

Die Hölle ist unten links

ASSET MANAGEMENT ■ Seit der Wirtschafts- und Finanzkrise ist der Mieter wieder König auf den Büromärkten. Doch die Branche weiß zu wenig über ihre Kunden. Der Tenant Risk Monitor füllt die Wissenslücke – und schafft neue Benchmarks.

Von Christof Hardebusch

Der Mietvertrag läuft bald aus, der Mieter ist sehr unzufrieden. Diesen Zustand definiert der Tenant Risk Monitor als „AM’s Hell“. Ins Schwitzen gerät der Asset Manager allerdings nur, wenn er die Hölle, in der er sich befindet, überhaupt wahrnimmt.

Bislang war das eher selten der Fall. Denn lange Zeit haben viele Investoren den Kontakt zum Mieter schleifen lassen. Diesen allgemeinen Eindruck bestätigt eine Studie der TU Darmstadt und der Frontiers Management Consulting, die in der Ausgabe September 2010 von immobilien**manager** vorgestellt wurde.

Der Tenant Risk Monitor wird diesen Zustand gründlich ändern. In den Beständen von fünf großen Immobilienunternehmen ist er schon am Werk. Geboren wurde die Idee in der Bambi-Runde, einem Arbeitskreis von 23 großen deutschen Immobilienunternehmen. „Dieser Arbeitskreis ist unglaublich wichtig, weil hier alle maßgeblichen Player sowohl der Investoren- als auch Dienstleisterseite zusammenkommen und sehr offen über Probleme und Her-

ausforderungen im Asset Management und deren Bewältigung sprechen“, sagt Dr. Frank Billand, Geschäftsführer der Union Investment Real Estate.

Organisation und Durchführung übernahm Markus Bell von Bell Management Consultants. Bell gehört zu den Mit-Initiatoren des Bambi-Kreises und ist Träger des immobilien**manager**. **AWARD**. Da die Union Investment bereits seit zehn Jahren ihre Mieter befragt und über einen ausgefeilten Fragebogen verfügt, kürte man den Hamburger Fondsanbieter zum Leading Partner.

Der Tenant Risk Monitor entsteht in zwei Phasen. In der ersten erfolgen die Mieterbefragung und deren Auswertung. Im zweiten Schritt werden die Ergebnisse zu Noten für die Mieterzufriedenheit zusammengefasst. Jedes der teilnehmenden Unternehmen erfährt dann – natürlich nur individuell für sich – wie es selbst und die von ihm beauftragten Property Manager im Wettbewerb dastehen.

Teilnehmer der ersten Runde sind neben der Union Investment die Archon

Group, Generali Deutschland Immobilien, IVG Immobilien und RREEF. In der Regel führten diese Unternehmen auch vorher schon Mieterbefragungen durch, allerdings jedes für sich mit nicht vergleichbaren Ergebnissen.

Insgesamt liegen nun rund 620 Mieterstatements vor. Die Resonanz der Mieter auf die Befragung war zum Teil bombastisch. „Die genaue Auswertung liegt uns noch nicht vor, aber der Rücklauf der Befragung liegt deutlich höher als 65 Prozent“, berichtet Barbara Deisenrieder, Geschäftsführerin der Generali Deutschland Immobilien.

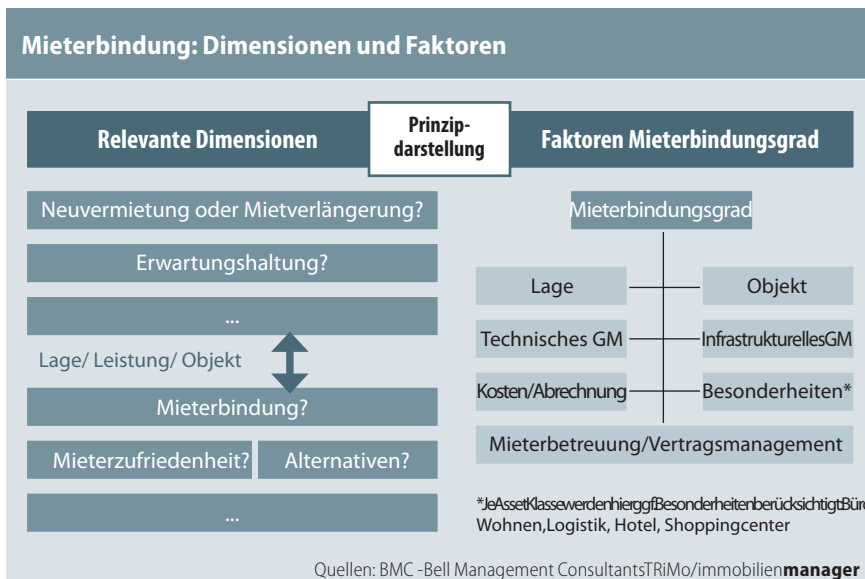
Die Mieter geben die Urteile über ihre Zufriedenheit insgesamt ab, über die Leistungen des Property und des Asset Managements, über die des Facility Managements und über Detailthemen wie die Nebenkostenabrechnung. Letztere finden Mieter übrigens häufig problematisch.

Offene Antworten

Die Befragungen, die die Union Investment nur für sich durchführte, waren anonymisiert, der antwortende Mieter also nicht erkennbar. Im Tenant Risk Monitor ist dies anders. Das bietet einen entscheidenden Vorteil. „Der Fragebogen enthält sowohl vorstrukturierte Antwortblöcke als auch Fenster für Freitexte“, so Deisenrieder. Antwortet ein Mieter offen, kann das Asset Management die benannten Probleme sofort adressieren. Selbst Mietverhältnisse, die schon in der oben erwähnten „Hölle“ schmoren, sind so unter Umständen noch zu retten.

„Das Zusammenspiel von Mieterzufriedenheit und der Restlaufzeit des Vertrages kann mit Hilfe des Tenant Risk Monitors einfach und schnell erkannt werden“, fasst Peter Forster, Geschäftsführer der IVG Asset Management GmbH, ein Kernelement des Monitors zusammen. „Daraus ergeben sich konkrete Aufgabenstellungen, die sofort bis mittelfristig zu lösen sind.“

Die Auswertung der Befragungsergebnisse erfolgt derzeit. Erste Befunde lassen sich deshalb nur unter Vorbehalt nennen. Neben der erwähnten Nebenkostenabrechnung scheint die Erreichbarkeit des Property Managements ein häufig moniertes Thema zu sein. Generell bestätigt sich der ohnehin schon im Markt gefes-



tigte Eindruck, dass das Zusammenspiel von internem Asset Management und externem Property Management weiteres Optimierungspotenzial bietet.

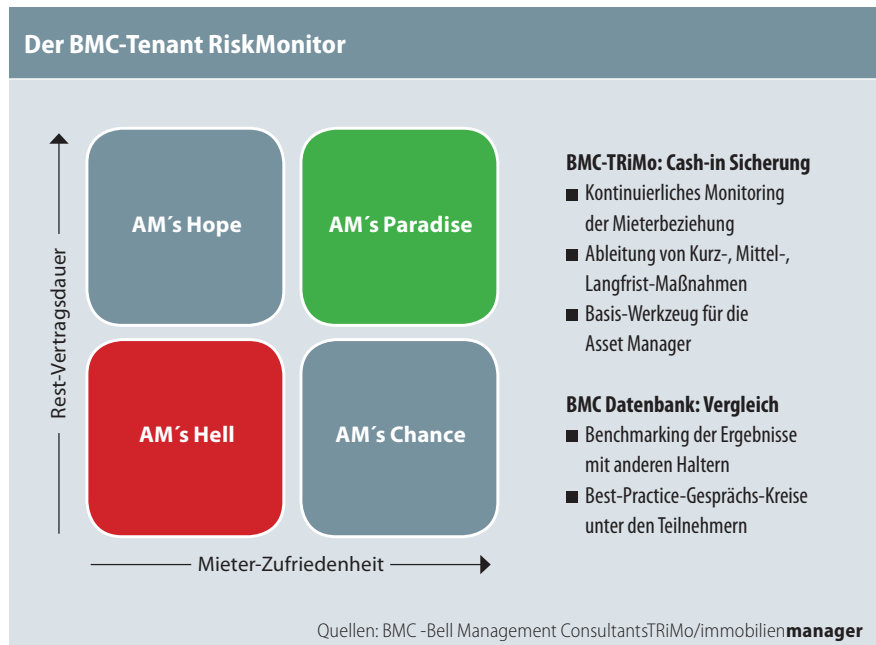
Bei den fünf am Monitor teilnehmenden Unternehmen soll es Markus Bell zufolge nicht bleiben. „Wir sind bereits mit einigen neuen Teilnehmern im Gespräch. In der zweiten Jahreshälfte folgt die nächste Runde.“ Bislang zielt der Monitor auf Büromieter. Shoppingcenter hält Dr. Billand für kein geeignetes Terrain. Denn den Expansionsleitern der großen Einzelhandelsketten genügt meist das Verhältnis von Miete und Umsatz für die Beurteilung.

Der Monitor ist für die teilnehmenden Unternehmen ein Schritt zu mehr „innerer“ Transparenz. Käufer von Büroobjekten verlangen vom Verkäufer bislang keine Angaben zur Mieterzufriedenheit, wie Barbara Deisenrieder anmerkt. Dies kann sich ändern. Informationen über die Erfüllung von Nachhaltigkeitskriterien haben vor drei, vier Jahren auch kaum jemanden interessiert. Heute ist diese Abfrage fast schon Standard.

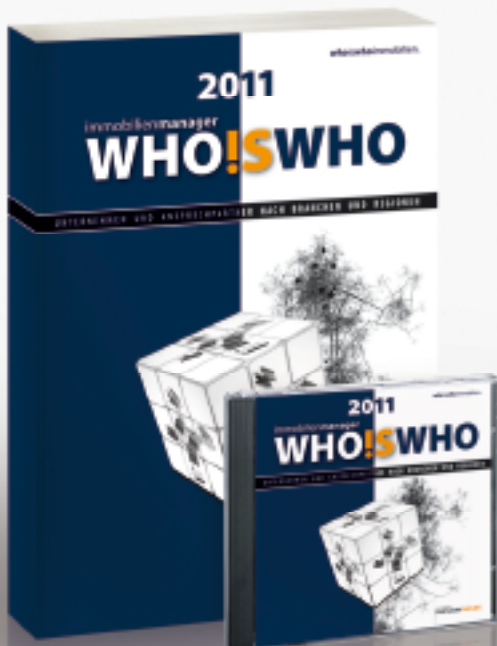
Dass sich Urteile von Büromietern auf Dauer im geschlossenen Topf der in-

ternen Verwendung halten lassen, ist ebenso wenig wahrscheinlich. „Jede Leistung wird früher oder später im Internet offen bewertet werden. Die unabhängigen Hotelplattformen zeigen uns, wohin die Reise für Büroimmobilien und generell für das B-to-B-Geschäft geht“, prophezeit Dr. Frank Billand.

Diese absehbare Entwicklung verleiht der Mieterbetreuung einen noch höheren Stellenwert. Und die Ergebnisse müssen den Asset Manager nicht immer gleich in die Hölle schicken. Das Quadrantensystem des Monitors kennt auch ein „AM's Paradise“. Das befindet sich oben rechts.



whoiswhoimmobilien. einfach gefunden.



Geschäftsverbindungen zielsicher und schnell generieren

- Rund 5.000 qualifizierte und aktualisierte Adressen mit den dazugehörigen Ansprechpartnern
- sortiert nach Branchen und Regionen
- CD-ROM mit vielseitigen Such- und Exportfunktionen
- tägliche Aktualisierung der Daten im Internet

Bitte beachten Sie: alle Bezieher der CD-ROM erhalten Zugriff auf die Premium Internet-Datenbank mit Exportfunktion!

Immobilienmanager.whoiswho 2011 Buch:
 Normal-Preis: € 103,00. Vorzugspreis: € 83,00 gültig bis 31.03.2011
 und für Abonnenten des Immobilienmanager. ISBN 978-3-89984-254-8.
 CD-ROM: Normal-Preis: € 489,00. Vorzugspreis: € 380,00 gültig
 bis 31.03.2011 und für Abonnenten des Immobilienmanager.
 ISBN 978-3-89984-255-5.