

# SERVICEMONITOR WOHNEN 2023 EXTRA

---

Analyse & Konzepte immo.consult

# Inhalte

## STICHPROBEN- BESCHREIBUNG

Seite 6

Alter und Geschlecht der Befragten	S.7
Wohnort der Befragten	S.8
Derzeitiger Vermieter	S.9
Kurzzusammenfassung Stichprobenstruktur	S.10

## LEISTUNGEN DER VERMIETER:INNEN

Seite 11

Bewertung der Leistungen des Vermieters	S.12
Jahresvergleich	S.13
Vermietervergleich	S.14
Net Promotor Score	S.15
Jahresvergleich	S.16
Vermietervergleich	S.17
Kurzzusammenfassung Leistungen der Vermieter:innen	S.18

## KOMMUNIKATION

Seite 19

Kontaktarten – Jahresvergleich	S.20
Nach Altersklassen	S.21
Interesse Digitale Kommunikation	S.22
Kurzzusammenfassung Kommunikationspräferenzen	S.23

## KUND:INNEN- ORIENTIERUNG

Seite 24

Letzter Kontakt – Jahresvergleich	S.25
Vermietervergleich	S.26
Anlass – Vermietervergleich	S.27
CES – Vermietervergleich	S.28
Regionsvergleich	S.29
Wohndauervergleich	S.30
Erneute Entscheidung für Vermieter	S.31
Jahresvergleich	S.32
Vermietervergleich	S.33
Kurzzusammenfassung Kund:innenorientierung	S.34

## MIETER-APP

Seite 35

Bekanntheit / Nutzung der Mieter-App	S.36
Altersklassenvergleich	S.37
Einkommensklassenvergleich	S.38

Zufriedenheit mit der App	S.39
---------------------------	------

Nutzung welcher Funktionen	S.40
Altersklassenvergleich	S.41

Bevorzugte Online-Funktionen	S.42
Beispielnennungen	S.43

Gründe Nicht-Nutzung	S.44
----------------------	------

Kurzzusammenfassung Mieter-Apps	S.45
---------------------------------	------

Nettokaltmiete	S.47
Regionsvergleich	S.48

Betriebskosten	S.49
Heizkosten	S.50
Stromkosten	S.51
Spanne der Kosten	S.52

Regionsvergleich	
Nettokaltmiete und Betriebskosten	S.53
Heizkosten und Stromkosten	S.54

Ausgaben für Wohnen in Prozent des Haushaltseinkommens	S.55
Einkommensklassenvergleich	S.56

Beurteilung der Nettokaltmiete – Jahresvergleich	S.57
Wohndauervergleich	S.58
Alleinerziehende	S.59
Vermietervergleich	S.60

Kurzzusammenfassung Höhe der Wohnkosten	S.61
---	------

## HÖHE DER WOHNKOSTEN

Seite 46

# Inhalte

<b>UMZUGNEIGUNG</b> Seite 62	Umzugsneigung – Jahresvergleich _____ S.63 Vermietervergleich _____ S.64	<b>GAS- UND STROMPREIS-BREMSE</b> Seite 92	Entlastung bereits erhalten? _____ S.93 Regionsvergleich _____ S.94
	Wohin umziehen? _____ S.65 Nach Beurteilung Mietkosten _____ S.66		Wirksamkeit der Bremse _____ S.95
	Gründe für Umzug _____ S.67		Schätzung der Gas-/Strompreisentwicklung _____ S.96 Vermietervergleich _____ S.97
	Wohnungssuche in den letzten zwölf Monaten _____ S.68 Vermietervergleich _____ S.69		Sorgen zur Sicherheit der Stromversorgung _____ S.98
	Schwierigkeit bei Wohnungssuche _____ S.70 Einkommensklassenvergleich _____ S.71		Kurzzusammenfassung Strom- und Gaspreisbremse _____ S.99
	Kompromissbereitschaft bei Wohnungssuche _____ S.72		Autor:innen des Servicemonitor Wohnen 2023 - EXTRA _____ S.100
	Kurzzusammenfassung Wohnungssuche _____ S.73		
<b>E-MOBILITÄT</b> Seite 74	Nutzung und Absichten - Jahresvergleich _____ S.75 Altersvergleich _____ S.76		
	Kurzzusammenfassung E-Mobilität _____ S.77		
<b>BARRIEREFREIE / BARRIEREARME WOHNUNGEN</b> Seite 78	Wohnung barrierefrei/ -arm _____ S.79 Altersvergleich _____ S.80 Vermietervergleich _____ S.81		
	Umbauwünsche _____ S.82		
	Kurzzusammenfassung Barrierefreie / Barrierearme Wohnungen _____ S.83		
<b>VERBRAUCHS- INFORMATION</b> Seite 84	Verbrauchsinformation _____ S.85 Vermietervergleich _____ S.86 Jahresvergleich _____ S.87		
	Verhaltenseinfluss– Jahresvergleich _____ S.88		
	Informationsarten _____ S.89 Jahresvergleich _____ S.90		
	Kurzzusammenfassung Verbrauchsinformationen _____ S.91		

# Herzlich Willkommen Zum Servicemonitor Wohnen 2023 EXTRA!



Seit 15 Jahren werfen wir mit dem Servicemonitor Wohnen einen Blick auf Service und Kund:innenorientierung von Vermieter:innen.



Im Mittelpunkt stehen die Fragen, was den Mieter:innen im Kontakt mit ihren Vermieter:innen besonders wichtig ist und wie sich ihre Wünsche verändern.

- Repräsentative Umfrage zum Thema Mieter:innenzufriedenheit
- Bundesweite Studie mit 1.000 Online-Teilnehmenden
- Befragt wurden ausschließlich Mieter:innen
- Zeitraum: 06.06.2023 – 18.06.2023
- Umfragedauer: ca. 20 Minuten
- Quotenstichproben nach Alter, Geschlecht und Bundesland

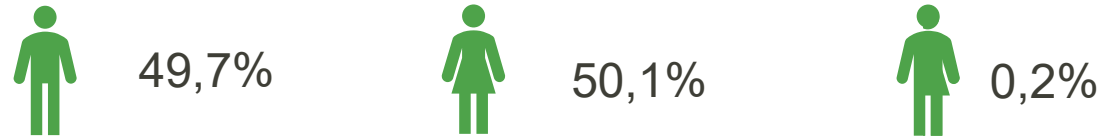
# STICHPROBEN - BESCHREIBUNG



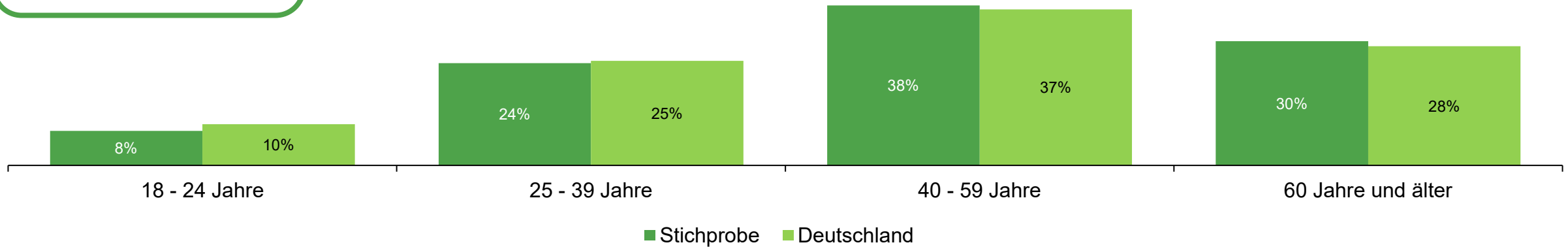
# Geschlecht und Alter der befragten Personen

STICHPROBENBESCHREIBUNG

1.000 Teilnehmende



Ø  
**48,5 Jahre**



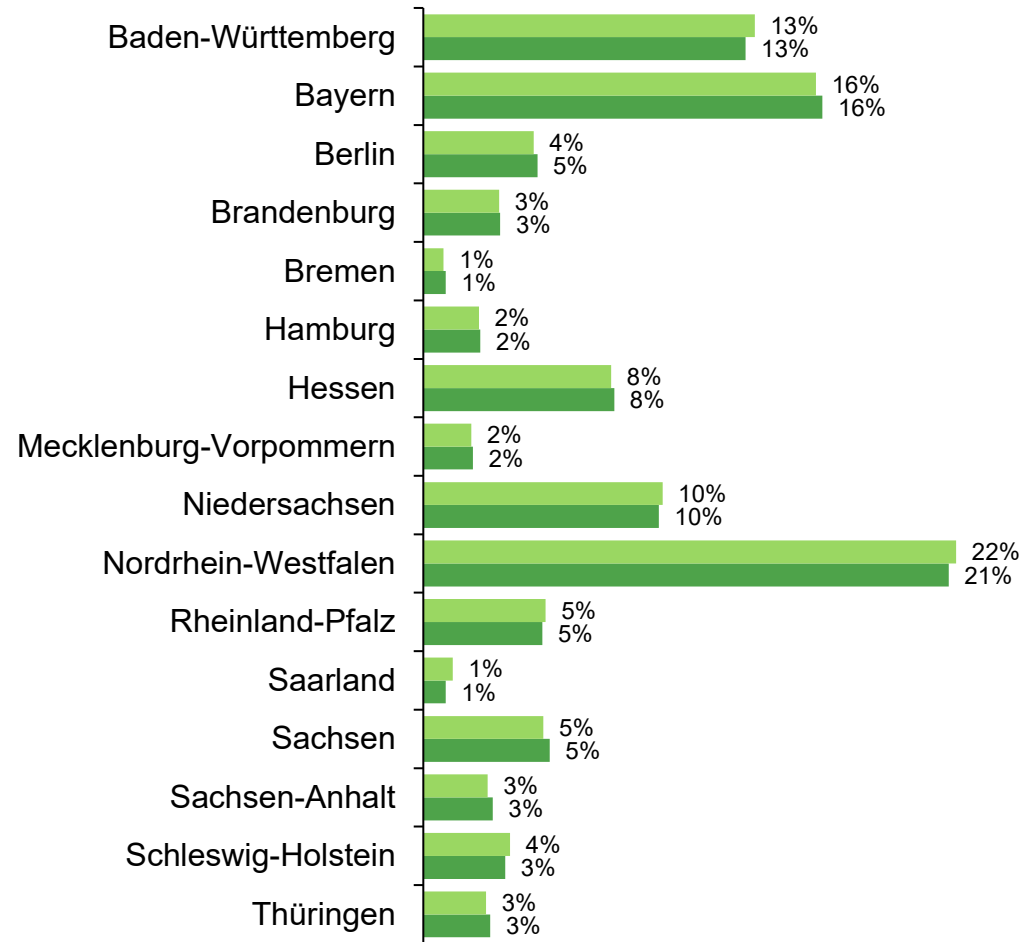
n<sub>F1</sub> und n<sub>F3</sub>=1000

Frage 1. „Sie sind...“ (Männlich, Weiblich, Divers); Frage 3. „Welcher Altersgruppe gehören Sie an?“ (18-24; 25-39; 40-59; 60-79; 80<)

# Vergleich der Stichprobe mit der Gesamtbevölkerung

STICHPROBENBESCHREIBUNG

■ Deutschland   ■ Stichprobe



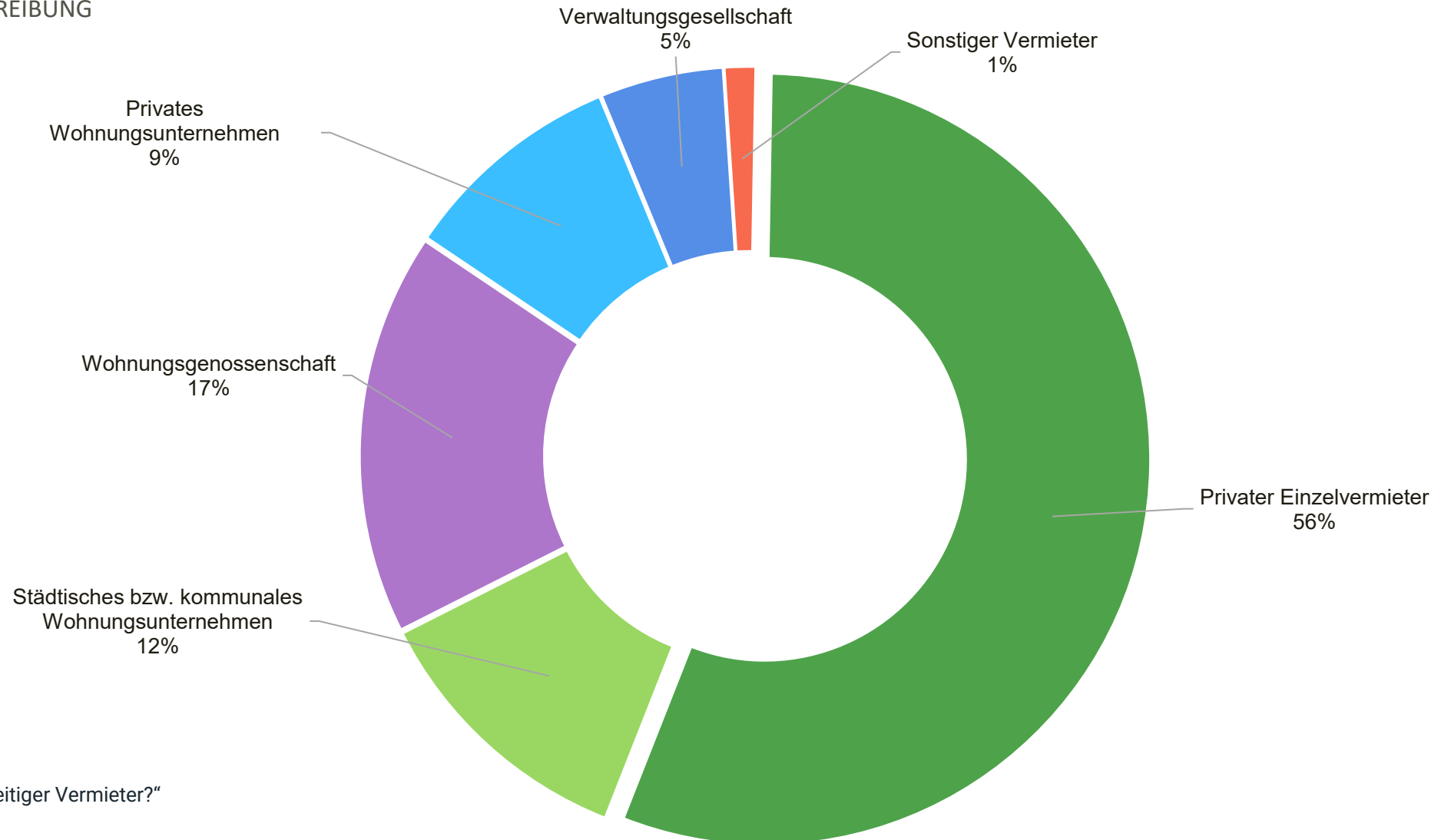
n<sub>F2</sub>=1000

Frage 2. „In welchem Bundesland leben Sie?“



# Die Mehrheit der Mieter:innen wohnt bei privaten Einzelvermieter:innen, nur 5 % werden durch Mietverwaltungsunternehmen betreut

STICHPROBENBESCHREIBUNG



n<sub>F8</sub>=984  
Frage 8. „Wer ist Ihr derzeitiger Vermieter?“

# Kurzzusammenfassung Stichprobenstruktur

## DAS WICHTIGSTE IN ALLER KÜRZE

### Stichprobe

- Die Stichprobe der Online-Studie ist als Quotenstichprobe angelegt. Quotiert wurde auf die unverbundenen Merkmale Geschlecht, Alter sowie Bundesland.
- Entsprechend zeigt der **Vergleich** der Stichprobencharakteristiken mit der deutschen **Durchschnittsbevölkerung** (Mikrozensus des Statistisches Bundesamt, 2023) keine Unterschiede. Damit darf eine notwendige Bedingung zur **Repräsentativität der Stichprobe** als erfüllt bezeichnet werden.

### Vermieter:innenstruktur

- Die **Mehrheit** der Mieter:innen wohnt bei **privaten Einzelvermieter:innen**. Gleichzeitig wird die hohe Bedeutung der Wohnungsgenossenschaften mit ihren rund 2.2 Mio Wohnungen in Deutschland deutlich, in der rund 17% der Mieter wohnen. Die Zahlen im Einzelnen:
  - Private Einzelvermieter:innen → 56 %
  - Wohnungsgenossenschaft → 17 %
  - Städtisches bzw. kommunales Wohnungsunternehmen → 12 %
  - Privates Wohnungsunternehmen → 9 %
  - Mietverwaltungsunternehmen → 5 %
  - Sonstige Vermieter:innen → 1 %

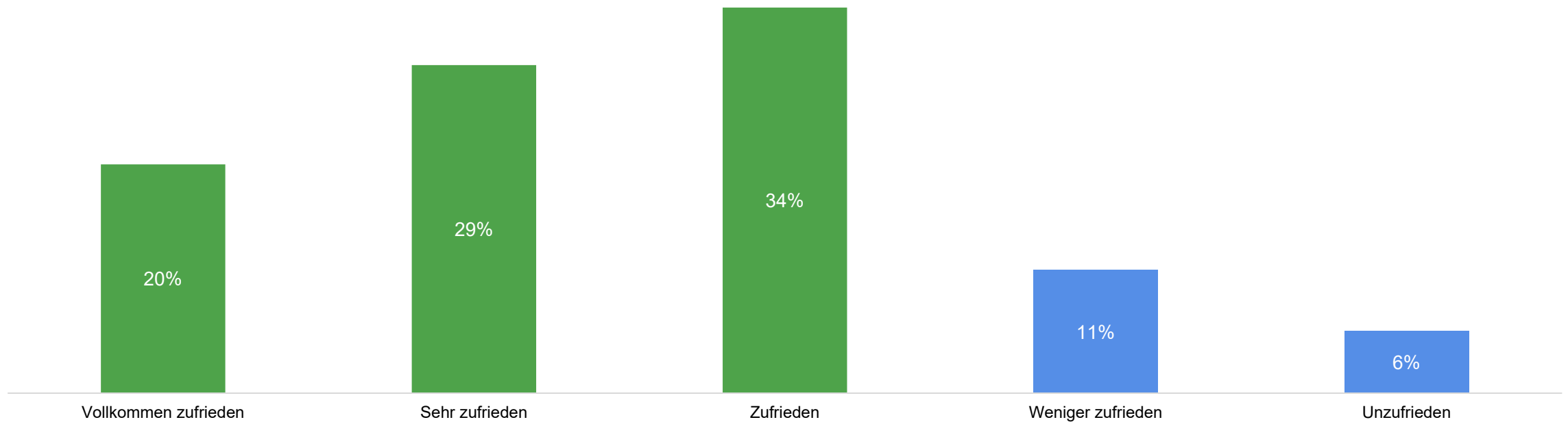


# LEISTUNGEN DER VERMIETER:INNEN



# 1/5 der Mieter:innen sind mit den Leistungen ihrer Vermieter:innen „vollkommen zufrieden“ – allerdings sind auch 17% (eher) unzufrieden

LEISTUNGEN DER VERMIETER:INNEN

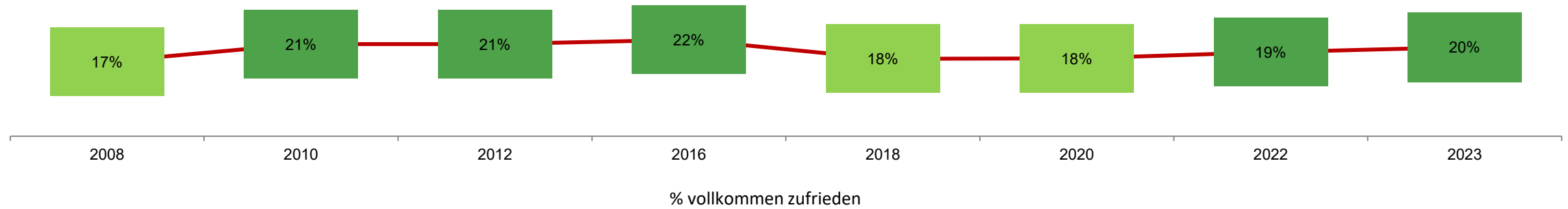


n<sub>F5</sub>=1000

Frage 5. „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen Ihres Vermieters?“

Die Anzahl der „vollkommen“ Zufriedenen steigt seit 2020 wieder leicht an, erreicht aber noch nicht wieder das Niveau von 2016

LEISTUNGEN DER VERMIETER:INNEN



n<sub>F5</sub>=1000

Frage 5. „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen Ihres Vermieters?“

# Net Promoter Score (NPS) - 2023

LEISTUNGEN DER VERMIETER:INNEN

**39 %**  
Kritiker

**29%**  
Passiv Zufriedene

**32 %**  
Promotoren



$$32\% - 39\% = -6,9$$

n<sub>F6</sub>=1000

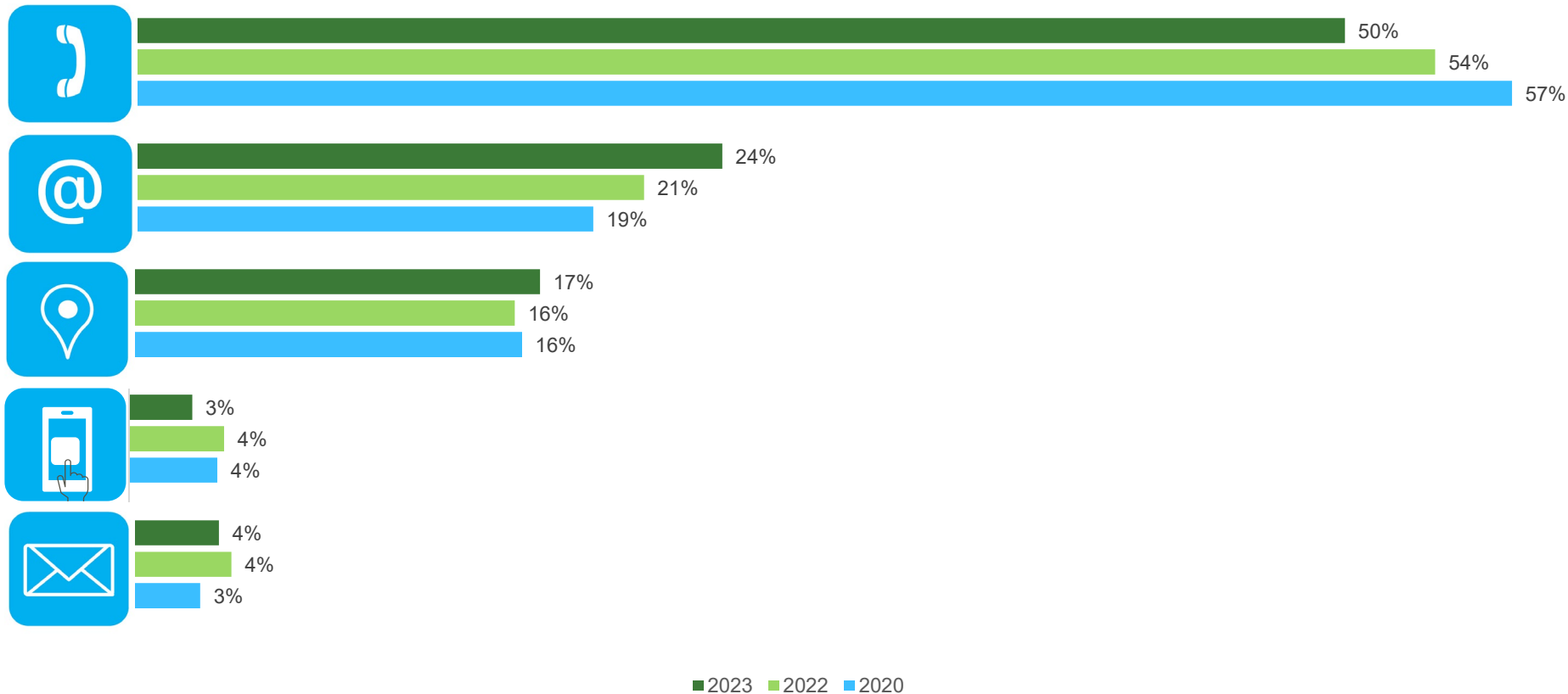
Frage 6. „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Vermieter an einen Freund oder Bekannten weiterempfehlen? Bitte bewerten Sie die Wahrscheinlichkeit von 0 (überhaupt nicht) bis 10 (sehr wahrscheinlich)“

# KOMMUNIKATION



# Die bevorzugte Kontaktaufnahme Telefon verliert zugunsten von E-Mail weiter an Bedeutung, jedoch nutzen bislang nur 3% eine Mieter-App zur Kontaktaufnahme

KOMMUNIKATION



n<sub>F12</sub>=1000

Frage 12. „Wie nehmen Sie hauptsächlich Kontakt zu Ihrem Vermieter auf?“



# KUND:INNENORIENTIERUNG



# Die Kontaktfrequenz zu Vermieter:innen sinkt. Um 14% ist der Anteil seit 2018 von Mieter:innen zurückgegangen, die im letzten halben Jahr Kontakt zum/zur Vermieter:in hatten

KUND:INNENORIENTIERUNG

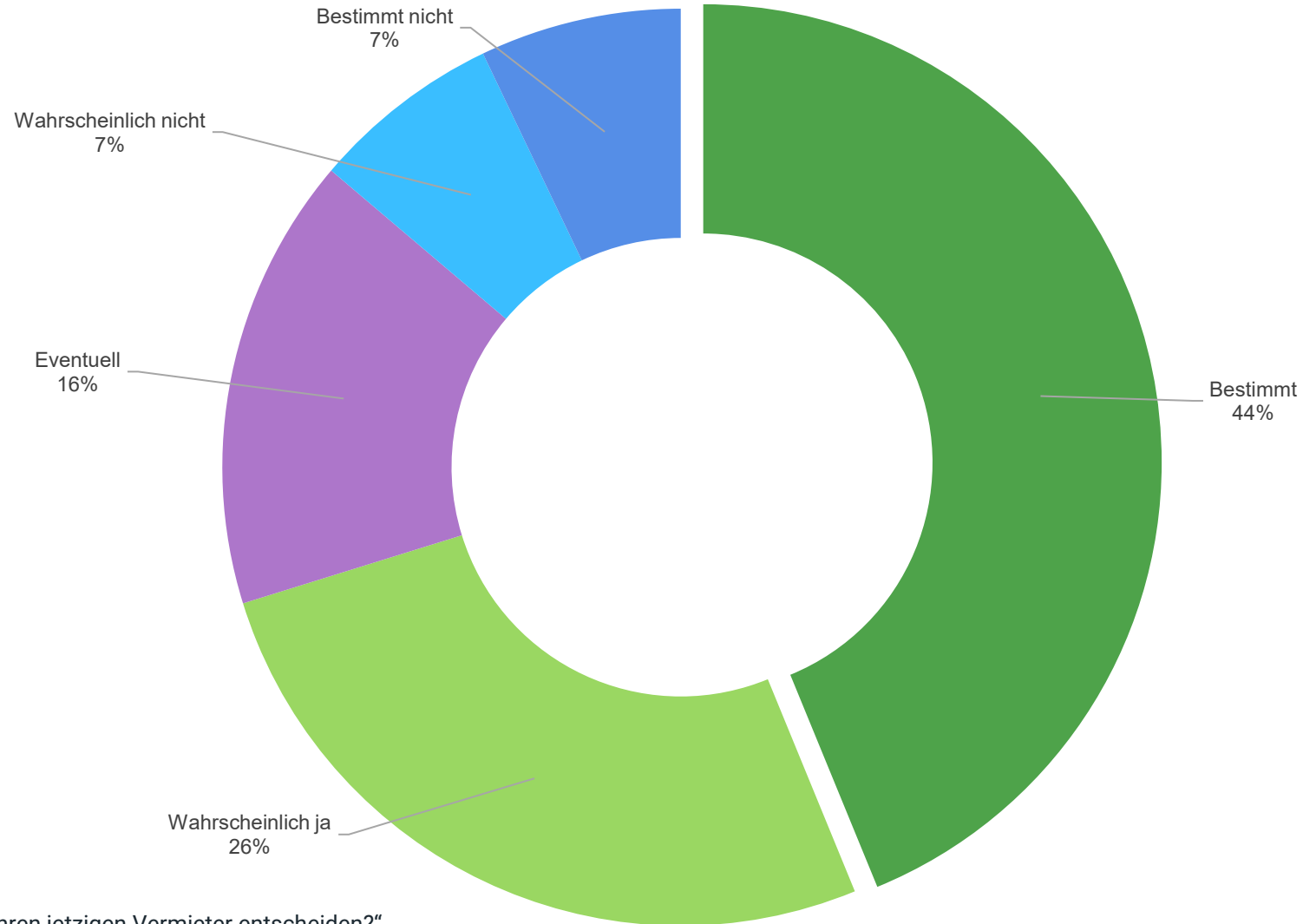


n<sub>F9</sub>=1000

Frage 9. „Wann haben Sie das letzte Mal mit Ihrem Vermieter zu tun gehabt?“

# 44 % der Mieter:innen würden sich erneut für den/die jetzige:n Vermieter:in entscheiden

KUND:INNENORIENTIERUNG



n<sub>F14</sub>=1000

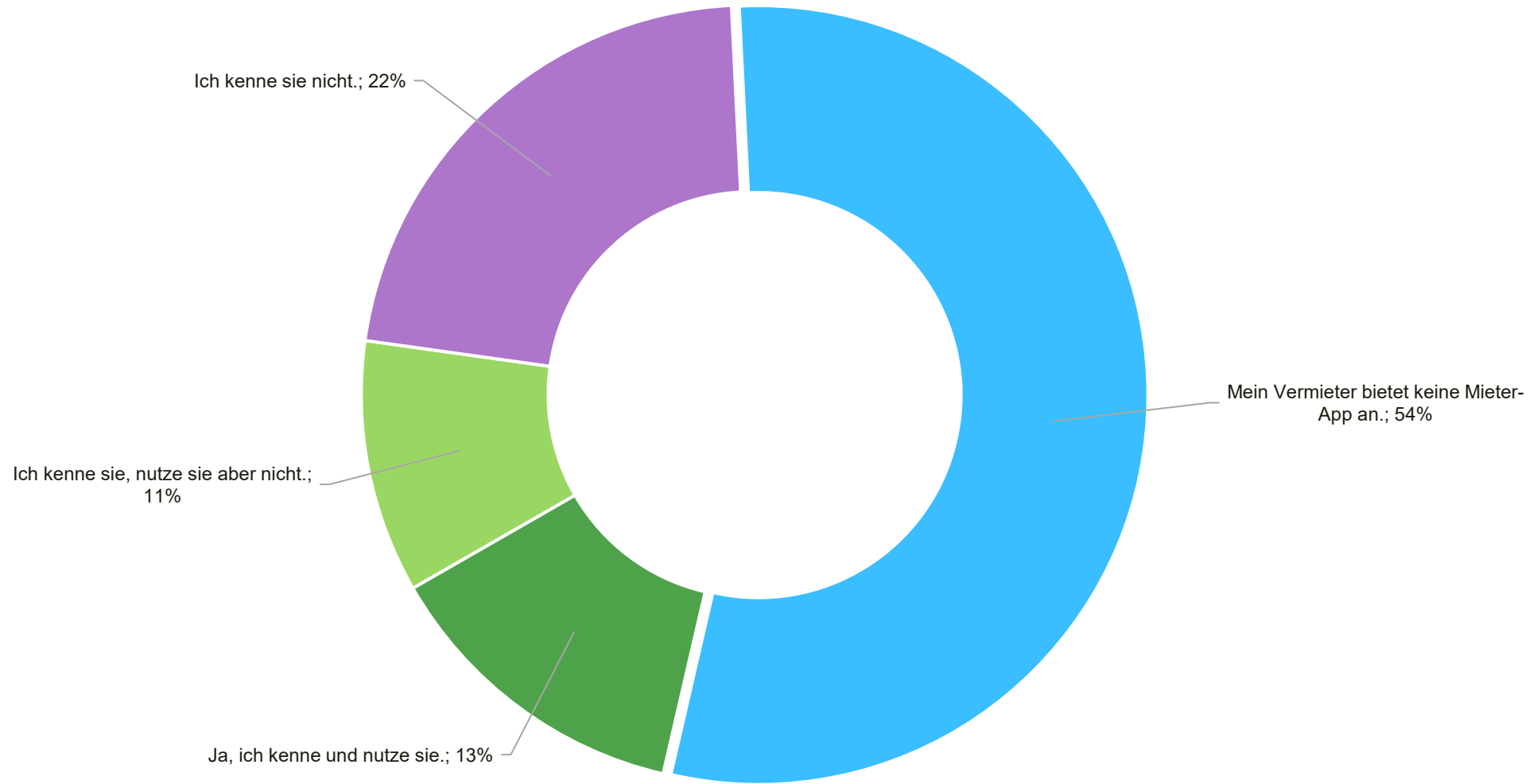
Frage 14. „Würden Sie sich erneut für Ihren jetzigen Vermieter entscheiden?“

# MIETER-APP



# Nur 24 % der Mieter:innen wissen, dass ihr:E Vermieter:in eine Mieter-App anbietet und 13% nutzen sie auch

## MIETER-APP

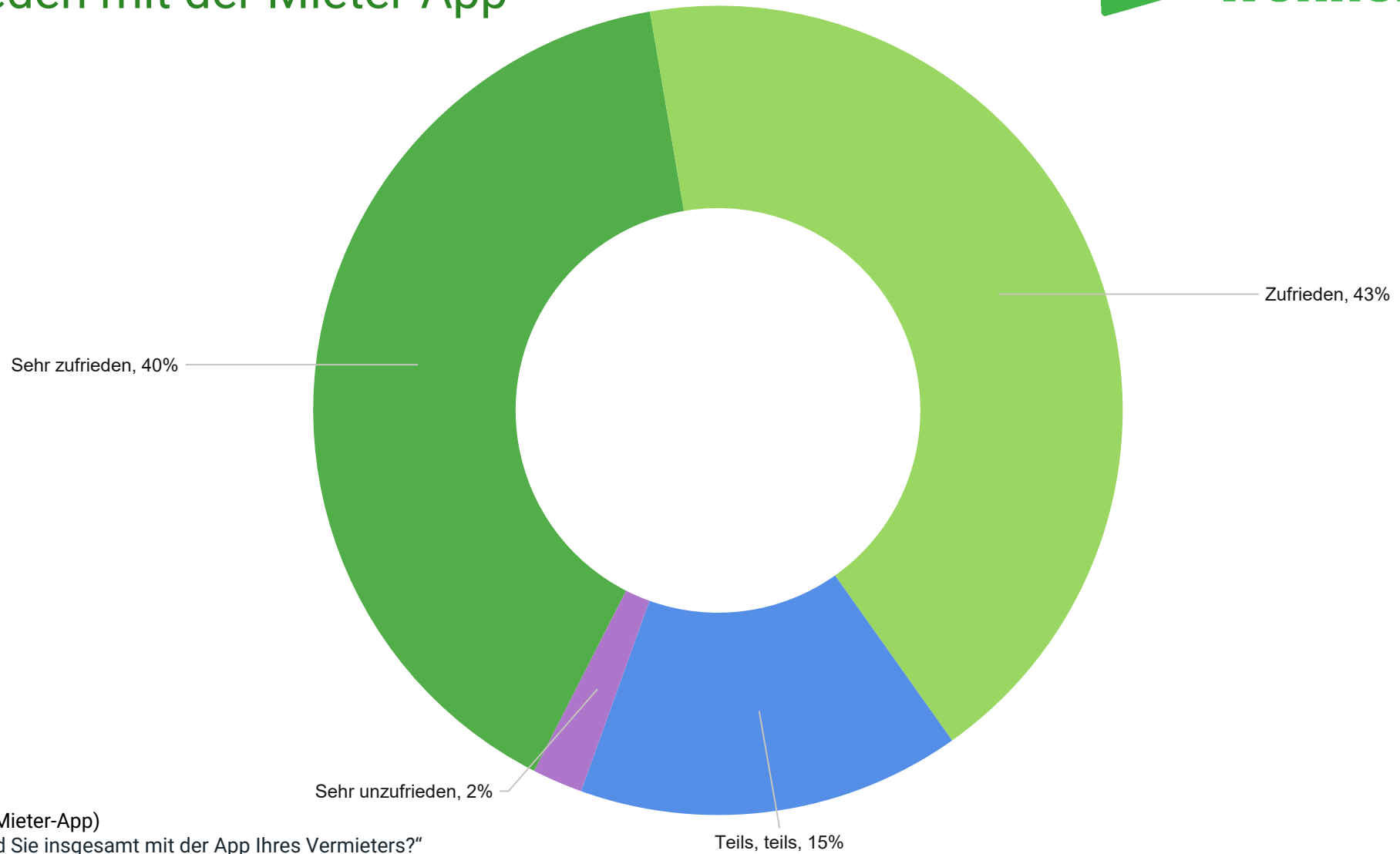


n<sub>F17</sub>=1000

Frage 17. „Kennen und nutzen Sie die Kunden-App Ihres Vermieters?“

# Glückliche Nutzer:innen: über 80 % der App-Nutzer:innen sind (sehr) zufrieden mit der Mieter-App

MIETER-APP



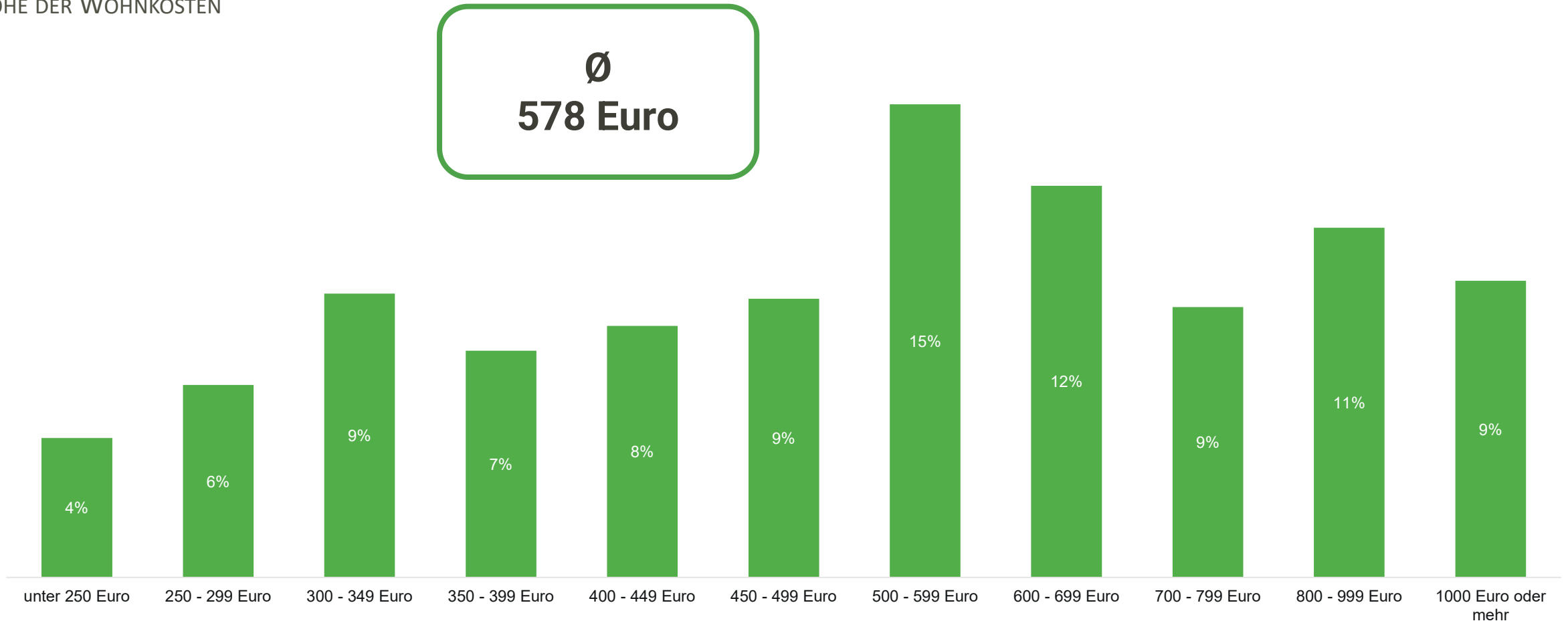
n<sub>F20</sub>=131 (Basis: Nutzer der Mieter-App)  
Frage 20. „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der App Ihres Vermieters?“

# HÖHE DER WOHNKOSTEN



Im Durchschnitt beträgt die Nettokaltmiete in Deutschland 578 Euro pro Monat. 50% zahlen 500 Euro oder weniger.

HÖHE DER WOHNKOSTEN

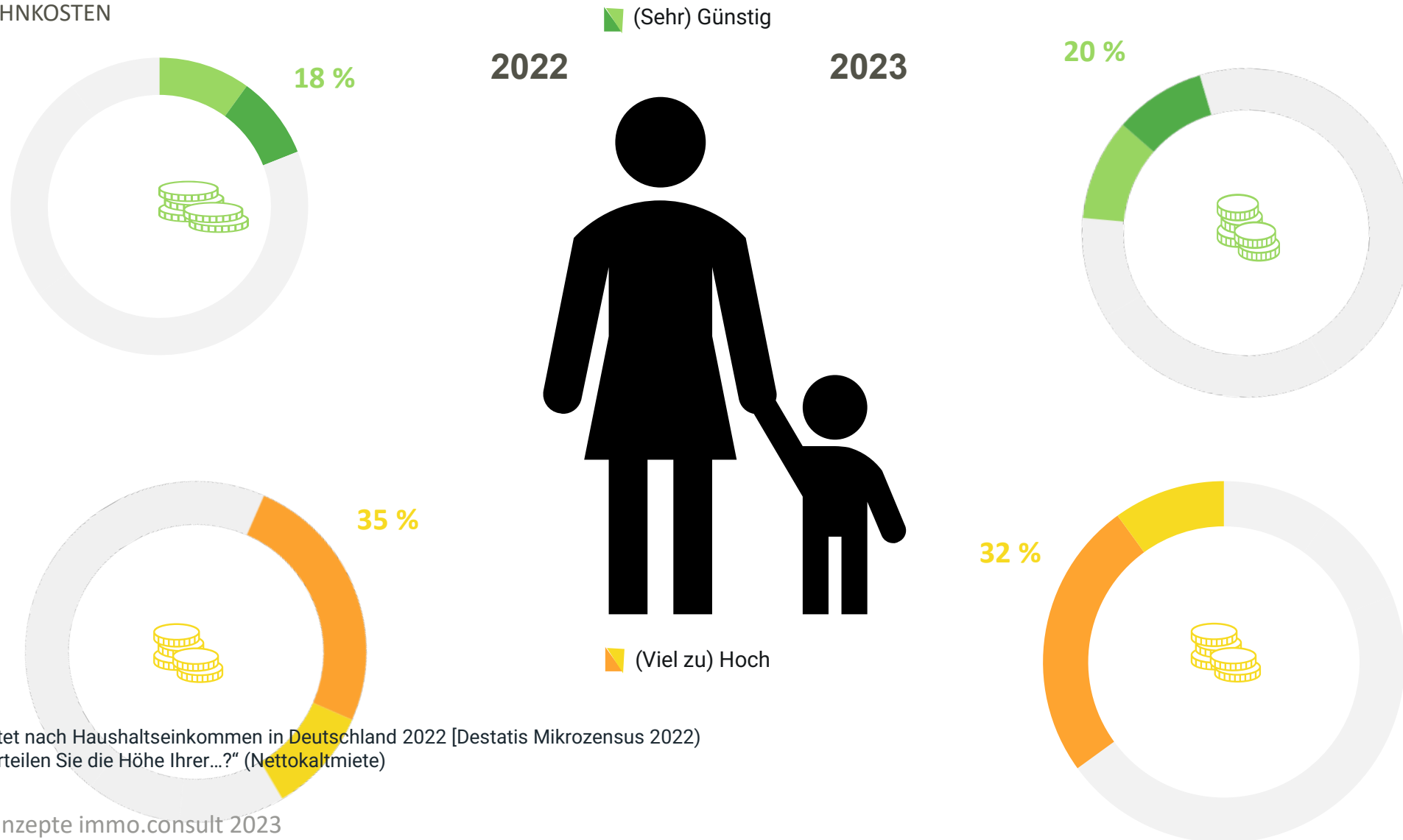


n<sub>F28a</sub> = 985 (gewichtet nach Haushaltseinkommen in Deutschland 2022 [Destatis Mikrozensus 2022])  
Frage 28a „Wie hoch fallen die monatlichen Aufwendungen für Ihre Wohnung in etwa aus?“ (Nettokaltmiete)



# Verbesserung: Nur noch 32% der Alleinerziehenden empfinden ihre Wohnkosten als (viel zu) hoch gegenüber 35% im Vorjahr

HÖHE DER WOHNKOSTEN



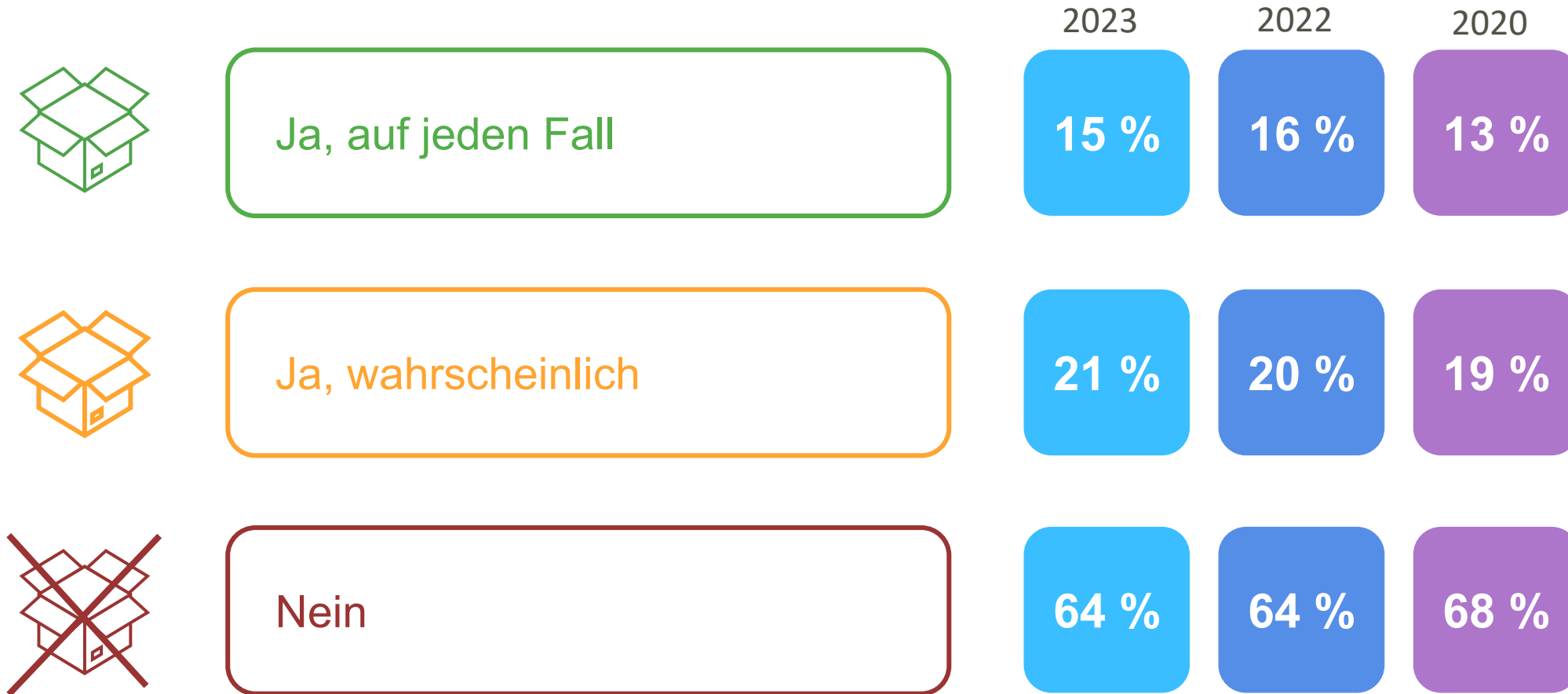
n<sub>F28g</sub> = 933 (gewichtet nach Haushaltseinkommen in Deutschland 2022 [Destatis Mikrozensus 2022])  
Frage 29 „Wie beurteilen Sie die Höhe Ihrer...?“ (Nettokaltmiete)

# UMZUGSNEIGUNGEN



Die Umzugsabsichten sind im Vergleich zu 2022 stabil - über ein Drittel der Befragten haben entweder konkrete Umzugsabsichten oder denken darüber nach

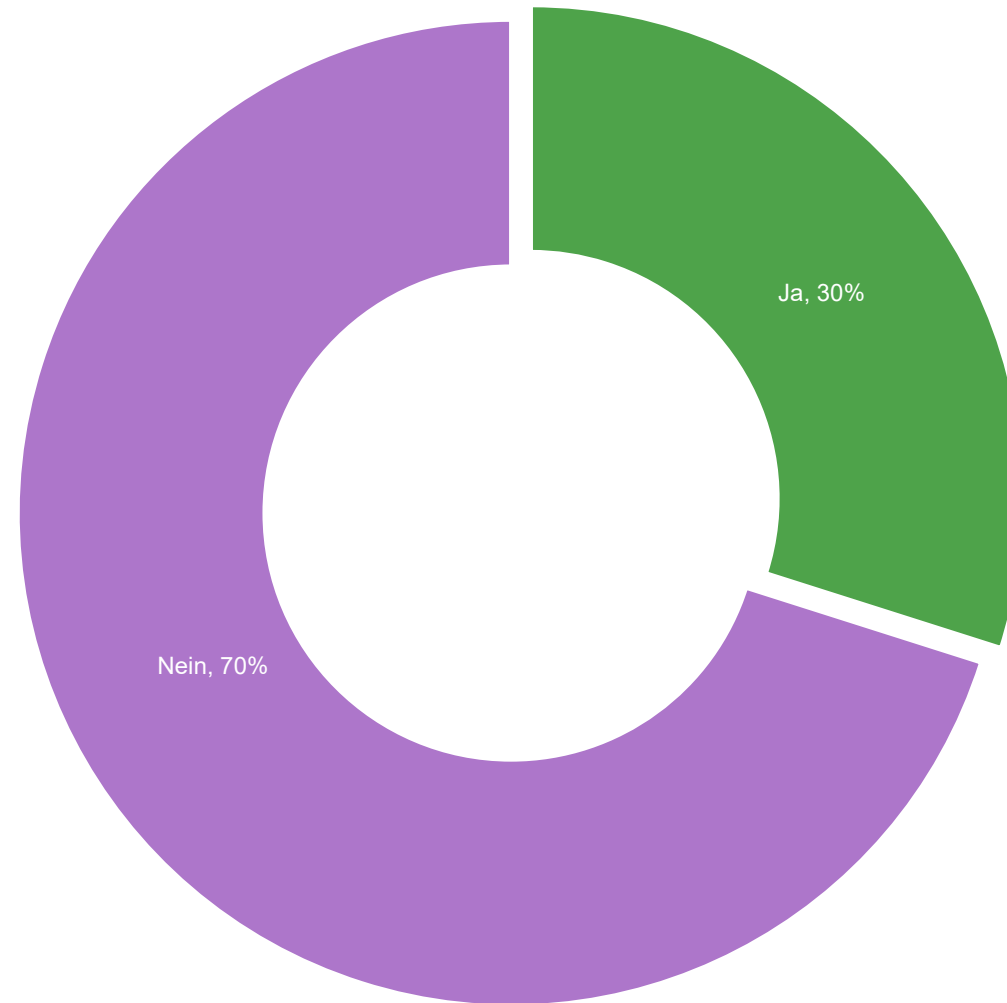
UMZUGSNEIGUNGEN



n<sub>F21</sub> = 1000  
Frage 21 „Planen Sie, innerhalb der nächsten zwei Jahre umzuziehen?“

# Knapp ein Drittel der Befragten haben in den letzten 12 Monaten aktiv nach einer Wohnung gesucht

UMZUGSNEIGUNGEN



n<sub>F24</sub> = 1000

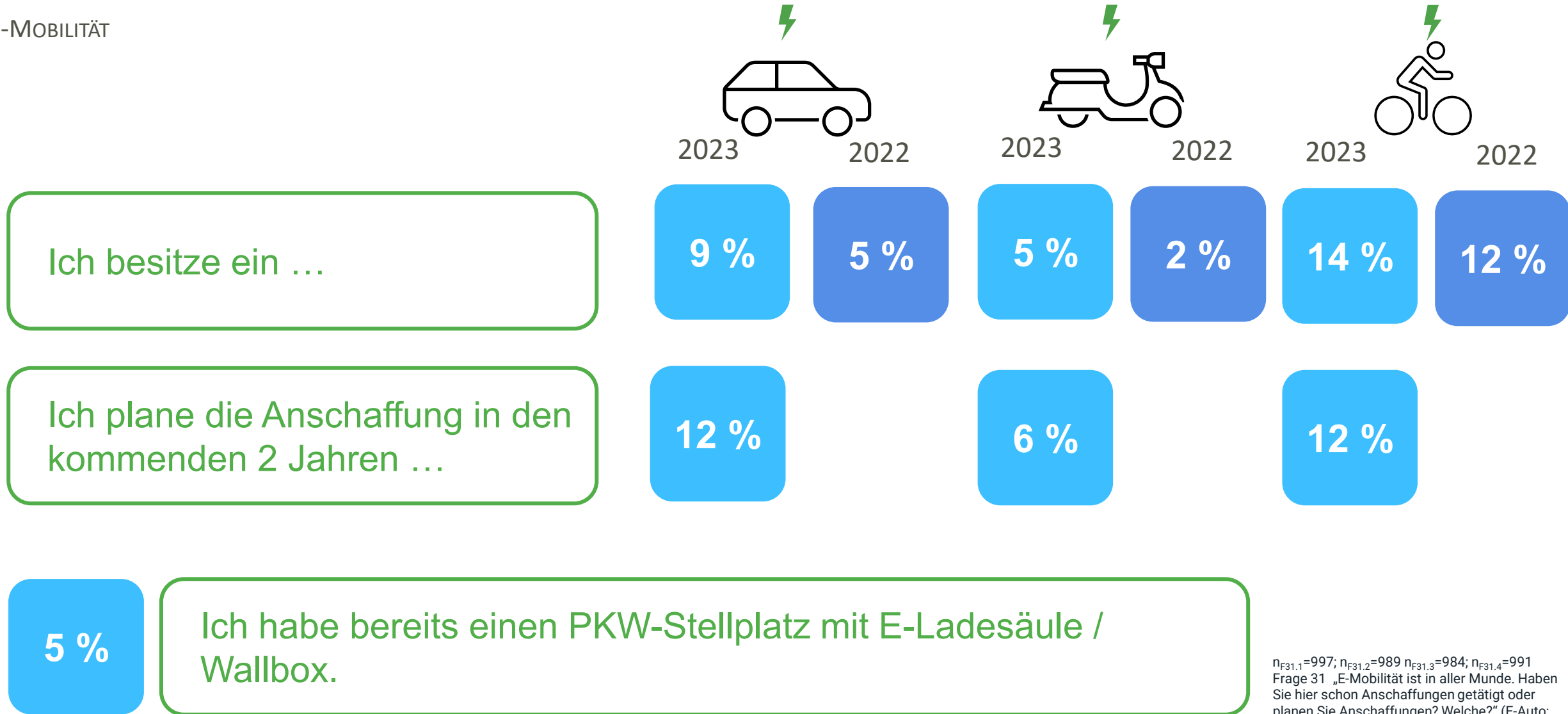
Frage 24 „Haben Sie oder jemand aus Ihrem Haushalt in den letzten zwölf Monaten eine Wohnung gesucht?“

# E-MOBILITÄT



# E-Bikes sind populär: 14% nutzen sie bereits und weitere 12% planen ihre Anschaffung

E-MOBILITÄT

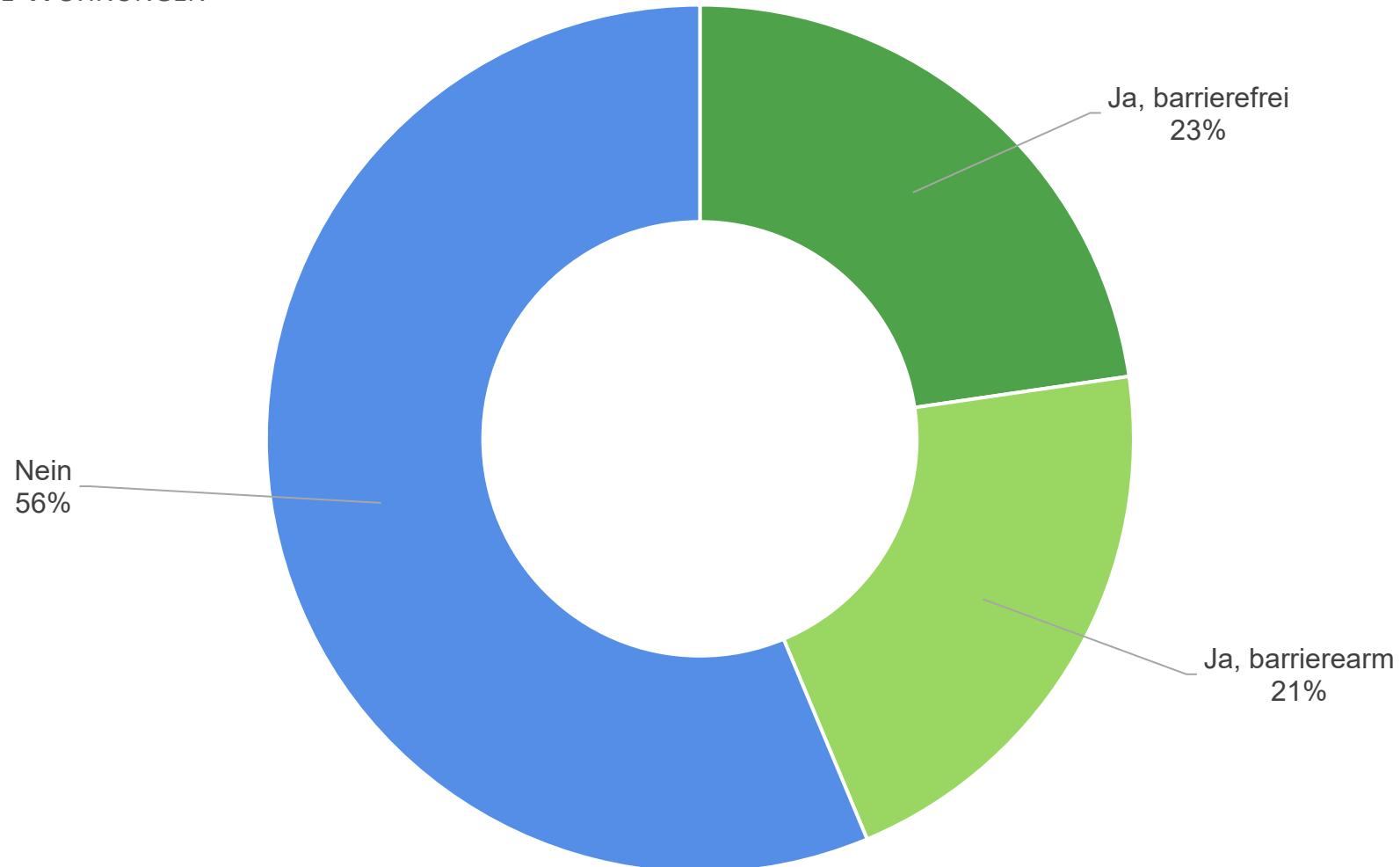


# BARRIEREFREIE / BARRIEREARME WOHNUNGEN



# Über die Hälfte der Wohnungen sind weder barrierearm noch barrierefrei

BARRIEREFREIE / BARRIEREARME WOHNUNGEN



n<sub>F32</sub> = 1000  
Frage 32 „Ist Ihre Wohnung barrierefrei / barrierearm?“

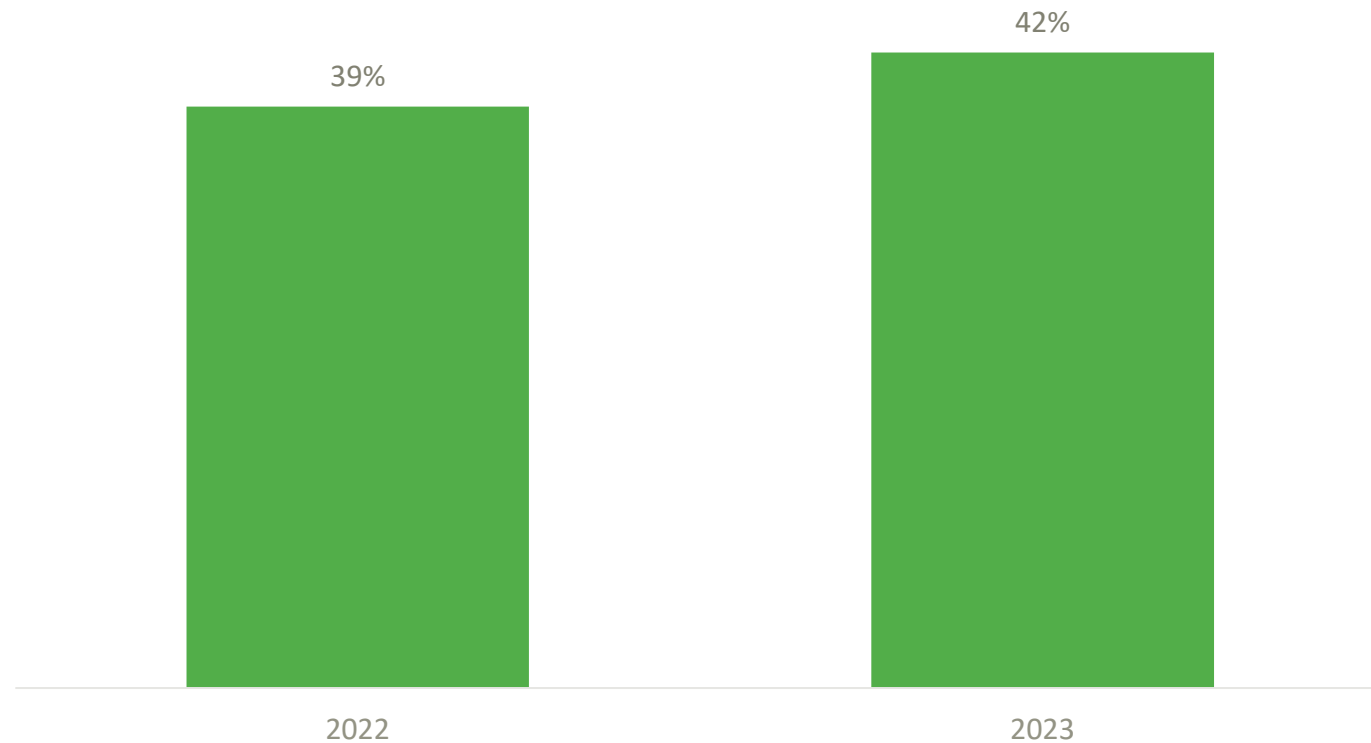
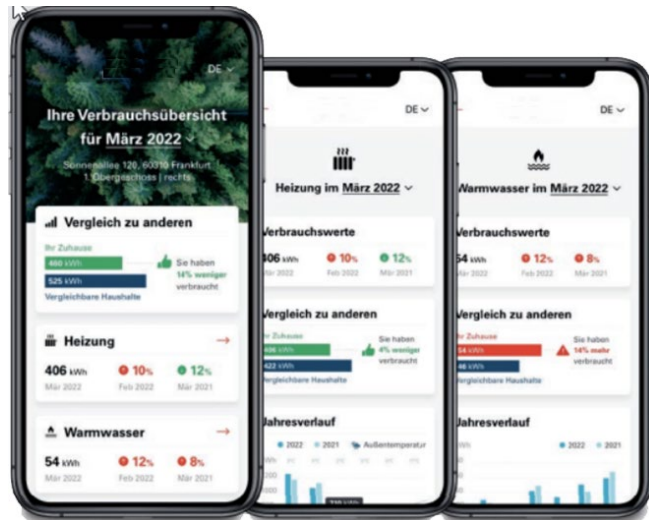


# VERBRAUCHS- INFORMATION



# Gegenüber dem Vorjahr ist die Quote der Mieter:innen, die Verbrauchsinformationen erhalten, leicht gestiegen

## VERBRAUCHSINFORMATIONEN



n<sub>F35</sub> = 1000

Frage 35 „Erhalten Sie von Ihrem Vermieter oder Energieversorger bereits monatliche Verbrauchsinformationen?“

# Die Anzahl der Mieter:innen, die aufgrund ihrer Verbrauchsinformationen deutlich weniger heizen, ist verglichen mit 2022 um 15 % gesunken

VERBRAUCHSINFORMATIONEN



	2023	2022
„Ja, ich heize deutlich weniger.“	41 %	56 %
„Ja, ich heize etwas weniger.“	36 %	26 %
„Nein, die Verbrauchsinformation hat mein Verhalten nicht beeinflusst.“	22 %	18 %

n<sub>F36</sub> = 423 (Basis: Mieter mit monatl. Verbrauchsinformationen)

Frage 36 „Haben die monatlichen Verbrauchsinformationen Einfluss auf Ihren Energieverbrauch?“

# GAS- UND STROMPREISBREMSE



Nur ein Viertel der Befragten geben an Zahlungen im Rahmen der Gas- und Strompreisbremse erhalten zu haben – bei der Mehrheit (57%) ist die Entlastung noch nicht sichtbar geworden (Stand: Juni 2023)

GAS- UND STROMPREISBREMSE



n<sub>F38</sub>=995

Frage 38 „Mit der Gas- und Strompreisbremse möchte die Bundesregierung Bürger:innen im Jahr 2023 von den stark gestiegenen Energiekosten entlasten. Haben Sie die Entlastung bereits von Ihrem Energieversorgungs-Unternehmen erhalten?“

# Autor:innen des Servicemonitor Wohnen 2023 - EXTRA

BITTE SCHREIBEN SIE UNS – [BEFRAGUNG@ANALYSE-KONZEPTE.DE](mailto:BEFRAGUNG@ANALYSE-KONZEPTE.DE) – WENN SIE DEN GESAMTREPORT BESTELLEN MÖCHTEN (490 EURO INKL. MWST - CA. 100 SEITEN INKL. EXCEL-TABELLENBAND MIT 50 TEILGRUPPEN-BEFUNDEN – BESTELLUNG NUR GEGEN RECHNUNG MÖGLICH)



**André Hahn, Dipl. Psychologe**  
Teamleitung Research

✉ [hahn@analyse-konzepte.de](mailto:hahn@analyse-konzepte.de)

☎ +49 40 4850 098 47

📱 +49 173 2362 411



**Erika Fiokouna, M.Sc.**  
Stadt- und Regionalentwicklung  
Projektleiterin Research

✉ [fiokouna@analyse-konzepte.de](mailto:fiokouna@analyse-konzepte.de)

☎ +49 40 4850 098 49



**Johanna Mellies, B.A. Soziologie/  
Medieninformatik**  
Werkstudentin Sozial- und  
Marktforschung

✉ [mellies@analyse-konzepte.de](mailto:mellies@analyse-konzepte.de)

☎ +49 40 4850 098 64



**Anja Hesse, Dipl. Geographin**  
Projektleiterin Research

✉ [hesse@analyse-konzepte.de](mailto:hesse@analyse-konzepte.de)

☎ +49 40 4850 098 43



Analyse & Konzepte immo.consult GmbH  
Gasstraße 10, 22761 Hamburg

Telefon: +49 40 485 00 98-0  
E-Mail: [info@analyse-konzepte.de](mailto:info@analyse-konzepte.de)  
Web: [www.analyse-konzepte.de](http://www.analyse-konzepte.de)

