

1. Berufsbild und Standesregeln

Gutmann

Treuhanderschaft bedeutet Dienstleistung, für den Klienten da zu sein und ihn zu unterstützen. Der Klient darf von einem Treuhänder erwarten, dass dieser in seinem Interesse handelt, ihn vertritt und ihn berät.

Der Immobilientreuhänder kümmert sich um fremdes Vermögen – eben Immobilien – er hat treuhändig und verantwortungsvoll damit umzugehen, das fremde Vermögen zu verwalten, als wäre es sein Eigenes.

Letztendlich geht es um Vertrauen. Treuhanderschaft setzt Vertrauen als Basis für erfolgreiches und partnerschaftliches Tun des Treuhänders für und im Sinne seines Klienten voraus.

„Nicht jeder Deckel passt auf jeden Topf“

So ist es auch beim Treuhandgeschäft „Immobilienverwaltung“. In der Regel suchen sich Klient und Treuhänder gegenseitig aus. Der Treuhänder bietet seine Dienstleistung an. Der Klient vertraut dem Treuhänder und nimmt das Angebot an. Der Klient bevollmächtigt „seinen“ Immobilientreuhänder mit dem „Kümmern um sein Eigentum“.

Im Verwaltungsvertrag sollten dann die Rechte und Pflichten der Vertragspartner entsprechend vereinbart werden.

Der Immobilienverwalter als Treuhänder hat in der Erbringung seiner Dienstleistungen ua nachstehende Voraussetzungen zu erfüllen:

- Der Treuhänder ist bemüht, die Aufgaben des von ihm vertretenen Klienten im Vollmachtsnamen nach bestem Wissen und Gewissen zu erfüllen.
- Der Treuhänder hat dabei die Grundsätze Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit zu berücksichtigen.
- Der Treuhänder vertritt den Klienten – und trifft Entscheidungen – oft nach Rücksprache mit dem Klienten.
- Der Treuhänder hat über sein Handeln Rechenschaft abzulegen. Dies erfolgt insbesondere mittels Berichtslegungen und Abrechnungen.

Die Tätigkeit des Treuhänders wird von gesetzlichen Rahmenbedingungen, vertraglichen Vereinbarungen und den Weisungen sowie sich ändernden Einstellungen des Klienten geprägt und geleitet.

Der Immobilienverwalter als Treuhänder hat immer im Sinne seines Klienten zu handeln:

- Der Treuhänder trifft Entscheidungen, die nachhaltig, wirtschaftlich und von lang andauernder Wirksamkeit sind.
- Der Treuhänder trifft Entscheidungen über fremde Vermögenswerte.
- Der Treuhänder versucht Haftungen seines Mandanten abzuwehren.
- Der Treuhänder arbeitet auf Basis des Vertrauens seines Klienten im Rahmen des geschlossenen Verwaltungsvertrages.

Einem Immobilitentreuhänder wird es schwer fallen, erfolgreich für seinen Klienten treuhändig tätig zu sein, wenn das Vertrauen in das Tun des Treuhänders nicht besteht, vielleicht gar längst verloren ist.

Wenn der Treuhänder das Vertrauen seines Klienten zu verlieren droht, so ist es hoffentlich noch nicht zu spät, das Vertrauen wieder zu erarbeiten und die Zufriedenheit des Klienten herzustellen.

Klienten verlieren das Vertrauen im Allgemeinen, wenn Maßnahmen

- nicht vereinbarungsgemäß
- nicht rechtzeitig

erfolgen.

Eine Aufgabe, die nicht wie besprochen erledigt wird und dadurch Nachteile bringt, oder ein eigentlich guter Lösungsansatz, der zu spät realisiert wird, ist berechtigterweise nicht geeignet, das Vertrauen zu erhalten.

Im Speziellen kann fehlende Zufriedenheit aber auch daher rühren, dass eine Aufgabe **nicht sofort** oder **nicht wie erwartet** erledigt wird.

Zwischen **sofort** und **rechtzeitig** liegt mitunter einige Zeit, ebenso ist zwischen **vereinbarungsgemäß** und **erwartungsgemäß** ein nicht zu unterschätzender Unterschied verborgen.

Vertrauen geht dann verloren, wenn der Klient daran zweifelt, dass das, was erwartet und mitunter versprochen wurde, auch tatsächlich erledigt wird.

So sind die Maßnahmen, die nötig sind, um das Vertrauen von Klienten zu erhalten, so unterschiedlich wie die Klienten selbst:

- Manche äußern Ihre Unzufriedenheit und es gibt noch die Möglichkeit gegenzusteuern, zu verbessern und zu optimieren.
- Andere bringen die Unzufriedenheit lange Zeit nicht zum Ausdruck, bis letztendlich die Entscheidung auf Beendigung der Beauftragung ohne Vorwarnung erfolgt.

Kritik und Beschwerden sind vom Klienten unbedingt ernst zu nehmen. Wenn das „Tun und Lassen“ (eben auch „Nichttun“, nicht „Rechtzeitigtun“, nicht „Raschgenugtun“, nicht „Ordentlichun“ ...) vom Klienten regelmäßig beanstandet

wird, muss rasch reagiert werden. Bei nicht rechtzeitiger Reaktion ist der Verlust des Vertrauens die Folge und das Ende der Treuhandenschaft vorprogrammiert.

Der Immobilienverwalter sollte regelmäßig die Zufriedenheit seiner Kunden hinterfragen. Doch wie kann die Zufriedenheit bzw. das Vertrauen beim Kunden erfragt werden?

Die Methoden hierzu sind vom Einzelfall abhängig. Selten bringen Klienten ihr Vertrauen verbal zum Ausdruck. Mitunter kann es gelingen, die Kundenzufriedenheit gezielt anzusprechen und darauf Feedback zu erhalten. Dies muss nicht explizit mit einem Fragebogen über die Kundenzufriedenheit versucht werden. Telefonate, persönliche Kontakte und Gespräche, aber auch Schriftverkehr mit dem Kunden enthalten oft mitunter „zwischen den Zeilen“ ausreichend Informationen für die Zufriedenheit oder eben auch Unzufriedenheit des Klienten. Diesbezüglich gilt es ein Gespür für die Bedürfnisse des jeweiligen Klienten zu entwickeln. Diese Bedürfnisse sind individualistisch und sollten mit unterschiedlichen Mitteln und Arbeitsweisen bedient werden.

Methoden, um die Kundenzufriedenheit und das Vertrauen zu gewährleisten, können sein:

- Erzielung von Erfolgen (Entwicklung der verwalteten Immobilie, Verbesserungsmöglichkeiten ...)
- Einsparung von Nachteilen (Abwehr von Haftungen)
- Persönlicher Kontakt (Beratung)
- Individueller Schriftverkehr
- Regelmäßige aktuelle Informationen (Newsletter)
- Gute Reputation der Verwaltung

„Tue Gutes und sprich darüber“

Vertrauen wird regelmäßig gewonnen und erhalten durch



Abb 1: Vertrauen gewinnen und erhalten

Trotz intensivem Bemühen kann es vorkommen, dass ein Treuhänder die Bedürfnisse seines Klienten nicht erfüllt. Das kann mit dem Ausmaß der Anforderungen oder dem angesetzten Qualitätsmaßstab zusammenhängen. Arbeitsweisen sind unterschiedlich und so kann die gleiche Aufgabe mit verschiedenen Ansätzen erfolgreich gelöst werden.

Menschliche Antipathien sind nicht immer mit fachlicher Kompetenz ausgleichbar. Treuhänder und Klient sind Menschen, die nicht unbedingt auf einer Wellenlänge schwimmen müssen. Dies kann die partnerschaftliche Zusammenarbeit gefährden. Generationsunterschiede können sich so negativ bemerkbar machen.

Letztendlich kann es nicht jedem Recht gemacht werden. So gut der Treuhänder sein Handwerk versteht und seine Lösungsvorschläge dem Klienten offeriert, so wenig kann die angebotene Vorgangsweise in das Weltbild und in die Vorstellungen des Klienten passen.

„Nicht jeder Hut passt auf jeden Kopf!“

Es kommt vor, dass Klient und Treuhänder nicht zusammenpassen oder dass das Vertrauen verloren gegangen ist. Wenn dem so ist, keine Verbesserungsmaßnahmen mehr greifen, so ist es nicht weiter zielführend, an einer Treuhandtschaft zu klammern. Dann heißt es loszulassen und das bestehende Vertrags- bzw. Treuhandverhältnis möglichst geordnet zu beenden. Die laufenden Hausverwaltungsagenden müssen ordentlich an den Klienten oder an einen neuen Verwalter übergeben werden. Die Betreuung der Immobilie soll weitergehen und die Übergabe sollte möglichst reibungslos und ohne Komplikationen erfolgen.

Auch dieses Szenario sollte zum Selbstverständnis eines Immobilitentreuhänders gehören: Der Immobilienverwalter beendet seine Dienstleistung für den Kunden.

1.1. Das Gewerbe des Immobilitentreuhänders gem der österreichischen Gewerbeordnung

Das Gewerbe des Immobilitentreuhänders ist in der österreichischen Gewerbeordnung als sogenanntes reglementiertes Gewerbe definiert. Die Unterscheidung zwischen reglementiertem und freiem Gewerbe ist, dass für reglementierte Gewerbe ein Befähigungsnachweis gem § 16 GewO, nämlich ein Nachweis der fachlichen und kaufmännischen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen für die selbstständige Ausübung des reglementierten Gewerbes erforderlich ist. Ein Berufsbefähigungsnachweis ist für die Anmeldung eines freien Gewerbes nicht erforderlich.

Grundsätzlich sind gem § 5 GewO alle Gewerbe frei, ausgenommen davon sind allerdings zahlreiche, in § 94 GewO aufgezählte Tätigkeiten, darunter eben auch jene des Immobilitentreuhänders.

§ 5 GewO

(1) Soweit dieses Bundesgesetz hinsichtlich einzelner Gewerbe nicht anderes bestimmt, dürfen Gewerbe bei Erfüllung der allgemeinen und der bei einzelnen Gewerben vorgeschriebenen besonderen Voraussetzungen auf Grund der Anmeldung des betreffenden Gewerbes (§ 339) ausgeübt werden.

(2) Tätigkeiten im Sinne des § 1 Abs. 1, die nicht als reglementierte Gewerbe (§ 94) oder Teilgewerbe (§ 31) ausdrücklich angeführt sind, sind freie Gewerbe. Unbeschadet allfälliger Ausübungsvorschriften ist für diese kein Befähigungsnachweis zu erbringen.

§ 94 GewO (auszugsweise)

Folgende Gewerbe sind reglementierte Gewerbe:

1. Arbeitsvermittlung
2. Augenoptik (Handwerk)
3. Bäcker (Handwerk)
4. Bandagisten; Orthopädietechnik; Miederwarenerzeugung (verbundenes Handwerk)
5. Baumeister, Brunnenmeister
- [...]
11. Dachdecker (Handwerk)
- [...]
13. Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung (Handwerk)
- [...]
31. Heizungstechnik; Lüftungstechnik (verbundenes Handwerk)
- [...]
35. Immobilienreuhänder (Immobilienmakler, Immobilienverwalter, Bauträger)
36. Inkassoinstitute
- [...]
55. Rauchfangkehrer (Handwerk)
- [...]
80. Waffengewerbe (Büchsenmacher) einschließlich des Waffenhandels
81. Zahntechniker (Handwerk)
82. Holzbau-Meister

Um unerlaubte Gewerbeausübung zu vermeiden und keine gewerberechtliche Handlungsübertretung mit Haftungs- und Straffolgen zu riskieren, ist es für den Immobilienreuhänder sehr wichtig zu wissen, was er gemäß Gewerbeordnung tun darf und was nicht.

Das Berufsbild des Immobilienreuhänders ist gewerberechtlich in § 117 der GewO definiert. Demnach umfasst das Gewerbe des Immobilienreuhänders sämtliche Tätigkeiten des Immobilienmaklers, des Immobilienverwalters und des Bauträgers.

Nachfolgend wird hauptsächlich das Verwalten von Immobilien betrachtet und besonders die Tätigkeit des Immobilienverwalters näher beleuchtet:

§ 117 GewO (auszugsweise)

[...]

(3) Der Tätigkeitsbereich des Immobilienverwalters umfasst sämtliche Tätigkeiten, die zur Verwaltung von bebauten und unbebauten Liegenschaften, deren Erhaltung, Instandsetzung, Verbesserung und Sanierung notwendig und zweckmäßig sind. Dazu zählt auch das Inkasso von Geldbeträgen sowie die Leistung von Zahlungen, die im Zusammenhang mit der Verwaltungstätigkeit stehen.

Immobilienverwalter sind weiters berechtigt,

1. im Rahmen des Verwaltungsvertrages Haus- und Wohnungseigentümer in Steuerangelegenheiten zu beraten sowie Schriftstücke und Eingaben zu verfassen;
2. Verwaltungstätigkeiten für einzelne Miteigentümer einer Liegenschaft durchzuführen, sofern dadurch kein Interessenkonflikt mit der Eigentümergemeinschaft entsteht, deren Liegenschaft sie verwalten;
3. bei den von ihnen verwalteten Objekten einfache Reparatur- und Ausbesserungsarbeiten durchzuführen.

[...]

(5) Immobilientreuhänder sind auch berechtigt, im Rahmen ihrer Gewerbeberechtigung und ihres Auftrages ihre Auftraggeber vor Verwaltungsbehörden, Fonds, Förderungsstellen und Körperschaften öffentlichen Rechts sowie bei Gericht zu vertreten, sofern kein Anwaltszwang besteht.

(6) Die Vertragserrichtung durch Immobilientreuhänder ist dann zulässig, wenn diese im Ausfüllen formularmäßig gestalteter Verträge besteht.

(7) [...] Die zur Ausübung des Gewerbes der Immobilienverwalter (§ 94 Z 35) berechtigten Gewerbetreibenden haben für ihre Berufstätigkeit eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung mit einer Versicherungssumme von mindestens 400 000 Euro pro Schadensfall abzuschließen. Für diese Pflichtversicherungssumme darf ein Selbstbehalt von höchstens fünf vH dieser Summe pro Schadensfall vereinbart werden. Es ist zulässig, die Versicherungsleistung pro jährlicher Versicherungsperiode auf 1 200 000 Euro zu beschränken. Die Vermögensschadenhaftpflichtversicherung muss bei einem Unternehmen erfolgen, das zum Geschäftsbetrieb in Österreich befugt ist.

[...]

(10) Bei Wegfall einer Vermögensschadenhaftpflichtversicherung im Sinne von Abs. 7 hat die Behörde unverzüglich ein Gewerbeentziehungsverfahren einzuleiten und, wenn eine neuerliche Vermögensschadenhaftpflichtversicherung nicht unverzüglich nachgewiesen wird, die Gewerbeberechtigung längstens binnen zwei Monaten zu entziehen. § 361 Abs. 2 ist in diesem Fall nicht anzuwenden. Berufungen gegen Entziehungsbescheide kommt keine aufschiebende Wirkung zu. Die Einleitung des Gewerbeentziehungsverfahrens ist im Gewberegister zu vermerken.

Der Immobilientreuhänder darf daher seine Auftraggeber vor Verwaltungsbehörden, Fonds, Förderungsstellen, Körperschaften öffentlichen Rechts und Gerichten vertreten, soweit keine Pflicht für die Inanspruchnahme berufsmäßiger Parteienvertreter (Rechtsanwälte, Notare, Wirtschaftstreuhänder) besteht oder die Tätigkeit einer anderen Berufsgruppe vorbehalten ist.

So können steuerliche Agenden für Klienten durch Immobilientreuhänder wahrgenommen werden, soweit diese nicht ausschließlich persönlich oder durch Wirtschaftstreuhänder (Steuerberater) erledigt werden dürfen.

Zulässig sind

- die Erstellung der liegenschaftsbezogenen Steuerunterlagen, wie zB die Beiblätter für die persönlichen Einkommen-, Körperschafts- und Umsatzsteuererklärungen von Klienten (natürlichen und juristischen Personen),
- die Eingabe von liegenschaftsbezogenen Steuererklärungen wie Umsatzsteuererklärung für Eigentümergemeinschaften (Wohnungseigentum und schlichtes Miteigentum) und die einheitliche Feststellungserklärung von gemeinschaftlichen Eigentümergeinschaften (vulgo „Hausgemeinschaftserklärung“) für schlichte Miteigentümergeinschaften.

Nicht zulässig ist beispielsweise

- die Eingabe personenbezogener Steuererklärungen für Klienten, wie höchstpersönliche Einkommensteuererklärungen.

Die **Erstellung von Verträgen** ist gewerberechtlich als zulässig erklärt, soweit sich diese im Ausfüllen von Formularverträgen beschränkt.

Zulässig ist

- das Ausfüllen jener von der Wirtschaftskammer oder diversen Verlagshäusern herausgegebenen Formularmietverträgen (ua für Vermietungen im Voll- oder Teilanwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes, in der Vollanwendung für Kat.-D-Mietzinsvereinbarungen, Richtwertmietzinsvereinbarungen und angemessene Mietzinsvereinbarungen verfügbar).

Nicht zulässig ist beispielsweise

- die Errichtung von Verträgen über Kauf und Miete von Liegenschaften und Bestandobjekten. Die Formulierung derartiger Verträge ist eine Vorbehaltsaufgabe rechtsberatender Berufe (wie Rechtsanwälte oder Notare).

Einfache Reparatur- und Ausbesserungsarbeiten dürfen vom Immobilientreuhänder kraft GewO nicht nur organisiert, sondern auch selbst ausgeführt werden.

Darüber hinausgehende Arbeiten dürfen vom Immobilientreuhänder nur organisiert, aber nicht selbst bzw nicht mit eigenem Personal erledigt werden. Die Grenzen sind fließend und definieren sich praktisch dahingehend, dass vor allem Arbeiten, für welche wiederum eine Gewerbeberechtigung für die Ausübung eines reglementierten Gewerbes (zB eines Handwerks wie Elektriker, Maler, Tischler, Baumeister, aber auch Gebäudereinigung) oder auch freien Gewerbes (zB einfache Reinigungsarbeiten im Umfang des Hausbesorgers oder Hausbetreuers) erforderlich sind und der Immobilientreuhänder diese Gewerbeberechtigung nicht innehat.

Gewerberechtlich seit 2009 zulässig ist auch, dass der Immobilienmakler auch die freihändige Versteigerung von Liegenschaften, Superädifikaten und Baurechten

abwickeln darf und dazu die entsprechenden Regelungen der Notariatsordnung berücksichtigen muss.

Im 22. Hauptstück des ABGB (§§ 1002–1044 „Von der Bevollmächtigung und anderen Arten der Geschäftsführung“) sind neben dem Bevollmächtigungsvertrag, seinem Abschluss und seiner Auflösung auch die Rechte und Verbindlichkeiten des Gewalthabers und des Gewaltgebers geregelt. Diese Regelungen gelten auch für den Immobilitentreuhänder und somit auch für den Immobilienverwalter. In § 1009 ABGB ist über den Machthaber, somit auch über den Immobilitentreuhänder, ua geregelt, dass Geschäfte **emsig** und **redlich** besorgt werden müssen.

1.2. Das Berufsbild des Immobilienverwalters gem Bundeswirtschaftskammer Österreich oder der Immobilienverwalter als Schnittstelle zwischen Wirtschaft, Technik und Recht

Im Folgenden wird ob seiner Bedeutung und Wichtigkeit die Definition des Berufsbildes des Immobilienverwalters gemäß Fachverband der Immobilitentreuhänder (vormals Bundesinnung) in vollem Umfang wiedergegeben.

Besonders bemerkenswert ist, dass der Immobilienverwalter mit dieser Definition in den Mittelpunkt der einander überschneidenden Fachgebiete „Wirtschaft“, „Recht“ und „Technik“ gestellt wird und damit vor allem Koordinations- und Leitungsfunktionen einnimmt. Zur detaillierteren Behandlung einzelner Themen ist der Verwalter berechtigt, Fachleute für die Lösung steuerlicher, rechtlicher oder technischer Fragestellungen zu Rate zu ziehen, dies insbesondere soweit der Immobilienverwalter gewerberechtlich nicht berechtigt ist, gewisse Aufgaben zu erledigen. Die Anforderungen an den Immobilienverwalter haben sich im Laufe der letzten Jahrzehnte verändert. Die Zeiten des „allwissenden“ Immobilienverwalters, wie es frühere Generationen gekannt haben, sind nach Ansicht von *Gutmann* vorbei. Soweit der Immobilitentreuhänder zwar idealerweise umfassendes Wissen rund um die Immobilie hat, muss wohl eingestanden werden, dass heutzutage besondere Themen auch entsprechender Perfektion, Präzision und Spezialisierung in wirtschaftlicher, rechtlicher oder technischer Hinsicht bedürfen. Für Spezialthemen gibt es jeweils Spezialisten. Der Verwalter agiert in diesem Zusammenhang als Kommunikator und Übersetzer der jeweiligen Fachinhalte in die Sprache seiner Klienten.