

Führung / Kommunikation

# Neue Studie: Schönere Grünanlagen, schnellere Mängelbeseitigung, Hausmeister gibt es den? Mieter kaum über Service der Vermieter informiert

Deutschlands Mieter wissen zu wenig über die Serviceleistungen ihres Hauseigentümers. Jedem Fünften ist nicht bekannt, ob es überhaupt einen Hausmeister in seinem Objekt gibt oder ob Gemeinschaftsflächen vorhanden sind. Jedem Vierten fehlen etwa Kenntnisse darüber, ob der Vermieter Reparaturen in der Wohnung auch am Abend durchführen lässt. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle bevölkerungsrepräsentative Studie der TAG Immobilien AG gemeinsam mit der TU Darmstadt. Dazu wurden 1.000 Mieter in Deutschland befragt.

Hauseigentümer informieren ihre Mieter offenbar nicht ausreichend über ihre Angebote. Dabei bieten sie immer mehr Serviceleistungen an. Ob nun Paketannahme, Wachdienst, die Vermittlung von Haushaltshilfen oder eigens engagierte Handwerker – zunehmend bemühen sich Vermieter darum, bei ihren Mietern mit solchen Angeboten zu punkten. „Dieser Trend ist nicht nur in den Luxuswohnungen teurer Großstädte zu beobachten, sondern immer öfter auch in strukturschwachen Regionen mit höheren Leerstandsquoten“, sagt Immobilienexperte Prof. Dirk Schiereck von der TU Darmstadt.

Mietern sind Serviceangebote besonders wichtig

„Unserer Erfahrung nach sind den Mietern zusätzliche Angebote des Hauseigentümers sehr wichtig“, sagt Claudia Hoyer, als Vorstand der TAG zuständig für das Immobilienmanagement. 82 Prozent der Befragten wünschen sich bessere Instandhaltungen und einen schnelleren Service bei der Beseitigung von Mängeln. Auch legen sie großen Wert darauf, dass es in ihrem Wohnhaus und in den dazugehörigen Außen- und Grünanlagen sauber ist.

„Bei der Wahl einer neuen Wohnung ist für den Mieter entscheidend, dass der Eigentümer ihre Anliegen ernst nimmt, die Wohnung instand hält, anfallende Mängel schnell beseitigt und gut erreichbar ist“, erklärt Hoyer. „Es ist daher wichtig, dass der Eigentümer mit Mieterbüros vor Ort präsent ist. Wir haben deshalb in den vergangenen Jahren mehr als 60 solcher Anlaufstellen geschaffen und zudem die Zahl unserer Hausmeister noch einmal deutlich auf insgesamt 178 aufgestockt.“

„Wohnungsunternehmen müssen sich nicht nur intensiver mit einem flexiblen und kreativen Service auf die unterschiedlichen Bedürfnisse ihrer Mieter einstellen, sondern sie auch regelmäßig über das vorhandene Angebot informieren und präsent sein. Das wird heute von ihnen erwartet“, sagt Experte Schiereck.

**Dominique Mann**

## Über die TAG Immobilien AG

Die TAG Immobilien AG ist ein im MDAX gelistetes börsennotiertes Unternehmen mit einer mehr als 125-jährigen Geschichte. Die Hauptstandorte sind der Großraum Hamburg und Berlin, die Region Salzgit-ter sowie Thüringen/Sachsen und Nordrhein-Westfalen. Insgesamt bewirtschaftet TAG aktuell rund 75.000 Wohnungen sowie dazugehörige Gewerbeflächen, Garagen und Pkw-Stellplätze. Ziel des Unternehmens ist es, die Wohnqualität für seine Mieter zu verbessern. So passt die TAG etwa ihre Bestände den modernen Wohnbedürfnissen an, engagiert sich im Umfeld der Wohnquartiere und fördert eine gute Nachbarschaft. Durch ein umsichtiges Management seiner Immobilien und eine zukunftsorientierte Entwicklung seines Portfolios senkt der Konzern kontinuierlich den Leerstand und steigert den Wert seines Gesamtportfolios.