

2. Verwalterpflichten und Haftung

Christoph Kothbauer

2.1. Zum Thema

Bereits im Handbuch Immobilienbewirtschaftung¹ werden die Verantwortung des Immobilienverwalters für die **Gebäudesicherheit** und die daraus resultierenden haftungsrechtlichen Überlegungen dargestellt. Im vorliegenden Praxishandbuch wird nun die Thematik anhand zweier für den gegenständlichen Zusammenhang durchaus repräsentativer **Beispiele**, nämlich einerseits des **Winterdienstes** im Rahmen der Liegenschaftsbetreuung und andererseits der **Gebäudebeschaffenheit** nach Maßgabe des jeweiligen Standes der Technik näher illustriert.

2.2. Winterdienst

2.2.1. Allgemeines zum Winterdienst

2.2.1.1. § 93 StVO

Im Rahmen der den Liegenschaftseigentümer (und damit in weiterer Folge auch den Verwalter) im Rahmen der deliktischen Haftung treffenden Schutzgesetze sind die Gehsteig- und Dachbetreuungspflichten nach der Straßenverkehrsordnung (StVO) von besonderer Bedeutung: Gemäß § 93 Abs 1 StVO haben die Eigentümer von Liegenschaften in Ortsgebieten, ausgenommen die Eigentümer von unverbauten land- und forstwirtschaftlichen Liegenschaften, dafür zu sorgen, dass die entlang der Liegenschaft in einer Entfernung von nicht mehr als 3 m vorhandenen, dem öffentlichen Verkehr dienenden Gehsteige und Gehwege einschließlich der in ihrem Zuge befindlichen Stiegenanlagen entlang der ganzen Liegenschaft in der Zeit von 6.00 bis 22.00 Uhr von Schnee und Verunreinigungen gesäubert sowie bei Schnee und Glatteis bestreut sind. Ist ein Gehsteig (Gehweg) nicht vorhanden, so ist der Straßenrand in der Breite von 1 m zu säubern und zu bestreuen.² Nach § 93 Abs 2 StVO haben die genannten Liegenschaftseigentümer ferner dafür zu sorgen, dass Schneewächten oder Eisbildungen von den Dächern ihrer an der Straße gelegenen Gebäude entfernt werden.

¹ Pkt 1.3.3.2.

² Zu allfälligen Einschränkungen dieser Verpflichtung im Verordnungswege siehe § 93 Abs 4 StVO. So ist etwa in Wien gemäß § 1 Abs 1 der Wr Gehsteigreinigung-Verordnung (Verordnung des Magistrates der Stadt Wien betreffend die Reinigung von Gehsteigen, Gehwegen und Stiegenanlagen, ABl 2012/12) die in § 93 Abs 1 StVO vorgeschriebene Verpflichtung bei Gehsteigen und Gehwegen nur bis zu einer Breite von 1,50 m zur Gänze zu erfüllen. Sind diese Verkehrsflächen breiter als 1,50 m, dann müssen nur zwei Drittel ihrer gesamten Breite, mindestens jedoch 1,50 m fortlaufend in einer zusammenhängenden Fläche von Schnee gesäubert und bei Schnee und Glatteis bestreut werden. Diese Einschränkung gilt jedoch nicht für die Säuberung von Verunreinigungen und Schnee sowie die Bestreuung der Gehsteige bei Schnee und Glatteis in Kreuzungsbereichen, auf der Höhe von Schutzwegen, in Haltestellenbereichen eines Massenbeförderungsmittels und in Bereichen, die an Parkplätze für gehbehinderte Personen angrenzen (§ 1 Abs 2 Wr Gehsteigreinigung-Verordnung).

Die Bestellung eines Verwalters zählt zu den Maßnahmen der ordentlichen Verwaltung und bedarf im Wohnungseigentum eines entsprechenden Mehrheitsbeschlusses. Ein solcher Beschluss ist sowohl für die Kündigung des bisherigen Verwalters als auch für die Bestellung des neuen Verwalters notwendig.

Vor der Annahme eines Verwaltungsmandats zur Verwaltung einer Eigentümergemeinschaft im Wohnungseigentum ist es empfehlenswert, beim zuständigen Bezirksgericht nachzufragen, ob ein von der Eigentümergemeinschaft gefasster Beschluss zur Abberufung des alten Verwalters und/oder zur eigenen Neubestellung zum Verwalter in Rechtskraft erwachsen ist oder mitunter von einzelnen Eigentümern gerichtlich beeinsprucht wurde.

Hingegen kann eine Verwaltungsvollmacht im schlichten Eigentum von der Mehrheit (idR nach Grundbuchsanteilen) der Liegenschaftseigentümer jederzeit ohne einen Beschluss und ohne Einhaltung von Fristen und Terminen widerrufen werden. Aus abrechnungstechnischen Gründen ist allerdings ein Verwaltungswechsel zu gewissen monatlichen, quartalsweisen oder halb-jährlichen Stichtagen (abrechnungsabhängig) empfehlenswert.

Entsprechende Vollmachtsformulare sind bei diversen Verlagen oder bei Fachgruppe/Fachverband der Immobilien- und Vermögenstreuhänder erhältlich.

Wegen der Wichtigkeit wird nochmals wiederholt

Eine gemäß Vollmacht grundsätzlich berechtigte Handlung des Verwalters kann im Verwaltungsvertrag zwischen Eigentümer und Verwalter als nicht zulässig formuliert sein. Trotzdem würde die im Innenverhältnis nicht erlaubte Handlung des Verwalters nach außen Wirksamkeit haben, soweit ein betroffener Dritter von der Einschränkung keine Kenntnis hätte (diese weder kannte noch kennen musste).

Wenn der Verwalter Maßnahmen setzt, die im Innenverhältnis zwischen Verwalter und Klient so nicht vereinbart (erlaubt) sind, überschreitet der Verwalter seine Vollmacht und ist gegebenenfalls dafür seinem Klienten gegenüber haftbar.

Achtung!

Soweit der Verwalter Vollmacht zur Vertretung seines Klienten und zur Verwaltung seiner Liegenschaft/en inne hat, hat er zu prüfen, ob er auf Basis der erteilten Vollmacht und des gegebenenfalls geschlossenen Verwaltungsvertrages auch im Hinblick auf das zuvor bestehende Verwaltungsverhältnis berechtigt ist, den Prozess der üblichen Verwaltungsübernahme einzuleiten. Insbesondere ist zu prüfen, ob das bisherige Verwaltungsverhältnis beendet wurde.

Das Aussprechen einer Kündigung gegenüber einem verwaltenden Kollegen im Namen eines potenziellen Kunden/Klienten ist nach Ansicht des Autors *Gutmann* als grob standeswidrig festzuhalten. So ist in den Standesregeln geregelt, dass auch die Bewerbung für die Verwaltung eines Hauses, das bereits ein Kollege verwaltet, standeswidrig ist. In diesem Zusammenhang ist das Aussprechen der Kündigung zu sehen.

Gesichtspunkte sachlich herauszuheben. Ein ganz wesentlicher Punkt ist die Klärung der Frage, ob das Verwaltungsende gleichzeitig im Zusammenhang mit der Beendigung eines Eigentumsverhältnisses steht, daher auch der Eigentümer seine Verwaltungsaufgaben zu einem Stichtag beendet, oder bei Beibehaltung der bestehenden Eigentumsverhältnisse der Verwaltungsvertrag beendet wird.

Der Unterschied dieser beiden Konstellationen liegt im Wesentlichen in der Beurteilung der Aufgabenstellung und Funktion des Verwalters, der seine Aufgaben beenden soll und dafür zu sorgen hat, dass die für die Liegenschaft weiter zu erfüllenden Verwaltungsaufgaben bewerkstelligt werden können.

Diese Gedanken beziehen sich eher auf die Verwaltungsaufgaben eines Miethauses, da im Wohnungseigentum Veränderungen in den Eigentumsverhältnissen weniger ausschlaggebend für den Wechsel sind. Im Wohnungseigentumsrecht sind allerdings die Bestimmungen rund um die Rechte und Pflichten eines gesetzlich bestellten Verwalters aus der Sicht der Rechtsprechung mit Aufgabenstellungen und Verantwortungen verbunden, auf die gesondert einzugehen ist. Bevor also Unterlagen übergeben werden, muss geklärt sein, welche Aufgabenstellungen mit der Beendigung verbunden sind. Für alle Konstellationen trifft aber die Aussage zu, dass zwischen den beiden Verwaltern (Abgebender – Übernehmender) niemals ein Vertragsverhältnis entsteht.

5.2.1. Verwaltungsende im Zusammenhang mit einer Veränderung der Eigentumsverhältnisse (Veräußerung der Liegenschaft)

In einem solchen Fall sind die Vereinbarungen, die im Vertragsverhältnis des ehemaligen (noch) Auftraggebers mit seinem Nachfolger geregelt sind, für die Aufgabenstellung des Verwalters maßgeblich. Der Auftraggeber legt diese mit seinem Vertragspartner fest und der Verwalter als Vertreter seines Auftraggebers erfüllt dessen Aufträge. Das bezieht sich auf alle Verwaltungsaufgaben.

Der Auftraggeber legt fest, ob die Abrechnungen aus der Vergangenheit bzw welche Urkunden und Schriftstücke an den neuen Verwalter zu übergeben sind. Die aufzubewahrenden Unterlagen im Besitz des Hausverwalters sind auch mit ganz wenigen Ausnahmen von der Rechtsprechung als Unterlagen des Auftraggebers zu verstehen. Zu den vorgenannten Ausnahmen zählen nur handschriftliche Aufzeichnungen des Verwalters zu Verwaltungsaufgaben (handschriftliche Kalkulationen für Mietzinsbildung, Kalkulationen für BK Pauschalen ...). Die Erstellung einer Abrechnung mit Unterstützung der verwaltungseigenen Software führt nicht zur Rechtsfolge, dass die Abrechnung im Eigentum des Verwalters steht. Daraus folgt, dass am besten schon vor der Vertragsunterzeichnung (kommt aber in der Praxis nur ganz selten vor) mit dem Auftraggeber festgelegt werden sollte, welche Unterlagen an den Übernehmer zu übergeben sind.

Ergibt sich aus der Abrechnung ein Überschuss zugunsten der Hauptmieter, so ist der Überschussbetrag zum übernächsten Zinstermin zurückzuerstatten. Ergibt sich aus der Abrechnung ein Fehlbetrag zu Lasten der Hauptmieter, so haben die Hauptmieter den Fehlbetrag zum übernächsten Zinstermin zu entrichten.

Gem § 21 Abs 4 MRG hat der Mieter – sofern der Vermieter nicht von der Jahrespauschalverrechnung gem § 21 Abs 3 MRG Gebrauch macht – den auf seinen Mietgegenstand entfallenden Anteil an den Betriebskosten und den laufenden öffentlichen Abgaben an den Vermieter am 1. eines jeden Kalendermonats zu entrichten, wenn ihm dessen Höhe vorher unter Vorlage der Rechnungsbelege nachgewiesen wird. Dabei kann der Vermieter jeweils die Betriebskosten und Abgaben in Anschlag bringen, die spätestens am genannten Tag fällig werden.

In jedem dieser Fälle sind die Betriebskosten und Abgaben nur zu entrichten, wenn dem Mieter deren Höhe wenigstens drei Tage vorher unter Vorlage der Rechnungsbelege nachgewiesen wird.

Betriebskosten und Abgaben, deren Fälligkeit vor mehr als einem Jahr eingetreten ist, können nicht mehr geltend gemacht werden (Präklusivfrist).

6.1.13.2. Judikatur in Kurzform zu § 21 Abs 3 und 4 MRG – Betriebskostenrechnung

- Die Betriebskostenabrechnung soll
 - aus einem übersichtlichen Verzeichnis der Einnahmen und Ausgaben bestehen
 - die Kontrolle der Belege ermöglichen
 - Hauptmietern ermöglichen zu erkennen, welche Überschüsse oder Nachzahlungen ihnen aus der Gegenüberstellung der bezahlten Pauschalraten und tatsächlich angefallenen Kosten entstanden sind (OGH 5 Ob 2326/96d)
- Zahlungsverpflichtung des Mieters besteht für fällige Beträge ohne Rücksicht darauf, ob diese vom Vermieter auch bereits bezahlt wurden (OGH 5 Ob 6/08f)
- Eine Auflistung der monatlichen Pauschalraten einzelner Bestandsobjekte ist nicht erforderlich (OGH 5 Ob 189/09v)
- Belegeinsicht muss in geeigneter Weise, jedoch nicht im Hause (in der Liegenschaft) stattfinden (LGZ 41 R 341/86)
- Der Mieter hat kein Recht, Originalbelege zum Kopieren in einer Kopieranstalt mitzunehmen. Der Mieter muss im zeitlichen Zusammenhang um Kopieherstellung ersuchen (OGH 5 Ob 149/99)
- Der zeitliche Zusammenhang ist jedenfalls gewahrt, wenn der Mieter die Kopieherstellung binnen 6 Monaten nach gehöriger Auflage verlangt (5 Ob 324/99)
- Ein Kostenersatz von 0,40 € pro Kopie für die Anfertigung von Belegkopien der BK-Abrechnung ist angemessen. Darüber hinausgehende Kosten einer Büroorganisation sind nicht zu ersetzen (LGZ 40 R 110/07h)

6.3.10.3. Mietzinsminderungsanspruch

Verschafft der Bestandgeber dem Bestandnehmer nicht den bedungenen Gebrauch oder verletzt er ihm obliegende Erhaltungspflichten, so kann der Bestandnehmer entweder am Vertrag festhalten und Erfüllung verlangen oder aber vom Vertrag zurücktreten. Der Mietzinsminderungsanspruch steht unabhängig davon zu und setzt kein Verschulden des Bestandgebers an der Unbrauchbarkeit voraus; dagegen schließt ein Verschulden des Bestandnehmers die Mietzinsminderung aus.²⁸³ Der ex lege eintretende Mietzinsminderungsanspruch besteht ab dem Eintritt der Gebrauchsbeeinträchtigung bis zu deren Behebung und wird als Gewährleistungsbefehl eigener Art verstanden. Die Beweislast für das Vorliegen eines Mangels trifft den Bestandnehmer.²⁸⁴

6.3.10.3.1. Störungen und Rechtsmängel

Im Rahmen des Bestandvertrages ist der Bestandgeber verpflichtet, Störungen des Gebrauches oder der Nutzung des Bestandobjektes zu unterlassen sowie gegen Störungen durch Dritte vorzugehen, sofern diese den bedungenen Gebrauch wesentlich beeinträchtigen. Im Fall von Rechtsmängeln (zB Fehlen behördlicher Genehmigungen) tritt eine Mietzinsminderung jedoch nur ein, soweit dem Bestandnehmer dieses Risiko nicht vertraglich überbunden wurde, der Rechtsmangel zu einer tatsächlichen Gebrauchsbeeinträchtigung geführt hat und die Ursache für das Fehlen der Bewilligung in der Bestandgebersphäre oder in der neutralen Sphäre liegt.²⁸⁵

6.3.10.3.2. Geltendmachung

Die Aufforderung zur Mängelbehebung an den Bestandgeber selbst begründet noch keinen Vorbehalt der Mietzinsrückforderung und muss daher mit einem Mietzinsminderungsanspruch verknüpft werden. Das Mietzinsminderungsrecht kann hingegen bereits bei Vorliegen der Tatbestandsvoraussetzungen des § 1096 ABGB geltend gemacht werden, ohne dass es hierzu einer gesonderten Rechtsgestaltungserklärung oder einer gerichtlichen Klage bedarf. Überdies kann ein rechtsgrundlos geleisteter Mietzins bei Irrtum des Bestandnehmers gem § 1431 ABGB zurückverlangt oder gegen spätere Mietzinsforderungen aufgerechnet werden.²⁸⁶ Der Mietzinsminderungsanspruch ist immer nur für die Dauer und in dem Ausmaß der Unbrauchbarkeit zu berücksichtigen, sodass die Mietzinszahlungspflicht des Bestandnehmers in diesem Zeitraum verringert oder aufgehoben wird.²⁸⁷ Wurde die Unbrauchbarkeit jedoch vom Bestandnehmer verschuldet oder muss er nach den § 1111 bzw § 1313a ABGB dafür einstehen, so entfällt der Mietzinsminde-

283 OGH 10.2.1999, 9 Ob 348/98m.

284 Vgl *Lindinger*, Mietzinsminderung² 26 ff.

285 Vgl *Lindinger*, Mietzinsminderung² 49.

286 OGH 15.2.2006, 3 Ob 286/05p.

287 OGH 15.5.1997, 1 Ob 27/97w.

das Grundstück (Wohnung) nahezu ausschließlich für Umsätze verwendet, die den Vorsteuerabzug nicht ausschließen (mindestens zu 95 % für steuerpflichtige oder echt steuerfreie Umsätze).⁵⁸⁸

In den Vorschriften ist die Umsatzsteuer gegenüber den Wohnungseigentümern jeweils gesondert auszuweisen (§ 11 UStG). Nicht erforderlich ist ein Ausweis hinsichtlich jeder einzelnen Ausgabenpost, da eine Verpflichtung zur Aufgliederung der an die Eigentümergemeinschaft erbrachten Entgelte nach Nettorentgelt und Umsatzsteueranteil WE-rechtlich nicht besteht.

Zur Soll-/Ist-Versteuerung siehe Pkt 7.7.3.2. „Steuergebarung – Umsatzsteuer“.

Rücklagen zum Instandhaltungsfonds

Hinsichtlich der Rücklagen gilt die Leistung dann als bewirkt, wenn die Beiträge für Liegenschaftsaufwendungen gleich welcher Art verausgabt werden. Sie sind dann im Zeitpunkt der Verausgabung der Umsatzsteuer zu unterziehen (diese Zahlungen gelten iSd UStG nicht als Anzahlungen).⁵⁸⁹

Sollte die Finanzierung nicht zur Gänze durch den Reparaturfonds möglich sein, ist oft die Aufnahme eines Darlehens notwendig. Für diese Zinsen muss nach Ansicht des BMF 10 bzw 20 % USt (je nach Nutzungsart des Wohnungseigentümers verrechnet werden – Vorsteuerverlust bei übertragenen WE-Objekten oder Wohnungseigentumsbegründung bei nicht zu Wohnzwecken genutzten Objekten nach dem 31.8.2012).

Betriebskostenvorauszahlungen

Die Umsatzsteuer für Vorauszahlungen für Beträge für die Erhaltung und Verwaltung oder zum Betrieb der im Wohnungseigentum bestehenden Teile einer Liegenschaft, ist auch bei Soll-Versteuerung im Voranmeldungszeitraum der Akontozahlung zu versteuern.⁵⁹⁰ Betriebskostenakontozahlungen gelten als Anzahlungen iSd UStG (Versteuerung im Zeitpunkt der Vereinnahmung).

Garagen/Abstellplätze

Werden den Mietern in Zusammenhang mit der Wohnungsvermietung auch Garagen oder Abstellplätze zur Verfügung gestellt, so gilt diese Leistung nicht als unselbständige Nebenleistung zur Wohnungsvermietung. Haben die Wohnungseigentümer auch Eigentum an den Garagen/Abstellplätzen erworben, waren die in diesem Zusammenhang weiterverrechneten Kosten gem § 6 Abs 1 Z 17 UStG bis 31.12.2015 steuerfrei, soweit nicht zur Steuerpflicht optiert wurde (steuerfreie Leistung der WEG). Ab 1.1.2016 entfällt durch das StRefG 2015/2016 die Steuer-

⁵⁸⁸ Vgl. *Melhardt/Reinbacher*, ÖStZ 2012/316, 183.

⁵⁸⁹ Rz 2607 UStR.

⁵⁹⁰ Rz 2624 UStR.

henden Prämien gelten als Betriebskosten gem MRG und dürfen auch im Vollanwendungsbereich des MRG den Mietern verrechnet werden, dies freilich nur innerhalb gewisser Deckungsumfänge, insbesondere soweit dadurch keine zwingenden Erhaltungspflichten des Vermieters auf die Mieter überwältzt werden.

Außerdem ist – im Falle entsprechender mehrheitlicher Zustimmung der Mieter (nach Bestandseinheiten gemessen) – die Weiterverrechnung von Prämien für Versicherungen gegen Glas- und Sturmschäden auch im Vollanwendungsbereich des MRG möglich.

Beispiel

Im gegenständlichen Beispiel wird angenommen, dass die Versicherung einmal jährlich gegen Jahresende im November im Betrag von 1.800 € netto (= brutto, da Versicherungsprämien ohne Umsatzsteuer in Rechnung gestellt werden) im Vorhinein fällig wird. Halbjährliche oder vierteljährliche Zahlweise wäre grundsätzlich vorstellbar.

8.4.3. Die Betriebskostenposition „Verwaltung“

Beispiel

Das gesetzliche Verwaltungshonorar für das im Vollanwendungsbereich des MRG liegende Musterhaus beträgt gem MRG 720 € netto jährlich. Das Verwaltungshonorar wird von der Verwaltung monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. Damit werden die Betriebskosten mit je 60 € netto monatlich zzgl 20 % Umsatzsteuer belastet.

Gemäß MRG darf der Vermieter maximal den Kategorie-A-Hauptmietzinssatz von aktuell 4,47 € netto je Quadratmeter Nutzfläche und Jahr (seit 1.6.2023 bis 31.3.2025) von den Mietern für die Verwaltung der Liegenschaft begehren.

Der Verwalter vertritt den Eigentümer in diesem Bereich.

Aus diesem mietrechtlichen Maximalwert lässt sich die Höhe des tatsächlichen zwischen Vermieter und Verwalter zu vereinbarenden Verwaltungshonorars nicht ableiten. Der Verwalter wird vom Liegenschaftseigentümer beauftragt und bezahlt. Die dabei vom Verwalter gegenüber seinem Auftraggeber begehrten und in Rechnung gestellten Kosten stehen grundsätzlich in keinem Zusammenhang mit den Betriebskostenregelungen im Vollanwendungsbereich des MRG. Der Verwalter darf grundsätzlich begehren, was er für notwendig und angemessen hält, und der Vermieter beauftragt den Verwalter auf Basis dessen Angebots bzw einer darauf basierenden Verwaltungsvereinbarung samt Honorarregelung.

8.5. Verbuchung der Rechnungen der Lieferanten auf Kreditorenkonten

Die Steuerschuld bei einem Ist-Besteuerer⁶⁰⁵ entsteht im Zeitpunkt der Bezahlung durch den Kunden. Gem Rechtslage bis 31.12.2012 ist der Vorsteuerabzug jedoch

605 Siehe Kapitel 6.

Praxistipp

Die Einwurfsöffnungen müssen – je nach Typ und Größe des Briefkastens – zwischen 30 und 40 mm hoch sein und eine Breite zwischen 230 bis 280 mm (für Längseinwurf) bzw 325 bis 400 mm (für Quereinwurf) aufweisen.⁶²³

10.3. Denkmalschutz

Das Denkmalschutzgesetz wurde ursprünglich 1923 beschlossen und ist seitdem mehrfach novelliert worden. Die rezente Novelle wurde am 18.4.2024 kundgemacht und ist am 1.9.2024 in Kraft getreten.

Denkmale im Sinne dieses Bundesgesetzes sind von Menschen geschaffene unbewegliche und bewegliche Gegenstände, sofern ihre Erhaltung von geschichtlicher, künstlerischer oder sonstiger kultureller Bedeutung wegen im öffentlichen Interesse gelegen ist.⁶²⁴

Das Denkmal steht unter Schutz bzw unterliegt den bundesgesetzlichen Vorschriften, sofern zu vermuten ist bzw durch Bescheid festgestellt wurde, dass dessen Erhaltung im öffentlichen Interesse ist.⁶²⁵

Wird lediglich für einen abgegrenzten künstlerischen, kulturellen oder geschichtlichen Teil eines unbeweglichen Gegenstandes öffentliches Interesse festgestellt, so umfasst dieses öffentliche Interesse auch die anderen Teile in jenem Umfang, als dies für die Erhaltung des abgegrenzten Teiles notwendig ist.

Es besteht die Verpflichtung für Eigentümer, geschützte Denkmale in einem ordnungsgemäßen Zustand zu halten.

Bauliche Veränderungen, die den Bestand, die überlieferte Erscheinung oder die die künstlerische Wirkung des Denkmals beeinflussen können, bedürfen einer Bewilligung des Bundesdenkmalamtes.

Bei Denkmalen, die unter Schutz stehen, ist die Zerstörung sowie jede Veränderung ohne Bewilligung des Bundesdenkmalamtes verboten.⁶²⁶ Unter Zerstörung wird jede Maßnahme verstanden, die dem Denkmal seine künstlerische, geschichtliche oder sonstige kulturelle Bedeutung nimmt, sodass die Erhaltung nicht mehr in einem öffentlichen Interesse gelegen ist. Unter einer Veränderung wird jede Maßnahme verstanden, die die überlieferte (gewachsene) Erscheinung, die künstlerische Wirkung oder den Bestand (die Substanz) des Denkmals beeinflussen kann.

Unbedingt notwendige Maßnahmen zur Sicherung höherwertiger Rechtsgüter (zB Gesundheit oder Leben) können jedoch bei Gefahr in Verzug ohne vorherige

⁶²³ Gem Presseaussendung des Normungsinstitutes.

⁶²⁴ Siehe § 1 DMSG.

⁶²⁵ Siehe § 1 DMSG.

⁶²⁶ Siehe § 4 DMSG.

13. Konfliktlösungsansätze in der Immobilienpraxis

Alexandra Krenauer

13.1. Einleitung

Im Immobilienrethandberuf sehen sich die einzelnen Berufsgruppen der Verwalter, Makler und Bauträger im täglichen Alltag mit einer Vielzahl von Beschwerden und Konfliktsituationen konfrontiert.

Auf der Tagesordnung stehen Nachbarschaftsstreitigkeiten, Lärm-, Schmutz- oder Geruchsbelästigungen, tägliches Beschwerdemanagement im Verwaltungsbereich, Gebrechen, technische Störungen sowie Meinungsdivergenzen bei den Betriebskosten- und Rücklagenabrechnungen.⁶⁶⁸

Forderung von Preisreduktionen, Geltendmachung von Mängel im Rahmen von Bauträgerprojekten, vor allem Gewährleistungsmängel bei Neubauten und Beanstandungen von nicht ordnungsgemäß durchgeführten Schadens- bzw Störungsbehebungen, aber auch bei Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten sind Themenbereiche, mit denen Immobilienrethändler täglich betraut sind.

Es ergibt sich durch die Veränderung der Konfliktkultur ein hoher Zeitdruck, in noch kürzerer Zeit noch kompetenter auf die zunehmenden Kundenforderungen einzugehen.

Oft kommt es zu nie endend wollenden und kostenintensiven Konfliktaustragungen, die nicht selten vor Gericht enden.

Viele Fachleute können dazu ihre Beiträge leisten. Allerdings wäre die Ausbildung selbst einer Legion professioneller Konfliktberaterinnen oder Mediatoren dafür nicht ausreichend. Die bessere Lösung ist daher, bei vielen Menschen soziale Fähigkeiten so zu entwickeln, dass sie sich in Konfliktsituationen so weit wie möglich selbst zu helfen vermögen. Wenn auch bei schwerwiegenden Konflikten schließlich doch Hilfe von außen geholt werden muss – in vielen Auseinandersetzungen müsste es erst gar nicht so weit kommen.⁶⁶⁹

13.2. Soziales Management in der Immobilienpraxis

13.2.1. Fachliche und soziale Kompetenz

Im Zuge seiner Berufsausbildung und Befähigungsprüfung ist der Immobilienrethändler nicht nur mit **fachlicher Kompetenz** ausgestattet, sondern fordert sein Handeln auch **soziale Kompetenz** und ein selbst durch Erfahrungen ange-

⁶⁶⁸ Vgl. Klein dienst-Passweg/Wiedermann/Proksch, Handbuch Mediation (2010), Reg 7, Kap 8.2.1., 1.

⁶⁶⁹ Glasl (2008), 9.

14.4.2. Wände

Wände als lastableitende Bauelemente sind einer hohen Vertikalbeanspruchung und, in Folge von Wind und Erdbeben, auch einer Biegebeanspruchung ausgesetzt. Wegen der hohen Belastung werden meist Baustoffe verwendet, welche eine hohe Dichte und damit einen geringen Wärmeschutz besitzen. Als Hauptbaustoffe für Wände werden Stahlbeton und Ziegel eingesetzt. Wegen der guten Wärmeleitung von Stahlbeton muss dieser jedenfalls im Außenbereich mit einer Wärmedämmung versehen werden. Ziegel haben zwar eine geringere Wärmeleitung, doch sind die hohen bauphysikalischen Anforderungen an Wände auch von Ziegeln im Allgemeinen ohne zusätzlichen Wärmeschutz nicht erreichbar.

Da Stahlbetonwände eine sehr hohe Tragfähigkeit aufweisen, können die Wanddicken reduziert werden und somit zusätzliche Nutzfläche bei gleichen Außenabmessungen gewonnen werden. Nachteilig wirkt sich bei Stahlbetonwänden die geringe Flexibilität von Stahlbeton gegenüber nachträglichen Änderungen und Nutzeranpassungen sowie die relativ gute Wärmeleitung von Beton aus. Durch diese wirkt die Stahlbetonoberfläche kälter als eine vergleichbare Oberfläche einer Ziegelwand. Die Erfüllung der Schallschutzanforderungen ist in Folge der relativ hohen Wandmasse meist unproblematisch. Auch Wohnungstrennwände können mit einer 15 cm Stahlbetonwand mit einseitiger Vorsatzschale realisiert werden. Letztendlich ist die Entsorgung von Stahlbetonbauten derzeit noch weit aufwändiger als die Entsorgung von Ziegelbauten.

Ziegelwände sind flexibler als Stahlbetonwände, haben größere Wanddicken und eine geringere Tragfähigkeit. Ziegelwände werden daher nur im geringgeschoßigen Hochbau eingesetzt, obgleich auch einige Hochhäuser (mehr als 22 m) aus Ziegeln errichtet wurden. Diese bleiben jedoch Einzelbauten. Die Vorteile der Ziegelbauweise liegen in der hohen Flexibilität (einfache Haustechnik Anpassung, Veränderbarkeit, wobei die Mauerwerksfestigkeit zu beachten ist), der höheren Diffusionsmöglichkeit und der niedrigeren Wärmeleitung als dies bei Beton der Fall ist.

Auch wenn der Stahlbeton nach dem Ausschalen bereits als starr erscheint, soll doch nicht unbeachtet bleiben, dass bei einer 20 cm dicken Stahlbetonwand im Laufe der ersten beiden Jahre ca. 8 Liter Wasser je m² Wand freigesetzt werden, welche als Überschusswasser (erforderlich für die Verarbeitbarkeit) bei der Betonproduktion verwendet wurden. Diese Wassermenge wird als Baurestfeuchte an die Umgebung abgegeben und erhöht die Raumfeuchte. Ein Vollverbau einer neu errichteten Wand ist daher nicht unproblematisch, da es durch die Feuchteabgabe und den Wärmedämmeffekt des Wandverbaues hinter dem Verbau zu erhöhten relativen Luftfeuchtigkeiten kommt und an Außenwänden Schimmel entstehen kann.

Stahlbetonwände können auch als wasserundurchlässige Bauteile hergestellt werden, wodurch eine eigene Abdichtung der Wände gegen Feuchteeinwirkung und Wasserdruck entfällt. Eine derartige Konstruktion wird als „weiße Wanne“ be-