

Pensimo

Umfrage zur Zufriedenheit der Wohnungsmieterschaft

2022



Inhalt

1.	Einleitung	5
1.1.	Ausgangslage	6
1.2.	Stichprobe	6
1.3.	Durchführung und Rücklauf	7
1.4.	Themen	7
1.5.	Benchmark	7
2.	Gesamtzufriedenheit	9
2.1.	Zufriedenheit mit Mietverhältnis, Wohnung und Verwaltung	10
2.2.	Weiterempfehlungsbereitschaft	10
3.	Spezifische Aspekte der Zufriedenheit	13
3.1.	Zufriedenheit mit der Wohnsituation	14
3.2.	Zufriedenheit mit dem Aussenbereich der Liegenschaft	14
3.3.	Zufriedenheit mit Licht, Raumluft und Lärm	16
3.4.	Zufriedenheit mit der Verwaltung	18
3.5.	Zufriedenheit mit der Hauswartung	18
3.6.	Präferenzen Küche und Bad	18
4.	RegimoApp/digitale Integration	21
4.1.	Attraktivität von Kommunikationswegen	22
4.2.	RegimoApp: Nutzung und Zufriedenheit	23
4.3.	Mieter-App/Mieterportal: Nützlichkeit diverser Funktionen	24
4.4.	Beliebtheit digitaler Services bei der Wohnungssuche	26
5.	Nachhaltigkeit	27
5.1.	Gewichtung von Nachhaltigkeitsthemen	28
5.2.	Nachfrage nach nachhaltigen Infrastrukturangeboten	30
5.3.	Informationsstand Energieverbrauch	30
6.	Miet- und Nebenkosten	33
6.1.	Einschätzung der Mietkosten	34
6.2.	Einschätzung der Nebenkosten	34
6.3.	Nachvollziehbarkeit der Nebenkosten	34

1. Einleitung

Rund 4900 private Mieter und Mieterinnen aus der Deutsch- und Westschweiz haben an der Umfrage teilgenommen.

1.1. Ausgangslage

Die Pensimo Management AG investiert im Auftrag von vier Anlagestiftungen in werthaltige Immobilien und führt über die Tochtergesellschaft Pensimo Fondsleitung AG einen börsenkotierten Immobilienfonds. Das Portfolio der Pensimo Gruppe umfasst sowohl Liegenschaften, die privat als Wohnraum genutzt werden (75%), als auch Geschäftsliegenschaften mit gewerblicher Nutzung (25%). Die Immobilien werden von der Regimo Gruppe bewirtschaftet, die aus acht regionalen Gesellschaften in der Deutsch- und Westschweiz besteht.

In periodischen Abständen werden die Wohn- und die Geschäftsmieterschaft zu spezifischen Themen befragt. Diese Befragungen gehören zur Pensimo Nachhaltigkeitspraxis und gehen auf das Jahr 2017 zurück. Die aktuelle Umfrage hat die Pensimo Management AG bei der LINK Marketing Services AG in Auftrag gegeben. Der gemeinsam mit anderen institutionellen Immobilieninvestoren entwickelte Fragekatalog liefert eine branchenerpropte Gesamtlösung, die ein umfassendes Benchmarking und ein Tracking der erfolgten Massnahmen für die Verbesserung der Mieterzufriedenheit liefert.

1.2. Stichprobe

Zur Grundgesamtheit zählten alle privaten Mieterinnen und Mieter in Pensimo-Liegenschaften in der Deutsch- und Westschweiz, die entweder eine gültige E-Mail-Adresse hinterlegt haben oder die RegimoApp nutzen. Aus dieser Grundgesamtheit wurde mittels Zufallsverfahren eine geschichtete Klumpenstichprobe gezogen, um Liegenschaften der unterschiedlichen Regimo-Gesellschaften sowie der verschiedenen Anlagestiftungen und dem Fonds gleichermassen zu berücksichtigen. Insgesamt wurden 11 868 Mieterinnen und Mieter per E-Mail zur Umfrage eingeladen.

Unter den Umfrageteilnehmenden wurden drei Mietzinsgutschriften verlost. Zusätzlich spendete die Eigentümerin für jeden ausgefüllten Fragebogen einen Betrag von 5 Franken an das Schweizerische Rote Kreuz – insgesamt über 24 000 Franken.

1.3. Durchführung und Rücklauf

Die Umfrage wurde in zwei zeitlich versetzten Wellen durchgeführt. Der erste Versand fand im März/April 2022 statt, der zweite im Zeitraum von Ende Juni bis Anfang August 2022. Gut zwei von fünf eingeladenen Mieterinnen und Mietern nahmen an der Online-Befragung teil, das sind 4878 abgeschlossene Interviews (41%). Knapp drei Viertel von ihnen haben der De-Anonymisierung der Daten zugestimmt, ein Viertel wollte anonym bleiben. Die Daten wurden nicht gewichtet.

1.4. Themen

Die Befragung war thematisch breit gefächert, damit ein guter Überblick über die zahlreichen Mieterthemen gewonnen werden konnte. Zu den Hauptthemen der Erhebung gehörten die Zufriedenheit mit zentralen Wohnaspekten (Wohnsituation, Bewirtschaftung, Wohnung, Hauswartung), die Nutzung und Zufriedenheit mit der RegimoApp sowie die generelle Haltung gegenüber digitalen Services, Nachhaltigkeitskriterien und die Einschätzung der Miet- und Nebenkosten.

1.5. Benchmark

Um die Ergebnisse besser einordnen zu können, werden die Mittelwerte der Regimo Gruppe mit einem Benchmark verglichen und in den Grafiken ausgewiesen. Der Benchmark setzt sich aus über 34 900 Interviews zusammen, die sich auf sieben Kunden und dreizehn verschiedene Bewirtschaftungsunternehmen verteilen. Für neue Fragen aus dem aktuellen Jahr 2022 kann noch kein verlässlicher Benchmark ausgewiesen werden.

Hinweise

Die Verteilungen basieren auf den tatsächlichen (ungerundeten) Werten. Die Prozentangaben sind zur Wahrung der Übersichtlichkeit im Bericht jedoch gerundet aufgeführt. Daher kann es passieren, dass das Total der angegebenen Werte nicht immer genau 100 % ergibt (Rundungsdifferenzen). Um einen besseren Überblick zu schaffen, wurden Fragen teilweise zusammengefasst.



2. Gesamtzufriedenheit

Die grosse Mehrheit der Mieter und Mieterinnen bewertet das Mietverhältnis insgesamt mit hohen Noten und würde Wohnung wie auch Verwaltung weiterempfehlen.

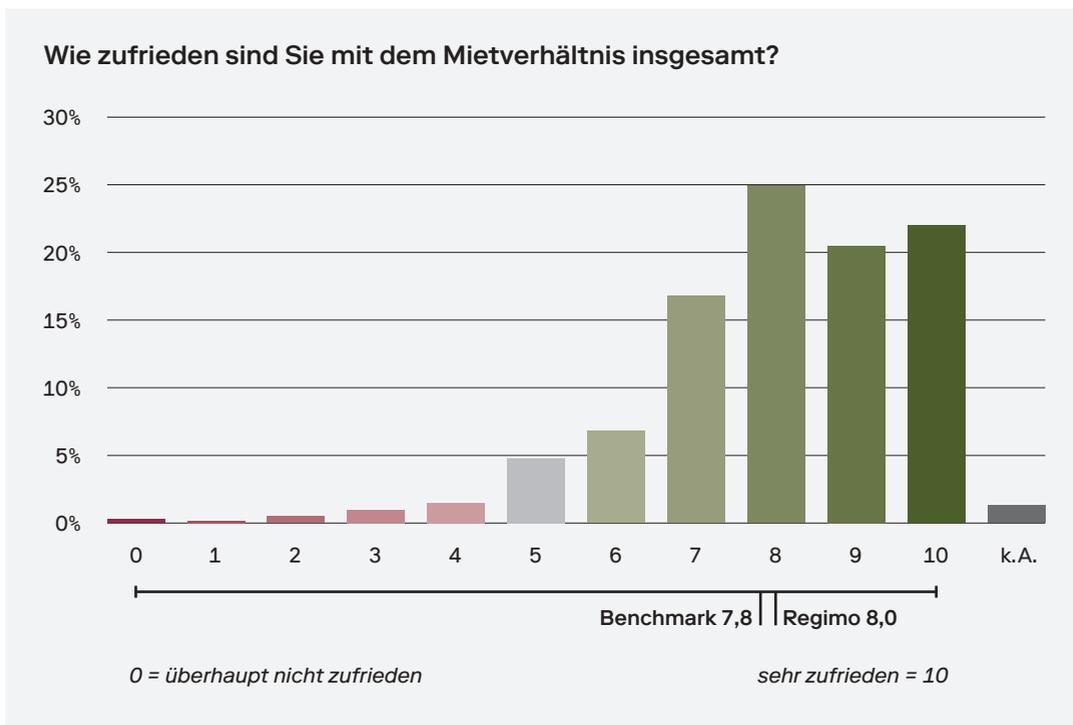
2.1. Zufriedenheit mit Mietverhältnis, Wohnung und Verwaltung

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass die Befragten mit dem Mietverhältnis insgesamt zufrieden sind: Zwei Drittel der Befragten vergeben hohe Zufriedenheitsbeurteilungen, nur sehr wenige sind unzufrieden. Die Durchschnittsbewertung liegt über dem Benchmark.

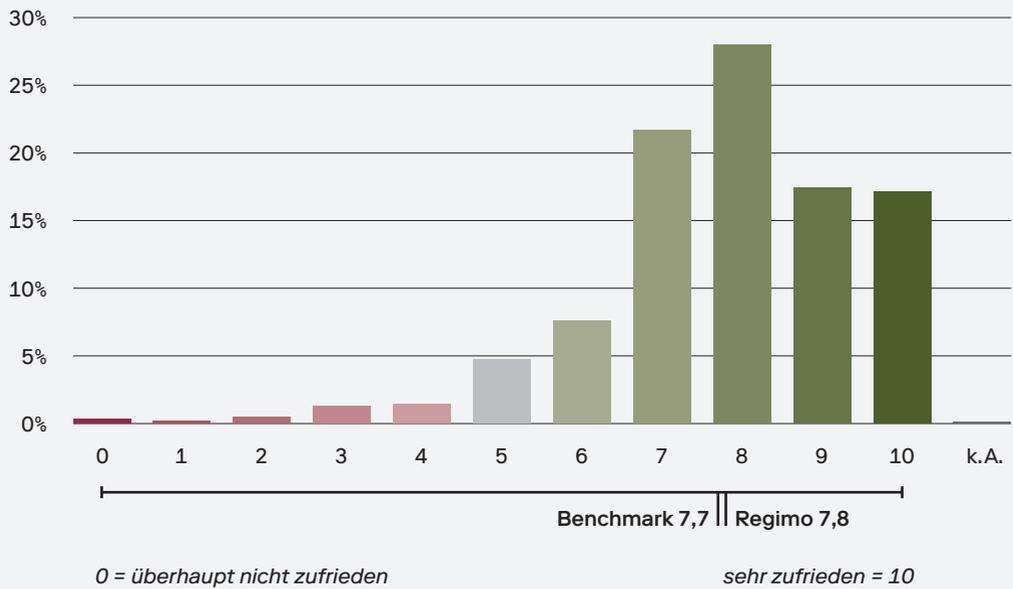
Auch die Wohnung und die Regimo-Gesellschaft als Liegenschaftsverwaltung werden mehrheitlich positiv beurteilt. Gerade in Bezug auf die Wohnung gibt es kaum unzufriedene Mieterinnen und Mieter. Die Bewertungen liegen bei beiden Fragen über dem Benchmark-Niveau.

2.2. Weiterempfehlungsbereitschaft

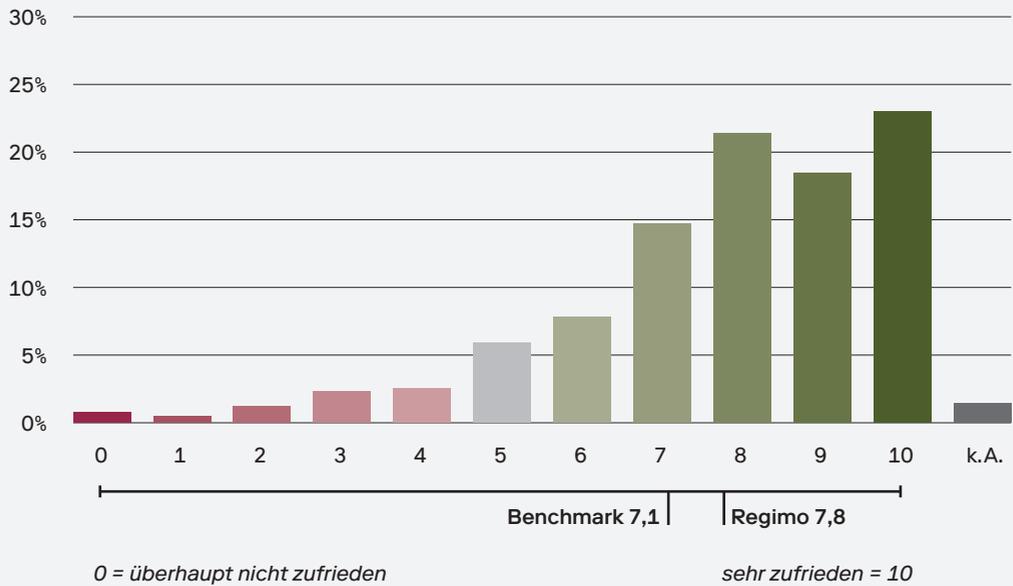
Positiv zu werten ist auch die Weiterempfehlungsbereitschaft. Je eine Mehrheit der Mieterschaft würde ihre Wohnung sowie die Regimo-Gesellschaft (sehr) wahrscheinlich weiterempfehlen. Wiederum gibt es nur wenige, die eine negative Einstellung äussern. Auch hier werden die Benchmarks übertroffen.



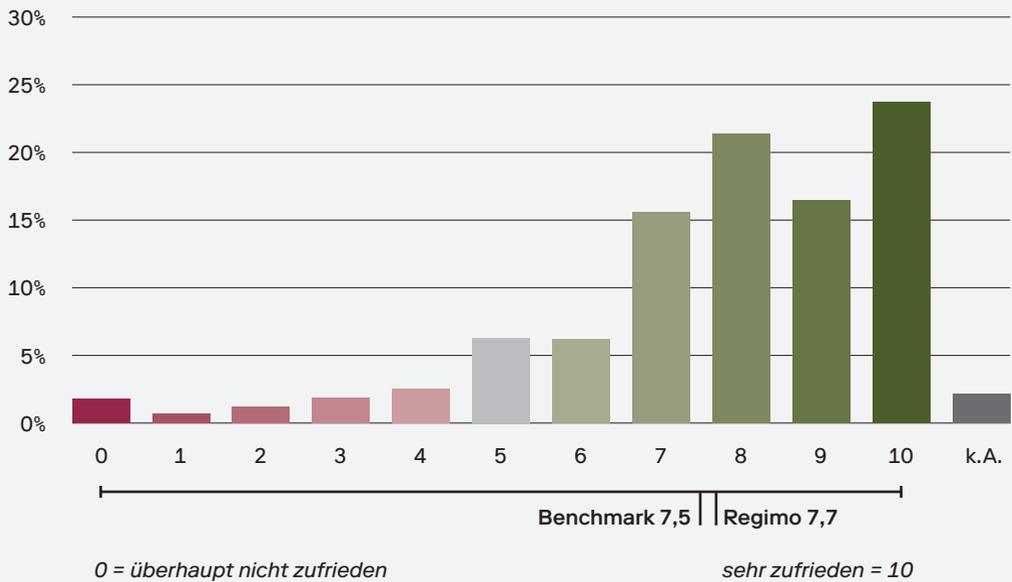
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Wohnung?



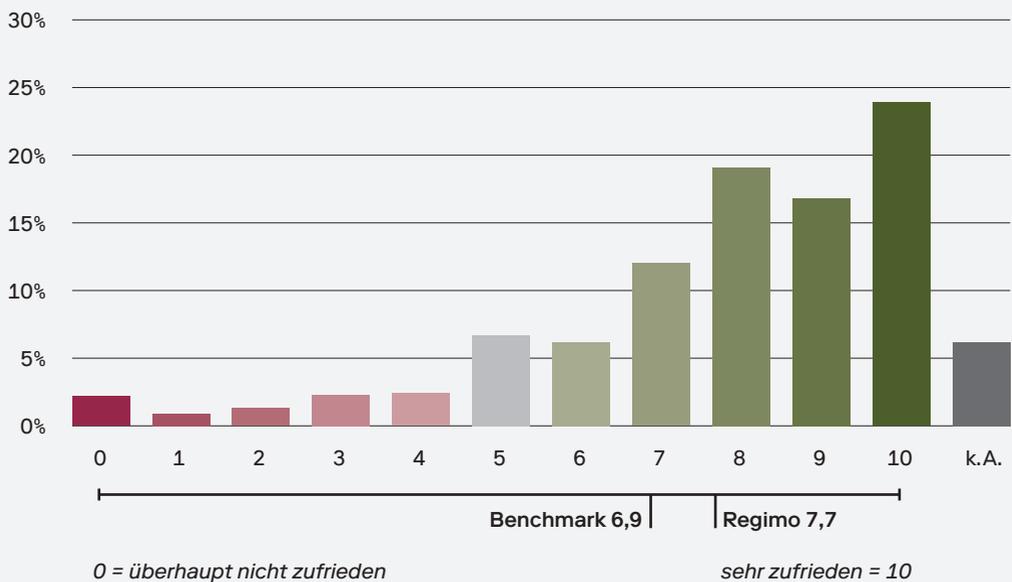
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Liegenschaftsverwaltung?



Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Wohnung Ihrer Familie, einem/r Freund/in oder einem/r Kollegen/in weiterempfehlen würden?



Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Liegenschaftsverwaltung Ihrer Familie, einem/r Freund/in oder einem/r Kollegen/in weiterempfehlen würden?



3. Spezifische Aspekte der Zufriedenheit

Wohnsituation und Komfort wie auch Verwaltung und Hauswartung erhalten gute bis sehr gute Bewertungen.

Beim Aussenbereich und bei der Raumluft gibt es am meisten Kritik.

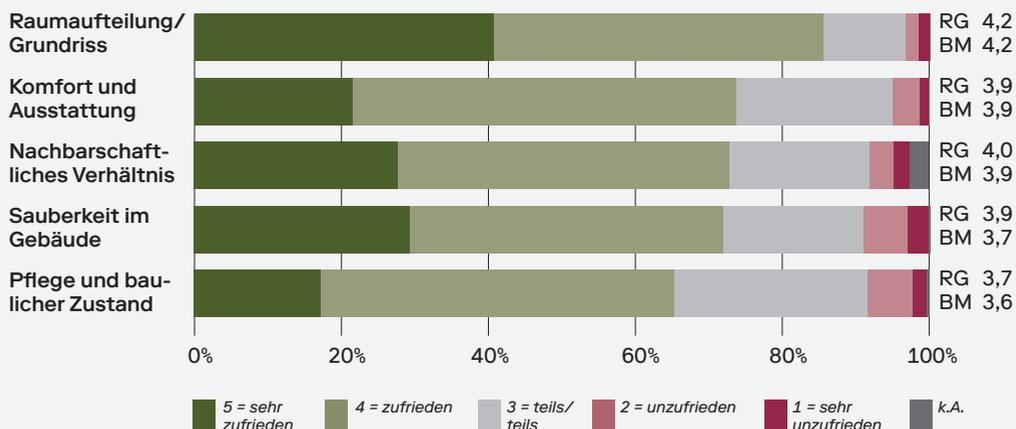
3.1. Zufriedenheit mit der Wohnsituation

Die Zufriedenheit mit der Wohnsituation befindet sich auf einem hohen Niveau. Mit den unterschiedlichen Aspekten rund um die Wohnung und das Gebäude ist die Mieterschaft weitgehend zufrieden, alle Gesichtspunkte werden mindestens auf Benchmark-Niveau beurteilt. Kaum Unzufriedenheit gibt es mit der Raumaufteilung respektive dem Grundriss der Wohnung. Auch die Ausstattung, das nachbarschaftliche Verhältnis und die Sauberkeit im Gebäude werden von je knapp drei Vierteln als (sehr) gut beurteilt. Etwas mehr Kritik gibt es für den baulichen Zustand, wobei der Mittelwert der Regimo Gruppe (RG) über dem Benchmark (BM) liegt.

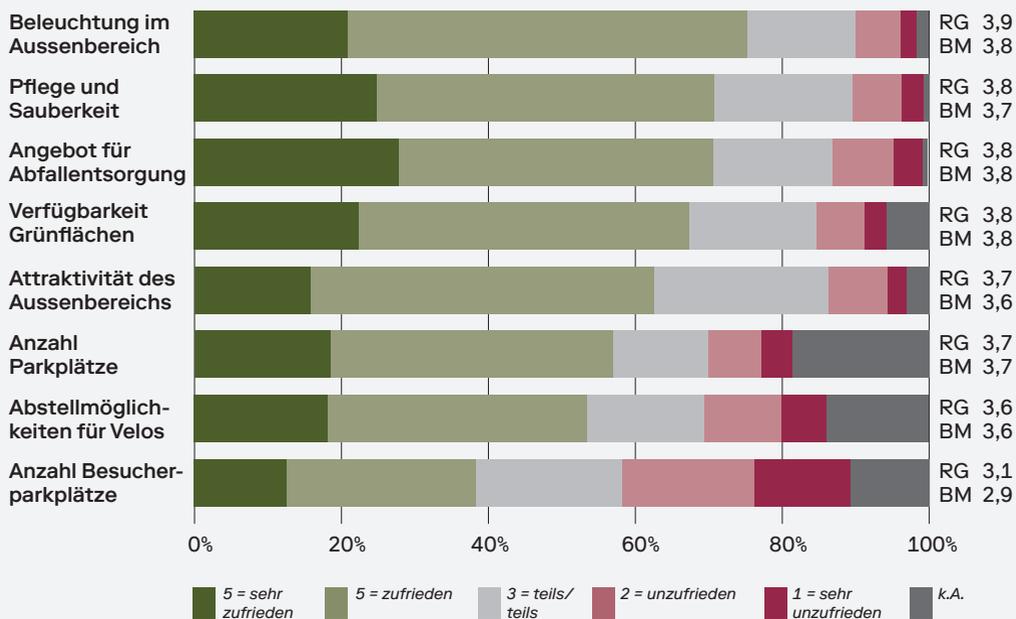
3.2. Zufriedenheit mit dem Aussenbereich der Liegenschaft

Der Aussenbereich wird generell eher tiefer bewertet als die Wohnsituation. Von den Merkmalen im Aussenbereich erhält die Beleuchtung die beste Beurteilung. Mit der Pflege und Sauberkeit des Aussenbereichs, mit der Abfallentsorgung sowie mit der Verfügbarkeit von Grünflächen bzw. der Bepflanzung sind ebenfalls mehr als zwei Drittel der Mieterschaft (sehr) zufrieden. Die mit Abstand tiefste Bewertung gibt es für die Anzahl der zur Verfügung stehenden Besucherparkplätze – hier übt die Mehrheit der Befragten Kritik. Die Durchschnittsbewertungen liegen je knapp über oder gleichauf mit dem Benchmark.

Wenn Sie an Ihre Wohnsituation denken, wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten rund um Wohnung und Gebäude?



Wenn Sie an Ihre Aussenbereiche der Wohnung/Allgemeinflächen denken, wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?



RG = Mittelwert Regimo Gruppe / BM = Benchmark

3.3. Zufriedenheit mit Licht, Raumluft und Lärm

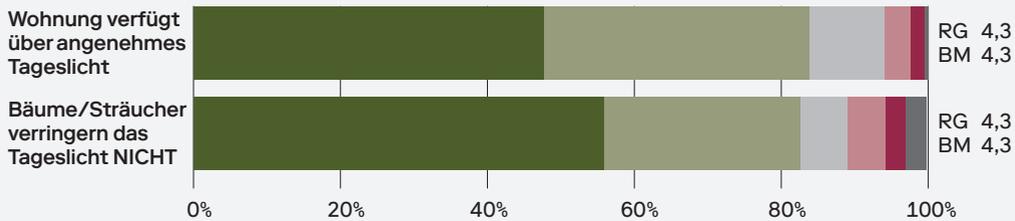
Die Beurteilung der Behaglichkeit der Wohnräume in Bezug auf Raumluft, Licht und Lärm fällt unterschiedlich aus, entspricht aber mit nur einer Ausnahme (Lärm von aussen) durchgehend dem Benchmark.

Die Zufriedenheit mit den Lichtverhältnissen ist hoch; die Wohnungen werden als gut belichtet empfunden, Bepflanzungen verringern nur sehr selten das Tageslicht.

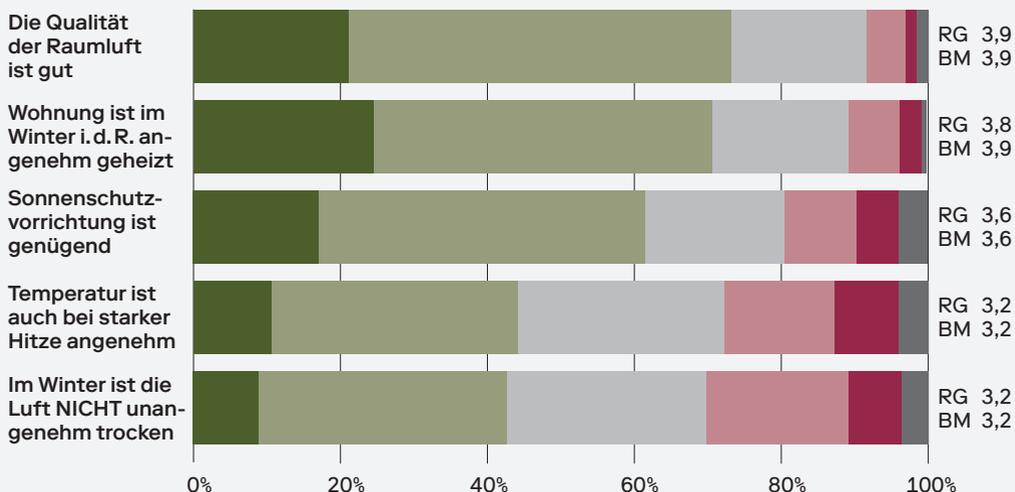
Die Qualität der Raumluft überzeugt mehrheitlich, genauso wie die Heizbarkeit im Winter. Raum für Verbesserungen gibt es dagegen in Sachen Hitzeregulierung im Sommer und Lufttrockenheit im Winter. Diese beiden Aspekte werden von der Mehrheit kritisch gesehen.

Das vorhandene Lärmaufkommen durch die Nachbarschaft respektive von aussen stellt für die Mehrzahl der Mieterinnen und Mieter kein Problem dar. Dennoch bleibt zu erwähnen, dass sich jede sechste befragte Person regelmässig durch Lärm belästigt fühlt.

Nachfolgend geht es um die Lichtverhältnisse in Ihrer Wohnung. Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:

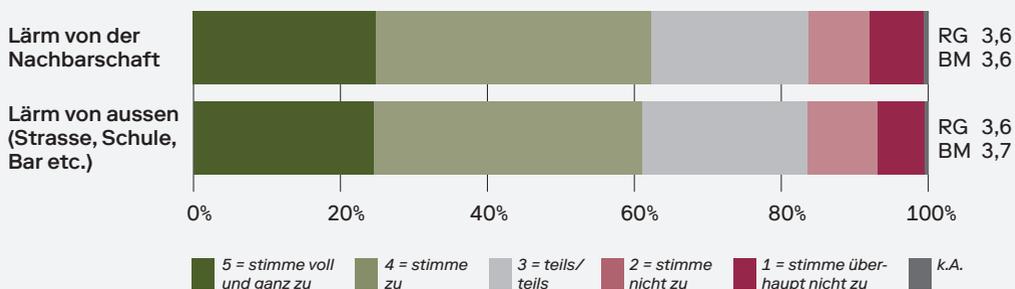


Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen im Zusammenhang mit der Raumluft zu:



Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Lärm zu:

Ich fühle mich NICHT regelmässig gestört durch ...



5 = stimme voll und ganz zu 4 = stimme zu 3 = teils/teils 2 = stimme nicht zu 1 = stimme überhaupt nicht zu k.A.

RG = Mittelwert Regimo Gruppe / BM = Benchmark

3.4. Zufriedenheit mit der Verwaltung

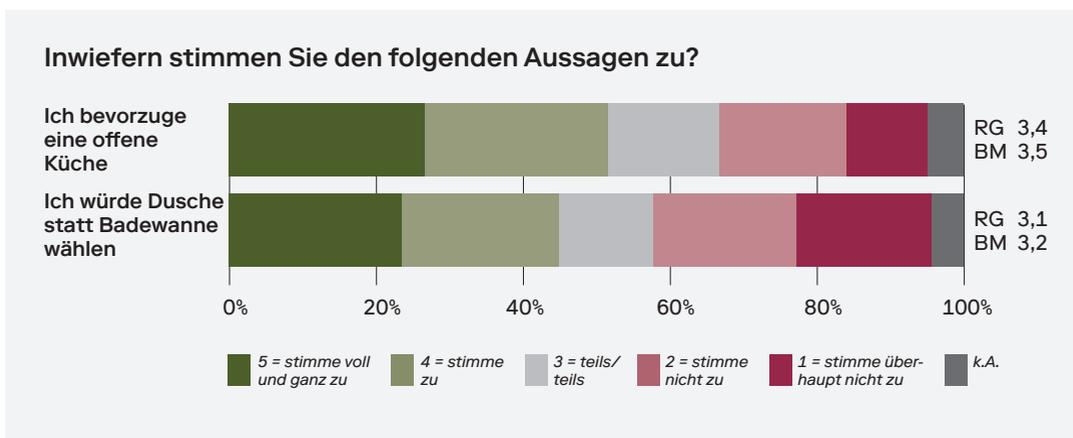
Die Liegenschaftsverwaltung wird im Dienstleistungsalltag zumeist positiv erlebt und erhält insgesamt gute Beurteilungen. Über alle Dimensionen hinweg hebt sich die Regimo Gruppe vom Benchmark ab. Kontakte mit den Ansprechpersonen werden von den allermeisten Mieterinnen und Mietern als freundlich wahrgenommen. In Sachen Kompetenz, Erreichbarkeit und Reaktionsschnelligkeit ist mit knapp drei Vierteln ebenfalls die grosse Mehrheit zufrieden. Verbesserungspotenzial gibt es aus Mietersicht am ehesten in puncto Kulanz.

3.5. Zufriedenheit mit der Hauswartung

Auch die Hauswartung überzeugt die Mieterschaft und erhält insgesamt sehr positive Bewertungen, die allesamt knapp über dem Benchmark liegen. Fast drei Viertel empfinden den Hauswartservice als freundlich. Hohe Bewertungen gibt es auch bezüglich Fähigkeit – rund zwei Drittel erleben die Hauswartung bei der Aufgabenerfüllung als kompetent.

3.6. Präferenzen Küche und Bad

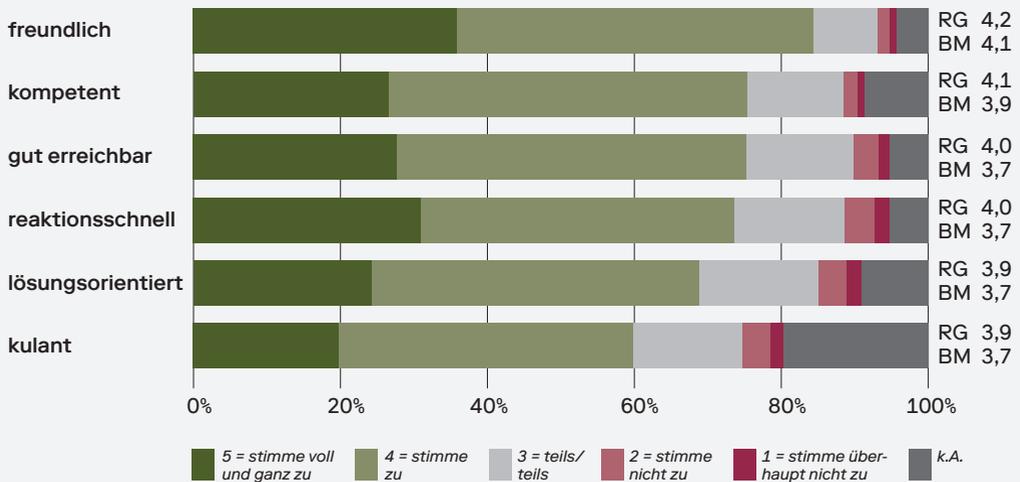
Bei den Aussagen zum Wohnkomfort bezüglich Küche und Bad ergibt sich kein klares Bild. Zwar erhält eine offene Küche mit Bezug zum Wohn-/Essbereich etwas mehr Zuspruch als eine separate Küche; beim Entscheid zwischen Badewanne und Dusche gehen die Präferenzen jedoch so weit auseinander, dass die Anteile fast gleich gross ausfallen.



RG = Mittelwert Regimo Gruppe / BM = Benchmark

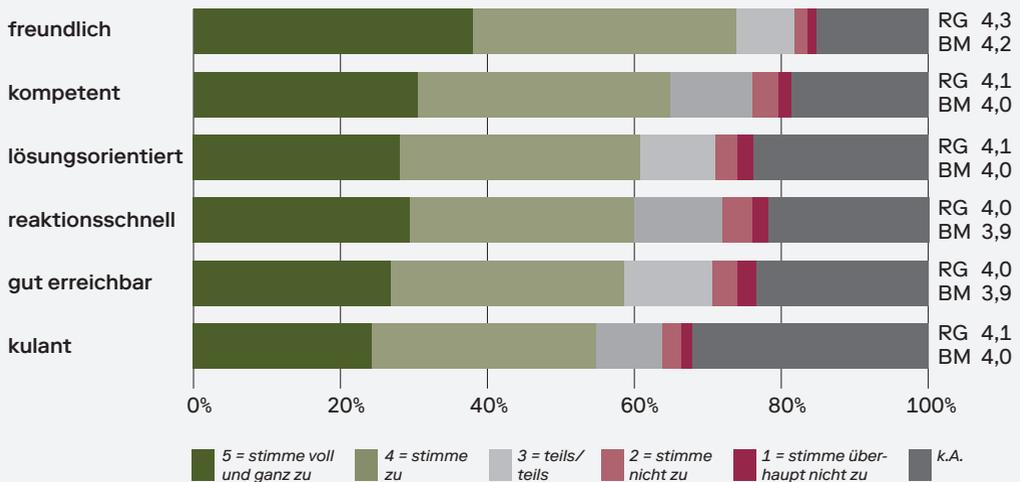
Wenn Sie an die Dienstleistungen Ihrer Liegenschaftsverwaltung denken, inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Mein/e Ansprechpartner/in ist/sind ...

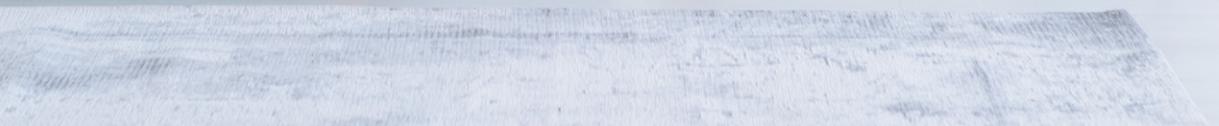
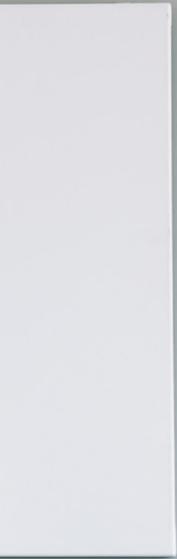


Wenn Sie an die Dienstleistungen der Hauswartung denken, inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Mein Hauswart/meine Hauswartin ist ...



RG = Mittelwert Regimo Gruppe / BM = Benchmark



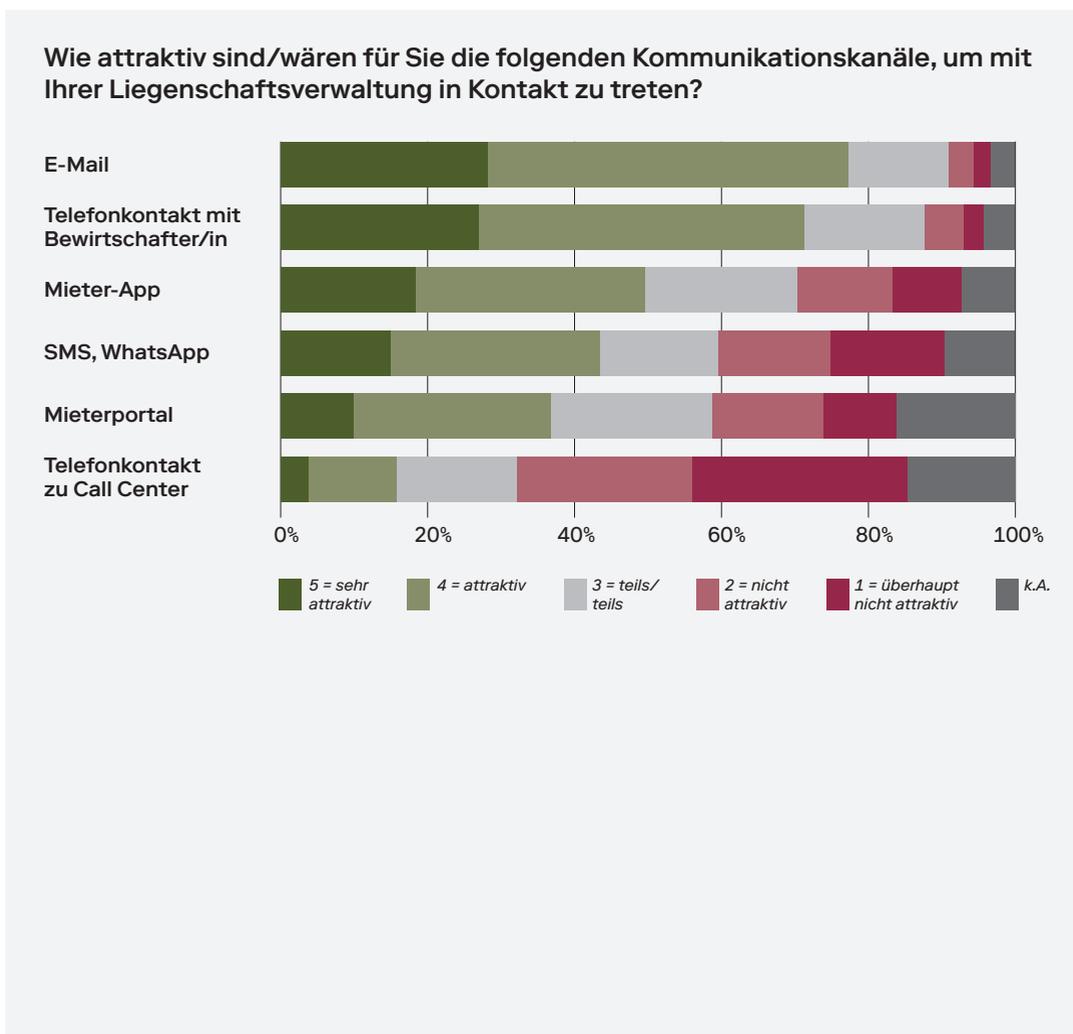
4. RegimoApp/digitale Integration

63,8 Prozent der Befragten nutzen die RegimoApp, rund die Hälfte von ihnen bewertet sie sehr gut.

Funktionen wie Schadensmeldung und Anzeige des Energieverbrauchs stehen besonders hoch im Kurs.

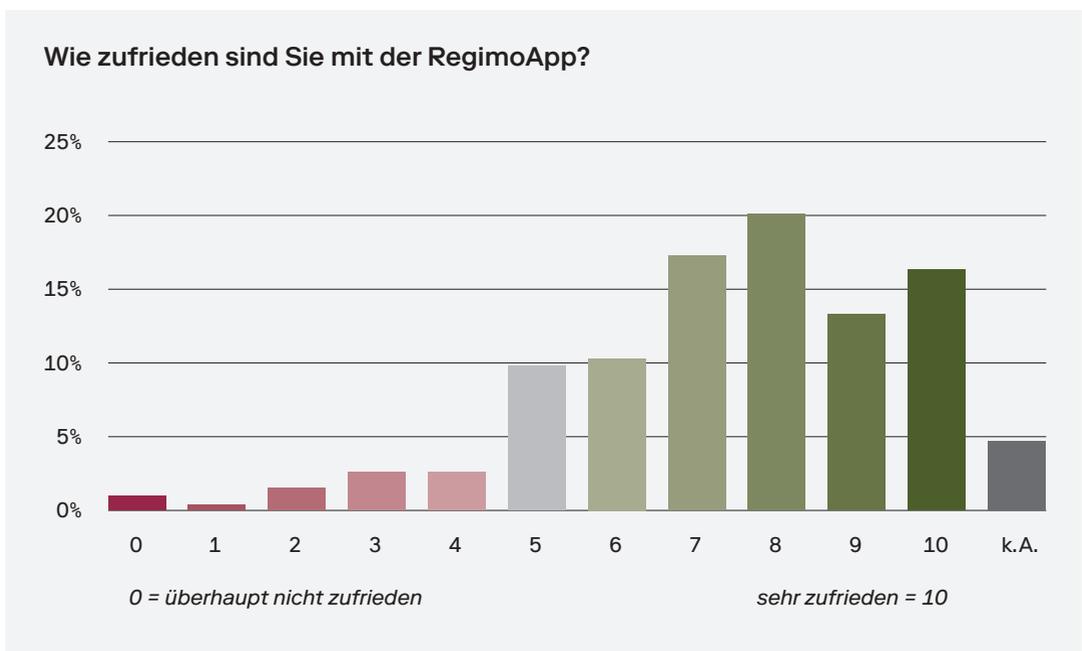
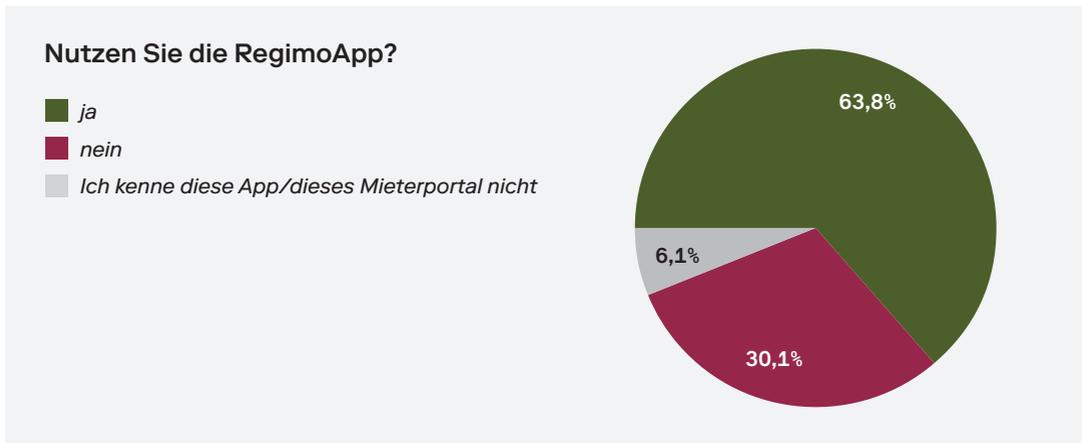
4.1. Attraktivität von Kommunikationswegen

Die E-Mail gilt mittlerweile als der favorisierte Kommunikationskanal, um mit der Liegenschaftsverwaltung in Kontakt zu treten. Der direkte Telefonkontakt wird knapp auf den zweiten Rang verwiesen, ist aber nach wie vor ebenfalls ein geschätzter Weg. Den Kontakt zu einem Call Center lehnt dagegen die grosse Mehrheit klar ab. Die Hälfte der Mieter und Mieterinnen steht der Nutzung einer Mieter-App für die Kommunikation mit der Verwaltung positiv gegenüber, knapp ein Viertel empfindet eine App nicht attraktiv, um mit der Verwaltung in Verbindung zu treten.



4.2. RegimoApp: Nutzung und Zufriedenheit

Aktuell nutzen knapp zwei Drittel der Befragten die RegimoApp. Die Bekanntheit der Mieter-App ist dabei sehr hoch: Nurmehr vereinzelte Mieter und Mieterinnen (6%) geben an, die App nicht zu kennen. Diejenigen, die die RegimoApp nutzen, sind im Schnitt zufrieden mit der App. Rund die Hälfte vergibt hohe Bewertungen (Werte 8 bis 10 auf der 10er-Skala).



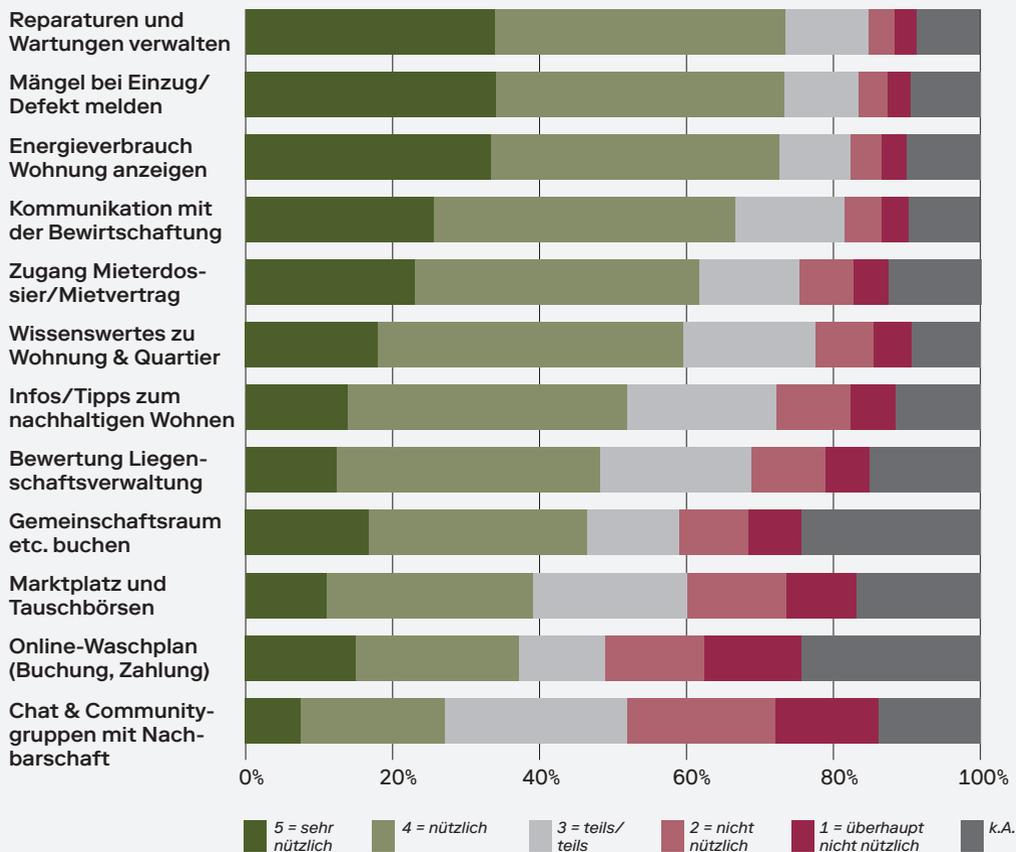
4.3. Mieter-App/Mieterportal: Nützlichkeit diverser Funktionen

Verschiedene (potenzielle) Funktionen einer Mieter-App respektive eines Mieterportals treffen auf grosses Interesse¹: Ein Service zur Meldung von Mängeln beim Einzug bzw. Defekten im weiteren Verlauf des Mietverhältnisses, eine Anzeige zum Energieverbrauch der Wohnung sowie eine Möglichkeit zur Verwaltung von Reparaturen und Mängeln werden von über 70 % der Befragten als nützlich empfunden. Die hohen Anteile lassen auf weiteres Steigerungspotenzial in der Nutzungsrate der RegimoApp (siehe Kapitel 4.2.) schliessen.

Gut zwei Drittel der Mieterschaft sehen eine App grundsätzlich auch zur Kommunikation mit der Bewirtschaftung als nützlich an. Einige andere aufgeführte Funktionen kommen weniger gut an. Lediglich geringe Zustimmung finden vor allem Tools, die sich auf die Vernetzung/Kommunikation mit anderen Liegenschaftsbewohnern und -bewohnerinnen beziehen, wie ein Nachbarschafts-Chat oder ein Marktplatz respektive eine Tauschbörse. Keinen Bedarf sehen die Befragten zudem für einen Online-Waschplan.

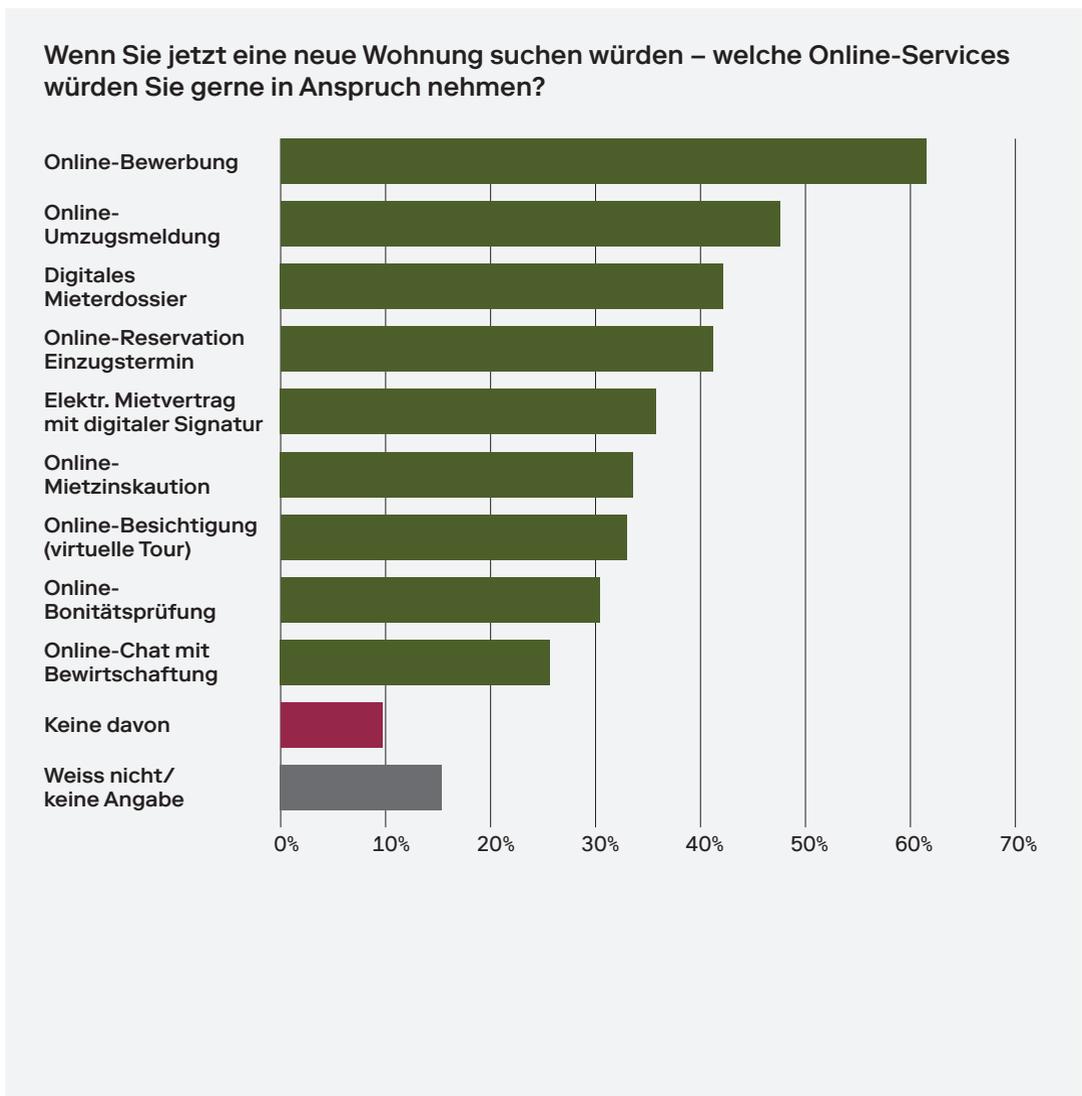
1 Befragt wurden alle teilnehmenden Mieter und Mieterinnen, unabhängig davon, ob sie die RegimoApp derzeit nutzen oder nicht.

Wie nützlich sind/wären aus Ihrer Sicht folgende Services einer Mieter-App/ eines Mieterportals unabhängig davon, ob Sie aktuell eine Mieter-App/ ein Mieterportal nutzen?



4.4. Beliebtheit digitaler Services bei der Wohnungssuche

Digitale Services werden immer beliebter. Fast alle Befragten (90%) würden gerne eine oder mehrere der vorgeschlagenen digitalen Dienstleistungen in Anspruch nehmen, wenn sie eine neue Wohnung suchen. Der beliebteste Service ist die Online-Bewerbung (gut 60%). Aber auch die digitale Umzugsmeldung, das digitale Mieterdossier oder die Online-Reservation des Einzugsstermins finden grossen Zuspruch (je gut 40%).



5. Nachhaltigkeit

Verglichen mit dem Benchmarkwertet die Regimo-Mieterschaft Themen der Nachhaltigkeit noch höher.

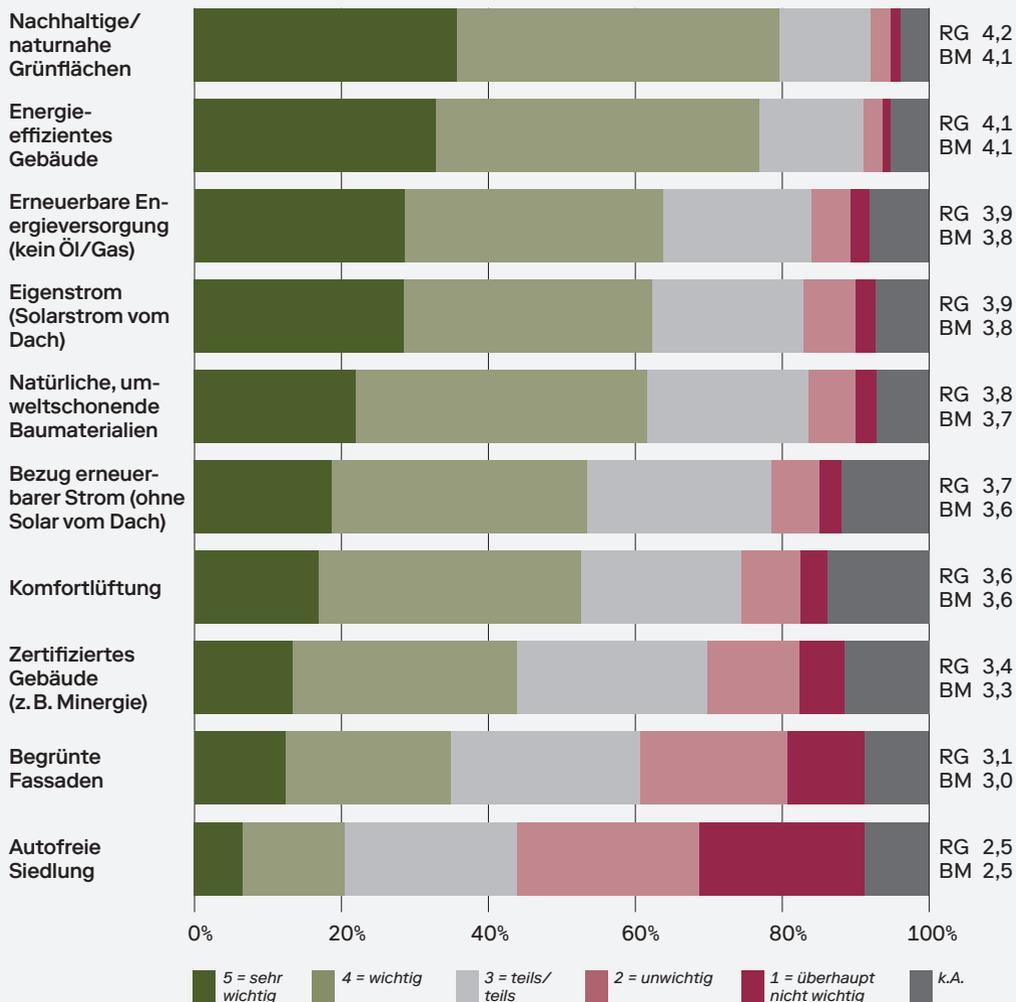
Am gefragtesten sind Grünflächen, energieeffiziente Gebäude, die Versorgung mit erneubarer Energie und Eigenstrom.

5.1. Gewichtung von Nachhaltigkeitsthemen

Das Thema der Nachhaltigkeit hat in den vergangenen Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Die Mieterschaft der Regimo Gruppe erachtet die aufgeführten Nachhaltigkeitskriterien verglichen mit dem Benchmark durchweg als noch etwas wichtiger. So sind nachhaltige und naturnahe Grünflächen sowie energieeffiziente Gebäude inzwischen für den Grossteil der Mieterschaft wichtige Aspekte bei der Wahl eines Mietobjekts und werden beinahe erwartet.

Auch die Energieversorgung aus erneuerbaren Energiequellen, Eigenstrom und die Verwendung natürlicher, umweltschonender Baumaterialien sind für eine deutliche Mehrheit der Befragten (über 60%) gewichtige Kriterien, wenn sie ein neues Mietobjekt suchen. Autofreie Siedlungen oder begrünte Fassaden haben dagegen wenig Bedeutung.

Welche der folgenden Nachhaltigkeitsthemen sind/wären Ihnen bei der Auswahl eines Mietobjekts wichtig?



RG = Mittelwert Regimo Gruppe / BM = Benchmark

5.2. Nachfrage nach nachhaltigen Infrastrukturangeboten

Unter den nachhaltigen Infrastrukturangeboten, die zusätzlich bezahlt werden müssen, erhalten Ladestationen für E-Mobilität das grösste Interesse. Ladestationen für E-Autos würden durchschnittlich knapp zwei von fünf Mieterinnen und Mietern nutzen, Ladestationen für E-Bikes sind fast ebenso gefragt. Auch die übrigen Angebote wie Gemeinschaftsräume und Gästezimmer finden Anklang, wobei die Sharing-Angebote (Car-Sharing, E-Bike-/Trottinett-Sharing) am wenigsten gut ankommen.

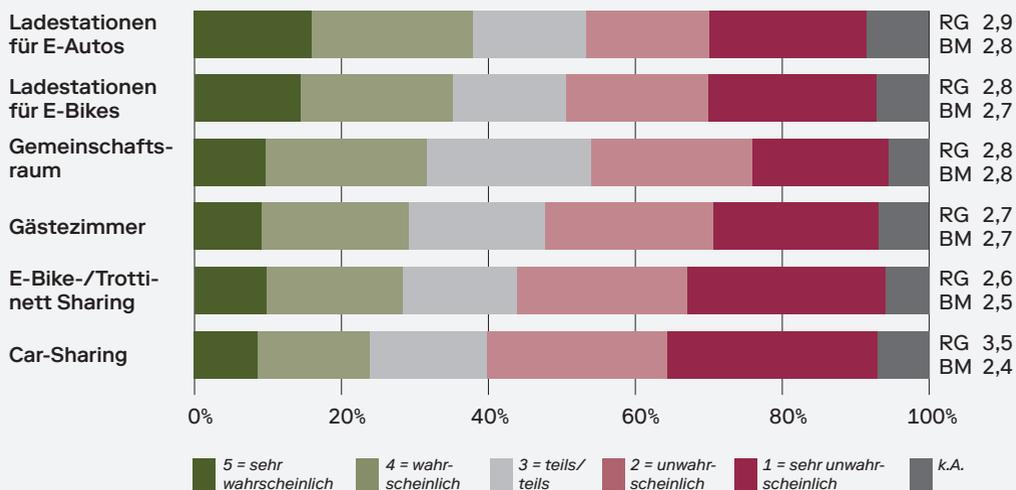
Insgesamt scheinen die Befragten vergleichsweise affin für nachhaltige Infrastruktur – das Nutzungsinteresse liegt bei fast allen Angeboten leicht über dem Benchmark (Ausnahmen: Gemeinschaftsräume und Gästezimmer). Allerdings variiert die Nutzungswahrscheinlichkeit stark zwischen den Standorten/Liegenschaften (hier nicht dargestellt).

5.3. Informationsstand Energieverbrauch

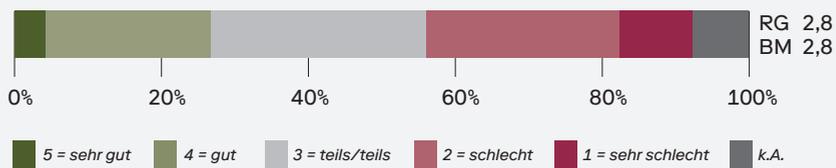
Aktuell fühlt sich lediglich ein gutes Viertel der Mieterschaft angemessen über den Energieverbrauch des eigenen Haushalts informiert. Über ein Drittel der Befragten gibt dagegen an, über ungenügende Informationen zu verfügen.

Der Bedarf an Informationen scheint dabei gross zu sein, wie das hohe Interesse an einer Anzeigefunktion zum Energieverbrauch in der Mieter-App zeigt (vgl. Kapitel 4.3.). Die durchschnittliche Bewertung entspricht dem Benchmark.

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die folgenden Angebote nutzen würden?



Wie gut sind Sie Ihrer Meinung nach über den Energieverbrauch Ihres Haushalts informiert?



RG = Mittelwert Regimo Gruppe / BM = Benchmark



6. Miet- und Nebenkosten

Die Miet- und Nebenkosten werden durchschnittlich bewertet. Verbesserungspotenzial zeigt sich bei der Nachvollziehbarkeit der Nebenkostenabrechnung.

6.1. Einschätzung der Mietkosten

Die Einschätzung der Mietkosten fällt durchschnittlich aus. Die Mehrheit (knapp 60%) betrachtet die Höhe der Miete als angemessen. Ungefähr jede zehnte befragte Person ist mit den Kosten im Verhältnis zum gebotenen Wohnraum und den dazugehörigen Dienstleistungen (überhaupt) nicht zufrieden. Im Mittel liegt die Bewertung der Mietkosten knapp über dem Benchmark. Auffällig ist, dass die Mietkosten in der Deutschschweiz positiver bewertet wurden als in der Westschweiz (hier nicht dargestellt).

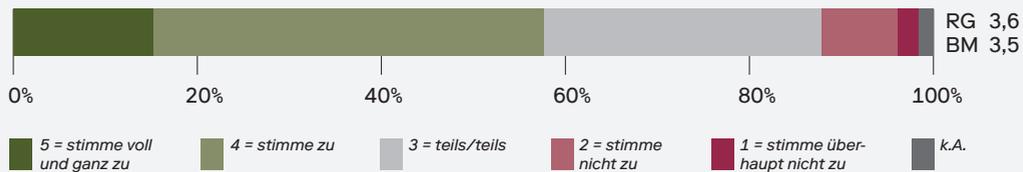
6.2. Einschätzung der Nebenkosten

Die Nebenkosten werden von über der Hälfte der Befragten als marktüblich empfunden. Die Bewertung fällt tendenziell positiver aus als beim Benchmark. Dennoch befindet ein Fünftel der Mieter und Mieterinnen die eigenen Nebenkosten im Vergleich zu anderen Mietwohnungen/-häusern als zu hoch.

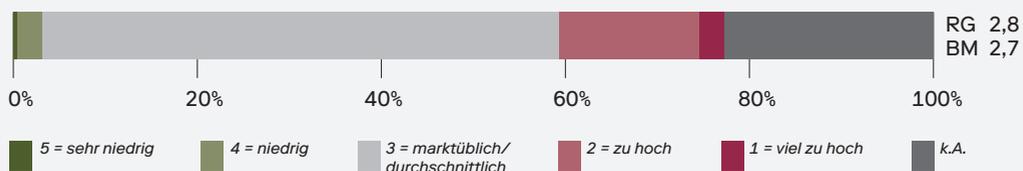
6.3. Nachvollziehbarkeit der Nebenkosten

Die Nachvollziehbarkeit der Nebenkosten scheint schwierig, bewegt sich allerdings im Schnitt auf Benchmark-Niveau. Etwas weniger als die Hälfte der Befragten gibt an, die Nebenkostenabrechnung (sehr) gut nachvollziehen zu können. Abzüge bei der Nachvollziehbarkeit werden insbesondere in den Westschweizer Regionen gemacht (hier nicht dargestellt).

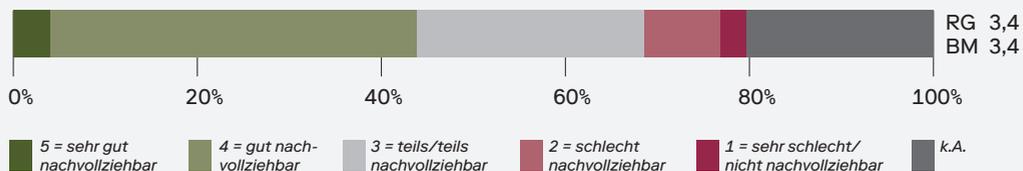
Die Miete steht in einem angemessenen Verhältnis zur Wohnung und den dazugehörigen Dienstleistungen.



Die Nebenkosten sind im Vergleich ...



Wie gut beurteilen Sie die Nachvollziehbarkeit der Nebenkostenabrechnung? Die Abrechnung ist ...



RG = Mittelwert Regimo Gruppe / BM = Benchmark



Herausgeberin/Copyright:
Pensimo Management AG
Obstgartenstrasse 19
8006 Zürich
pensimo.ch

Befragung und Auswertung:
LINK Marketing Services AG

Publiziert: Q4/2022