



**45 Jahre Marktforschung
IVD Süd / IVD Institut**

**Immobilienverband Deutschland IVD
Verband der Immobilienberater, Makler,
Verwalter und Sachverständigen
Region Süd e.V.
Geschäftsstelle München und Presseabteilung:
Gabelsbergerstr. 36, 80333 München
Geschäftsstelle Stuttgart:
Calwer Straße 11, 70173 Stuttgart
www.ivd-sued.net**

Pressemeldung

PN 47/03.07.2018

Editorial „Abgelehnte Miet-und Kaufinteressenten“ aus der neuen Ausgabe 2/18 der Fachzeitschrift „IMMOBILIEN PROFESSIONAL“ des IVD Süd

Mit dem Marketing zu viele Interessenten zu generieren, hilft weder denjenigen die eine Wohnung suchen, noch dem Immobilienunternehmen

In den Ballungszentren toben die Märkte: es gibt viel mehr Interessenten als Objekte und häufig sind Immobilienunternehmen gezwungen den Kauf- und vor allem Mietinteressenten abzusagen. Es ist kein böser Wille der Immobilienunternehmen, sondern schlicht die Auswirkung einer asymmetrischen Angebots-/Nachfragesituation am Immobilienmarkt. Doch hinter den abgelehnten Kauf-/Mietinteressenten stehen viele Menschen, die auf die Immobilien existenziell angewiesen sind. Nicht selten machen sie ihrem Ärger über die Absage mündlich oder im Netz Luft. Hierbei wird zumeist nicht nach der Ursache der Ablehnung gesucht oder diese Ablehnung am letztendlichen Entscheider – dem Eigentümer/Vermieter – festgemacht, sondern am Immobilienunternehmen, das als Bindeglied zwischen den Parteien fungiert.

Wie sollten Immobilienunternehmen hierauf reagieren? Zunächst sollten sie von Anfang an deutlich machen, dass die endgültige Entscheidung über die Immobilienvergabe vom Eigentümer/Vermieter gefällt wird. Weiter sollten sie, speziell wenn es um Vermietungen geht, nicht unnötig viele Mietinteressenten generieren. Wer Vermietungsangebote längere Zeit in Portalen – teilweise sogar mehreren – stehen hat, produziert in den Ballungszentren derzeit zumeist zu viele Interessenten. Diese Interessenten müssen in das Maklerprogramm eingepflegt werden, ihre Unterlagen müssen geprüft werden, es muss ein Bonitäts-Check stattfinden, es muss entschieden werden wer zu einem Termin eingeladen wird, die Besichtigungen müssen seriös durchgeführt werden und letztendlich müssen die „erfolglosen“ Mietinteressenten zeitnah ein vernünftiges Ablehnungsschreiben erhalten. D. h. zu viele Interessenten produzieren viele enttäuschte Erwartungen und machen aber gleichzeitig viel zu viel Arbeit.

Insofern bietet es sich an Immobilienangebote nur für kurze Zeit in einem einzigen Portal „aufblitzen“ zu lassen. Und wenn auch bei dieser Kurzzeit-Ankündigung voraussichtlich zu viele Interessenten kommen, kann es sinnvoll sein, das gesamte Marketing auf Off-Line Aktivitäten herunterzufahren und nur mit einem Vermie-

tungsschild an der Immobilie selbst oder mit einem Flyer in der Nachbarschaft zu werben.

Die professionell eingegrenzte Zahl von Interessenten ist bereits ein wichtiger Erfolgsfaktor um unnötige Probleme und sehr viel unnötige Arbeit für potentielle Mieter/Käufer und für das Immobilienunternehmen zu vermeiden. Weiter empfiehlt sich bei diesen Interessenten eine vernünftige Auswahl zu treffen, wer letztendlich einen Besichtigungstermin bekommt. Auf keinen Fall sollte mit Massen-Besichtigungen gearbeitet werden, bei der 10 oder gar mehr Interessenten in der 70 m² Wohnung um den Mietvertrag ringen. Dies ist entwürdigend, völlig unproduktiv und generiert - zu Recht - Beschwerden und negative Kommentare im Netz. Insofern sollten lieber weniger Besichtigungen gemacht werden, aber mit vorher handverlesenen Interessenten und zwar möglichst einzeln oder zur Not mit zwei Interessenten gleichzeitig. Auch hier sollte immer wieder deutlich gemacht werden, dass der letztendliche Entscheider der Eigentümer/Vermieter ist.

Sobald die Entscheidung gefallen ist wer den begehrten Vertrag bekommt, sollten die erfolglosen Interessenten sofort mit einem Schreiben oder telefonisch informiert werden. Wichtig ist hierbei: das Immobilienunternehmen sollte ehrliche Empathie zeigen. Bei diesen Schreiben ist es wichtig, dass deutlich gemacht wird, dass der Eigentümer/Vermieter so entschieden hat und nicht das Immobilienunternehmen.

Eine elegante Möglichkeit Mitgefühl zu zeigen und dem abgelehnten Interessenten ein wenig zu helfen, ist dem freundlich verfassten und zeitnah verschickten Ablehnungsschreiben noch ein kleines Schreiben oder eine kurze Check-Liste beizulegen, und zwar nach dem Motto „20 Tipps, die Ihnen helfen sollen auf dem schwierigen Immobilienmarkt in... eine Wohnung zu finden“. Hier können Infos gegeben werden wie vernünftige Bewerbungsunterlagen für eine Wohnung aussehen, dass man sich bei diversen Wohnungsgenossenschaften vormerken lassen sollte (bitte Adressen einfügen) usw.

Zusammenfassend gilt: in Zeiten eines riesigen Nachfrageüberhangs in den Ballungszentren ist es wichtig professionell zu arbeiten. Es macht keinen Sinn unnötig viele Interessenten zu generieren. Vielmehr kommt es darauf an eine überschaubare Anzahl an Besichtigung mit relevanten Interessenten durchzuführen. Und nachdem nahezu immer notgedrungen Interessenten übrigbleiben, ist es wichtig diesen zeitnah, vernünftig abzusagen, ehrlich Mitgefühl zu zeigen und vor allem fair mit diesen umzugehen. Dies gehört sich so und verhindert auch negative Kommentare und Beschwerden.

Prof. Stephan Kippes

<p>Ansprechpartner: Prof. Dr. Stephan Kippes IVD-Institut - Gesellschaft für Immobilienmarktforschung und Berufsbildung mbH Tel. 089 / 29 08 20 - 13 Fax 089 / 22 66 23 Internet: www.ivd-sued.net E-Mail: info@ivd-sued.net</p>
--