



## Medienmitteilung 01/2024

### Jahresbefragung der Bestandskunden: Übertreffende Quote, Lob & Kritik – Kundenecho führt direkt zu Anpassungen und Optimierungen

Die Deutsche Leibrenten hat sich im Spätsommer 2023 durch die Befragung ihrer knapp 1000 Bestandskundinnen und -kunden auf den Zahn fühlen lassen! Das Frankfurter Unternehmen, Pionier der Immobilienrente auf dem deutschen Markt, wollte wissen, wie es um die Kundenzufriedenheit seines Kundenbestands steht. Gleichzeitig wurde die Kundenbefragung zur Bildung einer (anonymen) Datenbasis für zukünftige Research-Projekte genutzt, zudem war sie ein wichtiger Qualitätsmanagementbaustein.

- Frist für die Rücksendung der anonym ausgefüllten Fragebögen war der letzte Augusttag - tatsächlich erreichten die Deutsche Leibrenten noch bis in den Spätherbst Einsendungen oder als Folge sogar ausführliche E-Mails. Final übertraf die Rücklaufquote von deutlich über 60 % alle Erwartungen – ein Beleg dafür, wie wichtig den Seniorinnen und Senioren ihr Zuhause und das Thema Immobilienrente ist. Aufgrund des hohen Rücklaufes verlängerte sich die Auswertung bis in das letzte Quartal 2023.

Die Fragestellungen quantitativer und qualitativer Art betrafen die Bereiche Kommunikation, Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit, Vertrauen, Zufriedenheit und Weiterempfehlungsneigung sowie die Themen Beschwerdemanagement und Immobilienverwaltung. Lob und Kritik konnten überdies in einem Freifeld geäußert werden. In der Bilanz der Befragung erreichte die Deutsche Leibrenten ausgezeichnete Werte. Das Unternehmen begegnet aktuell einer sehr hohen Kundenzufriedenheit, die sich mit den Werten großer Marken wie Microsoft und Apple vergleichen lässt. Als Referenz diente der international relevante Standard ACSI (American Customer Satisfaction Index), der erreichte Durchschnitt von 74 markiert einen ausgezeichneten Wert. Im Bereich der Weiterempfehlung schneidet das Unternehmen gemessen am Standard NPS (Net Promoter Score) ebenfalls sehr gut ab – 38% entsprechen dem exakt hohen Kundenzufriedenheitswert von IKEA.

Beide genannten Werte sind umso höher einzuschätzen, da insbesondere deutsche Verbraucherinnen und Verbraucher im Allgemeinen deutlich kritischer beurteilen als im europäischen Umland oder dies in den USA geläufig ist. Auch der Vergleich mit den Branchenwerten wie beispielsweise Finance oder Real Estate zeigt, dass die Deutsche Leibrenten mit deutlichem Abstand besser als die üblichen Branchenwerte abschneidet.

Sobald die Feinjustierung im Bereich der Servicequalität, im administrativen Bereich und in der Kundenbetreuung umgesetzt sind, die in der Umfrage angesprochen wurden, sollte sich dies positiv auf den Weiterempfehlungswert auswirken. Insgesamt ist das Gros der Klientel mit der Deutsche Leibrenten Grundbesitz AG und ihrer Immobilienrente sehr zufrieden. Die vereinzelte Kritik betraf zumeist interne Prozesse – eine Motivation für das Unternehmen, die Servicequalität im Property Management und Customer Service auszubauen.



Als Folgen der Umfrageergebnisse wurden bereits zeitnah Optimierungen interner Prozesse und Strukturen gestartet sowie in der Kundenkommunikation durch die Entwicklung von Hilfestellungsmaßnahmen bei Themen der Immobilienverwaltung. Hierüber und über die Umfrageergebnisse insgesamt wurden unsere Kundinnen und Kunden bereits informiert. Weitere Aktivitäten werden im Jahr 2024 umgesetzt.

**Pressekontakt:**

Roger Edward Francis (Marketing/Communication)  
Deutsche Leibrenten Grundbesitz AG  
Main Triangel / Zum Laurenburger Hof 76  
60594 Frankfurt am Main  
E-Mail: [r.francis@deutsche-leibrenten.de](mailto:r.francis@deutsche-leibrenten.de)  
Telefon: 069-689 77 94-43

