

STUDIENERGEBNISSE VON GFS-ZÜRICH

Mieterzufriedenheit Schweiz 2025: Wo Verwaltungen stehen und wo sie Aufholpotenzial haben

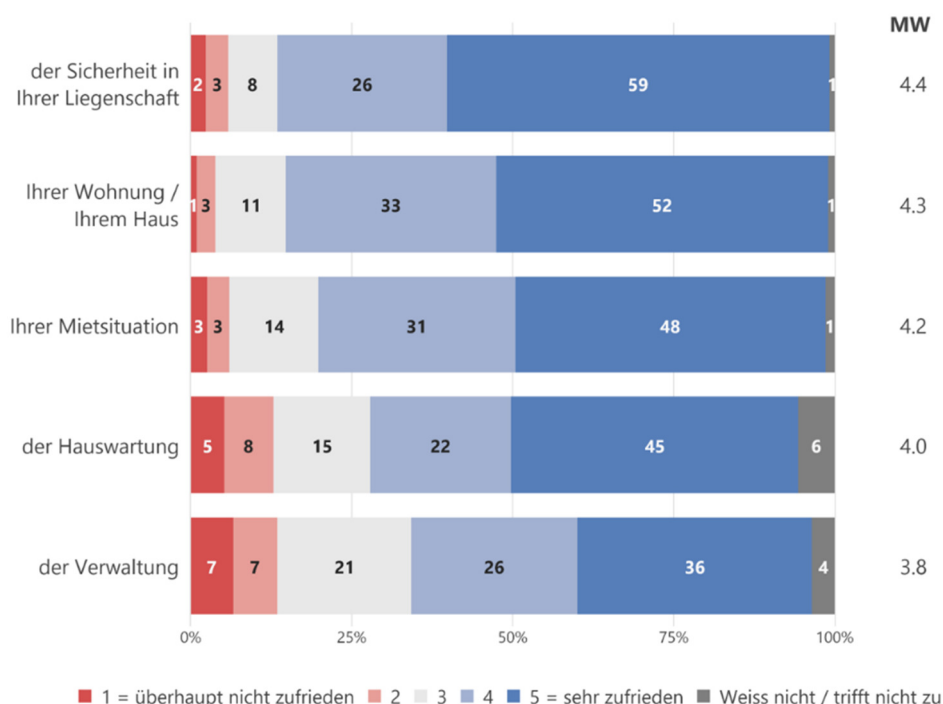
Die Zufriedenheit von Mieterinnen und Mietern in der Schweiz ist insgesamt sehr hoch, doch das Bild ist nicht überall gleich. Eine Befragung von gfs-zürich unter 599 Mieterinnen und Mietern in der Schweiz zeigt: **Wohnung, Sicherheit und Sauberkeit der Liegenschaft werden von der Mieterschaft klar positiv bewertet. Die Verwaltungen hingegen schneiden im Vergleich etwas schwächer ab, und zwar ausgerechnet bei jenen Aspekten, die sie direkt beeinflussen können: Reaktionszeit bei Anfragen und Dienstleistungen der Hauswartung (z.B. Reparaturen, Auskünfte, Termintreue).**

Für Verwaltungen, die wissen wollen, wo sie im schweizweiten Vergleich stehen, liefern diese Benchmarks einen ersten, aufschlussreichen Anhaltspunkt.

GESAMTZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit von Mieterinnen und Mietern in der Schweiz ist insgesamt sehr hoch. Auf einer Skala von 1 («überhaupt nicht zufrieden») bis 5 («sehr zufrieden») bewertet die Mieterschaft ihre «**Mietsituation**» im Durchschnitt mit 4.2. Noch besser schneiden die «**Sicherheit in der Liegenschaft**» (4.4) sowie die «**Wohnung oder das Haus**» selbst (4.3) ab. Die «**Hauswartung**» wird mit 4.0 ebenfalls positiv beurteilt. Den tiefsten Wert erzielen die «**Verwaltungen**» mit einem Mittelwert von 3.8. Ein Ergebnis, das zwar noch im genügenden Bereich liegt, aber im Vergleich zu den übrigen Dimensionen deutlich zurückbleibt.

Frage: «Im Folgenden möchten wir erfahren, wie zufrieden Sie insgesamt mit Ihrer aktuellen Mietsituation sind. Bitte bewerten Sie die folgenden Aspekte Ihrer Mietsituation. Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit...?», Angaben in Prozent, N = 599



UNTERSCHIEDE NACH SUBGRUPPEN

Innerhalb der insgesamt positiven Gesamtbilanz zeigen sich einige aufschlussreiche Unterschiede zwischen Bevölkerungsgruppen.

- Mit der **«Wohnung bzw. dem Haus»** sind Personen ab 65 Jahren am zufriedensten (4.7) gefolgt von den 40-64-Jährigen und den 18-39-Jährigen (je 4.3).
- Die Zufriedenheit mit der **«Mietsituation»** steigt mit dem Alter: Personen ab 65 Jahren sind am zufriedensten (4.6), gefolgt von den 40- bis 64-Jährigen (4.2) und den 18- bis 39-Jährigen (4.1). Auch die Wohnform spielt eine Rolle: Mieterinnen und Mieter eines Hauses sind mit ihrer Mietsituation zufriedener (4.5) als jene in einer Mietwohnung (4.2).
- Bei der **«Hauswartung»** zeigt sich ein Stadt-Land-Gefälle: Personen in ländlichen Gemeinden sind deutlich zufriedener (4.4) als jene in der Agglomeration oder in der Stadt (je 3.9).
- Am stärksten ausgeprägt sind die Subgruppenunterschiede bei der Beurteilung der **«Verwaltung»**. Auch hier sind ältere Mietende am positivsten eingestellt (ab 65 Jahren: 4.3; 40–64 Jahre: 3.8; 18–39 Jahre: 3.7). Personen mit einem Haushaltseinkommen bis 6'000 Franken beurteilen die Verwaltung besser (4.0) als jene mit höherem Einkommen (3.7). Zudem sind Mieterinnen und Mieter auf dem Land zufriedener mit ihrer Verwaltung (4.2) als jene in der Stadt (3.8) oder der Agglomeration (3.7).

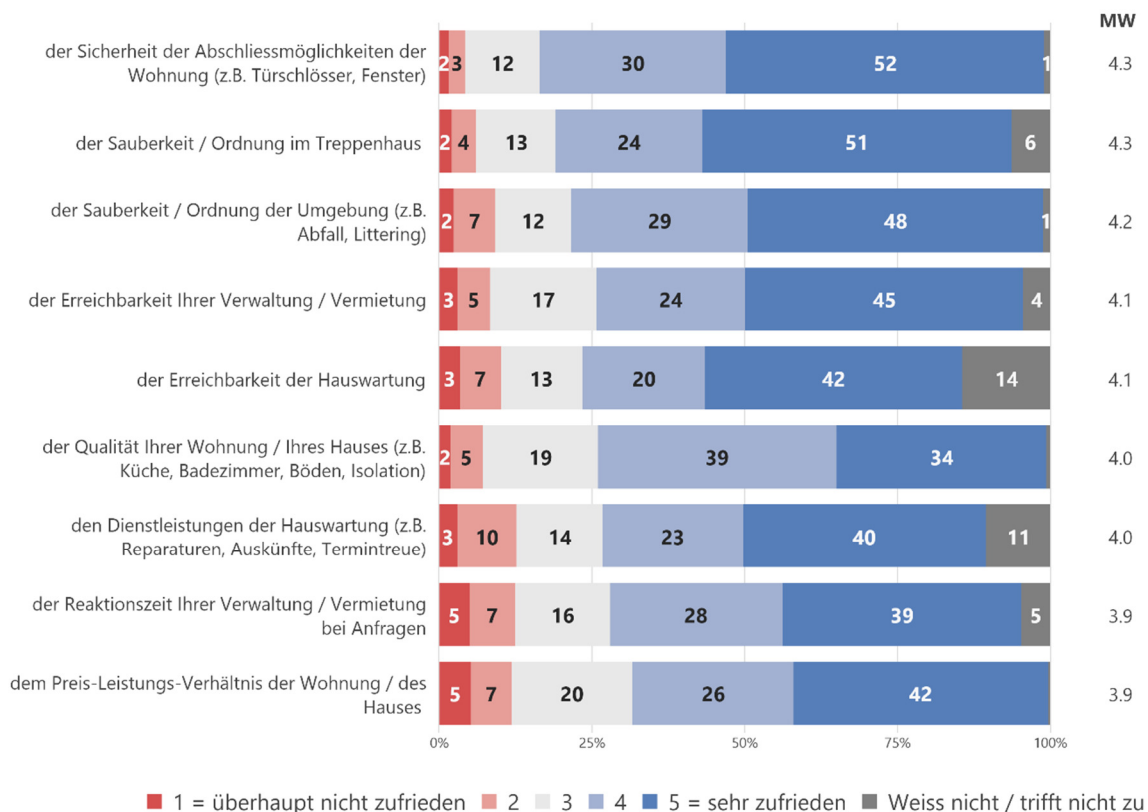
Keine signifikanten Unterschiede zeigen sich zwischen den Geschlechtern sowie zwischen den Sprachregionen.

ZUFRIEDENHEIT MIT EINZELNEN ASPEKTEN DES WOHNENS

Neben den übergeordneten Dimensionen wurden auch konkretere Aspekte des Wohnalltags erhoben. Die höchste Zufriedenheit verzeichnen die **«Sicherheit der Abschlussmöglichkeiten (z.B. Türschlösser, Fenster)»** sowie die **«Sauberkeit und Ordnung im Treppenhaus»** (je 4.3). Ebenfalls sehr positiv bewertet werden die **«Sauberkeit der Umgebung (z.B. Abfall, Littering)»** (4.2), die **«Erreichbarkeit der Verwaltung bzw. Vermietung»** (4.1) sowie die **«Erreichbarkeit der Hauswartung»** (4.1). Die **«Qualität der Wohnung oder des Hauses (z.B. Küche, Badezimmer, Böden, Isolation)»** und die **«Dienstleistungen der Hauswartung (z.B. Reparaturen, Auskünfte, Termintreue)»** werden mit je 4.0 solide bewertet.

Den tiefsten Wert erzielen die **«Reaktionszeit der Verwaltung bzw. Vermietung bei Anfragen»** sowie das **«Preis-Leistungs-Verhältnis der Wohnung bzw. des Hauses»**, beide mit einem Mittelwert von 3.9. Diese zwei Aspekte stellen damit die grössten Schwachstellen aus Mietersicht dar.

Frage: «Bitte bewerten Sie die folgenden Aspekte Ihrer aktuellen Mietsituation. Wie zufrieden sind Sie mit...?», Angaben in Prozent, N = 599



UNTERSCHIEDE NACH SUBGRUPPEN (EINZELASPEKTE)

Auch auf der Ebene der Einzelaspekte treten konsistente Muster zutage.

- Die «**Sicherheit der Abschlussmöglichkeiten (z.B. Türschlösser, Fenster)**» bewerten Personen ab 65 Jahren besser (4.5) als die jüngeren Altersgruppen (18–39 J. und 40–64 J.: je 4.3).
- Die «**Sauberkeit im Treppenhaus**» beurteilen Ältere besser als Jüngere (ab 65 J.: 4.5; 40–64 J.: 4.3; 18–39 J.: 4.2). Mietende mit einem Haushaltseinkommen bis 6'000 Franken sind zufriedener (4.4) als jene mit höherem Einkommen (4.1). Mietende auf dem Land vergeben bessere Noten (4.5) als jene in der Agglomeration oder der Stadt (je 4.2).
- Die «**Sauberkeit der Umgebung (z.B. Abfall, Littering)**» schätzen Hausmietende besser ein (4.4) als Wohnungsmietende (4.1).
- Die «**Erreichbarkeit der Verwaltung bzw. Vermietung**» beurteilen Ältere positiver (ab 65 J.: 4.4) als die 40- bis 64-Jährigen (4.2) und die 18- bis 39-Jährigen (3.9). Mietende auf dem Land sind zufriedener (4.4) als jene in der Agglomeration oder der Stadt (je 4.0). Hausmietende vergeben bessere Noten (4.4) als Wohnungsmietende (4.1).
- Die «**Erreichbarkeit der Hauswartung**» schätzen Mietende auf dem Land höher ein (4.3) als jene in der Agglomeration (4.1) oder der Stadt (4.0).
- Die «**Qualität der Wohnung oder des Hauses (z.B. Küche, Badezimmer, Böden, Isolation)**» schätzen Ältere besser ein (ab 65 J.: 4.4) als die 18- bis 39-Jährigen (4.0) und die 40- bis 64-Jährigen (3.9). Mietende auf dem Land sind zufriedener (4.2) als jene in der Stadt (4.1) oder der Agglomeration (3.8).
- Die «**Dienstleistungen der Hauswartung (z.B. Reparaturen, Auskünfte, Termintreue)**» beurteilen Mietende in der Deutschschweiz besser (4.0) als jene in der Westschweiz (3.8) und im

Tessin (3.9). Mietende auf dem Land sind zufriedener mit den Dienstleistungen der Hauswartung (4.2) als jene in der Agglomeration oder der Stadt (je 3.9).

- Die «**Reaktionszeit der Verwaltung bzw. Vermietung bei Anfragen**» bewerten Ältere besser (ab 65 J.: 4.3) als die 40- bis 64-Jährigen (3.9) und die 18- bis 39-Jährigen (3.8). Mietende auf dem Land sind zufriedener (4.2) als jene in der Agglomeration (3.8) und der Stadt (3.9). Hausmietende beurteilen die Reaktionszeit besser (4.3) als Wohnungsmietende (3.9).
- Das «**Preis-Leistungs-Verhältnis**» wird von älteren Mietenden deutlich positiver eingeschätzt (ab 65 J.: 4.4; 40–64 J.: 3.9; 18–39 J.: 3.8). Hausmietende beurteilen es besser (4.3) als Wohnungsmietende (3.9).

FAZIT: WAS DIESE ERGEBNISSE FÜR VERWALTUNGEN BEDEUTEN

Die Befragung zeigt: Die Mieterschaft in der Schweiz ist mit ihrer Wohnsituation grundsätzlich sehr zufrieden. Verbesserungspotenzial liegt jedoch klar bei den Verwaltungen, die ausgerechnet bei jenen Aspekten am schwächsten abschneiden, die sie selbst direkt beeinflussen können: «**Reaktionszeit der Verwaltung bzw. Vermietung bei Anfragen**» und «**Dienstleistungen der Hauswartung**».

Erwähnenswert ist zudem, dass das «**Preis-Leistungs-Verhältnis der Wohnung bzw. des Hauses**» von der Mieterschaft am kritischsten bewertet wird. Dies ist ein bekanntes Muster in Zufriedenheitsbefragungen: Kosten und wahrgenommener Gegenwert werden generell strenger beurteilt als konkrete Dienstleistungen oder bauliche Qualitäten. Für Verwaltungen ist dieser Befund insofern relativierend, als das Preis-Leistungs-Empfinden stark von externen Faktoren wie dem allgemeinen Mietpreisniveau abhängt und damit nur bedingt durch die Verwaltung selbst steuerbar ist.

Besonders aufschlussreich ist der Blick auf die Subgruppen. Jüngere Mietende und Personen in städtischen Gebieten sind deutlich kritischer als ältere Mietende oder jene auf dem Land. Da jüngere Mietende gewohnt sind, Dienstleistungen schnell und digital abzuwickeln, dürften ihre Erwartungen künftig weiter steigen. Verwaltungen, die heute nicht investieren, riskieren morgen eine wachsende Unzufriedenheit in einem zunehmend anspruchsvollen Mietermarkt.

Der vorliegende Schweizer Benchmark bietet eine wertvolle Orientierung: Er zeigt, wo der Durchschnitt liegt. gfs-zürich bietet Verwaltungen die Möglichkeit, die Zufriedenheit ihrer eigenen Mieterschaft systematisch zu erheben und die Ergebnisse mit diesem Benchmark zu vergleichen. Dabei geht das Angebot von gfs-zürich weit über den Benchmark hinaus: Wir entwickeln individuelle Fragebogen, die auf die spezifischen Bedürfnisse, Schwerpunkte und Gegebenheiten der jeweiligen Verwaltung zugeschnitten sind. So entsteht ein fundiertes, massgeschneidertes Bild der eigenen Stärken und Schwächen, das als Grundlage für konkrete Massnahmen und eine nachhaltig hohe Mieterzufriedenheit dient.

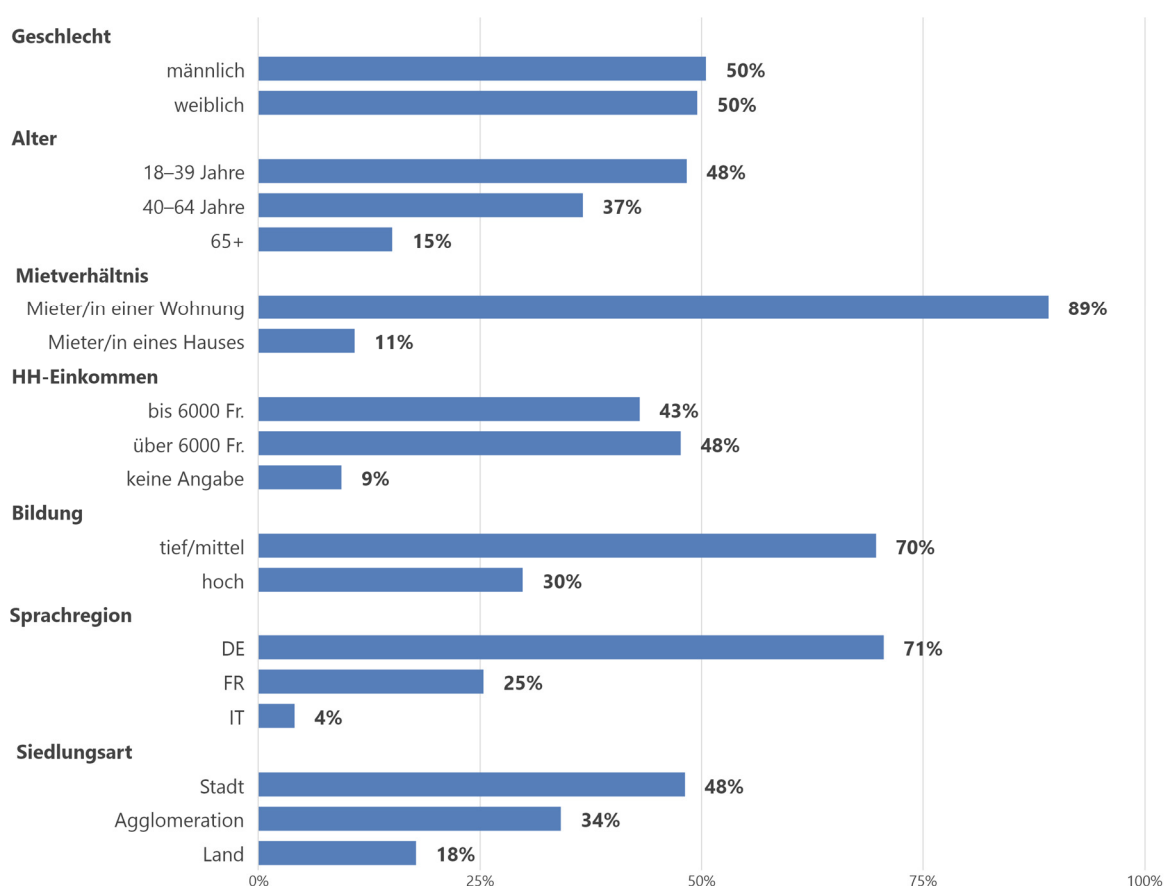
METHODENSTECKBRIEF

Die Befragung wurde vom Forschungsinstitut gfs-zürich durchgeführt. Zwischen dem 2. und dem 28. April 2025 nahmen 599 Mieterinnen und Mieter aus der ganzen Schweiz teil. Der Fragebogen stand auf Deutsch, Französisch und Italienisch zur Verfügung.

Die Erhebung war eingebettet in eine schweizweite Bevölkerungsbefragung (Omnibus). Aus einer Ausgangssample von 1'212 Personen aus der Schweizer Bevölkerung wurde der Datensatz in einem ersten Schritt bevölkerungsrepräsentativ nach Alter, Geschlecht, Sprachregion und Bildung gewichtet. In einem zweiten Schritt wurden ausschliesslich die Antworten von Mieterinnen und Mietern von Wohnungen und Häusern in die Analyse einbezogen, womit sich das Sample auf 599 Teilnehmende reduzierte. Um statistisch belastbare Aussagen zur Deutschschweiz, der Westschweiz und dem Tessin machen zu können, wurde die Tessiner Stichprobe geboostet und anschliessend für die Gesamtauswertung heruntergewichtet.

Die vollständigen Grafiken zu allen signifikanten Subgruppenunterschieden können unter folgendem Link heruntergeladen werden: https://gfs-zh.ch/wp-content/uploads/2026/06/gfs-zuerich_Mieterzufriedenheit-Schweiz-2025-Ergebnisbericht_def.pdf

STICHPROBENBESCHREIBUNG



KONTAKT

Dr. Andrea Umbricht, Projektverantwortliche gfs-zürich
Telefon: 044 360 40 27, E-Mail: andrea.umbricht@gfs-zh.ch