

AUF AUGENHÖHE MIT DEN INTERNATIONALEN MAKLERN

Interview mit Dirk Hindrichs, Geschäftsführender Gesellschafter der RheinReal Immobilien Gesellschaft GmbH, und Alexander Wunderle, Prokurist und Leiter Bürovermietung und Marketing

Wie haben sich die Eigentümerstrukturen in Köln in den letzten Jahren verändert?

Dirk Hindrichs: Wir stellen fest, dass die Anzahl institutioneller Eigentümer deutlich zugenommen hat, wohingegen der regionale Eigentümer langsam zu einer Rarität wird.

Welche Vor- bzw. Nachteile ergeben sich daraus?

Dirk Hindrichs: Institutionelle Eigentümer gehen häufig professioneller und vor allem emotionsloser an die Themen heran. Sie haben weniger Scheu vor hohen Ausbaurkosten, nehmen unsere Dienstleistung – aufgrund der Distanz – weit



Alexander Wunderle und Dirk Hindrichs

über das normale Leistungsbild als Berater in Anspruch und honorieren dieses auch entsprechend. Es gibt kaum einen institutionellen Eigentümer, mit dem wir keine umfangreiche Honorarvereinbarung getroffen haben. Das ist sowohl für uns als auch für die Mieter, denen hier die Angst vor dem in den populistischen Medien propagierten provisionsgierigen Maklern genommen wird, eine gute Sache. Die Eigentümer fordern uns im Gegenzug, wie bereits erwähnt, deutlich mehr Beratungsleistung ab, was wir jedoch aus eigenem Anspruch heraus und aufgrund unserer früheren langjährigen Erfahrung als Vertriebsgesellschaft eines lokalen Projektentwicklers sehr begrüßen. Als nachteilig empfinden wir die Freigabe- und Verhandlungsprozesse, welche deutlich länger geworden sind. Es ist nicht einfach, einem Kunden zu erklären, wieso eine Angebotsunterbreitung vier Wochen dauert. Wir weisen im Vorfeld des Prozesses bereits auf die zeitliche Komponente hin und bemühen uns intensiv, den Prozess über eine umfangreiche Kundenanalyse und Wirtschaftlichkeitsberechnungen inklusive Planung und Baukostenschätzung beim Eigentümer zu beschleunigen.

Ihr Wunscheigentümer?

Dirk Hindrichs: Institutionelle und private Eigentümer kön-

nen gleichermaßen voneinander lernen. Somit wäre der „ideale“ Verhandlungspartner einer mit der Struktur eines institutionellen Eigentümers, gepaart mit der Schnelligkeit eines privaten. Alles am besten auch noch mit der Leidenschaft und dem Verständnis für Immobilien.

Welche Anpassungen mussten Sie vornehmen, um den Veränderungen gerecht zu werden?

Alexander Wunderle: Wir mussten unser Leistungsspektrum deutlich ausweiten. So werden wir bei unseren Exklusivmandaten mittlerweile bereits sehr früh in den Vermarktungsprozess eingebunden und unterstützen den Eigentümer auch in Sachen Marketing. Wir beschäftigen hierfür eine eigene Grafikerin, die bei Themen wie Rebranding, Logogestaltung, individuelle Exposégestaltung etc. behilflich ist. Auch bei Sanierungsthemen beraten wir bereits im Vorfeld. Neben klassischen Fragestellungen wie zum Beispiel jener der Teilbarkeit, Ausstattung und Mietpreiseinschätzung, geht es aber auch um die Drittverwendungsfähigkeit sowie architektonische Besonderheiten. Sicher können wir Spezialisten in der Tiefe nichts vormachen, aber unsere breite Wissensbasis hilft hier Fachbereich-übergreifend. Erst kürzlich hat mein Teamkollege Lars Laufenberg einen Eigentümer im Rahmen eines Mieterausbaus komplett vertreten. Dabei haben wir die Projektsteuerung des kompletten Innenausbaus für eine Schulungsfläche von 1.500 m² inklusive Nutzungsänderungsantrag übernommen und konnten pünktlich und im Kostenrahmen übergeben.

Welche Tipps haben Sie für den Umgang mit institutionellen Eigentümern?

Alexander Wunderle: In jedem Fall sollten Interessenten etwas Geduld mitbringen und sich von dem Gedanken „Leerstand heißt unbedingter Vermietungszwang“ verabschieden. Davon abgesehen ist es wichtig, dass der Kunde uns als Berater vertraut und von direkten bzw. nicht durch uns moderierten Gesprächen absieht. Jede Verhandlung kommt, wenn nicht bereits bei der Kommunikation der wirtschaftlichen Parameter, spätestens bei der Diskussion des Vertragswerks an einen Punkt, an dem Emotionen unvermeidlich sind. Es liegt an uns, diese Emotionen zu filtern und zu glätten, um in der Sache erfolgreich zu sein. Wir freuen uns, dass es uns immer häufiger gelingt, dieses Vertrauen zu gewinnen, was sich in einer höheren Abschlussquote verdeutlicht. Nicht selten werden wir aus diesem Grunde mittlerweile sogar in Verhandlungen zwischen Bestandsmietern und Vermietern eingebunden.

Kommen wir zur Nutzerseite. Wieso werden immer noch knapp die Hälfte aller Abschlüsse ohne Makler realisiert?

Alexander Wunderle: Das ist eine berechtigte Frage, die wir uns gemeinsam mit den Kollegen anderer Unternehmen ebenfalls im Rahmen der jährlich stattfindenden GIF-Runde stellen. Ich denke, es liegt zum Großteil daran, dass es vor allem Großnutzern nicht bewusst ist, welche Verhandlungseffekte durch die Hinzunahme eines Maklers erzielt werden können. Selbstverständlich spielen aber auch das persönliche Netzwerk der Entscheider sowie die Tatsache, dass viele Eigentümer ihre Objekte unmittelbar auf den einschlägigen Immobilienplattformen im Internet einstellen, eine große Rolle. In Düsseldorf z. B. fällt die Quote der Abschlüsse ohne Makler weitaus geringer aus. Wir müssen immer wieder verdeutlichen, welchen Vorteil die Einbindung eines Maklers hat, um die Quote zu unseren Gunsten zu verändern.

Haben Onlineportale zu dieser Entwicklung beigetragen?

Alexander Wunderle: Wie bereits erwähnt, ist der Direktkontakt zum Eigentümer im ersten Schritt sicher verlockend. Onlineportale erleichtern diesen Weg natürlich. Bei großen Immobilienportfolien ergeben sich zudem Nutzerüberschneidungen, so dass hier direkte Kontakte zwischen Interessenten und Vermietern bereits bestehen.

Taugen die Onlineportale als Akquiseinstrument für Makler überhaupt noch?

Dirk Hindrichs: Das persönliche bzw. unternehmenseigene Netzwerk ist aus unserer Sicht von größerer Bedeutung. Wir stellen leider fest, dass die Qualität der Anfragen über die Onlineportale sukzessive zurückgeht. Diese bieten Nutzern mit zeitnah aufkommendem Bedarf mittlerweile auch nicht mehr die Transparenz, die noch vor einigen Jahren gegeben war. Wer sich erst durch ein Meer aus besonders hervorgehobenen Anzeigen kämpfen muss, um an die eigentlichen Resultate zu kommen, verliert schnell die Lust und sucht sich einen anderen zielführenderen Weg. Spätestens hier kommen wir dann ins Spiel und liefern nützliche Informationen, die kein Inserat oder Exposé bereitstellen kann.

Zum Beispiel?

Dirk Hindrichs: Fakten wie Flächengrößen, Baujahr, technische Ausstattung etc. sind überall nachlesbar. Viel wichtiger ist jedoch die Frage, ob eine Immobilie im Alltag des Nutzers funktioniert, sich auf dessen Anforderungen, vor allem während der Mietdauer, anpassen lässt und wie die Strukturen und Herangehensweisen seines Vertragspartners sind. Auch eine speziell auf den Nutzer abgestimmte Infrastrukturanalyse wird man im Netz vergeblich suchen, ebenso den Vergleich von verschiedenen Immobilien über eine Entscheidungsmatrix. Zudem verhandeln wir mehrere Immobilien parallel, auch das kann kein Portal liefern.

Welchen Vorteil haben die Parteien von einem Berater als Mittelsmann, der im Zweifel eine Gefahr für die Verlangsamung des Verhandlungsprozesses darstellt?

Alexander Wunderle: Davon abgesehen, dass es bei einem mit modernen Kommunikationsmöglichkeiten ausgestatteten Maklerhaus nicht zu einer Verlangsamung der Prozesse kommen sollte, ist die bereits angesprochene Funktion des Maklers als „Katalysator“ nicht zu unterschätzen. Neben der Schaffung einer absoluten Markttransparenz bewerten wir Mietangebote, sichten Baubeschreibungen und unterstützen natürlich bei der Erzielung des bestmöglichen Verhandlungsergebnisses. Ein Kunde, der sich lediglich alle fünf bis zehn Jahre mit der Flächensuche beschäftigt, kann sich in dieser Tiefe nicht mit diesen Themen auseinandersetzen. Dem Eigentümer ersparen wir durch unsere Vorarbeit sowie genaue Analyse der Mietinteressenten viel Zeit und Arbeit. So vermeiden wir unnötige Besichtigungstouren und Angebotsvorgänge, die häufig nur der Nachverhandlung des bestehenden Mietvertrages dienen. Wir schicken regelmäßig Angebote mit dem Hinweis der Aussichtslosigkeit zurück und landen so schneller den gewünschten Treffer ohne bazarähnliche langwierige Verhandlungen.

Können Sie Auswirkungen des für den wohnwirtschaftlichen Bereich geltenden Bestellerprinzips auf die Erwartungshaltung Ihrer Kunden in Sachen Honorierung feststellen?

Alexander Wunderle: In Einzelfällen wurden wir darauf angesprochen und nach der Rechtmäßigkeit einer Außenprovision befragt. Aber die meisten unserer Kunden sind hier bereits gut vorinformiert. Da wir mittlerweile von den Eigentümern mehrheitlich im Innenverhältnis honoriert werden, erübrigt sich das Thema jedoch ohnehin immer häufiger.

Welche Veränderungen stellen Sie auf Seiten der Nutzer in deren Anforderungen fest?

Alexander Wunderle: Neben der Erwartung einer umfangreicheren Beratungsleistung ist es die Anforderung nach einer „maßgeschneiderten Fläche“, die uns am häufigsten begegnet. Kompromisse in der Grundrissgestaltung und bei Ausstattungsqualitäten werden nur selten gemacht, da die meisten Unternehmen zwischenzeitlich erkannt haben, wie wichtig funktionierende Flächen für die eigenen Arbeitsabläufe sind. Moderne Bürogebäude sollten also immer mit einem großen Augenmerk auf die Drittverwendungsfähigkeit konzipiert sein, denn die Kosten für eine Umrüstung in der Nachvermietung können erheblich sein.

Wie sähe der ideale Suchprozess in Ihren Augen aus?

Alexander Wunderle: Im optimalen Fall entscheidet sich ein

Nutzer für einen Berater, mit dem er sämtliche Alternativen prüft. Nur so wird er eine objektive Beratungsleistung erfahren. Der Glaube, dass durch die Einschaltung mehrerer Makler die Angebotsvielfalt größer wird, ist schlichtweg falsch und führt nur zu einem komplizierten Suchprozess. Wer sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren will und die Immobiliensuche möglichst schnell durchführen möchte, sucht sich einen Berater aus, der ihn dann bis zum Abschluss begleitet. Wir empfehlen unseren Kunden, auch auf die Gefahr hin, nicht zum Zuge zu kommen, sich mehrere Berater zum Bewerbungsgespräch einzuladen und sich dann für den idealen Partner zu entscheiden.

Wie wirkt sich erhöhte Maklerdichte auf Ihr Geschäft aus?

Dirk Hindrichs: Kundenüberschneidungen sind häufiger geworden und Alleinvermietungsaufräge seltener, dennoch betreut unser Haus nach wie vor mit dem Technologiepark Köln den größten Alleinvermietungsaufrag in Köln. Trotz dem Markteintritt internationaler Maklerhäuser ist es immer noch so, dass die individuelle Beratung durch erfahrene Mitarbeiter unseres Haus sehr geschätzt wird.

Wie positionieren Sie sich gegenüber den internationalen Maklerhäusern?

Alexander Wunderle: Im Vermietungsgeschäft sprechen wir auf gleicher Ebene mit denselben Eigentümern und decken den Markt ebenfalls zu 100 Prozent ab. Aufgrund unserer Struktur können wir jedoch schneller agieren und sind lokal häufig besser vernetzt. Darüber hinaus hilft uns unsere Vergangenheit als Eigentümervertreter, beide Seiten besser zu verstehen, also die des Kunden wie auch die der Eigentümer. Teilweise vermissen wir bei unseren Vermietungs-Management-Mandaten bei manchen Kollegen ein Gefühl für die wirtschaftlichen Zwänge bei Vermietungen mit erheblichen Umbaumaßnahmen. Wenn Internationalität gefragt ist, beispielsweise bei Investmentgeschäften, kooperieren wir mit internationalen Partnern, mit denen wir dann die Projekte gemeinsam betreuen. So haben wir in jüngster Vergangenheit an „Pitches“ für große Portfolien mit einem der größten internationalen Maklerhäuser teilgenommen und konnten hier mit der Kombination „Globalität, lokal vernetzt – schnell präsentationsfähig – bei internationaler Investorenansprache“ durchaus überzeugen.

Verraten Sie uns etwas über die Aufgabenverteilung in diesem Projekt?

Dirk Hindrichs: Unsere Aufgabe war es, SWOT-

Analysen zu den Objekten und Portfolien zu erstellen sowie detaillierte Marktanalysen und Risikobetrachtungen insbesondere mit Blick auf die Teilmärkte und auslaufende Mietverträge zur Verfügung zu stellen. Unser internationaler Partner hat die Themen Kapitalflüsse, Pricing und Investorenidentifikation schwerpunktmäßig bearbeitet. Rückblickend war es eine tolle und überaus angenehme und von vielen Lerneffekten für beide Seiten begleitete Zusammenarbeit, die wir zukünftig vertiefen wollen.

Welche Lerneffekte haben sich für Sie ergeben? Konnte auch der internationale Partner noch etwas mitnehmen?

Alexander Wunderle: Für uns war es spannend, den globalen Blick auf den deutschen Immobilienmarkt zu erhalten und zu sehen, wie viele Parteien über das gesamte Netzwerk an einem solchen Prozess beteiligt sind. Ich glaube, für unseren Partner war vor allem überraschend, wie tief wir in den objektspezifischen Themen bereits eingearbeitet waren.

Mit welchen Kuriositäten haben Sie im Alltag zu kämpfen?

Alexander Wunderle: Diese alle zu nennen, ist unmöglich. Ich glaube, damit könnte man ganze Bücher füllen.

Nennen Sie uns eine?

Alexander Wunderle: Ein Kunde hat uns kürzlich mit der Bitte eingeladen, ihm den gesamten Markt offenzulegen. Bei Vorlage von insgesamt fünf Aktenordnern mit Objekten, zugeschnitten auf seinen Bedarf, hat er dann mitgeteilt, dass er nicht dazu bereit wäre, eine eventuell anfallende Provision zu zahlen, da er uns nicht ausdrücklich beauftragt habe.

Zum Abschluss, Herr Hindrichs: Ihre Erwartungen und Wünsche an die Zukunft der RheinReal?

Dirk Hindrichs: Es wäre wünschenswert, dass zukünftig auch mehr internationale Kunden und Investoren erkennen, welche Vorteile sie an einer Zusammenarbeit mit einem lokal ansässigen und international vernetzten Maklerunternehmen mit Erfahrungen aus der Eigentümervertretung und auch der Projektentwicklung haben. Mit unserer langjährigen lokalen Expertise, unserer Erfahrung bei der Begleitung von ca. 100 bis 150 Mietverträgen in allen Fachbereichen jährlich sind wir ein Maklerunternehmen, welches lokal auf Augenhöhe mit den großen weltweit tätigen Maklerhäusern agiert – wobei unsere Möglichkeit der individuellen Prozessbegleitung sicherlich noch größer ist.

Die Fragen stellte Andreas P. Lienig.

