



ROLLEN- & VERANTWORTLICHKEITS- MATRIX

Bestandteil des Verwaltervertrags
in Anlage 2



Hollerallee 26
28209 Bremen



+49 (0) 421 7083357



info@hansero.de



www.hansero.de

ROLLEN- & VERANTWORTLICHKEITSMATRIX

INHALTSVERZEICHNIS

1	Zweck der Anlage	3
2	Grundprinzipien der Verantwortungsverteilung	3
3	Rollenbeschreibung	5
4	Themenbezogene Verantwortlichkeitszuordnung	8
5	Haftungsabgrenzung	11
6	Verhältnis zu den übrigen Vertragsanlagen	12
7	Vorrang gesetzlicher Regelungen	12
8	Auslegung	12

Diese Anlage konkretisiert die Rollen- und Verantwortlichkeitsverteilung zwischen:

- der Wohnungseigentümergeinschaft, nachfolgend „WEG“,
- dem Verwaltungsbeirat bzw. von der WEG benannten Ansprechpartnern,
- der Hansero GmbH als Verwalterin,
- sowie externen Dienstleistern, Fachunternehmen, Sachverständigen, Rechtsanwälten, Steuerberatern und sonstigen fachlich zuständigen Dritten.

Sie dient der klaren Abgrenzung von:

- Entscheidungsbefugnissen,
- organisatorischen Aufgaben,
- kaufmännischen Verwaltungsleistungen,
- fachlicher Verantwortung,
- Dokumentationspflichten,
- sowie Haftungs- und Verantwortungsbereichen.

Zwingende gesetzliche Regelungen, insbesondere des Wohnungseigentumsgesetzes, bleiben unberührt.

2.1 Beschlussprinzip

Soweit gesetzlich nichts anderes bestimmt ist oder keine wirksame Ermächtigung besteht, erfolgen wesentliche Entscheidungen der Wohnungseigentümergeinschaft durch Beschluss.

Dies betrifft insbesondere:

- Grundsatzentscheidungen,
- Maßnahmenbeschlüsse,
- Budgetfreigaben,
- Auswahlentscheidungen,
- Sonderumlagen,
- Vergütungsfreigaben,
- rechtliche Schritte,
- größere Instandhaltungs-, Instandsetzungs-, Sanierungs- oder Modernisierungsmaßnahmen.

2.2 Trennung von Entscheidung, Organisation und Ausführung

Die Verantwortungsbereiche sind grundsätzlich getrennt:

- WEG: Entscheidung, Willensbildung, Beschlussfassung und wirtschaftliche Grundsatzverantwortung
- Verwaltungsbeirat / benannte Ansprechpartner: Mitwirkung, Bündelung, Unterstützung und Kommunikation im Rahmen der gesetzlichen Regelungen und Beschlüsse
- Hansero GmbH: kaufmännische Verwaltung, organisatorische Umsetzung, Koordination und Dokumentation
- Externe Dienstleister / Fachleute: fachliche Bewertung, Beratung, Planung, Ausführung, Prüfung und Abnahme im jeweiligen Fachbereich

Diese Trennung dient der transparenten und rechtssicheren Zuordnung von Aufgaben, Verantwortung und Haftung.

2.3 Keine fachtechnische, rechtliche oder steuerliche Fachverantwortung der Verwalterin

Die Hansero GmbH erbringt ihre Leistungen kaufmännisch, organisatorisch, koordinierend und dokumentierend im Rahmen des digitalen Fernverwaltungsmodells.

Die Hansero GmbH übernimmt keine:

- fachtechnischen Begutachtungen,
- technischen Bewertungen,
- ingenieurtechnischen Planungs- oder Bewertungsleistungen,
- Bauleitungs- oder Bauüberwachungsleistungen,
- fachlichen Abnahmen,
- Qualitätskontrollen,
- Mängelprüfungen,
- regelmäßigen Objektbegehungen,
- technischen Sichtprüfungen,
- rechtlichen Beratungen im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes,
- steuerlichen Beratungen,
- fachlichen Prüfungen von Förderfähigkeit, technischer Eignung oder Wirtschaftlichkeit.

Fachliche Bewertungen, Beratungen, Planungen, Prüfungen, Ausführungen und Abnahmen obliegen ausschließlich den hierfür jeweils geeigneten und beauftragten externen Fachleuten.

Die Verwalterin schuldet keine rechtliche Einzelfallprüfung, Prozessvertretung oder steuerliche Beratung. Hierfür sind bei Bedarf Rechtsanwälte, Steuerberater, Sachverständige oder sonstige fachlich qualifizierte Dritte zu beauftragen.

Zwingende gesetzliche Aufgaben und Pflichten der Verwalterin bleiben unberührt.

2.4 Notfallausnahme

Im Falle akuter Notfälle oder Gefahrenlagen darf die Verwalterin im Rahmen ihrer gesetzlichen Befugnisse sowie nach Maßgabe von Anlage 1 Ziff. 10 organisatorisch tätig werden, soweit dies

zur Gefahrenabwehr, Schadensbegrenzung oder zur Vermeidung erheblicher Nachteile erforderlich ist.

Die Notfallkoordination der Verwalterin ist organisatorischer Natur. Sie umfasst insbesondere die Entgegennahme, Erfassung, Weiterleitung, Koordination und Dokumentation akuter Notfallvorgänge sowie die organisatorische Veranlassung erforderlicher Sofortmaßnahmen im gesetzlich zulässigen und erforderlichen Umfang.

Weitergehende Maßnahmen außerhalb der unmittelbaren Gefahrenabwehr, insbesondere endgültige Instandsetzungen, Sanierungen oder bauliche Folgemaßnahmen, bedürfen grundsätzlich einer Beschlussfassung oder sonstigen wirksamen Freigabe, soweit keine gesetzliche Befugnis zur unmittelbaren Veranlassung besteht.

Das Recht einzelner Wohnungseigentümer, Maßnahmen zu treffen, die zur Abwendung eines dem gemeinschaftlichen Eigentum unmittelbar drohenden Schadens notwendig sind, bleibt unberührt.

3

Rollenbeschreibung

3.1 Wohnungseigentümergeinschaft

Die Wohnungseigentümergeinschaft ist Trägerin der Verwaltung des gemeinschaftlichen Eigentums und die maßgebliche Entscheidungsinstanz.

Ihr obliegt insbesondere:

- Beschlussfassung über Instandhaltungen, Instandsetzungen, Sanierungen und bauliche Veränderungen,
- Beschlussfassung über Wirtschaftspläne und Jahresabrechnungen,
- Beschlussfassung über Sonderumlagen,
- Entscheidung über Maßnahmengröße, Prioritäten und Kostenrahmen,
- Auswahlentscheidungen über Dienstleister, Fachunternehmen oder sonstige Auftragnehmer, soweit keine anderweitige wirksame Ermächtigung besteht,
- Entscheidung über rechtliche Schritte,
- Entscheidung über grundlegende Verwaltungs-, Finanzierungs-, Versicherungs- und Organisationsfragen,
- Festlegung von besonderen Vorgaben, Budgets oder Ermächtigungen für die Verwalterin.

Die WEG trägt die inhaltliche Entscheidungsverantwortung für die von ihr gefassten Beschlüsse und freigegebenen Maßnahmen.

3.2 Verwaltungsbeirat / benannte Ansprechpartner

Der Verwaltungsbeirat handelt im Rahmen der gesetzlichen Regelungen, der Gemeinschaftsordnung sowie etwaiger Beschlüsse oder Ermächtigungen der WEG.

Soweit kein Verwaltungsbeirat besteht, können durch die WEG benannte Ansprechpartner im Rahmen der ihnen übertragenen Aufgaben organisatorisch mitwirken.

Der Verwaltungsbeirat bzw. benannte Ansprechpartner können insbesondere:

- Rückfragen aus der Gemeinschaft bündeln,
- Informationen an die Verwalterin weiterleiten,
- Angebote oder Unterlagen vorbereitend sichten,
- organisatorische Abstimmungen unterstützen,
- Beschlussfassungen vorbereitend begleiten,
- als Kommunikationsschnittstelle zwischen WEG und Verwalterin mitwirken,
- Unterlagen oder Vorgänge im Rahmen ihrer Befugnisse prüfen oder kommentieren.

Der Verwaltungsbeirat bzw. benannte Ansprechpartner ersetzen nicht die Beschlusskompetenz der WEG.

Ohne ausdrückliche Beschlusslage, gesetzliche Befugnis oder wirksame Ermächtigung besteht keine eigenständige Entscheidungs-, Beauftragungs- oder Freigabebefugnis.

Die gesetzlichen Aufgaben und Rechte des Verwaltungsbeirats bleiben unberührt.

3.3 Hansero GmbH als Verwalterin

Die Hansero GmbH übernimmt die kaufmännische Verwaltung sowie die organisatorische Vorbereitung, Koordination, Umsetzung und Dokumentation von Verwaltungsvorgängen im Rahmen der gesetzlichen Verwalterbefugnisse, des Verwaltervertrages und der hierzu gehörenden Anlagen.

Eine eigene inhaltliche, technische, rechtliche oder wirtschaftliche Grundsatzentscheidungsverantwortung wird nicht übernommen, soweit hierzu keine gesetzliche Befugnis, kein Beschluss, keine ausdrückliche Beauftragung oder keine sonstige wirksame Ermächtigung besteht.

Zu den Aufgaben der Verwalterin gehören insbesondere:

- kaufmännische Verwaltung der WEG,
- Erstellung und Vorbereitung von Wirtschaftsplänen,
- Erstellung und Vorbereitung von Jahresabrechnungen,
- Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement,
- Organisation und Durchführung von Eigentümerversammlungen im vereinbarten Umfang,
- Protokollierung und Führung der Beschlussammlung,
- Vorbereitung von Beschlussvorlagen ohne technische, rechtliche oder fachliche Einzelfallbewertung,
- organisatorische Umsetzung gefasster Beschlüsse,
- Einholung, Strukturierung und Weiterleitung von Angeboten, soweit beschlossen, vereinbart oder im Rahmen der Verwaltung erforderlich,

- formale Beauftragung von Dienstleistern im Namen und auf Rechnung der WEG auf Grundlage von Beschlüssen, Ermächtigungen oder gesetzlichen Befugnissen,
- Überwachung von Fristen und Bearbeitungsständen im organisatorischen Rahmen,
- organisatorische Koordination von Schadens-, Versicherungs-, Notfall- und Maßnahmenvorgängen,
- Dokumentation verwaltungsrelevanter Vorgänge,
- digitale Bereitstellung und Ablage von Verwaltungsunterlagen
- kaufmännische Verwaltung von Wohnungs-, Teileigentums-, Garagen-, Stellplatz- und sonstigen Kfz-Abstellplatzeinheiten, soweit diese dem Verwaltungsbestand der Gemeinschaft zugeordnet sind.

Bei der organisatorischen Auswahl, Anfrage, Beauftragung oder Einbindung externer Dienstleister berücksichtigt die Verwalterin die ihr bekannten und im Rahmen des digitalen Verwaltungsmodells erkennbaren Umstände. Eine Beauftragung offensichtlich ungeeigneter Dienstleister erfolgt nicht. Die fachliche Verantwortung für Bewertung, Planung, Ausführung, Prüfung und Abnahme verbleibt bei den jeweils beauftragten Fachleuten.

Die Hansero GmbH handelt organisatorisch, kaufmännisch, koordinierend und dokumentierend, nicht als fachliche oder inhaltliche Entscheidungsinstanz.

3.4 Externe Dienstleister und fachlich zuständige Dritte

Externe Dienstleister, Fachunternehmen, Sachverständige, Rechtsanwälte, Steuerberater, Versicherer, Gutachter, Planer und sonstige fachlich zuständige Dritte sind für ihre jeweiligen Fachleistungen verantwortlich.

Hierzu gehören insbesondere:

- technische Bewertungen,
- gutachterliche Stellungnahmen,
- planerische Leistungen,
- handwerkliche Ausführungen,
- technische Prüfungen,
- Bauleitung und Bauüberwachung,
- fachliche Abnahmen und Qualitätskontrollen,
- rechtliche Beratung und Vertretung,
- steuerliche Beratung,
- versicherungstechnische Prüfung und Regulierung,
- fachliche Einschätzungen zu Fördermitteln, Wirtschaftlichkeit, Geeignetheit oder Risiken.

Sie tragen die fachliche Verantwortung für die von ihnen erbrachten Leistungen.

Die Verwalterin übernimmt keine Garantie für die fachliche Richtigkeit, Vollständigkeit, Wirtschaftlichkeit, Qualität oder rechtliche Bewertung der Leistungen externer Dritter, soweit ihr

keine eigene Auswahl-, Organisations-, Koordinations- oder Dokumentationspflichtverletzung zur Last fällt.

4

Themenbezogene Verantwortlichkeitszuordnung

Die nachfolgende Matrix dient der strukturierten Übersicht über die grundsätzliche Verantwortungsverteilung.

Legende:

- E = Entscheidung / Beschluss / Freigabe
- O = organisatorische Umsetzung / Koordination
- D = Dokumentation
- F = fachliche Bewertung / Beratung / Ausführung
- C = Mitwirkung / konsultative Beteiligung
- I = Information

Themenbereich	WEG	Beirat / Ansprechpart ner	Hansero GmbH	Externe Dienstleister / Fachleute
Wirtschaftsplan	E	C	O/D	–
Jahres- abrechnung	E	C	O/D	–
Zahlungsverkehr	–	–	O/D	–
Mahnwesen / Forderungs- management	E, soweit rechtliche Schritte oder besondere Maßnahmen erforderlich sind	C/I	O/D	F, soweit Rechtsanwalt oder Inkasso eingebunden wird
Eigentümer- versammlung	E	C	O/D	–
Beschluss- vorbereitung	E	C	O/D	F, soweit fachliche Grundlagen erforderlich sind

Themenbereich	WEG	Beirat / Ansprechpart ner	Hansero GmbH	Externe Dienstleister / Fachleute
Beschluss- umsetzung	E	C/I	O/D	F, soweit fachliche Ausführung betroffen ist
Maßnahmen- beschluss	E	C	O/D	F
Auswahl von Dienstleistern	E, soweit keine Ermächtigung besteht	C	O/D, formale Beauftragung bei Beschluss oder Ermächtigung	F
Technische Bewertung	–	–	–	F
Planung / Bauleitung / Bauüberwachung	–	–	–	F
Fachliche Abnahme / Qualitäts- kontrolle	E, soweit Abnahmeentschei- dung der WEG erforderlich ist	C/I	O/D, soweit organisatorisch beauftragt	F
Verkehrssicher- ungspflichten	E, soweit Grundsatz-, Budget- oder Maßnahmenentsc- heidung erforderlich ist	C/I	O/D bei bekanntem Handlungsbedarf im organisatorischen Rahmen	F
Instandhaltung und Instandsetzung	E	C	O/D	F
Schadens- bearbeitung	E, soweit Grundsatz-, Kosten- oder	C/I	O/D	F

Themenbereich	WEG	Beirat / Ansprechpart ner	Hansero GmbH	Externe Dienstleister / Fachleute
	Maßnahmenentscheidung erforderlich ist			
Versicherungs- abwicklung	E, soweit Grundsatzentscheidung erforderlich ist	C/I	O/D	F
Notfallkoordin- ation	E hinsichtlich Notfallregelungen, Budgets und Grundsatzentscheidungen	C/I	O/D nach Maßgabe von Anlage 1 Ziff. 10	F
Fördermittel- vorgänge	E	C/I	O/D, soweit beauftragt	F
Kredit- oder Darlehens- aufnahme	E	C/I	O/D, soweit beauftragt	F
Rechtliche Schritte	E	C/I	O/D	F durch Rechtsanwälte
Beschluss- anfechtungs- klagen	E, soweit Entscheidungen der WEG erforderlich sind	C/I	O/D	F durch Rechtsanwälte / Gerichte
Notarielle Vorgänge	E, soweit Zustimmung oder Entscheidung erforderlich ist	C/I	O/D	F durch Notare / Rechtsanwälte
Eigentümer- wechsel	–	I, soweit erforderlich	O/D	F, soweit Notar oder Grundbuchamt betroffen ist

Themenbereich	WEG	Beirat / Ansprechpart ner	Hansero GmbH	Externe Dienstleister / Fachleute
Lohnbuchhaltung bei WEG- Angestellten	E hinsichtlich Beschäftigungs- verhältnis und Beauftragung	C/I	O/D, soweit beauftragt	F, soweit Steuerberater, Lohnbüro oder Fachberater eingebunden werden
Portal und digitale Dokumentation	–	I	O/D	C/F, soweit IT- Dienstleister eingebunden sind
Datenschutz und IT-Sicherheit	E, soweit WEG- eigene Entscheidungen erforderlich sind	I	O/D im eigenen Verantwortungsbe- reich	F, soweit IT- oder Datenschutzdienstl- eister eingebunden sind

Die Matrix stellt eine allgemeine Rollenübersicht dar. Im Einzelfall können sich abweichende Zuständigkeiten aus gesetzlichen Vorschriften, Beschlüssen, besonderen Ermächtigungen, der Gemeinschaftsordnung, gesonderten Vereinbarungen oder den übrigen Vertragsanlagen ergeben.

5 Haftungsabgrenzung

Die Hansero GmbH haftet ausschließlich im Rahmen ihrer gesetzlichen und vertraglich übernommenen Pflichten.

Die Verwalterin haftet insbesondere für die ordnungsgemäße Erfüllung der von ihr übernommenen kaufmännischen, organisatorischen, koordinierenden und dokumentierenden Pflichten nach Maßgabe des Verwaltervertrages und der gesetzlichen Vorschriften.

Keine Haftung der Verwalterin besteht insbesondere für:

- inhaltliche Entscheidungen der WEG,
- von der WEG gefasste Beschlüsse, soweit die Verwalterin insoweit keine eigene Pflichtverletzung begangen hat,
- fachliche Fehler externer Dienstleister, Fachunternehmen, Sachverständiger, Rechtsanwälte, Steuerberater, Gutachter, Planer, Versicherer oder sonstiger fachlich zuständiger Dritter,

- technische Bewertungen, Planungen, Ausführungen, Prüfungen oder Abnahmen externer Dritter,
- wirtschaftliche Zweckmäßigkeit oder technische Geeignetheit von Maßnahmen, soweit diese nicht Gegenstand einer von der Verwalterin ausdrücklich übernommenen Pflicht sind,
- Maßnahmen ohne Beschlussgrundlage oder ohne wirksame Ermächtigung, soweit keine gesetzliche Notfall- oder Eilbefugnis besteht,
- unvollständige, fehlerhafte, verspätet übergebene oder nicht nachvollziehbare Ausgangsunterlagen bei Vertragsbeginn,
- unterlassene oder verspätete Mitwirkung der WEG, einzelner Eigentümer, des Verwaltungsbeirats oder benannter Ansprechpartner,
- Nichterreichbarkeit, Nichtverfügbarkeit oder verspätete Leistungserbringung externer Dienstleister, soweit die Verwalterin keine eigene Auswahl-, Organisations-, Koordinations- oder Dokumentationspflicht verletzt hat.

Zwingende gesetzliche Haftungsregelungen bleiben unberührt.

6

Verhältnis zu den übrigen Vertragsanlagen

Diese Anlage ist im Zusammenhang mit dem Hauptvertrag und den weiteren Anlagen auszulegen.

Insbesondere bleiben unberührt:

- der Leistungsumfang der Grundvergütung gemäß Anlage 1,
- die Vergütungsregelungen gemäß Anlage 3,
- die Sonderleistungen und Sondervergütungen gemäß Anlage 4,
- die Datenschutzinformation gemäß Anlage 5.

Soweit diese Anlage Rollen und Verantwortlichkeiten beschreibt, begründet sie keine über den Hauptvertrag und die Anlagen hinausgehenden zusätzlichen Leistungspflichten der Verwalterin.

7

Vorrang gesetzlicher Regelungen

Soweit gesetzliche Vorschriften des Wohnungseigentumsgesetzes oder andere zwingende gesetzliche Regelungen abweichende Zuständigkeiten, Rechte oder Pflichten vorsehen, gehen diese den Regelungen dieser Anlage vor.

8

Auslegung

Diese Anlage dient der transparenten Rollen- und Verantwortlichkeitsabgrenzung zwischen WEG, Verwaltungsbeirat bzw. benannten Ansprechpartnern, Verwalterin und externen Dritten.

Im Zweifel gilt die gesetzliche Kompetenzverteilung des Wohnungseigentumsgesetzes.

Unklarheiten sind so auszulegen, dass die WEG Entscheidungsinstanz bleibt, die Verwalterin organisatorisch, kaufmännisch, koordinierend und dokumentierend tätig wird und fachliche Bewertungen, Beratungen, Planungen, Ausführungen oder Abnahmen durch die jeweils zuständigen Fachleute erfolgen.