

---

*Bestandspflege Immobilien*

## factum Immobilien AG – QMS und Bestandspflege

Ein sehr ungeliebtes Thema für Immobilienbesitzer ist die Bestandspflege oftmals technisch und baulich veralteter Immobilien, die sich im Zustand der Vermietung befinden, so die Erfahrung der factum Immobilien AG. Zwar wohnen im Idealfall die Mietparteien viele Jahre ohne Beanstandung in der vermieteten Wohnung, doch wenn sie ausziehen, dann wird der Renovierungsstau offenkundig. Und zwar genau dann, wenn die Wohnung erneut vermietet werden soll und die Interessenten ellenlange Mängellisten aufbieten. Doch mit der Abarbeitung von Schäden ist es nicht getan. Denn heutzutage möchten die Mieter ein Wohnerlebnis, die Wohnung ist ein Statusobjekt. Aus dem Badezimmer wird ein Wellnessbereich mit separater Gästetoilette, der eigene Balkon ist schon lange Pflicht und die Küche soll möglichst groß sein. Dazu wünschen sich Mieter gerne Fliesen, Markise und elektrisch betriebene Rollläden. Zwar sind diese Wünsche der Mieter nicht immer zu erfüllen, doch das gewisse „Extra“ sollte im Kampf um die richtigen Mieter schon vorhanden sein. Dennoch gilt: Es ist nicht die Frage ob, sondern wann das Mietverhältnis endet. Auf die Dauer kann der Vermieter jedoch Einfluss nehmen. Die factum Immobilien AG erteilt nachstehend hierzu wichtige Tipps und Hinweise.

### Qualitätsmanagement: Wann die Wohnung baulich aufwerten?

Aus Sicht der factum Immobilien AG gibt es zwei grundsätzliche Varianten der baulichen Aufwertung bzw. Werterhaltung. So kann die Immobilie einerseits während der Vermietungszeit nur im Bereich der absolut notwendigen Bestandspflege betreut werden, oder als Variante zwei kann eine regelmäßige Wartung und Renovierung erfolgen, eine sogenannte vorbeugende Instandhaltung.

Zunächst zu Variante eins, der Minimallösung. Hierbei gilt: Wird die Immobilie nicht weiter als notwendig gepflegt, dann bleibt auch der Mietzins meist auf dem Stand, welcher dem Einzugsdatum entspricht; eine Anhebung lässt sich nur schwer an die Mieter vermitteln. Vorteil der Variante ist, dass der Aufwand überschaubar bleibt. Wichtig ist es aber, dann entsprechende Rücklagen zu bilden, damit im Falle von sich kurzfristig ergebenden notwendigen Maßnahmen finanzielle Mittel vorhanden sind, etwa bei einem Wasserschaden durch defekte und veraltete Leitungen. Muss der Mieter dann noch ausziehen und ggf. in eine Übergangswohnung einziehen, ist schnell eine hohe Ausgabe beim Immobilienbesitzer erreicht, die den Spareffekt der spärlichen Bestandspflege ausbremst. Ziehen die Mieter dann gänzlich aus, muss oft ohnehin eine gründliche Renovierung nachgeholt werden, um die Wohnung in einen zeitgemäßen Zustand zu versetzen. Alternativ erledigt der Vermieter diese Arbeiten selbst. Leider ist dazu aber nicht jeder in der Lage, und oft ist eine verpfuschte Bausubstanz Zeugnis von jahrzehntelanger, nicht fachmännisch ausgeführter baulicher



Abb. 1: Fehlende Qualität bei Renovierung

Instandhaltung. In Abbildung 1 ist schon im Ansatz erkennbar, dass hier keine fachlich versierte Renovierung stattfindet.

Variante zwei, die fachmännische Pflege der Bestandsimmobilie während der Mietzeit, scheint daher nur auf den ersten Blick teurer. Denn die Vorteile wirken langfristig, wenn sich die Mieter binden. Bei entsprechender und frühzeitiger Anlage von Kapital für Renovierungen, etwa im Bausparvertrag, ist auch der Aufwand überschaubar, da der Mittelabfluss regelmäßig und planbar verläuft. Auch möglich und sinnvoll ist die Nutzung eines Hausmeisterservices, wie ihn etwa Martin Sakraschinsky, Vorstand der factum Immobilien AG, empfiehlt. Hier werden neben der Instandhaltung auch weitere Dienste, etwa Winterdienst, Sicherheitsdienste, Parkplatzbewirtschaftung oder Reinigungsdienstleistungen angeboten.

„Ein solches Paket zahlt sich für Immobilienbesitzer immer aus, denn die Mieter fühlen sich in einem sicheren Wohnumfeld mit Ansprechpartnern vor Ort sicher und ernst genommen.“



Abb. 2: Nutzung von Hausservice-Diensten

### **Auswirkungen auf die Mietverhältnisse je Variante**

Die Mieter bemerken natürlich schnell, ob sich der Vermieter um die Immobilie kümmert, oder ob er diese nur „abwohnen“ lässt.

Martin Sakraschinsky erklärt das so: „Wird nur das Nötigste getan, dürfte die Folge sein, dass die bestehenden Mietverhältnisse kürzer andauern als im Durchschnitt, da die Mieter sich, sobald möglich, neu orientieren.“

Ursache ist, dass die Mieter ein, jedenfalls auf den ersten Blick, gegensätzliches Interesse zum Vermieter haben. Sie möchten sich wohl fühlen in ihrem zu Hause, und sie möchten das Gefühl haben, dass die eigene Wohnung standesgemäß ist, etwa, um Besucher oder Vorgesetzte entsprechend prestigeträchtig zu Hause empfangen zu können. Hier muss der Vermieter abwägen, ob und wieviel er investieren möchte, um seine Mieter zu behalten. Funktioniert ein Wohnhaus, dann kann er davon ausgehen, dass auch die nachbarschaftlichen Netzwerke ausgebildet sind und dazu beitragen, dass die Mieter sich wohlfühlen und eben nicht eine neue Bleibe suchen. Eine gepflegte Immobilie kann aber auch im Sinne des Vermieters sein. So können werterhaltene Maßnahmen oftmals steuerlich geltend gemacht werden, auch die Miete kann deutlich höher ausfallen, wenn der Wohnraum angemessen gestaltet worden ist. Doch welche Extras sind interessant für Mieter?

### **Aus der Kür wurde Pflicht**

Ein bereits gelegter Boden aus Stein oder Holz ist heutzutage schon Standard, das Gäste-WC ist Pflicht und die elektrischen Leitungen müssen Dauerlasten bewältigen. LED-Beleuchtung, fest installiert, ist ebenfalls im mittleren bis gehobenen Mietsegment oft zu finden. Gerade in den letzten Jahren hat sich da viel getan. Doch auch eine Neuausrichtung ist keine Garantie, denn der Stand der Technik ändert sich weiterhin rasend schnell. Martin Sakraschinsky erklärt das so: „Kaum sind die neuesten technischen Geräte verbaut, sind sie auch schon wieder veraltet. Fast jährlich kommen neue Generationen auf den Markt, etwa bei den Heizungssteuerungen oder der LED-Beleuchtung.“ Doch wie kann denn sonst das Interesse der künftigen Mieter geweckt werden, gar eine persönliche Beziehung entstehen?

## Bindungsmöglichkeiten

Martin Sakraschinsky erläutert einige Punkte, die das Verhältnis zum Mieter verbessern können.

### 1. In keiner Disziplin schlecht abschneiden

Oftmals sind nicht einzelne Sachverhalte, sondern die Summe aller Eindrücke für die Mieter entscheidend. So kann ein großer Ess- und Wohnbereich sehr guten Eindruck machen, schimmelt es aber im Bad, nutzt das alleine allenfalls, wenn noch Zeit für eine Renovierung bleibt. Daher ist eine gute Formel, zunächst die „Basics der Immobilie“ abzusichern. Dazu gehören die Leitungen, Dichtungen einschließlich der Fenster und Türen, die Schallsolierung und die Wärmedämmung.

Sind diese Grundlagen in ordnungsgemäßem Zustand, ist der nächste Schritt der Einstieg in die Extras. Das beginnt mit doppelten Schaltern für eine Beleuchtung, etwa in der Diele. Ein frisch gefliestes Bad wirkt Wunder, und, sofern Platz genug vorhanden ist, kann sich der Einbau einer Dusche neben der Badewanne auszahlen. Nette Spielereien sind durch Apps gesteuerte Heizungen oder Überwachungsanlagen, die gerade bei der jüngeren Generation gut ankommen.

### 2. Ordentliche Arbeit fordern

Oftmals arbeiten Vermieter schon viele Jahre mit bestimmten Firmen zusammen, es besteht Vertrauen, und die Handwerker verfügen über Schlüssel zu sämtlichen Wohnungen. Doch hier ist größte Vorsicht angebracht, denn schnell wird das Vertrauensverhältnis ausgenutzt. Wohl dem Immobilienbesitzer, dem solche Erfahrungen erspart geblieben sind. Ratsam ist es allemal, die Arbeiten des Haus- und Hofhandwerkers einmal zu prüfen und mit marktüblichen Preisen zu vergleichen. Ebenfalls ratsam ist oftmals ein Besuch der Baustelle. Denn sparen lässt sich wunderbar an Material, Farbe oder anderen Wertstoffen, die letztlich in anderer Qualität verwendet werden können, als sie letztlich auf der Abrechnung erscheinen.



Nicht zuletzt ist die Ausführung der Renovierungsarbeiten ebenfalls eine genauere Betrachtung wert. Wird die Arbeitssicherheit eingehalten, oder drohen Unfälle, etwa aufgrund von schlecht gesicherten, veralteten Gerüsten oder defekten Werkzeugen? Wird das Material fachmännisch angebracht? Ist die Zeit für die Durchführung entsprechend dem Aufwand, oder regt sich mitunter wochenlang nichts auf der Baustelle? Sicher ist kein ausgefeiltes Qualitätsmanagement erforderlich, wenn es um einen kleinen Immobilienstamm geht. Dennoch geht es bei den Renovierungsarbeiten um das Geld des Immobilienbesitzers. Der alte Ausspruch „Konkurrenz belebt das Geschäft“ kann übrigens Wunder wirken. Vergibt der Vermieter auch anderweitig Aufträge, um zu sehen, ob es nicht doch sorgfältiger und gründlicher geht, wird sich meist der bisherige Handwerker oft mehr Mühe geben, um den solventen Kunden nicht zu verlieren.

### 3. Mieter in die Planung mit einbinden

Sofern genug Zeit bis zum Einzug der neuen Mieter bleibt und eine Renovierung ansteht, dann ist zu überlegen, ob man die Mieter nicht mit in die Planung der Bauarbeiten einbezieht. So können die Mieter ggf. Wünsche äußern, etwa zur Farbe des Fußbodens oder zu den Balkonfliesen, und, sofern eine Berücksichtigung der Wünsche möglich ist, hat man eine Bindung der Mieter an das neue zu Hause geschaffen. Sie fühlen sich ein wenig selbst wie Wohnraumbesitzer.

Im Idealfall helfen die Mieter noch bei der Bauleitung, je nach Maßnahme, und das noch völlig kostenfrei. Hier bietet sich eine Chance für Vermieter, die sehr oft ungenutzt bleibt.

### 4. Den Mietparteien zuhören

Auch, wenn der Kostengedanke oftmals im Vordergrund steht, sollte man sich die Zeit für die Wünsche und Nöte der Mietparteien nehmen. Nicht umsonst gibt es Eigentümerversammlungen für die Besitzer von Eigentumswohnungen; hier werden schnell die entsprechenden Mängel erkannt und beseitigt. Natürlich werden auch andere Themen besprochen, aber dem Werterhalt kommt eine große Bedeutung zu. Eine solche Basis hat der Vermieter nicht. Er ist angewiesen auf die Hinweise der Mieter, die, je nach Typ, sehr häufig oder gar nicht bei ihm ankommen. Gehört wird vom Vermieter nur, wer sich selbst meldet. Es empfiehlt sich daher, sofern kein Hausservice besteht, ein- oder zweimal jährlich den Mietern einen Besuch abzustatten, um zu erfahren, ob alles in Ordnung ist oder ob Wünsche oder sogar Probleme bestehen.

Neben Informationen zum Zustand des Wohnraums erhält der Vermieter bei einem netten Plausch auch weitere Informationen, die er ggf. verwenden kann. Sucht der Nachwuchs des Mieterpaares selbst eine Wohnung, oder wird eine größere Wohnung gesucht, weil Familienzuwachs in Aussicht steht? Mit diesem Wissen kann der Vermieter seine Mieter ggf. bedienen und so die Bindung erhöhen.

### 5. Den Mieter als Kunden sehen

Das Verhältnis zwischen Mieter und Vermieter ist seit jeher angespannt, Urteile zum Mietrecht sind begehrte Leitartikel großer Zeitungen. Ähnlich angespannt ist meist nur das Verhältnis zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Doch Vermieter und Mieter müssen nicht im Spannungsfeld leben, denn beide brauchen einander. Es empfiehlt sich, ein angemessenes Verhältnis aufzubauen, vergleichbar dem Verhältnis zwischen Kunde und Auftraggeber. Der Vermieter ist in der Rolle des Auftraggebers, der seinen Kunden, den Mieter, zufriedenstellen möchte. So werden Wünsche nicht nur erkannt, sondern schnell wird eine Lösung gesucht und bestenfalls auch in Abstimmung mit dem Mieter umgesetzt. Der Mieter fühlt sich aufmerksam umworben, ähnlich dem Gefühl, in einem Geschäft mit gehobenem Ambiente einkaufen zu gehen.

Bei dieser Rollenverteilung, richtig gelebt, lassen beide Parteien auch gerne einmal „fünf gerade sein“ und einigen sich, ohne, dass ein Rechtsstreit für noch mehr Spannung sorgt.



Abb. 4: Wohlfühlen vermeidet Leerstand.

„Werden diese Sachverhalte berücksichtigt, dann ist eine lange Bindung an die Mieter immer noch nicht garantiert“, so Martin Sakraschinsgy. „Aber die Chance ist hoch, dass Mieter eben doch nicht ausziehen, etwa, weil sie sich verbessern könnten.“ Eventuell folgen ja sogar Empfehlungen. Und ein gutes Verhältnis zwischen Vermieter und Mieter – seien wir mal ehrlich – ist für beide Seiten beruhigend.

Wir wünschen viel Erfolg bei der Planung der Immobilien-Werterhaltung.

factum Immobilien AG

Martin Sakraschinsgy  
Vorstand