

Checkliste

Fragen an die Hausverwaltung im Erstgespräch

1. Basisdaten und Spezialisierung

- Seit wann besteht Ihr Unternehmen?
 - Wie viele Einheiten und Objekte verwalten Sie aktuell?
 - Welche Objektarten verwalten Sie überwiegend? (z. B. WEG-Verwaltung, Mietverwaltung von Mehrfamilienhäusern, gemischt genutzte Objekte)
 - In welchen Städten / Stadtteilen sind Sie hauptsächlich tätig?
 - Haben Sie besondere Schwerpunkte oder Branchenkenntnisse (z. B. Kapitalanleger, Eigennutzer)?
-

2. Betreuung und Erreichbarkeit

- Wer ist mein fester Ansprechpartner?
 - Wie kann ich meinen Ansprechpartner erreichen? (Telefon, E-Mail, Online-Portal)
 - Wie schnell reagieren Sie üblicherweise auf Anfragen von Eigentümern?
 - Wie schnell reagieren Sie üblicherweise auf Anfragen von Mietern?
 - Gibt es klar geregelte Vertretungen bei Urlaub oder Krankheit?
 - Gibt es einen Notdienst für Schadensfälle außerhalb der Geschäftszeiten?
 - Wie werden Notfälle (z. B. Rohrbruch, Heizungsausfall) organisiert?
-

3. Leistungen im Detail

- Welche Leistungen sind in der Grundvergütung enthalten? (z. B. Eigentümerversammlungen, Protokolle, Jahresabrechnung, Wirtschaftsplan, Mahnwesen)
- Welche Leistungen gelten als Sonderleistungen und werden gesondert berechnet?
- Wie oft führen Sie Objektbegehungen durch?
- Wie werden Objektbegehungen dokumentiert?
- Wie gehen Sie mit säumigen Zahlern (Miete / Hausgeld) um?

Übernehmen Sie auch Neuvermietungen / Mietvertragsabschlüsse? Zu welchen Konditionen?

4. Abrechnung, Transparenz und Controlling

Wie sieht eine typische Jahresabrechnung aus? Können Sie ein anonymisiertes Muster zeigen?

Welche Abrechnungen erstellen Sie konkret? (z. B. Jahresabrechnung, Wirtschaftsplan, Betriebskostenabrechnung für Mieter)

Über welche Konten werden die Gelder geführt? (z. B. Treuhandkonto, separates WEG-Konto, Mietkonto)

Wie stellen Sie sicher, dass Rücklagen korrekt verwaltet und ausgewiesen werden?

Welche Auswertungen oder Reports erhalten die Eigentümer regelmäßig?

In welcher Form werden Abrechnungen und Unterlagen bereitgestellt? (Post, E-Mail, Portal)

5. Technik und Digitalisierung

Welche Verwaltungssoftware setzen Sie ein?

Haben Eigentümer Zugang zu einem Online-Portal?

Welche Funktionen bietet dieses Portal? (z. B. Dokumente einsehen, Meldungen erstellen, Status verfolgen)

Können Belege und Abrechnungen digital bereitgestellt werden?

Wie wird die digitale Kommunikation mit Eigentümern und Mietern organisiert?

Wie stellen Sie Datensicherheit und Datenschutz in Ihrer Verwaltung sicher?

6. Dienstleister und Instandhaltung

Arbeiten Sie mit festen Handwerksbetrieben zusammen?

Holen Sie bei größeren Maßnahmen mehrere Angebote ein? Ab welcher Größenordnung?

Wie werden Instandhaltungsmaßnahmen geplant und priorisiert?

Wie informieren Sie die Eigentümer über anstehende oder laufende Maßnahmen?

Wer entscheidet über Umfang und Ausführung von Maßnahmen? (Verwaltung, Beirat, Eigentümerversammlung)

Wie gehen Sie mit Reklamationen bei Handwerkerleistungen um?

7. Referenzen und Qualitätssicherung

- Können Sie Referenzobjekte nennen, die mit meinem Objekt vergleichbar sind?
 - Besteht die Möglichkeit, mit einem bestehenden Eigentümer (Referenzkunde) zu sprechen?
 - Wie gehen Sie mit Beschwerden von Eigentümern oder Mietern um?
 - Gibt es interne Qualitätsstandards, z. B. vorgegebene Bearbeitungszeiten für Anfragen?
 - Wie stellen Sie die regelmäßige Fortbildung Ihres Teams sicher?
-

8. Vergütung und Vertragsbedingungen

- Wie berechnet sich Ihr Honorar? (z. B. pro Einheit, pauschal, prozentual, Mischmodelle)
 - Welche Leistungen sind im Honorar enthalten, welche nicht?
 - Welche zusätzlichen Kosten können entstehen? (z. B. für Sonderversammlungen, gerichtliche Mahnverfahren, umfangreiche Sanierungsprojekte)
 - Welche Vertragslaufzeit ist üblich?
 - Welche Kündigungsfristen gelten für den Verwaltervertrag?
 - Gibt es Regelungen zu Preissteigerungen? (z. B. Indexierung, Anpassungsklauseln)
-

9. Rechtssicherheit und Haftung

- Welche Qualifikationen haben Sie und Ihr Team? (z. B. Immobilienkaufmann/-frau, Immobilienfachwirt, sonstige Fachausbildungen)
 - Welche Fort- und Weiterbildungen besuchen Sie regelmäßig?
 - Besteht eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung?
 - In welcher Höhe sind Sie versichert?
 - Wie stellen Sie sicher, dass gesetzliche Änderungen (z. B. WEG-Recht, Mietrecht, Heizkostenverordnung) umgesetzt werden?
 - Wie dokumentieren Sie rechtlich relevante Entscheidungen und Beschlüsse?
-

10. Abschließende Eindrücke

- Wirkt die Kommunikation transparent und nachvollziehbar?
- Sind die Antworten konkret und prüfbar? (z. B. durch Muster, Referenzen, Unterlagen)

Passt die Art der Zusammenarbeit zu meinen Erwartungen als Eigentümer?

Habe ich alle Kosten und Leistungen in einem schriftlichen Angebot vorliegen?