



Zufriedene Mieter sorgen für stabilen Immobilienwert

Der Werterhalt einer Liegenschaft lässt sich oft selbst mit kleinen Budgets stemmen – sofern ein paar wichtige Rahmenparameter beachtet werden. Dann müssen sich auch Eigentümer von kleineren und mittelgroßen Anlagen beim Property & Asset Management nicht allein gelassen fühlen.

Wenn die Objektsubstanzen vernachlässigt werden, schmilzt der Wert einer Immobilie schnell zusammen. Dass das so ist, weiß eigentlich jeder in der Branche. Doch insbesondere Eigentümer von kleineren und mittelgroßen Anlagen fühlen sich im Bereich Property & Asset Management häufig allein gelassen. Sie müssen gegenüber großen Mandaten ihrer Dienstleister oftmals hintenanstehen. Das muss nicht sein: Immerhin lässt sich der Werterhalt einer Liegenschaft selbst mit kleinen Budgets stemmen – wenn ein paar Rahmenparameter beachtet werden.

Intensive Mieterbetreuung

Intensive Mieterbetreuung sowie die Pflege der Objektsubstanz während ihrer Lebenszeit zählen zu den zentralen Aufgabenfeldern einer nachhaltigen Objektbetreuung. Geraten diese Aspekte in den Hintergrund, müssen Besitzer über kurz oder lang draufzahlen. Doch inwiefern kann es gefährlich werden, die Immobiliensorge zu vernachlässigen, und worauf sollten Eigentümer mit Blick auf den Werterhalt überhaupt achten?

Faktoren für nachhaltiges Property & Asset Management

Grundlage für nachhaltiges Property & Asset Management bildet die perfekte Vernetzung und Abstimmung zwischen Asset Management, Eigentümer, kaufmännischem und technischem Property Management sowie Facility Management. Dabei gilt es, die Anforderungen der Eigentümer im Rahmen der vergebenen Managementaufgaben klar zu definieren, zu standardisieren und zu kontrollieren. Hier existieren oft verschiedene Definitionen der Berufsbilder und Aufgabenbereiche. Aus diesem Grund müssen Benchmarks, sprich KPIs festgelegt werden, um später die Performance bewerten zu können. Zudem helfen Vereinbarungen mit den Eigentümern hinsichtlich wesentlicher Grundlagen im Umgang mit der Liegenschaft.

Zielfestlegung und Abgleich der Informationslage

Vor allem anderen steht jedoch die Zielfestlegung und der Abgleich der Informationslage: Soll das Objekt oder Portfolio kurz- oder mittelfristig veräußert werden oder langfristig im Objektbestand verbleiben? Und liegen überhaupt alle notwendigen Informationen zum Betrieb und zur Betreuung vor? Im Best Case existieren bereits eine aktuelle Objektdokumentation sowie eine substanzuelle Due Diligence, um die grundlegenden Entscheidungen zu erarbeiten und festzulegen. Ebenso ist die Verwaltung der Liegenschaft im Rahmen des Lebenszyklus gut organisiert und optimiert. Denn eines ist klar: Sind die Schnittstellen deutlich definiert, dann werden sie auch gelebt. Im Idealfall entsprechen die Dienstleistungen vor diesem Hintergrund schon gesetzlichen, brandschutztechnischen und kommunalen Anforderungen und die Leistungen sind mit den Mietern und Nutzern abgestimmt – bei gleichzeitig marktgerechten Kosten.

Zudem sollte bekannt sein, welche Bau- und Nutzungsrechte vorhanden sind. Sind ggf. Änderungen möglich oder im Rahmen von Development-Maßnahmen oder aufgrund von Mieterwechseln oder beispielsweise Sortimentsveränderungen

gen notwendig? Die Säulen der Wertschöpfung ergeben sich dann aus der Objektsubstanz und dem Mietertrag. Bei Unsicherheit kann es hilfreich sein, sich externe Berater wie die ProFM Facility und Project Management GmbH ins Haus zu holen für einen frischen Blick auf die Dinge. Oft lassen sich nur so Missstände aufdecken und Potenziale heben, denn am Ende des Tages erfordert jede Liegenschaft eine variable Anpassung der Managementleistungen. Und hier kommt der wesentliche Faktor ins Spiel: der Mieter und seine Betreuung.

Mieterzufriedenheit als Ertragsgarantie

Die Mieterbetreuung spielt im Rahmen der Managementverträge und deren vertraglicher Festlegungen zwar nur eine untergeordnete Rolle, ist aber enorm wichtig für den laufenden Ertrag. Es ist daher zu kurz gedacht, sich nur über laufende Mietverträge zu freuen. Auch wenn es freilich schön sein mag, Mietverträge zu verwalten, die mittel- und langfristig Bestand haben – die Bedürfnisse der Mieter können sich ändern. Sie sind etwa verärgert oder unzufrieden, weil die Betreuung nicht funktioniert, die Liegenschaft nicht gepflegt, die Technik anfällig und das Servicepersonal unfreundlich ist. Oder Letzteres ist gar nicht erreichbar und aus Mietersicht inkompetent. Wer zahlt da schon gerne Miete, geschweige denn horrende Nebenkosten? Immerhin wird ein wesentlicher Teil der Managementkosten im Rahmen der Betriebskostenabrechnung auf den Mieter umgelegt. Er ist zwar nicht der Auftraggeber, trägt aber wesentlich zur Kostendeckung bei. Nicht zuletzt aus diesem Grund sollten die Mietersicht und die Mieterbedürfnisse berücksichtigt werden – gemäß der Maxime: Der Kunde ist König.

Flexibilität ist Trumpf

Es ist keine Seltenheit, dass sich je nach Nutzung und Mieterbesatz die Anforderungen ändern – aber damit eben auch die Ansprüche und Erwartungen der Mieter. Folgende Szenarien sind beispielsweise denkbar: Der Einzelhandelsfilialist hat ein neues Markt- oder Sortimentskonzept, das er umsetzen muss. Der Büromieter legt großen Wert auf die aktuellen technischen Innovationen

und benötigt Glasfaseranbindung, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Ein anderer Mieter wiederum fordert eine individuell angepasste Infrastruktur oder Flächennutzung. Auf all diese Bedürfnisse und Veränderungen muss ein „Vermieter“ reagieren.

Gesamtheit aller Faktoren beachten

Servicepools und Reaktionszeiten sind in diesem Kontext beispielsweise ein unabdingbares Instrument. Ein nachhaltiger Mietertrag kann schließlich nur erzielt werden, wenn die Mieter aktiv betreut und langfristig zufrieden sind. Zusätzlich muss der Mietgegenstand erhalten werden und auch dem Mietvertrag entsprechen. Weiter gilt es, die mietvertraglichen Regelungen konsequent und mit der notwendigen Qualität umzusetzen. Von Erfolg gekrönt sind all diese Bemühungen jedoch nur dann, wenn strategische Ausrichtungen im Vorfeld bekannt sind und entsprechend auf Veränderungen reagiert wird. Häufige Mieterwechsel und Leerstände verursachen immerhin erheblichen Aufwand, der sich durch gezielte Maßnahmen und die adäquate Betreuung der Nutzer vermeiden lässt. Wertvolle Indikatoren sind hier die Länge der Mieterbelegungen, offene Mängel, Mietreduzierungen, Mietrückstände, Zahlungsmoral und Reaktionszeiten (Helpdesk). Wesentliche Faktoren für den Erfolg sind zudem die Marktentwicklung, anstehende kommunale Veränderungen und das Vorhandensein der gewünschten Infrastruktur. Nur wer die Gesamtheit aller Faktoren betrachtet, kann auch entsprechend reagieren.

Fazit

Werden Objektsubstanzen vernachlässigt, sinkt der Wert einer Immobilie schnell in den Keller. Damit dies nicht geschieht, müssen Eigentümer stets die Aufmerksamkeit auf die Weiterentwicklung und Pflege ihrer Liegenschaften richten. Dafür ist es notwendig, mit allen Beteiligten einen vertrauensvollen und respektvollen Kontakt zu pflegen – insbesondere mit den Mietern. Dieser stetige Prozess, der einen substanzialen Bestandteil im Lebenszyklus einer Immobilie darstellt, mag aufwendig sein. Doch er lohnt sich in jedem Fall. ■



Von Frank Schneider, Leiter Asset & Property Management, ProFM Facility und Project Management GmbH