

# Der unbekannte Preis

**EUROPEAN PROPERTY AWARDS** ■ Erstmals hat ein deutsches Maklerunternehmen bei den European Property Awards den Sieg davongetragen. Obwohl die Auszeichnung in Deutschland wenig bekannt ist, verspricht sich der preisgekrönte Berliner Wohnungsmakler Thomas Zabel davon neue Kundenkontakte.

Von Christian Hunziker



**W**enn ein Kunde aus dem Ausland sich ernsthaft für den Kauf einer Wohnung in Berlin interessiert, überlässt das Berliner Maklerunternehmen Berlin Capital Investments nichts dem Zufall. Ein persönlicher Ansprechpartner holt den Interessenten am Flughafen ab, begleitet ihn ins Hotel, lädt ihn zu einer Stadtrundfahrt ein und präsentiert ihm natürlich auch die Objekte, die der potenzielle Kunde in der Ferne als für sich in Frage kommend identifiziert hat. Zum Programm gehört auch ein Beratungsgespräch beim Notar, bei dem der Käufer in spe über die Besonderheiten des Immobilienerwerbs in Deutschland aufgeklärt wird.

Nachzulesen ist das alles in einem über hundertseitigen, großformatigen Buch, mit dem sich Thomas Zabel, Geschäftsführer von Berlin Capital Investments, für den European Property Award in der Kategorie „Best Real Estate Agency“ (Bereich Wohnimmobilien) beworben hat – und mit dem er die Jury überzeugt hat. Erstmals setzte sich damit ein deutsches Unternehmen gegen internationale Konkurrenten durch. Im vergangenen Jahr hatten die Wohnungsmakler von Savills Montenegro am besten abgeschnitten. Berlin Capital Investments ist ein auf aus-

ländische Kunden ausgerichteter Geschäftsbereich des seit 1993 am Markt tätigen Unternehmens Zabel Immobilien.

Nur: Wie bedeutend ist dieser European Property Award? Das werden sich viele eigentlich gut informierte Branchenprofessionals in Deutschland fragen. „Hierzulande ist der Preis weitgehend unbekannt“, räumt Zabel ein. Dabei gibt es ihn bereits seit 16 Jahren: 1995 führte der britische Medienunternehmer Stuart Shield erstmals einen Wettbewerb durch, der Immobilienunternehmen und -projekte nicht nur auf nationaler, sondern auch auf internationaler Ebene vergleichen sollte.

## 100 Seiten lange Bewerbung

Mittlerweile umfasst der Award nicht weniger als 26 Kategorien – von der besten Büro-Projektentwicklung über den besten Golfplatz bis zum besten Wohnungsmakler – und erfreut sich der Unterstützung von Sponsoren wie Bloomberg TV und Google. Neben Europa deckt der Preis Amerika, Afrika, den arabischen Raum und den asiatisch-pazifischen Raum ab.

Doch wie vergleicht man Makler aus Dubai mit solchen aus Deutschland? Shield ersann ein System, das es der Jury erlaubt, die Bewerbungen zu vergleichen, ohne die Unternehmen vor Ort besuchen zu müssen. Deshalb haben die Bewerber ihre Leistungen aufgrund eines klar definierten Kriterienkatalogs nachzuweisen. Was das konkret bedeutet, zeigt Zabel anhand seines Bewerbungsbuches: Nach einem Überblick gilt es, das Unternehmen mit seinen Abläufen, seinen Mitarbeitern und seinem Geschäftssitz vorzustellen. Danach geht es um die Dienstleistungen für die Kunden und um die Marketingaktivitäten, während im Bereich „Innovationen“ das Engagement für die Branche und ungewöhnliche Leistungen abgefragt werden.

Bei einem international tätigen Maklerunternehmen sei zum Beispiel die Mitgliedschaft in internationalen Verbänden ein Pluspunkt, erläutert Sven Johns, Bundesgeschäftsführer des Maklerverbandes IVD und einziges deutsches Mitglied in der 60-köpfigen Jury der European Property Awards. Ebenfalls ins Gewicht fallen nach seinen Worten die Öffnungszeiten: „Ein Makler, der Kunden aus dem Ausland anspricht, muss auch außerhalb der hier-



FOTO: EUROPEAN PROPERTY AWARD

◀ So sieht ein Sieger aus: Thomas Zabel auf dem Treppchen.

auch bei Bauträgern, die einen Vermarkter für ihre Projekte suchen. Dass dies keine bloße Hoffnung ist, konnte er in der Vergangenheit erfahren – 2009 und 2010 wurde Zabels Unternehmen bei den European Property Awards nämlich bereits als bester deutscher Makler ausgezeichnet. Und das habe sich sehr positiv ausgewirkt – zum Beispiel bei der Zusammenarbeit mit einem Bauträger aus Luxemburg. „Der wollte wissen, wer dieser Zabel ist, der seine Wohnungen vermarkten will“, berichtet der Berliner Makler. Als er dem Bauträger die Meldung von der Preisverleihung geschickt habe, sei der Vertrag sehr schnell unterschrieben gewesen.

## Globales Finale in London

„Solche Auszeichnungen stärken die Wettbewerbsposition“, bestätigt Sven Johns vom IVD. Für ihn ist es bemerkenswert, dass sich ein deutsches Maklerbüro auf europäischer Ebene durchsetzen konnte. Denn die Bereitschaft, sich als Unternehmen darzustellen, sei in anderen Ländern deutlich ausgeprägter als in Deutschland. Das erkenne man daran, dass zum Beispiel in England Makler ihre Exposés professioneller gestalten und größeren Wert auf repräsentative Ladenlokale legen.

Um das Qualitätsbewusstsein der Makler zu stärken, sind für Johns Wettbewerbe – zu denen auch der Immobilien**manager.AWARD** gehört – ein gangbarer Weg. Darüber hinaus wirbt der IVD-Bundesgeschäftsführer unter seinen Mitgliedern dafür, sich nach der DIN EN 15733 zertifizieren zu lassen: „Diese Norm schafft Transparenz und hat eine stark qualitätsfördernde Wirkung.“

Preisträger Zabel wird am 12. Dezember nach London fliegen, wo die Sieger der kontinentalen Ausscheidungen gegeneinander antreten. Hoffnungen, weltweit ganz oben zu stehen, macht sich Zabel nach eigenen Angaben zwar nicht – aber die Veranstaltung sei eine hervorragende Gelegenheit, Geschäftskontakte zu knüpfen. **ii**

zulande üblichen Bürozeiten erreichbar sein.“

Besonders wichtig sind Johns zufolge die ebenfalls verlangten Testimonials: „Zeugnisse von Kunden und Geschäftspartnern sind ein hervorragendes Instrument, um die Qualität eines Unternehmens zu ermitteln.“ Doch lassen sich solche Referenzen nicht leicht fälschen? Bei einem bloßen Auszug aus einer E-Mail sei diese Möglichkeit nicht von der Hand zu weisen, antwortet Johns; bei einem im Faksimile abgedruckten Brief – wie es in der Bewerbung von Berlin Capital Investment der Fall ist – halte er die Gefahr jedoch für gering.

## Beratung auch auf Russisch

Auch einer Bevorzugung von Unternehmen aus dem eigenen Land schiebt das arbeitsteilige Bewertungssystem einen Riegel vor: Johns zum Beispiel nahm die Bewerbungen der englischen – und nicht etwa der deutschen – Makler unter die Lupe. Pro Kategorie vergibt der Juror maximal zehn Punkte. Wer die meisten Punkte erhält, wird nationaler Sieger. Unter diesen nationalen Siegern

entscheidet dann wiederum die Punktzahl, wer auf kontinentaler Ebene aufs Siegetreppchen steigt.

Thomas Zabel und sein Team überzeugten die Jury vor allem mit der effizienten Website, der umfassenden Kundenbetreuung und dem innovativen Vermietungsservice. „Wir gehen schon im Vorfeld sehr stark auf die Kundenwünsche ein“, erläutert Zabel. Wenn der Kunde dann in Berlin sei, wisse er bereits genau, was er wolle. Selbstverständlich werde er auf Wunsch in englischer, russischer oder auch italienischer Sprache beraten. Ferner informiere der Berater den Käufer über die Besonderheiten des deutschen Mietrechts – was Zabel zufolge offenbar noch keine Selbstverständlichkeit ist.

Kapitalanlegern, die sich den mietrechtlichen Restriktionen nicht unterziehen wollen, bietet Zabels Team einen Vermietungsservice im Bereich des möblierten Wohnens: Es stattet die neu erworbene Wohnung komplett aus und vermietet sie im Auftrag des Kunden für zwei bis 24 Monate an Menschen, die sich vorübergehend in Berlin aufhalten.

Von der jüngsten Ehrung verspricht sich Zabel ein noch besseres Renommee bei Kaufinteressenten, vor allem aber