

## DIN SPEC 91462: Anforderungen an die Dienstleistung von Immobilienverwaltungen

Ein Appell von Prof. Rainer Hummelsheim, Vorsitzender IVD-Bundesfachausschuss Verwalter

Die Landschaft der Immobilienverwaltungen verändert sich im zunehmenden Maße. Die Gründe sind vielschichtig. Der Vorsitzende des IVD-Bundesfachausschusses, Prof. Rainer Hummelsheim, hat diese Veränderungen in einem Überblick zusammengefasst und erklärt, was sie für Immobilienverwalter bedeuten.

### 1. Beispiele für Veränderungen

- Alljährliche einmalige oder dauerhafte Zusatzaufgaben durch gesetzliche Regelungen.
- Alljährliche Änderungen und Neueinführung von gesetzlichen Regelungen, die insbesondere zu weiteren Mietrechtsverschärfungen und (Betriebs-)Kostensteigerungen für das Wohnen und Bauen zum Beispiel durch Mindestlohn und CO<sub>2</sub>-Abgabe und die Energiegesetze führen.
- Zunehmende kundenorientierte Anforderungen an digitalisierte Prozesse und Dienstleistungen.
- Teilweise eingeschränkte Möglichkeiten der Berechnung von Zusatzleistungen gegenüber den Kunden.
- Durch Lohn- und Preissteigerungen wird die Verwaltung von Immobilien mit geringer Einheitenanzahl zunehmend unwirtschaftlich, da die Grundleistungen unabhängig sind von der Anzahl der Wohn- oder Gewerbeeinheiten.
- Die Betreuung von überregionalen Verwaltungsbeständen wird schwieriger durch die fehlende Präsenz oder Kontrollmöglichkeit vor Ort sowie eingeschränkte Verfügbarkeit von alternativen Dienstleistungs- und Handwerkerfirmen.
- Fehlender Personalnachwuchs, auch durch die Arbeitszeiten abends und am Wochenende für Eigentümerversammlung bei der WEG-Verwaltung.
- Mangelndes Interesse an Unternehmensnachfolge insbesondere bei kleineren, inhabergeführten Immobilienverwaltungen.

Immobilienverwaltungen müssen sich deshalb neu aufstellen, Immobilieneigentümer gegebenenfalls neue Immobilienverwaltungen suchen. 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 be-



Bild: ©Freepik.com

wusst, welche Leistungen zu erbringen sind beziehungsweise erbracht werden sollen.

### 3. Initiierung und Vorteile einer DIN SPEC

Unser 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.

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 „Anforderungen an die Dienstleistungen von Immobilienverwaltungen“ 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. Die DIN SPEC 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 vorbereitete Checkliste in Anhang A kann als individuelle Grundlage für die Anforderungen der Immobilieneigentümer als Verbraucher 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 unter anderem 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 unter anderem die Buchhaltung, die treuhänderische Verwaltung und Kontoführung der Gelder, die ordnungsgemäße Erstellung der Abrechnungen mittels einer professionellen Verwaltungssoftware, fristgemäße Bezahlung aller Rechnungen, Mahnwesen und gegebenenfalls Wirtschaftlichkeitsberechnungen.

Bei der Verwaltung von Wohnungseigentum sind neben den gesetzlichen Bestimmungen insbesondere die Teilungserklärung mit Gemeinschafts-

ordnung 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, gegebenenfalls über eine Steuerberatung.

##### 5.3 Technische Aufgaben und Ziele

Die Lebenszyklusphasen einer Immobilie gehen von der Planung, Errichtung, Bewirtschaftung bis zur Stilllegung. Diese Phasen gelten auch für jedes Bauteil eines Gebäudes. Im Rahmen der nachhaltigen 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) beziehungsweise der Datenaustausch für die Gebäudebewohner beziehungsweise Gebäudenutzer muss aufgebaut und unterhalten werden.

##### 5.4 Kundenorientierte Aufgaben und Ziele

Eine hohe Kundenzufriedenheit ist Aufgabe und Ziel jeder Immobilienverwaltung. Die Ansprüche und Anforderungen der Kunden sind sehr unterschiedlich und teilweise abhängig von der 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 (Compliance).

**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, gegebenenfalls 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, gegebenenfalls auch unter Einbindung externer Dienstleister.

Für die kundenorientierte Immobilienverwaltung 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:

- Mietwohnimmobilien (soziales Mietrecht)
- Sozialimmobilien (Sondergesetze)
- Gewerbeimmobilien (Vertragsfreiheit)
- Wohnungseigentum (WEG)

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

**7. Checkliste für das Leistungsspektrum**

Die unten dargestellte Tabelle 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 so-

**Leistungsübersicht (Beispiel)**

Gliederungs-punkt	Gliederungs-bezeichnung	Beschreibung der vertraglichen Leistungen	Grund-leistung	Sonder-leistung
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	Kommunikations-plattform	Bereitstellung eines Kundenportals	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Bild: © macrovector - Freepik.com

wie 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 des IVD zur 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 zum Beispiel bei der DIAZert, der Zertifizierungsstelle der DIA Consulting AG, auf Antrag möglich. Für IVD-Mitgliedsunternehmen ist ein vereinfachtes Zertifizierungsverfahren implementiert.

Ein „Must-have“ für Immobilienverwaltungen des Immobilienverband Deutschland IVD! Zertifizieren Sie sich als Immobilienverwaltung, die Unterlagen dazu finden Sie auf der Webseite unseres IVD (siehe Kasten rechts).

### Hintergrund

„Mit geprüfter Qualität Eigentümer überzeugen und halten“ – Unter diesem Motto hat der IVD die DIN SPEC 91462 – Verwalterzertifizierung ins Leben gerufen. Die Grundidee der Zertifizierung ist die Schaffung eines Qualitätssiegels für Verwalter, mit dem man sich besser auf dem Markt positionieren kann. Es zeigt gegenüber Verbrauchern auf, nach welchen Standards ein Verwaltungsunternehmen arbeitet.

In der DIN sind die einzelnen Verwaltungsprozesse in Form eines Leistungskataloges für Miet- und WEG-Verwaltungen abgebildet. Eigentümer können somit transparent erkennen, welche Leistungen von ihrem Verwalter erbracht werden.

Die DIN SPEC ist eine freiwillige Selbstverpflichtung. Als Verwalter können Sie ab sofort einen Antrag stellen und erhalten nach erfolgreicher Überprüfung eine Bestätigung über die Zertifizierung. Mit dem Siegel können Sie dann in die Bewerbung gehen und neue Kunden von sich überzeugen.

Die Dienstleistungen einer Immobilienverwaltung sind in Deutschland nicht gesetzlich geregelt. Die DIN SPEC beschreibt Leistungen von Immobilienverwaltungen und definiert die in diesem Zusammenhang verwendeten Begriffe. Verbraucher und Immobilienverwaltungen haben somit einen transparenten Leitfaden für die Zusammenarbeit.



Die Anforderungen der DIN SPEC werden auch in dem Verwalter-Wiki des IVD erläutert und können durch Best-Practice-Beispiele angereichert und transparent gemacht werden – auch von Ihnen!

Informationen gibt es unter:

- Beim IVD Bundesverband: [www.ivd.net](http://www.ivd.net)
- Bei DIAZert: [www.diaconsulting.de](http://www.diaconsulting.de)