

Der Verwalter-Brief

mit Deckert kompakt

Ihr Beratungsdienst rund um WEG- und Mietverwaltung

September 2011



**Liebe Leserin,
lieber Leser,**

kürzlich las ich in der Zeitung von einem Anwalt, der seine Kanzlei direkt an der Autobahn in einem Autohof angesiedelt hat. Er spricht damit Fernfahrer an, die unterwegs Probleme mit der Polizei haben und mit ihrem 40-Tonner zum Besuch beim Anwalt schlecht in die Innenstadt fahren können. Der Mann hat sich offenbar überlegt, wie er am besten an Kunden kommt, und sich dann für einen ungewöhnlichen Weg entschieden. Das gefällt mir.

Was das mit Immobilienverwaltung zu tun hat? Auch jeder Verwalter fragt sich, wo er Kunden hernimmt. Letztlich gilt auch hier: Wer sich von der Masse abhebt und das auch noch gekonnt darstellt, hat bessere Chancen. Anregungen, wie Sie das schaffen können und mehr Wissenswertes zum Marketing für Immobilienverwalter finden Sie im Verwalterthema des Monats. Eins sei vorab verraten: Sie müssen Ihr Büro nicht an die Autobahn verlegen.

Nach den eher kühl-nassen Wochen doch noch einige Sommertage und erfolgreiches Verwalten wünscht Ihnen Ihr

Richard Kunze

Dipl.-Kfm. Richard Kunze
Herausgeber

Ihre Verwalter-Themen im September

Verwalterthema des Monats

Marketing des Immobilienverwalters

→ Seite 4

Organisation

Prozesse in der Immobilienverwaltung: Objektkontrolle

→ Seite 6

FAQ

Sie fragen – unsere Experten antworten

→ Seite 8

Deckert kompakt

Entscheidung des Monats:

Richtiger Beklagter bei verweigerter Veräußerungszustimmung

→ Seite 9

Deckert erklärt: Geschäftsordnungsbeschluss

→ Seite 10

WEG-Rechtsprechung kompakt

→ Seite 11

Schlusslicht

→ Seite 12

Verwalter-Brief Online-Archiv: www.haufe.de/immobilien/vwbrief

Sie möchten sich täglich über die aktuellen Entwicklungen in den Bereichen Vermieten, Verwalten, Immobilien informieren, dann besuchen Sie unser Internetportal: www.haufe.de/immobilien

Meldungen

Mieter muss 3 Jahre für Schaden am Gemeinschaftseigentum aufkommen

Ein Mieter, der die gemieteten Räume beschädigt, muss dem Vermieter den Schaden ersetzen. Der Schadensersatzanspruch des Vermieters verjährt innerhalb von 6 Monaten ab dem Zeitpunkt, zu dem er die Räume vom Mieter zurückerhalten hat (§ 548 Abs. 1 BGB).

Nicht geklärt war bisher, ob diese kurze Verjährungsfrist aus dem Mietrecht auch für Ansprüche einer WEG gegen den Mieter eines Sondereigentümers gilt, wenn der Mieter das Gemeinschaftseigentum (hier: Aufzug) beschädigt hat. Der BGH hat dies nun verneint. Ersatzansprüche der WEG unterliegen in diesen Fällen der regelmäßigen Verjährungsfrist von 3 Jahren. Die Sondervorschrift des § 548 Abs. 1 BGB greift hier nicht.

Die Bundesrichter hoben damit ein Urteil des OLG Stuttgart (s. Der Verwalter-Brief November 2010, S. 2) auf, das von einer 6-monatigen Verjährungsfrist ausgegangen war. (BGH, Urteil v. 29.6.2011, VIII ZR 349/10)

PRAXIS-TIPP:

Die Entscheidung des BGH ist für Verwalter und Wohnungseigentümer erfreulich. Steht ein Schadensersatzanspruch der WEG gegen den Mieter eines Sondereigentümers im Raum, ist genügend Zeit, die Eigentümer auf der nächsten ordentlichen Eigentümerversammlung über Maßnahmen gegen den Schädiger entscheiden zu lassen. Insbesondere muss der Verwalter keine außerordentliche Versammlung einberufen, um eventuelle Maßnahmen zur Hemmung der Verjährung beschließen zu lassen.

Die 3-jährige Verjährungsfrist beginnt mit dem Ende des Jahres, in dem der Schaden verursacht worden ist und die Eigentümer hiervon und der Person des Schädigers erfahren haben. Ansprüche wegen eines 2010 verursachten Schadens verjähren also z. B. am 31.12.2013.

Weiterführende Informationen:

Verjährung (Miete) → **639445**

Verjährung (WEG) → **637335**

Betriebskostenspiegel sagt nichts über Einzelfall aus

Der Vermieter muss bei der Abrechnung der Betriebskosten das Wirtschaftlichkeitsgebot beachten (§ 556 Abs. 3 Satz 1 BGB). Das bedeutet, dass er nur solche Betriebskosten auf den Mieter umlegen kann, die angemessen und erforderlich sind. Hierbei steht ihm ein Ermessen zu. Behauptet der Mieter einen Verstoß gegen das Wirtschaftlichkeitsgebot (z. B. weil ihm einzelne Betriebskostenpositionen zu hoch erscheinen), muss er die Umstände, aus denen sich dies ergeben soll, im Einzelnen darlegen und beweisen. Hierzu reicht es nicht aus, darauf zu verweisen, dass der Vermieter höhere Betriebskosten angesetzt hat, als sich aus einem vom Deutschen Mieterbund herausgegebenen „Betriebskostenspiegel“ ergibt. Da die Kostenstrukturen regional und kommunal unterschiedlich sind, kommt solchen überregional auf empirischer Basis

www.haufe.de/immobilien

ermittelten Betriebskostenzusammenstellungen keine Aussagekraft im Einzelfall zu. (BGH, Urteil v. 6.7.2011, VIII ZR 340/10)

Weiterführende Informationen:

Wirtschaftlichkeitsgrundsatz bei den Betriebskosten → **1714420**

Betriebskosten im Mietrecht → **638407**

Verwalter kann selbst um Verwaltungsunterlagen streiten

Gibt der Verwalter Original-Verwaltungsunterlagen an einen Eigentümer heraus, kommt zwischen Verwalter und Eigentümer im Regelfall ein stillschweigender Leihvertrag zustande. Der Verwalter hat daher einen eigenen Rückgabeanspruch und kann in eigenem Namen auf Rückgabe an sich klagen, wenn der Eigentümer die Unterlagen nicht zurückgibt. Der Verwalter ist nicht gehalten, im Namen der WEG zu klagen. Zum einen müssten ihn die Eigentümer hierzu erst ermächtigen. Zum anderen haben die Eigentümer auch kein vernünftiges Interesse daran, das Prozesskostenrisiko zu übernehmen. Aus ihrer Sicht ist es Sache des Verwalters, das Einsichtsrecht einschließlich der Rückerlangung der von ihm selbst herausgegebenen Unterlagen abzuwickeln. (BGH, Urteil v. 15.7.2011, V ZR 21/11)

PRAXIS-TIPP:

Jeder Wohnungseigentümer hat Anspruch auf Einsicht in die Verwaltungsunterlagen. Die Einsichtnahme ist grundsätzlich im Büro der Verwaltung zu gewähren. Der Verwalter ist nicht verpflichtet, Kopien oder gar die Unterlagen im Original zu versenden. Um die Belastung im Verwalterbüro in Grenzen zu halten, kann es aber sinnvoll sein, Eigentümern gewünschte Unterlagen in Kopie zu schicken – gegen Kostenerstattung.

Dringend abzuraten ist davon, Originalunterlagen an Eigentümer herauszugeben, wie es der Verwalter im vorliegenden Fall gemacht hat. Auch wenn der BGH dem Verwalter einen eigenen Rückgabeanspruch zugesteht, kostet es Zeit und Geld, eine Herausgabeklage durchzuführen. Und selbst eine erfolgreiche Klage garantiert noch nicht, dass der Verwalter die Originale tatsächlich zurückerhält. Geben Sie deshalb Originalunterlagen gar nicht erst aus der Hand.

Weiterführende Informationen:

Grundsatzentscheidung zur Einsicht in die Verwaltungsunterlagen

→ **2659374**

Heizkörper als Sondereigentum

Heizkörper und dazugehörige Leitungen zum Anschluss an eine Zentralheizung können dem Sondereigentum zugeordnet werden. In diesem Fall sind auch die Thermostatventile Sondereigentum. Das hat der BGH klargestellt.

Soweit diese Bauteile wirksam dem Sondereigentum zugeordnet sind, haben die Wohnungseigentümer keine Beschlusskompetenz, z. B. über Modernisierungsmaßnahmen. Dennoch hierüber gefasste Beschlüsse sind nichtig.

In dem entschiedenen Fall wollten die Eigentümer die komplette Heizungsanlage einschließlich der Heizkörper erneuern. Über die Erneuerung der Heizzentrale und der Steigleitungen, die zwingend im Gemeinschaftseigentum stehen, bestand Beschlusskompetenz, für den Austausch von Verteilungsleitungen und Heizkörpern wegen der Zuordnung zum Sondereigentum aber nicht.

Dem BGH zufolge kann die Gemeinschaft auch dann zum Austausch der im Gemeinschaftseigentum stehenden Bauteile schreiten, wenn einzelne Eigentümer ihre dem Sondereigentum zugeordneten Leitungen und Heizkörper nicht austauschen wollen, diese Teile aber nicht mehr an die modernisierte Anlage passen. Die WEG muss solchen Eigentümern nur eine angemessene Zeit geben, die Heizkörper umzustellen. Die Modernisierung der Anlage hingegen muss nicht über diesen Zeitraum hinaus zurückgestellt werden. Vielmehr kann die Gemeinschaft dann die nicht mehr passenden Geräte von der Anlage trennen. (BGH, Urteil v. 8.7.2011, V ZR 176/10)

PRAXIS-TIPP:

Ausdrücklich offengelassen hat der BGH die Frage, ob Heizkörper und die Verteilungsleitungen in den Wohnungen generell Sondereigentum sind. Im entschiedenen Fall waren diese Bauteile ausdrücklich zum Sondereigentum erklärt worden. Jedenfalls diese Zuordnung war wirksam. Wie Heizkörper und Verteilungsleitungen in den Wohnungen ohne ausdrückliche Zuordnung zu beurteilen sind, ist damit höchstrichterlich nach wie vor nicht geklärt.

! Weiterführende Informationen:

Sondereigentum → **637134**

Sondereigentum (FAQs) → **2627494**

Verlängerte Abrechnungsperiode im Einzelfall zulässig

Der Vermieter muss regelmäßig über die Betriebskostenvorauszahlungen abrechnen. Die Abrechnungsperiode beträgt nach § 556 Abs. 3 BGB grundsätzlich 12 Monate. Die Rechtsprechung ist bisher fast einhellig davon ausgegangen, dass dieser Zeitraum auch durch Vereinbarung der Mietvertragsparteien nicht verlängert werden kann.

Dem entgegen hat nun der BGH geurteilt, dass eine Verlängerung im Einzelfall durchaus möglich sein kann. In dem entschiedenen Fall hatten Vermieter und Mieter vereinbart, eine Abrechnungsperiode einmalig für einen Zeitraum von 19 Monaten (Juni 2007 bis Dezember 2008) festzulegen. Damit sollte das Abrechnungsjahr für die Zukunft an das Kalenderjahr angeglichen werden.

Eine Verlängerung im Einzelfall sei nicht zu beanstanden, wenn sie den Interessen beider Parteien diene, weil sie eine Umstellung auf eine andere jährliche Abrechnungsperiode bezwecke. Nachteile, die dem Mieter durch eine solche Verlängerung des Abrechnungszeitraums möglicherweise entstehen (verzögerte Auszahlung eines Guthabens, erhöhter Prüfungsaufwand), würden durch entsprechende Vorteile (bessere Übersicht bei Abrechnung nach dem Kalenderjahr) hinreichend kompensiert. (BGH, Urteil v. 27.7.2011, VIII ZR 316/10)

PRAXIS-TIPP:

Diese Entscheidung darf nicht dazu verleiten, den Abrechnungszeitraum eigenmächtig über 12 Monate hinaus zu verlängern. Notwendig ist stets eine – später auch nachweisbare – Vereinbarung mit dem Mieter. Eine solche ist aber auch nur möglich, wenn die strengen Kriterien, die der BGH aufstellt, erfüllt sind, d. h. die Vereinbarung beider Seiten dient. Verlängerungen der Abrechnungsperiode sollten daher eine absolute Ausnahme bleiben.

! Weiterführende Informationen:

Betriebskostenabrechnung: Form und Inhalt → **2613053**

Betriebskostenabrechnung: Umlage und Abrechnungsfrist → **2613054**



Haufe Online-Seminare im September

Mit den Haufe Online-Seminaren können Sie sich direkt am heimischen PC über aktuelle Themen, die Ihren Verwalteralltag betreffen, informieren. Ihr Vorteil: Sie sparen sich die Kosten für Anreise und Übernachtung und sparen zudem wertvolle Zeit.

Anmeldung unter www.online-training-immobilien.haufe.de

Problemfall Parabolantennen: eine unendliche Geschichte?

Mo., 26.9.2011, 15:00 Uhr, Dauer ca. 90 Min. Teilnahmebeitrag: 89 Euro

Der Vermieter hat ein großes Interesse daran, seine Fassade frei von Parabolantennen zu halten. Die Rechtsprechung zu diesem Streitthema ist vielfältig und komplex. Dieses Online-Seminar des Verbandes norddeutscher Wohnungsunternehmen e. V. (VNW) in Zusammenarbeit mit Haufe Online Training für Immobilien gibt einen Überblick über die aktuelle Rechtsprechung. Sie erfahren, welche Rechte Vermieter und Mieter haben und was bei ausländischen Staatsangehörigen zu beachten ist.

Referent: Rainer Maaß, Justiziar des VNW

Aktuelle Rechtsprechungsübersicht zum WEG

Di., 27.9.2011, 10:00 Uhr, Dauer ca. 90 Min. Teilnahmebeitrag: 98 Euro. Für Kunden von „Haufe VerwalterPraxis Professional“ ist die Teilnahme im Abonnement enthalten.

Das Wohnungseigentumsrecht wird sehr stark von der Rechtsprechung geprägt. Laufend klären die Gerichte strittige Fragen und stellen so die Weichen für die weitere Arbeit.

Dieses Online-Seminar gibt eine Übersicht über die aktuelle Rechtsprechung des BGH, aber auch der Instanzgerichte. Schwerpunkte sind Beschlussrecht und Eigentümerversammlung, neue Beschlusskompetenzen, bauliche Veränderung, modernisierende Instandhaltung, Modernisierung und ihre Kosten sowie Verwaltung und Finanzwesen.

Referent: Dr. Dr. Andriik Abramenko, Richter am LG Frankfurt

Schneller ans Ziel mit dem HaufeIndex

Suche

Wenn Sie „VerwalterPraxis“, „VerwalterPraxis Professional“, „ImmobilienVerwaltung plus/pro“, „Hausverwaltungsmanagement plus/pro“, „ImmoXpress plus/pro“ oder „Lexware hausverwalter plus“ nutzen, haben Sie einfachen Zugriff auf weiterführende Informationen. Geben Sie die zu jedem Beitrag jeweils genannte(n) Nummer(n) einfach in die Suche Ihrer Wissensdatenbank „VerwalterPraxis“ oder „VerwalterPraxis Professional“ ein und Sie gelangen direkt und ohne weiteres Suchen zur genannten Fundstelle.

Verwalterthema des Monats

Marketing des Immobilienverwalters

Dipl.-Kfm. Richard Kunze, Worms

Eine Vielzahl an Verwaltungsunternehmen buhlt um die Gunst der Kunden. Große und kleine, professionell und nebenberuflich betriebene Verwaltungen fischen dabei im selben Teich. Wer hier einen guten Fang machen will, hat schnell das Hilfsmittel „Marketing“ im Kopf. Doch was ist Marketing überhaupt? Und brauchen Verwalter Marketing?

Marketing ist für die meisten ein unscharfer Begriff und wird üblicherweise mit Verkauf/Werbung gleichgesetzt. Diese Sichtweise greift zu kurz, wie die Definition des Begriffs zeigt:

DEFINITION: WAS IST MARKETING?

Marketing ist jedes zielgerichtete Handeln, das dem Zweck der betrieblichen Leistungserbringung dient.

Marketing setzt also viel früher an als beim Verkauf und reicht bis in den Kern des Unternehmens. Wenn dabei die Bedürfnisse der Kunden Ausgangspunkt und Maß aller Entscheidungen sind, wird Marketing zu einer Denkhaltung, zur Unternehmensphilosophie.

Die Wirtschaftswissenschaften hatten die Marketingtheorie ursprünglich für den Produktionsgüterbereich entwickelt. Erst in den 80er Jahren wurde sie auf den Dienstleistungsbereich übertragen und an dessen Besonderheiten angepasst.

Die Instrumente des Marketings

Das Marketing setzt sich aus verschiedenen Bereichen zusammen. In jedem der nachfolgend aufgezählten Bereiche müssen Sie grundsätzliche Entscheidungen treffen, die großen Einfluss auf Ihren Erfolg oder Misserfolg am Markt haben:

- Leistungspolitik
- Preispolitik
- Kommunikationspolitik
- Distributionspolitik
- internes Marketing

Leistungspolitik – Was biete ich an?

Am Anfang stehen Entscheidungen zur **Leistungspolitik**. Hier müssen Sie festlegen, welches Leistungsspektrum Sie in welcher Qualität anbieten wollen.

Das Leistungsspektrum ist der Gesamt- oder Teilbereich der Leistungsarten WEG-, Mietshaus-, Geschäftshaus-, Center-Verwaltung usw. Die Entscheidung des Leistungsspektrums wirkt sich unmittelbar auf die Anforderungen aus, denen der Verwalter und die Mitarbeiter gerecht werden müssen.

Die Bereiche unterscheiden sich aufgrund der unterschiedlichen Rechtsgrundlagen und verlangen in der Regel nach dem Einsatz unterschiedlicher Softwareprogramme. Damit stellt jeder Bereich auch eigene Anforderungen an die Qualifikation der Mitarbeiter. Nur in wenigen Ausnahmen werden Mitarbeiter in der Lage sein, alle Geschäftsbereiche

professionell bearbeiten zu können. Für jeden Geschäftsbereich ist deshalb spezialisiertes Personal erforderlich, insbesondere, wenn der Umfang in dem Bereich die Geringfügigkeitsgrenze übersteigt. Sie sollten nur die Leistungsbereiche anbieten, die Sie qualifiziert leisten können, die andererseits aber auch die wirtschaftlich kritische Masse in einem angestrebten Zeitraum erreichen.

PRAXIS-TIPP: ALLEINSTELLUNGSMERKMALE BEGRÜNDEN

Bieten Sie Leistungen an, die andere nicht anbieten. Damit unterscheiden Sie sich von Mitbewerbern und können sich durch Alleinstellungsmerkmale hervorheben. Solche Leistungen können z. B. Betriebsseminare oder die Einrichtung eines 24-Stunden-Notrufs sein.

Preispolitik – Was verlange ich für meine Dienstleistung?

Im Rahmen der **Preispolitik** legen Sie fest, welche Vergütung Sie für Ihre Leistung verlangen. Dabei müssen Leistungsbereich, Qualitätsniveau und Preisniveau übereinstimmen. Vergessen Sie bei der Kalkulation nicht, dass qualifizierte Verwalterleistung nur mit qualifiziertem und damit gut bezahltem Personal zu erbringen ist.

Die Zeit der „all-inclusive“-Verwaltergebühr nähert sich erfreulicherweise ihrem Ende. Die meisten Verwalter differenzieren ihre Vergütung inzwischen nach einer Gebühr für kalkulierbare Grundleistungen und Gebühren für nicht kalkulierbare Sonderleistungen, wie z. B. in der WEG-Verwaltung die Verwalterzustimmung zum Verkauf einer Einheit, außerordentliche Eigentümerversammlungen, Anforderungen von Fotokopien, Begleitung von Sanierungsmaßnahmen oder in der Mietverwaltung Mieterwechsel, Wohnungsrenovierungen und Klageverfahren.

Näheres zur Kalkulation lesen Sie im Beitrag „Verwaltervergütung kalkulieren und durchsetzen“ im Verwalter-Brief April 2011.

Kommunikationspolitik – Wie sage ich es meinen Kunden?

Damit die Verwalterleistung nicht nur über den Preis, sondern auch über Qualität verkauft werden kann, müssen Sie die Möglichkeiten der **Kommunikationspolitik** einsetzen.

Machen Sie insbesondere die immaterielle Leistung der Immobilienverwaltung sichtbar. Die Eigentümer sehen sonst nicht, wie oft Sie das Anwesen inspizieren, und sie merken nicht, welche Preisvorteile sie ggf. durch geschicktes Verhandeln mit Handwerkern bekommen haben, wenn Sie es nicht publik machen. Neben einer informativ und kommunikativ gestalteten Eigentümerversammlung bieten sich unterjährige Berichte an die Eigentümer an. Mit der Verbreitung der E-Mail-Kommunikation steht hier ein kostengünstiger Kommunikationsweg zur Verfügung. Nutzen Sie diesen!

PRAXIS-TIPP: EINHEITLICHE AUSSENDARSTELLUNG

Zur professionellen Kommunikation gehört auch das durchgehend einheitliche Erscheinungsbild („Corporate Design“). Vom Briefpapier und der Visitenkarte über die Homepage bis zum Telefonbucheintrag muss eine einheitliche Darstellung hohe Wiedererkennung gewährleisten. Nach dem Motto „Profis arbeiten mit Profis“ sollten Sie hier die Hilfe von Gestaltungsfachleuten in Anspruch nehmen.

Distributionspolitik – Wie erhalte ich Verwaltungsmandate?

Die Frage, wie Sie an Verwaltungsmandate kommen, beantwortet die **Distributionspolitik**.

Mundpropaganda fördern

Die tragende Säule für organisches Wachstum ist nach wie vor die Weiterempfehlung. Den eigenen Kundenstamm können Sie aktivieren und animieren, solche Empfehlungen auszusprechen.

PRAXIS-TIPP: EMPFEHLUNG HONORIEREN

Die Weiterempfehlung können Sie mit einem finanziellen Anreiz versehen. Loben Sie für erfolgreiche Weiterempfehlung einen Betrag X aus.

Aussagekräftige Internetseite

Die Verwaltersuche über das Internet ist ein Informationsweg, den vor allem (aber nicht nur) jüngere Marktteilnehmer wählen. Eine gut gestaltete und informative Homepage gewinnt damit zunehmend an Bedeutung.

Um eine Homepage wirksam als Akquisitionsinstrument nutzen zu können, reicht es aber nicht aus, dort nur die Aufgaben eines Immobilienverwalters aufzuzählen, wie dies vielfach noch der Fall ist. Stellen Sie auch die besonderen Stärken Ihres Unternehmens und Ihre besonderen Leistungen als Alleinstellungsmerkmale heraus. Dies animiert die suchenden Kunden zu einer Kontaktaufnahme. Gestalten Sie die Seite nicht zu textlastig. Weniger ist hier mehr.

Auch hier zahlt es sich aus, Experten hinzuzuziehen. Die Kosten lohnen sich allemal. Allzu oft werden die Inhalte noch von Programmierern und nicht von Kommunikationsfachleuten festgelegt.

Professionelle Bewerbungsunterlagen

Dasselbe wie für die Homepage gilt auch für Ihre Bewerbungsunterlagen. Um sich gegen Wettbewerber durchzusetzen, die mit niedrigen Preisen winken, ist es unerlässlich, dass die Bewerbungsunterlagen konsequent Ihre besonderen Leistungen hervorheben und aussagen, warum gerade Sie der geeignete Geschäftspartner sind. Auch hier zahlt sich eine professionelle Gestaltung nebst hohem Wiedererkennungswert aus.

PRAXIS-TIPP: AM BALL BLEIBEN

Potenzial schlummert auch bei den Interessenten, bei denen Sie nicht zum Zuge gekommen sind. Haken Sie die Sache nicht einfach ab, wenn eine Bewerbung nicht erfolgreich war, sondern fragen nach den Gründen für die Ablehnung. Erfassen Sie diese Kunden in einer „Potenzialdatei“, notieren eine Wiedervorlage und treten mit ihnen zu gegebener Zeit (z. B. wenn erneut eine Verwalterbestellung zu erwarten ist) wieder in Kontakt.

Internes Marketing

Ein eigenes Instrument des Dienstleistungsbereichs ist das **interne Marketing**. Hier stehen die Mitarbeiter, deren Einstellung und Bedürfnisse im Mittelpunkt.

Den Mitarbeitern kommt im Interaktionsprozess mit dem Kunden eine Schlüsselstellung zu. Die Qualität der Verwalterleistung wird unmittelbar von den Leistungserbringern, den Mitarbeitern, bestimmt. Jeder persönliche, telefonische oder schriftliche Kontakt hinterlässt beim Kunden einen wertenden Eindruck. Dieser Eindruck wird mit der Professionalität des Unternehmens gleichgestellt.

Einstellungen lassen sich aber nicht anordnen. Sie müssen erarbeitet und verinnerlicht werden. Ohne Mitarbeiter, die von ihren Aufgaben überzeugt und mit ihrer Tätigkeit und ihrem Arbeitsplatz zufrieden sind, ist qualifizierte Immobilienverwaltung nicht zu leisten.

Gerade bei der Verwalter-Dienstleistung stellt diese Aufgabe besondere Anforderungen. Der zunehmend komplexer werdende Rechtsrahmen sowie wachsendes Anspruchsdenken auf Kundenseite bringen die Verwalter immer mehr in Konflikte, die nur mit sozialer Kompetenz gelöst werden können. Es ist daher Aufgabe des qualifizierten Verwalter-Unternehmers, die erforderlichen Kompetenzen im Rahmen einer umfassenden Aus- und systematischen Weiterbildung zu vermitteln.

PRAXIS-TIPP: NICHT NUR FACHLICHE WEITERBILDUNG

Beschränken Sie die Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter nicht auf den fachlichen Bereich. Trainings zu Themen wie Rhetorik, Konfliktbewältigung, „richtig Telefonieren“ usw. sind ebenso wichtig. Durch die Möglichkeit, sich fortzubilden, signalisieren Sie den Mitarbeitern auch die Wertschätzung durch das Unternehmen.

Die Mischung macht's

Die Entscheidungen zu Leistungs-, Preis-, Kommunikations- und Distributionspolitik sowie zum internen Marketing sind als stimmiges Konzept, als **Marketingmix**, aufeinander abzustimmen. Erforderlich ist eine **ganzheitliche Sicht**. Erstklassige Leistung bedingt einen erstklassigen Preis. Erstklassige Leistung kann nur mit qualifizierten und modifizierten Mitarbeitern erbracht werden. Erstklassige Leistung kommt nur mit entsprechender Kommunikation beim Kunden vollständig an. Wenn das alles aufeinander abgestimmt ist, ist die Weiterempfehlung nur logische Folge.

Brauchen Verwalter Marketing?

Sie sehen: Diese eingangs aufgeworfene Frage stellt sich so nicht, denn Verwalter treffen ihre Entscheidungen in den genannten Bereichen zwangsläufig. Die Frage ist nur, wie bewusst und systematisch. Es geht nicht um das „Ob“, sondern um das „Wie“, und damit um die Qualität der Marketingaktivitäten.

Bewusstes Marketing ist auch keine Frage der Betriebsgröße. Strategische Planung und Umsetzung ist vielmehr eine Frage der Unternehmensführung. Für jeden Verwalter, der seine Arbeit als hochwertige Dienstleistung versteht, sollte der Einsatz der Marketinginstrumente selbstverständlich sein.

Übersicht: Verwaltermarketing konkret

- Einen stimmigen Marketingmix konzipieren und umsetzen
- Gestaltung eines durchgängigen einheitlichen Erscheinungsbildes auf Briefpapier, Visitenkarten, Homepage, Anzeigen, Mitteilungen in den Objekten, um hohe Wiedererkennung zu garantieren
- Besondere Leistungen anbieten, die von Mitbewerbern abheben
- Informative Homepage mit Hervorhebung des Kundennutzens
- Eigentümerversammlung als Akquisitionsforum nutzen
- Führung einer Potenzialdatei – Ablehnungsgründe bei Bewerbungen erfragen und unter Wiedervorlage zu gegebenem Zeitpunkt bearbeiten
- Zuverlässige Erreichbarkeit sicherstellen
- Verlässlichkeit gegenüber Kunden und Geschäftspartnern leben
- Regelmäßige Kundenbefragungen durchführen. Konsequente Bearbeitung der Schwachpunkte
- Systematische Weiterbildung der Mitarbeiter unter besonderer Berücksichtigung sozialer Kompetenz

Weiterführende Informationen:

Homepage → **2342346**
 Homepage – technische Umsetzung → **2423044**

DER AUTOR

Dipl.-Kfm.
 Richard Kunze ist Immobilienverwalter. Er leitet die KUNZE-Gruppe mit über 20.000 verwalteten Einheiten und ist Herausgeber von „Der Verwalter-Brief“.



Organisation

Prozesse in der Immobilienverwaltung: Objektkontrolle

Jörg Wirtz, InRaCon GmbH, Eschenlohe

Die Objektkontrolle wird im Verwaltungsalltag oft als störend, zeitraubend und manchmal sogar als überflüssig empfunden. Doch sie ist unverzichtbar und wichtiger Bestandteil einer jeden Verwaltung. Wenn der Verwalter hier sorgfältig und planvoll vorgeht, können nicht nur die Objekte profitieren, sondern auch er selbst.

Ein verantwortungsbewusster Verwalter sollte auf eine regelmäßige Objektkontrolle keinesfalls verzichten. Zwar herrscht nicht selten die Auffassung: „Wir sind doch oft genug im Objekt, was sollen da noch zusätzliche Kontrollen?“ Aber letztlich nimmt jeder Verwalter die Betreiberverantwortung für die Liegenschaft wahr und haftet zudem, wenn mangelnde Kontrolle zu Schäden führt.

Warum und wie oft kontrollieren?

Die Verpflichtung, regelmäßige Objektkontrollen durchzuführen, kann auf verschiedenen Grundlagen beruhen. So kann es die ordnungsgemäße Verwaltung nach WEG erfordern, ein Objekt zu begehen. Auch in Verwalterverträgen kann diese Pflicht niedergelegt sein. Sehr häufig beinhalten Verträge mit größeren Kunden eindeutige Regelungen zu Häufigkeit, Intensität und Dokumentation von Objektkontrollen.

Fehlt eine vertragliche Festlegung, muss jeder Verwalter für sich entscheiden, wie intensiv und häufig die Objekte überprüft werden sollen.

Antworten auf diese Frage ergeben sich regelmäßig schon aus Größe, Lage und technischer Ausstattung, wie Anzahl, Art und Umfang der überwachungspflichtigen Anlagen im Objekt. Mindestmaß ist sicherlich eine intensive Objektkontrolle einmal jährlich. Hieran sollten auch der Hausmeister und ein Beiratsmitglied teilnehmen.

Einfache Begehungen sollten mindestens monatlich stattfinden. Bei besonderen Anlässen, z. B. nach einem Sturm, kann auch eine kurzfristige ungeplante Objektkontrolle angezeigt sein. Digitalkamera und Diktiergerät dürfen bei keiner Begehung fehlen.

PRAXIS-TIPP: KONTROLLEN DOKUMENTIEREN

Es ist nicht nur entscheidend, dass kontrolliert wird, sondern auch dass die Kontrollen nachweisbar sind. Angesichts der aktuellen Rechtsprechung ist dringend anzuraten, anhand von Aufzeichnungen ebenfalls nachvollziehbar zu machen, **was** kontrolliert wurde.

Intensivere regelmäßige Begehungen dienen auch einer langfristigen Planung von Instandhaltungs- und Entwicklungsmaßnahmen für die Objekte. Als Fachmann stellen Sie hier Ihre Kompetenz unter Beweis, erhalten den Wert des anvertrauten Eigentums und tragen wesentlich zu einer effizienten Bewirtschaftung bei.

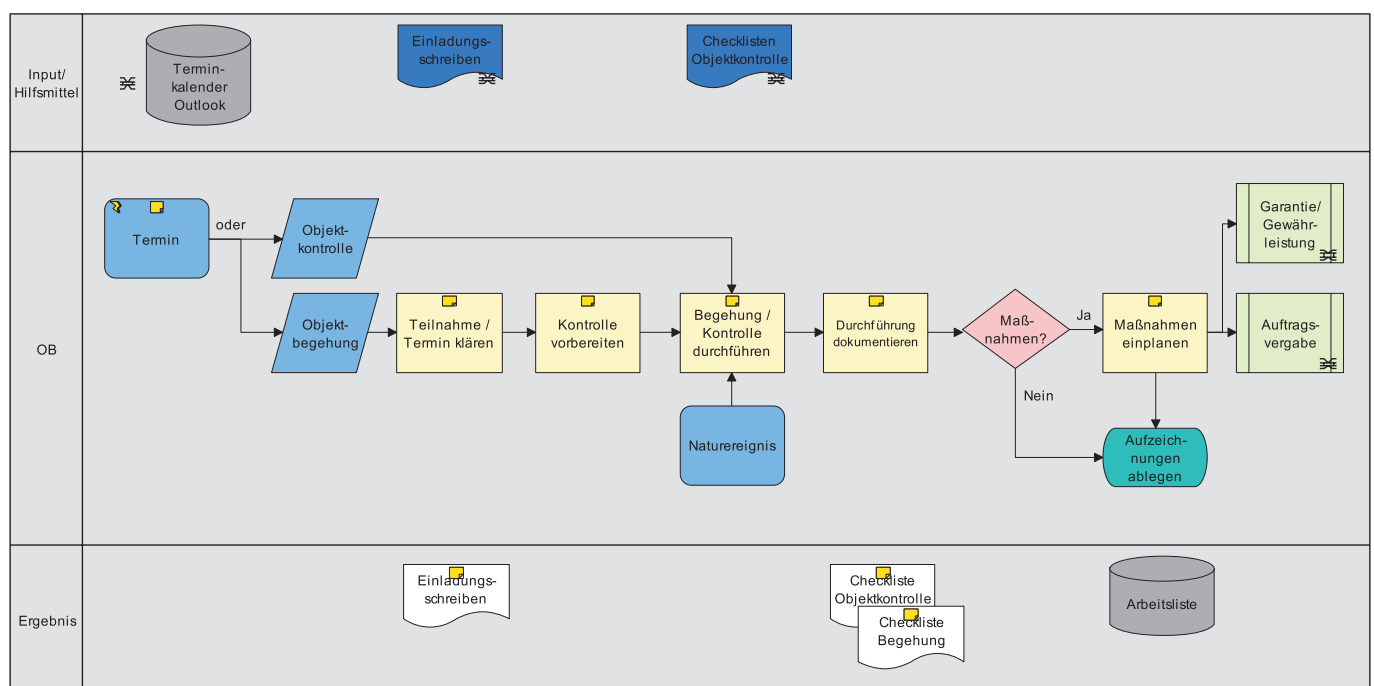
Kontrollen gut planen

Es ist in jedem Fall empfehlenswert, häufigere (Kurz-)Kontrollen und weniger häufige, dafür aber intensivere Kontrollen (Begehungen) zu unterscheiden. Die Termine sollten nicht willkürlich gewählt, sondern abgestimmt auf die jeweiligen Eigentümerversammlungen bzw. eventuelle Jour Fixe mit den Eigentümervertretern festgelegt und in die Jahresplanung einbezogen werden. Die Abarbeitung sollte mindestens anhand der angefertigten Protokolle, möglichst aber auch in der Planungsübersicht selbst nachvollziehbar sein.

Das nachfolgende Diagramm stellt einen Musterprozess für die Objektkontrolle einschließlich Vor- und Nachbereitung dar.

Checklisten verwenden

Wie bei anderen Prozessen auch ist es sinnvoll, Checklisten zu erstellen und zu verwenden. Mit deren Hilfe können Sie die durchgeführten



Musterablauf Objektkontrolle

Checkliste Begehung						Seite 1 / 1
Objekt						
Hausmeister					Prüfer	
Gebäudedetail	Prüfung erfolgt		Maßnahme nötig		Erforderliche Maßnahme	erledigt
	ja	nein	ja	nein		
Dach						
Regendichtigkeit						
sichtbare Windangriffsflächen						
fehlende/beschädigte Teile						
Schneefanggitter vorhanden						
Zustand Dachentwässerung						
Sauberkeit Rinnen/Rohre						
Fassade						
Fensterrost Funktion/Dichtigkeit						
Zustand der Holzfenster						
Risse vorhanden						
Putzabplatzungen vorhanden						
Hauseingangsbereich						
Dichtigkeitsprüfung Tür						
Funktionsprüfung Tür						
Eingangsbeleuchtung						
Hausnummernbeleuchtung						
Podeste/Abtrittroste						
Briefkastenanlage						
Im Gebäude						
Ölmenge						
Heizungsentlüftung						
Heizung Einstellung						
Wartung durchgeführt						
Wasserfilter/Enthärtung						
Beleuchtung Keller/Treppe						
Außenanlage						
Ablauf von Gullys etc.						
Mülltonnenplatz						
Abgänge/Abfahrten						
Schnitt der Vegetation						
Außenbeleuchtung						
Schneeräumgut vorhanden						
Schneeräummaschine o.k.						
Sicherheit der Kinderspielplätze						
Gartengeräte o.k.						
Überwachungspf. Anlagen						
Tiefgarage (Tor/Lüftung)						
Feuerlöscher/Brandmelder						
Aufzüge						
Datum						Unterschrift

Kontrollen aufzeichnen. Gerade bei komplexeren Objekten oder im Vertretungsfall helfen Checklisten, die Vollständigkeit der Kontrollen sicherzustellen. Die obige Abbildung zeigt ein Beispiel, wie eine Begehungsscheckliste aufgebaut werden kann.

Im Optimalfall werden die Checklisten individuell auf jedes Objekt angepasst. Besonderes Augenmerk sollten Sie hier wiederum auf die genaue Darstellung der überwachungspflichtigen und wartungsbedürftigen Anlagen legen.

Beispiele aus der Praxis belegen immer wieder, dass unerwartet häufig Abweichungen festgestellt werden:

- Aufzugsbücher werden nicht oder nur unvollständig geführt
- an sicherheitsrelevanten Einrichtungen sind Teile demontiert
- Wartungsmaßnahmen werden nicht oder in unzureichendem Umfang durchgeführt

Moderne Technik hilft sparen

Objektkontrollen verringern Risiken. Dabei dürfen Sie aber nicht vergessen, dass die Kontrollen Zeit für Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung erfordern. Dies insbesondere dann, wenn objektspezifische Listen erstellt werden und der gesamte Vorgang auf traditionelle Art in schriftlicher Form durchgeführt wird.

Moderne Hilfsmittel können Kosten sparen und den Prozess nachvollziehbarer machen. So können z. B. RFID-Tags (sog. Funketiketten) in den Objekten angebracht werden. Solche Etiketten speichern die durchzuführenden Kontrollen. Mit einem Lesegerät werden die Informationen

im Objekt ausgelesen. Die Kontrolle wird direkt im Gerät dokumentiert. Auch erforderliche Folgemaßnahmen können unmittelbar gemeldet und eingeplant werden.

Der Einsatz solcher Technik beschleunigt nicht nur den Vorgang. Auch die Delegation der Tätigkeiten für weiter entfernt liegende Objekte ist damit erleichtert. Die Dokumentation liegt zudem unmittelbar nach Durchführung papierlos in der Zentrale vor. Dies vereinfacht auch ggf. erforderliche Berichterstattungen.

Der menschliche Faktor

Neben allen Technik- und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen ist nach wie vor der menschliche Aspekt nicht zu unterschätzen. Dieser nimmt nicht ab, im Gegenteil: Bei der Betreuung und Verwaltung von Immobilien werden „weiche Faktoren“ immer wichtiger. Insofern ist die Anwesenheit im Objekt, so die Bewohner und Eigentümer sie registrieren, ein wichtiger „Wohlfühl- und Zufriedenheitsfaktor“ Ihrer Kunden.

PRAXIS-TIPP: ANWESENHEIT DEMONSTRIEREN

Führen Sie Anwesenheiten im Objekt nicht „inkognito“ durch. Ein Aushang im Treppenhaus kann die Begehung ankündigen. Das Fahrzeug mit Ihrem Firmenlogo sollte gut sichtbar und auch Ihre Mitarbeiter als Angehörige der Verwaltung zu erkennen sein. Neben der nicht zu unterschätzenden positiven Mund-zu-Mund-Propaganda registrieren auch die Bewohner von Nachbaranlagen, dass Sie sich in besonderer Weise um Ihre Objekte kümmern.

Auch hier soll ein **Praxisbeispiel** nicht unerwähnt bleiben. Einem Verwaltungsunternehmen gelang es innerhalb weniger Jahre, seinen Verwaltungsbestand im attraktiven Bereich von Großwohnanlagen deutlich zu erhöhen. Die Nachfrage bei den gewonnenen Gemeinschaften ergab, dass die häufige Anwesenheit im Objekt ein wesentlicher Grund für die Bestellung war.

Diese Verwaltung hatte es sich zuvor zur Regel gemacht, dass die Objektbetreuer mindestens einen Tag pro Woche vor Ort in den Objekten anwesend sein mussten.

! Weiterführende Informationen:

Begehung der Wohnanlage → **636263**

Begehungprotokoll → **1134406**

Verkehrssicherungspflicht → **952427**

DER AUTOR

Jörg Wirtz ist Geschäftsführer der InRaCon GmbH und berät speziell Immobilienverwaltungen bei der Optimierung ihrer Prozesse und bei der Zertifizierungsvorbereitung (u. a. ISO 9001, GEFMA 700 ff., TÜV-geprüfte Immobilienverwaltung).
www.inracon.de





Sie fragen – unsere Experten antworten



RA Dr. Dirk Sütterlin, München, beantwortet Ihre Fragen

Kann sich ein Wohnungseigentümer in Abwesenheit in einer Versammlung zum Beiratsmitglied wählen lassen? Wenn ja, welche Voraussetzungen müssen hierfür gegeben sein?

Ein Wohnungseigentümer kann zum Mitglied des Verwaltungsbeirats gewählt werden, ohne selbst in der Eigentümerversammlung anwesend zu sein.

Die Bestellung erfolgt i. d. R. durch einen mehrheitlichen Beschluss der Wohnungseigentümer. Dies setzt für jedes einzelne zu wählende Beiratsmitglied voraus, dass die einfache Mehrheit der anwesenden stimmberechtigten Wohnungseigentümer gegeben ist. Wenn sich der abwesende Beiratskandidat in der Versammlung vertreten lässt, darf auch der Vertreter bei der Wahl seine Vertretungsstimme für den Abwesenden abgeben.

Ein zum Beirat gewählter Wohnungseigentümer erwirbt seine Rechtsstellung als Beiratsmitglied aber erst, wenn er die Wahl annimmt. Bei einer Wahl in Abwesenheit muss der gewählte Beirat die Annahme nachträglich gegenüber dem Verwalter erklären.

Kann sich eine Eigentümerin in der Eigentümerversammlung auch von ihrem Lebensgefährten, der mit ihr in der Wohnung wohnt, vertreten lassen, wenn die Gemeinschaftsordnung den Kreis der Vertreter auf den Ehegatten, andere Eigentümer und den Verwalter beschränkt?

Grundsätzlich ist aufgrund der genannten Vertreterklausel ein Bevollmächtigter, der nicht zu dem dort aufgeführten Personenkreis gehört, nicht teilnahmeberechtigt.

Die Wohnungseigentümer können sich allerdings nicht auf die Vertreterklausel berufen, wenn die Vertretungsbeschränkung auf bestimmte Personen nach Treu und Glauben unzumutbar ist. Ob dies der Fall ist, ist anhand des Einzelfalls zu beurteilen.

Das BayObLG hat in einer Entscheidung von 1996 den Partner einer nichtehelichen Lebensgemeinschaft nicht als mit einem Ehegatten

gleichgestellt angesehen. Hingegen hat das OLG Köln 2003 entschieden, dass der Partner einer nichtehelichen Lebensgemeinschaft einem Ehegatten gleichstehe, wenn die Lebensgemeinschaft unstreitig und evident sowie auf Dauer angelegt ist und die Verfestigung der Gemeinschaft durch gemeinsame Kinder zu einem eheähnlichen oder -gleichen Verhältnis nach außen dokumentiert wird.

Mit Urteil v. 4.12.2009 (V ZR 44/09) hat der BGH entschieden, dass die Instandhaltungsrücklage auf Basis der tatsächlichen Zahlungen der Eigentümer abzurechnen ist. Können die Wohnungseigentümer beschließen, dass die Instandhaltungsrücklage weiter auf Basis des Sollbetrages abgerechnet werden soll, wie dies vor dem BGH-Urteil weit verbreitet war?

Nein. Die aktuelle BGH-Rechtsprechung ist bei der Darstellung der Beiträge zur Instandhaltungsrücklage zwingend zu beachten. Diese dürfen im Abrechnungsteil nicht als Ausgabe- oder Kostenposition dargestellt werden. Des Weiteren sind die tatsächlichen Zahlungen der Wohnungseigentümer in der Darstellung der Entwicklung der Instandhaltungsrücklage auszuweisen, ebenso geschuldete Zahlungen.

Wie verhält es sich mit der Haftung des Verwalters, wenn er in der Eigentümerversammlung bemerkt, dass die von ihm erstellte Jahresabrechnung fehlerhaft ist, die Eigentümer hierauf hinweist und diese die fehlerhafte Abrechnung dennoch beschließen? Muss der Verwalter hier damit rechnen, dass ihm das Gericht im Fall erfolgreicher Beschlussanfechtung die Kosten auferlegt? Oder genügt der Bedenkenhinweis, um die Haftung auszuschließen?

Der Bedenkenhinweis führt m. E. nicht zu einem Haftungsausschluss. Erforderlich ist vielmehr, dass der Verwalter für den Fall, dass der Beschluss über die fehlerhafte Jahresabrechnung angefochten wird, ausdrücklich eine Haftungsfreistellung mitbeschließen lässt.

Darf ein Wohnungseigentümer oder Mieter vor seiner Wohnungstür im Treppenhaus ein Schuhregal aufstellen bzw. vor der Tür dauerhaft seine Mineralwasserkästen aufbewahren, wenn die Hausordnung hierzu nichts regelt?

Der Gebrauch des Gemeinschaftseigentums unterliegt den Schranken der Zweckbestimmung und dem Rücksichtnahmegebot. Für die Annahme eines Nachteils im Sinne des § 14 Nr. 1 WEG setzt die Rechtsprechung die Schwelle der Beeinträchtigung insgesamt eher niedrig an. Infolgedessen ist völlig losgelöst von der Tatsache, dass die zugrunde liegende Hausordnung nichts regelt, das Aufstellen eines Schuhregals bzw. das Deponieren von Mineralwasserkästen im Treppenhaus nicht erlaubt. Dasselbe gilt im Ergebnis auch für Mieter.

Das Abstellen von Kinderwagen, Rollstühlen oder Rollatoren kann hingegen zulässig sein, wenn die Größe des Hausflurs das Abstellen zulässt. Hier kommt es auf den Einzelfall an.

Haben Sie Fragen für diese Rubrik? – Schreiben Sie uns: immobilien@haufe.de

Deckert kompakt

Die Eigentumswohnung



Liebe Leserin,
lieber Leser,

als Verwalter haben Sie einen bunten Strauß an Aufgaben. Nicht zuletzt diese Vielfalt ist es, was den Verwalterberuf ausmacht.

Eine der Aufgaben, die Ihnen mitunter hellseherische Fähigkeiten abverlangt, ist die Verwalterzustimmung bei der Wohnungsveräußerung. Wo die Teilungserklärung eine solche vorsieht, müssen Sie Farbe bekennen und nach der Beurteilung des Erwerbers „ja“ oder „nein“ zur Veräußerung sagen. Dabei stehen Sie nicht selten im Kreuzfeuer des verkaufswilligen Eigentümers einerseits und der übrigen Eigentümer andererseits.

Wenn es hier im Einzelfall brenzlich wird, können Sie die Eigentümer entscheiden lassen. Das ist an sich nichts Neues. Erfreulich deutlich hat sich nun aber der BGH zu dieser Möglichkeit und der Rolle des Verwalters bei der Veräußerungszustimmung geäußert. Ich habe das Urteil als „Entscheidung des Monats“ ausgewählt, um Sie zu ermutigen, den Ball im Zweifel an die Eigentümer weiterzuspielen. Denn auch bei Ihrer Arbeit sollten Sie sich das Leben nicht unnötig schwer machen.

Herzlichst

Ihr

Dr. Wolf-Dietrich Deckert

Deckert kompakt

Entscheidung des Monats: **Richtiger Beklagter bei verweigerter Veräußerungszustimmung**

Deckert erklärt: **Geschäftsordnungsbeschluss**

WEG-Rechtsprechung kompakt

Entscheidung des Monats

Haben die Wohnungseigentümer die Entscheidung über eine an sich vom Verwalter zu erteilende Veräußerungszustimmung an sich gezogen und beschlossen, die Zustimmung zu verweigern, muss sich eine Zustimmungsklage des veräußerungswilligen Eigentümers gegen die anderen Eigentümer richten. Der Verwalter wäre hier der falsche Beklagte.

Das gilt auch, wenn die Eigentümer ihre Beschlussscheidung in Form einer Anweisung an den Verwalter getroffen haben, die Zustimmung zu verweigern.

BGH, Urteil v. 13.5.2011, V ZR 166/10

Der Fall:

Die Gemeinschaftsordnung einer WEG sah vor, dass die Veräußerung von Wohnungseigentum von der Zustimmung des Verwalters abhängen sollte. Durch einfachen Mehrheitsbeschluss sollten die Eigentümer anstelle des Verwalters entscheiden können. Ein Wohnungseigentümer, der seine Wohnung verkaufen wollte, fragte beim Verwalter um dessen Zustimmung an. Da es im Eigentümerkreis Unstimmigkeiten über die Zustimmung gab, wollte der Verwalter nicht selbst entscheiden. Er legte die Frage den Eigentümern zur Beschlussfassung auf einer Eigentümerversammlung vor.

Auf dieser Versammlung beschlossen die Eigentümer, die Zustimmung zu verweigern. Sie wiesen den Verwalter an, eine entsprechende Verweigerungserklärung abzugeben. Der veräußerungswillige Eigentümer verklagte sodann den Verwalter auf Zustimmung. Dieser meinte, die Klage müsse sich nicht gegen ihn, sondern die anderen Wohnungseigentümer richten.

Das Problem:

Der BGH hatte die Frage zu klären, gegen wen eine Klage auf Zustimmung zur Veräußerung eines Wohnungseigentums zu richten ist, wenn die Eigentümer anstelle des Verwalters hierüber entschieden haben.

So hat der BGH entschieden:

Der Veräußerer hätte **die anderen Eigentümer** verklagen müssen. Der Verwalter ist bei einer Klage auf Erteilung der Veräußerungszustimmung nur der richtige Beklagte, solange nicht die Eigentümer kraft Beschlusses die Zustimmung verweigern oder Vorgaben für ihre Erteilung getroffen haben. Ist ein solcher Verweigerungsbeschluss gefasst, sind allein die restlichen Eigentümer, nicht aber der Verwalter, zu verklagen, da dem Verwalter in aller Regel **keine originäre eigene Kompetenz** durch solche Vereinbarungen verschafft wird, ausschließlich allein entsprechende Rechte wahrnehmen zu können. Vielmehr wird er insoweit als **Treuhänder** und **mittelbarer Stellvertreter** der Wohnungseigentümer tätig. Die **Eigentümer** können sich jederzeit mit

der Frage einer Veräußerungszustimmung befassen, die **Entscheidung** darüber an sich ziehen und diese **selbst treffen**. Etwas anderes könnte nur gelten, wenn die Teilungserklärung ausnahmsweise dem Verwalter die Erteilung der Zustimmung eindeutig als eigenes und nur von ihm wahrzunehmendes Recht zuweisen sollte. Das war vorliegend aber nicht der Fall. Nach der hier einschlägigen Teilungserklärung hatten auch die Eigentümer die Möglichkeit, die Zustimmung zu erteilen, auch wenn sie etwa der Verwalter verweigern wollte. Eine solche Möglichkeit schließt die Annahme einer eigenständigen, nicht rückholbaren Zustimmungskompetenz allein des Verwalters aus. Dieser kann zwar eigenständig an diesem Vorgang mitwirken, etwa wenn Eigentümer bestimmte Vorgaben beschließen, ihm ansonsten aber freie Hand lassen. Haben demgegenüber die Eigentümer **vorbehaltlos eine Zustimmungsverweigerung** beschlossen, **verliert der Verwalter seine Entscheidungsrechte**. Er ist dann nur noch Vollzugsorgan des gemeinschaftlichen Willens und muss den Beschluss der Eigentümer ohne eigenen Entscheidungs- oder Gestaltungsspielraum umsetzen. Bei einer solchen Beschlussvorgabe sind also die **Eigentümer selbst Träger der Zustimmungskompetenz** und damit auch allein Schuldner solcher Zustimmungsansprüche.

Das bedeutet für Sie:

Wenn Ihnen die Veräußerungszustimmung nach § 12 WEG ausschließlich oder primär zugewiesen ist, können Sie m. E. Ihre **Entscheidung** an die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer **delegieren**. Das wird vor allem infrage kommen, wenn Ihnen eine eigene **Entscheidung schwerfällt**, weil die Eigentümer im Vorfeld unterschiedliche Meinungen geäußert haben. Nur wenn Ihnen eine ausschließliche Entscheidungskompetenz zugewiesen ist (was sicher sehr selten so geregelt sein wird), dürfte dieser Weg versperrt sein. Da Wertungsentscheidungen über wichtige Verweigerungsgründe auch sehr **haftungsrelevant** sein können, wenn es zu einem Prozess kommt, erscheint mir eine solche Kompetenzübertragung aus Ihrer Sicht in Zweifelsfällen durchaus vertretbar. Deshalb sind die Hinweise des BGH zur grundsätzlichen Stellung des **Verwalters als Treuhänder und mittelbarer Stellvertreter der Eigentümer** in dieser Frage zu begrüßen. Offensichtlich sieht das Gericht die Entscheidungsfrage auch als gemeinschaftsbezogene Angelegenheit an. Ist die Eigentümerversammlung zur ersetzenden Zustimmung durch Beschluss aufgerufen, sollte eine solche Versammlung im Interesse des Veräußerers **sehr rasch** stattfinden (ggf.

sogar als außerordentliche Eigentümerversammlung). Hier stehen nämlich meist gewichtige Vermögensinteressen eines Veräußerers „im Feuer“.

Verneint das Gericht im Streitfall wichtige Verweigerungsgründe, drohen konsequenterweise auch oftmals erhebliche **Schadensersatzansprüche** des Verkäufers, der eine Veräußerungszustimmung fordert. Zudem hat das Gericht im Einzelfall einen weitgehenden Ermessensspielraum bei der Auslegung des Begriffs der „wichtigen Verweigerungsgründe“. Die gesamte **Zustimmungsproblematik** nach der Bestimmung des § 12 WEG hat ohnehin in jüngster Zeit an **Brisanz gewonnen**. Denken Sie etwa an einen Verwalterwechsel zum Ende eines Geschäftsjahres und geforderte Zustimmungen zu Veräußerungsfällen gerade gegen Jahresende. Hat der bisherige Verwalter noch im alten Jahr die Zustimmung erteilt, muss diese sowohl das Verpflichtungs- als auch das Verfügungsgeschäft als Einheit in unwiderruflicher Weise erfassen, also auch ein neu bestellter Verwalter vor Auflassung nicht „nochmals“ zum Zwecke des dinglichen Vollzugs des Verkaufs zustimmen (so zuletzt überzeugend Beschluss des OLG Düsseldorf v. 11.5.2011; a. A. allerdings OLG Hamm v. 12.5.2010 und OLG Hamburg v. 15.3.2011).

Nur am Rande darf auf weitere aktuelle Rechtsprechung in diesen Fragen verwiesen werden. So hat das KG entschieden, dass die **Verwalterzustimmung entfällt**, wenn die **Verwalterbestellung erfolgreich angefochten** worden ist (Beschluss v. 31.3.2009, 1 W 209/05). Sieht die Gemeinschaftsordnung eine Zustimmung „im Verkaufsfall“ vor, bedarf eine Schenkung keiner Zustimmung (KG, Beschluss v. 17.8.2010, 1 W 97/10).

Mit der WEG-Reform wurde die Möglichkeit geschaffen, das **Erfordernis der Veräußerungszustimmung** per Mehrheitsbeschluss **aufzuheben**. In Anbetracht der vielen Probleme formal- und materiellrechtlicher Art bin ich sehr verwundert darüber, dass die Eigentümer von dieser neuen Möglichkeit, die auch den Verwalter entlasten kann, offensichtlich kaum Gebrauch machen.



Weiterführende Informationen:

Veräußerungszustimmung → **637319**

Veräußerungszustimmung, Erklärung des Verwalters → **579756**

Aufhebung der Veräußerungszustimmung (Musterbeschluss) → **2298533**

Ablehnung der Veräußerungszustimmung, Anforderung weiterer Informationen beim Verkäufer (Musterschreiben) → **2153486**

Deckert erklärt: Geschäftsordnungsbeschluss

Der Verwalter ist dafür verantwortlich, den **Ablauf einer Eigentümerversammlung** zu steuern. Allerdings haben es die Wohnungseigentümer in der Hand, diesen Ablauf zu beeinflussen. Ein wichtiges Hilfsmittel hierfür sind Geschäftsordnungsbeschlüsse.

Diese regeln den Versammlungsablauf. **Jeder Eigentümer** kann vor oder auch noch in der Versammlung **Anträge zur Geschäftsordnung** stellen, über die die Versammlung dann abstimmen muss.

Geschäftsordnungsbeschlüsse **unterscheiden** sich in verschiedener Hinsicht von „regulären“ Beschlüssen, die auf Versammlungen gefasst werden. So bedürfen sie **keiner Aufnahme** in die **Tagesordnung**. Auch unterliegen Geschäftsordnungsbeschlüsse eigenständig **nicht der Anfechtung**. Dies rührt daher, dass sie wegen ihres Inhalts i. d. R. mit Ende der Versammlung, für die sie gefasst wurden, erledigt sind. Aus demselben Grund müssen Geschäftsordnungsbeschlüsse nach überwiegender Auffassung auch **nicht** in die **Beschluss-Sammlung** eingetragen werden.

Klassische Geschäftsordnungsbeschlüsse sind z. B.:

- Wahl des Versammlungsleiters
- Wahl des Protokollführers
- Umstellung der Tagesordnung
- Teilnahme von Nichteigentümern
- Redezeitbegrenzung
- Ausschluss von Versammlungsteilnehmern
- Unterbrechung einer Versammlung

Die Wahl von Versammlungsleiter und Protokollführer ist normalerweise unproblematisch. Bei der Umstellung der Tagesordnung werden eine Änderung der Reihenfolge der TOPs und die Vertagung von TOPs denkbar sein. Hingegen ist eine **Erweiterung** um Beschlussgegenstände **nicht zu empfehlen**, weil hierauf gefasste Beschlüsse mangels Einhaltung der Ladungsfrist anfechtbar sein werden.

Praktisch sehr bedeutsam sind Beschlüsse, die die **Teilnahme von Nichteigentümern** ermöglichen. Eigentümerversammlungen sind grundsätzlich nicht öffentlich. Manchmal kann es aber notwendig und im Interesse der Eigentümer sein, außenstehende Dritte hinzuzuziehen. Dies kann bei komplizierten rechtlichen Fragestellungen z. B. ein **Rechtsanwalt** sein oder ein **Architekt** bzw. Ingenieur, wenn bauliche Maßnahmen zur Debatte stehen. Die Anwesenheit gemeinschaftsfremder Personen

sollte immer von einem Geschäftsordnungsbeschluss gedeckt sein und sich auch nur auf den in Rede stehenden TOP beschränken.

Ein Beschluss zur **Redezeitbegrenzung** kann vor allem in größeren Gemeinschaften sinnvoll sein. Allerdings muss gewährleistet sein, dass alle Eigentümer ihre Position in der Versammlung hinreichend darlegen können. Gegen eine Begrenzung auf etwa 5 bis 10 Minuten je Eigentümer dürften keine Einwände bestehen.

In **Extremfällen** kann es angezeigt sein, einen **Eigentümer** per Geschäftsordnungsbeschluss von der Versammlung **auszuschließen**. Dies kommt in Betracht, wenn der Eigentümer **wiederholt massiv gestört** hat und ein ordnungsgemäßer Versammlungsablauf auf andere Weise nicht gewährleistet werden kann. Eine vorherige Abmahnung nebst Androhung des Ausschlusses ist unabdingbar. Ebenso muss der ausgeschlossene Eigentümer die Möglichkeit haben, vor Verlassen der Versammlung einen anderen Eigentümer zu bevollmächtigen, ihn in der Versammlung weiter zu vertreten. Der **Ausschluss** eines Eigentümers ist aber immer **riskant**: Der ausgeschlossene Eigentümer kann die nach dem Ausschluss gefassten Beschlüsse anfechten. Die Anfechtung wird Erfolg haben, wenn sich der Ausschluss als unberechtigt erweist.

! Weiterführende Informationen:
Geschäftsordnungsbeschluss → **2083317**
Geschäftsordnungsbeschlüsse (Muster)
→ **1093383**

WEG-Rechtsprechung kompakt

WEG kann Hundehaltung verbieten

OLG Frankfurt, Beschluss v. 17.1.2011, 20 W 500/08

Wohnungseigentümer haben die Beschlusskompetenz, die Hunde- und Katzenhaltung in der Anlage zu verbieten. Ein entsprechender Beschluss ist daher nicht nichtig, sondern erwächst in Bestandskraft, wenn er nicht fristgerecht angefochten wird.

Offen ließ das Gericht, ob ein generelles Haustierhaltungsverbot einem Mehrheitsbeschluss zugänglich wäre, da im entschiedenen Fall nur ein Hunde- und Katzenhaltungsverbot, aber kein generelles Haustierhaltungsverbot beschlossen worden war.

! Weiterführende Informationen:
Tierhaltung (WEG) → **637225**
Tierhaltung, Beschluss → **1093399**

Eigentümer kann für WEG klagen

LG Frankfurt/Main, Beschluss v. 8.6.2011, 2-13 S 33/10

Kürzlich hat der BGH klargestellt, dass der Verwalter Ansprüche der WEG nicht in eigenem Namen einklagen kann. Diese vor der WEG-Reform 2007 gängige Praxis ist unter Geltung des neuen Rechts nicht mehr möglich.

Nach wie vor soll eine WEG aber einen oder mehrere Wohnungseigentümer ermächtigen können, Rechte der Gemeinschaft in eigenem Namen geltend zu machen, so das LG Frankfurt/Main. Anders als der Verwalter habe ein Wohnungseigentümer ein eigenes schutzwürdiges Interesse, als sog. Prozessstandschafter der WEG tätig zu werden, weil er in seinen eigenen Mitgliedschaftsrechten rechtlich und wirtschaftlich betroffen sei.

! Weiterführende Informationen:
Prozessführungsbefugnis/Prozessstandschaft des Verwalters → **636985**

S. hierzu auch den „Standpunkt“ im Verwalter-Brief Juli/August 2011; zum Klagerecht des Verwalters in einem Sonderfall s. „Verwalter kann selbst um Verwaltungsunterlagen streiten“ auf S. 2 in dieser Ausgabe

Stichworte in Beschluss-Sammlung reichen nicht

AG Offenbach am Main, Urteil v. 19.10.2010, 330 C 16/10

Führt der Verwalter die Beschluss-Sammlung nicht ordnungsgemäß, stellt dies einen wichtigen Grund für dessen Abberufung dar (§ 26 Abs. 1 Satz 4 WEG).

Enthält die Beschluss-Sammlung nicht den Wortlaut der gefassten Beschlüsse, sondern nur eine schlagwortartige Bezeichnung der Beschlussgegenstände, ist die Sammlung nicht ordnungsmäßig geführt. Die Sammlung kann dann ihren Zweck, einem Erwerber, den Wohnungseigentümern selbst und dem Verwalter in übersichtlicher Form Kenntnis von der aktuellen Beschlusslage der Gemeinschaft und den damit zusammenhängenden gerichtlichen Entscheidungen zu geben, nicht erfüllen.

! Weiterführende Informationen:
Beschluss-Sammlung → **1717916**
Beschluss-Sammlung (Vorlage) → **1646414**

Rauchmelder als Gemeinschaftseigentum

AG Kiel, Urteil v. 15.9.2010, 118 C 175/10

Die Frage, ob Rauchwarnmelder Sonder- oder Gemeinschaftseigentum sind, ist umstritten. Nach Auffassung des AG Kiel sollen sie jedenfalls dann Gemeinschaftseigentum sein, wenn sie aufgrund öffentlich-rechtlicher Vorschriften erforderlich, z. B. in der Landesbauordnung vorgeschrieben sind.

Die Wartung der Rauchwarnmelder ist in diesem Fall eine Instandhaltungsmaßnahme i. S. v. § 21 Abs. 5 Nr. 2 WEG. Die WEG hat die Kompetenz, eine Wartungsfirma zu beauftragen. Die Wartungskosten sind auf die Miteigentümer zu verteilen.

! Weiterführende Informationen:
Rauchmelder → **2118131**
Rauchmelder: Regelungen in den Landesbauordnungen → **2627365**

Verwalter muss Hinweisen auf Schäden nachgehen

LG Köln, Urteil v. 27.1.2011, 29 S 121/10

Der Verwalter muss das Gemeinschaftseigentum regelmäßig darauf kontrollieren, ob es sich in ordnungsgemäßem Zustand befindet. Dabei muss er auch Hinweisen Dritter nachgehen, insbesondere der Wohnungseigentümer, des Hausmeisters oder auch von Handwerkern, die bei Wartungs- und Reparaturarbeiten erkannt haben, dass Instandsetzungsarbeiten notwendig sind. Wenn der Verwalter Mängel feststellt, muss er die Wohnungseigentümer unterrichten und deren Entscheidung über das weitere Vorgehen herbeiführen.

Treten Feuchtigkeitsschäden auf, deren Ursache im Gemeinschaftseigentum liegen kann, ist der Verwalter verpflichtet, der Schadensursache nachzugehen. Wenn er dieser Pflicht nicht nachkommt und hierdurch ein Wohnungseigentümer geschädigt wird, haftet der Verwalter dem betroffenen Eigentümer auch dann auf Schadensersatz, wenn sich schließlich herausstellt, dass die Schadensursache im Sondereigentum liegt.

! Weiterführende Informationen:
Instandhaltung und Instandsetzung: Haftung und Schadensersatz → **2568385**

S. zu diesem Thema auch „Prozesse in der Immobilienverwaltung: Objektkontrolle“ auf S. 6 in dieser Ausgabe



Auch das noch

Geblenket

„Mehr Licht“ – das sollen Goethes letzte Worte gewesen sein. Doch mehr Licht ist nicht immer besser, wie ein Fall zeigt, den Heidelberger Richter auf dem Tisch hatten.

Ein Hauseigentümer hatte auf seinem Flachdach Solarzellen angebracht. Der Nachbar war hiervon nicht begeistert. Dies beruhte weniger auf einer Ablehnung regenerativer Energien als darauf, dass die Solarzellen das Sonnenlicht täglich am späten Nachmittag genau in seine höher gelegene Wohnung nebst Terrasse reflektierten und die Bewohner blendeten.

„Das Blenden muss aufhören“, entschied das LG Heidelberg (Urteil v. 15.5.2009, 3 S 21/08). Es beeinträchtigt den Nachbarn unzumutbar, denn gerade wenn eine Terrasse üblicherweise genutzt werde – nachmittags bei Sonnenschein – trete die Blendung auf. Den Einwand des Blenders, der Nachbar könne sich ja gegen den Lichteinfall schützen, ließ das Gericht nicht gelten. Schutzvorrichtungen gegen das Licht würden die Sicht von der Terrasse aus behindern. Hierauf müsse sich der Nachbar nicht einlassen.

Zitat

Jeder hat das Recht auf seine eigene Meinung, aber er hat keinen Anspruch darauf, dass andere sie teilen.

Manfred Rommel (geb. 1928), dt. Politiker (CDU)

Cartoon



Standpunkt

Steffen Haase, Augsburg



Erkenntnisse

Aktuell kann ich Ihnen die Bundestags-Drucksache 17/6288* zur Lektüre empfehlen: Eine Antwort der Bundesregierung auf 25 Fragen der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen zum Thema „60 Jahre Wohnungseigentumsgesetz“. Häufige Antwort: „Der Bundesregierung liegen hierzu keine Erkenntnisse vor“. Einige Erkenntnisse gibt es dann aber doch: So erfahren wir, dass Änderungen am Wohnungseigentumsrecht derzeit nicht zur Debatte stehen. Auch mit einer gesetzlichen Regulierung des Verwalterberufs, für die sich der DDIV einsetzt, kann sich die Regierung nicht anfreunden. Grundlegende Defizite im Bereich der gewerblichen Im-

*abrufbar unter <http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/17/062/1706288.pdf>

mobilienverwaltung seien nämlich nicht bekannt. Wer in einem Beruf tätig sei, werde sich die erforderlichen Kenntnisse von sich aus verschaffen und sich ständig weiterbilden.

Erfreulich ist, dass die Regierung den Berufsverbänden eine wichtige Rolle zugesteht: Diese leisteten einen großen Beitrag zur Qualitätssicherung. Wegen strenger Aufnahmebedingungen und der Pflicht, die Berufsordnung einzuhalten, gelte die Verbandszugehörigkeit als aussagekräftiges „Gütesiegel“, das auch für die Eigentümer transparent sei.

Gut – der Markt wird es also weiter regulieren. Scheinbar unbewusst trägt aber auch die Bundesregierung zur Professionalisierung der Branche bei: Sie macht unsere tägliche Arbeit komplizierter, auch wenn das Wohnungseigentumsrecht selbst unverändert bleibt. Viele für den Verwalter relevante Verordnungen und sonstige Vorschriften werden brisanter und anspruchsvoller, wie z. B. die Trinkwasserverordnung. In naher Zukunft wird sich hier nur noch der professionelle und hauptberufliche Verwalter zurechtfinden können.

IMPRESSUM

Der Verwalter-Brief
mit Deckert kompakt

ISSN: 2190-4006
Best.-Nr.: A06436VJ

© 2011 Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
Ein Unternehmen der Haufe Gruppe

ANSCHRIFT:
Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg
Tel.: 0761 898-0, Fax: 0761 898-3990
E-Mail: online@haufe.de
Internet: www.haufe.de

Kommanditgesellschaft, Sitz Freiburg
Registergericht Freiburg, HRA 4408
Komplementäre: Haufe-Lexware
Verwaltungs GmbH,
Sitz Freiburg, Registergericht Freiburg, HRB 5557;
Martin Laqua

Geschäftsführung: Isabel Blank, Jörg Frey,
Birte Hackenjos, Matthias Mühe, Markus Reith-
wiesner, Joachim Rotzinger, Dr. Carsten Thies
Beiratsvorsitzende: Andrea Haufe

USt-IdNr. DE812398835

HERAUSGEBER: Dipl.-Kfm. Richard Kunze

REDAKTION:
Rechtsanwalt Dirk Hammes (v.i.S.d.P.),
Antje Kromer (Assistenz)

Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg
Tel.: 0180 50 50 440*, Fax: 0761 898-3434
E-Mail: immobilien@haufe.de
Internet: www.haufe.de/immobilien
* 0,14 €/Min. aus dem dt. Festnetz, max. 0,42 €/Min. mobil.
Ein Service von dtms.

Cartoon S. 12: Günter Bender, Aarbergen
Satz: Schimmel Satz & Graphik GmbH & Co. KG,
Im Kreuz 9, 97076 Würzburg
Druck: Druckerei Kesselring GmbH,
Postfach 1664, 79306 Emmendingen

Der nächste Verwalter-Brief erscheint am 5.10.2011. Darin u. a.: Die neue Trinkwasserverordnung

www.haufe.de/immobilien



9 17836481008553
Mat.-Nr. N6436-5014