

ChatGPT:

Warum die KI Immobilienverwaltungen empfiehlt oder kritisch bewertet

„Ich bin Eigentümer und möchte in Esslingen am Neckar eine gute Hausverwaltung (WEG) finden. Hast du Empfehlungen?“ Diesen ChatGPT-Prompt habe ich kürzlich gemeinsam mit einer Beratungskundin eher aus Neugier eingegeben. Schließlich kennt eine Immobilienverwaltung in der Regel ihre Konkurrenz.

Doch wer betrachtet die eigene Außendarstellung aus der Perspektive von ChatGPT? Wir waren überrascht: Weniger davon, welche Verwaltungen genannt wurden, sondern davon, wie ChatGPT Immobilienverwaltungen einordnet, gewichtet und beschreibt. Meine Empfehlung vorab: Probieren Sie diesen Prompt mit Ihrer eigenen Stadt aus, bevor Sie weiterlesen.

Immer mehr Eigentümer nutzen ChatGPT, um Verwaltungen zu vergleichen oder einen Verwalterwechsel vorzubereiten. Für Immobilienverwaltungen verändert sich damit oft unbemerkt die Wahrnehmung. Was viele Verwaltungen unterschätzen: ChatGPT gibt keine neutrale Aufzählung wieder. Die KI formuliert Antworten aus Eigentümersicht, ordnet Informationen ein und gleicht sie mit typischen Erwartungen ab. Dabei entsteht keine Bewertung im klassischen Sinne, sondern eine Wahrscheinlichkeitsaussage: Welche Verwaltung wirkt passend und empfehlenswert? Ein entscheidender Punkt dabei ist, dass ChatGPT Immobilienverwal-

tungen nie isoliert bewertet. Jede Einordnung erfolgt im Vergleich zu anderen Verwaltungen. Ob eine Verwaltung empfohlen oder kritisch dargestellt wird, hängt daher nicht nur von den eigenen Inhalten ab, sondern auch davon, wie gut diese in ein branchenweites Vergleichsbild passen. Auffällig ist, dass nicht automatisch die größten oder sichtbarsten

dersprechen sich diese Aussagen oder zeichnen sie kein klares Bild, ergibt sich eine zurückhaltende Bewertung, weniger wegen inhaltlicher Kritik als wegen der Unschärfe in der Positionierung. Besonders interessant sind jene Fälle, in denen Verwaltungen aus ihrer Sicht „alles richtig machen“ mit Website, Google-Profil und Leistungsbeschreibung

und dennoch die Bewertung durch ChatGPT unklar oder zurückhaltend ausfällt. In der Praxis zeigt sich, dass es mehrere kaum wahrgenommene Bewertungsebenen gibt. Problematisch ist auch, wenn eine Immobilienverwaltung gar nicht erst genannt wird. In diesen Fällen fehlt ChatGPT schlicht die Grundlage für eine Empfehlung. Aus Sicht von Eigentümern entsteht so der Eindruck, es gäbe nur wenige geeignete Verwaltungen in ihrer Region.

Einfluss zu nehmen bedeutet in diesem Zusammenhang nicht,

ChatGPT zu optimieren oder zu manipulieren. Entscheidend ist vielmehr zu verstehen, wie Vergleichslogiken entstehen, welche Konsistenzsignale tatsächlich relevant sind und warum klassische Denkweisen aus Marketing oder SEO hier oft nicht genügen. Viele dieser Stellschrauben sind weder offensichtlich noch rein technischer Natur. Sie wirken indirekt und entfalten ihre Bedeutung erst im Zusammenspiel mehrerer Faktoren.

Für Führungskräfte in Immobilienverwaltungen lautet die entscheidende Frage nicht mehr nur, wie gut die eigene Verwaltung arbeitet, sondern nach welchen Maßstäben sie bewertet wird, wenn Eigentümer ChatGPT befragen. Wer diese Maßstäbe nicht kennt, kann kaum beurteilen, wie Empfehlungen entstehen oder ausbleiben und warum stattdessen andere, ähnlich aufgestellte Verwaltungen vorteilhafter dargestellt werden. Für Immobilienverwaltungen, die Wachstum sichern oder ihr Image stabilisieren möchten, ist es unabdingbar, sich mit der Bewertungslogik von KI-Systemen auseinanderzusetzen.



Der Autor

Alexander Haas ist BAFA-registrierter Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen.

www.haas-unternehmensberatung.de

alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de