Bitkom e.V. | Presseinformation

Jeder Fünfte fragt bei der Nebenkostenabrechnung die KI

- **95 Prozent der Mieterinnen und Mieter möchten besser verstehen, warum ihre Nebenkosten steigen**
- **34 Prozent erhalten Nebenkostenabrechnungen noch per Post**

Berlin, 29. Oktober 2026 – Warum steigen die Heizkosten? Stimmt die Abrechnung? Und welche Kosten dürfen überhaupt auf Mieter umgelegt werden? Um ihre Nebenkostenabrechnung zu verstehen, nutzt mehr als ein Fünftel der Mieterinnen und Mieter (22 Prozent) nach eigener Aussage Künstliche Intelligenz. 63 Prozent finden zudem, dass eine digitale Nebenkostenabrechnung einen KI-Chatbot enthalten sollte, der Fragen zur Abrechnung beantwortet. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter mehr als 1.000 Personen in Deutschland, darunter 466 Menschen, die zur Miete wohnen.

Fast alle wollen steigende Nebenkosten besser verstehen

Fast alle Mieterinnen und Mieter (95 Prozent) möchten besser verstehen, warum ihre Nebenkosten steigen. 8 von 10 (80 Prozent) sind der Auffassung, dass eine digitale Nebenkostenabrechnung wichtige Änderungen zum Vorjahr hervorheben sollte. 46 Prozent sprechen sich dafür aus, dass Nebenkostenabrechnungen künftig nur noch digital bereitgestellt werden. „Für Mieterinnen und Mieter ist oft schwer nachvollziehbar, wie sich die Kosten zusammensetzen“, erklärt Nastassja Hofmann, Smart-Home-Expertin beim Digitalverband Bitkom. „Digitale Tools und Apps können mit ein paar Klicks zeigen, welche Kosten im Vergleich zum Vorjahr gestiegen sind, einzelne Posten erklären und auf mögliche Fehler hinweisen. Und auch für Vermieter hat das Vorteile: Abrechnungen können etwa per App automatisiert aufbereitet werden. Das spart enorm Zeit und Aufwand.“

Nebenkostenabrechnung kommt meist per Post oder E-Mail

Mehr als ein Drittel der Mieterinnen und Mieter (34 Prozent) erhält die Nebenkostenabrechnung weiterhin in Papierform per Post. Fast die Hälfte bekommt sie als PDF per E-Mail (47 Prozent). Bei 12 Prozent ist sie digital abrufbar über ein Online-Portal oder eine App, und nur 2 Prozent erhalten sie digital aufbereitet zum Beispiel als Dashboard mit Vergleichswerten, Erläuterungen und Statistiken.

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 1.006 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt, darunter 466 Mieterinnen und Mieter. Die Befragung fand im Zeitraum KW 28 bis KW 32 2026 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wie haben Sie Ihre

letzte Nebenkostenabrechnung erhalten?“ und „Welche der folgenden Aussagen treffen auf Sie oder Ihrer Meinung nach zu bzw. nicht zu?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Jeder-Fuenfte-fragt-bei-der-Nebenkostenabrechnung-die-KI***