
IMMOBILIENZEITUNG

FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

Ein Beitrag aus der Immobilien Zeitung Nr. 27/2015 vom 9. Juli 2015

www.immobilien-zeitung.de

Goldbeck Procenter holt bei den Kunden die meisten Punkte

Wer wissen will, wie es um die Qualität deutscher Property-Manager bestellt ist, kommt an der alljährlichen Erhebung von Bell Management Consultants (BMC) nicht vorbei. Diesmal fanden die Datensammler unter anderem heraus: In der Disziplin technische Kompetenz wurden die Dienstleister besser. Dagegen hatten die Kunden an der Kompetenz bei Service und in kaufmännischen Fragen mehr herumzumäkeln. Und: Potenzielle Auftraggeber machen das Property-Management zunehmend wieder selber.

Eine positive Nachricht für die Property-Manager gleich vorweg: Nach der Bell-Erhebung würden 70% der Auftraggeber ihren derzeitigen Property-Manager weiterempfehlen. Dieser Wert liegt vier Prozentpunkte höher als im Vorjahr. Am höchsten fällt die Weiterempfehlungsquote bei kleineren Property-Managern aus, die weniger als 6 Mio. Euro Umsatz im Jahr machen. Auf der anderen Seite droht der Branche Ungemach. Nicht jeder Auftraggeber setzt auch in Zukunft auf externe Auftragsvergaben. Wie BMC beobachtet, hinterfragen einige Unternehmen ihre Einstellung zum Property-Management und betreiben bereits Insourcing oder planen dies zumindest.

Bedrohlich muss das nicht unbedingt sein, denn die Wirtschaftsleistung, die die Property-Manager erzielen, ist groß. 573 Mio. Euro Umsatz erwirtschafteten die 52 im diesjährigen Bell-Report aufgeführten Dienstleister im vergangenen Jahr. 57% der Befragten trauen sich, eine Prognose für das Marktpotenzial im Property-Management abzugeben. Der Rest bezeichnet den Markt als „nicht einschätzbar“. Wer eine Prognose abgibt, hält überwiegend nicht mehr als 1 Mrd. Euro Marktvolumen für möglich. 11% schätzen dieses hingegen auf satte 7 Mrd. Euro (sic!). „Der Property-Management-Markt bietet nur noch wenig organisches Auftragsvolumen“, heißt es im Report. Dadurch steige das Interesse der Property-Management-Dienstleister an Übernahmen oder Fusionen. Ein Nachteil müssen solche Schritte offenbar nicht sein. Gleich bei ihrer ersten Teilnahme am BMC-Ranking erzielten die erst seit April dieses Jahres zu einem Unternehmen zusammengeschlossenen Dienstleister Goldbeck und Procenter die höchste Gesamtpunktzahl im Bell

Property Management Report 2015. Diese beträgt 1.493 von maximal 1.850 erreichbaren Punkten. Im vergangenen Jahr holte noch GGM die meisten Punkte: Diesmal reicht es bei den Frankfurtern mit 1.433 Punkten für die dritthöchste Zahl. Auf Rang zwei liegt cgmunich mit 1.467 Zählern. Gleichzeitig führen diese drei Unternehmen die Punktwertung in der Assetklasse Büro an. Erneut zeigt sich also, dass es bei der Kundenzufriedenheit nicht auf möglichst hohen Umsatz des Unternehmens ankommt. Ganz im Gegenteil: Die drei bestbewerteten Dienstleister sind allesamt in der Umsatzkategorie kleiner 17 Mio. Euro zu finden. Die Wertung errechnet BMC aus einer Befragung von Property-Management-Kunden. Sie setzt sich aus den Kategorien Ruf, Bekanntheit, Erwartungserfüllung und verschiedenen Kompetenzen zusammen.

Unter den Unternehmen mit mehr Umsatz als 17 Mio. Euro im Jahr belegen in der Kategorie Büroimmobilien BNP Paribas Real Estate (1.327), JLL (1.269) und Bilfinger Real Estate (1.219) die ersten Plätze der Kundenwertung. Damit ist Bilfinger RE einen Platz aufgestiegen und JLL neu unter den ersten Drei. In der Assetklasse Wohnen konnte DIM mit 1.286 Punkten seinen ersten Platz behaupten. Statt Hermes und Treureal rangieren nun aber Strabag PFS (1.253) und BauGrund (1.160) auf den Plätzen zwei und drei. Letzterer Property-Manager ist ebenfalls zum ersten Mal in der Rangliste zu finden. In der Assetklasse Handel arbeitete sich ECE vom dritten auf den ersten Platz vor und erzielte 1.369 Punkte. BNPPRE (1.299) blieb auf dem zweiten Platz, Vorjahressieger Bilfinger RE verließ das Siegerpodest und Estama - ebenfalls neu dabei - kam mit 1.276 Punkten auf Platz drei.

Die Zufriedenheit der Kunden ist gegenüber dem Vorjahr im Schnitt gleich geblieben und entspricht der Note 2,7. Innerhalb der verschiedenen Kompetenzen fallen jedoch merkliche Veränderungen auf. So bewerteten die Kunden die technische Kompetenz diesmal etwas besser. Eine besonders gute Note erhielt dabei die Fähigkeit, Vergaberichtlinien einzuhalten. Leicht negativ entwickelte sich dagegen die Service-Kompetenz, auch wenn innerhalb dieser Kategorie die Erreichbarkeit und die Reaktionsgeschwindigkeit weiterhin Bestnoten abräumen. Schlechter als im Vorjahr fiel auch die kaufmännische Kompetenz aus. Insbesondere die Erfolgsquote bei der Kostenoptimierung konnte die Kunden nicht überzeugen und erhielt mit einer 3,2 die schlechteste Note aller Teilkompetenzen. Unverändert schlecht bewertet wird die Unternehmenskompetenz, die auf eine Gesamtnote von 2,8 kommt. Während sich die Teilkompetenz Geschäftsführung verbesserte, ging es der Erhebung zufolge mit der Mitarbeiterqualität bergab. Beim Vergleich von Umsatzgröße und Note fällt zweierlei auf. Zum einen: Große und mittelgroße Property-Manager werden im Schnitt ähnlich bewertet. Und zum anderen: Bei den kleineren Unternehmen fallen die Noten - außer bei der technischen Kompetenz - besser aus.

Wer von den Dienstleistern ist bei den Kunden am bekanntesten? Trotz des neuen Namens ist es Tectareal, die frühere Hochtief PM. Sie erreicht einen Bekanntheitsgrad von 78% und verdrängt damit Bilfinger RE vom ersten auf den zweiten Platz. Dahinter folgen BNPPRE und Strabag PFS. Beim Bekanntheitsgrad macht sich laut BMC die Umsatzstärke positiv bemerkbar. Das gelte jedoch nicht unbedingt für den Ruf. Den besten genießt cgmunich, das in dieser Hinsicht ECE auf Platz zwei verdrängt hat.

Neben den Kunden befragte BMC auch die Dienstleister zu Markt- und Preisentwicklungen. Dabei stellte sich zum Beispiel heraus, dass 72% der Unternehmen mindestens 50% ihres Umsatzes nur innerhalb einer Assetklasse erwirtschaften. Bei 27% von ihnen betrifft dies Büroimmobilien. Generalisten sind demnach also in der Minderheit.

Große Bandbreiten stellt BMC bei den Gebührenkatalogen der Property-Manager fest. Im Schnitt werden pauschale Setup-Gebühren von ca. 13.600 Euro verlangt. Die Fee für die Basisleistung, die 98% der Befragten berechnen, schlägt mit 1% bis 5% der Jahresnettokaltmiete zu Buche. Als Vermietungshonorar fallen durchschnittlich 1,12 Monatsmieten an, wenn ein Makler beteiligt ist. Ohne Makler sind es 2,26 Monatsmieten. Im Consulting liegt der Stundensatz der Property-Manager bei 86 Euro. Bei den meisten Dienstleistern sind die Gebühren mandatsabhängig. Große Unterschiede zeigen sich bei der Frage, welche Tätigkeiten überhaupt in Rechnung gestellt werden. So berechnen zum Beispiel nur 40% der Befragten Gebühren für die Optimierung der Bewirtschaftungskosten.

Was die künftige Kostenentwicklung angeht, sind die Property-Manager optimistisch. 91% gehen davon aus, dass bei den Auftraggebern ein Qualitätsdenken einsetzen wird und ihre Leistungen in Zukunft angemessen belohnt werden. Von den Auftraggebern unterschreiben nur 70% diese Aussage.

Die Umsatzrangliste führt aktuell Bilfinger RE an, mit von BMC geschätzten 100 Mio. Euro. Dahinter reihen sich ECE (2013 Umsatzstärkster) mit 89,6 Mio. Euro und Strabag PFS mit 66,4 Mio. Euro ein. Während Bilfinger RE bei Büro- sowie Hotel- und Pflegeimmobilien die Top-Position belegt, ist das Mannheimer Unternehmen Treureal bei den Wohnimmobilien der Umsatzkrösus und ECE bei den Einkaufszentren.

Die Dienstleister wurden von BMC schließlich auch noch gefragt, welches Unternehmen für sie der größte Wettbewerber sei. Meistgenannte Kandidaten über alle Assetklassen waren diesmal Bilfinger RE und BNPPRE. Letzgenanntes Unternehmen steigerte seine Quote um zwei Prozentpunkte und verbesserte sich gegenüber dem Vorjahr um zwei Ränge. In den Immobilienklassen Handel und Wohnen hat die Konkurrenz vor ECE bzw. Treureal den meisten Respekt. **bb, law**

Viele Punkte bei wenig Umsatz Bell Property Management Report 2015

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	Goldbeck Procenter	1.493	BNPPRE	1.327	DIM	1.286	ECE	1.369
2	cgmunich	1.467	JLL	1.269	Strabag PFS	1.253	BNPPRE	1.299
3	GGM	1.433	Bilfinger RE	1.219	BauGrund	1.160	Estama	1.276
4	HIH	1.358	Strabag PFS	1.211	Hermes	1.052	Bilfinger RE	1.212
5	PropertyFirst	1.353	Tectareal	1.158	Treureal	1.002	IC PM	1.144

*Score = max. 1.850

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants