

# Hausverwaltung ist Vertrauenssache

Verwalter-Checkliste des VDIV Deutschland –  
so finden Sie eine professionelle Immobilienverwaltung

Stand: Februar 2020



# Ihr Wohneigentum in guten Händen!

## Worauf Eigentümer bei der Auswahl einer Immobilienverwaltung achten sollten

Ob selbstgenutzt oder vermietet, oft ist die Immobilie zentraler Baustein der privaten Altersvorsorge und erfreut sich – trotz vielfach steigender Immobilienpreise – einer hohen Nachfrage. Bundesweit gibt es rund 10 Millionen Eigentumswohnungen in etwa 2 Millionen Wohnungseigentümergeinschaften (WEG). Bis auf wenige Ausnahmen betrauen die WEG ein Unternehmen mit der Verwaltung der Immobilie. Hier immer die richtige Auswahl zu treffen ist schwierig, aber entscheidend. Denn stetig steigende Anforderungen des Gesetzgebers führen dazu, dass Immobilienverwalterinnen und -verwalter mehr als 60 Gesetze und Verordnungen beachten müssen, von denen viele immer wieder aktualisiert werden. Werden die umfangreichen Anforderungen nicht korrekt umgesetzt, kann das von Nachteil für die Eigentümer sein und letztlich zu einem Wertverlust der Immobilie führen. Eine unsachgemäße Immobilienverwaltung birgt zudem ein Risiko für die Eigentümergemeinschaft. Schließlich kann auch sie haften – beispielsweise in Folge von Sach- oder Personenschäden im Gebäude.

Immobilienverwaltungen tragen also eine große Verantwortung und schützen das Vermögen von Millionen Wohnungseigentümern. Dies erkennt mittlerweile auch die Politik und beginnt die Rahmenbedingungen für die Tätigkeit neu zu justieren. So müssen sich Immobilienmakler und Wohnimmobilienverwalter seit dem 1. August 2018 in einem Dreijahreszeitraum 20 Stunden weiterbilden und über eine Berufshaftpflichtversicherung mit einer Mindestversicherungssumme von 500.000 Euro je Versicherungsfall und von einer Million Euro für alle Versicherungsfälle eines Jahres verfügen. So sehen es das Gesetz zur Einführung einer Berufszulassungsregelung für gewerbliche Immobilienmakler und Wohnimmobilienverwalter und die konkretisierende Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV) vor. Eine berufsbezogene Ausbildung oder ein Sachkundenachweis ist jedoch noch immer nicht erforderlich. Aus diesem Grund sollte die

künftige Immobilienverwaltung mit besonders großer Sorgfalt ausgewählt werden, um qualitativ hochwertige Leistungen zu erhalten, den Wert der Eigentumswohnung langfristig zu erhalten und Risiken zu minimieren.

Da 20 Stunden Weiterbildung dem komplexen Tätigkeitsfeld des Verwalters aber keineswegs gerecht werden, verpflichten sich die Mitglieder der VDIV-Landesverbände mindestens 45 Stunden an Weiterbildung pro Objektbetreuer in drei Jahren zu erbringen und damit die Weiterbildungspflicht freiwillig mehr als zu verdoppeln. Zudem verfügen sie über eine Vertrauensschadenversicherung, die das Vermögen der Eigentümer im Schadensfall schützt. Die Mitgliedschaft in einem der VDIV-Landesverbände hat sich somit als Gütesiegel für eine professionelle Verwaltungsarbeit etabliert.

### „Qualität hat ihren Preis“ – auch in der Immobilienverwaltung!

Wohnungseigentümer sollten bei der Suche niemals die Vergütung als entscheidendes Kriterium bei der Auswahl ihres Verwalters zugrunde legen – dies rächt sich meist. Denn wie beim Bau gilt auch bei der Verwaltung: Wer billig und schlecht baut, muss sich nicht wundern, dass die Instandsetzungskosten hoch sind. Wem die eigene Immobilie etwas wert ist, sollte diese auch gut managen lassen.

Mit der neu überarbeiteten Verwalter-Checkliste des VDIV Deutschland erhalten Sie daher wichtige Hinweise, worauf Sie bei der Auswahl eines Verwalters achten sollten, damit Ihr Wohneigentum in guten Händen ist. Zudem unterstützen wir Sie unter [www.vdiv.de/verwaltersuche](http://www.vdiv.de/verwaltersuche) bei der Suche nach einer hauptberuflichen Immobilienverwaltung in Ihrer Nähe – die Suche ist für Sie selbstverständlich kostenlos und unverbindlich. Übrigens: Auf den Webseiten unserer Landesverbände können Sie eine Übersicht der Mitgliedsunternehmen in den jeweiligen Bundesländern abrufen.

### Über den VDIV Deutschland:

Der Verband der Immobilienverwalter Deutschland vertritt rund 3.000 professionelle Immobilienverwaltungen, die sich einer strengen Berufsordnung verpflichten und regelmäßig an Weiterbildungen teilnehmen. Als Branchenverband treten wir seit über 30 Jahren für Pflichtversicherungen sowie einen Fach- und Sachkundenachweis für Verwalter ein, denn nur mit Hilfe von beruflichen Mindestqualifikationen lässt sich eine dauerhaft hohe und nachhaltige Qualität am Markt gewährleisten und damit die Altersvorsorge von Millionen Bürgerinnen und Bürgern langfristig schützen.

### Herausgeber:

Verband der Immobilienverwalter Deutschland e. V. (VDIV Deutschland)  
Leipziger Platz 9 · 10117 Berlin  
T 030 300 96 79 - 0 · F 030 300 96 79 - 21  
[office@vdiv.de](mailto:office@vdiv.de) · [www.vdiv.de](http://www.vdiv.de)

Die VDIV-Deutschland-Publikation „Hausverwaltung ist Vertrauenssache! Verwalter-Checkliste des VDIV Deutschland“ kann kostenfrei unter [www.vdiv.de/verwaltercheckliste](http://www.vdiv.de/verwaltercheckliste) heruntergeladen werden. Die Vervielfältigung der Publikation bzw. Teile davon sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des VDIV Deutschland e. V. gestattet.

## Allgemeines

- Ist die Verwaltung aufgrund der räumlichen Entfernung zum Objekt in der Lage, die Immobilie und dazugehörige Anlagen ordnungsgemäß zu verwalten?
- Hat die Verwaltung Ihre Wohnanlage vor Angebotsabgabe in Augenschein genommen?
- Können Ihre Fragen sachgemäß, verständlich und zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet werden?
- Ist das Unternehmen Mitglied in einem der Landesverbände des Verbandes der Immobilienverwalter Deutschland e. V. (VDIV Deutschland)?
- Ist die Immobilienverwaltung hauptberuflich tätig?
- Kann die Verwaltung die seit 1. August 2018 vorgeschriebene Gewerbeerlaubnis nach § 34c Gewerbeordnung vorlegen?
- Hat die Verwaltung bereits nachweisbare Erfahrung mit der Verwaltung ähnlich großer Eigentümergemeinschaften, und können entsprechende Referenzen vorgelegt werden?
- Sind die Referenzobjekte in einem guten bzw. gepflegten Zustand (sofern eine Besichtigung möglich ist)?
- Nimmt sich die Verwaltung ausreichend Zeit für die Erstbesichtigung und das Gespräch mit dem Beirat?
- Hat die Verwaltung eine ordnungsgemäße Geschäftsadresse?
- Teilt die Immobilienverwaltung, wie gesetzlich gefordert (§ 11 Nr. 3 MaBV), unverzüglich nach Anfrage die berufsspezifische Qualifikation des Gewerbetreibenden sowie der Objektbetreuer mit?
- Werden regelmäßig vom Gewerbetreibenden sowie von den Objektbetreuern qualitativ hochwertige Fort- oder Weiterbildungsmaßnahmen mindestens im gesetzlich geforderten Umfang von 20 Stunden in drei Jahren (§34c Abs. 2a GewO) absolviert?
- Zeigt die Immobilienverwaltung, wie gesetzlich gefordert (§ 11 Nr. 3 MaBV), unverzüglich nach Anfrage Zertifikate und Bescheinigungen über die in den vergangenen Jahren absolvierten Weiterbildungen vor?
- Nimmt die Verwaltung die Aufgaben mit ihrem eigenen Personal wahr und verzichtet auf Subunternehmen für Verwalteraufgaben?
- Hat die Verwaltung Rahmenverträge mit Energieversorgern oder Kooperationen mit Versicherungsunternehmen?

## Versicherungsschutz

- Kann der Verwalter die gesetzlich geforderte Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung im Umfang von 500.000 Euro pro Versicherungsfall und 1.000.000 Euro für alle Versicherungsfälle eines Jahres vorweisen?
- Kann der Verwalter eine Betriebs-Haftpflichtversicherung vorweisen?
- Besitzt der Verwalter auch eine Vertrauensschaden-Versicherung zum Schutz Ihres Vermögens?

## Vertragsgestaltung

- Mit wem gehen Sie ein Vertragsverhältnis ein – ist die Firmierung auf dem Vertragsdokument korrekt?
- Sind die Aufgaben der Verwaltung klar und übersichtlich geregelt?
- Sind die Befugnisse der Verwaltung klar geregelt?
- Sind die Pflichten der Eigentümergemeinschaft klar geregelt?
- Ist die Verwaltervergütung als Bruttobetrag angegeben?
- Ist die Haftung klar geregelt?
- Erfolgte eine Widerrufsbelehrung?
- Wie ist die Laufzeit des Vertrages (max. 5 Jahre sind möglich, bei Erstbestellung von Neubauten max. 3 Jahre)? Sind feste Kündigungsfristen bei einer Laufzeit von weniger als 5 Jahren vereinbart?
- Geht die Verwaltung auf vertragliche Sonderwünsche der Eigentümergemeinschaft ein?
- Liegt Ihnen ein professioneller Vertrag vor – beispielsweise auf Grundlage der VDIV-Musterverträge?

## Kaufmännische Geschäftsführung und Büroorganisation

- Erscheint die Büroorganisation/der Bürobetrieb professionell?
- Gibt es feste Ansprechpartner und Erreichbarkeiten?
- Verfügt das Unternehmen über eine professionell gestaltete Webseite?
- Gibt es auf der Webseite ggfs. ein Kunden-Onlineportal, auf dem Dokumente und/oder Verträge oder weiterführende Informationen für Eigentümer/innen abrufbar sind?
- Prüft die Verwaltung bei Übernahme der Eigentümergemeinschaft die mit Dritten bestehenden Verträge darauf, ob sie aktualisiert werden müssen?
- Wie ist die Erreichbarkeit der Verwaltung geregelt? Gibt es feste Bürozeiten bzw. Sprechstunden und eine Notfalltelefonnummer?
- Ergehen die Einladungen zu den Eigentümerversammlungen fristgerecht und kundenorientiert?
- Sind die Unterlagen für Eigentümerversammlungen übersichtlich und nachvollziehbar aufbereitet?
- Erfolgt der Versand der Protokolle von Eigentümerversammlungen innerhalb eines überschaubaren Zeitraums?
- Wird eine Beschlussammlung geführt und ist diese verständlich aufgeschlüsselt?
- Werden über jeden Vorgang Belege geführt? Sind diese Vorgänge und Belege nachvollziehbar und transparent?
- Werden verständliche und übersichtliche Jahresabrechnungen und Wirtschaftspläne mit allen steuerlichen Ausweisen erstellt?

- Verwendet die Verwaltung eine aktuelle Verwaltungssoftware?
- Ist die Vertretungsvollmacht geregelt? Verfügt im Krankheits- und Urlaubsfall eine andere Person im Unternehmen über die notwendigen Kompetenzen und Vollmachten, damit die Verwaltung für die Eigentümergemeinschaft problemlos erfolgen kann?

### Finanz- und Vermögensverwaltung

- Ist das Hausgeldkonto auf den Namen der Eigentümergemeinschaft angelegt?
- Ist auch bei Rücklagekonten die Eigentümergemeinschaft die Kontoinhaberin?
- Werden die Konten von Kreditinstituten geführt, die Erfahrung mit WEG-Konten haben?
- Kann die Verwaltung bei der Bank die Online-Einsichtnahme in die WEG-Konten für den Beirat vereinbaren?
- Wird die Höhe einer Instandhaltungsrücklage nachvollziehbar ausgewiesen und aufgeschlüsselt?
- Sind die Rücklagen mündelsicher angelegt, so dass Wertverluste praktisch ausgeschlossen sind?
- Ist die Verfügungsvollmacht für den Notfall geregelt? Kann im Krankheits- und Urlaubsfall ein weiterer Kompetenzträger Zahlungen veranlassen?

### Technische Verwaltung und Sanierungen

- Hat die Verwaltung bereits Sanierungsmaßnahmen begleitet? Gibt es auch eigene Erfahrungen mit energetischen und/oder altersgerechten Sanierungsmaßnahmen?
- Nimmt die Verwaltung regelmäßig Begehungen vor, um den Instandhaltungsbedarf zu ermitteln?
- Bestehen Checklisten z. B. für regelmäßige Begehungen der Wohnanlage oder für Wartungen?
- Sind die Objektbegehungsprotokolle nachvollziehbar geführt?
- Werden bei größeren Maßnahmen, z. B. Sanierungen, mehrere nachvollziehbare Angebote eingeholt?
- Verfügt die Verwaltung über eigenes technisches Personal oder ein belastbares Netzwerk (z. B. zu Handwerkern, Architekten, Sachverständigen, Energieberatern, Messdienstleistern), um die Eigentümergemeinschaft bei technischen Fragen zu beraten? Kann der Verwalter den Eigentümern bei Bedarf die Beauftragung von geeigneten Sonderfachleuten empfehlen?

Die Verwalter-Checkliste des VDIIV Deutschland gibt Orientierungspunkte und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Je mehr Fragen Sie positiv beantworten können, desto sicherer können Sie sich in Ihrer Verwaltung sein. Bei einem hohen Prozentsatz an verneinenden Antworten gilt es bei der entsprechenden Immobilienverwaltung nachzufragen oder sich weiteren Rat einzuholen.

Der VDIIV Deutschland bietet laufend aktualisierte Musterverträge für die Verwaltung von Wohnungseigentümergemeinschaften, Miethäusern und Sondereigentum an. Die Immobilien Zeitung bewertete diese als „klar, WEG-freundlich formuliert und damit empfehlenswert“.

Berlin, im Februar 2020