

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