HANSERO

DETAILLIERTE LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Bestandteil des Verwaltervertrags
in Anlage 1

Hollerallee 26
28209 Bremen

+49 (0) 421 7083357

info@hansero.de

www.hansero.de

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

INHALTSVERZEICHNIS

1	Präambel – Systemcharakter der Leistung	3
2	Grundprinzip der Leistungserbringung	3
3	Kaufmännische Verwaltung	3
4	Organisation und Beschlussumsetzung	6
5	Eigentümerversammlung, Beiratssitzungen, Umlaufbeschlüsse und Konfliktmoderation	6
6	Kommunikation, digitale Verwaltungsstruktur und Service-Portal	10
7	Maßnahmenkoordination bei Instandhaltungen, Instandsetzungen, Schadensbeseitigungen und baulichen Veränderungen	12
8	Verkehrssicherungspflichten und wiederkehrende Prüfpflichten (organisatorisch)	13
9	Versicherungsverwaltung und Schadensmeldung (Standardfall)	15
10	Notfallkoordination (organisatorisch)	16
11	Stammdaten- und Dokumentenverwaltung	18
12	Gesetzliche Mindestpflichten	20
13	Leistungsverständnis und Abgrenzung	20
14	Verhältnis zu Anlage 4 (Sonderleistungen)	21

ANLAGE 1

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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft.

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 Wohnungseigentümergemeinschaft
- 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 Wohnungseigentümergemeinschaft im Rahmen der gesetzlichen Befugnisse, der gefassten Beschlüsse und dieses Vertrages. Die inhaltliche Entscheidung verbleibt bei der Wohnungseigentümergemeinschaft.

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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft.

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 Beschlussthemen 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft.

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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 5.590 € (5.000 € exkl. MwSt.) 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 5.590 € (5.000 € exkl. MwSt.) je Einzelmaßnahme ist eine Sonderleistung gemäß Anlage 4.

8 Verkehrssicherungspflichten und wiederkehrende Prüfpflichten (organisatorisch)

Die Wahrnehmung der Verkehrssicherungspflichten für das Gemeinschaftseigentum obliegt der Wohnungseigentümergemeinschaft. Die Verwalterin unterstützt die Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft übergeben wurden
- Bereitstellung eines digitalen Kontrollblatts als organisatorisches Hilfsmittel zur strukturierten Erfassung und Meldung verkehrssicherungsrelevanter Hinweise, Schäden, Mängel, Prüfpunkte und Beobachtungen durch die Wohnungseigentümergemeinschaft, den Verwaltungsbeirat oder benannte Ansprechpartner
- Durchführung einer begleiteten Online-Begehung des Gemeinschaftseigentums pro Kalenderjahr mit dem Verwaltungsbeirat, einem von der Wohnungseigentümergemeinschaft benannten Ansprechpartner oder einer sonstigen vor Ort befindlichen Person im üblichen Verwaltungsumfang
- Führung und Pflege einer Übersicht über der Verwalterin bekannte oder von der Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft, 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.

9 Versicherungsverwaltung und Schadensmeldung (Standardfall)

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.

10 Notfallkoordination (organisatorisch)

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 Kenntnisnahme, 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 Wohnungseigentümergemeinschaft über das Service-Portal eine Liste mit Notdienst-, Handwerks- oder Dienstleistungsunternehmen bereit, soweit entsprechende Unternehmen für die Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft sowie dieses Vertrages.

Dies betrifft insbesondere die gesetzlich vorgesehenen Aufgaben im Zusammenhang mit Eigentümerversammlungen, Beschlusssammlung, 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft 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 Wohnungseigentümergemeinschaft.

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.