

# Organisation



## DIN SPEC 91462 Anforderungen an die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen

Prof. Rainer Hummelsheim MRICS, Leipzig

Die Landschaft der Immobilienverwaltungen verändert sich im zunehmenden Maße. Die Gründe sind vielschichtig.

### 1. Beispiele für Veränderungen

- Alljährliche einmalige oder dauerhafte Zusatzaufgaben durch gesetzliche Regelungen wie unterjährige Verbrauchsinformationen („UVI“), Zensus 2022 und Grundsteuerreform allein in 2022.
- Alljährliche Änderungen und Neueinführung von gesetzlichen Regelungen, die insbesondere zu weiteren Mietrechtsverschärfungen und (Betriebs-)Kostensteigerungen führen.
- Erhebliche Mehrbelastungen durch die Corona-Pandemie und dem damit einhergehenden Personalausfall bei gleichzeitigem erhöhten Koordinierungsaufwand für Handwerker und Dienstleister.
- Zunehmende kundenorientierte Anforderungen an digitalisierte Prozesse und Dienstleistungen.
- Eingeschränkte Möglichkeiten der Berechnung von Zusatzleistungen.
- Durch Lohn- und Preissteigerungen wird die Verwaltung von Immobilien mit geringer Einheitenanzahl zunehmend unwirtschaftlich.
- Überregionale Betreuung wird schwieriger durch fehlende Präsenz vor Ort sowie eingeschränkter Verfügbarkeit von alternativen Dienstleistungs- und Handwerkerfirmen.
- Fehlender Personalnachwuchs, auch durch die Arbeitszeiten abends und am Wochenende für Eigentümerversammlungen.
- Mangelndes Interesse an Unternehmensnachfolge insbesondere bei kleineren, inhabergeführten Immobilienverwaltungen.

Immobilienverwaltungen müssen sich deshalb neu aufstellen. Aber nach welchen Kriterien?

### 2. Dienstleistungen und Aufgaben bisher wenig geregelt

Die Dienstleistungen und Aufgaben von Immobilienverwaltungen sind gesetzlich nicht geregelt mit Ausnahme der WEG-Verwaltung, wo geringere Mindestanforderungen an gewerbliche Immobilienverwaltungen formuliert sind. Auf dem Verwaltungsmarkt tummeln sich zahlreiche Anbieter, deren Leistungsspektrum sich sehr stark unterscheidet, so dass die Angebote von Immobilienverwaltungen nur bedingt vergleichbar sind. Teilweise ist den Immobilieneigentümern im Detail auch nicht bewusst, welche Leistungen zu erbringen sind bzw. erbracht werden sollen.

### 3. Initiierung und Vorteile einer DIN SPEC

Der Immobilienverband Deutschland IVD hat federführend die DIN SPEC 91462 „Anforderungen an die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen“ initiiert unter Mitwirkung des DIN-Verbraucherrats. Der DIN-Verbraucherrat ist eine unabhängige Institution, die die Interessen der Verbraucher wahrnimmt.

[www.haufe.de/immobilien](http://www.haufe.de/immobilien)

Unter der Leitung des DIN (Deutsches Institut für Normung e.V.) werden mit einer DIN SPEC in relativ kurzer Zeit bisher nicht beschriebene Standards erstellt, wenn ein breiter Konsens (noch) nicht vorhanden ist. Eine DIN SPEC kann die Grundlage für eine DIN-Norm sein und somit Vertrauen und Akzeptanz am Markt setzen.

### 4. Was die DIN SPEC 91462 leistet

Die DIN SPEC 91462 beschreibt die Leistungen und Aufgaben von Immobilienverwaltungen und definiert die in diesem Zusammenhang verwendeten Begriffe. Diese DIN SPEC gibt Verbrauchern und Immobilienverwaltungen einen transparenten Leitfaden für eine Zusammenarbeit. Sie vereinfacht damit auch die Vergleichbarkeit des Leistungskatalogs bei Auswahl einer neuen Immobilienverwaltung. Auf insgesamt 23 Seiten sind in der DIN SPEC 91462 die Aufgaben und Ziele sowie die Dienstleistungen von Immobilienverwaltung ausführlich und strukturiert in Abhängigkeit der unterschiedlichen Immobilienarten beschrieben. Die Checkliste in Anhang A kann als Grundlage für die Anforderungen der Immobilieneigentümer einerseits und das Leistungsspektrum der Immobilienverwaltungen andererseits genutzt werden.

### 5. Aufgaben und Ziele einer Immobilienverwaltung

Die Aufgaben und Ziele einer Immobilienverwaltung sind erstens die optimale Verwaltung von Immobilieneigentum. Diese muss ordnungsgemäß durchgeführt werden und effizient organisiert sein. Die Immobilienverwaltung fungiert dabei als kompetenter Ansprechpartner und Schnittstelle zwischen Eigentümern und Dienstleistern, Handwerkern, Mietern und Behörden. Ziel ist u. a. die Prozess- und Kostenoptimierung auch durch den Einsatz innovativer Produkte und Dienstleistungen. Die Aufgaben und Ziele sind in folgende Bereiche gegliedert:

- Kaufmännische Aufgaben und Ziele
- Personal der Gemeinschaft der Eigentümer und Immobilieneigentümer
- Technische Aufgaben und Ziele
- Kundenorientierte Aufgaben und Ziele
- Rechtliche Aufgaben und Ziele
- Betriebliche Leistungen

#### 5.1. Kaufmännische Aufgaben und Ziele

Zu den kaufmännischen Aufgaben gehören allgemein u. a. die Buchhaltung, die treuhänderische Verwaltung und Kontoführung der Gelder, die ordnungsgemäße Erstellung der Abrechnungen mittels einer professionellen Verwaltungssoftware, fristgemäße Bezahlung aller Rechnungen, Mahnwesen und ggf. Wirtschaftlichkeitsberechnungen.

Bei der Verwaltung von Wohnungseigentum sind neben den gesetzlichen Bestimmungen insbesondere die Teilungserklärung mit Gemeinschaftsordnung sowie die Beschlüsse Grundlage einer individuellen Verwaltung. Bei der Mietverwaltung übernimmt die Immobilienverwaltung die Aufgaben des Vermieters, hierbei sind ggf. die Besonderheiten für sozialen Wohnraum oder eine Mietpool-Regelung zu beachten.

Eine wichtige Aufgabe der Immobilienverwaltung ist die risikogerechte Versicherung der Immobilie und das Schadenmanagement als Schnittstelle zwischen Versicherung, Eigentümer, Mietern und Handwerkern.

#### 5.2. Personal der Gemeinschaft der Eigentümer und Immobilieneigentümer

Das liegenschaftsbezogen angestellte Personal muss organisiert und überwacht werden unter Beachtung des Arbeitsschutzes, des Sozialversicherungswesens und der Einkommensteuerregelungen.

#### 5.3. Technische Aufgaben und Ziele

Die Lebenszyklusphasen einer Immobilie gehen von der Planung, Errichtung, Bewirtschaftung bis zur Stilllegung. Im Rahmen der nachhaltigen

## Leistungsübersicht (Beispiel)

Gliederungspunkt	Gliederungsbezeichnung	Beschreibung der vertraglichen Leistungen	Grundleistung	Sonderleistung
4.2.1	Buchhaltung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.3	WEG weitere Aufgaben	Teilnahme an Beiratssitzungen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.2.3	Mietverwaltung	Mietersuche, ggf. in Kooperation mit Maklern	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.4.1	Bestandsaufnahme	Sicherstellung der Verkehrssicherheit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2	Kommunikation mit Mietern	Durchsetzung der Hausordnung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.6	Kommunikationsplattform	Bereitstellung eines Kundenportals	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Bewirtschaftung sollte eine gesamtheitlich geplante Instandhaltung, Instandsetzung, Modernisierung und Sanierung unter wirtschaftlichen und ökologischen Gesichtspunkten erfolgen.

Die Immobilienverwaltung beginnt mit einer Bestandsaufnahme und Auswertung aller Fristen als Grundlage für die laufende Instandhaltung für den Substanzerhalt und Modernisierung, zur Erhöhung des Standards, insbesondere auch energetischer Verbesserungen. Dabei sind Gewährleistungsansprüche zu überwachen und durchzusetzen.

Die Infrastruktur für die Medienversorgung (Strom, Wasser, Wärme) bzw. der Datenaustausch für die Gebäudebewohner bzw. Gebäudenutzer muss aufgebaut und unterhalten werden.

### 5.4. Kundenorientierte Aufgaben und Ziele

Hohe Kundenzufriedenheit ist Aufgabe und Ziel jeder Immobilienverwaltung. Ansprüche und Anforderungen der Kunden sind sehr unterschiedlich und abhängig von Immobilienart und Kundengruppe.

Zentrales Element ist die Kommunikation mit den Eigentümern und Mietern und wird wesentlich geprägt von den Kommunikationskanälen, wobei das Interesse an digitalen Kundenportalen zunimmt. Kundenfreundliche Sprechzeiten und anlassbezogen schnelle Reaktionszeiten fördern das partnerschaftliche Verhältnis.

Der verantwortungsvolle Umgang mit den Kunden und bei der Bewirtschaftung von Immobilien wird des Weiteren bestimmt durch gesetzliche Regelungen, ethische Grundsätze und persönliche Integrität.

### 5.5. Rechtliche Aufgaben und Ziele

Alle Tätigkeiten von Immobilienverwaltungen basieren auf rechtlichen Grundlagen. Die Kenntnisse der Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Satzungen usw. und der entsprechenden Rechtsprechung erfordern eine ständige Aus- und Fortbildung sowie Lektüre der Fachliteratur. Aufgabe und gleichzeitig Ziel ist eine aktuell rechtskonforme Verwaltungstätigkeit, ggf. in Zusammenarbeit mit Fachanwälten.

### 5.6. Betriebliche Leistungen

Immobilienverwaltungen sind Unternehmen, die im Interesse der Kunden und im Interesse der Mitarbeiterschaft dauerhaft erfolgreich wirtschaften müssen. Dabei sind Kundenansprüche und die Mitarbeiteransprüche in personeller und zeitlicher Hinsicht in Einklang zu bringen, ggf. auch unter Einbindung externer Dienstleister.

Für die kundenorientierte Verwaltung sind die zunehmende Digitalisierung, der Einsatz von leistungsfähiger Hardware und Verwaltungssoftware sowie mobiler Technik Bestandteil agiler Arbeitsorganisation.

## 6. Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen

Die Dienstleistungen von Immobilien sind zweitens abhängig von den Anforderungen der Auftraggeber, dem Leistungsspektrum der Immobilienverwaltungen und der zu verwaltenden Immobilie selbst. Dementsprechend besteht ein Verhandlungsspielraum, den Auftraggeber und Immobilienverwaltungen bedarfs- und immobilienbezogen nutzen können und sollen.

Die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen sind abhängig von der jeweiligen Immobilienart, da unterschiedliche Rechtsgrundlagen zu beachten und anzuwenden sind bei Dienstleistungen für Verwaltungen von Mietwohnmobilien (soziales Mietrecht), Sozialimmobilien (Sondergesetze), Gewerbeimmobilien (Vertragsfreiheit) und Wohnungseigentum (WEG).

Das Leistungsspektrum wird ferner geprägt von der Größe, Lebenszyklusphase, Anzahl der Eigentümer bzw. Mieter, dem Servicebedarf der Nutzer bzw. Bewohner, den Kosten sowie deren Umlagefähigkeit sowie der Qualität und der Umfang der Gebäudetechnik u. s. w.

## 7. Checkliste für das Leistungsspektrum

Die oben dargestellte Leistungsübersicht kann bei konsequenter Übertragung der beschriebenen Aufgaben und Ziele einer Immobilienverwaltung als Checkliste verwendet werden. Diese Checkliste schafft Transparenz für die Vergleichbarkeit von Verwaltungsangeboten und bietet als Vertragsbestandteil die Grundlage für die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit einem konkret vereinbarten Leistungsprofil.

Zusätzlich zu den individuellen Vereinbarungen über die Aufgaben und Ziele kann die Checkliste als Grundlage für die Berechnung und Vereinbarung des Verwalterentgeltes genutzt werden. Dazu bietet die Checkliste die Differenzierung in Grundleistungen und Sonderleistungen sowie eine Beschreibung der konkreten vertraglichen (Sonder-)Leistungen.

Ob und was als Sonderleistung definiert und vereinbart wird, liegt dann am Verhandlungsgeschick der Kunden und der Immobilienverwaltung.

## 8. Zusammenfassung

Die Grundidee der Zertifizierung ist die Schaffung eines Qualitätssiegels, mit dem eine Immobilienverwaltung sich am Markt besser positionieren kann. Die DIN SPEC ist eine freiwillige Selbstverpflichtung für Immobilienverwaltungen, sie zeigt gegenüber Verbrauchern auf, nach welchen Standards eine Immobilienverwaltung arbeitet. Das besondere bei der DIN SPEC-Zertifizierung ist, dass es sich um eine freiwillige betriebliche Zertifizierung handelt in Ergänzung zu den gesetzlichen Anforderungen der persönlichen Zertifizierungen von Angestellten der Immobilienverwaltungen. Zertifizierungen sind für Immobilienverwaltungen z. B. bei der DIAZert, der Zertifizierungsstelle der DIA Consulting AG, auf Antrag möglich.

Die DIN SPEC steht kostenfrei auf [din.de](http://din.de) zur Verfügung.

### DER AUTOR

Prof. Rainer Hummelsheim, Immobilienkaufmann und -fachwirt, ist GF einer Leipziger Hausverwaltung. Er ist Mitglied im Bundesfachausschuss Verwalter des IVD. Neben Lehraufträgen an den Hochschulen Mittweida und Anhalt sowie der BA Leipzig ist er auch als Honorarprofessor in der Ausbildung von IHK-Immobilienfachwirten und -kaufleuten tätig. [www.rainer-hummelsheim.de](http://www.rainer-hummelsheim.de)

