

---

# Protokoll

## AGW-Arbeitskreis Digitale Geschäftsmodelle 2. Sitzung am 18.05.2018

in Bonn, Ameron Hotel Königshof  
(Adenauerallee 9, 53111 Bonn)

### Tagesordnung:

1. **Begrüßung und Kurzvorstellung des gastgebenden Unternehmens**
2. **PropTech-Screening**
3. **Wohnen digital und kundenorientiert: Gemeinsam auf der Suche nach dem Produkt Wohnen der Zukunft**
4. **Vorstellung eines angewandten PropTech: Wohnungshelden**
5. **Bericht der Interessengemeinschaft Messdienst**
6. **Risiko Datenschutz – neue Spielregeln im digitalen Zeitalter**
7. **Bericht aus Berlin**
8. **Offenes Forum – Zeit zum Austausch / Fragen**

Die Präsentationen sind auf der Homepage der AGW nachzulesen: <https://www.agw-online.de/events/>

Anmeldename: AGW-Mitglied      Kennwort: Hafen

### Donnerstag, den 17.05.2018

10:00 – 17:00 Uhr      Treffen der Interessengemeinschaft Messdienst

Ab 18:00 Uhr      Get-together im historischen Gasthaus am Rathaus „Em Höttche“  
Markt 4, 53111 Bonn

---

### Freitag, den 18.05.2018

#### 1. **Begrüßung und Kurzvorstellung des gastgebenden Unternehmens**

*Dr. Thomas Hain, Leitender Geschäftsführer Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte / Wohnstadt*

*Jens Bräutigam, Geschäftsführer Wohnbau GmbH*

Herr Bräutigam, stellvertretender Arbeitskreisleiter und Geschäftsführer des gastgebenden Unternehmens Wohnbau GmbH, begrüßt die Teilnehmer und stellt einleitend die Stadt Bonn und die Wohnbau GmbH vor. Herr Bräutigam geht hierzu auf die Historie der Stadt Bonn ein, welche sich vom einstigen Regierungssitz zu einem Dienstleistungsstandort gewandelt hat. Die Wohnbau GmbH, wurde 1921 in Berlin gegründet und verwaltet ein Wohnungsportfolio, welches auf verschiedene Großstädte in Deutschland verteilt ist. Um die Zusammenarbeit mit Außenstellen zu vereinfachen, hat die Wohnbau GmbH daher bereits früh begonnen ihre Prozesse zu digitalisieren.

Herr Dr. Hain, begrüßt die Teilnehmer zur zweiten Sitzung des Arbeitskreises in Bonn, dankt dem gastgebenden Unternehmen für die Einladung und erläutert den Tagesablauf. Eine Neuerung wird der interaktive Workshop zum Thema PropTech sein, welcher am Vormittag stattfinden wird.

## **2. PropTech-Screening**

*Alexander Ubach-Utermöhl, Geschäftsführender Gesellschafter, blackprintpartners GmbH*

Herr Ubach-Utermöhl gibt mit seinem Vortrag eine Einführung in die PropTech-Szene und bringt den Teilnehmern hierzu zunächst die wichtigsten Begriffe näher. So definiert er den Begriff des PropTechs wie folgt: PropTech-Unternehmen lösen kundenorientiert mit innovativen und skalierbaren Geschäftsmodellen erkannte Ineffizienzen in der Immobilienwirtschaft unter Anwendung von Technologien.

Die regionale Verteilung der PropTech-Startups fokussiert sich auf die Zentren wie Berlin, München, Hamburg und Frankfurt. Der Trend zur Gründung von PropTech Unternehmen hat sich 2015 mit der Einführung des Bestellerprinzips von Maklern exponentiell gesteigert. Dieser Trend verläuft atypisch zur restlichen Startup-Szene, die seit 2015 stagniert, bzw. rückläufig ist.

Im internationalen Bereich, ebenso wie in Deutschland werden einige PropTech-Unternehmen mittlerweile gut finanziert, so dass sich diese als stabile Unternehmen präsentieren und ebenso handeln können.

In der Regel stammen Gründer der PropTech-Unternehmen nicht originär aus der Immobilienbranche. So verfügen gerademal 22 % der Gründer in ihrem Lebenslauf über eine Referenz bei einem Immobilienunternehmen. Da es sich zudem um sehr junge Personen handelt, liegt selbst bei den Gründern, die bereits in einem Immobilienunternehmen gearbeitet haben keine vollständige Branchenkenntnis vor. Hierdurch lässt sich die Verständigungsschwierigkeit zwischen Gründern und etablierten Unternehmen erklären. Gründer haben zudem in der Regel noch kein fertiges Produkt, welches ideal auf die Bedürfnisse eines Unternehmens zugeschnitten und marktreif ist. Jungunternehmer müssen demnach zunächst noch verstehen lernen, welche Ansprüche die Wohnungswirtschaft stellt und welche Bedarfe an Dienstleistungsunternehmen gestellt werden.

Etablierte Wohnungsunternehmen haben erkannt, dass sie von den neuen Technologien der Gründer profitieren können, jedoch besteht das Problem, dass die Unternehmen oft keine Zeit und Manpower haben, um die PropTech-Szene zu scannen, bzw. sich mit den Gründern auszutauschen, während die Jungunternehmer oft keinen Zugang zu den Unternehmen erhalten. Dieses Problem sollen Accelerator-Programme mit der Übersetzung und Zusammenführung zwischen Unternehmen und Gründer lösen.

Einen aktuellen Überblick über die PropTech-Unternehmen hat Herr Ubach-Utermöhl in Buch zusammengefasst.

## **3. Wohnen digital und kundenorientiert: Gemeinsam auf der Suche nach dem Produkt Wohnen der Zukunft**

*Vortrag und interaktiver Workshop*

Im ersten Teil des Workshops werden Beispiele für erfolgreiche Anwendungsfälle digitaler Technologien in der Immobilienbranche vorgestellt. Hierbei zeigt sich, dass Lösungen oft nicht aus derselben Branche kommen. PropTech Unternehmen handeln oft aus Kundensicht heraus. Sie sehen ein Problem zum Beispiel im privaten Alltag und bauen hierfür eine Lösung. Der Workshop soll den Teilnehmern die Denkweise der Jungunternehmen näherbringen. Beispiele zur Problemlösung bestehen zuhauf.

Kundenwunsch ist z.B. Musik hören, nicht etwa der Kauf einer CD oder MP3. Aus diesem Kundenwunsch entwickeln sich alternative Lösungen, wie z.B. Streaming-Dienste.

Ein Beispiel aus der Branche ist Maklaro, ein online-Makler. Hier wurde der Verkaufsprozess einer Immobilie neu gedacht. Zunächst wurde der Prozess in seine Schritte zerteilt und überprüft, an welchen Stellen tatsächlich ein Mensch benötigt wird (Objektaufnahme, Besichtigungstermine und KV-Abschluss bei Notar). Das Ergebnis war, dass an keinem Prozessschritt ein Makler beteiligt sein muss. Ähnliche Beispiele gibt es im Bereich Verwaltung (Habitalex oder Vermietet.de), Kommunikation und Vermarktung. Durch Zugangssysteme wie z.B. CiDO wird der Zugang für Lieferanten geregelt, indem ein Barcode zur Verfügung gestellt wird, der beispielsweise auf Pakete gedruckt werden kann.

Um ein eigentliches Produkt zu erfassen, stellt Herr Ubach-Utermöhl ein 3-Phasen Modell vor, bestehend aus dem Core-, dem Actual- und dem Augmented-Product: Das „Core-Product“ ist das grundlegende Wertversprechen. Das wofür man eigentlich Geld bezahlt, ist das physische „Actual-Product“. Das „Augmented-Product“ ist der erweiterte Nutzen, den das Produkt mit sich bringt, wie Komfort und Individualisierung.

(Beispiele hierfür:

Fliegen:	Core: Mobilität,	Actual: Flug,	Erweitert: WiFi
Amazon:	Core: Dinge Kaufen,	Actual: Online-Marktplatz,	Erweitert: Amazon prime

Auf die Wohnungswirtschaft bezogen lässt sich das 3-Phasen-Modell wie folgt darstellen:

Core: Wohnen,	Actual: Wohnung,	Augmented: zusätzliche Services
---------------	------------------	---------------------------------

Im Workshop werden zunächst Kundenprofile angelegt und anhand derer eine Customer Journey entwickelt. In Kleingruppen werden hierzu vorbereitete Templates ausgefüllt. Die Gruppen erarbeiten anhand der Templates verschiedene Kundenprofile und durchdenken deren Motivationen und Ziele, Tagesabläufe und Probleme. Bei der Vorstellung der Ergebnisse folgt eine angeregte Diskussion über Kundenerwartungen.

#### **4. Vorstellung eines angewandten PropTech: Wohnungshelden**

*Thorsten Gleitz, Geschäftsführer Immobilienmanagement Deutschland BUWOG AG*

Herr Gleitz stellt einleitend die BUWOG AG vor und erläutert, dass es Ansatz der BUWOG war, vom „Datentanker SAP“ wegzukommen. Zudem sollte die Datenhoheit nicht an IT-Dienstleister zu verloren werden.

Herr Gleitz führt aus, dass die BUWOG seit dem Jahr 2016 ein eigenes PropTech-Screening betreibt. Hierbei liegt der Fokus auf den Unternehmen, die Dienstleistungen im Bereich Vermietung und Verkauf anbieten. Das Screening dient dazu, den Nutzen der PropTechs zu klären und festzustellen, ob mit den angebotenen Produkten Zeit und Geld gespart werden kann.

Ausgangslage war, dass die BUWOG in der Vergangenheit viel Zeit darauf investiert hat, um Daten über ihre Bestände zu sammeln, während Mieterdaten hingegen wenig vorliegen. Im Bereich Vermietung setzte die BUWOG auf Digitalisierung für Neukunden. Mit wachsender Nachfrage, steigt der administrative Arbeitsaufwand exponentiell an, parallel steigen interne Qualitätsanforderungen.

Eine Zusammenarbeit mit Wohnungshelden ermöglicht eine systemunterstützte Vermietung. Die Wohnungshelden schalten sich hierzu zwischen das Immobilienportal und das Wohnungsunternehmen.

Die BUWOG inseriert über das Portal, als Ansprechpartner sind die Wohnungshelden hinterlegt. Es erfolgt eine systemische Verarbeitung aller Anfragen und eine Auswahl geeigneter Interessenten durch die Vermieter. Die Plattform der Wohnungshelden bietet ein einfaches Terminmanagement, ähnlich doodle, an. Nach Mieterauswahl erfolgt eine automatische Absage an die anderen Interessenten und Hinweise auf weitere Wohnungsangebote. Durch die Wohnungshelden erfolgt eine garantierte und einheitliche Kommunikation mit den Mietern. Aufgrund der selbstständigen Auswahl der Termine durch die Interessenten und durch zusätzliche systemseitige Terminerinnerung besteht eine hohe Termintreue.

Das System war in kürzester Zeit einsatzbereit, da es zusammen mit dem Unternehmen erarbeitet und auf die Bedürfnisse der BUWOG angepasst wurde. An der Projektentwicklung waren BUWOG-seitig die Vermietungssteuerung und 8 Vermieter beteiligt.

Die Vorteile lagen neben der raschen Einsatzmöglichkeit auch in der Entlastung der Vermietung durch die Eliminierung manueller Tätigkeiten. So ist eine Fokussierung der Mitarbeiter auf wertschöpfende Tätigkeiten möglich. Auf Nachfrage erläutert Herr Gleitz, dass nach Einführung der keine Vermieter abgebaut, sondern die freigewordenen Kapazitäten zur Erreichung qualitativer Exzellenz eingesetzt werden.

Eine online-Übersicht über Vermietungstätigkeiten ist als Reporting-Tool ebenfalls möglich. Jährlich werden ca. 4.000 Objekte abgewickelt. Die hierbei gewonnenen Vermietungskennzahlen werden genutzt, um den Vertrieb aktiv zu steuern.

Herr Gleitz fasst zusammen, dass die Wohnungshelden überzeugen konnten, da es sich um ein einfaches und schnell anzupassendes (wihtelabel-) Produkt handelt, welches kein langwieriges IT-Projekt notwendig macht. Die Datenhoheit ist ebenfalls gesichert, daher gestaltet sich die Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung in diesem Fall einfach.

## **5. Bericht der Interessengemeinschaft Messdienst**

*Michael Mahlich, Leiter Unternehmensbereich Konzernservices / MET, Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte / Wohnstadt*

Herr Mahlich berichtet aus der letzten Sitzung der Interessengemeinschaft Messdienst, welche im Vorfeld der Arbeitskreissitzung stattgefunden hat.

## **6. Risiko Datenschutz – neue Spielregeln im digitalen Zeitalter**

*Silvia Bauer, Luther Rechtsanwalts-gesellschaft mbH*

Frau Bauer berichtet über die Datenschutzgrundverordnung, welche seit 25.05.2018 scharf geschaltet wird und erläutert die künftigen Rechtsquellen für den Datenschutz. Die Datenschutzgrundverordnung regelt in der EU eine höhere Transparenzanforderung unter Erweiterung der Betroffenenrechte. Es bestehen neue Pflichten bei der Datensicherheit und strengere Compliance-Anforderungen. Neue Prozesse (Datenschutzfolgeabschätzung) müssen eingeführt werden um formelle Anforderungen zu erfüllen.

Mögliche Teilgebiete der Digitalisierung wie intelligente Gebäude, Individualisiertes Wohnen, betriebliche Optimierung und neue Kundenansprachen fußen oft auf Big Data-Analysen. Solche Daten können immer dann verwendet werden, wenn die Möglichkeit einer Rückidentifizierung nicht mehr möglich ist, oder eine

Einwilligung erfolgt ist. Dabei erfolgt eine Unterscheidung zwischen online- und offline-Datenverarbeitung. Im online-Bereich wird mit Einwilligungen durch Cookie-Layer erreicht.

Frau Bauer stellt auf Nachfrage dar, wie eine Einwilligung zur Datenverwertung erfolgen muss. Zur Nutzung von Daten rückt die Rechtmäßigkeitsprüfung in den Fokus. Berechtigte Interessen etwa bei Betrugsbekämpfung, Direktwerbung, Austausch von Daten innerhalb von Unternehmensgruppen. Legitimationstatbestände sind a) Einwilligung, b) Notwendigkeit zur Vertragserfüllung oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, c) Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung des Verantwortlichen oder d) Wahrung überwiegender Interessen des Nutzers.

## **7. Bericht aus Berlin**

*Dr. Claus Wedemeier, GdW*

Herr Dr. Wedemeier stellt die Bewertung des Koalitionsvertrages seitens GdW dar, welche aufgrund der besseren Berücksichtigung des Bereiches Bauen positiv ausfällt. Die Schwerpunkte der ersten Regierungsmonate wurden festgelegt, wobei sich Themen der Digitalisierung in den einzelnen Themen wiederfinden.

Als Ziele und gemeinsame Handlungsfelder mit der Wohnungswirtschaft nennt Dr. Wedemeier unter anderem die Stärkung der strukturschwachen Regionen

Weiter geht Dr. Wedemeier auf den angekündigten Zusammenschluss von Vodafone und Unitymedia ein und bittet um Einschätzung der Unternehmen für die Erstellung einer Stellungnahme zur Übernahme.

Betriebskostenrecht – Umlagefähigkeit Breitbandanschluss wird nach der Sommerpause behandelt werden, hier geht es konkret um die Rechtmäßigkeit von Sammelinkasso-Modellen. Herr Wedemeier wird das Argumentationspapier zum Sammelinkasso zur Verfügung stellen.

Es folgt eine Diskussion, ob eine Exit-Strategie vom Sammelinkasso möglich sei mit dem Fazit, dass keine Kompromisse eingegangen werden sollen. Sammelinkasso hat einen wirtschaftlichen Vorteil welcher schwerer wiegt, als die Wahlfreiheit der Mieter, welche unterm Strich durch die Gleichartigkeit der Wahlmöglichkeiten obsolet erscheint.

Dr. Wedemeier berichtet über die exklusive Kooperation mit Immowelt, bei der die Datenhoheit der Unternehmen gesichert werden konnte. Das Thema Digitalisierung wird in im GdW unter anderem durch die Tagung der Fachausschussvorsitzenden koordiniert.

## **8. Offenes Forum – Zeit zum Austausch / Fragen**

- **Nächste Sitzung:**

- Zeitpunkt: Freitag, 16. November 2018
- Ort: Berlin

Herr Dr. Hain bedankt sich beim Arbeitskreis für den Erfahrungsaustausch und die konstruktive Zusammenarbeit und wünscht den Teilnehmern eine gute Heimreise.