

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
<b>Tabellen</b>	
Tabelle A.1 — Leistungsübersicht (Beispiel) . . . . .	23