

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	III
<b>Musterverzeichnis</b>	XI
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	XIII
<b>Literaturverzeichnis</b>	XVII
<b>I. Einführung in die Immobilienverwaltung</b>	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
<b>II. Einführung in das Grundbuchsrecht</b>	5
A. Zweck des Grundbuchs	5
B. Form des Grundbuchs	6
1. Hauptbuch	6
2. Urkundensammlung	9
3. Hilfseinrichtungen	9
C. Arten der grundbücherlichen Eintragung	9
1. Einverleibung	9
2. Vormerkung	10
3. Anmerkung	11
4. Ersichtlichmachung	11
5. Ab- und Zuschreibung	11
<b>III. Wichtiges zum Mietrechtsgesetz</b>	13
A. Allgemeines	13
B. Mietvertrag	14
C. Vergebührung 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. Investitionersatz .....	21
	I. Rückstellung einer Mietwohnung .....	23
	J. Mietverwaltung .....	24
	K. Schlichtungsstelle .....	26
<b>IV.</b>	<b>Das Nutzwertgutachten und der Kauf- und Wohnungseigentumsvertrag ...</b>	<b>27</b>
	A. Nutzwertgutachten .....	27
	B. Kauf- und Wohnungseigentumsvertrag .....	28
<b>V.</b>	<b>Wichtiges zum Wohnungseigentumsgesetz .....</b>	<b>31</b>
	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
<b>VI.</b>	<b>Verwaltung vs Verfügung .....</b>	<b>37</b>
	A. Angelegenheiten der Verwaltung .....	37
	B. Verfügungshandlungen .....	38
	1. Verfügungshandlungen der EigG .....	38
	2. Verfügungshandlungen des einzelnen Wohnungseigentümers .....	38
	C. Fazit .....	40
<b>VII.</b>	<b>Aufgaben und Befugnisse des Verwalters .....</b>	<b>41</b>
	A. Gesetzliche Grundlagen .....	43
	B. Wichtige Daten für den Verwalter – 30.6., 30.9., 31.12. ....	44
<b>VIII.</b>	<b>Die Haftung des Immobilienverwalters .....</b>	<b>47</b>
	A. Haftungsbestimmungen .....	47
	B. Haftungsfälle des Immobilienverwalters .....	49
	C. Vermögensschadenhaftpflichtversicherung .....	50
<b>IX.</b>	<b>Qualität in der Immobilienverwaltung .....</b>	<b>53</b>
	A. Qualität in der Dienstleistung .....	53
	B. Das ÖQA Gütezeichen Hausverwaltung .....	53
	C. Qualitätsmerkmale von morgen .....	54

<b>X.</b>	<b>Die Jahresabrechnung und ihre Kostenarten in der Immobilienverwaltung</b>	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
<b>XI.</b>	<b>Die Eigentümerversammlung</b>	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
<b>XII.</b>	<b>Willensbildung – Beschlussfassung und Vereinbarung sämtlicher Eigentümer</b>	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
<b>XIII. Die Anfechtung eines Beschlusses .....</b>	<b>97</b>
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
<b>XIV. Die Verwaltungsübernahme .....</b>	<b>105</b>
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
<b>XV. Verwaltungsvollmacht und Verwaltungsvertrag .....</b>	<b>111</b>
A. Allgemeines .....	111
B. Verwaltungsvollmacht .....	112
C. Verwaltungsvertrag .....	112
D. Verwaltungshonorar .....	119
<b>XVI. Die Hausordnung .....</b>	<b>121</b>
A. Zweck und Aufgabe .....	121
B. Gesetzliche Grundlage .....	121
C. Unzulässige Bestandteile .....	121
D. Inhalte der Hausordnung .....	122

<b>XVII. Information und Kommunikation mit dem Kunden</b>	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
<b>XVIII. Marketing in der Immobilienverwaltung</b>	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 Vitriinen / 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
<b>XIX. Interessenvertretungen in der Immobilienbranche</b>	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
<b>XX. Hausbetreuungstätigkeit</b>	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
<b>XXI. Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiter in der Immobilienverwaltung ....</b>	<b>153</b>
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 Bildungsakademie Salzburg .....	155
4. ÖVI Immobilienakademie .....	156
5. WPA – Wohnen Plus Akademie .....	156
<b>XXII. Gestern – Heute – Morgen in der Immobilienverwaltung .....</b>	<b>157</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>159</b>

# Musterverzeichnis

Muster 1	Mietverwaltungsauftrag .....	25
Muster 2	Begehungprotokoll .....	41
Muster 3	Prozessabbildung Schadensabwicklung .....	56
Muster 4	Checkliste – Qualität Neubauobjekte .....	63
Muster 5	Erklärung HeizKG .....	68
Muster 6	Einladung und Vollmacht zur Eigentümerversammlung .....	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