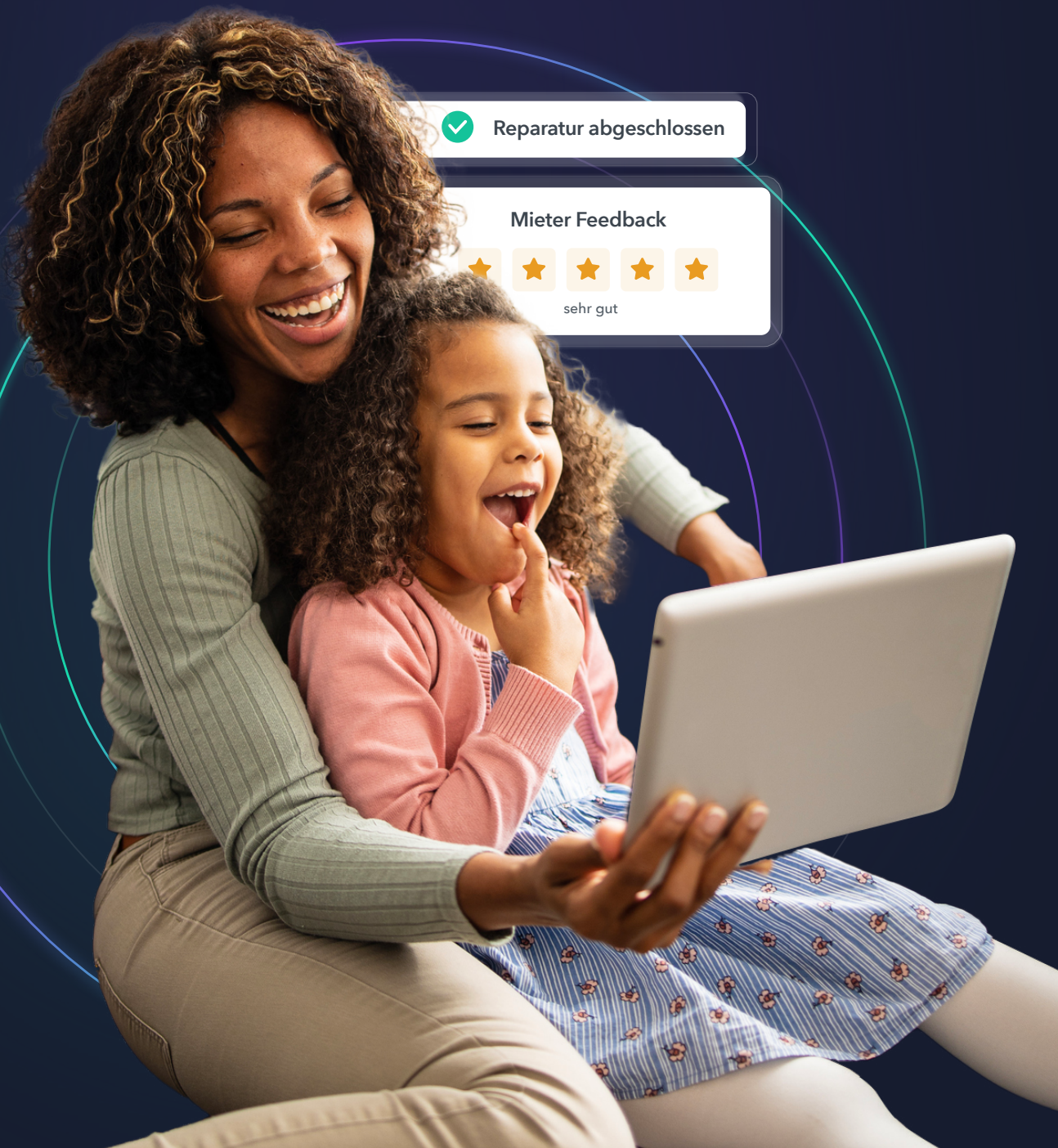


# Erfahrung ist Alles.

Wie Technologie die Zufriedenheit der Bewohner steigern kann.



# Inhaltsverzeichnis.

Vorwort	03
Aktuelle Marktlage	04
Einblicke in den US Markt	07
Die Instandhaltungsmisere	09
Einblicke in den UK Markt	14
Eine Belastung für Vermieter und Verwalter	16
Die Lösung: Es ist Zeit zu digitalisieren	19
Einblicke in den deutschen Markt	22
Intelligentes Management für smarte Vermieter und Verwalter	25





# Vorwort.

**Angesichts der makroökonomischen und politischen Herausforderungen der letzten Jahre fällt es vielen Haushalten in Europa, den USA und anderen Ländern zunehmend schwer, zu sparen oder sogar über die Runden zu kommen.**

Die anhaltende Krise in der Wohnungswirtschaft und die gestiegenen Lebenshaltungskosten setzen Bewohner und Eigentümer weltweit unter Druck. Dazu kommen die höheren Nebenkosten, die viele Familien beunruhigen.

Vor diesem Hintergrund führte Plentific eine umfassende Umfrage unter 1.000 Bewohnern in Großbritannien, den USA und Deutschland durch. Plentific bietet eine End-to-End-Plattform für das technische Immobilienmanagement an, welche Dienstleister, Bewohner und Betreiber bzw. Eigentümer vernetzt. Daher ist es dem Unternehmen ein Anliegen, die Herausforderungen und Prioritäten der Bewohner und der Wohnungswirtschaft zu verstehen.

Großbritannien, die USA und Deutschland sind weltweit drei der fortschrittlichsten Immobilienmärkte. Sie weisen Gemeinsamkeiten aber auch interessante Unterschiede im Bereich der Wohnungswirtschaft auf.

Durch die Befragung der Bewohner in den einzelnen Ländern erhalten wir ein klares Bild der Herausforderungen und Sorgen und können dadurch Möglichkeiten für gemeinsame Lösungen identifizieren. Dies soll helfen effizienter in der Wohnungswirtschaft zu agieren und trotzdem die Zufriedenheit der Bewohner zu steigern.

*Erfahrung ist Alles* untersucht das gesamtwirtschaftliche Umfeld vieler Familien- und Singlehaushalte und stellt dar, wie Bewohner in Europa und den USA ihren Lebensstil anpassen, um besser mit ihrem Einkommen auszukommen.

Im Fokus stehen Fragen zu den häufigsten Instandhaltungsproblemen der Haushalte rund um Zeit und Geld, die für die Lösung dieser Probleme aufgewendet werden.

Wir erörtern die unterschiedliche Qualität der Immobilienverwaltungsdienstleistungen in den drei Märkten und schauen uns die Auswirkungen für Bewohner, Vermieter bzw. Eigentümer und Immobilienverwalter im Detail an.



**Cem Savas, CEO von Plentific**

Die Ergebnisse liefern tiefe Einblicke in das Leben von Bewohnern, in ihre Erwartungen an Instandhaltungsmaßnahmen und den tatsächlichen Zustand in der Wohnungswirtschaft. Es eröffnen sich dadurch Chancen für Eigentümer bzw. Vermieter und Verwalter ihre Immobilienverwaltung innovativ anzugehen.

Unsere Daten zeigen bei den Bewohnern eine klare Präferenz für die Digitalisierung und Zentralisierung von Immobilienverwaltungstools – vor allem bei Personen in den Dreißigern oder jünger, die gegenüber Technologie im Alltag besonders aufgeschlossen sind.

Dies eröffnet neue Möglichkeiten, um durch Technologie positivere Beziehungen zwischen Bewohnern, Vermietern und Immobilienverwaltern zu schaffen, die allgemeine Zufriedenheit zu verbessern und die Belastung der Haushaltsfinanzen zu verringern.

Diese Studie kommt zu einem für die Branche wichtigen Zeitpunkt, da Familien mit steigenden Ausgaben zu kämpfen haben und Vermieter und Verwalter nach neuen Möglichkeiten suchen effizienter zu arbeiten und Ihre Bewohner zufrieden zu stellen.

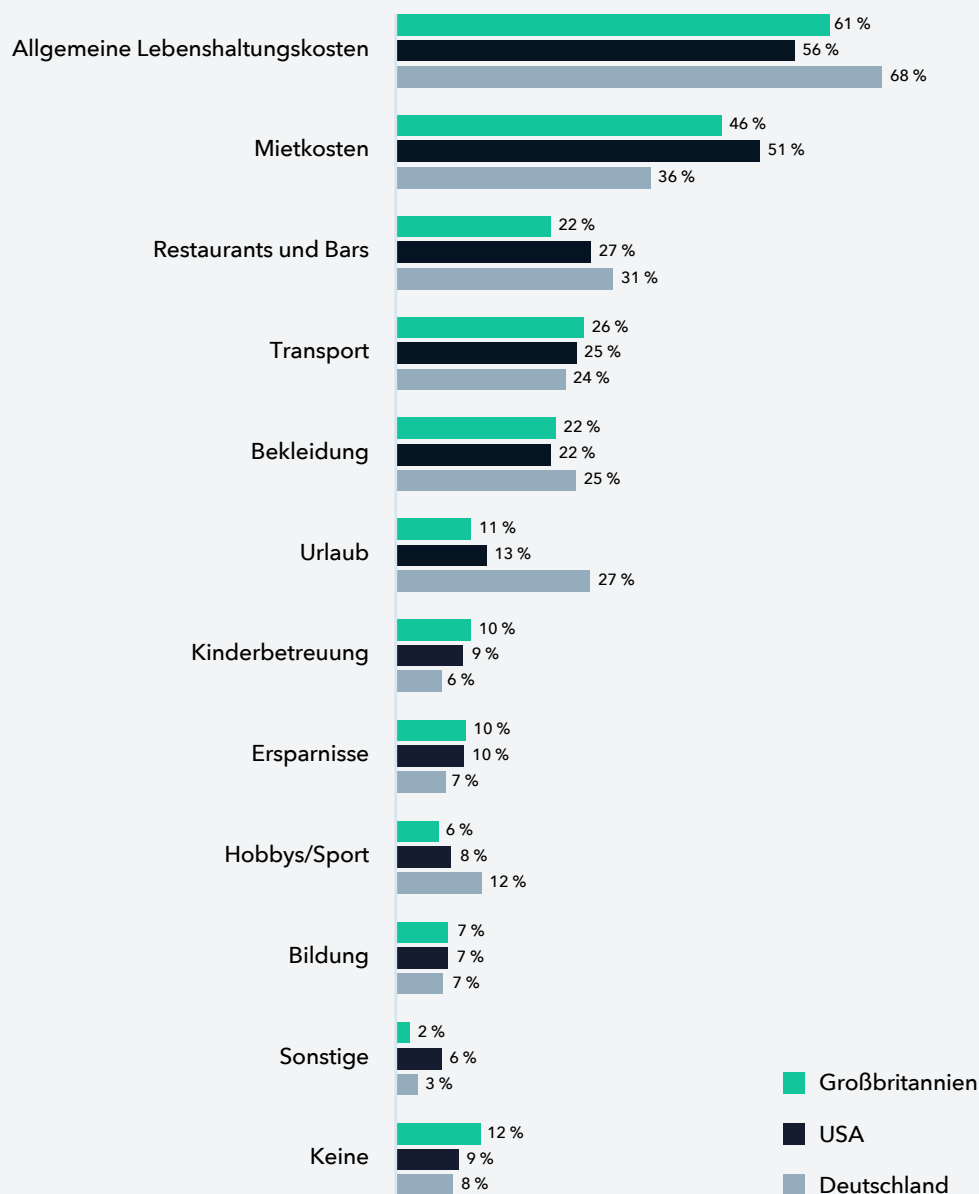
Technologiegeführte Immobilienmanagement-Tools bieten eine innovative Lösung. Zukunftsorientierte Unternehmen müssen die Chance nur ergreifen, um sowohl für sich selbst als auch für ihre Kunden einen Nutzen daraus zu ziehen.

# Aktuelle Marktlage.

Viele gesamtwirtschaftliche Herausforderungen fordern die Gesellschaft. Die Coronapandemie, die Energiekrise und die geopolitischen Turbulenzen der letzten zehn Jahre haben die Einkommen der privaten Haushalte belastet und die alltäglichen Kosten für Familien- und Singlehaushalte auf der ganzen Welt in die Höhe getrieben.

Mehr als zwei Drittel (68 %) der Deutschen berichten, dass ihre allgemeinen Lebenshaltungskosten in den letzten zwölf Monaten deutlich gestiegen sind. Gleiches gilt für mehr als die Hälfte der Einwohner Großbritanniens (61 %) und der USA (56 %). [Abbildung 1]

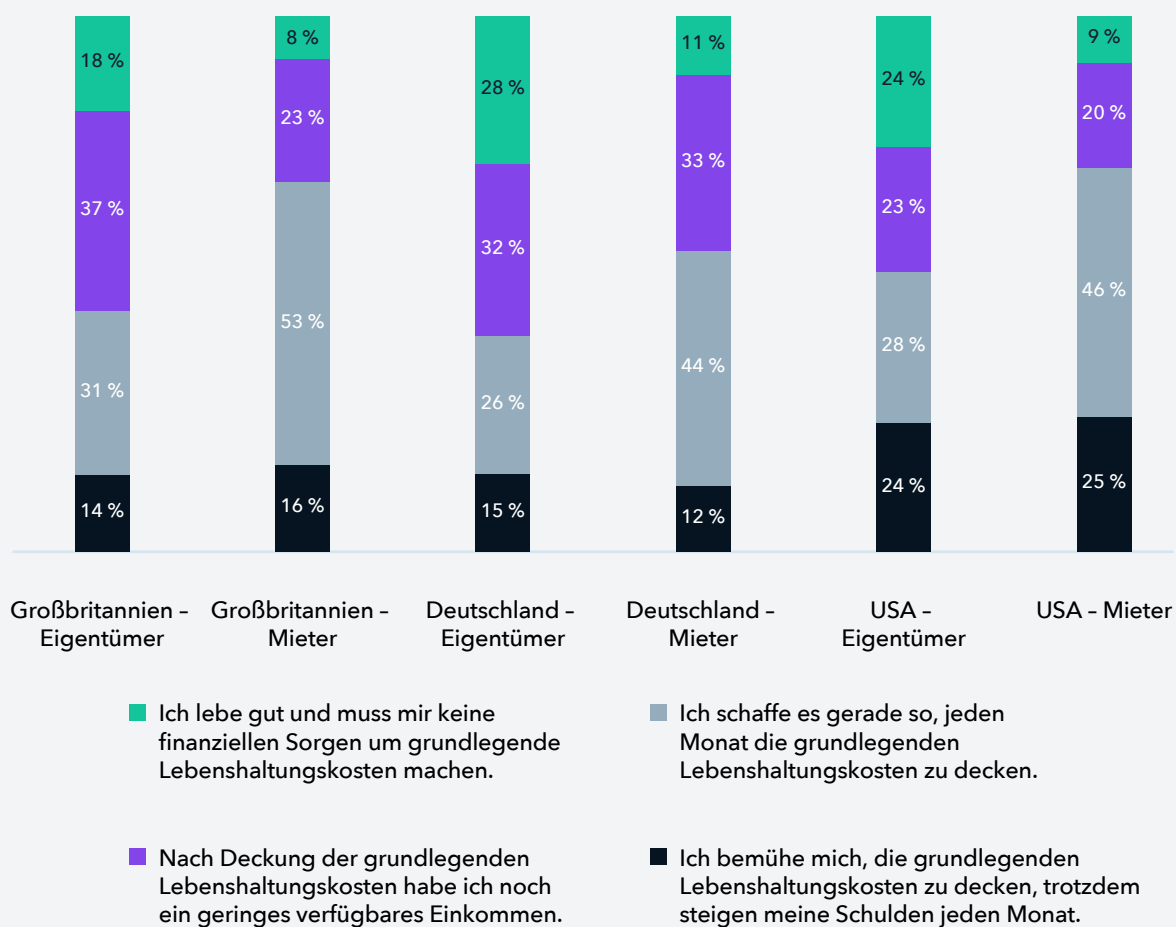
Abbildung 1. Ausgaben, die im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen sind





Obwohl die Herausforderungen fast die gesamte Bevölkerung betreffen und Einsparungen erfordern, gibt es einige Gruppen, die stärker betroffen sind. In allen drei Märkten haben Mieter – in jedem Land zwischen 56 % und 58 % der Gesamtbevölkerung – finanziell weniger Sicherheit als Hauseigentümer **[Abbildung 2]**. Wer in einer Partnerschaft ohne Kinder lebt, kann wahrscheinlich monatlich mehr sparen als Singles oder Personen in einer Partnerschaft mit Kindern.

**Abbildung 2. Typische monatliche Finanzlage**



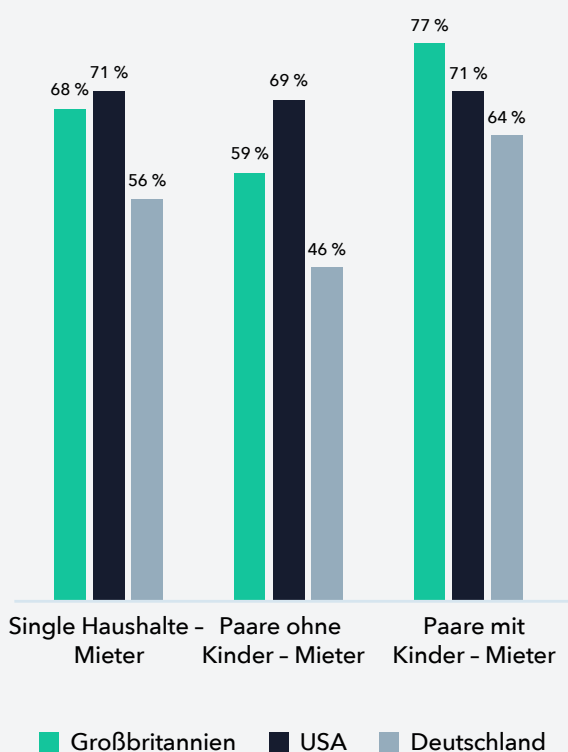
Insgesamt leiden Paare mit Kindern, die zur Miete wohnen, am meisten unter den steigenden Lebenshaltungskosten. In Großbritannien steigen die Schulden von 77 % dieser Gruppe entweder jeden Monat weiter an oder sie haben nach Deckung der grundlegenden Lebenshaltungskosten keinerlei verfügbares Einkommen mehr. In den USA (71 %) und Deutschland (64 %) sind es fast genau so viele.

### [Abbildung 3]

Vor diesem Hintergrund und in Erwartung weiterer Herausforderungen im kommenden Jahr sind die Haushalte mehr denn je damit beschäftigt, ihre über den Grundbedarf hinausgehenden Ausgaben zu verringern. In vielen Fällen reduzieren sie auch Wesentliches wie Heizung und Lebensmittel, selbst wenn sie dadurch ihre Gesundheit oder ihr Wohlbefinden gefährden.

So planen etwa 3,8 Millionen britische Bewohner im Alter von über 60 Jahren, ihre Heizung wegen der Kostensteigerungen erst später im Jahr einzuschalten. Gleiches gilt für 10,3 Millionen deutsche Bewohner über 60 und für erstaunliche 18,2 Millionen amerikanische Bewohner über 60.

**Abbildung 3. Anteil der Haushalte in verschiedenen Lebensphasen, deren Schulden steigen oder die gerade so zurechtkommen**



“

„Wir haben in den USA einen extrem angespannten Wohnungsmarkt, in dem weniger Wohnimmobilien gebaut werden und Eigentümer wegen der steigenden Zinsen nicht verkaufen wollen. Dadurch wird das Angebot knapp und schafft eine ganz neue Gruppe: Bewohner, die bisher zum Kauf einer Immobilie in der Lage gewesen sind, können und wollen sich angesichts der aktuellen Marktlage keine mehr leisten.“

Zudem sind Mieter oft lange in einem Mietobjekt und möchten einen guten Kontakt zur Immobilienverwaltung und einen guten Wohnkomfort, besonders wenn sie eine hohe Miete zahlen. Diese Gruppe ist sehr vielfältig und reicht von älteren Paaren, deren Kinder ausgezogen sind, bis zu jungen Berufstätigen.

Für den Kontakt zu diesen Bewohnern ist der Einsatz von technischen Lösungen entscheidend und birgt für Vermieter und Verwalter eine riesige Chance. Die Kommunikation mit der Hausverwaltung kann in einer App nachverfolgt werden. So erhalten Sie Informationen über die persönlichen Vorlieben Ihrer Bewohner. Wie bei jeder anderen B2C-Beziehung gilt: Je mehr Sie über Ihre Kunden wissen, desto eher können Sie ihnen einen besseren Service bieten.

Zudem gehen wir davon aus, dass in den nächsten 24 Monaten etwa eine Million Wohneinheiten auf den Markt kommen. Dadurch wird der Wettbewerb in diesem Sektor schärfer. Bereits jetzt sehen wir einen direkten Zusammenhang zwischen dem Erfolg der Vermieter, die sich aktiv um ihre Bewohner bemühen, und denen, die das nicht tun.“



*Scott Rechler, Chairman und CEO von RXR*

# Einblicke in den US Markt.

Eine Analyse der Ausgaben privater Haushalte in den USA zeigt die extreme Belastung für die Menschen dort infolge der jüngsten gesamtwirtschaftlichen Herausforderungen. Die steigenden Lebenshaltungskosten führen bei der Bevölkerung zu akuten Anzeichen von finanziellem Stress.

Trotz der relativen finanziellen Sicherheit der Hauseigentümer im Vergleich zu den Mietern in allen Märkten haben ganze 52 % der Immobilieneigentümer nach Deckung der grundlegenden Lebenshaltungskosten entweder kein verfügbares Einkommen mehr oder müssen sich verschulden. Das sind sieben Prozentpunkte mehr als in Großbritannien und volle 11 Prozentpunkte mehr als in Deutschland. [Abbildung 2, Seite 5]

Amerikanische Mieter, von denen nur 9 % ohne finanzielle Sorgen leben können, wendeten im Durchschnitt einen höheren Anteil ihres Einkommens für die Miete auf als Bewohner in Deutschland oder Großbritannien. Selbst die vergleichsweise finanziell abgesicherte Gruppe der Haushalte mit doppeltem Einkommen ohne Kinder gibt in den USA 28 % ihres Einkommens für die Miete aus, verglichen mit 24 % in Großbritannien und 25 % in Deutschland. Mehr als die Hälfte (51 %) der amerikanischen Mieter geben an, dass die Mietkosten in den letzten 12 Monaten deutlich gestiegen sind. [Abbildung 1, Seite 4]

## 52 %

der Immobilieneigentümer haben nach Deckung der grundlegenden Lebenshaltungskosten entweder kein verfügbares Einkommen mehr oder müssen sich verschulden.

## 9 %

können ohne finanzielle Sorgen leben.

## 28 %

des Einkommens der Haushalte mit doppeltem Einkommen ohne Kinder wird für Miete ausgegeben.

## 51 %

der US Mieter geben an, dass die Mietkosten in den letzten 12 Monaten gestiegen sind.





*Erfahrung ist Alles* zeigt, dass die Unsicherheit der Haushalte in Großbritannien, den USA und Deutschland durch andauernde Probleme bei der Instandhaltung und Wartung ihrer Wohnungen noch verschärft werden. Diese Probleme sind eine zusätzliche zeitliche und finanzielle Belastung und sorgen bei immer mehr Bewohnern für finanzielle Schwierigkeiten.

Die Folgen für Familien und Single-Haushalte sind offensichtlich. Dies hat aber auch für andere Betroffene deutliche Konsequenzen – vor allem für Verwalter und Vermieter, die ebenfalls mit steigenden Energie-, Bau- und Instandhaltungskosten zu kämpfen haben.

Angesichts der gesamtwirtschaftlichen Herausforderungen für alle Beteiligten in der Wohnungswirtschaft müssen die Sorgen der Bewohner, Vermieter und Verwalter in allen Märkten umso dringender quantifiziert, systematisch erfasst und angegangen werden. Der vorliegende Bericht wird diese Sorgen und ihre Auswirkungen nun eingehender untersuchen.



“

„Großbritannien ist zwar für seinen hohen Anteil an selbst genutztem Wohneigentum bekannt, aber tatsächlich wohnen bereits seit sehr langer Zeit viele Menschen zur Miete. Zur Miete wohnen wird immer populärer, da viele Menschen wegen der Finanzierungskosten und der Inflation der Immobilienpreise mittlerweile lieber mieten als kaufen.

In Großbritannien ist das größte Problem die Verfügbarkeit geeigneter Wohnimmobilien an den Standorten, an denen die Menschen leben wollen und müssen – und zwar für alle Einkommensstufen und Mietlaufzeiten an fast allen Standorten, vor allem in Städten.

Bewohner sind oft mit privaten Vermietern konfrontiert. Meist werden Vermietungen unprofessionell gehandhabt, so dass Bewohner nicht abschätzen können, welche Leistungen man erwarten kann. Auch wenn die Vermieter bzw. Eigentümer oder Verwalter nicht greifbar sind, ist das für Bewohner ein Problem. Die Wohnungswirtschaft möchte diese Spannungen vermeiden und Bewohnern sowohl hochwertige Wohnimmobilien als auch eine transparente, effiziente und reaktionsschnelle Kommunikation zu den Ansprechpartnern bieten.

Regulierungsvorschriften in Großbritannien stellen einen hohen Standard sicher. Dadurch können Vermieter und Verwalter bei Nichteinhaltung der Vorschriften zur Verkehrssicherheit der Immobilien zur Verantwortung gezogen werden. Das sichert alle Beteiligten ab. Allerdings steigen durch die stärkere Regulierung nicht nur die Standards, sondern auch die Kosten. Diese Kosten tragen zwangsläufig die Investoren oder die Bewohner. Für uns als Investitions- und Betreibergesellschaft besteht die Herausforderung darin, ein ausgewogenes Verhältnis herzustellen.

Angesichts der hohen Mieten werden Bewohner zwangsläufig kritischer und gegenüber ihren Vermietern und Verwaltern anspruchsvoller. Das respektieren und schätzen wir. So erhalten Betreiber und Verwalter die Möglichkeit, mit konsistenten, zuverlässigen Vermietungen zu wachsen und eine Reputation aufzubauen. Das hat auch Auswirkungen auf die Spezies der stets abwesenden Vermieter, die aus meiner Sicht in den kommenden zehn Jahren verschwinden werden.“



Ailish Christian-West,  
COO von Get Living

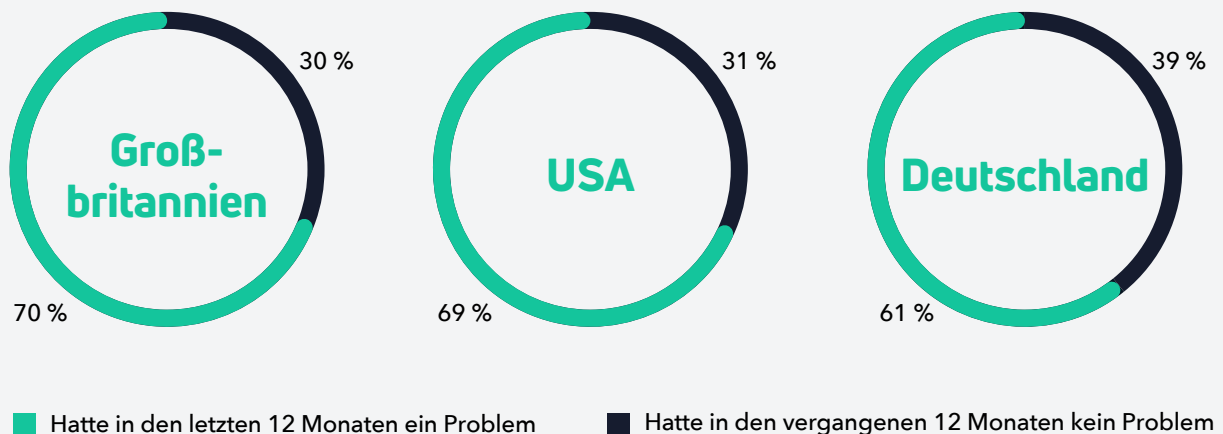
# Die Instandhaltungsmisere.

Vor diesem gesamtwirtschaftlichen Hintergrund haben Bewohner zahlreiche Probleme bei der Instandhaltung ihrer Mietwohnungen. Dadurch drohen finanzielle Belastungen und weitere Auswirkungen auf das Wohlbefinden der Bewohner.

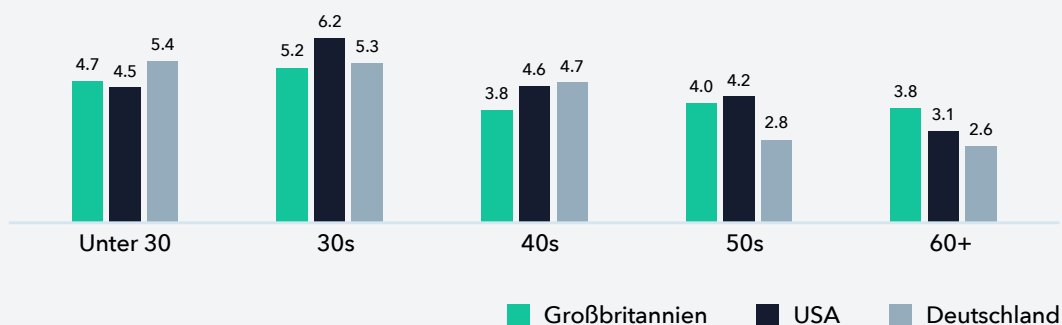
Nicht oder zu spät durchgeführte Instandhaltungsmaßnahmen sind für Bewohner in Großbritannien, den USA und Deutschland ein großes Problem. 69 % der Bewohner in den USA, also fast 100 Millionen Menschen, gaben an, dass sie in den vergangenen zwölf Monaten in ihrem Haushalt Probleme mit der Instandhaltung hatten. Gleiches gilt für 70 % der britischen und 61 % der deutschen Bewohner. **[Abbildung 4]**

Von jenen, die im letzten Jahr Instandhaltungsprobleme meldeten, hatten die jüngeren US-amerikanischen Bewohner die längsten andauernden Schwierigkeiten: sie meldeten durchschnittlich 6,2 Fälle. Bei deutschen Bewohnern über 60 Jahren waren es im Durchschnitt 2,6 Fälle - das ist erfreulicherweise die niedrigste Fallzahl über alle Altersgruppen und Länder hinweg, die in den vergangenen zwölf Monaten Beschwerden über die Instandhaltung meldeten. **[Abbildung 5]** Generell haben jüngere Bewohner in den USA, Großbritannien und Deutschland, die wahrscheinlich in preiswerteren Immobilien wohnen als ältere Menschen, am häufigsten Probleme mit der Instandhaltung.

**Abbildung 4.** Anteil der Bewohner, die in den letzten 12 Monaten ein Instandhaltungsproblem hatten



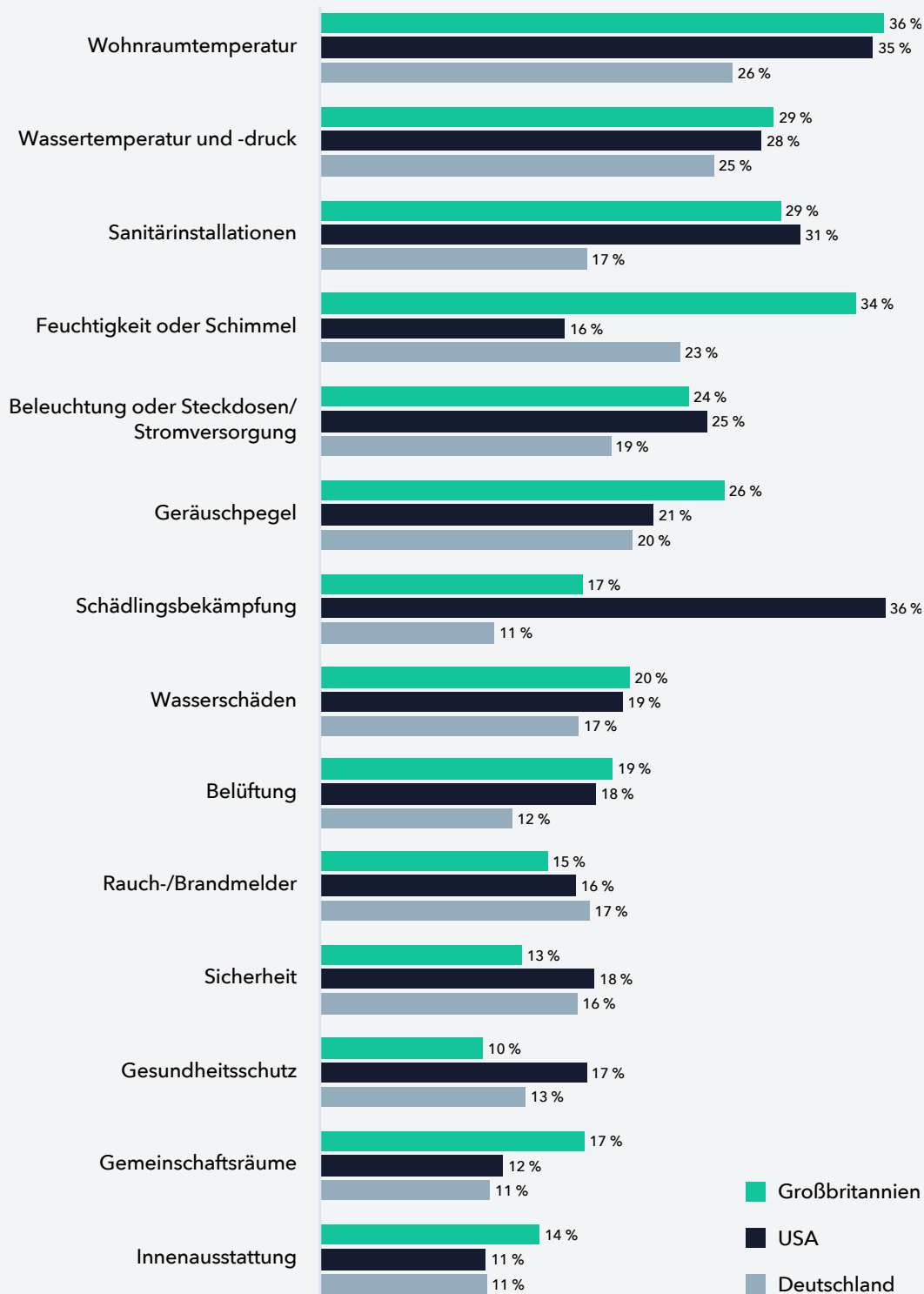
**Abbildung 5.** Durchschnittliche Anzahl von Instandhaltungsproblemen für Bewohner in jeglicher Altersgruppe im letzten Jahr



Bewohner berichteten in allen drei Märkten über Instandhaltungsprobleme. Probleme mit der Raumtemperatur machen bei britischen Bewohnern 36 % der Beschwerden aus. Durch die steigenden Energiekosten und die anhaltende Krise bei den Lebenshaltungskosten vieler britischer Haushalte

ist dies besonders besorgniserregend. Auch in Deutschland (26 % der Bewohner im vergangenen Jahr) sind Probleme mit der Raumtemperatur die häufigste Beschwerdeursache, in den USA stehen Probleme mit Schädlingen an erster Stelle (36 %). **[Abbildung 6]**

**Abbildung 6. Instandhaltungsprobleme der letzten 12 Monate**





Probleme mit der Sicherheit werden oft als am dringlichsten gemeldet. Ebenso dringlich sind auftretende Probleme im Zusammenhang mit Wasserschäden, Gesundheitsschutz, Raumtemperatur sowie Rauch- und Brandmeldern.

Diese Probleme sind zwar häufig und dringend, aber laut den Umfrageergebnissen von Plentific werden sie allenfalls unzuverlässig behoben. In den

USA sind die Wartezeiten auf die Behebung von Problemen am kürzesten. Dort werden die meisten Probleme in einem durchschnittlichen Zeitrahmen behoben, den die Bewohner für akzeptabel halten [Abbildung 7]. In Deutschland hingegen, dauert es bei Problemen mit der Energieversorgung bis zur Reparatur durchschnittlich etwa zwei Mal so lange, wie die Bewohner es für akzeptabel halten.

**Abbildung 7a. So schnell wurden Instandhaltungsprobleme im vergangenen Jahr behoben**

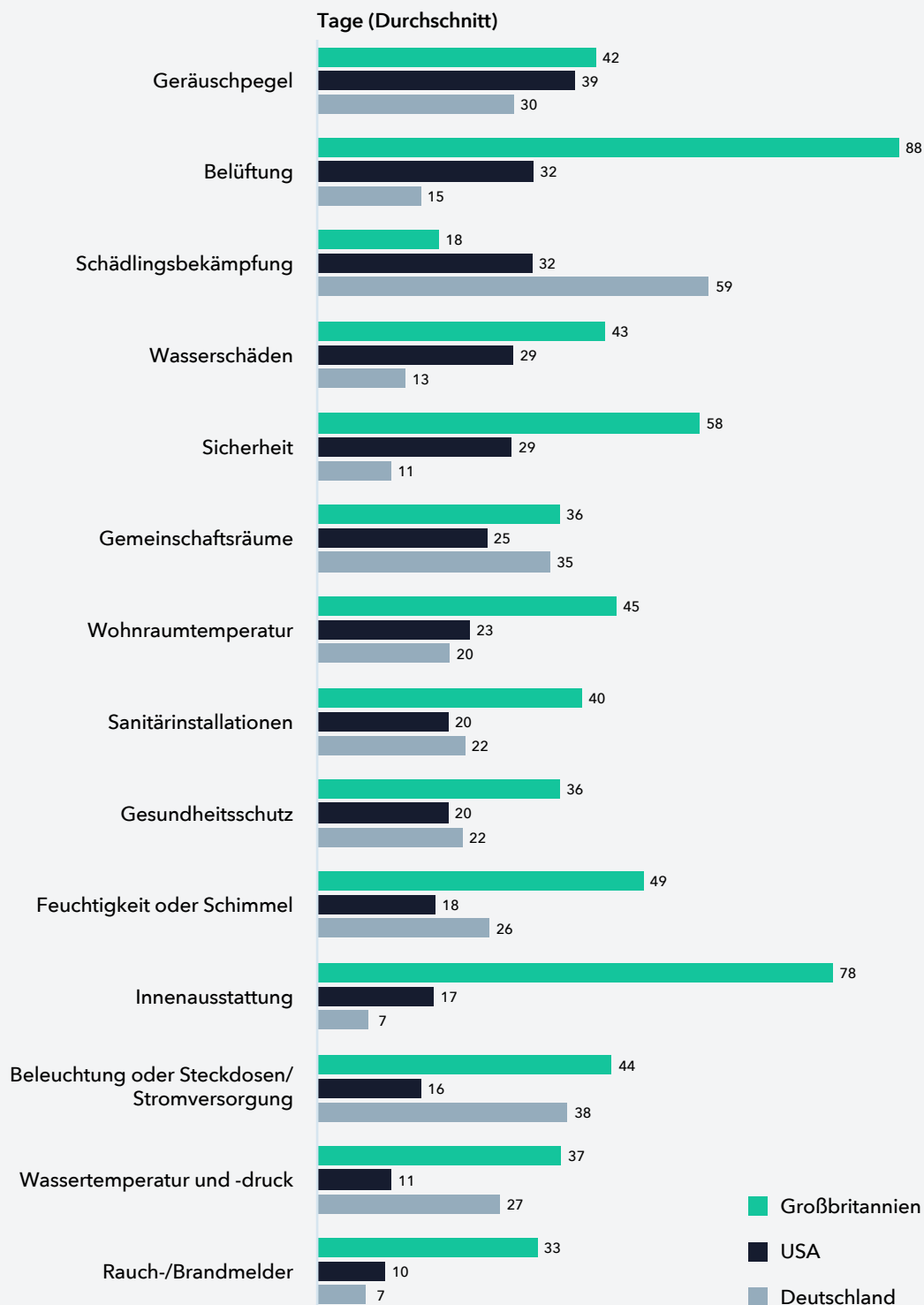
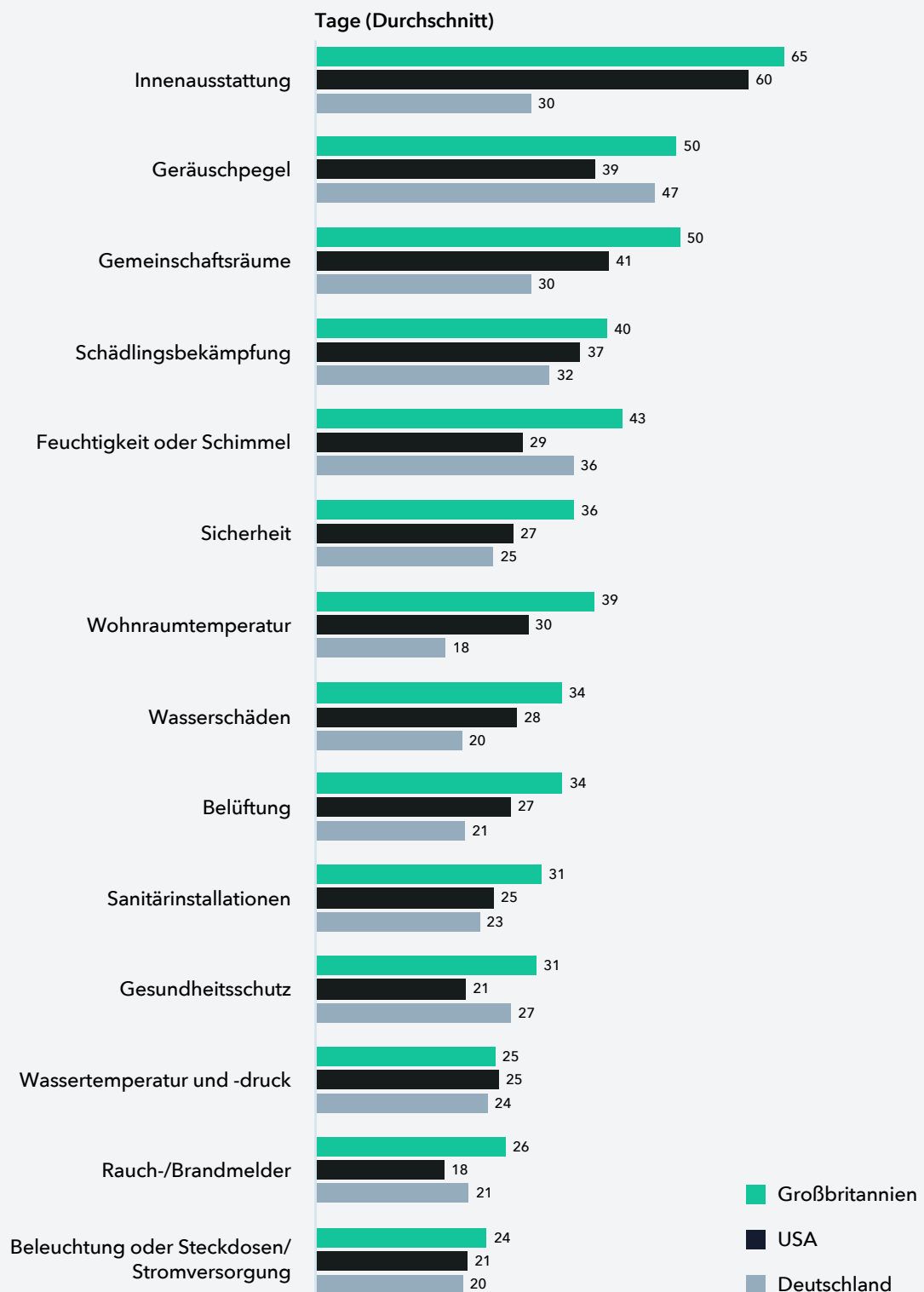


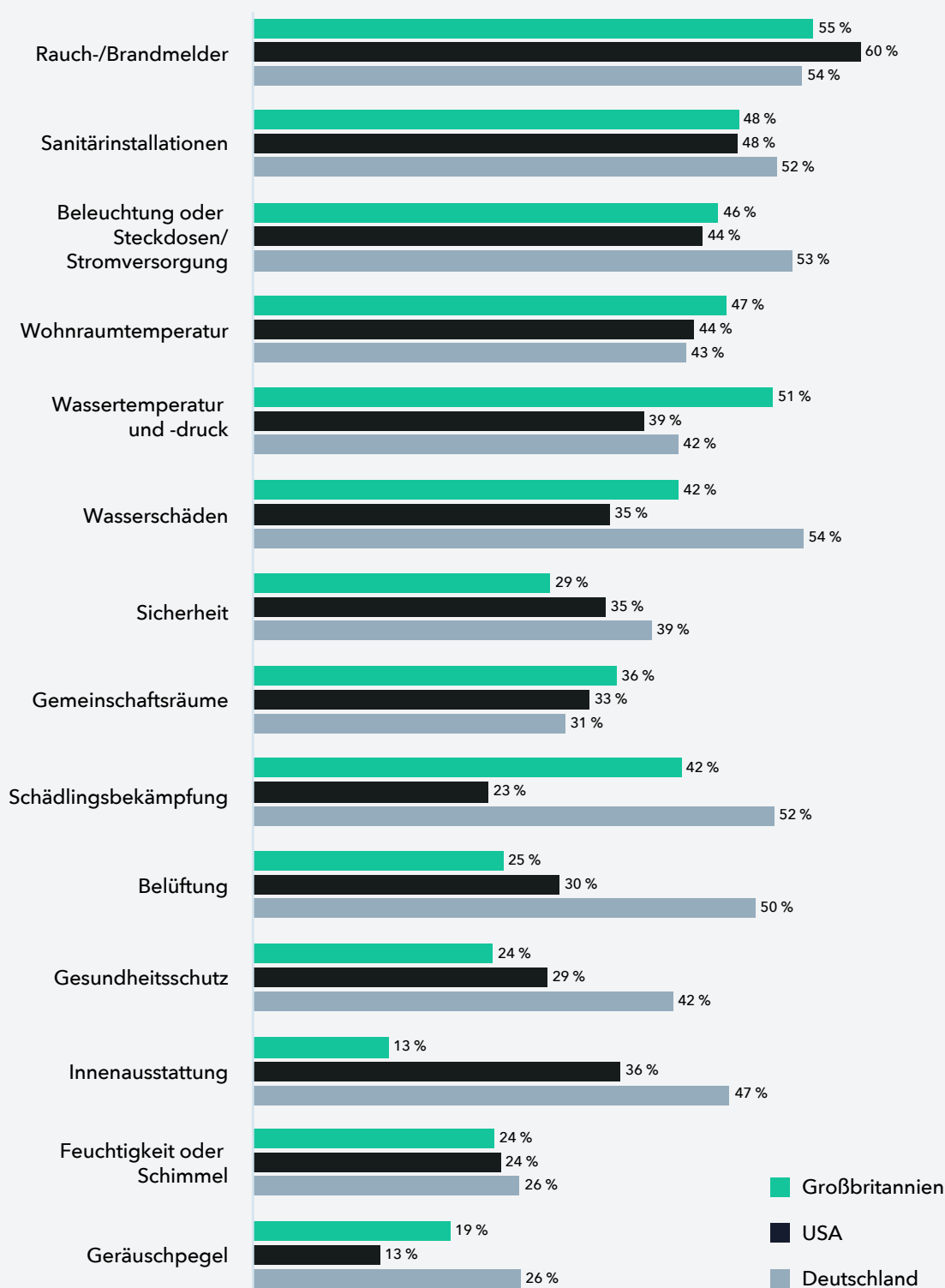
Abbildung 7b. Annehmbare Zeit zur Behebung von Instandhaltungsproblemen



Nicht alle Probleme werden gleich schnell und gut gelöst. Wasserschäden, zum Beispiel, konnten nur bei 42 % der UK Bewohner und 35 % der US Bewohner gelöst werden – also deutlich weniger als die Hälfte. **[Abbildung 8]** Gleiches gilt bezüglich der Wohnraumtemperatur, obwohl dies wichtige und

häufig gemeldete Probleme waren. In Deutschland (20 Tage) und den USA (23 Tage) dauert es rund drei Wochen, bis Probleme mit der Wohnraumtemperatur behoben wurden, in Großbritannien erstaunliche 45 Tage. **[Abbildung 7]**

**Abbildung 8. Anteil der in den vergangenen 12 Monaten gemeldeten Probleme, die vollständig behoben wurden**





# Einblicke in den UK Markt.

Bei fast allen gemeldeten Instandhaltungsproblemen dauerte die Reparatur in Großbritannien am längsten. Von 14 häufig gemeldeten Problemkategorien wurden lediglich Probleme rund um Schädlingsbekämpfung – die in Großbritannien relativ selten sind – schneller behoben. In diesen Fällen dauerte die Lösung des Problems bei Bewohnern in Deutschland und den USA sehr viel länger.

Bei allen anderen Instandhaltungsproblemen, auch in dringenden Fällen wie bei Feuchtigkeit und Schimmel als auch der Verkehrssicherheit und Stromversorgung, müssen Bewohner in Großbritannien länger auf eine Lösung warten als in den USA und Deutschland.

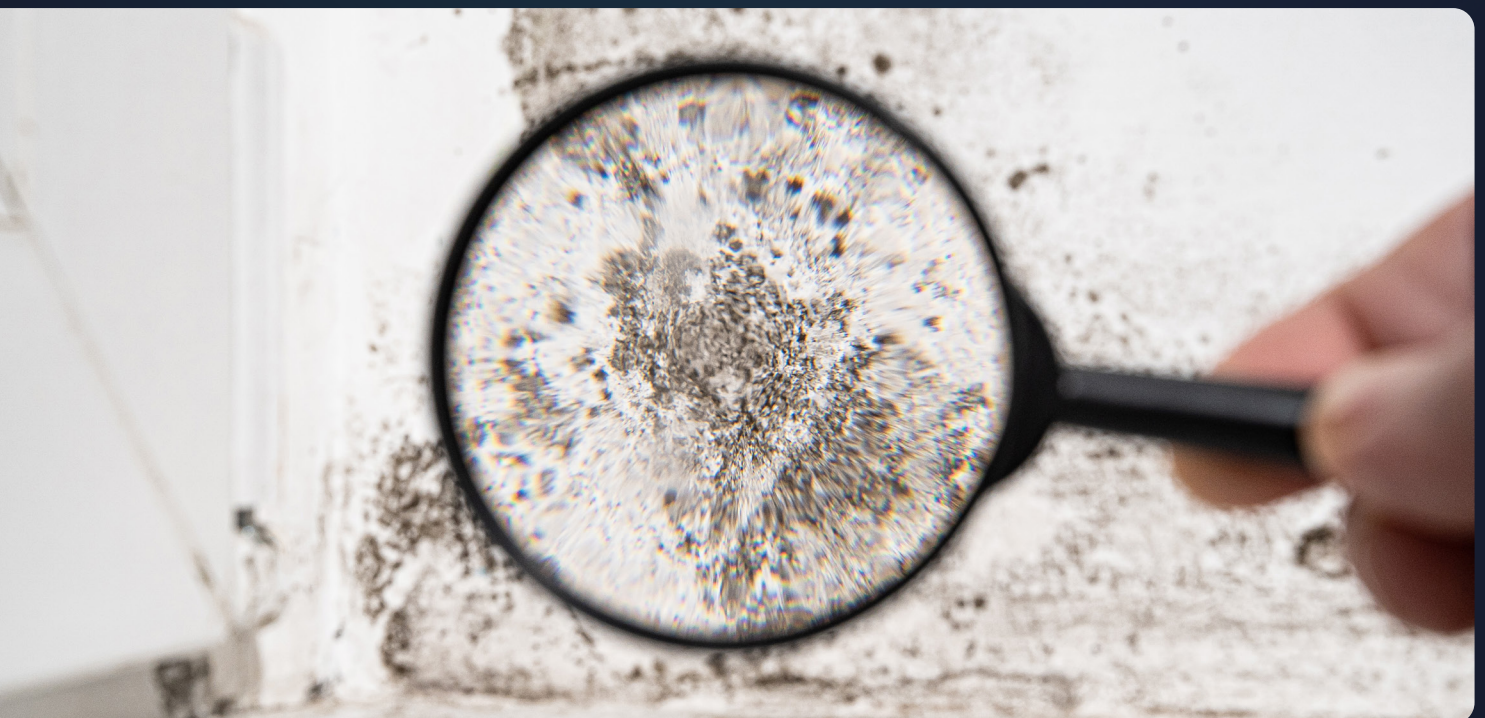
Die längsten Wartezeiten gab es bei Problemen mit der Belüftung. Sie wurden in Großbritannien im Durchschnitt nach 88 Tagen behoben. Die Reparaturdauer war damit mehr als doppelt so lang wie in den USA und in Deutschland und vor allem auch mehr als doppelt so lang wie sie nach Meinung der Bewohner in Großbritannien sein sollte. Sicherheitsrelevante Probleme werden in Deutschland in der Regel innerhalb von 11 Tagen behoben, britische Bewohner müssen durchschnittlich 58 Tage darauf warten.

## 88

Tage im Durchschnitt dauerte die Behebung von Belüftungsmängel in UK.

## 58

Tage im Durchschnitt dauerte die Behebung von Sicherheitsmängel in UK.



Diese ungelösten Instandhaltungsprobleme verursachen eine erhebliche finanzielle Belastung für Haushalte in Großbritannien, den USA und Deutschland. In allen drei Ländern sind Paare mit Kinder am stärksten von den Kosten solcher Instandhaltungsprobleme betroffen. Insgesamt haben Familien, die in Mietwohnungen in Großbritannien leben, im vergangenen Jahr 2023 rund 230 Millionen Pfund und 1,2 Millionen Tage damit verbracht, Probleme zu lösen, die ihrer Meinung nach von ihrem Vermieter oder Immobilienverwalter hätten bezahlt werden müssen. Diese Zahlen sind in den USA und Deutschland sogar noch höher. Familien, die zur Miete wohnen, haben rund 701 Mio. US-Dollar bzw. 276 Mio. Euro für die Behebung der Mängel ausgegeben<sup>1</sup>. **[Abbildung 9]**

Aus ungelösten Instandhaltungsproblemen ergeben sich weitere, weniger greifbare Auswirkungen, nicht zuletzt im Zusammenhang mit der Gesundheit und dem Wohlbefinden der Bewohner. Besonders Familien sind akut beeinträchtigt durch Mängel an Sicherheitssystemen oder bei Feuchtigkeit und Schimmel. In Großbritannien sagen 50 % der Bewohner, die mit Partnern und Kindern leben, dass sie sich wegen des schlechten Instandhaltungsmanagements um die Sicherheit ihrer Familie sorgen.

Bewohner in den USA, Großbritannien und Deutschland erleben viele frustrierende, teure und zeitraubende Momente bei der Meldung von Mängeln, bis sie gelöst werden. Da die Lösung der Probleme sehr lange dauert, steigen die Kosten und werden unberechenbar für die Bewohner. Doch die Ergebnisse zeigen, dass nicht nur die Bewohner darunter leiden.

**Abbildung 9. Zeitliche und finanzielle Belastung der Familienhaushalte durch ungelöste Instandhaltungsprobleme**



1. Berechnung aus dem durchschnittlichen Betrag, den Familien in jedem Markt im vergangenen Jahr ausgegeben haben, multipliziert mit der Anzahl der Familienhaushalte in jedem Markt.

# Eine Belastung für Vermieter und Verwalter.

## Die Folgen ungelöster Instandhaltungsprobleme für Bewohner sind klar:

- vermeidbare zu hohe finanzielle Belastungen in einer Zeit, in der Haushalte bereits unter Druck stehen und die Mietkosten weltweit steigen
- zu hoher Zeiteinsatz der Bewohner für Prozesse die im Zuständigkeitsbereich ihrer Vermieter liegen
- negative Auswirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden, insbesondere für Familien, die zum Beispiel unter lang anhaltender Feuchtigkeit und Schimmel leiden

Werden diese Probleme nicht behoben und angegangen, bekommen jedoch nicht nur die Bewohner Probleme. Ineffektive Hausverwaltung bringt auch Vermietern und Eigentümern Verluste.

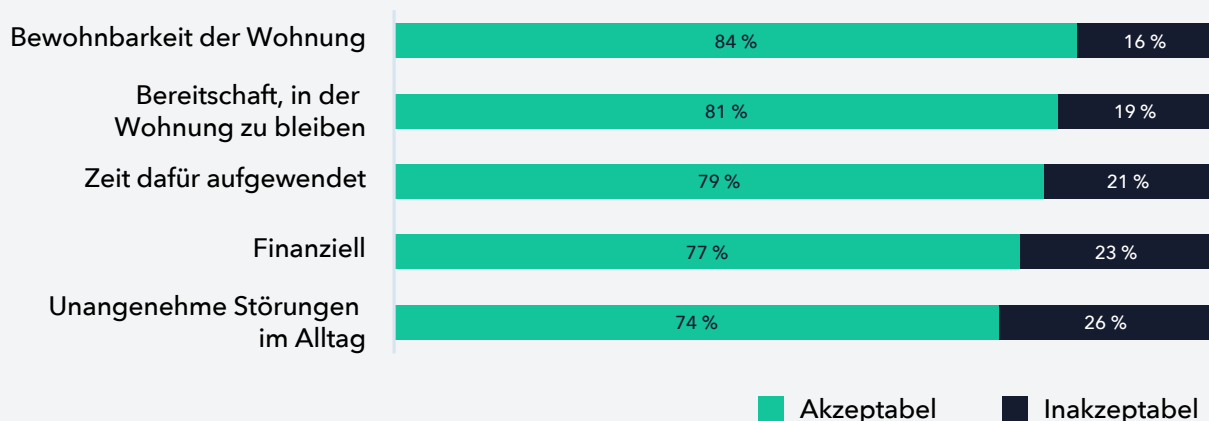
Mehr als ein Viertel (26 %) der in Großbritannien, den USA und Deutschland befragten Bewohner gaben an, dass die allgemeine Beeinträchtigung ihres Lebens durch ungelöste Mängel an den Mietobjekten im letzten Jahr inakzeptabel sei. Genauer: Mehr als ein Fünftel der Bewohner sagte, die finanziellen (23 %) und zeitlichen (21 %) Belastungen für die Mängelbeseitigung seien inakzeptabel [Abbildung 10].

Dies wirkt sich auf die Reputation der Vermieter und Verwalter aus. Insgesamt würde fast die Hälfte (48 %) der Bewohner ihre Wohnung wahrscheinlich nicht weiterempfehlen. Ebenso würde ein ähnlich hoher Anteil der Bewohner (45 %) ihren Hausbesitzer oder Immobilienverwalter wahrscheinlich nicht an andere weiterempfehlen.

Ein Großteil dieser negativen Stimmung bezieht sich auf die Kommunikation zwischen Vermieter, Immobilienverwaltung und den Bewohnern im Zusammenhang mit Mängelbeseitigung. 19 % der Bewohner wurden nie über den aktuellen Status auf dem Laufenden gehalten. In Deutschland erhielten nur 15 % Status-Updates in Echtzeit, verglichen mit 23 % in Großbritannien und 31 % in den USA. [Abbildung 11]

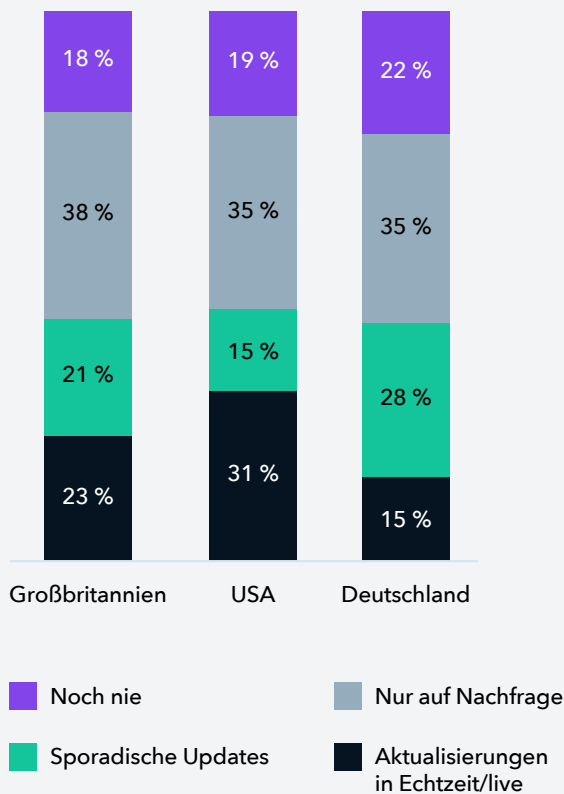
Dieser Mangel an proaktiver Kommunikation entspricht nicht den Erwartungen der Bewohner. 93 % der befragten Bewohner gaben an, dass die Reaktionsbereitschaft der Eigentümer und Verwalter auf die gemeldeten Mängel- und Instandhaltungsprobleme wichtig sei.

**Abbildung 10. Auswirkungen, die Instandhaltungsprobleme in den letzten 12 Monaten hatten**





**Abbildung 11. Häufigkeit von Updates zur Behebung von Instandhaltungsproblemen**



Dies spiegelt sich direkt in dem Wunsch der Bewohner nach einem Umzug wider. Von den britischen Bewohnern, die im letzten Jahr eine schlechte Reaktionsbereitschaft ihres Immobilienverwalters meldeten, sagen 42 %, dass sie entweder definitiv umziehen wollen oder dies in den nächsten zwölf Monaten wahrscheinlich tun werden. Im Vergleich zu den 28 % der Bewohner, die eine gute Reaktionsbereitschaft erleben und sagen, dass auch sie umziehen werden, zeigt dieser Unterschied von 14 Prozentpunkten, dass die Pflege von Immobilien und eine effektive Kommunikation einen erheblichen Einfluss auf die Bewohnerbindung haben können. **[Abbildung 12]**

“

„Der deutsche Mietwohnungsmarkt ist zwischen städtischen und nicht-städtischen Zentren zweigeteilt, und auch die Qualität der Wohnungen unterscheidet sich stark zwischen Ost- und Westdeutschland. Aber insgesamt ist der Mietmarkt aufgrund des Mietniveaus, der Qualität und der Verfügbarkeit von Wohnraum außer Kontrolle geraten. Vor allem in den deutschen Ballungsgebieten ist das Angebot an qualitativ hochwertigem Wohnraum nicht ausreichend.

Dies stellt die Mieter vor Herausforderungen, da sie in erster Linie auf Bezahlbarkeit Wert legen und nicht auf Komfort.

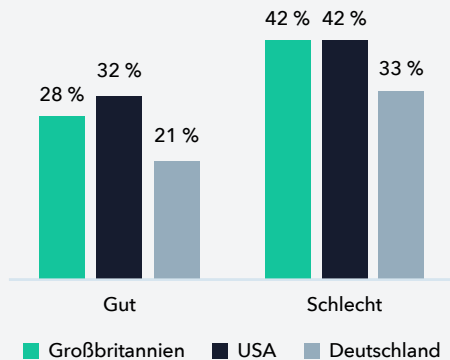
Die Frage der Energiekosten steht derzeit ganz oben auf der Tagesordnung, unabhängig davon, ob Eigentümer und Mieter bereits jetzt von steigenden Kosten betroffen sind oder in den nächsten Jahren damit rechnen müssen. Dies gilt insbesondere für den Gebäudebestand im Westen, wo im Gegensatz zum Osten, wo in den letzten 30 Jahren eine umfassende Renovierung stattgefunden hat, ein Großteil des Wohnungsbestands veraltet ist und eine völlig andere Bausubstanz aufweist. Dies wirkt sich auf die Eigentümer aus, die Schwierigkeiten haben, schlecht erhaltene Bestände zu sanieren, während die Mieter bereits mit hohen Mietpreisen konfrontiert sind. Aber wenn die Mietpreise nicht steigen, wird niemand renovieren. In dieser Hinsicht stehen wir vor einem großen Zielkonflikt.

Zusätzlich zum aktuellen wirtschaftlichen Druck ist die größte Herausforderung als Eigentümer und Hausverwalter der Mangel an Fachpersonal, um eine optimale Betreuung und Bewirtschaftung unserer Immobilien sicherzustellen. Wir verstehen die Digitalisierung als größte Stellschraube und Chance. Unsere Aufgabe ist das Etablieren von optimalen und vordigitalisierten Arbeitsprozessen, um Skaleneffekte optimal auszuschöpfen und die Arbeitsproduktivität zu erhöhen. Auf diese Weise können wir die Zufriedenheit unserer Mieter und die Wirtschaftlichkeit unseres Unternehmens sicherstellen.

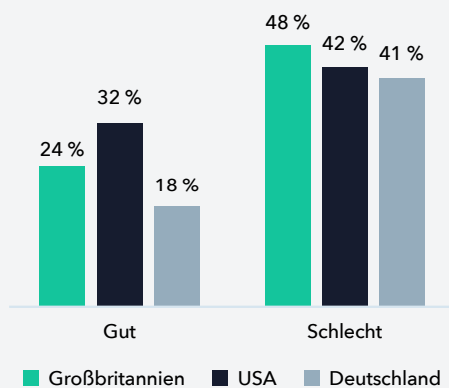


**Stefan Buhl,**  
**KRASEMANN**  
**Immobilien Gruppe**

**Abbildung 12.** Anteil der Bewohner, die in den nächsten zwölf Monaten definitiv/wahrscheinlich umziehen und deren Immobilienverwalter im letzten Jahr gute oder schlechte Reaktionsbereitschaft gezeigt haben.



**Abbildung 13.** Anteil der Bewohner, die in den nächsten zwölf Monaten definitiv/wahrscheinlich umziehen und deren Immobilienverwalter im letzten Jahr über gute oder schlechte Kommunikationsmethoden verfügten



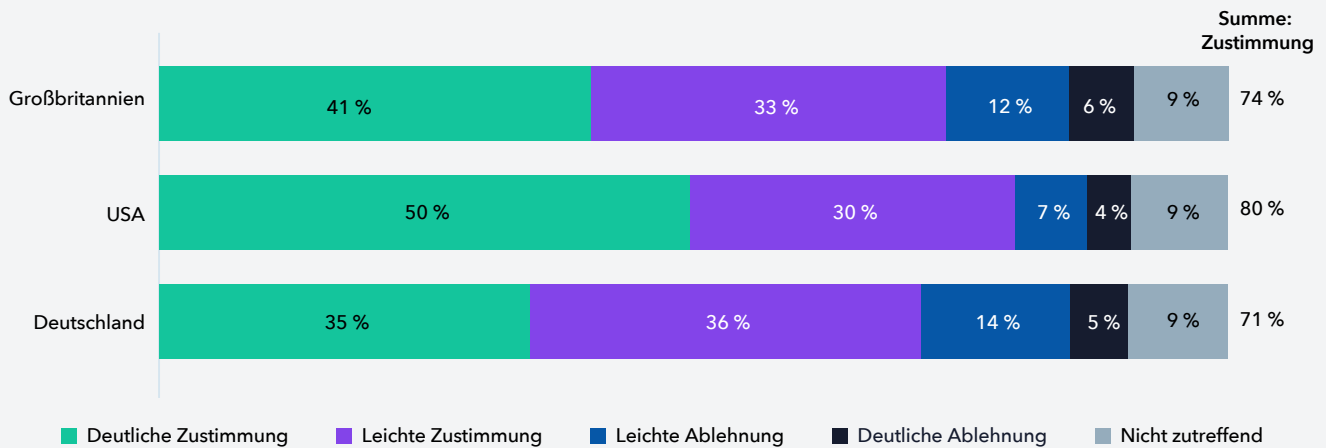
In Deutschland sind die Zahlen ähnlich. Nur 18 % der deutschen Bewohner, die über gute Kommunikation mit ihren Immobilienverwaltern berichteten, werden in den kommenden zwölf Monaten höchstwahrscheinlich umziehen, während 41 % derjenigen mit einer schlechten Kommunikation im kommenden Jahr einen Umzug planen [Abbildung 13].

Die Daten zeigen deutlich: Fehlende Ansprechbarkeit und Kommunikation der Vermieter und Immobilienverwalter mit Bewohnern in Bezug auf Instandhaltung der Mietobjekte hat einen direkten Einfluss darauf, ob Bewohner in ihrer derzeitigen Wohnung bleiben oder ausziehen. Zusammen mit dem geringen Anteil der Bewohner, die ihre Wohnung oder ihre Immobilienverwaltung anderen empfehlen würden, zeigen diese Zahlen, dass die Kommunikationskanäle und -techniken von Vermietern und Verwaltern dringend umgestaltet werden müssen.

Wenn Vermieter ihre Kommunikation in der Immobilienverwaltung nicht grundlegend überdenken, riskieren sie in allen Kern-Immobilienmärkten den Verlust vieler Bewohner und negative Folgen für ihre Reputation.

# Die Lösung: Es ist Zeit zu digitalisieren.

**Abbildung 14.** So nehmen Bewohner Immobilien wahr, die gut gepflegt sind und ein besseres Gemeinschaftsgefühl schaffen



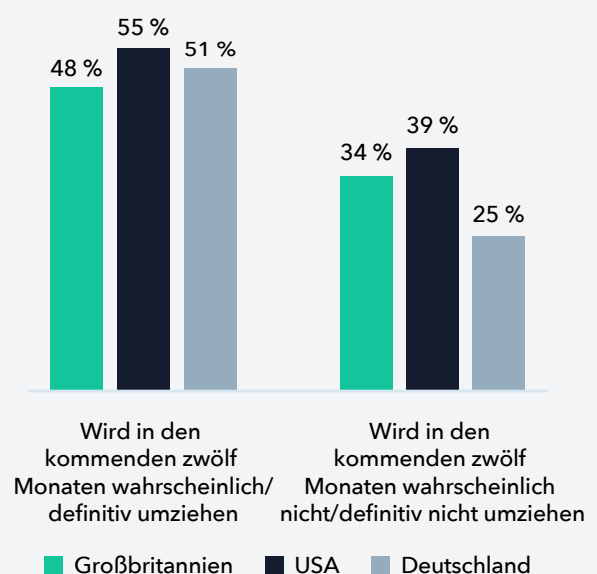
Ineffektives Immobilienmanagement und mangelhafte Kommunikation zwischen Eigentümern, Immobilienverwaltungen und Bewohnern beeinträchtigen die Lebensqualität. Finanzieller Druck und Stress für die Haushalte und negative Auswirkungen für die Eigentümer von Immobilien sind Folgeerscheinungen.

Die Lösung liegt in der Zentralisierung, Digitalisierung und allgemeine Optimierung der Kommunikation und der technischen Immobilienverwaltung.

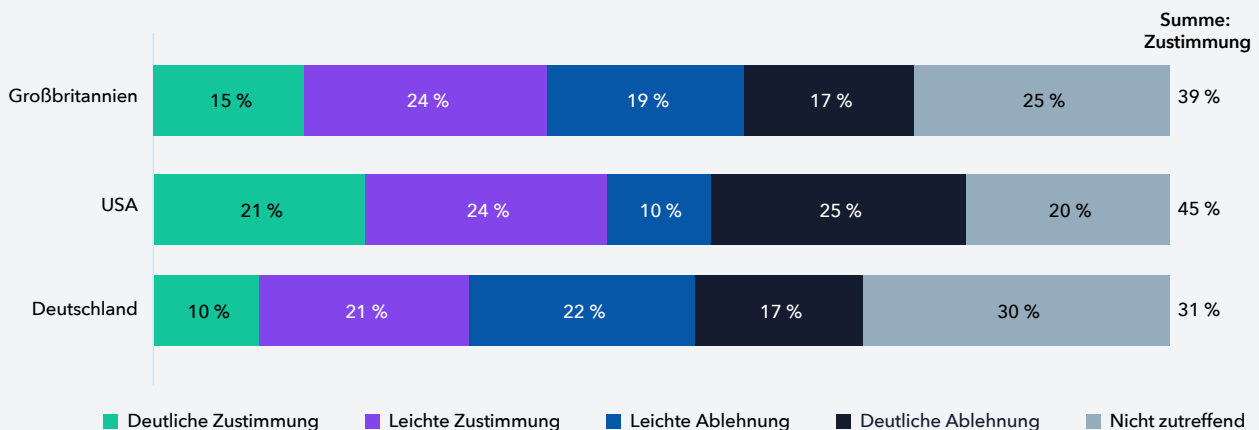
Im vorigen Kapitel wurde deutlich, dass eine schlechte Kommunikation und ungelöste Mängelbeseitigung und Instandhaltung die Bewohner beeinflussen, ob sie in ihrem Mietobjekt weiterhin bleiben wollen oder nicht. Gleichzeitig ist es wichtig die Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens zu steigern sowie Fluktuation und Leerstände zu vermeiden.

80 % der Bewohner in den USA sind sich einig, dass gepflegte Wohnungen ein besseres Gemeinschaftsgefühl schaffen. Dies wird von britischen (74 %) und deutschen (71 %) Bewohnern bestätigt [Abbildung 14]. Effektive Instandhaltung ist ganz klar ein wichtiger Faktor, der Bewohner dazu veranlasst, in ihren derzeitigen Wohnungen zu bleiben.

**Abbildung 15.** Bewohner die angeben, die Wahrscheinlichkeit, dass sie ihre derzeitige Wohnung verlassen, wäre geringer, wenn sich die Kommunikation mit ihrem Immobilienverwalter verbessern würde



**Abbildung 16.** Bewohner, die zustimmen oder ablehnen, dass sie ihre derzeitige Wohnung mit geringerer Wahrscheinlichkeit verlassen würden, wenn die Kommunikation mit ihrem Immobilienverwalter besser wäre



Die Umfrage von Plentific ergab auch, dass von jenen Haushalten, die in den nächsten zwölf Monaten einen Umzug in Erwägung ziehen, etwa die Hälfte (52 %) angeben, dass sie dies weniger wahrscheinlich tun würden, wenn die Kommunikation mit ihrem Mietobjekteigentümern oder Immobilienverwaltern besser wäre **[Abbildung 15]**. Mehr als ein Fünftel (21 %) der US-Bewohner stimmen dem insgesamt deutlich zu; eine gute Kommunikation zwischen Vermietern und Verwaltern ist wesentlich für die Bewohnerbindung **[Abbildung 16]**.

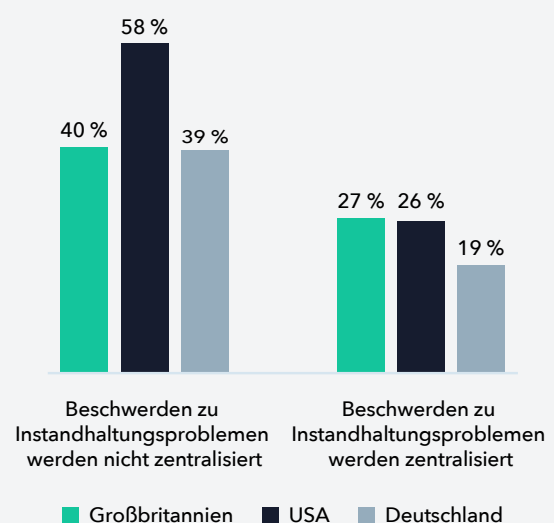
### Wie können Vermieter und Immobilienverwalter diese Anforderungen am besten erfüllen?

Die Umfrage von Plentific zeigt einen eindeutigen Zusammenhang zwischen der Zentralisierung von Anfragen an Verwalter und dem Umzugswunsch der Bewohner. In allen drei Märkten ist es deutlich wahrscheinlicher, dass Bewohner umziehen wollen, wenn ihre Mängelbeschwerden nicht zentral bearbeitet werden. Nur 19 % derjenigen in Deutschland, die Zugang zu zentralen Portalen oder Plattformen haben, erwägen einen Umzug im kommenden Jahr, während 39 % derjenigen, die keinen Zugang haben, einen Umzug in Betracht ziehen. In den USA ist dieser Unterschied sogar noch ausgeprägter (26 % gegenüber 58 %) **[Abbildung 17]**.

Vor allem jüngere Bewohner bevorzugen eine Digitalisierung und möchten Ihre Anfragen digital stellen und Status-Updates digital erhalten. In Großbritannien gab mehr als die Hälfte (55 %) aller befragten Bewohner an, dass sie eine spezielle App oder ein Portal bevorzugen würden, um Vermieter und Immobilienverwalter über Mängel in der Wohnung zu informieren **[Abbildung 18]**. Bei jüngeren Personen steigt dieser Anteil auf 72 % – ebenso in den USA **[Abbildung 19]**.

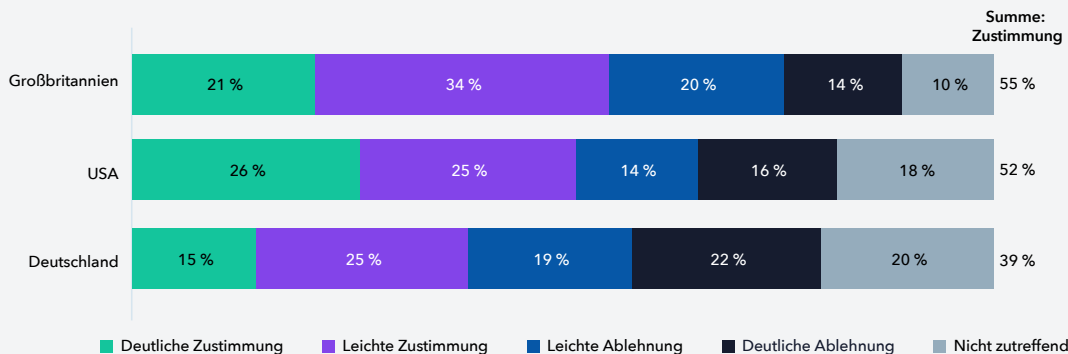


**Abbildung 17.** Bewohner, die basierend auf dem Umgang mit ihren Beschwerden über die Instandhaltung definitiv/wahrscheinlich ausziehen werden

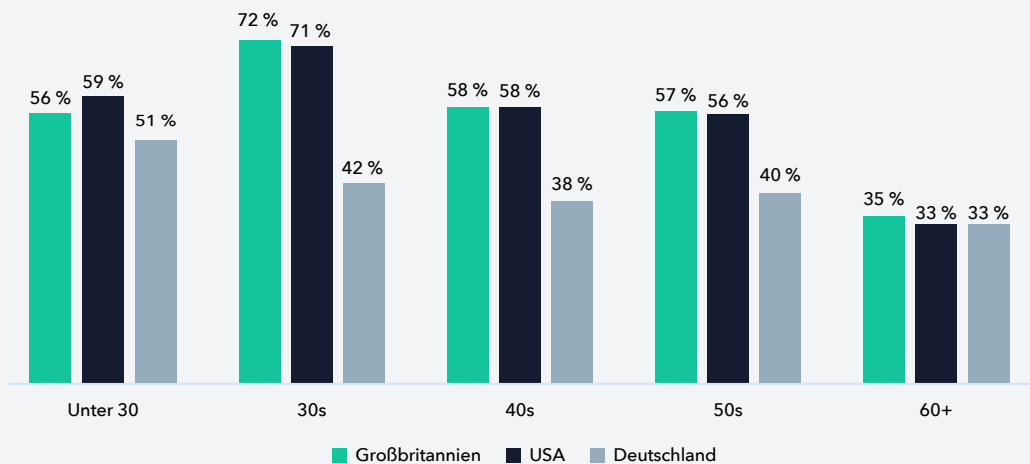




**Abbildung 18.** Bewohner, die zustimmen oder ablehnen, dass sie eine eigene App für die Meldung von Problemen mit der Wohnung an ihre Immobilienverwaltung bevorzugen würden



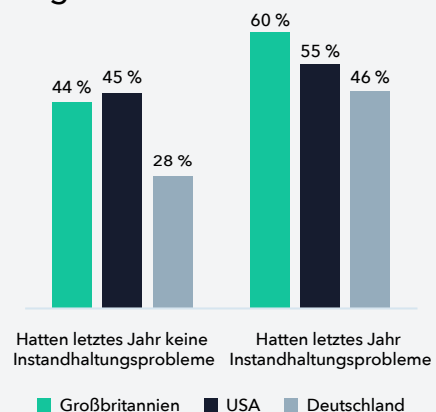
**Abbildung 19.** Bewohner unterschiedlicher Altersgruppen, die eine eigene App für die Meldung von Problemen mit der Wohnung an ihre Immobilienverwaltung bevorzugen würden



Vor allem diejenigen, die im vergangenen Jahr Probleme mit der Instandhaltung hatten, bevorzugen generell eher eine eigene Instandhaltungs-App als diejenigen, die keine Probleme hatten. Dies deutet darauf hin, dass das Auftreten von Instandhaltungsproblemen die Vorzüge der Zentralisierung und Digitalisierung verstärkt. Mehr als die Hälfte der Bewohner in Großbritannien (60 %) und den USA (55 %), die kürzlich Beschwerden in Bezug auf die Instandhaltung hatten, würden eine eigene App bevorzugen. Das sind 16 bzw. 10 Prozentpunkte mehr als bei denjenigen, die in letzter Zeit keine Probleme mit der Instandhaltung hatten [Abbildung 20].

Insgesamt würden 14,2 Millionen britische Bewohner eine eigene App zur Meldung von Mängeln in Ihrem Mietobjekt bevorzugen. 74,9 Millionen amerikanische und 18,1 Millionen deutsche Bewohner haben die gleiche Präferenz.

**Abbildung 20.** Bewohner, die in jüngster Zeit (keine) Probleme mit der Instandhaltung hatten, und die eine eigene App zur Meldung von Problemen mit der Wohnung an ihre Immobilienverwaltung bevorzugen würden



# Einblicke in den deutschen Markt.

Deutsche Bewohner, die in letzter Zeit Mängel an ihrer Mietwohnung hatten, halten zentralisierte und digitalisierte Plattformen und Portale für die Verwaltung Ihrer Anfragen für besonders wichtig.

Fast die Hälfte (49 %) der deutschen Bewohner, sagen, dass eine klare und transparente Kommunikation mit ihrem Vermieter oder Verwalter ihre Zufriedenheit mit ihrem derzeitigen Zuhause verbessern würde. Dies ist ein höherer Anteil als in Großbritannien oder den USA, und dieser Trend ist auch in anderen Bereichen zu beobachten: Im Vergleich zu anderen Ländern würden in Deutschland eindeutig mehr Bewohner ihre derzeitige Wohnsituation positiver bewerten, wenn die Kosten der Mängelbehebung transparenter wären und Feedback zu Dienstleistungen und Dienstleistern gegeben werden kann, die an der Lösung arbeiten.

In Deutschland gibt es einen großen Bedarf nach Energieeffizienz. Hier können Eigentümer und Verwalter punkten. Mehr Bewohner in Deutschland als in Großbritannien oder den USA (Singles, Paare ohne Kinder und Familien) sind bereit, eine höhere Miete zu zahlen, wenn der Immobilienbesitzer oder -verwalter energieeffizientere Lösungen proaktiv anbietet und/oder das Gebäude dämmt.

77 % der deutschen Bewohner unter 30 wären bereit, mehr Miete zu zahlen, im Gegensatz zu 55 % bzw. 54 % der Bewohner in Großbritannien und den

USA. Dieser Trend zeigt sich auch bei deutschen Bewohnern über 60 Jahren: 52 % dieser Altersgruppe wären bereit, für energieeffiziente Lösungen eine höhere Miete zu bezahlen. Das ist mehr als doppelt so viel wie der Anteil amerikanischer und britischer Bewohner [Abbildung 21].

**49 %**

der deutschen Bewohner, sagen, dass eine klare und transparente Kommunikation mit ihrem Vermieter/ Verwalter ihre Zufriedenheit verbessern würde.

**77 %**

der deutschen Bewohner unter 30 wären bereit, mehr Miete für energieeffiziente Lösungen zu zahlen.

**52 %**

der über 60-jährigen Mieter wären bereit, für energieeffiziente Lösungen eine höhere Miete zu bezahlen.

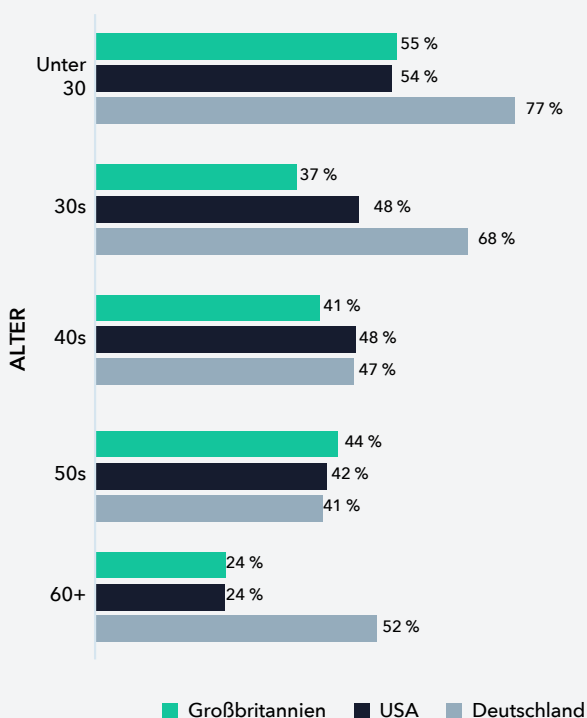


Es gibt klare Argumente für die Zentralisierung und Digitalisierung der Immobilienverwaltung, die Bewohnern und Vermietern zugute kommen. Auf die Frage, welche Funktionen eine App für die Kommunikation beinhalten sollte, gaben die Befragten eine Präferenz für Protokolle, Planung und Erinnerungsfunktionen an. Dadurch wird es ermöglicht, Mängel zu protokollieren, Wartungsbesuche zu planen und Eigentümer und Immobilienverwalter an ungelöste Probleme zu erinnern.

Gefordert wird daher eine zentrale Kommunikationsplattform, auf die Bewohner, Vermieter und Immobilienverwalter zugreifen können. Damit soll eine einheitliche und vernetzte direkte Meldung und Rückmeldung aller Beteiligten ermöglicht werden.

Es gibt schon heute Lösungen am Markt, um Bewohnerbindung und -zufriedenheit zu steigern. Die datengestützte Immobilienverwaltungsplattform von Plentific umfasst Funktionen für die Verwaltung von Wartungsterminen und Auftragsmanagement, Funktionen für die Einbindung der Bewohner und Tools für die Dienstleistungslieferkette, um Unternehmen effizienter zu führen, Ressourcen freizusetzen und die Zufriedenheit der Bewohner zu verbessern.

**Abbildung 21. Bewohner, die bereit sind, für den Einbau energieeffizienterer Geräte/Gebäudedämmung mehr Miete zu bezahlen.**



“

„Die Stärke bei der Umsetzung der Bewohner-Kommunikationstechnologie besteht für uns in der Möglichkeit, Daten aus der Plattform zu ziehen. Wenn sich zum Beispiel fünf Bewohner über ihre Fenster beschwerten, dann ist es sinnvoll, eine Renovierung vorzunehmen statt sie ständig zu reparieren. Aber wir müssen zunächst einmal über das Problem informiert werden.

Auch für die Bewohner ist ein zentrales System von Vorteil. Das Problem wird schneller gelöst und sie sparen Zeit und Mühe. Zudem steigert es die Transparenz und schafft Vertrauen in den Vermieter – das aufzubauen ist ziemlich schwer.

Gerade in Deutschland sind Bewohner der Technik gegenüber manchmal skeptisch. Aber sobald sie sich bewährt hat, wird sie in weitem Umfang akzeptiert. Interessanterweise sind Millennials am ehesten bereit, Onlineplattformen zu nutzen, weil sie die Bedienerfreundlichkeit schätzen und sie im anstrengenden Arbeitsalltag Zeit sparen.

Letztlich ist mit einem so umfangreichen Portfolio wie dem unseren die persönliche Verbindung wichtig. Wir haben Regionalbüros und Leute vor Ort, aber damit können wir nicht alles abdecken. Unsere Bewohner sprechen zu viele Sprachen und ihre Ansprüche sind zu vielfältig. Um effizient zu sein, müssen wir sie digital managen.“



*Dr. Silke Naie,  
ZBI Zentral Boden  
Immobilien Gruppe*



# Intelligentes Management für smarte Vermieter und Verwalter.

*Erfahrung ist Alles* hat gezeigt, dass sich Bewohner in drei der fortschrittlichsten Immobilienmärkte der Welt offenbar ungerecht behandelt fühlen. Sie investieren Zeit und Geld für die Mängelbehebung in ihren Mietwohnungen, was eigentlich Aufgabe der Vermieter oder Verwalter sein sollte. Die Folgen sind gravierend: Frustration, finanzielle Einbußen, Zeitverschwendung und Sorgen um Gesundheit und Wohlbefinden.

All das wirkt sich auf die Wirtschaftlichkeit der Vermieter bzw. Verwalter aus, denn eine hohe Fluktuation der Mieter bedeutet mehr Leerstand und geringere Mieteinnahmen. Um die Wirtschaftlichkeit zu halten und zu erhöhen, muß die Bewohnerzufriedenheit gesteigert werden. Daher sollten Eigentümer, Vermieter und Verwalter

einen technologiebasierten Ansatz für ihre Immobilienverwaltung anstreben. Entsprechend den Präferenzen und Prioritäten der Bewohner sollten die Vermieter und/oder Verwalter digitale Plattformen zur Verfügung stellen und die Kommunikation auf diesen Plattformen oder dem Portalen vernetzen, transparent halten und zentralisieren. Dadurch werden Prozesse beschleunigt, Status-Updates in Echtzeit ermöglicht und Lösungen zur Mängelbeseitigung schneller und effizienter angeboten.

Somit können Vermieter und Verwalter nicht nur den finanziellen Druck am Mietmarkt ausgleichen, sondern auch das Wohlbefinden der Bewohner und ihre eigene Reputation stärken. Letzendlich führt ein verbessertes Serviceniveau zu einer langfristigen Bewohnerbindung und zu gern gezahlten Mieten und mehr Akzeptanz bei Mieterhöhungen.





## Über Plentific

Plentific ist eine zentrale Software-as-a-Service (SaaS)-Plattform und ein Markplatz, der entwickelt wurde, um Eigentümer, Betreiber, Dienstleister und Bewohner an einem einzigen Ort zusammenzubringen und die technische Immobilienverwaltung in Echtzeit zu ermöglichen. Plentific optimiert den Alltag der Branche immens. Die ganzheitliche Lösung stellt Prozesse einfach dar und sorgt für schnellere und effizientere Abläufe. Dadurch werden manuelle Aufgaben eliminiert, Ressourcen freigesetzt und die Wirtschaftlichkeit gesteigert. Die Nutzer profitieren von daten-gestützten Erkenntnissen, Echtzeit-Workflows und einer gestiegenen Zufriedenheit im Allgemeinen.

Zu den Lösungen von Plentific zählen u.a. das Auftragsmanagement, das Bewohnerportal, das Lieferkettenmanagement, Objektbetreuungs- und Betreiberpflichtenmanagement.

Plentific engagiert sich für eine Wohnungswirtschaft, in der Menschen gut leben können, und bietet schon heute Technologien, die das Leben von mehr als 3 Millionen Bewohnern und 25.000 Dienstleistern weltweit verbessert.

## Über FTI Consulting

FTI Consulting ist ein unabhängiges, weltweit tätiges Beratungsunternehmen, das Unternehmen bei der Bewältigung von Veränderungen, der Risikominderung und der Beilegung von Konflikten unterstützt: in finanzieller, rechtlicher, betrieblicher, politischer und aufsichtsrechtlicher Hinsicht sowie bei Reputations- und Transaktionsfragen. Die Fachkräfte von FTI Consulting, die in allen wichtigen Wirtschaftszentren der Welt vertreten sind, arbeiten eng mit ihren Kunden zusammen, um komplexe geschäftliche Herausforderungen und Chancen zu erkennen und zu bewältigen. Für weitere Informationen besuchen Sie [www.fticonsulting.com](http://www.fticonsulting.com) und bleiben Sie auf Twitter (@FTIConsulting), Facebook und LinkedIn in Verbindung. Die in den Artikeln oder anderen Inhalten auf dieser Website zum Ausdruck gebrachten Ansichten sind die des Autors/der Autoren und entsprechen nicht unbedingt den Ansichten von FTI Consulting, seiner Geschäftsführung, seiner Tochtergesellschaften, seiner verbundenen Unternehmen oder seiner weiteren Fachkräfte.

## Über die Studie

Die Studie wurde vom 18. bis 24. Oktober 2023 online durchgeführt und umfasst eine Umfrage unter 1.108 Bewohnern in Großbritannien (n=352), Deutschland (n=351) und den USA (n=405). Die Stichprobe ist repräsentativ bzgl. Geschlecht, Alter, Abstimmungsverhalten und Region, in der Bewohner leben.

Bei einem Konfidenzniveau von 95 % liegt die Fehlerquote bei ca. +/- 1,4 %.

Für weitere Informationen zur Methodik wenden Sie sich bitte an [StratCommResearchEMEA@fticonsulting.com](mailto:StratCommResearchEMEA@fticonsulting.com)