

# IMMOBILIENPROFI

## kompakt

Alles für den schönsten Beruf

### LEISTUNGSERBRINGUNG

Die beste Verrentungsvariante

Seite 1

### MANAGEMENT 1

Die wichtigsten Kennziffern

Seite 4

### MANAGEMENT 2

Automatisierung des Maklerbüros (1)

Seite 7

### Trittbrettfahrer

Selbstgenutzte Immobilien sind totes Kapital. Die meisten Eigentümer haben ihr „Vermögen aus Stein“ über Jahrzehnte mühsam angespart und dafür auf vieles verzichten müssen. Dieses Kapital im Rentenalter wieder aufzuzehren, liegt also auf der Hand. Doch während Verrentungs-Modelle hohes Interesse, aber wenig konkrete Nachfrage generieren, prosperiert die Branche der Teilverkaufs-Anbieter.

Das Konzept ist so einfach wie fragwürdig (siehe rechts). Eigentümer verkaufen die Hälfte ihrer Immobilie an einen Teilverkaufs-Anbieter und zahlen fortan Miete an den Eigentümer der anderen Hälfte. Wer sollte so etwas ernsthaft erwägen – und warum?

Erklärung liefert die Situation der Teil-Verkäufer. Dies sind Senioren mit Immobilienbesitz, wenig Barvermögen und vielfach sogar Schulden. Banken vergeben keine Kredite an Personen, wenn sie nicht darstellen können, dass zeitnah getilgt werden kann.

Das vorhandene Immobilieneigentum bietet also keine beleihungsfähige Sicherheit. Trotzdem könnte das Vermögen verflüssigt werden, beispielsweise durch Verkauf (und Rückmiete) oder eben durch Verrentung. Doch das fühlt sich anders an, als der Verkauf von nur einer Hälfte. Die Nachbarn erfahren es nicht, man ist wieder liquide und kann das Eigenheim wie gewohnt nutzen. Dieses „Alles-bleibt-wie-es-war“-Gefühl verstärken Teilverkaufs-Anbieter, indem sie die Alt-Eigentümer weiterhin alle Reparaturen an der eigenen und der fremden Hälfte bezahlen lassen (siehe rechts).

Je erfolgreicher sich der Teilverkauf in Zukunft entwickelt, desto mehr Geschäft wird am Makler vorbei dirigiert, das muss man zunächst einmal festhalten. Dabei wären es die Immobilien-Profis, die nachhaltige Lösungen bieten könnten, die meisten stellen sich dieser Herausforderung aber nicht. Intensiv werden die Senioren umworben, aber mehr als der „rechtzeitige Verkauf der Immobilie“ ist kaum im Portfolio. Alternative Lösungen, wie etwa eine Verrentung, werden eher gemieden.

Die Gründe dafür können vielfältig sein. Unkenntnis der Zusammenhänge oder der erhöhte Aufwand in der Abwicklung sind wohl dafür verantwortlich. Dabei sind Teil-Verkauf oder Verrentung eher Themen fürs Marketing denn lukrative Geschäftsmodelle. Beides gehört ins Makler-Portfolio und wandert damit in die Köpfe der Eigentümer, denn alles, was mit Immobilieneigentum im Alter zusammen hängt, interessiert die Senioren.

Als Trittbrettfahrer könnten Makler von der Werbe-Power der Teil-Käufer profitieren, nämlich indem sie Partner werden und Kooperationen mit den bekannten Anbietern eingehen. So lässt sich belegen, dass man nicht nur mitspielt, sondern sogar Partner prominenter Firmen ist. Das muss nun aber nicht heißen, dass man die Leads der Eigentümer generell an diese Unternehmen vermittelt, sondern nur, dass man so die Interessenten zunächst mal ins eigene Büro holt. Und dort kann der Profi dann zeigen, was der Markt tatsächlich offeriert.

Am Ende steht in der Praxis doch der Verkauf der Immobilie und damit die vielleicht beste Lösung für alle Beteiligten. Viel Erfolg!

Werner Berghaus  
Herausgeber Immobilien-Profi  
[berghaus@inmedia-verlag.de](mailto:berghaus@inmedia-verlag.de)

## Immobilienverrentung (13)

### LEB Der Blick über die Mauer – Die wirklich beste Verrentungsvariante

Ralf Schwarzhof

**Anbieter von Leibrenten-Modellen werben: „Leibrente statt Teilverkauf“. Die Anbieter von Teilverkauf-Modelle halten dagegen mit „Teilverkauf schlägt Leibrente“. Gelesen haben wir das alle schon irgendwo einmal. Spätestens wenn wir bei Google einen entsprechenden Suchbegriff eingegeben haben und die bezahlten Anzeigen der einzelnen Anbieter eingeblendet werden. Aber was stimmt? Wer hat Recht? Immer wieder wird mir die Frage gestellt: „Schlägt“ der Teilverkauf wirklich die Leibrente? Oder ist es doch umgedreht? Was ist denn tatsächlich das beste Verrentungsmodell? Es wird Zeit für einen ernsthaften Vergleich! Achtung, wir tauchen jetzt noch tiefer in die Materie ein.**

Auf dem Land regelmäßig genutzt, in den städtischen Gebieten eher unbekannt: obwohl es das Modell der Leibrente seit Jahrhunderten in Europa gibt, fristete der Immobilienverkauf gegen Leibrente lange ein Schattendasein im Vergleich zum herkömm-

weiter auf Seite 2 >



## Wie ermitteln Sie die beste Verrentungsvariante? Mit drei einfachen Fragen!

lichen Immobilienverkauf. Im Zuge des demografischen Wandels und einer immer älter werdenden Bevölkerung, erinnern sich immer mehr Immobilieneigentümer plötzlich wieder an die Möglichkeiten, welche eine Leibrente bietet. Trotzdem hinkt Deutschland seinen Nachbarländern Holland und Frankreich sowie den angelsächsischen Ländern diesbezüglich noch weit hinterher. Dort kennen diese Modelle spätestens im Rentenalter jeder Mann und jede Frau, und sehr viele nutzen sie auch.

Seit wenigen Jahren wird nun eine andere Form der Immobilien-Verrentung exzessiv beworben. Der Immobilien Teilverkauf! Aktuell kann man gar nicht so schnell schauen, wie erneut ein neuer Anbieter für Teilverkauf den Markt erobern will. Und nicht nur das. Viele dieser neuen Unternehmen werden mit 3-stelligen Millionenbeträgen gesponsort, um den Markt anzugreifen. Die Gründe liegen klar auf der Hand: es ist ein sehr lukratives Geschäft für die Anbieter. Also für die Unternehmen, welche Immobilien-Anteile auf diese Art und Weise erwerben.

In der Ausgabe 119 des IMMOBILIENPROFI habe ich das Thema bereits ausführlich behandelt.

In diesem Artikel soll es dagegen um einen echten Vergleich zwischen dem Teilverkauf und der Leibrente gehen. Die angeführten Beispiele beruhen auf echten Anfragen in unserem Verrentungs-Portal (lb-portal.de).

### Eine Beratungsanleitung – Wie ermitteln Sie die beste Verrentungsvariante? Mit drei einfachen Fragen!

Immobilieneigentümer, die sich erstmalig mit dem Gedanken beschäftigen ihre Immobilie zu verrenten, wissen zumeist nicht, welche Möglichkeiten es gibt. Deshalb fängt unser Erstgespräch stets mit derselben Frage an:

#### 1. „Warum möchten Sie verrenten?“

Nachdem Ihnen die Eigentümer diese Frage beantwortet haben können Sie sich die nächste Frage schon selbst beantworten:

#### 2. „Welche Möglichkeiten gibt es für die Eigentümer?“

*Beispiel (Ausgangslage): Frau Müller war über 30 Jahre selbstständig als Friseurin und ist gerade mit 65 in Rente gegangen. Wie bei vielen ehemaligen Selbstständigen hat auch Frau Müller zu wenig selbst eingezahlt und deshalb nur eine sehr kleine Rente. Das Geld ist immer knapp. Auf der anderen Seite lebt Frau Müller aber in ihrem eigenen Haus. Dieses hat 100 m<sup>2</sup> Wohnfläche, ist 30 Jahre alt, hat einen Wert von knapp 200.000 Euro und ist schuldenfrei. Frau Müller hat keine Erben.*

Frau Müller hat im Fernsehen einen Werbespot zum Thema Teilverkauf gesehen und überlegt aufgrund der sehr knappen Rente, sich darüber zu informieren.

Das Angebot sieht wie folgt aus: Sie verkauft 50 Prozent ihres Hauses, erhält dafür 100.000 Euro, zahlt dafür monatlich 250 Euro Nutzungsentgelt an die Teilkauflfirma. Sie erhält ein Nießbrauchrecht für das Haus, kann die Immobilie also weiter allein nutzen. Sie ist aber auch allein für die Instandhaltung verantwortlich. Nicht nur für ihre 50 Prozent Eigentum, sondern für das gesamte Haus. Statistisch gesehen hat Frau Müller noch eine Lebenserwartung von rund 25 Jahren.

In 25 Jahren hat Frau Müller 75.000 Euro an Nutzungsentgelt gezahlt. Ziemlich sicher sogar deutlich mehr, da das Nutzungsentgelt im Laufe der Jahre und Jahrzehnte immer weiter steigt.

Die meisten Nutzungsentgelte der Anbieter sind an den EURIBOR-Zinssatz gebunden. Der EURIBOR ist der Zinssatz für Termingelder in Euro im Interbankengeschäft. Es ist der Zinssatz, zu dem sich die Banken untereinander kurzfristig Geld leihen. Steigt dieser Zinssatz wird auch das Nutzungsentgelt angepasst. In den letzten 20 Jahren lag der EURIBOR Zins bei rund 2 Prozent. Aktuell liegt er bei -0,5 Prozent – im Minusbereich. Man muss kein Prophet sein, um zu prognostizieren, dass er da nicht dauerhaft bleiben wird. Aber was bedeutet das für Frau Müller? Heute, bei einem EURIBOR-Zins von -0,5 Prozent zahlt sie 3 Prozent im Jahr als Nutzungsentgelt = 250 Euro monatlich. Steigt der EURIBOR um 1,5 Prozent auf nur realistische +1 Prozent, steigt auch das Nutzungsentgelt um 1,5 Prozent auf 4,5 Prozent. Und schon zahlt Frau Müller statt monatlich 250 Euro plötzlich 375 Euro monatlich, also 50 Prozent mehr. In 25 Jahren wird Frau Müller also ziemlich sicher mehr als 100.000 Euro Zinsen für die 100.000 Euro, die sie erhalten hat, als Nutzungsentgelt zahlen. Gehen wir nur von einem mittleren Wert von 4 Prozent aus (Achtung: kann höher, aber auch niedriger sein), zahlt Frau Müller in 25 Jah-

MAKELN 21	EGW	AGW	LEB	MGM	FHG	MKT	FIN
Strategien	•	•	•	•	•	•	•
Prozesse	•	•	•	•	•	•	•
Tools / Vorlagen	•	•	•	•	•	•	•
Kennziffern	•	•	•	•	•	•	•
Definitionen	•	•	•	•	•	•	•

#### MAKELN 21 – DIE MATRIX

beschreibt Maklerunternehmen mittels sieben Geschäftsbereichen. Eigentümer-Gewinnung (EGW), die 1:n-Akquise, Auftragsgewinnung (AGW), die 1:1-Akquiseverhandlung, Leistungserbringung (LEB), die Vermarktung im Auftrag, sowie Management (MGM), Führung (FHG), Marketing (MKT) und Finanzen (FIN). Alle Beiträge sind entsprechend gekennzeichnet.



ren genau 100.000 Euro an Zinsen für ihre Teilverkaufssumme. Eine Frage, über die man nachdenken sollte: was macht Frau Müller oder Eigentümer mit einer geringen Rente, wenn der EURIBOR mal auf 3 oder 4 Prozent steigt? Die Antwort ist eindeutig: dann wird das Nutzungsentgelt für viele unbezahlbar. Denn gerade von Eigentümern mit einer geringen Rente wird die erhaltene Einmalzahlung auch dazu benutzt, um das Nutzungsentgelt zu zahlen. Allein das ist schon ein Widerspruch in sich.

#### Die Instandhaltung der Immobilie

Um den Teilverkauf mit der Leibrente zu vergleichen, muss ein weiterer Aspekt berücksichtigt werden, der von den Teilverkaufsanbietern gerne außen vorgelassen wird. Die Instandhaltung der Immobilie. Diese ist in den Teilverkaufsverträgen knallhart geregelt. Was kostet die Instandhaltung einer Immobilie in 25 Jahren (Lebenserwartung)? Das kann hier nicht pauschal beantwortet werden, da viel Faktoren eine Rolle spielen. Wenn wir hier aber mal die II. Berechnungsverordnung zu Rate ziehen, können wir (günstig kalkuliert) ca. 13 Euro pro m<sup>2</sup> Wohnfläche pro Jahr ansetzen. Frau Müller muss dann (im besten Fall) nur 1.200 Euro jährlich und in 25 Jahren 32.500 Euro in die Instandhaltung stecken.

Immerhin verbleiben Frau Müller (sofern sie das erlebt) jetzt noch 50 Prozent des Immobilienwertes bei einem Verkauf. Was uns zur nächsten Ungewissheit führt

Fast alle Teilverkaufsanbieter haben schöne Rechner auf ihren Seiten. Und immer wird bei einem späteren Verkauf eine hohe Wertsteigerung der Immobilie (meist 2 Prozent/Jahr) gerechnet.

Bei einer 2-prozentigen Wertsteigerung hätte die Immobilie von Frau Müller in 25 Jahren einen Wert von 328.000 Euro. Übernehmen wir doch mal diese Prognose. Die Immobilie wird nach 25 Jahren verkauft.

1. Vertraglich geregelt ist fast immer, dass nur die Teilverkaufsfirma die Immobilie vermarkten/verkaufen darf und dass Frau Müller die Maklerprovision in Höhe von 6 Prozent plus MwSt. allein zu zahlen hat
2. Obwohl dem Eigentümer nur noch 50% der Immobilie gehören, erhält er bei einem späteren Verkauf jedoch nicht 50% des Wertes, sondern muss einigen Anbietern von seinem Anteil am Verkaufserlös, auch noch die Kaufnebenkosten erstatten (dem Käufer durch die Vertragsabwicklung entstandenen Nebenkosten). Diese liegen dann zwischen 15 und 20% der Teilkaufsumme.

#### Frau Müller: TEILVERKAUF im Faktencheck Teil 1

Erhaltene Summe durch Teilverkauf	100.000 Euro
Abzüglich Nutzungsentgelt (niedrig kalkulierter Mittelwert von durchschnittlich 4 Prozent in 25 Jahren)	-100.000 Euro
Instandhaltungskosten der Immobilie in 25 Jahren (niedrig angesetzt)	-32.500 Euro
<b>Ergebnis/Gewinn vor Verkauf</b>	<b>-32.500 Euro</b>

#### Frau Müller: TEILVERKAUF im Faktencheck Teil 2

Ergebnis/Gewinn vor Verkauf	-32.500 Euro
Anteil am Verkaufserlös nach 25 Jahren und einem angenommen Wert von 328.000 Euro bei 2 Prozent Wertsteigerung jährlich	164.000 Euro
Maklerkosten laut Vertrag (7,14 Prozent) von 328.000 Euro	-23.400 Euro
<b>Ergebnis/Gewinn vor Verkauf</b>	<b>+108.100 Euro</b>

# Hammer oder Amboss sein (5)

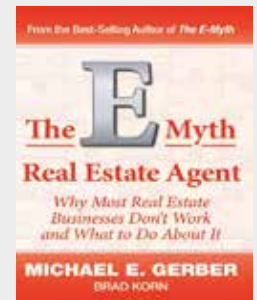
## Miss oder stirb! (2/2)

Harald Henkel

Mit ihrem Bestseller „The E-Myth – Warum die meisten Maklerunternehmen nicht funktionieren und was man dagegen tun kann“ haben Michael E. Gerber und Brad Korn die Maklerbranche revolutioniert. In ihrem Buch nehmen die beiden Autoren die gängigen Mythen darüber, was einen Unternehmer ausmacht, gründlich und mit viel Hintergrundwissen auseinander. Schließlich ist Co-Autor Brad Korn selbst seit über 20 Jahren praktizierender Makler. In diesem Beitrag betrachten wir die Funktion von Kennzahlen detailliert und benennen den Wert solcher Messgrößen für das Unternehmen.

Der vorangegangene Beitrag schloss mit der Frage ab, inwiefern Sie selbst notwendigen Veränderungen dadurch aus dem Weg gehen, dass Sie dafür vorgefertigte Pseudo-Gegenargumente liefern. Gerade der Immobilienbereich ist ja so unheimlich individuell. Dort lässt sich ja gar nichts voraussagen. Das geht schon beim Einkaufsgespräch los und setzt sich bei den nachfolgenden Treffen fort, gerade wenn man es mit anspruchsvollen, vulgo: schwierigen Kunden zu tun hat. Und erst die Käuferseite! Einige brauchen Stunden für eine Besichtigung, andere wollen alles haarklein persönlich erklärt haben, wieder andere beanspruchen die Zeit des Maklers mit unpassenden Anfragen nach Objekten, die sie doch nie wirklich kaufen werden.

Diesen Bedenkenträgern schleudert Co-Autor Brad Korn ein beherztes „Trotz alledem!“ entgegen. Natürlich gibt es immer wieder auch Kunden, die aufgrund ihrer Vorstellungen oder ihres Verhaltens aus dem Raster fallen. Aber sind diese wenigen Fälle (in einer Größenordnung von ca. 10 Prozent max.) wirklich ein stichhaltiges Argument dafür, im eigenen Unternehmen keine Systematisierung der einzelnen Prozesse vorzunehmen? Ganz im Gegenteil, meint Korn: Gerade auch diejenigen Kunden, die mehr Zeit, Kraft und Nerven in Anspruch nehmen, sollten konsequent mit systematischen Prozessen und Vorgehensweisen bearbeitet werden. Das erleichtert dem Makler nicht nur die Zusammenarbeit, sondern entlastet auch gleichzeitig die Psyche. Denn wenn ich im Hinterkopf habe, dass dieser „Einzelfall“ nur einer von hundert ist, die gerade durch das unternehmenseigene System verschiedenster Touch Points, also Kontaktpunkte, durchgeschleust werden, so versetzt mich diese Herangehensweise auch in die Lage, diesen konkreten Einzelfall richtig einzuordnen und damit im besten Sinne des Wortes zu relativieren.



„Warum die meisten Maklerunternehmen nicht funktionieren und was man dagegen tun kann“ von Michael E. Gerber und Brad Korn (nur im Original erhältlich)

### System schlägt Mensch

Auch für die Mitarbeiter eines Maklers sind definierte Prozesse ein Segen: Anstatt lange darüber nachzugrübeln, wie denn nun mit alltäglichen Dingen zu verfahren sei, schlagen sie ihr Handbuch auf, suchen die entsprechende Konstellation und arbeiten dann die für die jeweilige Situation vorgegebene Handlungsanweisung durch. Kein Vergleich mehr zum bisherigen „Schuld und Sühne“-Pathos, das nicht nur vielen Kollegen, sondern auch Maklern schlaflose Nächte bereitet und daher viel Zeit und letztlich auch Geld kostet. Denn nun übernimmt das System die Verantwortung für solche schweren Fälle und entlastet den Makler und seine Mitarbeiter von langwierigen und persönlich oftmals belastenden Prozessen der Entscheidungsfindung.

Damit wäre auch schon die erste Funktion der Prozessmessung beschrieben: Sie liefert die für erfolgreiches Handeln notwendige Orientierung. Die zweite Funktion schließt sich unmittelbar daran an: Es ist die Planungsfunktion. Nach dem bekannten Motto „System schlägt Mensch“ erörtert Brad Korn, wie sich ein stringentes Vorgehen zwangsläufig in einer



höheren Anzahl an Aufträgen niederschlagen muss. Er macht dies an der Pflege von Lead-Kontakten deutlich. Schreibt der Makler an jedem seiner ca. 240 Arbeitstage 5 Kontakte in sein CRM-System, ergibt dies pro Jahr 1.200 Leads. In fünf Jahren sind dies schon 6.000 qualitativ hochwertige Kontakte. Geht man nun davon aus, dass jeder dieser Kontakte im Durchschnitt alle 5 bis 10 Jahre umzieht, errechnet sich daraus ein Auftragspotenzial von 160 Verkäufern bzw. Käufern – automatisch und pro Jahr.



**Die Sichtweise des eigenen Unternehmens, nämlich als mögliches Franchise, ist Voraussetzung für ein erfolgreiches, wachsendes Unternehmen.**

## Die wichtigsten Kennziffern für Makler

- Durchschnittliche Vermarktungsdauer in Tagen (brutto / netto)
- Durchschnittliche Preisabweichung vom Einstandspreis
- Anzahl vermittelter Objekte pro Mitarbeiter
- Anzahl generierter Leads im Zeitraum Monat, Quartal oder 3-Monate
- Alleinaufträge zu Leads bzw. Ersttermin mit Eigentümer (Zahl/Verhältnis)
- Durchschnittlicher Provisionssatz (Abweichung vom Soll)
- Durchschnittliche Vermarktungskosten je Objekt

Dies wäre die dritte Funktion der Messbarkeit, ihre strategische Funktion. Denn sowohl Gerber als auch Korn betonen, dass ohne eine Quantifizierung der eigenen Leistung – sei sie nun durch den Makler selbst oder durch seine Mitarbeiter erbracht – der langfristigen Entwicklung des eigenen Unternehmens enge Grenzen gesetzt sind. Warum? Nun, ohne belastbare Kennzahlen kann ein Unternehmen nicht zielgerichtet gesteuert werden, das Schiff dümpelt orientierungslos auf hoher See. Und die kann durchaus auch mal einen hohen Wellengang aufweisen. Gut, wer dann nicht lange überlegen muss, wie er einer solchen, plötzliche auftretenden Sturmflut effektiv begegnen kann.

### Das Maklerunternehmen als kybernetischer Regelkreis

Damit wäre auch die vierte Funktion von Kennziffern beschrieben: Sie bieten einen wichtigen Schutz für den Unternehmer bei der Erkennung von Risiken. Denn anhand der Veränderung von Kennziffern über einen bestimmten Zeitraum erkennt der Eigentümer Trends, sowohl positive als auch negative. Ein gut abgestimmtes System von Erfolgskennzahlen und Parametern für den betrieblichen Ressourceneinsatz fungiert in einer solchen Betrachtungsweise als eine Art kybernetischer Regelkreis. Dabei setzt der Makler für eine bestimmte Kennzahl, beispielsweise die durchschnittliche Vermarktungsdauer, zunächst einen aus der Vergangenheit abgeleiteten Soll-Wert als Standard fest. Noch besser ist ein externer Richtwert, beispielsweise von Mitbewerbern oder der gesamten Branche. Nun vergleicht er die periodisch errechneten IST-Werte mit dem SOLL-Wert und erkennt schnell unerwünschte Abweichungen. Um diese abzustellen, muss er an den einzelnen Prozess-Stellschrauben im Unternehmen nachjustieren. So könnte eine zu lange Vermarktungsdauer mit ineffizienten Marketingmaßnahmen oder einer falschen Preisfestsetzung zusammenhängen. Nach der Anpassung der Parameter (taktische Anpassung)

erfolgt ein Abgleich, ob der Ist-Wert nun dem Soll entspricht. Ist die Diskrepanz systemseitig bedingt, empfiehlt sich die Anpassung des Soll-Wertes und damit ein Strategiewechsel.

Dieses Beispiel verdeutlicht, dass die Nutzung von Kennzahlen eine permanente Aufgabe ist, ähnlich dem Controlling im Finanzwesen. Es ist nicht damit getan, die Prozesse einmal zu erfassen und dann nur noch statisch miteinander die Soll- und Istwerte zu vergleichen. Vielmehr sind die Dyna-

mik des Marktes, technologische Entwicklungen sowie demografische und kulturelle Faktoren in die strategische Planung der Messgrößen mit einzubeziehen. Nur so kann die von Brad Korn geforderte fünfte Funktion des Messens verwirklicht werden: Die Vorhersage der eigenen Unternehmensentwicklung. Und die interessiert nicht nur den Unternehmer selbst, der als Kapitän auf seinem Schiff ganz klar den Kurs vorausberechnen oder doch zumindest eine Tendenz feststellen kann, sondern auch Kunden, Partner und Mitbewerber des Maklers.

### Reproduzierbare Ergebnisse schaffen Vertrauen

Denn wer exakt definierte und quantitativ messbare Arbeitsergebnisse kontinuierlich und wiederholbar liefert, kommuniziert eine der wichtigsten Eigenschaften eines Unternehmens in die Außenwelt: Verlässlichkeit. So wie ein Kunde bei einem erfolgreichen Systemgastronomen wie McDonald's darauf vertraut, dass sein Burger, egal ob in Angola oder Arizona, genauso schmeckt wie immer, erwarten auch Kunden und Geschäftspartner des Maklers, dass dessen Leistung vergleichbar und nachvollziehbar ist. Dadurch schafft sich ein Maklerunternehmen ebenso wie ein Franchiseunternehmen das, was die unabdingbare Voraussetzung für zukünftiges Wachstum ist: zufriedene Kunden, die die Leistung anderen Menschen weiterempfehlen. So wächst laut Gerber und Korn die eigene, reproduzierbare Dienstleistung zu einem System heran, das schließlich selbst zum Produkt wird – als perfekt abgestimmter Prozess, den Dritte ohne Vorlaufzeit erfolgreich wiederholen können und damit Umsätze erzielen. Für Gerber ist diese Sichtweise auf das eigene Unternehmen, nämlich als mögliches Franchise, die Voraussetzung für ein erfolgreiches, wachsendes Unternehmen. Denn, so Gerber, dann „strahlt das Unternehmen aus, dass die Leute, die dort arbeiten, wissen, was sie da tun“. Und mit diesem Vertrauen werden diese Menschen zu Kunden. ■

Fortsetzung von Seite 3 >

Im Ergebnis erzielt Frau Müller ein Ergebnis von 108.000 Euro, vorausgesetzt die Bedingungen (Nutzungsentgelt, Instandhaltung und Wertsteigerung) entwickeln sich positiv zu ihren Gunsten. Entwickelt sich auch nur ein Faktor schlecht für Frau Müller, kippt die ganze Musterberechnung.

#### Und die Leibrente?

Da Frau Müller für eine Verrentung noch jung ist, wird die Leibrente nicht so üppig ausfallen. Ich bin mir allerdings sicher, dass wir in diesem Fall über unser Verrentungs-Bieterverfahren mindestens(!) 350 Euro Leibrente mit Wertsicherungsklausel (steigt im Laufe der Jahre an) und Mietgarantie (weitere regelmäßige Zahlung bei vorzeitigem Auszug) erzielen. Dann sieht die Vergleichsrechnung wie folgt aus.

<b>Frau Müller: LEIBRENTE im Faktencheck</b>	
Monatliche Leibrente ca. 350 Euro für 25 Jahre (die Wertsicherungsklausel bleibt unberücksichtigt)	105.000 Euro
Nutzungsentgelt fällt nicht an	0 Euro
Instandhaltungskosten übernimmt der neue Eigentümer	0 Euro
Zusätzliche monatliche Mietgarantie bei Verkauf und Auszug	unberücksichtigt
<b>Ergebnis/Gewinn vor Verkauf</b>	<b>+ 105.000 Euro</b>

#### Und was ist nun die bessere Verrentungsvariante?

Tatsächlich hat bei der Musterrechnung des reinen Ertrags der Teilverkauf mit einem Plus von rund 3.000 Euro knapp die Nase vorn. Ist dann der Teilverkauf die bessere Variante für Frau Müller? Damit kommen wir zur letzten der drei entscheidenden Fragen bei einer Verrentungsberatung:

### 3. Was braucht Frau Müller wirklich?

Frau Müller hat eine kleine Rente und hohe Lebenserwartung und das wirft neue Fragen auf. Helfen ihr einmalig 100.000 Euro wirklich dauerhaft? Kann sie mit ihrer kleinen Rente das Nutzungsentgelt dauerhaft zahlen? Kann sie mit ihrer kleinen Rente in den nächsten Jahrzehnten die ordentliche Instandhaltung der Immobilie gewährleisten? Und eine ganz wichtige Frage, die gerne außer Acht gelassen wird: kann Frau Müller im Alter von 90 Jahren noch etwas mit ihrem 50 Prozent-Anteil anfangen, welcher ihr beim Verkauf der Immobilie zusteht? In diesem Fall müssen alle Fragen mit einem Nein beantwortet werden, was die Leibrente und die damit verbundene Sicherheit zur klar besseren Variante für Frau Müller macht.

Und noch zwei Aspekte sprechen hier gegen den Teilverkauf und für die Leibrente:

a. In der Praxis bevorzugen Eigentümer eher eine regelmäßige Rente statt eine einmalige Zahlung. Denn auch wenn es nicht immer Sinn ergibt, so herrscht bei hohen

Einmalzahlungen häufig die Meinung vor „bei so viel Geld muss ich doch irgendwann Strafzinsen bezahlen“.

b. Die Leibrente steigt durch die Wertsicherungsklausel im Laufe der Jahre an, da sie an den Lebenshaltungskostenindex des Statistischen Bundesamtes gekoppelt ist. Das bietet Frau Müller eine enorme Sicherheit inflationsbedingte Preissteigerungen aufzufangen.

An dieser Stelle muss auch der Zusammenhang von Zinsen und Inflation erwähnt werden.

Bei diesem Vergleich stehen „Zinsen für die Höhe/Steigerung des Nutzungsentgelts beim Teilverkauf“- und „Inflation für die Steigerung der Leibrente“-Faktoren im direkten Zusammenhang. Bekanntermaßen führen günstige Zinsen zu einer höheren Inflation und umgekehrt. Für dieses Verrentungsbeispiel bei der heutigen Niedrigzinspolitik bedeutet das: niedrige Zinsen halten das Nutzungsentgelt auf einem konstanten Niveau und lassen die Leibrente steigen. Steigen die Zinsen bleibt möglicherweise die Leibrente vorerst konstant, aber das Nutzungsentgelt steigt und die „Wertsteigerungsgeschwindigkeit“ (niedrige Zinsen = höhere Preise und umgekehrt) der Immobilien sinkt. Beide Möglichkeiten sprechen jedoch eindeutig für die Leibrente. Nur bei der jetzigen „Null-Zins-Politik“ rechnet sich ein Teilverkauf überhaupt. Müssten Eigentümer zum Beispiel statt 3 Prozent jährlichem Nutzungsentgelt plötzlich 6 Prozent zahlen (das wäre bereits bei einem EURIBOR Zins von +2,5 Prozent der Fall) würde der Teilverkaufsmarkt größtenteils in sich zusammenfallen. Auch darüber lohnt es sich mal nachzudenken.

#### Und wie sieht es mit einem Hypothekendarlehen aus?

Fügen wir noch einen weiteren, den klassischen Weg hinzu, wie Frau Müller an Geld kommen kann: das Hypothekendarlehen. Frau Müller nimmt 100.000 Euro (50 Prozent Beleihung) auf ihr Haus auf. Aktuell kann eine Immobilie schon für knapp 1 Prozent beliehen werden (genau das machen Teilverkaufsanbieter: Zinsdifferenzgeschäfte). Wir gehen jetzt mal von einer fiktiven Zinsfestschreibung für 25 Jahre für 3 Prozent aus. Außerdem übernehmen wir wieder die üblichen Wertsteigerungsprognosen der Teilverkaufsanbieter. Wie schneidet das Darlehen im Vergleich ab?

<b>Frau Müller: HYPOTHEKENDARLEHEN im Faktencheck</b>	
Erhaltene Darlehenssumme	100.000 Euro
Zinsen und Tilgung in 25 Jahren (Rate 474,21 Euro monatlich)	-142.263 Euro
Instandhaltungskosten der Immobilie in 25 Jahren (niedrig angesetzt)	-32.500 Euro
Verkauf der Immobilie (nach 25 Jahren und einem angenommenen Wert von 328.000 Euro bei 2 Prozent Wertsteigerung jährlich)	328.000 Euro
<b>Ergebnis/Gewinn vor Verkauf</b>	<b>+253.237 Euro</b>

Der rechnerisch wahre Sieger ist also das Hypothekendarlehen? Ja! Wenn Frau Müller einen Kredit zu diesen Konditionen erhält und die monatliche Rate zahlen kann. Aber verflucht nochmal: was ist denn jetzt die beste Verrentungsvariante für Frau Müller?

Da muss ich wohl nochmal die Fragen von vorhin anführen:

- Helfen Frau Müller mit ihrer kleinen Rente einmalig 100.000 Euro wirklich dauerhaft?
- Kann sie mit ihrer kleinen Rente das Nutzungsentgelt oder die Kreditrate dauerhaft zahlen, auch wenn diese steigen?
- Kann sie mit ihrer kleinen Rente in den nächsten Jahrzehnten die ordentliche Instandhaltung der Immobilie gewährleisten, obwohl sie jetzt auch noch Nutzungsentgelt oder Raten zahlen muss?
- Kann Frau Müller im Alter 90 Jahren noch etwas mit ihrem Geld anfangen?

Ich überlasse es dem Leser sich darüber eine eigene Meinung zu bilden.

#### Fazit

Meine Meinung ist, dass die Leibrente hier trotzdem die beste Verrentungsvariante für Frau Müller ist. Warum? Weil sie „abgesichert“ ist, wenn sie die statistische Lebenserwartung überlebt. Zieht Sie beispielsweise nach 25 Jahren in ein Altersheim, erhält sie zusätzlich zur mittlerweile deutlich gestiegenen Leibrente noch die Mietgarantie. Monatlich und lebenslang. Und so werden aus anfänglich 350 Euro Leibrente schnell mal über 1.000 Euro monatlich insgesamt. Außerdem bin ich bekanntermaßen mit den Verträgen der Teilverkaufsanbieter nicht einverstanden und halte diese weiterhin fast alle für „un-unterscribbar“.

Ich werde noch mit weiteren Interessentenanfragen und anderen Voraussetzungen Vergleichsrechnungen zur Verfügung stellen um das Gefühl für „gut und weniger gut“ in Verbindung mit Verrentungsmöglichkeiten zu schulen.

Das ist alles ganz schon verwirrend, oder? Ja, tatsächlich, wenn man mal unter der oberflächlichen Werbung der Anbieter tief gräbt, ist Immobilienverrentung im Detail schon sehr komplex. Es gibt nicht die beste Verrentungsvariante, sondern jede Eigentümeranfrage muss individuell geprüft und im Zusammenhang mit den persönlichen Gegebenheiten betrachtet werden.

Deshalb ist es so wichtig einen Gesamtüberblick zu haben. Nicht nur vor, sondern über die Mauer schauen. Alle Details zu sehen. Nicht nur oberflächlich an die Sache rangehen. Nicht nur eine Verrentungsvariante im Portfolio zu haben, sondern alle.

Das ist der richtige Weg, weil Sie als Maklerunternehmen Eigentümern eine individuelle, eine maßgeschneiderte Verrentungslösung bieten wollen. Einfach die beste Verrentungsvariante! ■ *Der Autor Ralf Schwarzhof ist Gründer und Geschäftsführer der LEIBRENTEN-BOERSE und gilt als Pionier im Bereich Immobilien-Verrentungen. Als gefragter Experte schult er regelmäßig zum Thema „Die Rente aus der eigenen Immobilie“ Info: [www.leibrenten-boerse.de](http://www.leibrenten-boerse.de)*



Die Leibrente hier trotzdem die beste Verrentungsvariante für Frau Müller ist. Warum? Weil sie „abgesichert“ ist.

## MGM Die Automatisierung des Maklerbüros (1)

Santino Giese

**Wer sein Maklerbüro nicht prozessgesteuert, digital und automatisiert organisiert, wird es in den nächsten Jahren zunehmend schwerer haben. Nicht umsonst heißt ein wahrer Klassiker: „Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit“.**

Wer glaubt, mit der Umstellung kann man noch warten, der irrt. Wir sind schon längst in der Phase der digitalen Transformation. Dies wird oft erkannt und gerne werden Softwaredienste gekauft bzw. Abonnements dazu abgeschlossen. Ob diese dann effektiv oder überhaupt genutzt werden, steht auf einem anderen Blatt. Teils sind die Möglichkeiten nicht oder nicht ausreichend bekannt. In dieser sechsteiligen Serie beleuchten wir, wie Sie wesentliche Arbeitsbereiche in Ihrem Maklerbüro digital steuern und automatisieren können. Der vorliegende Artikel gibt einen groben Überblick und in den nächsten Ausgaben gehen wir tiefer in die Details.

#### CRM-System als Basis

Grundvoraussetzung für eine optimale digitale Arbeit ist ein CRM-System (Customer Relationship Management bzw. Verwaltung von Kundendaten) zur Verwaltung aller Interessenten- und Kundendaten, sowie aller Immobiliendaten. Dieses System muss zum führenden Managementsystem im Maklerbüro werden und Bindeglied zu etwaigen weiteren Tools sein. Dies ist mitnichten in jedem Maklerbüro der Fall. Mal wird die Mail-Kommunikation ohne Verbindung zum CRM-System geführt. Ein anders mal ist es die Makler-Website, die eine parallele Interessentenverwaltung mit sich bringt. Die Vernetzung aller Daten und Informationen ist jedoch von Bedeutung. Ein gutes CRM-System bringt von Hause aus Funktionen für ein prozessorientiertes und automatisiertes Arbeiten mit. Sei es das automatische Versenden von E-Mail und SMS, das Erstellen von To-dos für Mitarbeiter oder automatische Beantwortung von Portalanfragen.

#### Auftragungsgewinnung – vom Erstkontakt bis zur Re-Akquise

Die Generierung neuer Eigentümerkontakte gehört oft zu den größten Herausforderungen im Makleralltag. Klar, CRM-Systeme, Prozesse & Co. übernehmen nicht die Termine beim Eigentümer. Sie unterstützen jedoch bei der Terminvorbereitung bis zum Auftrag und sorgen über einen stetigen Überblick der relevanten Kontakte. Sie sorgen auch

für die Auswertbarkeit von Leadquellen und Marketingmaßnahmen. Ein echter Gewinn ist auch die automatisierte Re-Akquise. Wer kennt das nicht: ein Termin kommt nicht zu Stande oder im Termin erfahren Sie, dass der Verkaufszeitpunkt in vielen Monaten liegt. Was tun um in Erinnerung zu bleiben? Alle drei Wochen anrufen nervt. Hier helfen automatisierte E-Mail-Serien. In regelmäßigen Abständen – und nach Verkaufsgrund abgestimmt – werden persönliche Nachfass-Mails vom Makler mit relevanten Informationen an den Eigentümer senden. Nach ein paar Mails bekommt der zuständige Akquisiteur ein To-do, dass nun ein guter Zeitpunkt ist, den Eigentümer nochmal telefonisch zu kontaktieren.

#### Leistungserbringung mit automatisierten Helfern

Ist der Auftrag eingetütet, geht es um die Objektaufbereitung. Das nun alles zügig, koordiniert und reibungslos funktioniert ist wichtig. Prozesse überwachen, ob alle Unterlagen, sowie Texte, Fotos usw. vorhanden sind und starten automatisch – je nach Wunsch – die Exposéfreigabe intern oder beim Eigentümer oder direkt die passive oder aktive Vermarktung. Wer voll auf Automatisierung setzt, nutzt nun CRM-Funktionen, wie automatisierte Anfragenbearbeitung. Das heißt, das System beantwortet Portalanfragen. Dies wird gern kombiniert mit Tools wie z. B. Online-Rundgänge und Online-Terminvereinbarung. Auf Grund der Vielzahl an Interessenten werden diese häufig vernachlässigt. Dabei lässt sich auch die Interessentenkommunikation automatisieren: sei es ein automatisierter Exposé-Nachfass oder die freundliche Nachfrage nach einem Besichtigungstermin. Hier ist viel möglich.

Ist der oder die Richtige für die angebotene Immobilie gefunden, unterstützen Prozesse die Unterlagenbeschaffung, Anforderung des Kaufvertrages (automatisch ausgefüllte Vorlagen für den Notar mit allen relevanten Angaben) bis hin zur Erinnerungs-SMS für den Notartermin. Und auch nach dem Notartermin gibt es noch reichlich zu tun. After Sales (z. B. Rechnungsstellung, Bewertungsmanagement, Tippgeber informieren) und Service Prozesse (z. B. Umzugscheckliste, Handwerker Netzwerk, Infomails zu Energie und DSL).

#### Die nächste Scheidung kommt garantiert

Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf. Und wie das Leben so manchmal läuft, kommt ein erneuter Verkauf schneller als man denkt. Ärgerlich ist es dann nur, wenn ein anderer Makler nun den Vermarktungsauftrag erhält. Um nachhaltig in Erinnerung zu bleiben, bietet es sich an dem Käufer z.B. nach einem, drei, fünf oder zehn Jahren nette Grüße zu übersenden. Dies kann ein Blumenstrauß sein, ein handgeschrie-

bener Gruß via Postkarte oder eine E-Mail. Prozesse unterstützen auch hier: der Florist kann automatisiert beauftragt, das BackOffice an die Karte erinnert und eine direkte Glückwunschemail an den Käufer automatisiert versendet werden. Der Überraschungseffekt bei ihren Kunden ist auf jeden Fall groß! Flankieren sie dies z. B. noch mit persönlichen Geburtstags- und Neujahrsgrüßen. So haben ihre Kunden drei tolle Grüße pro Jahr von ihrem freundlichen Makler.

#### Datenschutz und Datenpflege

Das meist trocken daher kommende Thema Datenschutz bringt mit Automatisierung plötzlich Freude. Wieso? Weil man an so vieles nicht mehr denken muss und sich von allein erledigt. Ein Beispiel: Ein Kaufinteressent stellt eine Anfrage zu einer Immobilie. Abhängig davon ob und wie er der Datenspeicherung zustimmt, müssen die DSGVO-Angaben hinterlegt werden.

Kauft dieser Interessent tatsächlich die Immobilie, sind weitere Änderungen im Datensatz von Nöten. Der Adressstatus bzw. Kontaktart ändert sich von „Kaufinteressent“ zu „Käufer“. Und auch DSGVO-Angaben, wie Speicherfrist und Speichergrund haben sich mit dem Kauf geändert und müssen entsprechend neu hinterlegt werden. Toll, wenn Prozesse im CRM-System diese Arbeit erledigen.

#### Neue Tools in der Immobilienwirtschaft

Immer mehr Onlineservices setzen sich im Maklerbüro durch. Gerade Besichtigungstermine werden gern online vereinbart. Oder Interessenten erhalten neben einem Exposé den virtuellen Schlüssel für eine Online-Besichtigung. Der Nutzen durch Zeitersparnis – weniger Anrufer, Nachfragen und Besichtigungstermine – liegt klar auf der Hand. Noch nicht so weit verbreitet sind Chatbots und automatisierte Webinare. Beide Softwarelösungen bringen das Potential mit, die zeitliche Effizienz zu erhöhen und bei der Auftragsgewinnung zu unterstützen.

#### Mehr Details in den nächsten Beiträgen

Dieser Beitrag sollte einen kleinen Überblick über die Möglichkeiten von digitalen Prozessen und Automatisierungen bringen. In den nächsten Ausgaben führen wir viele Bereiche, wie Auftragsgewinnung, Leistungserbringung usw. ausführlicher aus. ■ *Als gelernter Fachinformatiker und staatl. gepr. Betriebswirt kombiniert und vermittelt der Automatisierungsexperte **Santino Giese** das Beste aus beiden Welten. Er gibt Unternehmen und Führungskräften in seinen Beiträgen regelmäßig neue Impulse. Info: [www.Santini-Giese.com](http://www.Santini-Giese.com)*

#### IMPRESSUM

Herausgeber: in.media Verlags GmbH, Mohrenstraße 1–3, 50670 Köln, Tel. 0221/16 80 71-0, [redaktion@immobilien-profi.de](mailto:redaktion@immobilien-profi.de), [www.immobilien-profi.com](http://www.immobilien-profi.com). Redaktion: Werner Berghaus, Harald Henkel, Beiträge von: Werner Berghaus, Bernhard Hoffmann. Namentlich gekennzeichnete Beiträge entsprechen nicht unbedingt der Meinung der Redaktion. Layout/Herstellung: Britta Wilken. Auflage: 5.000/10.000 Exemplare kompakt/Magazin. Erscheinungsweise: IMMOBILIEN-PROFI erscheint zehnmal jährlich. Der Bezugspreis inklusive der Nutzung des Onlinebereichs für ein Jahr beträgt 95,- Euro zzgl. MwSt. Bildnachweise: S. 4 StockAdobe/Andrey Popov, weitere Bilder: Archiv, Druck: Silber Druck oHG, 34253 Lohfelden