

ICS 03.080.30

Anforderungen an die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen

Requirements for the services of property management companies

Exigences relatives aux services des sociétés de gestion des biens immobiliers

Gesamtumfang 23 Seiten

Dieses Dokument wurde durch die im Vorwort genannten Verfasser erarbeitet und verabschiedet.

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

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 Osthus

- 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 Schönfeldt-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) 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.