

Sinkende Mieterzufriedenheit bei privaten Wohnungsunternehmen

Immer wieder wird kritisiert, dass private Wohnungsunternehmen weniger mieterfreundlich sind als kommunale und genossenschaftliche Vermieter. Tatsächlich ermittelte das Hamburger Beratungsunternehmen Analyse & Konzepte jetzt bei einer repräsentativen telefonischen Befragung, dass die Mieterzufriedenheit in privaten Wohnungsunternehmen zum einen geringer als bei anderen Anbietern ist und zum anderen weiter sinkt.

Der im zweijährlichen Rhythmus erstellte Servicemonitor Wohnen zeigt: Bei kommunalen Wohnungsunternehmen steigt die Mieterzufriedenheit auf einer Skala von 1 für „vollkommen zufrieden“ bis 5 für „unzufrieden“ seit 2010 von 2,5 auf 2,4. Dagegen erhalten private Wohnungsunternehmen aus Sicht ihrer Kunden nur noch die Note 2,9. Vor zwei Jahren hatte der Wert noch bei 2,7

gelegen. Vor allem hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit bestehen bei den Privaten Defizite. Lediglich zwölf Prozent ihrer Mieter sind heute noch vollkommen zufrieden, während es 2010 noch 26 Prozent waren.

Telefonisch am besten erreichbar sind nach Meinung der Mieter private Einzelvermieter. Mit ihnen sind 34 Prozent vollkommen zufrieden. Auch per Internet und E-Mail sind private Wohnungsunternehmen in den Augen ihrer Mieter schlechter zu erreichen. Waren 2010 noch 26 Prozent damit vollkommen zufrieden, so ist deren Anteil mittlerweile auf 17 Prozent der Mieter geschrumpft. Noch schlechter schneiden nur Verwaltungsgesellschaften ab.

Und waren 2010 noch 19 Prozent der Mieter privater Wohnungsunternehmen mit der Bearbeitungsgeschwindigkeit

ihrer Anfragen vollkommen zufrieden, so sind es 2012 nur noch zehn Prozent gewesen. Beispielsweise äußerten 2010 immerhin 27 Prozent, dass sie mit der Bearbeitung ihrer Reparaturanfragen vollkommen zufrieden waren. Inzwischen sind es bloß noch acht Prozent – im Gegensatz zu 42 Prozent bei den kommunalen Anbietern. Ein ähnliches Bild ergibt sich bei Terminvereinbarungen. Hier sank die Zufriedenheit ebenfalls binnen zwei Jahren von 24 auf 16 Prozent.

So resümiert die Studie, dass die Kundenorientierung der privaten Wohnungsunternehmen immer weniger den Ansprüchen ihrer Mieter gerecht wird. Folglich sind Kunden privater Wohnungsunternehmen auch weniger bereit, beim selben Unternehmen noch einmal eine Wohnung zu mieten oder es zur Miete zu empfehlen. Red.