

Die Leistung der Property-Manager stagniert

VON ALBERT ENGELHARDT



Im Bürosegment ist erneut die HIH bester Property-Manager.

Bild: law

Die Riege der Property-Manager (PM) hat sich hinsichtlich ihrer Leistungen und Kompetenzen gegenüber dem Vorjahr nicht verbessert, aber auch nicht verschlechtert. Die durchschnittliche Gesamtnote liegt wiederum bei 2,6. Dies ist das zentrale Ergebnis des demnächst erscheinenden, von Bell Management Consultants herausgegebenen Property Management Report 2011. Fast 100 Asset-Manager beurteilten für den Report ihre PM-Dienstleister. Im Gegensatz zur Gesamtpformance gab es in den einzelnen Segmenten bzw. Assetklassen durchaus Bewegung.

Wir stellen einige der bislang unveröffentlichten Untersuchungsergebnisse vor.

Als absolute Topadressen konnten sich die letztjährigen Spitzenreiter HIH (Büro) und die BHI Bayerische Hausbau Immobilien Management (Wohnen) behaupten. Im Segment Einzelhandel löste Newco-Procenter auf Platz eins die ECE ab. In der neu aufgenommenen Kategorie Logistik findet sich Hochtief PM an der Spitze des Rankings. Zum jeweiligen Spitzentrio gehören diesmal - verglichen mit 2010 - nicht mehr Strabag PFS (Büro), Hahn (Handel) und Treureal (Wohnen).

Bewegung ist auch hinsichtlich einzelner Bewertungskategorien festzustellen. So haben beispielsweise im Segment Büro Strabag PFS, Hochtief PM und EPM in Sachen Bekanntheit stark zugelegt, JLL und BNPP RE dagegen verloren. EPM hat andererseits bei der Erwartungserfüllung Federn lassen müssen, während Spitzenreiter HIH nochmals stärker geworden ist. Was ihren Ruf betrifft, haben die drei Erstplatzierten allesamt schlechtere Werte erreicht als im Vorjahr.

Einzelhandel: Strabag und Hochtief gewinnen an Bekanntheit

Im Einzelhandel sind Strabag PFS und Hochtief PM sichtlich bekannter als vor Jahresfrist. Goldbeck wird in Sachen allgemeiner Kompetenz deutlich höher geschätzt als 2010, die ECE hat hier verloren, aber auf der anderen Seite bei der kaufmännischen und technischen Kompetenz gewonnen.

Im Segment Wohnen hat Spitzenreiter BHI sowohl hinsichtlich des eigenen Rufes wie bei der Erwartungserfüllung Abstriche hinnehmen müssen; Treureal hat in beiden Kompetenz-Kategorien deutlich an Boden gewonnen, aber es gleichwohl nicht mehr auf Platz drei geschafft.

Property-Manager sehen EPM als größten Wettbewerber

Dass die Beurteilung durch Kunden nicht identisch sein muss mit der Beurteilung oder Wertschätzung durch die Wettbewerber am Markt, zeigt folgendes Ergebnis: Die Property-Manager sehen über alle Assetklassen hinweg zu 17% (2010: 15%) die EPM als größten Wettbewerber, gefolgt von Treureal (13%, 2010; 11%) und Hochtief PM (11% gegenüber 13%). Zurückgefallen ist in dieser Rangliste Strabag PFS (8% statt 11%). Auch hier lohnt der Blick auf einzelne Assetklassen. Im Bürosektor führt EPM (33%) klar vor Strabag PFS und Hochtief PM (jeweils 21%). Im Einzelhandel gilt ECE (25%) mit noch größerem Vorsprung als der Top-Wettbewerber, gefolgt von EPM (11%). In der Assetklasse Wohnen führt Treureal (34%) eindeutig vor alt + kelber sowie Gestrim (beide 12%) die Liste an .

Die Asset-Manager hatten die Gelegenheit, die Leistungsstärke des PM-Angebots und einzelner Dienstleister auf 15 konkreten Kompetenzfeldern zu benoten. So fällt zum Beispiel auf, dass die besten Durchschnittsnoten in den Disziplinen Kompetenz Geschäftsführung & Management (2,2) und Wirtschaftlichkeit im Rahmen des Budgets (2,4) vergeben wurden. Schwächer erweisen sich die PM-Anbieter bei der aktiven Informationsversorgung und Datenqualität und hinsichtlich Lösungskompetenz/Verbesserungsmanagement, wo jeweils eine 2,8 im Zeugnis steht. Am schlechtesten schneiden die Property-Manager im Schulfach Überprüfung auf Ertrags- und Kostenoptimierungspotenziale ab, hier steht eine 3,1 im Zeugnis.

78% der Kunden würden ihren Dienstleister weiterempfehlen

Hinter den Durchschnittsnoten für die PM-Dienstleisterriege stehen individuelle Noten, die für einzelne konkrete Anbieter vergeben wurden. Dazu heißt es im Report lapidar, das Kundenfeedback über die Property-Manager decke das gesamte Notenspektrum (Note 1 bis Note 6) ab. Kein Wunder also, dass sich unter den PM-Anbietern (im Report sind 40 Steckbriefe versammelt) auch solche finden, deren Leistungsfähigkeit und Kompetenz wahrlich verbesserungswürdig scheint. Sie gehören wohl auch zu derjenigen Gruppe von Dienstleistern, die von ihren Auftraggebern nicht weiterempfohlen werden. Andersherum formuliert und zur Rettung der Branche sei gesagt: 78% der Auftraggeber würden ihren Dienstleister weiterempfehlen, ein gegenüber dem Vorjahr (< 70%) sichtlich verbesserter Wert. Dabei gilt weiterhin, dass nach ihrem Umsatz große Dienstleister (> 8 Mio. Euro) seltener weiterempfohlen werden (rund 72%) als vergleichsweise kleine Property-Manager (< 8 Mio. Euro), die von rund 92% ihrer Auftraggeber eine Empfehlung erhalten würden.

Summa summarum kommen die 40 Dienstleister auf einen gemeinsamen Umsatz von 498 Mio. Euro (2010). Doch die Property-Management-Landschaft ist ein Flickenteppich. Die Spannweite der Jahresumsätze dieser Unternehmen reicht von den Umsatzriesen EPM (rund 84 Mio. Euro; geschätzt), Deutsche Post Real Estate (72,6 Mio. Euro) und Strabag PFS (58,2 Mio. Euro) über die mittleren Plätze der Umsatztabelle - etwa Stadtgrund, BHI und GGM (alle rund 7 Mio. Euro) - bis zu den vergleichsweise kleinen Dienstleistern RME, Domizil, Gebau und BEB mit zum Teil deutlich weniger als 2 Mio. Euro Jahresumsatz.