

# IMMOBILIENZEITUNG

FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

## HIH ist als Property-Manager top

von Lars Wiederhold



Das Hamburger Sumatrakontor ist ein von HIH verwaltetes Gebäude. Bild: ff

**HIH Property Management hat die höchste Kundenwertung bekommen, am bekanntesten ist Tectareal und den meisten Umsatz machte ECE Projektmanagement. Das sind einige Resultate des Bell Property Management Reports 2016. Dieser zeigte außerdem, dass die Spezialisierung bei den Verwaltern weiter zunimmt. Bei den Kunden kommt das offenbar gut an.**

Kleinere Unternehmen konnten in der Assetklasse Büro erneut mehr punkten als die Umsatzriesen. Das zeigt der von Bell Management Consultants gezogene Vergleich zwischen Dienstleistern mit einem Umsatz kleiner als 17 Mio. Euro und Unternehmen, deren Leistung höher ausfällt. Die bestplatzierten Property-Manager in der niedrigeren Umsatzkategorie kommen allesamt auf höhere Kundenwertungen als die Verwalter mit hoher Leistung.

Bell Management Consultants hat für den Report insgesamt 117 Asset-Manager, Investoren und Fondsmanager als Auftraggeber befragt. Zudem wurden unternehmensbezogene Daten von insgesamt 49 Dienstleistern ausgewertet.

Die kleineren Unternehmen führt HIH Property Management (PM) mit 1.521 Punkten an, gefolgt von GGM mit 1.403 und Goldbeck Procenter mit 1.387. Bei den umsatzstarken Büroverwaltern heimsten BNP Paribas Real Estate (BNPPRE, 1.317), Tectareal Property Ma-

nagement (1.252) und JLL (1.240) die meisten Punkte ein. Im vergangenen Jahr hatte BNPPRE mit zehn Punkten mehr ebenfalls den ersten Platz belegt. Tectareal lag zuvor sogar nur auf Platz fünf, katapultierte sich aber mit +94 Punkten nach vorne.

Bei der Verwaltung von Wohnraum stehen andere Unternehmen in der Gunst der Kunden höher. Die beste Wertung erzielte dort zum dritten Mal in Folge DIM mit 1.302 Punkten. Es folgen Strabag Property and Facility Services (PFS) mit +20 auf 1.273 Punkte und - mit deutlichem Abstand - Treureal (+54 auf 1.056 Punkte). Beim Management von Einzelhandelsimmobilien belegt ECE Projektmanagement den ersten Platz (1.394). Auch hier ist der Abstand zu den nächstplatzierten Estama (1.289) und Bilfinger Real Estate (RE) mit 1.261 Punkten deutlich. Die ECE-Sparte ist beim Handel nicht nur am besten bewertet, sondern erzielte über den Assetklassen hinweg auch den höchsten Jahresumsatz, der knapp 90 Mio. Euro betrug. Zudem haben die Hamburger insgesamt bei den Befragten den besten Ruf. Dieses Kriterium konnten sie gegenüber dem Vorjahr auf 30 Punkte verbessern. Ähnlich gut schneiden nur cgm-nich (26) und HIH PM (25) ab.

Über den größten Bekanntheitsgrad unter den Verwaltern verfügt dagegen Tectareal PM. 76% der Befragten kennen das Unternehmen. Dahinter reihen sich Bilfinger RE und BNPPRE mit jeweils 71% ein. Zusätzlich fragte Bell die Dienstleister, welche Unternehmen sie

für die größten Wettbewerber halten. Die meisten Nennungen erhielten, unabhängig von der Assetklasse, Bilfinger RE, BNPPRE und Strabag PFS. Für die jeweiligen Immobilientypen fielen die Antworten unterschiedlich aus: Bei den Büroimmobilien sehen die Property-Manager Bilfinger RE als größten Konkurrenten. Beim Wohnen ist es Treureal und beim Handel ECE.

Die Zufriedenheit der Kunden mit der Leistung der beauftragten Property-Manager ist gleich geblieben. Im Schnitt erhielten diese die Note 2,7. Erstmals hat Bell die Kunden auch danach gefragt, welche Eigenschaften ihnen bei den Dienstleistern am wichtigsten sind. Eine besondere Bedeutung haben für 72% Termintreue und Zuverlässigkeit. Sie vergeben dafür die Durchschnittsnote 2,7. Dahinter folgen Kundenorientierung (2,7), Datenqualität (2,8) sowie Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit (2,6). Weniger wichtig schätzen sie Lösungskompetenz (2,8) und Fehlerhäufigkeit (2,7) ein.

Die Spezialisierung der Property-Manager nimmt zu. 75% von ihnen sind überwiegend in einer Assetklasse aktiv. Im Vorjahr waren es 72% gewesen. Mit 31% vereinen die Büroimmobilien in dieser Hinsicht die meisten Property-Manager auf sich. Wohngebäude kommen auf 20%, Shoppingcenter auf 11%, sonstiger Handel auf 7%, Logistikzentren auf 4% und Fachmarktzentren auf 2%. Die Fokussierung kommt gut bei den Kunden an. 55% wünschen sich einen Spezialisten. Bei den Dienstleistern erwarten 42%, dass sich dieses Modell in Zukunft etabliert.

Mit 89% rechnet zudem die überragende Mehrheit der Verwalter damit, dass Kunden künftig Leistungen der Qualität entsprechend vergütet werden. Die Auftraggeber teilen diese Einschätzung zu 70%. Ebenso viele würden insgesamt aber ihren Property-Manager weiterempfehlen. Bei kleineren Verwaltern verschlechterte sich die Weiterempfehlungsquote von 87% auf 76%.

---

Der Bell Property Management Report 2016 ist kostenpflichtig bei Bell Management Consultants erhältlich. Ansprechpartner ist Peter Brieger, Leiter Research, Tel. 0157/83928568, peter.brieger@bell-consultants.com.

## Kleinere Büroverwalter punkten höher

### Kundenwertung nach Assetklassen

Platz	Assetklasse Büro Umsatz <17 Mio. Euro		Assetklasse Büro Umsatz ≥17 Mio. Euro		Assetklasse Wohnen		Assetklasse Handel**	
	Property-Manager	Score*	Property-Manager	Score*	Property-Manager	Score*	Property-Manager	Score*
1	HIH	1.521	BNPPRE	1.317	DIM	1.302	ECE	1.394
2	GGM	1.403	Tectareal	1.252	Strabag	1.273	Estama	1.289
3	Goldbeck Procenter	1.387	JLL	1.240	Treureal	1.056	Bilfinger RE	1.261
4	IC PM	1.382	Bilfinger RE	1.230	BauGrund	1.001	BNPPRE	1.246
5	PropertyFirst	1.345	Strabag	1.224			IC PM	1.078

\*Score = max. 1.850; \*\*Beinhaltet Bewertungen für Shoppingcenter, Fachmarktzentrum und sonstigen Handel

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants