ImmobilienVerwalter

Umsatzhöhe pro Mitarbeiter und Zertifizierung

5

Wärmecontractingvertrag: welches Recht gilt?

10

Prozessmanagement Effizienz steigern, Digitalisierung sicherstellen

26

2x 2020

Sicherheit & Brandschutz

8. Mai 2020 und 4. September 2020

Fotos: AIpictures/pixello.de, lichtkunst.73/pixello.de, lichtkunst.73/pixello.de, Tim Reckmann/pixello.de

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Wohngebäude und Gebäudeautomation, das waren in der Vergangenheit Begriffe, die nicht zusammenpassten. Für viele war es reine Spielerei, viel zu teuer und für den Bestand völlig ungeeignet. Eine Einschätzung, die auch Immobilienverwalter, wenn sie bei einer bevorstehenden Modernisierungsmaßnahme von den Eigentümern um Rat gebeten wurden, häufig vertraten. Die Einsparungen und Vorteile haben das Investment in der Regel nicht gerechtfertigt. Das Nachrüsten von Bestandsimmobilien mit Infrastruktur und Hardware war schlicht zu teuer. Das aber ändert sich gerade. Und so lohnt gleich mehrfach ein Blick auf unseren Beitrag, der den Themenschwerpunkt in dieser Ausgabe des Immobilienverwalters einleitet.

Unser Autor Oliver Mertens beschreibt, warum die Haus- und Gebäudeautomation und das Gebäudemanagement in Zukunft, schon allein aus wirtschaftlichen Gründen, einen größeren Stellenwert einnehmen. Denn durch die umfassende Vernetzung der Gebäudetechnik werden große Liegenschaften einfacher und effizienter betreut werden können. Durch die Hausautomation werden Wohnungen komfortabler und sicherer. Deshalb ist die Branche auf ein überdurchschnittliches Wachstum eingestellt.

Für den Immobilienverwalter bedeutet das jedoch auch, sich heute schon mit der aktuellen Entwicklung zu befassen. Schließlich lässt sich mit ausgefeilter Technik einiges an Kosten, auch für die Eigentümer und Mieter einsparen.

Moderne Technologien im Bereich AAL (Ambient Assisted Living) sorgen beispielsweise dafür, dass Menschen länger, komfortabler und weitestgehend selbstbestimmt in ihren eigenen vier Wänden leben können. Entsprechend ausgestattete Wohnanlagen sind dann sicher weniger von etwaigem Leerstand oder häufigem Mieter- beziehungsweise Eigentümerwechsel betroffen.

Die Tätigkeit der Immobilienverwalter wird - nicht nur dadurch - zunehmend komplexer und häufig auch aufwändiger. Da lohnt ganz besonders der Blick auf die Habenseite des Geschäftskontos am Monatsende. Unser Autor Jörg Wirtz kennt das Klagelied der Branche und findet Lösungen aus dem Dilemma. Sein Ansatz in seinem Beitrag auf den Seiten 26 und 27 zielt auf eine effiziente Organisation der Arbeitsprozesse die die Verwaltungsqualität einerseits und die Wirtschaftlichkeit andererseits, deutlich steigern.

Ich wünsche eine angenehme Lektüre.

Mit freundlichen Grüßen
Jörg Bleyhl

MONTANA
Voller Energie

„Mit MONTANA bin ich bestens versorgt!“

Heizöl · Erdgas · Strom · Heiztechnik · Schmierstoffe · Kraftstoffe · Solar · Pellets · Heiztechnik

Unser Rundum-sorglos-Service für Sie

- ✓ Maßgeschneiderte Tarifmodelle
- ✓ Bündelung von Liegenschaften
- ✓ Elektronischer Rechnungsservice sowie eine Vielzahl an Online-Services
- ✓ Energieausweise
- ✓ Persönlicher Ansprechpartner

ntv
DEUTSCHER SERVICEPREIS 2019
Energie
72 Unternehmen • www.disq.de
Preisträger TOP 3
DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT GmbH & Co. KG

Vertrauen Sie uns –
einem der größten mittelständischen Energielieferanten in Deutschland mit über 55 Jahren Markterfahrung. **www.montana-energie.de**

Wechseln Sie jetzt! > 089/641 65 214 oder geschaeftskunden@montana-energie.de

IMPRESSUM

Der Immobilienverwalter
Seit 1995

Verlag
MuP Verlag GmbH
Nymphenburger Straße 20b
80335 München
Telefon 089/139 28 42-0
Telefax 089/139 28 42 28

Geschäftsführer
Christoph Mattes

Chefredaktion
Jörg Bleyhl
joerg.bleyhl@mup-verlag.de

Anzeigen
PLZ-Gebiete 34-36, 40-59, 60-69
Oliver Junne
oliver.junne@mup-verlag.de
Telefon +49 (0) 6172 302015

PLZ-Gebiete 01-33, 37-39, 98-99
Uwe Sommerfeld
uwe.sommerfeld@mup-verlag.de
Telefon +49 (0) 3328 3090566

PLZ-Gebiete 70-97, CH, AT
Simon Fahr
simon.fahr@mup-verlag.de
Telefon +49 (0) 8362 5054990

Layout
Ruprecht & Ulrich Wassmann GbR
u_wassmann@t-online.de

Druck
Möller Druck und Verlag GmbH
Zeppelinstraße 6
16356 Ahrensfelde OT Blumberg

Urheber- und Verlagsrecht
Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Mit Annahme des Manuskripts gehen das Recht zur Veröffentlichung sowie die Rechte zur Übersetzung, zur Vergabe von Nachdruckrechten, zur elektronischen Speicherung in Datenbanken, zur Herstellung von Sonderdrucken, Fotokopien und Mikrokopien an den Verlag über. Jede Verwertung außerhalb der durch das Urheberrechtsgesetz festgelegten Grenzen ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. In der unaufgeforderten Zusendung von Beiträgen, Bildern, Grafiken und sonstigen Informationen an den Verlag liegt das jederzeit widerrufliche Einverständnis, die zugesandten Beiträge oder Informationen in Datenbanken einzustellen, die vom Verlag oder von mit diesem kooperierenden Dritten geführt werden. Der Nachdruck von Beiträgen aus der Zeitschrift ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet. Dies gilt auch für die Aufnahme in elektronische Datenbanken und Vervielfältigung auf elektronischen Datenträgern. Für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen wird keine Haftung übernommen.

Erscheinungsweise
Januar, März, Mai, Juli, September, November

25. Jahrgang

Abogebühr
60 Euro pro Jahr einschl. Versand und MwSt.

Es gilt die Anzeigenpreisliste 2019

Mitglied im BAKA Bundesverband Altbauerneuerung e.V.

Druckauflage
3. Quartal 2019: 13.400 Exemplare
ISSN 1431-9810

INHALT

VZI-Monitor

Umsatzhöhe pro Mitarbeiter und Zertifizierung 5

Recht

Verwalterwissen zur aktuellen Rechtsprechung 7

Wärmecontractingvertrag: welches Recht gilt? 10

Schwerpunkt Gebäudeautomation im Bestand

Neue Wertschöpfungsmodelle 12

Mobilfunkbasierte Gegensprechanlage macht Zutritt digital 17

Armatur wird zum Interaktionspartner 18

Branchenübergreifende Technologien verändern die Hausverwaltung 19

Gebäudetechnik

Die leistungsstärkste Nelskamp-PV auf ästhetischen Dächern 20

Böden schlau saniert 22

Der Saubermann für einen gesunden Heizkreislauf 23

Management

Digitales Dienstleister-Netzwerk gestartet 24

Prozessmanagement Effizienz steigern, Digitalisierung sicherstellen 26

Richtiger Umgang mit Passwörtern 28

Messen und Termine

Die Zukunft intelligenter E-Quartiersinfrastruktur 29

Management

Die Fehler unserer Kunden 30

Rechnungsprogramm im Baukasten-System 32

Schluss. Punkt · Vorschau 31

Zum Titelfoto

Leistungsstark und ästhetisch

Die Entwicklung von Solarziegeln geht weiter: Planum, den ersten planebenen Dachstein von Nelskamp, gibt es seit kurzem als Solarvariante, die mit dem neuen Solarziegel Planum PV und dem modernen Architekten-Dachstein Planum eine Einheit bildet. Mit optimaler Sonnennutzung durch hocheffiziente monokristalline Solarzellen ist der neue Solarziegel 10 Prozent leistungsstärker als sein Vorgängermodell. Mehr dazu auf den Seiten 20 und 21.

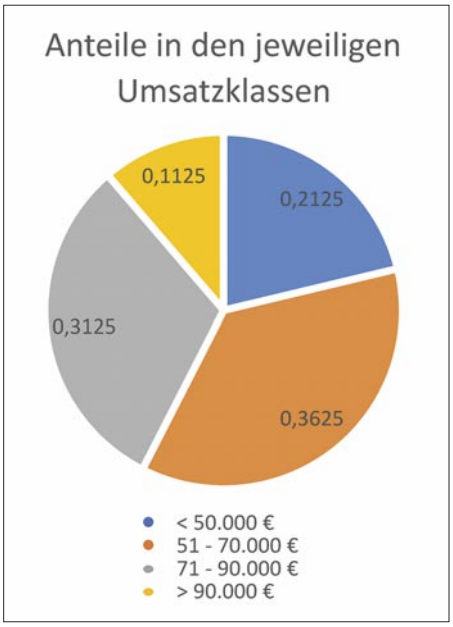
Foto: Nelskamp

Umsatzhöhe pro Mitarbeiter und Zertifizierung

Nachdem wir in letzten VZI – Monitor (Ausgabe 5/2019) einen Blick auf die Gehälter in der Immobilienverwaltung und damit auf die Kostenseite geworfen haben, wollen wir uns folgerichtig nun mit der Einnahmeseite, also den Umsätzen beschäftigen. Letztlich können nur dann auskömmliche Gehälter ausgezahlt werden, wenn diese entsprechenden Einnahmen gegenüberstehen.

Dabei sollte beachtet werden, dass die Kennzahl durchschnittlicher Umsatz pro Vollzeitmitarbeiter zur Beurteilung der Verwaltungseffizienz nur bedingt geeignet ist (Artikel zur Effizienzmessung in dieser Ausgabe), da zu viele Faktoren diese Kennzahl beeinflussen. Dennoch kann diese Kennzahl sinnvoll zur Überprüfung der Wirksamkeit von Optimierungsmaßnahmen sein, wenn ihre Entwicklung als interner Benchmark verwendet wird.

Einfluss nehmen zum Beispiel lokale Unterschiede in der Lohnkostenstruktur (Ballungszentrum oder ländlicher Bereich). Noch stärker wirken sich unterschiedliche Fähigkeiten



Nur ein kleiner Anteil schafft die Grenze von 90.000 € Umsatz pro Jahr und Mitarbeiter

in der Vertriebsstärke mancher Immobilienverwalter aus, denen es gelingt überdurchschnittliche Gebühren durchzusetzen. Ein weiterer Faktor sind Zusatzeinnahmen durch Sonderleistungen beziehungsweise Leistungen, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der originären Verwaltungsleistung stehen. Dazu gehören aus unserer Sicht beispielsweise zusätzliche Vergütungen, die sich durch Vermittlungsleistungen oder durch den Einsatz von Technikern im Rahmen von Sanierungsmaßnahmen, also Insourcing-Maßnahmen ergeben.

Sonderleistungen, die im Rahmen der klassischen Verwaltungsleistungen erbracht werden, sollten dagegen in jedem Fall betrachtet werden. Solche Leistungen, angefangen von den klassischen Mahngebühren über Gebühren für die Nichtteilnahme am Sepa-Verfahren bis zur Abrechnung von Regieleistungen bei Versicherungsfällen können einen erheblichen Beitrag zum Umsatz liefern. Auswertungen, die auf Daten von mehr als 100 Immobilienverwaltungen beruhen, sagen aus, dass diese durchschnittlich etwa 10 Prozent des Umsatzes ausmachen. Spitzenwerte liegen deutlich höher (größer als 20 Prozent). Wir machen hier jedoch regelmäßig die Erfah-

VERBUND ZERTIFIZIERTER IMMOBILIENVERWALTER E.V.

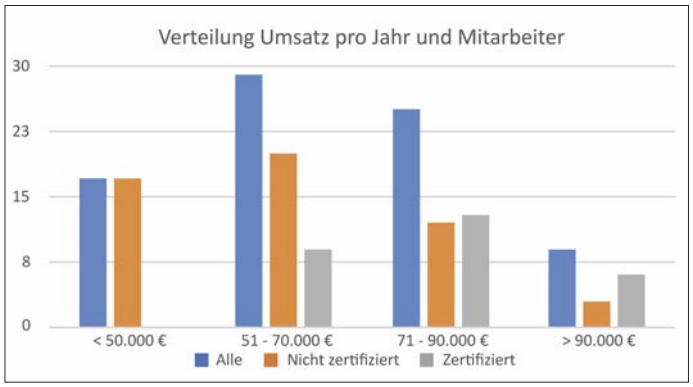
Für Verwalter, die sich als Unternehmer verstehen.

Der VZI steht für **WISSEN, QUALITÄT** und **KOMMUNIKATION**.
Das heißt regelmäßige Best-Practice Treffen, dynamisches Qualitätsmanagement und Erfahrungsaustausch und Vernetzung.

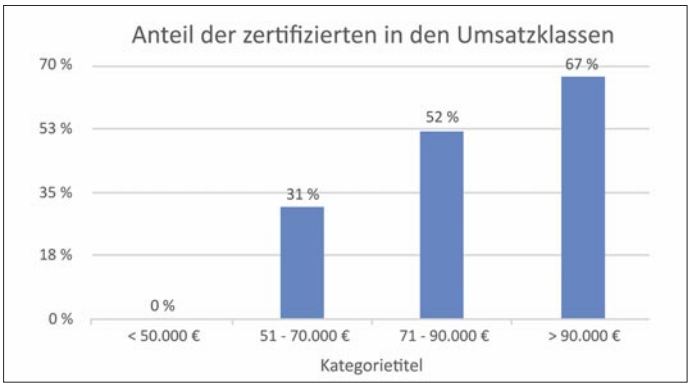
Qualität schafft Freiräume

VZI Verbund Zertifizierter Immobilienverwalter e. V.
Euckenstraße 9
81369 München

Tel: +49 (0) 89 - 50 07 35 67 17
Fax: +49 (0) 89 - 50 07 35 67 19
E-Mail: post@vzi.immo
WEB: www.vzi.immo



Zertifizierte Verwalter sind in den Spitzengruppen vertreten



Datenbasis: 80 Verwaltungsunternehmen aus dem Bereich WEG und Miet- und SEV - Verwaltung

rung, dass diese Einnahmemöglichkeiten bei weitem nicht im möglichen Umfang ausgenutzt werden, der vorher genannte Durchschnittswert, somit bei weitem nicht das anzustrebende Niveau darstellt. Ursachen für die nur unzureichende Realisierung der Sondervergütungen sind regelmäßig in der Überlastung des Personals und ineffizienten Prozessen zu suchen.

Es ist sicherlich nachvollziehbar, dass Mitarbeiter/Innen wenig Motivation verspüren Zusatzaufwände zur Realisierung der Sondervergütungen aufzubringen, wenn es für sie selbst keinen Vorteil bringt. Sollte der Wert also nur durchschnittlich oder sogar darunter liegen, können wir dazu raten, sich mit diesem Thema eingehend zu beschäftigen, es wird sich lohnen. Zunächst stellt man fest, in welchen Bereichen diese Einnahmequelle nicht realisiert und erarbeitet werden. Im folgenden Schritt werden dann die Lösungsmöglichkeiten angegangen.

Denkbare Lösungsmöglichkeiten sind:

- Man beteiligt das Personal an den Zusatzeinnahmen. Dies erfordert die Erhebung und Verfolgung der entsprechenden Kennzahlen.
- Man entlastet das Personal durch effizienzsteigernde Maßnahmen und überwachen die Realisierung Sondervergütungen durch geeignete Controlling-Maßnahmen (Kennzahlen, Audits).
- Man bietet den Kunden Flatrates an, indem man die erwarteten Zusatzgebühren pauschalieren und die Verwaltergebühren entsprechend anheben.

Doch zurück zu den erzielbaren Umsätzen pro Mitarbeiter und der Verwendung dieser Kenngröße als Kennzahl. Wenngleich vorher ausgesagt wurde, dass sich diese nur bedingt als Effizienzkennzahl verwenden lässt, so lässt diese dennoch einen Rückschluss auf die Leistungsfähigkeit der Verwaltung zu. Letztlich konnten wir zumindest eine positive Korrelation zwischen Umsatz und Effizienzwert feststellen. Es ist also kaum verwunderlich, dass mit dem Effizienzwert gleichzeitig der Umsatz pro Mitarbeiter steigt. Es sind uns nur wenige Fälle bekannt, in denen ein eher durchschnittlicher Effizienzwert durch vergleichsweise hohe Verwaltungsgebühren mehr als kompensiert werden konnte. Aber auch in diesen Fällen gilt, dass sich die Umsätze durch Verbesserung des Effizienzwerts nochmals deutlich steigern lassen.

Andererseits sind Umsätze kleiner 30.000 Euro pro Mitarbeiter, wenn auch von uns in der Praxis festgestellt, keinesfalls akzeptabel. Die Einleitung tiefgreifender Maßnahmen ist hier dringend geboten, um eine solchermaßen aufgestellte Verwaltung noch zu retten.

Was aber machen Verwaltungen mit hohen Umsätzen pro Mitarbeiter anders?

Vor allem konnten wir feststellen, dass Verwalter, die aktives Prozessmanagement betreiben, das sind regelmäßig zertifizierte Verwaltungsunternehmen, deutlich höhere Umsätze erzielen als andere Verwaltungen. Dies gilt sowohl für den Vergleich der Spitzen-, Durchschnitts- und Potenzialwerte. Überall erzielen diese Verwaltungen signifikant bessere Ergebnisse. Gleiches gilt für die Realisierung von Zusatzleistungen (siehe Auswertungen / Statistiken). Absolut berechtigt ist die Frage, warum aktives Prozessmanagement Immobilienverwaltungen so erfolgreich macht. Dies soll hier zumindest kurz betrachtet werden.

Die Geschäftsführungen dieser Unternehmen sind bei der Einführung von Prozessmanagement gezwungen, sich über die eigene Arbeit Gedanken zu machen. Sie müssen die operative Ebene verlassen und nunmehr am Unternehmen arbeiten und nicht mehr (operativ) im Unternehmen. Dies führt zwangsläufig dazu, dass man Verbesserungsmöglichkeiten erkennt (wer selber arbeitet verliert den Überblick) und realisieren kann.

Es werden im Zuge der Einführung von Prozessmanagement alle Verwaltungsprozesse vollständig definiert (wer, macht was, nach welchen Kriterien, in welcher Reihenfolge und mit welchen Hilfsmitteln) und transparent bis zur einheitlichen Regelung der Ablageorganisation / Archivierung dargestellt. Alle im Unternehmen beschäftigten Personen haben eine klare Vorgabe, wie die täglichen Verwaltungsaufgaben abzuarbeiten sind. Neues Personal kann gezielt und sehr schnell eingearbeitet werden. Es sollte sich dabei von selbst verstehen, dass die Prozesse bei der Definition gleichzeitig optimiert werden, einschließlich der Digitalisierungsmöglichkeiten und nicht jeder Unsinn übernommen wird, den man vielleicht bis dato betrieben hat. Die damit einhergehende Synchronisierung der Arbeitsabläufe sorgt für Transparenz und Nachvollziehbarkeit was zumindest die Verringerung von Suchzeiten und die Verringerung von Nachfragen zur Folge hat. Die damit einhergehenden Möglichkeiten einer wirksamen und gezielten Digitalisierung werden einen weiteren Effizienzschub mit sich bringen. Verwaltungen, die keine oder schlecht definierte Prozesse haben, werden die Chancen der Digitalisierung nur teilweise nutzen können. Schlecht definierte analoge Prozesse werden kaum gute digitalisierte Prozesse erzielen. Die Chance die Umsätze pro Mitarbeiter deutlich zu erhöhen wird so nicht oder nur ganz bedingt genutzt werden können.

Jörg Wirtz
Vorstandsmitglied im VZI

Abbildungen: VZI

Verwalterwissen zur aktuellen Rechtsprechung

Im Anschluss an Ausgabe 5/2019 wird über wichtige Entscheidungen zum Verwalterrecht berichtet. Dabei werden in dieser Rubrik auch immer wieder Hinweise auf Entscheidungen zum Mietrecht gegeben, die in der Situation des vermieteten Wohnungseigentums weiterhelfen. In dieser Ausgabe geht es um **Eigenbedarf**, ein **Solidaritätstransparent** und die **Bereinigung eines „Geburtsfehlers“** bei Begründung einer Wohnungseigentümergemeinschaft.

Kauf einer vermieteten Wohnung: **Härtefall im Eigenbedarfsrecht**

Was war passiert? Im jetzt vom Bundesgerichtshof (BGH) entschiedenen Fall prallen die Interessen des kündigenden Vermieters und der betagten Mieterin, Jahrgang 1937, mit Wucht aufeinander: 1974 mietete sie die 3-Zimmer-Wohnung an, ihre beiden Söhne, beide jenseits der 50, leben ebenfalls in der Wohnung, der Ehemann ist vorverstorben. Der Vermieter hat die Wohnung in Kenntnis des bestehenden Mietverhältnisses erworben, ebenso wie die unmittelbar angrenzende Mietwohnung, die er in gleicher Weise über das Eigenbedarfskündigungsrecht freiziehen möchte. Er lebt mit Frau und zwei Kleinkindern in einer 2-Zimmer-Wohnung von unter 60 Quadratmetern. Aus beiden Wohnungen soll einmal, nach ihrer Verbindung, ein „Familienheim“ werden. Die betagte Mieterin leidet an Demenz (mit gemischter Genese) und die Fragen, die sich insoweit rund um einen über Eigenbedarf erzwungenen Wohnungswechsel stellen, sind gutachterlich noch nicht abschließend geklärt. In dieser Lage meint das Landgericht (LG) Berlin, das wirksam gekündigte Mietverhältnis habe sich auf den Härtefall-Widerspruch der Mieterin hin auf unbestimmte Zeit verlängert, und zwar nicht nur infolge der sich abzeichnenden gesundheitlichen Nachteile, sondern auch deshalb, weil ihre Verwurzelung über 40 Jahre im Stadtteil und der insgesamt angespannte Berliner Wohnungsmarkt mit Blick auf das Finden von Ersatzwohnraum – bei angespannten wirtschaftlichen Verhältnissen der Mieterin und ihrer Söhne – angemessen zu berücksichtigen seien. Das Erlangungsinteresse des Vermieters müsse hier auch deshalb zurückstehen, weil er die Wohnung in Kenntnis der Mietverhältnisumstände erworben habe, also nicht habe darauf vertrauen können, einigermaßen reibungslos über die Räume verfügen zu können.

Die Meinung des Gerichts: Der BGH hebt die landgerichtliche Entscheidung auf und verweist die Sache zurück. Ausgangspunkt ist, dass die Interessenabwägung alle Einzelfallgesichtspunkte abarbeiten muss. Verfügt das Gericht nicht über die notwendige eigene Kenntnis dazu, welche Gesundheitsauswirkungen der Verlust des Lebensmittelpunkts für einen Demenzkranken hat, ist sachverständiger Gutachtenrat einzuholen. Einen Nachteil per se für den Vermieter aus dem Umstand abzuleiten, dass er ja „sehendes Auges“ in den Konflikt mit dem Bestandsmieter gelaufen ist, will der BGH nicht anerkennen, das verbiete sich schon mit Blick auf das grundgesetzlich gestützte Eigentumsrecht. Das Gericht dürfe weder dem Vermieter noch dem Mieter seine eigene Sicht der Dinge überstülpen, sondern müsse die jeweilige eigene Lebensplanung respektieren. Liegt die Wohnung im Gebiet einer landesrechtlichen Mietpreisbremse, ist zwar ein angespannter Wohnungsmarkt indiziert, doch wird der Mieter allein deshalb nicht eines mit Substanz versehenen Vortrags dazu enthoben, welche Bemühungen um Ersatzwohnraum zu angemessenen Bedingungen er unternommen hat und warum diese nicht zielführend waren.

Ratschlag für den Verwalter: Der Fachverwalter muss die Grundzüge des Eigenbedarfsrechts kennen, und zwar namentlich deshalb, weil es bei den sozialpolitisch motivierten Gegenrechten des Mieters zu Berührungspunkten mit anderen Rechtsverhältnissen kommt, in denen – teils auch erst in der Zwangsvollstreckung – die Räumung hindernde Motive – bis hin zu einer Suizidalität des Schuldners – vorgebracht werden. Die sich Verwaltern möglicherweise stellende Frage, ob der vereinbarte Zustimmungsvorbehalt nach Paragraf 12 WEG auch eine Prüfung dahingehend umfasst, dass der Wohnungserwerber genügend Eigenmittel beziehungsweise ein vernünftiges Finanzierungskonzept präsentieren kann selbst für den Fall, dass sich die Räumung der Wohnung in die Länge zieht, entscheidet der BGH nicht, die Frage stellte sich dem Wohnraummiet-Senat des BGH nicht. Weiß aber der Verwalter, dass betagte und/oder kranke Personen in der Wohnung leben und

dass der Erwerber mit Verdrängungsabsicht erwirbt, wird er sich auch um den Hausfrieden sorgen müssen, weil er damit rechnen muss, dass sich in der angestammten Bewohnerschaft Unmut breit machen wird, der widrigenfalls gar in öffentlichen Protest mündet: So hatte der BGH gerade einen Fall auf dem Tisch, in dem es um die Zulässigkeit eines Solidaritätstransparents am Balkon anderer Mieter zugunsten eines gekündigten „Kiezladens“ ging mit der Aufschrift: „WIR BLEIBEN ALLE!“ (siehe die nachfolgend behandelte BGH-Entscheidung [VIII ZB 66/18]).

Dokumentation: BGH, Urteil vom 22. Mai 2019 (VIII ZR 180/18), Entscheidungsabdruck in NZM, Heft 14-15 vom 14. August 2019.

Wertverlust eines Mietshauses bei **Duldenmüssen eines Solidaritätstransparents** anderer Mieter mit gekündigtem Kiezladen am eigenen Balkon

Was war passiert? Im Zuständigkeitsbereich des Amtsgerichts (AG) Berlin-Neukölln solidarisieren sich andere Mieter im Haus mit dem Kiezladen, dessen Betreiber eine Kündigung erhalten hat. Sie spannen ein 4 mal 1,5 Meter großes Transparent vor ihren Balkon zur Straßenseite hin, Versalien verkünden: „WIR BLEIBEN ALLE!“ Nachdem der Kiezladen vom Hauserweber, einer luxemburgischen Kapitalanlagegesellschaft, geräumt worden war, schrieb ein Rechtsanwalt eine Aufforderung, das Transparent zu entfernen; dem kamen die Mieter nach. Doch sie wollten nicht einfach klein beigeben, sondern erhoben Klage, das Transparent erneut anbringen zu dürfen. Das AG gibt der Klage statt. Im Berufungsrechtszug meint die 65. Zivilkammer des Landgerichts (LG) Berlin, der Wert des Beschwerdegegenstands betrage weniger als 600 Euro und verwirft die Berufung als unzulässig.

Die Meinung des Gerichts: Nicht so der BGH! Der für das Wohnraummietrecht zuständige VIII. Zivilsenat wirft der Zivilkammer des LG Berlin „kurzen Prozess“ vor: Man habe dem Rechtsstaatsprinzip zuwider den Rechtsweg verkürzt. Denn Sachgründe könnten die Verwerfung der Berufung nicht tragen. Vielmehr bemisst sich das maßgebliche Interesse der beklagten Vermieterin nach dem Wertverlust ihres Mietshauses infolge der öffentlich gemachten Solidarisierung der Mitmieterschaft. Der BGH sieht im Transparent „eine schwerwiegende optische Beeinträchtigung“, die mit deutlich mehr als 600 Euro zu bewerten sei.

Ratschlag für den Verwalter: Der öffentlich ausgetragene Meinungskampf im Miet- und Wohnungseigentumsrecht richtet sich nicht nur gegen Investoren („Heuschrecken“), sondern mag auch andere Solidaritätsadressen – zum Beispiel mit Flüchtlingen aus Afrika – beinhalten. Die Rechtsprechung kann hier mit zahlreichem Anschauungsmaterial aufwarten: Zu „wildem Plakatieren“ in den Fenstern einer Eigentumswohnung („Bauträger-Mafia“; „Heuschrecke“) AG Erfurt (5 C [WEG] 69/09), NZM 2011, 319. Zum Anbringen von Plakaten am eigenen Kfz des Mieters, die auf polemische Art und Weise das Verhalten des Vermieters kommentieren („99 Prozent Habgier, 1 Prozent Intelligenz: Das musste schiefgehen. Auch Mietshäuser, Herr Spekulant, können einem auf die Füße fallen.“) AG Berlin-Schöneberg (10 C 183/01), NZM 2002, 1007. Zur vermieterseitigen Störung des Mietbesitzes durch ein Vermietungsplakat im Schaufenster am Mietende AG Brandenburg (31 C 153/13), NZM 2013, 828. Die widerstreitenden Interessen sind jeweils mit einer Grundrechtsposition versehen: Eigentumsrecht hier, Meinungsäußerungsfreiheit dort. Die Grenzziehung ist schwierig und einzelfallabhängig. Dass sich das LG Berlin der Thematik flink entziehen wollte, statt sich ihrer mutig anzunehmen, ist gerade in der Großstadt verständlich, das Phänomen tritt hier – zumal wenn der Wohnungsmarkt angespannt ist wie in Berlin – vermehrt auf. Aber es war auch ein wenig vorschnell zu glauben, dass die Karlsruher Bundesrichter die spannenden Rechtsfragen, gerade angesichts der Breitenwirkung des Problems, so mir nichts, dir nichts in der Versenkung verschwinden lassen würden. Nun muss die 65. Zivilkammer in Berlin „nachsitzen“ und angesichts des hohen Konfliktpotenzials erscheint es, welche Seite auch immer gewinnt, nicht unwahrscheinlich, dass auch der VIII. Zivilsenat des BGH die Akten wiedersehen wird, nämlich wenn das LG die Revision wegen grundsätzlicher Bedeutung – namentlich wegen des richtigen Austarierens gegenläufiger Grundrechtspositionen – zulässt.

Dokumentation: BGH, Beschluss vom 21. Mai 2019 (VIII ZB 66/18), Entscheidungsabdruck in NZM, Heft 14-15 vom 14. August 2019.

Bereinigung eines **„Geburtsfehlers“** im Teilungsvertrag zur Wohnungseigentümergemeinschaft

Was war passiert? Im zum BGH ausgetragenen Rechtsstreit geht es vordergründig darum, die rechtliche Verfassung in der Gemeinschaft und das tatsächliche Nutzen von Einheiten in Einklang zu bringen. Bei Begründung der Gemeinschaft im Jahr 1984 hatte man, so mutmaßt der BGH, Sorge, dass bestimmte Räumlichkeiten zur Wohnnutzung nach dem seinerzeit maßgeblichen öffentlichen Recht nicht geeignet sind. Also begründete man Teileigentum – eine Garage – als die größte Einheit und wies dem heutigen Kläger als Eigentümer ein Sondernutzungsrecht daran zu: Ihm steht die „unentgeltliche, ausschließliche Nutzung der Abstellräume I, II und III sowie der Wasch- und Trockenräume A und B“ zu. Tatsächlich befinden sich, nach dem Vortrag des Klägers auch schon vor Abschluss des Teilungsvertrags, 18 vermietete Wohnungen in diesen Räumen. Eine früher einmal angestrebte Bereinigung mittels Teilung des Miteigentumsanteils des Klägers in 18 Anteile mit Begründung von Sondereigentum an den Wohnungen scheiterte am Grundbuchvollzug. Als andere Wohnungseigentümer rechtskräftige Titel erwirken, die Wohnnutzung zu unterlassen, verlangt der Kläger eine Berichtigung des Teilungsvertrags dahin, dass sie auf „Räume I, II und III sowie der Räume A und B“ lauten soll. In den Vorinstanzen bleibt sein Begehren erfolglos.

Die Meinung des Gerichts: Der BGH hält eine Änderung indessen für möglich und stützt seine Ansicht auf Paragraf 10 Absatz 2 Satz 3 WEG. Mit den Motiven des Gesetzgebers der WEG-Novelle 2007 nimmt er an, dass eine Korrektur von so genannten „Geburtsfehlern“ dann möglich ist, wenn Gemeinschaftsordnungsregelungen von Anfang an verfehlt oder sonst unbillig waren. Die vorliegende – wenn auch ungewöhnliche – Zweckbestimmung kann, anders als die sachenrechtliche Zuordnung, Gegenstand einer Vereinbarung unter Paragraf 10 WEG sein. „Schwerwiegende Gründe“ im Sinn dieser Gesetzesbestimmung erscheinen dann als gegeben, wenn die Zweckbestimmung eine Nutzung der Sondereigentumseinheit ausschließt, die nach der baulichen Ausstattung der betroffenen Räume möglich ist, und wenn nach den objektiven Umständen dem Rechteinhaber gerade diese Nutzung eröffnet werden sollte. Maßgeblich insofern ist für den BGH unter anderem die Verteilung der Kostenlast nach Miteigentumsanteilen, was hier zulasten des Klägers geht. Auch die Barriere des Öffentlichen Rechts scheint umschiffbar: Mittlerweile hat die zuständige Behörde die Abgeschlossenheit der Räume bescheinigt.

Ratschlag für den Verwalter: „Auslegung geht vor Anpassung“, lautet die Grundregel der BGH-Rechtsprechung in derlei Fällen offener Nutzungskonflikte. Wo Auslegen nichts hilft, gerade wenn die vor Teilungsvertragsabschluss geübte Wohnnutzung darin nicht abgebildet ist, also aus den Grundbuchunterlagen nicht für jedermann ersichtlich ist, müssen Wege zur Anpassung des rechtlichen Rahmengefüges in einer Gemeinschaft gesucht und beschritten werden, solange nicht die sachenrechtliche Zuordnung betroffen ist. Der BGH weist den Kläger abschließend auf ein weiteres Hindernis hin, das er im neu eröffneten landgerichtlichen Verfahren mittels Antragsänderung in den Griff bekommen kann: Eine Bezeichnung Raum oder Räume lässt die Wohnnutzung einer entsprechend gekennzeichneten Einheit nicht zu, folglich verlangt auch eine Zweckbestimmung ein Mehr an Bezeichnung. Genauer wird der BGH nicht, als dass er einen „sachdienlichen Antrag“ zu stellen anregt. Über einen Zusatz „Nutzung der Räume ... zu Wohnzwecken“ könnte das Gewünschte realisiert werden. Notfalls hätte das LG im Rahmen seiner „materiellen Prozessleitung“ nach Paragraf 139 ZPO auf eine entsprechend geeignete andere Formulierung hinzuwirken.

Dokumentation: BGH, Urteil vom 22. März 2019 (V ZR 298/16), Entscheidungsabdruck in NZM, Heft 16 vom 28. August 2019.

*Von Rechtsanwalt **Dr. Andreas Kappus,** Frankfurt a. M., Schriftleiter der Neuen Zeitschrift für Miet- und Wohnungsrecht (NZM), Verlag C.H.BECK München und Frankfurt a. M.*

Fotos: MuzzyCo/Fotolia.com; Bundesgerichtshof; MuzzyCo/Fotolia.com

Wärmecontractingvertrag: welches Recht gilt?

In den früheren Artikeln zum Wärmecontracting ging es um die Frage der Auswirkungen des Wärmecontractings auf Mietverträge. Der nachfolgende Artikel behandelt die Frage des auf einen solchen Vertrag anwendbaren Rechts. Diese Frage gewinnt insbesondere dann Bedeutung, wenn es um die Geltendmachung von Mängeln geht.

Die unterdimensionierte Anlage

Ein Auftraggeber schloss im Jahr 2004 mit dem Auftragnehmer einen Energie-Contracting-Vertrag. Danach sollte der Auftragnehmer für das Fitnessstudio des Auftraggebers eine Heizungs-, Lüftungs- und Klimaanlage planen, errichten und im eigenen Namen sowie auf eigene Rechnung betreiben. Das Entgelt des Auftraggebers beinhaltete ein Grundentgelt sowie ein Entgelt für den Gasbezug zum Betrieb der Heizungsanlage. Damit sollten alle verbrauchsabhängigen und die verbrauchsunabhängigen Kosten (Investitions- und Finanzierungskosten, Abschreibung, Reparaturen usw.) abgegolten sein. Mit seiner späteren Klage verlangte der Auftraggeber die Anpassung der Dimensionierung der Lüftungs- und Klimaanlage. Er behauptete, die Anlage sei wegen eines Planungsfehlers zu gering dimensioniert, weshalb der Luftaustausch nicht ausreichend sei.

Die rechtliche Einordnung des Wärmecontractingvertrags

Vor dem Landgericht (LG) hatte der Auftraggeber keinen Erfolg. Seine Klage wurde wegen Verjährung abgewiesen. Dem schloss sich das Oberlandesgericht (OLG) Zweibrücken, Beschluss vom 23.Mai 2018 (5 U 1/18), an. Ausgangspunkt für die Ausübung von Mängelrechten ist die Zuordnung der Mängel zu einem Vertragstyp. Während diese Frage bei einem reinen Kauf- oder Werkvertrag einfach zu beantworten ist, ist ein gemischter Vertrag hierzu auszulegen. Der Contractingvertrag ist ein solcher gemischter Vertrag mit möglichen Elementen des Werk-, Kauf-, Miet- und Dienstvertrags.

Für jede Leistungsstörung ist die jeweils sachnächste Vorschrift heranzuziehen, wenn dadurch kein Widerspruch zum Gesamtvertrag entsteht. Bei der hier infrage stehenden Dimensionierung der Anlage handelt es sich zweifelsfrei um einen Leistungsteil aus einem Werkvertrag. Die Verpflichtung zur Planung und Errichtung einer Lüftungs- und Klimaanlage ist typisch für einen Werkvertrag, weil hierbei ein konkreter Erfolg der Anlage geschuldet wird. Dies ergibt sich auch aus der einfachen Gesetzeslektüre, weil zum Beispiel in Paragraf 634 a Absatz 1 Nummer 2 BGB bei der Regelung der Verjährung der Mängelansprüche bei einem Bauwerk und einem Werk, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- und Überwachungsleistungen besteht, eine Frist von 5 Jahren ab Abnahme vorgesehen ist. Der Auftraggeber wollte Kaufvertragsrecht wegen einer Besonderheit bei der Verjährungsfrist anwenden, allerdings nicht wegen einer längeren Verjährungsfrist. Denn diese beträgt auch im Kaufrecht bei einem Bauwerk 5 Jahre ab der Übergabe oder der Ablieferung der Sache. Der Auftraggeber argumentierte deshalb, der Auftragnehmer habe nach dem geschlossenen Vertrag die Pflicht gehabt, ihm beim Betrieb der Anlage ständig Luft mittlerer Art und Güte zu liefern, während die tatsächlich gelieferte Luft mangelhaft sei. Damit bezog er sich auf einen Sukzessivlieferungsvertrag, einen Kaufvertrag, der auf die Lieferung einer, nicht notwendig abschließend festgelegten Gesamtmenge in zeitlich aufeinanderfolgenden Raten zu fest bestimmten Terminen oder auf Abruf gerichtet ist. Für den noch nicht verjährten Zeitraum wäre bei einem solchen Sukzessivlieferungsvertrag deshalb noch eine Mängelrüge möglich gewesen, wenn es tatsächlich auf eine minderwertige Luftlieferung angekommen wäre.

Außerdem kann die Hemmung der Verjährung bei allen Verträgen nach Paragraf 203 BGB durch – ernsthafte und beiderseitige! – Verhandlungen zwischen den Parteien über den Anspruch, hier die Gewährleistung, eintreten. Dazu hatte der Auftraggeber aber nicht ausreichend konkrete Tatsachen vorgetragen, sodass schon das LG diesen Vortrag des Auftraggebers nicht berücksichtigte. Den Beweis eines Planungsmangels hätte der Auftraggeber aber auf jeden Fall führen müssen.

Die mietrechtliche Umlagefähigkeit von Contractingkosten

Hierbei hat sich die Rechtslage in den letzten Jahren nicht geändert. Bei Verträgen ab 1989 ist durch die Bezugnahme auf den Katalog der umlegbaren Betriebskosten in der damals geänderten Anlage 3 zu Paragraf 27 II. BV oder in Paragraf 2 BetrKV hierfür eine ausreichende Rechtsgrundlage geschaffen, so bestätigt durch das Amtsgericht Reinbek, Urteil vom 21. September 2017 (C 462/14) unter Berufung auf ein Urteil des Bundesgerichtshof vom 22. Februar 2006 (VIII 362/04).

Dr. Hellmuth Mohr,
Rechtsanwalt Stuttgart

Foto: piu700/Pixelio.de

Miele

Die Basis unbeschwerten Wohnens.

Weltpremiere der neuen Kleinen Riesen:
professionelle Wäschepflegesysteme für Wohnanlagen.
- Intuitive Touch-Bedienung mit unterschiedlichen Bedienmodi
- Einfachste Änderung der Sprache jederzeit möglich
- Digitale Vernetzungsmöglichkeiten

Die Basis für Ihren Erfolg:
Höchste Flexibilität um einen reibungslosen Ablauf
Ihres Geschäfts zu gewährleisten.

Miele Professional. Immer Besser.

Infos:
0800 22 44 644 | www.miele.de/pro/kleineriesen

Neue Wertschöpfungsmodelle

Wohngebäude und Gebäudeautomation: das wollte lange überhaupt nicht zusammengehören. Spielerei, zu teuer, für den Bestand völlig ungeeignet lauteten häufige Urteile. Die Einsparungen und Vorteile haben das Investment in der Regel nicht gerechtfertigt. Das Nachrüsten von Bestandsimmobilien mit Infrastruktur und Hardware war schlicht zu teuer. Das ändert sich gerade.

Gegenwärtig erwirtschaften rund 50 Anbieter von Automatisierungstechnik für die technische Gebäudeausrüstung (TGA) einschließlich der zugehörigen Planungs-Dienstleistungen einen Umsatz von etwa 1,1 Milliarden Euro pro Jahr. Und der Markt wächst. Nur ein Drittel des Branchenumsatzes entfällt auf das Neubaugeschäft, zwei Drittel werden im Bereich Modernisierung erwirtschaftet.

Hauptanwendungsfelder sind Nichtwohngebäude, wie Handelsflächen, Bürobauten, Hotels, Krankenhäuser, Verwaltungsgebäude, Schulen etc. Zunehmend hält die technische Automation auch Einzug im Bereich Wohnen.

Die Haus- und Gebäudeautomation und das Gebäudemanagement werden nach Meinung vieler Fachleute in Zukunft schon allein aus wirtschaftlichen Gründen einen größeren Stellenwert einnehmen. Durch die umfassende Vernetzung der Gebäudetechnik werden große Liegenschaften einfacher und effizienter betreut werden können. Durch die Hausautomation werden Wohnungen komfortabler und sicherer. Deshalb ist die Branche auf ein überdurchschnittliches Wachstum eingestellt.

Hausautomation nimmt stark zu

Noch vor einigen Jahren hat die Branche den meisten Umsatz im Bereich Heizungs-, Lüftungs- und Klimatechnik erzielt. Heute sind es folgende Bereiche:

- Hausautomation (Automation von Wohngebäuden)
- Gebäudeautomation (Automation von Nichtwohnbauten)
- Gebäudemanagement
- Contracting und integrierte Gebäudemanagement-Systeme

Die Hausautomation umfasst die Automatisierung von Wohngebäuden und kleineren Zweckbauten. Bislang dominierte auch hier die Heizungsregelung. Durch technologischen Fortschritt und die Einführung von Kommunikationsstandards entsteht nun ein neuer Markt, der weit über den Heizungskeller hinausgeht. Er ermöglicht die Automatisierung in den Bereichen Wohnungslüftung, Beleuchtungsanlagen, Sonnenschutz- und Assistenzsysteme für Senioren sowie Einbruchmeldetechnik.

Kosten für Personal und Energie reduzieren

Der Trend zur Haus- und Gebäudeautomation wird im Wesentlichen von zwei Faktoren bestimmt: hohe Investitionen für technische Einrichtungen moderner Großbauten und hohe Personalkosten. Die Hausautomation hat die Aufgabe, die technischen Anlagen zu überwachen, zu regeln und zu optimieren, und damit einen wirtschaftlichen und sicheren Betrieb zu gewährleisten. Auf diese Weise gelingt es, den Schutz von gebäudetechnischen Anlagen zu verbessern, ihre Lebensdauer zu stei-

gern, sowie Kosten für Personal und Energie zu reduzieren.

Das Gebäudemanagement umfasst insbesondere technische Dienste. Dazu gehört das Betreiben der technischen Anlagen, zum Beispiel Unterhalt, Stör- und Notdienst, Wartung und Instandhaltung. Hinzu kommen die Bereiche Anlagenoptimierung, Energiemanagement sowie kaufmännische Dienstleistungen wie die Verbrauchsabrechnung für Wärme, Wasser, Strom und Gas.

Für die Betriebsführung und das technische Gebäudemanagement von großen Liegenschaften werden integrierte Gebäudemanagement-Systeme immer wichtiger. Der Markt fordert zunehmend solche Systeme, um möglichst viele Anlagen und Einrichtungen der technischen Gebäudeausrüstung übergeordnet und optimiert betreiben zu können. Das setzt eine durchgängige Vernetzung innerhalb des Systems und seinen Elementen voraus. Energie- und Kostenersparnis sind dabei vorrangige Ziele.

Schon heute können alle wichtigen Gebäudezustände von überall aus eingesehen und gesteuert werden.

unitymedia.de/
wohnungswirtschaft

Machen Sie Ihre
Immobilie zukunftsfähig.

Küche. Diele. Bad. Glasfaser.
Eigentum auf den Stand der Dinge bringen. Breitband heißt Lebensqualität.
Beste Datenverbindung mit Highspeed Internet. Surfen, chatten, shoppen, skypen, gamen, streamen.
Alles gleichzeitig. Alle gleichzeitig. Schnell, unlimitiert, sicher.
Jetzt mit bis zu 400 Mbit/s. In Zukunft sogar gigaschnell.
Die Investition zahlt sich aus. Schon heute. Und morgen erst recht.

unitymedia
Ein Vodafone Unternehmen

Unitymedia ist jetzt Teil von Vodafone

vodafone

Infrastruktur fängt im Heizungskeller an

Wer seine Wohnimmobilien digitalisieren will, der sollte sich für ein System entscheiden, mit dem man klein anfangen kann, und das sich flexibel weiter ausbauen lässt. Ein sinnvoller Startpunkt für die Digitalisierung ist der Heizungskeller. In Heizungsanlagen, Pumpen und Zähler generieren viele wichtige Daten.

In Zukunft wird auch im Wohnungsbestand die Gebäudetechnik automatisiert sein.

Wenn diese exakt und effizient zentral erfasst und bereitgestellt werden, erhält man einen detaillierten Überblick über den aktuellen Status der Liegenschaften. Mithilfe der Daten lassen sich Fehlfunktionen in den Anlagen frühzeitig erkennen. Darüber hinaus sind die Daten hilfreich bei wichtigen Investitionsentscheidungen wie Modernisierungen. Auf dieser Basis lässt sich nach und nach aufbauen, die Möglichkeiten sind sehr vielfältig.

Verbaute Systeme müssen 30 Jahre funktionieren

Die Anforderungen an Wohnungen steigen: Sie sollen smart und barrierefrei oder zumindest barrierearm sein, um dem demografischen Wandel zu begegnen. Gleichzeitig sollen die Mieten bezahlbar bleiben. Wer sich für die Automatisierung im Bestand entscheidet, sollte sich die Frage nach dem richtigen System stellen. Denn ein heute verbautes System muss bis zum nächsten Modernisierungszyklus in 20 bis 30 Jahren reibungslos funktionieren. Das ist auch für Planer, Hersteller, Handwerker und Instandhalter keine leichte Aufgabe.

Im Bestand sollte man eine Infrastruktur installieren, die modular aufgebaut werden kann. Viele Wohngebäude sind energetisch nicht auf dem neusten Stand. Mit Hilfe von smarter Technologie können bereits mit bescheidenem Aufwand bei mehr Komfort deutliche Einsparungen erzielt werden. Das ist besonders interessant in Gebieten, in denen geringe Betriebskosten als Wettbewerbsvorteil genutzt werden können. Nach Aussagen des Beratungsunternehmens TSBC (the smartbuilding company) kann der Einsatz von kleinen Raumautomationslösungen bereits zu nennenswerten Kosteneinsparungen führen. Führt man schrittweise oder als Projekt die Mess-, Steuer- und Regelungstechnik (MSR) und gewerkeübergreifende Hausautomation zu einem interagierenden Gesamtsystem zusammen, sind TSBC zufolge häufig noch größere Kosteneinsparungen möglich.

Digitalisierung im Heizungskeller: Das EBZ Reallabor

Das Europäische Zentrum der Immobilien- und Wohnungswirtschaft (EBZ) in Bochum hat seinen im Sommer 2018 eröffneten Erweiterungsbau als sogenanntes Reallabor konzipiert. Dort werden Neuentwicklungen implementiert, geprüft, erforscht und die Digitalisierung in Gebäuden und Wohnungen am lebenden Objekt getestet.

Knapp 16 Monate dauerte die Fertigstellung des Gebäudes, dann ging es an die Technik. Ein erstes Projekt ist der smarte Heizungskeller. Im Fokus steht dabei die effiziente Wärmeerzeugung und -verteilung im Gebäude. Für die Wärme- und Kälteversorgung kommen zwei Gaswärmepumpen und ein Spitzenlast-Brennwertkessel zum Einsatz. Für die Regelungstechnik und die Gebäudeautomation wurden konsequent moderne IT-Architekturen eingesetzt.

Unter den Forschungspartnern finden sich unter anderem Innogy (Energie), Phoenix Contact (übergeordnetes Gebäudemanagement), Buderus (Heizkessel), Wilo (Pumpen), Lemmonbeat (Kommunikationstechnologie), Techem (Erfassen von Verbräuchen) und Tece (Sanitärinstallationen). Herzstück des Systems ist eine moderne IT-Technologie, die für die datentechnische Integration aller Zähler und Anlagen im Heizungskeller zuständig ist.

Die eingesetzte Lösung lässt mithilfe flexibler Funktechnologien beliebige Geräte, Anlagen, Sensoren und Aktoren miteinander sprechen. Im EBZ-Heizungskeller sammelt die Technologie beispielsweise die Zustandsdaten aller installierten Zähler und Ge-

räte ein und bietet dem Betreiber der Immobilie die Möglichkeit, die Daten zentral per Fernabfrage zu sammeln oder die Anlagen über das Internet zu steuern.

Gebäudemanagement als Nachrüstlösung

Die Technologie kann gleichermaßen im Neubau und Bestand eingesetzt werden. Bestehende Schnittstellen können genutzt werden, um die eingesetzte Technik fit für Haus- und Gebäudeautomation zu machen. Ein Beispiel ist das bei Heizungsanlagen oder Wärmemengenzählern verbreitete Modbus Protokoll. Früher war es notwendig, trotz einheitlichem Protokoll für mindestens jeden Anlagentyp, oft sogar für jede einzelne Software-Version des Anlagentyps, eigene Adapter und Firmwares herzustellen. In den meisten Fällen kann das mit einer Hard- und Softwareversion umgesetzt werden.

Zurzeit bieten mehrere Hersteller Digitalisierungslösungen an, die sich einfach und kostengünstig in jedem Heizungskeller nachrüsten lassen. Dazu werden die betroffenen Geräte mit passenden Adaptern ausgestattet. Die Adapter machen die Anlagen kommunikationsfähig. Von nun an werden die Mess- und Steuerungsdaten ausgelesen und über ein Gateway ins Internet und zurück übertragen. Von einer zentralen Plattform aus können die Daten gemanagt und weiterverarbeitet werden.

Mit solchen Nachrüstmöglichkeiten für den smarten Heizungskeller können auch Eigentümergemeinschaften einen sanften Über-

Alt werden im digitalen Zeitalter

Unsere Gesellschaft wird immer älter und die Lebenserwartung steigt. Moderne Technologien im Bereich AAL (Ambient Assisted Living) sorgen dafür, dass Menschen länger, komfortabler und weitestgehend selbstbestimmt leben können. Zeitgesteuerte Geräte oder per App gesteuerte Heizkörper und Jalousien sind bisher hauptsächlich technikbegeisterten Eigentümern vorbehalten. Doch auch der älteren Generationen bietet die Digitalisierung echten Mehrwert. Haushaltstechnik speziell für Senioren verspricht ein selbstbestimmtes, komfortables Leben und wirbt mit einfacher Bedienbarkeit.

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung empfiehlt die Website www.wegweiseralterundtechnik.de und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend bietet auf der Seite www.serviceportal-zuhause-im-alter.de zahlreiche Informationen, Artikel und Links zu Seiten rund um das Wohnen im Alter.

Mit hocheffizienten Systemen treiben wir die Energiewende in Immobilien aktiv voran.
So fördern wir klimaneutrales Wohnen, helfen die Energiekosten für die Bewohner zu senken
und sorgen für mehr Rechtssicherheit und vereinfachte Prozesse bei den Vermietern.

Durch Kommunikationselemente können alle relevanten Daten im Heizungskeller jederzeit und von überall in Echtzeit ausgelesen werden.

gang in eine digitale Zukunft schaffen. Der Fokus liegt darauf, im Umfeld des Wohngebäude-Managements Transparenz über alle Verbräuche zu schaffen und sie zu optimieren.

IP-Technologien ermöglichen zukunftssicheres Konzept

Mit den so erhaltenen sehr detaillierten Daten können Energie eingespart, Personal- und Bewirtschaftungskosten gesenkt werden. Außerdem geben sie wertvolle Hinweise für künftige Investitionsentscheidungen. Darüber hinaus kann die Anlage aus der Ferne jederzeit überwacht und gesteuert werden. Dadurch können unnötige Vor-Ort-Besuche vermieden werden. Die Echtzeit-Beobachtung der Anlagen kann auch frühzeitig auf Fehler aufmerksam machen oder einen ungewöhnlich hohen Verbrauch melden, zum Beispiel im Falle eines Wasserrohrbruchs.

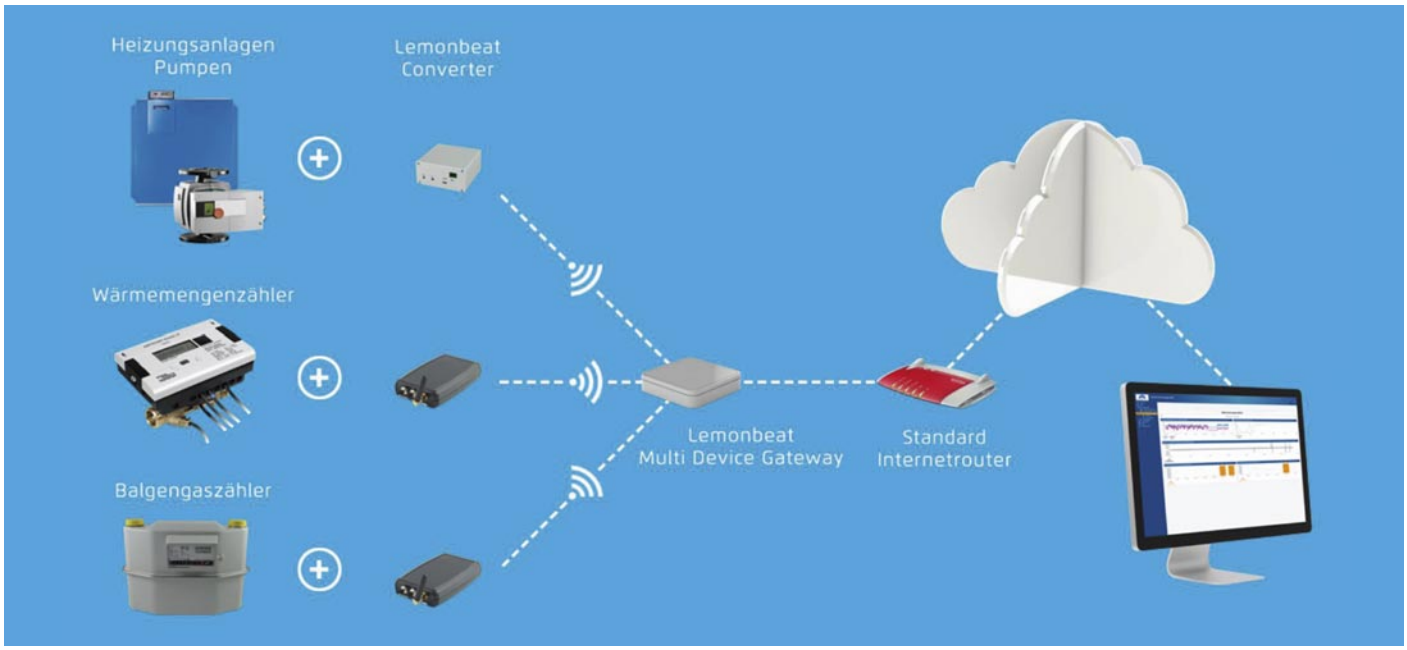
Das Verwenden von etablierten Internet-Technologien sorgt für Investitionssicherheit. So können nach und nach weitere Geräte, wie Unterstromzähler, Wasserzähler und Heizkostenverteiler in den Wohnungen mit dem smarten Heizungskeller kommunizieren. Mit der lokalen Datenerfassung lassen sich auch die individuellen Verbräuche genauer und einfacher erfassen. Das hilft wiederum bei der Optimierung der Anlagen und spart Kosten bei der Rechnungsstellung.

Mit dieser Technologie könnten Vermieter ihren Mietern künftig auch Tools an die Hand geben, mit denen sie jederzeit über ihre Verbräuche und voraussichtliche Kosten informiert würden. Etwa über eine Smartphone-App. Dies sorgt für Transparenz, Vertrauen und animiert zum Energiesparen. Voraussetzung dafür ist freilich eine klare gesetzliche Regelung.

Neue Technologie bringt neue Geschäftsmodelle

Noch weitergedacht, könnten Vermieter Services für ältere Menschen anbieten. Sensoren an Türen und Fenstern oder die detaillierte Erfassung der Verbrauchsdaten kann frühzeitig Unregelmäßigkeiten aufdecken und zum Beispiel vor noch eingeschalteten Herdplatten warnen oder automatisch Verwandte oder Pflegepersonal informieren, wenn dem System stark vom Normalzustand abweichendes Verhalten auffällt. Üblicherweise sind solche „Ambient Assisted Living"-Konzepte nur durch die Installation vieler zusätzlicher und teurer Sensoren möglich. Die intelligente und dataillreiche Messung von Verbrauchsdaten ist jedoch heute schon in der Lage, unter Berücksichtigung aller datenschutzrechtlichen Grundsätze, viele dieser Sensorik-Aufgaben zu erfüllen So eröffnen sich für Liegenschaftsbetreiber ganz neue Modelle der Wertschöpfung.

Oliver Mertens



Mit Nachrüstungen werden Gebäude digital.

Fotos: Suhretec.ch, WSCAD, GFR, Innogy, lemonbeat

Mobilfunkbasierte Gegensprech-anlage **macht Zutritt digital**

Seit Ende 2018 beliefert das französische Unternehmen Intratone den deutschen Markt mit mobilfunkbasierte Video-Gegensprechanlagen. Die Anlage wurde speziell für die hiesigen Nutzungsgewohnheiten entwickelt. Sie vereint laut Hersteller viele Vorteile: Günstiger für Eigentümer, komfortabel und sicher für Nutzer, einfacher für Verwalter.

In Frankreich längst etabliert, in Deutschland trotz vieler Vorteile noch wenig im Einsatz: Gegensprechanlagen auf GSM/4G-Basis. Seit Intratone, der französische Marktführer für kabellose, mobilfunkbasierte Gegensprechanlagen und Zugangskontrollen, Mitte 2018 seine Dependance in Düsseldorf errichtet hat, drängt er mit einem eigens dafür entwickelten Produktportfolio auf den deutschen Markt. „In Deutschland sind mobilfunkbasierte Gegensprechanlagen ein Novum", stellt Geschäftsführer Deutschland René Radermacher fest. „Dabei bringt unsere Neuentwicklung Dita jede Menge Vorteile für Bewohner, Verwalter und Eigentümer mit."

Vorteile für Bewohner, Verwalter und Eigentümer

Das Prinzip der mobilfunkbasierten Gegensprechanlage ist so einfach wie innovativ: Drückt der Besucher auf die Taste, „ruft" sie beim Ausgewählten über das Mobilfunknetz an. Der Bewohner kann den Besucher mit seinem Empfangsgerät hören oder auch per Video sehen – ganz gleich, ob er zuhause oder unterwegs ist, ganz komfortabel und barrierefrei per Smartphone, Tablet oder auch Festnetz. „Moderne Technik mit intuitiver Bedienung, die jeder sofort versteht. Außerdem ist die Verwaltung über eine von überall erreichbare Web-Oberfläche sehr bequem", erklärt Radermacher.

Der Mobilfunkstandard auf GSM/4G-Basis, das Design mit einem leicht programmierbaren LCD-Display wie auch die unkomplizierte und kabelfreie Montage sind weitere Argumente, mit denen Dita den deutschen Markt überzeugen will. Immobilienbesitzer und Verwalter profitieren von einer Komplettlösung mit Hard- und Software von einem marktführenden Hersteller aus einer Hand. Hinzu kommt der modulare Aufbau: Die Gegensprechanlage ist mit Kamera, Namensschilder-Modul, Code-Tastatur und einer Handsfree Transponder-Lese-Einheit flexibel konfigurierbar. Zum Schutz vor Vandalismus verwendet der Hersteller nur hochwertige Materialien wie zum Beispiel Edelstahl.

Modern, komfortabel und einfach in der Bedienung, die mobilfunkbasierten Video-Gegensprechanlage Dita.

Keine Kabel, volle Kostenersparnis

Mit mobilfunkbasierten Gegensprechanlagen treffen Immobilienbesitzer und Hausverwalter nicht nur eine moderne, sondern auch kostengünstige Entscheidung: Ohne Kabel und mit einer einfachen Montage sind sie schnell, einfach und ohne großen Aufwand umzusetzen. Ob im Neubau oder bei Umrüstungen – innerhalb kürzester Zeit ist das modulare System installiert und durch Plug-&-Play-Technologie sofort einsatzbereit.

Zentrale und einfache Web-Verwaltung

Auch die Verwaltung spart Ressourcen: Hausverwalter können die innovative Technologie nutzen, um alle Gegensprechanlagen zentral und in Echtzeit über eine gemeinsame Web-Oberfläche zu koordinieren und zu überwachen. Sie brauchen sich lediglich einzuloggen und sind über den Mobilfunk mit allen Standorten verbunden. Muss zum Beispiel ein digitales Klingelschild gewechselt, die Anzeige in Sekundenschnelle anonymisiert oder der Zutritt aus Sicherheitsgründen gesperrt werden, lässt sich das von überall mit wenigen Klicks erledigen. Eine komfortable, bequeme und kostensparende Lösung, da die Programmierung keine speziellen Kenntnisse erfordert und die Software kostenlos mit im Paket enthalten ist.

Servicepakete für jeden Geschmack

Als Aufputzvariante ist Dita auf dem deutschen Markt mit bis zu 24 Namensschildern erhältlich. Für die Unterputzmontage gibt es die mobilfunkbasierte Gegensprechanlage mit bis zu 56 Tasten. Und zwar in drei praktischen Service-Paketen: Die Klassik-Variante beinhaltet den Preis für den Gerätekauf sowie ein Full-Service-Paket für die Verwaltung. Im Prepaid-Paket sind alle Kosten sowie die Verwaltung und Wartung für die nächsten 15 Jahre inklusive.

Foto: Intratone

Armatur wird zum **Interaktionspartner**

Interaktion mit der Spültisch-Armatur? Das Unternehmen Hansa zeigt wie das geht. Die multifunktionale Hybrid-Armatur Hansafit Hybrid passt sich den Bedürfnissen des Nutzers an, interagiert mit ihm und sorgt so für mehr Sicherheit, Komfort und Flexibilität im Küchenalltag.

Hybrid-Armaturen besitzen ein duales Bedienkonzept und vereinen berührungslose Funktionalität mit wahlweise manueller Bedienung. So kann man die Vorteile aus beiden Varianten nutzen – absolut flexibel und je nach aktuellem Bedarf. Klassisch lässt sich der Wasserfluss über zwei seitliche Hebel mit rutschfester Soft-Touch-Oberfläche aktivieren. Auch die Temperatur kann so reguliert werden. Die berührungslose Bedienung funktioniert über einen interaktiven Austausch der besonderen Art: via Gestensteuerung mit Hilfe eines zuverlässigen Infrarotsensors. Das ist zum einen besonders hygienisch und komfortabel bei schmutzigen Händen oder wenn gerade keine Hand frei ist. Zum anderen ist diese Art der Bedienung sparsam und energieeffizient: Weil das Wasser nur dann läuft, wenn es wirklich benötigt wird, können Nutzer ihren Wasser- und Energieverbrauch gezielt senken. Die Temperatur wird dabei über einen separaten Drehring voreingestellt und – unabhängig von manueller oder berührungsloser Funktionsweise – auf einem Display unterhalb des Einstellrings angezeigt. Ab 42 Grad Celsius warnt die Armatur den Nutzer zudem vor Heißwasser und möglichen Verbrühungen. Weitere Extras, wie etwa eine automatische Hygienespülung oder ein optionales Geräteabsperrventil mit flexibel wählbarer Laufzeit, sorgen für zusätzlichen Schutz im Küchenalltag. Das elektrische Ventil ist direkt im Armaturenkörper integriert und lässt sich durch leichtes Antippen unkompliziert bedienen.

Mit ihren elektronischen Features sorgt die multifunktionale Armatur für mehr Sicherheit, Komfort und Flexibilität im Küchenalltag.

Dank zukunftsfähiger Technik wird die Armatur zum Interaktionspartner am Spültisch.

Auch wenn die smarten Interaktionspartner am Spültisch voller Technik stecken, unterscheiden sie sich in puncto Installation und Wartung kaum von konventionellen Modellen. Die Zeiten umständlichen Einmessens des Sensors sind längst vorbei. Armaturen mit Netzanschluss, wie die Hansafit Hybrid, arbeiten über ein Steckernetzteil im Niederspannungsbereich. Daher gelingt die Versorgung über eine vorhandene Steckdose problemlos. Zahlreiche Armaturenserien des Unternehmens gibt es als batteriebetriebene Varianten. Sollten die Räumlichkeiten also keinen direkten Anschluss an das hausinterne Stromnetz bieten, stellen diese eine perfekte Alternative dar.

Fotos: Hansa

Branchenübergreifende Technologien **verändern die Hausverwaltung**

Begriffe wie Energiewende oder Smart Meter gehören heutzutage zum selbstverständlichen Sprachgebrauch für Stromversorger, Netzbetreiber oder Großstromkunden. Besonders die intelligenten Zähler bringen Komplexität mit sich – und eröffnen in diesem Zuge neue Möglichkeiten. Inzwischen profitieren auch Hausverwaltungen durch die Realisierbarkeit spezieller Dienste und Services in ihren Mietanlagen. Dabei reicht die Palette von potenziellen Leistungen weit über die intelligente Steuerung von Stromkapazitäten hinaus. „Es lassen sich zum Beispiel unterschiedliche Verträge für verschiedene Tageszeiten umsetzen oder Wohnungszähler mit denen in der Tiefgarage verknüpfen“, erläutert Matthias Stauch *(Foto)*, Experte für smarte Lösungen und Vorstand der Intervista AG. Das Unternehmen aus Potsdam stellt Fachwissen aus der Mobilfunk- und Versicherungsbranche nun auch Hausverwaltungen zur Verfügung. „Dabei legt die zentrale Führung – ähnlich einer Produkt-DNA – von Leistungen, Vertragsbestandteilen und Optionen den Grundstein für eine erfolgreiche Realisierung in diesem Bereich“, fügt Stauch an.

Foto: Intervista AG

Alarmanlage auf Abruf

Moderne Häuser verfügen über Wohnungen mit weit ausgeprägtem technischem Equipment. Ähnlich wie bei Autos mit Vollausstattung steht der Mieter dann vor der Wahl, welches Spektrum der schon installierten smarten Technik er nutzen möchte – und bucht dieses individuell mithilfe intelligenter Verträge. „Er bezieht sozusagen die gewünschte Leistung situativ per Knopfdruck. Automatisierte Lüftungs- und Beschattungsanlagen gehören ebenso zu den wählbaren Lösungen wie smarte Heizungssteuerungen oder Alarmanlagen“, zählt Stauch auf.

Über vielfältige Schnittstellen zu vorhandenen Rechnungssystemen unterstützt das Unternehmen ein solches Mietmodell. „Daten werden so aus dem Gateway, also dem Kommunikator zu den Smart Metern, empfangen. Anschließend finden die Bearbeitung sowie die Geräteverwaltung auf sicherer Kommunikationsebene statt“, gibt der Experte Einblicke in die Abläufe. Dank der zugrunde liegenden Produkt-DNA lassen sich außerdem Kunden- oder Abrechnungsdaten auf diese Weise führen.

Frischer Wind mit Produktmodell

Im Zeitalter der Digitalisierung nehmen innovative Technologien wie Blockchain und Co. einen immer größeren Stellenwert ein. Für Hausverwaltungen und Vermietungen gewinnen insbesondere Smart Contracts an Bedeutung. „Diese intelligenten Verträge funktionieren allerdings ohne Blockchain-Technologie und können beliebige Komplexität annehmen. Alle Vorgänge werden außerdem automatisiert auf Rechtssicherheit geprüft“, erklärt Stauch. Darüber hinaus lassen sich mögliche Produkte und Leistungen zur Veranschaulichung im Produktmodell digital darstellen. Ansätze aus der digitalen Provisionierung realisieren in diesem Zusammenhang zudem verschiedene Abrechnungsmodelle. „Für beteiligte Parteien wie Partner, Kunden oder Firmen stehen dann alle Informationen in beliebiger Tiefe bereit. Ebenso können zum Beispiel bekannte Funktionen aus einem Bestandsführungssystem übertragen und so in der Hausverwaltung genutzt werden“, nennt Stauch einige Vorteile der neue Digitalisierungsmöglichkeiten.

Durch die Automatisierung entfällt ein erheblicher Aufwand bei der Verwaltung.

www.intervista-ag.de

Die Oberfläche macht´s.

„Longlife“ – Dachsteine mit hoher Farbechtheit und Selbstreinigungseffekt in matt oder glänzend!

Tondachziegel

Betondachsteine

Solarsysteme

Wir bleiben langfristig sauber!

Mehr Infos: www.nelskamp.de

Dachsteine von Nelskamp.
Haben mehr drauf, als du denkst.

Dächer, die’s drauf haben

NELSKAMP

Dachziegelwerke Nelskamp, Tel (0 28 53) 91 30-0, www.nelskamp.de

Glatte Ästhetik auf dem Architektendach.

Solarziegel Planum PV

Die leistungsstärkste Nelskamp-PV **auf ästhetischen Dächern**

Die Entwicklung von Solarziegeln am Niederrhein geht weiter: Planum, den ersten planebenen Dachstein von Nelskamp, gibt es seit kurzem als Solarvariante, die mit dem neuen Solarziegel Planum PV und dem modernen Architekten-Dachstein Planum eine Einheit bildet.

Bereits 2017 hatte Nelskamp seinen ersten Solarziegel, den G 10 PV, eingeführt. In den zwei Jahren seither, entwickelte das Unternehmen sein neues Planum PV System zu einem noch wirtschaftlicheren Solarziegel mit optimaler Sonnennutzung durch hocheffiziente monokristalline Solarzellen: Der

Planum PV – Flächennutzung auf Walm- und Zeltdächern.

Einfache Montage – drei Befestigungspunkte.

Solarziegel Planum PV: 5er-Module zur optimalen Flächennutzung.

neue Planum PV Solarziegel ist zirka 10 Prozent leistungsstärker.

Interessant ist das System für Bauherren und Architekten, die mit dem klassischen Architektendachstein eine ästhetische Formensprache auf glatten Dächern bevorzugen und gleichzeitig mit den Modulen des Planum PV eine größere Leistungsausbeute erzielen wollen.

Das Planum PV Modul ist mit 1,5 Metern Deckbreite etwas kleiner und ermöglicht damit eine bessere Ausnutzung der Dachfläche, insbesondere bei Walm- und Zeltdächern. Der Planum PV-Ziegel wird zudem nur mit drei Schrauben befestigt und ist daher noch schneller zu montieren.

Der Hersteller gewährt für seine Solarziegel Planum PV eine Produktgarantie von 10 Jahren. Die Leistungsgarantien betragen über 10 Jahre 90 Prozent und über 25 Jahre 80 Prozent der Nennleistung.

Fotos: Nelskamp

Böden **schlau saniert**

Altbausanierungen stehen hoch im Kurs. Wenn ein schlanker und dennoch komfortabler Bodenaufbau gewünscht wird, bringen wohngesunde Gifafloor Presto Platten handfeste Vorteile für Mieter und Vermieter.

Eine typische Problematik bei der Sanierung von älteren, mehrgeschossigen Wohnhäusern sind die krummen und knarrenden Fußbodenaufbauten auf Holzbalkendecken. Um die heutigen Anforderungen vor allem im Bereich Schallschutz zu erreichen, ist oft ein mindestens dreischichtiger Aufbau ab Oberkante der Holzbalken notwendig, der schnell 10 bis 15 Zentimeter an Aufbauhöhe beansprucht. Doch dieser Raum ist nicht immer vorhanden. Deshalb wird bei Bedarf die Unterdecke entfernt um die Systemanforderungen an die Schalldämmwerte zu erreichen. Der Aufwand ist jedoch erheblich und eine Renovierung im bewohnten Zustand unmöglich.

Sanierung im vermieteten Zustand möglich

Das Knauf Bodensystem Gifafloor ist hier eine sehr platzsparende und rentable Lösung, bei der eine Sanierung stattfinden kann, ohne dass die Mieter der darunterliegenden Wohnung diese verlassen müssen. Außerdem gewinnt man mit dem System wertvolle Bauhöhe, da die Platten im Vergleich zu herkömmlichen Lösungen sehr dünn sind. Ein vergleichbarer Bodenaufbau ist in der Regel etwa 10 Zentimeter dicker. Bringt eine Dachgeschoss-Sanierung bei einer Wohnfläche von 100 Quadratmetern beispielsweise einen Höhengewinn von etwa 10 Zentimeter, steigt die verwertbare Wohnfläche um etwa 3 Quadratmeter was für den Eigentümer sehr rentabel ist. (Beispiel Walmdach, Dachneigung 30 Grad, Kniestock 1,6 Meter)

Simple und wohngesunde Anwendung

Die Bodenplatten werden elementweise schwimmend auf den nivellierten Holzbalken verlegt und in Nut und Feder verleimt. Nach Aushärtung des Systemklebers ist der Boden sofort belegreif für jegliche Art von Bodenbelägen. Die Elemente selbst bestehen aus Gips, Zellulose in Form von Altpapier sowie Wasser. Sie enthalten keinerlei Leime oder andere gesundheitsschädliche Stoffe und sind ökologisch sowie baubiologisch unbedenklich. Die einzelnen Elemente lassen sich problemlos rückbauen und recyceln.

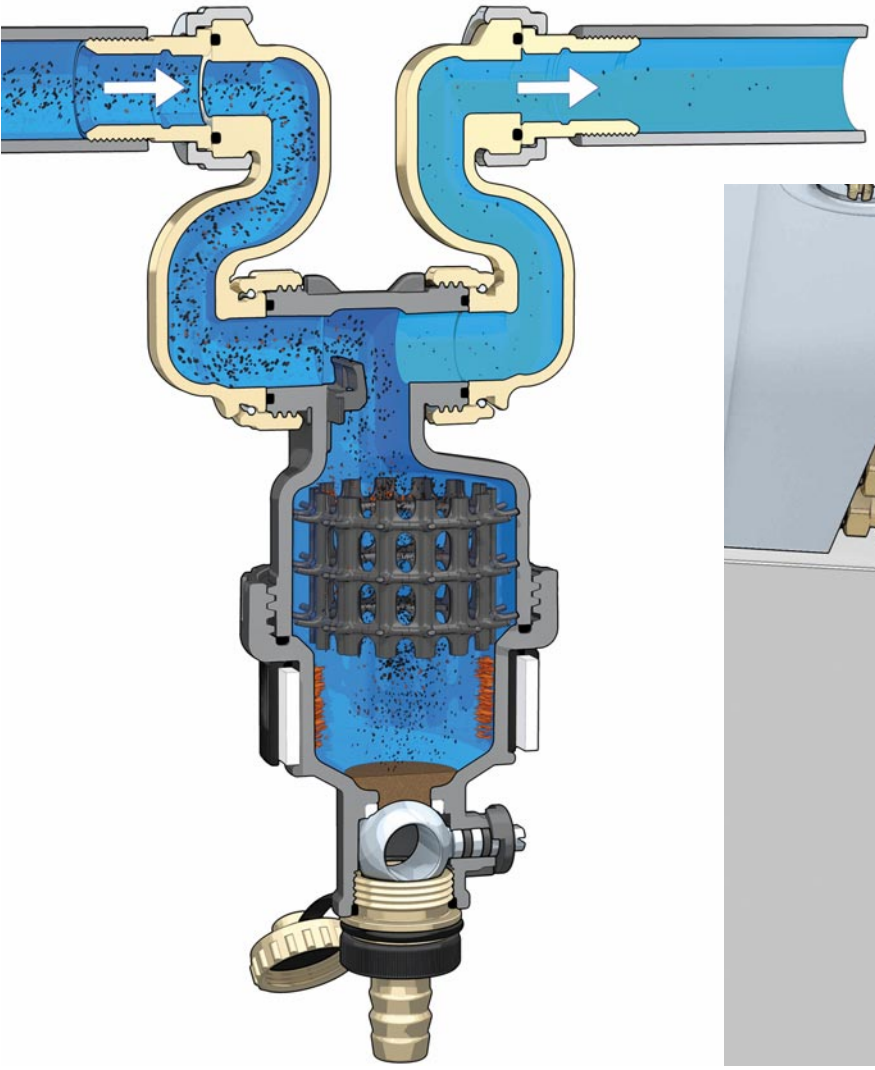
Nach Ausgleich der Holzbalken und Einbringen der Dämmung können die Systemelemente verlegt werden.

Innerhalb kurzer Zeit ist der einlagige Bodenaufbau verlegt

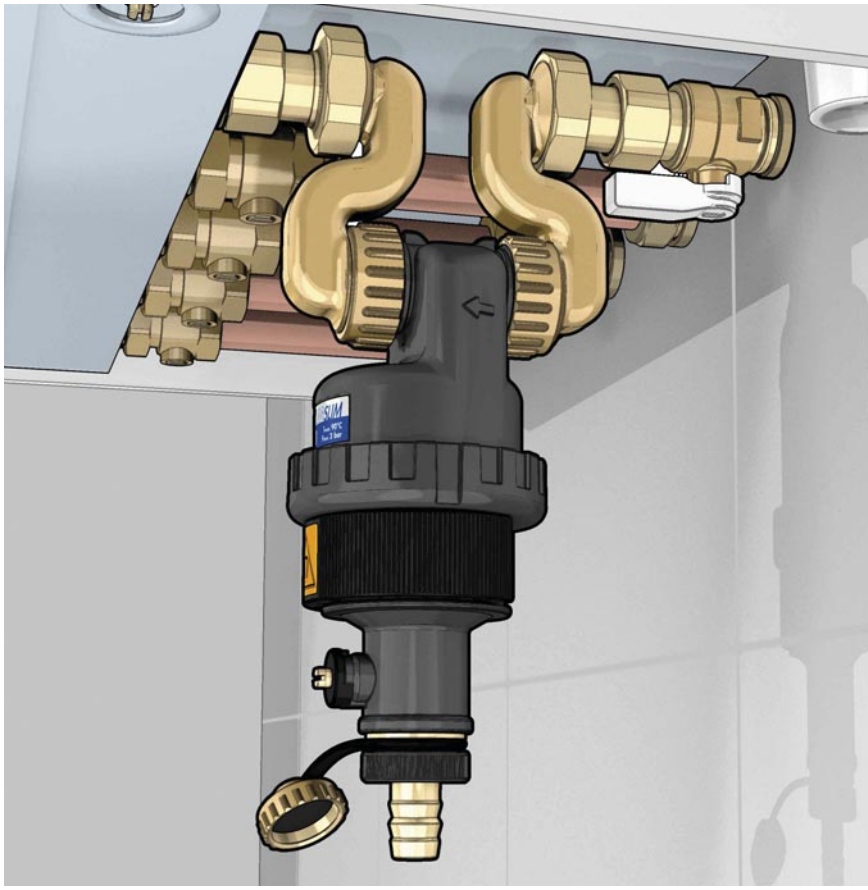
Schnell und einfach lassen sich die Gipsfaserelemente in den Nut- und Feder-Kanten verkleben

Mehr Wohnkomfort: In eine zweite Lage Gifafloor Presto kann eine wasserführende Fußbodenheizung integriert werden.

Fotos: Knauf/Stefan Ernst



Der Schlammabscheider stellt aufgrund seiner besonderen Technik mit zwei Wirkprinzipien eine effiziente und schnelle Reinigung des Heizungswassers sicher.



Vorbeugen ist besser als reparieren: Der Dirtmag Slim lässt sich aufgrund seiner kompakten Bauweise problemlos in den Heizkreislauf eines Wandheizkessels integrieren.

Der Saubermann für einen **gesunden Heizkreislauf**

Wie das Herz eines Menschen kann eine Heizung nur mit einem gesunden Kreislauf funktionieren. Bei Verunreinigungen sind Störungen vorprogrammiert; im schlimmsten Fall droht der Heizungsinfarkt.

Zur Vorbeugung gibt es passende Reinigungsorgane, wie den Schlammabscheider Dirtmag Slim mit magnetischer Reinigungskraft von Caleffi (Mühlheim am Main). Er ist speziell für den Einsatz am Wandheizkessel konzipiert und hat gleich zwei Reinigungsstufen

Trotz seiner kompakten Bauweise, die unerlässlich für die Montage unterhalb eines Wandheizkessels ist, stellt er aufgrund seiner besonderen Technik eine effiziente und schnelle Reinigung des Heizungswassers sicher. Der Reinigungseffekt basiert auf mehreren miteinander kombinierten physikalischen Prinzipien. Das Innenelement besteht aus einem besonders konfigurierten Gitter. Die im Wasser befindlichen Verunreinigungen treffen auf dieses Gitter und sinken in den unteren Teil des Gehäuses ab. Ein abnehmbarer Magnetring um das Gehäuse des Schlammabscheiders bewirkt die Abscheidung eisenhaltiger Verunreinigungen, dem sogenannten Magnetit. Die in der „Dekantierkammer“ angesammelten Verunreinigungen können bei laufendem Betrieb durch Öffnen des Ablasshahns ausgeschieden werden. Dazu muss der Magnetring für den Entleerungsvorgang nur kurz demontiert werden, was durch Cliptechnik schnell und unkompliziert möglich ist. In Summe steht ein Plus an Funktion und Reinheit.

Für beste Energieeffizienz ist gesorgt

Den Abscheider gibt es in speziellen Varianten für die führenden Hersteller Vaillant, Wolf, Junkers und Brötje als Auf- und Unterputzversion und in verschiedenen Anschlussmaßen. Für andere Hersteller gibt es eine Universalvariante.

Fotos: Caleffi

Digitales **Dienstleister-Netzwerk** gestartet

Das Münchner Unternehmen Casavi, Anbieter einer Kommunikations- und Produktivitätssoftware für die digitale Immobilienverwaltung, hat sein Angebot um die Dienstleisterplattform Relay erweitert. Die offene Cloud-Lösung für die digitale Zusammenarbeit rund um die Immobilie vernetzt Immobilienverwaltungen und Wohnungsunternehmen mit ihren Dienstleistungspartnern. Relay möchte damit die Effizienz und Transparenz immobilienwirtschaftlicher Arbeitsabläufe mit Beteiligung von Energieversorgern, Messdienstleistern, Gebäudeversicherungen, Facility Managern oder Handwerkern auf einer gemeinsamen Plattform fördern. Mehr als 100 Unternehmen, darunter führende Anbieter wie Brunata-Metrona, EKB und Pantaenius, sind bereits auf der Plattform vertreten.

„Die Bewirtschaftung von Immobilien erfordert aufgrund fehlender digitaler Prozesse oft einen hohen Grad an manueller Kommunikation und Koordination. Die Zusammenführung aller Akteure auf einer zentralen digitalen Plattform, die unternehmensübergreifende Arbeitsabläufe verknüpft, Datenaustausch automatisiert und eine nachvollziehbare, strukturierte Zusammenarbeit ermöglicht, stand für uns bei der Entwicklung im Mittelpunkt“, erklärt Peter Schindlmeier, Geschäftsführer von Casavi, die Rolle von Relay. Mit der neuen Plattform ist die vollständige digitale Integration aller internen und externen Geschäftsprozesse möglich. Sämtliche Branchen-Dienstleister, mit denen Verwalter und Wohnungsunternehmen regelmäßig in Kontakt stehen, können dabei in Relay eingebunden werden. „Unternehmen bietet das die Möglichkeit, Dienstleister in die eigenen Unternehmensprozesse so einzubinden, dass dabei keine zeitraubenden Reibungsverluste entstehen und ein hoher Standardisierungsgrad erreicht wird“, so Schindlmeier weiter. Durch Relay können sich Dienstleister über eine gemeinsame Plattform mit Mietern und Eigentümern vernetzen, Aufträge managen sowie Informationen und Dokumente, wie zum Beispiel Energieausweise oder Rechnungen, digital austauschen.

Offen für externe Systeme

Neben einer proprietären Benutzeroberfläche kann Relay zudem per Web-API an vorhandene Systeme auf Seiten der Dienstleister angebunden werden, sodass Datenaustausch und Prozessabläufe integriert und vollautomatisiert stattfinden. Das schafft aus Sicht der Branchen-Dienstleister höhere Transparenz, Effizienz und eine gesteigerte Kundenzufriedenheit. Davon ist auch Brunata-Metrona aus München überzeugt, die zu den ersten Partnern der neuen Lösung zählen: „In den letzten Jahren haben wir sehr erfolgreich unsere internen Prozesse digitalisiert“, sagt Petra Schmucker, Geschäftsführerin von Brunata-Metrona. „Mithilfe der Anbindung an Relay können wir den Digitalisierungsgrad der uns betreffenden Kommunikations- und Verwaltungsprozesse deutlich ausbauen und dadurch signifikante

Geschwindigkeits- und Qualitätssteigerungen für unsere Kunden erzielen."

Konkret stellt der Messdienstleister Immobilienverwaltungen über die Plattform Verbrauchsdaten bereit und koordiniert Termine direkt mit Mietern und Eigentümern.

Partnernetzwerk wächst

Neben Deutschland steht Relay auch Anbietern in Österreich und der Schweiz zur Verfügung. Das-Facility-Management-Unternehmen S Hausbetreuung GmbH - Attensam Salzburg & Oberösterreich ist ebenfalls von den Vorteilen einer zentralen Plattform überzeugt: „Bei unserer Tätigkeit arbeiten wir mit vielen unterschiedlichen Parteien zusammen. Da den Überblick zu behalten, ist sehr aufwendig. Relay adressiert dieses Problem, indem es das gesamte Gebäude-Ökosystem verbindet. So können wir beispielsweise Mängel sofort vor Ort protokollieren, den Bearbeitungsstatus teilen und die Behebung mit allen relevanten Personen einheitlich abstimmen", erläutert Stefan Polletin, geschäftsführender Gesellschafter bei der S Hausbetreuung, die Vorteile für sein Unternehmen.

Auch Gebäudeversicherer und Versicherungsmakler haben mit der Dienstleisterplattform nun die Möglichkeit, die Abwicklung von Versicherungsschäden digital an einem Ort einsehbar zu machen und abzuwickeln. „Schlanke und gut strukturierte Prozesse sind das A und O in der Schadenabwicklung. Geringe operative Belastung bei maximaler Transparenz ist unseren Kunden dabei besonders wichtig. Beides wird durch die Nutzung dieser Lösung möglich und unterstützt so maßgeblich unser professionelles, digitales Schadenmanagement", erklärt Kay Hildebrandt, Leiter Wohnungswirtschaft bei der Pantaenius Versicherungsmakler GmbH.

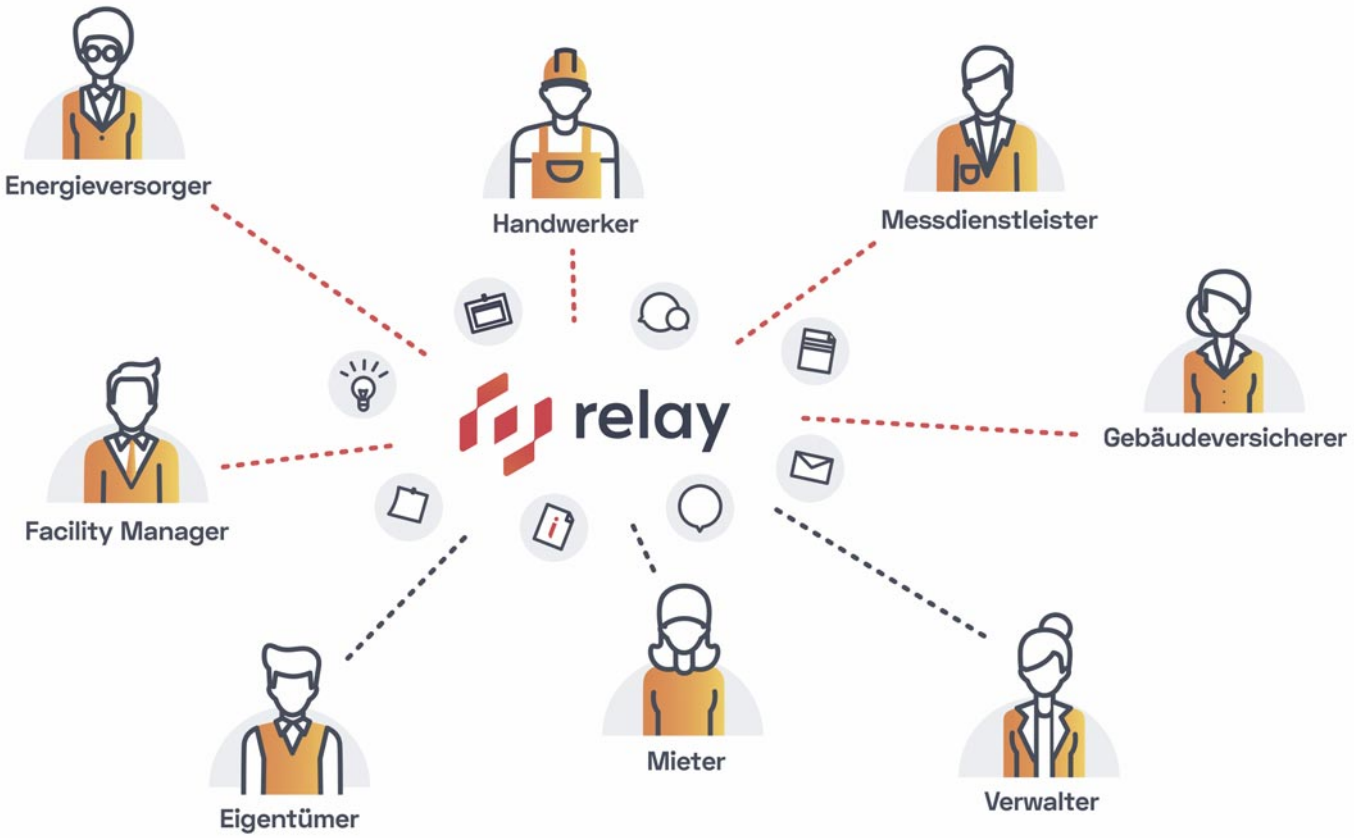
Schon heute erfolgreich im Einsatz

Einer der ersten Kunden, die von der Anbindung an Relay profitieren, ist die Baustolz GmbH aus Stuttgart. „Relay stellt für uns die beste Lösung dar, um Dienstleister digital mit uns zu vernetzen. Das hat für uns als Bauträger viele Vorteile, da wir uns durch die Arbeit in einem System, die schnelle Rückmeldung und die transparente Abstimmung viel Zeit sparen", fasst Nicolai Geiger, Projektmanager IT von Baustolz, den meist aufwendigen Koordinationsprozess vor allem mit Handwerkern im Umfeld von Immobilien zusammen. Diese haben mit der Plattform nun die Möglichkeit, Aufträge rasch und unkompliziert in der Cloud anzunehmen, intern zuzuweisen oder bei Bedarf Rückfragen zu stellen. Hierbei zeigt sich, dass alle Beteiligten von der strukturierten Zusammenarbeit profitieren, unabhängig vom bisherigen Digitalisierungsgrad des jeweiligen Unternehmens.

Zentraler Hub für die Wohnungswirtschaft

Mit Relay bietet Casavi wohnungswirtschaftlichen Dienstleistern erstmals einen zentralen, zugänglichen Hub für Datenaustausch und Prozessintegration, eliminiert Medienbrüche und schafft Service-Effizienzen. Auf diese Weise kann das gesamte Gebäude-Ökosystem verbunden und die Automatisierung der Abläufe im Umfeld von Immobilien deutlich verstärkt werden – ein wichtiger Faktor bei der zukünftigen Digitalisierung der Branche. Dienstleister können zudem ihr digitales Angebot gegenüber wohnungswirtschaftlichen Kunden auf sinnvolle und praxisnahe Art und Weise erweitern.

www.relay.immo



Cloud-Plattform-Anbieter casavi startet digitales Dienstleister-Netzwerk Relay für die Wohnungswirtschaft

Fotos: peterschreiber.media/Fotolia.com; casavi

Prozessmanagement Effizienz steigern, **Digitalisierung** sicherstellen

„Immobilienverwaltung lohnt sich nicht! Wir sind umgeben von 12-Euro- und anderen Küchentischverwaltungen, die uns die Aufträge wegschnappen. Dabei stellen wir die höchsten Ansprüche an die Qualität unserer eigenen Verwaltungsarbeit und ertrinken förmlich in Arbeit. Am Ende des Monats bleibt nichts übrig, im Gegenteil, eigentlich müssten wir ja noch Personal einstellen, aber das können wir uns nicht leisten, …..". Ein Klagelied, das vielstimmig gesungen wird.

Sicher ist es so, dass es in nahezu jedem Bereich immer irgendjemanden gibt, der es ein wenig billiger macht. Dennoch bin ich der Auffassung, dass durch effiziente Organisation der Arbeitsprozesse die Verwaltungsqualität einerseits und die Wirtschaftlichkeit andererseits, deutlich gesteigert werden können. Selbstverständlich kann damit nicht jeder Dumpingpreis aufgefangen oder unterboten werden. Aber irgendwann wird die Realität auch die Spezies der Billiganbieter einholen, die dann nicht mehr in der Lage sein werden, die zunehmenden gesetzlichen, rechtlichen, technischen und auch sozialen Anforderungen zu erfüllen und mit den entsprechenden Konsequenzen leben müssen.

Ermittlung von Wechselbeziehungen verschiedener Faktoren

Wie aber können Effizienzsteigerungen realisiert werden? Dazu haben wir Effizienzwerte für Verwaltungen ermittelt, um Wechselbeziehungen unter anderem zu folgenden Faktoren zu ermitteln:

- Verwaltungsgröße
- Durchschnittliche Objektgröße
- Eingesetzte Verwaltungssoftware
- Realisierte Zusatzvergütung
- Nachweisbares aktives Prozessmanagement

Zur Herstellung der Vergleichbarkeit unterschiedlicher Verwaltungsbestände haben wir eine Methode entwickelt, die auf der Grundlage der Verwaltervergütung die einzelnen Verwaltungseinheiten mit Faktoren bewertet. Die so errechnete Summe wird durch die Anzahl der anrechenbaren Vollzeitmitarbeiter geteilt und ergibt damit einen Effizienzwert:

$$\frac{\textit{Summe der Referenzeinheiten (RVE)}}{\textit{Summe Vollzeitmitarbeiter}} = \textit{Leistungsindex (LI)}$$

Wesentliche Erkenntnisse

Die wesentlichen Erkenntnisse lauten bislang:

- Qualität schlägt sich in Effizienz und damit im Ertrag nieder.
- Unternehmen mit nachweisbarem aktiven Prozessmanagement (dies sind regelmäßig zertifizierte Unternehmen) arbeiten deutlich effizienter als nicht zertifizierte Unternehmen.

Wie sieht aber der Vergleich genau aus? (Der Einfachheit halber bezeichnen wir Verwaltungen mit aktivem Prozessmanagement PMV.)

Nachdem wir PMV mit Nicht-PMV verglichen haben, ergab sich folgendes Bild: Unabhängig davon, ob wir die Besten, den Durchschnitt oder die mit den meisten Potenzialen verglichen haben, haben folgendes Ergebnis erhalten.

Prozessmanagement lohnt sich

Während PMV durchschnittlich einen LI von 410 (Referenzeinheiten pro Mitarbeiter) erreichen Nicht-PMV dagegen lediglich einen LI von 260.

„Wir glauben ja gerne, dass Verwaltungen mit aktivem Prozessmanagement effizienter und damit auch wirtschaftlicher arbeiten. Aber lohnt sich das denn? Änderungen kosten bekanntlich nicht nur Geld, sondern oft auch Zeit und Nerven. Folgerichtig sollen Einführungskosten und Nutzen gegenübergestellt werden.

Die potenziellen Mehreinnahmen

Aus den uns vorliegenden Auswertungen kann man entnehmen, dass eine RVE mit 18 Euro netto pro Monat zu bewerten ist. Wenn es gelingt, die o.a. Steigerung zu realisieren, bedeutet das, dass man Mehreinnahmen in Höhe von 32.400 Euro pro Mitarbeiter und Jahr (150 RVE x 18 Euro x 12 Monate) erzielen können. Die Hochrechnung auf der Grundlage der Mitarbeiterzahl kann man leicht vornehmen.

Die potentiellen Kosten

Die Quantifizierung der internen (kalkulatorischen) Kosten für die Erarbeitung und Einführung ist im Einzelfall nur schwer möglich. Je nach Größe des Unternehmens, dem aktuellen Organisationsgrad und verschiedenen anderer Einflussfaktoren können diese Kosten variieren. Als Anhalt sollte man etwa drei bis fünf Arbeitstage/Mitarbeiter für die Arbeiten einplanen.

Es ist empfehlenswert regelmäßig einen Berater mit guten Branchenkenntnissen einzuschalten. Je intensiver man den Berater einbindet, desto geringer werden die internen Aufwände sein.

Am Beispiel einer Verwaltung mit sechs Mitarbeiter/Innen und einem angenommenen umfangreicheren Beratungsaufwand müssen Kosten in Höhe von 6000 bis 8000 Euro kalkuliert werden. Diese Kosten lassen sich regelmäßig durch staatliche Zuschüsse deutlich, oft bis zu 50 Prozent reduzieren. Zur besseren Planbarkeit stehen Modelle (Effizienzcheck) zur Verfügung, die auch für kleinere Verwaltungen interessant sind.

Selbstverständlich ist es nicht ausreichend, ausschließlich die Einführungskosten zu betrachten. Schließlich bedarf alles was der Mensch erstellt, der Pflege und Wartung. Dies gilt für gleichfalls für die Prozesse eines Unternehmens. Geänderte gesetzliche Regelungen müssen ebenso eingearbeitet werden wie neue technische Möglichkeiten, die sich zum Beispiel durch die Digitalisierung ergeben.

Sinnvoll ist es auch, regelmäßig die einmal festgelegten Prozesse einer Überprüfung hinsichtlich des Optimierungspotenzials zu unterziehen. Dafür sollte man durchschnittlich zwei bis drei Tage je Mitarbeiter im Jahr einrechnen. Für unsere Kosten – Nutzen – Berechnung planen wir 3000 Euro pro Jahr ein.

Gegenüberstellung Kosten – Nutzen

Es ist kaum realistisch anzunehmen, man würde unmittelbar nach der Einführung von Prozessmanagement die beschriebenen Steigerungen realisieren können. Für unsere Berechnung am Beispiel einer Verwaltung mit insgesamt fünf Mitarbeitern nehmen wir eine jährliche Steigerung von etwa 5 Prozent an und betrachten einen Zeitraum von drei Jahren.

Neben der Wirtschaftlichkeit stellt Prozessmanagement mit transparenten Prozessen und eindeutigen Verantwortlichkeiten eine wesentliche Grundlage für die wirksame Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen dar, die nochmals die Effizienz deutlich steigern werden.

Mehreinnahmen

1. Jahr:	10 % aus 32.400 € = 3240 € mal 5 Mitarbeiter =	16.200 €
2. Jahr:	15 % aus 32.400 € = 4860 € mal 5 Mitarbeiter =	24.300 €
3. Jahr:	20 % aus 32.400 € = 6480 € mal 5 Mitarbeiter =	32.400 €
	Summe nach 3 Jahren =	**72.900 €**

Kosten

1. Jahr:	8.000 € Beratung + 6.000 € interne / kalkulatorische Kosten =	14.000 €
2. Jahr:	3.000 € interne / kalkulatorische Kosten =	3.000 €
3. Jahr:	3.000 € interne / kalkulatorische Kosten =	3.000 €
	Summe nach 3 Jahren =	**20.000 €**
	Gewinn =	**52.900 €**

Der Autor

Jörg Wirtz ist seit 1994 als selbstständiger Berater tätig. 1997 gründete er das Unternehmen Tqmteam Managementsysteme GmbH und leitet es seither als geschäftsführender Gesellschafter. Mit der Marke Inracon erfolgte eine Spezialisierung der Beratungsleistung auf die Immobilienbranche. Der Autor hat nach dem Abschluss als Diplom-Pädagoge mit Schwerpunkt in der Erwachsenenbildung sowohl Erfahrungen als Berufsoffizier als auch später als Leiter der Qualitätssicherung eines mittelständischen Unternehmens erworben. Er ist Mitgründer des Verbunds Zertifizierter Immobilienverwalter und dort als Schatzmeister aktiv. „Prozessoptimierung für Immobilienverwaltungen – Effizienz steigern, Profitabilität erhöhen“ lautet der Titel seines aktuellen Buchs.

www.tqmt.de

Foto: oatawa/Fotolia.com

Richtiger Umgang mit Passwörtern

Passwörter in der Schublade mehr oder weniger gut aufbewahrt, das ist häufig der Stand der Dinge beim Immobilienverwalter. Dabei gibt es einen dringenden Handlungsbedarf für einen professionellen Umgang mit den Zugangsdaten für vielerlei Dienste.

Für Unternehmen und auch Privatpersonen herrscht heutzutage eine regelrechte Passwortflut. Es ist unmöglich, sich all die verschiedenen Passwörter zu merken. Dass es keine sonderlich gute Lösung ist, besonders einfache Passwörter gleich mehrfach zu verwenden, hat sich entweder herumgesprochen oder ist gar nicht mehr relevant, da die meisten Dienste zu schlichte Passwörter gar nicht mehr akzeptieren. Vielmehr sind häufig komplexere Zeichenfolgen notwendig.

Außerdem bringt spätestens die DSGVO ein Haftungsproblem mit sich, wenn Daten nicht ausreichend geschützt sind und es zu einem Datendiebstahl kommt. Auch zahlen spezielle betriebliche Versicherungen meist nur beim Nachweis eines angemessenen Umgangs mit den Zugangsdaten.

Was ist nun besser als die Passwortliste in der Schublade oder gar auf dem Schreibtisch? Alternativ ein Excel- oder Worddokument ist selbst mit einem Kennwortschutz nur bedingt eine bessere Option. Ebenfalls abzuraten ist vom Einsatz des Internetbrowsers mit integriertem Passwortmanager. Da Chrome, Firefox, Safari und Edge ohnehin häufige Angriffsziele darstellen, sollten Passwörter und Browser voneinander entkoppelt sein.

Am einfachsten und sichersten ist der Einsatz einer Software, die ausschließlich für das Passwortmanagement zuständig ist. Programme dieser Art gibt es für wenig Geld, problematisch ist eher die Qual der Wahl, welches Programm letztlich zum Einsatz kommen soll.

Ein solches Produkt sollte nicht nur die Sicherheit gewährleisten, sondern auch eine komfortable Nutzung, einen hohen Grad an Individualisierung, eine hohe Flexibilität im Zusammenspiel auch mit Tablets und Smartphones und nicht zuletzt eine Vielseitigkeit hinsichtlich der Funktionen mit sich bringen. Das Vorhandensein verschiedener Passwortdateien je nach betrieblicher Abstufung muss gegeben sein, da der Geschäftsführer auf alles Zugriff haben möchte, einzelne Mitarbeiter hingegen nicht zwingend den Server-Zugang oder Electronic-Banking-Zugriff benötigen.

Die bestmögliche Verschlüsselung wird mit AES-256-Bit-Algorithmen erreicht. Dieser ist in den USA für Staatsdokumente höchster Geheimhaltung zugelassen. Generell ist ein Master-Kennwort zum Öffnen der Software auszuwählen. Nach jeder falschen Eingabe dieses einzigen zu merkenden Passworts wird das Programm für mehrere Sekunden gesperrt. Dies verhindert sogenannte Brute-Force-Attacken, also automatisierte Angriffe durch das Ausprobieren möglicher Kennwörter.

Ein guter Passwortmanager erstellt automatisch Sicherungskopien der Kennwörterdateien. Diese lassen sich wahlweise in der Cloud oder externen Festplatten speichern. Als Komfort-Merkmale gelten Kennwortgeneratoren, die Kennwörter wie admin123 verhindern. Die komplexen Passwörter müssen nicht in Websites abgetippt werden. Die Daten fügen sich auf Wunsch im Browser automatisch in die Eingabefelder ein.

Die Benutzeroberfläche sollte dem Windows-Dateiexplorer ähneln. Dies ermöglicht effektives Navigieren in den Kennwörterlisten und schnelles Auffinden aller Kennwörter. Eine Volltextsuche über die Passworte, Notizen und Kategorien darf selbstverständlich sein. Damit nicht alle paar Jahre eine Umstellung erfolgen muss, sollte der Programmanbieter eine gewisse Nachhaltigkeit darstellen inklusive Referenzen und guten Bewertungen der Fachpresse. Bei Passwörtern wird es immer eine Dynamik geben, häufige Updates sind damit unabdingbar. Ein Hersteller, der seinen Passwortmanager nicht pflegt, bringt den Nutzer letztlich vom Regen in die Traufe.

Beim Umgang mit Passwörtern gibt es also bei richtiger Vorgehensweise keinen Widerspruch zwischen mindestens DSGVO-konformer Sicherheit und maximaler Benutzerfreundlichkeit. Höchste Zeit also für einen neuen Umgang mit den Zugangsdaten aller Art!

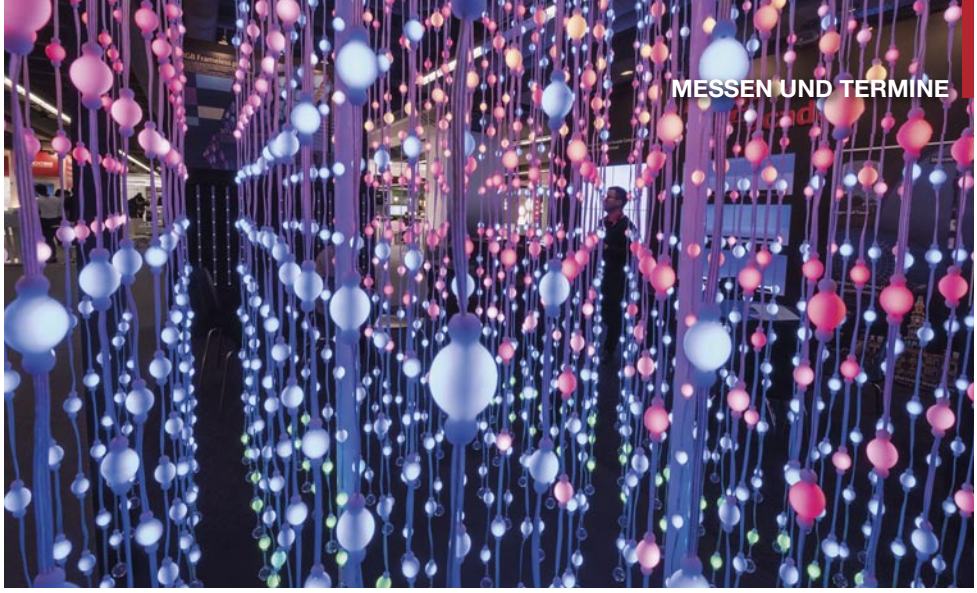
Der Autor

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung und Digitalisierung.

www.haas-immobilienverwaltung.de

alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de

Foto: Looker_Studio/Fotolia.com



Die Zukunft intelligenter **E-Quartiersinfrastruktur**

Im Team mehr erreichen, als Erster neue Welten erkunden und noch einmal die Faszination des Aufbruchs erleben. Licht und vernetzte Gebäudetechnik schaffen visionäre Verbindungen. Die Light + Building macht sie sichtbar – 2020 im zwanzigsten Jahr. Auch für Immobilienverwalter wird der Besuch in Frankfurt immer attraktiver.

Unter dem Motto „Connecting. Pioneering. Fascinating." feiert die Light + Building nicht nur ihr Jubiläum im zwanzigsten Jahr, sondern eine globale Branche im steten Aufwind. Denn vernetzte Licht- und Gebäudetechnik ist der Katalysator des einundzwanzigsten Jahrhunderts. „Sie hat das Potenzial Effizienz, Sicherheit, Komfort und Gesundheit für einen Großteil der Weltbevölkerung sicherzustellen. Davon profitieren insbesondere rasant wachsende urbane Räume.", so Wolfgang Marzin, Vorsitzender der Geschäftsführung der Messe Frankfurt.

Als Leitthema zieht sich die „Dynamische Digitalisierung" wie ein roter Faden durch alle Top-Themen. So thematisiert die Weltleitmesse mit „Progressivem Energie-Management" die teils wechselhaften Rollen von Energieerzeugern und -abnehmern. Technisch geregelt kann es mithilfe von smarter Gebäudeautomatisierung werden. Außerdem bildet Smart Urban den Ist-Zustand und die Zukunft intelligenter E-Quartiersinfrastruktur ab. Zudem erfordert die perspektivische Zunahme von E-Mobilität eine flächendeckend effiziente Ladeinfrastruktur. Fortschrittliche E-Ladeinfrastruktur bildet diesen Komplex innerhalb der Messe ab. Hinzu kommt Vernetzte Sicherheit als ein weiteres zentrales Anliegen von Branche und Anwendern. Alle vier Blöcke sind dem Top-Thema Connecting zugeordnet.

Parallel fasst das Top-Thema Pioneering Bereiche, die großes Potenzial bieten, aber noch nicht vollends im Markt etabliert sind. Dazu zählt X-as-a-Service". Hierin steht X stellvertretend für eine unmittelbare Leistung – beispielsweise Beleuchtung oder Sicherheit. Pionierarbeit leistet auch vorausschauende Wartung. Durch die ausgeklügelte Nutzung von Sensoren und Software kann die Wartung von elektrischer Gebäudeinstallation erfolgen, bevor deren Effizienz eingeschränkt ist oder gar Fehler auftreten. Der Digitale Zwilling – BIM wird nicht nur thematisch zur Gewerke übergreifenden Schnittstelle aller mit der Systemintegration betrauten Player.

Das Top-Thema Fascinating stellt wesentliche Attribute zukunftsweisenden Licht- und Leuchten-Designs heraus. Funktionale Ästhetik beschreibt einen Megatrend, der vorsätzlich auf Ornamente verzichtet, sich dafür aber auf den jeweiligen Lichtbedarf unterschiedlicher Situationen konzentriert.

Ergänzt werden internationales Angebot und Top-Themen durch das bekannt umfangreiche Rahmenprogramm. Ob Architekt, Designer, Handel, Handwerker, Industrie, Ingenieur, Innenarchitekt oder Planer – die Light + Building hält spezifische Angebote für jede Fachbesuchergruppe bereit.

Die Light + Building findet vom 8. bis zum 13. März 2020 statt.

Foto: Messe Frankfurt

ALCO Immobilien Software

Komplettlösungen für das Immobilienmanagement

www.Immobilien-Software.de

Immobilienmanagement
Mietverwaltung
WEG-Verwaltung
Sondereigentum
Gewerbe-Verwaltung
Centermanagement
Facility-Management
Dokumentenmanagement
Informationsmanagement
Archivierung
Controlling
Beschlusssammlung
EStG §35a

ALCO GmbH
Immobilien Software

Rahlstedter Str. 73-75
22149 Hamburg

Tel.: 040 - 673 66 220
Fax: 040 - 673 66 222
www.alco-immobilien.de
info@alco-immobilien.de

Die Fehler unserer Kunden

Reklamationen sind immer ein Ärgernis. Reklamationen bieten große Chancen. Unberechtigte Reklamationen sind der Schlüssel zum Erfolg?

Reklamationen sind ein Graus für jedes Unternehmen. Zum einen stören sie den täglichen Arbeitsprozess, zum anderen rütteln sie am Thron der Unfehlbarkeit, denn jedes Unternehmen möchte natürlich reklamationsfrei sein. Wie heißt es noch im Total Quality Management hierzu? Null Fehler ist das Ziel. Reklamationen verändern sofort unsere Arbeitspriorität, denn unzufriedene Kunden haben immer Vorrang. Zumindest sollte dies in einem Unternehmen entsprechend geregelt sein. Aber es hakt zumeist schon daran, dass sich gern um diese unangenehme Aufgabe gedrückt wird. Lieber wird die Reklamation abgewimmelt. Wenn das nicht möglich ist, wird im Unternehmen der Schuldige gesucht, der dann die Suppe auslöffeln muss. Da niemand gerne Fehler macht, muss jetzt der, der sowieso schon niedergeschlagen ist, mit dem Kunden verhandeln. Dass das nicht zu guten Resultaten führt, wird jedem klar sein.

Jede Reklamation ist eine Chance

Große Unternehmen, die durch die Vielzahl der Kunden automatisch eine Vielzahl an Reklamationen haben, verfügen über spezielle Abteilungen zur Bearbeitung. Bei allen anderen sind Beschwerden eher selten, wenn das nicht so wäre, sollte sich ein Unternehmen ernsthaft Gedanken über seine Zukunft machen. Bei seltenen Prozessen sind die Prozessabläufe oft nicht verinnerlicht, was dann zu Stress am Arbeitsplatz führt. Zwar ist die richtige Vorgehensweise im Qualitätsmanagement beschrieben, aber das steht häufig im Schrank und wird nicht gelebt. Eigentlich sollte ein Unternehmen ähnlich wie die Feuerwehr seltene Prozessabläufe ab und zu üben, um im Ernstfall dafür gewappnet zu sein. Reklamationen richten sich auch fast immer nicht gegen eine Person, sondern gegen ein Produkt beziehungsweise Dienstleistung oder

Unternehmen, deshalb braucht sich niemand angegriffen zu fühlen. Wichtig ist, den Anrufer ernst zu nehmen, Verständnis zu zeigen, die benötigten Daten aufzunehmen und einen schnellen Rückruf zu versprechen, falls das Problem nicht sofort gelöst werden kann. Der Rückruf muss durch dafür geeignete Mitarbeiter erfolgen, die den Lösungsvorschlag mit dem Kunden abstimmen. Das führt dazu, dass sich alle schnell wieder ihren eigentlichen Aufgaben zuwenden können und der Kunde rasch zufrieden gestellt ist. Es macht Sinn, Reklamationen regelmäßig auszuwerten, um daraus zu lernen.

Unberechtigte Reklamationen und Fehlbedienungen?

Zum einen gibt es keine unberechtigten Reklamationen. Wenn die Brötchen beim neuen Bäcker nicht so schmecken wie beim Alten ist das zwar keine Reklamation, aber der Kunden wird trotzdem nicht mehr kaufen. Er hat ein Problem mit unserem Angebot und das kann nicht das Ziel sein. Es muss mit dem Kunden eine Lösung beziehungsweise, um im Bild des Beispiels zu bleiben, eine Brötchensorte gefunden werden, die ihn zufriedenstellt. Liegt die Reklamation in einer Grauzone, hilft oft nur ein Kompromiss. Kunden, die immer wieder Produkte oder Leistungen im Grauzonenbereich reklamieren, sollten genau analysiert werden. Sind die Qualitätsansprüche zu hoch, fühlt er sich vernachlässigt oder nutzt er die Reklamation als zusätzliche Einnahmequelle. Auch hier hilft Auswertung, um schwarze Schafe herauszufinden oder sensible Kunden besser zu bedienen. Manchmal hilft auch nur die Trennung.

Zum anderen gibt es Reklamationen durch vom Kunden selbstverschuldete Fehlbedienungen oder Unfälle, zum Beispiel bei Mietautos. Hier zeigt sich die wahre Größe eines Unternehmens. Die höchsten Empfehlungsraten, so erzählt ein Elektroroller Vermieter aus Berlin, werden dann erreicht, wenn einem Kunden bei einem selbst verschuldeten Unfall geholfen wird, obwohl dafür eigentlich der Kunde zuständig wäre. Hierfür ein Konzept zu haben, kann die Neukundenrate durch Empfehlungen sehr schnell nach oben befördern, gerade in einem Markt mit einem starken Wettbewerbsumfeld.

Generell ist es bei Reklamationen so, dass kein Unternehmen alles für jeden richtig machen kann. Selbst bei Google macht eine Bewertung auf der Skala von 1 bis 5 von über 4,7 schon misstrauisch. Der richtige Umgang mit den Problemen der Kunden wird aber immer dazu führen, dass die Empfehlungsquote nach oben geht.

Helmut König
www.koenigskonzept.de

Foto: Steve Buissinne/Pixabay

ADVERTORIAL

Dicke Fische angeln: Kundenportale punkten bei der Akquise

Ob Online-Banking, Shopping oder die Buchung des Sommerurlaubs: Wir alle sind es aus unserem Alltag gewohnt, dass aktuelle Informationen auf Abruf sofort digital verfügbar sind. Deshalb steigen auch die Ansprüche von Eigentümern an den Service Ihrer Verwaltung rasant an: Sie erwarten schlicht das, was sie überall sonst auch bekommen.

Was im Bestand noch nicht zwingend einen direkten Nachteil darstellt, ist beim Neukundengeschäft zunehmend unverzichtbar: Speziell große Objekte können kaum noch erfolgreich akquiriert werden, sofern kein zeitgemäßer Onlineauftritt mit einem modernen Kundenportal angeboten wird. Verwalter, die das nicht bieten, werden bei der Akquise von Neuobjekten zunehmend schlechtere Chancen haben.

Mit einem digitalen Musterobjekt können Verwalter schon im Bewerbungsprozess ihre Servicequalität demonstrieren und die Beiräte überzeugen.

Wichtig sind eine anwenderfreundliche und intuitive Bedienung, sinnvolle Funktionalitäten und natürliche eine umfassende Abdeckung der Bedürfnisse von Eigentümern. Technisch veraltete oder schlecht durchdachte Lösungen scheiden hier schnell aus.

Kostenloser Kundenservice aus der Cloud

Mit etg24 können Verwalter all diese Anforderungen problemlos erfüllen, denn die Basisfunktion des cloudbasierten Kundenportals ist kostenlos nutzbar. So können Immobilienverwaltungen jeder Größe ohne Risiko den Schritt in die digitale Kommunikation wagen. Zusätzlich sind bei Bedarf umfangreichere Versionen verfügbar, die nach Anzahl der verwalteten Einheiten abgerechnet werden.

Als moderne Web-App mit intuitiver und praxisorientierter Oberfläche ist etg24 für jeden Nutzer leicht verständlich und bedienbar – egal ob Mitarbeiter oder Kunde. Gleichzeitig werden höchste Datenschutzstandards gemäß ISO/IEC 27001 eingehalten. Die Registrierung läuft automatisiert, schnell und unkompliziert ab – und danach können Sie sofort loslegen. Gehen Sie mit Ihren Eigentümern den Schritt in die transparente, effiziente und papierarme Immobilienverwaltung. Sie werden es Ihnen danken! https://etg24.de/jetzt-registrieren

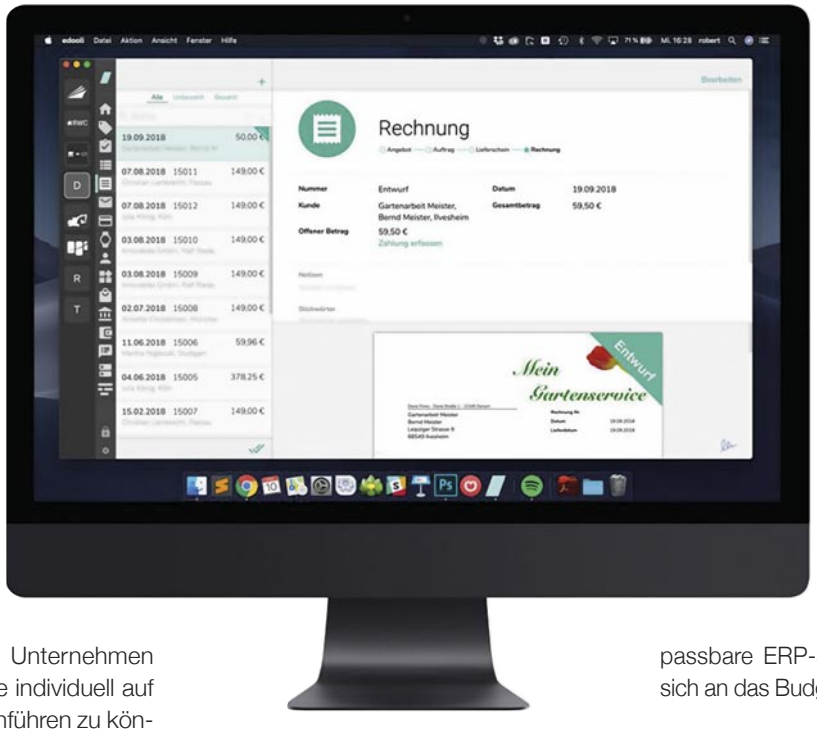
etg24 intelligenter verwalten

Rechnungsprogramm im Baukasten-System

Edooli, ein Online-Rechnungsprogramm bietet kleinen und mittleren Firmen eine Lösung für die täglichen Arbeiten im Büro. Das besondere an der Software ist, dass sich der Anwender seine gewünschte Lösung selbst aus verschiedenen Modulen zusammenbauen kann.

Große Unternehmen investieren in die Einführung unternehmensinterne Software (ERP-System) mitunter Monate und Jahre, bevor die Software produktiv zum Einsatz kommt. Kleinere Unternehmen haben nur teilweise ähnliche Anforderungen. Jedes Unternehmen ist individuell mit seinen eigenen Abläufen und seiner Organisation. Allerdings fehlt in kleineren Unternehmen oftmals das Budget, um eine individuell auf sie abgestimmte Software einführen zu können.

Eine Lösung dafür verspricht die Firma Rowisoft, die bereits seit dem Jahr 2000 Software für kleine und mittlere Unternehmen entwickelt. Die neue Software Edooli ist eine Cloud-Lösung und wird als „das vielleicht einfachste Rechnungsprogramm der Welt“ beworben.



Es besteht aus einem Basisprogramm, mit dem grundlegende Dinge erledigt werden können, wie beispielsweise das Schreiben von Rechnungen, Angeboten oder die Kunden- und Artikelverwaltung. Über einen integrierten App-Store kann der Anwender diverse Zusatzmodule hinzufügen und so seine ganz eigene, individuelle Software zusammenbauen.

So sind für das Programm beispielsweise Module für den Abgleich mit Online-Shops enthalten, eine Software für Vermiet-Firmen, Spezialfunktionen für Handwerksbetriebe und erweiterte CRM-Funktionen.

Der integrierte App-Store ist auch für App-Entwickler offen. So erhalten Entwickler Zugang zu einem eigenen Developer-Portal über das sie dann eigene Apps einrichten können. Dadurch steht mit Edooli auch kleinen und mittleren Unternehmen eine individuell anpassbare ERP-Software zur Verfügung, die sich an das Budget dieser Zielgruppe anpasst.

Das Basisprogramm Edooli ist für 7,90 Euro pro Monat (zzgl. MwSt.) erhältlich. Im App-Store sind die meisten Apps kostenlos, kostenpflichtig sind zum Beispiel die Module Warenwirtschaft für 9,90 Euro pro Monat oder das CRM-Paket für 3,90 Euro pro Monat.

Foto: Rowisoft

Hausbank

Mietkautionsservice und Immobilienverwaltung online

Die Hausbank Services für Immobilienverwalter

Kautions-Service
Verwalter-Service

Mietkautionen schnell und einfach

40.000 Immobilienbesitzer und -verwaltungen nutzen den Kautions-Service der Hausbank, um die täglichen Aufgaben effektiv und professionell zu bearbeiten.

- Gesetzeskonforme Anlagen
- Direkter Zugriff auf die Kaution
- Digitale Signatur (der archivirten Dokumente)
- Versand der Jahresabschlussunterlagen an den Verwalter
- Keine Kontoeröffnungs- und Kontoführungsgebühren
- Integrierter Zahlungsverkehr mit taggenauer Zinsberechung
- Papierlose Verwaltung aller relevanten Daten und Dokumente

Software Immobilienverwaltung online

Die zertifizierte Branchensoftware VS3 ermöglicht es Immobilienverwaltern, die Ausführung von Verwalteraufgaben einfach und kostengünstig zu erledigen.

- Datenmanagement (Personen-, Objekt-, Wohnungs-, Umsatz- und freie Stammdaten)
- Gesamt- und Einzelabrechnung
- Gesamt- und Einzelwirtschaftsplan
- Betriebskostenabrechnung für Mieter
- Teilintegrierte Heizkostenabrechnung
- Druckservice für Abrechnungen
- Plausibilitätsprüfung

Weitere Informationen unter:
Telefon: 0 89 55141-499
Mail: immo-vertrieb@hausbank.de

Hausbank München eG
Bank für Haus- und Grundbesitz
Sonnenstraße 13 · 80331 München

www.hausbank.de

Wohnung mit Huhn zu mieten

„Die sind mir einfach überlegen und schneller als ich“ lacht Julian Reus (Foto), Deutschlands schnellster Sprinter, über die Mieterhühner der Baugesellschaft Hanau. Der sympathische Leichtathlet hat die Patenschaft für das außergewöhnliche und in Deutschland einzigartige Projekt übernommen, bei dem man eine Wohnung mit Huhn mieten kann.

Was wie ein Aprilscherz klingt, hat mittlerweile gewaltig Fahrt aufgenommen und viele Fans bekommen: Die kommunale Baugesellschaft Hanau bietet ihren Mietern an, in den Wohnanlagen, wo es der Platz erlaubt, Hühnerställe mit Hühnern anzumieten, die von den Bewohnern betreut werden. Die Maßnahme verfolgt mehrere Ziele: Reduzierung des Bioabfalls in den Wohngebieten, Stärkung des sozialen Zusammenhalts, da sich für das Projekt oft Mietergemeinschaften bilden, ein Stück Natur in die Stadt und zu den Stadtkindern zu holen oder aber auch Senioren ein sinnvolles Hobby geben. Zum Dank gibt es für die Mieter jeden Tag frische Eier von glücklichen eigenen-Hühnern. Inzwischen gibt es bereits fünf Hühnerställe der Baugesellschaft, die von Mietern betreut werden. Die Ställe sind artgerecht konzipiert, haben geschützte Legebereiche, viel Frischluft und einen Auslauf, der von den Tieren kräftig zum Scharren genutzt wird. Fachliche Beratung gibt es zudem von Mitarbeitern des Unternehmens, die im Privatleben selbst Hühner halten.

Der 31-jährige Julian Reus, aktueller deutscher Rekordhalter über 100 Meter und Vize-Europameister mit der Staffel, ist in der Brüder-Grimm-Stadt Hanau geboren und hat somit eine natürliche Nähe zu dem außergewöhnlichen Projekt. „Ich finde diese Aktion prima, insbesondere weil sie Stadtkindern ein Stück Natur nahebringt und ja auch für Nachhaltigkeit und eine gesunde Ernährung steht“, so Reus. Es sei gut zu wissen, wo die Frühstückseier herkommen und mit was die Hühner gefüttert wurden. Die Baugesellschaft Hanau will mit Hilfe des sympathischen Sportlers die Idee noch populärer machen. „Julian Reus ist ein echter Sympathieträger“, erklärte dazu der Geschäftsführer des Unternehmens, Jens Gottwald und fügt schmunzelnd hinzu: „irgendwie sind unsere Hühner ja auch echte Leistungsträger“.

Foto: Baugesellschaft Hanau

Was Sie erwartet …
Der Immobilien-Verwalter 1 | 2020

| Klimaschutz durch Umstellung auf regenerative Trinkwassererwärmung

Der vergangene Sommer hat wieder neue Hitzerekorde erreicht und allerorten wird über Klimaschutz diskutiert. Doch wo fängt man an, um kurzfristig CO_2 einzusparen? Zum Beispiel bei der Trinkwassererwärmung. Denn warmes Wasser wird ganzjährig benötigt und kann in den meisten Fällen regenerativ erzeugt zu werden.

Im Zuge der aktuellen Klimadiskussion herrscht allgemeiner Konsens, dass gerade im Sommer durch den Einsatz von Erneuerbaren Energien weitgehend auf die Verbrennung von fossilen Energieträgern wie Öl und Gas verzichtet werden sollte. Da die Heizung im Sommer in der Regel nicht arbeiten muss beschränkt sich die Wärmeerzeugung in den Wohnungen weitgehend auf die Erwärmung von Trinkwasser. Mit der Kraft der Sonne kann ein Großteil der für die Trinkwassererwärmung benötigten Energie klimaneutral erzeugt werden. Solarthermische Lösungen sind jedoch nicht immer möglich. Wie könnte aber eine zukunftsfähige Trinkwassererwärmung für ganz Deutschland aussehen? Dazu erfahren Sie mehr in unserem Themenschwerpunkt Energetische Sanierung.

Erscheinungstermin: 10. Januar 2020
Redaktionsschluss: 10. Dezember 2019