

# MEHR RECHTSSICHERHEIT IM GEWÄHRLEISTUNGS- MANAGEMENT



Die 2017 gegründete Catella Residential Investment Management GmbH (CRIM) mit Sitz in Berlin deckt alle wichtigen Kompetenzen im Investmentmanagement ab. Sie verwaltet ein Vermögen von rund 7,5 Milliarden Euro und ist in neun Wohnungsmarktsegmenten tätig. Seit Anfang 2022 setzt der Investmentmanager in sämtlichen Liegenschaften auf digitalisiertes Mängelmanagement.

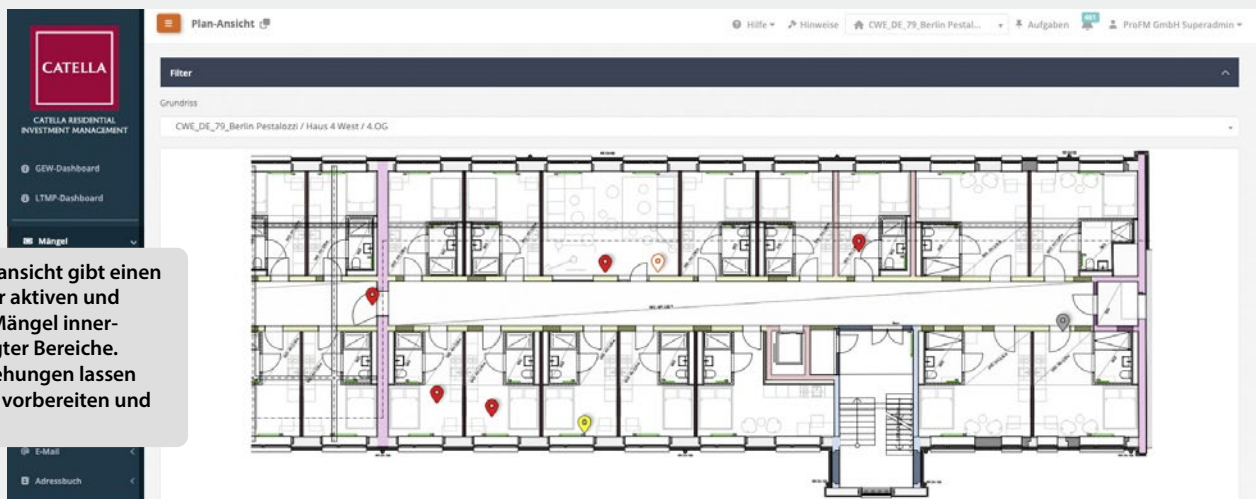
Von Claus Mink

**F**ür rund 125 Objekte in Deutschland zeichnet der Investmentmanager verantwortlich und arbeitet mit fünf verschiedenen Hausverwaltungen zusammen. Das Mängelmanagement war bislang geprägt durch Intransparenz und Medienbrüche: „Die Verwalter scannen die handschriftlich ausgefüllten Mangelmeldeprotokolle in Papierform ein und schicken sie uns dann als PDF-Dokument zusammen mit einem Foto. Detailinformationen, wie etwa die exakte Position des Mangels, passende Kontaktdaten oder der Bearbeitungsstatus fehlten. Bei wechselnden Zuständigkeiten in den Hausverwaltungen bestand auf diese Weise das Risiko, personengebundenes Wissen

zu verlieren. Und gerade kleinere Meldungen – eine defekte LED-Lampe zum Beispiel – kamen häufig gar nicht erst bei uns an“, sagt Fabian Duwe, Head of Asset Management bei CRIM. Zwar arbeiteten einige Verwaltungen mit digitalen Einzellösungen, bei diesen bestanden jedoch keine Sichtrechte oder Steuerungsmöglichkeiten seitens des Investmentmanagers. Die Mangeladministration erfolgte via Tabellenkalkulationsprogramm oder E-Mail. Prozessoptimierungen waren aufgrund mangelnder Informationen nicht umsetzbar. Im Herbst 2021 entschied sich CRIM schließlich zur liegenschaftsübergreifenden Einführung einer Lösung für digitales Mängelmanagement.

## Prüfungen und Anpassungen

Die Verantwortlichen von CRIM wählten ein Tool, das den speziellen Anforderungen des Investmentmanagers genüge und sich zudem bestmöglich anpassen ließ. Gemeinsam mit dem Softwareanbieter erarbeitete und entwickelte CRIM vorhandene Funktionen weiter. „Als Investmentmanager tragen wir eine besondere Verantwortung. Daher legen wir in allen Bereichen höchsten Wert auf Sicherheit“, erläutert Fabian Duwe. So fand vorab eine Prüfung des Tools durch einen internen IT-Sicherheitsexperten statt. Zudem legt der Softwareanbieter im Rahmen seiner Managed Services die einzelnen Objekte im System in enger Abstimmung mit einer durch



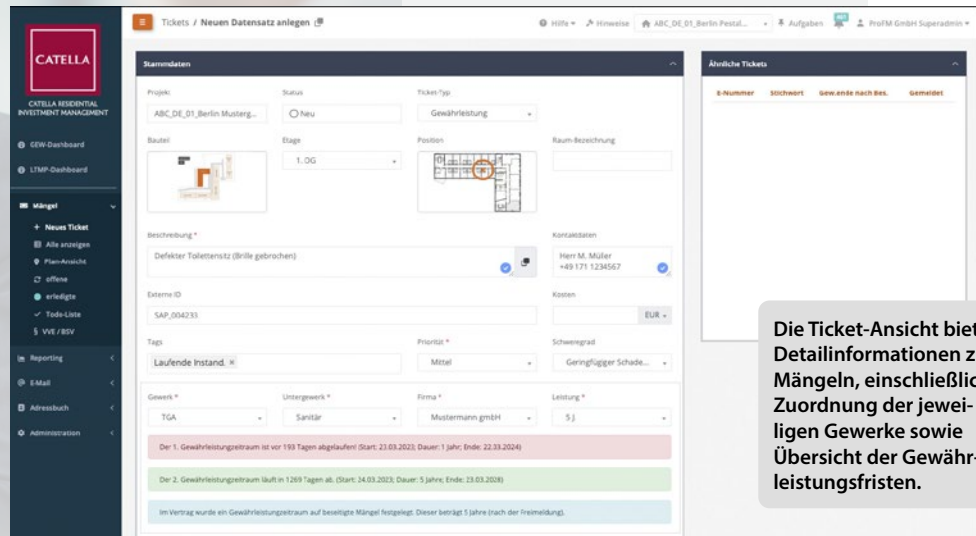
Die Grundrissansicht gibt einen Überblick aller aktiven und historischen Mängel innerhalb festgelegter Bereiche. Gebäudebegehungen lassen sich so besser vorbereiten und durchführen.



CRIM beauftragten Rechtsanwaltskanzlei an. Fristen und Unterlagen wie Bürgschaftsurkunden oder Einträge ins Handelsregister kontrolliert die Kanzlei dabei vorab juristisch. So erreicht CRIM eine konstant hohe Qualität der Stammdaten und damit maximale Haftungssicherheit. Auch die Hausverwaltungen profitierten: Seit der Einführung fügte sich die Software nahtlos in die Arbeitsabläufe ein und sorgte für spürbare Entlastung.

### Zentraler Wissenspeicher

Digitale Mängelmanagementsysteme, wie etwa MMS der ProFM Facility & Project Management GmbH, machen es möglich, Mängel ortsunabhängig und dienstleisterübergreifend zu verwalten. Alle Beteiligten können jederzeit unmittelbar mit dem gleichen Wissensstand arbeiten. Ein zusätzlicher Austausch an Informationen ist überflüssig. Auch Analysen und Auswertungen sind bereits innerhalb der Lösung möglich. So sinken die Aufwände, während gleichzeitig die hohe Qualität der Daten rechtssicher garantiert ist. Prozesse lassen sich genau betrachten und entsprechend optimieren. Fabian Duwe ergänzt: „Egal, ob Personal- oder Anbieterwechsel bei den Hausverwaltungen – die Hoheit über die Daten verbleibt nun stets bei uns.“ Die präzise Verortung eines Mangels über das Tool erleichtert die Arbeit erheblich. Nicht zuletzt können die Ver-



Die Ticket-Ansicht bietet Detailinformationen zu Mängeln, einschließlich Zuordnung der jeweiligen Gewerke sowie Übersicht der Gewährleistungsfristen.

antwortlichen Gewährleistungsmängel mit der Software schnell und vollständig anmelden. Dank automatisierter Fristen- und Aufgabenverwaltung gehen dabei keine Ansprüche verloren. Ist die Meldung eines Mangels über den Postweg erforderlich, ist dies über die E-Post-Funktion zusätzlich zur automatisierten E-Mail möglich.

### Ein Tool für alle Fälle

Weit über 100 Nutzer arbeiten inzwischen bei CRIM und ihren Dienstleistern mit dem digitalen Mängelmanagement. Mit einem hohen Automatisierungsgrad begleitet die Software durch den gesamten Lebenszyklus einer Immobilie, von der Bauphase über die Gewährleistungsphase bis hin zum Betrieb – bereits vor Fertigstellung eines Gebäudes lassen sich Mängel anmelden und administrieren. Mit der Einführung hat der Investmentmanager einen zentralen Ort für die Überwachung und Dokumentation von Wartungen, Sachverständigen- und Sachkundigenprüfungen geschaffen. Sämtliche technische Aspekte lassen sich mit einem Tool abdecken. „Wir bringen hier alle Akteure zusammen und können Abstimmungsprozesse auf diese Weise maximal effizient gestalten“, sagt Fabian Duwe. So nutzt CRIM die Lösung auch zur Planung und Dokumentation einzelner Maßnahmen in den Liegenschaften – sei es die Erneuerung einer Heizungsanlage oder eine Kernsanierung. Über die Funktion „Budgetplanung“ sind die Verantwortlichen zudem in der

Lage, Objekten spezifische Budgets zuzuweisen und zu überwachen. Auf dieser Basis holen Hausverwaltungen oder technische Dienstleister dann Angebote ein und hinterlegen diese (wie auch später die Beauftragung oder die Dokumentation) in der Lösung. Gewährleistungsfristen sind auf diese Weise auf den Tag genau festlegbar. Fabian Duwe sagt: „Regelmäßige Wartungen stellen sicher, dass Gewährleistungsansprüche nicht verfallen. Der digitale Wartungskalender erinnert uns nun nicht nur an die fälligen Termine, er dokumentiert auch die Durchführung.“

### Fazit

Ineffiziente Prozesse und Medienbrüche gestalteten die Administration von Mängeln bei CRIM in der Vergangenheit aufwändig und fehleranfällig. Dies war insbesondere in Anbetracht der Vielzahl an zu betreuenden Liegenschaften problematisch. Digitales Mängelmanagement hat nun nicht nur zu einer erheblichen Entlastung der Verantwortlichen in den Hausverwaltungen geführt. Auch die Asset-Manager profitieren von dem Gewinn an Transparenz. Mit dem neuen Tool lassen sich Mängel zentral und ortsunabhängig verwalten, alle Beteiligten sind auf dem gleichen Wissensstand. Prozesse können analysiert und optimiert werden. Wartungen und Budgets lassen sich ebenso über die Software steuern und dokumentieren, wodurch Gewährleistungsansprüche rechtssicher erhalten bleiben. | RA