



Dachverband Deutscher  
Immobilienverwalter e.V.

# Hausverwaltung ist Vertrauenssache!

Verwalter-Checkliste des DDIV - so finden Sie  
die Immobilienverwaltung Ihres Vertrauens

Stand: Januar 2017

## Ihr Wohneigentum in guten Händen! Worauf Eigentümer bei der Auswahl einer Immobilienverwaltung achten sollten

Ob selbstgenutzt oder vermietet oft ist die Immobilie zentraler Baustein privater Altersvorsorge und erfreut sich – trotz steigender Immobilienpreise – einer hohen Nachfrage. Bundesweit gibt es mehr als 9 Mio. Eigentumswohnungen in etwa 1,8 Mio. Wohnungseigentümergeinschaften (WEG). Bis auf wenige Ausnahmen betrauen viele WEG externe Unternehmen mit der Verwaltung. Da für die Tätigkeit des treuhänderischen Immobilienverwalters bereits ein Gewerbeschein und ein Führungszeugnis ausreichen und weder eine Ausbildung noch ein Berufsbild erforderlich ist, stehen Eigentümer oft vor dem Problem, welche Verwaltung sie beauftragen sollen.

Immer die richtige Auswahl zu treffen, ist schwierig, aber entscheidend. Stetig steigende Anforderungen des Gesetzgebers führen dazu, dass Immobilienverwalter weit mehr als 60 Gesetze und Verordnungen beachten müssen, von denen viele immer wieder aktualisiert werden. Nicht immer gelingt dann die praktische Umsetzung. Oft ist das ein Nachteil für den Wohnungseigentümer und kann zu einem Wertverlust der Immobilie führen.

Weiterbildungsmaßnahmen und Versicherungsschutz verbunden mit einer Mitgliedschaft in einem der Landesverbände des DDIV sollten wichtige Entscheidungsfaktoren bei der Beauftragung einer professionellen und hauptberuflichen Immobilienverwaltung sein.

Wohnungseigentümer sollten bei der Auswahl jedoch niemals die Vergütung als entscheidendes Kriterium bei der Beauftragung zugrunde legen – dies rächt sich meist. Wie beim Bau so 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 „pflegen“. „Qualität hat ihren Preis“ – auch in der Immobilienverwaltung!

Mit der überarbeiteten Verwalter-Checkliste des DDIV erhalten Sie wichtige Hinweise, worauf Sie bei der Auswahl eines Verwalters achten sollten, damit Ihr Wohneigentum sicher bleibt.

Wenn Sie noch keine Auswahl getroffen haben, hier finden Sie kostenlos und unverbindlich eine hauptberufliche Immobilienverwaltung in Ihrer Nähe:  
[www.ddiv.de/verwaltersuche](http://www.ddiv.de/verwaltersuche)

**Über den DDIV:** Der Dachverband Deutscher Immobilienverwalter vertritt mehr als 2.200 professionelle Immobilienverwaltungen, die sich einer strengen Berufsordnung verpflichten und regelmäßig an Weiterbildungen teilnehmen. Als Branchenverband treten wir seit fast 30 Jahren für Pflichtversicherungen sowie einen Fach- und Sachkundenachweis für Verwalter ein, denn nur mit Hilfe von beruflichen Mindestqualifikationen lässt sich eine dauerhafte und nachhaltige Qualität am Markt gewährleisten, und damit die Altersvorsorge von Millionen Bürgerinnen und Bürgern langfristig schützen.

### Herausgeber:

Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e. V. (DDIV)  
Leipziger Platz 9 | 10117 Berlin  
Telefon: +49 30 300 96 79-0 | Telefax: +49 30 300 96 79-21  
[info@ddiv.de](mailto:info@ddiv.de) | [www.ddiv.de](http://www.ddiv.de)

Die DDIV Publikation „Hausverwaltung ist Vertrauenssache! Verwalter-Checkliste des DDIV“ kann kostenfrei auf der DDIV-Website unter [www.ddiv.de](http://www.ddiv.de) heruntergeladen werden. Die Vervielfältigung der Publikation bzw. Teile davon sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des DDIV 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?
- Hat der Verwalter/die Verwalterin eine geeignete immobilienwirtschaftliche Ausbildung, z. B. Immobilienkaufmann/-frau oder ein betriebs- oder immobilienwirtschaftliches Studium absolviert?
- Ist das Unternehmen Mitglied in einem der Landesverbände des Dachverbandes Deutscher Immobilienverwalter (DDIV) e. V.?
- Hat die Verwaltung bereits nachweisbare Erfahrung mit der Verwaltung ähnlich großer Eigentümergeinschaften 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?
- Ist die Immobilienverwaltung hauptberuflich tätig?
- Hat die Verwaltung eine ordnungsgemäße Geschäftsadresse?
- Werden regelmäßig Fort- oder Weiterbildungsmaßnahmen absolviert und liegen entsprechende Zertifikate bzw. Zeugnisse vor? Nehmen auch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die mit der Immobilienverwaltung aktiv betraut sind, regelmäßig an Weiterbildungsmaßnahmen teil?
- Hat die Verwaltung ein internes Qualitätsmanagementsystem oder eine Zertifizierung?
- Nimmt der Verwalter oder die Verwalterin die Aufgaben mit seinem Personal persönlich wahr?
- Werden für Verwaltungsaufgaben Subunternehmer beschäftigt?
- Hat die Verwaltung Rahmenverträge mit Energieversorgern oder Kooperationen mit Versicherungsunternehmen?

## Versicherungsschutz

- Kann der Verwalter eine Betriebs-Haftpflichtversicherung vorweisen?
- Kann der Verwalter eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung vorweisen?
- Besitzt der Verwalter auch eine Vertrauensschaden-Versicherung?

## 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 Eigentümergeinschaft 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 Eigentümergeinschaft bzw. des Eigentümers/der Eigentümerin ein?
- Liegt Ihnen ein professioneller Vertrag vor – beispielsweise auf Grundlage der DDIV-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?



- Wie ist die Erreichbarkeit der Verwaltung geregelt? Gibt es feste Bürozeiten bzw. Sprechstunden und eine 24-Stunden-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 Beschlusssammlung 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?
- Werden bei größeren Maßnahmen, z. B. Sanierungen, mehrere Angebote eingeholt? Sind diese nachprüfbar und aufgeschlüsselt?
- Ist die Vertretungsvollmacht geregelt? Verfügt im Krankheits- und Urlaubsfall ein weiterer Kompetenzträger 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 bzw. der Eigentümer/die Eigentümerin der Kontoinhaber/die Kontoinhaberin?
- Werden die Konten von Kreditinstituten geführt, die Erfahrung mit WEG-Konten haben?
- Wie wird die Höhe einer Instandhaltungsrücklage nachvollziehbar festgelegt und aufgeschlüsselt?
- Sind die Rücklagen mündelsicher angelegt?
- Ist die Verfügungsvollmacht für den Notfall geregelt? Kann im Krankheits- und Urlaubsfall ein weiterer Kompetenzträger Zahlungen veranlassen?

## Technische Verwaltung und Sanierungen

- Verfügt die Verwaltung über nachweisbare 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?
- Verfügt der Verwalter über eigenes technisches Personal oder ein ausreichendes Netzwerk (z. B. zu Messdienstleistern, Handwerkern oder Energieberatern), um die Eigentümergemeinschaft umfassend zu allen technischen Fragen beraten zu können?

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

Der DDIV bietet rechtssichere Musterverträge für die Verwaltung von Wohnungseigentümergeinschaften, Miethäusern und Sondereigentum an. Die Immobilien Zeitung bewertete die Verträge 2011 als „klar, WEG-freundlich formuliert und damit empfehlenswert“. Die Musterverträge erhalten Sie online unter [www.ddiv.de](http://www.ddiv.de)

Berlin, im Januar 2017