

Studie

# DER GROSSE MAKLER-CHECK

Die Neuregelung hat den Markt für Makler deutlich bereinigt. FOCUS-MONEY hat untersucht, wer seine Kunden am fairsten behandelt

**Schlüsselübergabe:**  
Gute Makler finden für jeden Kunden die passende Immobilie

**W**ohneigentum statt Aktien: In der andauernden Niedrigzinsära setzen die Deutschen weiter auf Beton. Am deutschen Immobilienmarkt wurden im vergangenen Jahr 240,5 Milliarden Euro investiert, meldet der Immobilienverband IVD. Dieses Rekordergebnis bedeutet gleichzeitig einen Anstieg um 9,6 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Dabei ziehen die Preise für selbst genutztes Eigentum seit Jahren an. Allein 2016 verteuerten sich Wohnungen im Bundesdurchschnitt um rund sieben Prozent. Am teuersten ist derzeit eine Neubauwohnung in München mit durchschnittlich mehr als 7500 Euro pro Quadratmeter. Hamburg und Berlin liegen aktuell bei einem Quadratmeterpreis von knapp unter 5000 Euro, im Rhein-Main-Gebiet stieg er binnen kürzester Zeit auf 4000 Euro.

Der Markt kennt aktuell nur eine Richtung: nach oben – und zwar bei Verkäufen, Quadratmeterpreisen und Umsätzen. Die hohen Preise in der Stadt drängen die Käufer zunehmend ins Umland. Doch auch dort wird ein Eigenheim immer mehr zum Luxusgut. Die Nachfrage nach Wohnraum bleibt aber insbesondere in den Metropolen größer als das Angebot. Trotz Baubooms steigen die Mieten dort entsprechend oder stagnieren auf hohem Niveau.

**Hohe Erwartungshaltung.** Ob zum Kauf oder zur Miete: Für Makler entstehen durch diese Verknappung enorme Herausforderungen. Sie müssen nicht nur ihr Kerngeschäft beherrschen, also Immobilien beurteilen, den Miet- und Kaufpreis kalkulieren, ein Exposé erstellen, Bewerbungsunterlagen sichten und Verträge abschließen. Mehr denn je müssen Makler auch die Geheimnisse des Marktes kennen, brauchen ein gutes Netzwerk und schnelles Reaktionsvermögen. Nur dann werden sie erfolgreich arbeiten können – und von ihren Kunden als fair wahrgenommen.

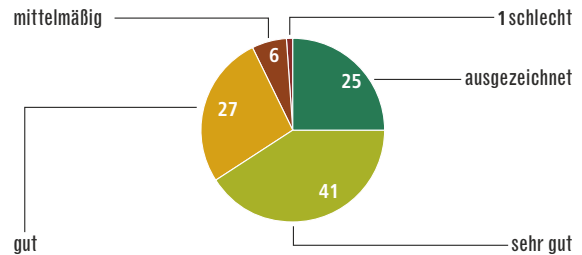
Doch wie fair fühlen sich die Auftraggeber wirklich behandelt? Das wollte FOCUS-MONEY wissen und führte zusammen mit dem Kölner Analyseinstitut ServiceValue bereits zum dritten Mal eine umfassende Fairness-

## Wachsende Kundenzufriedenheit

Die Zustimmung wächst weiter: In diesem Jahr beurteilten 25 Prozent aller Kunden ihren Makler mit „ausgezeichnet“ – das sind drei Prozentpunkte mehr als im Vorjahr.

### Gesamtzufriedenheit

Wie beurteilen Sie Ihren Immobilienmakler insgesamt? Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Studie durch. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Wie im Vorjahr erzielten auch diesmal insgesamt zehn Anbieter eine „sehr gute“ oder „gute“ Note und schafften so den Sprung ins Gesamtranking (siehe Kasten unten). Zudem hat sich der Abstand zwischen dem besten und dem schlechtesten Anbieter weiter verringert.

Für Kunden sind das gute Neuigkeiten. „Die Branche bestätigt ihre aufsteigende Formkurve. Seit der Neuregelung des Marktes durch das Bestellerprinzip 2015 ist das Qualitätsniveau noch einmal deutlich gestiegen“, sagt ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff.

**Hohe Zustimmung.** Auch die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit der Branche ist hoch. Zwei Drittel aller Kunden beurteilen ihren Anbieter als „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. Drei von vier würden ihren Makler sogar an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen. ■ ▷

SEBASTIAN MEISSNER

## GESAMTURTEIL

### Aufwärtstrend bestätigt

Insgesamt 27 Leistungs- und Servicemerkmale, verteilt auf fünf Einzelkategorien: Maklerkunden in Deutschland haben erneut ihr Votum abgegeben.

2016 schafften es zehn von 17 Anbietern ins Gesamtranking, wo nur Unternehmen mit den überdurchschnittlichen Fairness-Urteilen „Gut“ und „Sehr Gut“ auftauchen. In diesem Jahr sind es zehn von 19 Anbietern. Fünf von ihnen haben sich mit der Note „Sehr Gut“ an die Spitze der Gesamtwertung gesetzt. Wie im Vorjahr sind das auch diesmal Aengevelt Immobilien, Aigner Immobilien und die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS. Neu auf den Spitzenplätzen sind in diesem Jahr Hausmann Immobilien und Tentschert Immobilien.



## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aengevelt Immobilien
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Gut	Busch Wohnimmobilien
Gut	Das Maklerteam
Gut	Engel & Völkers
Gut	Nowak Immobilien
Gut	Postbank Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

## So wurden die Fairness-Rankings ermittelt

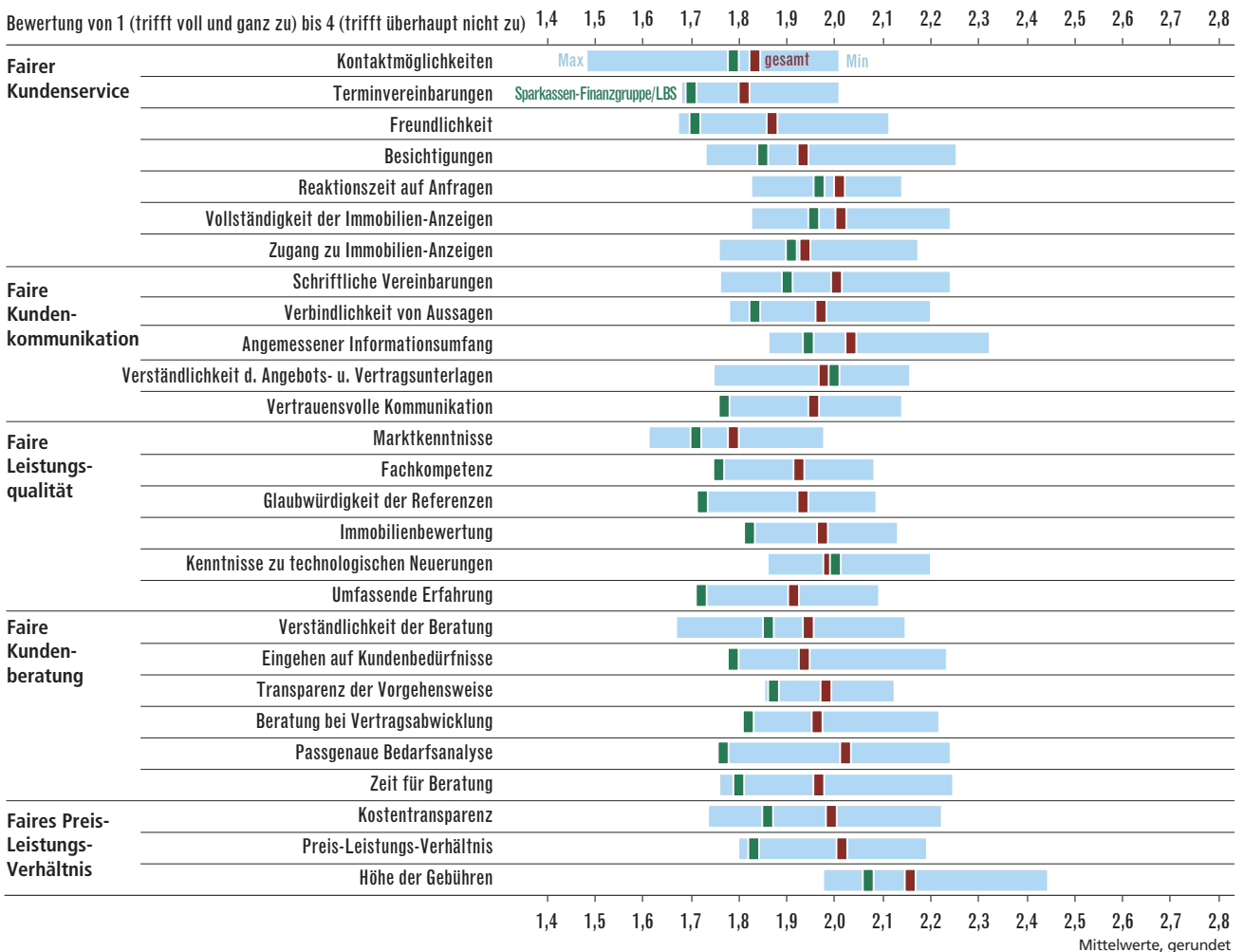
Check-up auf dem Immobilienmarkt: Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat die ServiceValue GmbH die Fairness großer Immobilienmakler untersucht. Hierzu hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen im Januar 2017 im Rahmen einer repräsentativen Online-Studie insgesamt 891 Kunden zu ihren Erfahrungen mit 19 überregional tätigen Maklern befragt. Unter die Lupe kamen 27 Service- und Leistungsmerkmale, die sogenannten Fairness-Aspekte. Die Bewertung dieser Attribute erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven Fairness-Begriffs.

Die Kriterien haben außerdem Einfluss auf die Kundenbindung. Auf Grund unterschiedlicher Geschäftsmodelle und Zielgruppen variiert die Relevanz der einzelnen Kundenbindungstreiber von Anbieter zu Anbieter. Die Stärke der Kundenbindung wiederum wird über die emotionale Bindung, die Wiederkaufbereitschaft und die Weiterempfehlungsbereitschaft ermittelt. Jeder Teilnehmer des On-

line-Panels konnte bis zu zwei Makler bewerten, mit denen er in den vergangenen 24 Monaten zu tun hatte. Die Ergebnisse aus den insgesamt 1203 Urteilen wurden anschließend von den Fachleuten nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Zunächst errechneten die Experten von ServiceValue über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen normierten Indexwert. Die daraus abgeleiteten Durchschnittswerte können – wie hier bei der Sparkassen-Finanzgruppe/LBS (s. Grafik unten) – als Leistungsprofile der einzelnen Makler im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden. Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, belegen ein überdurchschnittliches Kundenurteil.

Außerdem legten die Experten fünf Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Items zu. Zusätzlich zum Gesamturteil zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Makler in verschiedenen Disziplinen (ab S. 77).

## 27 Merkmale – ein Serviceprofil



## Fairer Kundenservice

Die Anzahl der Umzüge in Deutschland hat zuletzt rasant zugenommen. Fast 14 Millionen Haushalte haben im vergangenen Jahr den Wohnort gewechselt – das sind 26 Prozent mehr als noch vor zwei Jahren.

Dabei können bei der Suche nach einer neuen Bleibe immer wieder Fragen und Komplikationen auftreten. Umso wichtiger ist es, dass der zuständige Makler gut erreichbar ist und auf Anfragen schnell reagiert. Die Marktforscher haben deshalb bei der

aktuellen Studie ganz gezielt nach diesen Leistungs- und Servicemerkmalen gefragt.

Die Ergebnisse überzeugen: In 87 Prozent aller Fälle attestieren die Kunden ihrem Makler, dass er leicht zu kontaktieren sei. Besonders gut schneiden bei diesem Item Tentschert Immobilien, Aengevelt Immobilien sowie Busch Wohnimmobilien ab.

77 Prozent der Befragten finden, dass ihr Makler schnell auf ihre Anfragen reagiert – allen voran die Kunden

von Tentschert Immobilien, Engel & Völkers sowie von Poll Immobilien. Auch bei den anderen fünf Merkmalen dieser Teilkategorie machen die Makler eine gute Figur.

Aber es gab auch Kritik: So bemängelt etwa jeder fünfte Kunde, dass die Immobilienanzeigen seines Maklers nicht alle notwendigen Informationen enthalten haben.



**Vor-Ort-Termin:**  
Mit der Organisation der Besichtigungen sind die Kunden sehr zufrieden

## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aengevelt Immobilien
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Gut	Das Maklerteam
Gut	Nowak Immobilien
Gut	Postbank Immobilien
Gut	von Poll Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

## Faire Kundenkommunikation

Die Bedenken und Wünsche bei der Planung eines Umzugs oder beim Kauf einer Immobilie sind oft eine in-

time Angelegenheit. Kunden wünschen sich deshalb ein vertrauensvolles Verhältnis zu ihrem Makler. Der soll mit klaren Ansagen, maximaler Transparenz und nachvollziehbaren Einschätzungen arbeiten. Die Branche hat das verinnerlicht: Vier von fünf Kunden gaben an, dass die Kommunikation mit ihrem Makler vertrauensvoll ist. Sparkassen-Finanzgruppe/LBS sowie Busch Wohnimmobilien und Aengevelt Immobilien gehen besonders vertrauensvoll mit ihren Kunden um.

Genauso wichtig für die Kundenbindung ist die „Verbindlichkeit von Aussagen“. Besonders zuverlässig zeigten sich Das Maklerteam, Tent-



## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Busch Wohnimmobilien
Sehr Gut	Das Maklerteam
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Sehr Gut	Tentschert Immobilien
Gut	Aengevelt Immobilien
Gut	Aigner Immobilien
Gut	Engel & Völkers
Gut	Nowak Immobilien
Gut	Postbank Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

schert Immobilien und die Sparkassen-Finanzgruppe/LBS.

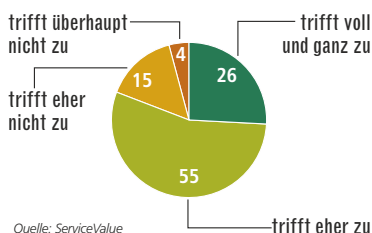
Beim Informationsumfang können die Makler dagegen noch zulegen. Hier wünscht sich fast jeder vierte Kunde mehr Sorgfalt von seinem Anbieter.

### Vertrauen zählt

81 Prozent aller Kunden gaben an, dass die Kommunikation mit ihrem Makler vertrauensvoll ist.

### Vertrauensvolle Kommunikation

Die Kommunikation mit meinem Makler ist vertrauensvoll. Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue



## Faire Leistungsqualität

Makler ist kein Ausbildungsberuf. Für Kunden ist es deshalb oft noch schwerer als ohnehin schon, die Qualität eines Anbieters zu beurteilen. Umso erfreulicher, dass die Branche auch in diesem Jahr in dieser Teilkategorie wieder besonders überzeugen konnte. Erhielten im vergangenen Jahr vier Anbieter von ihren Kunden die Note „Sehr Gut“, waren es 2017 sogar fünf.

Vor allem mit ihren Marktkenntnissen können Makler punkten. Bei keinem anderen Item erzielten sie bes-

sere Bewertungen. Fast 90 Prozent aller Teilnehmer gaben an, dass ihr Makler den regionalen Markt kennt und über Preise, Mieten und Marktentwicklung gut informieren kann. Der Konkurrenz eine Nasenlänge voraus sind Busch Wohnimmobilien, Tentschert Immobilien und Aengevelt Immobilien. Auch sonst überzeugten die Makler mit hoher Leistungsqualität.



## Faire Kundenberatung



Die Entscheidung für eine Immobilie will gut überlegt sein. Denn oft geht es bei der Wahl der eigenen vier Wänden um viel Geld und um die längerfristige Bindung

an einen Ort. Lage, Ausstattung, Preis: Jeder Kunde hat da so seine eigenen Vorstellungen. Ob die erfüllt werden, hängt auch von der Beratung des Maklers ab. Die „passgenaue Bedarfsanalyse“ ist deshalb der größte Kundenbindungstreiber in der Kategorie „Beratung“. Je-

der vierte Kunden sieht hier aber Verbesserungsbedarf bei seinem Makler.

Das meiste Lob in dieser Teilkategorie gab es bei den Items „Eingehen auf Kundenbedürfnisse“ und „Verständlichkeit der Beratung“.



## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Die beiden Merkmale, die am stärksten zur Kundenbindung beitragen, sind auch in diesem Jahr das „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und die „Höhe der Gebühren“. Auch das dritte Merkmal – die „Kostentransparenz“ – hat entscheidenden Einfluss darauf, wie fair die Arbeit eines Maklers wahrgenommen wird. Kunden sehen es gern, wenn Makler mit offenen Karten spielen und keine versteckten Kosten einbauen. Die Urteile fallen entsprechend kritisch aus. Fast jeder vierte Kunde wünscht sich hier eine bessere Performance seines Maklers. Das beste Preis-Leistungs-

Verhältnis bieten laut Kundenbewertung Aigner Immobilien, Hausmann Immobilien und Sparkassen-Finanzgruppe/LBS. Die Kunden von Aengevelt Immobilien, Kampmeyer Immobilien und Busch Wohnimmobilien halten die Höhe der Gebühren ihres Maklers am ehesten für angemessen.

Insgesamt zeigt der Trend in dieser Teilkategorie nach oben. So schafften es in diesem Jahr zehn statt wie zuletzt neun Anbieter ins Ranking, sechs von ihnen sogar mit der Bestnote.



## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Engel & Völkers
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Postbank Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Gut	Aengevelt Immobilien
Gut	Busch Wohnimmobilien
Gut	Das Maklerteam
Gut	Re/Max
Gut	Tentschert Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Postbank Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Gut	Aengevelt Immobilien
Gut	Das Maklerteam
Gut	Engel & Völkers
Gut	Haferkamp Immobilien
Gut	Nowak Immobilien
Gut	Tentschert Immobilie

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

**Terminplanung: Ein guter Makler nimmt sich ausreichend Zeit für seine Kunden**

## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aengevelt Immobilien
Sehr Gut	Aigner Immobilien
Sehr Gut	Busch Wohnimmobilien
Sehr Gut	Das Maklerteam
Sehr Gut	Hausmann Immobilien
Sehr Gut	Sparkassen-Finanzgruppe/LBS
Gut	Dahler & Company
Gut	Kampmeyer Immobilien
Gut	Postbank Immobilien
Gut	Tentschert Immobilien

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue