

A close-up photograph of a person's hands. The left hand holds a black payment terminal, while the right hand holds a light-colored smartphone, positioned as if to make a contactless payment. The background is blurred, showing a person in a blue shirt and a desk with papers and a pen.

# Zukunft des Zahlungsverkehrs:

Das Potenzial von Plattformtechnologien  
für die Immobilienwirtschaft

**Aareal**  
YOUR COMPETITIVE ADVANTAGE.

# Zukunft des Zahlungsverkehrs: Das Potenzial von Plattformtechnologien für die Immobilienwirtschaft



## Wie bezahlt Deutschland heute – und was bedeutet das für die Wohnungswirtschaft?

„Nur Bares ist Wahres“ lautet ein beliebtes deutsches Sprichwort, und das verwundert kaum: Nach einer Studie der Deutschen Bundesbank (2017) ist **Bargeld** weiter das beliebteste Zahlungsmittel hierzulande. Allerdings zeigt sich ein leichter Trend weg von Schein und Münze, bargeldlose Zahlformen sind im Kommen. **Internetbezahlverfahren** wie PayPal, giropay, paydirekt oder Sofortüberweisung haben sich im Online-Handel durchgesetzt. Auch **Mobile Payment** wird immer beliebter. Für die nächsten Jahre deuten die Zeichen auf eine **Koexistenz verschiedener Bezahlformen**. Das gilt auch für die Wohnungswirtschaft: Laut einer repräsentativen Online-Umfrage der Aareal Bank zahlen Mieter – Stand heute – ihre Miete in den meisten Fällen per

Lastschrift oder Überweisung. Für die Zukunft prognostizieren die Befragten jedoch, dass insbesondere Überweisungen an Relevanz verlieren dürften. Sie gehen davon aus, dass sowohl das Lastschriftverfahren als auch innovative Zahlungswege sowie die Kreditkarte an Bedeutung gewinnen, wenn es um Mietzahlungen geht.

## Impulse für die wohnungswirtschaftliche Praxis

Die Immobilienwirtschaft wird sich in den kommenden Jahren also in der Situation wiederfinden, auf der einen Seite ihre Lastschriftquote weiter erhöhen zu wollen – und auf der anderen Seite Wege finden zu müssen, um Mietern gerecht zu werden, die bar oder über Internetdienste zahlen wollen. Dabei gilt: Die Auseinandersetzung mit innovativen Zahlungsdiensten bietet ihr interessante Chancen.

## Herausforderung Schnittstelle – Lösung über Plattform

Dass sich die Wohnungswirtschaft den neuen Zahldiensten noch nicht intensiver zugewandt hat, liegt vor allem in der **komplexen Anbindung** begründet: **Plattformlösungen** können hier Abhilfe schaffen, indem sie als zentrale Schnittstelle fungieren. Mit der **Aareal Exchange & Payment Platform** hat die Aareal Bank Gruppe eine Lösung entwickelt, die die **Zahlungsabläufe von Wohnungsunternehmen, Zahlungsdiensten und Mietern in einem stringenten Prozess** zusammenbringt. Als erster Zahlungsdienst ist „Barzahlen“ integriert, weitere Kooperationen sollen sukzessive folgen. Der Testbetrieb bei einigen Immobilienunternehmen soll Anfang des Jahres 2020 starten.



### Prozesse optimieren, Ressourcen sparen:

Mit Anbietern wie „Barzahlen“, der die Mietzahlung der Miete an der Supermarkt- oder Drogeriekasse ermöglicht, lässt sich der Barkassen-Prozess sicher und ressourcenschonend für das Wohnungsunternehmen gestalten.



### Neue Möglichkeiten im Umgang mit Mietschuldnern:

Über die neuen Bezahlwege können Wohnungsunternehmen Mietschuldnern neue, unkompliziertere Zahlungswege anbieten. Je nach Zahlungsdienst besteht außerdem die Möglichkeit von Ratenzahlungen.



### Kundenservice verbessern und erweitern:

Mit neuen Zahlungsanbietern können Wohnungsunternehmen ihren Mietern Zahlungswege eröffnen, die sie aus anderen Bereichen ihres Alltags kennen und schätzen. Auch wenn es darum geht, Mietern zusätzliche Dienstleistungen anzubieten – Wäscheservice, Fahrdienst, Putzservice o.ä. –, unterstützen moderne Zahlvarianten mit der Möglichkeit zur unkomplizierten Abrechnung.

## Inhaltsverzeichnis

### Analyse der Markt- und Branchensituation

Wie bezahlt Deutschland heute?	04
Wie verändern sich die Zahlungswege in der Immobilienwirtschaft?	09

### Impulse für die wohnungswirtschaftliche Praxis

Welche Chancen ergeben sich für Wohnungsunternehmen?	10
Die Herausforderung: Schnittstellen schaffen, Integration ermöglichen	16
Die Lösung: eine Plattform, die verbindet	18
Interview: Drei Fragen an Janusz Buttgerit von Barzahlen	22
Checkliste: Einen Anfang machen!	23



## Analyse der Markt- und Branchensituation

# Wie bezahlt Deutschland heute?

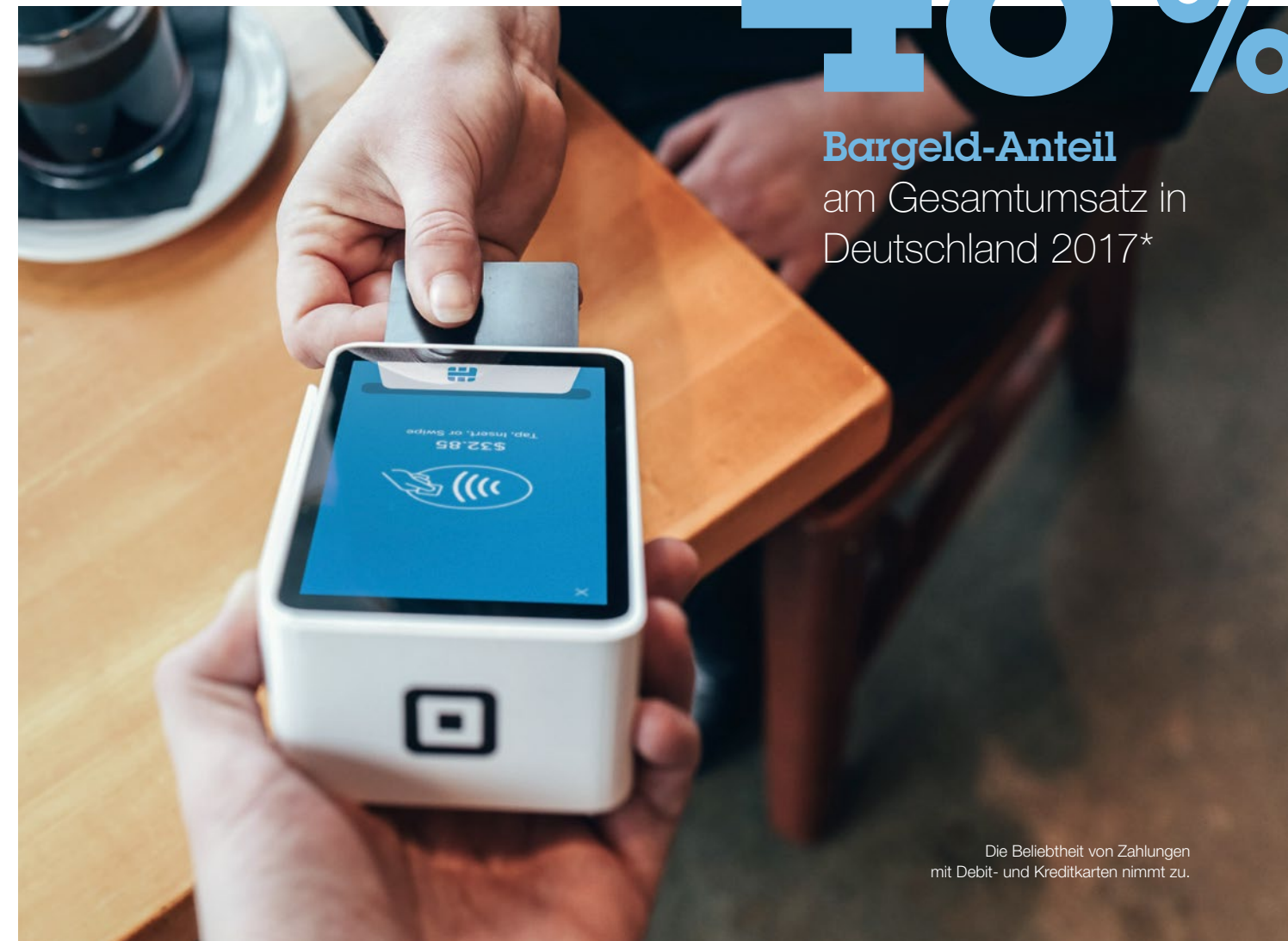
Das Zahlungsverhalten der Verbraucher in Deutschland verändert sich spürbar: Eine Vielzahl neuer Dienstleister drängt auf den Markt und eröffnet den Menschen hierzulande neue, komfortable Möglichkeiten des Bezahls in ihrem Alltag. Der Onlinehandel hat das Potenzial längst erkannt und seine Zahlungswege angepasst. Auch der Immobilienwirtschaft bieten Anbieter wie „Barzahlen“, PayPal, Sofortüberweisung & Co. spannende Chancen – allerdings scheitert die praktische Umsetzung oft an der komplexen Integration dieser Angebote. Um die neuen Zahlvarianten für Wohnungsunternehmen – und deren Mieter – nutzbar zu machen, braucht es innovative Plattformlösungen.

**M**ehr und mehr durchdringt die Digitalisierung den Alltag der Menschen in Deutschland, kaum ein Lebensbereich bleibt von ihr unberührt. So wirkt sie sich auch auf das Zahlverhalten der Verbraucher aus, sprich auf die Frage, auf welchem Weg sie Produkte, Dienstleistungen und Services begleichen. Neben den klassischen Optionen – Bargeld, Kartenzahlung, Lastschrift etc. – drängen seit einigen Jahren innovative Zahlungsdienste auf den Markt. Der Bezahlendienstleister PayPal beispielsweise startete 2004 als kleiner Bezahlbutton im Online-Auktionshaus eBay. Gerade einmal 15 Jahre später hat das Unternehmen nach eigenen Angaben rund 20,5 Millionen aktive Nutzer in Deutschland und ist damit sicherlich der Platzhirsch unter der neuen Generation von Zahlungsdienstleistern. Aber auch andere Anbieter – zum Beispiel Barzahlen, Sofortüberweisung, giropay, Amazon Pay, Google Pay oder Apple Pay – haben sich mit ihren Services innerhalb kurzer Zeit zu einer festen Größe im Alltag vieler Menschen entwickelt.

Die Studie „Zahlungsverhalten in Deutschland“, die die Deutsche Bundesbank im Dreijahrestakt durchführt und zuletzt 2017 veröffentlicht hat, belegt eindrücklich, wie sich das Zahlungsverhalten der Deutschen verändert. Demnach ist Bargeld zwar weiter das beliebteste Zahlungsinstrument der Deutschen: 74 Prozent aller Transaktionen wurden im Jahr 2017 darüber abgewickelt. Das überrascht zunächst wenig, sind die Deutschen im Vergleich zu den meisten anderen Nationen doch besonders bargeldaffin. Allerdings fiel der Bargeldanteil am Gesamtumsatz im Jahr 2017 erstmals unter die symbolträchtige 50-Prozent-Marke auf knapp 48 Prozent: ein Rückgang von immerhin sechs Prozent im Vergleich zur vorangegangenen Erhebung aus dem Jahr 2014.

# 48%

**Bargeld-Anteil**  
am Gesamtumsatz in  
Deutschland 2017\*



Die Beliebtheit von Zahlungen mit Debit- und Kreditkarten nimmt zu.

\* Quelle: Deutsche Bundesbank, Zahlungsverhalten in Deutschland 2017

Bild: unsplash.com/@blakewisz

**Bargeld-Alternativen erfreuen sich wachsender Beliebtheit**

Trotz rückläufiger Zahlen dürfte der Bargeldverkehr in Deutschland noch eine ganze Weile bestehen bleiben. 88 Prozent der Untersuchungsteilnehmer wünschen sich, auch in Zukunft mit Münzen und Scheinen zahlen zu können. Gleichzeitig jedoch zeichnen sich signifikante Änderungen in Richtung bargeldloser Zahlungsformen ab. Debit- und Kreditkarten etwa kamen laut Bundesbank schon 2017 auf einen gemeinsamen Anteil von etwa 40 Prozent am Gesamtumsatz, die Tendenz für die Verwendung insbesondere von Debitkarten ist steigend.

**40%**

**Debit- und Kreditkarten-Anteil**  
am Gesamtumsatz in Deutschland 2017\*

Diese Entwicklung scheint zusätzlich befeuert durch neue Möglichkeiten des kontaktlosen Bezahls, meist via NFC-Technologie, bei der der Verbraucher einfach seine Karte an ein Terminal hält.

**Internetbezahlverfahren: online bestens etabliert**

Hinzu kommen Internetbezahlverfahren (so etwa PayPal, giropay, paydirekt oder Sofortüberweisung) – sie machten laut Deutscher Bundesbank im Jahr 2017 einen Anteil von rund vier Prozent am Gesamtumsatz aus, 2014 lagen sie erst bei etwa zwei Prozent. Mit Blick auf den Gesamtumsatz mögen diese Werte wenig relevant scheinen. Doch lohnt es sich, genauer hinzusehen: Wenn es ums Einkaufen im Internet geht, sieht die Welt ganz anders aus. Hier spielen Internetbezahlverfahren eine unbestreitbar große Rolle: Über sie entstanden im Onlinehandel 2017, so besagt es die Untersuchung, 58 Prozent des Umsatzes – gefolgt von der klassischen Überweisung, die mit 14 Prozent weit dahinter zurücklag. Anzumerken ist hierbei allerdings, dass 57 Prozent der Untersuchungsteilnehmer angaben, bei freier Wahl bevorzugt mit Überweisung zu bezahlen.

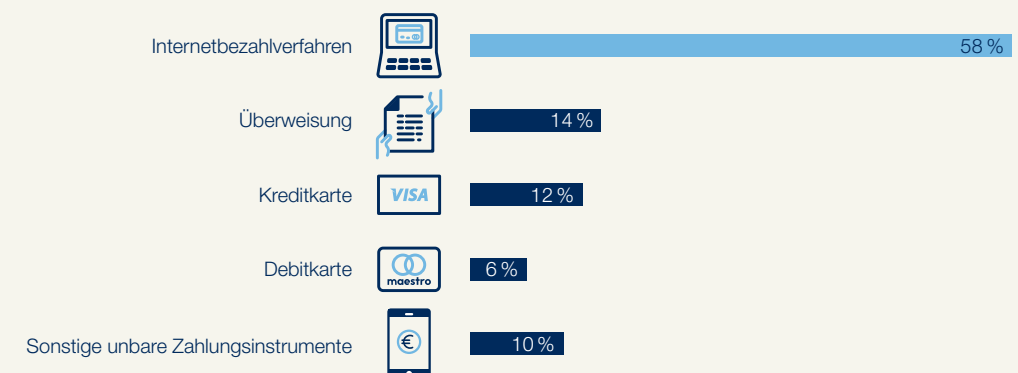


Internet- und mobile Bezahlverfahren erfreuen sich wachsender Beliebtheit.

**Die zweite Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2)**

Den Weg für innovative Zahlungsmodelle ebnet nicht zuletzt auch neue Regulierungen auf europäischer Ebene: Seit 2018 gilt die zweite Zahlungsdiensterichtlinie, auch PSD2 (kurz für „Payment Services Directive 2“) genannt. Sie reguliert Zahlungsdienste in der EU und dem europäischen Wirtschaftsraum und verfolgt unter anderem das Ziel, den Wettbewerb in diesem Feld durch eine Teilhabe auch von Nichtbanken zu fördern.

**Anteil der Zahlungsinstrumente beim Einkaufen im Internet 2017\***



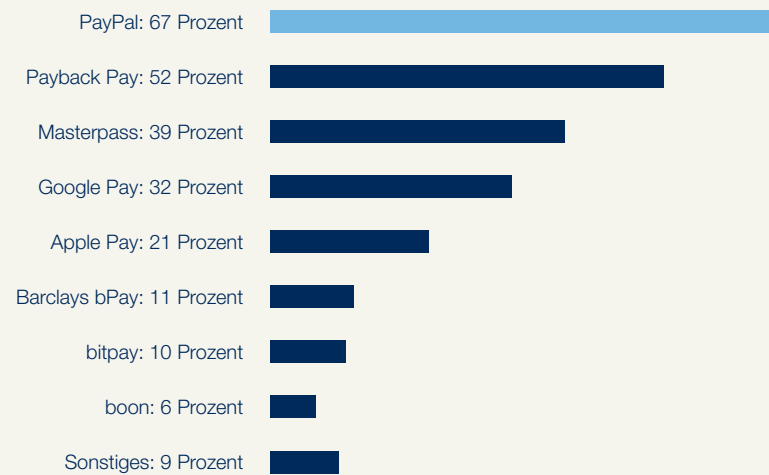
\* Quelle: Deutsche Bundesbank, Zahlungsverhalten in Deutschland 2017



Last not least hält auch das Mobile Payment, also das mobile Bezahlen per Smartphone, Einzug in den Alltag vieler Menschen hierzulande. Apple Pay und Google Pay zum Beispiel sind beide erst seit 2018 in Deutschland verfügbar und feiern schon heute beeindruckende Erfolge: In seinem Global Consumer Survey hat Statista herausgefunden, dass bereits 32 Prozent der Befragten mit Google Pay und 21 Prozent mit Apple Pay in einem Geschäft, Restaurant oder einer anderen Verkaufsstelle bezahlt haben. Ganz vorne mit 67 Prozent steht auch hier PayPal.

**Beliebte Mobile-Payment-Anbieter in Deutschland 2019\***

Mit welchen Services haben Sie in den letzten 12 Monaten in einem Geschäft, Restaurant oder sonstiger Verkaufsstelle mit Ihrem Smartphone gezahlt?



Die Zahlungswege, auf denen Mieter ihre Miete begleichen, dürften sich in Zukunft weiter ausdifferenzieren.

\* Quelle: Statista Global Consumer Survey 2019

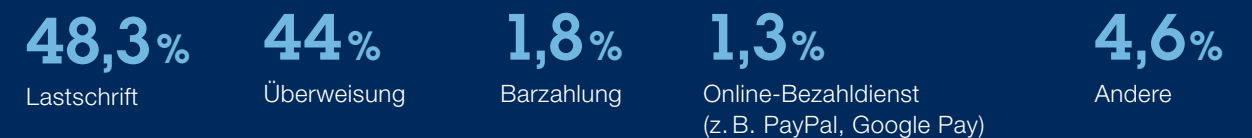
Bild: unsplash.com/@thoughtcatalog

# Verändern sich die Zahlungswege in der Immobilienwirtschaft?

Ob sich diese Veränderungen im Zahlverhalten der deutschen Verbraucher konkret auch in der Immobilienwirtschaft widerspiegeln, hat die Aareal Bank im Rahmen einer repräsentativen Online-Umfrage vom Meinungsforschungsunternehmen Civey untersuchen lassen. Die Umfrageergebnisse bestätigen zunächst, dass Lastschrift und Überweisung die gängigsten Wege zur Bezahlung der Miete sind:

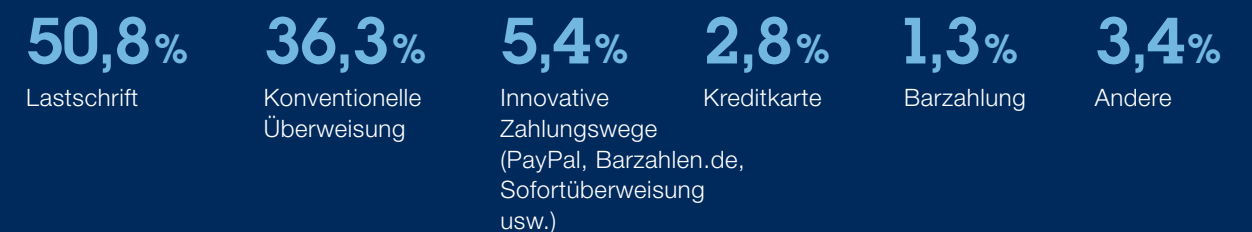
## Umfrage\*

Welche Zahlungsart nutzen Sie im Moment, um Ihre Miete zu bezahlen?



Für die Zukunft prognostizieren die Befragten jedoch einige Verschiebungen in der Wahl der Zahlungswege bei der Begleichung der Miete:

Welche Bezahlmöglichkeit wird Ihrer Meinung nach in Zukunft am häufigsten genutzt, um die Miete zu bezahlen?



Die Teilnehmer der Umfrage gehen davon aus, dass der Lastschriftanteil sich weiter erhöhen, der Anteil konventioneller Überweisungen jedoch sinken wird. Stattdessen zeigt sich eine leichte Verschiebung vor allem in Richtung innovativer Zahlungswege und der Zahlung per Kreditkarte.

\* Die repräsentative Online-Befragung fand zwischen dem 14.11.2019 und dem 19.11.2019 unter mehr als 1.500 Befragten statt.

Impulse für die wohnungswirtschaftliche Praxis

# Welche Chancen ergeben sich für Wohnungsunternehmen?

Sowohl die Änderungen im Zahlungsverhalten der deutschen Verbraucher allgemein als auch die Erhebung der Aareal Bank mit Blick speziell auf die Wohnungswirtschaft zeigen, dass in den kommenden Jahren noch stärker als bisher mit einer Koexistenz verschiedener Zahlverfahren zu rechnen ist. Egal, ob Lastschrift, Dauerauftrag oder Bargeld – die Klassiker unter den Zahlungswegen wird es weiterhin geben. Gleichzeitig jedoch sind auch Internetbezahlverfahren oder Mobile Payment nicht mehr aus dem Alltag vieler Menschen wegzudenken, im Gegenteil: Sie dürften sich in den kommenden Jahren eher weiter durchsetzen. Die Kundenwünsche in Bezug auf ihre bevorzugten Zahlungswege fächern sich damit noch stärker auf als bis dato.

Die Immobilienwirtschaft wird sich in den kommenden Jahren deshalb in der Situation wiederfinden, auf der einen Seite ihre Lastschriftquote weiter erhöhen zu wollen – und auf der anderen Seite Mittel und Wege finden zu müssen, um Mietern gerecht zu werden, die beispielsweise bar oder mit einem der neuen Zahlungsdienste zahlen wollen. Dabei gilt: Die Auseinandersetzung mit innovativen Zahlungsdiensten bietet ihr eine Reihe interessanter Chancen.

## Prozesse optimieren, Ressourcen schonen

Wie groß das Potenzial innovativer Bezahlösungen für die Wohnungswirtschaft ist, lässt sich am Beispiel von Barzahlungen illustrieren. Für viele Wohnungsunternehmen ist die Barkasse heute ein leidiges Thema. Je nach Mieterstruktur gibt es in einem Immobilienunternehmen mal mehr, mal weniger Kunden, die ihre Miete und andere offene Posten regelmäßig oder punktuell mit Bargeld begleichen. „In unserem Fall kommt der Mieter dann in die Hauptverwaltung und bezahlt seine Miete bei einer Mitarbeiterin, die das Geld in die Kasse einzahlt. Außerdem muss sie sich um die Buchhaltung des Kassenbuchs kümmern“, erklärt Alexander Schubert, Vorstand Finanzen, Organisation und Kommunikation von Eckert Immobilien in Regensburg. „Außerdem müssen wir die Barbestände aus der Kasse regelmäßig zur Bank bringen, was viel Zeit kostet und naturgemäß ein gewisses Sicherheitsrisiko für die Mitarbeiter mit sich bringt.“



**Alexander Schubert**  
Vorstand Finanzen,  
Organisation und Kommunikation,  
Eckert Immobilien GmbH & Co. KG

„Der Umgang mit Bargeld kostet viel Zeit und bringt ein Sicherheitsrisiko mit sich.“

Auch bei der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt (NHW) steht das bisherige Handling der Barzahlungen auf dem Prüfstand. Die in Frankfurt und Kassel ansässige Wohnungsgesellschaft verfügt über eine zentrale Kasse an ihren beiden Hauptsitzen in Frankfurt und Kassel, unterhält darüber hinaus aber noch fünf weitere Standorte ohne eigenes Kassensystem. Zahlt ein Mieter zum Beispiel in Wiesbaden oder Marburg bar, zieht das eine Reihe von Aufwänden nach sich: „Unsere Mitarbeiter zählen zunächst das Geld und stellen dem Mieter einen Beleg aus. Sie verbuchen die Einzahlung im Kassenbuch und dann folgt der Transport in unsere Hauptkasse. Die Aufwände sind immens“, berichtet Ulrich Albersmeyer, Regionalcenterleiter bei der NHW.

Das Angebot der Barzahlung komplett zu streichen, kommt für beide Wohnungsunternehmen dennoch nicht in Frage. Stattdessen haben sie sich nach Möglichkeiten umgeschaut, den Bargeldprozess zu optimieren – und sind dabei zunächst auf „Barzahlen“ gestoßen, einen Bezahlservice der Cash Payment Solutions GmbH aus Berlin.

#### Damit funktioniert der Barzahlungsprozess folgendermaßen:

- 1 Der Vermieter erzeugt manuell einen Zahlschein.
- 2 Der Mieter erhält einen Zahlschein mit einem Barcode – klassisch auf Papier oder per E-Mail oder SMS auf sein Handy.
- 3 Damit geht er zu seinem lokalen Supermarkt oder in eine Drogerie. An der Kasse scannt er den Barcode und zahlt den offenen Betrag bar ein.
- 4 Die Zahlung geht bei „Barzahlen“ ein.
- 5 In einer Sammelrechnung begleicht „Barzahlen“ im Zweiwochentakt alle offenen Beträge gegenüber dem Wohnungsunternehmen.



Mit „Barzahlen“ scannen Mieter ihren Zahlschein an der Supermarktkasse – und können dann dort ihre Miete mit Bargeld begleichen.

„Kleine Fehler wie ein Zahlendreher in der Mieternummer haben bei uns früher zu zeitaufwändigen Recherchen geführt: Ist nämlich eine Zahlung nicht klar zuzuordnen, hilft die ganze Technik nichts. Da muss ein Mensch ran.“



Ulrich Albersmeyer  
Regionalcenterleiter, NHW

Auf diese Weise können Vermieter ihren Kunden weiter die Möglichkeit einer Barzahlung anbieten, und das sogar zu flexibleren Uhrzeiten: Supermärkte oder Drogerien haben ausgedehntere Öffnungszeiten als die Kundencenter der Wohnungsunternehmen. Gleichzeitig sparen sie sich den ressourcenintensiven und sicherheitsrelevanten Umgang mit dem Bargeld.

„Seit Herbst 2018 probieren wir dieses Verfahren in unserem Regionalcenter in Wiesbaden und dem Büro in Darmstadt aus und es unterstützt die Kollegen dort sehr“, erklärt Albersmeyer weiter. „Zunächst bringt es ihnen ein besseres Sicherheitsgefühl, das Geld selbst nicht annehmen zu müssen. Außerdem hat sich der administrative Aufwand erheblich reduziert. Kleine Fehler wie ein Zahlendreher in der Mieternummer haben bei uns früher zu zeitaufwändigen Recherchen geführt: Ist eine Zahlung nämlich nicht klar zuzuordnen, hilft die ganze Technik nichts. Da muss ein Mensch ran. Heute scannt der Mieter einfach den Zahlschein an der Kasse – und damit ist das Geld automatisch dem korrekten Empfängerkonto zugeordnet.“

#### **i** Barzahlungen über digitalen Zahlungsdienste vereinfachen? Das sind die Vorteile!

**Ressourcen:** aufwändiges Bargeldhandling im Wohnungsunternehmen entfällt

**Sicherheit:** Risiko für die Mitarbeiter wird reduziert

**Aufwände:** Manuelle Buchungen ins Kassenbuch sind nicht mehr nötig

**Prozesssicherheit:** Wohnungsunternehmen erhält klar zuzuordnende Zahlungsinformationen

**Besserer Mieterservice:** Barzahlungen zu flexibleren Uhrzeiten möglich



**Prozessoptimierung auch im Forderungsmanagement**

Doch nicht nur mit Blick auf die Barkasse bietet die Auseinandersetzung mit innovativen Bezahlverfahren der Wohnungswirtschaft großes Potenzial zur Optimierung – sondern auch dann, wenn der Standard-Bezahlprozess nicht funktioniert. Scheitert beispielsweise eine Lastschrift oder geht eine Überweisung nicht ein, wird es für das Wohnungsunternehmen aufwändig und teuer. In der Regel erhält der Mieter nun eine postalische Zahlungsaufforderung, die jedoch allzu leicht auf dem heimischen Schreibtisch in Vergessenheit gerät. Außerdem muss er einen Medienbruch vom postalischen Brief hin beispielsweise zu seinem Onlinebanking überwinden, um die Überweisung zu tätigen – eine zusätzliche Hemmschwelle.

„Wie die Wohnungswirtschaft mit solchen Fällen umgehen kann, zeigt sehr schön das Inkassowesen“, erzählt Janusz Buttgerit, Leiter Versicherungsvertrieb, Wohnungswirtschaft & Telekommunikation von „Barzahlen“. „In dieser Branche hat sich die Ansprache gegenüber den Menschen stark verändert: Während man Schuldner früher schnell mit dem Drohhammer gekommen ist, setzt das Inkassowesen heute vielmehr auf eine freundliche, zielgerichtete Konversation. Es gilt, den Menschen neue Wege zu eröffnen, ihnen Möglichkeiten anzubieten.“

**Janusz Buttgerit**

Leiter Versicherungsvertrieb,  
Wohnungswirtschaft & Telekommunikation von „Barzahlen“

„Es gilt, den Menschen neue Wege zu eröffnen, ihnen Möglichkeiten anzubieten.“

Ziel ist es, Mietschuldnern die Begleichung ihrer Außenstände so einfach wie möglich zu machen. Als Alternative zum klassischen Mahnschreiben können Wohnungsunternehmen ihnen eine unkomplizierte Zahlung per Internetbezahlendienst anbieten. Die Zahlungsaufforderung geht per Mail an den Mieter und die Bezahlung per Klick (etwa per PayPal) ist sicher schneller und einfacher getätigt als das Abtippen einer Überweisung. Auch „Barzahlen“ eröffnet hier vollkommen neue Wege: Die Begleichung der Miete ist über den Dienst sogar in Form von Ratenzahlungen möglich – für viele Menschen, die in Zahlungsverzug gekommen sind, eine große Hilfe. Das Wohnungsunternehmen profitiert von schnelleren Zahlungseingängen und klar zugeordneten Zahlungsinformationen.

**Kundenservice verbessern und erweitern**

Nicht zuletzt haben Wohnungsunternehmen mit innovativen Zahlungsdiensten ein wirkungsvolles Instrument an der Hand, um ihren Kundenservice zu verbessern und weiter auszubauen. Dabei geht es zum einen darum, den Mietern komfortable und zeitgemäße Wege der Bezahlung zu eröffnen, die sie auch aus anderen Bereichen ihres Alltags kennen. „Zwar ist man mit der Adaption neuer Zahlverfahren in Deutschland eher konservativ, aber trotzdem gehen wir davon aus, dass beispielsweise das mobile Bezahlen an Bedeutung gewinnen wird“, sagt dazu Silvia Pfeffer, Prokuristin und Leiterin Immobilienverwaltung bei Eckert Immobilien. „Deshalb bietet es sich an, dass wir uns schon jetzt darauf einrichten. Wir müssen flexibel bleiben.“

„Zwar ist man mit der Adaption neuer Zahlverfahren in Deutschland eher konservativ, aber trotzdem gehen wir davon aus, dass beispielsweise das mobile Bezahlen an Bedeutung gewinnen wird.“

**Silvia Pfeffer**

Prokuristin und Leiterin Immobilienverwaltung,  
Eckert Immobilien GmbH & Co. KG

Zum anderen beschäftigen sich immer mehr Vermieter mit der Frage, wie sie ihren Mietern zusätzliche Angebote rund ums Thema Wohnen machen können. „Wasch- oder Bügelservice, Einkaufen, Reinigen, Essen liefern – alles, was zum Leben dazu gehört: Als Wohnungsunternehmen sind wir natürlich daran interessiert, neben dem reinen ‚Produkt Wohnen‘ weitere Services zur Kundenbindung anzubieten und als Nebeneffekt zusätzliche Einnahmequellen zu generieren“, sagt Ulrich Albersmeyer von der NHW. „Und solche neuen Angebote werden sicher auch mit einer neuen Art des Zahlungsverkehrs einhergehen. Ich kann mir gut vorstellen, dass die neuen Zahldienste hier eine realistische Alternative zu den klassischen Möglichkeiten bilden.“



# Die Herausforderung: Schnittstellen schaffen, Integration ermöglichen

Viele Argumente sprechen also dafür, dass sich die Unternehmen der Immobilienbranche mit den neuen Möglichkeiten des Bezahlebens auseinandersetzen. „Unserer Erfahrung nach hat die Branche das Thema auch durchaus auf dem Schirm und sieht das Potenzial“, erzählt Kai Wirthwein, Business & Solution Development bei der Aareal Bank. „Konkreten Projekten allerdings wenden sich die Unternehmen nur zögerlich zu, aus einem einfachen Grund: die komplexe Integration der angebotenen Schnittstellen, die die neuen Bezahlverfahren und buchhalterischen Abläufe im Wohnungsunternehmen in einem runden Prozess zusammenbringen.“

„Einzellösungen sind zwar möglich, aber in der Praxis nicht umsetzbar.“

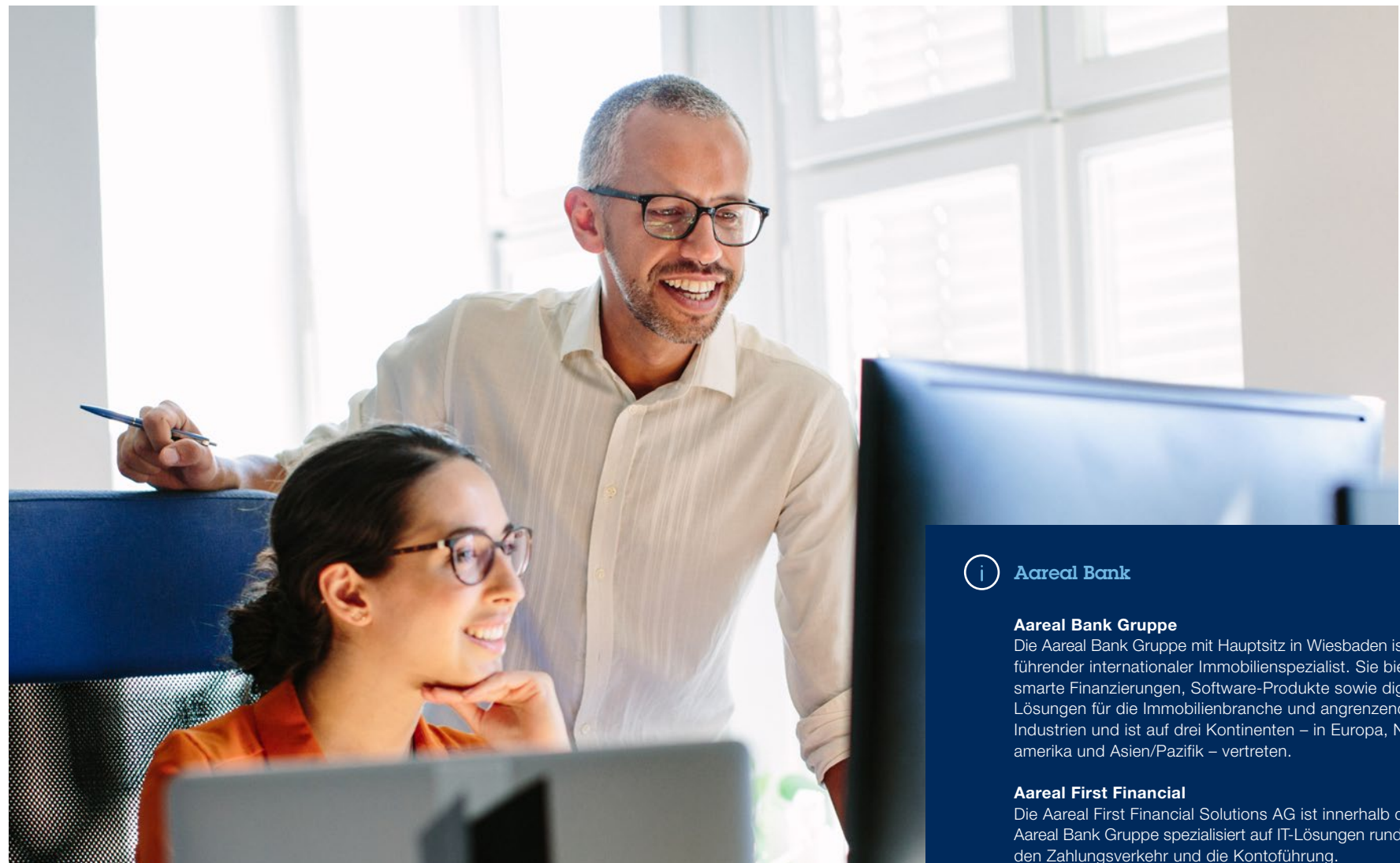


**Alexander Schubert**  
Vorstand Finanzen,  
Organisation und Kommunikation,  
Eckert Immobilien GmbH & Co. KG

Will ein Vermieter seinen Mietern einen bestimmten Zahlungsdienst anbieten, muss er mit letzterem in Verhandlungen gehen, die nötigen Schnittstellen an sein ERP-System anbinden und eine Integration in letzteres eigenständig erarbeiten. Interessiert er sich für die Zusammenarbeit mit gleich mehreren Zahlungsdiensten, summieren sich die Aufwände entsprechend auf. „Alles in allem“, hält Vorstand Alexander Schubert von Eckert Immobilien fest, „sind Einzellösungen zwar möglich, aber in der Praxis nicht umsetzbar.“

## Erfahrungen aus der Praxis

Die NHW etwa hat in ihrem Pilotprojekt mit „Barzahlen“ bisher zwar sehr gute Erfahrungen gemacht: Die Mieter nehmen das neue Angebot gut an, das lästige Handling von Bargeld im eigenen Haus entfällt. Aber: „Das Geld, was am Ende auf unser Konto kommt, wird noch nicht durchgebucht: Im Moment setzt sich ein Mitarbeiter hin und ordnet die Zahlungseingänge händisch den Mietkonten zu“, so Regionalcenterleiter Albersmeyer weiter. Perspektivisch wünscht sich das Unternehmen deshalb, dass der elektronische Zahlungseingang auch elektronisch durchgebucht wird. Erst damit wäre der Prozess vollständig integriert und die Ressourceneinsparungen würden sich weiter erhöhen.



## i Aareal Bank

### Aareal Bank Gruppe

Die Aareal Bank Gruppe mit Hauptsitz in Wiesbaden ist ein führender internationaler Immobilienspezialist. Sie bietet smarte Finanzierungen, Software-Produkte sowie digitale Lösungen für die Immobilienbranche und angrenzende Industrien und ist auf drei Kontinenten – in Europa, Nordamerika und Asien/Pazifik – vertreten.

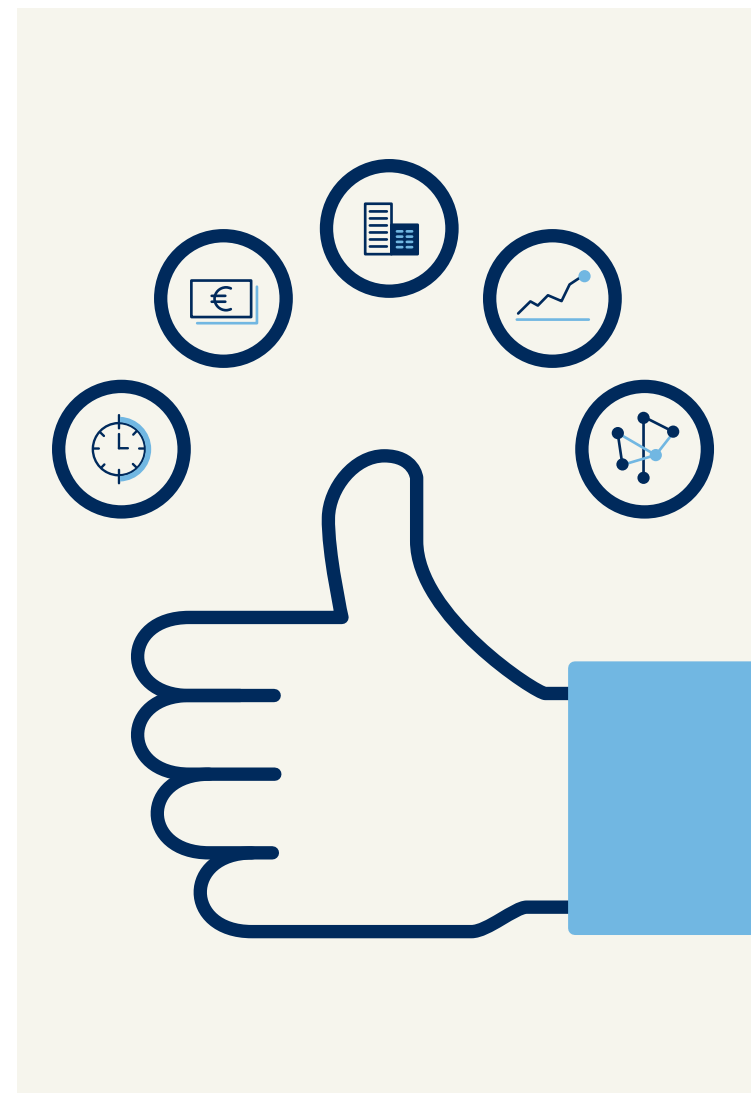
### Aareal First Financial

Die Aareal First Financial Solutions AG ist innerhalb der Aareal Bank Gruppe spezialisiert auf IT-Lösungen rund um den Zahlungsverkehr und die Kontoführung.

# Die Lösung: eine Plattform, die verbindet

Um neue Zahlungsdienste und -verfahren effektiv für die Wohnungswirtschaft nutzbar zu machen, braucht es deshalb eine Lösung, die die Schnittstellen- und Integrationsproblematik ausräumt. Die Aareal Bank hat gemeinsam mit ihrer Tochtergesellschaft, der Aareal First Financial, im Jahr 2019 ein Projekt gestartet, das sich genau dieser Aufgabe widmet: die Aareal Exchange & Payment Plattform.

**Die Aareal Exchange & Payment Platform**  
Diese Plattformlösung der Aareal Bank Gruppe fungiert als Bindeglied zwischen dem ERP-System des Wohnungsunternehmens, dem jeweiligen Zahlungsdienst und dem Mieter. Sie sorgt dafür, dass Zahlungsaufforderungen automatisch generiert und an den Mieter verschickt werden können. Dieser bezahlt über den jeweiligen Zahlungsdienst – und die Zahlungseingänge lassen sich ebenfalls ohne manuelles Zutun im ERP-System verbuchen. Die aufwändige Prüfung und Verarbeitung alternativer Zahlverfahren ist über die Plattform also vollständig automatisiert. Wie genau die Aareal Exchange & Payment Plattform die verschiedenen Zahlungsprozesse ineinander verschränkt, zeigt die Infografik auf Seite 20 am Beispiel „Barzahlen“.



## Verschiedenste Kundenwünsche abbilden

Die Plattformlösung ermöglicht es Unternehmen, sich auf die immer stärker ausdifferenzierten Kundenwünsche rund ums Thema Zahlungswege einzustellen und diese abzubilden. Eine Prozessoptimierung der Barzahlung ist darüber genauso möglich wie die Anbindung verschiedener Internetbezahlverfahren, die beim Kunden immer beliebter werden. Als erster Zahlungsdienst wird „Barzahlen“ (Interview auf Seite 22) in die Plattformlösung integriert: „Darüber freuen wir uns ganz besonders, da die Optimierung des Barzahlungsprozesses bei vielen Wohnungsunternehmen einen Nerv trifft“, erläutern Kai Wirthwein von der Aareal Bank und Ronald Flick von der First Financial weiter.

Auf einen Blick

## Diese Vorteile bietet die Aareal Exchange & Payment Plattform

- ✓ Automatisierte und optimierte Prozesse rund ums Thema Bezahlen
- ✓ Deutliche Ressourceneinsparungen, z. B. in der Bearbeitung von Barzahlungen oder Außenständen
- ✓ Steigerung der Innovationskraft und Zukunftsfähigkeit
- ✓ Verbesserung des Kundenservices durch Angebot neuer Zahlungswege
- ✓ Interessante Zahlungsalternative für zusätzliche Services rund ums Thema Wohnen
- ✓ Mietschuldnern neue Wege aufzeigen im Forderungsmanagement

**Prozessuale Klarheit, Anbindung ins ERP-System**

Von Seiten der Wohnungswirtschaft plant Eckert Immobilien, die Plattform zu pilotieren, Vorstand Alexander Schubert verspricht sich davon mehr prozessuale Klarheit: „Speziell in unserem Barzahlungsprozess wünschen wir uns mehr Akkuratess in der Zahlungsabwicklung, die eventuelle Unwägbarkeiten zu den jeweiligen Mietern ausschließt und uns damit große Aufwände spart. Unseren Mietern eröffnen wir gleichzeitig ein neues, komfortables Serviceangebot in Sachen Bezahlung.“ Das Unternehmen steht aktuell an der Schwelle zur Umsetzung technischer Natur – im ersten Quartal 2020 soll der Startschuss für die Arbeit im Pilotprojekt fallen.





Auch Eva Schneider, Fachbereichsleiterin Immobilienservices bei der NHW, sieht großes Potenzial in Plattformlösungen wie der Aareal Exchange & Payment Plattform: „Vor allem die Anbindung der Plattform an unser SAP-System in Verbindung mit dem bereits vorhandenen BK01-Verfahren eröffnet uns viele Möglichkeiten in Bezug auf alternative Zahlungsmöglichkeiten wie ‚Barzahlen‘, PayPal oder Apple Pay. Darauf können wir nicht nur bezüglich Mietforderungen, sondern auch in anderen Zusammenhängen zurückgreifen.“

Welches Potenzial in Sachen Prozess- und Ressourcenoptimierung ein plattformbasierter Umgang mit alternativen Zahlungsdiensten tatsächlich mit sich bringt, zeigt das folgende Rechenexempel:

Rechenbeispiel

# Ressourceneinsparung durch die Nutzung der Aareal Exchange & Payment Plattform

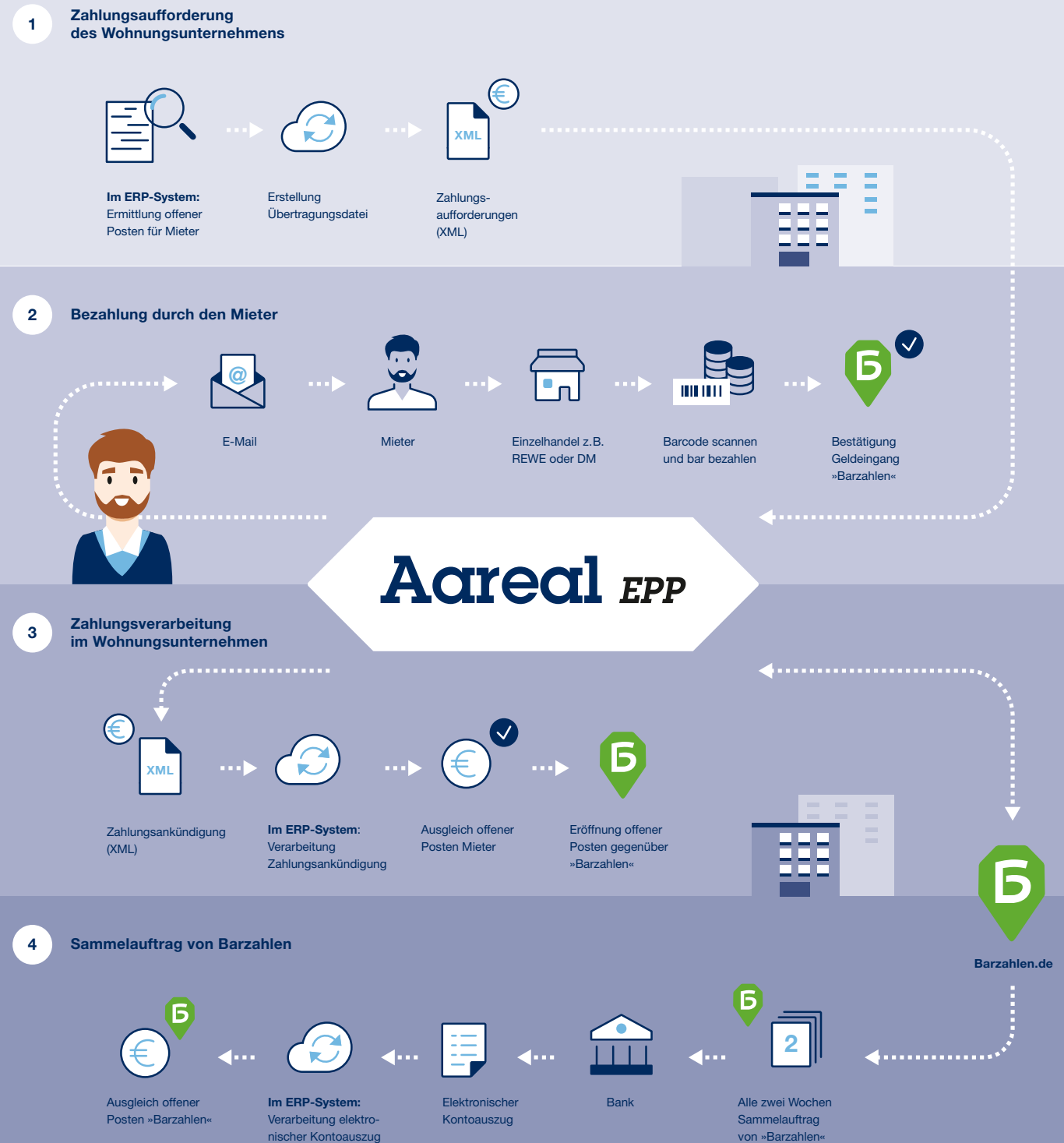
Ein Wohnungsunternehmen mit etwa 10.000 Einheiten, das innovative Zahlverfahren manuell anbietet und etwa 1.000 Zahlungseingänge pro Monat dieser Art erhält, spart durch den Einsatz der Aareal Exchange & Payment Plattform unterm Strich:

-  30 Minuten Bearbeitungszeit pro Zahlungseingang
-  500 Stunden pro Monat
-  60 Manntage pro Monat
-  3 Mitarbeiter-Kapazitäten

„Aktuell arbeiten wir daran, die Exchange & Payment Plattform sukzessive weiter auszubauen: in Prozessen, Services und Konnektivität“, erklärt Aareal-Projektleiter Kai Wirthwein abschließend. „Selbstverständlich wollen wir auch weitere Kooperationen schließen und Zahlungsdienste anbinden. Die Vision: Mehr Service für den Mieter – und optimierte Prozesse für die Wohnungswirtschaft.“

# So funktioniert ein Zahlungsvorgang mit der Aareal Exchange & Payment Plattform

Von der Zahlungsaufforderung bis zur -verarbeitung bringt jeder Zahlungsvorgang eine Reihe von Teilprozessen mit sich. Die Aareal Exchange & Payment Plattform fungiert als Schnittstelle, die die Arbeitsabläufe automatisch anstößt und integriert steuert. Wie die Prozesse ineinandergreifen, illustriert diese Infografik am Beispiel „Barzahlen“.





# Drei Fragen an ...



## Janusz Buttgerreit,

Leiter Versicherungsvertrieb,  
Wohnungswirtschaft &  
Telekommunikation bei Barzahlen

### Aareal Bank: Herr Buttgerreit, innovative Zahldienste wie „Barzahlen“ beginnen gerade erst, sich in der Wohnungswirtschaft durchzusetzen. Woran liegt das?

Die weitaus meisten Zahlungen zwischen Wohnungsunternehmen und Mieter laufen klar geregelt per Lastschrift oder kommen per Dauerauftrag rein. In der Immobilienwirtschaft gibt es also kein drängendes Massenproblem und damit auch erstmal keine akute Not, sich mit neuen Zahlungsvarianten auseinanderzusetzen. Damit bleiben allerdings auch die Potenziale ungenutzt, die Zahldienste wie wir jenseits dieser Regelfall-Zahlungen bieten. Es gibt noch viele Nischen, in denen Optimierungspotenzial schlummert.

### Was ist die Nische von „Barzahlen“ mit Blick auf die Wohnungswirtschaft?

Ganz klar die Barkasse: Viele Vermieter wollen ihren Mietern weiterhin eine Barzahlung ermöglichen, sehen aber auch die großen, damit verbundenen Aufwände. Statt nun einfach die Barzahlung ersatzlos zu streichen und die Mieter auf kontobasierte Transaktionen zu zwingen, können sie mit unserem Angebot die Barzahlung für ihre Kunden sogar noch komfortabler machen – und gleichzeitig den ressourcenintensiven Umgang mit Bargeld vereinfachen.

### Warum haben Sie sich für die Integration von „Barzahlen“ in die Aareal Exchange & Payment Platform entschieden?

Zum einen ist die Aareal Bank Gruppe ein sehr etablierter Akteur in der Immobilienwirtschaft. Und zum anderen haben wir in den vergangenen Jahren festgestellt, dass es bei Wohnungsunternehmen Engpässe in der technischen Umsetzung gibt, wenn es an die Integration unserer Services in deren buchhalterische Abläufe geht. Viele Akteure der Wohnungswirtschaft stecken aktuell in großen Digitalisierungsprojekten, die viele Ressourcen binden. Insofern ist die Plattformlösung der Aareal Bank Gruppe für uns eine tolle Option, um unseren Kunden eine vereinfachte Schnittstellen- und Integrationsmöglichkeit anzubieten.

### Barzahlen

Barzahlen ist nach eigenen Angaben die größte bankenunabhängige Zahlungsinfrastruktur in der DACH-Region. Die Nutzer von Barzahlen können im Einzelhandel Rechnungen aus verschiedensten Lebensbereichen zahlen, Geld vom Girokonto abheben und Bargeld auf ihr Girokonto einzahlen. Dafür stehen ihnen in Deutschland rund 12.000 Supermärkte, Drogerien und Tankstellen zur Verfügung. Barzahlen ist ein Angebot der 2011 gegründeten Cash Payment Solutions GmbH aus Berlin.

## Checkliste

# Einen Anfang machen!

Wo kann ein Wohnungsunternehmen ansetzen, wenn es sich erstmals mit alternativen Zahlverfahren auseinandersetzen möchte? Neue Zahlungsdienste sind kein Selbstzweck, sondern entfalten ihr volles Potenzial erst in der Integration in die unternehmensinternen Vorgänge. Deshalb empfiehlt es sich, immer vom Prozess her zu denken. Für einen ersten Einstieg in das Thema sollten sich Unternehmen folgende Fragen stellen:

- ✓ **Analyse des Ist-Zustands:**  
Welche Prozesse möchten wir künftig anders abbilden und wo bieten uns alternative Zahldienste die größten Optimierungschancen?
- ✓ **Zielsetzung:**  
Was möchten wir mit dem neuen Prozess ganz konkret erreichen?
- ✓ **Gesamtablauf mitdenken:**  
Welche Abläufe schließen sich in unserem Unternehmen an den Bezahlprozess an und was muss passieren, damit auch diese von den optimierten Zahlungswegen profitieren?

**Sie haben Fragen oder wünschen sich Beratung rund ums Thema innovative Zahlungsdienste oder zur Aareal Exchange & Payment Platform?**



### Kai Wirthwein

Business & Solution Development  
Aareal Bank AG

📞 +49 611 348-3008  
@ kai.wirthwein@aareal-bank.com

**Aareal Bank AG**

Paulinenstraße 15 · 65189 Wiesbaden

Telefon: +49 611 348 0

E-Mail: [sales@aareal-bank.com](mailto:sales@aareal-bank.com)

[www.aareal-bank.com](http://www.aareal-bank.com)



**Aareal**  
YOUR COMPETITIVE ADVANTAGE.