

Telefon und Internet –

Umfragewege der Zukunft zur Erhebung mietspiegelrelevanter Daten

Methodenbericht zur Telefon- und Internetbefragung für den Heidelberger Mietspiegel 2003

Matthias Jung, Leiter der Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH, Mannheim
Bruno Schmaus, Leiter des Amtes für Stadtentwicklung und Statistik, Stadt Heidelberg

erschienen in: **Zahl und Entscheidung. 1879 – 2004. Festschrift zum 125-jährigen Jubiläum des Verbandes Deutscher Städtestatistiker, 2004.**

Die Erhebung der Daten zum Mietspiegel der Stadt Heidelberg 2003 wurde erstmals in einem **Methodenmix** aus telefonischer Rekrutierungsbefragung, schriftlicher Benachrichtigung und wahlweise telefonischer Befragung oder Beantwortung über das Internet durchgeführt. Die bei den Vorgängermietspiegeln durchgeführten mündlichen Befragungen erwiesen sich vom Erhebungsaufwand her als zu kosten- und zeitintensiv. In dem vorliegenden Methodenbericht wird ausschließlich auf den erhebungsspezifischen Teil der Mietspiegelerstellung (Durchführung der Befragung), nicht auf die Fragebogengestaltung oder das Ergebnis der Regressionsberechnungen eingegangen¹.



Befragt wurden für die Neuerstellung des Mietspiegels 2003 mietspiegelrelevante Haushalte, die zwischen dem 01. April 1999 und dem 31. März 2003 eine Neumiete (Neuvertragsmiete) vereinbart oder einer Änderung der Nettokaltmiete (geänderte Bestandsmiete) zugestimmt hatten.

Die Stadt Heidelberg hat mit der empirischen Erhebung Neuland betreten. Nach eigenen Recherchen ist dies in Deutschland der **erste Regressionsmietspiegel**, der auf **Telefoninterviews und auf einer Internetumfrage** beruht. Der Auftrag wurde wegen der dafür notwendigen methodischen Kompetenz und Sachausstattung (Telefonstudio, Online-PC-Eingabe, geschulter Interviewerstab) an die **Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH (FGW)**, Mannheim, vergeben. Zielvorgabe war die Erhebung von mindestens 2.000 Haushalten und – in einer Unterstichprobe – von 400 Vermietern. Sämtliche Regressionsberechnungen wurden von der Stadt unter wissenschaftlicher Betreuung des EMA-Instituts, Regensburg, durchgeführt.

Mit dieser **methodischen Innovation** wird insbesondere der in anderen sozialwissenschaftlichen Forschungsbereichen erfolgten Etablierung der telefonischen Befragung Rechnung getragen. Jene ist den herkömmlichen Face-to-face-Interviews (persönlichen Befragungen) in wich-

¹ Eine umfangreiche Dokumentation der Mietspiegelerhebung und der Regressionsberechnungen enthält das sogenannte Miethöhegutachten für den Mietspiegel 2003. Quelle: Stadt Heidelberg, Amt für Stadtentwicklung und Statistik, Mietspiegel 2003, Miethöhegutachten, Heidelberg 2004

tigen Punkten deutlich überlegen. Der **Einbezug des Internets** kommt dem Faktum entgegen, dass in der Universitätsstadt sechs von zehn Haushalten über einen Internetanschluss verfügen.

Vorteile der telefonischen Befragung

Die entscheidenden Vorteile der telefonischen Erhebung gegenüber den üblichen persönlichen Interviews, bei denen ein Interviewer einen nach einem Zufallschlüssel ermittelten Haushalt zum Teil mehrfach aufsuchen muss, um dort ein Interview zu führen, liegen hauptsächlich in der besseren Kontrollierbarkeit der Interviews. Die Vorteile gegenüber den immer noch vielfach schriftlich durchgeführten Mietspiegelerhebungen gelten analog bei den persönlichen Befragungen. Man kann unmittelbar bei Wissenslücken oder Sprachbarrieren nachfragen und Hilfestellung geben. Auch wenn man sich nicht von Angesicht zu Angesicht gegenüber steht, herrscht ein unmittelbarer persönlicher Kontakt, der den Befragten weniger Spielraum für „eigenwillige“ Interpretationen von Fragen gibt als eine schriftliche Erhebung.

Bei den telefonischen Befragungen der FGW Telefonfeld GmbH wurden alle telefonischen Interviews unter Kontrolle eines erfahrenen Aufsichtspersonals aus einem zentralen Telefonstudio geführt, das über modernste Telefoncomputer-Software für Befragungen (**CATI** = Computer Assisted Telephone Interviewing) verfügt.

Die Bezahlung der Interviewer erfolgte nach dem tatsächlichen, kontrollierbaren (Zeit-) Aufwand in Form eines **Stundenlohns** anstelle der bei persönlichen Befragungen zwangsläufig notwendigen Bezahlung pro Interview (Stücklohn). Insofern hatte der Interviewer bei den telefonischen

Interviews keinerlei Anreiz, die notwendigen zeitaufwändigen Vorschriften nicht einzuhalten. Ein Interviewer bei persönlichen Befragungen kann durch Nichteinhaltung der Zielpersonen-Vorgaben seinen effektiven Stundenlohn beträchtlich steigern. Dies kann in Einzelfällen bis zur völligen Fälschung kompletter Interviews führen.

Telefonische Befragungen erzielen in der Regel eine **höhere Teilnahmequote** als persönliche Interviews, ganz zu schweigen von schriftlichen Erhebungen mit Maximalrückläufen von 40 Prozent und häufigen Verzerrungen gegenüber der Grundgesamtheit. Die meisten Menschen sind eher bereit, einem anonymen Interviewer Fragen am Telefon zu beantworten als ihm für ein Interview Zutritt zu ihrer Wohnung zu gewähren. Voraussetzung ist jedoch eine im Vorfeld abgeklärte Legitimation für das Interview. Analog gilt dies für internetbasierte Umfragen, die nur dann zu validen Ergebnissen führen, wenn sie als Option angeboten werden und über Zugangscodes abgesichert sind, nach der es der Zielperson nur einmal möglich ist, den Fragenkatalog zu beantworten und eine Mehrfachbeantwortung ausgeschlossen ist.

Im Vergleich zu anderen Erhebungsmethoden beträgt die **Feldzeit** bei der komplexen Materie und dem vereinbarten Stichprobenumfang einschließlich Nacherfassung etwa 3 Wochen. Sie ist damit gegenüber den anderen Erhebungsverfahren um ein Mehrfaches kürzer.

Bei einer Mietspiegel-Erhebung ist generell eine Reihe von **Daten aus Unterlagen** herauszusuchen, da nicht alle zu befragenden Personen diese ständig präsent haben. Solche Angaben während einer telefonischen Befragung aus Mietverträgen oder Nebenkostenabrechnungen herauszusuchen, ist jedoch nicht sinnvoll. Deshalb haben

alle zu befragenden Personen bei der Mietspiegelerhebung 2003 vor Durchführung der eigentlichen Interviews eine **schriftliche Benachrichtigung** über die Untersuchung erhalten. In ihr waren alle Daten aufgelistet, die für die eigentliche Erhebung herauszusuchen waren und dann abgefragt werden sollten. Für die **Hauptbefragung** konnten die ausgewählten Mieter dann selbst entscheiden, ob sie die Befragung selbst im Internet durchführen oder ob sie dazu telefonisch befragt werden wollten.

Repräsentativität

Ergebnisse der Mietspiegeluntersuchungen können nur genutzt werden, wenn sie repräsentativ für die Gesamtheit der Heidelberger Mietverhältnisse sind, die nach den gesetzlichen Grundlagen für einen (neuen) Mietspiegel zu berücksichtigen sind (**Grundgesamtheit**). Dies ist nur dann gegeben, wenn aus dieser Grundgesamtheit eine zufällige Stichprobe korrekt gezogen wird. Repräsentativität ist jedoch nur zu gewährleisten, wenn eine **strenge Zufallsauswahl** auf allen Auswahlstufen bei der Bestimmung der zu befragenden Zielpersonen eingehalten wird.

Das Auswahlverfahren muss dabei auf **jeder Ebene** gewährleisten, dass jedes Element der zu untersuchenden Grundgesamtheit die **gleiche Chance** hat, bei der Befragung ausgewählt zu werden. Hier wird besonders häufig bei schriftlichen Befragungen ein **Unsicherheitsbereich** akzeptiert, der dadurch entsteht, dass auf potentielle Verzerrungen aufgrund der geringen Ausschöpfung nicht eingegangen wird.

Aus diesem Grund wurde bei der vorliegenden Untersuchung zunächst zufällig eine Stichprobe aus der Gesamtheit aller

Heidelberger Telefonanschlüsse gezogen und dann in nachgeordneten Untersuchungsschritten diejenigen ausgeschlossen, die nach den gesetzlichen Bestimmungen nicht mietspiegelrelevant sind.

Auswahl der zu Befragenden: die Stichprobe

Die **Grundgesamtheit** der bei der Mietspiegelerhebung 2003 zu berücksichtigenden Mietverhältnisse basiert unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften auf einer Festlegung des Mietspiegelbeirats² der Stadt Heidelberg, der auch den zum Einsatz gekommenen Fragebogen verabschiedet hat. Nach diesen Vorgaben sollten in der Untersuchung Mietverhältnisse erfasst werden, deren Mietvertrag entweder in den letzten vier Jahren abgeschlossen wurde oder deren Kaltmiete innerhalb der letzten vier Jahre verändert worden ist. Stichtag war dafür der 01.04.1999. Die Vierjahresperiode endet demnach am 31.03.2003.

Nicht berücksichtigt wurden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben zur Ermittlung der ortsüblichen Vergleichsmiete (§§ 558 ff. BGB) und nach Empfehlungen des Mietspiegelbeirats die folgenden Mietverhältnisse: Einfamilienhäuser, Mietwohnung in vom Vermieter bewohnten Zweifamilienhäusern, Sozialwohnungen soweit noch eine Mietpreisbindung vorlag, Werkwohnungen, soweit ein Arbeitsverhältnis zwischen einem Haushaltsmitglied und dem Vermieter vorlag, Wohnheime, Untermiet-

² Im Mietspiegelbeirat waren der Mieterverein Heidelberg und Umgebung e.V., der Verband der Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer Heidelberg und Umgebung e. V. (Haus & Grund), der Gutachterausschuss Heidelberg, der Ring Deutscher Makler (RDM), Vertreter der Gerichte, das Amt für Stadtentwicklung und Statistik und das Amt für Baurecht und Denkmalschutz vertreten. Der Beirat wurde vom Baudezernenten geleitet. Die Geschäftsführung lag beim Amt für Stadtentwicklung und Statistik.

verhältnisse, möblierte Wohnungen, Wohnungen ohne eine Kochgelegenheit, überwiegend gewerblich genutzte Mietverhältnisse sowie Mietverhältnisse, bei denen ein Mietnachlass wegen besonderer Beziehungen zwischen Mieter und Vermieter vorlag.

Rekrutierungsbefragung

In einem ersten Arbeitsschritt wurde eine **telefonische Stichprobe** aus der Gesamtheit der Heidelberger Haushalte gezogen, die im Hinblick auf das Vorliegen der mietspiegelrelevanten Merkmale befragt wurden. Die Stichprobe wurde dabei als **regional geschichtete Stichprobe** aus der Gesamtheit der im Telefonbuch von Heidelberg eingetragenen Telefonnummern gezogen.

Die so gewonnenen Telefonnummern wurden im Rahmen des **RLD-Verfahrens** (Randomize last digit) durch Addition einer Zufallsziffer auf die Zahl am Ende der Telefonnummer verändert. Dadurch konnten auch Telefonnummern, die nicht im Telefonbuch verzeichnet sind, gleichberechtigt berücksichtigt werden. Aus der über das RLD-Verfahren erzielten Zufallsauswahl von Telefonnummern wurden alle Nichtprivat-Haushalte (Firmen, Institutionen, etc.) im ersten Schritt aus der Befragung ausgeschlossen³. Danach erfolgte durch Abfrage weiterer Ausschlusskriterien in mehreren Schritten die Herausfilterung der mietspiegelrelevanten Mietverhältnisse (Haushalte) in der Zufallsstichprobe.

In der Zeit vom 5.03.-28.03.03 wurden von der Forschungsgruppe Wahlen Telefonfeld GmbH insgesamt **11.369 Privathaushalte** kontaktiert, um anhand eines kurzen Fragebogens zu eruieren, ob in den

entsprechenden Haushalten mietspiegelrelevante Vertragsverhältnisse vorliegen.

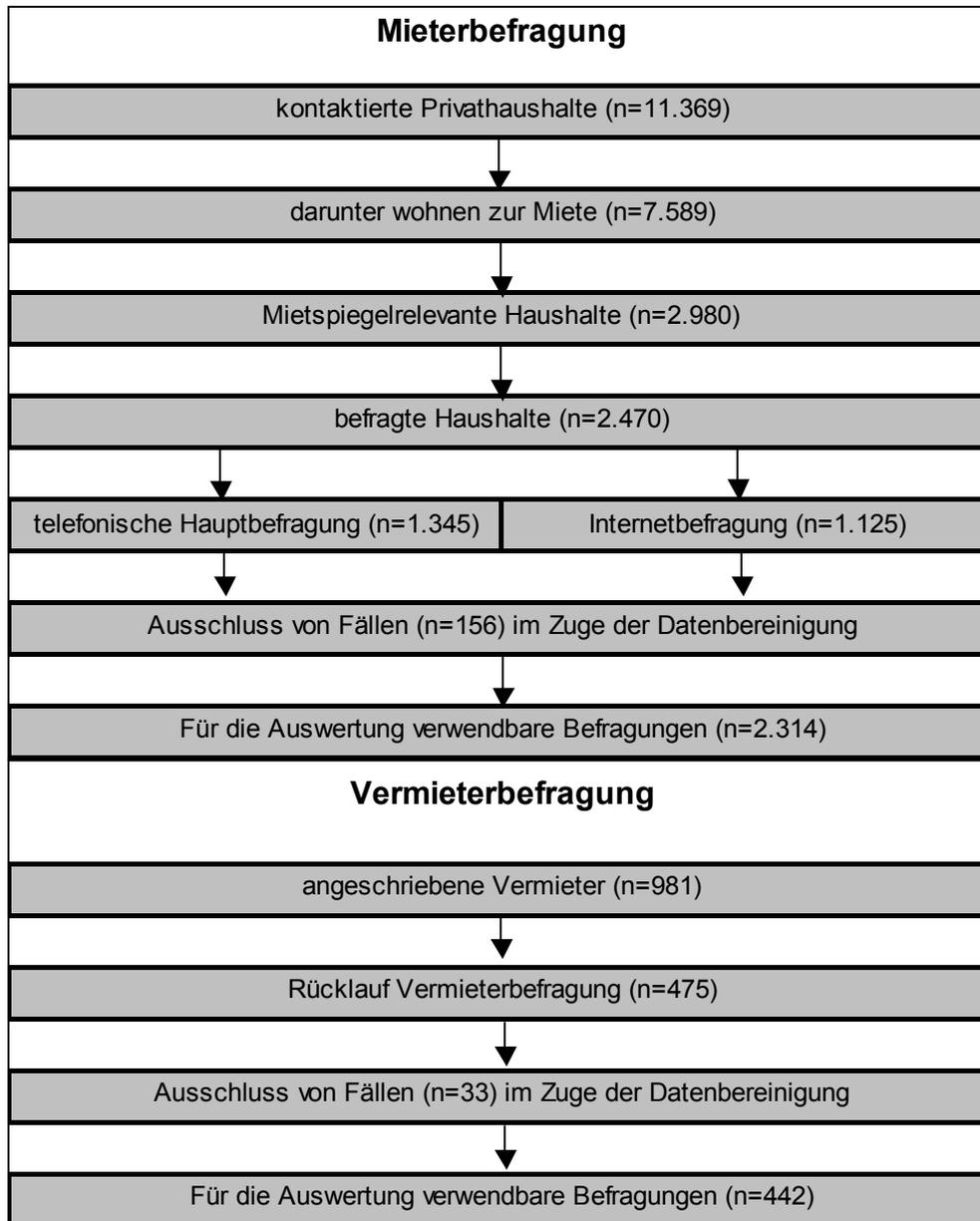
Zwar hatte die Mietspiegel-Untersuchung nicht zum Ziel, den Gesamtbestand an Wohnverhältnissen in Heidelberg zu klassifizieren, dennoch lässt die Rekrutierungsbefragung einen groben Überblick über die wichtigsten Dimensionen zu. Danach haben 67% aller Heidelberger Haushalte ihre Wohnung gemietet.

In der Stichprobe hatten 41% der Haushalte aufgrund der vorgegebenen Kriterien mietspiegelrelevante Mietverhältnisse (n=2.980). Daraus ergibt sich, dass etwa jedes vierte - exakter Wert 26,2 % - den Kriterien entsprechende Mieterverhältnis in Heidelberg innerhalb der relevanten Zeitperiode (01.04.1999 – 31.03.2003) eine Veränderung der Netto-Kaltmiete erfahren hat oder auf einem Neuvertrag basiert. Von den 2.980 Haushalten konnten letztlich 2.314 Interviews (78%) ausgewertet werden.

Alle Haushalte, die nach der **Rekrutierungsbefragung** ein mietspiegelrelevantes Vertragsverhältnis hatten, wurden postalisch über das Befragungsvorhaben informiert. Für dieses Anschreiben war in der Rekrutierungsbefragung diejenige Person namentlich ermittelt worden, die sich im ausgewählten Haushalt am besten mit den Mietangelegenheiten auskennt. Darin wurde neben Informationen über die Umfrage und einer Information über die Datenschutzbestimmungen allen zu Befragenden auch der Link für den Fragebogen im Internet sowie ein individuelles **einmalig benutzbares Passwort** für die Teilnahme an der **Internetbefragung** gestellt.

³ Durch das RLD-Verfahren wurden in der Startphase für die Stichprobe 26.586 Telefonnummern ausgewählt.

Befragungsdesign der Mietspiegelerhebung Heidelberg 2003



Das Anschreiben enthielt bereits diejenigen Fragen der Hauptuntersuchung, zu denen in der Regel Daten aus den Unterlagen herauszusuchen waren, wie Miet- und Nebenkostenhöhe, Größe der Wohnung. Die

Information war so gestaltet, dass das Anschreiben als Notizzettel für die folgende Hauptuntersuchung dienen konnte.

Hauptbefragung

In der Zeit vom 17.03.-10.04.03 wurden diejenigen Personen (n=1.651) telefonisch befragt, die in der Rekrutierungserhebung angegeben hatten, dass sie die Befragung lieber am Telefon machen wollen. Zusätzlich stand ab dem 13.03.2003 allen angeschriebenen Personen die Möglichkeit offen, den Fragebogen der Hauptuntersuchung im Internet selbst auszufüllen. Der Fragebogen der Internet-Untersuchung war völlig identisch mit der telefonischen Befragung und führte aufgrund des gleichen Softwareherstellers für CATI⁴ und Internet zu einer identischen Datensatzstruktur.

In der Rekrutierungsbefragung hatten 40% (n=1.329) angegeben, die Befragung lieber selbst im Internet machen zu wollen. Alle, die trotz Zustimmung die Internet-Befragung bis zum 24.03.03 noch nicht durchgeführt hatten, wurden schriftlich noch einmal an die Teilnahme erinnert. Lag deren Interview bis zum 02.04.2003 noch nicht vor, wurde entweder versucht, mit diesen die Befragung telefonisch durchzuführen bzw. es wurde telefonisch zumindest eine zweite Teilnahme-Erinnerung erteilt. Doppelbefragungen wurden dadurch ausgeschlossen, dass das Passwort für den Internetzugang unmittelbar nach erfolgter Befragung ungültig und in der Feldsteuerungsdatei ein entsprechender Vermerk vorgenommen wurde. Fragebogen, die im Internet bis zum 22.04.2003 ausgefüllt wurden, konnten in der Erhebung noch berücksichtigt werden.

Letztendlich wurden von insgesamt 2.980 nach der Rekrutierungs-Untersuchung verbliebenen befragungsfähigen mietspiegelrelevanten Haushalten, 2.470 Interviews

realisiert, was einer Ausschöpfungsquote von 82,9% entspricht.

Datenbereinigung

Nach Abschluss der Feldarbeit wurden durch verschiedene Abgleiche mit Dateien der Stadt Heidelberg ein geringer Teil Interviews nachträglich eliminiert. Aufgrund der Adresse der Wohnung wurde vom Amt für Stadtentwicklung und Statistik der FGW über ein anonymisiertes Verfahren der **Datensatz für die Baublockkennung** zugespielt. Dadurch war es etwa möglich, irrtümlich in Sanierungsgebieten oder in geschlossenen Sozialwohnungsgebieten durchgeführte Befragungen herauszufiltern. Ebenfalls wurde für 100 Wohnungen, bei denen sich die Befragten nicht in der Lage sahen, das Baualter ihres Hauses wenigstens zu schätzen, dieses durch das Amt für Stadtentwicklung und Statistik aus den Bauakten recherchiert und der FGW zur Ergänzung der Datensätze zugespielt.

Durch die Datenbereinigung wurden von den vorliegenden 2.470 durchgeführten Interviews 156 (15,8%) als letztlich nicht mietspiegelrelevant bzw. als lückenhaft ausgeschieden. In der Mehrheit waren es Fälle, bei denen es sich objektiv um Sozialwohnungen gehandelt hat. Dies war den Befragten nicht klar. Insgesamt basiert der Heidelberger **Regressionsmietspiegel** auf **2.314** auswertbare Interviews. Bereinigt man die Bruttostichprobe um die stichprobenneutralen Ausfälle, dann liegt die Auswertungsquote bei knapp 82 Prozent.

⁴ CATI = **C**omputer **A**ssisted **T**elephone **I**nterviewing (computerunterstütztes Telefoninterview)

Vermieterbefragung

Aufgrund der Angaben der befragten Mieter wurde für eine Unterstichprobe eine verkürzte schriftliche Befragung der Vermieter durchgeführt. Dazu wurden am 11.4.03 insgesamt **1.008 Fragebogen** postalisch verschickt. Davon waren 27 postalisch trotz zusätzlicher Recherchen nicht zustellbar. Insgesamt kamen von den 981 angeschriebenen Vermietern 475 vollständig ausgefüllte Fragebogen bis zum 16.05.03 wieder zurück. Damit beträgt die **Ausschöpfungsquote dieser schriftlichen Befragung 48,4%**. Im Rahmen der Datenbereinigung der korrespondierenden Mieterinterviews wurden davon 33 Fragebogen nachträglich gelöscht. Der auswertbare Rücklauf bezifferte sich 442 Fragebogen (45,0%).

Resümee

Die Telefonumfrage stellt wegen der besseren Qualitätskontrolle und dem wesentlich geringeren Zeitaufwand eine sinnvolle Alternative gegenüber den gegenwärtig noch gängigen schriftlichen Mietspiegelerhebungen und persönlichen Befragungen dar. Die für die Qualitätssicherung erforderliche Grundausstattung (Telefonstudio, CATI-Software, RLD-Verfahren), macht gegenwärtig noch die Einschaltung professioneller Institute notwendig. Interneterhebungen sind jedoch bei Sicherung über digitale Unterschriften oder Passwortvergabe bereits heute von Kommunen durchführbar.

Die als Pilot-Projekt von der Stadt Heidelberg durch (Einzel-)Auftragsvergabe an die FGW Telefonfeld GmbH durchgeführte Telefonumfrage muss in diesem Sinne als ein erster Schritt gesehen werden. Zwingend für die langfristige Durchsetzbarkeit ist unter der gegenwärtigen für die meisten

Kommunen bestehenden knappen Haushaltslage eine deutliche Kostenreduzierung. Sie dürfte dann erreichbar sein, wenn Kommunen über Standardgruppenverträge mit professionellen Anbietern wie etwa die FGW sich zu einem Verbund zusammenschließen. Denkbar ist ebenfalls der Aufbau eines kommunalen Netzwerks, das über ein Standard-Equipment für Telefonbefragungen verfügt und damit eine Professionalisierung und dauerhafte Auslastung erreicht. Dieser Zeitpunkt dürfte bei dem erwartbaren Fortschritt in der Erhebungstechnik nicht mehr fern sein. Telefon- und Internetbefragungen haben den Vorteil, dass sie von jedem Ort in der Bundesrepublik durchgeführt werden können.

Die Stadt Heidelberg sieht nach den positiven Erfahrungen mit einem renommierten Befragungsinstitut in unmittelbarer Nähe zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine Alternative zum Einsatz professioneller Anbieter bei Mietspiegelerhebungen über CATI.