

FACILITY MANAGEMENT

5 | 2020
September -
Oktober

Integration | Planung | Gebäudemanagement

www.facility-management.de



FUTURIUM

Workplace: So verändert Corona die Arbeitswelt | 12

FM: Betreiberverantwortung und Servicesteuerung | 17

Digitalisierung: Smarte Immobilien | 40

Rahmenverträge als Individuallösung

Faire Vertragskonditionen für Haus- und Immobilienverwalter

Zur Verwaltung von Wohn- oder Gewerbeobjekten gehören viele heterogene Verträge sowie langjährige Bindungen an Energie- und Versicherungstarife ohne Anpassungsoptionen. Der generelle Mangel an vernünftigen Konditionen für Verträge mit mehr als einem Haushalt mündet selten in sinnvollen Rahmenverträgen. Dieser Beitrag zeigt, wie Verwaltungen vorgehen sollten, um individuelle Aspekte einzubeziehen sowie Zeit und Geld zu sparen.

Bitte nicht von der Stange

Kaum ein Standardtarif, den Versicherungen anbieten, passt tatsächlich zu den Ansprüchen und der Agilität, die Haus- und Immobilienverwalter mitbringen. Ähnlich unflexibel sieht es mit Verträgen aus, die Immobilienverwalter mit Energieunternehmen abschließen. Hier suchen Businesskunden eine regelmäßige Anpassung an Marktpreise für Strom und Gas meistens vergeblich. Wenn sich der Bestand erweitert, Wohnhäuser auch gewerblich genutzt werden oder sich Graffiti-Schäden mehren, steigt der Verhandlungs- und Verwaltungsaufwand für den Sachbearbeiter und mit ihm der Füllstand der Versicherungsordner. Natürlich lässt sich nicht jeder erdenkliche Schaden abdecken. Doch können Verwalter anhand eines Rahmenvertrags viele Details hinzufügen, die sonst einzeln abgedeckt oder von anderen Anbietern gebucht werden müssten. Das spart Zeit, Geld und vor allem Nerven.

Detailverliebt

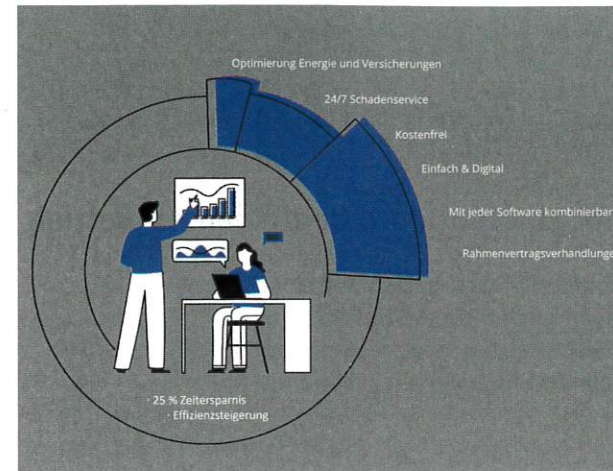
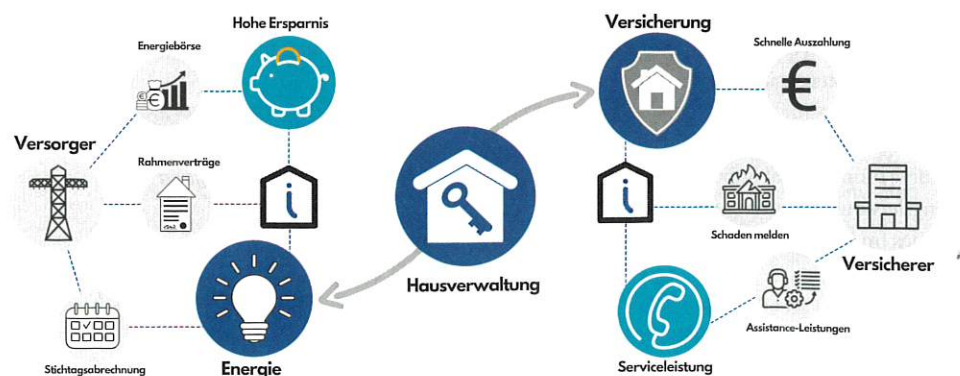
Alles in einem Rahmen abzuschließen erschließt neue Möglichkeiten wie eine ganzheitliche Preiseinschätzung sowie die Zentralisierung aller Versicherungen. Deren Bedingungen definieren Verwalter selbst, statt sich den Standardklauseln vom Versicherer zu beugen. Ein weiterer Vorteil des Rahmenvertrags: Sein besonderes Bedingungsnetzwerk gilt für alle Liegenschaften und kennt keine von vornherein festgelegten Versicherungssummen. Der Versicherte erhält in jedem Schadenfall eine volle, debattenlose Entschädigung. Eine solche Ideallösung enthält immer eine Gebäudeversicherung, die bei Feuer, Leitungswasserschaden, Sturm und Hagel greift. Dazu kommt die Elementarversicherung für Starkregen und Hochwasser, aber auch für unbenannte Gefahren wie Feuerwerkskörper oder Graffiti-Schäden. Des Weiteren zählen Glasbruch-, Haustechnik-Versicherung und eine Haus- und Grundbesitzerhaft-

pflicht dazu. Garagen sind immer beitragsfrei mitversichert. Der Paketumfang hängt dabei von Versicherungswert und Umfang der zu betreuenden Objekte ab: je größer der Betrieb, desto mehr Spielraum für individuelle Anpassungen. Vergleichbar große Vorteile ergeben sich auch für Rahmenverträge im Bereich Energie. Dabei kümmert sich der Makler durchgehend um einen niedrigen Strompreis und informiert den Auftraggeber nur bei Anbieterwechseln. Zu empfehlen ist hier eine Stichtagsabrechnung, die den Aufwand der Betriebskostenabrechnung erleichtert.

Schadenfälle

Jeder Schaden bedeutet viel Aufwand für die Hausverwaltung: Mieter melden einen entdeckten Schaden meist telefonisch. Daraufhin fährt ein Mitarbeiter zur Dokumentation zum betreffenden Gebäude. Zurück im Büro, füllt er mehrere Seiten Schadenbericht aus. Nach der Übersendung an den Versicherungsmakler oder an die Versicherung dauert es in der Regel vier bis acht Wochen bis zur Regulierung – inklusive einer Menge halbstündiger Telefonate mit langen Warteschleifen. Pro Schadenmeldung müssen die meist kleinen Verwaltungsteams einen Mitarbeiter über Stunden entbehren; dabei bilden solche Meldungen nur einen kleinen Teilbereich im Aufgabenspektrum eines Immobilienverwalters. Ressourcen für Vertragsoptimierungen bleiben kaum übrig und damit der unzureichende Status quo bestehen. Ein Rahmenvertrag ist durch ständige Bearbeitung durch den Makler individualisierbar, bei manchen auf Hausverwaltungen spezialisierten Partnern gehört die Schadenabwicklung sogar mit dazu.

Zur Verwaltung von Wohn- oder Gewerbeobjekten gehören viele heterogene Verträge sowie langjährige Bindungen an Energie- und Versicherungstarife ohne Anpassungsoptionen



Sind Verträge auf einen Blick einsehbar, erscheinen notwendige Anpassungen durch neue Mieter, Anbauten und Co. via Klick und zeigen Handlungsbedarf

Im Fall der Fälle

Sollte der ausgewählte Versicherer einen Kunden aufgrund seiner Schadenhistorie kündigen, bleibt der geschlossene Rahmenvertrag bestehen. Im besten Fall ändert der Versicherungsmakler im Hintergrund den Risikoträger mit gleichwertigen oder besseren Leistungen, sodass das versicherte Unternehmen nichts davon merkt. Ein Versicherungsberater, der nur für eine Gesellschaft tätig, hat diese Freiheit leider nicht. Zusätzlich erhält der Hausverwalter volle Transparenz und Sicherheit bei der Dateneinsicht seiner Versicherungen. Schäden werden problemlos übernommen. Unter Umständen entschädigen Versicherer je nach Vertragswerk Kleinschäden in Höhe von 2.500 € innerhalb von 48 Stunden, ohne Papierflut oder Wartezeit.

Rahmen oder nicht Rahmen

Grundsätzlich ist das Abschließen von Rahmenverträgen für Hausverwaltungen mit einem Verwaltungsumfang ab 100 Einheiten möglich. Entweder der verwaltungsseitige Makler oder eine Agentur erarbeiten den Rahmenvertrag. Dennoch reduziert sich die Versicherungsprämie. Die Höhe der Ersparnis liegt im Regelfall zwischen 30 und 60 %. Rahmenverträge können ebenso Energieversorgung einschließen – Immobilien mit einem enormen Energieverbrauch bieten durch Verhandlungen mit etablierten Versorgern an der Leipziger Strombörse langfristiges Sparpotential. Zusammengenommen mit verpassten Kündigungsfristen für Vertragswechsel und angemessenen Konditionen ergibt sich eine massive Ersparnis.

Alles überall

Um die Vorteile der Digitalisierung voll auszuschöpfen, sollten Vertragsunterzeichner Versicherungspolizen digital auf ihrem Desktop verwahren und sich einen Service an die Seite stellen, der diese Digitalisierungen vornimmt. Sind Verträge auf einen Blick einsehbar, erscheinen notwendige Anpassungen durch neue Mieter, Anbauten und Co. via Klick und zeigen Handlungsbedarf. Der schnelle Überblick bringt im Schadensfall rasch Licht ins Dunkel und erinnert an Kündigungsfristen und Wechseloptionen.

Akin Ogurol, immorow, Bremen

Gegenbauer

Mit Abstand

erfüllen wir zuverlässig unser Leistungsversprechen.



Die **RGM Facility Management GmbH** ist einer der führenden Dienstleister für den effizienten und zuverlässigen Komplettbetrieb von Gewerbe-, Industrie- und Infrastrukturimmobilien. Wir bieten alle Leistungen eines nachhaltigen und integrierten Gebäudemanagements aus einer Hand an und setzen das komplette Spektrum des technischen, infrastrukturellen und kaufmännischen Facility Managements mit qualifizierten Mitarbeitern und konsequenter Kundenorientierung um.