

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeber .....	V
Vorwort zur 1. Auflage .....	VII
Abbildungsverzeichnis .....	XXIII
Bearbeiterverzeichnis .....	XXIX
Autorenverzeichnis .....	XXXI
Abkürzungsverzeichnis .....	XXXV
Literaturverzeichnis .....	XXXVII
<b>1. Berufsbild und Standesregeln .....</b>	<b>1</b>
1.1. Das Gewerbe des Immobilientreuhänders gem der österreichischen Gewerbeordnung .....	4
1.2. Das Berufsbild des Immobilienverwalters gem Bundes- wirtschaftskammer Österreich oder der Immobilien- verwalter als Schnittstelle zwischen Wirtschaft, Technik und Recht .....	8
<b>2. Verwalterpflichten und Haftung .....</b>	<b>14</b>
2.1. Zum Thema .....	14
2.2. Winterdienst .....	14
2.2.1. Allgemeines zum Winterdienst .....	14
2.2.1.1. § 93 StVO .....	14
2.2.1.2. 24-Stunden-Service im Inneren der Liegenschaft? .....	18
2.2.2. Winterdienst durch beauftragte Dienstnehmer und Unternehmer .....	20
2.2.3. Winterdienst durch Mieter oder Wohnungs- eigentümer .....	23
2.3. Gebäudeausstattung/Stand der Technik .....	25
<b>3. Kanzleistrukturen und Softwareeinsatz .....</b>	<b>30</b>
3.1. Kanzleistrukturen und Softwareeinsatz .....	30
3.2. Kanzleistrukturen .....	30
3.2.1. Referentensystem .....	30
3.2.2. Abteilungssystem .....	31
	IX

3.3.	Softwareeeinsatz in Immobilienverwaltungen .....	31
3.3.1.	Allgemeines zur Immobilien-Software .....	33
3.3.2.	Kosten der EDV-Infrastruktur .....	36
3.3.3.	Dokumentenablage in der Hausverwaltung .....	36
3.3.4.	Sicherheit der EDV-Systeme .....	37
3.3.5.	Auswahl der Software .....	38
3.3.6.	Übersicht der angebotenen Immobilien-Softwarelösungen .....	38
3.3.7.	Geschäftsprozesse einer Immobilienverwaltung .....	40
3.3.8.	Customer Relationship Management in der Immobilienverwaltung .....	44
3.4.	Nutzung des Internets für Immobilienverwalter .....	45
3.4.1.	Praxisfall 1: Suche eines Objekts .....	45
3.4.2.	Praxisfall 2: Informationen über Unternehmen ...	46
3.4.3.	Praxisfall 3: Suche eines Gesetzes .....	53
3.4.4.	Zusammenfassung der verwendeten Links .....	56
<b>4.</b>	<b>Verwaltungswechsel .....</b>	<b>58</b>
4.1.	Die Wohnbeitrags- und Vorschreibungs- bzw Zinsliste .....	62
4.1.1.	Prüfung und Analyse der Vorschreibungsliste auf Vollständigkeit .....	69
4.1.2.	Prüfung der angewandten Kostenverteilung .....	72
4.1.3.	Prüfung der in der Zinsliste enthaltenen mietrechtlichen, wirtschaftlichen und steuerrechtlichen Informationen .....	77
4.2.	Weiterführende Prozesse der Verwaltungsübernahme .....	78
4.2.1.	Vorschreibung der Wohnbeiträge an die Bestandnehmer/Eigentümer .....	79
4.2.2.	Begrüßungs- und Informationsschreiben .....	81
4.2.3.	Verständigungsschreiben an Lieferanten, Behörden, Banken und Versicherungen .....	84
4.3.	Checkliste für den Verwaltungswechsel .....	85
<b>5.</b>	<b>Agenden der Verwaltung .....</b>	<b>88</b>
5.1.	Laufende Verwaltung – Verwalterjahr .....	88
5.1.1.	Planbare/nicht planbare Maßnahmen .....	88
5.1.2.	Jahresablauf – Verwalterjahr .....	89
5.1.2.1.	Wohnbeitragsvorschreibung .....	89
5.1.2.2.	Abrechnung .....	90
5.1.2.3.	Steuern, Lohnverrechnung und Gebühren .....	91
5.1.2.4.	Administrative und technische Aufgaben .....	93
5.1.2.5.	Tabelle „Das Verwalterjahr“ .....	93

5.2. Verwaltungsende .....	95
5.2.1. Verwaltungsende im Zusammenhang mit einer Veränderung der Eigentumsverhältnisse (Veräußerung der Liegenschaft) .....	96
5.2.2. Verwaltungsende ohne Veränderung der Eigentumsverhältnisse .....	97
5.2.3. Verwaltungsende im Wohnungseigentum .....	98
5.2.4. Übergabe der Unterlagen .....	98
5.2.5. Abrechnungen .....	99
<b>6. Laufende Verwaltung im Mietshaus .....</b>	<b>101</b>
6.1. Betriebskosten/Bewirtschaftungskosten in der Praxis .....	101
6.1.1. Die Versorgung des Hauses mit Wasser .....	101
6.1.1.1. Was darunter zu verstehen ist .....	101
6.1.1.2. Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien) ...	102
6.1.1.3. Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 1 Z 1 MRG ...	102
6.1.2. Die Kosten der Rauchfangkehrung .....	103
6.1.2.1. Was darunter zu verstehen ist .....	103
6.1.2.2. Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien) ...	103
6.1.2.3. Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 1 Z 2 MRG – Rauchfangkehrung .....	103
6.1.3. Die Kanalräumung .....	104
6.1.3.1. Was darunter zu verstehen ist .....	104
6.1.3.2. Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien) ...	104
6.1.3.3. Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 1 Z 2 MRG – Kanalräumung .....	104
6.1.4. Die Unratabfuhr .....	105
6.1.4.1. Was darunter zu verstehen ist .....	105
6.1.4.2. Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien) ...	105
6.1.4.3. Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 1 Z 2 MRG – Unratabfuhr .....	106
6.1.5. Die Schädlingsbekämpfung .....	106
6.1.5.1. Was darunter zu verstehen ist .....	106
6.1.5.2. Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien) ...	106
6.1.5.3. Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 1 Z 2 MRG – Schädlingsbekämpfung .....	107
6.1.6. Die Kosten der Beleuchtung des Hauses .....	107
6.1.6.1. Was darunter zu verstehen ist .....	107
6.1.6.2. Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien) ...	108
6.1.6.3. Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 1 Z 3 MRG – Hausbeleuchtung .....	108
6.1.7. Versicherung .....	109
6.1.7.1. Was darunter zu verstehen ist .....	109

6.1.7.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien) ...	109
6.1.7.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 1 Z 4, 5 und 6 MRG – Versicherung .....	110
6.1.8.	Öffentliche Abgaben .....	110
6.1.8.1.	Was darunter zu verstehen ist .....	110
6.1.8.2.	Konkrete Verbrauchswerte und Kosten (Wien) ...	110
6.1.9.	Auslagen für die Verwaltung .....	111
6.1.9.1.	Was darunter zu verstehen ist .....	111
6.1.9.2.	Konkrete Kosten .....	111
6.1.9.3.	Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 1 Z 7 MRG – Verwaltungsausgaben .....	111
6.1.10.	Beitrag für Hausbesorgerarbeiten .....	112
6.1.10.1.	Was darunter zu verstehen ist .....	112
6.1.10.2.	Konkrete Kosten (Wien) .....	113
6.1.11.	Anteil an besonderen Aufwendungen (Gemeinschaftsanlagen) .....	113
6.1.11.1.	Was darunter zu verstehen ist .....	113
6.1.11.2.	Judikatur in Kurzform zu § 24 MRG – Gemein- schaftsanlagen .....	114
6.1.12.	Wichtige Energiespar-Tipps im Umgang mit Gas ...	115
6.1.13.	Die Betriebskostenabrechnung .....	116
6.1.13.1.	Allgemeines .....	116
6.1.13.2.	Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 3 und 4 MRG – Betriebskostenrechnung .....	117
6.2.	Möglichkeiten der Mietzinsanhebung .....	118
6.2.1.	Übersicht .....	118
6.2.2.	Abtretung des Mietrechts, Mietrecht im Todesfall .....	120
6.2.2.1.	Abtretung des Mietrechts (= Eintritt unter Lebenden) bei Wohnungsmieten im Voll- anwendungsbereich des MRG .....	120
6.2.2.2.	Mietrecht im Todesfall (= Eintritt im Todesfall) bei Wohnungsmieten im Voll- und Teil- anwendungsbereich des MRG .....	121
6.2.2.3.	Sonderfall „Seniorenwohnung“ (kein Eintrittsrecht für Deszendenten) .....	127
6.2.2.4.	Mietzinsrechtliche Konsequenzen bei Eintritt unter Lebenden und Eintritt im Todesfall .....	127
6.2.3.	Unternehmensübergang bei Geschäftsraum- mieten .....	133
6.2.3.1.	Vollausnahmen vom MRG .....	133
6.2.3.2.	Teilausnahmen vom MRG .....	134

6.2.3.3.	Allgemeines zum Vellanwendungsbereich des MRG .....	135
6.2.3.4.	Unternehmensveräußerung im Vellanwendungsbereich des MRG .....	142
6.2.3.5.	Unternehmensverpachtung im Vellanwendungsbereich des MRG .....	144
6.2.3.6.	Tod des Geschäftsraumhauptmieters im Vellanwendungsbereich des MRG, Mietvertragsabschluss vor dem 1.3.1994 .....	146
6.2.3.7.	Entscheidende Änderung der rechtlichen und wirtschaftlichen Einflussmöglichkeiten im Vellanwendungsbereich des MRG .....	147
6.2.3.8.	Sanierung „gespaltener“ Schuldverhältnisse im Vellanwendungsbereich des MRG .....	152
6.2.3.9.	Beurteilungszeitpunkt für die Mietzinsanhebung im Vellanwendungsbereich des MRG .....	153
6.2.3.10.	Vorausfeststellung des (branchen-)angemessenen Hauptmietzinses im Veräußerungs- oder Verpachtungsfall im Vellanwendungsbereich des MRG .....	153
6.3.	Mietvertragsgestaltung unter Berücksichtigung der Klauselentscheidungen unter Berücksichtigung der neuen Rechtslage nach dem StabG 2012 .....	153
6.3.1.	Einleitung .....	154
6.3.2.	Exkurs: Formularmietvertrag .....	155
6.3.3.	Mietzins und Sicherungsmittel .....	155
6.3.3.1.	Mietzinsvorauszahlung .....	155
6.3.3.2.	Mietzinsverzug .....	156
6.3.3.3.	Bürgschaft .....	156
6.3.3.4.	Kaution .....	157
6.3.4.	Betriebskosten .....	157
6.3.4.1.	Allgemeines .....	157
6.3.4.2.	Betriebskostenschlüssel .....	158
6.3.4.3.	Versicherung gegen Glasbruch- und Sturmschäden .....	158
6.3.4.4.	Haushaltsversicherung .....	159
6.3.5.	Haftung .....	160
6.3.5.1.	Mieter .....	160
6.3.5.2.	Vermieter .....	160
6.3.5.3.	Übergabe des Mietgegenstandes .....	161
6.3.6.	Erhaltung und Veränderung des Mietgegenstandes .....	162

6.3.6.1.	Anzeigeverpflichtung und Baumaßnahmen des Mieters .....	162
6.3.6.2.	Aufwandersatz .....	162
6.3.6.3.	Duldungspflichten des Mieters .....	163
6.3.6.4.	Besichtigung des Mietgegenstandes .....	164
6.3.6.5.	Instandhaltung/Erhaltung/periodische Wartung durch den Mieter .....	164
6.3.6.6.	Heiztherme .....	166
6.3.7.	Beendigung des Mietverhältnisses .....	166
6.3.7.1.	Erweiterung der Auflösungsgründe .....	166
6.3.7.2.	Verwendungszweck .....	167
6.3.7.3.	Endrenovierung und Ausmalverpflichtung .....	167
6.3.7.4.	Konventionalstrafe .....	168
6.3.8.	Sonstiges .....	169
6.3.8.1.	Hausordnung .....	169
6.3.8.2.	Tierhaltung .....	170
6.3.8.3.	Weitergabe des Mietgegenstandes .....	170
6.3.9.	Mietvertragsklauselkontrolle .....	171
6.3.9.1.	Prüfungsschema .....	171
6.3.9.2.	Anwendungsbeispiel .....	171
6.3.10.	Exkurs: Mietzinsminderung .....	172
6.3.10.1.	Bedungener Gebrauch .....	172
6.3.10.2.	Benützungsrecht .....	173
6.3.10.3.	Mietzinsminderungsanspruch .....	173
6.3.11.	Mustertexte für Mietverträge unter Berücksichtigung der neuen Rechtslage nach StabG 2012 für vorsteuerabzugsberechtigte Mieter .....	176
6.3.12.	Mustertexte für Mietverträge unter Berücksichtigung der neuen Rechtslage nach StabG 2012 für nicht vorsteuerabzugsberechtigte Mieter .....	179
6.4.	Abrechnungen, Steuerbeiblätter und -erklärungen im Mietshaus .....	180
6.4.1.	Eigentümerabrechnung .....	181
6.4.2.	Mietrechtliche Abrechnungen .....	182
6.4.2.1.	Betriebskostenabrechnung .....	182
6.4.2.2.	Abrechnung über „Besondere Aufwendungen“ ...	183
6.4.2.3.	Hauptmietzinsabrechnung .....	184
6.4.2.4.	Betriebskostenabrechnung, wenn das Mietrechtsgesetz nicht gilt .....	185
6.5.	Steuergebarung im Mietshaus .....	185
6.5.1.	Steuergebarung – Einkommensteuer .....	185
6.5.1.1.	Erhaltung und Verbesserung von Wohnungen ...	191

---

6.5.1.2.	Aufwandsersatz gem § 10 MRG .....	198
6.5.1.3.	Liebhaberei .....	198
6.5.2.	Steuergebärung – Umsatzsteuer .....	202
6.5.3.	Übertragung von Miteigentumsanteilen .....	218
6.5.4.	Fruchtgenuss .....	220
6.6.	Beispiel Steuerbeiblatt zur Einkommensteuer .....	224
6.7.	Beispiel Steuerbeiblatt zur Umsatzsteuer .....	228
6.8.	Steuererklärung .....	231
6.8.1.	Erklärung der Einkünfte von Personen- gesellschaften/-gemeinschaften .....	231
6.8.2.	Umsatzsteuererklärung .....	234
<b>7.</b>	<b>Laufende Verwaltung im Wohnungseigentum .....</b>	<b>236</b>
7.1.	Wohnungseigentum allgemein .....	236
7.1.1.	Schlichtes/ideelles Eigentum – Wohnungs- eigentum – Wohnungseigentumsbewerber .....	237
7.1.2.	Eigentümergemeinschaft – Wohnungs- eigentümer .....	238
7.1.3.	Wohnungseigentumsbegründung .....	240
7.1.3.1.	Nutzwertgutachten .....	241
7.1.3.2.	Wohnungseigentumsvertrag .....	245
7.1.4.	Grundbuch .....	246
7.1.4.1.	Das Hauptbuch .....	249
7.1.4.2.	Urkundensammlung .....	253
7.1.4.3.	Verzeichnis der gelöschten Eintragungen (Löschungsverzeichnis) .....	253
7.1.4.4.	Grundbuchsmappe .....	253
7.1.4.5.	Anmerkungen und allgemeine Bedeutung des Grundbuchs .....	254
7.2.	Verwaltungswechsel und Anbot zur Verwaltungs- übernahme .....	255
7.2.1.	Zeitpunkt des Verwaltungswechsels im Wohnungseigentum .....	255
7.2.1.1.	Gesetzliche Kündigungsmöglichkeit von unbefristeten Verträgen .....	255
7.2.1.2.	Gesetzliche Kündigungsmöglichkeit von befristeten Verträgen .....	255
7.2.1.3.	Sonstige Kündigungs- und Auflösungs- möglichkeiten eines Verwaltungsvertrages .....	256
7.2.2.	Berechnung Verwaltungshonorar zur Erstellung eines Anbots .....	256
7.2.3.	Vertrag und Vollmacht .....	256

7.3.	Rechte und Pflichten der Wohnungseigentümer .....	257
7.4.	Willensbildung im Wohnungseigentum .....	259
7.4.1.	Verwaltung versus Verfügung .....	260
7.4.1.1.	Ordentliche Verwaltung .....	260
7.4.1.2.	Außerordentliche Verwaltung .....	261
7.4.2.	Benützungsregelungen .....	261
7.4.3.	Abweichende Verteilungsschlüssel, Abrechnungs- und Abstimmungseinheiten .....	262
7.4.4.	Minderheitsrechte einzelner Wohnungseigentümer .....	263
7.4.5.	Eigentümersammlung .....	265
7.4.5.1.	Einladung zur Eigentümersammlung .....	265
7.4.5.2.	Tagesordnung .....	266
7.4.5.3.	Ausübung des Stimm- und Äußerungsrechts durch einen Vertreter .....	266
7.4.5.4.	Protokoll .....	267
7.4.6.	Beschlussfassung im Wohnungseigentum .....	267
7.4.6.1.	Formalerefordernisse für die Beschlussfassung .....	268
7.4.6.2.	Beschlussanfechtung .....	269
7.5.	Vorausschau .....	271
7.6.	Dotierung der Rücklage .....	271
7.6.1.	Gesetzliche Bestimmungen .....	273
7.6.1.1.	Höhe der Rücklagendotierung .....	273
7.6.1.2.	Zweckbindung der Rücklage .....	274
7.6.1.3.	Veranlagung der Rücklage .....	274
7.6.1.4.	Festlegung der monatlichen Rücklagen-dotierung .....	275
7.6.1.5.	Fälligkeit der Beiträge zur Rücklage .....	275
7.6.1.6.	Verteilungsschlüssel .....	276
7.6.1.7.	Umsatzsteuer .....	276
7.6.2.	Rücklagendotierung in der Praxis .....	276
7.6.3.	Lebenszykluskosten von Mehrfamilienhäusern .....	278
7.6.3.1.	Nutzungsdauer .....	278
7.6.3.2.	Art der Arbeiten .....	279
7.6.3.3.	Zeitabschnitte .....	280
7.6.3.4.	Größe der Liegenschaften .....	281
7.6.3.5.	Preisfindung .....	281
7.6.4.	Parameter der Ansparungsbedarfsermittlung .....	281
7.6.4.1.	Zinssatz .....	281
7.6.4.2.	Wertsicherung .....	282
7.6.5.	Lösungsansätze zur Berechnung einer angemessenen Rücklagendotierung .....	284

7.6.5.1.	Dotierung pro Monat .....	284
7.6.5.2.	Berücksichtigung einer Aufzugsanlage .....	284
7.6.5.3.	Vergleich Nutzwert – Nutzflächen .....	285
7.6.6.	Beispiele aus der Praxis zur Berechnung einer angemessenen Rücklagendotierung .....	285
7.6.6.1.	Gründerzeit .....	285
7.6.6.2.	Kriegs- und Zwischenkriegszeit .....	285
7.6.6.3.	Nachkriegszeit .....	286
7.6.6.4.	Wirtschaftlicher Aufbruch .....	286
7.6.6.5.	Neubau .....	286
7.6.7.	Conclusio .....	286
7.7.	Abrechnungen, Steuerbeiblätter und -erklärungen im Wohnungseigentum .....	291
7.7.1.	Die wohnungseigentumsrechtliche Abrechnung ...	291
7.7.2.	Grundsätze einer ordentlichen Abrechnung .....	292
7.7.2.1.	Leitentscheidung des OGH zur Ordnungsgemäßheit einer Abrechnung .....	293
7.7.2.2.	Die ordnungsgemäße Abrechnung gem ÖNORM A4000 .....	299
7.7.2.3.	Die Heizkostenabrechnung gem Heizkostenabrechnungsgesetz .....	301
7.7.3.	Steuergebarung im Wohnungseigentum .....	307
7.7.3.1.	Steuergebarung – Einkommensteuer .....	307
7.7.3.2.	Steuergebarung – Umsatzsteuer .....	308
7.7.3.3.	Steuerbeiblätter und Steuererklärungen im Wohnungseigentum .....	314
7.8.	Mahnwesen im Wohnungseigentum .....	320
<b>8. Von der Zinsliste zur Abrechnung .....</b>		<b>321</b>
8.1.	Das Musterhaus .....	322
8.2.	Die Zinsliste .....	324
8.3.	Verbuchung der Vorschreibung an die Mieter auf den Debitorenkonten .....	325
8.4.	Betriebskosten .....	331
8.4.1.	Die Betriebskostenposition „Wasser/Abwasser“ ....	332
8.4.2.	Die Betriebskostenposition „Versicherung“ .....	340
8.4.3.	Die Betriebskostenposition „Verwaltung“ .....	341
8.5.	Verbuchung der Rechnungen der Lieferanten auf Kreditorenkonten .....	341
8.6.	Die Betriebskostenabrechnung gem MRG .....	344
8.7.	Die jährliche Umsatzsteuererklärung .....	351
8.8.	Das Haus entwickelt sich weiter .....	353
8.8.1.	Zinsliste für das entwickelte Musterhaus .....	355

8.8.2.	Betriebskosten im entwickelten Musterhaus .....	361
8.8.3.	Mietzinsvorschreibung im entwickelten Musterhaus .....	361
8.8.4.	Debitorenkonten im entwickelten Musterhaus ...	365
8.8.5.	Betriebskostenabrechnung im neu entwickelten Beispielhaus .....	368
8.8.6.	Umsatzsteuervoranmeldung und Umsatz- steuererklärung .....	375
8.8.7.	Wertsicherung von Mietzinsen .....	387
8.9.	Zusammenfassung .....	390
<b>9.</b>	<b>Althaussanierung .....</b>	<b>391</b>
9.1.	Erhaltungspflichten des Vermieters (§§ 3–9 MRG) .....	393
9.2.	Ablöse gem § 10 MRG .....	394
9.3.	§ 20 MRG – HMZ-Abrechnung .....	395
9.4.	§§-18-ff-MRG-Verfahren .....	395
9.5.	Förderungen .....	398
9.5.1.	Wesen des Förderungsrechtes (Förderungsrecht ist Landesrecht)/Ziele der Förderung .....	399
9.5.2.	WWFSG 1989 .....	399
9.5.3.	Förderungsformen .....	400
9.6.	Einzelne Förderungsprojekte .....	401
9.6.1.	Geförderter „Erhaltungs-18er“ (geförderte Erhaltungsarbeiten gem § 18 MRG) .....	401
9.6.2.	Sockelsanierungsverfahren .....	402
9.6.3.	Thewosanprojekt .....	405
<b>10.</b>	<b>Bundesgesetzliche Regelungen .....</b>	<b>408</b>
10.1.	Heizkostenabrechnungsgesetz .....	408
10.2.	Postmarktgesetz .....	412
10.3.	Denkmalschutz .....	413
10.4.	Datenschutzgesetz .....	415
10.5.	Datenverarbeitungsregister-Verordnung .....	417
<b>11.</b>	<b>Zinshausparameter .....</b>	<b>419</b>
11.1.	Die Marktbedeutung des Zinshauses in Österreich .....	419
11.2.	Parameter des Wiener Zinshausmarktes .....	419
11.2.1.	Rendite .....	419
11.2.2.	Kaufpreis pro Quadratmeter .....	420
11.2.3.	Nettomiete pro Quadratmeter und Monat .....	420
11.2.4.	Die Zusammenwirkung der Zinshausparameter anhand praktischer Beispiele .....	421
11.2.4.1.	Klassisches Zinshaus, 15. Bezirk (mäßige Lage – ursprünglich Substandardhaus) ....	421

---

11.2.4.2.	Stilzinsvilla in bester Wiener Wohnlage (Villengegend im 18. Bezirk) .....	421
11.2.4.3.	Freiwillige Feilbietung: Zinshaus, 16. Bezirk .....	422
<b>12. Immo-Apps für Immobilienmanager</b> .....		<b>424</b>
12.1.	Marktentwicklung am weltweiten App-Markt .....	424
12.2.	App-Nutzung in Österreich .....	427
12.3.	Hausverwaltung .....	430
12.4.	Immobiliensuche/Umgangsinformation .....	431
12.5.	Grundbuchsfunktionalitäten .....	434
12.6.	Wohnungstools .....	435
12.7.	Immobilieninfos .....	437
12.8.	Immobilieninfotainment .....	438
12.9.	Shopping Center .....	439
12.10.	Abmessung/Planung .....	440
12.11.	Architektur/Inneneinrichtung .....	441
12.12.	Kalkulationshilfen/Finanzrechner/Bewertung .....	445
12.13.	Lexika/Sprachen .....	446
12.14.	Zusammenfassung und Ausblick .....	447
<b>13. Konfliktlösungsansätze in der Immobilienpraxis</b> .....		<b>449</b>
13.1.	Einleitung .....	449
13.2.	Soziales Management in der Immobilienpraxis .....	450
13.2.1.	Fachliche und soziale Kompetenz .....	450
13.2.2.	Mediative Elemente .....	450
13.3.	Konflikte im Immobilienwesen .....	450
13.3.1.	Konflikte der Immobilienverwalter .....	450
13.3.2.	Konflikte der Immobilienmakler .....	451
13.3.3.	Konflikte der Bauträger .....	451
13.4.	Veränderung der Konfliktkultur .....	451
13.4.1.	Zeitdruck .....	451
13.4.2.	Umgang und Reaktion auf Konflikte .....	452
13.5.	Begriffsdefinitionen .....	452
13.5.1.	Konfliktpotenzial im Immobilienbereich .....	452
13.5.1.1.	Externe Konflikte .....	453
13.5.1.2.	Interne Konflikte .....	453
13.5.1.3.	Konflikte zwischen Kunden und Dritten .....	453
13.5.1.4.	Konflikte zwischen Dritten .....	453
13.5.2.	Beschwerdemanagement .....	453
13.5.2.1.	Beschwerdemanagement allgemein .....	453
13.5.2.2.	Beschwerdemanagement im Immobilien- treuhandberuf .....	453
13.5.3.	Konfliktmanagement .....	454

13.5.3.1.	Konfliktdefinition .....	455
13.5.3.2.	Konfliktarten nach Proksch .....	457
13.5.4.	Konfliktfähigkeit .....	458
13.5.4.1.	Konfliktaltung .....	459
13.5.4.2.	Kommunikation .....	460
13.5.4.3.	Signalwirkung einer Botschaft nach Schwarz .....	461
13.5.4.4.	Signalwirkungen einer Botschaft nach Winterheller .....	461
13.5.4.5.	Signalwirkungen einer Botschaft nach Schulz von Thun .....	461
13.5.5.	Konfliktfelder .....	461
13.5.5.1.	Planungs- und Bauphase .....	462
13.5.5.2.	Verwertungsphase .....	462
13.5.5.3.	Nutzungsphase inklusive Sanierung .....	462
13.6.	Konfliktlösungen im Immobilienwesen .....	463
13.6.1.	Konfliktlösung durch Mediation .....	463
13.6.1.1.	Definition Mediation gem § 1 ZivMediatG .....	463
13.6.1.2.	Der Mediationsgedanke und seine Entwicklung ....	464
13.6.2.	Konfliktlösung durch Gericht .....	464
13.6.3.	Konfliktlösung nach Schwarz .....	464
13.6.3.1.	Kooperation .....	464
13.6.3.2.	Höhere Instanz .....	465
13.6.3.3.	Machtkampf .....	465
13.6.4.	Grundmuster zur Wiedererlangung der Handlungsfähigkeit nach Schwarz (6-Stufenmodell) .....	465
13.6.5.	Konsensstufen nach Besemer .....	465
13.6.6.	Eisbergmodell nach Besemer .....	466
13.6.7.	Konfliktbehandlung .....	467
13.6.7.1.	Präventiv .....	467
13.6.7.2.	Kurativ .....	467
13.7.	Alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten .....	468
13.7.1.	Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Rosenberg .....	468
13.7.2.	Eskalationsstufen eines Konflikts nach Glasl .....	469
13.7.2.1.	Stufe 1: Verhärtung .....	470
13.7.2.2.	Stufe 2: Polarisation und Debatte .....	470
13.7.2.3.	Stufe 3: Taten statt Worte .....	470
13.7.2.4.	Stufe 4: Sorge um Image und Koalition .....	470
13.7.2.5.	Stufe 5: Gesichtsverlust .....	470
13.7.2.6.	Stufe 6: Drohstrategien .....	471
13.7.2.7.	Stufe 7: Begrenzte Vernichtungsschläge .....	471

13.7.2.8.	Stufe 8: Zersplitterung .....	471
13.7.2.9.	Stufe 9: Gemeinsam in den Abgrund .....	471
13.7.3.	Harvard Konzept .....	471
13.7.4.	Collaborative Law (CL) .....	472
13.7.5.	Mediative Elemente .....	473
13.8.	Fragen .....	476
13.9.	Sinn von Konflikten .....	477
13.10.	Ziele und Vorteile .....	478
<b>14.</b>	<b>Technik für den Immobilienverwalter .....</b>	<b>479</b>
14.1.	Regelwerke technischen Inhalts .....	479
14.1.1.	Bauordnungen, Bautechnikverordnungen, Harmonisierung der Bauvorschriften .....	479
14.1.2.	OIB-Richtlinien .....	480
14.1.2.1.	OIB-Richtlinie 1 – Mechanische Festigkeit und Standsicherheit .....	481
14.1.2.2.	OIB-Richtlinie 2 – Brandschutz .....	482
14.1.2.3.	OIB-Richtlinie 3 – Hygiene, Gesundheit und Umweltschutz .....	486
14.1.2.4.	OIB-Richtlinie 4 – Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit .....	486
14.1.2.5.	OIB-Richtlinie 5 – Schallschutz .....	487
14.1.2.6.	OIB-Richtlinie 6 – Energieeinsparung und Wärmeschutz .....	487
14.1.3.	Normen .....	487
14.1.4.	TRVB – Technische Richtlinien für den vorbeugenden Brandschutz .....	489
14.1.5.	RVS – Richtlinien und Vorschriften für das Straßenwesen .....	490
14.1.6.	Nachrüsten bei Veränderung des Stands der Technik .....	490
14.2.	Einwirkungen auf Bauwerke .....	492
14.2.1.	Nutzlastkategorien .....	493
14.2.2.	Windlasten .....	494
14.2.3.	Schneelasten .....	495
14.2.4.	Erdbeben .....	495
14.3.	Grundlagen der Bauphysik .....	498
14.3.1.	Behaglichkeit .....	498
14.3.2.	Wärmeschutz .....	500
14.3.2.1.	Transmissionswärmeverlust .....	500
14.3.2.2.	Konvektionswärmeverlust .....	502
14.3.3.	Wärmebrücken .....	503
14.3.4.	Energiekennzahlen und Energieausweis .....	503

## Inhaltsverzeichnis

---

14.3.5.	Feuchtigkeitsschutz .....	505
14.3.5.1.	Oberflächenkondensat und Schimmelbildung ....	506
14.3.5.2.	Bauteilkondensat und Dampfsperre .....	508
14.3.6.	Schallschutz .....	509
14.4.	Baustrukturen und Bauteile .....	512
14.4.1.	Fundierung .....	512
14.4.1.1.	Grundsätze der Fundierung .....	512
14.4.1.2.	Unterfangungen .....	514
14.4.1.3.	Setzungen .....	515
14.4.2.	Wände .....	517
14.4.3.	Decken .....	519
14.4.3.1.	Holzdecken .....	519
14.4.3.2.	Massivdecken .....	522
14.4.4.	Dächer .....	528
14.4.4.1.	Flachdach .....	528
14.4.4.2.	Steildächer .....	529
14.4.5.	Stiegen, Gänge, Rampen .....	530
14.4.6.	Verblechungen .....	531
14.4.7.	Bauwerksabdichtung .....	531
14.4.8.	Wärmedämmung .....	532
	Stichwortverzeichnis .....	535