

---

## ZUR SACHE

---

### Rolle rückwärts

Hat sich die Auslagerung von Gebäudetechnik-Dienstleistungen für Wohnungsunternehmen bewährt?

---



*Claus Lehner ist Vorstand bei der GBW Gruppe in München.*

---

In jüngster Zeit haben sich einige Bestandshalter von Wohnimmobilien entschlossen, das Facility Management wieder selbst zu übernehmen und Verträge mit externen Dienstleistungsunternehmen zu kündigen. Dies stellt eine Trendumkehr dar. Während der Börseneuphorie in der Immobilienbranche 2005 und 2006 war von Kapitalmarktteilnehmern oft gefordert worden, Randkompetenzen wie das Facility Management auszulagern. Dadurch sollten schlanke Unternehmensstrukturen entstehen, die sich auf die eigentliche Kernkompetenz - die Bewirtschaftung von Immobilienportfolios - konzentrieren. Die vergangenen Jahre haben jedoch gezeigt, dass dieser Schritt die Probleme im Zusammenhang mit der Gebäudeverwaltung häufig nicht gelöst hat.

Dies gilt vor allem für den Wohnbereich, in dem die Bestände - anders als im Gewerbebereich - sehr kleinteilig sind. Heute denken Wohnungsbestandshalter wieder mehr darüber nach, die Auslagerung rückgängig zu machen. Zu diesem Schritt bewegt sie vor allem die Sorge um die Betreuung der Mieter, die für einen Bestandshalter das wichtigste Gut darstellen. Ein externer Dienstleister ist in erster Linie um die Optimierung von Prozessen bemüht. Die Zufriedenheit der Mieter ist dem Dienstleister dabei weniger wichtig als dem Bestandshalter. Bei Dienstleistern gibt es häufig keine Konstanz bei den beschäftigten Hausmeistern. Dies ist jedoch im Wohnbereich wichtig, weil Hausmeister häufig als feste Ansprechpartner und mitunter fast als "Seelsorger" von Mietern in Anspruch genommen werden und damit zur Zufriedenheit der Mieter beitragen. Ein weiterer Nachteil besteht darin, dass für die externen Dienstleistungen im Facility Management eine Umsatzsteuer von 19 Prozent fällig wird, die der Mieter über die Nebenkosten zusätzlich bezahlen muss. Höhere Kosten für tendenziell weniger Service sorgen eher für Unmut unter den Mietern.