

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Geleitwort der Herausgeber	7
Bearbeiterverzeichnis	9
Abbildungsverzeichnis	27
Abkürzungsverzeichnis	33
1. Berufsbild und Standesregeln	35
1.1. Das Gewerbe des Immobilienreuhänders gem der österreichischen Gewerbeordnung	38
1.2. Das Berufsbild des Immobilienverwalters gem Bundeswirt- schaftskammer Österreich oder der Immobilienverwalter als Schnittstelle zwischen Wirtschaft, Technik und Recht	42
2. Verwalterpflichten und Haftung	49
2.1. Zum Thema	49
2.2. Winterdienst	49
2.2.1. Allgemeines zum Winterdienst	49
2.2.1.1. § 93 StVO	49
2.2.1.2. 24-Stunden-Service im Inneren der Liegen- schaft?	53
2.2.2. Winterdienst durch beauftragte Dienstnehmer und Unternehmer	55
2.2.3. Winterdienst durch Mieter oder Wohnungseigentümer ..	58
2.3. Gebäudeausstattung/Stand der Technik	59
3. Kanzleistrukturen und Softwareeinsatz	65
3.1. Kanzleistrukturen	65
3.1.1. Referentensystem	65
3.1.2. Abteilungssystem	65
3.2. Softwareeinsatz in Immobilienverwaltungen	66
3.2.1. Allgemeines zur Immobilien-Software	68
3.2.2. Kosten der EDV-Infrastruktur	69
3.2.3. Dokumentenablage in der Hausverwaltung	69
3.2.4. Sicherheit der EDV-Systeme	70
3.2.5. Auswahl der Software	71
3.2.6. Übersicht der angebotenen Immobilien-Software- lösungen	72
3.2.7. Geschäftsprozesse einer Immobilienverwaltung	73
3.2.8. Customer Relationship Management in der Immobilienverwaltung	77

3.3.	Nutzung des Internets für Immobilienverwalter	77
3.3.1.	Praxisfall 1: Suche eines Objekts	77
3.3.2.	Praxisfall 2: Informationen über einen Geschäftspartner	79
3.3.3.	Praxisfall 3: Suche eines Gesetzes	84
3.3.4.	Zusammenfassung der verwendeten Links	88
4.	Verwaltungswechsel	89
4.1.	Die Wohnbeitrags- und Vorschreibungs- bzw Zinsliste	93
4.1.1.	Prüfung und Analyse der Vorschreibungsliste auf Vollständigkeit	100
4.1.2.	Prüfung der angewandten Kostenverteilung	103
4.1.3.	Prüfung der in der Zinsliste enthaltenen mietrecht- lichen, wirtschaftlichen und steuerrechtlichen Informationen	108
4.2.	Weiterführende Prozesse der Verwaltungsübernahme	109
4.2.1.	Vorschreibung der Wohnbeiträge an die Bestand- nehmer/Eigentümer	109
4.2.2.	Begrüßungs- und Informationsschreiben	111
4.2.3.	Verständigungsschreiben an Lieferanten, Behörden, Banken und Versicherungen	114
4.3.	Checkliste für den Verwaltungswechsel	115
5.	Agenden der Verwaltung	118
5.1.	Laufende Verwaltung – Verwalterjahr	118
5.1.1.	Planbare/nicht planbare Maßnahmen	118
5.1.2.	Jahresablauf – Verwalterjahr	119
5.1.2.1.	Wohnbeitragsvorschreibung	119
5.1.2.2.	Abrechnung	120
5.1.2.3.	Steuern, Lohnverrechnung und Gebühren	121
5.1.2.4.	Administrative und technische Aufgaben	123
5.1.2.5.	Tabelle „Das Verwalterjahr“	123
5.2.	Verwaltungsende	124
5.2.1.	Verwaltungsende im Zusammenhang mit einer Ver- änderung der Eigentumsverhältnisse (Veräußerung der Liegenschaft)	126
5.2.2.	Verwaltungsende ohne Veränderung der Eigentums- verhältnisse	127
5.2.3.	Verwaltungsende im Wohnungseigentum	127
5.2.4.	Übergabe der Unterlagen	128
5.2.5.	Abrechnungen	129
6.	Laufende Verwaltung im Mietshaus	131
6.1.	Betriebskosten/Bewirtschaftungskosten in der Praxis	131
6.1.1.	Die Versorgung des Hauses mit Wasser	131

6.1.1.1.	Was darunter zu verstehen ist	131
6.1.1.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien)	132
6.1.1.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 (1) Zi 1 MRG	132
6.1.2.	Die Kosten der Rauchfangkehrung	133
6.1.2.1.	Was darunter zu verstehen ist	133
6.1.2.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien)	133
6.1.2.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 (1) Zi 2 MRG – Rauchfangkehrung	133
6.1.3.	Die Kanalräumung	134
6.1.3.1.	Was darunter zu verstehen ist	134
6.1.3.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien)	134
6.1.3.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 (1) Zi 2 MRG – Kanalräumung	134
6.1.4.	Die Unratabfuhr	135
6.1.4.1.	Was darunter zu verstehen ist	135
6.1.4.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien)	135
6.1.4.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 (1) Zi 2 MRG – Unratabfuhr	136
6.1.5.	Die Schädlingsbekämpfung	136
6.1.5.1.	Was darunter zu verstehen ist	136
6.1.5.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien)	137
6.1.5.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 (1) Zi 2 MRG – Schädlingsbekämpfung	137
6.1.6.	Die Kosten der Beleuchtung des Hauses	138
6.1.6.1.	Was darunter zu verstehen ist	138
6.1.6.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien)	138
6.1.6.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 (1) Zi 3 MRG – Hausbeleuchtung	138
6.1.7.	Versicherung	139
6.1.7.1.	Was darunter zu verstehen ist	139
6.1.7.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien)	139
6.1.7.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 (1) Zi 4, 5 und 6 MRG – Versicherung	140
6.1.8.	Öffentliche Abgaben	140
6.1.8.1.	Was darunter zu verstehen ist	140
6.1.8.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien)	141

6.1.9.	Auslagen für die Verwaltung	141
6.1.9.1.	Was darunter zu verstehen ist	141
6.1.9.2.	Konkrete Kosten	141
6.1.9.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 (1) Zi 7 MRG – Verwaltungsausgaben	141
6.1.10.	Beitrag für Hausbesorgerarbeiten	142
6.1.10.1.	Was darunter zu verstehen ist	142
6.1.10.2.	Konkrete Kosten (Wien)	143
6.1.11.	Anteil an besonderen Aufwendungen (Gemeinschafts- anlagen)	143
6.1.11.1.	Was darunter zu verstehen ist	143
6.1.11.2.	Judikatur in Kurzform zu § 24 MRG – Gemeinschaftsanlagen	144
6.1.12.	Wichtige Energiespar-Tipps im Umgang mit Gas	145
6.1.13.	Die Betriebskostenabrechnung	146
6.1.13.1.	Allgemeines	146
6.1.13.2.	Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 3 u. 4 MRG – Betriebskostenrechnung	147
6.2.	Möglichkeiten der Mietzinsanhebung	148
6.2.1.	Übersicht	148
6.2.2.	Abtretung des Mietrechts, Mietrecht im Todesfall	150
6.2.2.1.	Abtretung des Mietrechts (= Eintritt unter Lebenden) bei Wohnungsmieten im Voll- anwendungsbereich des MRG	150
6.2.2.2.	Mietrecht im Todesfall (= Eintritt im Todes- fall) bei Wohnungsmieten im Voll- und Teil- anwendungsbereich des MRG	152
6.2.2.3.	Sonderfall „Seniorenwohnung“ (kein Eintrittsrecht für Deszendenten)	157
6.2.2.4.	Mietzinsrechtliche Konsequenzen bei Eintritt unter Lebenden und Eintritt im Todesfall	158
6.2.3.	Unternehmensübergang bei Geschäftsraummieten	164
6.2.3.1.	Vollausnahmen vom MRG	164
6.2.3.2.	Teilausnahmen vom MRG	165
6.2.3.3.	Allgemeines zum Vollanwendungsbereich des MRG	166
6.2.3.3.1.	Berücksichtigung der Art der Geschäftstätigkeit (= Branchenangemessenheit)	167
6.2.3.3.2.	Sofortige Anhebung des Miet- zinses	168
6.2.3.3.3.	Fünftehtelanhhebung	170

6.2.3.4.	Unternehmensveräußerung im Vollarwendungsbereich des MRG	174
6.2.3.4.1.	Unternehmensveräußerung vom 1.1.1982 bis 28.2.1994	175
6.2.3.4.2.	Unternehmensveräußerung seit dem 1.3.1994, ausgenommen jedoch die Veräußerung an (fiktive) gesetzliche Erben	175
6.2.3.4.3.	Unternehmensveräußerung seit dem 1.3.1994 an (fiktive) gesetzliche Erben	175
6.2.3.5.	Unternehmensverpachtung im Vollarwendungsbereich des MRG	176
6.2.3.5.1.	Unternehmensverpachtung vor dem 1.3.1994 („Altverpachtung“)	176
6.2.3.5.2.	Unternehmensverpachtung seit dem 1.3.1994 („Neuverpachtung“)	177
6.2.3.6.	Tod des Geschäftsraumhauptmieters im Vollarwendungsbereich des MRG, Mietvertragsabschluss vor dem 1.3.1994	178
6.2.3.7.	Entscheidende Änderung der rechtlichen und wirtschaftlichen Einflussmöglichkeiten im Vollarwendungsbereich des MRG	179
6.2.3.8.	Sanierung „gespaltener“ Schuldverhältnisse im Vollarwendungsbereich des MRG	184
6.2.3.9.	Beurteilungszeitpunkt für die Mietzinsanhebung im Vollarwendungsbereich des MRG..	185
6.2.3.10.	Vorausfeststellung des (branchen-)angemessenen Hauptmietzinses im Veräußerungs- oder Verpachtungsfall im Vollarwendungsbereich des MRG	185
6.3.	Mietvertragsgestaltung unter Berücksichtigung der Klauselentscheidungen unter Berücksichtigung der neuen Rechtslage nach dem StabG 2012	186
6.3.1.	Einleitung	186
6.3.2.	Exkurs: Formularmietvertrag	187
6.3.3.	Mietzins und Sicherungsmittel	188
6.3.3.1.	Mietzinsvorauszahlung	188
6.3.3.2.	Mietzinsverzug	188
6.3.3.3.	Bürgschaft	189
6.3.3.4.	Kautio	189

6.3.4.	Betriebskosten	190
6.3.4.1.	Allgemeines	190
6.3.4.2.	Betriebskostenschlüssel	190
6.3.4.3.	Versicherung gegen Glasbruch- und Sturm- schäden	191
6.3.4.4.	Haushaltsversicherung	192
6.3.5.	Haftung	193
6.3.5.1.	Mieter	193
6.3.5.2.	Vermieter	193
6.3.5.3.	Übergabe des Mietgegenstandes	194
6.3.6.	Erhaltung und Veränderung des Mietgegenstandes	195
6.3.6.1.	Anzeigeverpflichtung und Baumaßnahmen des Mieters	195
6.3.6.2.	Aufwandersatz	195
6.3.6.3.	Duldungspflichten des Mieters	196
6.3.6.4.	Besichtigung des Mietgegenstandes	197
6.3.6.5.	Instandhaltung/Erhaltung/periodische Wartung durch den Mieter	198
6.3.6.6.	Heiztherme	199
6.3.7.	Beendigung des Mietverhältnisses	200
6.3.7.1.	Erweiterung der Auflösungsgründe	200
6.3.7.2.	Verwendungszweck	200
6.3.7.3.	Endrenovierung und Ausmalverpflichtung ..	200
6.3.7.4.	Konventionalstrafe	202
6.3.8.	Sonstiges	203
6.3.8.1.	Hausordnung	203
6.3.8.2.	Tierhaltung	203
6.3.8.3.	Weitergabe des Mietgegenstandes	203
6.3.9.	Mietvertragsklauselkontrolle	204
6.3.9.1.	Prüfungsschema	204
6.3.9.2.	Anwendungsbeispiel	205
6.3.10.	Exkurs: Mietzinsminderung	206
6.3.10.1.	Bedungener Gebrauch	206
6.3.10.2.	Benützungsrecht	207
6.3.10.3.	Mietzinsminderungsanspruch	207
6.3.10.3.1.	Störungen und Rechtsmängel	207
6.3.10.3.2.	Geltendmachung	208
6.3.10.3.3.	Ausmaß	208
6.3.10.3.4.	Entfall und Verlust des An- spruches	209
6.3.10.3.5.	Wiener Mietzinsminderungs- spiegel	209

6.3.11.	Mustertexte für Mietverträge unter Berücksichtigung der neuen Rechtslage nach StabG 2012 für vorsteuerabzugsberechtigte Mieter	210
6.3.12.	Mustertexte für Mietverträge unter Berücksichtigung der neuen Rechtslage nach StabG 2012 für nicht vorsteuerabzugsberechtigte Mieter	213
6.4.	Abrechnungen, Steuerbeiblätter und -erklärungen im Mietshaus	214
6.4.1.	Eigentümerabrechnung	215
6.4.2.	Mietrechtliche Abrechnungen	216
6.4.2.1.	Betriebskostenabrechnung	216
6.4.2.2.	Abrechnung über „Besondere Aufwendungen“	217
6.4.2.3.	Hauptmietzinsabrechnung	218
6.4.2.4.	Betriebskostenabrechnung, wenn das Mietrechtsgesetz nicht gilt	219
6.5.	Steuergebarung im Mietshaus	219
6.5.1.	Steuergebarung – Einkommensteuer	219
6.5.1.1.	Erhaltung- und Verbesserung von Wohnungen	223
6.5.1.1.1.	Erhaltungsaufwand	223
6.5.1.1.2.	Herstellungsaufwand	226
6.5.1.2.	Aufwandsersatz gem § 10 MRG	229
6.5.1.3.	Liebhaberei	230
6.5.2.	Steuergebarung – Umsatzsteuer	232
6.5.3.	Übertragung von Miteigentumsanteilen	246
6.6.	Beispiel Steuerbeiblatt zur Einkommensteuer	248
6.7.	Beispiel Steuerbeiblatt zur Umsatzsteuer	252
6.8.	Steuererklärung	254
6.8.1.	Erklärung der Einkünfte von Personengesellschaften/-gemeinschaften	254
6.8.2.	Umsatzsteuererklärung	257
7.	Laufende Verwaltung im Wohnungseigentum	259
7.1.	Wohnungseigentum allgemein	259
7.1.1.	Schlichtes/ideelles Eigentum – Wohnungseigentum – Wohnungseigentumsbewerber	260
7.1.2.	Eigentümergeinschaft – Wohnungseigentümer	261
7.1.3.	Wohnungseigentumsbegründung	262
7.1.3.1.	Nutzwertgutachten	263
7.1.3.1.1.	Nutzfläche/Nutzwerte	265
7.1.3.1.2.	Wohnungseigentumsobjekte	266
7.1.3.1.3.	Allgemeine Teile	268
7.1.3.2.	Wohnungseigentumsvertrag	268

7.1.4.	Grundbuch	269
7.1.4.1.	Das Hauptbuch	273
7.1.4.1.1.	A-Blatt – Gutsbestandsblatt	273
7.1.4.1.2.	B-Blatt – Eigentumsblatt	273
7.1.4.1.3.	C-Blatt – Lastenblatt	273
7.1.4.2.	Urkundensammlung	276
7.1.4.3.	Verzeichnis der gelöschten Eintragungen (Löschungsverzeichnis)	277
7.1.4.4.	Grundbuchsmappe	277
7.1.4.5.	Anmerkungen und allgemeine Bedeutung des Grundbuchs	278
7.2.	Verwaltungswechsel und Anbot zur Verwaltungsübernahme ...	278
7.2.1.	Zeitpunkt des Verwaltungswechsels im Wohnungseigentum	278
7.2.1.1.	Gesetzliche Kündigungsmöglichkeit von unbefristeten Verträgen	278
7.2.1.2.	Gesetzliche Kündigungsmöglichkeit von befristeten Verträgen	279
7.2.1.3.	Sonstige Kündigungs- und Auflösungs- möglichkeiten eines Verwaltungsvertrages ...	279
7.2.2.	Berechnung Verwaltungshonorar zur Erstellung eines Anbots	279
7.2.3.	Vertrag und Vollmacht	280
7.3.	Rechte und Pflichten der Wohnungseigentümer	280
7.4.	Willensbildung im Wohnungseigentum	283
7.4.1.	Verwaltung versus Verfügung	283
7.4.1.1.	Ordentliche Verwaltung	283
7.4.1.2.	Außerordentliche Verwaltung	284
7.4.2.	Benützungsregelungen	285
7.4.3.	Abweichende Verteilungsschlüssel, Abrechnungs- und Abstimmungseinheiten	285
7.4.4.	Minderheitsrechte einzelner Wohnungseigentümer	287
7.4.5.	Eigentümerversammlung	288
7.4.5.1.	Einladung zur Eigentümerversammlung	288
7.4.5.2.	Tagesordnung	289
7.4.5.3.	Ausübung des Stimm- und Äußerungsrechts durch einen Vertreter	290
7.4.5.4.	Protokoll	290
7.4.6.	Beschlussfassung im Wohnungseigentum	290
7.4.6.1.	Formalerfordernisse für die Beschlussfassung	291
7.4.6.2.	Beschlussanfechtung	292
7.5.	Vorausschau	294

7.6.	Dotierung der Rücklage	294
7.6.1.	Gesetzliche Bestimmungen	296
7.6.1.1.	Höhe der Rücklagendotierung	296
7.6.1.2.	Zweckbindung der Rücklage	297
7.6.1.3.	Veranlagung der Rücklage	297
7.6.1.4.	Festlegung der monatlichen Rücklagen- dotierung	297
7.6.1.5.	Fälligkeit der Beiträge zur Rücklage	298
7.6.1.6.	Verteilungsschlüssel	298
7.6.1.7.	Umsatzsteuer	298
7.6.2.	Rücklagendotierung in der Praxis	299
7.6.3.	Lebenszykluskosten von Mehrfamilienhäusern	301
7.6.3.1.	Nutzungsdauer	301
7.6.3.2.	Art der Arbeiten	302
7.6.3.3.	Zeitabschnitte	302
7.6.3.4.	Größe der Liegenschaften	303
7.6.3.5.	Preisfindung	303
7.6.4.	Parameter der Ansparungsbedarfsermittlung	303
7.6.4.1.	Zinssatz	304
7.6.4.2.	Wertsicherung	304
7.6.5.	Lösungsansätze zur Berechnung einer angemessenen Rücklagendotierung	306
7.6.5.1.	Dotierung pro Monat	306
7.6.5.2.	Berücksichtigung einer Aufzugsanlage	306
7.6.5.3.	Vergleich Nutzwert – Nutzflächen	307
7.6.6.	Beispiele aus der Praxis zur Berechnung einer ange- messenen Rücklagendotierung	307
7.6.6.1.	Gründerzeit	307
7.6.6.2.	Kriegs- und Zwischenkriegszeit	307
7.6.6.3.	Nachkriegszeit	308
7.6.6.4.	Wirtschaftlicher Aufbruch	308
7.6.6.5.	Neubau	308
7.6.7.	Conclusio	308
7.7.	Abrechnungen, Steuerbeiblätter und -erklärungen im Wohnungseigentum	313
7.7.1.	Die wohnungseigentumsrechtliche Abrechnung	313
7.7.2.	Grundsätze einer ordentlichen Abrechnung	314
7.7.2.1.	Leitentscheidung des OGH zur Ordnungs- gemäßheit einer Abrechnung	315
7.7.2.2.	Die ordnungsgemäße Abrechnung gem ÖNORM A4000	322

7.7.2.3.	Die Heizkostenabrechnung gem Heizkosten- abrechnungsgesetz	324
7.7.3.	Steuergebarung im Wohnungseigentum	329
7.7.3.1.	Steuergebarung – Einkommensteuer	330
7.7.3.2.	Steuergebarung – Umsatzsteuer	331
7.7.3.3.	Steuerbeiblätter und Steuererklärungen im Wohnungseigentum	337
7.7.3.3.1.	Umsatzsteuervoranmeldung	337
7.7.3.3.2.	Erklärungen bei einem gemisch- ten Mit- und Wohnungseigentum (Mischhaus)	338
7.7.3.3.3.	Einkommensteuererklärung	338
7.7.3.3.4.	Beiblatt Umsatzsteuererklärung ..	338
7.7.3.3.5.	Umsatzsteuererklärung	341
7.8.	Mahnwesen im Wohnungseigentum	341
8.	Von der Zinsliste zur Abrechnung	343
8.1.	Das Musterhaus	343
8.2.	Die Zinsliste	346
8.3.	Verbuchung der Vorschreibung an die Mieter auf den Debitorenkonten	347
8.4.	Betriebskosten	354
8.4.1.	Die Betriebskostenposition „Wasser/Abwasser“	355
8.4.2.	Die Betriebskostenposition „Versicherung“	363
8.4.3.	Die Betriebskostenposition „Verwaltung“	364
8.5.	Verbuchung der Rechnungen der Lieferanten auf Kreditoren- konten	365
8.6.	Die Betriebskostenabrechnung gem MRG	368
8.7.	Die jährliche Umsatzsteuererklärung	374
8.8.	Das Haus entwickelt sich weiter	376
8.8.1.	Zinsliste für das entwickelte Musterhaus	378
8.8.2.	Betriebskosten im entwickelten Musterhaus	384
8.8.3.	Mietzinsvorschreibung im entwickelten Musterhaus ...	384
8.8.4.	Debitorenkonten im entwickelten Musterhaus	386
8.8.5.	Betriebskostenabrechnung im neu entwickelten Beispielhaus	388
8.8.6.	Umsatzsteuervoranmeldung und Umsatzsteuer- erklärung	391
8.8.7.	Wertsicherung von Mietzinsen	398
8.9.	Zusammenfassung	401
9.	Althausanierung	403
9.1.	Erhaltungspflichten des Vermieters (§§ 3–9 MRG)	405

9.2.	Ablöse gem § 10 MRG	406
9.3.	§ 20 MRG – HMZ-Abrechnung	406
9.4.	§ 18 ff MRG-Verfahren	407
9.5.	Förderungen	410
9.5.1.	Wesen des Förderungsrechtes (Förderungsrecht ist Landesrecht)/Ziele der Förderung	410
9.5.2.	WWFSG 1989	411
9.5.3.	Förderungsformen	412
9.6.	Einzelne Förderungsprojekte	413
9.6.1.	Geförderter „Erhaltungs-18er“ (geförderte Erhaltungsarbeiten gem § 18 MRG)	413
9.6.2.	Sockelsanierungsverfahren	413
9.6.3.	Thewosanprojekt	417
10.	Bundesgesetzliche Regelungen	420
10.1.	Heizkostenabrechnungsgesetz	420
10.2.	Postmarktgesetz	424
10.3.	Denkmalschutz	425
10.4.	Datenschutzgesetz	426
10.5.	Datenverarbeitungsregister-Verordnung	428
11.	Zinshausparameter	431
11.1.	Die Marktbedeutung des Zinshauses in Österreich	431
11.2.	Parameter des Wiener Zinshausmarktes	431
11.2.1.	Rendite	431
11.2.2.	Kaufpreis pro Quadratmeter	431
11.2.3.	Nettomiete pro Quadratmeter und Monat	432
11.2.4.	Die Zusammenwirkung der Zinshausparameter anhand praktischer Beispiele	433
11.2.4.1.	Klassisches Zinshaus, 15. Bezirk (mäßige Lage – ursprünglich Substandardhaus)	433
11.2.4.2.	Stilzinsvilla in bester Wiener Wohnlage (Villengegend im 18. Bezirk)	433
11.2.4.3.	Freiwillige Feilbietung: Zinshaus, 16. Bezirk	434
12.	Immo-Apps für Immobilienmanager	436
12.1.	Hausverwaltung	439
12.2.	Immobilienuche/Umgebungsinformation	440
12.3.	Grundbuchsfunktionalitäten	442
12.4.	Wohnungstools	443
12.5.	Immobilieninfos	445
12.6.	Immobilieninfotainment	446
12.7.	Shopping Center	447
12.8.	Abmessung/Planung	448

12.9. Architektur/Inneneinrichtung	449
12.10. Kalkulationshilfen/Finanzrechner	451
12.11. Lexika/Sprachen	451
12.12. Zusammenfassung	452
13. Konfliktlösungsansätze in der Immobilienpraxis	453
13.1. Einleitung	453
13.2. Soziales Management in der Immobilienpraxis	453
13.2.1. Fachliche und soziale Kompetenz	453
13.2.2. Mediative Elemente	454
13.3. Konflikte im Immobilienwesen	454
13.3.1. Konflikte der Immobilienverwalter	454
13.3.2. Konflikte der Immobilienmakler	455
13.3.3. Konflikte der Bauträger	455
13.4. Veränderung der Konfliktkultur	455
13.4.1. Zeitdruck	455
13.4.2. Umgang und Reaktion auf Konflikte	456
13.5. Begriffsdefinitionen	456
13.5.1. Konfliktpotenzial im Immobilienbereich	456
13.5.1.1. Externe Konflikte	457
13.5.1.2. Interne Konflikte	457
13.5.1.3. Konflikte zwischen Kunden und Dritten	457
13.5.1.4. Konflikte zwischen Dritten	457
13.5.2. Beschwerdemanagement	457
13.5.2.1. Beschwerdemanagement allgemein	457
13.5.2.2. Beschwerdemanagement im Immobilien- treuhandberuf	457
13.5.2.2.1. Bauträger	458
13.5.2.2.2. Immobilienmakler	458
13.5.2.2.3. Immobilienverwalter	458
13.5.3. Konfliktmanagement	458
13.5.3.1. Konfliktdefinition	459
13.5.3.1.1. Konfliktdefinition – <i>Hanschitz</i> ...	459
13.5.3.1.2. Konfliktdefinition – <i>Proksch</i>	459
13.5.3.1.3. Konfliktdefinition – <i>Glasl</i>	460
13.5.3.1.4. Konfliktdefinition – <i>Schwarz</i>	460
13.5.3.1.5. Konfliktdefinition – <i>Pöhlmann/ Roethe</i>	461
13.5.3.2. Konfliktarten nach <i>Proksch</i>	461
13.5.3.2.1. Sachverhaltskonflikte	461
13.5.3.2.2. Interessenkonflikte	462
13.5.3.2.3. Beziehungskonflikte	462
13.5.3.2.4. Wertekonflikte	462
13.5.3.2.5. Strukturkonflikte	462

13.5.4.	Konfliktfähigkeit	462
13.5.4.1.	Konflikthaltung	463
13.5.4.1.1.	Konfliktscheu	463
13.5.4.1.2.	Konfliktfähig	463
13.5.4.1.3.	Streitlustig	463
13.5.4.2.	Kommunikation	463
13.5.4.2.1.	Ebenen der Kommunikation	464
13.5.4.3.	Signalwirkung einer Botschaft nach <i>Schwarz</i>	464
13.5.4.4.	Signalwirkungen einer Botschaft nach <i>Winterheller</i>	465
13.5.4.5.	Signalwirkungen einer Botschaft nach <i>Schulz von Thun</i>	465
13.5.5.	Konfliktfelder	465
13.5.5.1.	Planungs- und Bauphase	465
13.5.5.2.	Verwertungsphase	466
13.5.5.3.	Nutzungsphase inklusive Sanierung	466
13.6.	Konfliktlösungen im Immobilienwesen	466
13.6.1.	Konfliktlösung durch Mediation	467
13.6.1.1.	Definition Mediation gem § 1 ZivMediatG... ..	467
13.6.1.2.	Der Mediationsgedanke und seine Ent- wicklung	467
13.6.2.	Konfliktlösung durch Gericht	468
13.6.3.	Konfliktlösung nach <i>Schwarz</i>	468
13.6.3.1.	Kooperation	468
13.6.3.2.	Höhere Instanz	468
13.6.3.3.	Machtkampf	468
13.6.4.	Grundmuster zur Wiedererlangung der Handlungs- fähigkeit nach Schwarz (6-Stufenmodell)	469
13.6.5.	Konsensstufen nach <i>Besemer</i>	469
13.6.6.	Eisbergmodell nach <i>Besemer</i>	470
13.6.7.	Konfliktbehandlung	471
13.6.7.1.	Präventiv	471
13.6.7.2.	Kurativ	471
13.7.	Alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten	471
13.7.1.	Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach <i>Rosenberg</i> ..	472
13.7.2.	Eskalationsstufen eines Konflikts nach <i>Glasl</i>	473
13.7.2.1.	Stufe 1: Verhärtung	474
13.7.2.2.	Stufe 2: Polarisierung und Debatte	474
13.7.2.3.	Stufe 3: Taten statt Worte	474
13.7.2.4.	Stufe 4: Sorge um Image und Koalition	474
13.7.2.5.	Stufe 5: Gesichtsverlust	474
13.7.2.6.	Stufe 6: Drohstrategien	474

13.7.2.7. Stufe 7: Begrenzte Vernichtungsschläge	475
13.7.2.8. Stufe 8: Zersplitterung	475
13.7.2.9. Stufe 9: Gemeinsam in den Abgrund	475
13.7.3. Harvard Konzept	475
13.7.4. Collaborative Law (CL)	476
13.7.5. Mediative Elemente	477
13.8. Fragen	479
13.9. Sinn von Konflikten	481
13.10. Ziele und Vorteile	481
14. Technik für den Immobilienverwalter	483
14.1. Regelwerke technischen Inhalts	483
14.1.1. Bauordnungen, Bautechnikverordnungen, Harmonisierung der Bauvorschriften	483
14.1.2. OIB-Richtlinien	485
14.1.2.1. OIB-Richtlinie 1 – Mechanische Festigkeit und Standsicherheit	485
14.1.2.2. OIB-Richtlinie 2 – Brandschutz	486
14.1.2.3. OIB-Richtlinie 3 – Hygiene, Gesundheit und Umweltschutz	489
14.1.2.4. OIB-Richtlinie 4 – Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit	489
14.1.2.5. OIB-Richtlinie 5 – Schallschutz	490
14.1.2.6. OIB-Richtlinie 6 – Energieeinsparung und Wärmeschutz	490
14.1.3. Normen	490
14.1.4. TRVB – Technische Richtlinien für den vorbeugenden Brandschutz	492
14.1.5. RVS – Richtlinien und Vorschriften für das Straßenwesen	493
14.1.6. Nachrüsten bei Veränderung des Stands der Technik ...	493
14.2. Einwirkungen auf Bauwerke	495
14.2.1. Nutzlastkategorien	496
14.2.2. Windlasten	498
14.2.3. Schneelasten	498
14.2.4. Erdbeben	499
14.3. Grundlagen der Bauphysik	501
14.3.1. Behaglichkeit	501
14.3.2. Wärmeschutz	503
14.3.2.1. Transmissionswärmeverlust	504
14.3.2.2. Konvektionswärmeverlust	505
14.3.3. Energiekennzahlen und Energieausweis	506
14.3.4. Feuchtigkeitsschutz	507
14.3.5. Schallschutz	512

14.4. Baustrukturen und Bauteile	514
14.4.1. Fundierung	514
14.4.1.1. Grundsätze der Fundierung	514
14.4.1.2. Unterfangungen	517
14.4.1.3. Setzungen	517
14.4.2. Wände	519
14.4.3. Decken	522
14.4.3.1. Holzdecken	522
14.4.3.2. Massivdecken	525
14.4.3.2.1. Gewölbe	525
14.4.3.2.2. Ziegelkappendecke (Platzel- Decke)	526
14.4.3.2.3. Teilmontagedecken	527
14.4.3.2.4. Stahlbetondecken	527
14.4.3.2.5. Vollmontagedecken	528
14.4.4. Dächer	528
14.4.4.1. Flachdach	529
14.4.4.2. Steildächer	530
14.4.5. Stiegen, Gänge, Rampen	531
14.4.6. Verblechungen	532
14.5. Umbau und Erweiterung von Bestandsobjekten in Wien	532
14.5.1. Der Ingenieurbefund	533
14.5.2. Einreichplan – Vorstatik	533
14.5.3. Polier- und Detailplan – Ausführungsstatik	533
Autorenverzeichnis	535
Literaturverzeichnis	539
Stichwortverzeichnis	545