

# IMMOBILIEN FINANZIERUNG

— DER LANGFRISTIGE KREDIT —

DIGITALER  
SONDERDRUCK

# FACILITY UND PROPERTY MANAGEMENT

GROSSER  
STIMMUNGSBERICHT



„WIDERSPRUCHSMANAGEMENT ERFORDERT TEMPO,  
TRANSPARENZ UND HÖFLICHKEIT“

INTERVIEW MIT SERGEY KOYNOV

## FACILITY UND PROPERTY MANAGEMENT

## „WIDERSPRUCHSMANAGEMENT ERFORDERT TEMPO, TRANSPARENZ UND HÖFLICHKEIT“

Die Situation für gewerbliche und private Immobiliennutzer ist nicht einfach vor dem Hintergrund explodierender Gas- und Energiekosten in Verbindung mit einer hohen Inflation, steigenden Preisen und einer Corona-Pandemie, die immer noch nicht vorbei ist. Viele haben mit wirtschaftlichen Herausforderungen zu kämpfen. Erwarten Sie, dass sich dies auf Ihre tägliche Arbeit, zu der auch die Betriebskostenabrechnung gehört, auswirken wird?

Ja. Wir beobachten bereits eine Reihe von zusätzlichen Forderungen aufgrund der steigenden Betriebskosten. Damit verbunden ist ein deutlicher Anstieg der Beanstandungen von Mietern bei den Abrechnungen. In der Vergangenheit lag der übliche Prozentsatz der Einsprüche im Bereich von 3 Prozent, jetzt erheben fast 10 Prozent der Mieter Einspruch. Dies wiederum erhöht den Arbeitsaufwand für die Bearbeitung dieser Einsprüche und die Anzahl der Mitarbeiter, die für die Erledigung benötigt werden, erheblich. Die zügige Abarbeitung von Widersprüchen ist von entscheidender Bedeutung. Denn so vermeidet man unzufriedene Mieter und verspätete Mietzahlungen. Zudem wird so gleichzeitig dafür gesorgt, die guten Beziehungen zwischen Eigentümern und den von ihnen beauftragten Hausverwaltungen auf der einen und zu den Mietern auf der anderen Seite zu erhalten.

Was genau meinen Sie mit „guten Beziehungen erhalten“?

Die Wohnungseigentumsverwaltungen und die Verwalter von Gewerbeimmobilien

müssen ihre Kommunikation mit den Mietern deutlich intensivieren, um die Anliegen der Mieter effizient zu behandeln. Das erfordert zusätzliches, gut geschultes Personal, das nicht eingeplant und somit aktuell auch nicht hausintern vorhanden ist.

Und dann kämen Ihre Services ins Spiel?

Ja, denn wenn es sich nur um einen vorübergehenden erhöhten Arbeitsaufwand handelt, wird das zusätzliche Personal nicht langfristig benötigt. Dafür aufwendig Recruiting zu betreiben, ist insbesondere in Zeiten des zunehmenden Fachkräftemangels nicht nur aufwendig, sondern auch kostspielig. Befristet einen spezialisierten Dienstleister einzusetzen, hat dagegen die Vorteile, schnell handlungsfähig zu sein und keine langfristigen Kosten zu generieren.

Wie können Sie das sicherstellen?

Wir haben eine spezialisierte Abteilung, die sich ausschließlich mit Einsprüchen gegen Betriebskostenabrechnungen für Gewerbeimmobilien beschäftigt. Nach der Bearbeitung von mehr als 1500 Widersprüchen allein in diesem Jahr verfügt unser Team über die notwendige Erfahrung, um auf eine steigende Zahl von Beschwerden angemessen und kompetent zu reagieren. Dies sorgt zum einen für mehr Transparenz und eine bessere Bearbeitung der Mieteranliegen. Andererseits werden personelle und organisatorische Ressourcen für die Kernaufgaben unserer Kunden, der Hausverwaltungen, freigesetzt, um an der Nachhaltigkeit der von ihnen verwalteten Immobilien zu arbeiten.

Was macht aus Ihrer Sicht eine kompetente und professionelle Widerspruchsbearbeitung aus?

Schnell und so zu handeln, dass beide Seiten - Eigentümer und Mieter - das Er-

gebnis verstehen und akzeptieren können. Es geht um den Umgang mit Widersprüchen und nicht nur um deren Überwindung. Der Eigentümer hat ein starkes Interesse an einer langfristigen Beziehung mit dem Mieter und daher daran, dass der Einspruch eines Mieters schnell erledigt wird. Der Mieter wiederum hat ein Recht darauf, dass seine Bedenken ernst genommen werden. Darüber hinaus sollte immer proaktiv an der Mieterzufriedenheit gearbeitet werden. Das bedeutet zum Beispiel, dass die Ablehnung eines Widerspruchs korrekt, zeitnah und nachvollziehbar sein muss. Dies vermeidet auch wiederholte Beanstandungen und zeitraubende Rechtsstreitigkeiten.

Was ist im Umgang mit Widersprüchen generell sinnvoll?

Die Eigentümer beziehungsweise Hausverwaltungen sollten den mit der Bearbeitung der Einsprüche verbundenen Mehraufwand gegen den Wert der Forderung abwägen. Manchmal kann es effizienter sein, einen Widerspruch zu akzeptieren, wenn der Wert der Forderung gering ist, als in teure und möglicherweise langwierige Streitigkeiten zu investieren. Natürlich ist es Sache des Eigentümers zu entscheiden, welche Einspruchspolitik er wählt, um den höchsten langfristigen Wert der Immobilie zu sichern.

Das Einspruchsmanagement erfordert nicht nur immobilienwirtschaftliches und juristisches Know-how, sondern auch Fingerspitzengefühl. Welche Fähigkeiten braucht ein Einspruchsmanager, um diese Position optimal ausfüllen zu können?

Ein guter Widerspruchsmanager sollte kundenorientiert, kommunikativ und proaktiv sein. Es ist auch sehr wichtig, lösungsorientiert zu denken und zu handeln. Außerdem muss man in dieser Funktion effektiv und schnell handeln, strukturiert und organisiert arbeiten, sowie Geduld und Durchhaltevermögen haben. Darüber hinaus sind Stressresistenz und gute Umgangsformen unabdingbar.

ZUR PERSON

**SERGEY KOYNOV**

Geschäftsführender  
Gesellschafter,  
IntelliWay Services GmbH,  
Frankfurt am Main



Foto: IntelliWay Services

