

Aareon Deutschland GmbH

Internetaffinität und Online-Kommunikation mit dem Vermieter

Endbericht vom 09.05.2014



**ANALYSE &
KONZEPTE**

Beratungsgesellschaft für Wohnen,
Immobilien, Stadtentwicklung mbH
Gasstraße 10 | 22761 Hamburg

phone +49 (0)40 4850 098-0
fax +49 (0)40 4850 098-98
mail info@analyse-konzepte.de

Inhalt

1	Ziel der Mieterbefragung	1
2	Zusammenfassung der Ergebnisse	1
2.1	Kontakt zum Vermieter	1
2.2	Nutzung des Internets	2
2.3	Online-Kommunikation mit dem Vermieter	3
3	Empfehlungen	4
4	Methodenbericht	5
5	Die Ergebnisse im Überblick	7
5.1	Haushaltsstruktur der Mieter	7
5.2	Mietverhältnis	10
5.3	Kontakt zum Vermieter	12
5.4	Nutzung des Internets	16
5.5	Online-Kommunikation mit dem Vermieter	20

Ansprechpartnerinnen:

Bettina Harms
Katrin Trunec

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abb. 1	Repräsentativität - Altersstruktur	5
Abb. 2	Altersstruktur	7
Abb. 3	Haushaltsgröße	8
Abb. 4	Haushaltstypen	9
Abb. 5	Höchster Bildungsabschluss im Haushalt.....	9
Abb. 6	Haupteinkommensquelle.....	10
Abb. 7	Vermieter	10
Abb. 8	Wohnungsbestand der Wohnungsunternehmen Verwaltungsgesellschaften (N = 244)..	11
Abb. 9	Letzter Kontakt zum Vermieter	12
Abb. 10	Bevorzugter Weg der Kontaktaufnahme.....	13
Abb. 11	Gründe für die Wahl des Kontaktwegs	14
Abb. 12	Beurteilung Kundenorientierung des Vermieters	15
Abb. 13	Anteil der Internetnutzer	16
Abb. 14	Zugang zum Internet überwiegend via ... (N = 359).....	16
Abb. 15	Nutzungshäufigkeit des Internets (N = 359)	17
Abb. 16	Nutzung des Internets für (N = 359)	18
Abb. 17	Was ist bei Nutzung des Internets wichtig (N = 359).....	19
Abb. 18	Kenntnis des Internetauftritts des Vermieters.....	20
Abb. 19	Kenntnis des Internetauftritts nach Vermietertyp.....	20
Abb. 20	Beurteilung des Internetauftritts (N = 133).....	22
Abb. 21	Angelegenheiten mit Vermieter online regeln	23
Abb. 22	Ja, ich möchte die Angelegenheiten mit meinem Vermieter online regeln.....	23
Abb. 23	Ja, ich möchte die Angelegenheiten online regeln nach Altersgruppe.....	24
Abb. 24	Interesse an folgenden Funktionen (N = 85).....	24
Abb. 25	Nutzung des Kundenportals für ... (N = 85)	25
Abb. 26	Kommunikationsweg Internet	26
Abb. 27	Wunsch nach einer Vermieter-App	27
Tab. 1	Altersstruktur nach Vermietertyp	7
Tab. 2	Altersstruktur nach Region	8
Tab. 3	Bevorzugter Kommunikationsweg nach Vermietertyp.....	13
Tab. 4	Wichtigste Gründe für die einzelnen Kommunikationswege	14
Tab. 5	Beurteilung der Kundenorientierung nach Vermietertyp	15
Tab. 6	Zugang zum Internet nach Alter (N = 359).....	17
Tab. 7	Nutzungshäufigkeit nach Alter (N = 359).....	17
Tab. 8	Nutzung von Portalen nach Alter (N = 359)	18
Tab. 9	Was ist Nutzern wichtig nach Alter (N = 359)	19
Tab. 10	Kenntnis des Internetauftritts nach Alter.....	21
Tab. 11	Kenntnis des Internetauftritts nach Größe des Vermieters.....	21
Tab. 12	Beurteilung des Internetauftritts nach Vermietertyp	22

1 Ziel der Mieterbefragung

Aareon hat ein Kundenportal speziell für die Wohnungswirtschaft entwickelt. Die Befragung von Mietern in deutschen Groß- und Mittelstädten liefert fundierte Informationen zur Internetaffinität von Mietern und deren Bereitschaft bzw. Erwartungen zur Kommunikation mit dem Vermieter via Internet. Die Kenntnis der Mieterwünsche hilft bei der Umsetzung einer kundenorientierten Strategie und liefert wichtige Erkenntnisse für die erforderliche Weiterentwicklung und Vermarktung des Kundenportals.

2 Zusammenfassung der Ergebnisse

- 72 % der Mieter in deutschen Groß- und Mittelstädten sind online. Im Kontakt mit dem Vermieter spielt das Internet derzeit jedoch nur eine untergeordnete Rolle. Bisher kommunizieren 8 % der Mieter bevorzugt per E-Mail mit ihrem Vermieter. Dieser Anteil ist in den vergangenen Jahren zwar stetig angestiegen, dennoch ist aus Sicht der meisten Mieter das Telefon nach wie vor der beste Weg, um den Vermieter zu erreichen und möglich schnell und einfach seine Anliegen zu klären.
- Der Kontakt per E-Mail erfolgt losgelöst von Öffnungszeiten, zudem kann die Kommunikation mit dem Vermieter auf diesem Wege dokumentiert werden. Besonders hoch ist der Anteil der E-Mail-Kommunikation bei Verwaltungsgesellschaften, die auch über den höchsten Anteil jüngerer Mieter verfügen.
- 17 % aller Mieter bzw. 23 % der Mieter, die das Internet heute nutzen, würden gerne mit ihrem Vermieter online kommunizieren. Die Kommunikation sollte allerdings nicht alleine über ein mögliches Kundenportal laufen. Dieses würden die Mieter bevorzugt zu Informationszwecken nutzen. Die Kommunikation sollte dann überwiegend über den E-Mail-Account erfolgen.
- Eine App des Vermieters würden überdurchschnittlich häufig diejenigen Mieter nutzen, die heute schon vorrangig mittels Smartphone im Internet surfen.

2.1 Kontakt zum Vermieter

- 66 % der Mieter stehen in regelmäßigem Austausch mit ihrem Vermieter. Jeder fünfte Mieter hatte mehr als ein Jahr lang keinen Kontakt mehr zu seinem Vermieter (s. Abb. 9).
- Bevorzugter Kontaktweg ist das Telefon. 68 % greifen zum Hörer, wenn Sie ihre Angelegenheiten mit dem Vermieter klären wollen, 19 % schauen persönlich vorbei (s. Abb. 10). Die Mieter haben die Erfahrung gemacht, dass sie auf diesem Wege am einfachsten und schnellsten zum Ziel kommen, auch bei mangelnden Deutschkenntnissen. Die schriftliche Kontaktaufnahme ist hingegen dann von Vorteil, wenn die Kommunikation dokumentiert werden soll bzw. wenn man sich unabhängig von den Öffnungszeiten an den Vermieter wendet.

- Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit und der Rückrufbereitschaft ihres Vermieters sind die Mieter generell am zufriedensten. Hierin wird ebenfalls deutlich, dass der Telefonkontakt derzeit für beide Seiten am einfachsten ist (s. Abb. 12).
- Hinsichtlich der Beantwortung von E-Mails haben die Mieter in der Vergangenheit häufig nicht so positive Erfahrungen gesammelt. Nur 45 % der Mieter können zustimmen, dass ihr Vermieter E-Mails noch am selben Tag beantwortet.
- Die Klärung jedes dritten Anliegens verursacht zudem mehrere Kontakte zum Vermieter, da es im Erstkontakt nicht geklärt werden konnte.

2.2 Nutzung des Internets

- Die Nutzung des Internets ist auch bei den Mietern in erster Linie abhängig vom Alter. Während nahezu jeder Mieter unter 30 Jahren das Internet nutzt, liegt der Anteil der Onliner bei den Mietern, die das 70. Lebensjahr bereits erreicht haben, bei 25 %.
- Der Zugang zum Internet erfolgt zwar weiterhin überwiegend mittels PC, bei den unter 30-jährigen ist jedoch das Smartphone neben dem Laptop das wichtigste Medium, um ins Internet zu gelangen. Rund 30 % der unter 30-jährigen nutzen vorwiegend diesen Weg sowie 20 % der Mieter zwischen 30 und 39 Jahren (s. Tab. 6).
- 88 % der Mieter, die das Internet nutzen, sind zumindest einmal täglich im Internet unterwegs, 61 % sogar mehrmals täglich.
- Es gibt Unterschiede zwischen den einzelnen Altersgruppen. Dabei zeichnen sich in der Befragung auch die Nachholeffekte bei den 50- bis 59-jährigen ab, die im Netz deutlich aktiver sind als die Altersgruppe davor und danach (s. Tab. 7).
- Die von den Mietern meistbesuchten Portale sind die der Banken und Telefonanbieter, gefolgt von Reiseanbietern.
- Am wichtigsten ist den Mietern die Sicherheit ihrer persönlichen Daten im Netz. 97 % der Mieter bezeichnen diese als (sehr) wichtig. Danach folgt die Benutzerfreundlichkeit, die vor allem den 50- bis 59-jährigen am wichtigsten ist. Auf Schnelligkeit im Internet legen hingegen die 40- bis 49-jährigen den größten Wert (s. Tab. 9).

2.3 Online-Kommunikation mit dem Vermieter

- 27 % aller Mieter kennen den Internetauftritt ihres Vermieters, 10 % der Befragten geben an, dass dieser über keinen verfügt (s. Abb. 18). Hierzu zählen vor allem die privaten Einzelvermieter. Dies bestätigt die Beobachtung, dass der Internetauftritt bei den meisten Vermietern auf die Neukundenansprache ausgerichtet ist.
- Durchschnittlich erhält der Internetauftritt die Note 2,3. Am besten bewerten die Mieter dabei die Informationen zum Unternehmen, am unzufriedensten sind sie mit den Informationen zu den Wohnungen (s. Abb. 20).
- Am zufriedensten sind die Mieter von städtischen bzw. kommunalen Wohnungsunternehmen mit dem Internetauftritt ihres Vermieters.
- Fast ein Fünftel aller Mieter würden gerne online mit ihrem Vermieter kommunizieren, darunter signifikant mehr jüngere Mieter. Dies ist mit ein Grund dafür, dass bei Verwaltungsgesellschaften der Bedarf an Online-Kommunikation am höchsten ist, da von diesen überdurchschnittlich häufig junge Mieter betreut werden (s. Abb. 22). In höheren Altersklassen ist der Bedarf an einer Kundenbetreuung via Internet deutlich geringer¹.
- In Bezug auf die Funktionalität eines Kundenportals ist den Mietern die Abgabe einer Schadensmeldung am wichtigsten. Fast jeder zweite Mieter, der online mit seinem Vermieter kommunizieren möchte, erachtet zudem die Möglichkeit Betriebs- und Heizkosten online abrufen zu können, als sehr wichtig. Diese beiden Aspekte sind die Hauptanlässe für den Kontakt zwischen Vermieter und Bestandskunde. Weniger wichtig ist den Mietern heute hingegen der gegenseitige Austausch mit Nachbarn oder anderen Kunden des Vermieters über das Kundenportal.
- Insgesamt legen die Mieter, hinsichtlich der Funktionalität des Kundenportals des Vermieters, vor allem Wert auf Regelung grundlegender Angelegenheiten zwischen Mieter und Vermieter. Angeboten des Kundenportals, die über das reine Mietverhältnis hinausgehen, wie etwa der Einkauf von Haushaltsgeräten oder Reisebuchungen, stehen die Mieter derzeit kritisch gegenüber.
- Darüber hinaus wünscht sich die Mehrzahl der Mieter Nachrichten des Vermieters als E-Mail zu erhalten und nicht innerhalb eines Kundenportals abzurufen (s. Abb. 26).
- Eine Vermieter-App wünschen sich derzeit nur rd. 7 % aller Mieter (s. Abb. 27).

¹ Zwischen der Größe des Wohnungsbestands bzw. dem Vermietertyp und der Bereitschaft seine Angelegenheiten online zu regeln besteht kein signifikanter Zusammenhang.

3 Empfehlungen

In Bezug auf die Wünsche zur Kommunikation mit dem Vermieter sind Mieter sehr stark geprägt von den Erfahrungen, die sie in der Vergangenheit gesammelt haben. Kommunikationswege, die sehr schnell zur Klärung eines Anliegens beitragen, werden auch zukünftig bevorzugt, während z. B. schlechte Erfahrungen, die man im E-Mail-Kontakt gesammelt hat, auch auf die spätere Kommunikation Einfluss haben.

Zur Klärung eines Sachverhalts bzw. Vereinbarung von Terminen wird auch zukünftig das Telefon eine hohe Bedeutung im Kontakt zum Vermieter haben. In Bezug auf die Abgabe einer Schadensmeldung oder zum Abrufen bestimmter Informationen, wie z. B. Heiz- und Betriebskostenabrechnungen im Rahmen eines Kundenportals, sehen jedoch heute schon einige Mieter Vorteile.

Für die erfolgreiche Einführung eines Kundenportals gilt daher, lieber weniger als mehr Angebote zu schaffen und für eine hohe Qualität und Übersichtlichkeit der angebotenen Leistungen bzw. Informationen zu sorgen. In erster Linie sollte das Kundenportal die Möglichkeit bieten, die wichtigsten Kontaktpunkte zwischen Mieter und Vermieter auch online zu regeln. Hierzu gehören neben der Schadensmeldung die Änderung von Kontaktdaten (Telefon, E-Mail, Bankverbindung) sowie der Abruf von Heiz- oder Betriebskostenabrechnungen. Die Rückmeldung vonseiten der Vermieter sollte aus Mietersicht jedoch außerhalb des Portals erfolgen.

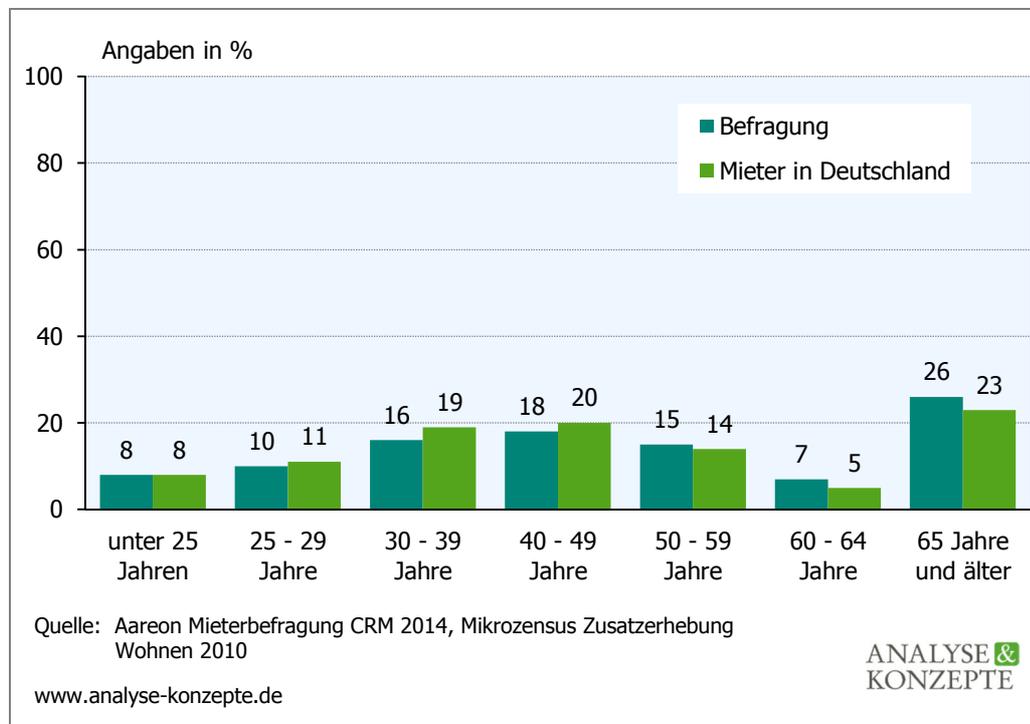
Über dieses Basisangebot hinausgehende Informationen bzw. Funktionalitäten werden zurzeit noch kaum nachgefragt. Sobald die Mieter aber erste positive Erfahrungen mit dem Kundenportal gesammelt haben und dieses akzeptieren, können weitere Angebote geschaffen werden. Hierbei ist jedoch eine zielgruppenspezifische Ausrichtung besonders wichtig, wie der Wunsch nach einer Vermieter-App zeigt.

4 Methodenbericht

Befragungs-Steckbrief

Methode	Telefonbefragung von Mietern deutscher Groß- und Mittelstädte
Stichprobe	Generierte Telefonnummern gemäß Gabler/Häder (Stichprobe 20fach überhöht)
Feldphase	16. Dezember 2013 – 31. Januar 2014
Interviewzahl	500 Interviews à 15 Minuten
Repräsentativität	Die Repräsentativität der Befragungsergebnisse wurde auf Basis der Altersstruktur überprüft. Die Altersstruktur der Befragten entspricht sehr gut der Altersstruktur der Mieter in Deutschland insgesamt gemäß des aktuellen Mikrozensus (s. Abb. 1).

Abb. 1 Repräsentativität - Altersstruktur



Vorbemerkungen

Vergleichs- analyse

Um die Aussagekraft der Ergebnisse zu erhöhen, werden unterschiedliche Ebenen zu einer Vergleichsanalyse herangezogen. Hierzu zählen u. a.:

- die Altersstruktur der Befragten
- die unterschiedlichen Vermietertypen
- der aktuelle Mikrozensus

Wenn von (über-/unter-) durchschnittlichen Werten die Rede ist, beziehen diese Angaben sich immer auf die genannte Vergleichsgruppe.

Offene Fragen

Bei einigen Fragen wurden keine Antwortkategorien vorgegeben. Diese Fragen, bei denen die Mieter ihre Meinung frei äußern konnten, sind mit *"offene Frage"* gekennzeichnet.

Mehrfachnennungen

Bei einigen Fragen konnten die Mieter mehrere Antworten geben. Diese Fragen sind mit *"Mehrfachnennungen möglich"* gekennzeichnet. Die Summe der Prozentwerte kann dabei von 100 % abweichen.

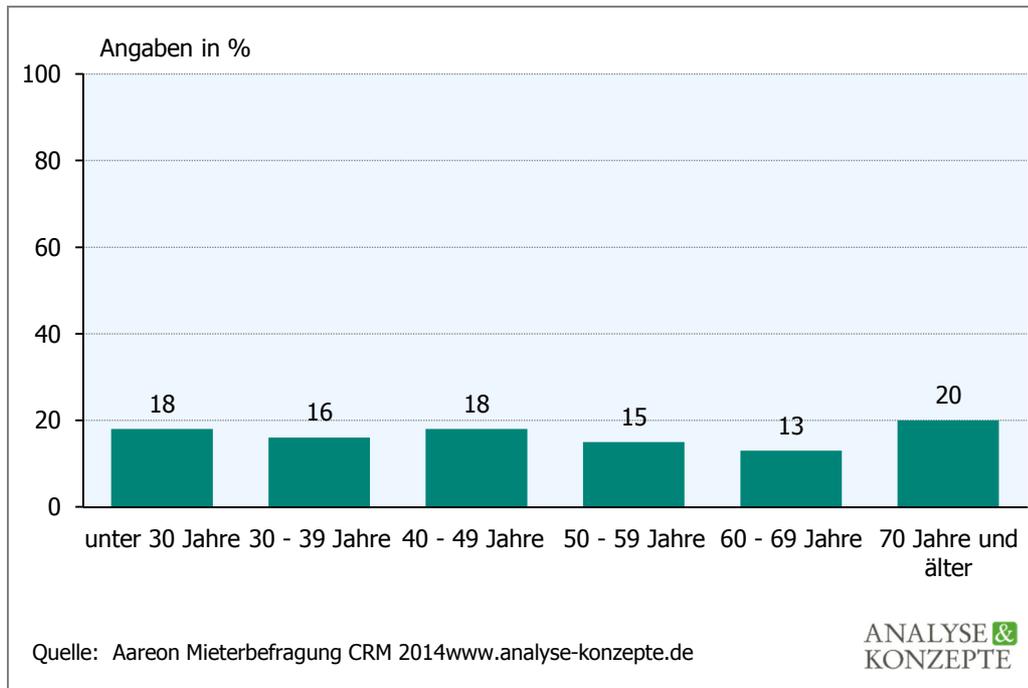
Gefilterte und ungefilterte Ergebnisse

In einigen Fällen wurden Fragen nur einem Teil der Mieter gestellt. In diesen Fällen wird angegeben, dass sich die Prozentwerte nur auf eine Teilgruppe beziehen. In allen anderen Fällen gehen alle Befragten in die Berechnung ein.

5 Die Ergebnisse im Überblick

5.1 Haushaltsstruktur der Mieter

Abb. 2 Altersstruktur



Tab. 1 Altersstruktur nach Vermietertyp (Anteile in Prozent)

	unter 30 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 - 69 Jahre	70 Jahre und älter
Privater Einzelvermieter	18	21	17	16	12	16
Städtisches bzw. kommunales Wohnungsunternehmen	13	9	21	14	16	27
Wohnungsgenossenschaft	18	17	18	15	13	19
Privates Wohnungsunternehmen	15	12	24	19	13	17
Verwaltungsgesellschaft	22	17	18	16	11	16

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

ANALYSE &
KONZEPTE

Tab. 2 Altersstruktur nach Region (Anteile in Prozent)		
	Ost	West
unter 30 Jahre	10	20
30 - 39 Jahre	9	19
40 - 49 Jahre	11	21
50 - 59 Jahre	13	16
60 - 69 Jahre	19	11
70 Jahre und älter	38	13

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

ANALYSE &
KONZEPTE

Abb. 3 Haushaltsgröße

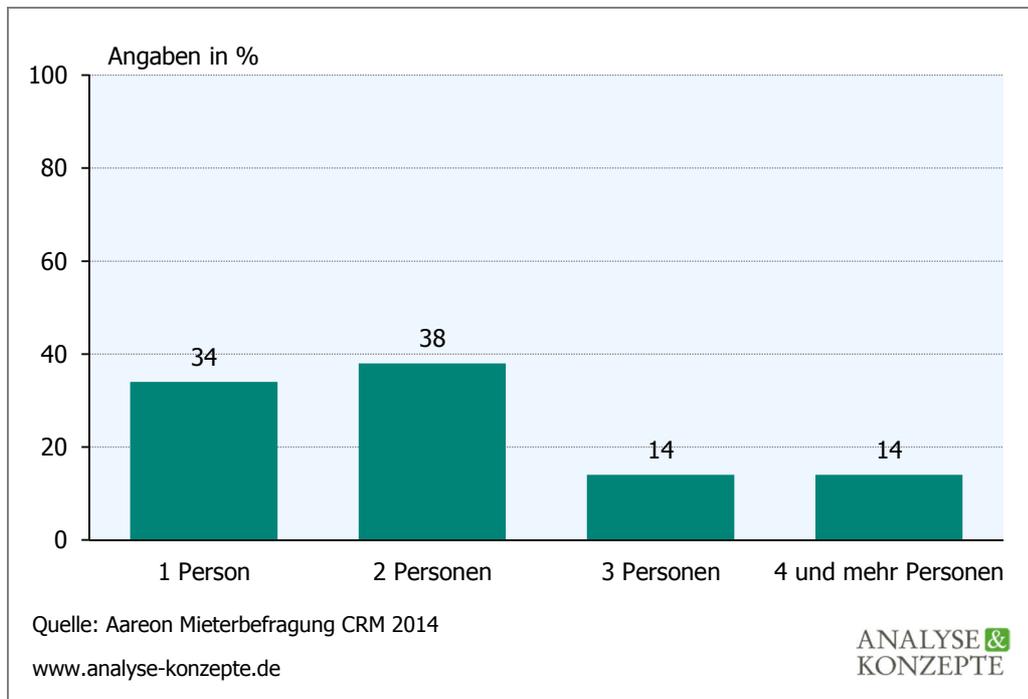


Abb. 4 Haushaltstypen

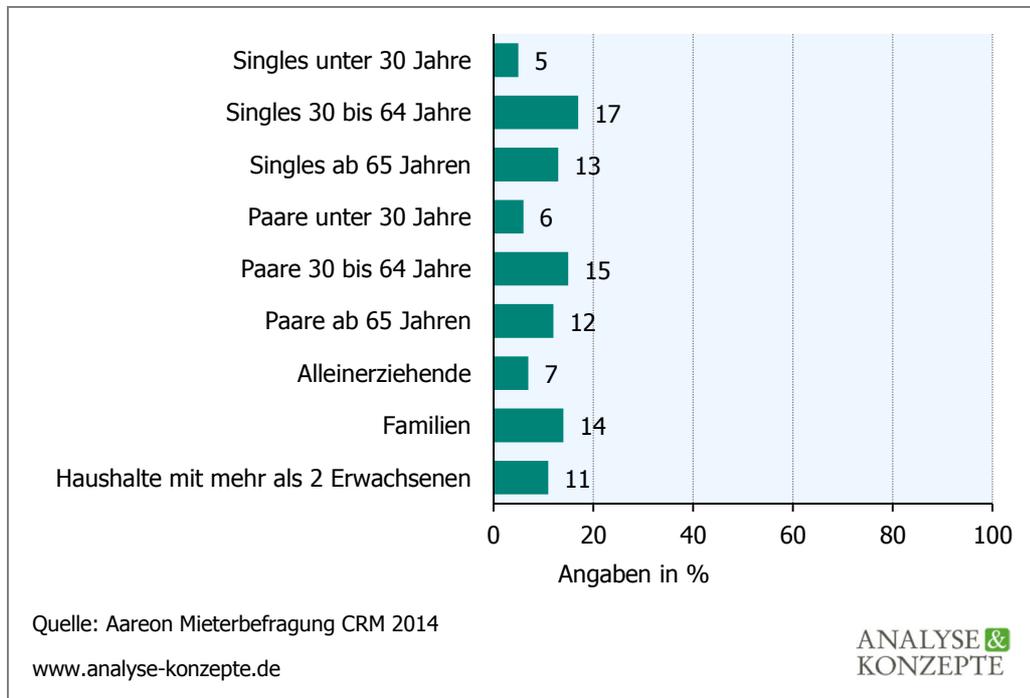


Abb. 5 Höchster Bildungsabschluss im Haushalt

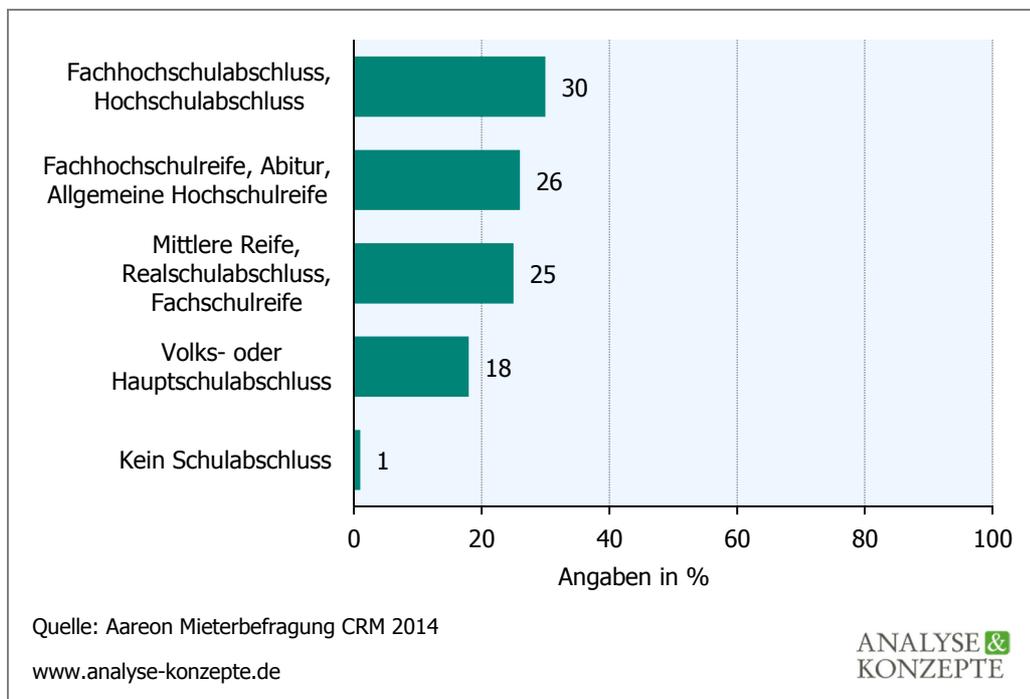
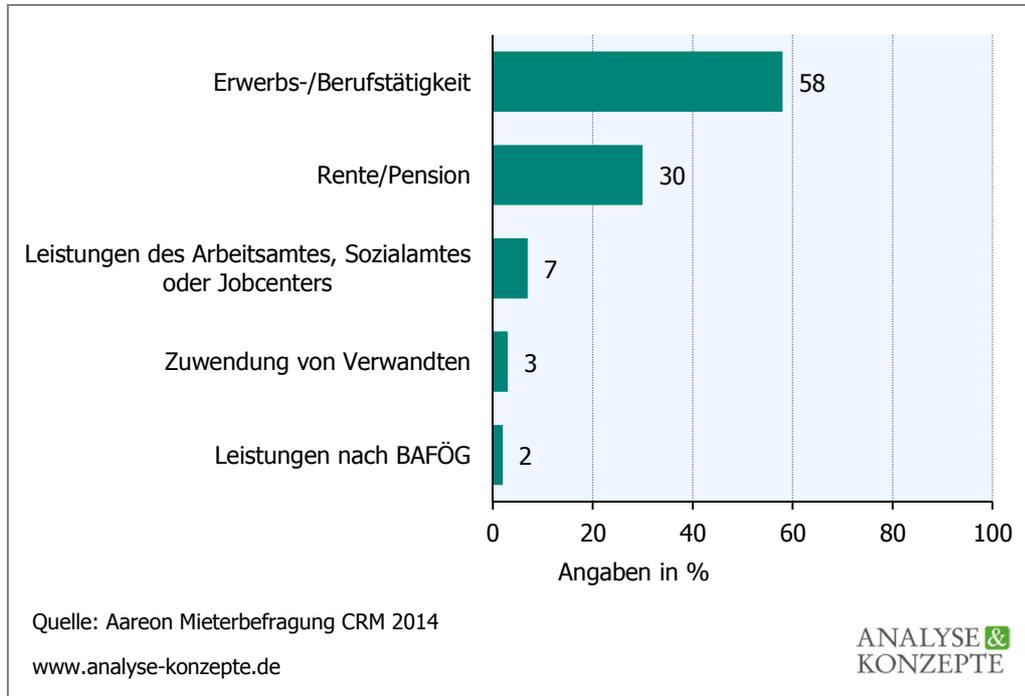


Abb. 6 Haupteinkommensquelle



5.2 Mietverhältnis

Abb. 7 Vermieter

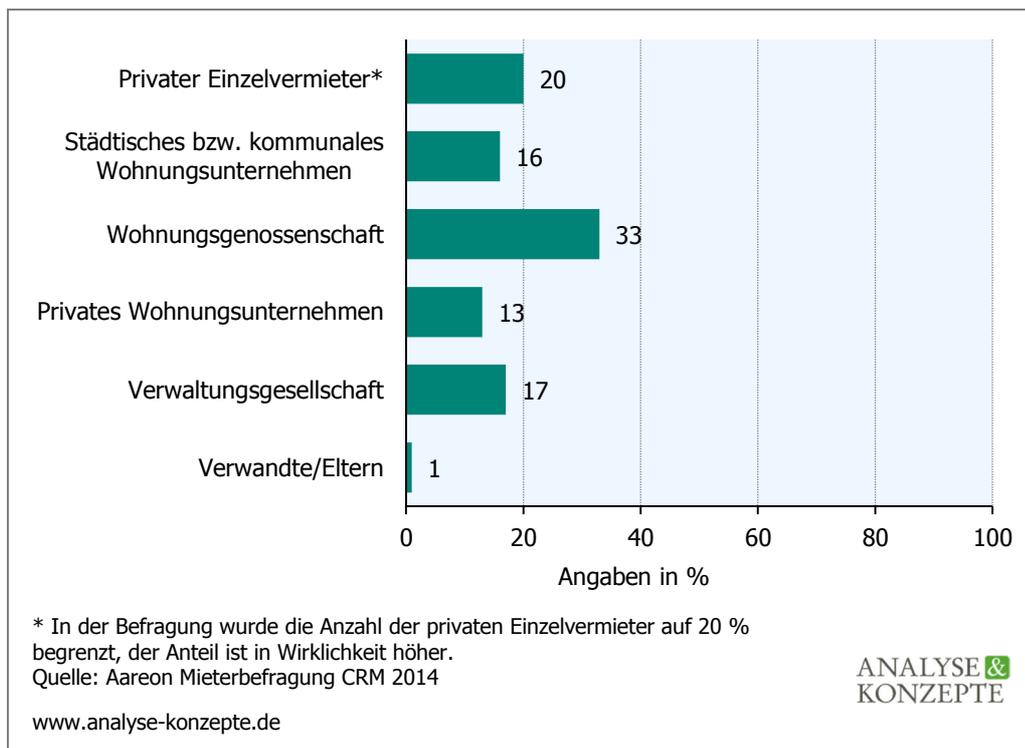
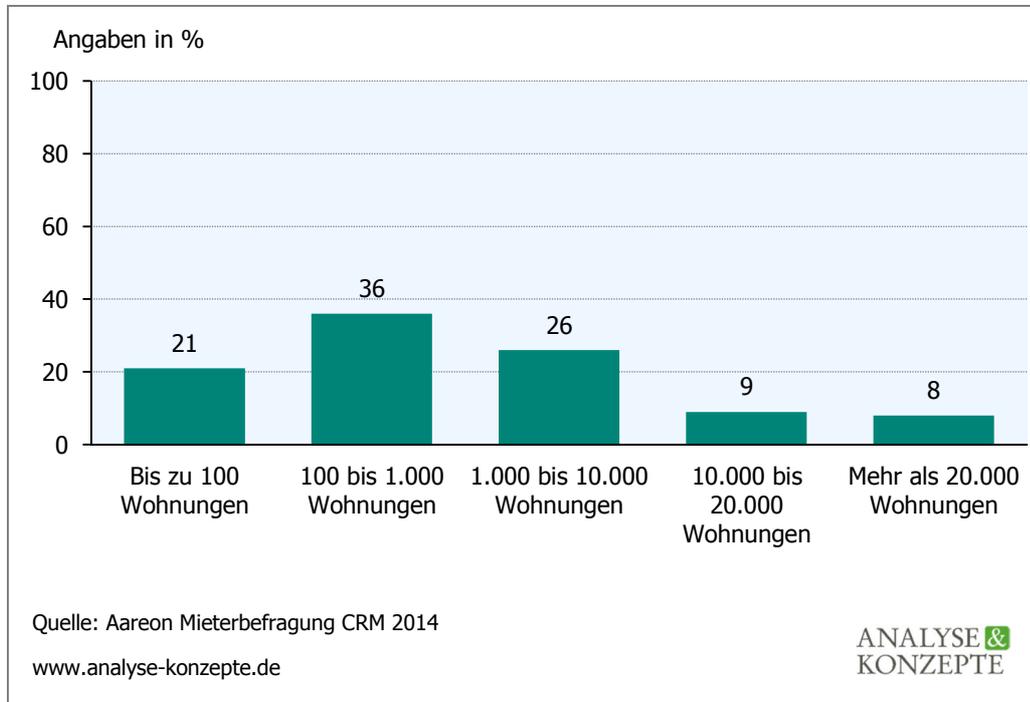


Abb. 8 Wohnungsbestand der Wohnungsunternehmen bzw. Verwaltungsgesellschaften (N = 244)



5.3 Kontakt zum Vermieter

Abb. 9 Letzter Kontakt zum Vermieter

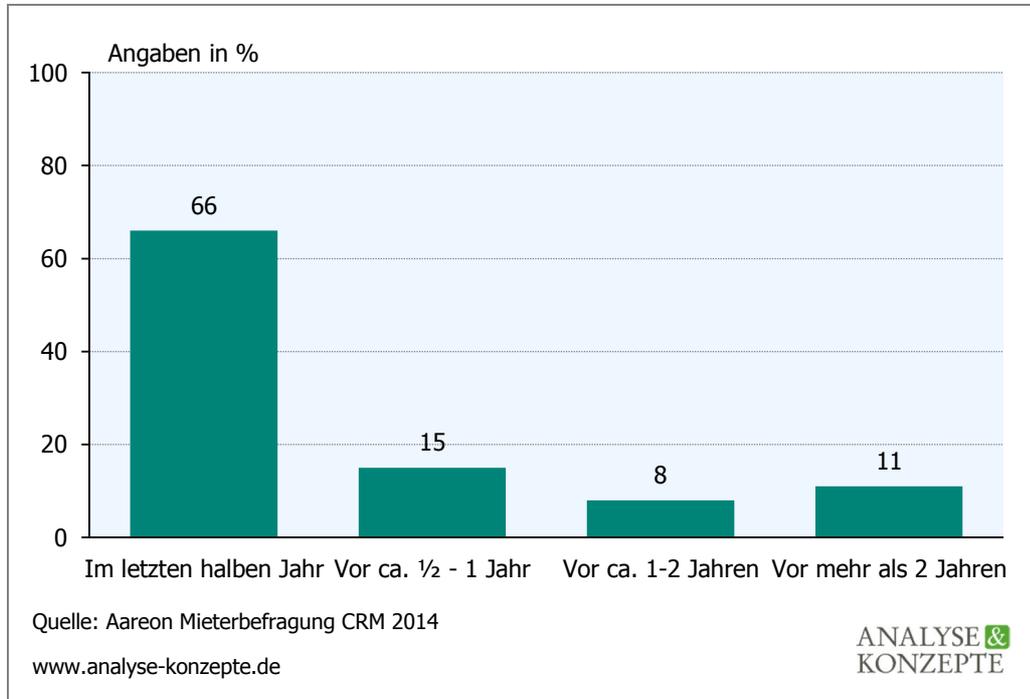
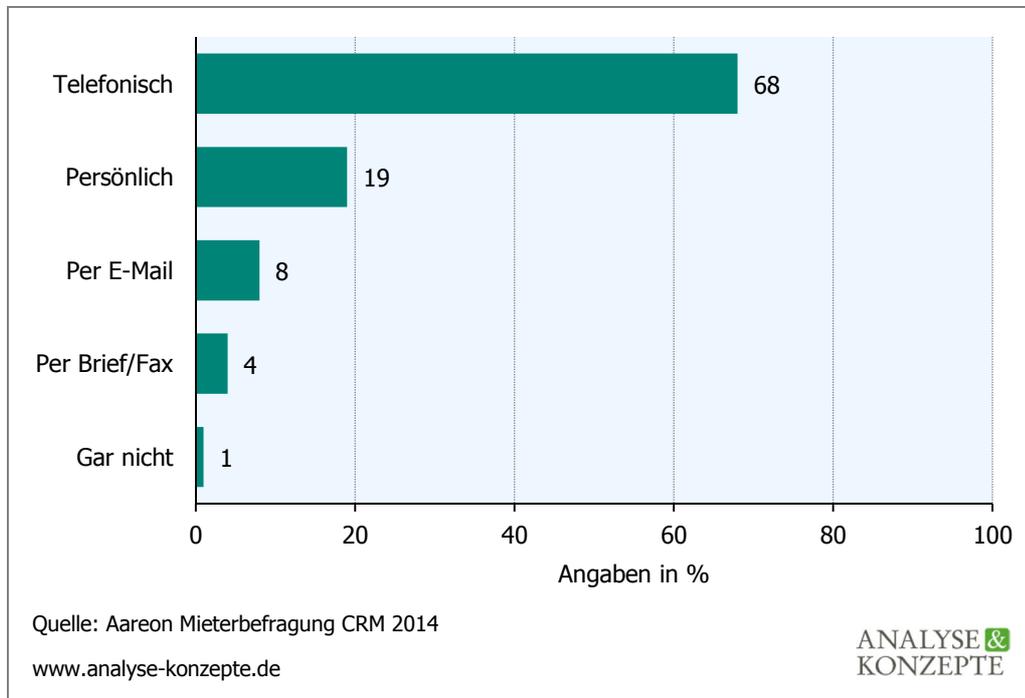


Abb. 10 Bevorzugter Weg der Kontaktaufnahme



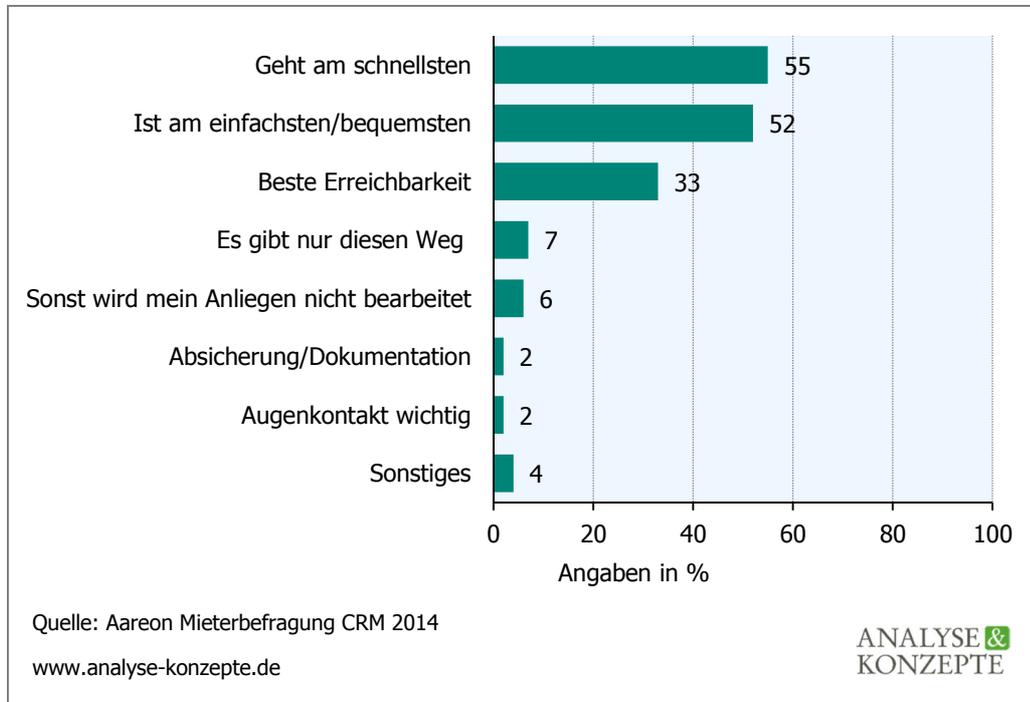
Tab. 3 Bevorzugter Kommunikationsweg nach Vermietertyp (Anteile in Prozent)

	Telefonisch	Persönlich	Per E-Mail	Per Brief/ Fax	Gar nicht
Privater Einzelvermieter	63	24	7	5	1
Städtisches bzw. kommunales Wohnungsunternehmen	67	23	5	4	1
Wohnungsgenossenschaft	69	21	5	4	1
Privates Wohnungsunternehmen	68	18	8	5	1
Verwaltungsgesellschaft	71	10	15	4	0

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

ANALYSE &
KONZEPTE

Abb. 11 Gründe für die Wahl des Kontaktwegs
(Mehrfachnennungen möglich)



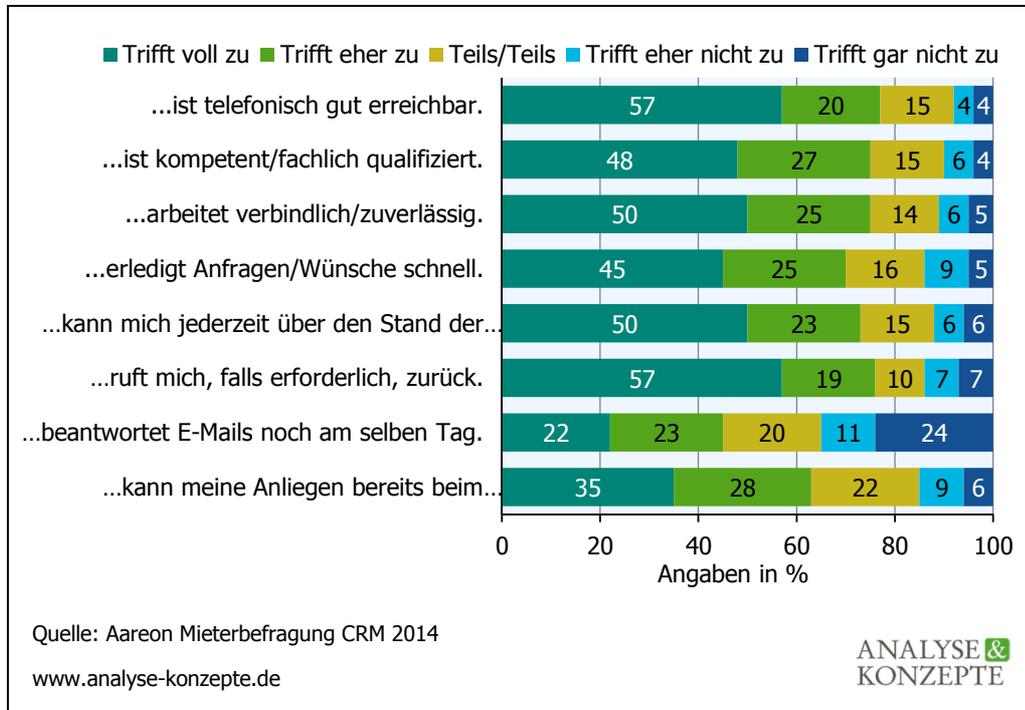
Tab. 4 Wichtigste Gründe für die einzelnen Kommunikationswege

Telefonisch	<ul style="list-style-type: none"> • Geht am schnellsten • Ist am einfachsten/bequemsten • Beste Erreichbarkeit
Persönlich	<ul style="list-style-type: none"> • Ist am einfachsten/bequemsten • Geht am schnellsten • Beste Erreichbarkeit • Auch: Augenkontakt ist wichtig
Per E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> • Ist am einfachsten/bequemsten • Beste Erreichbarkeit • Geht am schnellsten
Per Brief/Fax	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt nur diesen Weg • Absicherung/Dokumentation • Ist am einfachsten/bequemsten

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

ANALYSE &
KONZEPTE

**Abb. 12 Beurteilung Kundenorientierung des Vermieters
Mein Vermieter ...**



Tab. 5 Beurteilung der Kundenorientierung nach Vermietertyp
(Anteil "trifft voll zu" in Prozent)

Mein Vermieter ...	Privater Einzelvermieter	Städtisches/kommunales Wohnungsunternehmen	Wohnungsgenossenschaft	Privates Wohnungsunternehmen	Verwaltungsgesellschaft
...ist telefonisch gut erreichbar.	61	69	56	53	46
...ist kompetent und fachlich qualifiziert.	47	60	53	37	36
...arbeitet verbindlich und zuverlässig.	54	62	51	44	40
...erledigt meine Anfragen und Wünsche möglichst schnell.	45	53	48	37	35
...kann mich jederzeit über den Stand der Bearbeitung informieren.	62	60	48	41	38
...ruft mich, falls erforderlich, zurück.	64	61	55	58	49
...beantwortet E-Mails noch am selben Tag.	18	31	23	17	17
...kann meine Anliegen bereits beim ersten Kontakt klären.	36	32	36	34	30

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

5.4 Nutzung des Internets

Abb. 13 Anteil der Internetnutzer

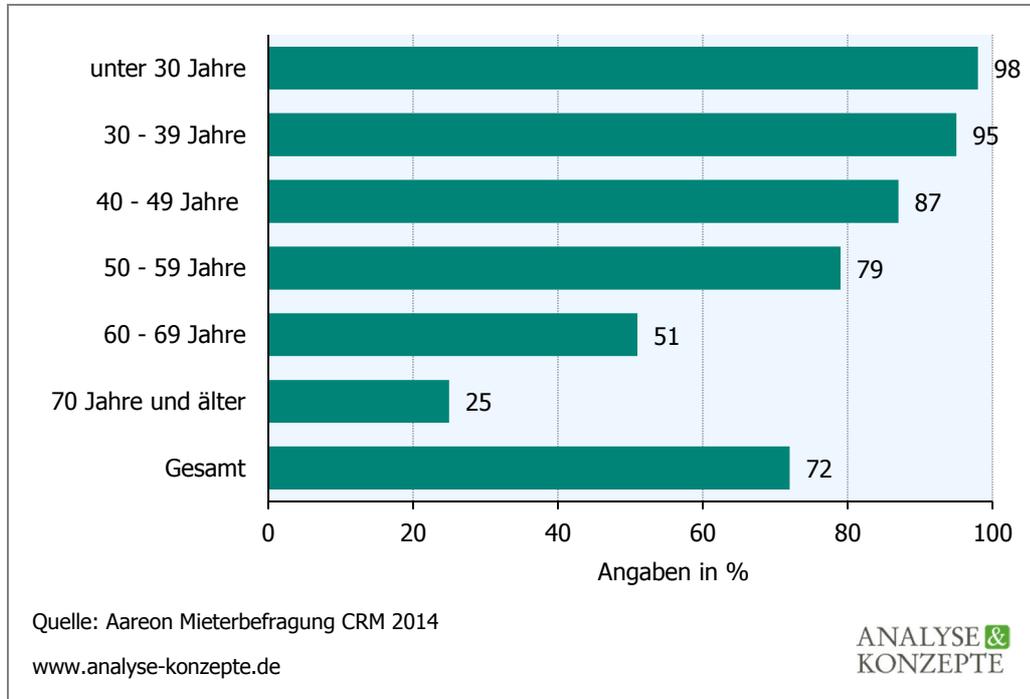
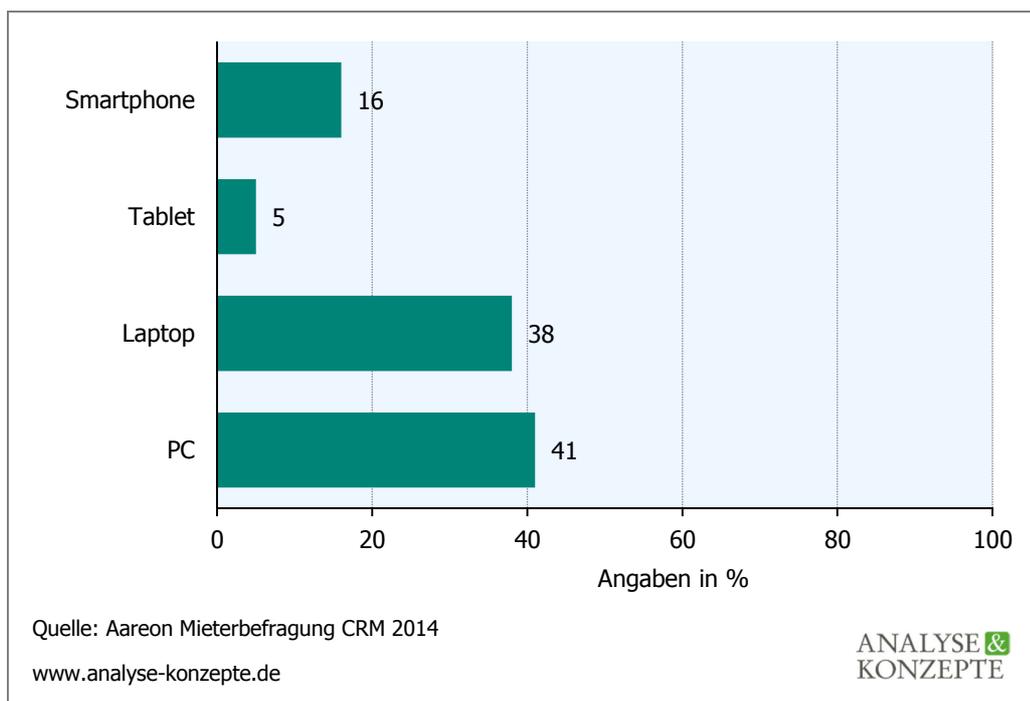


Abb. 14 Zugang zum Internet überwiegend via ... (N = 359)



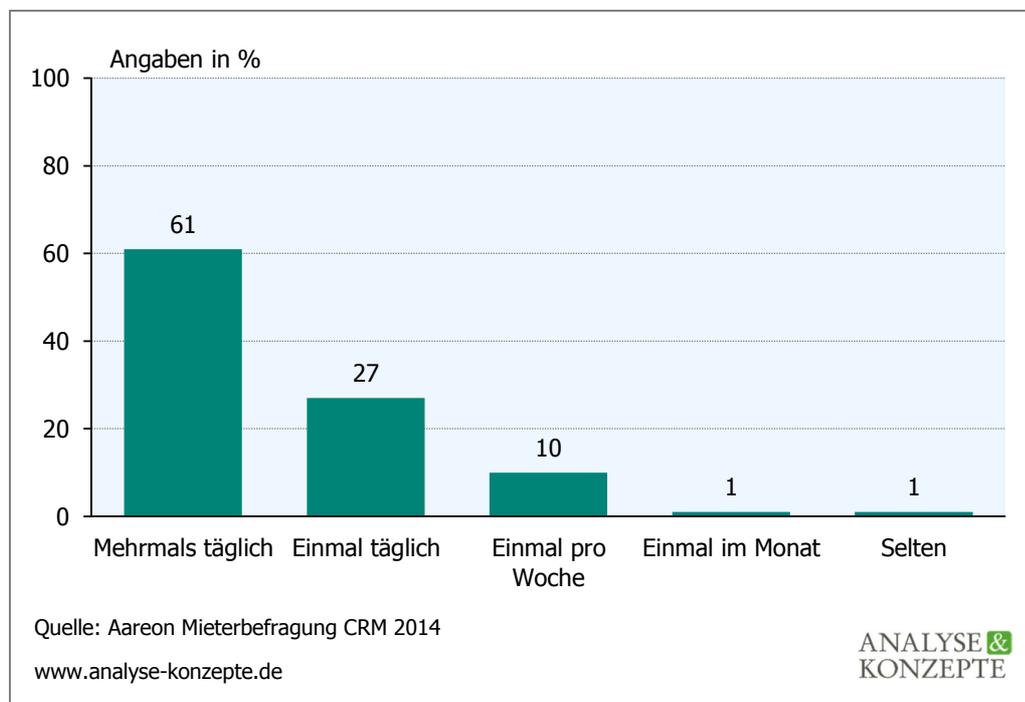
Tab. 6 Zugang zum Internet nach Alter (Anteile in Prozent) (N = 359)

	Smartphone	Tablet	Laptop	PC	Sonstiges
unter 30 Jahre	29	5	42	24	0
30 - 39 Jahre	19	7	42	32	0
40 - 49 Jahre	10	9	37	44	0
50 - 59 Jahre	8	3	32	57	0
60 - 69 Jahre	3	0	41	56	0
70 Jahre und älter	8	0	29	59	4

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

ANALYSE &
KONZEPTE

Abb. 15 Nutzungshäufigkeit des Internets (N = 359)



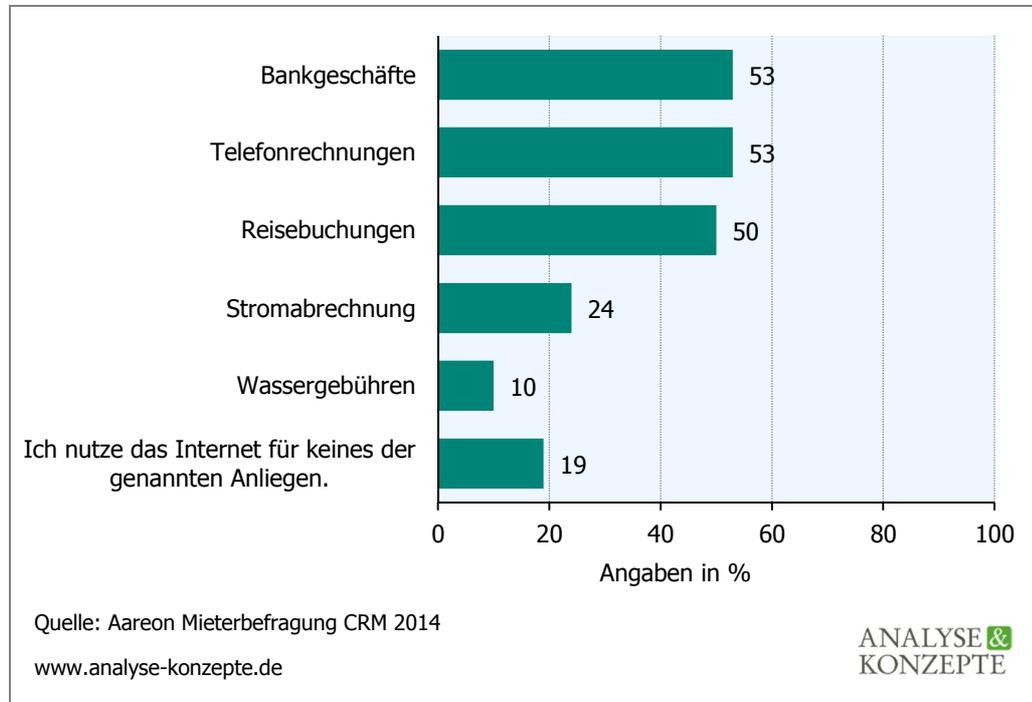
Tab. 7 Nutzungshäufigkeit nach Alter (Anteile in Prozent) (N = 359)

	Mehrmals täglich	Einmal täglich	Einmal pro Woche	Einmal im Monat	Selten
unter 30 Jahre	88	12	0	0	0
30 - 39 Jahre	71	24	5	0	0
40 - 49 Jahre	42	40	15	3	0
50 - 59 Jahre	53	30	12	2	3
60 - 69 Jahre	38	31	25	6	0
70 Jahre und älter	46	42	12	0	0

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

ANALYSE &
KONZEPTE

Abb. 16 Nutzung des Internets für (N = 359)
(Mehrfachnennungen möglich)



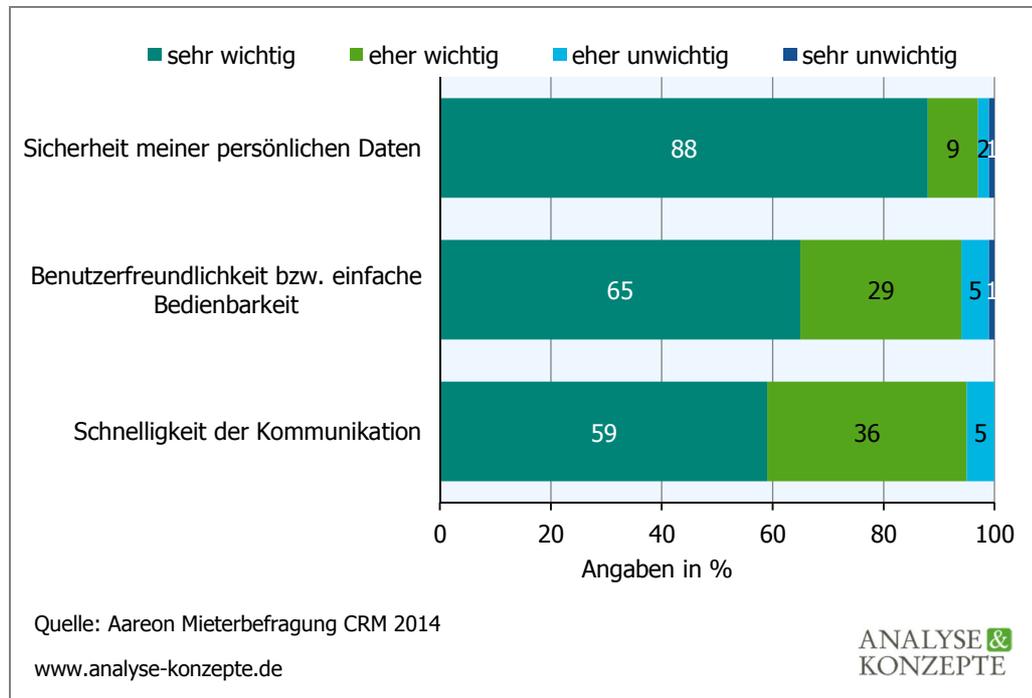
Tab. 8 Nutzung von Portalen nach Alter (Anteile in Prozent) (N = 359)

	Bank- geschäfte	Reise- buchun- gen	Stromab- rechnung	Wasser- gebühren	Telefon- rechnun- gen	Ich nutze das Inter- net für keines der genannten Anliegen.
unter 30 Jahre	61	65	32	11	60	13
30 - 39 Jahre	64	53	27	9	52	15
40 - 49 Jahre	54	42	22	10	56	23
50 - 59 Jahre	43	42	13	5	52	25
60 - 69 Jahre	41	47	22	6	34	31
70 Jahre und älter	38	42	29	17	50	13

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

ANALYSE &
KONZEPTE

Abb. 17 Was ist bei Nutzung des Internets wichtig (N = 359)



Tab. 9 Was ist Nutzern wichtig nach Alter (Anteil "sehr wichtig" in Prozent) (N = 359)

	Sicherheit meiner persönlichen Daten	Benutzerfreundlichkeit bzw. einfache Bedienbarkeit	Schnelligkeit der Kommunikation
unter 30 Jahre	87	61	61
30 - 39 Jahre	91	62	62
40 - 49 Jahre	90	68	71
50 - 59 Jahre	90	70	48
60 - 69 Jahre	88	69	59
70 Jahre und älter	79	57	25

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

5.5 Online-Kommunikation mit dem Vermieter

Abb. 18 Kenntnis des Internetauftritts des Vermieters

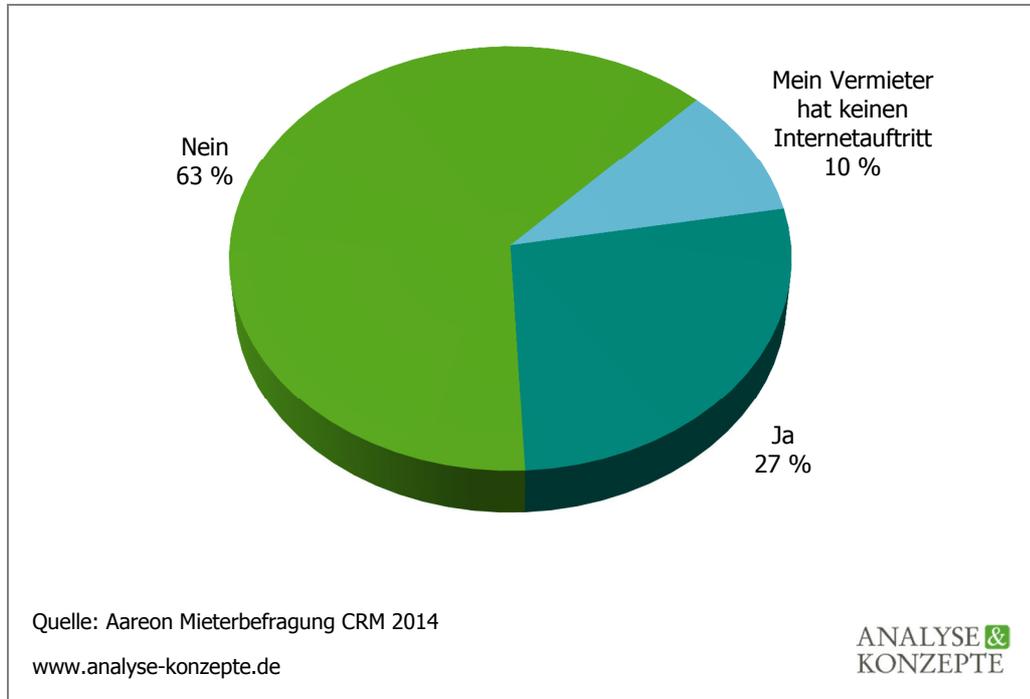
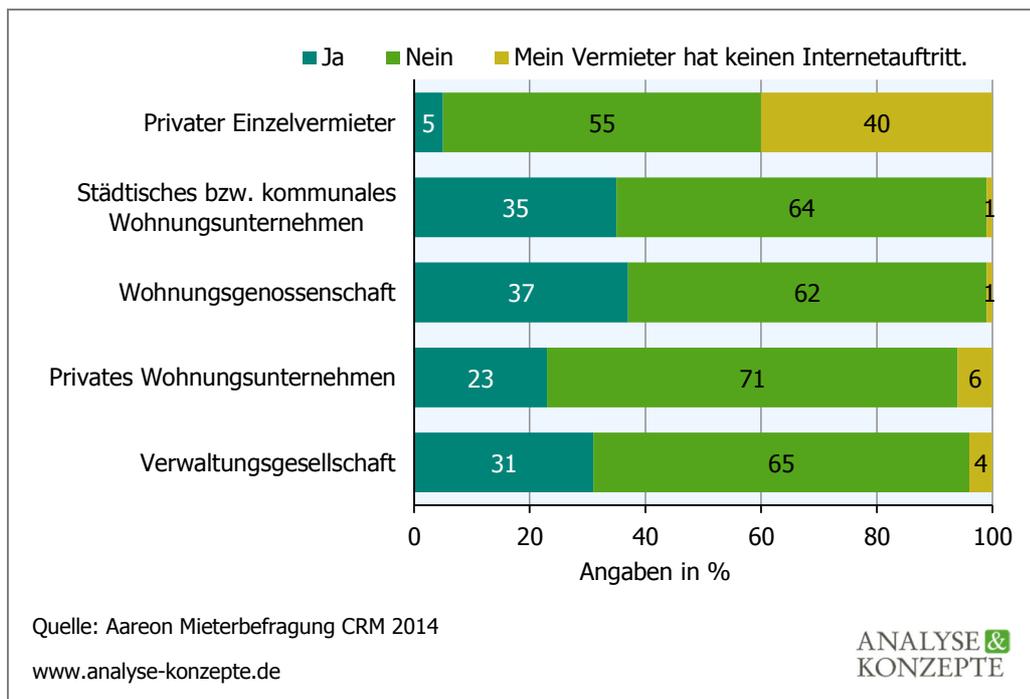


Abb. 19 Kenntnis des Internetauftritts nach Vermietertyp



Tab. 10 Kenntnis des Internetauftritts nach Alter (Anteile in Prozent)			
	Ja	Nein	Mein Vermieter hat keinen Internetauftritt
unter 30 Jahre	33	53	14
30 - 39 Jahre	37	49	14
40 - 49 Jahre	33	56	11
50 - 59 Jahre	29	63	8
60 - 69 Jahre	16	79	5
70 Jahre und älter	9	84	7

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

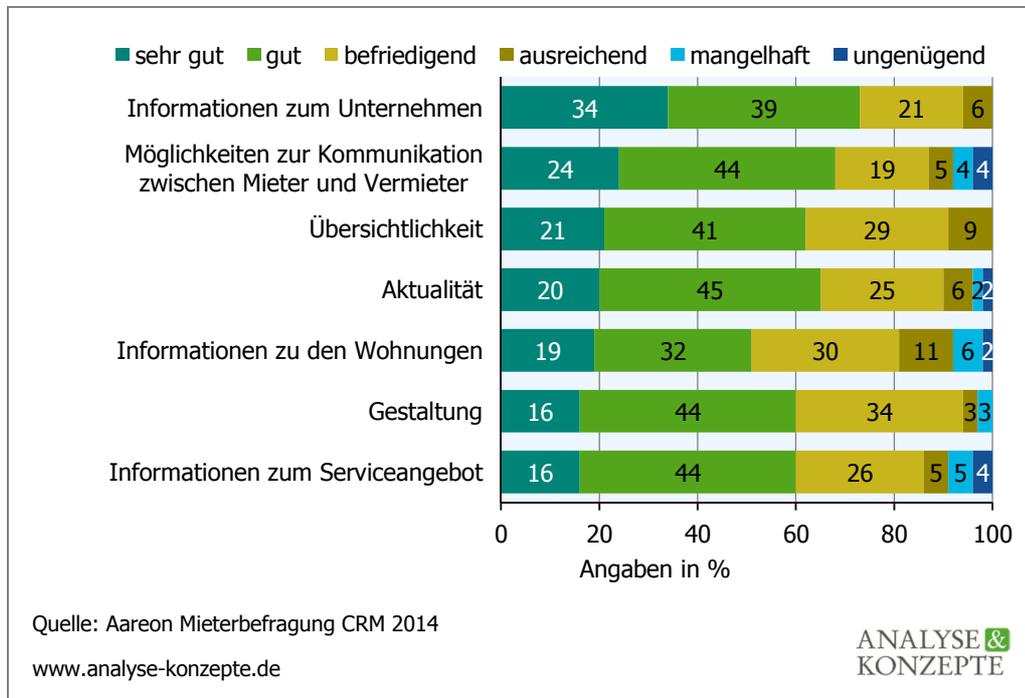
ANALYSE &
KONZEPTE

Tab. 11 Kenntnis des Internetauftritts nach Größe des Vermieters (Anteile in Prozent)			
	Ja	Nein	Mein Vermieter hat keinen Internetauftritt
bis zu 100 Wohnungen	22	64	14
100 bis 1.000 Wohnungen	39	60	1
1.000 bis 10.000 Wohnungen	33	66	1
10.000 bis 20.000 Wohnungen	55	45	0
mehr als 20.000 Wohnungen	32	68	0

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

ANALYSE &
KONZEPTE

Abb. 20 Beurteilung des Internetauftritts (N = 133)



Tab. 12 Beurteilung des Internetauftritts nach Vermietertyp (Durchschnittsnote)

	Gestaltung	Übersichtlichkeit	Aktualität	Informationen zum Unternehmen	Informationen zu den Wohnungen	Informationen zum Serviceangebot	Möglichkeiten zur Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter
Privater Einzelvermieter	2,3	2,2	2,5	2,3	4,0	2,8	2,8
Städtisches bzw. kommunales Wohnungsunternehmen	2,1	1,9	2,2	1,8	2,2	2,3	2,3
Wohnungsgenossenschaft	2,3	2,2	2,2	1,9	2,5	2,5	2,2
Privates Wohnungsunternehmen	2,6	2,7	2,9	2,5	3,1	2,9	2,8
Verwaltungsgesellschaft	2,5	2,5	2,5	2,0	2,7	2,5	2,3

Quelle: Aareon Mieterbefragung CRM 2014

Abb. 21 **Angelegenheiten mit Vermieter online regeln**

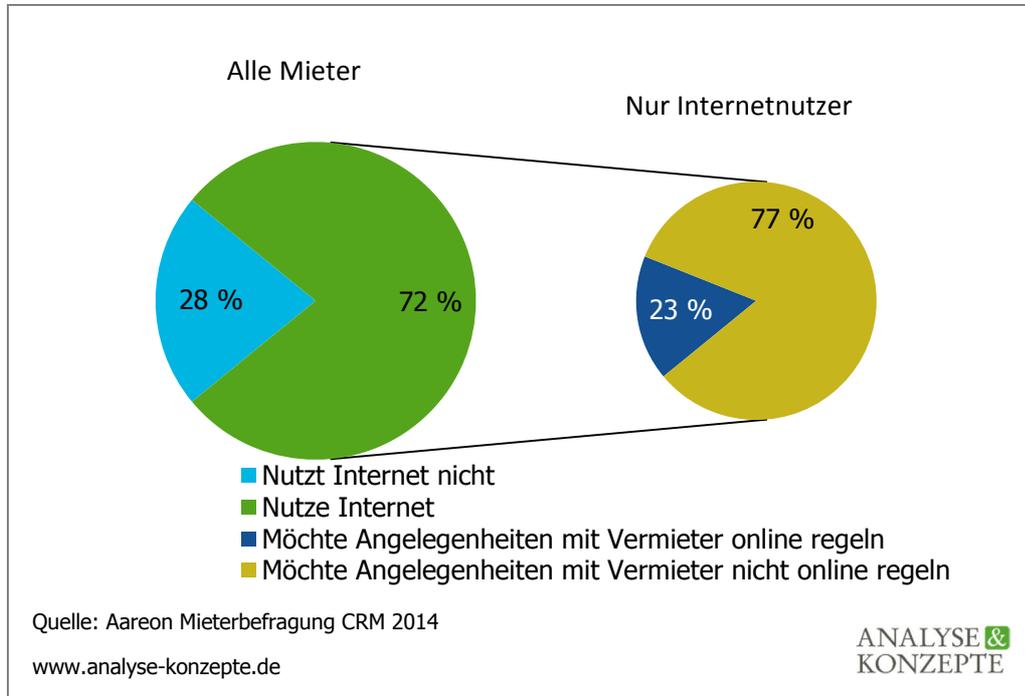


Abb. 22 **Ja, ich möchte die Angelegenheiten mit meinem Vermieter online regeln**

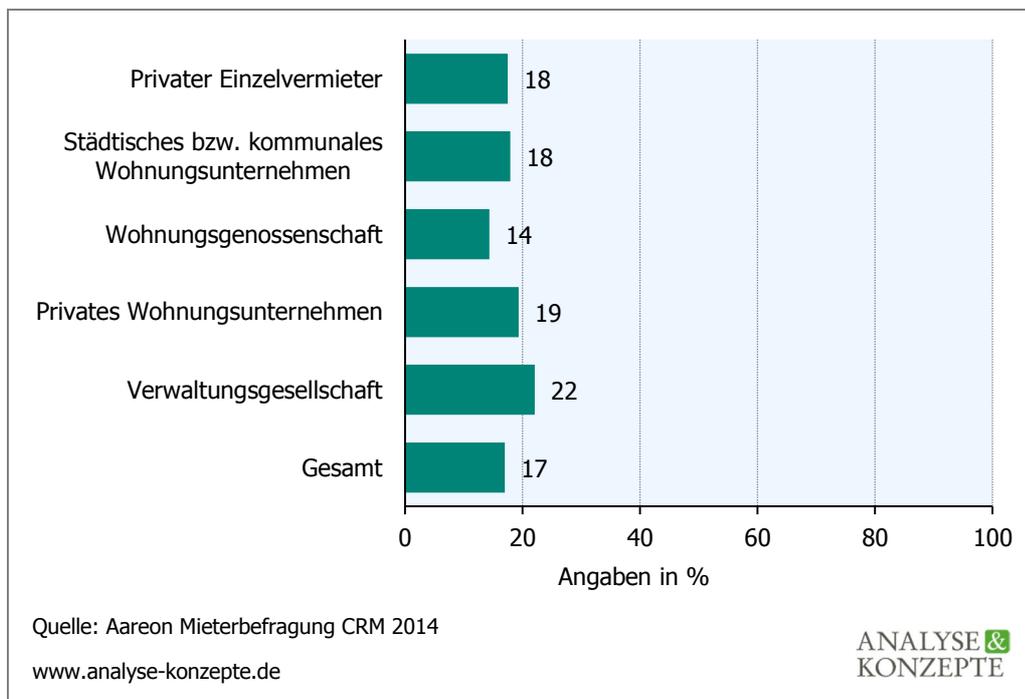


Abb. 23 Ja, ich möchte die Angelegenheiten mit meinem Vermieter online regeln nach Altersgruppe

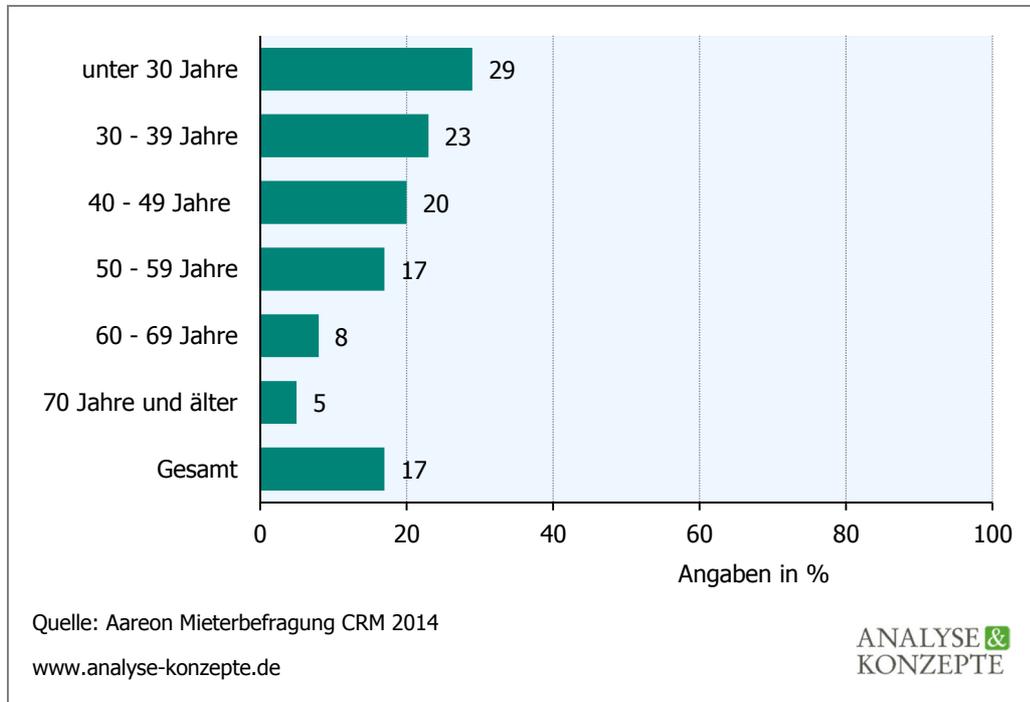


Abb. 24 Interesse an folgenden Funktionen (N = 85)

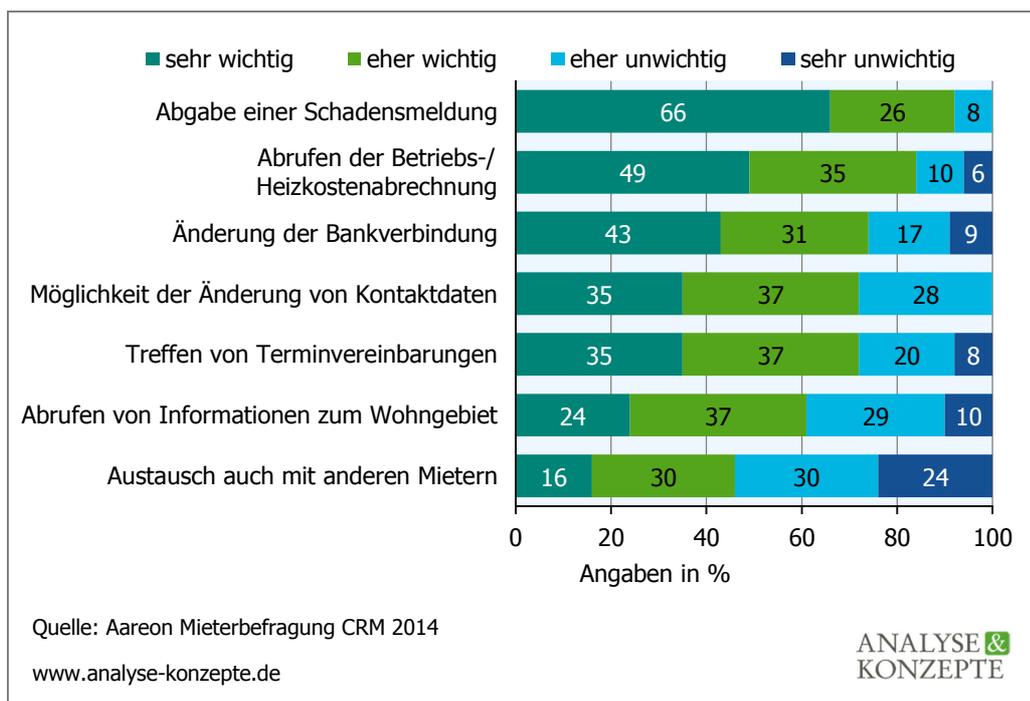


Abb. 25 Nutzung des Kundenportals für ... (N = 85)

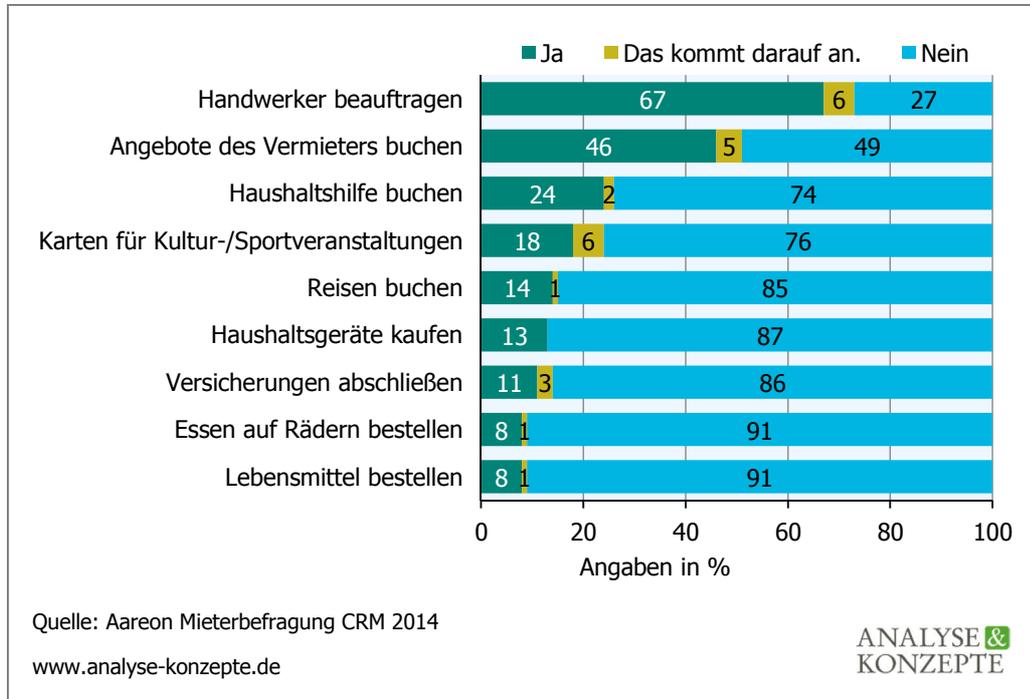


Abb. 26 Kommunikationsweg Internet

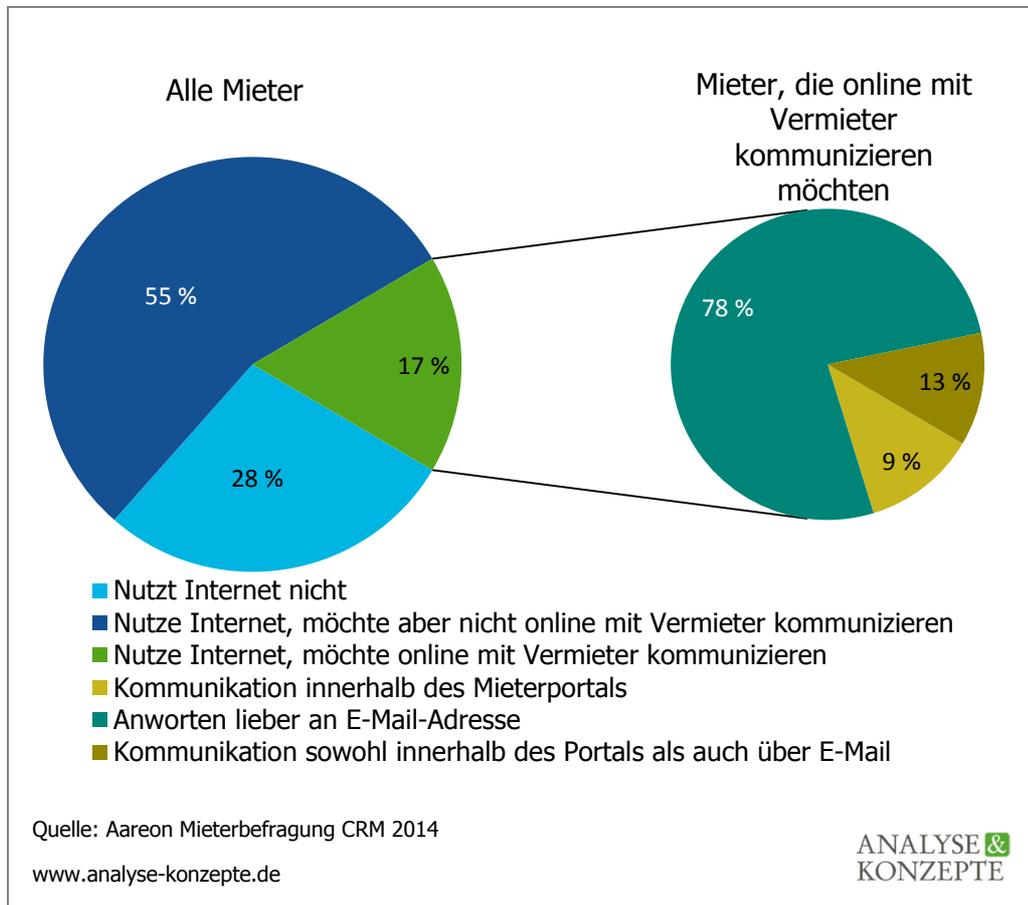


Abb. 27 Wunsch nach einer Vermieter-App

