

Der Verwalter-Brief

mit Deckert kompakt

Ihr Beratungsdienst rund um WEG- und Mietverwaltung

Juni 2017



**Liebe Leserin,
lieber Leser,**

haben Sie auch den Eindruck, dass die Ansprüche Ihrer Kunden an Ihre Verwalterleistung immer höher werden? Steigende Ansprüche

sind auf jeden Fall aber auch die Chance auf Umsatz- und Ertragssteigerung. Mit den richtigen Kennzahlen lässt sich das dokumentieren, bewerten und optimieren.

Digitalisierung ist eine der aktuellen Herausforderungen, der wir uns stellen müssen. Altersbedingt stellt ein Teil der Wohnungseigentümer diesbezüglich noch nicht die großen Ansprüche. Der Generationswechsel macht aber auch vor Ihren Kunden nicht halt. Voraussetzung für eine wirksame Digitalisierung ist ein gutes Prozessmanagement.

Ein Wohnungseigentümer darf im Treppenhaus grundsätzlich nur dann auf eigene Kosten einen Personenaufzug einbauen lassen, wenn alle Wohnungseigentümer zustimmen. Dies gilt selbst dann, wenn er gehbehindert und deshalb auf den Personenaufzug angewiesen ist. Eine Besprechung dieses Urteils finden Sie unter „Entscheidung des Monats“.

Ein erfolgreiches Verwalten wünscht Ihnen

Ihr

Richard Kunze

Dipl.-Kfm. Richard Kunze
Herausgeber

Ihre Verwalter-Themen im Juni

Meldungen

→ Seite 2

Service

→ Seite 3

Verwalterthema des Monats

Konzepte für steigende Kundenansprüche

→ Seite 4

Organisation

Prozessmanagement als Voraussetzung für wirksame Digitalisierung

→ Seite 6

FAQ

Sie fragen – unsere Experten antworten

→ Seite 8

Deckert kompakt

Entscheidung des Monats:

Bauliche Veränderung: Verlangen nach einem Personenaufzug

→ Seite 9

WEG-Rechtsprechung kompakt

→ Seite 11

Schlusslicht

→ Seite 12

Meldungen

Betriebskostenabrechnung auch ohne genehmigte Jahresabrechnung zulässig

Der Vermieter einer Eigentumswohnung kann die Betriebskostenabrechnung gegenüber dem Mieter auch dann wirksam erstellen, wenn die zugrunde liegende Jahresabrechnung von der WEG noch nicht per Beschluss genehmigt worden ist.

Laufend entstehende Kosten im Sinne der Betriebskostenverordnung sind bei der Vermietung einer Eigentumswohnung nicht erst dann angefallen, wenn die Wohnungseigentümer über die Jahresabrechnung beschlossen haben. Zwar entsteht hinsichtlich der die Vorschüsse nach dem Wirtschaftsplan übersteigenden Abrechnungsspitze die Verpflichtung des einzelnen Wohnungseigentümers zur Kostentragung nicht schon mit der Entstehung der Kosten, sondern erst mit der Genehmigung der Jahresabrechnung per Beschluss. Dieser Beschluss der Wohnungseigentümer entfaltet jedoch gegenüber einem Dritten, wie etwa Mietern, keine Bindung. Die Frage des laufenden Entstehens und des Anfallens der Betriebskosten für die vermietete Eigentumswohnung ist damit unabhängig hiervon nach den Grundsätzen des Wohnraummietrechts und dem Inhalt des konkreten Mietverhältnisses zu beurteilen. Der Mieter kann den Vermieter demnach nicht darauf verweisen, dieser dürfe die Betriebskosten ohne einen WEG-Beschluss über die Jahresabrechnung nicht abrechnen und ansetzen und der Mieter habe deshalb insoweit eine Betriebskostennachforderung nicht zu zahlen. (BGH, Beschluss v. 14.3.2017, VIII ZR 50/16)

PRAXIS-TIPP:

Das Fehlen eines WEG-Beschlusses über die Jahresabrechnung berechtigt den Vermieter einer Eigentumswohnung auch nicht, die Abrechnungsfrist von einem Jahr nach Ende des Abrechnungszeitraums zu überschreiten. Das hat der BGH im Januar klargestellt (Urteil v. 25.1.2017, VIII ZR 249/15, siehe Verwalter-Brief März 2017, Seite 2).



Weiterführende Informationen:

Betriebskostenabrechnung → **2600202**, **2613054** und **2613053**

Bei Hausgeldverzug schulden Eigentümer untereinander keinen Schadensersatz

Zahlt ein Wohnungseigentümer sein Hausgeld nicht, können einzelne Eigentümer von ihm keinen Schadensersatz fordern. Der Anspruch auf Hausgeldzahlung steht allein der Wohnungseigentümergeinschaft zu, nicht aber den einzelnen Eigentümern. Inhaber eventueller Schadensersatzansprüche ist daher die Gemeinschaft.

Jeden einzelnen Eigentümer trifft zwar die Pflicht, an einer ordnungsmäßigen Verwaltung mitzuwirken und Beschlüsse zu fassen, die dem Verband die finanzielle Grundlage zur Begleichung der laufenden Verbindlichkei-

ten verschaffen. Das betrifft insbesondere die Beschlussfassung über den Wirtschaftsplan, Sonderumlagen und die Jahresabrechnung. Es obliegt dann aber dem Verband, für die Einziehung der Gelder zu sorgen.

Mit dieser Kompetenzverteilung zwischen Verband und Wohnungseigentümern wäre es unvereinbar, die Pflicht zur Hausgeldzahlung als Bestandteil der gegenseitigen Treuepflicht der Wohnungseigentümer anzusehen, so dass die Nichtzahlung Schadensersatzansprüche nicht nur des Verbandes, sondern auch der einzelnen Wohnungseigentümer zur Folge haben könnte. Dass (auch) diese ein Interesse an der rechtzeitigen Erfüllung der Hausgeldforderungen haben, vermag die mit einer Schadensersatzverpflichtung verbundene - in größeren Gemeinschaften unter Umständen unkalkulierbare - Haftungserweiterung des säumigen Wohnungseigentümers nicht zu rechtfertigen.

Erleidet ein Wohnungseigentümer einen Schaden, weil die Gemeinschaft Hausgeldansprüche nicht oder verspätet durchgesetzt hat, kann ihm aber ein Schadensersatzanspruch gegen die Gemeinschaft zustehen.

In dem vom BGH entschiedenen Fall stand ein Wohnungseigentümer bei der Gemeinschaft mit über 14.000 Euro in der Kreide. Die Gemeinschaft konnte Strom und Wasser nicht mehr zahlen, so dass es schließlich zu einer Versorgungssperre kam. Ein Wohnungseigentümer verlangte von dem säumigen Zahler Schadensersatz wegen entgangener Mieteinnahmen. Seine Klage blieb erfolglos. (BGH, Urteil v. 10.2.2017, V ZR 166/16)

PRAXIS-TIPP:

Wenn wegen fehlender finanzieller Mittel eine Versorgungssperre droht, muss der Verwalter gegebenenfalls durch einen Beschluss über eine Sonderumlage dafür sorgen, dass die Deckungslücke geschlossen wird. Wenn kein Verwalter bestellt ist, kann der einzelne Wohnungseigentümer eine solche Beschlussfassung auf der Grundlage seines Anspruchs auf ordnungsgemäße Verwaltung aus § 21 Abs. 4 WEG erzwingen.



Weiterführende Informationen:

Hausgeld → **636649**

Rohrwärme Korrektur nur bei freiliegenden Leitungen

Sind die Heizungsleitungen in einem Gebäude überwiegend ungedämmt, wird mitunter die Wärme hauptsächlich nicht von den Heizkörpern, sondern von den Rohrleitungen abgegeben. Da nur an den Heizkörpern Heizkostenverteiler angebracht sind, wird die Wärmeabgabe über die Rohre nicht erfasst. Hierdurch kann es zu einer ungerechten Zuordnung des Wärmeverbrauchs auf die Nutzer kommen. Nutzer, die ihren Wärmebedarf überwiegend über die Rohrwärme decken, werden gegenüber solchen, die hauptsächlich die Heizkörper nutzen (müssen), bevorteilt. Diese Problematik tritt hauptsächlich bei Einrohrheizungen auf.

Um dies auszugleichen, gestattet § 7 Abs. 1 Satz 3 HeizkostenVO, den Wärmeverbrauch über die Rohre nach anerkannten Regeln der Technik zu ermitteln und als erfassten Verbrauch auf die Nutzer zu verteilen, sofern ein wesentlicher Teil des Wärmeverbrauchs wegen der ungedämmten Leitungen nicht erfasst wird – sog. Rohrwärme Korrektur. Die Regeln der Technik sind im Beiblatt „Verfahren zur Berücksichtigung der Rohrwärmeabgabe“ der VDI-Richtlinie 2077 niedergelegt.

Voraussetzung für die Rohrwärme Korrektur ist nach dem Wortlaut des § 7 Abs. 1 Satz 3 HeizkostenVO, dass die ungedämmten Leitungen freiliegend verlegt sind. Freiliegend sind nach der Begründung der Heizkostenverordnung auf der Wand verlaufende und damit sichtbare Wärmeleitungen.

Entgegen einer verbreiteten Auffassung kommt eine Rohrwärme Korrektur nicht in Betracht, wenn die Heizungsleitungen zwar überwiegend ungedämmt, aber nicht freiliegend, sondern unter Putz oder im Estrich verlegt sind. Das hat der BGH nun klargestellt. Für eine entsprechende Anwendung des § 7 Abs. 1 Satz 3 HeizkostenVO sei in diesem Fall kein Raum. (BGH, Urteil v. 15.3.2017, VIII ZR 5/16)

! Weiterführende Informationen:

Heizkostenabrechnung bei Einrohrheizung → **8340890**

Hohe Heizkosten – Was Vermieter und Verwalter beachten müssen

→ **1812765**

BGH präzisiert Voraussetzungen für ordentliche Kündigung

Der BGH hat die Voraussetzungen präzisiert, unter denen der Vermieter einen Wohnraummietvertrag aufgrund der Generalklausel des § 573 Abs. 1 Satz 1 BGB („berechtigtes Interesse an der Beendigung des Mietverhältnisses“) kündigen kann.

Als Anhaltspunkt für die erforderliche Interessenabwägung können demnach die typisierten Regeltatbestände „Eigenbedarf“ und „wirtschaftliche Verwertung“ aus § 573 Abs. 2 BGB dienen.

Wenn das Interesse des Vermieters an der Beendigung des Mietverhältnisses eine größere Nähe zum Eigenbedarf aufweist, reicht es regelmäßig aus, dass die Vorenthaltung der Mieträume für den Vermieter einen beachtenswerten Nachteil begründet. Ist das angeführte Interesse dagegen mehr mit der von § 573 Abs. 2 Nr. 3 BGB erfassten wirtschaftlichen Verwertung vergleichbar, muss der Fortbestand des Mietvertrages für den Vermieter einen Nachteil von einigem Gewicht darstellen.

Diese Leitlinien hat der BGH zuvor bereits für die Kündigung einer Wohnung zwecks beruflicher Nutzung aufgestellt (Urteil v. 29.3.2017, VIII ZR 45/16, Verwalter-Brief Mai 2017, Seite 2) und nun auf weitere Fälle des Nutzungsbedarfs des Vermieters übertragen. (BGH, Urteil v. 10.5.2017, VIII ZR 292/15)

! Weiterführende Informationen:

Kündigung durch den Vermieter → **2757778**

DDIV sucht Immobilienverwalter des Jahres 2017

Der Dachverband Deutscher Immobilienverwalter (DDIV) kürt auch in diesem Jahr den Immobilienverwalter des Jahres. Bei der aktuellen Ausschreibung stehen Verwalter kleiner und schwieriger Wohnungseigentümergeinschaften im Mittelpunkt. Der Verband sucht nach Strategien, Modellen und Konzepten von Immobilienverwaltungen, bei denen nachgewiesen ist, dass kleine und schwierige WEGs auskömmlich und für alle Seiten zufriedenstellend verwaltet werden können.

Die Ausschreibungsunterlagen sowie weitere Informationen sind unter **www.immobilienverwalter-des-jahres.de** abrufbar. Einsendungen sind bis zum 30.6.2017 möglich. Die mit 3.000 Euro für den Gewinner und 2.000 bzw. 1.000 Euro für den Zweit- bzw. Drittplatzierten dotierte Auszeichnung wird auf der Festveranstaltung des 25. Deutschen Verwaltertages am 7.9.2017 in Berlin verliehen.

Neben dem Titel „Immobilienverwalter des Jahres“ ehrt der Verband auch herausragende Leistungen in der Immobilienwirtschaft und den besten Auszubildenden in einem DDIV-Mitgliedsunternehmen mit den Auszeichnungen „Immostar 2017“ und „Nachwuchsstar 2017“.



Haufe Online-Seminare

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. Für Kunden von „Haufe VerwalterPraxis Professional“ ist die Teilnahme im Abonnement enthalten.

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

Beschlussfassung zur Vergabe von Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen in der WEG

Mo., 10.07.2017, 10:00 Uhr, Teilnahmebeitrag 69,00 Euro zzgl. MwSt. (82,11 Euro inkl. MwSt.)

Die Rechte und Pflichten des Verwalters bei Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen werden ebenso beleuchtet wie die möglichen Mitwirkungspflichten und -rechte von Beirat und Wohnungseigentümern. Die Teilnehmer erhalten einen Überblick über die Rechtsprechung zu den unterschiedlichen Beschlussmöglichkeiten zur Vergabe, Durchführung und Abnahme von Sanierungen sowie zur Kostentragung, auch zum großen Problemfeld der Unbestimmtheit vieler angegriffener Beschlussformulierungen. Hierbei soll auch die abweichende Kostenverteilung gemäß Gemeinschaftsordnung dargestellt werden wie auch Möglichkeiten zur abweichenden Kostenverteilung aufgrund Beschlusses.

Referent: RA Marco J. Schwarz

Schneller ans Ziel mit dem HaufeIndex

3210789

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

Konzepte für steigende Kundenansprüche

Dipl.-Kfm. Friedrich Dammann, Königswinter

Im Rahmen unserer Gespräche mit Verwaltern vernehmen wir immer wieder folgendes Statement: „Die Ansprüche der Kunden werden immer höher!“ Ein Verwalterkollege antwortete dazu: „Das sehe ich eher als ein „selbst gemachtes“ Problem an.“ Kann es also sein, dass man sich selbst unter Druck setzt? Hier unsere Empfehlungen aus der Marketingbrille, welche Instrumente bei der Lösung eingesetzt werden können.

Es gibt immer eine Alternative

Betrachten wir die Aussage hinsichtlich höherer Ansprüche näher. Ein Kunde fragt, ob er eine zusätzliche Leistung erhalten kann. Darauf kann wie folgt reagiert werden:

- A) Die Mehrarbeit wird ohne Berechnung an den Kunden geleistet.
- B) Es wird verdeutlicht: „Ja, lieber Kunde, das erledigen wir für eine Pauschale von X EUR für Sie gerne zusätzlich.“

Alternative B definiert für die Zusatzleistung einen klaren Mehrpreis. Diese Entscheidung fällt sehr leicht, wenn im Vertrag konkret aufgeführt ist, welche Leistungen in der vereinbarten Vergütung enthalten sind. Ist diese Mehrleistung nicht inbegriffen, kann es heißen: mehr Leistung – mehr Umsatz.

Wachsende Ansprüche sind grundsätzlich gut. Es besteht ein konkreter Bedarf. Wer aber behauptet, dass dieser kostenlos gedeckt werden muss? Wie entsteht dieser Druck, den steigenden Ansprüchen preisneutral gerecht zu werden? Ist es eventuell nur ein persönliches Gefühl, in einem Wettrennen nach dem besten Preis-/Leistungsverhältnis zu stehen? Fällt die Entscheidung zwischen A) und B) nicht vielmehr deshalb so schwer, weil man in der Regel über keine vollständigen Informationen verfügt? Man kennt weder Preise noch die Leistungspakete der Wettbewerber.

Produktmarketing für steigende Ansprüche

Unsere Empfehlung lautet, selbstbewusst eigene Preise für die Dienstleistungen festzulegen, statt sich nebulös an regionalen Kollegen zu orientieren. Dazu sollten im 1. Schritt sämtliche Leistungen zusammengestellt werden, die man erbringt. Die weitere Aufgabe ist zweigeteilt: Erst werden die Leistungen aus eigener Sicht und zweitens aus Kundensicht formuliert. Dabei wird beschrieben, was der Kunde erhält und welchen Nutzen er daraus zieht. Danach geht es an die markt- oder kundengerechte Zusammenstellung der Einzelleistungen zu attraktiven, bedarfsgerechten Dienstleistungspaketen. Dabei liefern z. B. Ergebnisse aus regelmäßig durchgeführten Kundenumfragen wertvolle Hinweise. Die Pakete sollten die richtige Antwort auf die Frage liefern: „Was erwartet die Gemeinschaft der Eigentümer vom Verwalter?“

Eine denkbare Möglichkeit wäre, Pakete zu entwickeln, die sich auf den Leistungsumfang beziehen:

- Basis-Paket
- Komfort-Paket
- Premium-Paket

www.haufe.de/immobilien

Interne Grundlagen beschaffen

Für eine Analyse werden natürlich Zahlen, Daten und Fakten benötigt. Eine betriebliche Zeiterfassung (BZE) liefert wünschenswertes Material, ist jedoch nur selten vorhanden. Ergo sollte laut „80:20-Regel“ durch Schätzungen gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern/-innen eine Daten-Basis geschaffen werden. Sicherlich lässt sich zusammen ermitteln, wie viel Zeitaufwand pro Kunde/Gemeinschaft in dem definierten Zeitraum eingesetzt wurde. Eine eigene Statistik über die Anzahl der Telefonate, E-Mails, Faxe oder Briefe pro Gemeinschaft gibt dazu aufschlussreiche Anhaltspunkte. Dabei gilt es, besondere Ausreißer zu egalisieren.

Mit Kennzahlen besser entscheiden

Aus diesem Zahlenwerk lassen sich betriebswirtschaftliche Kennzahlen ableiten. Neben der allseits bekannten wie „Anzahl Wohnungseinheiten pro Mitarbeiter“ (WE/MA) gibt es weitaus relevantere Kennzahlen wie z. B. „Zeitaufwand pro Wohnungseinheit“ oder noch aussagekräftiger „Deckungsbeitrag pro Wohnungseinheit“ bzw. „Ertrag pro Wohnungseinheit“. Anhand dieser Kennzahlen lassen sich die Gemeinschaften miteinander vergleichen. Werden diese Ergebnisse mit qualitativen Faktoren wie z. B. Umsatzpotenzial, Referenzstatus oder auch persönliche Beziehung ergänzt, sind sinnvolle Entscheidungen einfacher zu treffen.

Das „Mehr“ an Leistung und Vergütung

Wenn wir über Ansprüche, Anforderungen und mehr Aufgaben sprechen, gehören auch die Begriffe Leistungen und Honorar bzw. Vergütung dazu. Folgende Mehr-Dienstleistungen stiften für die Kunden sinnvollen Zusatznutzen:

- Abrechnung der haushaltsnahen Dienstleistungen
- Mietkostenabrechnung (als WEG-Verwalter)
- Entwicklung von Instandhaltungsplänen
- Vermietung im Verwaltungsbestand
- Bewertung von Immobilien

Unsere Empfehlung: Sehen Sie als professioneller Immobilienverwalter in steigenden Ansprüchen die Chance auf Geschäfts-, Umsatz- sowie Ertragssteigerung.

Die folgenden Kennzahlen helfen dabei, zielorientiertes Marketing zu dokumentieren, zu bewerten und zu optimieren.

Gemeinschafts-Akquisitions-Kosten (GAK)

Lautet das Ziel z. B.: „Gewinnen von neuen Gemeinschaften“, lassen sich zur Kontrolle der Erfolge die aufgewendeten Investitionen für Marketingmaßnahmen ins Verhältnis zu den dadurch erzielten Ergebnissen setzen. Die 1. Kennzahl ergibt sich aus der Summe aller Marketingkosten, dividiert durch die Summe neu gewonnener Gemeinschaften. Angenommen eine mittelständische Immobilienverwaltung mit einem Bestand von rund 2.000 Einheiten und ca. 80 Gemeinschaften gewinnt mit einem Jahres-Marketingbudget von ca. 10.000 EUR im Betrachtungsjahr 5 neue Gemeinschaften dazu. Somit liegen die GAK im Jahr bei ca. 2.000 EUR pro Gemeinschaft.

Gemeinschafts-Lebenszeit-Wert (GLW) : GAK

Natürlich muss sich die Investition in die Akquise von neuen Gemeinschaften auszahlen. Wie bei einer guten Modernisierungsmaßnahme sollte der ROI (Return On Investment) in angemessener Zeit eintreten. Folgende Werte werden dazu benötigt:

- Der durchschnittliche Jahresumsatz pro Gemeinschaft liegt bei ca. 6.000 EUR. Bei 80 Gemeinschaften ist das dann ein Gesamtjahresumsatz von 480.000 EUR.
- Die durchschnittliche Jahres-Bruttomarge pro Gemeinschaft wird mit 38 % kalkuliert. Dies ergibt sich nach dem Abzug der Personalkosten in Höhe von rund 300.000 EUR (bei 8 Angestellten).

- Die durchschnittliche Abwanderungsrate pro Jahr wird mit 4 % angenommen. Die Eigentümer sind mit den Leistungen sehr zufrieden, sodass die Gemeinschaften grundsätzlich im Bestand bleiben. Im Einzelfall ergeben sich jedoch Situationen, die dazu führen, dass im Laufe eines Jahres bis zu 3 Gemeinschaften abwandern.

Somit liegt der GLW bei 60.000 EUR (Umsatz x Bruttomarge : Abwanderungsrate).

Das Verhältnis GLW : GAK liegt somit bei 30 : 1, was bedeutet, dass mit der Gemeinschaft im Laufe der gesamten Geschäftsbeziehung das 30-fache der Akquisitionskosten erwirtschaftet wird.

Amortisationszeitraum der GAK

Von Interesse ist ebenfalls, ab wann eine neue Gemeinschaft in die Verdienstphase kommt. In unserem Fall sind die Akquisitionskosten (2.000 EUR) durch die durchschnittliche Monats-Bruttomarge zu teilen (190 EUR). Somit würde eine neue Gemeinschaft ab dem 11. Monat zur Deckung der Kosten und zur Steigerung des Ergebnisses beitragen. Unberücksichtigt bleibt bei dieser Betrachtung der einmalige Aufwand, um die Gemeinschaft unter anderem in das Verwaltungsprogramm einzupflegen.

Auf Wachstum setzen

Investiert ein Unternehmen z. B. in Kundengewinnung, lässt sich anhand der Kennzahlen die Wirksamkeit der Marketingmaßnahmen ermitteln. Der Zusammenhang bei den GAK ist stringent: je effektiver das Marketing, desto niedriger die GAK. Dabei spielt die Höhe des Budgets keine Rolle, sondern das Resultat. Eine günstige Aktion von z. B. 3.000 EUR, auf die nur eine neue Gemeinschaft zurückzuführen ist, scheidet schlechter ab als eine umfassende Kampagne in Höhe von 10.000 EUR, mit der 4 Gemeinschaften gewonnen werden. Die Erfahrung zeigt, dass die konzeptionelle Vorarbeit über die Effektivität der Marketingmaßnahme entscheidet. Durch optimierte GAKs wird außerdem der Amortisationszeitraum verkürzt und die neue Gemeinschaft erreicht früher die Verdienstzone.

Vergütungen steigern

Entscheidet sich ein Unternehmen durch gezielte Marketingaktivitäten ihre Vergütung zu verbessern, wird sich das in der GLW und im Verhältnis GLW : GLK widerspiegeln. So kann durch ein gezieltes Kundenbindungsprogramm die Abwanderungsrate reduziert und die emotionale Stimmung für eine Erhöhung der Vergütung verbessert werden.

Optimierung der Kundenstruktur

Steht nicht Wachstum, sondern die Optimierung des Ertrags im Fokus, müssen weitere unternehmerische Entscheidungen gefällt werden. Da Immobilienverwaltung auf langfristigen Geschäftsbeziehungen aufgebaut ist, will die Kundenauswahl und -pflege besonders gut bedacht sein. Die Strukturierung nach A-, B- und C-Kategorien sorgt für Transparenz und gibt Orientierungshilfe.

Durch ABC-Analyse zum Idealkunden

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Gemeinschaften zu bewerten und einzuteilen. Mit qualitativen Ansätzen lassen sich die Gemeinschaften nach folgenden Faktoren taxieren.

Spaß-Faktor

Der Wert der Eigentümergemeinschaften wird danach bemessen, mit wie viel Freude man für diese Gemeinschaft tätig ist oder wie sehr diese Gemeinschaft die geleistete Arbeit schätzt. Diese sehr emotionale Herangehensweise bietet sich als Einstieg in die Kundenanalyse an, um ein Gefühl für differenzierte Betrachtungsweisen zu gewinnen.

Referenz-Faktor

Schon etwas konkreter lässt sich feststellen, wie hoch der Imagegewinn dank der Tätigkeit der Immobilienverwaltung ist. Mit anderen Worten ausgedrückt: Wie stark aktiviert der Referenzkunde die Mundpropaganda?

Potenzial-Faktor

Hier geht es darum, welches Geschäftspotenzial in der Gemeinschaft steckt. Je nach Leistungsspektrum der Verwaltung können noch viele Aufträge für spezielle Aufgaben darin schlummern, wie z. B.: Vermietung und Verkauf im Bestand oder Verwaltung von Sondereigentum.

Umsatz-Faktor

Dieser 1. quantitative Ansatz lässt sich leicht ermitteln, da die Zahlen aus der Buchhaltung abrufbar sind. Wobei die (Umsatz-)Größe allein sehr wenig über den Ertragswert ausdrückt. Vielmehr ist schnell ersichtlich, ob die Gesamtstruktur ausgewogen ist. Eine Abhängigkeit von einigen wenigen großen Gemeinschaften sollte vermieden werden.

DB-Faktor

Eine weitere quantitative Analyse basiert auf der Deckungsbeitragsrechnung, die darstellt, in welchem Umfang eine Gemeinschaft zur Deckung der Fixkosten und des unternehmerischen Gewinns beiträgt. Neben dem Umsatz werden die direkt ausgelösten Kosten der Gemeinschaft ermittelt. Sie lassen sich aus dem jeweiligen Zeitaufwand der tätigen gewordenen Personen errechnen. Für eine Beispielrechnung sind die Daten aus der aktuellen Verwalterentgelt-Studie (CRES) genutzt worden.

1. Annahme: Eine Wohnanlage mit 18 Einheiten
Laut der Studie liegt der Regelverwaltersatz im Mittelwert bei 21,34 EUR (Wohnanlage mit 11 bis 19 Einheiten). Somit ergibt sich ein Jahres-Netto-Umsatz von $18 \times 21,34 \times 12 =$ rund 4.600 EUR.

2. Annahme: Der Jahreszeitaufwand von ca. 90 Stunden verteilt sich wie folgt:

6 h Geschäftsführer à 70,22 EUR (ETV und Beratung)
50 h Sachbearbeiter à 49,58 EUR (Buchhaltung und WEG-Verwaltung)
17 h Sekretariat à 41,35 EUR (WEG-Verwaltung)
17 h Auszubildender im 3. Jahr à 32,04 EUR (Buchhaltung und WEG-Verwaltung)

Als Ergebnis lassen sich direkte Kosten in Höhe von ca. 4.150 EUR feststellen.

Hinweis: Die aus der Studie aufgeführten Stundensätze basieren scheinbar auf einer Vollkostenkalkulation, da sie zur Abrechnung von Sonderleistungen Verwendung finden. Somit liefert die Wohnanlage einen Deckungsbeitrag 2 (DB2 = nach Abzug der variablen und fixen Kosten) in Höhe von ca. 450 EUR. Dies kommt voll dem Unternehmenseintrag zugute und entspricht einem DB2-Anteil von knapp 10 %.

Wie immer Sie den steigenden Ansprüchen der Kunden entgegen, wir empfehlen Ihnen, folgenden Ratschlag zu berücksichtigen:

„Wenn man in die falsche Richtung läuft, hat es keinen Zweck, das Tempo zu erhöhen.“ (Birgit Breuel)

DER AUTOR

Dipl.-Kfm. Friedrich Dammann ist Inhaber einer Marketing-Agentur. Dammann Marketing ist eine Fach-Agentur für beratungsintensive Produkte und Dienstleistungen mit mehr als 25 Jahren Erfahrung in der Immobilien-Branche. Ferner ist er Herausgeber der Zeitschrift „BEIRATaktuell“.
dammann.friedrich@dammann.info



Organisation



Prozessmanagement als Voraussetzung für wirksame Digitalisierung

Jörg Wirtz, InRaCon, Eschenlohe

Das Thema Digitalisierung ist eine der aktuellen Herausforderungen der sich - auch und vor allem - die Immobilien- und Verwaltungsbranche stellen muss. Auch wenn ein Teil der Eigentümer altersbedingt nicht unbedingt große Anforderungen in diese Richtung stellt, so wird der Zug nicht aufzuhalten sein. Der Generationswechsel macht auch vor Ihren Kunden nicht halt. Jünger werdende Eigentümer werden andere Anforderungen stellen. Wer im Bereich Mietverwaltung tätig ist, wird sich sicherlich bereits entsprechenden Forderungen stellen müssen. Aber auch im WEG-Bereich wird es nicht mehr lange dauern, dass sich die Kundenanforderungen an Immobilienverwaltungen grundlegend ändern.

Aber, wird vielleicht manch einer fragen, was hat das mit Prozessen zu tun? Wenn wir jetzt alle unsere Verträge digitalisiert haben, dann können uns doch Prozesse herzlich egal sein, oder?

Bedauerlicherweise ist es nicht so einfach. Digitalisierung bedeutet weit mehr, als alle Verträge papierlos zu verwalten. Wenn wir die Möglichkeiten der Digitalisierung ausschöpfen wollen, dann können wir einerseits einen deutlich besseren Service bieten und gleichzeitig sowohl unsere Verwaltungseffizienz steigern als auch Kosten einsparen. Wenn Sie dieses Ziel erreichen wollen, müssen Ihre Prozesse transparent definiert und einheitlich umgesetzt sein.

Anforderungen und Umfang

Es geht also sicherlich um mehr, als nur mit großem Aufwand das Vertragswerk unserer Objekte zu scannen, wenngleich dies durchaus von zentraler Bedeutung ist. Zur Digitalisierung gehören noch weit mehr Themen. Aus unserer Sicht sind dies für die Immobilienverwaltung vor allem die Folgenden:

- Digitale Erfassung und Bereitstellung sämtlicher Stamm- und Vertragsdaten
- Digitalisierung der täglichen Verwaltungsaufgaben
- Digitalisierung der Rechnungsbearbeitung
- Digitalisierung der Kommunikation mit externen Stellen (Handwerker, Dienstleister etc.)
- Digitalisierung der Kommunikation mit dem Kunden
- Digitalisierung der Bereitstellung von Informationen und Serviceleistungen für den Kunden

Verwaltersoftware häufig verbesserungswürdig

Hier stellt sich natürlich zunächst die Frage: „Wie weit möchte ich mit meiner Verwaltung gehen und wie kann ich das mit der eingesetzten Verwaltersoftware realisieren?“ Die Antwort auf diese Frage wird wohl regelmäßig eher ernüchternd sein. Der größte Teil der am Markt verfügbaren und etablierten Produkte hinkt der Entwicklung im branchenübergreifenden Vergleich deutlich hinterher. Der Funktionsumfang ist in aller Regel nicht ausreichend, um die denkbaren Möglichkeiten auch

nur annähernd nutzen zu können. Selbst bekannte und marktübliche Programme scheitern hier an der Aufgabe, integrierte PDF-Dokumente zu durchsuchen. Eine eher ernüchternde Erkenntnis. Dies liegt zum einen an den Verwaltungsprogrammen selbst, zum anderen an den gescannten PDF, die das Durchsuchen nicht zulassen.

In der Praxis erleben wir deshalb sehr häufig, dass Softwareprodukte kombiniert werden müssen, um den Anforderungen der Verwalter gerecht werden zu können. Das dies nicht unbedingt die optimale Lösung ist, ist sicherlich jedem klar.

Wenn dem so ist, dann fragen Sie sich zu Recht, warum alle Verträge und relevante Verwaltungsunterlagen überhaupt gescannt werden sollen. Müssen sie doch genauso nach dem Öffnen mühsam durchgescrollt werden, um die gesuchte Angabe zu finden. Gespart wird hier allein der Gang zum Ordner, das Suchen und die Entnahme des Dokuments und das erneute Ablegen nach der Bearbeitung. Rechtfertigt das den ganzen Aufwand, scannen und dann noch in das Verwaltungsprogramm hochladen? Zweifel sind hier durchaus berechtigt.

Zumindest sollten Sie im 1. Schritt sicherstellen, dass die in Ihrem Unternehmen gescannten Dokumente durchsuchbar sind. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen bereits digitalisierte Dokumente nicht erneut gescannt werden. Dies kann mit diversen am Markt verfügbaren Programmen auch nachträglich erfolgen.

► PRAXISTIPP: EXTERNE SCHNITTSTELLEN BEACHTEN

Sie werden, z.B. bei der Übernahme von Verwaltungsmandaten aus Neubauobjekten, häufig Daten (Teilungserklärungen, Verträge und andere Dokumente) erhalten. Prüfen Sie gleich bei der Übernahme, ob diese durchsuchbar sind. Wenn nicht, können Sie dies sofort korrigieren lassen.

Objektsteckbrief als Alternative

Je nach Funktionsumfang Ihrer Verwaltungssoftware ist der „Objektsteckbrief“ eine prüfungswerte Alternative. Regelmäßig werden immer die gleichen Daten oder Angaben gesucht. Es kann durchaus sinnvoll sein, diese Angaben zu identifizieren und in den Objektsteckbriefen zu hinterlegen. Ob Sie dies mit Formularen realisieren, die mit Hilfe der verfügbaren Office-Produkte erstellt werden, ob dies mit einer individuellen Datenbanklösung realisiert werden kann oder ob Ihre Verwaltersoftware die Generierung individueller Felder erlaubt, spätestens jetzt sollte der Aktualisierungsprozess definiert sein. Andernfalls sind Erfolg und Nutzen des gesamten Aufwands innerhalb kürzester Zeit infrage gestellt, weil die Daten nicht gepflegt und damit nicht verlässlich sind. Wenn Datenaktualität gewährleistet ist, können Ihre Mitarbeiter/Innen per Mausclick innerhalb kürzester Zeit die immer wieder benötigten Angaben erfragen. Langwieriges Suchen, sei es in Ordnern, Verzeichnissen, Ausdrucken oder Dateien, entfällt künftig.

Zusatznutzen

Auch hier möchte ich Ihr Augenmerk auf einen Praxisaspekt lenken. Auch wenn die Erstellung einer Datenbank aufwendig erscheinen sollte, stellt sie doch zusätzliche nützliche Informationen bereit. Es kann so nicht nur geprüft werden, welche Zusatzgebühr in welcher Anlage erhoben werden kann oder welches Objekt bei wem zu welchen Konditionen versichert ist. Im Umkehrschluss kann auch geprüft werden, wie hoch Ihre Zusatzgebühren im Durchschnitt sind und welche Versicherung wie viele Verträge von Ihnen in ihrem Bestand hält.

Ihre tägliche Arbeit oder die Vorgangverwaltung

Wer meiner Mitarbeiter arbeitet eigentlich gerade woran? Wie viele Versicherungsfälle müssen pro Jahr im Unternehmen/pro Objekt bearbeitet werden? Welche Termine drohen gerade „überfahren“ zu werden?

Antworten auf diese Fragen werden ohne digitale Vorgangsbearbeitung nicht oder nur mit einem immensen und regelmäßig nicht wirtschaftlichen Aufwand zu beantworten sein. Dennoch wären Antworten auf diese und ähnliche Fragen wichtig. Einerseits werden Risiken, Beschwerden und Unzufriedenheit vermieden, andererseits erhalten Sie wichtige Informationen zur Lenkung und Optimierung Ihres Unternehmens. Bedauerlicherweise werden viele von Ihnen erneut enttäuscht sein, wenn Sie den Funktionsumfang Ihrer eingesetzten Verwaltungssoftware hinsichtlich einer Vorgangsverwaltung hinterfragen. Eine absolute Mindeinheit bietet integrierte Lösungen in Form von Akten- und Vorgangsverwaltungen an. Weitere sehr wenige Hersteller bieten Zusatzprogramme an, die zwar zunächst Kosten erzeugen, aber dafür dauerhaft eine doppelte Datenhaltung vermeiden. Regelmäßig werden Sie also auf eine alternative auf dem Markt verfügbare Lösung zurückgreifen müssen, um diesen Digitalisierungsschritt wirksam umsetzen zu können.

Integrierte Lösung oder Zusatzprogramm?

Unabhängig davon, welche der oben geschilderten Situationen für Sie zutreffend ist, prüfen Sie bitte genau, bevor Sie eine Entscheidung treffen. Nicht immer sind integrierte Lösungen geeignet, um Ihre speziellen Anforderungen zu erfüllen. Manchmal kann es sinnvoll sein, ein zusätzliches Produkt zu wählen. Wenn der Funktionsumfang Ihre Anforderungen nicht ausreichend unterstützt, kann es auch sinnvoll sein, doppelte Datenhaltung hinzunehmen. Voraussetzung ist natürlich, dass die damit verbundenen Mehraufwände durch den erweiterten Funktionsumfang mehr als ausgeglichen werden.

Es stellt sich natürlich auch die Frage, wie die Vorgangsbearbeitung aussehen soll. Soll sie nur als eine Art Logbuch funktionieren, in welches alle relevanten Arbeiten eingetragen und die zugehörigen Dokumente angefügt werden können? Zur Sicherstellung dieser Anforderung können in kleineren Verwaltungen schon die regelmäßig verfügbaren Bordmittel (Outlook-Aufgaben/Onenote) ausreichend sein. Optimal wäre natürlich, wenn eine Software den Bearbeiter durch die Prozessschritte eines Vorgangs führen würde, wie es eine Checkliste oder ein Arbeitsplan tut. Aber eben digital mit all den damit verbundenen Vorteilen und möglichst frei konfigurierbar, um sich den Anforderungen an Ihre speziellen Prozesse anpassen zu können. Es gibt diese Produkte bereits am Markt, wenngleich es verschwindend wenige gibt. Die Suche nach ihnen lohnt sich.

Prozesse müssen definiert sein

Welche Lösung Sie auch immer favorisieren und umsetzen wollen, erneut stellt sich die Frage nach Ihren Prozessen. Die Digitalisierung Ihrer Vorgangsbearbeitung kann nur dann wirksam und sinnvoll eingerichtet werden, wenn die Prozesse in Ihrer Verwaltung definiert sind. Erst recht, wenn Sie mit Hilfe eines externen Dienstleisters eine geeignete Software einführen und konfigurieren wollen. Denn definierte Prozesse beantworten Ihnen die jetzt auftauchenden Fragen:

- Wer macht was?
- In welcher Reihenfolge?
- Mit wem?
- Nach welchen Kriterien?
- Mit welchen Hilfsmitteln?
- Wie sind die durchgeführten Tätigkeiten nachvollziehbar?

Zur Vorbereitung solcher Digitalisierungsprojekte sollten Sie Ihre Prozesse entsprechend definieren.

Kommunikation mit Ihren Kunden

Die Kommunikation mit Eigentümern, Eigentümervertretern und Mietern gehört zu den schwierigsten Herausforderungen. Das regelmäßig benutzte und am häufigsten beklagte Medium ist hier das Telefon. Unabhängig von verschiedenen weiteren Einflussfaktoren bieten hier die

Möglichkeiten, die sich aus der Digitalisierung ergeben, eine Reihe von Optimierungsmöglichkeiten, die letztlich Ihre Mitarbeiter entlasten, den Service erhöhen und Ihre Kunden zufriedener macht.

Haben Sie schon einmal die Einführung von „Online-Akten“ als Portallösung oder ähnliche WEB-basierte Ansätze in Erwägung gezogen? Die Möglichkeiten, die sich hier bieten, wachsen ständig. Hier einige Beispiele, wie sie in der Praxis anzutreffen sind:

- Zentrale Dokumente zum Objekt werden zur Einsichtnahme oder Download bereitgehalten (Teilungserklärungen, Verwalterverträge, Beschlusssammlung, Versicherungs- und Wartungsverträge, Abrechnungen usw.)
- Eigentümer/Mieter haben die Möglichkeit, Ihnen über den Servicebereich der Internetseite eine Nachricht zukommen zu lassen (Schlüsselbestellung, Schadensmeldung, Vorschlag für TOP, ...) Die Nachrichten sollten gleich in Ihrer Vorgangsbearbeitung und beim zuständigen Sachbearbeiter landen.
- Eigentümer können geänderte Daten (z. B. Kontonummer) online eingeben und an Sie zur Prüfung/Bearbeitung senden.
- Ein Info-Bereich oder ein „Schwarzes Brett“ nennt z. B. die für Noteinsätze zuständigen Handwerker, aktuelle Termine oder Maßnahmen, die im Objekt geplant sind.

Beim Blick über den berühmten Zaun können wir sicherlich aus dem FM-Bereich weitere Anregungen erhalten. So können Kunden hier mitverfolgen, welche Handwerkeraufträge, Reparaturen, Wartungen gerade bearbeitet werden und in welchem Bearbeitungszustand sich diese befinden. Freigegebene Handwerker und Dienstleister erhalten Ihre Aufträge über das Internet und haben dort eine entsprechende Übersicht. Rechnungen werden nicht mehr versendet, sondern im Portal hochgeladen und können so von Ihnen gleich in digitaler Form bearbeitet werden.

Letztlich gilt aber auch hier, dass Daten nur so gut sind wie ihre Pflege. Dazu bedarf es definierter und transparenter Prozesse, die von allen Mitarbeitern konsequent und einheitlich angewendet werden.

Risiken müssen bedacht und minimiert werden

Die Änderungen, die die zunehmenden Möglichkeiten der Digitalisierung mit sich bringen, bergen sicherlich auch neue Risiken, die zudem immer größere Auswirkungen und Folgen mit sich bringen, wie dies die weltweiten Hackerangriffe der jüngsten Vergangenheit zeigen. Dennoch werden auch diese Risiken den Zug nicht aufhalten können. Welche Ideen, Erfindungen oder Neuerungen sind Ihnen bekannt, die aufgrund der befürchteten Risiken nicht umgesetzt wurden?

Dennoch sollten wir gewarnt sein und entsprechende Vorsorge treffen. Je größer Ihr verwalteter Bestand wird, desto interessanter sind Sie für Kriminelle.

DER AUTOR

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





Sie fragen – unsere Experten antworten



RA Dr. Dirk Sütterlin, München, beantwortet Ihre Fragen

In einer Teilungserklärung steht, dass für eine bauliche Veränderung nur die einfache Mehrheit erforderlich sein soll. Welche Beschlussmehrheit gilt in diesem Fall? Die in der Teilungserklärung bestimmte oder die nach dem Gesetzeswortlaut des § 22 Abs. 1 WEG?

Gemäß § 10 Abs. 2 S. 2 WEG können die Wohnungseigentümer von den Vorschriften des Wohnungseigentumsgesetzes abweichende Vereinbarungen treffen, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich bestimmt ist. In dem konkreten Fall gilt die in der Teilungserklärung enthaltene Regelung, wonach bauliche Veränderungen mit nur einfacher Mehrheit beschlossen werden können.

Darf ein Eigentümer, der eine Terrasse erlaubterweise nutzt, den dort befindlichen Lichtschacht (Kellerflur) so zustellen, dass das Licht kaum noch eindringen kann? Und wer ist für die Reinigung des Lichtschachts zuständig? Der Nutzer der Terrasse oder der Nutzer des Kellers, von dem aus der Lichtschacht zugänglich ist?

Gemäß § 14 Nr. 1 WEG ist jeder Eigentümer verpflichtet, die im Sondereigentum stehenden Gebäudeteile so instand zu halten und von diesen sowie von dem gemeinschaftlichen Eigentum nur in solcher Weise Gebrauch zu machen, dass dadurch keinem der anderen Wohnungseigentümer über das bei einem geordneten Zusammenleben unvermeidliche Maß hinaus ein Nachteil erwächst. Da der Lichtschacht gerade der Belichtung des Kellers dient, darf dieser nicht zugestellt werden. Enthält die Teilungserklärung/Gemeinschaftsordnung keine abweichende Regelung, obliegt die Reinigung der Lichtschächte der Wohnungseigentümergeinschaft.

Eine Eigentümergeinschaft besteht aus 18 Reihenhäusern und 45 Tiefgaragenstellplätzen, die eine Untergemeinschaft bilden. Die Reihenhäuser stehen auf der Tiefgarage. An den, auch auf der TG liegenden, Grünflächen besteht jeweils ein Sondernutzungsrecht. Ein Eigentümer möchte an seinem Reihnhaus einen Anbau errichten der sich dann ebenso auf der TG befindet. Welche Beschlüsse sind hier erforderlich? Wie ist die rechtliche Situation?

Der geplante Anbau stellt eine bauliche Veränderung im Sinne des § 22 Abs. 1 WEG dar. Dieser müssen grundsätzlich alle beeinträchtigten Eigentümer durch Beschluss zustimmen.

Die EG-Wohnungen einer Wohnanlage haben auch Räume im Keller, die zu Wohnzwecken genutzt werden. Zur besseren Belichtung wurden vom Bauträger auf Sonderwunsch in den Gärten keine Betonlichtschächte verbaut, sondern weite Lichtschachtgräben ausgehoben. Die Seiten wurden mit Natursteinen befestigt. An den Gärten besteht ein Sondernutzungsrecht. Nachdem sich einige Natursteine gelockert haben stellt sich die Frage, wen die Instandsetzungskosten treffen, die Gemeinschaft oder den Sondernutzungsberechtigten?

Sieht die Teilungserklärung/Gemeinschaftsordnung keine spezielle Kostentragungspflicht an dem Gebäude beziehungsweise den Lichtschächten vor, dann treffen die Instandsetzungskosten die Gemeinschaft.

Im Bad einer Eigentumswohnung befindet sich ein Badlüfter, der an die Lüftungsanlage des Hauses angeschlossen ist. Wegen eines Schadens ist die Reparatur des Badlüfters notwendig. Jetzt stellt sich die Frage, ob dieser zum Sondereigentum oder Gemeinschaftseigentum gehört, d. h. wer die Reparaturkosten zu tragen hat.

Gemäß § 5 Abs. 1 WEG sind Gegenstand des Sondereigentums die gemäß § 3 Abs. 1 WEG bestimmten Räume sowie die zu diesen Räumen gehörenden Bestandteile des Gebäudes, die verändert, beseitigt oder eingefügt werden können, ohne dass dadurch das gemeinschaftliche Eigentum oder ein auf Sondereigentum beruhendes Recht eines anderen Wohnungseigentümers über das nach § 14 zulässige Maß hinaus beeinträchtigt wird. Bei dem Badlüfter dürfte es sich daher um Sondereigentum handeln.

Ist der Badlüfter jedoch Teil eines Gesamtkonzeptes der Lüftungsanlage des Hauses, würde es sich gemäß § 5 Abs. 2 WEG um Gemeinschaftseigentum handeln.

Eine abschließende Beurteilung der Frage ist daher aufgrund des knappen Sachverhalts und ohne Prüfung der Teilungserklärung/Gemeinschaftsordnung nicht möglich.

In einer Eigentümergeinschaft steht die Wahl eines Beirates an. Hierzu kandidieren mehr als drei Kandidaten. Wie ist bei der Wahl zu verfahren? Und wie ist zu verfahren, wenn in der Gemeinschaftsordnung steht, dass der Vorsitzende des Beirats mit Stimmenmehrheit zu beschließen ist?

Vor der Beschlussfassung in der Eigentümergeinschaft sollte ein Meinungsbild (etwa durch Handzeichen) eingeholt werden, welche der Bewerber die drei beliebtesten Kandidaten sind. Nach diesem Verfahren ist auch der Kandidat für den Verwaltungsbetriebsvorsitz zu ermitteln. Im Weiteren sollte zunächst nur ein Beschluss über die Wahl des Vorsitzenden gefasst und verkündet werden. Auch die beiden Beisitzer sind in jeweils separaten Beschlüssen durch Stimmenmehrheit zu wählen.

Ein WEG-Verwalter ist schon durch seine Verwaltervollmacht bevollmächtigt, Versicherungsverträge abzuschließen und zu kündigen. Sollte er trotzdem im Rahmen einer Eigentümergeinschaft einem entsprechenden Beschluss zur Überprüfung und ggf. Kündigung der Versicherungsverträge fassen lassen. Wenn ja, wie könnte so ein Beschluss formuliert werden?

In dem konkreten Fall steht es dem Verwalter frei, einen Beschluss über den Abschluss oder die Kündigung von Versicherungsverträgen fassen zu lassen. Durch diese Vorgehensweise werden die Eigentümer auch entsprechend informiert. Ein konkreter Vorschlag zur Beschlussformulierung ist aufgrund des knappen Sachverhaltes leider nicht möglich.

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

Deckert/Elzer kompakt

Die Eigentumswohnung



Liebe Leserin,
lieber Leser,

in absehbarer Zeit wird die Mehrheit der Deutschen über 50 Jahre alt sein (demographischer Wandel). Angesichts dieser Tatsache wird der Bedarf, bestehende Wohnungseigentumsanlagen an die Bedürfnisse älterer Menschen heranzuführen, steigen. Vor allem aus diesem Grunde, aber auch dann, wenn ein Wohnungseigentümer durch Unfall oder Krankheit plötzlich an einen Rollstuhl gebunden ist, ist zu fragen, in welcher Weise man in die Bausubstanz des gemeinschaftlichen Eigentums eingreifen kann. Eben diese Frage stellte sich in Cottbus. Das Sondereigentum eines 80 Jahre alten Wohnungseigentümers lag dort im 5. Obergeschoss eines Plattenbaus. Wegen seines Alters, und weil er regelmäßig seine schwerbehinderte Enkelin betreut, wollte er im Treppenhaus einen Personenaufzug einbauen lassen. Da sich die anderen Wohnungseigentümer weigerten, dem Vorhaben zuzustimmen, landete der Fall beim Bundesgerichtshof. Seine Entscheidung sollte jedem Verwalter bekannt sein.

Herzlichst

Ihr

Dr. Oliver Elzer

Entscheidung des Monats: **Einbau eines Personenaufzugs**

WEG-Rechtsprechung kompakt

Entscheidung des Monats

**Bauliche Veränderung:
Verlangen nach einem
Personenaufzug**

Ein Wohnungseigentümer darf im Treppenhaus grundsätzlich nur dann auf eigene Kosten einen Personenaufzug einbauen lassen, wenn alle Wohnungseigentümer dem zustimmen. Dies gilt auch dann, wenn der bauwillige Wohnungseigentümer aufgrund einer Gehbehinderung auf den Personenaufzug angewiesen ist, um sein Sondereigentum zu erreichen; die übrigen Wohnungseigentümer können allerdings verpflichtet sein, den Einbau eines Treppenlifts oder einer Rollstuhlrampe zu dulden.

BGH, Urteil v. 13.1.2017, V ZR 96/16

Der Fall:

Der im Jahre 1936 geborene Wohnungseigentümer K ist Eigentümer eines Wohnungseigentums in einer Wohnungseigentumsanlage, die aus 2 Wohnblöcken mit jeweils 4 Hauseingängen besteht. Das Haus, in dem K's Sondereigentum im 5. Obergeschoss liegt, hat keinen Personenaufzug. K bittet in einer Versammlung um die Zustimmung, einen geräuscharmen und energieeffizienten Personenaufzug in dem offenen Schacht in der Mitte des Treppenhauses auf eigene Kosten einbauen zu dürfen. Dieser Antrag findet keine Mehrheit. Mit seiner daraufhin gegen alle Wohnungseigentümer gerichteten Klage will K erreichen, dass die anderen Wohnungseigentümer den Einbau des Per-

sonenaufzugs dulden müssen. K begründet seine Klage insbesondere damit, dass seine 1982 geborene, zu 100 % schwerbehinderte Enkeltochter zeitweise von ihm und seiner Ehefrau betreut werde. Das Amtsgericht weist die Klage ab. Das Landgericht gibt ihr hingegen mit Einschränkungen statt. Gegen diese Entscheidung gehen die anderen Wohnungseigentümer vor.

Das Problem:

Zentrales Problem der Entscheidung ist die Frage, ob und wann ein Wohnungseigentümer den Einbau eines Personenaufzugs verlangen kann.

So hat der Bundesgerichtshof entschieden:

1. Das Ergebnis

Der Bundesgerichtshof (BGH) ist der Ansicht, ein Wohnungseigentümer – auch einer, der beeinträchtigt ist – habe grundsätzlich keinen Anspruch auf den nachträglichen Einbau eines Personenaufzuges.

2. Kein Anspruch auf Modernisierung (§ 22 Abs. 2 Satz 1 WEG)

Der klagende Wohnungseigentümer habe jedenfalls keinen Anspruch auf Zustimmung zu einer Modernisierung. Denn § 22 Abs. 2 WEG begründe keine individuellen Ansprüche auf die Vornahme von Modernisierungen.

3. Kein Anspruch auf bauliche Veränderung (§ 22 Abs. 1 Satz 1 WEG)

Der klagende Wohnungseigentümer habe aber auch keinen Anspruch auf eine bauliche Veränderung. Ihm stehe gegen die übrigen Wohnungseigentümer kein Duldungsanspruch zu. Den anderen Wohnungseigentümern würde durch den Einbau nämlich ein Nachteil erwachsen.

Abwägung der Interessen

Um die Frage zu beantworten, ob den anderen Wohnungseigentümern durch den Einbau ein Nachteil erwachse, müssten die auf beiden Seiten für die Interessen ins Feld geführten Rechte miteinander abgewogen werden. Bei der Abwägung stehe auf der einen Seite das Grundrecht auf Eigentum. Auf dieses könne sich dabei jede der Parteien berufen. Auf Seiten des Klägers sei – mit Blick auf seine Enkelin – ferner Art. 3 Abs. 3 Satz 2 GG zu beachten, wonach niemand wegen seiner Behinderung benachteiligt werden dürfe.

Ergebnis der Abwägung

Nach Abwägung dieser Grundrechte sei jedenfalls der nachträgliche Einbau eines Personenaufzugs durch einen Wohnungseigentümer auf eigene Kosten grundsätzlich nur mit Zustimmung der übrigen Wohnungseigentümer möglich. Der Einbau begründe in aller Regel – anders als etwa der Einbau eines Treppenlifts oder einer Rollstuhllampe – auch dann einen Nachteil, wenn der bauwillige Wohnungseigentümer aufgrund einer Gehbehinderung auf den Aufzug angewiesen sei, um seine Wohnung zu erreichen. Denn:

- Der Einbau sei technisch nur mit erheblichen Eingriffen in die Substanz des gemeinschaftlichen Eigentums machbar. Solche Eingriffe begründeten auch dann einen Nachteil, wenn sie der Herstellung von Barrierefreiheit dienten.
- Ein nachträglich errichteter Personenaufzug verenge in aller Regel – und auch im Fall – den im Treppenhaus zur Verfügung stehenden Platz erheblich.
- Nach dem Einbau träfen den „Betreiber“ (hier zunächst den klagenden Wohnungseigentümer) Pflichten im Hinblick auf die Wartung des Personenaufzugs. Jedenfalls die private Verkehrssicherungspflicht könne im Außenverhältnis zu Dritten Haftungsrisiken auch für die übrigen Wohnungseigentümer mit sich bringen.
- Ein Rückbau würde – erneut – erhebliche Eingriffe in den Baukörper voraussetzen, die nur mit großem baulichem Aufwand erfolgen könnten und ihrerseits neue Risiken bergen würden. Der würde zudem einen großen zeitlichen und organisatorischen Einsatz bedeuten, der – sollten der Kläger oder gegebenenfalls seine Erben hierzu nicht in der Lage sein – von den Wohnungseigentümern zu leisten wäre.
- Unabhängig von einer Sicherheitsleistung dürfte sich der Rückbau bei lebensnaher Betrachtung regelmäßig als eher unrealistisch erweisen.

Das bedeutet für Sie:

1. Anspruch auf bauliche Veränderung

Nach § 22 Abs. 1 Satz 1 WEG kann ein Wohnungseigentümer eine Beschlussfassung, die eine bauliche Veränderung (oder Aufwendung) billigt, verlangen. Der Anspruch besteht, wenn es an einer Beeinträchtigung fehlt, die über das in § 14 Nr. 1 WEG bestimmte Maß hinausgeht. Ob es so liegt, kann nur nach einer Abwägung der beteiligten Interessen beurteilt werden.

HINWEIS: RÜCKBAU UND SICHERHEITSLISTUNG

Der Abwägung des BGH ist zu entnehmen, dass (auch) er davon ausgeht, dass die Wohnungseigentümer gegen einen Wohnungseigentümer, der einen Anspruch auf bauliche Veränderung hat, diese später zurückbauen muss. Ferner ist der Abwägung des BGH zu entnehmen, dass der Verlangende eine Sicherheitsleistung erbringen muss.

2. Barrierefreier Zugang

Ein Anspruch auf bauliche Veränderung ist vor allem für die Herstellung eines barrierefreien Zugangs anzuerkennen. Nach einer Abwägung kann ein Wohnungseigentümer danach – fällt die Abwägung zu seinen Gunsten aus – etwa verlangen:

- den Bau einer Rollstuhllampe im Eingangsbereich;
- den Einbau eines Schräglifts im Treppenhaus oder eines Treppenlifts nebst notwendiger neuer Treppenausführung;
- den Einbau eines Handlaufs;
- die Herstellung eines Stellplatzes;
- die Aufstellung einer Rollatorenbox;
- einen Platz für eine Unterstellmöglichkeit eines Elektromobils nebst Stromanschluss.

Bei der Abwägung ist in Bezug auf einen barrierefreien Zugang dem grundrechtlich geschützten Recht auf einen behindertengerechten Zugang das Eigentumsrecht der übrigen Wohnungseigentümer gegenüberzustellen. Die Abwägung muss berücksichtigen, dass einerseits der barrierefreie Zugang zur Wohnung grundsätzlich nicht vorenthalten bleiben kann, andererseits für den Zugang ein Weg gefunden werden muss, der nicht über das bei einem geordneten Zusammenleben mit Behinderten Zumutbare hinausgeht.

HINWEIS: VORAUSSETZUNGEN FÜR EINEN ANSPRUCH

Die Rechtsprechung billigt dem mobilitätseingeschränkten Antragsteller nach Horst, MietRB 2017, S. 82, 84 einen Anspruch auf die Genehmigung des Einbaus eines Treppenlifts auf seine Kosten durch Beschluss zu, wenn:

- eine Behinderung vorliegt, die nicht anders behoben werden kann,

- öffentlich-rechtlich und technisch eine Möglichkeit dazu besteht,
- die Kosten des Einbaus vom jeweiligen Eigentümer getragen werden,
- auf das Mitbestimmungsrecht der Gemeinschaft geachtet wird,
- zwischen mehreren Varianten zur Erreichung der Barrierearmut die am wenigsten belastende Variante ausgewählt wird und wenn
- eine Sicherheit für den Rückbau hinterlegt wird.

3. Kein Anspruch auf einen Personenaufzug

Die Entscheidung klärt für die Praxis, dass ein Wohnungseigentümer – auch einer, der beeinträchtigt ist, eine solche Person betreut oder einen beeinträchtigten Mieter hat – in aller Regel keinen Anspruch auf den nachträglichen Einbau eines Personenaufzugs hat.

HINWEIS: BEEINTRÄCHTIGUNG DURCH UNFALL

Diese Rechtsprechung müsste auch dann gelten, wenn der Verlangende durch einen Unfall und also für ihn unerwartet beeinträchtigt wird und sein Sondereigentum ohne Personenaufzug nicht mehr erreichen kann. Mich selbst überzeugt dieses Ergebnis nicht. Denn der Fall liegt anders als die bewusste Entscheidung, ein Wohnungseigentum in einer Wohnungseigentumsanlage zu erwerben, bei dem das Sondereigentum im Obergeschoss liegt und es keinen Personenaufzug gibt.

4. Kein Anspruch auf eine Modernisierung

Die Wohnungseigentümer wären berechtigt gewesen, den Einbau eines Personenaufzugs als Modernisierung zu beschließen. Der klagende Wohnungseigentümer hatte für die erforderlichen Mehrheiten offensichtlich aber nicht ausreichend die „Werbetrommel“ gerührt. Man konnte daher fragen, ob der klagende Wohnungseigentümer einen Anspruch auf eine Modernisierung hat. Diesen Anspruch lehnt der BGH aber mit der ganz herrschenden Meinung ab.

5. Sondernutzungsrecht

Der BGH weist mit der Entscheidung darauf hin, dass in einer baulichen Veränderung der Sache nach ein Sondernutzungsrecht liegen könne. Sollte ein einzubauender Personenaufzug nur einzelnen bau- und zahlungswilligen Wohnungseigentümern zur Verfügung stehen, werde diesen ein Sondernutzungsrecht an dem für den Einbau vorgesehenen Treppen-

hausteil eingeräumt. Die übrigen Wohnungseigentümer seien vom Gebrauch des gemeinschaftlichen Eigentums – dem Personenaufzug und der Fläche, auf der er errichtet werde – ausgeschlossen.

Ist es so, kollidiert die Rechtsprechung des BGH, dass ein Sondernutzungsrecht nur vereinbart, aber nicht beschlossen werden kann, mit dem Gesetz. Denn das Gesetz bejaht für bauliche Veränderungen eine Beschlusskompetenz. Der BGH löst diese Konkurrenz – aus meiner Sicht überraschend – zugunsten seiner eigenen Rechtsprechung auf. Denkt man wie der BGH, kann bei einer Modernisierung nichts anderes gelten.

◉ HINWEIS: WINTERGARTEN AUF TERRASSEN- ODER GARTENFLÄCHE

Die Sichtweise des BGH führt nicht dazu, dass man einem Sondernutzungsberechtigten einer Terrassen- und Gartenfläche nicht die Errichtung eines Wintergartens genehmigen könnte – hat er doch an der entsprechenden Fläche bereits ein Alleingebrauchsrecht (gegebenenfalls übersehen von Dötsch, jurisPR-MietR 9/2017).

6. Mietrecht: Anspruch auf Barrierefreiheit (§ 554a BGB)

Der BGH hat erwogen, ob im Wohnungseigentumsrecht die mietrechtliche Vorschrift des § 554a Abs. 1 BGB entsprechend anwendbar ist. Nach dieser Norm kann ein Mieter unter näher geregelten Voraussetzungen die Zustimmung des Vermieters zur Vornahme einer die Barrierefreiheit sichernden baulichen Veränderung der Mietsache verlangen.

Diese Analogie hat der BGH abgelehnt. Eine analoge Anwendung des § 554a Abs. 1 BGB auf Wohnungseigentümer verbiete sich schon deshalb, weil es an einer planwidrigen Regelungslücke fehle. Der Gesetzgeber habe bei der WEG-Reform 2007 ausführlich begründet, warum er die Aufnahme einer besonderen Regelung zur Barrierefreiheit in das Wohnungseigentumsgesetz als entbehrlich ansah.

◉ HINWEIS: VERMIETETES WOHNUNGSEIGENTUM

Hat ein Wohnungseigentümer sein Sondereigentum vermietet, muss der Mieter seinen Anspruch aus § 554a Abs. 1 BGB gegenüber seinem Vermieter durchsetzen. Der muss dann die Rechte seines Mieters gegen die anderen Wohnungseigentümer durchsetzen. Reichten die Rechte des Mieters gegenüber dem Vermieter weiter als die des Vermieters gegenüber den anderen Wohnungseigentümern, hat der Mieter das Nachsehen (siehe auch Riecke, IMR 2017, S. 146).

7. WEG-Reform

Der Bundesrat hat ein Gesetz zur Änderung des WEG und des BGB zur Förderung der Barrierefreiheit und Elektromobilität vorgelegt (BT-Drucks. 18/10256; dazu etwa Häublein, Berliner Anwaltsblatt 2016, S. 334 und Happ, DWE 2016, S. 136, 140). Ziel des Gesetzentwurfs ist u. a. eine Anpassung im Wohnungseigentumsrecht, damit Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen in ihrem Alltag nicht auf unzumutbare Barrieren in ihren Wohnhäusern treffen. Dieser Entwurf wird in 2017 nicht mehr umgesetzt werden. Es bleibt aber die Entwicklung abzuwarten. Denn der jetzige – vom BGH „zementierte“ – Zustand ist unbefriedigend.

8. Verhaltensempfehlungen an Verwalter

1. Ein Wohnungseigentümer kann einen Anspruch auf eine bauliche Veränderung haben. Der Verwalter sollte die Fälle kennen, die als grundsätzlich geklärt gelten können. Er sollte auch wissen, welche Punkte miteinander abzuwägen sind.
2. Ferner sollte jeder Verwalter wissen, dass ein Wohnungseigentümer in aller Regel keinen Anspruch auf den Einbau eines Personenaufzugs hat.
3. Jeder Verwalter sollte auch wissen, dass ein Wohnungseigentümer keinen Anspruch auf eine Modernisierung hat. Eine solche kann also nicht verlangt, indes mit den notwendigen Stimmen beschlossen werden.
4. Ist eine bauliche Veränderung damit verbunden, dem bauwilligen Wohnungseigentümer an einem Bauteil des gemeinschaftlichen Eigentums ein Alleingebrauchsrecht einzuräumen, ist der Beschluss ungeachtet des § 22 Abs. 1 WEG mangels Beschlusskompetenz nichtig.

◉ Weiterführende Informationen:

Anspruch auf bauliche Veränderung

→ **2711857**

Bauliche Veränderung (FAQs) → **1519452**

WEG-Rechtsprechung kompakt

Baurechtswidriger Balkon ist auf Kosten der Gemeinschaft zu entfernen

(AG Langenfeld, Urteil v. 23.11.2016, 64 C 49/14) Der Abriss einer vor Aufteilung errichteten baurechtswidrigen Balkonanlage stellt keine Maßnahme der Instandhaltung und Instandsetzung dar, sondern eine solche der Herstellung eines

dem öffentlichen Baurecht entsprechenden Zustands der Wohnanlage. Die Verpflichtung trifft daher sämtliche Wohnungseigentümer in der Gemeinschaft.

◉ **Weiterführende Informationen:**
Instandhaltung und Instandsetzung (WEG)
→ **636749**

Errichtung eines zweiten Rettungswegs stellt keine Instandsetzung nach § 16 Abs. 4 WEG dar

(AG Langenfeld, Urteil v. 23.11.2016, 64 C 23/16) Die Errichtung eines zweiten Rettungswegs im Bereich des Sondereigentums eines Wohnungseigentümers durch Einbau eines Fensters aufgrund behördlicher Anordnung stellt eine Maßnahme zur Fertigstellung des Baus im Rahmen der Ersterstellung dar. Bei einer solchen nach öffentlich-rechtlichen Vorschriften erforderlichen Maßnahme und deren Kosten handelt es sich nicht um eine Instandsetzung im Sinne des § 16 Abs. 4 WEG.

◉ **Weiterführende Informationen:**
Instandhaltung und Instandsetzung (WEG)
→ **636749**

Fluchtweg → **636526**

Kostenverteilung: Bauliche Veränderung

→ **2711902**

Keine Modernisierung nach § 22 Abs. 2 WEG, wenn Maßnahme nur einer oder einigen Einheiten zugutekommt

(LG Frankfurt/Main, Urteil v. 13.1.2017, 2-13 S 186/14)

Eine nachhaltige Erhöhung des Gebrauchswerts bzw. eine Verbesserung der allgemeinen Wohnverhältnisse i. S. d. § 22 Abs. 2 Satz 1 WEG i. V. m. § 555b BGB muss sich stets auf die gesamte Wohnungseigentumsanlage beziehen. Für eine optische Beeinträchtigung nach § 22 Abs. 1 Satz 2 WEG kommt es nicht darauf an, dass eine Wahrnehmbarkeit von der Wohnung des nicht zustimmenden Wohnungseigentümers aus besteht.

◉ **Weiterführende Informationen:**
Bauliche Veränderung: Anspruch auf
→ **2711857**

Modernisierung (WEG) → **1717904**



Auch das noch

Roter Flitzer

Beim Auto hört für viele der Spaß auf. So auch in einem Fall, den das AG Hamburg-Harburg einst zu entscheiden hatte. Der Vermieter einer Wohnung mochte es, in einem knallroten Chevrolet Corvette Stingray seine Runden zu drehen. Der Mieter konnte sich einen Kommentar nicht verkneifen und merkte an, der Vermieter fahre in einem „Zuhälterwagen“ durch die Gegend. Hierdurch fühlte sich der Vermieter persönlich angegriffen und kündigte den Mietvertrag fristlos.

„Der Vermieter ist viel zu empfindlich“, sagte das AG Hamburg-Harburg (Urteil v. 14.6.1995, 647 C 96/95) und wies die Räumungsklage ab. Keineswegs sei die Bemerkung des Mieters eine Beleidigung des Vermieters gewesen. Die Bezeichnung „Zuhälterwagen“ sei für diesen Fahrzeugtyp durchaus nicht unüblich, so dass kein Anlass für eine Kündigung bestanden habe.

Zitat

Verstehen kann man das Leben nur rückwärts, leben muss man es nach vorn.

Sören Kierkegaard (1813 – 1855), dänischer Philosoph

Cartoon



Standpunkt

Dr. Dr. Andrik Abramenko, Idstein



Teure Härten

Der BGH hat die Eigenbedarfskündigung in den letzten Jahren deutlich vereinfacht. Grundsätzlich ist der Umfang des Wohnbedarfs, den der Vermieter beansprucht, von den Gerichten nicht zu überprüfen. Unschädlich ist auch, wenn er den Eigenbedarf hätte absehen können, da er bei der Vermietung keine Bedarfsanalyse anstellen muss. Schließlich führt auch das unterlassene Angebot einer Alternativwohnung nicht mehr zur Unwirksamkeit der Kündigung. Aber selbst dann, wenn eine besondere Härte der Durchsetzung des Eigenbedarfs entgegensteht, kann dies für den Mieter teuer werden. Der BGH wies jüngst auf den erheblichen gerichtlichen Gestaltungsspielraum bei der Regelung des weiteren Mietverhältnisses gemäß § 574a Abs. 1 BGB hin. Dieser umfasse dann, wenn der Vermieter eine

Dachgeschosswohnung im bestehenden Zustand nicht nutzen kann, auch die Zahlung einer angemessenen Kostenbeteiligung an ihrer Umgestaltung.

Dies mutet geradezu revolutionär an. Bislang beschränkte man die Anpassung des Mietverhältnisses nach § 574a Abs. 1 BGB auf mehr oder minder geringfügige Änderungen bei Miete und Betriebskosten. Es war schon streitig, ob dem Mieter anderweitige Pflichten wie die Gartenpflege auferlegt werden können. Der jetzige Vorstoß des BGH geht weit über die ebenfalls umstrittene Beteiligung des Mieters an Kosten von Modernisierungsmaßnahmen hinaus: Er kann sogar verpflichtet werden, sich an Verbesserungen der Mietsache zu beteiligen, die alleine dem Vermieter zugutekommen. Jedem Vermieter ist vor diesem Hintergrund nur anzuraten, nach Möglichkeit eine Wohnung in der Liegenschaft ins Gespräch zu bringen, die erst nach einer gründlichen Sanierung oder Modernisierung für den Eigenbedarf in Betracht kommt. Umgekehrt dürfte auf diesem Wege so manche bislang im Falle des Umzugs lebensbedrohliche Krankheit ganz unkonventionell zu heilen sein. (BGH, Urteil v. 15.3.2017, VIII ZR 270/15)

IMPRESSUM

Der Verwalter-Brief mit Deckert kompakt

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

© 2017 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,
Sandra Dittert, Markus Dränert, Jörg Frey,
Birte Hackenjos, Markus Reithwiesner,
Joachim Rotzinger, Dr. Carsten Thies
Beiratsvorsitzende: Andrea Haufe

USt-IdNr. DE812398835

HERAUSGEBER: Dipl.-Kfm. Richard Kunze

REDAKTION:
Gerald Amann (v.i.S.d.P.),
Antje Kromer (Assistentin)

Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg
Tel.: 0761 898-0, Fax: 0761 898-3434
E-Mail: immobilien@haufe.de
Internet: www.haufe.de/immobilien

Cartoon: 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 10.7.2017.

www.haufe.de/immobilien



Mat.-Nr. 06436-4072