

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	III
Musterverzeichnis	XI
Abkürzungsverzeichnis	XIII
Literaturverzeichnis	XVII
I. Einführung in die Immobilienverwaltung	1
A. Entstehung des Berufsbildes	1
B. Stellenwert des Wohnens	1
C. Rechtsbereiche rund um die Immobilienverwaltung	2
D. Tätigkeitsbereiche des Immobilienverwalters	2
1. Kaufmännische Immobilienverwaltung	3
2. Technische Immobilienverwaltung	3
3. Rechtliche Immobilienverwaltung	3
4. Infrastrukturelle Immobilienverwaltung	3
E. Grundsätze der Immobilienverwaltung	4
II. Einführung in das Grundbuchsrecht	5
A. Zweck des Grundbuchs	5
B. Form des Grundbuchs	6
1. Hauptbuch	6
2. Urkundensammlung	9
3. Hilfseinrichtungen	9
C. Arten der grundbürgerlichen Eintragung	9
1. Einverleibung	9
2. Vormerkung	10
3. Anmerkung	11
4. Ersichtlichmachung	11
5. Ab- und Zuschreibung	11
III. Wichtiges zum Mietrechtsgesetz	13
A. Allgemeines	13
B. Mietvertrag	14
C. Vergebühring von Mietverträgen	15
D. Mietzinsbildung	15
1. Freier Mietzins	16
2. Angemessener Mietzins § 16 Abs 1 MRG	16

3. Richtwertmietzins	17
4. Kategoriemietzins	18
E. Wertsicherung der Miete	19
F. Erhaltungspflichten des Vermieters	19
G. Erhaltungspflichten des Mieters	21
H. Investitionsersatz	21
I. Rückstellung einer Mietwohnung	23
J. Mietverwaltung	24
K. Schlichtungsstelle	26
IV. Das Nutzwertgutachten und der Kauf- und Wohnungseigentumsvertrag ...	27
A. Nutzwertgutachten	27
B. Kauf- und Wohnungseigentumsvertrag	28
V. Wichtiges zum Wohnungseigentumsgesetz	31
A. Verortung	31
B. Allgemeines	31
C. Besonderheiten	33
1. Eigentümergemeinschaft	33
2. Nutzwert	33
3. Eigentümerpartnerschaft	34
4. Der vorläufige Verwalter	34
5. Der Eigentümervertreter	34
VI. Verwaltung vs Verfügung	37
A. Angelegenheiten der Verwaltung	37
B. Verfügungshandlungen	38
1. Verfügungshandlungen der EigG	38
2. Verfügungshandlungen des einzelnen Wohnungseigentümers	38
C. Fazit	40
VII. Aufgaben und Befugnisse des Verwalters	41
A. Gesetzliche Grundlagen	43
B. Wichtige Daten für den Verwalter – 30.6., 30.9., 31.12.	44
VIII. Die Haftung des Immobilienverwalters	47
A. Haftungsbestimmungen	47
B. Haftungsfälle des Immobilienverwalters	49
C. Vermögensschadenhaftpflichtversicherung	50
IX. Qualität in der Immobilienverwaltung	53
A. Qualität in der Dienstleistung	53
B. Das ÖQA Gütezeichen Hausverwaltung	53
C. Qualitätsmerkmale von morgen	54

X.	Die Jahresabrechnung und ihre Kostenarten in der Immobilienverwaltung	57
	A. Bewirtschaftungskosten/Betriebskosten	58
	1. Betriebskosten MRG	58
	a) Allgemeines	58
	b) Keine Betriebskosten im MRG	59
	c) Umlage der Betriebskosten – MRG	59
	d) Vorlage der Betriebskostenabrechnung	59
	2. Bewirtschaftungskosten WEG	60
	a) Allgemeines	60
	b) Umlage der Bewirtschaftungskosten – WEG	61
	c) Vorlage der Bewirtschaftungskostenabrechnung	61
	3. Betriebskosten optimieren	62
	4. Beeinflussbarkeit von Bewirtschaftungskosten	65
	5. Einsparpotentiale bzw Fehlerquellen in der Betriebskostenabrechnung ..	66
	6. Einspruchsfrist Betriebskostenabrechnung	66
	B. Heizkosten und Heizkostenabrechnungsgesetz (HeizKG)	67
	1. Allgemeines	67
	2. Verbrauchsermittlung mittels Zähler	69
	3. Einspruchsfrist Heizkostenabrechnung	69
	4. ÖNORM M 5930	69
	C. Instandhaltungskosten gem WEG	69
	D. Erhaltungs- und Verbesserungsbeitrag (EVB) gem WGG	70
	E. ÖNORM A 4000	71
XI.	Die Eigentümersammlung	73
	A. Einberufung der Versammlung	73
	B. Zweck und Kultur der Versammlung	76
	C. Vorbereitung auf die Versammlung	76
	D. Aufbau und Ablauf der Versammlung	79
	E. Umgang mit Störungen während der Versammlung	80
	1. Frage bzw Gegenfrage als stärkste Waffe	81
	2. Richtiges Reagieren auf Killerphrasen	81
	F. Niederschrift bzw Protokoll	81
XII.	Willensbildung – Beschlussfassung und Vereinbarung sämtlicher Eigentümer	83
	A. Allgemeines zur Willensbildung	83
	B. Beschlussfassung	83
	1. Maßnahmen der ordentlichen Verwaltung gem § 28 WEG	84
	2. Maßnahmen der außerordentlichen Verwaltung gem § 29 WEG	85
	3. Maßnahmen der außerordentlichen Verwaltung gem §§ 834 f ABGB ..	90
	4. Fazit Beschlussfassung der dreigeteilten Verwaltung	90
	C. Beschlüsse mit 2/3-Mehrheit	92

D. Vereinbarung sämtlicher Eigentümer	92
1. Benützungsregelung gem § 17 WEG	92
2. Gemeinschaftsordnung gem § 26 WEG	94
3. Aufteilung der Aufwendungen gem § 32 Abs 2 WEG	94
4. Verteilung der Erträge gem § 33 WEG	95
5. Abweichende Abrechnungsperiode gem § 34 WEG	95
XIII. Die Anfechtung eines Beschlusses	97
A. Allgemeines	97
B. Anfechtungsgründe	98
1. Anfechtungsgründe gem § 24 Abs 6 WEG	98
2. Anfechtungsgründe gem § 29 Abs 1 bis 4 WEG	98
C. Fristen der Beschlussanfechtung	99
1. Anfechtungsfrist ein Monat	100
2. Anfechtungsfrist drei Monate	100
3. Anfechtungsfrist sechs Monate	100
4. Unbefristete Beschlussanfechtung	100
5. Die Anfechtungsfristen im WEG auf einen Blick	101
D. Besonderheiten	101
1. Fehlende Beschlussfassung	101
2. Falsche Beschlussfassung	102
E. Minderheitsrechte	102
1. Allgemeine Minderheitsrechte	103
2. Minderheitsrechte gegenüber dem Mehrheitseigentümer	103
XIV. Die Verwaltungsübernahme	105
A. Gründe für die Übernahme der Verwaltung	105
1. Verwaltungsübernahme eines Neubauprojekts	105
2. Übernahme einer Fremdverwaltung	106
a) Kündigung des bisherigen Verwalters	107
b) Übergangsphase – Übernahme der Unterlagen	107
B. Unterlagen für die Verwaltungsübernahme	107
XV. Verwaltungsvollmacht und Verwaltungsvertrag	111
A. Allgemeines	111
B. Verwaltungsvollmacht	112
C. Verwaltungsvertrag	112
D. Verwaltungshonorar	119
XVI. Die Hausordnung	121
A. Zweck und Aufgabe	121
B. Gesetzliche Grundlage	121
C. Unzulässige Bestandteile	121
D. Inhalte der Hausordnung	122

XVII. Information und Kommunikation mit dem Kunden	125
A. Allgemeines	126
B. Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement	127
1. Aktives Zuhören	127
2. Aktiv auf den Kunden zugehen	128
3. Kunden ernst nehmen und Wertschätzung entgegenbringen	128
C. Elektronisches Kundenbeziehungsmanagement	128
D. Fazit	128
XVIII. Marketing in der Immobilienverwaltung	131
A. Immobilienmarketing	131
B. Spezialfall – Immobilienverwaltung	131
1. Bestandserhaltendes Marketing	132
2. Bestandserweiterndes Marketing	132
3. Möglichkeiten des Immobilienmarketings	133
a) Das Schaufenster / die Vitrinen / die Werbestele	133
b) Netzwerke bilden	133
c) Internet und „neue Medien“	133
d) Veranstaltungen und Sponsoring	134
4. USP – Unique Selling Proposition	134
5. Kundenorientierung	135
6. Innovation als Angebotsprinzip	135
XIX. Interessenvertretungen in der Immobilienbranche	137
A. Gesetzliche Interessenvertretung	137
1. Bundeswirtschaftskammer (Pflichtmitgliedschaft)	137
a) Allgemeines	137
b) Immobiliencard	137
2. GBV – Österreichischer Verband gemeinnütziger Bauvereinigungen – Revisionsverband	139
B. Freiwillige Interessenvertretungen	139
1. Nationale Vereinigungen	139
a) Österreichischer Verband der Immobilienwirtschaft (ÖVI)	139
b) Weitere Organisationen	139
2. Internationale Organisationen	140
XX. Hausbetreuungstätigkeit	141
A. Hausmeistertätigkeiten	141
B. Reinigungstätigkeiten	146
1. Allgemeines	146
2. Wer führt welche Tätigkeit aus?	149
a) Die EigG organisiert dies in Eigenregie	150
b) Die Privatperson im Anstellungsverhältnis	150

c) Ein fix angestellter Hausmeister bzw Hausbetreuer nach dem Hausbesorgergesetz	150
d) Eine Hausbetreuungsfirma	150
C. Wertbeständigkeit des Hausbetreuungsentgeltes	151
XXI. Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiter in der Immobilienverwaltung	153
A. Lehrberuf Immobilienkaufmann	153
B. Immobilienverwalterassistent ONR 43002-1	153
C. Befähigungsnachweis für das Immobilienmakler-, Immobilienverwalter- und Bauträgergewerbe	153
D. Ausbildungsstätten auf Hochschulniveau	154
1. Technische Universität Wien	154
2. Fachhochschule Kufstein	154
3. Fachhochschule Wien Studiengänge an der WK	154
4. Fachhochschule Wiener Neustadt	154
E. Postgraduale Ausbildungsstätten	154
1. Donau-Universität Krems	154
2. Technische Universität Wien	155
3. Diverse MBA- und MSc-Studienanbieter	155
F. Branchenrelevante Seminaranbieter	155
1. AIW – Akademie für die Immobilienwirtschaft	155
2. ARS – Akademie für Recht, Steuern & Wirtschaft	155
3. GBV Bildungskademie Salzburg	155
4. ÖVI Immobilienakademie	156
5. WPA – Wohnen Plus Akademie	156
XXII. Gestern – Heute – Morgen in der Immobilienverwaltung	157
Stichwortverzeichnis	159

Musterverzeichnis

Muster 1	Mietverwaltungsauftrag	25
Muster 2	Begehungsprotokoll	41
Muster 3	Prozessabbildung Schadensabwicklung	56
Muster 4	Checkliste – Qualität Neubauobjekte	63
Muster 5	Erklärung HeizKG	68
Muster 6	Einladung und Vollmacht zur Eigentümersversammlung	74
Muster 7	Checkliste zur Versammlung	78
Muster 8	Zehn Tipps zur souveränen Leitung	79
Muster 9	Beschlussfassung	86
Muster 10	Ergebnis der Beschlussfassung	87
Muster 11	Vier Konstellationen Beschlussfassung	89
Muster 12	Benützungsregelung	93
Muster 13	Willensbildung im WEG	96
Muster 14	Beschlussanfechtung	101
Muster 15	Lebenszyklus von Immobilien	106
Muster 16	Checkliste Übergabe	109
Muster 17	Hausverwaltungsvertrag	113
Muster 18	Hausordnung	123
Muster 19	Informationsaushang	125
Muster 20	Kontakte Fachgruppengeschäftsführer	138
Muster 21	Leistungsverzeichnis Hausbetreuung	142
Muster 22	Leistungsverzeichnis Hausreinigung	146