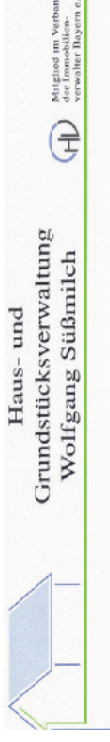


Gutes Klima ist Geld wert

Beispielhafte Verwaltung von WEGs

1. Randbedingungen
2. Das Publikum
3. Kennzahlen
4. Die zwei Pflichtveranstaltungen
5. vertrauensbildende Maßnahmen

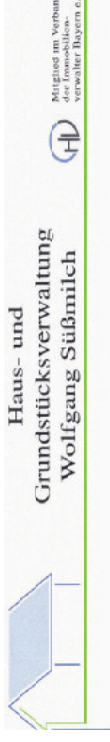


Beispielhafte Verwaltung von WEGs

1. Randbedingungen

Der Deutsche ist für das Wohnungseigentum nicht geschaffen

Derleder, ZWE 2001, 312



Beispielhafte Verwaltung von WEGs

1. Randbedingungen

Der Verwalter ist für die Einhaltung von

491

Verordnungen verantwortlich.

(bspw. EnEV, Trinkwasserverordnung, VVB,
Garagenverordnung, Aufzugsverordnung)

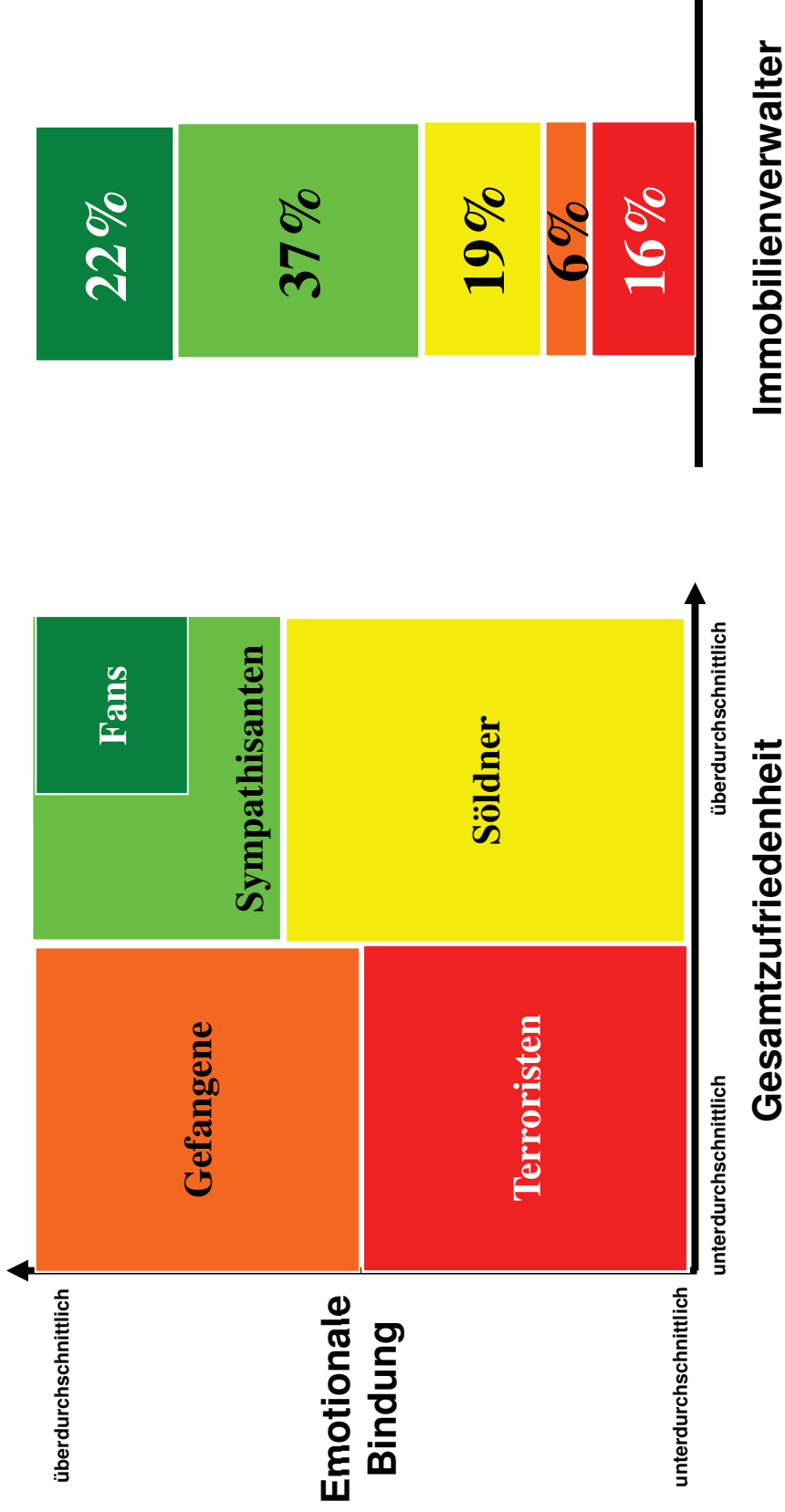
Beispielhafte Verwaltung von WEGs

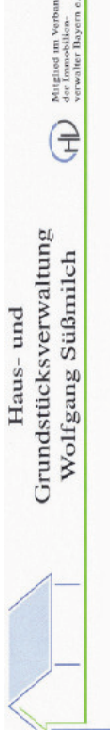
1. Randbedingungen

Die allgemeinen Regeln über Bruchteilsgemeinschaften sind im BGB enthalten (§§ 741 bis 758). Nach § 749 BGB kann jeder Teilhaber jederzeit die Aufhebung der Gemeinschaft verlangen. Für die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer schließt das WEG hingegen ein Aufhebungsverlangen zwingend aus;

§ 11 bestimmt die Unauflöslichkeit der Wohnungseigentümergeinschaft.

Beispielhafte Verwaltung von WEGs
2. Das Publikum





Beispielhafte Verwaltung von WEGs

2. Das Publikaum

Der Querulant im Wohnungseigentum „Selbstverteidigung für Verwalter“

Quelle RA Rüdiger Fritsch

Beispielhafte Verwaltung von WEGs

2. Das Publikum

Am 5.4.2000 übergaben die Antragsteller dem Verwalter für die anberaumte Eigentümerversammlung eine aus 12 aneinanderkleben DIN-A4 Seiten bestehendes Schriftrolle mit Anträgen zur Tagesordnung.

Hierbei erklärten Sie dem Verwalter:

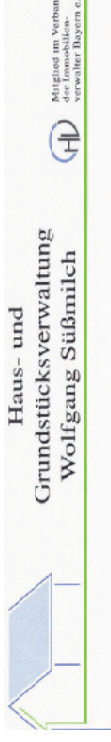
„Wie Sie sehen, wird es eine lange Nacht geben. Wir haben noch weiterer 100 Anträge vorbereitet, die wir mündlich vortragen werden. Wir haben uns geschworen, Sie an den Rand der Verzweiflung zu treiben.

Nachdem wir jetzt viel Zeit haben, werden wir ununterbrochen gegen Sie vorgehen. Sie können für unsere Briefe schon einen Ordner anlegen lassen.“

Beispielhafte Verwaltung von WEGs

2. Das Publikum

- **Egozentrisierung der Gesellschaft**
- **Durchsetzung eigener Ziele auf Kosten anderer als sozialadäquates Verhalten**
- **Personalisierung von Konflikten**
- **Geändertes Konfliktverhalten**



Beispielhafte Verwaltung von WEGs

3. Die Kennzahlen

- **Instandhaltungsrücklage**
- **Einzugsermächtigungen**
- **Vertretungsvollmachten**
- **Anzahl Gutachter, Rechtsanwälte, Sachverständiger**

Beispielhafte Verwaltung von WEGs
4. Die Pflichtveranstaltungen

1. Belegprüfung

- + Wirtschaftsplamentwurf
- + Abstimmung TOP EV

(WEGs ≤ 30 Eigentümer)

I. ≤ 60 Minuten → ☀

II. > 60 Minuten → **kritisch**

III. > 120 Minuten → **Anwesenheit eines Anwalts zur EV ist zu empfehlen**

Beispielhafte Verwaltung von WEGs

4. Die Pflichtveranstaltungen

2. Die Eigentümerversammlung

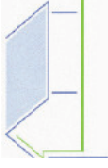
(WEGs ≤ 30 Eigentümer)

60 Minuten +

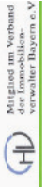
Anzahl Lehrer X 30 Minuten +

Anzahl Betriebswirte X 20 Minuten +

Anzahl Ingenieure X 10 Minuten



Haus- und
Grundstücksverwaltung
Wolfgang Stüblich



Mitglied im Verband
der Verwalter Bayern e.V.

Beispielhafte Verwaltung von WEGs 4. Die Pflichtveranstaltungen

eigenes Rechtsempfinden



**Gesetze +
Verordnungen**

**Geltende
Rechtssprechung**



Beispielhafte Verwaltung von WEGs

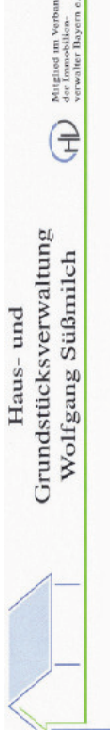
5. vertrauensbildende Maßnahmen

1. Instandhaltungsrücklage

Als Maßstab für die Mindesthöhe der Beiträge zur Instandhaltungsrückstellung werden allgemein die für den **öffentlich geförderten Wohnungsbau** festgelegten Instandhaltungspauschalen angesehen.

- für Wohnungen, deren Bezugsfertigkeit am Ende des Kalenderjahres weniger als 22 Jahre zurückliegt, höchstens **7,10 Euro**.
- für Garagen oder ähnliche Einstellplätze höchstens **68 Euro**.

Quelle: Der Wohnungseigentümer, Volker Bielefeld

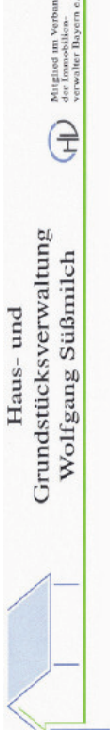


Beispielhafte Verwaltung von WEGs

5. vertrauensbildende Maßnahmen

1. Instandhaltungsrücklage

Der Gebäudeteil einer Immobilie unterliegt einem nutzungs- und zeitbedingten „Substanzverzehr“. Unterstellt man, dass ein Wohngebäude eine wirtschaftliche Nutzungsdauer von 50 Jahren hat, dann impliziert das einen durchschnittlichen Wertverlust und somit eine Instandhaltungsrücklage von 2 Prozent auf den Gebäudeteil pro Jahr.

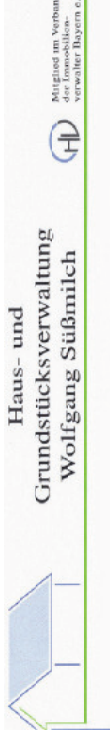


Beispielhafte Verwaltung von WEGs

5. vertrauensbildende Maßnahmen

2. Erreichbarkeit Telefon-E-Mail

In der Praxis sind 90% der telefonischen Anfragen bereits im ersten Anruf zu klären und abzukühlen. E-Mails erhöhen die Kunden/Dienstleisterbeziehung (*natürlich nicht immer*).



Beispielhafte Verwaltung von WEGs

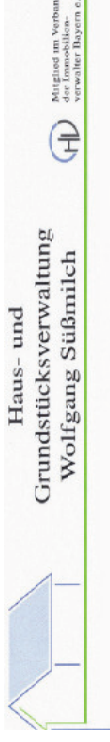
5. vertrauensbildende Maßnahmen

3. Daten per Internet

Die Bereitstellung der WEG-Daten

- **Brandschutzversicherung**
- **Beschlussammlung**
- **EV-Protokolle**
- **Energieausweis**

per Internet steigern die Kundenakzeptanz erheblich.



Beispielhafte Verwaltung von WEGs

5. vertrauensbildende Maßnahmen

4. Verwaltungsbeirat

Die Qualität der Abstimmung, Information, Kommunikation und Umgangsform mit dem Verwaltungsbeirat **multipliziert** den Verlauf der Eigentümerversammlung.

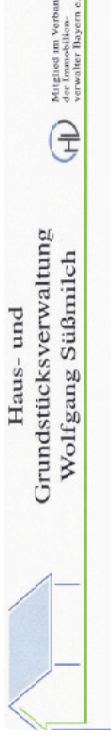
Beispielhafte Verwaltung von WEGs
**5. vertrauensbildende
Maßnahmen**

5. Kommunikation mit den Hausbewohnern

Hausmeisteranforderungsbogen

Meldungen von Schäden oder anderen Problemen in der Wohnanlage per Liste im Treppenhaus.

- **Datum**
- **Mängelmeldung**
- **Behoben am**



Beispielhafte Verwaltung von WEGs

5. vertrauensbildende Maßnahmen

6. Kommunikation mit Wohnungseigentümern

Fragenkatalog Kundenzufriedenheit

(Beispiel: Marketing Konzepte für den Hausverwalter • Grabener Verlag)

Dokumentierte Hausbegehung

(Beispiel: Haus & Grund Bayern • Haus-Begehungskalender)

Beispielhafte Verwaltung von WEGs

5. vertrauensbildende Maßnahmen

5. Zusammenfassung

- Entscheidend ist die Emotionale Kundenbindung
- Je höher die Emotionale Kundenbindung, desto höher die Rendite
- Kunden zu Fans machen
- Kundenorientierung steigert die Fanquote
- Die Herausforderung „Beschwerdebehandlung“

Vielen Dank

**Haus- und Grundstücksverwaltung
Wolfgang Süßmilch
Nußbaumstraße 30Rgb
80336 München
Tel. 089 - 54 91 73 28
Fax 089 - 54 91 73 30
InfoHVWS@t-online.de**
