

*Titel de:* Anforderungen an die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen

*Titel en:* Requirements for the services of property management companies

*Titel fr:*

**Angaben zum XML-Konverter**

Konverterversion	21.46.0
Letztes Konverterupdate	2021-11-23 12:52
Konvertierungsdatum	2021-11-29 12:33
Farbig und kommentiert	ja
Fehlerlevel Titelprüfung	WRN
XML-Datei	nein
Projekt-ID	337571940

**Fragen an [xml@din.de](mailto:xml@din.de) (Bitte betr. Dokumente inklusive Bilder anhängen)**

## Inhalt

	Seite
<b>Vorwort .....</b>	<b>4</b>
<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Anwendungsbereich.....</b>	<b>7</b>
<b>2 Normative Verweisungen.....</b>	<b>7</b>
<b>3 Begriffe und Abkürzungen .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Aufgaben und Ziele von Immobilienverwaltungen.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1 Allgemeines .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Kaufmännische Aufgaben und Ziele .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2.1 Buchhaltung.....</b>	<b>8</b>
<b>4.2.2 Wohnungseigentümergemeinschaft gemäß Wohnungseigentumsgesetz (WEG) .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2.3 Mietverwaltung .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2.4 Versicherungen .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3 Angestelltes Personal der Gemeinschaft der Eigentümer und Immobilieneigentümer .....</b>	<b>11</b>
<b>4.4 Technische Aufgaben und Ziele.....</b>	<b>11</b>
<b>4.4.1 Bestandsaufnahme bei Verwaltungsbeginn .....</b>	<b>11</b>
<b>4.4.2 Technische Bestandsverwaltung .....</b>	<b>12</b>
<b>4.5 Kundenorientierte Aufgaben und Ziele.....</b>	<b>14</b>
<b>4.5.1 Allgemeines .....</b>	<b>14</b>
<b>4.5.2 Kommunikation mit Miatern .....</b>	<b>14</b>
<b>4.5.3 Kommunikation mit Eigentümern .....</b>	<b>14</b>
<b>4.5.4 Information zu Fördermitteln .....</b>	<b>14</b>
<b>4.5.5 Bescheinigungswesen .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5.6 Objektspezifische Sonderleistungen .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5.7 Kommunikationsplattformen .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5.8 Kundenveranstaltungen .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5.9 Erreichbarkeit und Reaktionszeiten .....</b>	<b>16</b>
<b>4.5.10 Verwaltervertragsgestaltung .....</b>	<b>16</b>
<b>4.5.11 Compliance.....</b>	<b>16</b>
<b>4.6 Rechtliche Aufgaben und Ziele .....</b>	<b>16</b>
<b>4.6.1 Allgemeines .....</b>	<b>16</b>
<b>4.6.2 Kenntnisse der relevanten Gesetze und Rechtsprechung .....</b>	<b>16</b>
<b>4.6.3 Vertragsabschlüsse .....</b>	<b>17</b>
<b>4.6.4 Vorbereitung von Zahlungsklagen .....</b>	<b>17</b>
<b>4.6.5 Vorbereitung der Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen .....</b>	<b>17</b>
<b>4.6.6 Betreiberpflichten .....</b>	<b>17</b>
<b>4.6.7 Zusammenarbeit mit Fachanwälten .....</b>	<b>18</b>
<b>4.7 Betriebliche Leistungen .....</b>	<b>18</b>
<b>4.7.1 Allgemeines .....</b>	<b>18</b>
<b>4.7.2 Ausbildung .....</b>	<b>18</b>
<b>4.7.3 Weiterbildung .....</b>	<b>18</b>
<b>4.7.4 Kalkulation des Verwalterentgeltes .....</b>	<b>18</b>
<b>4.7.5 Unternehmensversicherung .....</b>	<b>18</b>
<b>4.7.6 Unternehmensorganisation .....</b>	<b>18</b>
<b>5 Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen .....</b>	<b>19</b>
<b>5.1 Allgemeine Dienstleistungen .....</b>	<b>19</b>

5.2	Spezifische Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen.....	20
5.2.1	Dienstleistungen für Verwaltungen von Mietwohnimmobilien.....	20
5.2.2	Dienstleistungen für Verwaltungen von Sozialimmobilien.....	21
5.2.3	Dienstleistungen für Verwaltungen von Gewerbeimmobilien.....	21
5.2.4	Dienstleistungen für Verwaltungen von Wohnungseigentum.....	22
Anhang A (informativ) Checkliste für das Leistungsspektrum der Immobilienverwaltung.....		23
A.1	Leistungsübersicht.....	23
Literaturhinweise.....		24

## Tabellen

Tabelle A.1 — Leistungsübersicht (Beispiel) .....	23
---	----

## Vorwort

Diese DIN SPEC wurde nach dem PAS-Verfahren erarbeitet. Die Erarbeitung von DIN SPEC nach dem PAS-Verfahren erfolgt in DIN-SPEC-(PAS)-Konsortien und nicht zwingend unter Einbeziehung aller interessierten Kreise.

Die Erarbeitung und Verabschiedung des Dokuments erfolgten durch die nachfolgend genannten Initiatoren und Verfasser:

- Immobilienverband Deutschland IVD Verband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen Region Mitte e.V.

Alexander Alter

- Immobilienverband Deutschland IVD Verband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen Region West e.V.

Burkhard Blandfort

- Deutsche Immobilien-Akademie (DIA) an der Universität Freiburg gGmbH

Thomas Bühren

- CONZEN Immobilien und Hausverwaltung GmbH

Michael Conzen

- DIA-Consulting AG

Peter Graf

- DIN-Verbraucherrat

Guido Hoff

- Hummelsheim Immobilien GmbH

Prof. Rainer Hummelsheim

- Immobilienverband Deutschland IVD Verband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen Region Berlin-Brandenburg e.V.

Kerstin Huth

- Immobilien Jugan Investmentverwaltung GmbH

Markus Jugan

- Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.

Dr. Christian Osthüs

- Immobilienverband Deutschland IVD Verband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen Region Süd e.V.

Martin Schäfer

- Immobilienverband Deutschland IVD Verband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen Region Nord e.V.

Anika Schönenfeldt-Schulz

- die immobilie.

Robert Vesely

- Immobilienverband Deutschland IVD Verband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen Region Mitte-Ost e.V.

Robert Vesely

- 3x1 Immobilien GmbH

Jörg Wanke

- Immobilien- und Sachverständigenbüro

Alexander Weber

- Zebisch Immobilien GmbH & Co. KG.

Martin Zebisch

Für dieses Thema bestehen derzeit keine Normen im Deutschen Normenwerk.

DIN SPEC (PAS) sind nicht Teil des Deutschen Normenwerks.

Für diese DIN SPEC (PAS) wurde kein Entwurf veröffentlicht.

Trotz großer Anstrengungen zur Sicherstellung der Korrektheit, Verlässlichkeit und Präzision technischer und nicht-technischer Beschreibungen kann das DIN-SPEC-(PAS)-Konsortium weder eine explizite noch eine implizite Gewährleistung für die Korrektheit des Dokuments übernehmen. Die Anwendung dieses Dokuments geschieht in dem Bewusstsein, dass das DIN-SPEC-(PAS)-Konsortium für Schäden oder Verluste jeglicher Art nicht haftbar gemacht werden kann. Die Anwendung der vorliegenden DIN SPEC (PAS) entbindet den Nutzer nicht von der Verantwortung für eigenes Handeln und geschieht damit auf eigene Gefahr.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Die kostenfreie Bereitstellung dieses Dokuments als PDF-Version über den Beuth WebShop wurde im Vorfeld finanziert.

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN ([www.din.de](http://www.din.de)) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

## Einleitung

Nach Angabe des statistischen Bundesamtes gibt es in Deutschland ca. 18,7 Mio. Wohngebäude mit ca. 40,5 Mio. Wohnungen und ca. 2,7 Mio. Nichtwohngebäude (ohne Industrie), Stand 2020. Die Qualität des Wohnens und Arbeitens in diesen Immobilien steht im unmittelbaren Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Verwaltung dieser Immobilien.

Die Dienstleistungen einer Immobilienverwaltung sind in Deutschland nicht gesetzlich geregelt. Eine Ausnahme bildet die Verwaltung von Wohneigentum, zu der geringe Mindestanforderungen an gewerbliche Immobilienverwaltungen formuliert sind.

Dieses Dokument beschreibt Leistungen von Immobilienverwaltungen und definiert die in diesem Zusammenhang verwendeten Begriffe. Verbraucher und Immobilienverwaltungen haben somit einen transparenten Leitfaden für die Zusammenarbeit. Die Checkliste in Anhang A kann als individuelle Grundlage für die Anforderungen der Verbraucher und das Leistungsspektrum der Immobilienverwaltung dienen.

## 1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen an Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen fest, insbesondere bezüglich eines einheitlichen branchenüblichen Sprachgebrauchs und der Strukturierung von Leistungen.

## 2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

## 3 Begriffe und Abkürzungen

In diesem Dokument werden keine Begriffe aufgeführt.

DIN und DKE stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- DIN-TERMinologieportal: verfügbar unter <https://www.din.de/go/din-term>
- DKE-IEV: verfügbar unter <http://www.dke.de/DKE-IEV>

## 4 Aufgaben und Ziele von Immobilienverwaltungen

### 4.1 Allgemeines

Aufgabe der Immobilienverwaltung ist die optimale Verwaltung von Immobilieneigentum (Wohnungen, Gewerbe, Sonstiges), dazu muss diese ordnungsgemäß durchgeführt werden und effizient organisiert sein, insbesondere durch:

- Komplette Kommunikation mit allen Eigentümern und Mietern;
- Erreichbarkeit, auch im Notfall, für Eigentümer und Mieter;
- Vollzug und Überwachung der Hausordnung;
- Erfüllung behördlicher Auflagen (z. B. Brandschutz);
- Regelmäßige und anlassbezogene Information des Beirates / der Eigentümer;
- Fortlaufende Digitalisierung aller Prozesse;
- Anwendung der aktuellen Gesetze und Rechtsprechungen;
- Schlüsselmanagement: Schließanlage, Ersatzschlüssel;
- Verkehrssicherungspflichten sicherstellen und überwachen;
- Terminorganisation: Einrichtung und Überwachung von Terminen (Wartungsintervalle, regelmäßige technische Prüfungen);
- Zusammenarbeit mit Sachverständigen, Rechtsanwälten, Steuerberatern;
- Beschwerdemanagement.

Die Immobilienverwaltung fungiert dabei als kompetenter Ansprechpartner und Schnittstelle zwischen Eigentümer und Dienstleistern, Handwerkern, Mietern und Behörden. Ziel ist u. a. die Prozess- und Kostenoptimierung auch durch den Einsatz innovativer Produkte und Dienstleistungen.

## 4.2 Kaufmännische Aufgaben und Ziele

### 4.2.1 Buchhaltung

Die Buchhaltung ist ein wesentlicher Bestandteil in der Immobilienverwaltung. Alle Einnahmen und Kosten werden erfasst und kontrolliert sowie regelmäßig für Mieter und Eigentümer abgerechnet.

Folgende Dienstleistungen sind durch die Immobilienverwaltung zu erbringen wie z. B.:

- Verwaltung der treuhänderischen Gelder;
- getrennte Anlage der treuhänderischen Gelder;
- Führung der Bankkonten sowie Erfassung und Überwachung aller Buchungen;
- Erstellung einer ordnungsgemäßen Jahresabrechnung (inkl. Heizkostenabrechnung, Betriebskostenabrechnung, Eichfristen, Einnahme-Überschuss mit einer professionellen Verwaltungs-Software, getrennt nach Gesamt- und Einzelabrechnung);
- Sollstellung der monatlichen Ein- und Ausgaben;
- Einrichtung von SEPA-Lastschriften;
- Ausführung aller Zahlungen/Bezahlung aller Rechnungen unter Beachtung von Skonti und Zahlungszielen;
- außergerichtliches Mahnwesen bei Zahlungsverzug;
- Durchführung von Wirtschaftlichkeitsberechnungen;
- Erstellung von Budget- und Finanzplänen;
- Beauftragung und Kontrolle aller Versorgungsleistungen;
- Ausweisung der haushaltsnahen Dienstleistungen (für Einkommensteuer).

### 4.2.2 Wohnungseigentümergemeinschaft gemäß Wohnungseigentumsgesetz (WEG)

#### 4.2.2.1 Allgemeines

Die Verwaltung des gemeinschaftlichen Eigentums einer Eigentumswohnanlage ist Aufgabe aller Wohnungseigentümer. Eine ordnungsgemäße Verwaltung ist allerdings ohne einen fachkundigen Dienstleister – der Immobilienverwaltung – im Regelfall nur schwer möglich. Da eine Immobilienverwaltung fremdes Vermögen und Eigentum verwaltet, ist ein gegenseitiges Vertrauensverhältnis von elementarer Bedeutung. Eine Immobilienverwaltung muss zuverlässig und unparteiisch sein und über geordnete Vermögensverhältnisse sowie spezielle Kenntnisse der Verwaltungstechnik, der wirtschaftlichen Geschäftsführung und einschlägiger privatrechtlicher Vorschriften verfügen.

Grundlage der objektbezogenen Verwaltung gemäß WEG sind die Teilungserklärung mit Gemeinschaftsordnung, diese sind die individuelle Grundlage für die Immobilienverwaltung.

#### **4.2.2.2 Eigentümersammlung**

Wer eine Eigentumswohnung erwirbt, hat das Recht, an Eigentümersammlungen teilzunehmen. Sie ist das zentrale Gremium einer Wohnungseigentüergemeinschaft und entscheidet über die Verwaltung des gemeinschaftlichen Eigentums (Beschlüsse).

Die Eigentümersammlungen müssen als Präsenzversammlungen durchgeführt werden, nach Beschlussfassung können die Eigentümersammlungen auch als Hybridversammlungen (mit online-Teilnahme) durchgeführt werden. Die nachfolgend durch die Immobilienverwaltung zu erbringenden Dienstleistungen betreffen sowohl die jährlichen ordentlichen als auch die außerordentlichen Eigentümersammlungen:

- Vorbereitung, Durchführung und Leitung sowie Nachbereitung der Eigentümersammlung;
- Protokollierung und Umsetzung von Beschlüssen aus der Versammlung;
- Führung der Beschluss-Sammlung gemäß § 24 WEG.

#### **4.2.2.3 Weitere Aufgaben**

Zu den weiteren Aufgaben der Immobilienverwaltung zählen:

- Vollzug der Gemeinschaftsordnung als Satzung der Eigentüergemeinschaft;
- Erstellung von Wirtschaftsplänen;
- Berechnung und Anforderung von Sonderumlagen ;
- Abgrenzung von Sonder- und Gemeinschaftseigentum;
- Betreuung von Eigentümerwechseln, ggfs. mit notarieller Zustimmung der Immobilienverwaltung;
- Geordnete Aufbewahrung aller Verwaltungsunterlagen. Es gelten die handels- bzw. steuerrechtlichen Fristen. Nach Ablauf dieser Fristen ist die Immobilienverwaltung berechtigt, einen Beschluss über die datensichere Vernichtung bzw. weitere Aufbewahrung gegen Kostenerstattung herbeizuführen;
- Durchführung einer geordneten Kontenführung und Verwaltung der eingenommenen Gelder. Die Konten sind als offene Fremdgeldkonten zu führen. Die Immobilienverwaltung legt die kontoführende Bank fest;
- Entgegennahme der Erklärungen und Zustellungen von Wohnungseigentümer und Dritten gegenüber der Gemeinschaft der Wohnungseigentümer sowie Benachrichtigung der Eigentümer hierüber in geeigneter Form;
- Einsichtnahme in die Grundbücher oder Anforderung von Grundbuchauszügen bzw. Eigentümerlisten, insbesondere zur Prüfung der Stimmrechtsverhältnisse;
- Teilnahme an Verwaltungsbeiratssitzungen;
- Vorbereitung und Durchführung gerichtlicher Mahn- und Klageverfahren sowie Vertretung der Gemeinschaft der Wohnungseigentümer bzw. Teilnahme für die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer an Gerichtsterminen;
- Erhebung, Bearbeitung und Übermittlung von Daten an zuständige Behörden, z. B. Zensuserhebungen.

Eine Sondereigentumsverwaltung kann in Anlehnung an 4.2.3 separat vertraglich vereinbart werden.

#### 4.2.3 Mietverwaltung

Bei der Mietverwaltung übernimmt die Immobilienverwaltung folgende Aufgaben des Vermieters:

- Abnahme und Übergabe der Mietsache, Abschluss von Mietverträgen nach aktueller Gesetzgebung und Rechtsprechung, Bonitätsprüfung;
- Mietersuche ggf. in Kooperation mit externen Dienstleistern;
- Überprüfung von Mietanpassungsmöglichkeiten unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen und vertraglichen Vereinbarungen;
- Führung der Mietsicherheiten getrennt vom Vermögen des Vermieters/der Immobilienverwaltung;
- Erstellung einer Jahresabrechnung als Vorbereitung für steuerliche Erklärungen (z. B. Einkommensteuer und Umsatzsteuer);
- sozialer Wohnraum: Beachtung der Mietpreis- und ggf. Belegungsbindung, Durchführung von Wirtschaftlichkeitsberechnungen gemäß landesrechtlicher Fördervereinbarungen und -richtlinien;
- Miet-Pool: Vereinnahmung aller Mieten und Verteilung an die beteiligten Eigentümer.

#### 4.2.4 Versicherungen

##### 4.2.4.1 Vertragsmanagement

Ein wichtiger Baustein in der Immobilienverwaltung ist die risikogerechte Versicherung der Gebäude gegen viele Gefahren, z. B. Feuer, Sturm, Hagel sowie Elementar sowie der Haftpflichtschutz für den oder die Eigentümer. Daraus ergibt sich für die Immobilienverwaltung u. a. folgender Handlungsbedarf:

- Prüfung des Versicherungs- und Deckungsumfangs;
- Prüfung der Notwendigkeit zur Absicherung der Risiken bei Brand-, Leitungswasser-, Sturm-, Hagel- und Elementarschäden und sonstigen Risiken (z. B. umweltgefährdende Stoffe);
- Optimierung der Verträge.

##### 4.2.4.2 Schadensmanagement

Die Immobilienverwaltung ist die Schnittstelle zwischen Versicherung, Eigentümern, Mietern und Handwerkern. Ist ein Schaden eingetreten, so organisiert die Immobilienverwaltung die Schadenregulierung, wie beispielsweise:

- Schadenaufnahme;
- Einleitung von Sofortmaßnahmen;
- Abstimmung mit der Versicherung und den Geschädigten;
- Abstimmung der Zuständigkeiten (Gebäude, Boden, Inventar, Gemeinschafts- oder Sondereigentum);
- Einholung von Sanierungsangeboten;
- Beauftragung der Handwerker nach Freigabe durch die Versicherung.

### **4.3 Angestelltes Personal der Gemeinschaft der Eigentümer und Immobilieneigentümer**

Das angestellte Personal, welches direkt für die Liegenschaft arbeitet, wird durch die Immobilienverwaltung organisiert. Hierbei müssen folgende Aufgaben übernommen werden:

- Überwachung der ordnungsgemäßen Erfüllung von bestehenden Arbeits-, Anstellungs- bzw. Dienstverträgen, insbesondere Reinigungs- und Pflegekräfte sowie Hausmeister für das Gebäude und das Grundstück.
- Einhaltung von Arbeitsschutz entsprechend den Richtlinien der Verwaltungs- und Berufsgenossenschaft und Mindestlohn.
- Anmeldung zur Sozialversicherung und Finanzamt, Erstellung von Gehaltsabrechnungen, ggf. über den Steuerberater.

### **4.4 Technische Aufgaben und Ziele**

#### **4.4.1 Bestandsaufnahme bei Verwaltungsbeginn**

Die technische Bestandsaufnahme bei Verwaltungsbeginn ist die Basis für eine fundierte Betreuung. Nur somit kann eine nachhaltige, ordnungsgemäße Verwaltung mit den folgenden Zielen erreicht werden:

- Fachkundiger Betrieb der Immobilie,
- Sicherstellung der Verkehrssicherheit,
- Minimierung der Betreiberhaftung,
- Einhaltung des Brandschutzes, insbesondere Sicherung und Freihaltung der Rettungswege,
- Ermittlung und Dokumentation von Altlasten,
- Ermittlung von Gefahrenstellen für Bewohner, die diese nicht erkennen können, z. B. Schäden an Spielplätzen für Kinder.

Die Aufnahme von technischen Bauteilen in ihrer Bauart und mit ihren Fristen für Prüfungen, Wartungen und Gewährleistung sind die Grundlage dafür. Dazu gehören unter anderem:

- Bestandsaufnahme aus den Unterlagen. Zu den Unterlagen gehören Dokumente von Bauträgern, Generalunternehmern und Handwerkern, die am Bau beteiligt waren. Weitere Unterlagen sind ggf. von Vorverwaltungen, Eigentümern und Beiräten anzufordern,
- Bestandsaufnahme der Immobilie (Begehung vor Ort). Die Begehung erfolgt je nach Komplexität der Immobilie, d. h. nach verbauter Haustechnik und Alter der Liegenschaft. Im Bedarfsfall kann es sinnvoll sein, Sonderfachleute für Haustechnik bzw. größere Vorschäden hinzuziehen.

Durch die Bestandsaufnahme entsteht ein erster Überblick über den Zustand der Liegenschaft. Nach Auswertung der Bestandsaufnahme erfolgt in Absprache mit den Eigentümern die Festlegung geeigneter Maßnahmen. Untersuchungen durch Sonderfachleute können in Abstimmung mit der Eigentümergemeinschaft oder dem Investor folgen. Dazu können gehören:

- Instandhaltungs- bzw. Modernisierungsmaßnahmen unter Berücksichtigung des gesamten Lebenszyklus des Gebäudes und seiner Komponenten. Dabei sind nicht nur die ökonomischen Aspekte (z. B. Investitionskosten und Kosten für Ausbau und Beseitigung von Komponenten), sondern auch die

ökologischen Aspekte (Umweltauswirkungen z. B. durch Verwendung und Entsorgung bestimmter Chemikalien) sowie die sozialen Aspekte der Bewohner und Nutzer zu berücksichtigen.

- Erfassung von laufenden Gewährleistungsfrist, Hinterlegung der Ablauffristen, den Gewährleistungsschuldner und Prüfung der Sicherheitshinterlegungen.
- Erfassung von Bauteilen mit Prüffristen nach den einschlägigen technischen Normen oder Gesetzen, Hinterlegen der Prüftermine und Prüfverantwortlichen.
- Erfassung von Bauteilen mit einer Wartungsverpflichtung nach den einschlägigen technischen Normen, Gesetzen oder Betriebsanleitungen. Hinterlegung der Wartungsfrist, den nächsten Wartungstermin und den Beauftragten.
- Beurteilung von einzelnen Situationen durch Sonderfachleute, z. B. durch ein Brandschutzkonzept oder bei Verdacht auf Altlasten.
- Organisation der fachlichen Unterweisung zuständiger Personen.

Bei der Bestandsaufnahme von Immobilien von Wohnungseigentümergemeinschaften ist auf eine Trennung zwischen Gemeinschafts- und Sondereigentum zu achten.

Bei der Bestandsaufnahme von Gewerbeimmobilien ist eine grundsätzliche Abgrenzung zwischen Eigentümer- und Mieterzuständigkeit, z. B. aufgrund der Miet- und Pachtverträge oder aufgrund von gesetzlichen Regelungen (Arbeitsschutz) zu beachten.

#### **4.4.2 Technische Bestandsverwaltung**

##### **4.4.2.1 Allgemeines**

Die Lebenszyklusphasen einer Immobilie gehen von der Planung – Errichtung – Bewirtschaftung bis zur Stilllegung. Diese Phasen durchlebt auch jedes Bauteil innerhalb der Immobilie. Im Rahmen der nachhaltigen Bewirtschaftung sollte eine gesamtheitlich geplante Instandhaltung, Instandsetzung, Modernisierung und Sanierung unter wirtschaftlichen und ökologischen Gesichtspunkten erfolgen, ebenso sollten technische und soziale Entwicklungen berücksichtigt werden.

##### **4.4.2.2 Auswertung aller Fristen aus der Bestandsaufnahme**

Mit der Beachtung aller Fristen und Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme werden die Voraussetzungen für einen sicheren Betrieb gesetzt. Im Bereich der Lebenszyklusbetrachtung können z. B. durch den frühzeitigen Austausch von Bauteilen die Ausfallzeiten minimiert werden. Dieses kann bspw. erreicht werden durch:

- Organisation einer langfristigen Etatplanung für Instandhaltungsmaßnahmen, Modernisierungen und Sanierungen und Hinzunahme von internen oder externen Sonderfachleuten,
- Planung, Organisation und Überwachung der Fristen aus der Bestandsaufnahme,
- Einleitung von Maßnahmen, soweit aus Wartungen und Prüfungen technische Mängel erkannt werden, siehe 4.4.2.3.

##### **4.4.2.3 Koordination der laufenden Instandhaltung, Sanierung und Modernisierung**

Mit Instandhaltung bzw. Instandsetzung wird der Erhalt oder die Wiederherstellung des funktionsfähigen Zustands sichergestellt, dies gilt auch für die Sanierung im größeren Umfang. Bei der Modernisierung geht es meistens um eine Erhöhung des Wohnstandards, aber auch ein altersgerechter und ggf. barriearamer Umbau bzw. eine energetische Sanierung kann hierunter verstanden werden. Folgende Maßnahmen gehören dazu:

- Regelmäßige oder anlassbezogene Begehung der Immobilie ggf. mit Beiratsmitgliedern oder Eigentümern;
- Aufnahme von technischen Mängeln und Defiziten, Ermittlung von Sanierungs- und Modernisierungspotenzial. Berücksichtigung insbesondere in den Bereichen der energetischen Sanierung, Einbruchschutz, alternativen Energien, altersgerechter Umbau;
- Analyse zur Mängel- bzw. Defizitbeseitigung, Erarbeitung der notwendigen Maßnahmen und Einbeziehung von Sonderfachleuten, wie Architekten, Statikern und Energieberatern;
- Umsetzung der Maßnahme mit Angebotseinhaltung, Auswertung und Beauftragung ggf. unter zu Hilfenahme von Sonderfachleuten;
- Koordination, Überwachung und Abnahme der Maßnahme;
- Dokumentation der Maßnahme einschließlich Fortschreibung der neuen Fristen für Wartung, Prüfung und Gewährleistung über den gesamten Lebenszyklus.

#### **4.4.2.4 Überprüfung von Gewährleistungsfristen – Maßnahmen zur Mängelbeseitigung**

Gewährleistungsfristen entstehen, wenn ein Bauwerk oder einzelne Bauteile erneuert werden. Die Gewährleistungszeiten hängen von gesetzlichen und vertraglichen Regelungen ab, die von der Immobilienverwaltung zu überwachen sind.

Hierzu zählen beispielsweise folgende Maßnahmen:

- Erfassung von Gewährleistungsfristen mit Aufnahme der Liegenschaft bzw. mit Abnahme von Handwerkerleistungen;
- Vorhalten der Fristen über den Ablauf der Gewährleistung. Einleitung von Maßnahmen zur fristgerechten Überprüfung von Gewährleistungsbereichen vor Ort;
- Mängelbearbeitung:
  - Einleitung von Maßnahmen zur Mängelbeseitigung,
  - Kontrolle der Mängelbeseitigung,
  - Dokumentation der Mängelbeseitigung unter Fortschreibung der Fristen.

Bei der Verwaltung von Wohnungseigentum ist die Trennung zwischen Gemeinschafts- und Sondereigentum zu beachten.

#### **4.4.2.5 Leistungsbild Liegenschaftsbetreuung**

In der laufenden Bewirtschaftung erfolgen Leistungen im Bereich des Unterhalts von Immobilien. Als Schwerpunkt ist die Leistung des Hausmeisters, der Unterhaltsreinigung und der Pflege von Außenanlagen zu sehen. Der Leistungsumfang richtet sich nach den örtlichen Gegebenheiten und der Nutzungsart der Immobilie. Näheres ist in den Unterweisungen und Praxishilfen der VBG geregelt.

#### **4.4.2.6 Versorgung und Entsorgung**

Im Rahmen der Bewirtschaftung werden Strom und Wasser in einer Immobilie verbraucht. Strom und Wärme werden über verschiedene Energiequellen selbst oder durch Dritte erzeugt. Abwasser und Müll müssen entsorgt oder wiederverwendet werden. Die Infrastruktur für die Medienversorgung bzw. der

Datenaustausch für die Gebäudebewohner bzw. Gebäudenutzer muss unterhalten werden. Die Steuerung dieser Bereiche erfolgt im Regelfall in der Abstimmung mit dem kaufmännischen Bereich der Immobilienverwaltung und umfasst folgende Punkte:

- Energiemanagement;
- Vertragsmanagement;
- Kostenvergleich (Benchmarking) und Verbraucherinformationen;
- Abfallmanagement.

## **4.5 Kundenorientierte Aufgaben und Ziele**

### **4.5.1 Allgemeines**

Eine hohe Kundenzufriedenheit ist Aufgabe und Ziel jeder Immobilienverwaltung. Die Ansprüche und Anforderungen der Kunden sind sehr unterschiedlich und teilweise abhängig von der Immobilienart und Kundengruppe.

### **4.5.2 Kommunikation mit Mietern**

Die Kommunikation mit den Mietern wird wesentlich geprägt von den Kommunikationskanälen sowie von den mietvertraglichen Rahmenbedingungen des gemeinschaftlichen Miteinanders für eine dauerhafte Partnerschaft.

Folgende Aufgaben müssen von der Immobilienverwaltung übernommen werden:

- Durchsetzung der Hausordnung,
- Mediation bei Konflikten zwischen Mietern,
- Informationsaustausch mit den Mietern über geeignete Kommunikationswege und rechtzeitige Ankündigung von Erhaltungsmaßnahmen.

### **4.5.3 Kommunikation mit Eigentümern**

Die Kommunikation mit den Eigentümern als Auftraggeber von Immobilienverwaltungen richtet sich nach gesetzlichen oder vertraglichen Maßstäben, überwiegend anlass- und/oder zeitpunktbezogen.

Folgende Aufgaben müssen von der Immobilienverwaltung übernommen werden:

- Anlassbezogene zeitnahe Kommunikation,
- Einhaltung von Reporting-Intervallen und Reporting-Inhalten.

### **4.5.4 Information zu Fördermitteln**

Die öffentliche Hand bietet eine Vielzahl von Fördermaßnahmen zu unterschiedlichsten Projekten, die sich auch regelmäßig ändern und an wirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Zielsetzungen orientieren. Die Kenntnis und bei Bedarf auch die Inanspruchnahme dieser Fördermittel sind vorteilhaft für Eigentümer und Mieter.

Beratende und informative Aufgaben von Immobilienverwaltungen können zu folgenden Themen erfolgen:

- energetische Sanierung der Gebäudehülle;
- Erneuerung der Haustechnik und Einbau von Photovoltaik- oder Solarthermieanlagen;
- Umbau zu barrierefreien Wohnungen und Gebäudeteilen;
- Elektromobilität (Wallboxen, Speicher usw.);
- Telekommunikation (z. B. Glasfaserkabel);
- Sicherheitsmaßnahmen im Hinblick auf Einbruchschutz.

#### **4.5.5 Bescheinigungswesen**

Im Zusammenhang mit Eigentümer- und Mieterwechseln müssen gesetzliche Bescheinigungspflichten erfüllt und ggf. auch vor- und mietvertragliche Bescheinigungen ausgestellt werden. Ergänzend müssen die An- bzw. Abmeldungen bei den Versorgungsunternehmen für eine korrekte (Verbrauchs-)Abrechnung vorgenommen werden. Dazu zählen beispielsweise:

- Anmeldewesen bei Vertragsabschluss;
- Meldebescheinigung;
- Mietschuldenfreiheitsbescheinigung.

#### **4.5.6 Objektspezifische Sonderleistungen**

Zusätzlich zu der eigentlichen Immobilienverwaltung können Sonderleistungen rund um eine Immobilie und in Abhängigkeit von der Nutzungsart einen zentralen Stellenwert haben. Sonderleistungen bieten sowohl für Immobilienverwaltungen als auch für Mieter und Eigentümer einen wesentlichen Mehrwert. Beispiele hierfür sind:

- Concierge;
- Sicherheitsservice;
- zielgruppenspezifische Serviceleistungen (z. B. Sozialdienste, Verpflegungsdienste);
- objektspezifische Serviceleistungen (z. B. Backoffice).

#### **4.5.7 Kommunikationsplattformen**

Die fortschreitende Digitalisierung stellt hohe Anforderungen und bietet gleichzeitig viele Möglichkeiten für Immobilienverwaltungen, die Kommunikation mit den Kunden weiter zu optimieren.

Neben den sozialen Netzwerken entwickeln sich zunehmend digitale Plattformen von Immobilienverwaltungen zur gleichzeitigen Information aller Eigentümer und Mieter über aktuelle Belange einerseits und auch zur Bereitstellung von Vertrags- und Objektunterlagen andererseits.

#### **4.5.8 Kundenveranstaltungen**

Der persönliche Kontakt zu den Kunden ist für Immobilienverwaltungen unerlässlich und durch nichts zu ersetzen. Kundenveranstaltungen (z. B. Beiratsseminare) bieten die Möglichkeit für den formellen wie informellen Austausch zur Intensivierung des partnerschaftlichen Verhältnisses.

#### 4.5.9 Erreichbarkeit und Reaktionszeiten

Die Kundenansprüche an eine Erreichbarkeit sowie schnelle Reaktion wachsen insbesondere durch die zunehmende digitale Kommunikation. Für Immobilienverwaltungen und deren Personal eine äußerst anspruchsvolle Aufgabe, auch vor dem Hintergrund der Zusammenarbeit mit den Dienstleistern und Handwerksunternehmen. Angemessene und klar kommunizierte kundenfreundliche persönliche und telefonische Sprechzeiten fördern das wechselseitige Verständnis.

#### 4.5.10 Verwaltervertragsgestaltung

Eine Verwaltervertragsgestaltung wird wesentlich geprägt vom Leistungsspektrum der Immobilienverwaltung und den Ansprüchen der Eigentümer sowie deren Bereitschaft, für die Leistungen eine angemessene Vergütung zu bezahlen. Die alljährlich durch Gesetze und Verordnungen zunehmenden Verpflichtungen machen eine flexible Vertragsgestaltung für diese Zusatzleistungen erforderlich, unter anderem:

- Laufzeiten;
- Grundvergütung;
- Sondervergütungen;
- Öffnungsklauseln.

#### 4.5.11 Compliance

Ein verantwortungsvoller Umgang mit den Kunden und bei der Bewirtschaftung von Immobilien wird bestimmt durch gesetzliche Regelungen, ethische Grundsätze und persönliche Integrität. Dazu können beitragen:

- Verbandsmitgliedschaften;
- Offenlegung von Firmenverflechtungen;
- Offenlegungen von Rückvergütungen (bspw. im Rahmen von Kick-Back-Verträgen).

### 4.6 Rechtliche Aufgaben und Ziele

#### 4.6.1 Allgemeines

Alle Tätigkeiten von Immobilienverwaltungen basieren auf rechtlichen Grundlagen. Die Kenntnisse der Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Satzungen usw. und der entsprechenden Rechtsprechung erfordern eine ständige Aus- und Fortbildung sowie Lektüre der Fachliteratur. Aufgabe und gleichzeitig Ziel ist eine aktuell rechtskonforme Verwaltertätigkeit.

#### 4.6.2 Kenntnisse der relevanten Gesetze und Rechtsprechung

Die Immobilienwirtschaft wird flankiert von einer Vielzahl von Rechtsbereichen, die unmittelbar und mittelbar auf die Bewirtschaftung von Immobilien und die Kundenbetreuung einwirken. Durch die föderale Struktur differenzieren diese Rechtsgrundlagen auf Länder- und kommunaler Ebene. Unter anderem müssen beachtet werden:

- Mietrecht;
- Verbraucherschutzrecht;

- Wohnungseigentumsgesetz;
- Baurecht;
- Energierecht.

#### **4.6.3 Vertragsabschlüsse**

Auf der Basis der gesetzlichen Grundlagen und der aktuellen Rechtsprechung werden Verträge rund um die Bewirtschaftung von Immobilien mit den unterschiedlichsten Vertragspartnern geschlossen mit dem Ziel einer langfristigen vertrauensvollen Vertragspartnerschaft, insbesondere:

- Mietverträge;
- Bauverträge, Handwerkeraufträge;
- Versorgungsverträge;
- Dienstleistungsverträge;
- zielgruppenspezifische Verträge.

#### **4.6.4 Vorbereitung von Zahlungsklagen**

Für eine ordnungsgemäße Bewirtschaftung von Immobilien und zur Erfüllung von eigenen Zahlungsverpflichtungen ist der pünktliche und vollständige Zahlungseingang von Mietern und Wohnungseigentümern sowie weiteren Vertragspartnern unerlässlich. Bei Zahlungsverzug und einem ergebnislosen Forderungsmanagement sind mittels anwaltlicher Hilfe die säumigen Zahlungen ggf. gerichtlich geltend zu machen.

#### **4.6.5 Vorbereitung der Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen**

Die Gewährleistungsansprüche wurden mit der Lieferung bzw. Leistungserbringung bereits bezahlt und sind gesetzlich geregelt. Dazu gehören:

- laufende Gewährleistungsansprüche;
- Gewährleistungsansprüche bei Modernisierung;
- Gewährleistungsansprüche bei Neubau.

Zusätzlich darüberhinausgehende vertragliche Garantieansprüche sind im Interesse der Kunden geltend zu machen.

#### **4.6.6 Betreiberpflichten**

Im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Bewirtschaftung von Grundstücken und Gebäuden entsteht eine Vielzahl von Betreiberpflichten zur Sicherheit und zum Schutz der Bewohner und Nutzer. Die Beachtung dieser Betreiberpflichten hat humane Gründe, aber auch wirtschaftliche Aspekte. Einzuhalten sind:

- gesetzliche Betreiberpflichten;
- vertragliche Betreiberpflichten;
- Verkehrssicherungspflichten.

Ein wesentliches Instrument zur Vermeidung von Unfällen und Schäden ist die Prävention.

#### **4.6.7 Zusammenarbeit mit Fachanwälten**

Die Vielzahl und die zunehmende Spezialisierung der Rechtsbereiche rund um die Bewirtschaftung von Immobilien kann es erforderlich machen, fachanwaltliche Unterstützung zu Rate zu ziehen, z. B. durch Fachanwälte für:

- Mietrecht;
- Wohnungseigentum;
- Baurecht;
- Vertragsrecht;
- Verwaltungsrecht.

### **4.7 Betriebliche Leistungen**

#### **4.7.1 Allgemeines**

Immobilienverwaltungen sind Unternehmen, die im Interesse der Kunden und im Interesse der Mitarbeiterschaft dauerhaft erfolgreich wirtschaften müssen. Dabei sind Kundenansprüche und die Mitarbeiteransprüche in Einklang zu bringen.

#### **4.7.2 Ausbildung**

Zur Förderung des immobilienwirtschaftlichen Nachwuchses bieten Ausbildungsplätze das künftige Personalpotenzial und eine sorgfältige Einarbeitung mit dem Ziel einer langfristigen Kundenbeziehung.

#### **4.7.3 Weiterbildung**

Wohnimmobilienverwaltungen unterliegen einer gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtung. Neue Gesetze und Änderungen der Rechtsprechung erfordern von den Immobilienverwaltungen die Bereitschaft über die gesetzlichen Anforderungen hinaus zur weitergehenden freiwilligen Weiterbildung.

#### **4.7.4 Kalkulation des Verwalterentgeltes**

Immobilienverwaltung müssen erfolgreich wirtschaften, wesentliche Grundlage ist das Verwalterentgelt, das leistungsgerecht zu kalkulieren und zu vereinbaren ist.

#### **4.7.5 Unternehmensversicherung**

Für das Leistungsspektrum der Immobilienverwaltung ist ein risikogerechter Versicherungsschutz im Interesse der Kunden sicherzustellen.

#### **4.7.6 Unternehmensorganisation**

##### **4.7.6.1 Allgemeines**

Für die Kunden und auch die Mitarbeiterschaft sind klare (Vertretungs-)Regelungen für die betrieblichen Leistungen mittels Aufbau- und Ablauforganisation von zentraler Bedeutung für das Tagesgeschäft. Die offene Kommunikation über die Unternehmensentwicklung ist perspektivisch relevant für die Verwalterauswahl im Sinne einer langfristigen Zusammenarbeit wie z. B. Mitarbeiterstruktur, Vertretungsbefugnisse und Unternehmensentwicklung (Verkauf/Liquidation).

Der Kundenservice muss im Einklang mit den betrieblichen Möglichkeiten in personeller und zeitlicher Hinsicht organisiert werden. Dazu können Immobilienverwaltungen auch Leistungen externer Dienstleister einbinden. Dazu gehören u. a. Notdienst, Objektbegehungen und Kundenkontakte.

Für die kundenorientierte Immobilienverwaltung sind die zunehmende Digitalisierung, der Einsatz von leistungsfähiger Hardware und Verwaltungs-Software sowie mobiler Technik Bestandteil agiler Arbeitsorganisation.

#### **4.7.6.2 Digitalisierung**

Die Digitalisierung von Prozessen erleichtert die tägliche Arbeit und erhöht die Arbeitsproduktivität. Die Digitalisierung von Dokumenten reduziert den analogen Archivierungsumfang und schafft räumliche Gestaltungsmöglichkeiten und reduziert die betrieblichen Kosten.

Zusätzlich können Immobilienverwaltungen in Abhängigkeit der betrieblichen Organisation und dem Interesse der Mitarbeiterschaft Homeoffice unter Beachtung der Sicherstellung des Kundenservice ermöglichen. Homeoffice und mobiles Arbeiten sind abhängig von den arbeitsrechtlichen Bestimmungen, den häuslichen Gegebenheiten, der Internetverfügbarkeit und insbesondere den Datenschutzbestimmungen.

#### **4.7.6.3 Hardware und Software**

Eine ordnungsgemäße kundenorientierte Immobilienbewirtschaftung ist ohne entsprechenden Einsatz von Hardware und Software nicht möglich. Eine Verwaltungs-Software mit zukunftsorientierten Schnittstellen für den Datenaustausch mit Kunden und Dienstleistern optimiert die betrieblichen Abläufe und die Nutzung von Smartphones vereinfacht die interne wie externe Kommunikation. Der Einsatz von Hard- und Software ist abhängig vom Leistungsspektrum der Immobilienverwaltungen. Dazu gehören u.a.:

- Verwaltungs-Software;
- Verwaltungs-Softwareschnittstellen;
- Server/PC/Notebooks/Tablets;
- Smartphone;
- Kamera;
- Sondertechnik (Vermessung und Feuchtigkeitsmesser).

#### **4.7.6.4 Fuhrpark und Mobilität**

Eine ordnungsgemäße Immobilienbewirtschaftung setzt eine regelmäßige Objektbesichtigung voraus. Dies erfordert eine entsprechende Mobilität der Mitarbeiterschaft, die durch die Bereitstellung von Firmenfahrzeugen optimiert werden kann. Die Firmenfahrzeuge können dazu auch als Werbeträger positiv in der Außendarstellung genutzt werden.

### **5 Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen**

#### **5.1 Allgemeine Dienstleistungen**

Das (Dienst-)Leistungsspektrum von Immobilienverwaltungen ist gesetzlich nicht geregelt; eine Ausnahme bildet das Wohnungseigentum, dort sind Aufgaben und Befugnisse des WEG-Verwalters formuliert.

Die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen sind abhängig von

1. den Anforderungen der Auftraggeber,
2. dem Leistungsspektrum der Immobilienverwaltung sowie
3. von der zu verwaltenden Immobilie selbst.

Somit besteht ein Verhandlungsspielraum, den Auftraggeber und die Immobilienverwaltung bedarfs- und immobilienbezogen nutzen können.

Das Leistungsspektrum für die Immobilienverwaltung wird des Weiteren von unterschiedlichen Einflussfaktoren geprägt wie z. B.:

- Größe der Immobilie;
- Alter und Lebenszyklusphase der Immobilie;
- Nutzungsart der Immobilie;
- Anzahl der Eigentümer bzw. Mieter;
- Servicebedarf der Nutzer bzw. Bewohner;
- Kosten für die Eigentümer und Umlagefähigkeit auf die Nutzer;
- Qualität und Umfang der Gebäudetechnik;
- Marktsituation;
- Gesetzliche Grundlagen.

Die Aufgaben und Ziele von Immobilienverwaltungen zur ordnungsgemäßen Immobilienverwaltung sind individuell und damit spezifisch anzuwenden auf jede einzelne zu verwaltende Immobilie.

## **5.2 Spezifische Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen**

### **5.2.1 Allgemeines**

Immobilienverwaltungen haben unterschiedliche Rechtsgrundlagen in Abhängigkeit von der jeweiligen Immobilienart zu beachten und anzuwenden.

### **5.2.2 Dienstleistungen für Verwaltungen von Mietwohnimmobilien**

Die ordnungsgemäße Verwaltung von Wohnungsmobilien wird wesentlich geprägt durch das umfangreiche soziale Mietrecht und die Mietrechtsprechung. Mieter sind Verbraucher und damit aus Sicht des Gesetzgebers schützenswerte Personen, im Gegensatz dazu werden Vermieter als Unternehmer angesehen.

Die Mieterstruktur von Wohnimmobilien stellt sich sehr heterogen dar, z. B.:

- Singlehaushalte;
- Wohngemeinschaften;
- Paare;
- Familien;

- Senioren;
- Menschen mit Migrationshintergrund;
- Menschen mit Behinderungen.

mit sehr unterschiedlichen Einkommenssituationen von Transferleistungsbeziehende über Geringverdienende bis Besserverdienende.

Diese unterschiedlichen Mieterstrukturen haben individuelle (Dienstleistungs-)Anforderungen an den Eigentümer, vertreten durch die Immobilienverwaltung, die es zu organisieren gilt, Beispiele dafür sind:

- Gemeinschaftseinrichtungen (Waschmaschinen und Trockner);
- Reinigungsservice;
- Sicherheitsservice;
- Erreichbarkeit;
- Verpflegungsservice;
- Unterstützung bei Behördenangelegenheiten;
- usw.

Die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen sind individuell an die spezifische Wohnimmobilie und Mieterstruktur auszurichten.

### **5.2.3 Dienstleistungen für Verwaltungen von Sozialimmobilien**

Unter Sozialimmobilien wird die vollständige Bandbreite von Wohnimmobilien mit Förderzweckbindungen sowie dem Gesundheits- und Betreuungswesen zusammengefasst. Die ordnungsgemäße Verwaltung dieser Sozialimmobilien unterliegt den jeweiligen besonderen Regelungen der Förderrichtlinien und nutzungsabhängigen Sondergesetzen.

Die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen sind je nach Sozialimmobilien sehr individuell, z. B.:

- Berücksichtigung der Bewohnerstruktur in Abhängigkeit der Belegungsrechte;
- Freizeitaktivitäten für Senioren;
- Ärztliche Betreuung;
- Gemeinschaftsveranstaltungen.

Das objektspezifische Leistungsspektrum bei Sonderimmobilien ist somit individuell durchzuführen von den objektspezifischen Besonderheiten der jeweiligen Sonderimmobilie.

### **5.2.4 Dienstleistungen für Verwaltungen von Gewerbeimmobilien**

Bei der Verwaltung von Gewerbeimmobilien herrscht der rechtliche Grundsatz der Vertragsfreiheit. Der Dienstleistungsbedarf richtet sich auch nach den unterschiedlichen Nutzergruppen wie beispielsweise

- Produzierende Unternehmen;

- Dienstleistungsunternehmen;
- Handelsunternehmen;
- Non-Profit-Organisation.

Immobilienverwaltungen können für den Auftraggeber mit dem Nutzer je nach Bedarf und Objektspezifika individuelle mietvertragliche Vereinbarungen über die Dienstleistungen treffen, wie beispielsweise:

- Gebäudesicherheit;
- Marketingmaßnahmen;
- Gemeinschaftsverpflegung;
- Verkehrssicherungspflichten;
- Belegungs- und Umzugsplanung;
- usw.

Die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen sind individuell an die spezifische Gewerbeimmobilie und Nutzerstruktur auszurichten.

### **5.2.5 Dienstleistungen für Verwaltungen von Wohnungseigentum**

Die ordnungsgemäße Verwaltung von Wohnungseigentum ist eingebettet in den rechtlichen Rahmen des Wohnungseigentumsgesetzes. Das spezifische Leistungsspektrum der Verwaltung von Wohnungseigentum ist abhängig von der Eigentümerstruktur, da hier zu differenzieren ist in:

- Selbstnutzer oder
- Kapitalanleger.

Für Selbstnutzer steht regelmäßig der Werterhalt des Wohneigentums im Vordergrund. Als spezifische Dienstleistung ist hier der laufende Unterhalt und die Kommunikation, persönlich sowie vor Ort, besonders wichtig.

Kapitalanleger als Vermieter fokussieren regelmäßig die Rendite. Hier bietet sich für Immobilienverwaltungen vorrangig die zusätzliche Sondereigentumsverwaltung mit allen Facetten zur Wahrnehmung der Rechte und Pflichten des Kapitalanlegers als Vermieter an.

Die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen als Verwalter von Wohneigentum sind individuell an das spezifische Wohneigentum und die Eigentümerstruktur auszurichten.

## Anhang A (informativ)

### Checkliste für das Leistungsspektrum der Immobilienverwaltung

Tabelle A.1 stellt eine Übersicht der in dieser DIN SPEC erläuterten Leistungen von Immobilienverwaltungen dar. Dieser Anhang kann als Checkliste verwendet werden, um Dritten die zu erwartenden oder bereits erbrachten Leistungen darzulegen.

**Tabelle A.1 — Leistungsübersicht (Beispiel)**

Gliederungspunkt	Gliederungsbezeichnung	Beschreibung der vertraglichen Leistungen	Grundleistung	Sonderleistung
4.2.1	Buchhaltung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.6	Objektspezifische Sonderleistungen		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
...	...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Literaturhinweise

BGB, *Bürgerliches Gesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 10. August 2021 (BGBl. I S. 3515) geändert worden ist.*

WEG, *Gesetz über das Wohnungseigentum und das Dauerwohnrecht (Wohnungseigentumsgesetz), Wohnungseigentumsgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 12. Januar 2021 (BGBl. I S. 34)*

BauBG, *Baugesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 3. November 2017 (BGBl. I S. 3634), das zuletzt durch Artikel 9 des Gesetzes vom 10. September 2021 (BGBl. I S. 4147) geändert worden ist.*

VBG