

**Erwartungen von Haus-
und Wohnungseigentümern
an Immobilienberater**

20. November 2019
N9565/38271 Li

forsa Politik- und Sozialforschung GmbH
Büro Berlin
Schreiberhauer Straße 30
10317 Berlin
Telefon: (0 30) 6 28 82-0

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	3
1. Beauftragung von Immobilienberatern	4
2. Argumente für die zukünftige Beauftragung von Immobilienberatern	5
3. Relevante Leistungen eines professionellen Immobilienberaters	10
4. Relevante Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters	15
5. Faktoren der Zufriedenheit beim Verkauf durch einen Immobilienberater	19

Vorbemerkung

Im Auftrag von Christ & Company Consulting GmbH hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH eine repräsentative Befragung zum Thema „Erwartungen von Haus- und Wohnungseigentümern an Immobilienberater“ durchgeführt.

Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 1.008 nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte Immobilienbesitzer in der Bundesrepublik Deutschland befragt.

Die Erhebung wurde vom 14. bis 18. November mithilfe computergestützter Onlineinterviews durchgeführt. Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

Die ermittelten Ergebnisse können lediglich mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (im vorliegenden Fall +/- 3 Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der Immobilienbesitzer in Deutschland übertragen werden.

1. Beauftragung von Immobilienberatern

Die Mehrheit der befragten Immobilienbesitzer (71 %) hat bisher keinen Immobilienberater mit dem Verkauf einer Immobilie beauftragt.

Immobilienbesitzer in Westdeutschland haben häufiger Makler mit dem Verkauf einer Immobilie beauftragt als Immobilienbesitzer aus den ostdeutschen Bundesländern.

Haus- oder Wohnungsbesitzer mit formal höheren Bildungsabschlüssen beauftragten Immobilienberater häufiger als Befragte mit formal niedrigeren Abschlüssen.

▪ Beauftragung von Immobilienberatern

	Es haben schon einmal einen Immobilienberater bzw. Makler mit dem Verkauf einer Immobilie beauftragt	
	ja %	nein *) %
insgesamt	29	71
Hausbesitzer	28	72
Wohnungsbesitzer	32	67
Ost	19	81
West	31	69
Männer	27	73
Frauen	32	68
18- bis 29-Jährige	21	79
30- bis 44-Jährige	20	79
45- bis 59-Jährige	28	72
60 Jahre und älter	32	68
Hauptschule	18	82
mittlerer Abschluss	28	72
Abitur, Studium	31	69
Haushaltsnettoeinkommen:		
- unter € 3.000	25	75
- € 3.000 oder mehr	28	72

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

2. Argumente für die zukünftige Beauftragung von Immobilienberatern

Nahezu ein Drittel (32 %) der Befragten stuft die höhere Sichtbarkeit der Immobilie bei einem Verkauf durch einen Immobilienberater bzw. Makler als sehr wichtig ein, die Hälfte (50 %) hält diesen Aspekt für wichtig.

Dass mit der Beauftragung eines Maklers ein geringerer Aufwand für den Immobilienbesitzer einhergeht, halten 31 Prozent der befragten Immobilienbesitzer für sehr wichtig und die Hälfte (50 %) für wichtig.

Als nahezu gleich relevant stufen die Befragten den dritten Aspekt ein: Eine umfassende Beratung und ein guter Service während des Verkaufs erachten 31 Prozent als sehr wichtig und knapp die Hälfte (49 %) als wichtig.

Der Aspekt, dass ein Makler für den Verkauf einer Immobilie auf ein großes Netzwerk zugreifen kann, das Privatpersonen in diesem Umfang nicht zur Verfügung steht, ist für 30 Prozent der befragten Immobilienbesitzer sehr wichtig und für 46 Prozent wichtig.

Damit sind diese vier Aspekte laut Einschätzung der Befragten die wichtigsten, wenn es um die Argumente für die Beauftragung eines Immobilienberaters geht, sie erreichen jeweils ein nahezu gleiches Ergebnisniveau, die Unterschiede in der Abstufung sind marginal.

Argumente, wie die Erzielung eines höheren Preises oder eines schnelleren Verkaufs der Immobilie durch einen Immobilienberater sind laut Einschätzung der Immobilienbesitzer für die Beauftragung eines Maklers etwas weniger wichtig, als die zuvor genannten. Wobei auch diese beiden Aspekte nur sehr wenige Befragte (4 % bzw. 5 %) für unwichtig halten.

▪ Argumente für die zukünftige Beauftragung von Immobilienberatern (I)

Um auch zukünftig einen Immobilienberater bzw. Makler mit dem Verkauf einer Immobilie zu beauftragen halten folgende Argumente für

	sehr wichtig %	wichtig %	weniger wichtig %	unwichtig *) %
- Eine höhere Sichtbarkeit der Immobilie auf dem Markt durch professionelles Marketing	32	50	11	5
- Ein geringerer Aufwand für den Immobilienbesitzer	31	50	13	4
- Eine umfassende Beratung und guter Service während des Verkaufs	31	49	13	5
- Ein großes Netzwerk des Maklers, auf das man als Privatperson keinen Zugriff hat	30	46	15	5
- Die Erzielung eines höheren Preises	27	51	14	4
- Ein schnellerer Verkauf	20	48	24	5

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Dass ein schnellerer Verkauf einer Immobilie sehr wichtig ist meinen Befragte, die bereits einen Immobilienberater beauftragt haben, häufiger als Befragte, die bisher noch keinen Makler mit dem Verkauf einer Immobilie beauftragten.

Auch im Hinblick auf Aspekte wie eine höhere Sichtbarkeit der Immobilie auf dem Markt sowie eine umfassende Beratung und guten Service während des Verkaufs zeigt sich, dass Immobilienbesitzer die bereits mit einem Immobilienberater zusammengearbeitet haben dies häufiger als sehr wichtig einstufen, als Besitzer von Immobilien ohne bisherige Zusammenarbeit mit einem Makler.

▪ Argumente für die zukünftige Beauftragung von Immobilienberatern (II)

Um auch zukünftig einen Immobilienberater bzw. Makler zu beauftragen halten folgende Argumente für sehr wichtig	insgesamt %	Wohnungsbesitzer %	Hausbesitzer %	Immobilienberatererfahrene %	Immobilienberaterunerfahrene %
- Eine höhere Sichtbarkeit der Immobilie auf dem Markt durch professionelles Marketing	32	38	31	42	28
- Ein geringerer Aufwand für den Immobilienbesitzer	31	33	31	37	29
- Eine umfassende Beratung und guter Service während des Verkaufs	31	32	31	40	28
- Ein großes Netzwerk des Maklers, auf das man als Privatperson keinen Zugriff hat	30	30	30	37	26
- Die Erzielung eines höheren Preises	27	25	28	32	25
- Ein schnellerer Verkauf	20	24	19	28	16

Jüngere Immobilienbesitzer schätzen die umfassende Beratung und den guten Service eines Immobilienberaters etwas seltener als sehr wichtig ein, als ältere Immobilienbesitzer. Die Erzielung eines höheren Preises ist hingegen bei den jüngeren Haus- und Wohnungseigentümern häufiger sehr wichtig als bei den älteren Immobilieneigentümern.

Den geringeren Aufwand beim Verkauf sehen die über 60-Jährigen etwas seltener als sehr wichtigen Aspekt für die Maklerbeauftragung als die jüngeren Immobilienbesitzer.

Frauen geben etwas häufiger als Männer an, dass eine höhere Sichtbarkeit der Immobilie auf dem Markt ihrer Meinung nach sehr wichtig ist für die zukünftige Beauftragung eines Maklers. Auch den geringeren Aufwand für den Immobilienbesitzer im Falle eines Verkaufs der Immobilie durch einen Makler sehen Frauen häufiger als relevanten Aspekt für die Beauftragung eines Immobilienberaters als Männer.

▪ **Argumente für die zukünftige Beauftragung von Immobilienberatern (III)**

Um auch zukünftig einen Immobilienberater bzw. Makler zu beauftragen halten folgende Argumente für sehr wichtig	insgesamt	Männer	Frauen	18- bis 44-Jährige	45- bis 59-Jährige	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%	%
- Eine höhere Sichtbarkeit der Immobilie auf dem Markt durch professionelles Marketing	32	31	35	35	33	31
- Ein geringerer Aufwand für den Immobilienbesitzer	31	29	34	36	35	27
- Eine umfassende Beratung und guter Service während des Verkaufs	31	30	32	24	32	32
- Ein großes Netzwerk des Maklers, auf das man als Privatperson keinen Zugriff hat	30	29	30	31	30	28
- Die Erzielung eines höheren Preises	27	28	27	34	27	25
- Ein schnellerer Verkauf	20	19	21	16	22	19

Ein geringerer Aufwand für den Immobilienbesitzer sowie eine umfassende Beratung und ein guter Service während des Verkaufs werden häufiger von Befragten der ostdeutschen Bundesländer als sehr wichtig eingestuft, als von westdeutschen Befragten.

Ein großes Netzwerk des Maklers, auf das man als Privatperson keinen Zugriff hat, ist Immobilienbesitzern mit einem monatlichen Haushaltsnettoeinkommen von 3000 Euro und mehr etwas häufiger sehr wichtig als Immobilieneigentümern, die über ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von unter 3000 Euro verfügen.

▪ Argumente für die zukünftige Beauftragung von Immobilienberatern (IV)

Um auch zukünftig einen Immobilienberater bzw. Makler zu beauftragen halten folgende Argumente für sehr wichtig	insgesamt	Region		Haushaltsnettoeinkommen:	
		West	Ost	unter 3000 Euro	3000 Euro und mehr
	%	%	%	%	%
- Eine höhere Sichtbarkeit der Immobilie auf dem Markt durch professionelles Marketing	32	32	32	33	31
- Ein geringerer Aufwand für den Immobilienbesitzer	31	32	25	30	31
- Eine umfassende Beratung und guter Service während des Verkaufs	31	32	26	31	31
- Ein großes Netzwerk des Maklers, auf das man als Privatperson keinen Zugriff hat	30	29	30	25	32
- Die Erzielung eines höheren Preises	27	27	29	26	27
- Ein schnellerer Verkauf	20	20	18	19	20

3. Relevante Leistungen eines professionellen Immobilienberaters

Nahezu die Hälfte der befragten Immobilienbesitzer sieht eine fundierte Preisermittlung durch einen Immobilienberater als sehr wichtige Leistung eines Maklers an, weitere 41 Prozent halten dies für wichtig. Nur wenigen Befragten (7 %) ist dieser Aspekt weniger wichtig und nur eine geringe Anzahl an Befragten (3 %) hält die Preisermittlung durch einen Makler für unwichtig.

Auch die Erstellung eines aussagekräftigen Exposés wird von der Mehrheit der Befragten als sehr wichtig bzw. wichtig erachtet. Nahezu gleich viele Eigentümer geben an, dass die Erstellung der Verkaufsunterlagen eine sehr wichtige bzw. wichtige Leistung eines Immobilienberaters ist.

Ein Drittel der befragten Immobilienbesitzer schätzt eine durchdachte Vermarktungsstrategie als eine sehr wichtige Leistung eines Immobilienberaters ein. Nicht ganz die Hälfte der Befragten (47 %) hält diesen Aspekt immerhin für wichtig.

Jeder fünfte befragte Immobilienbesitzer (20 %) gibt an, dass professionell durchgeführte Besichtigungstermine weniger wichtig für ihn sind. Ebenfalls gut jeder Fünfte (21%) hält die Führung von Verkaufsverhandlungen für eine weniger relevante Leistung eines Immobilienberaters.

▪ Leistungen eines professionellen Immobilienberaters (I)

Einzelne Leistungen, die ein professioneller Immobilienberater bzw. Makler erbringen kann halten für

	sehr wichtig %	wichtig %	weniger wichtig %	unwichtig *) %
- Eine fundierte Preisermittlung	47	41	7	3
- Die Erstellung eines aussagekräftigen Exposé unter anderem mit professionellen Fotos	41	42	12	3
- Die Erstellung der Verkaufsunterlagen wie beispielsweise der Kaufvertrag	41	38	14	5
- Eine durchdachte Vermarktungsstrategie, sowohl Online als auch Offline	33	47	14	5
- Professionell durchgeführte Besichtigungstermine	32	46	16	4
- Die Führung von Verkaufsverhandlungen	31	46	16	5

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Alle abgefragten Leistungsmerkmale eines Immobilienberaters schätzen Befragte, die bereits einmal einen Immobilienberater beauftragt haben häufiger als sehr wichtige Leistung eines Maklers ein, als Befragte, die bisher noch nicht mit einem Immobilienberater zusammengearbeitet haben.

▪ Leistungen eines professionellen Immobilienberaters (II)

Einzelne Leistungen, die ein professioneller Immobilienberater bzw. Makler erbringen kann halten für sehr wichtig	insgesamt	Wohnungsbesitzer	Hausbesitzer	Immobilienberater-erfahrene	Immobilienberater-unerfahrene
	%	%	%	%	%
- Eine fundierte Preisermittlung	47	49	47	53	45
- Die Erstellung eines aussagekräftigen Exposés u. a. mit professionellen Fotos	41	46	40	51	37
- Die Erstellung der Verkaufsunterlagen wie beispielsweise der Kaufvertrag	41	36	42	48	39
- Eine durchdachte Vermarktungsstrategie, sowohl Online als auch Offline	33	35	32	47	27
- Professionell durchgeführte Besichtigungstermine	32	31	32	43	27
- Die Führung von Verkaufsverhandlungen	31	30	31	36	29

Im Hinblick auf relevante Leistungen eines Immobilienberaters zeigt sich, dass Frauen alle abgefragten Leistungsmerkmale häufiger als sehr wichtig erachten, als Männer diese jeweils einschätzen.

▪ Leistungen eines professionellen Immobilienberaters (III)

Einzelne Leistungen, die ein professioneller Immobilienberater bzw. Makler erbringen kann halten für sehr wichtig	insgesamt	Männer	Frauen	18- bis 44-Jährige	45- bis 59-Jährige	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%	%
- Eine fundierte Preisermittlung	47	45	50	49	49	45
- Die Erstellung eines aussagekräftigen Exposés u. a. mit professionellen Fotos	41	39	45	36	45	40
- Die Erstellung der Verkaufsunterlagen wie beispielsweise der Kaufvertrag	41	39	45	41	42	41
- Eine durchdachte Vermarktungsstrategie, sowohl Online als auch Offline	33	30	36	32	34	32
- Professionell durchgeführte Besichtigungstermine	32	29	36	31	36	30
- Die Führung von Verkaufsverhandlungen	31	28	36	30	35	29

Immobilienbesitzern mit einem monatlichen Haushaltsnettoeinkommen unter 3000 Euro ist häufiger sehr wichtig, dass Immobilienberater sowohl eine fundierte Preisermittlung als auch die Erstellung der Verkaufsunterlagen als Leistung erbringen, als Befragten mit einem höheren Haushaltsnettoeinkommen.

Die Erstellung der Verkaufsunterlagen durch den Immobilienberater ist Immobilien-eigentümern aus ostdeutschen Bundesländern häufiger sehr wichtig als Eigentü-mern von Wohnungen und Häusern in westdeutschen Bundesländern.

▪ Leistungen eines professionellen Immobilienberaters (IV)

Einzelne Leistungen, die ein professioneller Immobilienberater bzw. Makler erbringen kann halten für sehr wichtig	insge-	West	Ost	Haushaltsnettoeinkommen:	
	samt			unter	3000 Euro
	%	%	%	3000 Euro	und mehr
				%	%
- Eine fundierte Preisermittlung	47	47	49	52	45
- Die Erstellung eines aussagekräftigen Exposés u. a. mit professionellen Fotos	41	41	40	41	41
- Die Erstellung der Verkaufsunterlagen wie beispielsweise der Kaufvertrag	41	40	48	46	39
- Eine durchdachte Vermarktungsstrategie, sowohl Online als auch Offline	33	33	32	31	32
- Professionell durchgeführte Besichtigungstermine	32	33	27	28	33
- Die Führung von Verkaufsverhandlungen	31	31	31	33	30

4. Relevante Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters

Im Hinblick auf die Beauftragung eines Immobilienberaters bzw. Maklers halten sechs von zehn Befragten den persönlichen Eindruck im ersten Gespräch für sehr wichtig. Etwas mehr als ein Drittel stuft diesen Aspekt als wichtig ein. Nur jeweils einer Minderheit der Befragten ist dieser Gesichtspunkt weniger wichtig (3 %) oder sogar unwichtig (1 %).

Umfassende Kenntnisse des Immobilienmarktes sind 58 Prozent der befragten Wohneigentümern sehr wichtig, weitere 37 % stufen diesen Aspekt als wichtig ein. Nur insgesamt 3 Prozent sehen im Hinblick auf diesen Gesichtspunkt wenig oder keine Relevanz für die Auswahl eines geeigneten Maklers.

Der Auftritt des Maklerunternehmens im Internet wird von nahezu einem Viertel der Befragten (23 %) als weniger wichtig erachtet. Etwas häufiger (27 %) geben die Befragten an, dass ein großes Netzwerk im In- und Ausland weniger wichtig ist. Gut ein Drittel (34 %) stuft die Bekanntheit des Maklers als weniger wichtig ein.

Im Vergleich fällt auf, dass die Bekanntheit des Maklers als relevanter Gesichtspunkt für die Auswahl eines Immobilienmaklers von allen abgefragten Aspekten am häufigsten als unwichtig eingestuft wird. Aber auch das gibt nur eine vergleichsweise geringe Anzahl an Befragten an.

▪ Relevante Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters (I)

	Folgende Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters bzw. Maklers halten für			
	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig *)
	%	%	%	%
- Der persönliche Eindruck im ersten Gespräch	60	34	3	1
- Umfassende Kenntnisse des Immobilienmarktes	58	37	2	1
- Eine gute Reputation und gute Referenzen des Maklers	51	41	5	1
- Der Auftritt des Maklerunternehmens im Internet	20	52	23	3
- Ein großes Netzwerk an Interessenten im In- und Ausland	19	47	27	4
- Die Bekanntheit des Maklers	17	43	34	5

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Im Hinblick auf relevante Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters zeigt sich, dass Immobilienbesitzer, die bereits Erfahrungen mit dem Verkauf durch einen Makler gemacht haben, alle abgefragten Aspekte häufiger als sehr wichtig erachten, als Immobilieneigentümer, die zum Zeitpunkt der Erhebung noch keine Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Immobilienberatern haben.

▪ **Relevante Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters (II)**

Folgende Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters bzw. Maklers halten für sehr wichtig	insgesamt %	Wohnungsbesitzer %	Hausbesitzer %	Immobilienberater-erfahrene %	Immobilienberater-unerfahrene %
- Der persönliche Eindruck im ersten Gespräch	60	61	60	65	58
- Umfassende Kenntnisse des Immobilienmarktes	58	56	58	61	57
- Eine gute Reputation und gute Referenzen des Maklers	51	51	51	54	49
- Der Auftritt des Maklerunternehmens im Internet	20	20	20	23	18
- Ein großes Netzwerk an Interessenten im In- und Ausland	19	15	20	23	18
- Die Bekanntheit des Maklers	17	13	18	21	15

Der persönliche Eindruck im ersten Gespräch aber auch eine gute Reputation und gute Referenzen des Maklers sind Frauen häufiger sehr wichtig bei der Auswahl eines geeigneten Immobilienberaters, als Männern.

Mit zunehmendem Alter sind den befragten Immobilienbesitzern eine gute Reputation und gute Referenzen des Immobilienberaters häufiger sehr wichtig.

▪ Relevante Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters (III)

Folgende Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters bzw. Maklers halten für sehr wichtig	insgesamt	Männer	Frauen	18- bis 44-Jährige	45- bis 59-Jährige	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%	%
- Der persönliche Eindruck im ersten Gespräch	60	54	68	62	62	58
- Umfassende Kenntnisse des Immobilienmarktes	58	56	61	57	58	58
- Eine gute Reputation und gute Referenzen des Maklers	51	48	55	41	49	55
- Der Auftritt des Maklerunternehmens im Internet	20	19	21	19	20	20
- Ein großes Netzwerk an Interessenten im In- und Ausland	19	19	21	17	20	20
- Die Bekanntheit des Maklers	17	18	14	15	14	19

Der persönliche Eindruck im ersten Gespräch ist Immobilienbesitzern der ostdeutschen Bundesländer seltener sehr wichtig als westdeutschen Befragten, wobei festzuhalten ist, dass immer noch die Hälfte hierin einen sehr relevanten Gesichtspunkt bei der Auswahl eines Maklers sieht.

Der Auftritt des Maklerunternehmens im Internet ist ostdeutschen Immobilienbesitzern ebenfalls etwas seltener sehr wichtig als westdeutschen Immobilienbesitzern.

▪ **Relevante Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters (IV)**

Folgende Gesichtspunkte bei der Auswahl eines Immobilienberaters bzw. Maklers halten für sehr wichtig	insgesamt	West	Ost	Haushaltsnettoeinkommen:	
				unter 3000 Euro	3000 Euro und mehr
	%	%	%	%	%
- Der persönliche Eindruck im ersten Gespräch	60	62	50	60	60
- Umfassende Kenntnisse des Immobilienmarktes	58	57	61	55	58
- Eine gute Reputation und gute Referenzen des Maklers	51	50	53	50	50
- Der Auftritt des Maklerunternehmens im Internet	20	21	15	20	19
- Ein großes Netzwerk an Interessenten im In- und Ausland	19	19	19	18	19
- Die Bekanntheit des Maklers	17	17	15	18	16

5. Faktoren der Zufriedenheit beim Verkauf durch einen Immobilienberater

Für sechs von zehn befragten Immobilieneigentümern ist eine kompetente Prüfung aller vertraglichen Details ein sehr wichtiger Aspekt für die Zufriedenheit bei der Kaufabwicklung einer Immobilie durch einen Makler. Weitere 31 Prozent stufen diesen Aspekt für wichtig ein. Nur eine geringe Anzahl an befragten Eigentümern (8 %) hält diesen Aspekt für weniger wichtig bzw. unwichtig.

Gefragt nach weiteren Faktoren der Zufriedenheit bei einem Immobilienverkauf durch einen Immobilienberater bzw. Makler geben 59 Prozent der befragten Haus- oder Wohnungseigentümer an, dass die Unterstützung bei allen Prozessen ihrer Ansicht nach sehr wichtig ist. Nahezu ein Drittel (32 %) hält dies für wichtig. Lediglich 5 Prozent geben an, dass die Unterstützung durch einen Makler weniger wichtig ist.

Etwas mehr als die Hälfte der Befragten sieht in der transparenten Kommunikation über den gesamten Verkaufsprozess hinweg einen sehr wichtigen Aspekt für die Zufriedenheit mit dem Verkauf durch einen Makler bzw. Immobilienberater.

Die Erzielung eines möglichst hohen Preises ist für 43 Prozent sehr wichtig und für 48 Prozent wichtig im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Verkauf ihres Eigentums durch einen Immobilienmakler.

Drei von zehn Immobilieneigentümern geben an, dass ihrer Meinung nach ein schneller Verkauf der Immobilie weniger wichtig ist.

Über alle abgefragten Leistungsaspekte hinweg fällt auf, dass nur wenige Befragte angeben, einen Aspekt als unwichtig im Hinblick auf die individuelle Zufriedenheit mit dem Verkauf ihres Wohneigentums durch einen Immobilienberater zu erachten.

▪ Faktoren der Zufriedenheit beim Immobilienverkauf durch einen Immobilienberater (I)

Folgende Faktoren im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Verkauf einer Immobilie durch einen Immobilienberater bzw. Makler halten für

	sehr wichtig %	wichtig %	weniger wichtig %	unwichtig *) %
- Eine kompetente Prüfung aller vertraglicher Details	60	31	6	2
- Unterstützung bei allen Prozessen bspw. auch im Hinblick auf die Bonitätsprüfung des Käufers	59	32	5	1
- Eine transparente Kommunikation über den gesamten Verkaufsprozess hinweg	53	41	2	1
- Die Erzielung eines möglichst hohen Preises	43	48	7	1
- Die Organisation aller relevanten Termine, wie bspw. den Notarbesuch	33	45	17	3
- Ein schneller Verkauf der Immobilie	17	48	30	3

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Unterstützung bei allen Prozessen, die Organisation aller relevanten Termine aber auch ein schneller Verkauf ist befragten Immobilienbesitzern, die bereits Erfahrung mit einem Immobilienberater gemacht haben häufiger sehr wichtig im Hinblick auf die individuelle Zufriedenheit mit dem Immobilienverkauf, als Immobilieneigentümern ohne bisherige Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Maklern.

▪ **Faktoren der Zufriedenheit beim Immobilienverkauf durch einen Immobilienberater (II)**

Folgende Faktoren im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Verkauf einer Immobilie durch einen Immobilienberater bzw. Makler halten für sehr wichtig	insgesamt	Wohnungsbesitzer	Hausbesitzer	Immobilienberater-erfahrene	Immobilienberater-unerfahrene
	%	%	%	%	%
- Eine kompetente Prüfung aller vertraglicher Details	60	63	59	60	59
- Die Unterstützung bei allen Prozessen, bspw. auch im Hinblick auf die Bonitätsprüfung des Käufers	59	60	59	66	57
- Eine transparente Kommunikation über den gesamten Verkaufsprozess hinweg	53	54	53	53	53
- Die Erzielung eines möglichst hohen Preises	43	43	42	45	41
- Die Organisation aller relevanten Termine, wie bspw. den Notarbesuch	33	36	32	40	30
- Ein schneller Verkauf der Immobilie	17	18	16	25	14

Eine kompetente Prüfung aller vertraglicher Details, die Unterstützung eines Maklers bei allen Prozessen im Rahmen des Immobilienverkaufs sowie eine transparente Kommunikation aber auch die Organisation aller relevanten Termine ist Frauen etwas häufiger sehr wichtig als Männern.

Die Erzielung eines möglichst hohen Preises ist mit zunehmendem Alter der Immobilienbesitzer etwas seltener sehr wichtig.

Die Unterstützung bei allen Prozessen ist unter 45-Jährigen Immobilienbesitzern etwas seltener sehr wichtig als älteren.

▪ Faktoren der Zufriedenheit beim Immobilienverkauf durch einen Immobilienberater (III)

Folgende Faktoren im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Verkauf einer Immobilie durch einen Immobilienberater bzw. Makler halten für sehr wichtig	insgesamt	Männer	Frauen	18- bis 44-Jährige	45- bis 59-Jährige	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%	%
- Eine kompetente Prüfung aller vertraglicher Details	60	53	69	60	61	58
- Die Unterstützung bei allen Prozessen, bspw. auch im Hinblick auf die Bonitätsprüfung des Käufers	59	56	64	45	60	63
- Eine transparente Kommunikation über den gesamten Verkaufsprozess hinweg	53	46	63	55	55	51
- Die Erzielung eines möglichst hohen Preises	43	43	42	47	44	40
- Die Organisation aller relevanten Termine, wie bspw. den Notarbesuch	33	29	38	31	36	31
- Ein schneller Verkauf der Immobilie	17	15	19	15	20	15

Die Erzielung eines möglichst hohen Preises aber auch die Organisation aller relevanten Termine ist Befragten der ostdeutschen Bundesländer etwas häufiger sehr wichtig als Befragten der westdeutschen Bundesländer.

Im Hinblick auf das zur Verfügung stehende monatliche Haushaltsnettoeinkommen zeigt sich, dass eine kompetente Prüfung aller vertraglicher Details aber auch die Unterstützung bei allen Prozessen des Verkaufs einer Immobilie bei Befragten mit einem Haushaltsnettoeinkommen unter 3000 Euro etwas häufiger sehr wichtig für die Zufriedenheit mit dem Verkauf sind, als bei Befragten mit höherem Einkommen.

▪ Faktoren der Zufriedenheit beim Immobilienverkauf durch einen Immobilienberater (IV)

Folgende Faktoren im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Verkauf einer Immobilie durch einen Immobilienberater bzw. Makler halten für sehr wichtig	insgesamt	West	Ost	Haushaltsnettoeinkommen:	
	%	%	%	unter 3000 Euro	3000 Euro und mehr
- Eine kompetente Prüfung aller vertraglicher Details	60	59	62	64	58
- Die Unterstützung bei allen Prozessen, bspw. auch im Hinblick auf die Bonitätsprüfung des Käufers	59	59	60	66	55
- Eine transparente Kommunikation über den gesamten Verkaufsprozess hinweg	53	53	56	54	51
- Die Erzielung eines möglichst hohen Preises	43	41	50	43	41
- Die Organisation aller relevanten Termine, wie bspw. den Notarbesuch	33	32	37	33	31
- Ein schneller Verkauf der Immobilie	17	16	19	17	15