

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe und Abkürzungen	7
4 Aufgaben und Ziele von Immobilienverwaltungen	7
4.1 Allgemeines	7
4.2 Kaufmännische Aufgaben und Ziele	8
4.2.1 Buchhaltung	8
4.2.2 Wohnungseigentümergeinschaft gemäß Wohnungseigentumsgesetz (WEG)	8
4.2.3 Mietverwaltung	9
4.2.4 Versicherungen	10
4.3 Angestelltes Personal der Gemeinschaft der Eigentümer und Immobilieneigentümer	10
4.4 Technische Aufgaben und Ziele	11
4.4.1 Bestandsaufnahme bei Verwaltungsbeginn	11
4.4.2 Technische Bestandsverwaltung	12
4.5 Kundenorientierte Aufgaben und Ziele	13
4.5.1 Allgemeines	13
4.5.2 Kommunikation mit Mietern	14
4.5.3 Kommunikation mit Eigentümern	14
4.5.4 Information zu Fördermitteln	14
4.5.5 Bescheinigungswesen	14
4.5.6 Objektspezifische Sonderleistungen	15
4.5.7 Kommunikationsplattformen	15
4.5.8 Kundenveranstaltungen	15
4.5.9 Erreichbarkeit und Reaktionszeiten	15
4.5.10 Verwaltervertragsgestaltung	15
4.5.11 Compliance	15
4.6 Rechtliche Aufgaben und Ziele	16
4.6.1 Allgemeines	16
4.6.2 Kenntnisse der relevanten Gesetze und Rechtsprechung	16
4.6.3 Vertragsabschlüsse	16
4.6.4 Vorbereitung von Zahlungsklagen	16
4.6.5 Vorbereitung der Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen	17
4.6.6 Betreiberpflichten	17
4.6.7 Zusammenarbeit mit Fachanwälten	17
4.7 Betriebliche Leistungen	17
4.7.1 Allgemeines	17
4.7.2 Ausbildung	17
4.7.3 Weiterbildung	18
4.7.4 Kalkulation des Verwalterentgeltes	18
4.7.5 Unternehmensversicherung	18
4.7.6 Unternehmensorganisation	18
5 Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen	19
5.1 Allgemeine Dienstleistungen	19
5.2 Spezifische Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen	20
5.2.1 Allgemeines	20
5.2.2 Dienstleistungen für Verwaltungen von Mietwohnimmobilien	20
5.2.3 Dienstleistungen für Verwaltungen von Sozialimmobilien	20
5.2.4 Dienstleistungen für Verwaltungen von Gewerbeimmobilien	21
5.2.5 Dienstleistungen für Verwaltungen von Wohnungseigentum	21
Anhang A (informativ) Checkliste für das Leistungsspektrum der Immobilienverwaltung	23
Tabellen	
Tabelle A.1 — Leistungsübersicht (Beispiel)	23