

# Ihr Weg zum Erfolg!

**Immobilienkaufmann**

**Immobilienkauffrau**

**Schwerpunkt: Verwalter**

**Gegenstand:**

**Fachgespräch**

**Lehramtschlussprüfung 2023**

# 1 Bereich Anfragen von Kunden

## 1.1 Themenbereich Kundenanfrage

### 1.1.1 Stellen Sie das Leistungsangebot Ihres Lehrbetriebes dar!

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde ruft bei Ihnen an und möchte sich informieren, welche Leistungen Ihr Lehrbetrieb anbietet.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Leistungen des Lehrbetriebs und Kundennutzen, Angebotspalette, Hauptaufgaben des Immobilienverwalters, gesetzliche Grundlagen eines Immobilienverwalters, Pflichten eines Immobilienverwalters, etc.

### 1.1.2 Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten?

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde ruft bei Ihnen an und möchte von Ihnen eine Beratung am Telefon.

**Was müssen Sie beachten?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Verhalten am Telefon, berufsgerechtes Verhalten gegenüber Kunden, was bedeutet kundenorientiertes Verhalten, welche Auskünfte dürfen telefonisch nicht gegeben werden – welche schon, wann, wie und an wen werden Anfragen weitergeleitet, was enthält eine Telefonnotiz, etc.

### 1.1.3 Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten?

**Betriebliche Situation:** Ein Wohnungseigentümer ruft Sie an und fragt, ob der Eigentümer der Nachbarwohnung die monatlichen Vorschreibungen pünktlich bezahlt.

**Was werden Sie ihm sagen?**

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Verhalten am Telefon, wie ist die korrekte Vorgehensweise bei der Beantwortung der Frage, welche Auskünfte dürfen telefonisch nicht gegeben werden – welche schon, wann, wie und an wen werden Anfragen weitergeleitet, was enthält eine Telefonnotiz, etc.

#### 1.1.4 Was ist bei einer persönlichen Auskunftserteilung zu beachten?

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte von Ihnen eine Beratung.

## Was müssen Sie beachten?

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Erheben der Kundenbedürfnisse, was bedeutet kundenorientiertes Verhalten, welche Auskünfte dürfen gegeben werden und welche nicht, wann werden Anfragen weitergeleitet und an wen, was enthält eine Gesprächsnote, etc.

### 1.1.5 Was ist bei einer fachgerechten Kundenberatung zu beachten?

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte von Ihnen eine Beratung.

## Was müssen Sie beachten?

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Erheben der Kundenbedürfnisse, kundengerechtes Formulieren von Angeboten, Entkräftung von Einwänden, richtiges Deuten von Abschlussignalen, Vorgehen bei Abschlüssen, etc.

### **1.1.6 Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte wissen, ob das Grundstück, auf dem das Haus steht, belastet ist.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Bedeutung des Grundbuchs, Inhalt des Grundbuchs, Arten von Grundstücksbelastungen, Bedeutung von Grundstücksbelastung

### **1.1.7 Welche Kosten fallen bei Immobilien an?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte wissen, welche Kosten bei einem Kauf bzw. bei einer Anmietung einer Immobilie anfallen

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Nebenkosten bei der Anmietung einer Immobilie, Nebenkosten beim Kauf einer Immobilie, wer zahlt welche Kosten, etc.

### **1.1.8 Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben?**

**Betriebliche Situation:** Für den beabsichtigten Hausverkauf eines Kunden sollen vorher die entsprechenden Sachverhalte über das Haus und das Grundstück festgestellt werden.

**Welche Informationen werden Sie erheben? Wo können Sie diese Informationen bekommen?**

.....  
.....  
Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Voraussetzungen für die Eintragung eines Kaufvertrages im Grundbuch, Informationen aus dem Grundbuch, dem Vermessungskataster, dem Flächenwidmungs- und Bebauungsplan, Nebenkosten beim Kauf, wer zahlt welche Kosten, benötigte Informationen vom Vertragserrichter (Kaufpreisvereinbarung, Zahlungsabwicklung, Lösung von Pfandrechten), etc.

#### **1.1.9 Was enthält ein Hausverwaltungsvertrag?**

**Betriebliche Situation:** Die Eigentümergemeinschaft einer Liegenschaft möchte, dass Ihr Lehrbetrieb die Hausverwaltung übernimmt und fragt nach dem Honorar. Sie schließen mit der Eigentümergemeinschaft einen Hausverwaltungsvertrag.

**Erläutern Sie den Inhalt eines solchen Vertrages!**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. auch Bereiche wie z. B. Welches Honorar können Sie verlangen? Wo ist das geregelt? Was ist eine Verwaltungsvollmacht und welche Rechte sind damit verbunden?

#### **1.1.10 Welche Unterlagen sind für eine Verwaltungsübernahme wichtig?**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb wurde mit der Übernahme einer Hausverwaltung (Fremdverwaltung) beauftragt. Ihr Vorgesetzter hat Sie mit der Erstellung einer Checkliste für die Übergabe beauftragt.

**Welche Punkte wird Ihre Checkliste enthalten?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Welche Unterlagen sind wichtig? Wo können fehlende oder unauffindbare Unterlagen organisiert werden? Welche Termine sind wichtig?

### **1.1.11 Hausmeistertätigkeiten?**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb soll mit der Übernahme einer Hausverwaltung (Fremdverwaltung) beauftragt werden. Ein Mieter möchte wissen, ob die Hausverwaltung dann aus Hausmeister- und Reinigungstätigkeiten übernimmt.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Ausschreibung der Hausverwaltung, Ausschreibung von Reinigungstätigkeiten oder Selbstübernahme der Eigentümergemeinschaft, Abschluss eines Hausbetreuungsvertrages, Leistungsverzeichnis, etc.

### **1.1.12 Welche Inhalte hat eine Hausordnung?**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb wurde mit der Übernahme einer Hausverwaltung (Fremdverwaltung) beauftragt. Bei der ersten Hausversammlung der Eigentümergemeinschaft soll eine Hausordnung beschlossen werden. Ihre Vorgesetzte hat Sie beauftragt, eine Musterhausordnung für die Versammlung vorzubereiten.

**Welche Inhalte soll diese haben?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Inhalte einer Hausordnung, Unzulässige Bestandteile, etc.

### **1.1.13 Was ist bei der Vorbereitung einer Eigentümersversammlung zu beachten?**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb wurde mit der Übernahme einer Hausverwaltung (Fremdverwaltung) beauftragt. Ein Miteigentümer dieser Eigentümergemeinschaft ruft bei Ihnen an und möchte eine Eigentümersversammlung erwirken. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie mit der Einberufung und Vorbereitung.

**Was müssen Sie tun?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. wie oft muss sie abgehalten werden, Fristenlauf, Inhalt der Einladung, Vollmacht, Zweck der Versammlung, Vorbereitung der Versammlung, etc.

### **1.1.14 Welche Antwort geben Sie der Eigentümerin?**

**Betriebliche Situation:** Eine Wohnungseigentümerin kommt in Ihr Büro und möchte sich beraten lassen. Sie möchte ihre Wohnung an ihre beiden Kinder verschenken.

**Was werden Sie ihr sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Rechte und Pflichten der Wohnungseigentümer/-innen, Wesen des Wohnungseigentums, Nutzwertfestsetzung, Begründung von Wohnungseigentum, etc.

### **1.1.15 Welche Auskunft geben Sie?**

**Betriebliche Situation:** Im Haus, welches Sie verwalten (Fremdverwaltung), soll das Dach saniert werden.

**Wie kommt dabei eine Beschlussfassung in der Eigentümersversammlung zustande?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Merkmale einer Wohnungseigentümergemeinschaft (Willensbildung, Beschlüsse Mehrheitserfordernis, Minderheitsrechte), Wesen des Wohnungseigentums, Möglichkeiten der Beschlussfassung, Nutzwertfestsetzung, Begründung von Wohnungseigentum, etc.

#### **1.1.16 Unterscheiden Sie die Arten der Kommunikation mit dem Kunden!**

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb wurde mit der Übernahme einer Hausverwaltung (Fremdverwaltung) beauftragt.

Wie erfolgt die Information an die Kunden bzw. die Kommunikation?

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Unterschied zwischen einseitigem und zweiseitigem Informationsaustausch mit dem Kunden, Informationskanäle, Schaukasten, etc.

#### **1.1.17 Welche Pflichten hat die Hausverwaltung gegenüber Bewohnern?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Mieter einer Mietwohnung wendet sich an Ihren Lehrbetrieb als Hausverwalter und möchte wissen, wer den Mietvertrag abschließt und wer für die Instandhaltung zuständig ist.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Mietrechtsge-  
setz, Aufgaben und Pflichten der Hausverwaltung gegenüber Bewohnern, gesetzliche  
Grundlagen bei Instandhaltung von Immobilien, etc.

#### **1.1.18 Was ist bei einer Vermietung zu tun?**

**Betriebliche Situation:** Eine potenzielle Kundin meldet sich bei Ihnen, weil sie ihre  
Wohnung auf 10 Jahre vermieten möchte.

**Welche ersten Schritte sind von Ihnen zu setzen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. befristete und unbefristete Mietverhältnisse, Höhe und Bedeutung des Befristungsabschlages, etc.

**1.1.19 Wie gehen Sie bei Zahlungsverzug vor?**

**Betriebliche Situation:** Ein Mieter hat die letzte Monatsmiete nicht bezahlt.

**Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb vor?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Zahlungsverzug, wann tritt Zahlungsverzug ein, Vorgehensweise bei Zahlungsverzug, mögliche Vereinbarungen mit Mieter wie z B. Stundung, Mahnwesen der Hausverwaltung, etc.

## 2 Bereich Beschwerde/Reklamation von Kunden

### 2.1 Themenbereich Reklamationen

#### 2.1.1 Was ist beim Kundenkontakt und Beschwerdemanagement wichtig?

**Betriebliche Situation:** In einer Besprechung hat Ihre Vorgesetzte die besondere Bedeutung von Kundenorientierung und persönlichem Service betont.

**Warum sollte dem Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement in der Immobilienbranche größtes Augenmerk geschenkt werden?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. aktives Zuhören, aktiv auf den Kunden zugehen, Wertschätzung, elektronisches Kundenbeziehungsmanagement, etc.

#### 2.1.2 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Mieters?

Betriebliche Situation: Ein Mieter eines Hauses, das Ihr Lehrbetrieb verwaltet, beschwert sich über den Unrat im Siegenhaus.

**Wie reagieren Sie?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Umgang mit Beschwerden, Erheben von Bedürfnissen, Lösungsvorschläge, etc.

#### 2.1.3 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Mieters?

Betriebliche Situation: Ein Mieter eines Hauses, das Ihr Lehrbetrieb verwaltet, beschwert sich, weil der gestern gemeldete Wasserrohrbruch noch immer nicht behoben wurde.

**Wie reagieren Sie?**

.....  
.....  
Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Beschwerdearten, richtiger Umgang mit Beschwerden, Erhebung der Bedürfnisse des Anrufers, Vorschläge zur Lösung, Zuständigkeiten, etc.

#### **2.1.4 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?**

**Betriebliche Situation:** Ein Wohnungseigentümer beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil Sie als Verwalter über sein Stimmverhalten Auskunft gegeben haben. Er meint, dass dies dem Datenschutz widerspricht.

**Gilt hier der Datenschutz?**

.....  
.....  
Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Pflichten des Hausverwalters, spezielle Auskunftspflichten, etc.

#### **2.1.5 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?**

**Betriebliche Situation:** Ein Wohnungseigentümer beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil Sie als Verwalter bis Mai noch keine Abrechnung von der Verwaltung des vorangegangenen Jahres vorgelegt haben.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....  
.....  
Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Aufgaben und Befugnisse der Hausverwaltung, was darf abgerechnet werden, Frist für die Abrechnung und Belegeinsicht, wer bekommt die Abrechnung, etc.

## 2.1.6 Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?

**Betriebliche Situation:** Ein Wohnungseigentümer beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil Sie als Verwalter in der Betriebskostenabrechnung auch Kopierkosten verrechnet haben.

**Darf das sein?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Inhalte der Betriebskosten-Abrechnung im WEG; wie sollte die Betriebskosten-Abrechnung aussehen, wenn Eigentümer ihre Wohnung weitervermietet haben, was versteht man unter Reparaturrücklage, etc.

## 2.1.7 Wie reagieren Sie bei Reklamation bezüglich der Abrechnung?

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Mieter hat seinen Mitvertrag gekündigt. Jetzt kommt er mit den Betriebskostenabrechnungen der letzten drei Jahre zu Ihnen. Er ist der Meinung, dass ein Fehler in der Abrechnung passiert ist und möchte ein Drittel des Geldes zurück, dass er seiner Meinung nach zu viel bezahlt hat.

**Was sagen Sie ihm?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Fristen für die Abrechnungslegung, Einspruchsfrist, etc.

## 2.1.8 Beschwerde über den Wohnungsnachbarn!

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Mieter beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil sein Wohnungsnachbar täglich bis Mitternacht laute Musik hört.

**Was werden Sie tun?**

---

---

### **2.1.9 Beschwerde über den Wohnungsnachbarn!**

**Betriebliche Situation:** Eine verärgerte Mieterin beschwert sich bei Ihnen telefonisch, weil die Kinder in der Wohnung über Ihr zu laut sind und den ganzen Tag Lärm durch ständiges Laufen durch die Wohnung zu hören ist.

**Was werden Sie tun?**

---

---

---

### **2.1.10 Beschwerde über Wohnungsnachbarin!**

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Eigentümer beschwert sich bei Ihnen im Büro, weil sich der Wohnungsnachbar Schlangen in der Wohnung hält, obwohl in der Eigentümerversammlung ein Verbot von Haustieren beschlossen wurde.

**Was werden Sie tun?**

---

---

---

### **2.1.11 Beschwerde über Wohnungsnachbarn**

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Eigentümer beschwert sich bei Ihnen im Büro, weil andere Eigentümer im Wäschetrocknungsraum ihre Kinderwagen abstellen.

**Was werden Sie tun?**

---

---

---

### **2.1.12 Beschwerde wegen Müll!**

**Betriebliche Situation:** Eine verärgerte Mieterin beschwert sich bei Ihnen im Büro, weil andere Mieter ihre Müllsäcke bereits am Vortag vor der Abholung vor die Haustür stellen.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

### **2.1.13 Beschwerde über Wohnungsnachbarn!**

**Betriebliche Situation:** Eine verärgerte Eigentümerin aus dem Erdgeschoß beschwert sich bei Ihnen im Büro, weil die Eigentümerin der Nachbarwohnung auf der Freifläche vor ihrer Wohnung Gartenbeete angelegt hat.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

### **2.1.14 Beschwerde über Wohnungsnachbarn!**

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Mieter aus dem Obergeschoß beschwert sich bei Ihnen im Büro, weil die Mieterin unter ihm in der Wohnung im Erdgeschoß auf ihrer Terrasse jedes Wochenende den Griller anheizt und mit Freunden ein Grillfest feiert.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

### **2.1.15 Beschwerde über Reinigung!**

**Betriebliche Situation:** Ein verärgerter Eigentümer beschwert sich bei Ihnen im Büro, weil die Reinigungsfirma nicht ordentlich reinigt bzw. letzte Woche gar nicht erschienen ist.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

### 3 Bereich Schadensmeldung von Mietern/Eigentümern

#### 3.1 Themenbereich Schadensmeldung

##### 3.1.1 Schadensfall in der Mietwohnung

**Betriebliche Situation:** In der Wohnung eines Mieters ist ein Wasserrohrbruch aufgetreten.

**Wie erledigen Sie diesen Versicherungsfall?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Verhalten bei Eintritt eines Schadensfalles, Vorgehensweise bei der Versicherungsabwicklung, Vorgehensweise bei der Abwicklung mit dem Mieter, etc.

##### 3.1.2 Schadensfall in der Eigentumswohnung!

**Betriebliche Situation:** In der Wohnung eines Eigentümers im Haus, das Sie verwalten, ist ein Wasserrohrbruch aufgetreten.

**Wie erledigen Sie diesen Versicherungsfall?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Verhalten bei Eintritt eines Schadensfalles, Vorgehensweise bei der Versicherungsabwicklung, Vorgehensweise bei der Abwicklung mit dem Eigentümer, etc.

##### 3.1.3 Versicherungsfall!

**Betriebliche Situation:** Eine Eigentümerin einer von Ihnen verwalteten Wohnung ruft Sie an. Durch einen Brand in einem Stiegenhaus am letzten Wochenende wurde die Eingangstüre ihrer Wohnung beschädigt.

**Was ist zu tun?**

.....  
.....  
.....  
Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Verhalten bei Eintritt eines Schadensfalles, Vorgehensweise bei der Versicherungsabwicklung, Vorgehensweise bei der Abwicklung mit den Mietern, etc.

**3.1.4 Für welche Instandhaltungen und Sanierungen ist die Hausverwaltung gem. WEG zuständig?**

.....  
.....  
.....

**3.1.5 Für welche Instandhaltungen und Sanierungen ist die Hausverwaltung in Mietwohnungen zuständig?**

.....  
.....  
.....

**3.1.6 Welche Versicherungen muss ein Hausverwalter abschließen? Welche Versicherungen muss ein Mieter abschließen?**

.....  
.....  
.....

**3.1.7 Welche Versicherungen gehören zu einer ordnungsgemäßen Verwaltung im Interesse der Wohnungseigentümer?**

.....  
.....

**3.1.8 Welche Wohnungsschäden sind typische Wohnungsmängel und wie sind diese an den Vermieter zu melden?**

.....  
.....

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Bereich Anfragen von Kunden .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Themenbereich Kundenanfrage .....</b>	<b>2</b>
1.1.1	Stellen Sie das Leistungsangebot Ihres Lehrbetriebes dar!.....	2
1.1.2	Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten? .....	2
1.1.3	Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten? .....	2
1.1.4	Was ist bei einer persönlichen Auskunftserteilung zu beachten? .....	3
1.1.5	Was ist bei einer fachgerechten Kundenberatung zu beachten? .....	3
1.1.6	Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben? .....	4
1.1.7	Welche Kosten fallen bei Immobilien an? .....	4
1.1.8	Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben? .....	4
1.1.9	Was enthält ein Hausverwaltungsvertrag? .....	5
1.1.10	Welche Unterlagen sind für eine Verwaltungsübernahme wichtig? .....	5
1.1.11	Hausmeistertätigkeiten? .....	6
1.1.12	Welche Inhalte hat eine Hausordnung? .....	6
1.1.13	Was ist bei der Vorbereitung einer Eigentümersversammlung zu beachten? ....	7
1.1.14	Welche Antwort geben Sie der Eigentümerin? .....	7
1.1.15	Welche Auskunft geben Sie? .....	7
1.1.16	Unterscheiden Sie die Arten der Kommunikation mit dem Kunden! .....	8
1.1.17	Welche Pflichten hat die Hausverwaltung gegenüber Bewohnern? .....	8
1.1.18	Was ist bei einer Vermietung zu tun? .....	8
1.1.19	Wie gehen Sie bei Zahlungsverzug vor? .....	9
<b>2</b>	<b>Bereich Beschwerde/Reklamation von Kunden .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1</b>	<b>Themenbereich Reklamationen.....</b>	<b>10</b>
2.1.1	Was ist beim Kundenkontakt und Beschwerdemanagement wichtig? .....	10
2.1.2	Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Mieters? .....	10
2.1.3	Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Mieters? .....	10
2.1.4	Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?.....	11
2.1.5	Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?.....	11
2.1.6	Wie reagieren Sie auf die Beschwerde des Eigentümers der Wohnung?.....	12
2.1.7	Wie reagieren Sie bei Reklamation bezüglich der Abrechnung? .....	12
2.1.8	Beschwerde über den Wohnungsnachbarn! .....	12

2.1.9	Beschwerde über den Wohnungsnachbarn! .....	13
2.1.10	Beschwerde über Wohnungsnachbarin! .....	13
2.1.11	Beschwerde über Wohnungsnachbarn .....	13
2.1.12	Beschwerde wegen Müll! .....	14
2.1.13	Beschwerde über Wohnungsnachbarn! .....	14
2.1.14	Beschwerde über Wohnungsnachbarn! .....	14
2.1.15	Beschwerde über Reinigung!.....	15
<b>3</b>	<b>Bereich Schadensmeldung von Mietern/Eigentümern .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1</b>	<b>Themenbereich Schadensmeldung .....</b>	<b>16</b>
3.1.1	Schadensfall in der Mietwohnung.....	16
3.1.2	Schadensfall in der Eigentumswohnung! .....	16
3.1.3	Versicherungsfall! .....	16
3.1.4	Für welche Instandhaltungen und Sanierungen ist die Hausverwaltung gem. WEG zuständig? .....	17
3.1.5	Für welche Instandhaltungen und Sanierungen ist die Hausverwaltung in Mietwohnungen zuständig? .....	17
3.1.6	Welche Versicherungen muss ein Hausverwalter abschließen? Welche Versicherungen muss ein Mieter abschließen? .....	17
3.1.7	Welche Versicherungen gehören zu einer ordnungsgemäßen Verwaltung im Interesse der Wohnungseigentümer?.....	18
3.1.8	Welche Wohnungsschäden sind typische Wohnungsmängel und wie sind diese an den Vermieter zu melden? .....	18