
IMMOBILIEN ZEITUNG

FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

Ein Beitrag aus der Immobilien Zeitung Nr. 33/2012 vom 16. August 2012

www.immobilien-zeitung.de

PROPERTY-MANAGEMENT

Die Kleinen sind besser

Die Zufriedenheit der Investoren und Eigentümervertreter mit den von ihnen engagierten Property-Managern lässt viele Wünsche offen. Die im Durchschnitt vergebene Gesamtnote, sagen wir eine 2-, scheint noch hinnehmbar, doch die sich dahinter verbergenden eklatanten Defizite im Einzelnen bergen Zündstoff. Kein Wunder, dass jeder dritte Auftraggeber seinen Dienstleister nicht weiterempfehlen würde. Und dass die kleinen Property-Management-Anbieter deutlich besser abschneiden als die Branchenriesen, gehört auch zum Gesamtbild.

Wer Investoren oder deren Beauftragte nach den von ihnen engagierten Property-Managern (PM) fragt, wie es das Kölner Beratungshaus Bell Management Consultants nun bereits zum vierten Mal getan hat, bekommt Lob, oft ein beredtes Schweigen oder lautes Klagen zu hören. 106 Auftraggeber, acht mehr als im Vorjahr, haben diesmal ihre Dienstleister für den Property Management Report 2012 beurteilt und bewertet.

Man mag sagen: Die PM-Gilde braucht sich ihrer auf den einzelnen Kompetenzfeldern zwischen 2,4 und 3,0 liegenden Durchschnittsnoten nicht zu schämen. Doch Tatsache ist auch: Die Leistung ist durchaus verbesserungswürdig. Die allgemeine Zufriedenheit der Kunden stagniert. Und diesmal hat es öfter als früher Fünfen und Sechsen gehagelt.

Der der IZ vorliegende Report zeigt: Kleine Property-Manager (Umsatz < 6 Mio. Euro) werden offenbar gern, nämlich in 82% der Fälle, von ihren Auftraggebern weiterempfohlen, mittelgroße Dienstleister (6 Mio. bis 20 Mio. Euro) immerhin noch von drei Vierteln ihrer Kunden, die Umsatzriesen (> 20 Mio. Euro) dagegen nur noch zu 60%. Das hat Auswirkungen auf das Gesamtbild: Über alle PM-Dienstleister hinweg lag die Weiterempfehlungsquote laut letztjährigem Report bei 78%, binnen zwölf Monaten ist sie auf 69% signifikant zurückgegangen. Warum? Eine naheliegende Begründung lautet: Die Erwartungen werden nicht erfüllt. Auch dies belegen die Umfrageergebnisse. Bei den Kleinen liegt der Score der Erfüllung (auf der Messlatte von -50 bis +50) bei 20, bei den mittleren Anbietern bei 24. Dagegen kommen die Großen der PM-Szene auf einen schwachen Score von 4. Es stellen sich Fragen: Sind die Erwartungen der Auftraggeber zu hoch bzw. werden sie ungenau formuliert? Wird seitens der Dienstleister zu viel versprochen? Es drängt sich der Verdacht auf, dass es offenbar schon in den Vergabe- und Vertragsverhandlungen an der viel beschworenen Offenheit und Trans-

parenz fehlt. Und es fehlt an Qualität. Die „allgemeine Kompetenz“ der Property-Manager hat sich, so das Urteil ihrer Auftraggeber, von 2,56 auf 2,63 verschlechtert. Die „kaufmännische und technische Kompetenz“ wird erneut mit 2,64 benotet. Doch selbst hinter stabilen oder gar geringfügig verbesserten Durchschnittsnoten (weit mehr als ein Dutzend Kompetenzfelder wurden für den Report abgefragt) verbirgt sich eine Häufung der Einzelnoten 4, 5 und 6. Der PM-Report fragt nicht nur konkrete Leistung ab, sondern ermittelt auch die Markenstärke, den Ruf und das Image der Dienstleister. Am bekanntesten ist Hochtief PM, dicht gefolgt von JLL, BNPPRE, Strabag PFS und EPM. Doch aufgepasst: Den besten Ruf genießen auch diesmal Segmentspezialisten: zu allererst die HIH-Property-Manager; auf den Plätzen folgen Hermes, Imoplan, GGM und Bayerische Hausbau.

Fragt man nicht die Auftraggeber, sondern die PM-Dienstleister selbst, so zeigt sich ein nochmals anderes Bild. Die zum Bilfinger-Konzern gehörende EPM wird (über alle Asset-Klassen hinweg) in den meisten Fällen als „größter Wettbewerber“ des eigenen Hauses angesehen, gefolgt von Treureal und der Strabag-Tochter. Hochtief PM ist hier seit dem Vorjahr deutlich aberutscht.

Die genaueren, auf Markenstärke und Kompetenz bezogenen sowie nach einzelnen Immobiliensegmenten differenzierten Rankings können der unten stehenden Tabelle entnommen werden („Hochtief-Tochter vier Mal in der Spitzengruppe“). Der Report selbst hält noch eine Fülle spezieller Teilauswertungen parat.

Die meisten Dienstleister tanzen auf mehreren Hochzeiten

Zahlreiche PM-Anbieter haben ihre Wurzeln in Outsourcingprojekten. Eigentümer großer Portfolios – Fondsgesellschaften, Banken, Versicherungen usw. – haben das ehemals hausintern angesiedelte Know-how ausgegliedert – in der Regel verbunden mit einem Großauftrag. In vielen Fällen fungierten dabei externe Marktteilnehmer wie Bau- und Dienstleistungskonzerne, internationale Beratungs- und Maklerhäuser oder FM-Größen als neue Dachadresse.

Während davon ausgegangen wird, dass (aus der Sicht der Immobilienhalter, der Report nennt das Beispiel offene Fonds) das FM eigentlich zu 100%, das Asset-Management dagegen nur zu 10% von Externen erledigt wird, liegt die Quote beim PM bei 85%. Doch welche Modelle verfolgen die Dienstleister? Und welche die Auftraggeber? Unter den Property-Managern findet die Meinung, am Markt werde sich das

Spezialisten-Modell (Einzeldienstleister AM, PM, FM) durchsetzen, zwar wieder mehr Zuspruch, doch sie bleibt eine Minderheitsposition. Das Alternativmodell (zwei oder drei Managementdisziplinen unter einem Dach) halten zwei Drittel der Befragten für zukunftsträchtig.

Die Realität sieht heute so aus: Nur 16% der Dienstleister sind reine PM-Anbieter. Die anderen sind „Kombinierer“: 50% verbinden Asset- und Property-Management, 16% bieten die Kombi PM/FM und 18% tanzen als Vollanbieter auf allen drei Hochzeiten. Auch was das Spektrum der von ihnen

betreuten Asset-Klassen betrifft, neigen die meisten Property-Manager zur Vielfalt. 22% betreuen alle Segmente (Büro, Wohnen, Handel, Logistik, Hotel). Fast die Hälfte (47%) ist zumindest in vier der fünf Asset-Klassen tätig. Diejenigen Dienstleister, die sich absolut auf ein Gebiet spezialisiert haben, sind klar in der Minderheit. Jeweils nur 3% sind ausschließlich mit Büro- oder Wohn- oder Handelsflächen befasst. (ae)

Info: www.bell-consultants.com

Bewertung der PM-Dienstleister nach Asset-Klassen: Hochtief-Tochter vier Mal in der Spitzengruppe

Platz	Asset-Klasse					
	Büro* (< 20 Mio. Euro)	Büro* (>20 Mio. Euro)	Handel (ohne EKZ/FMZ)	Wohnen	Logistik	
	Property-Manager (Score**)					
1	HIH (811)	JLL (678)	Imoplan (784)	Hermes (753)	Strabag (709)	
2	Imoplan (755)	Strabag (657)	BNPPRE (751)	Bayerische Hausbau (735)	HTPM (707)	
3	BNPPRE (693)	HTPM (653)	HTPM (719)	Patrizia (704)	JLL (662)	
4	Procenter (670)	EPM (594)	Strabag (589)	Gestrim (683)	EPM (581)	
5	Ellwanger & Geiger (659)	Treureal (567)	Treureal (589)	HTPM (658)	Dt. Post (516)	

* Umsatz PM-Dienstleister **max. 1.000 Punkte © Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants

Umsatzranking der PM-Dienstleister: EPM führt die Riege an

Platz	Umsatz* insges. (in Mio. Euro)	Umsatz* nach Asset-Klasse (in Mio. Euro)				
		Büro	Handel (ohne EKZ/FMZ)	Wohnen	Logistik	
1	EPM (90,0)	EPM (48,6)	JLL (6,1)	alt+kelber (18,0)	Dt. Post (17,9)	
2	Strabag (58,3)	HTPM (22,0)	C&W (3,6)	Treureal (13,4)	EPM (3,6)	
3	HTPM (35,5)	JLL (10,3)	Hahn (3,6)	Prelios (12,5)	HTPM (3,6)	
4	Dt. Post (29,5)	Treureal (6,9)	HTPM (2,5)	Patrizia (7,8)	JLL (2,1)	
5	JLL (20,5)	Property-First (6,1)	IC (2,3)	DIM (7,2)	Imoplan (1,5)	

* gerundet © Immobilien Zeitung; Quelle: Unternehmensangaben, Bell Management Consultants