

## **Hausverwaltungen im Check: Mieter:innen größtenteils eher unzufrieden**

- **Kommunikationsplattform Superchat analysiert Beliebtheit und Öffnungszeiten von Hausverwaltungen in den 20 größten Städten**
- **Hausverwaltungen in Dortmund am beliebtesten**
- **3,5 Sterne: Durchschnittliche Bewertung von Hausverwaltungen nur Mittelmaß**
- **Kaum Hausverwaltungen am Wochenende geöffnet**

**Berlin, 07.04.2022** – In der Regel beschränkt sich der Kontakt zur eigenen Hausverwaltung auf das nötige Minimum. Im Schadensfall oder bei dringendem Gesprächsbedarf ist ein guter Kundenservice und Erreichbarkeit jedoch umso wichtiger. Mit rund 3,5 von 5 möglichen Sternen schneiden die Hausverwaltungen im Durchschnitt nur mittelmäßig ab. Das zeigt eine aktuelle Analyse der Kommunikationsplattform Superchat ([www.superchat.de](http://www.superchat.de)), die zahlreiche Kommunikationskanäle auf einer Plattform bündelt. Dafür hat das Unternehmen über 20.000 Google-Bewertungen von insgesamt 2.390 Hausverwaltungen in den 20 größten Städten Deutschlands untersucht.

### **Hausverwaltungen in Dortmund am besten bewertet**

Von allen untersuchten Städten sind die Menschen in Dortmund am zufriedensten mit den ortsansässigen Hausverwaltungen. Die knapp 100 Hausverwaltungen in der Stadt erreichen eine Bewertung von 3,84 Sternen von fünf möglichen Sternen – der Spitzenwert der Untersuchung, wenn auch noch etwas Platz nach oben ist.

Knapp dahinter liegen Stuttgart und Bonn. Die Hausverwaltungsunternehmen der beiden Städte teilen sich mit einer durchschnittlichen Sterne-Bewertung von 3,82 den zweiten Platz. An dritter Stelle liegt Köln mit einem Durchschnitt von 3,68 Sternen bei 77 untersuchten Hausverwaltungen mit insgesamt 475 Bewertungen.

### **Unbeliebte Hausverwaltungen in Bielefeld und Berlin**

Mit 3,14 von fünf möglichen Sternen schneiden die 54 Hausverwaltungen in Bielefeld besonders schlecht ab. Mit 687 Bewertungen besetzt die Stadt den letzten Platz des Rankings. Ähnlich unzufrieden sind die Menschen mit ihrer Hausverwaltung in Berlin. Die Hauptstadt landet mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3,20 Sternen knapp auf dem vorletzten Platz. Nur minimal zufriedener sind die Menschen in Münster mit ihren Hausverwaltungen und bewerten diese mit durchschnittlich 3,21 Sternen.

### **Kaum Hausverwaltungen auch am Wochenende geöffnet**

Kaum ein Hausverwaltungsunternehmen bietet seinen Service auch am Samstag und Sonntag an. Nur 2,5 Prozent der Hausverwaltungen, die ihre Öffnungszeiten auf Google angeben, nehmen die Anliegen ihrer Mieter:innen auch am Wochenende entgegen. Vereinzelt Unternehmen bieten (15 Unternehmen, <1 Prozent) jedoch die ganze Woche oder an ausgewählten Tagen 24-Stunden-Öffnungszeiten an.

**Yilmaz Köknar, Co-Founder und CEO von Superchat, kommentiert die Analyse:**

*“Die Hausverwaltungen sind besonders in Großstädten ein immerwährendes Thema. Schlechte Erreichbarkeit, lange Wartezeiten und Misskommunikation führen zur Unzufriedenheit der Mieter:innen, die sich auch in der Analyse widerspiegelt. Als Mieter:in ist man auf den Kontakt zur Hausverwaltung angewiesen. Im Bereich Digitalisierung haben diese noch einiges aufzuholen. Eine bessere Erreichbarkeit und Kontaktmöglichkeiten über beliebte Kommunikationskanäle, wie zum Beispiel WhatsApp oder Instagram, würde sicherlich auch zur Zufriedenheit der Mieter:innen beitragen.”*

**Alle Ergebnisse der Untersuchung finden Sie auch unter folgendem Link:**

<https://www.superchat.de/blog-artikel/hausverwaltungen-im-check-mieter-innen-grosstenteils-eh-er-unzufrieden>

**Über die Untersuchung**

Für die Untersuchung wurden 20.289 Bewertungen der jeweiligen Hausverwaltungen in den 20 größten Städten in Deutschland auf Google erhoben. Insgesamt wurden 2.394 Hausverwaltungen analysiert. Stichtag der Untersuchung ist der 21. März 2022.

**Über Superchat**

Superchat ([www.superchat.de](http://www.superchat.de)) ist eine Kommunikationsplattform, die alle relevanten Kommunikationskanäle, wie E-Mail, WhatsApp Business, Google Business Chat, Facebook, Instagram, SMS und Webchat, in einem Posteingang bündelt. Damit vereinfacht Superchat für kleine und mittelständische Unternehmen die Kundenkommunikation und bietet eine effiziente Lösung, alle Bereiche der Customer Journey digital abzuwickeln, ohne den persönlichen Kontakt zu den Kunden zu verlieren. Mitteilungen, Hilfestellungen, Promotionen und Bewertungsanfragen können unkompliziert per Link und über eine Benutzeroberfläche an Kunden und Kundinnen kommuniziert werden. Das Start-up wurde 2020 von Yilmaz Köknar und Mika Hally gegründet, beschäftigt derzeit 20 Mitarbeitende und hat seinen Sitz in Berlin.