

Property-Manager im Hintertreffen

Bell Management Consultants (BMC) hat Gewerbemieter die Leistung von Asset- und Property-Managern bewerten lassen. Für Letztere fallen die Noten weniger gut aus. Zudem werden interne Verwalter besser benotet als externe.

Ein Grund für das schlechtere Abschneiden der Property-Manager sieht BMC darin, dass diese sich in der Regel mit den alltäglichen Mieterproblemen befassen. Teils hingen die Probleme aber auch mit ineffizienten Schnittstellen zwischen Property- und Asset-Managern zusammen. In der Prozesskette vom Asset-Management bis zum Facility-Management gebe es zu viele Kommunikationsdefizite. Unter anderem beschwerten sich die Mieter über eine zähe Problembeseitigung, lange Reaktionszeiten und ausbleibende Statusrückmeldungen der Verwalter. Zusammengefasst: Sie fühlen sich schlecht informiert.

Gegenüber den Facility-Managern sind die Property-Manager ebenfalls im Nachteil, zumindest was die Mieterzufriedenheit angeht. Das liegt BMC zufolge daran, dass der Draht zu den Facility-Managern besonders kurz und ihre Leistung sichtbarer ist. Dadurch entsteht beim Mieter der Eindruck, dass sich auch wirklich jemand um sein Anliegen kümmert.

Im Vergleich der verschiedenen Kompetenzen punkten sowohl Asset- als auch die kritisierten Property-Manager besonders bei der Freundlichkeit. Dahinter folgen bei den Asset-Managern die Eigenschaften Verlässlichkeit und Betreuungskompetenz. Die Property-Manager heimsen bei der Erreichbarkeit die zweitbeste Note ein.

Die Bewertung interner Property-Manager des Gebäudeeigentümers durch die Nutzer fällt deutlich besser aus als die der externen Dienstleister. BMC begründet das mit besseren Schnittstellen und kürzeren Entscheidungswegen der Internen. Auf diese Weise würden die Nutzerthemen schneller bearbeitet.

Daneben fragte BMC auch Einschätzungen zu Mietkosten und Nebenkosten ab. Auffallend sei bei den Antworten, dass die Höhe der Miete selten gelobt, aber auch selten getadelt werde. Dennoch würden sich die Mieter teils flexiblere Kostenmodelle wünschen. Deutliche Kritik hagelt es von den Mietern hingegen an den Nebenkostenabrechnungen. Vor allem deren Umfang und Verständlichkeit werden bemängelt. In Energieeffizienzfragen fühlen sich die Mieter oft zu wenig beraten.

Bei der Bewertung der jeweiligen Immobilien kristallisieren sich bestimmte Dauerthemen heraus. Die Mieter von Objekten in beliebten Lagen klagen häufig über Parkplatzmangel. Ebenfalls sehr wichtig sind ihnen ein repräsentatives Erscheinungsbild des Gebäudes, effiziente Flächen und energetische Optimierungen.

BMC hat die Daten in Mieterrisikoanalysen zwischen den Jahren 2010 und 2016 gesammelt. Dazu befragen die Berater in einem Zeitraum von üblicherweise sechs bis acht Wochen überwiegend telefonisch, teils auch persönlich Mieter. In den Gesprächen geht es darum, wie die Mieter mit den genutzten Gebäuden und deren Management zufrieden sind. Im Anschluss setzt BMC die Mieterzufriedenheit in ein Verhältnis zur Restlaufzeit des Mietvertrags. Auf diese Weise lässt sich für den Eigentümer das Risiko einschätzen, dass der Mieter die Immobilie verlässt. Das Angebot, das einzelne Immobilien, aber auch den Querschnitt eines Portfolios umfassen kann, haben im vergangenen Jahr z.B. Hansainvest, UBS, WealthCap, Aurelis, SwissLife Asset Management und Credit Suisse genutzt. „Aufgrund der Befragung ist es schon gelungen, Mieterauszüge zu verhindern“, berichtet Thomas Wenzel, Senior Manager bei BMC. law