
IMMOBILIEN ZEITUNG

FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

Ein Beitrag aus der Immobilien Zeitung Nr. 47/09 vom 26.11.2009

www.immobilien-zeitung.de

HAUSVERWALTERSUCHE

Referenzen verlangen und Fragen stellen

Immer wieder klagen Eigentümer über die Unzuverlässigkeit oder gar Unfähigkeit ihrer Hausverwalter. Da diese in der Regel für fünf Jahre bestellt und nur schwer kündbar sind, müssen die Eigentümer erst einmal mit der Wahl leben. Sie sollten deshalb genau aufpassen, wen sie als Verwalter einsetzen und dem Kandidaten möglichst viele Fragen stellen.

Wer bei Google „Hausverwaltung“ und die betreffende Region eingibt, findet eine Fülle von Angeboten. Wie suche ich da den besten, sprich den für meine Zwecke geeigneten Hausverwalter heraus? Vor dieser Frage stehen viele Wohnungseigentümer oder -gemeinschaften, die sich im Grunde nicht mehr wünschen, als dass ihre Anlage ordnungsgemäß versorgt und ihr Vermögen sorgfältig verwaltet wird. Und dass auch sonst eben alles „gut läuft“. Die schlechte Nachricht ist: Handfeste Faktoren gibt es nicht. Ob ein Verwalter etwas taugt, stellt sich oft erst im Laufe der Zeit heraus. Wenn es dann Schwierigkeiten gibt, ist es regelmäßig schon zu spät. Zwar lässt sich ein unliebsamer Verwalter auch wieder abberufen. Doch erstens braucht es dafür einen wichtigen Grund. Und zweitens taucht spätestens dann die Frage nach dem richtigen Verwalter (wieder) auf. Um aus diesem Teufelskreis auszubrechen, lohnt es sich deshalb, bereits bei der Auswahl genauer hinzusehen – und hinzuhören.

Tip: Empfehlungen folgen

„Mundpropaganda ist der beste Weg“, sagt René Krug von der Hausverwaltung Main Taunus in Kelkheim. „Hausverwaltung ist Vertrauenssache – wir vergrößern uns über Empfehlungen.“ Die helfen auch, sich von dem schlechten Image zu befreien, mit dem die meisten Hausverwalter am Anfang kämpfen müssen. „Da es außer dem Gewerbeschein keinerlei Markteintrittsbedingungen gibt, sind vergleichsweise viele unprofessionelle Verwaltungen am Markt“, sagt Krug. Will heißen: Jeder, der sich dazu berufen fühlt, darf Immobilien verwalten, ohne besondere Qualifikation oder, wie Rechtsanwalt Uwe Wanderer von Wanderer und Partner in Berlin es nennt, „ohne berufliche Vorkontrolle“. „Das ist ein Problem“, findet auch der Präsident des Bundesfachverbands Wohnungs- und Immobilienverwalter (BFW), Thomas Meier, der eine Professionalisierung der Branche fordert, etwa durch „Zugangsvoraussetzungen, wie sie teilweise im europäischen

Ausland existieren“. Um das Ansehen der Verwalter zu erhöhen, hat der BFW bereits im Jahr 2006 ein so genanntes WertManagementSystem ins Leben gerufen und in diesem Jahr als verbindliches Kriterium für die Aufnahme in den Verband übernommen. Fazit: Auch die Verbandsmitgliedschaft kann eines der Auswahlkriterien für den gesuchten Hausverwalter sein. Sie sollte aber nicht das einzige bleiben.

„Kann man sich nicht auf eine direkte Empfehlung berufen, so kann man sich vom potenziellen Verwalter Referenzobjekte benennen lassen und dort nachfragen“, gibt Rechtsanwalt Wanderer eine denkbare Strategie vor. Petra Breitsameter von Blau-Weiss Hausverwaltungen-Immobilien rät, sich die Objekte anzuschauen und die Referenzkunden auf die Zusammenarbeit mit dem Verwalter anzusprechen: „Dabei kann man Fragen stellen wie: Ist er gut erreichbar? Sind seine Mitarbeiter freundlich? Da erfährt man eine ganze Menge.“

Vertrauen ist gut, Kontrolle besser

Auch der persönliche Eindruck ist wichtig. „Ich rate immer zu einem Bewerbungsgespräch bei der Eigentümerversammlung“, sagt Wanderer. BFW-Präsident Meier geht noch einen Schritt weiter: „Man sollte sich die Zeit nehmen und sich den Betrieb – und die Schreibtische! – anschauen.“ Dabei lernt man gleich die Struktur des Unternehmens kennen, erfährt, wer die Mitarbeiter und wie sie qualifiziert sind und gewinnt insgesamt einen guten Überblick über den Tätigkeits- und Erfahrungshorizont des künftigen Verwalters. „Man sollte sich ein paar Abrechnungen zeigen lassen und herausfinden, ob der Verwalter mit einem verständlichen EDV-Programm arbeitet“, rät Wanderer. Wichtig ist auch zu wissen, ob der Verwalter eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung besitzt und wie die Vertretung organisiert ist, wenn er einmal krank oder im Urlaub sein sollte. „Insgesamt gilt: viele Fragen stellen“, rät Volker Sindt, Geschäftsführer der Hausverwaltung Haus & Grund Kiel.

Entscheidend für den Verwalter ist seine Qualifikation. „Er sollte über kaufmännische, technische und juristische Kenntnisse verfügen“, nennt Breitsameter die Anforderungen. Nicht gerade wenig für eine zugangsfreie Tätigkeit. Doch zu den Aufgaben, die ein professioneller Hausverwalter zu bewältigen hat, gehören Buchhaltung und Abrechnung ebenso wie Sofortmaßnahmen bei Notfällen an und in der Immobilie und das Beschluss-Management nach dem Wohnungseigentumsgesetz (WEG). Nicht zuletzt braucht der Hausverwalter

auch psychologisches Geschick. „Gruppendynamische Prozesse bei Eigentümerversammlungen müssen zielorientiert geführt werden“, betont Meier. „Da ist der Verwalter als Mediator gefragt.“ Solche Allround-Genies sind sicher nicht leicht zu finden. In der Regel genügt es schon, wenn der Verwalter entsprechend qualifizierte interne oder externe Mitarbeiter oder den Kontakt zu Sachverständigen hat, an die er schwierigere Aufgaben delegieren kann.

Vorsicht bei Dumpingpreisen

Ein solcher Komplett-Service dürfte allerdings nicht ganz billig sein. Oder doch? „Es gibt immer wieder Verwalter, die ihre Leistungen zu Dumpingpreisen anbieten. Hier sollte man jedoch hellhörig werden“, sagt Wanderer. „Hier gilt wie so oft: Wer billig kauft, kauft teuer.“ Auch Thomas Meier beklagt, dass die Entscheidung für oder gegen einen Verwalter oft über den Preis gefällt wird. Die Experten raten, sich den Verwaltervertrag und insbesondere das Verhältnis zwischen Grund- und Sonderhonoraren genau anzuschauen. „Bei Schnäppchen sollte man vorsichtig sein“, rät Sindt. Er setzt stattdessen auf Marktkenntnis und die Nähe zum Kunden bzw. Objekt.

Verstand und Gefühl entscheiden

Und was ist, wenn es mit der Zusammenarbeit doch nicht klappt? „Im Grunde ist die Leidenschaft von Eigentümern groß. Die Verwalter haben Narrenfreiheit, weil ihre Arbeit nicht transparent ist“, sagt Meier. „Erst bei der Veruntreuung von Geldern wird ein Fass aufgemacht, und dann kommen die Probleme ans Licht.“ Auch juristisch betrachtet ist es keineswegs leicht, sich von einem unliebsamen Verwalter zu trennen. In der Regel ist dies nur aus einem so genannten wichtigen Grund möglich. „Nach der Rechtsprechung liegt ein wichtiger Grund vor, wenn aus objektiver Sicht das Vertrauensverhältnis nachhaltig gestört ist“, erklärt Wanderer. „Wann dies der Fall ist, entscheidet der Richter. Die Eigentümer gehen also ein hohes Prozessrisiko ein.“ Und noch etwas kommt hinzu: Wurde der Verwalter nachgewiesenermaßen zu Unrecht gekündigt, wird er in der Regel das restliche Honorar verlangen. Die Eigentümer müssen also schlimmstenfalls ein doppeltes Verwalterhonorar zahlen, nämlich das des ab- und das des neu gewählten Verwalters. „Über den Abwahlgrund wird häufig gestritten“, berichtet Wanderer aus der Praxis. „Aber der beste Streit ist der, den man nicht führen muss.“ Sein Fazit: „Eine Garantie gibt es nicht. Am Ende entscheidet der gesunde Menschenverstand.“ Oder, wie Breitsameter es ausdrückt, „das Bauchgefühl“.

(bre)

Checkliste Was frage ich den Verwalter?

- Üben Sie die Verwaltung haupt- oder nebenberuflich aus?
- Was ist Ihr erlernter/ausgeübter Beruf?
- Wie können Sie Ihre Qualifikation nachweisen (Diplom, bisherige Verwaltungstätigkeit)?
- Üben Sie außer der Verwaltung von Wohnungseigentum noch Miethausverwaltung, Maklertätigkeit oder Bauträgertätigkeit aus?
- Welche Weiterbildungsmöglichkeiten nehmen Sie für Ihren Tätigkeitsbereich wahr?
- Können Sie Referenzen vorweisen?
- Sind Sie Mitglied eines Fachverbands?
- Wie ist das Verwalterbüro besetzt? Gibt es feste Ansprechpartner? Eine 24-Stunden-Notfallnummer? Feste Sprechzeiten?
- Wie ist das Leistungsangebot?
- Welche Versicherungen haben Sie abgeschlossen und mit welcher Deckung?
- Bis wann werden die Wirtschaftspläne und Abrechnungen dem Verwaltungsbeirat zur Prüfung und der Eigentümerversammlung zur Beschlussfassung vorgelegt?
- Wie sind die Vertragskonditionen?
- Bestehen Verbindungen zu Hausmeistern und Handwerkern?
- Wie werden Instandhaltungsrücklagen angelegt?
- Welche Vollmachten wünschen Sie?

© Immobilien Zeitung, Quellen: BFW, Breitsameter