



# VERWALTER VERTRAG

---

zwischen

**der Gemeinschaft der Wohnungseigentümer**

**[Bezeichnung/Anschrift]**

– nachfolgend „GdWE“ –

und der

**Hansero GmbH**

Hollerallee 26

28209 Bremen

– nachfolgend „Verwalterin“ –



Hollerallee 26  
28209 Bremen



+49 (0) 421 7083357



info@hansero.de



www.hansero.de

# VERWALTERVERTRAG

## INHALTSVERZEICHNIS

|             |                                                   |           |
|-------------|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>§ 1</b>  | <b>Bestellung und Vertragswirksamkeit</b>         | <b>3</b>  |
| <b>§ 2</b>  | <b>Vertragsgegenstand</b>                         | <b>3</b>  |
| <b>§ 3</b>  | <b>Digitale Grundvoraussetzungen</b>              | <b>4</b>  |
| <b>§ 4</b>  | <b>Vertragslaufzeit, Kündigung und Abberufung</b> | <b>5</b>  |
| <b>§ 5</b>  | <b>Aufgaben und Leistungsumfang</b>               | <b>5</b>  |
| <b>§ 6</b>  | <b>Haftung</b>                                    | <b>6</b>  |
| <b>§ 7</b>  | <b>Vergütung</b>                                  | <b>7</b>  |
| <b>§ 8</b>  | <b>Kommunikation und Mitwirkung</b>               | <b>7</b>  |
| <b>§ 9</b>  | <b>Übergabe bei Vertragsende</b>                  | <b>8</b>  |
| <b>§ 10</b> | <b>Datenschutz</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>§ 11</b> | <b>Vertretung der GdWE bei Vertragsschluss</b>    | <b>9</b>  |
| <b>§ 12</b> | <b>Schlussbestimmungen</b>                        | <b>9</b>  |
| <b>§ 13</b> | <b>Unterschriften</b>                             | <b>11</b> |

### ANLAGEN

|                                                                                     |                 |                                                        |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------|-----------|
|  | <b>Anlage 1</b> | <b>Detaillierte Leistungsbeschreibung</b>              | <b>12</b> |
|  | <b>Anlage 2</b> | <b>Rollen- und Verantwortlichkeitsmatrix</b>           | <b>31</b> |
|  | <b>Anlage 3</b> | <b>Vergütung</b>                                       | <b>42</b> |
|  | <b>Anlage 4</b> | <b>Sonderleistungen und Sondervergütungen</b>          | <b>46</b> |
|  | <b>Anlage 5</b> | <b>Datenschutzinformation</b>                          | <b>59</b> |
|  | <b>Anlage 6</b> | <b>Widerrufsbelehrung und Verbraucherinformationen</b> | <b>76</b> |

## Vorbemerkung

Dieser Vertrag regelt die Bedingungen, unter denen die Hansero GmbH die Verwaltung der vorgenannten Wohnungseigentümergeinschaft übernimmt.

Die Bestellung der Verwalterin erfolgt durch gesonderten Beschluss der GdWE gemäß § 26 WEG. Dieser Vertrag wird erst wirksam, wenn

- a) ein wirksamer Bestellungsbeschluss vorliegt und
- b) die Verwalterin den Vertrag unterzeichnet oder die Annahme des

Bestellungsbeschlusses ausdrücklich erklärt.

Vor Eintritt beider Voraussetzungen besteht keine vertragliche Bindung der Verwalterin.

### § 1

## Bestellung und Vertragswirksamkeit

1. Die Verwalterin wird durch Beschluss der GdWE gemäß § 26 WEG bestellt.
2. Dieser Vertrag tritt unter der aufschiebenden Bedingung in Kraft, dass ein wirksamer Bestellungsbeschluss vorliegt und die Verwalterin diesen Vertrag unterzeichnet oder die Annahme der Bestellung ausdrücklich erklärt.
3. Ohne wirksamen Bestellungsbeschluss entfaltet dieser Vertrag keine Wirkung.
4. Die Wirksamkeit dieses Vertrags wird durch die bloße Anfechtung des Bestellungsbeschlusses nicht berührt; im Fall einer rechtskräftigen Ungültigerklärung gelten die gesetzlichen Folgen.
5. Der Vertrag kommt nur zustande, wenn neben dem wirksamen Bestellungsbeschluss auch die für das digitale Verwaltungsmodell erforderlichen Beschlussgrundlagen gemäß § 3 vorliegen.
6. Die Verwalterin stellt sicher, dass die Verwaltung während der gesamten Vertragslaufzeit durch eine zertifizierte oder gesetzlich gleichgestellte natürliche Person im Sinne des § 26a WEG erfolgt, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen.

### § 2

## Vertragsgegenstand

1. Die Verwalterin übernimmt die kaufmännische und organisatorische Verwaltung der GdWE im Sinne des Wohnungseigentumsgesetzes, soweit und solange nicht zwingende gesetzliche Vorschriften weitergehende Pflichten vorsehen.

2. Zum Verwaltungsbestand gehören die der Gemeinschaft zugeordneten Wohnungs-, Teileigentums-, Garagen-, Stellplatz- und sonstigen Kfz-Abstellplatzeinheiten, soweit sie wirtschaftlich selbstständig geführt werden oder verwaltungsseitig gesondert zu berücksichtigen sind.
3. Die Verwaltung wird als standortunabhängiges, digital organisiertes Fernverwaltungsmodell erbracht. Der Schwerpunkt der Leistungserbringung liegt auf digitaler Kommunikation, strukturierter Prozessbearbeitung, dokumentierter Vorgangssteuerung sowie portalgestützter Dokumentenbereitstellung.
4. Die Verwalterin erbringt ihre Leistungen kaufmännisch, organisatorisch, dokumentierend und koordinierend. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus diesem Vertrag sowie den Anlagen, insbesondere aus Anlage 1.

### § 3

## Digitale Grundvoraussetzungen

1. Das Verwaltungsmodell der Verwalterin setzt eine wirksame Beschlussgrundlage für die Durchführung virtueller Eigentümerversammlungen gemäß § 23 Abs. 1a WEG voraus. Die Verwalterin ist grundsätzlich auf digital durchgeführte Eigentümerversammlungen ausgerichtet.
2. Soweit nach gesetzlichen Übergangsregelungen, insbesondere § 48 Abs. 6 WEG, bis einschließlich 2028 grundsätzlich eine jährliche Präsenzversammlung durchzuführen ist, setzt das Verwaltungsmodell voraus, dass die Wohnungseigentümergeinschaft hierauf wirksam einstimmig verzichtet.
3. Präsenz- oder Hybridversammlungen sind nicht Bestandteil des digitalen Verwaltungsmodells und der Grundleistungen.
4. Das Verwaltungsmodell setzt ferner eine digitale Akten- und Dokumentenführung voraus. Die laufende digitale Führung, Bereitstellung und Archivierung der Verwaltungsunterlagen erfolgt nach Maßgabe dieses Vertrages und der Anlage 1.
5. Die Digitalisierung historischer Altunterlagen sowie eine etwaige datenschutzkonforme Vernichtung freigegebener Papierunterlagen setzen eine entsprechende Beschlussfassung der Wohnungseigentümergeinschaft voraus. Soweit diese Maßnahmen Bestandteil des Verwaltungsübernahmeprozesses sind, muss die erforderliche Beschlussgrundlage vor Beginn der Verwaltungstätigkeit vorliegen. Gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- und Originalerfordernisse bleiben unberührt. Unterlagen mit gesetzlicher, tatsächlicher oder beweisrechtlicher Pflicht zur Originalaufbewahrung verbleiben in der physischen Dauerakte.

## § 4

# Vertragslaufzeit, Kündigung und Abberufung

1. Der Vertrag wird für die Dauer von 12 Monaten abgeschlossen.
2. Eine Fortsetzung des Vertrags setzt voraus, dass die Verwalterin für den unmittelbar anschließenden Zeitraum erneut bestellt wird und die GdWE und die Verwalterin die Fortsetzung des Vertrags für weitere 12 Monate vereinbaren.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
4. Die Verwalterin kann jederzeit durch Beschluss der GdWE abberufen werden. Der Verwaltervertrag endet in diesem Fall spätestens sechs Monate nach Wirksamwerden der Abberufung, sofern er nicht vorher endet. § 26 Abs. 3 WEG bleibt unberührt.
5. Wird eine nach § 3 für das digitale Verwaltungsmodell erforderliche Beschlussgrundlage aufgehoben, entfällt sie dauerhaft oder wird ein nach § 3 erforderlicher Beschluss nicht gefasst, kann jede Vertragspartei den Verwaltervertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. Zwingende gesetzliche Rechte zur Abberufung oder Kündigung bleiben unberührt.
6. Für die Zeit bis zur Vertragsbeendigung bleibt der vertragliche Vergütungsanspruch bestehen, soweit die Verwalterin bis zur Vertragsbeendigung zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Vorgaben. Ersparte Aufwendungen sowie ein nach den gesetzlichen Vorschriften anzurechnender anderweitiger Erwerb sind zu berücksichtigen, soweit dies gesetzlich geboten ist. Dies gilt nicht, soweit die Fortzahlung gesetzlich ausgeschlossen ist.

## § 5

# Aufgaben und Leistungsumfang

1. Die laufende Grundvergütung umfasst die fortlaufende kaufmännische und organisatorische Verwaltung im Regelbetrieb.
2. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus:
  - Anlage 1 – Detaillierte Leistungsbeschreibung
  - Anlage 2 – Rollen- und Verantwortlichkeitsmatrix
  - Anlage 3 – Vergütung
  - Anlage 4 – Sonderleistungen und Sondervergütungen
  - Anlage 5 – Datenschutzinformation
3. Sonderleistungen sind nur vergütungspflichtig, wenn sie in Anlage 4 ausdrücklich als Sonderleistungen geregelt sind und nach Maßgabe der Anlage 4 tatsächlich in Anspruch genommen, veranlasst oder aufgrund einer ausdrücklich geregelten Ausfall- oder Vergütungsregelung berechnet werden.
4. Eine Doppelvergütung für denselben Vorgang ist ausgeschlossen.

5. Beschlüsse der Wohnungseigentümergeinschaft, die über den Umfang der in diesem Vertrag und den Anlagen definierten Grundleistungen hinausgehen, begründen ohne gesonderte Beauftragung und Vergütungsgrundlage keine Erweiterung der Leistungspflichten der Verwalterin.

## § 6

## Haftung

1. Die Verwalterin haftet unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit durch die Verwalterin, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.
2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die Verwalterin nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Wohnungseigentümergeinschaft regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens jedoch auf 500.000 € je Schadensfall, soweit gesetzlich zulässig. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.
3. Eine Haftung für die fachliche Richtigkeit technischer, rechtlicher oder steuerlicher Bewertungen Dritter besteht nicht, sofern die Verwalterin keine Auswahl-, Überwachungs- oder Organisationspflichten schuldhaft verletzt hat.
4. Für Fehler oder Unvollständigkeiten von Unterlagen, Daten oder Informationen, die von Dritten oder der Wohnungseigentümergeinschaft zur Verfügung gestellt wurden, haftet die Verwalterin nicht, soweit diese trotz angemessener Plausibilitätsprüfung nicht erkennbar waren.
5. Für inhaltliche Entscheidungen der Wohnungseigentümergeinschaft haftet die Verwalterin nicht, soweit sie diese ordnungsgemäß vorbereitet, dokumentiert und im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben umgesetzt hat.
6. Die Verwalterin unterhält eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens 500.000 € je Versicherungsfall und 1.000.000 € pro Versicherungsjahr. Das Bestehen der Versicherung wird der Wohnungseigentümergeinschaft auf Verlangen, mindestens jedoch einmal jährlich, in geeigneter Form nachgewiesen.
7. Zwingende gesetzliche Haftungsregelungen bleiben im Übrigen unberührt.

1. Die laufende Grundvergütung sowie die einmaligen Einrichtungskosten ergeben sich aus Anlage 3.
2. Sonderleistungen werden ausschließlich nach Maßgabe von Anlage 4 vergütet.
3. Sondervergütungen entstehen ausschließlich nach Maßgabe der Anlage 4, insbesondere bei tatsächlicher Inanspruchnahme, veranlasster Bearbeitung oder aufgrund einer dort ausdrücklich geregelten Ausfall- oder Vergütungsregelung.
4. Änderungen der Grundvergütung oder der Vergütungssystematik bedürfen eines gesonderten Beschlusses der GdWE sowie einer entsprechenden vertraglichen oder beschlussbezogenen Grundlage.
5. Gesetzliche Umsatzsteueränderungen wirken unmittelbar.

1. Die laufende Kommunikation mit Eigentümern und dem Verwaltungsbeirat erfolgt grundsätzlich digital über das Eigentümerportal, per E-Mail oder über sonstige dokumentierbare elektronische Kommunikationswege. Eine ergänzende telefonische Erreichbarkeit besteht nach Maßgabe der Anlage 1 Ziff. 6.3. Eine abschließende Bearbeitung verwaltungsrelevanter Vorgänge erfolgt grundsätzlich über dokumentierbare Kommunikationswege. Ein Anspruch auf permanente telefonische Einzelberatung, jederzeitige unmittelbare Erreichbarkeit einer bestimmten Person oder Bearbeitung außerhalb der vorgesehenen strukturierten Verwaltungsprozesse besteht nicht.
2. Für akute Notfallmeldungen gelten ergänzend die Regelungen zur organisatorischen Notfallkoordination gemäß Anlage 1 Ziff. 10. Die dort geregelte organisatorische Notfallkoordination ist Bestandteil der Grundvergütung.
3. Die GdWE und die Eigentümer sind verpflichtet, der Verwalterin aktuelle Zustell-, Kontakt- und Stammdaten unverzüglich mitzuteilen. Dies gilt insbesondere für Änderungen von Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Eigentumsverhältnissen, Zustellungsbevollmächtigungen und Bankverbindungen.
4. Die Bereitstellung von Unterlagen über ein Eigentümerportal oder in sonstiger digitaler Form ist zulässig, soweit keine zwingenden gesetzlichen Formvorgaben entgegenstehen.
5. Die Wohnungseigentümergeinschaft stellt sicher, dass für erforderliche Vor-Ort-Maßnahmen rechtzeitig geeignete Ansprechpartner, insbesondere Mitglieder des Verwaltungsbeirats, Eigentümer, Mieter oder sonstige benannte Personen, erreichbar sind und die Verwalterin im Rahmen der digitalen Fernverwaltung unterstützen. Dies gilt

insbesondere im Zusammenhang mit Maßnahmenkoordination, Versicherungs- und Schadensfällen, Notfallkoordination sowie der Dokumentation verwaltungsrelevanter Vorgänge gemäß Anlage 1.

6. Die Mitwirkung umfasst insbesondere die Erfassung und Meldung von Schäden, Mängeln oder Gefahrenlagen am Gemeinschaftseigentum, Fotodokumentationen, die Übermittlung von Informationen, Protokollen oder sonstigen Nachweisen, die Koordination von Zugangsmöglichkeiten, Schlüsselübergaben, das Aufschließen gemeinschaftlicher Bereiche oder Technikräume sowie die Anwesenheit bei Handwerker-, Dienstleister-, Gutachter- oder Versicherungsterminen. Die Wohnungseigentümergeinschaft stellt sicher, dass erkannte oder erkennbare sicherheitsrelevante Umstände, Verkehrssicherungsrisiken, Schäden, Mängel oder Gefahrenlagen am Gemeinschaftseigentum der Verwalterin unverzüglich über den vorgesehenen Meldeweg mitgeteilt und, soweit möglich, durch Fotos, Beschreibungen oder sonstige Nachweise dokumentiert werden.
7. Die Verwalterin ist berechtigt, sich im Rahmen der Fernverwaltung auf die von diesen Personen oder von beauftragten Dritten übermittelten Informationen, Fotos, Unterlagen, Protokolle und sonstigen Nachweise zu stützen, soweit keine offensichtlichen Zweifel an deren Plausibilität bestehen.

## § 9

# Übergabe bei Vertragsende

1. Nach Vertragsende werden die Verwaltungsunterlagen vollständig und geordnet an die GdWE oder an den nachfolgenden Verwalter herausgegeben.
2. Die digitale Herausgabe der bei der Verwalterin vorhandenen Verwaltungsunterlagen erfolgt innerhalb von 14 Kalendertagen nach Vertragsende in einem üblichen elektronischen Format, insbesondere als PDF sowie, soweit systemseitig vorhanden und exportierbar, als CSV- oder XLSX-Datei für buchhalterische Übersichten.
3. Der digitale Standardexport ist mit der Grundvergütung abgegolten.
4. Die Herausgabe erfolgt grundsätzlich in dem bei der Verwalterin geführten Ordnungs- und Datenstand. Eine inhaltliche Neuordnung, Nachbearbeitung, Datenkonvertierung, Sonderstrukturierung, Migration in Fremdsysteme oder Neuerstellung von Unterlagen ist nicht geschuldet, soweit hierzu keine gesetzliche Pflicht besteht.
5. Die Kosten eines gesondert verlangten physischen Versands, besonderer Datenträger, besonderer Exportformate, Datenmigrationen oder außergewöhnlicher Übergabemodalitäten trägt die GdWE.
6. Offene Vergütungsansprüche berechtigen nicht zur Zurückbehaltung der Verwaltungsunterlagen.

1. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nach Maßgabe der DSGVO, des BDSG und der spezialgesetzlichen Vorschriften.
2. Die näheren Informationen ergeben sich aus Anlage 5.
3. Soweit die Verwalterin personenbezogene Daten im Rahmen der Verwaltung gemeinschaftsbezogener Angelegenheiten verarbeitet, erfolgt dies nach Maßgabe der jeweils einschlägigen datenschutzrechtlichen Rollenverteilung.
4. Für eigene unternehmensbezogene Prozesse der Verwalterin, insbesondere Personalverwaltung, allgemeine Geschäftsorganisation, Compliance, Rechnungswesen und IT-Sicherheit, ist die Verwalterin eigenständig Verantwortliche.

1. Die GdWE wird bei Vertragsschluss durch die durch Beschluss bevollmächtigte Person vertreten.
2. Die Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Wirksamkeit dieses Vertrages richten sich nach § 1.

**1. Gerichtsstand**

Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag gilt, soweit gesetzlich zulässig, der gesetzliche Gerichtsstand. Soweit eine Gerichtsstandsvereinbarung zulässig ist und kein ausschließlicher gesetzlicher Gerichtsstand besteht, wird Bremen vereinbart.

**2. Textform**

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen mindestens der Textform, soweit nicht gesetzlich oder in diesem Vertrag eine strengere Form vorgeschrieben ist. Beschlüsse der GdWE bleiben hiervon unberührt.

**3. Vertragsbestandteile**

Bestandteile dieses Vertrages sind:

- Hauptvertrag
- Anlage 1 – Detaillierte Leistungsbeschreibung
- Anlage 2 – Rollen- und Verantwortlichkeitsmatrix
- Anlage 3 – Vergütung
- Anlage 4 – Sonderleistungen und Sondervergütungen
- Anlage 5 – Datenschutzinformation gemäß Art. 13, 14 DSGVO
- Anlage 6 – Widerrufsbelehrung und Verbraucherinformationen

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge:

1. Hauptvertrag
2. Anlagen

Innerhalb der Anlagen gilt die jeweils speziellere Regelung. Anlage 3 ist für Vergütungsfragen maßgeblich, Anlage 4 für Sonderleistungen und Sondervergütungen, Anlage 1 für den Umfang der Grundleistungen und Anlage 2 für die Rollen- und Verantwortlichkeitsabgrenzung. Zwingende gesetzliche Vorschriften bleiben unberührt.

#### **4. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.

#### **5. Vorrang gesetzlicher Vorschriften**

Zwingende gesetzliche Vorschriften, insbesondere des WEG, des BGB und des Datenschutzrechts, gehen den vertraglichen Regelungen vor.

#### **6. Ausfertigungen**

Dieser Vertrag wird in zwei gleichlautenden Ausfertigungen unterzeichnet. Jede Partei erhält eine Ausfertigung.

#### **7. Transparenzklausel**

Die GdWE bestätigt, dass ihr vor Beschlussfassung und Vertragsschluss die Leistungsbeschreibung, die Vergütungsregelung, die Sonderleistungsregelung, die Rollenverteilung, die Datenschutzinformation, die Regelungen zur digitalen Kommunikation und Versammlungsdurchführung sowie, soweit erforderlich, die Widerrufsbelehrung und Verbraucherinformationen bekannt gemacht wurden.

Die Parteien bestätigen, dass sie den vorstehenden Verwaltervertrag zwischen der Wohnungseigentümergeinschaft und der Hansero GmbH einschließlich der nachfolgend aufgeführten Anlagen als verbindlichen Vertragsbestandteil anerkennen.

- Anlage 1**      Detaillierte Leistungsbeschreibung
- Anlage 2**      Rollen- und Verantwortlichkeitsmatrix
- Anlage 3**      Vergütung
- Anlage 4**      Sonderleistungen und Sondervergütungen
- Anlage 5**      Datenschutzinformation
- Anlage 6**      Widerrufsbelehrung und Verbraucherinformationen

#### Für die Wohnungseigentümergeinschaft

GdWE (Bitte Bezeichnung / Anschrift einfügen)

---



---

vertreten durch (Name):

---

Vorsitzender des Verwaltungsbeirats /  
durch Beschluss bevollmächtigte/r  
Wohnungseigentümer  
**(nicht zutreffendes streichen)**

auf Grundlage des Beschlusses vom:

---



---

Ort. Datum:

---

Unterschrift

#### Für die Hansero GmbH

Hansero GmbH  
Hollerallee 26  
28209 Bremen

vertreten durch:

Daniel Biermann  
Geschäftsführer

---

Ort. Datum:

---

Unterschrift

## **DETAILLIERTE LEISTUNGSBESCHREIBUNG** **(Bestandteil des Verwaltervertrags)**

---

**1**

### **Präambel – Systemcharakter der Leistung**

Diese Leistungsbeschreibung konkretisiert die im Verwaltervertrag vereinbarte Grundvergütung. Sie beschreibt die regelmäßigen kaufmännischen, organisatorischen, koordinierenden und dokumentierenden Leistungen der Verwalterin im laufenden Verwaltungsbetrieb.

Die Verwalterin handelt beschlussgebunden, gesetzeskonform, strukturiert und digital unterstützt. Die Wohnungseigentümergeinschaft bleibt Entscheidungsinstanz.

**2**

### **Grundprinzip der Leistungserbringung**

Die Leistungserbringung erfolgt nach den im Hauptvertrag geregelten Grundsätzen des digital organisierten Fernverwaltungsmodells. Die Verwalterin erbringt ihre Leistungen strukturiert, prozessbasiert, dokumentiert und digital unterstützt im Rahmen gesetzlicher Vorschriften, gefasster Beschlüsse und dieses Vertrages. Ein Tätigwerden ohne vorherigen Beschluss erfolgt nur, soweit dies gesetzlich zulässig ist, insbesondere zur Gefahrenabwehr, Schadensminderung oder zur Vermeidung erheblicher Nachteile für die Wohnungseigentümergeinschaft.

**3**

### **Kaufmännische Verwaltung**

Die Grundvergütung umfasst die laufende kaufmännische Organisation der Gemeinschaft.

#### **3.1 Finanzbuchhaltung**

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Einrichtung und Führung offener Fremdkonten auf Namen der GdWE
- Einrichtung und Pflege der buchhalterischen Grundstruktur im Verwaltungssystem
- Verbuchung sämtlicher laufender Einnahmen und Ausgaben der Gemeinschaft
- Sollstellung der Hausgeldzahlungen und sonstiger beschlossener Zahlungsverpflichtungen

- Verwaltung und Pflege von SEPA-Lastschriftmandaten im üblichen Umfang
- Überwachung und Zuordnung der Zahlungseingänge
- Vorbereitung und Durchführung des Zahlungsverkehrs im Rahmen erteilter Vollmachten
- Erfassung und buchhalterische Zuordnung eingehender Rechnungen und Belege
- formale und rechnerische Sichtung eingehender Rechnungen und Belege im üblichen Verwaltungsumfang
- Verwaltung bestehender Erhaltungsrücklagen und sonstiger beschlossener Rücklagen
- Verbuchung von Zuführungen zu und Entnahmen aus Rücklagen
- Abstimmung der Bankkonten und Buchungskonten
- digitale Ablage und Dokumentation buchhaltungsrelevanter Belege im Verwaltungssystem

### 3.2 Wirtschaftsplan

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Erstellung des jährlichen Wirtschaftsplans
- Aufstellung des Gesamtwirtschaftsplans
- Aufstellung der Einzelwirtschaftspläne je Einheit
- Ermittlung und Strukturierung der voraussichtlichen laufenden Einnahmen und Ausgaben auf Grundlage der vorhandenen Verwaltungs-, Vertrags-, Abrechnungs- und Erfahrungswerte
- Berücksichtigung bestehender Verträge, bekannter Kostenentwicklungen, beschlossener Maßnahmen und beschlossener Rücklagenzuführungen im üblichen Verwaltungsumfang
- kaufmännische Plausibilisierung der wesentlichen Kostenpositionen im Rahmen der vorhandenen Unterlagen
- Vorbereitung der Beschlussfassung über den Wirtschaftsplan
- digitale Bereitstellung des Wirtschaftsplans und der beschlussrelevanten Unterlagen
- Anpassung des Wirtschaftsplans bei ordnungsgemäß beschlossenen Änderungen
- Dokumentation des beschlossenen Wirtschaftsplans in den Verwaltungsunterlagen

### 3.3 Jahresabrechnung

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Erstellung der jährlichen Gesamtabrechnung der Wohnungseigentümergeinschaft
- Erstellung der Einzelabrechnungen je Einheit
- Darstellung der Einnahmen und Ausgaben des abgerechneten Wirtschaftsjahres
- Abrechnung der im Wirtschaftsplan beschlossenen Vorschüsse
- Ermittlung und Darstellung etwaiger Abrechnungsspitzen, Nachschüsse oder Guthaben
- Darstellung der Entwicklung der Erhaltungsrücklage und sonstiger beschlossener Rücklagen
- Ausweis offener Forderungen, Zahlungsstände und Guthaben im üblichen Verwaltungsumfang
- buchhalterische Zuordnung der umlagefähigen und nicht umlagefähigen Kostenpositionen auf Grundlage der vorhandenen Unterlagen und geltenden Verteilerschlüssel
- Berücksichtigung beschlossener oder vereinbarter Kostenverteilungsschlüssel im Rahmen der Abrechnung
- kaufmännische Plausibilisierung der abrechnungsrelevanten Buchungen und Belege im üblichen Verwaltungsumfang
- Vorbereitung der Beschlussfassung über die Einforderung von Nachschüssen oder die Anpassung beschlossener Vorschüsse
- Erstellung und Bereitstellung des Vermögensberichts gemäß § 28 Abs. 4 WEG
- digitale Bereitstellung der Jahresabrechnung, Einzelabrechnungen und beschlussrelevanten Unterlagen
- Dokumentation der beschlossenen Jahresabrechnung in den Verwaltungsunterlagen

### 3.4 Laufendes Forderungsmanagement

Die Leistung umfasst insbesondere:

- laufende Überwachung der Hausgeldzahlungen, Vorschüsse, Sonderumlagen und sonstigen beschlossenen Zahlungsverpflichtungen
- Überwachung und Zuordnung der Zahlungseingänge
- Feststellung offener Forderungen, Zahlungsrückstände und Guthaben
- Abstimmung und Pflege der Forderungskonten im Verwaltungssystem

- buchhalterische Zuordnung eingehender Zahlungen zu offenen Forderungen
- Erstellung und Versand der ersten Mahnung im üblichen Verwaltungsumfang
- Bearbeitung üblicher Rückfragen zu Zahlungsständen, Forderungskonten oder Zahlungseingängen
- Dokumentation des Forderungsverlaufs im Verwaltungssystem
- Vorbereitung der weiteren organisatorischen Bearbeitung bei fortbestehenden Zahlungsrückständen

Weitere Mahnungen nach der ersten Mahnung, die organisatorische Übergabe an Rechtsanwälte oder Inkassodienstleister sowie die Begleitung gerichtlicher Mahn-, Klage- oder Vollstreckungsverfahren sind Sonderleistungen gemäß Anlage 4.

Für rechtliche Prüfung, Rechtsberatung und gerichtliche Vertretung werden bei Bedarf gesondert beauftragte Rechtsdienstleister eingebunden.

## 4

## Organisation und Beschlussumsetzung

Die Verwalterin übernimmt die organisatorische, koordinierende und dokumentierende Vorbereitung, Begleitung und Umsetzung ordnungsgemäß gefasster Beschlüsse der Wohnungseigentümergeinschaft im Rahmen der gesetzlichen Befugnisse, der gefassten Beschlüsse und dieses Vertrages. Die inhaltliche Entscheidung verbleibt bei der Wohnungseigentümergeinschaft.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Strukturierung und organisatorische Vorbereitung von Beschlussvorlagen im üblichen Verwaltungsumfang
- Zusammenstellung und digitale Bereitstellung beschlussrelevanter Verwaltungsunterlagen
- Dokumentation gefasster Beschlüsse
- Führung und Aktualisierung der Beschlusssammlung
- Überwachung beschlussbezogener Fristen, Wiedervorlagen und Umsetzungsstände
- organisatorische Umsetzung ordnungsgemäß gefasster Beschlüsse
- formale Beauftragung externer Dienstleister im Namen der Wohnungseigentümergeinschaft auf Grundlage ordnungsgemäß gefasster Beschlüsse oder bestehender Ermächtigungen
- organisatorische Ausschreibung oder Anfrage von Leistungen, soweit dies zur Umsetzung gefasster Beschlüsse erforderlich und im üblichen Verwaltungsumfang möglich ist

- Abstimmung mit Verwaltungsbeirat, Eigentümern, benannten Ansprechpartnern, Dienstleistern und sonstigen Beteiligten im organisatorischen Rahmen
- Nachverfolgung des organisatorischen Bearbeitungs- und Umsetzungsstands
- Dokumentation der Beschlussumsetzung im Verwaltungssystem

## 5

## Eigentümerversammlung, Beiratssitzungen, Umlaufbeschlüsse und Konfliktmoderation

### 5.1 Ordentliche Eigentümerversammlung

In der Grundvergütung enthalten ist eine ordentliche virtuelle Eigentümerversammlung pro Wirtschaftsjahr, soweit hierfür eine wirksame gesetzliche und beschlussmäßige Grundlage besteht.

Die Durchführung erfolgt nach Maßgabe der digitalen Grundvoraussetzungen gemäß § 3 des Hauptvertrages.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- organisatorische Vorbereitung der ordentlichen virtuellen Eigentümerversammlung
- Erstellung der Tagesordnung auf Grundlage der laufenden Verwaltung, gefasster Beschlüsse, gesetzlicher Mindestanforderungen sowie rechtzeitig mitgeteilter Beschluss- oder Tagesordnungswünsche im üblichen Verwaltungsumfang
- Einladung und Versand bzw. digitale Bereitstellung der Versammlungsunterlagen
- Bereitstellung und Strukturierung beschlussrelevanter Verwaltungsunterlagen
- organisatorische Durchführung der virtuellen Eigentümerversammlung
- Erstellung der Niederschrift bzw. des Versammlungsprotokolls
- Dokumentation der gefassten Beschlüsse
- Führung bzw. Aktualisierung der Beschlusssammlung
- Nachbereitung der Versammlung im Verwaltungssystem

Die KI-gestützte Transkription und Ergebnisdokumentation virtueller Termine richtet sich nach Ziff. 5.5.

Weitere virtuelle Eigentümerversammlungen, die über die in der Grundvergütung enthaltene ordentliche virtuelle Eigentümerversammlung hinausgehen, richten sich nach Anlage 4.

## 5.2 Beiratssitzungen / Abstimmungstermine mit benannten Ansprechpartnern

Die Grundvergütung umfasst bis zu zwei virtuelle Beiratssitzungen bzw. Abstimmungstermine pro Kalenderjahr im üblichen Verwaltungsumfang. Diese können mit dem bestellten Verwaltungsbeirat oder, sofern kein Verwaltungsbeirat bestellt ist, mit einem von der Wohnungseigentümergeinschaft benannten Eigentümer oder sonstigen benannten Ansprechpartner durchgeführt werden. Nicht genutzte Termine sind nicht auf Folgejahre übertragbar.

Die Termine dienen der strukturierten Abstimmung laufender Verwaltungsthemen, der Vorbereitung von Beschlussfassungen sowie dem organisatorischen Austausch zwischen Verwalterin und Verwaltungsbeirat bzw. benannten Ansprechpartnern im Rahmen der laufenden Verwaltung. Sie ersetzen keine Beschlussfassung der Wohnungseigentümergeinschaft.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Terminabstimmung und organisatorische Vorbereitung
- Erstellung und digitale Bereitstellung einer sachgerechten Themenübersicht auf Grundlage laufender Verwaltungsvorgänge und rechtzeitig mitgeteilter Themen
- digitale Durchführung der Beiratssitzung bzw. des Abstimmungstermins
- Besprechung laufender Verwaltungs-, Maßnahmen- und Beschluss Themen im organisatorischen Rahmen
- Abstimmung zu laufenden Vorgängen, Fristen und offenen Verwaltungsthemen
- strukturierte Nachbereitung wesentlicher Ergebnisse
- Dokumentation der wesentlichen Besprechungsergebnisse im Verwaltungssystem, soweit verwaltungsrelevant

Die KI-gestützte Transkription und Ergebnisdokumentation richtet sich nach Ziff. 5.5.

Weitere Beiratssitzungen oder Abstimmungstermine, die über die in der Grundvergütung enthaltenen zwei virtuellen Termine pro Kalenderjahr hinausgehen, stellen Sonderleistungen dar und werden nach Maßgabe der Anlage 4 gesondert vergütet.

## 5.3 Umlaufbeschlüsse

Die Grundvergütung umfasst die organisatorische Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation formeller Umlaufbeschlussverfahren gemäß § 23 WEG im üblichen Verwaltungsumfang.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- organisatorische Vorbereitung des Beschlussgegenstands im üblichen Verwaltungsumfang
- Erstellung und digitale Bereitstellung der Beschlussunterlagen auf Grundlage der vorhandenen Verwaltungsunterlagen und rechtzeitig mitgeteilten Beschlussinhalte
- organisatorische Durchführung des Umlaufbeschlussverfahrens
- Versand bzw. digitale Bereitstellung der Abstimmungsunterlagen

- Nachverfolgung und Erfassung der Rückmeldungen
- Fristenüberwachung im Rahmen des Umlaufverfahrens
- Auswertung des Abstimmungsergebnisses nach den für den jeweiligen Beschlussgegenstand geltenden Vorgaben
- Dokumentation des Beschlusses bzw. des Abstimmungsergebnisses
- Führung bzw. Aktualisierung der Beschlusssammlung, soweit ein Beschluss zustande gekommen ist
- Ablage der verfahrensbezogenen Unterlagen im Verwaltungssystem

Die Durchführung erfolgt grundsätzlich über das digitale Verwaltungssystem der Verwalterin als zentralen Kommunikations- und Dokumentationsweg. Ergänzend kann die Kommunikation über E-Mail oder sonstige geeignete dokumentierbare elektronische Kommunikationswege erfolgen.

Postalische Umlaufverfahren erfolgen nur, soweit zwingende gesetzliche Vorgaben dies erfordern oder die Wohnungseigentümergeinschaft dies gesondert beschließt; die Durchführung postalischer Umlaufverfahren richtet sich nach Anlage 4.

#### **5.4 Konfliktmoderation / strukturierter Klärungstermin**

Die Grundvergütung umfasst einen virtuellen strukturierten Klärungstermin pro Kalenderjahr im üblichen Verwaltungsumfang, soweit dieser der organisatorischen Klärung verwaltungsbezogener Themen innerhalb der Wohnungseigentümergeinschaft dient.

Der Klärungstermin dient der strukturierten Gesprächsführung bei unterschiedlichen Auffassungen zwischen Eigentümern, Verwaltungsbeirat, benannten Ansprechpartnern oder der Verwalterin zu laufenden Verwaltungs-, Beschluss-, Maßnahmen- oder Kommunikationsfragen. Er ersetzt keine Beschlussfassung der Wohnungseigentümergeinschaft.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Terminabstimmung und organisatorische Vorbereitung
- strukturierte Erfassung des Klärungsanlasses
- digitale Durchführung des Klärungstermins
- sachliche Moderation des Gesprächs im organisatorischen Rahmen
- Herausarbeitung offener Punkte, Zuständigkeiten und möglicher nächster Schritte
- strukturierte Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse, soweit verwaltungsrelevant
- Dokumentation des Vorgangs im Verwaltungssystem, soweit verwaltungsrelevant

Die KI-gestützte Transkription und Ergebnisdokumentation richtet sich nach Ziff. 5.5.

Jeder weitere Klärungstermin richtet sich nach Anlage 4.

Nicht genutzte Klärungstermine sind nicht auf Folgejahre übertragbar.

## 5.5 KI-gestützte Transkription und Ergebnisdokumentation virtueller Termine

Bei virtuellen Eigentümerversammlungen sowie virtuellen Beiratssitzungen, Abstimmungsterminen und strukturierten Klärungsterminen kann die Verwalterin zur Unterstützung der Protokoll-, Ergebnis- und Vorgangsdokumentation eine KI-gestützte Transkription einsetzen.

Eine hierfür erforderliche temporäre Audio- oder Videoaufnahme erfolgt nur nach vorheriger Ankündigung und auf zulässiger Rechtsgrundlage. Die teilnehmenden Personen werden vor Beginn der Aufzeichnung auf die Aufzeichnung hingewiesen. Die Aufnahme wird ausschließlich zur Erstellung und Prüfung des Transkripts verwendet und anschließend gelöscht.

Das Transkript dient als Hilfsmittel zur Protokoll-, Ergebnis- und Vorgangsdokumentation. Bei Eigentümerversammlungen bleibt die gesetzlich erforderliche Niederschrift der Eigentümerversammlung maßgeblich.

## 6

## Kommunikation, digitale Verwaltungsstruktur und Service-Portal

Die Verwalterin stellt ein digitales Verwaltungsportal als zentralen Kommunikations-, Dokumentations- und Informationsweg zur Verfügung. Die laufende Bearbeitung verwaltungsrelevanter Vorgänge erfolgt grundsätzlich strukturiert über das Service-Portal, per E-Mail oder über sonstige dokumentierbare elektronische Kommunikationswege. Eine ergänzende telefonische Erreichbarkeit besteht nach Maßgabe von Ziff. 6.3.

Jeder Wohnungseigentümergeinschaft wird ein fester Kundenbetreuer bzw. eine feste Kundenbetreuung als zentraler Ansprechpartner zugeordnet. Bei Abwesenheit, laufenden Terminen, Vertretungsfällen oder organisatorischer Erforderlichkeit kann die Bearbeitung durch eine Vertretung oder ein zuständiges Teammitglied erfolgen.

### 6.1 Leistungen im Service-Portal

Das Service-Portal dient der strukturierten digitalen Kommunikation, Dokumentation und Vorgangsbearbeitung.

Die Leistungen im Service-Portal umfassen insbesondere:

- Zugriff auf Beschlüsse, Abrechnungen, Wirtschaftspläne, Beschlussprotokolle, Mitteilungen und Verwaltungsunterlagen
- Statusnachverfolgung von Verwaltungs-, Schadens- und Maßnahmenvorgängen
- Mitteilungen und Ankündigungen über ein zentrales Informationssystem
- Schadensmeldungen mit Foto-Uploads, Dokumenten und Ticket-Erstellung
- zielgerichtete Benachrichtigungen an Eigentümer, Verwaltungsbeirat und benannte Ansprechpartner

- strukturierte Ticket-Erfassung und digitale Vorgangsverwaltung
- digitale Kommunikation mit Eigentümern, Verwaltungsbeirat und benannten Ansprechpartnern
- digitale Bereitstellung verwaltungsrelevanter Unterlagen, soweit keine zwingenden gesetzlichen Formvorgaben entgegenstehen

## 6.2 Leistungen per E-Mail

Die Kommunikation per E-Mail dient der ergänzenden schriftlichen Bearbeitung laufender Verwaltungsangelegenheiten, soweit eine Bearbeitung über das Service-Portal nicht erfolgt oder im Einzelfall nicht zweckmäßig ist.

Die Leistungen per E-Mail umfassen insbesondere:

- Rückfragen zur Jahresabrechnung, zum Wirtschaftsplan oder zu laufenden Verwaltungsvorgängen
- Erläuterungen zu einzelnen Abrechnungspositionen
- Auskünfte zum Zahlungsstand oder zur Kontoführung
- Übermittlung und Entgegennahme verwaltungsrelevanter Informationen, Unterlagen und Nachweise
- Abstimmung mit Verwaltungsbeirat, Eigentümern, Dienstleistern und benannten Ansprechpartnern im üblichen Verwaltungsumfang
- gesetzlich geschuldete Informationen der Verwalterin

Rückmeldungen auf schriftliche Anfragen des Verwaltungsbeirats erfolgen werktags regelmäßig innerhalb von 48 Stunden. Rückmeldungen auf schriftliche Anfragen einzelner Eigentümer erfolgen werktags regelmäßig innerhalb von 72 Stunden.

Die vorgenannten Rückmeldezeiten bezeichnen eine erste Rückmeldung, Einordnung oder Information zum weiteren Bearbeitungsweg und begründen keinen Anspruch auf abschließende Bearbeitung innerhalb dieser Frist.

Die Rückmeldezeiten gelten, soweit keine dringenden Notfälle, akuten Gefahrenlagen, saisonalen Bearbeitungsspitzen, außergewöhnlichen Sachverhalte oder abweichenden gesetzlichen Pflichten entgegenstehen. Für Notfälle gelten die Regelungen gemäß Ziff. 10.

## 6.3 Leistungen per Telefon

Die telefonische Erreichbarkeit dient der ergänzenden Klärung kurzer organisatorischer Rückfragen, der Orientierung im digitalen Verwaltungsprozess sowie der Entgegennahme dringlicher Hinweise.

Die telefonischen Leistungen umfassen insbesondere:

- kurze organisatorische Rückfragen zu laufenden Verwaltungsvorgängen
- Hinweise zum Bearbeitungsweg im digitalen Verwaltungsprozess
- Auskünfte zum Status bestehender Tickets oder Vorgänge im üblichen Verwaltungsumfang
- Unterstützung bei der Einreichung von Schadensmeldungen, Unterlagen oder Nachweisen
- Entgegennahme dringlicher Hinweise, Schäden, Mängel oder Gefahrenlagen
- Terminabstimmungen im üblichen Verwaltungsumfang
- Abstimmung mit Verwaltungsbeirat oder benannten Ansprechpartnern zu laufenden Verwaltungsvorgängen

Einfache telefonische Rückfragen werden grundsätzlich nicht gesondert dokumentiert. Soweit aus einem Telefonat eine Bearbeitung, Klärung, Freigabe, Beauftragung, Beschlussvorbereitung, Schadensbearbeitung, Reklamationsbearbeitung oder sonstige verwaltungsrelevante Maßnahme folgen soll, ist der Sachverhalt in Textform über das Service-Portal, per E-Mail oder über einen sonstigen dokumentierbaren elektronischen Kommunikationsweg einzureichen oder zu bestätigen.

Bearbeitungsfristen beginnen grundsätzlich erst mit Eingang dieser schriftlichen oder digitalen Einreichung einschließlich der erforderlichen Informationen, Unterlagen und Nachweise.

Akute Notfälle und Gefahrenlagen bleiben hiervon unberührt. In diesen Fällen kann die Verwalterin auch aufgrund telefonischer Mitteilung die erforderlichen organisatorischen Schritte zur Gefahrenabwehr oder Schadensbegrenzung einleiten. Für Notfälle gelten ergänzend die Regelungen gemäß Ziff. 10.

Die telefonische Erreichbarkeit besteht grundsätzlich von Montag bis Freitag während der Geschäftszeiten von 10:00 Uhr bis 16:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage. Die telefonische Kommunikation erfolgt über die vorgesehene Service-Durchwahl oder über den zuständigen Kundenbetreuer bzw. die zuständige Kundenbetreuung.

Die telefonische Kommunikation ergänzt die strukturierten digitalen Verwaltungsprozesse; eine abschließende Bearbeitung verwaltungsrelevanter Vorgänge erfolgt grundsätzlich über dokumentierbare Kommunikationswege.

#### **6.4 Individuelle Auskünfte im Rahmen der Grundvergütung**

Individuelle Auskünfte im Rahmen der Grundvergütung umfassen insbesondere:

- individuelle Auswertungen und Zusammenstellungen von Verwaltungsdaten, soweit die übliche Bearbeitungsdauer 15 Minuten nicht überschreitet

- verwaltungsbezogene Auskünfte außerhalb der standardisierten Informationsbereitstellung, soweit eine Berechtigung zur Auskunftserteilung besteht und die übliche Bearbeitungsdauer 15 Minuten nicht überschreitet
- fallbezogene Sonderauswertungen oder individuelle Berechnungen, soweit die übliche Bearbeitungsdauer 15 Minuten nicht überschreitet

Weitergehende individuelle Sonderauskünfte mit einem Bearbeitungsaufwand von mehr als 15 Minuten sind Sonderleistungen gemäß Anlage 4 Ziff. 8.3.

## 7

### **Maßnahmenkoordination bei Instandhaltungen, Instandsetzungen, Schadensbeseitigungen und baulichen Veränderungen**

Die Verwalterin übernimmt die organisatorische Vorbereitung und Umsetzung von Instandhaltungsmaßnahmen, Instandsetzungen, Schadensbeseitigungen sowie baulichen Veränderungen bis zu einem Auftragswert in Höhe von 5.000 € netto je Einzelmaßnahme im üblichen Verwaltungsumfang.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- organisatorische Erfassung und Strukturierung des Maßnahmenanlasses
- Einholung einer üblichen Anzahl marktüblicher Vergleichsangebote, soweit dies nach Art und Umfang der Maßnahme erforderlich und im üblichen Verwaltungsumfang möglich ist
- Sichtung und strukturierte Aufbereitung der Angebote als organisatorische Entscheidungsgrundlage
- digitale Bereitstellung der maßnahmenbezogenen Unterlagen für Verwaltungsbeirat, Eigentümer oder benannte Ansprechpartner
- formale Beauftragung externer Dienstleister im Namen der Wohnungseigentümergeinschaft auf Grundlage ordnungsgemäß gefasster Beschlüsse, bestehender Ermächtigungen oder gesetzlicher Befugnisse
- organisatorische Abstimmung mit Eigentümern, Verwaltungsbeirat, benannten Ansprechpartnern und ausführenden Unternehmen
- Terminabstimmungen und Koordination des Zugangs zu betroffenen Bereichen
- Nachverfolgung des Bearbeitungs- und Umsetzungsstands im üblichen Verwaltungsumfang
- Kommunikation zu organisatorischen Rückfragen während der Maßnahmenumsetzung
- Zusammenstellung, Weiterleitung und Dokumentation von Rechnungen, Nachweisen und maßnahmenbezogenen Unterlagen

- Dokumentation des gesamten Vorgangs in den Verwaltungsunterlagen

Maßnahmenkoordination bei Überschreiten eines Auftragswerts von 5.000 € netto je Einzelmaßnahme ist eine Sonderleistung gemäß Anlage 4.

## 8

### **Verkehrssicherungspflichten und wiederkehrende Prüfpflichten (organisatorisch)**

Die Wahrnehmung der Verkehrssicherungspflichten für das Gemeinschaftseigentum obliegt der Wohnungseigentümergeinschaft. Die Verwalterin unterstützt die Wohnungseigentümergeinschaft im Rahmen des digitalen Fernverwaltungsmodells organisatorisch bei der Umsetzung entsprechender Beschlüsse, Beauftragungen und Kontrollstrukturen.

Die Tätigkeit der Verwalterin bezieht sich auf die der Verwalterin bekannten, gemeldeten oder von der Wohnungseigentümergeinschaft übergebenen verkehrssicherungsrelevanten Vorgänge, Verträge, Prüftermine, Nachweise, Schäden, Mängel und Gefahrenlagen.

Die Leistung der Verwalterin umfasst insbesondere:

- organisatorische Erfassung bestehender Dienstleister, Wartungsverträge, Prüfpflichten und Sicherungsmaßnahmen, soweit diese der Verwalterin bekannt oder von der Wohnungseigentümergeinschaft übergeben wurden
- Bereitstellung eines digitalen Kontrollblatts als organisatorisches Hilfsmittel zur strukturierten Erfassung und Meldung verkehrssicherungsrelevanter Hinweise, Schäden, Mängel, Prüfpunkte und Beobachtungen durch die Wohnungseigentümergeinschaft, den Verwaltungsbeirat oder benannte Ansprechpartner
- Durchführung einer begleiteten Online-Begehung des Gemeinschaftseigentums pro Kalenderjahr mit dem Verwaltungsbeirat, einem von der Wohnungseigentümergeinschaft benannten Ansprechpartner oder einer sonstigen vor Ort befindlichen Person im üblichen Verwaltungsumfang
- Führung und Pflege einer Übersicht über der Verwalterin bekannte oder von der Wohnungseigentümergeinschaft übergebene verkehrssicherungsrelevante Vorgänge, Verträge, Prüftermine und Nachweise
- organisatorische Vorbereitung von Beschlussfassungen über die Beauftragung geeigneter Dienstleister, insbesondere für Winterdienst, Hausmeisterdienste, Wartungen, Prüfungen, Brandschutz, Aufzugsanlagen, Tore, technische Anlagen oder sonstige sicherheitsrelevante Einrichtungen
- formale Beauftragung geeigneter Dienstleister im Namen der Wohnungseigentümergeinschaft auf Grundlage ordnungsgemäß gefasster Beschlüsse, bestehender Ermächtigungen oder gesetzlicher Befugnisse

- Entgegennahme, Dokumentation und Weiterleitung gemeldeter Schäden, Mängel oder Gefahrenlagen am Gemeinschaftseigentum
- organisatorische Nachverfolgung beauftragter Maßnahmen, Prüfungen oder Wartungen im üblichen Verwaltungsumfang
- Ablage und Dokumentation übermittelter Prüf-, Wartungs-, Leistungs- oder Einsatznachweise in den Verwaltungsunterlagen

Die begleitete Online-Begehung dient der strukturierten organisatorischen Erfassung, Einordnung und Dokumentation der im Rahmen der Videoübertragung gezeigten oder mitgeteilten verkehrssicherungsrelevanten Hinweise, Schäden, Mängel, Prüfpunkte und Beobachtungen. Sie setzt voraus, dass eine von der Wohnungseigentümergeinschaft benannte Person vor Ort anwesend ist, die Videoübertragung ermöglicht und die relevanten Bereiche zugänglich macht. Nicht genutzte Online-Begehungen sind nicht auf Folgejahre übertragbar. Weitere begleitete Online-Begehungen richten sich nach Anlage 4.

Eine Aufzeichnung der begleiteten Online-Begehung erfolgt nicht. Zur Dokumentation einzelner verwaltungsrelevanter Sachverhalte können während der Online-Begehung Screenshots, Fotos oder sonstige Bilddokumentationen erstellt oder übermittelt werden. Die Bilddokumentation ist auf die hierfür erforderlichen Inhalte, insbesondere das Gemeinschaftseigentum sowie relevante Schäden, Mängel, Gefahrenhinweise, Prüfpunkte oder Beobachtungen, zu beschränken.

Die fachliche Beurteilung technischer, baulicher oder sicherheitsrelevanter Maßnahmen erfolgt durch geeignete Fachunternehmen, Sachverständige oder sonstige fachlich qualifizierte Dritte.

Werden der Verwalterin Schäden, Mängel, Gefahrenlagen oder sonstige Umstände bekannt, die auf eine erhebliche Gefahrenlage, einen sicherheitsrelevanten Handlungsbedarf oder eine mögliche Verletzung von Verkehrssicherungspflichten am Gemeinschaftseigentum hindeuten, informiert sie die Wohnungseigentümergeinschaft, den Verwaltungsbeirat oder benannte Ansprechpartner im erforderlichen Umfang und koordiniert die weiteren organisatorischen Schritte im Rahmen des digitalen Verwaltungsprozesses sowie ihrer gesetzlichen und vertraglichen Befugnisse.

Für akute Gefahrenlagen und Notfälle gelten ergänzend die Regelungen zur Notfallkoordination gemäß Ziff. 10.

Die Verwalterin übernimmt im Rahmen der Grundvergütung die laufende organisatorische Verwaltung bestehender Gebäude- und Gemeinschaftsversicherungen sowie die kaufmännische und organisatorische Bearbeitung üblicher Schadensfälle im Standardfall.

Die Leistung bezieht sich auf die der Verwalterin bekannten, gemeldeten oder übergebenen Versicherungs- und Schadensvorgänge.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Erfassung und Verwaltung bestehender Gebäude- und Gemeinschaftsversicherungen im Verwaltungssystem
- Ablage und Pflege übergebener Versicherungsscheine, Nachträge und vertragsbezogener Unterlagen
- Entgegennahme und Erfassung von Schadensmeldungen
- organisatorische Einordnung des Schadensfalls im Rahmen der vorhandenen Informationen und Unterlagen
- formale Schadensmeldung an den Versicherer
- Veranlassung erforderlicher Sofortmaßnahmen zur Gefahrenabwehr und Schadensminderung im gesetzlich zulässigen Rahmen
- Zusammenstellung, Weiterleitung und Dokumentation üblicher Rechnungen, Nachweise, Fotos, Schadensbeschreibungen und schadensbezogener Unterlagen
- Bearbeitung üblicher Rückfragen des Versicherers im Rahmen der standardmäßigen Schadensabwicklung
- Kommunikation und Abstimmung mit Eigentümern, Verwaltungsbeirat, Versicherern und beteiligten Dienstleistern im üblichen Verwaltungsumfang
- Nachverfolgung des Bearbeitungsstands gegenüber Versicherer, Dienstleistern und benannten Ansprechpartnern
- kaufmännische Verbuchung von Regulierungssummen, Erstattungen, Selbstbehalten und zugehörigen Zahlungsströmen
- Dokumentation des Schadensfalls in den Verwaltungsunterlagen

Die Verwalterin übernimmt die organisatorische Schadensbearbeitung und Kommunikation mit dem Versicherer auf Grundlage der vorliegenden Informationen und Unterlagen. Fachliche, technische oder rechtliche Bewertungen erfolgen, soweit erforderlich, durch geeignete Fachunternehmen, Sachverständige, Rechtsanwälte, Versicherer oder sonstige fachlich zuständige Dritte.

Soweit aus einem Schadensfall Maßnahmen zur Instandsetzung, Schadensbeseitigung oder baulichen Wiederherstellung erforderlich werden, gelten für die weitere organisatorische Maßnahmenkoordination die Regelungen gemäß Ziff. 7 sowie, soweit einschlägig, Anlage 4.

Die Verwalterin übernimmt im Rahmen des digitalen Fernverwaltungsmodells die organisatorische Koordination akuter Notfälle am Gemeinschaftseigentum, soweit zur

Gefahrenabwehr, Schadensbegrenzung oder zur Vermeidung erheblicher Personen-, Sach- oder Folgeschäden ein unverzügliches organisatorisches Handeln erforderlich ist.

Dies gilt auch für Notfälle, die ihren Ursprung im Sondereigentum haben, soweit hierdurch das Gemeinschaftseigentum, gemeinschaftliche Anlagen oder sonstige Eigentümer unmittelbar betroffen sind oder erhebliche Folgeschäden drohen.

Als Notfälle gelten insbesondere akute Leitungswasser-, Brand-, Sturm-, Aufzugs-, Heizungs-, Strom-, Abwasser-, Zugangs-, Sicherheits-, Vandalismus-, Brandschutz-, Verkehrssicherungs- oder behördlich dringliche Gefahrenlagen, bei denen ohne unverzügliche organisatorische Maßnahmen erhebliche Personen-, Sach- oder Folgeschäden drohen.

Notfallmeldungen können über den hierfür vorgesehenen Meldeweg, insbesondere über eine Notfallnummer, täglich in der Zeit von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr entgegengenommen werden. Die Entgegennahme kann telefonisch, digital oder über ein automatisiertes System erfolgen. Dabei kann insbesondere eine KI-gestützte Sprachannahme eingesetzt werden, die die Meldung erfasst, strukturiert und zur weiteren organisatorischen Bearbeitung weiterleitet.

Eine jederzeitige persönliche oder menschliche Besetzung der Notfallannahme sowie die unmittelbare Erreichbarkeit einer bestimmten Person werden nicht geschuldet.

Die organisatorische Bearbeitung akuter Notfälle und Gefahrenlagen erfolgt nach Kenntniserlangung durch die Verwalterin über den hierfür vorgesehenen Meldeweg. Die Verwalterin reagiert auf akute Notfallmeldungen im Rahmen des organisatorisch Möglichen nach Dringlichkeit. Eine Garantie für eine bestimmte Reaktionszeit, eine sofortige Bearbeitung in jedem Einzelfall oder die Verfügbarkeit externer Notdienst-, Handwerks- oder Dienstleistungsunternehmen wird nicht übernommen.

Außerhalb der Zeit von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr besteht keine Garantie für eine sofortige Kenntniserlangung, Weiterleitung oder Bearbeitung von Notfallmeldungen. Die Bearbeitung erfolgt in diesen Fällen nach Kenntniserlangung und nach Maßgabe der Dringlichkeit.

Dringliche Vorgänge ohne unmittelbare Gefahrenlage werden zeitnah im Rahmen des üblichen Verwaltungsbetriebs bearbeitet. Vorgänge ohne akuten Handlungsbedarf werden in den regulären Verwaltungsprozess überführt; hierfür gelten die allgemeinen Rückmeldezeiten gemäß Ziff. 6.

Die organisatorische Notfallkoordination außerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten ist Bestandteil der Grundvergütung, soweit sie nach Maßgabe dieser Ziffer erfolgt.

Die Verwalterin stellt der Wohnungseigentümergeinschaft über das Service-Portal eine Liste mit Notdienst-, Handwerks- oder Dienstleistungsunternehmen bereit, soweit entsprechende Unternehmen für die Wohnungseigentümergeinschaft benannt, beauftragt, beschlossen oder verwaltungsseitig hinterlegt wurden.

Die bereitgestellte Liste dient der organisatorischen Unterstützung und Information. Die Verwalterin übernimmt keine Garantie für die Erreichbarkeit, Verfügbarkeit, Reaktionszeit, fachliche Eignung oder Leistungserbringung der dort aufgeführten externen Unternehmen.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Entgegennahme und Erfassung von Notfallmeldungen über den vorgesehenen Meldeweg
- Anlage eines Notfall- oder Schadensvorgangs im Verwaltungssystem
- Dokumentation der gemeldeten Gefahrenlage und organisatorische Einstufung des Vorgangs auf Grundlage der vorliegenden Informationen
- Information des Verwaltungsbeirats sowie betroffener Eigentümer oder benannter Ansprechpartner im erforderlichen Umfang
- organisatorische Kontaktaufnahme mit Handwerks-, Notdienst- oder Dienstleistungsbetrieben
- Veranlassung erforderlicher Sofortmaßnahmen ausschließlich zur unmittelbaren Gefahrenabwehr und Schadensminderung im gesetzlich zulässigen Rahmen
- organisatorische Prüfung einer möglichen Versicherungsrelevanz und formale Weiterleitung an den Versicherer, soweit erforderlich
- Dokumentation der eingeleiteten Maßnahmen
- Überleitung in den regulären Schaden-, Versicherungs- oder Maßnahmenprozess

Soweit von der Wohnungseigentümergeinschaft vorab benannte, durch Beschluss autorisierte oder im Rahmen bestehender Notfallregelungen vorgesehene Dienstleister erreichbar sind, werden diese vorrangig kontaktiert.

Ist in einem akuten Notfall kein solcher Dienstleister rechtzeitig erreichbar, ist die Verwalterin berechtigt, zur unmittelbaren Gefahrenabwehr oder Schadensbegrenzung einen geeigneten Dritten im Namen und auf Rechnung der Wohnungseigentümergeinschaft zu beauftragen. Die Beauftragung ist auf das hierfür erforderliche und angemessene Maß beschränkt.

Die Verwalterin übernimmt die organisatorische Notfallkoordination im Rahmen des digitalen Verwaltungsmodells. Ein eigener technischer Notdienst, eine persönliche Vor-Ort-Anwesenheit, eine durchgehend persönlich besetzte 24/7-Notfallannahme oder eine Garantie für Reaktionszeiten externer Dienstleister ist damit nicht verbunden.

Weitergehende Maßnahmen außerhalb der unmittelbaren Gefahrenabwehr, insbesondere endgültige Instandsetzungen, Sanierungen oder bauliche Folgemaßnahmen, werden in den regulären Maßnahmenprozess überführt. Hierfür gelten die Regelungen gemäß Ziff. 7.

## 11

## Stammdaten- und Dokumentenverwaltung

Die Verwalterin übernimmt die laufende digitale Führung, Pflege, Dokumentation und Archivierung der verwaltungsrelevanten Stamm-, Objekt- und Verwaltungsunterlagen der Wohnungseigentümergeinschaft im Rahmen des digitalen Verwaltungsmodells.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Führung und Pflege der Eigentümerstammdaten

- Verwaltung der Stammdaten zu Wohnungs-, Teileigentums-, Garagen-, Stellplatz- und sonstigen Einheiten
- Erfassung und Pflege von Zustell-, Kontakt-, Kommunikations- und Bankdaten, soweit diese der Verwalterin mitgeteilt werden
- Einrichtung und Pflege einer digitalen Dokumenten- und Archivstruktur im Verwaltungssystem
- Dokumentation verwaltungsrelevanter Vorgänge im Verwaltungssystem
- strukturierte Zuordnung der Unterlagen zu den jeweiligen Verwaltungsbereichen
- Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten im Rahmen der vertraglichen Verwaltertätigkeit
- digitaler Zugriff auf laufende Verwaltungsunterlagen im Rahmen des Eigentümerportals, soweit diese zur Bereitstellung für Eigentümer bestimmt sind
- laufende digitale Ablage und Verwaltung aktueller Verwaltungsunterlagen ab Beginn der Vertragslaufzeit, insbesondere:
  - aktuelle Beschlüsse, Protokolle, Abrechnungen und Wirtschaftspläne
  - laufende Vertrags-, Versicherungs-, Dienstleister- und Verwaltungsunterlagen
  - laufende Korrespondenz, Vorgänge, Nachweise und sonstige verwaltungsrelevante Unterlagen
- digitale Übernahme, Ablage und Strukturierung der bei Verwaltungsbeginn übergebenen Verwaltungsunterlagen des unmittelbar vorangegangenen Verwaltungsjahres im üblichen Übernahmeumfang, insbesondere:
  - vorhandene Beschlüsse, Protokolle, Abrechnungen und Wirtschaftspläne
  - übergebene Vertrags-, Versicherungs-, Dienstleister- und Verwaltungsunterlagen
- digitale Archivierung verwaltungsrelevanter Altunterlagen im üblichen Übernahmeumfang zur Nachweis- und Dokumentationsfähigkeit im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, insbesondere durch:
  - fachgerechte Digitalisierung mit OCR-Texterkennung und Speicherung im PDF-Format
  - Überführung in ein digitales Dokumentenarchiv
  - Archivierung unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben auf einem Serverstandort in Deutschland oder der Europäischen Union
- Aufbewahrung von Unterlagen mit gesetzlicher, tatsächlicher oder beweisrechtlicher Pflicht zur Originalaufbewahrung in einer physischen Dauerakte, insbesondere:
  - Teilungserklärungen, Gemeinschaftsordnungen und Aufteilungspläne

- notarielle Urkunden, gerichtliche Titel und Bürgschaften
- Vollmachten mit Originalfunktion und relevante Originalverträge
- sonstige Dokumente mit eigenständigem Urkundenwert

Die erstmalige Einrichtung der digitalen Verwaltungs-, Dokumenten- und Archivstruktur, die übliche Übernahme, Sichtung, Strukturierung und digitale Ablage der bei Verwaltungsbeginn übergebenen Verwaltungsunterlagen sowie die Digitalisierung historischer Papier- und Altunterlagen im üblichen Übernahmeumfang sind Bestandteil der Einrichtungskosten gemäß Anlage 3.

Eine etwaige datenschutzkonforme Vernichtung freigegebener Papierunterlagen ist ebenfalls Bestandteil der Einrichtungskosten, soweit sie im Rahmen des Verwaltungsübernahmeprozesses erfolgt und die hierfür erforderliche Beschlussgrundlage nach § 3 Nr. 5 des Hauptvertrages vor Beginn der Verwaltungstätigkeit vorliegt.

Gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- und Originalerfordernisse bleiben unberührt. Die vorgenannten Originalunterlagen werden nicht vernichtet.

## 12 Gesetzliche Mindestpflichten

Die Verwalterin erfüllt die gesetzlichen Aufgaben und Pflichten der Verwalterin nach dem Wohnungseigentumsgesetz im Rahmen ihrer Bestellung, der gesetzlichen Befugnisse, der ordnungsgemäß gefassten Beschlüsse der Wohnungseigentümergeinschaft sowie dieses Vertrages.

Dies betrifft insbesondere die gesetzlich vorgesehenen Aufgaben im Zusammenhang mit Eigentüerversammlungen, Beschlussammlung, Wirtschaftsplan, Jahresabrechnung, Vermögensbericht sowie die gesetzlichen Befugnisse und Pflichten der Verwalterin im Rahmen der ordnungsgemäßen Verwaltung.

Die vertragliche Leistungsbeschreibung konkretisiert die kaufmännische, organisatorische, koordinierende und dokumentierende Leistungserbringung der Verwalterin. Zwingende gesetzliche Vorgaben bleiben unberührt.

## 13 Leistungsverständnis und Abgrenzung

Die Verwalterin erbringt ihre Leistungen im Rahmen des digitalen Verwaltungsmodells kaufmännisch, organisatorisch, koordinierend und dokumentierend. Die Wohnungseigentümergeinschaft bleibt Entscheidungsinstanz.

Soweit in diesem Vertrag nichts Abweichendes geregelt oder im Einzelfall gesondert vereinbart ist, schuldet die Verwalterin keine fachlichen, technischen, rechtlichen oder steuerlichen

Prüfungs-, Beratungs-, Bewertungs-, Planungs-, Überwachungs-, Projektsteuerungs- oder Abnahmeleistungen sowie keine persönlichen Vor-Ort-Leistungen.

Dies gilt insbesondere für technische Begutachtungen, Bauleitung, Bauüberwachung, Qualitätskontrollen, Mängelprüfungen, fachliche Abnahmen, Gutachtertätigkeiten, regelmäßige Objektbegehungen, technische Sichtprüfungen, Vor-Ort-Besprechungen sowie die persönliche Anwesenheit bei Handwerker-, Dienstleister-, Gutachter-, Versicherungs-, Behörden-, Notar- oder Gerichtsterminen.

Die fachliche Verantwortung verbleibt bei der Wohnungseigentümergeinschaft sowie den jeweils beauftragten Fachunternehmen, Sachverständigen, Rechtsanwälten, Steuerberatern, Notaren, Versicherern oder sonstigen fachlich zuständigen Dritten.

Die Verwalterin übernimmt keine Garantie für die Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit, technische Geeignetheit, rechtliche Wirksamkeit oder steuerliche Behandlung von Maßnahmen, Beschlüssen, Verträgen, Erklärungen oder Entscheidungen der Wohnungseigentümergeinschaft.

Zwingende gesetzliche Aufgaben, Befugnisse und Pflichten der Verwalterin bleiben unberührt.

---

## 14

### **Verhältnis zu Anlage 4 (Sonderleistungen)**

Leistungen, die nicht Bestandteil der in dieser Anlage beschriebenen Standardleistungen sind und in Anlage 4 ausdrücklich als Sonderleistungen geregelt sind, werden nach Maßgabe der Anlage 4 gesondert vergütet.

Eine Doppelvergütung für denselben Vorgang ist ausgeschlossen.

## ANLAGE 2

# ROLLEN- & VERANTWORTLICHKEITSMATRIX (Bestandteil des Verwaltervertrages)

---

### 1

## Zweck der Anlage

Diese Anlage konkretisiert die Rollen- und Verantwortlichkeitsverteilung zwischen:

- der Gemeinschaft der Wohnungseigentümer, nachfolgend „GdWE“,
- dem Verwaltungsbeirat bzw. von der GdWE 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

## Grundprinzipien der Verantwortungsverteilung

### 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:

- GdWE: 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 Maßnahmenumfang, 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 GdWE 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 GdWE.

Soweit kein Verwaltungsbeirat besteht, können durch die GdWE 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 GdWE und Verwalterin mitwirken,
- Unterlagen oder Vorgänge im Rahmen ihrer Befugnisse prüfen oder kommentieren.

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

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 GdWE,

- 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 GdWE 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    | GdWE | Beirat / Ansprechpartner | Hansero GmbH | Externe Dienstleister / Fachleute |
|------------------|------|--------------------------|--------------|-----------------------------------|
| Wirtschaftsplan  | E    | C                        | O/D          | –                                 |
| Jahresabrechnung | E    | C                        | O/D          | –                                 |
| Zahlungsverkehr  | –    | –                        | O/D          | –                                 |

| Themenbereich                                     | GdWE                                                                                 | Beirat /<br>Ansprechpart<br>ner | Hansero GmbH                                                       | Externe<br>Dienstleister /<br>Fachleute                       |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Mahnwesen /<br>Forderungs-<br>management          | E, soweit<br>rechtliche Schritte<br>oder besondere<br>Maßnahmen<br>erforderlich sind | C/I                             | O/D                                                                | F, soweit<br>Rechtsanwalt oder<br>Inkasso<br>eingebunden wird |
| Eigentümer-<br>versammlung                        | E                                                                                    | C                               | O/D                                                                | –                                                             |
| Beschluss-<br>vorbereitung                        | E                                                                                    | C                               | O/D                                                                | F, soweit fachliche<br>Grundlagen<br>erforderlich sind        |
| Beschluss-<br>umsetzung                           | E                                                                                    | C/I                             | O/D                                                                | F, soweit fachliche<br>Ausführung<br>betroffen ist            |
| Maßnahmen-<br>beschluss                           | E                                                                                    | C                               | O/D                                                                | F                                                             |
| Auswahl von<br>Dienstleistern                     | E, soweit keine<br>Ermächtigung<br>besteht                                           | C                               | O/D, formale<br>Beauftragung bei<br>Beschluss oder<br>Ermächtigung | F                                                             |
| Technische<br>Bewertung                           | –                                                                                    | –                               | –                                                                  | F                                                             |
| Planung /<br>Bauleitung /<br>Bauüberwachung       | –                                                                                    | –                               | –                                                                  | F                                                             |
| Fachliche<br>Abnahme /<br>Qualitäts-<br>kontrolle | E, soweit<br>Abnahmeentschei-<br>dung der GdWE<br>erforderlich ist                   | C/I                             | O/D, soweit<br>organisatorisch<br>beauftragt                       | F                                                             |

| Themenbereich                           | GdWE                                                                                      | Beirat /<br>Ansprechpart<br>ner | Hansero GmbH                                                                 | Externe<br>Dienstleister /<br>Fachleute |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Verkehrssicher-<br>ungspflichten        | E, soweit<br>Grundsatz-,<br>Budget- oder<br>Maßnahmenentsc<br>heidung<br>erforderlich ist | C/I                             | O/D bei<br>bekanntem<br>Handlungsbedarf<br>im<br>organisatorischen<br>Rahmen | F                                       |
| Instandhaltung<br>und<br>Instandsetzung | E                                                                                         | C                               | O/D                                                                          | F                                       |
| Schadens-<br>bearbeitung                | E, soweit<br>Grundsatz-,<br>Kosten- oder<br>Maßnahmenentsc<br>heidung<br>erforderlich ist | C/I                             | O/D                                                                          | F                                       |
| Versicherungs-<br>abwicklung            | E, soweit<br>Grundsatzentschei<br>dung erforderlich<br>ist                                | C/I                             | O/D                                                                          | F                                       |
| Notfallkoordi-<br>nation                | E hinsichtlich<br>Notfallregelungen,<br>Budgets und<br>Grundsatzentschei<br>dungen        | C/I                             | O/D nach<br>Maßgabe von<br>Anlage 1 Ziff. 10                                 | F                                       |
| Fördermittel-<br>vorgänge               | E                                                                                         | C/I                             | O/D, soweit<br>beauftragt                                                    | F                                       |
| Kredit- oder<br>Darlehens-<br>aufnahme  | E                                                                                         | C/I                             | O/D, soweit<br>beauftragt                                                    | F                                       |
| Rechtliche<br>Schritte                  | E                                                                                         | C/I                             | O/D                                                                          | F durch<br>Rechtsanwälte                |

| Themenbereich                         | GdWE                                                     | Beirat / Ansprechpartner | Hansero GmbH                         | Externe Dienstleister / Fachleute                                     |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Beschlussanfechtungsklagen            | E, soweit Entscheidungen der GdWE 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                                        |
| Eigentümerwechsel                     | –                                                        | I, soweit erforderlich   | O/D                                  | F, soweit Notar oder Grundbuchamt betroffen ist                       |
| Lohnbuchhaltung bei GdWE-Angestellten | E hinsichtlich Beschäftigungsverhältnis 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 GdW-eigene Entscheidungen erforderlich sind    | I                        | O/D im eigenen Verantwortungsbereich | F, soweit IT- oder Datenschutzdienstleister 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.

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 GdWE,
- von der GdWE 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 GdWE, 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.

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 GdWE, Verwaltungsbeirat bzw. benannten Ansprechpartnern, Verwalterin und externen Dritten.

Im Zweifel gilt die gesetzliche Kompetenzverteilung des Wohnungseigentumsgesetzes.

Unklarheiten sind so auszulegen, dass die GdWE 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.

## **VERGÜTUNG**

### **(Bestandteil des Verwaltervertrags)**

---

**1**

#### **Grundvergütung**

##### **1.1 Vergütungsgrundsatz**

Die Hansero GmbH erhält für die laufende kaufmännische und organisatorische Verwaltung der Wohnungseigentümergeinschaft eine einheitenbezogene Grundvergütung.

Die Grundvergütung umfasst ausschließlich die in Anlage 1 (Detaillierte Leistungsbeschreibung) beschriebenen Leistungen.

Sonderleistungen sind nicht Bestandteil der Grundvergütung und werden ausschließlich gemäß Anlage 4 gesondert vergütet.

Die Staffelung der Vergütung basiert auf einer pauschalierten Mischkalkulation des durchschnittlichen Verwaltungsaufwands je Wohnungseigentümergeinschaft.

##### **1.2 Berechnungsgrundlage**

1. Maßgeblich für die Grundvergütung nach Ziff. 1.3 ist die Anzahl der im Grundbuch ausgewiesenen Wohnungs- und Teileigentumseinheiten der Gemeinschaft zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns.
2. Garagen-, Stellplatz- und sonstige Kfz-Abstellplatzeinheiten werden nach Ziff. 1.4 vergütet, sofern sie wirtschaftlich selbstständig geführt werden oder verwaltungsseitig gesondert zu berücksichtigen sind.
3. Änderungen der vergütungsrelevanten Einheitenzahl, insbesondere durch Teilung, Zusammenlegung, Neubildung oder Wegfall von Einheiten, wirken sich ab dem Folgemonat nach Eintragung im Grundbuch auf die Vergütung aus.

### 1.3 Höhe der Grundvergütung

Die Vergütung beträgt in € netto je Wohnungs- oder Teileigentumseinheit:

| Anzahl Wohnungs- und Teileigentumseinheiten | Vergütung je Einheit / Monat | Gesamtvergütung je GdWE / Monat                                |
|---------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 4                                           | 39,00 €                      | 156,00 €                                                       |
| 5                                           | 35,00 €                      | 175,00 €                                                       |
| 6                                           | 31,00 €                      | 186,00 €                                                       |
| 7                                           | 28,00 €                      | 196,00 €                                                       |
| 8                                           | 25,00 €                      | 200,00 €                                                       |
| 9                                           | 23,00 €                      | 207,00 €                                                       |
| 10                                          | 22,00 €                      | 220,00 €                                                       |
| 11                                          | 21,00 €                      | 231,00 €                                                       |
| 12                                          | 20,00 €                      | 240,00 €                                                       |
| 13                                          | 19,00 €                      | 247,00 €                                                       |
| 14                                          | 18,00 €                      | 252,00 €                                                       |
| 15                                          | 17,00 €                      | 255,00 €                                                       |
| ab 16                                       | 16,00 €                      | Gesamtvergütung abhängig von der tatsächlichen Einheitenanzahl |

Die jährliche Gesamtvergütung ergibt sich aus der monatlichen Gesamtvergütung multipliziert mit 12.

### 1.4 Garagen / Stellplätze / sonstige Kfz-Abstellplätze

Garagen-, Stellplatz- und sonstige Kfz-Abstellplatzeinheiten werden mit 5,00 € netto je Einheit / Monat vergütet, sofern sie wirtschaftlich selbstständig geführt werden oder verwaltungsseitig gesondert zu berücksichtigen sind.

### 1.5 Umsatzsteuer

Die vorgenannten Beträge verstehen sich netto zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

### 1.6 Fälligkeit

1. Die Vergütung ist monatlich im Voraus fällig.
2. Die Abbuchung erfolgt im Rahmen des Zahlungsverkehrs der Gemeinschaft.

### 1.7 Anpassung der Vergütung

1. Eine Änderung der Vergütung bedarf eines gesonderten Beschlusses der Wohnungseigentümergeinschaft.

2. Gesetzliche Umsatzsteueränderungen wirken unmittelbar.
3. Eine automatische Indexierung findet nicht statt, sofern nicht gesondert beschlossen.

### 1.8 Abgrenzung zur Grundvergütung

Die laufende Grundvergütung umfasst die in Anlage 1 beschriebenen laufenden Grundleistungen.

Sonderleistungen werden nur gesondert vergütet, soweit sie in Anlage 4 ausdrücklich als Sonderleistungen geregelt sind und nach Maßgabe der Anlage 4 tatsächlich in Anspruch genommen, veranlasst oder aufgrund einer ausdrücklich geregelten Ausfall- oder Vergütungsregelung berechnet werden.

Eine Doppelvergütung für denselben Vorgang ist ausgeschlossen.

## 2 Einrichtungskosten

### 2.1 Vergütungsgrundsatz

Für die Übernahme und Einrichtung der Verwaltung der Wohnungseigentümergeinschaft erhält die Verwalterin eine einmalige Vergütung („Einrichtungskosten“).

Die Einrichtungskosten betreffen die erstmalige Übernahme, Strukturierung und Einrichtung der Verwaltungsgrundlagen zu Beginn der Vertragslaufzeit. Sie fallen einmalig neben der laufenden Grundvergütung gemäß Ziff. 1 an.

### 2.2 Höhe der Einrichtungskosten

Die Einrichtungskosten betragen:

- **50 € netto je Einheit**
- mindestens jedoch **400 € netto je Wohnungseigentümergeinschaft**

Der Vergütungsanspruch entsteht mit Beginn der Verwaltungstätigkeit.

Eine anteilige Rückerstattung der Einrichtungskosten erfolgt grundsätzlich nicht, da diese den einmaligen Aufwand der Verwaltungsübernahme und Einrichtung der Verwaltungsstruktur abgelten.

Endet der Verwaltervertrag innerhalb der ersten sechs Monate aus einem von der Verwalterin zu vertretenden wichtigen Grund, erfolgt eine Erstattung nur insoweit, als die mit den Einrichtungskosten abgegoltenen Leistungen gemäß Ziff. 2.3 noch nicht erbracht wurden. Bereits erbrachte Einrichtungsleistungen bleiben vergütungspflichtig. Die Verwalterin legt der Wohnungseigentümergeinschaft auf Verlangen dar, welche Einrichtungsleistungen bis zur Vertragsbeendigung erbracht wurden.

## 2.3 Leistungsumfang

Die Einrichtungskosten umfassen insbesondere:

- Übernahme und Sichtung der Verwaltungsunterlagen
- Einrichtung und Strukturierung der Buchhaltung
- Erfassung und Anlage der Eigentümer-, Objekt- und Einheitendaten
- Aufbau der digitalen Verwaltungs-, Dokumenten- und Archivstruktur
- Einrichtung der Gemeinschaft in den Verwaltungssystemen und Verwaltungsprozessen der Verwalterin
- digitale Übernahme, Ablage und Digitalisierung der bei Verwaltungsbeginn übergebenen Verwaltungsunterlagen einschließlich historischer Papier- und Altunterlagen bis zu einem Umfang von maximal 12 üblichen Aktenordnern je Wohnungseigentümergeinschaft, soweit die hierfür erforderliche Beschlussgrundlage nach § 3 Nr. 5 des Hauptvertrages vorliegt. Als üblicher Aktenordner gilt ein Ordner mit einer Rückenbreite von ca. 8 cm; zwei schmale Aktenordner gelten als ein üblicher Aktenordner. Darüber hinausgehende Mengen historischer Papier- und Altunterlagen sind nicht Bestandteil der Einrichtungskosten und richten sich nach Anlage 4.
- Überführung der digitalisierten Unterlagen in ein digitales Dokumentenarchiv
- datenschutzkonforme Vernichtung freigegebener Papierunterlagen, soweit die hierfür erforderliche Beschlussgrundlage nach § 3 Nr. 5 des Hauptvertrages vorliegt und keine gesetzliche, tatsächliche oder beweisrechtliche Pflicht zur Originalaufbewahrung besteht
- Aufbewahrung von Unterlagen mit gesetzlicher, tatsächlicher oder beweisrechtlicher Pflicht zur Originalaufbewahrung in einer physischen Dauerakte

Die Digitalisierung historischer Papier- und Altunterlagen im Rahmen der Einrichtungskosten erfolgt grundsätzlich in dem bei Übergabe vorhandenen Ordnungs- und Strukturierungszustand.

## 2.4 Besondere Übernahme-situationen

Die Einrichtungskosten beziehen sich auf den in Ziff. 2.3 definierten Übernahmeumfang.

Eine allgemeine inhaltliche Prüfung, Neuordnung, Nachsortierung, Rekonstruktion, Verschlagwortung oder besondere Strukturierung der übergebenen Unterlagen ist nicht Bestandteil der Einrichtungskosten und wird von der Verwalterin nicht geschuldet.

## ANLAGE

### 4

# SONDERLEISTUNGEN UND SONDERVERGÜTUNGEN (Bestandteil des Verwaltervertrags)

---

## 1

### Grundsätze

Diese Anlage regelt die Sonderleistungen und Sondervergütungen, die neben der laufenden Grundvergütung nach Anlage 3 gesondert berechnet werden können.

Sonderleistungen werden nur vergütet, soweit sie in dieser Anlage ausdrücklich geregelt sind und nach Maßgabe dieser Anlage tatsächlich in Anspruch genommen, veranlasst oder aufgrund einer ausdrücklich geregelten Ausfall- oder Vergütungsregelung berechnet werden.

Soweit in dieser Anlage kein abweichender Entstehungszeitpunkt geregelt ist, entsteht die jeweilige Sondervergütung mit Beginn der Bearbeitung der betreffenden Sonderleistung.

#### 1.1 Verhältnis zur Grundvergütung

Die laufende Grundvergütung umfasst die in Anlage 1 beschriebenen Grundleistungen.

Leistungen, die Bestandteil der Grundvergütung gemäß Anlage 1 sind, lösen keine Sondervergütung aus, nur weil sie im Einzelfall einen höheren Bearbeitungs-, Abstimmungs- oder Koordinationsumfang erfordern.

Eine Doppelvergütung für denselben Vorgang ist ausgeschlossen.

#### 1.2 Keine Vergütung bei Pflichtverletzung

Eine Sondervergütung entfällt, soweit die Sonderleistung durch eine schuldhaftes Pflichtverletzung oder ein von der Verwalterin zu vertretendes Organisationsverschulden erforderlich wurde.

#### 1.3 Transparenzgrundsatz

Sonderleistungen werden ausschließlich bei tatsächlicher Inanspruchnahme, veranlasster Bearbeitung oder nach Maßgabe einer ausdrücklich geregelten Ausfall- oder Vergütungsregelung berechnet.

Soweit für eine Leistung voraussichtlich eine Sondervergütung anfällt, weist die Verwalterin hierauf vor Beginn der Bearbeitung in Textform hin, sofern dies nach den Umständen des Einzelfalls möglich und zumutbar ist. Der Hinweis soll die einschlägige Sonderleistungsposition

gemäß dieser Anlage sowie die voraussichtliche Höhe der Sondervergütung oder, soweit diese noch nicht abschließend bezifferbar ist, die maßgebliche Berechnungsgrundlage enthalten.

Vergütungspflichtige Sonderleistungen werden grundsätzlich nur auf Grundlage eines Beschlusses der Wohnungseigentümergeinschaft, einer ausdrücklichen Beauftragung oder einer Freigabe durch eine hierzu bevollmächtigte Person oder Stelle erbracht.

Eine vorherige Freigabe ist nicht erforderlich, soweit die Sonderleistung aufgrund gesetzlicher Pflichten, unaufschiebbarer Notfallmaßnahmen, fristgebundener Vorgänge, Maßnahmen zur Gefahrenabwehr oder zur Vermeidung erheblicher Nachteile unverzüglich erforderlich ist.

#### **1.4 Innenverhältnis und verursacherbezogene Weiterbelastung**

Sondervergütungen und Auslagen nach dieser Anlage betreffen ausschließlich das Innenverhältnis zwischen der Wohnungseigentümergeinschaft und der Verwalterin.

Eine Weiterbelastung gegenüber einzelnen Eigentümern oder bestimmten Nutzergruppen richtet sich ausschließlich nach den gesetzlichen Vorschriften, der Gemeinschaftsordnung und etwaigen Beschlüssen der Wohnungseigentümergeinschaft.

Soweit Sondervergütungen oder Auslagen verursachungsbezogen einzelnen Eigentümern oder bestimmten Nutzergruppen zugeordnet werden sollen, unterstützt die Verwalterin die Wohnungseigentümergeinschaft organisatorisch bei der Vorbereitung entsprechender Beschlussfassungen. Eine rechtliche Prüfung der Umlagefähigkeit, Rechtsberatung oder Garantie für die Wirksamkeit entsprechender Beschlüsse wird nicht geschuldet.

#### **1.5 Anwendung der allgemeinen Leistungsgrundsätze**

Für Sonderleistungen gelten die allgemeinen Leistungsgrundsätze dieses Vertrages und der Anlage 1 entsprechend. Dies betrifft insbesondere die organisatorische, kaufmännische, koordinierende und dokumentierende Tätigkeit der Verwalterin sowie die Leistungserbringung im digitalen Fernverwaltungsmodell.

## **2**

## **Beschlüsse, Abstimmung und Klärung**

### **2.0 Allgemeine Ausfall- und Vergütungsregelung**

Für zusätzliche Eigentümerversammlungen, zusätzliche Beiratssitzungen und zusätzliche strukturierte Klärungstermine gilt einheitlich:

Die jeweilige Vergütung fällt auch an, wenn:

- die Versammlung, Sitzung oder der Termin aus Gründen, die nicht im Verantwortungsbereich der Verwalterin liegen, nicht durchgeführt werden kann
- die Versammlung, Sitzung oder der Termin aufgrund Nichterscheins oder fehlender Mitwirkung der vorgesehenen Teilnehmer nicht durchgeführt werden kann

- eine Absage oder Verlegung weniger als 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin erfolgt
- die Versammlung, Sitzung oder der Termin ohne Beschluss, Einigung, abschließendes Ergebnis oder konkrete Folgemaßnahme endet oder
- eine Beschlussfassung aus Gründen, die nicht im Verantwortungsbereich der Verwalterin liegen, nicht durchgeführt werden kann.

Die Vergütung entfällt, soweit die Nichtdurchführung, der Abbruch oder die Wiederholung der Versammlung, Sitzung oder des Termins auf Umständen beruht, die von der Verwalterin zu vertreten sind.

## 2.1 Zusätzliche virtuelle Eigentümerversammlung

Für jede weitere virtuelle Eigentümerversammlung, die über die in der Grundvergütung enthaltene ordentliche virtuelle Eigentümerversammlung hinausgeht, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **400,00 € netto je Versammlungstermin**.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 5.1.

Ergänzend gilt die allgemeine Ausfall- und Vergütungsregelung gemäß Ziff. 2.0.

## 2.2 Zusätzliche Beiratssitzung / zusätzlicher Abstimmungstermin mit benannten Ansprechpartnern

Für jeden weiteren digitalen Termin, der über die in der Grundvergütung enthaltenen zwei jährlichen digitalen Beiratssitzungen bzw. Abstimmungstermine mit benannten Ansprechpartnern hinausgeht, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **150,00 € netto je Termin**.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 5.2.

Ergänzend gilt die allgemeine Ausfall- und Vergütungsregelung gemäß Ziff. 2.0.

## 2.3 Zusätzlicher Konfliktmoderations- / strukturierter Klärungstermin

Für jeden weiteren digitalen Klärungstermin, der über den in der Grundvergütung enthaltenen jährlichen Klärungstermin hinausgeht, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **150,00 € netto je Klärungstermin**.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 5.4.

Ergänzend gilt die allgemeine Ausfall- und Vergütungsregelung gemäß Ziff. 2.0.

## 2.4 Postalisches Umlaufverfahren

Für jedes postalisch durchzuführende Umlaufverfahren erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **100,00 € netto je Umlaufverfahren**.

Postalische Umlaufverfahren erfolgen nur, soweit zwingende gesetzliche Vorgaben dies erfordern oder die Wohnungseigentümergeinschaft dies gesondert beschließt.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 5.3.

Porto- und Versandkosten sind in der Sondervergütung nicht enthalten und werden der Wohnungseigentümergeinschaft zusätzlich als Auslagen weiterberechnet.

## 3

## Zahlungs- und Forderungsmanagement

### 3.1 Weitere Mahnungen

Für jede weitere Mahnung, die über die in der Grundvergütung enthaltene erste Mahnung hinausgeht, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **15,00 € netto je Mahnung**.

Die Vergütung entsteht mit der Erstellung und Versendung der jeweiligen Mahnung.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 3.4.

Die Vergütung fällt unabhängig davon an, über welchen Kommunikationsweg die Mahnung erfolgt (postalisch oder elektronisch).

Porto- und Versandkosten sind in der Sondervergütung nicht enthalten und werden der Wohnungseigentümergeinschaft zusätzlich als Auslagen weiterberechnet.

### 3.2 Übergabe an Anwalt oder Inkasso

Für die Übergabe eines Forderungsvorgangs an einen Rechtsanwalt oder ein Inkassounternehmen erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **100 € netto je Vorgang**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Aufbereitung und Zusammenstellung der Forderungsunterlagen
- Übergabe der relevanten Daten und Dokumente
- Abstimmung mit dem beauftragten Rechtsanwalt oder Inkassodienstleister
- Dokumentation des Vorgangs im Verwaltungssystem

Die Vergütung fällt auch dann an, wenn das Verfahren nach Übergabe nicht weiterverfolgt wird oder ohne Ergebnis bleibt.

### 3.3 Manuelle Zahlungsabwicklung

Die Grundvergütung basiert auf einem standardisierten und automatisierten SEPA-Lastschriftverfahren als Regelfall.

Für jede Einheit, die dauerhaft außerhalb des standardisierten SEPA-Lastschriftverfahrens geführt wird, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **3,00 € netto je betroffener Einheit und Monat**, sofern der jeweilige Eigentümer trotz mindestens einmaliger Aufforderung kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt und hierdurch eine dauerhaft manuelle Zahlungsüberwachung, Zahlungserfassung oder Zahlungszuordnung erforderlich wird.

Die Vergütung entsteht für jeden Monat, in dem die Voraussetzungen vorliegen. Sie entfällt bei lediglich vorübergehenden oder einmaligen Abweichungen vom SEPA-Lastschriftverfahren.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- manuelle Erfassung und Zuordnung von Zahlungseingängen
- Abgleich von Zahlungseingängen
- Überwachung offener Forderungen
- Bearbeitung von Rückfragen im Zusammenhang mit manuellen Zahlungen
- laufende Pflege der Forderungskonten

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich ergänzend nach Anlage 1 Ziff. 3.4, soweit dort das Zahlungs- und Forderungsmanagement geregelt ist.

## 4

### Rechtliche Sondervorgänge (organisatorisch)

#### 4.1 Insolvenz- und Zwangsvollstreckungsverfahren

Für die organisatorische Bearbeitung eines Insolvenz- oder Zwangsvollstreckungsverfahrens erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **300,00 € netto je Verfahren**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Sichtung und Erfassung des Vorgangs
- Zusammenstellung und Aufbereitung der Forderungsunterlagen
- Anmeldung oder Weiterleitung von Forderungen im Rahmen der organisatorischen Abwicklung
- Abstimmung mit beteiligten Dritten, insbesondere Insolvenzverwaltern, Gerichten, Rechtsanwälten oder Inkassodienstleistern
- Bearbeitung verfahrensbezogener Mitteilungen und Rückfragen
- Fortschreibung der Forderungs- und Verfahrensdaten
- Dokumentation im Verwaltungssystem

Die Vergütung fällt je Verfahren nur einmal an.

#### 4.2 Sonstige behördliche oder gerichtliche Einzelvorgänge

Für die organisatorische Bearbeitung sonstiger behördlicher oder gerichtlicher Einzelvorgänge erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **150,00 € netto je Vorgang**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Sichtung und Erfassung des Vorgangs
- Zusammenstellung und Bereitstellung verwaltungsbezogener Unterlagen
- organisatorische Abstimmung mit Behörden, Gerichten, Rechtsanwälten, Eigentümern oder sonstigen Beteiligten
- Bearbeitung verfahrensbezogener Mitteilungen und Rückfragen
- Nachverfolgung des Vorgangs, soweit für die organisatorische Bearbeitung erforderlich
- Dokumentation im Verwaltungssystem

Die Vergütung fällt je Vorgang nur einmal an.

Gesondert geregelte Sonderleistungen, insbesondere Insolvenz- und Zwangsvollstreckungsverfahren gemäß Ziff. 4.1 sowie Beschlussanfechtungsklagen gemäß Ziff. 4.3, bleiben unberührt.

#### 4.3 Beschlussanfechtungsklagen

Für die organisatorische Begleitung von Beschlussanfechtungsklagen erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **500 € netto je Verfahren**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Zusammenstellung und Aufbereitung der verfahrensrelevanten Unterlagen
- Abstimmung mit Rechtsanwälten, Gerichten und Beteiligten
- organisatorische Begleitung des Verfahrens
- Dokumentation des Verfahrensverlaufs

## 5

### Abrechnung und Sonderbuchhaltung

#### 5.1 Jahresabrechnung für Zeiträume vor Verwaltungsbeginn

Für die Erstellung, Korrektur oder Neuauflistung einer Jahresabrechnung für ein Wirtschaftsjahr, das vor Beginn der Verwaltungstätigkeit der Verwalterin liegt, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **50,00 € netto je Einheit, mindestens jedoch 400,00 € netto je Wohnungseigentümergeinschaft** und betroffenem Wirtschaftsjahr.

Die Sondervergütung fällt an, soweit für das betreffende Wirtschaftsjahr keine ordnungsgemäß verwendbare Jahresabrechnung vorliegt oder eine vorhandene Jahresabrechnung sachlich oder rechnerisch nicht ordnungsgemäß verwendbar ist.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 3.3, soweit dort die Erstellung der laufenden Jahresabrechnung geregelt ist.

Die Sondervergütung betrifft ausschließlich die kaufmännische Erstellung, Korrektur oder Neuauflistung der Jahresabrechnung auf Grundlage der übergebenen Unterlagen. Eine Rekonstruktion fehlender Buchhaltungsdaten, eine Neuordnung ungeordneter Altunterlagen oder eine besondere Aufarbeitung unvollständiger Vorverwaltungsunterlagen ist hiervon nicht umfasst und richtet sich, soweit für die Erstellung, Korrektur oder Neuauflistung der Jahresabrechnung erforderlich, nach Ziff. 5.1.1.

#### **5.1.1 Abrechnungsbezogene Aufarbeitung unvollständiger Vorunterlagen**

Sind die für die Erstellung, Korrektur oder Neuauflistung der Jahresabrechnung erforderlichen Buchhaltungs-, Abrechnungs-, Zahlungs- oder Belegunterlagen unvollständig, widersprüchlich, nicht nachvollziehbar zugeordnet oder nicht unmittelbar verwendbar, erhält die Verwalterin für die abrechnungsbezogene kaufmännische Aufarbeitung eine zusätzliche Sondervergütung in Höhe von **150,00 € netto je betroffenem Wirtschaftsjahr**.

Die zusätzliche Sondervergütung entsteht nur, soweit die Aufarbeitung für die Erstellung, Korrektur oder Neuauflistung der Jahresabrechnung erforderlich ist.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- kaufmännische Zuordnung übergebener Zahlungs- und Belegdaten
- Abgleich von Kontoumsätzen, Forderungsständen und Abrechnungspositionen
- Aufbereitung unvollständiger oder widersprüchlicher Abrechnungsdaten auf Grundlage der übergebenen Unterlagen
- Klärung abrechnungsrelevanter offener Punkte mit der Wohnungseigentümergeinschaft, dem Vorverwalter, dem Verwaltungsbeirat oder benannten Ansprechpartnern
- Dokumentation der für die Abrechnung vorgenommenen kaufmännischen Aufarbeitung

Die abrechnungsbezogene Aufarbeitung beschränkt sich auf die kaufmännische Verarbeitung der übergebenen und nachvollziehbaren Unterlagen. Eine allgemeine Neuordnung, Nachsortierung, Verschlagwortung oder besondere Strukturierung des übernommenen Altarchivs sowie eine Rekonstruktion nicht übergebener, nicht vorhandener oder aus den übergebenen Unterlagen nicht nachvollziehbarer Daten wird nicht geschuldet.

#### **5.2 Wirtschaftsplan für das erste Verwaltungsjahr bei fehlendem oder nicht verwendbarem Wirtschaftsplan**

Für die vollständige Neuerstellung eines Wirtschaftsplans für das erste Wirtschaftsjahr der Verwaltungstätigkeit erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **300,00**

**€ netto je Wohnungseigentümergeinschaft**, sofern für dieses Wirtschaftsjahr bei Verwaltungsbeginn kein ordnungsgemäß beschlossener oder verwertbarer Wirtschaftsplan vorliegt.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 3.2, soweit dort die Erstellung des laufenden Wirtschaftsplans geregelt ist.

Die Vergütung fällt auch dann an, wenn Teilinformationen bereits vorliegen, diese jedoch keine belastbare Planungsgrundlage darstellen.

### 5.3 Sonderabrechnung außerhalb des regulären Zyklus

Für die Erstellung einer Sonderabrechnung außerhalb des regulären Abrechnungszyklus erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **150 € netto je Abrechnung**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Zusammenstellung der abrechnungsrelevanten Daten
- Erstellung der Sonderabrechnung
- Bereitstellung der Unterlagen
- Dokumentation in den Verwaltungsunterlagen

### 5.4 Einrichtung zusätzlicher Rücklagen oder Sonderkonten

Für die buchhalterische Einrichtung zusätzlicher Rücklagen oder interner Sonderkonten erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **50 € netto je Einrichtung**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- buchhalterische Anlage der Rücklage oder des Sonderkontos
- Zuordnung innerhalb der Verwaltungsstruktur
- Anpassung der Buchhaltungssysteme
- Dokumentation in den Verwaltungsunterlagen

Die Vergütung fällt auch dann an, wenn die Einrichtung auf Wunsch der Wohnungseigentümergeinschaft oder aufgrund vorbereitender Angaben Dritter erfolgt.

## 6

## Maßnahmen, Schäden und Finanzierung

### 6.1 Maßnahmenkoordination bei Instandhaltungen, Schadensbeseitigungen und baulichen Veränderungen

Für die organisatorische Koordination von Instandhaltungsmaßnahmen, Instandsetzungen, Schadensbeseitigungen oder baulichen Veränderungen mit einem Auftragswert von mehr als 5.000,00 € netto je Einzelmaßnahme erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung nach folgender Staffelung:

- bei einem Auftragswert über 5.000 € bis 15.000 € netto: **300 € netto je Maßnahme**
- bei einem Auftragswert von über 15.000 € bis 40.000 € netto: **500 € netto je Maßnahme**
- bei einem Auftragswert von über 40.000 € bis 75.000 € netto: **750 € netto je Maßnahme**
- ab einem Auftragswert von über 75.000 € netto: **1.000 € netto je Maßnahme**

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 7.

## 6.2 Kredit- oder Darlehensaufnahme

Für die organisatorische Begleitung einer Kredit- oder Darlehensaufnahme durch die Wohnungseigentümergeinschaft erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **250 € netto je Finanzierungsvorgang**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- organisatorische Abstimmung mit Eigentümern, Beirat und Finanzierungspartnern
- Zusammenstellung verwaltungsbezogener Unterlagen
- Begleitung der Kommunikationsprozesse
- Dokumentation des Finanzierungsvorgangs in den Verwaltungsunterlagen

Die Vergütung fällt auch dann an, wenn vorbereitende Unterlagen bereits durch Dritte bereitgestellt wurden.

# 7

## Fördermittel (organisatorisch)

Für die organisatorische Begleitung von Fördermittelvorgängen erhält die Verwalterin folgende pauschale Sondervergütung:

### 7.1 Vorprüfung und Strukturierung

Für die organisatorische Vorprüfung und Strukturierung eines Fördermittelvorgangs erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **100 € netto je Vorgang**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Sichtung der von der GdWE oder von Dritten bereitgestellten Unterlagen
- organisatorische Erfassung des Fördermittelvorhabens

- Zusammenstellung der für das Verfahren erforderlichen Verwaltungsunterlagen
- Abstimmung der Zuständigkeiten innerhalb der GdWE
- strukturierte Vorbereitung des Vorgangs für eine etwaige weitere Bearbeitung

## 7.2 Antragskoordination

Für die organisatorische Koordination eines Fördermittelantrags erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **150 € netto je Antrag**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- organisatorische Abstimmung mit Eigentümern, Beirat, Dienstleistern oder sonstigen Beteiligten
- Einholung, Zusammenstellung und Weiterleitung verwaltungsbezogener Unterlagen
- Koordination der antragsbezogenen Kommunikation
- Nachverfolgung von Fristen, Rückfragen und Unterlagenanforderungen
- Dokumentation des Verfahrens in den Verwaltungsunterlagen

## 7.3 Mittelabruf und Nachweisführung

Für die organisatorische Begleitung des Mittelabrufs und der Nachweisführung erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **150 € netto je Vorgang**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- organisatorische Zusammenstellung der für den Mittelabruf erforderlichen Unterlagen
- Einholung und Weiterleitung von Abrechnungen, Rechnungen oder sonstigen Nachweisen
- Abstimmung mit beteiligten Dienstleistern oder Stellen zum Verfahrensstand
- strukturierte Dokumentation des Mittelabrufs und der Nachweisführung
- Ablage der verfahrensbezogenen Unterlagen in den Verwaltungsunterlagen

## 7.4 Abgrenzung

Die vorstehenden Vergütungen betreffen die organisatorische Begleitung von Fördermittelvorgängen. Fachliche, technische, rechtliche oder steuerliche Bewertungen erfolgen, soweit erforderlich, durch hierfür qualifizierte Dritte.

Eine Bewilligung von Fördermitteln oder ein bestimmter Fördererfolg wird nicht geschuldet.

### 8.1 Eigentümerwechsel

Für die Bearbeitung eines Eigentümerwechsels erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **50 € netto je Einheit und Eigentümerwechsel**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Erfassung und Plausibilisierung der Eigentümerdaten
- Anlage und Pflege der Stammdaten
- Zuordnung im Abrechnungs- und Forderungssystem
- Abgrenzung im laufenden Wirtschaftsjahr
- Anpassung von Kommunikations- und Zustellstrukturen
- Dokumentation des Eigentümerwechsels in den Verwaltungsunterlagen

Die Vergütung fällt auch dann an, wenn der Eigentümerwechsel durch Dritte (z. B. Notar, Vorverwalter oder Eigentümer) vorbereitet wurde.

### 8.2 Notarielle Sondervorgänge

Für die Bearbeitung notarieller Vorgänge erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **150 € netto je Vorgang**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Sichtung und organisatorische Bearbeitung notarieller Anfragen und Unterlagen
- Bereitstellung und Zusammenstellung verwaltungsrelevanter Informationen und Dokumente
- Mitwirkung bei Verwalterzustimmungen oder vergleichbaren Erklärungen
- Abstimmung mit Notaren, Eigentümern und sonstigen Beteiligten
- Dokumentation des Vorgangs in den Verwaltungsunterlagen

Die Vergütung fällt auch dann an, wenn Unterlagen oder Vorarbeiten bereits durch Dritte bereitgestellt wurden.

### 8.3 Individuelle Sonderauskünfte

Für individuelle Sonderauskünfte, fallbezogene Sonderauswertungen oder individuelle Berechnungen, die eine übliche Bearbeitungsdauer von 15 Minuten überschreiten, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **50,00 € netto je Vorgang**.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 6.4.

#### 8.4 Lohnbuchhaltung bei GdWE-Angestellten

Für die Durchführung der laufenden Lohn- und Gehaltsabrechnung bei von der Wohnungseigentümergeinschaft beschäftigten Personen erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **500 € netto je Beschäftigungsverhältnis und Kalenderjahr**.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Anlage und Pflege der abrechnungsrelevanten Stammdaten
- laufende Erstellung der Lohn- und Gehaltsabrechnungen
- Durchführung der erforderlichen Meldungen an Sozialversicherungsträger und Behörden
- Abwicklung lohnbezogener Zahlungen im Rahmen der Verwaltung
- Bereitstellung der Abrechnungsunterlagen
- Dokumentation im Rahmen der Verwaltungsunterlagen

Beginnt oder endet das Beschäftigungsverhältnis während eines Kalenderjahres, wird die Sondervergütung zeitanteilig berechnet; jeder angefangene Monat gilt als voller Monat.

Die Vergütung fällt unabhängig davon an, ob die Lohnabrechnung durch die Verwalterin selbst oder unter Einschaltung eines externen Dienstleisters erfolgt.

Steuerliche oder arbeitsrechtliche Beratung sowie Vertretung gegenüber Behörden oder Gerichten erfolgen, soweit erforderlich, durch gesondert beauftragte Fachberater oder Rechtsdienstleister.

#### 8.5 Persönliche Vor-Ort-Termine, Reisezeiten und Auslagen

Persönliche Vor-Ort-Termine sind nicht Bestandteil des digitalen Fernverwaltungsmodells und der Grundvergütung. Sie erfolgen nur, soweit sie gesetzlich erforderlich sind, durch Beschluss der Wohnungseigentümergeinschaft veranlasst wurden oder im Einzelfall ausdrücklich beauftragt oder freigegeben wurden.

Für die persönliche Teilnahme der Verwalterin an Vor-Ort-Terminen, insbesondere bei Behörden-, Gerichts-, Notar-, Gutachter-, Versicherungs-, Dienstleister- oder sonstigen auswärtigen Terminen, erhält die Verwalterin folgende Sondervergütung:

- bis zu 2 Stunden einschließlich Termin- und Reisezeit: **150,00 € netto**
- bis zu 4 Stunden einschließlich Termin- und Reisezeit: **300,00 € netto**
- ab mehr als 4 Stunden einschließlich Termin- und Reisezeit: **600,00 € netto je Kalendertag**

Zusätzlich werden notwendige Reise- und Auslagenkosten erstattet. Hierzu zählen insbesondere Fahrtkosten mit dem Pkw in Höhe von 0,50 € netto je gefahrenem Kilometer, Bahn-, Taxi-, Park-, Übernachtungs- und sonstige notwendige Reisekosten gegen Nachweis.

Die persönliche Teilnahme an Vor-Ort-Terminen begründet keine technische, fachliche, rechtliche oder steuerliche Prüfungs-, Beratungs-, Bewertungs-, Überwachungs- oder Abnahmeleistung der Verwalterin.

Die Vergütung nach dieser Ziffer betrifft ausschließlich die persönliche Anwesenheit einschließlich Reisezeit und Reiseauslagen. Etwaige nach dieser Anlage gesondert geregelte organisatorische Sonderleistungen bleiben hiervon unberührt.

### 8.6 Zusätzliche begleitete Online-Begehung

Für jede weitere begleitete Online-Begehung, die über die in Anlage 1 Ziff. 8 enthaltene Online-Begehung hinausgeht, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **150,00 € netto je Termin**.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 1 Ziff. 8.

Die Vergütung betrifft ausschließlich die zusätzliche digitale organisatorische Begleitung, Erfassung, Einordnung und Dokumentation im Rahmen des digitalen Fernverwaltungsmodells.

### 8.7 Schlüssel- und Zugangsmittel

Für die organisatorische Bearbeitung von Schlüssel-, Transponder-, Chip- oder sonstigen Zugangsmittelbestellungen erhält die Verwalterin eine Sondervergütung in Höhe von **50,00 € netto je Vorgang**.

Die Bearbeitung erfolgt nur, soweit die hierfür erforderlichen Schlüssel, Muster, Berechtigungen oder Freigaben vorliegen. Kosten externer Dienstleister, Hersteller, Schlüsseldienste oder Versandkosten werden zusätzlich als Auslagen weiterberechnet.

## 9

## Dokumenten- und Archivsonderleistungen

### 9.1 Zusätzliche Digitalisierung historischer Papier- und Altunterlagen

Für die Digitalisierung historischer Papier- und Altunterlagen, die über den in Anlage 3 Ziff. 2.3 enthaltenen Umfang von maximal 12 üblichen Aktenordnern je Wohnungseigentümergeinschaft hinausgehen, erhält die Verwalterin eine pauschale Sondervergütung in Höhe von **20,00 € netto je zusätzlichem üblichen Aktenordner**.

Maßgeblich für die Bestimmung eines üblichen Aktenordners ist die Definition gemäß Anlage 3 Ziff. 2.3.

Inhalt und Umfang der Leistung richten sich nach Anlage 3 Ziff. 2.3 und Ziff. 2.4.

## **DATENSCHUTZINFORMATION GEMÄß ART. 13, 14 DSGVO (Bestandteil des Verwaltervertrags)**

---

**1**

### **Verantwortliche und Rollenverteilung**

#### **1.1 Gemeinschaftsbezogene Verwaltung**

Die Hansero GmbH verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der kaufmännischen, organisatorischen, koordinierenden und dokumentierenden Verwaltung der Wohnungseigentümergeinschaft.

Die datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit richtet sich nach Art, Zweck und Ausgestaltung des jeweiligen Verarbeitungsvorgangs. Im Rahmen ihrer gesetzlichen und vertraglichen Verwaltertätigkeit handelt die Hansero GmbH grundsätzlich als eigenständig Verantwortliche im Sinne der DSGVO, soweit sie personenbezogene Daten zur Erfüllung eigener gesetzlicher, vertraglicher oder organisatorischer Aufgaben verarbeitet.

Die Wohnungseigentümergeinschaft kann für eigene Datenverarbeitungen ebenfalls Verantwortliche im Sinne der DSGVO sein. Soweit Zwecke und Mittel einer Verarbeitung im Einzelfall gemeinsam festgelegt werden, kann eine gemeinsame Verantwortlichkeit im Sinne des Art. 26 DSGVO bestehen. In diesem Fall werden die hierfür erforderlichen Regelungen nach Art. 26 DSGVO getroffen.

Eine Tätigkeit der Hansero GmbH als Auftragsverarbeiterin liegt nur vor, soweit dies im Einzelfall ausdrücklich vereinbart wird und die gesetzlichen Voraussetzungen einer Auftragsverarbeitung erfüllt sind.

#### **1.2 Eigene Verarbeitung der Verwalterin**

Soweit die Hansero GmbH personenbezogene Daten für eigene unternehmensbezogene Zwecke verarbeitet, insbesondere zur Abwicklung eigener Vertragsverhältnisse, zur Durchsetzung oder Abwehr von Ansprüchen, zur internen Organisation, Buchhaltung, Compliance, Personalverwaltung, IT-Sicherheit, Datensicherheit, Dokumentation eigener Geschäftsvorgänge oder zur Abrechnung eigener Vergütungsansprüche, ist sie insoweit eigenständig Verantwortliche im Sinne der DSGVO.

### 1.3 Einbindung externer Dienstleister

Soweit externe Dienstleister personenbezogene Daten weisungsgebunden im Auftrag der Hansero GmbH oder der Wohnungseigentümergeinschaft verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Vertrages gemäß Art. 28 DSGVO, sofern eine Auftragsverarbeitung vorliegt.

Dies kann insbesondere IT-, Hosting-, Software-, Dokumentenmanagement-, Kommunikations-, Scan-, Archivierungs-, Cloud-, Speicher-, E-Mail-, Portal-, Ticket-, Telefonie-, KI-gestützte Sprachannahme- oder sonstige technische Dienstleister betreffen.

### 1.4 Gemeinsame Verantwortlichkeit

Eine gemeinsame Verantwortlichkeit im Sinne des Art. 26 DSGVO besteht nur, soweit im Einzelfall Zwecke und Mittel der Verarbeitung gemeinsam festgelegt werden.

Soweit eine gemeinsame Verantwortlichkeit besteht, werden die wesentlichen Inhalte der Vereinbarung nach Art. 26 DSGVO den betroffenen Personen auf Anfrage in geeigneter Weise zur Verfügung gestellt.

### 1.5 Kontaktdaten

Hansero GmbH  
Hollerallee 26  
28209 Bremen  
E-Mail: [info@hansero.de](mailto:info@hansero.de)  
Geschäftsführer: Daniel Biermann

### 1.6 Datenschutzbeauftragter

Ein Datenschutzbeauftragter ist derzeit nicht benannt, da nach derzeitigem Stand keine gesetzliche Benennungspflicht besteht. Die Voraussetzungen für eine Benennungspflicht werden regelmäßig überprüft.

Datenschutzrechtliche Anfragen können an die Hansero GmbH unter den in Ziff. 1.5 genannten Kontaktdaten gerichtet werden.

## 2

## Betroffene Personengruppen

Im Rahmen der Verwaltung verarbeitet die Hansero GmbH personenbezogene Daten insbesondere folgender Personengruppen:

- Wohnungseigentümer
- Mitglieder des Verwaltungsbeirats
- von der Wohnungseigentümergeinschaft benannte Ansprechpartner
- Mieter, Nutzer oder Bewohner, soweit dies für die Verwaltung erforderlich ist
- Erwerber, Veräußerer und sonstige Beteiligte bei Eigentümerwechseln

- Bevollmächtigte, Zustellungsbevollmächtigte und sonstige Vertreter
- von der Wohnungseigentümergeinschaft beschäftigte Personen, soweit solche Beschäftigungsverhältnisse bestehen
- Dienstleister, Handwerksunternehmen, Notdienstunternehmen, Sachverständige und sonstige Auftragnehmer
- Versicherer, Banken, Steuerberater, Rechtsanwälte, Notare, Behörden und Gerichte
- Anspruchsgegner, Schuldner oder sonstige Beteiligte im Rahmen des Forderungsmanagements
- Beteiligte an Schadens-, Notfall-, Versicherungs-, Maßnahmen-, Fördermittel-, Darlehens-, Gerichts-, Behörden- oder notariellen Vorgängen
- sonstige Personen, deren Daten im Rahmen der ordnungsgemäßen Verwaltung erforderlich verarbeitet werden

### 3

## Kategorien verarbeiteter Daten

Je nach Sachverhalt verarbeitet die Hansero GmbH insbesondere folgende Datenkategorien:

### 3.1 Stamm-, Kontakt- und Zustelldaten

- Name, Vorname
- Anschrift
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Eigentumsanteil, Einheit und Objektzuordnung
- Wohnungs-, Teileigentums-, Garagen-, Stellplatz- oder sonstige Kfz-Abstellplatzeinheiten
- Geburtsdatum, soweit erforderlich
- Vollmachten, Zustellungsbevollmächtigungen und Vertretungsverhältnisse
- Eigentumsverhältnisse und Angaben zu Erwerb oder Veräußerung
- Kommunikationspräferenzen und Zustellinformationen, soweit erforderlich

### 3.2 Vertrags- und Verwaltungsdaten

- Verwaltervertragsdaten
- Daten zu Gemeinschaftsordnung, Teilungserklärung, Aufteilungsplänen und sonstigen Gemeinschaftsunterlagen
- Wirtschaftspläne
- Jahresabrechnungen
- Vermögensberichte
- Beschlussprotokolle
- Beschlussammlung und Beschlussunterlagen
- Verwaltungsunterlagen und gemeinschaftsbezogene Dokumente

- Dienstleister-, Wartungs-, Versicherungs-, Energie-, Versorgungs- und sonstige Vertragsdaten der Wohnungseigentümergeinschaft
- Daten zu Verwaltungs-, Maßnahmen-, Versicherungs-, Schadens-, Notfall- und Beschlussvorgängen
- Korrespondenz und sonstige verwaltungsrelevante Kommunikation

### 3.3 Zahlungs-, Buchhaltungs- und Forderungsdaten

- Bankverbindungen
- SEPA-Mandatsdaten
- Kontobewegungen
- Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge
- Zahlungszuordnungen
- Forderungsstände
- Mahndaten
- Hausgeldzahlungen, Vorschüsse, Sonderumlagen und sonstige Zahlungsverpflichtungen
- Rücklagenstände
- Abrechnungspositionen
- Rechnungen, Gutschriften und sonstige buchhalterische Belege
- Daten zur Übergabe von Forderungsvorgängen an Rechtsanwälte, Inkassodienstleister, Gerichte oder sonstige beteiligte Stellen
- Daten zu Insolvenz- oder Zwangsvollstreckungsvorgängen, soweit verwaltungsbezogen erforderlich

### 3.4 Schadens-, Versicherungs-, Maßnahmen- und Notfalldaten

- Schadensmeldungen
- Notfallmeldungen
- Meldungsinhalte, Zeitpunkte der Meldung und Bearbeitungsstände
- Fotos, Videos, Dokumente oder sonstige Nachweise zu Schäden, Mängeln, Gefahrenlagen oder Maßnahmen
- Versicherungsnummern, Versicherungsscheine und Versicherungsvertragsdaten
- Einsatzberichte, Schadensberichte, Gutachten und Stellungnahmen
- Angebote, Aufträge, Rechnungen und Leistungsnachweise
- Angaben zu Instandhaltungs-, Instandsetzungs-, Schadensbeseitigungs-, Sanierungs- oder baulichen Maßnahmen
- Angaben zu beteiligten Dienstleistern, Notdiensten, Handwerksunternehmen, Sachverständigen, Versicherern oder sonstigen Beteiligten
- Daten zur organisatorischen Prüfung einer möglichen Versicherungsrelevanz
- Daten zur Weiterleitung an Versicherer, Dienstleister oder sonstige zuständige Stellen

### 3.5 Kommunikations-, Portal-, Ticket- und Systemdaten

- Ticket-System-Einträge
- Vorgangsnummern, Bearbeitungsstände, Zuständigkeiten und Verlaufsdocumentationen
- E-Mail-Kommunikation
- Portalnachrichten und digitale Mitteilungen
- Telefonnotizen, soweit diese erstellt werden
- temporäre Audio- oder Videoaufnahmen virtueller Eigentümerversammlungen, Beiratssitzungen, Abstimmungstermine und strukturierter Klärungstermine, soweit diese nach vorheriger Ankündigung und auf zulässiger Rechtsgrundlage ausschließlich zur KI-gestützten Transkription, Protokoll-, Ergebnis- oder Vorgangsdokumentation erstellt werden
- KI-gestützt erstellte Transkripte, strukturierte Zusammenfassungen, Protokollentwürfe, Ergebnisdokumentationen und Bearbeitungsvermerke zu virtuellen Eigentümerversammlungen, Beiratssitzungen, Abstimmungsterminen und strukturierten Klärungsterminen
- digitale Schadens-, Mängel- oder Notfallmeldungen
- Uploads von Fotos, Dokumenten oder sonstigen Nachweisen
- Screenshots, Fotos oder sonstige Bilddokumentationen aus begleiteten Online-Begehungen ohne Aufzeichnung der Videoübertragung, soweit diese zur Dokumentation, Bearbeitung oder Nachverfolgung verwaltungsrelevanter Sachverhalte erforderlich sind
- Login-, Zugriffs- und Nutzungsdaten des Eigentümerportals, soweit diese systemseitig verarbeitet werden
- technische Protokoll-, Sicherheits-, Zugriffs- und Systemdaten, soweit dies für Betrieb, Sicherheit, Nachvollziehbarkeit, Fehleranalyse oder Missbrauchsprävention erforderlich ist
- Transkripte, strukturierte Zusammenfassungen oder Weiterleitungsdaten telefonischer, digitaler oder KI-gestützter Notfallmeldungen, soweit solche systemseitig erstellt werden

Temporäre Audio- oder Videoaufnahmen werden ausschließlich zur Erstellung und Prüfung des Transkripts verwendet und anschließend gelöscht. Das Transkript dient lediglich als Hilfsmittel zur Protokoll-, Ergebnis- und Vorgangsdokumentation; bei Eigentümerversammlungen bleibt die gesetzlich erforderliche Niederschrift maßgeblich.

### 3.6 Dokumenten-, Archivierungs- und Digitalisierungsdaten

- übergebene Verwaltungsunterlagen
- digitalisierte Papier- und Altunterlagen
- OCR-Texterkennungsdaten
- digitale Archivdaten
- Dokumentenklassifizierungen und Ablagestrukturen
- Metadaten zu Dokumenten, insbesondere Zuordnung zu Objekt, Einheit, Vorgang, Dokumententyp oder Verwaltungsbereich

- Nachweise über Digitalisierung, Ablage, Archivierung oder datenschutzkonforme Vernichtung
- Daten zu Unterlagen, die aufgrund gesetzlicher, tatsächlicher oder beweisrechtlicher Bedeutung physisch aufbewahrt werden

### 3.7 Beschäftigtendaten bei GdWE-Angestellten

Soweit die Wohnungseigentümergeinschaft eigene Beschäftigte hat und die Hansero GmbH mit organisatorischen oder abrechnungsbezogenen Aufgaben beauftragt ist, können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Name, Anschrift und Kontaktdaten
- Beschäftigungsdaten
- Vergütungs- und Abrechnungsdaten
- Steuer- und Sozialversicherungsdaten
- Bankverbindung
- Urlaubs-, Krankheits-, Arbeitszeit- oder sonstige beschäftigungsbezogene Angaben, soweit für die beauftragte Abrechnung oder Verwaltung erforderlich
- Meldedaten gegenüber Sozialversicherungsträgern, Behörden, Steuerberatern, Lohnbüros oder sonstigen zuständigen Stellen

### 3.8 Daten zu Sonderleistungen und besonderen Vorgängen

Soweit Sonderleistungen nach Anlage 4 in Anspruch genommen werden, verarbeitet die Hansero GmbH die hierfür jeweils erforderlichen Daten. Dies betrifft insbesondere Daten im Zusammenhang mit:

- weiteren Eigentümerversammlungen, Beiratssitzungen oder Klärungsterminen
- postalischen Umlaufverfahren
- weiteren Mahnungen
- Übergaben an Rechtsanwälte oder Inkassodienstleister
- Insolvenz- und Zwangsvollstreckungsverfahren
- behördlichen oder gerichtlichen Einzelvorgängen
- Beschlussanfechtungsklagen
- Jahresabrechnungen für Zeiträume vor Verwaltungsbeginn
- abrechnungsbezogener Aufarbeitung unvollständiger Vorunterlagen
- Sonderabrechnungen
- Einrichtung zusätzlicher Rücklagen oder Sonderkonten
- weitergehender Maßnahmenkoordination
- Kredit- oder Darlehensaufnahmen
- Fördermittelvorgängen
- Eigentümerwechseln
- notariellen Sondervorgängen
- individuellen Sonderauskünften

- Lohnbuchhaltung bei GdWE-Angestellten
- persönlichen Vor-Ort-Terminen, Reisezeiten und Auslagen
- zusätzlichen begleiteten Online-Begehungen
- Dokumenten- und Archivsonderleistungen

## 4

### Zwecke der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt zur Erfüllung der gesetzlichen und vertraglichen Aufgaben der Verwaltung, insbesondere zu folgenden Zwecken:

- Durchführung der kaufmännischen und organisatorischen Verwaltung
- Einrichtung und laufende Führung der Verwaltungs-, Buchhaltungs-, Dokumenten- und Archivstruktur
- Erstellung von Wirtschaftsplänen, Jahresabrechnungen und Vermögensberichten
- Durchführung, Vorbereitung, Dokumentation und Nachbereitung von Eigentümerversammlungen
- KI-gestützte Transkription sowie Protokoll-, Ergebnis- und Vorgangsdokumentation virtueller Eigentümerversammlungen, Beiratssitzungen, Abstimmungstermine und strukturierter Klärungstermine
- Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation von Umlaufbeschlüssen
- Vorbereitung, Dokumentation und Umsetzung von Beschlüssen
- Führung der Beschlussammlung
- Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement
- Mahnwesen und Übergabe von Forderungsvorgängen an Rechtsanwälte oder Inkassodienstleister
- Bearbeitung von Insolvenz-, Zwangsvollstreckungs-, Gerichts-, Behörden- oder sonstigen rechtlichen Sondervorgängen im organisatorischen Rahmen
- Organisation und Koordination von Instandhaltungs-, Instandsetzungs-, Schadensbeseitigungs- und baulichen Maßnahmen
- Verkehrssicherungsrelevante Organisation, Dokumentation und Nachverfolgung, soweit der Verwalterin entsprechende Vorgänge bekannt werden oder übergeben wurden
- Versicherungsverwaltung und Schadensbearbeitung
- Entgegennahme, Strukturierung, Weiterleitung und organisatorische Bearbeitung von Notfallmeldungen
- Notfallkoordination, Gefahrenabwehr und Schadensminderung im organisatorischen Rahmen
- Bereitstellung und Pflege einer Liste mit Notdienst-, Handwerks- oder Dienstleistungsunternehmen über das Service-Portal
- Kommunikation mit Eigentümern, Verwaltungsbeirat, benannten Ansprechpartnern, Mietern, Dienstleistern, Behörden, Gerichten, Versicherern, Rechtsanwälten, Steuerberatern, Notaren und sonstigen Beteiligten
- Bereitstellung eines Eigentümerportals und digitaler Verwaltungsunterlagen

- strukturierte Ticket-Erfassung und digitale Vorgangsverwaltung
- Dokumentation verwaltungsrelevanter Vorgänge im Verwaltungs-, Dokumenten- und Ticketsystem
- digitale Übernahme, Digitalisierung, OCR-Erfassung, Ablage und Archivierung von Verwaltungsunterlagen
- datenschutzkonforme Vernichtung freigegebener Papierunterlagen, soweit hierfür eine Beschlussgrundlage vorliegt und keine Aufbewahrungs- oder Originalerfordernisse entgegenstehen
- Aufbewahrung von Unterlagen mit gesetzlicher, tatsächlicher oder beweisrechtlicher Pflicht zur Originalaufbewahrung
- Bearbeitung von Eigentümerwechseln und notariellen Vorgängen
- organisatorische Begleitung von Fördermittel-, Kredit- oder Darlehensvorgängen
- Durchführung oder Organisation der Lohn- und Gehaltsabrechnung bei GdWE-Angestellten, soweit beauftragt
- Abrechnung von Grundvergütung, Einrichtungskosten, Sonderleistungen, Auslagen und sonstigen vertraglichen Ansprüchen
- Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungs-, Nachweis- und Dokumentationspflichten
- Wahrnehmung berechtigter Interessen der Wohnungseigentümergeinschaft und der Verwalterin
- Durchsetzung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche
- IT-Sicherheit, Zugriffskontrolle, Datensicherheit und Schutz der Verwaltungsdaten

## 5

## Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt je nach Verarbeitungsvorgang insbesondere auf Grundlage folgender Rechtsgrundlagen:

- Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Erfüllung eines Vertrages oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist
- Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist
- Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen erforderlich ist
- Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, soweit eine Einwilligung der betroffenen Person vorliegt

Gesetzliche Grundlage der Verwaltungstätigkeit sind insbesondere die Vorschriften des Wohnungseigentumsgesetzes, insbesondere §§ 26, 27, 28 WEG, sowie weitere einschlägige gesetzliche Vorschriften.

Soweit die Verarbeitung auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO beruht, bestehen die berechtigten Interessen insbesondere in:

- der ordnungsgemäßen Verwaltung der Wohnungseigentümergeinschaft

- der Durchführung geordneter Kommunikations- und Verwaltungsprozesse
- der Dokumentation verwaltungsrelevanter Vorgänge
- der Nachvollziehbarkeit von Beschlüssen, Maßnahmen, Schadens-, Notfall- und Zahlungsvorgängen
- der Durchsetzung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche
- der Abwehr unberechtigter Forderungen
- der IT- und Datensicherheit
- dem Schutz des Gemeinschaftseigentums vor Schäden, Gefahren und Folgeschäden
- der Sicherstellung einer strukturierten digitalen Verwaltung

Soweit im Einzelfall besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO verarbeitet werden, erfolgt dies nur, soweit eine hierfür einschlägige gesetzliche Grundlage besteht, eine ausdrückliche Einwilligung vorliegt oder die Verarbeitung zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

## 6

### Herkunft der Daten

Personenbezogene Daten werden je nach Verarbeitungsvorgang insbesondere aus folgenden Quellen erhoben oder übermittelt:

- von der betroffenen Person selbst
- von der Wohnungseigentümergeinschaft
- von Wohnungseigentümern
- von Mietern, Nutzern oder Bewohnern
- vom Verwaltungsbeirat
- von benannten Ansprechpartnern
- von Vorverwaltungen
- von Notaren
- von Grundbuchämtern, Gerichten oder Behörden
- von Banken
- von Versicherern
- von Rechtsanwälten, Steuerberatern, Sachverständigen oder Gutachtern
- von Dienstleistern, Handwerksunternehmen, Notdiensten oder sonstigen Auftragnehmern
- aus Verwaltungs-, Buchhaltungs-, Vertrags-, Versicherungs-, Schadens-, Notfall-, Maßnahmen-, Gerichts-, Behörden-, Fördermittel-, Darlehens- oder Archivunterlagen
- aus dem Eigentümerportal, Ticketsystem, E-Mail-System, Telefonie- oder Notfallmeldesystem
- aus digitalisierten Papier- oder Altunterlagen, soweit diese im Rahmen der Verwaltungsübernahme oder laufenden Verwaltung verarbeitet werden

Soweit personenbezogene Daten nicht bei der betroffenen Person selbst erhoben werden, erfolgt die Verarbeitung nur, soweit dies für die Verwaltung der

Wohnungseigentümergeinschaft, die Erfüllung gesetzlicher oder vertraglicher Pflichten, die Wahrung berechtigter Interessen oder die Bearbeitung des jeweiligen Verwaltungsvorgangs erforderlich ist.

## 7

### Bereitstellung personenbezogener Daten

Die Bereitstellung bestimmter personenbezogener Daten ist für die ordnungsgemäße Verwaltung der Wohnungseigentümergeinschaft erforderlich. Dies betrifft insbesondere Kontakt-, Zustell-, Eigentümer-, Einheiten-, Zahlungs-, Bank-, Abrechnungs-, Beschluss-, Schadens-, Notfall-, Versicherungs-, Maßnahmen- und Vorgangsdaten.

Werden erforderliche Daten nicht bereitgestellt oder nicht aktualisiert, kann dies dazu führen, dass Verwaltungsleistungen, Abrechnungen, Zustellungen, Zahlungsabwicklungen, Schadensbearbeitungen, Notfallkoordinationen, Beschlussumsetzungen, Dokumentationen oder sonstige verwaltungsbezogene Vorgänge nicht oder nur eingeschränkt durchgeführt werden können.

Die Wohnungseigentümergeinschaft und die Eigentümer sind nach Maßgabe des Verwaltervertrages verpflichtet, erforderliche Zustell-, Kontakt-, Stamm-, Eigentümer-, Bank- und Kommunikationsdaten aktuell zu halten und Änderungen unverzüglich mitzuteilen.

## 8

### Weitergabe personenbezogener Daten

Personenbezogene Daten werden nur weitergegeben, soweit dies zur Aufgabenerfüllung, zur Vertragserfüllung, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten, zur Wahrung berechtigter Interessen oder zur Bearbeitung des jeweiligen Verwaltungsvorgangs erforderlich ist.

Eine Weitergabe kann insbesondere an folgende Empfänger oder Empfängerkategorien erfolgen:

- Wohnungseigentümergeinschaft
- Wohnungseigentümer
- Verwaltungsbeirat
- benannte Ansprechpartner der Gemeinschaft
- Mieter, Nutzer oder Bewohner, soweit erforderlich
- Banken
- Steuerberater
- Abrechnungsdienstleister
- IT-Dienstleister
- Betreiber von Verwaltungssoftware, Eigentümerportal, Dokumentenmanagement-, Archiv-, E-Mail-, Telefonie-, Videokonferenz-, KI-Sprachannahme-, KI-Transkriptions-, Cloud-, Hosting-, Speicher- oder Ticketsystemen
- Scan-, Digitalisierungs-, Archivierungs- oder Vernichtungsdienstleister
- Handwerksunternehmen, Notdienste und sonstige Dienstleister

- Sachverständige und Gutachter
- Versicherungen
- Rechtsanwälte und Inkassodienstleister
- Notare
- Gerichte und Behörden
- Sozialversicherungsträger, Lohnbüros, Steuerberater und sonstige zuständige Stellen, soweit Beschäftigtendaten betroffen sind
- Nachfolgeverwalter oder von der Wohnungseigentümergeinschaft benannte Herausgabeempfänger bei Vertragsende
- sonstige Empfänger, soweit dies für die ordnungsgemäße Verwaltung erforderlich ist

Externe Dienstleister werden sorgfältig ausgewählt. Soweit sie weisungsgebunden personenbezogene Daten für die Hansero GmbH oder die Wohnungseigentümergeinschaft verarbeiten, werden sie – soweit erforderlich – auf Grundlage eines Vertrags gemäß Art. 28 DSGVO eingebunden.

### 8.1 Weitergabe von Kontaktdaten innerhalb der Gemeinschaft

Eine Weitergabe individueller Kontaktdaten von Wohnungseigentümern an andere Wohnungseigentümer erfolgt nur, soweit hierfür eine rechtliche Grundlage besteht, die Weitergabe zur ordnungsgemäßen Verwaltung erforderlich ist oder die betroffene Person eingewilligt hat.

### 8.2 Weitergabe im Rahmen von Notfall-, Schadens- und Maßnahmenvorgängen

Im Rahmen von Notfall-, Schadens-, Versicherungs-, Verkehrssicherungs- oder Maßnahmenvorgängen können personenbezogene Daten an Verwaltungsbeirat, benannte Ansprechpartner, betroffene Eigentümer, Mieter, Dienstleister, Notdienste, Handwerksunternehmen, Sachverständige, Versicherer oder sonstige beteiligte Stellen weitergegeben werden, soweit dies zur Gefahrenabwehr, Schadensminderung, Bearbeitung, Koordination, Dokumentation oder Anspruchswahrung erforderlich ist.

### 8.3 Weitergabe bei Vertragsende

Bei Vertragsende können Verwaltungsunterlagen und darin enthaltene personenbezogene Daten an die Wohnungseigentümergeinschaft, einen nachfolgenden Verwalter oder einen sonstigen von der Wohnungseigentümergeinschaft bestimmten Herausgabeempfänger übergeben werden, soweit dies zur ordnungsgemäßen Übergabe der Verwaltung erforderlich ist.

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums oder an internationale Organisationen erfolgt nur, soweit hierfür die gesetzlichen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

Dies kann insbesondere auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission, geeigneter Garantien, insbesondere EU-Standardvertragsklauseln, oder gesetzlich zulässiger Ausnahmetatbestände erfolgen.

Soweit möglich und zweckmäßig, werden für die digitale Archivierung und Speicherung verwaltungsrelevanter Unterlagen Systeme mit Serverstandorten in Deutschland oder der Europäischen Union eingesetzt.

## 10

### **Digitale Systeme, Eigentümerportal und Ticketsystem**

Die Hansero GmbH nutzt zur strukturierten Verwaltung digitale Verwaltungs-, Kommunikations-, Dokumenten-, Archiv-, Telefonie-, Portal- und Ticketsysteme.

Dabei gilt insbesondere:

- Vorgänge werden strukturiert dokumentiert
- Zugriffe werden rollen- und berechtigungsbasiert beschränkt
- Datenübertragungen erfolgen grundsätzlich verschlüsselt
- Zugriffskontrollen sind implementiert
- technische und organisatorische Schutzmaßnahmen werden eingesetzt
- Datensicherungen werden regelmäßig durchgeführt
- verwaltungsrelevante Vorgänge können im digitalen Verwaltungssystem nachvollziehbar dokumentiert werden
- Tickets, Schadensmeldungen, Notfallmeldungen, Dokumente, Fotos und sonstige Nachweise können digital erfasst und verarbeitet werden

Das Eigentümerportal ermöglicht berechtigten Nutzern Zugriff auf die jeweils für sie freigegebenen Verwaltungsunterlagen, Mitteilungen, Vorgänge und Informationen.

Die Verarbeitung im Service-Portal und Ticketsystem dient der strukturierten Kommunikation, Dokumentation, Nachverfolgung und Bearbeitung verwaltungsrelevanter Vorgänge.

## 11

### **Automatisierte und KI-gestützte Notfallannahme**

Im Rahmen der Notfallannahme können telefonische oder digitale Meldungen auch über automatisierte oder KI-gestützte Systeme entgegengenommen, verschriftlicht, strukturiert und zur weiteren organisatorischen Bearbeitung weitergeleitet werden.

Dies betrifft insbesondere Meldungen über den vorgesehenen Notfallmeldeweg, einschließlich einer Notfallnummer, soweit eine solche eingesetzt wird.

Die automatisierte oder KI-gestützte Notfallannahme dient ausschließlich der Entgegennahme, Strukturierung, Dokumentation und Weiterleitung der Meldung. Sie ersetzt keine fachliche, technische, rechtliche oder steuerliche Bewertung durch qualifizierte Dritte und trifft keine

abschließende Entscheidung über Ansprüche, Verantwortlichkeiten, Kostenverteilungen oder Maßnahmenumfang.

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidung mit rechtlicher Wirkung oder vergleichbarer erheblicher Beeinträchtigung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet hierbei nicht statt.

## 12

### **Digitalisierung, OCR, Archivierung und Papiervernichtung**

Im Rahmen des digitalen Fernverwaltungsmodells können Verwaltungsunterlagen, Papierunterlagen, Altunterlagen, Belege, Verträge, Beschlüsse, Protokolle, Versicherungsunterlagen, Rechnungen, Schadensunterlagen, Nachweise und sonstige verwaltungsrelevante Dokumente digitalisiert, mit OCR-Texterkennung verarbeitet, elektronisch abgelegt, archiviert und strukturiert verwaltet werden.

Die Digitalisierung, Ablage und Archivierung erfolgt zur Nachweis-, Dokumentations-, Verwaltungs- und Bearbeitungsfähigkeit der Wohnungseigentümergeinschaft.

Soweit Papierunterlagen nach entsprechender Beschlussgrundlage der Wohnungseigentümergeinschaft freigegeben sind und keine gesetzliche, tatsächliche oder beweisrechtliche Pflicht zur Originalaufbewahrung besteht, können diese nach Maßgabe des Verwaltervertrages datenschutzkonform vernichtet werden.

Unterlagen mit gesetzlicher, tatsächlicher oder beweisrechtlicher Pflicht zur Originalaufbewahrung werden nicht vernichtet und in einer physischen Dauerakte aufbewahrt, soweit sie der Verwalterin übergeben wurden und hierfür eine Aufbewahrung durch die Verwalterin vorgesehen ist.

## 13

### **Speicherdauer**

Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies für die jeweiligen Verarbeitungszwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen.

Regelmäßige Aufbewahrungs- und Speicherfristen betreffen insbesondere:

- Buchhaltungs- und steuerrelevante Unterlagen: regelmäßig 10 Jahre
- handels- und geschäftsbezogene Korrespondenz: nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben
- Vertrags- und Verwaltungsunterlagen: für die Dauer der Vertragsbeziehung und darüber hinaus, soweit gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Verjährungsfristen bestehen
- Beschlussunterlagen, Beschlusssammlung und grundlegende Gemeinschaftsdokumentation: dauerhaft bzw. solange, wie dies für die Dokumentation der Rechtsverhältnisse der Wohnungseigentümergeinschaft erforderlich ist

- Schadens-, Versicherungs-, Forderungs-, Notfall-, Maßnahmen-, Gerichts- und Rechtsvorgänge: solange dies für Bearbeitung, Nachweisführung, Anspruchsdurchsetzung oder Anspruchsabwehr erforderlich ist
- Portal-, Ticket-, Zugriffs- und Systemdaten: solange dies für Betrieb, Sicherheit, Nachvollziehbarkeit, Bearbeitung, Dokumentation oder Missbrauchsprävention erforderlich ist
- Beschäftigtendaten bei GdWE-Angestellten: solange dies für Abrechnung, Nachweisführung sowie steuer-, sozialversicherungs- oder arbeitsrechtliche Zwecke erforderlich ist

Nach Ablauf der jeweiligen Fristen werden personenbezogene Daten gelöscht, gesperrt oder datenschutzkonform anonymisiert, soweit keine weitere Speicherung gesetzlich zulässig oder erforderlich ist.

Bei Vertragsende erfolgt die Herausgabe der Verwaltungsunterlagen nach Maßgabe des Verwaltervertrages. Soweit personenbezogene Daten danach weiterhin bei der Hansero GmbH gespeichert bleiben, erfolgt dies nur, soweit gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis-, Verjährungs-, Dokumentations- oder berechtigte Sicherungsinteressen bestehen.

## 14

### Rechte der betroffenen Personen

Betroffene Personen haben nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen folgende Rechte:

- Recht auf Auskunft gemäß Art. 15 DSGVO
- Recht auf Berichtigung gemäß Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung gemäß Art. 17 DSGVO
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 DSGVO
- Recht auf Widerspruch gemäß Art. 21 DSGVO
- Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO

Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung auf Grundlage einer Einwilligung bis zum Widerruf bleibt unberührt.

Anfragen können an die Hansero GmbH unter den in Ziff. 1.5 genannten Kontaktdaten gerichtet werden. Soweit die Wohnungseigentümergeinschaft Verantwortliche ist oder an der Bearbeitung mitzuwirken hat, koordiniert die Hansero GmbH die Bearbeitung im Rahmen ihrer Verwaltungstätigkeit.

## Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Soweit personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO verarbeitet werden, haben betroffene Personen das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung einzulegen.

Im Falle eines Widerspruchs wird die Verarbeitung eingestellt, sofern keine zwingenden schutzwürdigen Gründe für die Verarbeitung vorliegen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen, oder die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient.

## Automatisierte Entscheidungsfindung

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

Die in Ziff. 11 beschriebene automatisierte oder KI-gestützte Notfallannahme dient lediglich der Entgegennahme, Strukturierung, Dokumentation und Weiterleitung von Meldungen und stellt keine automatisierte Entscheidungsfindung mit rechtlicher Wirkung oder vergleichbarer erheblicher Beeinträchtigung dar.

Auch die KI-gestützte Transkription virtueller Termine dient ausschließlich der Verschriftlichung, Strukturierung und Unterstützung der Protokoll-, Ergebnis- und Vorgangsdokumentation und stellt keine automatisierte Entscheidungsfindung mit rechtlicher Wirkung oder vergleichbarer erheblicher Beeinträchtigung dar.

## Beschwerderecht

Betroffene Personen haben das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.

Zuständig ist grundsätzlich die Datenschutzaufsichtsbehörde des Sitzes der Hansero GmbH oder die Datenschutzaufsichtsbehörde des Sitzes der Wohnungseigentümergeinschaft. Betroffene Personen können sich auch an jede andere zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden.

## Datensicherheit

Die Hansero GmbH setzt technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO ein, um personenbezogene Daten vor unbefugtem Zugriff, Verlust, Zerstörung, Veränderung oder unbefugter Offenlegung zu schützen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Zugriffsbeschränkungen
- rollenbasierte Berechtigungsstrukturen
- Verschlüsselung
- Firewalls
- regelmäßige Sicherheitsupdates
- Protokollierung von Zugriffen, soweit erforderlich
- Datensicherungen
- Zugriffskontrollen
- Berechtigungskonzepte
- organisatorische Vertraulichkeits- und Sicherheitsmaßnahmen
- Schutzmaßnahmen für Service-Portal, Ticketsystem, Dokumentenmanagement, digitale Archivierung und Notfallmeldesysteme

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen werden unter Berücksichtigung von Stand der Technik, Implementierungskosten, Art, Umfang, Umständen und Zwecken der Verarbeitung sowie der Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere möglicher Risiken regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

---

## 19 **Verpflichtung auf Vertraulichkeit**

Alle Mitarbeitenden der Hansero GmbH, die personenbezogene Daten verarbeiten, werden zur Vertraulichkeit verpflichtet und regelmäßig datenschutzrechtlich sensibilisiert.

Externe Dienstleister werden, soweit erforderlich, vertraglich zur Vertraulichkeit und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben verpflichtet.

---

## 20 **Verhältnis zur Wohnungseigentümergeinschaft**

Die konkrete datenschutzrechtliche Rollenverteilung bestimmt sich nach Art, Zweck und Ausgestaltung des jeweiligen Verarbeitungsvorgangs.

Die Hansero GmbH verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen ihrer gesetzlichen Aufgaben gemäß §§ 26, 27 WEG sowie auf Grundlage des Verwaltervertrages und der jeweils einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Die datenschutzrechtlichen Pflichten der Wohnungseigentümergeinschaft als eigene oder gemeinsame Verantwortliche bleiben unberührt.

Die Rollen- und Verantwortlichkeitsmatrix gemäß Anlage 2 beschreibt die verwaltungsrechtliche und organisatorische Rollenverteilung. Die datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit richtet sich ergänzend nach den Vorgaben der DSGVO.

## Bereitstellung dieser Datenschutzinformation

Diese Datenschutzinformation wird der Wohnungseigentümergeinschaft vor Beschlussfassung und Vertragsschluss zur Verfügung gestellt.

Die Hansero GmbH stellt diese Datenschutzinformation zusätzlich in geeigneter Weise bereit, insbesondere über das Eigentümerportal, durch digitale Übermittlung oder auf Anfrage.

Soweit personenbezogene Daten nicht unmittelbar bei der betroffenen Person erhoben werden, erfolgt die Information nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben.

Die Wohnungseigentümergeinschaft unterstützt die Bereitstellung dieser Datenschutzinformation gegenüber den betroffenen Personen, soweit dies für die ordnungsgemäße Erfüllung der Informationspflichten erforderlich ist.

## Aktualisierung dieser Datenschutzinformation

Die Hansero GmbH kann diese Datenschutzinformation anpassen, soweit sich Verarbeitungsvorgänge, eingesetzte Systeme, gesetzliche Vorgaben, Rechtsprechung, technische Anforderungen oder organisatorische Abläufe ändern.

Die jeweils aktuelle Fassung wird in geeigneter Weise bereitgestellt, insbesondere über das Eigentümerportal, durch digitale Übermittlung oder auf Anfrage.

## Transparenzbestätigung

Die Wohnungseigentümergeinschaft bestätigt, dass diese Datenschutzinformation vor Beschlussfassung zur Kenntnis genommen wurde und Bestandteil des Verwaltervertrages ist.

Die Wohnungseigentümergeinschaft nimmt zur Kenntnis, dass die Verwaltung im Rahmen eines digitalen Fernverwaltungsmodells erfolgt und dabei insbesondere Service-Portal, Ticketsystem, digitale Dokumentenverwaltung, digitale Archivierung, elektronische Kommunikation, Videokonferenzsysteme, KI-gestützte Transkription virtueller Termine sowie automatisierte oder KI-gestützte Systeme zur Entgegennahme und Weiterleitung von Notfallmeldungen eingesetzt werden können.

## **WIDERRUFSBELEHRUNG UND VERBRAUCHERINFORMATIONEN (Bestandteil des Verwaltervertrags)**

---

**1**

### **Anwendungsbereich**

Diese Widerrufsbelehrung und Verbraucherinformation gilt, soweit die Wohnungseigentümergeinschaft bei Abschluss dieses Verwaltervertrages verbraucherschutzrechtlich einem Verbraucher gleichgestellt ist und der Vertrag als Fernabsatzvertrag oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wird.

Ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht insbesondere nicht, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür im Einzelfall nicht vorliegen.

**2**

### **Widerrufsbelehrung**

#### **Widerrufsrecht:**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,

Hansero GmbH  
Hollerallee 26  
28209 Bremen  
E-Mail: [info@hansero.de](mailto:info@hansero.de)

mittels einer eindeutigen Erklärung, zum Beispiel eines mit der Post versandten Briefes oder einer E-Mail, über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist.

Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Zahlung eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen. Dieser Betrag entspricht dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen.

Die Verwalterin beginnt mit der Leistungserbringung vor Ablauf der Widerrufsfrist nur, wenn die Wohnungseigentümergeinschaft ausdrücklich verlangt, dass mit der Verwaltungstätigkeit bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen werden soll.

Die Wohnungseigentümergeinschaft bestätigt für diesen Fall, dass sie zur Kenntnis genommen hat, dass sie bei Ausübung des Widerrufsrechts nach Beginn der Leistungserbringung Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen zu leisten hat.

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, können Sie dieses Formular ausfüllen und zurücksenden. Die Verwendung des Formulars ist nicht vorgeschrieben.

An

Hansero GmbH

Hollerallee 26

28209 Bremen

E-Mail: [info@hansero.de](mailto:info@hansero.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung folgender Dienstleistung:

Verwaltervertrag für die Wohnungseigentümergeinschaft:

---

(Name der GdWE)

---

(Anschrift der GdWE)

Vertrag abgeschlossen am:

---

(Datum)

Vertreten durch:

---

(Name der vertretungsberechtigten Person)

Anschrift:

---

(Anschrift der vertretungsberechtigten Person)

---

Ort. Datum:

---

Unterschrift

**Unternehmerin / Vertragspartnerin:**

Hansero GmbH, Hollerallee 26, 28209 Bremen / Geschäftsführer: Daniel Biermann

**Wesentliche Merkmale der Dienstleistung:**

Die Hansero GmbH erbringt kaufmännische, organisatorische, koordinierende und dokumentierende Verwaltungsleistungen für die Wohnungseigentümergeinschaft im Rahmen eines digital organisierten Fernverwaltungsmodells. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem Verwaltervertrag und den Anlagen, insbesondere Anlage 1.

**Vertragsschluss:**

Der Vertrag wird erst wirksam, wenn ein wirksamer Bestellungsbeschluss der Wohnungseigentümergeinschaft vorliegt und die Hansero GmbH den Vertrag unterzeichnet oder die Annahme der Bestellung ausdrücklich erklärt. Die weiteren Voraussetzungen ergeben sich aus § 1 und § 3 des Verwaltervertrages.

**Laufzeit und Kündigung:**

Die Laufzeit, Verlängerung, Kündigung und Abberufung richten sich nach § 4 des Verwaltervertrages.

**Vergütung:**

Die laufende Grundvergütung, Einrichtungskosten, Sonderleistungen und Sondervergütungen ergeben sich aus Anlage 3 und Anlage 4 des Verwaltervertrages. Alle Beträge verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit nichts anderes angegeben ist.

**Zahlungsbedingungen:**

Die laufende Grundvergütung ist monatlich im Voraus fällig. Die Einzelheiten ergeben sich aus Anlage 3.

**Leistungserbringung:**

Die Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich digital über das Eigentümerportal, per E-Mail oder über sonstige dokumentierbare elektronische Kommunikationswege nach Maßgabe des Verwaltervertrages und der Anlagen.

**Beschwerdeverfahren:**

Beschwerden oder Rückfragen können in Textform an die Hansero GmbH, Hollerallee 26, 28209 Bremen, oder per E-Mail an [info@hansero.de](mailto:info@hansero.de) gerichtet werden.

**Vertragssprache:**

Die Vertragssprache ist Deutsch.

**Speicherung des Vertragstextes:**

Der Vertragstext wird der Wohnungseigentümergeinschaft in Textform zur Verfügung gestellt. Zusätzlich können Vertragsunterlagen im Rahmen des digitalen Verwaltungsmodells elektronisch bereitgestellt werden.