



RAIS — RITZ AI SOLUTIONS
ritz-ai.solutions

PROZESSE RECHTSSICHER DIGITALISIEREN

Praxisleitfaden für Immobilienmakler
und Hausverwaltungen

Mit und ohne KI — Schritt für Schritt



VORWORT

Weniger Admin. Mehr Abschlüsse.

Wer täglich mit Anfragen, Akten und Terminen kämpft, verliert keine Zeit durch Faulheit, sondern durch fehlende Struktur. Dieser Leitfaden zeigt Immobilienmaklern und Hausverwaltungen, wie sie ihre Kernprozesse Schritt für Schritt optimieren — rechtssicher, ohne teures SaaS und ohne technisches Vorwissen.

Für wen ist dieser Leitfaden?

Inhaber und Führungskräfte kleiner bis mittelgroßer Immobilienbüros (1–15 Mitarbeitende), die mehr Anfragen ohne mehr Personal bearbeiten und dabei DSGVO-konform auftreten möchten.

Was Sie auf den nächsten Seiten finden:

- Die 5 häufigsten Zeitfallen und was sie wirklich kosten
- Den rechtlichen Rahmen für die Digitalisierung Ihres Büros
- Konkrete Prozessoptimierungen mit und ohne KI
- Eine 12-Wochen-Implementierungsroadmap
- Eine sofort verwendbare Master-Checkliste mit 25 Punkten

Wichtiger Hinweis

Dieser Leitfaden dient der allgemeinen Orientierung und ersetzt keine individuelle Rechts- oder Steuerberatung. Die genannten rechtlichen Anforderungen basieren auf dem Stand des deutschen Rechts (DSGVO, GoBD) und sind ohne Gewähr.



KAPITEL 1

Die 5 teuersten Zeitfallen

Die meisten Immobilienbüros verlieren jeden Monat hunderte Stunden — nicht durch mangelnden Einsatz, sondern durch strukturelle Ineffizienz.

Zeitfalle 1 — Portalanfragen manuell filtern

30 Anfragen/Woche × 12 Minuten = **6 Stunden reine Bearbeitungszeit**, bevor ein einziger Termin fixiert ist. Die meisten davon unqualifiziert.

6 Std.

Zeitverlust pro Woche bei 30 Anfragen

€23.400

Opportunitätskosten pro Jahr (€75/Std.)

2–5 Tage

Bis ein qualifizierter Termin steht

Zeitfalle 2 — Keine Standard-Antworten

Jede Erstanfrage wird neu geschrieben — obwohl 80% identisch sind. 20–45 Minuten täglich durch reines Textduplizieren. Dabei gibt es in jedem Büro maximal 10–12 Situationen, die 90% der Anfragen abdecken.

Zeitfalle 3 — Terminvereinbarung per Telefon-Ping-Pong

3–5 Kontaktversuche für einen Besichtigungstermin. Ein Calendly-Link löst dieses Problem in 10 Minuten vollständig — kostenlos, mobil bedienbar, mit automatischer Kalendersynchronisierung.



KAPITEL 1 — FORTSETZUNG

Zeitfalle 4 — Objektakten ohne System

Fotos im WhatsApp-Chat. Mietvertrag als E-Mail-Anhang. Energieausweis Desktop. Protokoll im Aktenordner. Jede Suchanfrage kostet 15 Minuten — bei 5 Anfragen täglich sind das 75 Minuten reiner Suchaufwand.

■ Die unsichtbaren Kosten

Anfragen/Woche × Bearbeitungszeit × Stundensatz = Ihr monatlicher Zeitverlust. Das Ergebnis überrascht die meisten Inhaber — und rechtfertigt sofort die Investition in strukturierte Prozesse.

Zeitfalle 5 — Übergaben auf Papier

4 Seiten Papier, handschriftlich, Fotos per WhatsApp. Im Streitfall fehlen Beweise, Zeitstempel, Unterschriften. Digitale Protokolle mit elektronischer Unterschrift sind in 30 Minuten eingerichtet — und schaffen dauerhaft Rechtssicherheit.



KAPITEL 2

Rechtlicher Rahmen

Die DSGVO gilt für jedes Immobilienbüro — unabhängig von Größe. Die wesentlichen Grundpflichten sind überschaubar und mit einmaligem Aufwand erfüllbar.

DSGVO-Grundpflichten

Datenschutzerklärung: Pflicht auf jeder Website mit Kontaktformular, Google Analytics oder eingebetteten Karten. Enthält: Verantwortlicher, Zweck der Verarbeitung, Rechtsgrundlage, Speicherdauer und Betroffenenrechte. Kostenlose Generatoren (z. B. Datenschutz-Generator.de) erstellen diese in 10 Minuten.

Verarbeitungsverzeichnis (VVT): Interne Dokumentation aller Verarbeitungen — Wer verarbeitet was, zu welchem Zweck, für wen und wie lange? Für Büros unter 250 Mitarbeitern nicht zwingend vorgeschrieben, aber in der Praxis unverzichtbar für jeden DSGVO-Audit. Eine Excel-Vorlage genügt.

TOMs (Technisch-Organisatorische Maßnahmen): Konkrete Sicherheitsmaßnahmen: Passwortmanager für das Team, Zwei-Faktor-Authentifizierung für E-Mail und Cloud, verschlüsselte Festplatten, gesperrte Bildschirme bei Abwesenheit, regelmäßige Backups auf einem separaten System.

Informationspflichten: Jeden Interessenten, Mieter und Eigentümer bei der ersten Kontaktaufnahme über die Datenverarbeitung informieren — als kurzer Hinweis im Kontaktformular, im Exposé oder beim Erstgespräch. Kein langer Text nötig, nur klare Benennung von Zweck und Rechten.

Betroffenenrechte: Auskunft, Berichtigung, Löschung, Widerspruch — jede betroffene Person kann diese Rechte jederzeit geltend machen. Sie haben 30 Tage Zeit für eine Antwort. Legen Sie jetzt einen kurzen Prozess fest: wer bearbeitet solche Anfragen, in welchem System werden die Daten gefunden, wie wird dokumentiert?



KAPITEL 2 — FORTSETZUNG

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

Pflicht bei jedem externen Dienst der personenbezogene Daten verarbeitet:

- E-Mail-Dienste (Google Workspace, Microsoft 365)
- Cloud-Speicher (Google Drive, SharePoint, Dropbox)
- CRM-Systeme (onOffice, Propstack, Salesforce)
- KI-Tools die Kundendaten verarbeiten (OpenAI, Copilot)
- Elektronische Signatur-Dienste (DocuSign, Adobe Sign)

Praxis-Hinweis: AVV in 10 Minuten

Bei Google, Microsoft und DocuSign finden Sie den AVV direkt im Kundenkonto unter 'Rechtliches' oder 'Datenschutz'.
Online akzeptieren reicht — kein Papierdokument. Anbieter ohne AVV-Angebot nicht für personenbezogene Daten nutzen.

Aufbewahrungspflichten (GoBD)

Dokumenttyp	Frist
Rechnungen und Buchungsbelege	10 Jahre
Mietverträge (ab Vertragsende)	6–10 Jahre
Übergabeprotokolle	Mind. 3 Jahre
Exposés nach Vermarktung	3 Jahre
Schriftverkehr mit Behörden	6 Jahre



KAPITEL 3

Die 4 Digitalisierungsstufen

Digitalisierung ist kein Alles-oder-Nichts. Jede Stufe liefert messbaren Nutzen — und jede Stufe ist unabhängig von der nächsten umsetzbar. **Nicht jedes Büro muss Stufe 4 erreichen.**

1 Analoge Prozesse optimieren

0 € — heute umsetzbar

- 10 E-Mail-Vorlagen für die häufigsten Situationen erstellen
- Feste Anfragebearbeitungszeit einführen (z. B. täglich 9–10 Uhr)
- Einheitliche Ordnerstruktur für alle Objektakten definieren
- SOPs für Übergaben und Erstgespräche verschriftlichen

2 Digitale Tools richtig einsetzen

Unter 50 €/Monat

- Google Drive oder SharePoint mit Zugriffsrechten einrichten
- Calendly aktivieren — kostenlos, in E-Mail-Signatur einbinden
- Passwortmanager für das Team (Bitwarden: kostenlos)
- Kontaktformular mit automatischer Bestätigung (Web3Forms)



KAPITEL 3 — FORTSETZUNG

3 Kernprozesse automatisieren

100–500 € Setup, ~50 €/Monat

- Portalanfragen automatisch weiterleiten und Standard-Erstantwort senden
- WhatsApp-Benachrichtigung bei neuen qualifizierten Anfragen
- Automatische Terminerinnerungen 24h und 1h vorher
- Digitales Übergabeprotokoll mit elektronischer Unterschrift

4 KI-gestützte Workflows

500–2.000 € Setup, ~250 €/Monat

- Automatische Qualitätsbewertung jeder Anfrage (Score 0–100)
- Nur qualifizierte Leads erhalten sofortigen Makler-Kontakt
- Internes KI-System auf eigenen Dokumenten und Exposés
- Vollautomatische Übergabekette ohne manuelle Eingriffe

■ Wo anfangen?

Stufe 1+2 können Sie heute und alleine umsetzen. Calendly-Link + 10 Vorlagen = 2–4 Stunden Ersparnis pro Woche, Kosten: 0 Euro. Erst wenn diese Basis steht, lohnt sich Stufe 3+4.



KAPITEL 4

Anfragenmanagement digitalisieren

Vom Portaleingang bis zum Besichtigungstermin: 2–5 Tage im Durchschnitt. Mit den richtigen Prozessen: unter 2 Stunden ohne KI — unter 15 Minuten mit KI.

IST-Zustand — Der typische Anfrageprozess

*Ein Kaufinteressent sendet um 8:47 Uhr eine Anfrage über ImmoScout24. Bis der Makler die E-Mail öffnet, hat er bereits bei zwei weiteren Maklern angefragt. **Der Schnellste gewinnt den Termin** — und in den meisten Büros ist das nicht Ihr Büro.*

- 1 Portalanfrage kommt per E-Mail**
ImmoScout24, Immowelt, eBay — 30 pro Woche, unstrukturiert im Postfach
- 2 Makler öffnet E-Mail mit Verzögerung**
Oft Stunden später: Interessenten wenden sich inzwischen an Wettbewerber
- 3 Manuelle Qualitätsprüfung ohne Kriterien**
Hat die Person ein Budget? Eigenkapital? Zeitdruck? Niemand weiß es
- 4 Telefonischer Erstkontakt**
Durchschnittlich 3–4 Anrufe bis jemand abhebt — oft über mehrere Tage
- 5 Terminvereinbarung per Ping-Pong**
Mehrere E-Mails mit Terminvorschlägen — 2–5 Tage bis zum fixierten Termin



KAPITEL 4 — FORTSETZUNG

SOLL-Zustand ohne KI

- ✓ Standard-Erstantwort automatisch in unter 5 Minuten (inkl. Exposé-Link)
- ✓ Calendly-Link in Erstantwort — Interessent bucht selbst
- ✓ Qualifizierungsfragen im Buchungsformular (Budget, Zeithorizont)
- ✓ Automatische Terminerinnerungen 24h und 1h vorher

SOLL-Zustand mit KI (Stufe 4)

- ✓ Score 0–100 für jede eingehende Anfrage automatisch
- ✓ Score unter 40: Standardantwort + Selbstqualifizierungsformular
- ✓ Score über 70: Sofort-WhatsApp an Makler mit Interessenten-Profil
- ✓ Alle Anfragen automatisch in der Objektakte dokumentiert

ROI-Berechnung Anfragenmanagement

30 Anfragen/Woche × 12 Min. × 52 Wochen × €75

= €23.400/Jahr

Einmalige Setup-Kosten (Stufe 3–4)

= €1.800–3.000

ROI nach 12 Monaten

> 700 %



KAPITEL 5

Objektakten und Übergaben digital

Eine vollständige, sofort abrufbare digitale Objektakte spart Suchzeit, verhindert Fehler und sichert Sie im Streitfall rechtlich ab.

Ordnerstruktur und Namenskonvention

Die Ordnerstruktur entscheidet darüber, ob ein Dokument in 10 Sekunden gefunden wird oder in 15 Minuten gesucht werden muss. Der erste Schritt: eine verbindliche Namenskonvention für alle Objekte — und die konsequente Einhaltung durch alle Mitarbeitenden ohne Ausnahme.

Namenskonvention: Jeder Ordner heißt [PLZ]_[Straße]_[HausNr]_[WE]. Beispiel: 56068_Rheinstraße_14_WG02. Diese Konvention macht Objekte sofort auffindbar — auch ohne Suchfunktion. Neue Mitarbeitende verstehen die Struktur ohne Erklärung.

Empfohlene Ordnerstruktur pro Objekt

[PLZ]_[Straße]_[HausNr]_[WE]/
00_Stammdaten/ Grundbuch, Energieausweis, Fotos
01_Mietvertrag/ Aktueller Vertrag und Nachträge
02_Übergaben/ Protokolle + Fotos (Ein/Auszug)
03_Korrespondenz/ E-Mails, Schreiben, Protokolle
04_Rechnungen/ Handwerker, NK-Abrechnungen
05_Schluesse/ Schlüsselprotokoll, Dokumentation



Digitales Übergabeprotokoll

Fotos direkt verknüpft: Raum-zugeordnet, kein WhatsApp-Chaos.

Elektronische Unterschrift: DocuSign, Adobe Sign, SmartSign — rechtlich gleichwertig.

Unveränderlicher Zeitstempel: Forensisch dokumentiert — entscheidend im Streitfall.

Automatische Ablage: Direkt im richtigen Objektordner — kein manuelles Scannen.

■ Mit KI: Vollautomatische Übergabekette

Nach Unterzeichnung läuft automatisch: Schlüsselbuch aktualisiert, alle Beteiligten erhalten Kopie per E-Mail, Nachkontroll-Termin in 6 Monaten erstellt, Protokoll im Objektordner abgelegt. Einrichtung: 4 Stunden. Ersparnis: 30–45 Min/Übergabe.

Berechtigungskonzept

Rolle	Zugriff
Makler / Verwalter	Alle Ordner der zugewiesenen Objekte
Eigentümer	Stammdaten, Abrechnungen, Übergabeprotokolle
Mieter	Nur eigener Mietvertrag (auf Anfrage)
Handwerker	Nur spezifischer Auftrag — zeitlich begrenzt



KAPITEL 6

Internes Wissensmanagement

In den meisten Büros steckt das wichtigste Wissen im Kopf von 1–2 Personen. Bei Ausfall kostet jede Frage 15–20 Minuten Sucharbeit — **und das kann niemand sich auf Dauer leisten.**

Ohne KI: Wissen dokumentieren

Internes Wiki (Notion): Häufige Fragen, Objekt-Spezifika, Handwerkerkontakte, Standard-Formulierungen. Notion Free = 0 Euro.

SOPs für alle Kernprozesse: Schritt-für-Schritt für Übergaben, Erstgespräche, Mahnkommunikation. Neue Mitarbeitende können sich selbst einarbeiten.

FAQ-Dokument: Die 20 häufigsten Mieterfragen mit Standard-Antworten. Reduziert Routine-Kommunikation um 60–70%.

Mit KI: GPT-Assistent auf eigenen Dokumenten (RAG)

Mitarbeitende fragen direkt: 'Was steht im Mietvertrag von Wohnung 3B zur Haustierklausel?' — Antwort in Sekunden aus eigenen Dokumenten.

- Exposés und Objektbeschreibungen — für Interessentenanfragen
- Mietverträge und Nachträge — für Klärung von Vertragsfragen
- Hausordnungen — für standardisierte Mieteranfragen
- Wartungshistorie — für Handwerkerkoordination

DSGVO-Hinweis: Internes KI-System

Ein RAG-System auf eigenen Servern oder EU-gehosteten Cloud-Services sendet keine Kundendaten an externe KI-Anbieter. Vollständig DSGVO-konform, sofern Datenzugriff auf berechnete Mitarbeitende beschränkt bleibt und AVV mit Hosting-Anbieter vorliegt.



KAPITEL 7

KI rechtssicher einsetzen

KI-Tools bieten enormes Potenzial — aber auch reale Compliance-Risiken. Wer die Grundregeln kennt, kann KI sicher einsetzen. **Wer sie ignoriert, riskiert DSGVO-Bußgelder und Vertrauensverlust.**

Geeignete Tools für Immobilienbüros

Tool	Einsatz	DSGVO	AVV
ChatGPT (OpenAI)	Texte, Exposés, FAQ	EU-Opt-in	Ja
Microsoft Copilot	Office-Integration	M365-konform	Ja
Google Gemini	Docs, Sheets, Gmail	EU-Server	Ja
Eigenes LLM	Alle internen Daten	Vollständig	–
US-Tools ohne AVV	Nicht empfohlen	Unzureichend	Nein

Art. 9 DSGVO — Absolutes Verbot

Gesundheitsdaten, biometrische Daten, politische Überzeugungen, Religionszugehörigkeit und strafrechtliche Verurteilungen dürfen niemals in externe KI-Prompts eingegeben werden — unabhängig vom Tool.



KAPITEL 7 — FORTSETZUNG

Die goldene Regel:

Niemals echte Personendaten (Namen, Adressen, IBAN, Mietkonditionen) in externe KI-Tools eingeben. Arbeiten Sie stets mit anonymisierten Beispielen oder Platzhaltern. **KI für Textentwürfe: ja. KI als Kundendatenbank: nein.**

Konkret: Statt 'Schreib eine Mahnung für Herrn Müller, Musterstraße 5, Rückstand €1.240' → 'Schreib eine Mahnung für einen Mieter mit Rückstand von X Euro'. Das Ergebnis ist identisch — ohne Datenschutzrisiko.

Transparenzpflicht im Kundenkontakt

- ✓ Kontaktformular: Hinweis auf automatisierte Vorqualifizierung
- ✓ Erstantwort-E-Mail: 'Diese Antwort wurde automatisch generiert'
- ✓ Datenschutzerklärung: Abschnitt automatisierte Prozesse ergänzen
- ✓ Widerspruchsrecht: Interessenten können menschliche Bearbeitung anfordern



UMSETZUNG

12-Wochen-Implementierungsplan

Von der ersten Optimierung bis zum vollautomatisierten Anfragenprozess.

Wochen 1–2	Fundament legen
☐	DSGVO-Check: Datenschutzerklärung prüfen und aktualisieren
☐	Verarbeitungsverzeichnis anlegen (einfaches Excel reicht)
☐	Ordnerstruktur für Objektakten einführen
☐	AVV mit Google, Microsoft und E-Mail-Dienst abschließen
☐	Passwortmanager für alle Mitarbeitenden einrichten
Wochen 3–4	Prozesse standardisieren
☐	10 E-Mail-Vorlagen für die häufigsten Situationen erstellen
☐	SOPs für Übergaben und Erstgespräche verschriftlichen
☐	Calendly einrichten und in E-Mail-Signatur einbinden
☐	Bestehende Objektakten migrieren (Top-20-Objekte zuerst)
☐	Team-Schulung: neue Ablagestruktur und Tools
Wochen 5–8	Erste Automatisierungen
☐	Automatische Erstantwort mit Calendly-Link aktivieren
☐	WhatsApp-Benachrichtigung bei neuen Anfragen einrichten
☐	Digitales Übergabeprotokoll pilotieren (2–3 echte Übergaben)
☐	Terminerinnerungen 24h und 1h vorher automatisch aktivieren
☐	Ergebnisse messen: Bearbeitungszeit und Terminquote
Wochen 9–12	KI-Integration
☐	KI-Qualifizierung für Anfragen pilotieren (Score-System)
☐	Internes Wissenssystem auf vorhandenen Dokumenten aufbauen
☐	Ergebnisse messen: Lead-Qualität und Abschlussrate
☐	Prozesse basierend auf Daten optimieren
☐	Langfristigen Betriebsplan und Wartungsroutine festlegen



CHECKLISTE

Master-Checkliste — 25 Punkte

Nutzen Sie diese Checkliste für Ihren Prozess-Audit. Identifizieren Sie die drei Punkte mit dem größten Hebel.

■ Rechtliche Grundlagen

- ☐ Datenschutzerklärung auf der Website aktuell (2025/2026)
- ☐ Verarbeitungsverzeichnis (VVT) für alle Datenverarbeitungen angelegt
- ☐ AVV mit E-Mail-Anbieter, Cloud-Dienst und CRM abgeschlossen
- ☐ Berechtigungskonzept für Datenzugriffe schriftlich definiert
- ☐ Mitarbeitende datenschutzrechtlich unterwiesen und dokumentiert
- ☐ Aufbewahrungsfristen für alle Dokumenttypen bekannt und eingehalten
- ☐ Löschkonzept für abgelaufene Daten vorhanden

■ Prozesse und Organisation

- ☐ Einheitliche Ordnerstruktur verbindlich eingeführt
- ☐ Namenskonvention für alle Dokumente definiert und eingehalten
- ☐ E-Mail-Vorlagen für die 10 häufigsten Situationen vorhanden
- ☐ SOPs für Übergaben und Erstgespräche verschriftlicht
- ☐ Digitales Schlüsselbuch mit Datum und Unterschrift geführt
- ☐ Anfragebearbeitung unter 2 Stunden sichergestellt
- ☐ FAQ-Dokument für häufige Mieteranfragen gepflegt
- ☐ Monatliches Prozess-Review als fester Termin

■ Digitalisierung und Automatisierung

- ☐ Cloud-Ablage mit Rollenzugriffen eingerichtet
- ☐ Passwortmanager für alle Mitarbeitenden eingeführt
- ☐ Calendly in E-Mail-Signatur, Website und Erstantwort eingebunden
- ☐ Automatische Erstantwort für Portalanfragen aktiv
- ☐ Digitales Übergabeprotokoll mit elektronischer Unterschrift im Einsatz
- ☐ WhatsApp-Benachrichtigung bei neuen qualifizierten Anfragen aktiv
- ☐ KI-Tools nur für anonymisierte oder interne Daten genutzt
- ☐ Transparenzhinweis bei automatisierten Kundenkontakten aktiv
- ☐ Automatische Terminerinnerungen 24h vorher aktiv
- ☐ Ergebnismessung aktiv: Bearbeitungszeit, Lead-Qualität, Abschlüsse



ÜBER RAIS

Sie wissen jetzt, was möglich ist.

Wir bauen es.

RAIS (Ritz AI Solutions) entwickelt, hostet und betreibt Automatisierungslösungen für Makler und Hausverwaltungen. Sie erhalten das Ergebnis — ohne technisches Know-how, ohne SaaS-Abonnements und ohne laufenden Adminaufwand.

- **Anfragen-Qualifizierung**
Vollautomatisch vom Portaleingang bis zur WhatsApp-Benachrichtigung — nur qualifizierte Leads erreichen den Makler.
- **Objektakten-Automatisierung**
Digitale Übergabeketten inkl. DocuSign-Integration, automatischer Ablage und Schlüsselbuch-Synchronisation.
- **Internes KI-Wissenssystem**
GPT-Assistent auf eigenen Exposés, Mietverträgen und Dokumenten — DSGVO-konform, intern, einsatzbereit.
- **Digitale Präsenz**
Exposé-Landingpages, qualifizierende Kontaktformulare und Online-Terminbuchung für Besichtigungen.

Kostenlosen Prozess-Audit buchen

45 Minuten — konkret, kein Verkaufsdruck. Wir analysieren Ihre Prozesse und Automatisierungen in Ihrem Büro den größten Zeitgewinn bringen

ritz-ai.solutions



Jetzt scannen

RAIS — Ritz AI Solutions

Kevin Ritz

kevin@ritz-ai.solutions

Von-Cohausenstraße 9

56076 Koblenz

Kleinunternehmer §19 UStG