

Es geht auch anders

Kostenlose Arbeit des Verwalters



Wer unsere Branche nur oberflächlich kennt, könnte der Meinung sein, dass der Durchschnittsverwalter ein ähnliches Einkommen hat wie ein Rechtsanwalt oder Steuerberater. Immerhin gibt es nicht nur das Pflichtenheft nach WEG, Rechtsprechung und anderes mehr. Der Status des Immobilienverwalters als Hilfsorgan des Staats kommt immer häufiger ins Spiel. Stichwörter sind hier Zensus, Trinkwasserverordnung und Rauchwarnmelder. Ein Ende ist nicht absehbar.

Die Arbeitszeiten sind familienfeindlich, und der tägliche Stress ist immens. Allein schon das Thema Eigentümerversammlung bringt so manchen dazu, die Verwaltungstätigkeit in der Beliebtheitskala der Berufe im unteren Bereich anzusiedeln. Deswegen zu jammern ist jedoch kein Grund. Andere anspruchsvolle Jobs haben auch ihre Nachteile.

Der Verwalter hat es aber noch zusätzlich mit einer teils selbstverschuldeten, unverhältnismäßig hohen Anspruchshaltung seiner Kundschaft zu tun. Und leider eben mit einer häufig miserablen Vergütung.

Dieser Artikel ist zweigeteilt. In diesem Beitrag geht es primär um die Situationsbeschreibung. Im nächsten Heft (Der Immobilien-Verwalter 5/15) werden Strategien zur Erreichung einer angemessenen Verwalterbezahlung aufgezeigt. Es ist falsch zu behaupten, „meine Eigentümer zahlen das nicht“. Wirklich unsinnig ist die ständige Erbringung karitativer Leistungen bei sowieso schon unterdurchschnittlicher Umsatzrentabilität.

Der Duden sagt zum Begriff karitativ folgendes: „von Nächstenliebe bestimmt; wohlthätig“. Das ist zweifelsfrei schön, jedoch keine Grundlage zur betrieblichen Existenzsicherung. Es sollte eine Selbstver-

ständlichkeit sein, die Erbringung einer Dienstleistung angemessen zu bezahlen.

Ausnahmen finden sich in sozialen Berufen. Ein Sozialarbeiter kann jedoch eine Erfüllung darin finden, Menschen zu helfen, und dies auch für wenig Geld. Die Gesellschaft darf sich dafür glücklich schätzen. Doch auch der Immobilienverwalter arbeitet offenbar gerne umsonst, auch ohne staatliche Quersubventionierung. Die Mehrheit der Kollegen nimmt zwar Bestimmungen über Sondervergütungen in den Verwaltervertrag auf. Kurioserweise werden dennoch viele, auch recht zeitaufwendige und entsprechend umsatzträchtige Positionen nicht abgerechnet. Auf dieses für andere Dienstleister kaum nachvollziehbare Mysterium wird später noch eingegangen, zunächst ein paar Worte zum festgelegten Stundensatz für die zum Schluss nicht einmal berechneten Leistungen. Wie kommen gestandene Verwalter dazu, einen Stundensatz zu vereinbaren, der häufig unter dem eines Handwerksbetriebs liegt?

Der Wertschätzung unseres Berufsstands sind 50 Euro in der Stunde nicht dienlich. Zudem nicht kostendeckend, da der Handwerker seinen Gewinn auch mittels Materialkalkulation realisiert. Zum Billig-Stundensatz für besondere Leistungen gehört logischerweise auch die jeder Kalkulation spottende monatliche Billig-Grundvergü-

Der Autor

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen. Zum Thema Rentabilitätssteigerung werden spezielle Seminare für Verwalter angeboten:

www.haas-immobilienverwaltung.de

alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de



tung mit zum Beispiel 14 Euro. Es ist schleierhaft, wie beim Discount-Verwalter schwarze Zahlen zustande kommen. Angemessene Gehälter zahlen funktioniert so nicht. Ein Teufelskreis, der durchbrochen gehört.

Die Erwartungshaltung des Kunden ergibt sich auch aus der Akquise-Mappe des Verwalters sowie dessen Homepage. Dort steht blumig, wie serviceorientiert und natürlich rund um die Uhr die umfassendste Leistung angeboten wird. Verständlicherweise möchte sich der Verwalter gegenüber anderen abheben. Wem nichts anderes zur Differenzierung einfällt, der greift gern auf außergewöhnliche fachliche Qualifikationen zurück. Manch bautechnisch versierter Verwalter positioniert sich entsprechend und steht seinen Eigentümern für Problembereiche zur Verfügung, die nichts mit der Verwalterleistung zu tun haben.

Sich als „Kümmerer“ darzustellen ist eine falsch verstandene Serviceorientierung. Wird dann doch einmal der Versuch unternommen, einen größeren Aufwand abzurechnen, kann dies sogar auf Unverständnis treffen. Wird doch sonst alles im Rahmen der monatlichen Vergütung gemacht.

Problematisch ist auch die Situation beim Immobilienverwalter, der nicht nur sehr umfangreiche Rechtskenntnisse hat, sondern diese auch bei jeder Gelegenheit zugunsten seiner Eigentümer einbringen möchte. Gut gemeint vertieft sich so mancher Kollege stundenlang in knifflige Fälle und bringt sich im Zweifelsfall nur in Teufels Küche. Etwas mehr Bodenhaftung wäre zugunsten der Branche wünschenswert. Der Verwalter hat genug mit seiner eigentlichen Aufgabenerfüllung zu tun.

Nochmals zum Verwaltervertrag: Es ist interessant, dass bei den üblichen mehrjährigen Verträgen häufig derselbe Euro-Betrag je Einheit verlangt wird – und dies für die gesamte Laufzeit. Es stellt sich die Frage, ob die Eigentümer selbst ebenfalls drei, vier oder gar fünf Jahre lang keinen Lohnzuwachs erzielen. Nach Vertragsablauf kommt zu dem Problem des unnötig niedrigen Verdiensts dazu, dass eine ordentliche Anpassung erschwert wird. Der notwendige Sprung nach oben ist nicht immer durchsetzbar. Vielleicht wären jährlich zirka 3 Prozent doch sinnvoller, schließlich sind ungefähr 50 Cent je Einheit und Jahr an Steigerung erfahrungsgemäß problemlos durchzusetzen.

Ein klassisches Beispiel für verschenktes Geld ist die regelmäßig im Verwaltervertrag ste-

hende Sondervergütung für die Nichtteilnahme am Lastschriftverfahren. Eine Pauschalvergütung je Buchung von ungefähr 3 Euro.

Zwei Motive gibt es für diese Untätigkeit: ein vermeintlich zu hoher Aufwand für die Erfassung und Berechnung. Was kein Verwalter bestätigen wird, der diesen Punkt mit einer absoluten Selbstverständlichkeit in seiner Jahres-Checkliste abhakt. Der andere Grund ist, dass es manchem Verwalter unangenehm ist, seinen Kunden diese Position in die Abrechnung zu stellen oder auch direkt zu berechnen. Das ist das falsche Berufsverständnis. Vielmehr soll es doch dem Eigentümer unangenehm sein, keine Einzugsermächtigung zu erteilen. Ein generell zu gutmütiges Agieren in unserer Branche liegt auf der Hand. Ein Erklärungsversuch ist, dass die enorme Arbeitsdichte des Verwalters mit unzähligen kleinteiligen Aufgaben kaum zeitnah zu erfüllen ist. Vieles wird vor sich her geschoben, eine Priorisierung erfolgt nicht, von Überblick ist keine Rede mehr. So geht manches schief, und es erfolgt der Versuch, sich in ein besseres Licht zu stellen, und dies mittels einer Nichtberechnung von zustehenden Vergütungen. Konfrontationen vermeiden, so lautet unter solchen Umständen die Devise.

Genauso unverständlich ist es, warum so mancher Hausverwalter häufig ohne zu zögern frühere Zeiträume gratis aufarbeitet. Das gehört zum vermeintlichen Service bei einer Objektübernahme. Solche alten Zöpfe gehören dringend abgeschnitten. Ein paar Monate umsonst zu arbeiten ist unnötig, die Nachfrage nach guten Verwaltern hat sich bekanntlich erheblich verändert.

In den vergangenen Jahren haben überproportional viele sogenannte Feierabend- oder Küchentischverwalter mit meist kleineren oder mittleren Objekten aufgegeben. Die rapide Zunahme der Komplexität kann nur vom Profi bewältigt werden. Die Eigentümer dieser Häuser suchen daher teils verzweifelt nach einem ordentlichen Verwalter. Verstärkt wird der Effekt durch die ebenfalls stark zunehmenden Firmenübernahmen größerer Verwalter. Nach Fusionen werden oft erstmalig betriebsinterne Standards gesetzt, und es kommt eben nicht mehr jedes Haus zu jeder Vergütung in den Bestand.

Mehr zum Verwalten unter nicht karitativen Aspekten im zweiten Teil des Artikels in Der Immobilien-Verwalter 5/15.



Komplettlösungen für das Immobilienmanagement

www.Immobilen-Software.de

Immobilienmanagement
Mietverwaltung
WEG-Verwaltung
Sondereigentum
Gewerbe-Verwaltung
Centermanagement
Facility-Management
Dokumentenmanagement
Informationsmanagement
Archivierung
Controlling
Beschlussammlung
EStG §35a

ALCO GmbH
Immobilien Software

Rahlstedter Str. 73-75
22149 Hamburg

Tel.: 040 - 673 66 220
Fax: 040 - 673 66 222
www.alco-immobilien.de
info@alco-immobilien.de