



PRAXISVORTRAG

Moderne Immobilienverwaltung durch künstliche Intelligenz

Wie KI den Verwalteralltag entlastet – und Freiräume für das Wesentliche schafft

Sebastian Niesen · Geschäftsführer, Niesen Immobilien GmbH

36. Pantaenius Immobilientagung Düsseldorf · 11. Juni 2026



■ WER BIN ICH?

Eine Verwaltung, die Digitalisierung lebt - seit über zehn Jahren

30

Jahre am Markt

gegründet 1996,
Familienunternehmen der
2. Generation

>10

Jahre digital

papierarm, webbasiert,
ortsunabhängig

100%

Fortbildung

VDIV-Zertifikat Jahr für Jahr



Warum ich?

- Kein Berater, kein Verkäufer – Verwalter wie Sie
- Mitglied im VDIV NRW,
Unterzeichner der Charta digitale Vernetzung
- IHK-Ausbildungsbetrieb
- Heute gilt: Funktionen, keine Produktnamen

■ WARUM JETZT

Die Branche steht unter Druck - das ist der eigentliche Antrieb

70 %

der Verwaltungen melden überlastete
Teams

57 %

geben unrentable Mandate ab –
14 % nehmen **keine**
Neukunden mehr an

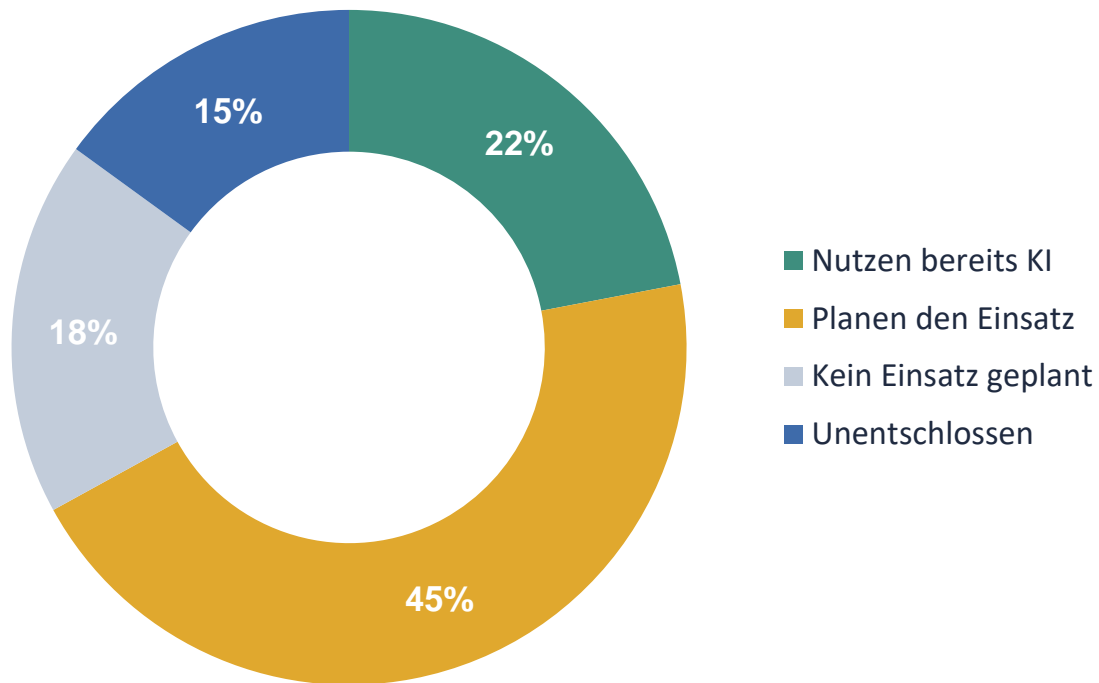
22 %

setzen heute schon KI-Werkzeuge ein

Quelle: VDIV-Branchenbarometer 2025

■ WARUM JETZT

Die Frage ist nicht mehr ob, sondern wie und wofür!



Jede fünfte Verwaltung

nutzt heute schon KI – fast die Hälfte plant den Einsatz in naher Zukunft.

Wer jetzt noch zögert, gehört bald zur Minderheit.

Quelle: VDIV-Umfrage zur KI-Nutzung

”

Große Sprachmodelle sagen nicht die Wahrheit -
sie sagen das Wahrscheinliche.

Großartig im Formulieren, Sortieren, Zusammenfassen, Vorschlagen.
Nicht von sich aus zuverlässig bei Fakten, Zahlen und Recht.

Daraus folgt alles Weitere: Die KI macht den Entwurf – der Mensch trägt die Verantwortung.



DER HAUPTTEIL

Ein Tag mit KI bei uns

*Acht Werkzeugkategorien im Verwalteralltag –
rein über ihre Funktion beschrieben.*



Telefon- & Messenger-Assistent

Nimmt Anrufe und Nachrichten rund um die Uhr entgegen – in freundlichen, ganzen Sätzen und Fremdsprachen.

- Beantwortet Standardfragen sofort: Zuständigkeit, Termine, Status
- Nimmt Schäden strukturiert auf, erzeugt Vorgänge und hängt Fotos an
- Übergibt bei Komplexität an den Menschen – mit Zusammenfassung

EFFEKT

Das Telefon gibt nicht mehr den Takt vor. Die immer gleichen zwanzig Morgenanrufe landen nicht mehr alle auf einem Schreibtisch.



KI im Posteingang - sortieren & entwerfen

Die KI liest den Posteingang in Ihrem CRM, ordnet jede Nachricht dem richtigen Vorgang zu – und priorisiert.



Dringend

Notfall – sofort an den Menschen



Routine

Antwortentwurf liegt bereit – nur prüfen & freigeben



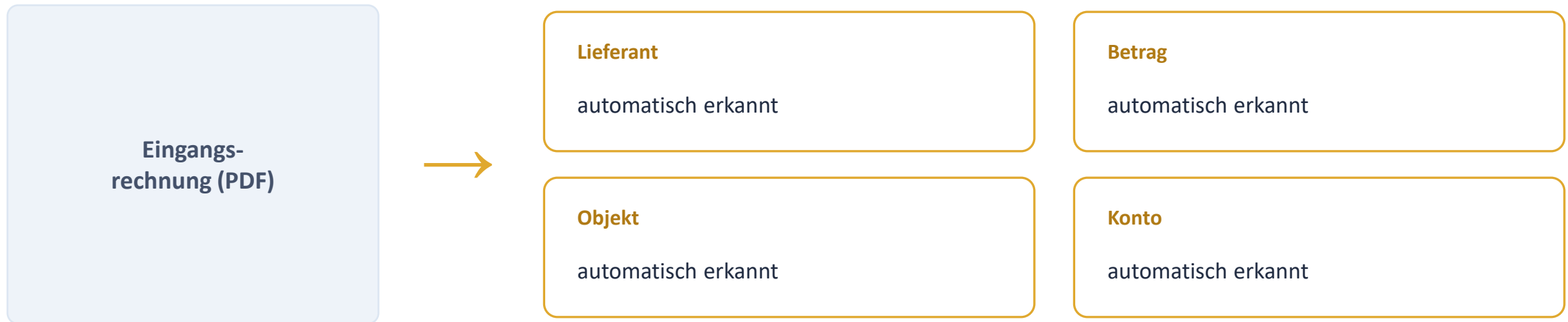
Information

Ablegen, kein Handlungsbedarf



Dokumenten-KI - liest, ordnet, liest aus

Erkennt die Dokumentart, liest die relevanten Felder aus und legt automatisch richtig ab.



Auch Betrugserkennung im Rechnungseingang – auffällige Muster oder fehlende Daten werden gemeldet. Hilft besonders bei der E-Rechnung (Pflicht seit 2025).



KI-gestützte Fachwissensquelle

Setzt auf geprüftem Fachwissen auf – Gesetze, Kommentare, Rechtsprechung – und antwortet mit Fundstelle.

- Frage in normaler Sprache, statt drei Kommentare zu wälzen
- Antwort mit Quellenangabe, die Sie selbst nachprüfen
- Macht sicherer im Erstkontakt – ersetzt aber keine Rechtsberatung

BEISPIEL-FRAGE

„Wie ist die Kostenverteilung nach § 16 Abs. 2 WEG bei einer baulichen Veränderung?“



Mit dem ERP reden statt es bedienen

Statt hunderte Masken und Menüs zu kennen, fragen Sie das System in natürlicher Sprache.

„Zeig mir alle Einheiten mit einem Rückstand über 500 €.“

→ fertige Liste, ohne das richtige Untermenü zu suchen

VDIV

> 50 %

weniger Personaleinsatz für einzelne Prozesse möglich, aber: nicht fürs ganze Unternehmen.

Das Schweizer Taschenmesser: allgemeine Sprachmodelle



Formulieren

Anschreiben, schwierige Antworten – sachlich oder diplomatisch



Zusammenfassen

Zwei Stunden Versammlungsprotokoll auf eine halbe Seite



Übersetzen

Mieter-Aushang in einfache Sprache – oder andere Sprachen

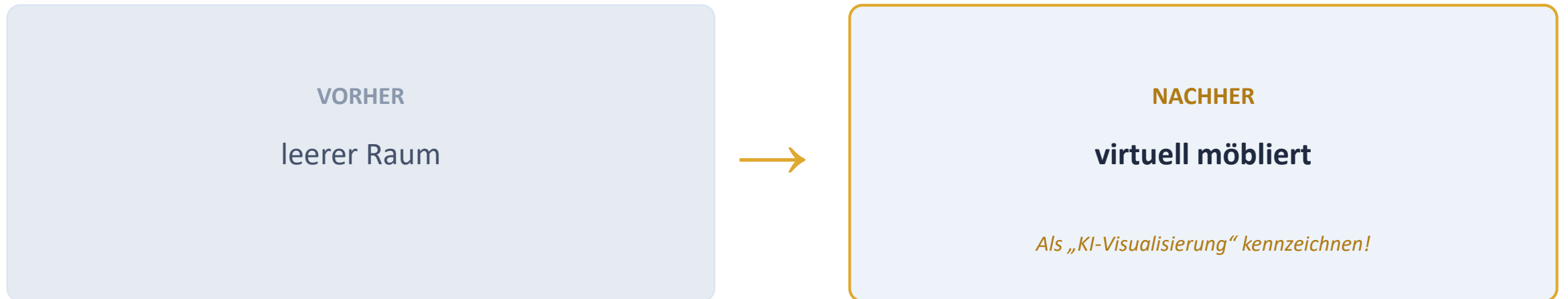


Bedingung: Keine personenbezogenen Daten in private, kostenlose Varianten. Für den Betrieb die Unternehmensversionen mit vertraglicher Zusicherung (AVV) nutzen.



Vermarktung: Exposés & Bilder per KI

Aus Eckdaten ein fertiges Exposé – und virtuelles Möblieren leerer Räume (Virtual Staging).



Spielregeln: kennzeichnen – und der Raum muss real so aussehen. Wir verkaufen Vertrauen, keine Illusionen, wir wollen keinen rechtlichen Ärger.



Die offene Baustelle: Buchhaltung & Abrechnung

Bei Belegerfassung und Kontierung hilft KI bereits.

Die vollständige, rechtssichere Betriebskosten- und Hausgeldabrechnung – mit Umlageschlüsseln, Leerstand, Eigentümerwechsel, allen WEG-Besonderheiten – beherrscht heute **kein** Produkt von Anfang bis Ende.

Hier müssen die Anbieter noch liefern!

Wo jeder Cent stimmen muss, ist eine KI, die „das Wahrscheinliche“ sagt, genau das Falsche – es braucht überprüfbare, nachvollziehbare Logik.



Ohne gute Daten keine gute KI

„Garbage in, garbage out.“

Jedes Werkzeug ist nur so gut wie die Daten dahinter. Lückenhafte Stammdaten oder Verträge im Keller – und auch die beste KI liefert Murks.

Daten ordnen, Dokumente digitalisieren, Prozesse vereinheitlichen – das braucht ein gut geführtes Unternehmen ohnehin.

Fangen Sie nicht mit dem schicksten Werkzeug an, sondern mit dem langweiligsten Schritt: aufräumen.

Freiräume statt Stellenabbau



MYTHOS

„Damit sparen wir Personal.“

Falsche Rechnung.

Wir haben keinen Personalüberschuss –
wir suchen händeringend.

REALITÄT

Dieselben Menschen, bessere Arbeit.

- Zeit zur Vorbereitung, statt „Müllabfuhr-Termine“
- Strittige Positionen klären, statt Belege eintippen
- Arbeit wird angenehmer –
ein Pfund im Wettbewerb um Fachkräfte

Die Lizenz ist nur die Spitze des Eisbergs

Sichtbar: Lizenzgebühren

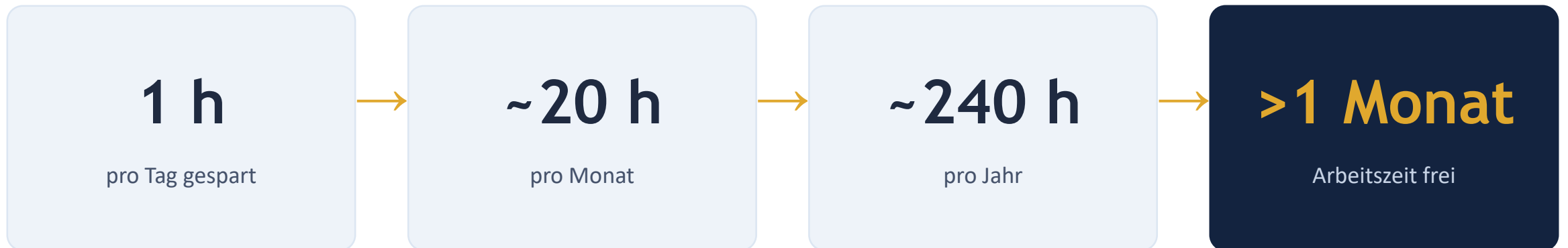
Wasserlinie

Unter Wasser: die eigentlichen Kosten

- Integration in die bestehende Systemlandschaft
- Daten aufräumen und pflegen
- Schulung der Mitarbeitenden (auch Pflicht – dazu gleich)
- Laufende Kontrolle – eine ungeprüfte KI ist kein Sparmodell, sondern ein Risiko

Rechnen Sie Kosten gegen Nutzen – nicht gegen null. Klein anfangen, ehrlich messen.

In zurückgewonnenen Stunden rechnen, nicht in Stellen



Nicht zum Entlassen – sondern um zwei, drei zusätzliche Gebäude zu betreuen, die Sie sonst hätten ablehnen müssen.
Diesen Gegenwert der Lizenzgebühr gegenüberstellen.

Veranschaulichung – Ihre Zahlen sind andere. Wichtig: ehrlich messen, nicht schätzen.

KI ist nicht sauber, auch wenn man sie nicht sieht

Eine Anfrage

≈ 1 Sekunde Backofen

≈ 0,34 Wh Strom und ein Bruchteil eines Milliliters Wasser.
Unabhängige Schätzungen liegen teils deutlich höher.



Rechenzentren

4-5 % des Weltstroms

Tendenz stark steigend. Es zählt die Masse – und das Training der großen Modelle verschlingt enorme Mengen Wasser und Energie.

Nicht „Finger weg“, sondern „mit Verstand“: KI dort einsetzen, wo sie echten Hebel hat – nicht für jede Banalität.

Zahlen umstritten und je nach Quelle unterschiedlich – bewusst als Spannweite.



Halluzination: souverän - und manchmal frei erfunden

Große Sprachmodelle erfinden gelegentlich Dinge: einen Paragraphen, den es nicht gibt, ein Urteil, das nie existierte, eine plausible, falsche Zahl – und das mit voller Überzeugung. Das ist tückischer als ein offensichtlicher Fehler.

Die einzige Regel, die zuverlässig wirkt

Für alles, was nach außen geht oder rechtliche Wirkung hat, gilt das Vier-Augen-Prinzip mit zwei menschlichen Augen. Die KI liefert den Entwurf. Ein Mensch prüft und gibt frei. Immer.

Zwei Regelwerke - sie gelten parallel



DSGVO

Welche Daten?

- Rechtsgrundlage + Datensparsamkeit
- Auftragsverarbeitung, Daten möglichst in der EU
- Häufigster Fehler: echte Personendaten in private, kostenlose Tools



EU AI Act

Welches Risiko?

- Das meiste, was wir tun, fällt in niedrige Risikostufen
- Vorsicht bei automatischer Bewertung von Menschen (z. B. Bonität) – kann Hochrisiko sein
- Wir sind meist Betreiber, nicht Anbieter – leichtere Pflichten

Risikoklassen - und drei Pflichten, die Sie kennen müssen



Schon heute Pflicht

- 1 Transparenz**
KI-Kontakt muss erkennbar sein (z. B. Telefonassistent)
- 2 KI-Kompetenz**
Mitarbeitende schulen & dokumentieren – seit Feb. 2025, jede Betriebsgröße
- 3 Rolle & Aufsicht**
Als Betreiber: menschliche Aufsicht + kurze Doku der Einsatzzwecke

Weitere Pflichten ab August 2026; einzelne Fristen verschieben sich evtl. (Digital Omnibus) Richtung Ende 2027. Nicht warten – jetzt aufräumen.

Die KI macht uns nicht überflüssig - sie gibt uns Zeit zurück

Versammlungen moderieren, Konflikte schlichten, im Notfall Vertrauen geben, heikle Entscheidungen durch eine Versammlung bringen, unterschreiben und haften: Das ist Urteilskraft, Empathie und Verantwortung – kein Wahrscheinlichkeitsrechnen.

1

Anfangen - aber klein

Ein Werkzeug, ein Prozess, drei Monate, ehrlich messen.

2

In Zeit rechnen, nicht in Stellen

Zurückgewonnene Stunden und bessere Arbeit statt Stellenabbau.

3

Mensch prüft, entscheidet, haftet

Immer. Die KI ist Werkzeug – nicht Verwalter.



Die KI sortiert die Post.

Die Zeit gewinnt der Mensch.

Vielen Dank. Ich freue mich auf Ihre Fragen.