Bitkom e.V. | Presseinformation

Anruf statt App: Kontakt zur Hausverwaltung häufig noch analog

- **82 Prozent der Mieterinnen und Mieter kontaktieren die Hausverwaltung oder Vermieter noch per Anruf, zwei Drittel schreiben Briefe**
- **Apps und Online-Portale bisher kaum verbreitet**

Berlin, 23. Januar 2026 - Die Heizung geht nicht, der Wasserhahn tropft oder das Fenster ist nicht dicht: Es gibt unzählige Fälle, in denen Mieterinnen und Mieter ihre Hausverwaltung oder Vermieter kontaktieren müssen. Dies geschieht meistens noch analog. Mehr als 8 von 10 Mieterinnen und Mieter (82 Prozent) nutzen das Telefon zur Kommunikation mit der Hausverwaltung oder ihrem Vermieter. Fast zwei Drittel kommunizieren sogar noch per Brief (66 Prozent). Das sind die Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.003 Personen ab 16 Jahren in Deutschland, darunter 491 Mieterinnen und Mieter, die im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt wurde. „In vielen Wohnhäusern läuft die Kommunikation häufig noch per Post oder Anruf – dabei bieten digitale Tools für beide Seiten Vorteile“, sagt Nastassja Hofmann, PropTech-Expertin beim Bitkom.

Die beliebteste digitale Alternative sind bisher E-Mails, auf die mehr als die Hälfte (58 Prozent) der deutschen Mieterinnen und Mieter zurückgreift, um mit der Hausverwaltung Kontakt aufzunehmen. Mit großem Abstand folgen Messenger Dienste wie WhatsApp, Telegram oder Signal mit nur 6 Prozent sowie Videocalls mit 2 Prozent. Innovativere digitale Angebote wie Apps der Hausverwaltung oder Online Self-Service Portale werden hingegen kaum genutzt (1 Prozent). Über solche Mieter-Apps kann man zum Beispiel Fotos hochladen und der Hausverwaltung so Reparaturfälle anzeigen.

Dass Angebote wie Apps, Online-Portale oder andere digitale Kommunikationswege bislang kaum verbreitet sind, liegt überwiegend daran, dass sie von Hausverwaltung oder Vermietern nicht angeboten werden. Ein Fünftel (22 Prozent) der Mieterinnen und Mieter, denen Hausverwaltungen bislang keine App anbieten, gibt an, eine solche gerne nutzen zu wollen. Für Online-Self-Service-Portale liegt dieser Anteil bei 18 Prozent, für Messenger-Dienste bei 16 Prozent. Videocalls würden knapp 8 Prozent der Befragten gerne nutzen, die bisher noch nicht die Möglichkeit zu Videogesprächen mit der Hausverwaltung hatten. „Viele Mietwohnungen werden von privaten Vermietern und kleineren Hausverwaltungen mit wenigen Objekten betreut – für sie sind eigene Apps oft zu teuer“, so Hofmann. „Digital geht aber auch ohne große Budgets: Videoberatung oder Nachrichten über Messenger-Dienste lassen sich auch ohne finanzielle Mehrkosten umsetzen.“

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt, darunter 491 Mieterinnen und Mieter. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 33 bis KW 38

2025 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Nun möchten wir etwas mehr über die Kommunikation mit Ihrem Vermieter bzw. Ihrer Hausverwaltung erfahren. Welche der folgenden Kommunikationskanäle werden angeboten und von Ihnen zumindest hin und wieder genutzt?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Anruf-statt-App-Kontakt-Hausverwaltung-analog***