

# Mietererwartungen an **digitale Kommunikationslösungen** in der Immobilienbranche

Mit spiri.bo -  
Ihrem digitalen Mietservice



# 70 %

der Mietenden legen Wert auf eine transparente Bereitstellung von Verbrauchsdaten.



Service wird zum Wettbewerbsvorteil



Digital first: Mietende wollen digitale Kommunikation



Digitale Lösungen steigern Effizienz und Mieterbindung

## Was erwarten Mietende von digitalen Services?

Mietende wünschen sich schnelle, unkomplizierte und transparente digitale Lösungen für ihren Wohnalltag. Besonders wichtig sind ihnen die digitale Bereitstellung von Vertrags- und Verbrauchsinformationen, einfache Schadensmeldungen sowie ein direkter, digitaler Kommunikationsweg zur Verwaltung. Wohnungsunternehmen, die diese Erwartungen erfüllen, steigern die Zufriedenheit und langfristige Bindung ihrer Mietenden.



# Inhalt

**Executive Summary // 03**

**Inhalte der Studie // 04**

**01. Markt Dynamiken und ihre Auswirkungen auf Mieterpräferenzen // 04**

**02. Forschungsdesign der Studie // 08**

**03. Präferenzen der heutigen Mietenden // 10**

**04. Handlungsempfehlungen für Wohnungsunternehmen // 12**

**So finden Sie heraus, was sich Ihre Mietenden wünschen // 14**

**Referenzen // 15**





# Executive Summary

Die Notwendigkeit, ein tiefgreifendes Verständnis für die Bedürfnisse und Präferenzen der Mietenden zu entwickeln, hat in der heutigen Zeit aus mehreren Gründen eine nie dagewesene Dringlichkeit erreicht. Zum einen treibt die rasante Entwicklung der digitalen Technologien eine kontinuierliche Veränderung der Kommunikationsgewohnheiten und Erwartungshaltungen voran. Zum anderen intensiviert der steigende Wettbewerb in der Immobilienbranche die Notwendigkeit für Wohnungsunternehmen, sich nicht mehr nur durch den Preis oder die Lage zu unterscheiden, sondern immer mehr durch den angebotenen Service und die Zufriedenheit ihrer Mietenden.

Mit einer methodisch innovativen Online-Befragung, die auf dem bewährten Kano-Modell der Kundenzufriedenheit basiert, wurden im Dezember 2023 die Stimmen von 397 Mietenden eingefangen. Dieser Ansatz ermöglichte es, die vielfältigen Wünsche und Präferenzen der Mietenden präzise zu erfassen und eine hohe Qualität der Antworten sicherzustellen.

Die Ergebnisse dieser Befragung sind ein Weckruf für Wohnungsunternehmen. Sie verdeutlichen die dringende Notwendigkeit, in digitale Lösungen zu investieren, die genau auf die Wünsche und Bedürfnisse der Mietenden zugeschnitten sind. Besonders hervorgehoben wurde die Bedeutung der digitalen Bereitstellung von Informationen zum Mietverhältnis sowie die Möglichkeit für Mietende, ihre Anliegen unkompliziert digital zu kommunizieren. Diese Faktoren spielen eine entscheidende Rolle bei der Steigerung der Mieterzufriedenheit und sind somit unverzichtbar für die Gestaltung einer erfolgreichen digitalen Zukunft.

Dieser Einblick in die Ergebnisse der Studie mag nur die Spitze des Eisbergs sein, doch er offenbart die unermessliche Bedeutung, die digitale Kommunikationslösungen in der modernen Wohnungsbranche einnehmen. Wohnungsunternehmen, die bereit sind, diese Erkenntnisse in ihre strategische Planung zu integrieren, eröffnen sich neue Wege, die digitale Transformation erfolgreich zu meistern und die Bindung zu ihren Mietenden nachhaltig zu stärken.



# Inhalte der Studie

## 01. Markt Dynamiken und ihre Auswirkungen auf Mieterpräferenzen

### Mietende von heute

Die Markt Dynamiken im Immobilienbereich unterliegen einem starken Einfluss durch die Digitalisierung, welche auch mit dem demografischen Wandel einhergeht. Die heutige Generation von Mietenden, insbesondere Millennials und die Generation Z, zeichnet sich durch eine hohe Affinität zu digitalen Technologien aus. Für sie sind digitale Kommunikationskanäle und Lösungen für die Mietverwaltung von entscheidender Bedeutung. Sie erwarten beispielsweise die Möglichkeit, Mietzahlungen online zu tätigen, Reparaturanfragen per App zu stellen oder mit den Vermietern über Messaging-Dienste zu kommunizieren.

Laut einer Studie des Instituts für nachhaltiges Wirtschaften in der Bau- und Immobilienwirtschaft aus dem Jahr 2018 sind knapp 70% der befragten Mietenden daran interessiert, online abrufbare Zählerstände und Nebenkostenabrechnungen zu erhalten. Zusätzlich erwarten 48,7% der befragten Personen die Möglichkeit, online Vorlagen und Formulare zu nutzen. Diese Zahlen bestätigen die Ergebnisse des Kano-Modells und unterstreichen die wachsende Nachfrage nach digitalen Lösungen im Immobilienbereich und die Notwendigkeit für Wohnungsunternehmen, ihre Dienstleistungen entsprechend anzupassen, um den Bedürfnissen der Mietenden gerecht zu werden.

Parallel dazu ist es jedoch wichtig, die Bedürfnisse älterer Generationen nicht zu vernachlässigen. Laut einer Pressemitteilung von Vonovia im Jahr 2024 betrachten 83,1% der über 50-Jährigen Barrierefreiheit als sehr wichtig. Sie möchten von den Vorteilen der Digitalisierung profitieren, ohne auf einfache und intuitive Bedienung von digitalen Schnittstellen verzichten zu müssen oder bei technischen Herausforderungen allein gelassen zu werden. Es ist daher entscheidend, ihre Anforderungen bei der Entwicklung digitaler Lösungen zu berücksichtigen, um sicherzustellen, dass sie nicht von den Fortschritten abgeschnitten werden.



## Priorität der digitalen Merkmale im Mietverhältnis



**Quelle:** [Witz, 2024](#). Die Relevanz digitaler Kommunikationsleistungen in der Immobilienbranche und deren Auswirkungen auf die Mieterzufriedenheit (Bachelorarbeit, Fachhochschule Wedel)

Insgesamt ist es für Vermietende und Immobilienverwaltende entscheidend, die unterschiedlichen Bedürfnisse und Präferenzen der verschiedenen Generationen zu berücksichtigen und flexible Lösungen anzubieten, die sowohl den Ansprüchen der digital affinen jüngeren Generationen als auch den Bedürfnissen der älteren Generationen gerecht werden.

### Wettbewerb durch Kundenservice

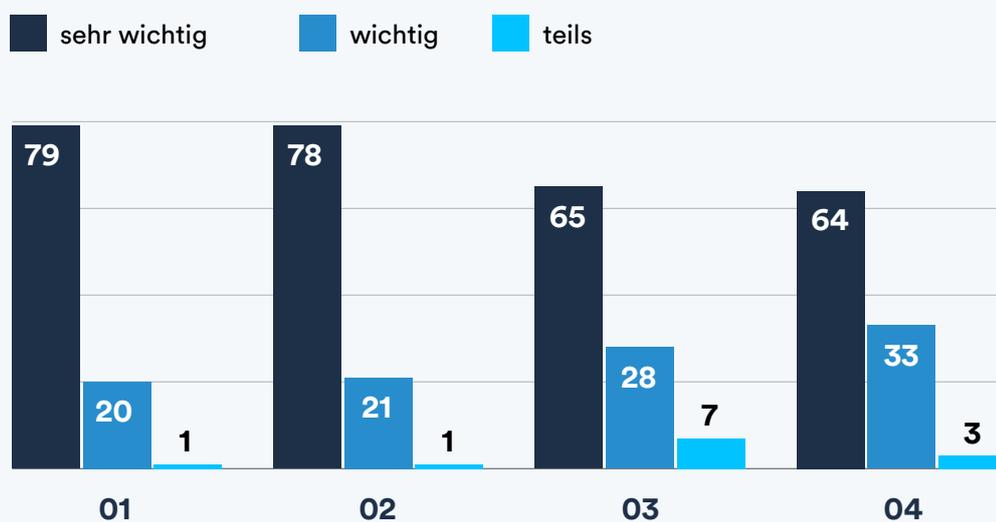
In ländlichen Gegenden, fernab der Großstädte, hat sich ein intensiver Wettbewerb unter Wohnungsunternehmen entwickelt. Preis und Lage allein reichen nicht mehr aus, um sich zu differenzieren. Stattdessen gewinnen der gebotene Service und die Kundenzufriedenheit an Bedeutung.



Laut einer Umfrage des Servicemonitor Wohnen ist den Mietenden ein professioneller Umgang mit Beschwerden besonders wichtig. Für 79 Prozent ist dies von hoher Relevanz, während es für weitere 20 Prozent immerhin wichtig ist. Auch Höflichkeit und Freundlichkeit im Umgang, die Zuverlässigkeit von Zusagen und die Einhaltung von Terminen stehen hoch im Kurs.

Die Erreichbarkeit per Telefon ist ebenfalls von großer Bedeutung. 93 Prozent der Mietenden betrachten dies als wichtig oder sogar sehr wichtig, insbesondere außerhalb der Geschäftsreisen.

## Bedeutung des Kundenservice



- 01. Professioneller Umgang mit Beschwerden
- 02. Höflichkeit und Freundlichkeit
- 03. Telefonische Erreichbarkeit zur zw. 9-18 Uhr
- 04. Telefonische Erreichbarkeit jederzeit

Quelle: Analyse & Konzepte, 2016. Servicemonitor Wohnen



## Nachhaltiges Wohnen

Die Immobilienbranche sieht sich zunehmend mit der Bedeutung von Nachhaltigkeit und Energieeffizienz konfrontiert. Digitale Lösungen spielen hier eine entscheidende Rolle, um den Informationsfluss zu verbessern und nachhaltiges Wohnen zu fördern. Wohnungsunternehmen müssen daher innovative und nachhaltige Lösungen entwickeln und umsetzen, um den Marktanforderungen gerecht zu werden und gleichzeitig einen positiven Beitrag zur Umwelt zu leisten.

Dem Areal Trendbarometer von 2023 zufolge betrachten 93 Prozent der Vermietenden, laut einer Stimmungsabfrage in der Wohnungswirtschaft, Nachhaltigkeit als entscheidend. Für mehr als die Hälfte, nämlich 53,9 Prozent, ist Energieeffizienz ein wichtiges Kriterium.

**93 %**

der Mietenden finden  
Nachhaltigkeit entscheidend

**53,9 %**

der Mietenden finden  
Energieeffizienz wichtig





## 02. Forschungsdesign der Studie

### **Erhebungszeitraum und Teilnehmerstruktur**

Der Erhebungszeitraum der Mieterumfrage erstreckte sich vom 01. Dezember 2023 bis zum 21. Dezember 2023. Während dieses Zeitraums hatten alle registrierten Mietende Zugang zur Umfrage über das Spiri.bo Mieterportal.

Die Teilnehmerstruktur umfasste registrierte Mietende verschiedener Wohnungsunternehmen und Genossenschaften, die das Spiri.bo Mieterportal nutzen. Die Summe registrierter Mietender aller Wohnungsunternehmen betrug 15.650 Personen, was die potenzielle Anzahl der Umfrageteilnehmer darstellte. Da nicht alle Mietende aktiv das Mieterportal nutzen oder an der Umfrage teilnehmen würden, wurde eine geringere Teilnehmeranzahl erwartet. Um die Teilnehmerzahl zu erhöhen, wurden die Umfrage-Einstiegspunkte auf der Startseite des Portals prominent platziert und zwei Wohnungsunternehmen stimmten sogar zu, ihren Mietenden eine Push-Benachrichtigung mit dem Umfragelink zu senden.



## Vorstellung der methodischen Ansätze

Die methodischen Ansätze umfassen eine Online-Befragung mittels eines standardisierten Fragebogens basierend auf dem Kano-Modell der Kundenzufriedenheit. Das Kano-Modell, benannt nach seinem Entwickler Noriaki Kano, ist ein Instrument zur Klassifizierung von Kundenanforderungen in verschiedene Kategorien.

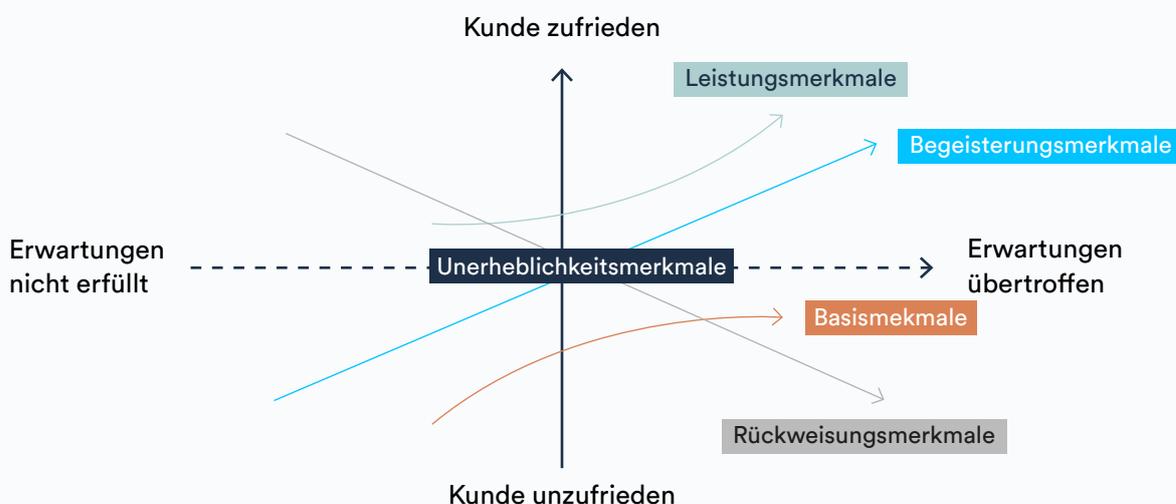
In der Online-Befragung werden Kundenmeinungen und -präferenzen gesammelt, um ein umfassendes Bild der Bedürfnisse und Erwartungen zu erhalten. Diese Daten bilden die Grundlage für die Analyse mittels des Kano-Modells.

Das Kano-Modell unterscheidet zwischen Basismerkmalen, Leistungsmerkmalen und Begeisterungsmerkmalen. Basismerkmale sind grundlegende Anforderungen, die die Kundschaft als selbstverständlich erachtet, aber bei Nichterfüllung zu starker Unzufriedenheit führen. Leistungsmerkmale sind direkt proportional zur Kundenzufriedenheit; je besser sie erfüllt sind, desto zufriedener ist die Kundschaft. Begeisterungsmerkmale sind hingegen Aspekte, die die Kundschaft überrascht und begeistert, aber nicht unbedingt erwartet werden.

Die Abbildung des Kano-Modells verdeutlicht diese Unterscheidung und bietet eine visuelle Darstellung der verschiedenen Merkmalskategorien, die in der Analyse berücksichtigt werden.

Durch die Anwendung des Kano-Modells können Unternehmen fundierte Entscheidungen darüber treffen, welche Merkmale sie priorisieren sollten, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und Wettbewerbsvorteile zu erlangen.

## Kano-Modell





## **03. Präferenzen der heutigen Mietenden**

### **Erwartungen an FAQ**

In der heutigen digitalen Ära haben Mietende zunehmend spezifische Präferenzen, wenn es um die Interaktion mit Vermietenden und die Verwaltung ihrer Mietobjekte geht. Eine zentrale Erkenntnis ist, dass digitale FAQ (Häufig gestellte Fragen) für viele Mietende mittlerweile eine Grundvoraussetzung darstellen. Diese ermöglichen es Mietenden, schnell und unkompliziert Antworten auf ihre Fragen zu finden, ohne auf telefonische oder persönliche Unterstützung angewiesen zu sein.

### **Bedeutung von digitalen Informationen**

Ein weiterer wichtiger Punkt ist, dass Verbrauchsdaten sowie Informationen zum Mietverhältnis und Bearbeitungsstatus einen signifikanten Einfluss auf die Zufriedenheit der Mietenden haben. Diese Informationen werden von Mietenden als äußerst wichtig angesehen und genießen daher höchste Priorität. Vermietende, die diese Daten transparent und zugänglich machen, können damit die Zufriedenheit ihrer Mietenden erheblich steigern.

### **Gewünschte digitale Kommunikationskanäle und Formulare**

Des Weiteren bevorzugen viele Mietende die Informationsaufnahme über digitale Formulare. Diese ermöglichen es ihnen, Informationen schnell und effizient zu erfassen, ohne auf traditionelle Papierformulare zurückgreifen zu müssen. Die Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit digitaler Formulare spielen daher eine entscheidende Rolle bei der Zufriedenheit der Mietenden.

### **Digitaler Einfluss auf Zufriedenheit**

Obwohl digitale Terminvereinbarungen mit Handwerkern und Handwerkerinnen und die Möglichkeit zur digitalen Schadensmeldung die Mieterzufriedenheit erhöhen können, werden sie grundsätzlich nicht erwartet. Dennoch zeigt sich, dass Mietende diese Funktionen positiv bewerten und ihre Verfügbarkeit als zusätzlichen Komfort betrachten. Vermietende, die diese digitalen Services anbieten, können sich daher einen Wettbewerbsvorteil verschaffen und die Bindung zu ihren Mietenden stärken.



## Digitale Bedürfnisse moderner Mietender

**Total Strength (TS):** Gibt an, inwieweit die Mieter ein Merkmal als wichtig erachten.

Basismerkmale	Leistungsmerkmale	Begeisterungsmerkmale	TS
			90% - 100%
	10: Bearbeitungsstatus (1) 7: Informationen zum Mietverhältnis (2) 2: Verbrauchsdaten (3) 11: Saldo des Mietkontos (8) 20: Barrierefreie App (9)	12: Terminvereinbarungen (4) 17: Digitale Formulare (5)	80% - 89%
		3: Digitale Schadensmeldung (7) 4: Anträge/Anfragen (10) 15: App (11)	70% - 79%
8: FAQ (6)		6: Neuigkeiten (12) 1: Relevante Dokumente (13) 19: LiveChat (14) 14: Digitale (Miet-)Zahlung (15) 5: Passende Angebote (16) 9: Digitaler Kündigungsprozess (17) 16: Whatsapp/Social Media (18)	< 70%

Insgesamt bieten die oben genannten Präferenzen der heutigen Mietenden wertvolle Orientierungspunkte für die Produktentwicklung von Vermietungsunternehmen. Indem Vermietende diese Präferenzen berücksichtigen und entsprechende digitale Lösungen anbieten, können sie die Zufriedenheit ihrer Mietenden steigern, die Effizienz ihrer Verwaltungsprozesse verbessern und langfristige Kundenbeziehungen aufbauen.



## **04. Handlungsempfehlungen für Wohnungsunternehmen**

### **Entwicklung und Implementierung einer Mieterplattform**

Basierend auf den Ergebnissen der Kano-Befragung sollten Wohnungsunternehmen eine Mieterplattform entwickeln und implementieren, die die identifizierten digitalen Kommunikationsleistungen integriert. Diese Plattform sollte Funktionen wie die Einsicht eines Bearbeitungsstatus zu Anliegen, die Bereitstellung von Informationen zum Mietverhältnis und die Bereitstellung von Verbrauchsdaten umfassen, da diese als die wichtigsten Kommunikationsleistungen identifiziert wurden.

### **Priorisierung von digitalen Kommunikationsleistungen**

Bei der Entwicklung der Mieterplattform sollten Wohnungsunternehmen die Priorisierung der digitalen Kommunikationsleistungen berücksichtigen. Funktionen, die einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit der Mietenden haben, wie die Einsicht eines Bearbeitungsstatus, sollten höher priorisiert werden als weniger relevante Funktionen wie Angebote zum Thema Wohnen.



## Berücksichtigung von Mieterpräferenzen bei der Weiterentwicklung digitaler Lösungen

Wohnungsunternehmen sollten die Präferenzen der Mietenden bei der Weiterentwicklung digitaler Lösungen berücksichtigen. Die Ergebnisse der Kano-Befragung zeigen, dass Mietende bestimmte Funktionen bevorzugen und andere weniger wichtig finden. Durch die Integration bevorzugter Funktionen in die Mieterplattform können Wohnungsunternehmen die Zufriedenheit der Mietenden erhöhen und langfristige Bindungen aufbauen.

## Technische Schnittstellen bereitstellen

Um eine nahtlose Integration der Mieterplattform mit anderen Systemen zu ermöglichen, sollten Wohnungsunternehmen entsprechende technische Schnittstellen bereitstellen. Dies umfasst die Anbindung an ERP-Systeme, um auf Mieterdaten zugreifen zu können, sowie die Bereitstellung von Schnittstellen zu anderen wichtigen Systemen, um flexibel auf verschiedene Anforderungen reagieren zu können.





## So finden Sie heraus, was sich Ihre Mietenden wünschen

Um herauszufinden, was sich Ihre Mietenden wünschen, ist es entscheidend, ihre Meinungen und Bedürfnisse aktiv einzubeziehen. Mit unserer Expertise und der Anwendung der Kano-Analyse können wertvolle Erkenntnisse aus der Meinung Ihrer Mietenden gewonnen werden.

Nutzen Sie jetzt die Chance, Ihre Mieterbefragung zu optimieren und Ihr Angebot gezielt auf die Bedürfnisse Ihrer Mietenden auszurichten. Sprechen Sie mit unserem Expertenteam, um mehr über die Möglichkeiten der Kano-Analyse zu erfahren und Ihre Mieterkommunikation zu verbessern.

**Kontaktieren Sie uns, um den ersten Schritt zu einer maßgeschneiderten Mieterplattform zu machen!**

**JETZT KONTAKTIEREN**



## Referenzen:

- Witz, 2024. Die Relevanz digitaler Kommunikationsleistungen in der Immobilienbranche und deren Auswirkungen auf die Mieterzufriedenheit (Bachelorarbeit, Fachhochschule Wedel)
- Spiri.bo, Dezember 2023. Analyse Mieterumfrage: Kano-Modell
- Schroeder, 2018. Was Mieter wollen (inwb - Studie Institut für nachhaltiges Wirtschaften in der Bau- und Immobilienwirtschaft)
- Vonovia, 2024. Bundesweite Mieter-Umfrage: Mehrheit will barrierearme Wohnungen (Pressemitteilung)
- Analyse & Konzepte, 2016. Servicemonitor Wohnen (Studie)
- Rock Mrcis, 2023. Areal Trendbarometer - wissenschaftliche Reflexion