

Juni 2026

business news

für die Immobilienwirtschaft

Serie: Künstliche Intelligenz in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Aus der Praxis: Sprachbarrieren überwinden mit KI

Sprachbarrieren in der Mieterkommunikation gehören für viele Wohnungsunternehmen zum Alltag. Im zweiten Teil unserer Serie zu KI in der Immobilienbranche zeigt ein Beispiel der Frankfurter Wohnungsgesellschaft GWH, wie sich dieses Problem mit KI und QR-Codes deutlich reduzieren lässt. Die einfache, aber wirkungsvolle IT-Lösung QRLingo sorgt dabei für positive Effekte im operativen Geschäft.

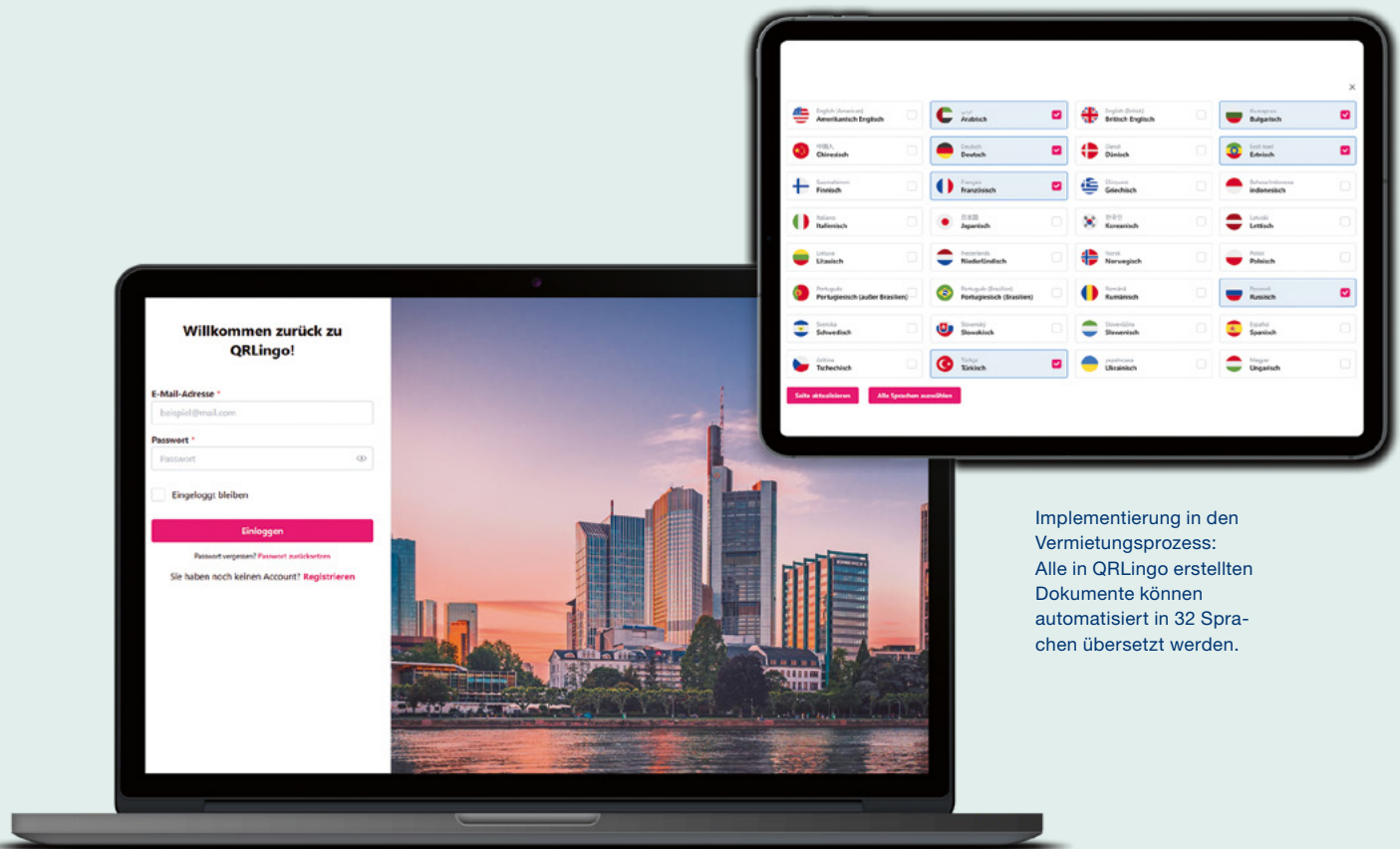
Die Herausforderung ist in vielen großen Wohnungsbeständen ähnlich: Die Mieterinnen und Mieter kommen aus verschiedenen Herkunftsländern, sprechen unterschiedlich gut Deutsch und können wichtige Schreiben, Aushänge wie die Hausordnung sowie Angebote nicht oder nicht vollständig verstehen. Die Folgen sind nicht nur viele Rückfragen. Oft wird die Mieterharmonie beeinträchtigt, Handwerker stehen vor verschlossenen Türen oder es kommt im schlimmsten Fall zu eigentlich vermeidbaren Kündigungen und Räumungen, weil Mahnungen und ihre Bedeutung nicht rechtzeitig verstanden wurden. Bei der GWH, mit rund 50.000 verwalteten Wohnungen eines der größten Wohnungsunternehmen in Hessen, war genau das der Ausgangspunkt für eine eigene KI-Entwicklung. „Unser Ziel war es, alle Mieter in der schriftlichen Kommunikation gleichermaßen zu erreichen und stets gut zu informieren – unabhängig von ihrer Sprache“, erklärt Michael Back als zuständiger Geschäftsstellenleiter der GWH.



Eigenes Produkt als Lösung

Die Idee für QRLingo entstand in einem internen Innovationsprozess, nachdem sich am Markt kein vergleichbares Produkt finden ließ. Entwickelt wurde die Software-as-a-Service-(SaaS-)Lösung von der Tochtergesellschaft GWH Digital, dem IT-Spezialisten des Unternehmens. Seit 2024 verbindet sie unter dem Namen QRLingo analoge und digitale Kommunikation. Dabei erhält der Mieter weiterhin ein Schreiben in deutscher Sprache, das um einen QR-Code ergänzt ist. Wird dieser gescannt, öffnet sich eine Webseite, die den Inhalt automatisch in der jeweils passenden Sprache des Empfängers anzeigt – abhängig von den Spracheinstellungen des Smartphones oder manuell auswählbar. Für Jörg Heuser, Geschäftsführer der GWH Digital, die ideale Lösung: „Gerade bei Briefen ist Mehrsprachigkeit eine Herausforderung: Die deutsche Fassung bleibt maßgeblich; zugleich soll der Inhalt aber für möglichst viele Mieterinnen und Mieter verständlich sein. Der QR-Code verbindet beides – das klassische Anschreiben und die digitale Übersetzung.“

Auch auf Unternehmensseite ist der Aufwand gering. Die Mitarbeitenden legen das Dokument auf der SaaS-Plattform an, wählen die gewünschten Sprachen aus und QRLingo übersetzt den Text KI-gestützt. Anschließend wird ein QR-Code generiert, der auf die digitale Übersetzungsseite verweist. Einmal erzeugte Übersetzungen bleiben gespeichert und können bei wiederkehrenden Dokumenten erneut abgerufen werden – ein wichtiger Effizienzfaktor bei Massensendungen.



Implementierung in den Vermietungsprozess:
Alle in QRLingo erstellten Dokumente können automatisiert in 32 Sprachen übersetzt werden.

Seit dem Start wurde auch die Usability weiter verbessert. QRLingo lässt sich jetzt direkt aus einer Word-Vorlage heraus nutzen und der QR-Code wird automatisch an der vorgesehenen Stelle eingefügt. „Das spart Zeit, reduziert Fehlerquellen und macht die Anwendung im Alltag nochmals deutlich einfacher“, betont Christian Ament, Produktmanager QRLingo bei GWH Digital. Auch der E-Mail-Einsatz der Software in Verbindung mit einem Übersetzungsbutton ist inzwischen möglich. Was aktuell noch erarbeitet wird, ist die Integration in Dokumente, die mit SAP erstellt werden.

Allgemein positive Resonanz

QRLingo hat sich in der Mieterkommunikation intern wie extern schnell etabliert. Die GWH setzt das System inzwischen flächendeckend ein – von Schreiben aller Art bis zu Aushängen. Aus Mietersicht ist die Nutzung gewünscht niedrigschwellig: Es ist keine App oder ein Log-in erforderlich, ein Scan genügt. Die integrierte einfache Bewertungsfunktion mit Daumen hoch oder runter zeigt, dass das Übersetzungsangebot gut ankommt. Auch am Markt stößt die praktische Lösung zunehmend auf Interesse. Ein Wohnungsunternehmen hat sich bereits für die Nutzung von QRLingo entschieden.

Parallel zur Mieterkommunikation hat die GWH mit der eigenen Unternehmenswebsite ein weiteres Einsatzfeld für künstliche Intelligenz erschlossen. Auch hier kommen

KI-gestützte Übersetzungen zum Einsatz. Zentrale Inhalte und insbesondere FAQ-Bereiche stehen zusätzlich in den Sprachen Englisch, Türkisch, Französisch und Russisch zur Verfügung. Änderungen im deutschen Original werden dabei automatisch übernommen und übersetzt.

Unterstützung in vielfältiger Weise

Der Ansatz der GWH zeigt, wie KI helfen kann, konkrete Hürden abzubauen: bei Verständlichkeit, Servicequalität und Prozesssicherheit. Gleichzeitig arbeitet die GWH Digital bereits an weiteren Anwendungen. Aktuell wird unter anderem eine Plattform für den Austausch und die Prüfung von Dokumenten mit einer KI-gestützten Dokumentenanalyse entwickelt. Für andere Wohnungsunternehmen haben die GWH-Experten die klare Empfehlung, sich frühzeitig mit KI zu beschäftigen. Denn die eigenen Erfahrungen zeigten, dass sich konkrete Anwendungsfälle in der Praxis gut umsetzen lassen. Weitere Informationen unter www.gwh-digital.de



Sie haben Fragen oder Interesse an QRLingo?
Christian Ament
Tel.: 069 97551-2126
E-Mail: sales@gwh-digital.de

Wärmepumpenlösung für Mehrfamilienhäuser

Mainova kooperiert mit Kämpf + Co.

Heute investieren, morgen profitieren: Wärmepumpen bieten für die Wohnungswirtschaft eine effiziente, klimafreundliche und zukunfts-sichere Heizlösung. Zudem ist eine Förderung auch nach dem künftigen Gebäudemodernisierungsgesetz vorgesehen. Für eine schnelle und einfache Umsetzung kooperiert Mainova mit dem regionalen Partner „Kämpf + Co. Innovative Haustechnik“. Den passenden vergünstigten Wärmestrom-Tarif liefert der Energiedienstleister auf Wunsch gleich dazu.

Mit Ökostrom betriebene Wärmepumpen sind eine umweltfreundliche Alternative zu herkömmlichen Heizsystemen, sowohl im Bestand als auch im Neubau. Ein großer Vorteil von Wärmepumpen liegt in ihrer Effizienz, wodurch sie in puncto Betriebskosten Vorteile gegenüber Heizöl und Erdgas bieten. Sie können selbst bei niedrigen Außentemperaturen bis zu viermal mehr Energie in Form von Wärme liefern, als sie an elektrischer Energie verbrauchen. Nutzer einer Wärmepumpe sind von der Preisentwicklung fossiler Brennstoffe daher weitgehend unabhängig.

Das Wärmepumpen-Angebot richtet sich vorrangig an Eigentümer von Mehrfamilienhäusern wie Hausverwaltungen, Wohnungsbaugesellschaften oder Wohnungseigentümergemeinschaften in Frankfurt und der Rhein-Main-Region, die nicht im Fernwärmeausbaubereich der Mainova liegen. Bei Gebäuden mit einer gemeinschaftlichen Heizungs-lösung spielt es dabei keine Rolle, ob sie alt oder neu sind oder teilweise gewerblich genutzt werden. Mainova kann mit Kämpf + Co. auf einen starken und kompetenten Fachpartner zurückgreifen, der für die meisten Gebäudekonstel-



lationen eine Lösung findet. Die Beratung durch die Frankfurter Wärmepumpen-Profis ist kostenfrei und unverbindlich.

Vergünstigter Wärmestrom-Tarif verfügbar

Der erste Schritt bei Interesse ist ein kurzer Check auf der speziellen Angebotswebsite der Mainova, ob die vorgesehene Immobilie im Servicegebiet von Kämpf + Co. liegt. Bei einer Bestätigung kann über das Kontaktformular eine Beratung angefordert werden. Nach dem persönlichen Beratungsgespräch erhalten Sie ein maßgeschneidertes Angebot. Dieses lässt sich sehr gut mit dem Wärmestrom-Tarif der Mainova kombinieren. Er gilt speziell für Wärmepumpen mit einem eigenen Zähler und ist exklusiv für Frankfurt und Umgebung verfügbar.

Der Sondertarif honoriert, dass Wärmepumpen als sogenannte steuerbare Verbrauchseinrichtungen seit dem 1. Januar 2024 an der netzorientierten Steuerung teilnehmen müssen. Im Falle einer zu hohen Netzauslastung darf die Leistung deshalb temporär durch den Netzbetreiber reduziert werden. Als Ausgleich zahlen die Betreiber der Wärmepumpen geringere Netzentgelte. Diesen Preisvorteil gibt Mainova mit dem Stromtarif monatlich an die Kunden weiter. So ist der Wärmepumpenstrom günstiger als der normale Gewerbekundenstrom. Wie für alle Haushaltskunden beschafft Mainova auch für diesen Tarif ausschließlich Ökostrom.



Weitere Informationen unter

www.mainova.de/waermepumpen-loesung
www.mainova.de/waermestrom-gewerbe



Digitale Lösungen für die Wohnungswirtschaft

Heizkostenabrechnung leicht gemacht

Mainova bietet verschiedene praxisnahe Lösungen, die die fortschreitende Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft unterstützen. Dazu gehören zwei Submetering-Angebote zu Mieterdirektabrechnung und digitalen Messdienstleistungen, mit denen sich alle gesetzlichen Vorgaben zur Fernauslesbarkeit der Messtechnik erfüllen lassen.

Wenn zum Jahreswechsel wieder die verbrauchsabhängige Erfassung und Abrechnung der Heizkosten ansteht, ist das für Vermieter und Verwalter oft mit einem hohen Kosten- und Zeitaufwand für Kommunikation, Erstellung, Versand und Forderungsmanagement verbunden. Hinzu kommt, dass bis Ende 2026 laut Heizkostenverordnung alle Zähler zur Messung des Heizkostenverbrauchs auf fernauslesbare Technik umgestellt werden müssen. Erfolgt dies nicht, haben Mieterinnen und Mieter ab Anfang 2027 ein Kürzungsrecht bei der Heizkostenabrechnung. Sowohl mit der Mainova Mieterdirektabrechnung als auch mit der Beauftragung unseres Tochterunternehmens Metera Messdienste verhalten sich Immobilienunternehmen dank einer

Fernablesung schon jetzt rechtskonform und ersparen sich das enorm aufwendige Abrechnungsprozedere.

Mieterdirektabrechnung bei Fernwärme

Die Mieterdirektabrechnung ist ein exklusiver Service für alle Liegenschaften mit Fernwärmeanschluss, für die ein laufender Fernwärmeliefervertrag mit der Mainova besteht oder abgeschlossen werden kann. Nach Abschluss eines Rahmenvertrags übernimmt Mainova die Kommunikation mit den Mietern und lässt alle Wohn- und Nutzeinheiten mit modernster, fernablesbarer Messtechnik ausstatten. Zusätzlich installierte Gateways sorgen dafür, dass die Daten sicher per Funk übertragen werden. So ist nicht nur die Ablesung vor Ort nicht mehr erforderlich, sondern auch die seit Ende 2021 vorgeschriebene „Unterjährige Verbrauchsinformation“ (UVi) für die Mietparteien sichergestellt.

Neben der direkten Abrechnung des Verbrauchs mit den Mietern und der Übernahme des Kundenservice bei Rückfragen kümmert sich Mainova auch um das Forderungsmanagement. Der komplette Service ist für die Vermieter kostenfrei, da sich die Kosten im Rahmen der Heizkostenverordnung auf die Mieter umlegen lassen.

Messdienstleister für die Immobilienwirtschaft

Für alle Wohnungsunternehmen, Hausverwaltungen und Gewerbebetriebe ohne Fernwärmevertrag, die ebenfalls einen hochqualitativen Mess- und Abrechnungsservice für ihre Betriebs- und Heizkostenabrechnung nutzen wollen, stehen die Metera Messdienste im Rhein-Main-Gebiet bereit. Die 100-prozentige Mainova-Tochter verfügt über mehr als 20 Jahre Expertise in der Branche und setzt ebenfalls nur Funktechnik nach neuestem Standard für die Verbrauchserfassung und -übermittlung ein. Auch hier sind die laufenden, verbrauchsnahe Kosten der Dienstleistung auf den Mieter umlagefähig. Zusätzlich bietet Metera auf Wunsch einen Rauchwarnmelder-Service an.

Weitere Informationen unter
www.mainova.de/mieterdirektabrechnung
www.mainova.de/wohnungswirtschaft/messdienstleister-finden

Impressum

Mainova business news für die Immobilienwirtschaft der Mainova AG erscheint dreimal jährlich.

Herausgeber: Mainova AG, Konzernmarketing, Solmsstraße 38, 60623 Frankfurt am Main, E-Mail: businessmagazin@mainova.de

Redaktion: Klaas Eschment (verantw.), Vera Noy | **Gestaltung und Redaktion:** RYZE Digital GmbH | **Fotos:** Home-stock/Adobe Stock, GWH Digital (S. 1–2); ah_fotobox/Adobe Stock (S. 3); Viktoria Korobova/iStockphoto (S. 4) | **Druck:** Merkle Druck+Service GmbH & Co. KG, Donauwörth | Dieses Magazin ist ausschließlich auf umweltfreundlichem Papier mit dem Gütesiegel Forest Stewardship Council® (FSC®) gedruckt.