

---

# IMMOBILIEN ZEITUNG

## FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

---

Ein Beitrag aus der Immobilien Zeitung Nr. 31/11 vom 4.8.2011  
[www.immobilien-zeitung.de](http://www.immobilien-zeitung.de)

PROPERTY MANAGEMENT REPORT 2011

# Die Zufriedenheit der Kunden stagniert

Der mittlerweile zum dritten Mal von Bell Management Consultants veröffentlichte Property Management Report dokumentiert, wie schwer es den einschlägigen Dienstleistern fällt, mit einem gegenüber dem Vorjahr deutlich verbesserten Schulzeugnis in die Sommerferien zu gehen. 98 Auftraggeber (Asset-Manager) haben den Property-Management-Markt im Allgemeinen und die von ihnen selbst engagierten Dienstleister im Besonderen bewertet – unter vielerlei Gesichtspunkten. Zudem haben die Kölner Berater eine Fülle von Marktdaten und Einschätzungen der Property-Manager selbst zusammengetragen. Die Immobilien Zeitung berichtet auch in diesem Jahr exklusiv.

Die Riege der Property-Manager (PM) hat sich hinsichtlich ihrer Leistungen und Kompetenzen gegenüber dem Vorjahr nicht verbessert, aber auch nicht verschlechtert. Das Notenbild blieb stabil, könnte man sagen, oder: die Leistung stagniert. Die von den beauftragenden Kunden, den Asset-Managern, zu Protokoll gegebene Bewertung lautet in Sachen „allgemeine Kompetenz/Zufriedenheit“ (unter diesem Dach finden sich acht konkrete Kompetenzfelder) unverändert 2,6. Die Durchschnittsnote für „kaufmännische und technische Kompetenz“ (sieben Kompetenzfelder) liegt ebenfalls wie im Vorjahr bei 2,6.

### Hinter den Noten stecken viele Einzelbeurteilungen

Zwei Anmerkungen seien hier gemacht. Zum einen die, dass sich hinter den Durchschnittsgesamtnoten eine Vielzahl



Der Property Management Report berücksichtigt neben den Klassikern Büro, Einzelhandel und Wohnen erstmals auch das Logistik-Segment. Das Frankfurter Megaprojekt The Square ist eine Immobilie, die mehrere Nutzungstypen unter einem Dach vereint.  
Bild: ae

von einzelnen „Fachnoten“ verbirgt. Zu den großen Vorzügen des Reports gehört, dass das Team um Markus Bell und Thomas Wenzel die Leistungsfähigkeit bzw. Kundenzufriedenheit aus verschiedenen Blickwinkeln prüfen lässt. 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, im Vorjahr war es wenigstens eine glatte 3.

Die zweite Anmerkung: Hinter den Durchschnittsnoten für die PM-Dienstleister stehen auch individuelle Noten, die für die einzelnen konkreten Anbieter vergeben wurden. Dazu heißt es im Report lapidar: „Das Kundenfeedback über die Property-Manager deckt 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 zu derjenigen Gruppe von Dienstleistern, die von ihren Auftraggebern nicht weiterempfohlen werden. Anders herum formuliert und zur Rettung der Branche sei gesagt: 78% der Auftraggeber würdigen ihren Dienstleister weiterempfehlen, ein gegenüber dem Vorjahr (< 70%) sichtlich verbesserter Wert. Dabei gilt jedoch 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. Die Großen erfüllen offenbar weniger die Erwartun-

gen ihrer Auftraggeber als die Kleinen. Das entsprechende Ergebnis lautet bei einem maximal erreichbaren Score von 50: Größere PM-Anbieter kommen auf einen Durchschnittswert von zwölf (!) Punkten, die kleineren auf immerhin 32.

Diese Beurteilungen sprechen sich herum. So ist auch der Ruf der kleineren Anbieter im Durchschnitt besser als der der großen. Nur in Sachen Bekanntheit schneiden die Branchenriesen besser ab als die umsatzschwächeren. Eine Binsenwahrheit: Bekanntheit bedeutet nicht gleich, einen guten Ruf zu haben. Und: Auch ein allgemein guter Ruf am Markt schützt nicht vor herber Kritik aus den Reihen der eigenen Kunden. Manch ein PM-Anbieter kann ein Lied davon singen. Der Kölner Report erinnert nicht nur daran, sondern geht immer wieder ins Detail. Die Informationsfülle lässt sich hier nur andeuten.

### Bekanntheit, Ruf und Kundenzufriedenheit

Auch im 2011er Report finden sich Ranglisten, die das Ansehen, die Leistungsstärke, die Kundenzufriedenheit usw. hinsichtlich einzelner Immobiliensegmente bzw. Assetklassen (Büro, Einzelhandel, Wohnen, erstmals auch Logistik) differenzieren (siehe die Tabelle „Ranglisten der Property-Manager: Neue Adressen auf einigen Spitzenplätzen“). Schauen wir auf die verschiedenen Assetklassen und dort auf das Gesamtergebnis, die finale Rangliste. Als absolute Topadresse konnten sich die letztjährigen Spitzenreiter HIH (Büro) und die BHI Bayerische Hausbau Immobilien Management (Wohnen) behaupten. Im Segment Einzelhandel löste Newcomer 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 Strabag PFS, Hochtief PM und EPM in Sachen Bekanntheit stark zugelegt, JLL und BNPP RE dagegen verloren. Im Segment Büro hat

### Ranglisten der Property-Manager:

## Neue Adressen auf einigen Spitzenplätzen

	Finale Rangliste		Markenstärke			Kompetenz	
			Bekanntheit	Ruf	Erwartungserfüllung	allgemeine Kompetenz	kfm. und techn. Kompetenz
Büro	1.	HIH	Strabag / HTPM	HIH	HIH	HIH	HIH
	2.	GGM		GGM	GGM	GGM	GGM
	3.	EPM	EPM	EPM	BNPP RE	EPM	EPM
Handel	1.	Procenter	Strabag / HTPM	Procenter	Procenter	Procenter	Procenter
	2.	ECE		ECE	Ellwanger & Geiger	Hahn	Goldbeck
	3.	Goldbeck	EPM	Goldbeck	Hahn	Goldbeck	ECE
Wohnen	1.	BHI	Strabag / HTPM	BHI	BHI	BHI	Gestrim
	2.	Patrizia		EPM	Patrizia	Gestrim	BHI
	3.	Gestrim	EPM	Patrizia / alt+kelber	Gestrim	Patrizia	Patrizia
Logistik	1.	HTPM	Strabag / HTPM	EPM	HTPM	EPM	HTPM
	2.	EPM		Deutsche Post RE	EPM	Strabag	EPM
	3.	Strabag	EPM	HTPM	–	HTPM	Strabag

EPM andererseits bei der Erwartungserfüllung Federn lassen müssen, während Spitzenreiter HHH nochmals stärker geworden ist. Was ihren Ruf betrifft, haben die drei Erstplatzierten allesamt schlechtere Werte erreicht als im Vorjahr. Im Einzelhandel wird Goldbeck 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.

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 den gleichplatzierten Strabag PFS und Hochtief PM (jeweils 21%). Im Einzelhandel gilt ECE (25%) mit noch deutlicherem Vorsprung als der Wettbewerber schlechthin, gefolgt von EPM (11%). In der Assetklasse Wohnen führt Treureal (34%) klar die Wettbewerber-Liste an, vor Gestrim sowie alt + kelber (beide 12%).

### **Bevorzugte Geschäftsmodelle und das geschätzte Marktpotenzial**

Für den aktuellen Report wurden die Property-Manager wiederum gefragt, welches Geschäftsmodell sich ihres Erach-

tens am Markt durchsetzen wird. Und erneut ist eine heftige Bewegung im Meinungsbild zu konstatieren. Dem Spezialistenmodell (Asset-, Property- und Facility-Management werden von jeweiligen Spezialisten angeboten) geben heute 28% der Dienstleister die größten Chancen, 2010 sagten dies nur 18%, während im Jahr davor 44% dieser Meinung waren. Für alle drei Report-Ausgaben äußerte demnach jedoch eine klare Mehrheit die Auffassung, dass auf Dienstleisterseite künftig Asset-Management, PM und FM mehr und mehr unter einem Dach angeboten würden. In diesem Jahr äußern sich fast drei Viertel der 40 befragten PM-Unternehmen in diese Richtung.

Wie stellt sich am Markt die Dienstleisterseite dar? Summa summarum kommt die 40er-Gruppe auf einen Umsatz von zusammen 479 Mio. Euro (2010). Doch die PM-Landschaft ist ein Flickenteppich. Die Spannbreite der Jahresumsätze der 40 Unternehmen reicht von den Umsatzriesen EPM (rund 84 Mio. Euro; geschätzt), Strabag PFS (58,2 Mio. Euro) und Hochtief Property Management (36,4 Mio. Euro) über die mittleren Plätze der Umsatztafel – 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.

Über alle betreuten Assetklassen hinweg haben rund 25% der Property-Manager einen mehr als 10 Mio. Euro betragenden Jahresumsatz erwirtschaftet. In der Assetklasse Wohnen sind es ebenfalls exakt ein Viertel der Unternehmen. Im Handel dagegen haben nur 17%, im Bürosektor jedoch 40% mehr als 10 Mio. Euro Erlöst.

Wie groß der Kuchen ist, den es zu verteilen gilt, darüber ist sich die Property-Management-Szene auch diesmal nicht einig. Das Marktpotenzial liegt – glaubt man dem unteren Schätzwert – bei 3,6 Mrd. Euro, die Optimisten rechnen dagegen mit gut 10 Mrd. Euro. (ae)