

BFW-Landesverband Nord tagt in Walsrode

Mit der Rückkehr an einen zentralen Veranstaltungsort tagte der BFW-Landesverband Nord in der Mitte des Landesverbandes und lockte mit einem überzeugenden Programm und einer unterhaltsamen Abendveranstaltung zahlreiche Teilnehmer aus der Region an.

Peter Waßmann, BFW-Landbeauftragter des LV Nord, begrüßte die Teilnehmer gemeinsam mit seinen Stellvertretern Gudrun Busse und Hajo Oertel. Erfreulich viele Mitglieder des Landesverbandes nahmen bereits an der Jahresversammlung teil.

Mit Beginn des Seminars war der Saal mit mehr als 130 Gästen vollständig besetzt. Nach kurzen Grußworten von Dr. Klaus Nahlenz, BFW-Vorstandsmitglied und zuständiges Vorstandsmitglied – im Sinne einer Patenschaft – für den LV Nord, und der Vorstellung der Aussteller der Veranstaltung wurde die fachlich hochkarätige Veranstaltung gestartet.

Interessante Themen, praxisnahe Erläuterungen und ein optimistischer Ausblick für die Branche

Hervorzuheben ist unter anderem der Vortrag von Prof. Dr. Florian Jacoby, der mit dem Thema „Verwaltervertrag“ eine für die Verwalter sehr wichtige Arbeitshilfe des Verbandes vorstellte. Neben den juristischen Anmerkungen zeigte er eine Vielzahl von Tipps und Tricks, wie der Verwalter – so weit es irgend möglich ist – die Probleme und Haftungsfallen umgehen kann. Den kommentierten Verwaltervertrag können BFW-Mitglieder über den BFW-Shop bestellen.

Auch für die Praxis unentbehrlich waren die Ausführungen „Der Verwalter als Reklamationsstelle – wie bewältigt er das?!“ von Torsten Rohlwing.

Das Thema „Nachbarschaftsrecht“ wurde von Dr. Hans Reinhold Horst – unter anderem Landesverbandsvorsitzender Haus & Grund Niedersachsen e. V. – sehr umfassend mit den Gesetzen und Verordnungen vorgetragen. Trotz der schwierigen Materie konnten unter Berücksichtigung des Wohnungseigentumsrechts selbst für so heikle Themen wie Sondernutzungsrecht praktische Anregungen für den Alltag eines Verwalters gegeben werden.

Dr. Oliver Elzer, Richter am KG Berlin mit den „Aktuellen Fragen zur Eigentümerversammlung“ und Rechtsanwalt Jan-Hendrik Schmidt mit der Frage „Rücklagenhöhe, welcher Betrag ist der Richtige?“ brillierten wieder einmal. Neben dem Aufzeigen der Fehler, die wir als Verwalter mit schöner Regelmäßigkeit trotz größter Umsicht immer wieder machen können, zeigten beide auf, wie Verwalter Fehler und das Risiko von Anfechtungsverfahren weiter reduzieren können. Im Vordergrund stand richtigerweise das Interesse der Wohnungseigentümer, die sich darauf verlassen, dass der Verwalter seine Aufgaben ordentlich und gewissenhaft durchführt.



„Mut muss man haben“, denken auch Peter Waßmann, Hajo Oertel und Gudrun Busse vom BFW-Landesverband Nord

Ganz außergewöhnliche Ausführungen machte Prof. Dr. Thomas Juch von der Hochschule Bremerhaven zum Thema „Warum Energieeffizienz? Energetische, rechtliche und politische Herausforderungen an die Wohnungswirtschaft“. Neben seiner erfrischenden Art, die Probleme heraus zu kristallisieren, verbreitete er für die Zukunft viel Optimismus. Einen Teil der neuen Vorschriften sieht er als durchaus lösbare Aufgaben für die Verwalter. Dabei stellte er heraus, dass er noch keinen Wirtschaftszweig erlebt hätte, der derzeit so gut aufgestellt ist, wie die Wohnungswirtschaft selbst. Das war ein Lob, was den Teilnehmern durchaus gut getan hat.

Die Fragestunde an die Referenten zeigte, dass die kontinuierliche Weiterbildung als Kernkompetenz unseres Verbandes Früchte trägt. Den Teilnehmern und auch den Referenten hat die Diskussion zu den spannenden Fragen viel Spaß gemacht.

Bowlen oder Kart fahren in der Ralf Schumacher Kart & Bowl Anlage rundeten das Seminar ab

Auch einer der Verbandswerte, die Lebensfreude, kam nicht zu kurz. Den Abend verbrachten fast alle Teilnehmer auf der Ralf Schumacher Kart & Bowl Anlage in Bispingen. Ein Teil der Kolleginnen und Kollegen ging „gemütlich“ Bowlen und mehr als die Hälfte fuhren mit den neu bereiften Rennkarts um die Wette. Neben dem Aufwärmtraining und 3 Qualifikationsrennen wurde dann ein Abschlussrennen gefahren. Beim gemeinsamen Abendessen war noch einmal die Gelegenheit da, sich über den Tag und das Geschäft auszutauschen und sich in netter Runde zu unterhalten. So viel Zusammenhalt macht Mut für die Zukunft.

Insgesamt – so auch die Teilnehmer – war es eine gelungene Veranstaltung. Der eine oder andere Teilnehmer wünschte sich noch mehr Fachthemen, das zeigt, wie ausgesprochen wichtig Fortbildung für unseren Berufsstand ist. Daran wollen wir auch im nächsten Jahr weiter arbeiten. Der Termin für die nächste Landestagung steht bereits fest. Es werden der 6. und 7. November 2009 sein. Auf Wunsch der Mitglieder wird der Veranstaltungsort zukünftig in der Mitte des Verbandsgebietes, also im Dreieck Hannover-Hamburg-Bremen ausgewählt.

Peter Waßmann

Wir danken den Ausstellern in Walsrode:

BEITRAINING Bremen, BFW Software eG, DAW Stiftung & Co KG Geschäftsbereich Caparol, DKB Deutsche Kreditbank AG, Icopal GmbH, ista Deutschland GmbH, Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH & Co. KG, Munters Service GmbH, Sick Gesellschaft für Rohrreinigungs- und Sanierungstechnik mbH, Stadtwerke Hannover AG, Enercity, Techem Energy Services GmbH, Viessmann Werke GmbH & Co. KG

BFW-Landesverband LV West tagt auf dem Petersberg bei Bonn

Pünktlich um 9.30 Uhr begrüßten Martina Schinke, Landesbeauftragte des BFW-LV West, und Falk Kivelip, Geschäftsführer des Landesverbandes Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen NRW e.V. die Teilnehmer. Den rund 130 Seminaristen, die zur Veranstaltung auf den Petersberg anreisten wurde neben der wunderbaren Aussicht auf den Rhein und das Siebengebirge eine interessante und spannende Tagung versprochen.

Die aktuelle WEG-Rechtsprechung behandelte gleich zu Beginn des Seminars Dr. Olaf Riecke, Richter am Amtsgericht Hamburg-Blankenese in seinem Vortrag. Dabei ging er auf die neueste Rechtsprechung, deren Auslegung und die für Verwalter wichtigen und relevanten Änderungen ein. Er bot unter anderem einen Überblick über die Kostentragungspflicht des Verwalters und die Kostenteilung bei baulichen Veränderungen. Anschließend präzierte Dr. Oliver Elzer, Richter am Kammergericht Berlin, Fragen und Antworten zur Eigentümerversammlung. In seinem Beitrag ging er darauf ein, dass der Verwalter relevante Tagesordnungspunkte, die ein Eigentümer vorschlägt durchaus aufnehmen sollte, was auch dem Beirat zusteht. Hinzu kommt, dass die hinreichend ausführliche Beschreibung der Tagesordnungspunkte dem Verwalter als Absicherung im Falle eines „unvorhergesehenen“ Beschlusses dient. Dr. Elzer empfiehlt, mit

vorformulierten Beschlüssen in der Tagesordnung vorsichtig umzugehen.

Jan-Hendrik Schmidt, Rechtsanwalt, Hamburg, erläuterte den Teilnehmern in seinem Vortrag, wie die Beauftragung eines Rechtsanwaltes durch die Verwaltung im Beschlussanfechtungsverfahren laufen sollte. Einem aktuellen Thema widmete sich Konstantin Riesenberger, Rechtsanwalt, München, mit der Kreditausnahme durch die WEG. Nicht nur der BFW und die BSI sehen Probleme und Möglichkeiten, auch die Teilnehmer in Königswinter waren sich der Krux bewusst.

Mit einem Thema aus dem Managementbereich beschäftigte sich Thomas Meier, BFW-Präsident, in seinem Vortrag über Unternehmensmanagement mit dem schönen Titel „Bei uns funktioniert der Laden auch, wenn der Chef da ist!“. Er nahm Bezug auf die gängige Praxis und wie diese optimiert werden könne.

Auch am Samstag standen hochkarätige Referenten auf dem Programm. Zu Beginn nahm sich Rüdiger Fritsch, Fachanwalt, Solingen, dem Thema Übertragung von Instandsetzungspflichten durch Vereinbarung an. Ihm folgte Martina Schinke mit dem Geschäftsfeld private equity.

Einen Höhepunkt bildete der Vortrag zur Anwendbarkeit des BFW-Verwaltervertrages, erstellt durch die ARGE Unternehmerischer Verwalter. Prof. Dr. Florian Jacoby, Universität

Bielefeld, und Thorsten Woldenga, BFW-Vorstandsmitglied spiegeln in ihrem gemeinsamen Beitrag einerseits die juristischen Kniffe, andererseits die praktische Handhabung des BFW-Verwaltervertrages wider.



Ein Dank an die Aussteller beim Herbstseminar 2008 des LV West

AllTroSan Baumann + Lorenz Trockungsservice GmbH & Co. KG, Barbara Klein & Ralmond Solle GbR Energiemakler, BFW Software eG, Dipl.-Ing. M. Jung Bauflächentechnik GmbH + Co. KG, DKB Deutsche Kreditbank AG, HAUSBANK MÜNCHEN Bank für Haus- und Grundbesitz eG, Holter GmbH Versorgungs- und Sanierungstechnik, LiftConsulting Planungsgesellschaft für Aufzüge und Fördertechnik mbH, Proenergy Contracting GmbH & Co KG, Techem Energy Services GmbH, Tele Columbus Vertriebs GmbH Region Berlin/Brandenburg, thermotex GmbH Gesellschaft für Fernwärme mbH, Viessmann Werke GmbH & Co KG, West-Wood Kunststofftechnik GmbH. *D.B.*

Nahlenz Immobilienverwaltung GmbH feiert ihr 20-jähriges Bestehen

Die Firmengruppe Nahlenz mit Sitz in Schopp hat am 24.10.2008 ihren 20. Geburtstag gefeiert.

Insgesamt wurden in 20 Betriebsjahren 60 sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze geschaffen. Der derzeitige Auftragsbestand mit ca. 11.000 Wohnungseinheiten wird im Wesentlichen für Dritte, d. h. für Eigentümergemeinschaften nach den Vorschriften des Wohnungseigentumsgesetzes und Mietverwaltungsauftraggeber durchgeführt. Als Marktführer in der Region ist das Unternehmen bestrebt, ständig wechselnden Anforderungen vorausschauend zu begegnen. Die Teilunternehmen der Nahlenz-Gruppe haben sich als Dienstleistungsunternehmen auf die Spezialisierung der technischen Immobilienbetreuung, Absicherung von Vermögenswerten, sowie Controlling und Consulting als

Facility Managementgruppe etabliert. Zudem werden derzeit zehn Ausbildungsplätze angeboten.

Seit Februar 1995 ist die Nahlenz GmbH Mitglied im Bundesfachverband Wohnungs- und Immobilienverwalter e.V. Mit insgesamt neun weiteren Unternehmen bundesweit unterzieht sich die Nahlenz Immobilienverwaltungsgesellschaft einer freiwilligen Qualitätskontrolle. Jährlich geprüft durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft können so den Auftraggebern Eigenkapitalgarantien für den Bestand des Unternehmens in Höhe von ca. EUR 5,8 Mio. garantiert werden. Der sich hierdurch ergebende Marktvorteil ist ein entscheidender Faktor für das Umsatzwachstum der Vergangenheit.

Der Unternehmensphilosophie folgend wurde das 20-jährige Bestehen im Rahmen einer

Abendveranstaltung zusammen mit Mitarbeitern, Kunden und Partnern gefeiert. Dem Sachauftrag der Verwaltung von Immobilien entsprechend sind die Auftraggeber, also die Menschen die hinter dem Verwaltungsauftrag stehen, das wichtigste Potential des Unternehmens. Der stetige Einsatz für die Belange der Auftraggeber gegenüber Dritten hat durch eine Reihe von Empfehlungen den heutigen Geschäftsumfang bewirkt. Der Einsatz modernster Technik und Kommunikationsverfahren zur Pflege der Kundenbeziehungen ist dabei unverzichtbar. Die gleichzeitige Optimierung der internen Arbeitsprozesse ist für die nächsten Jahre weiterhin eine vorrangige Aufgabe.

Die Nahlenz GmbH sieht den nächsten Betriebsjahren optimistisch entgegen und freut sich über Veränderungen und Herausforderungen in der modernen Immobilienverwaltung. *M.W.*

Hein-Klaus Albrecht informiert über aktuelle Steuerfragen

Vermeidung des persönlichen Vermögensschadens im Falle der Insolvenz



Vor kurzem wandte sich ein Mandant - Gesellschafter/Geschäftsführer einer GmbH - mit einer sehr aktuellen und interessanten Überlegung an unsere Kanzlei. Aufgrund der derzeitigen Finanzkrise halte er es nicht für völlig

ausgeschlossen, im Laufe des nächsten Jahres einen Insolvenzantrag stellen zu müssen. Natürlich hoffe er, dass dieser Fall nicht eintreten werde, bat aber um die Beantwortung der oben stehenden Fragen:

„Die Dividende 2007, die bisher noch nicht ausgezahlt wurde, soll zu Beginn des Jahres 2009 ausgezahlt werden. Welche Folgen würde ein Insolvenzantrag haben?

Zur Stärkung unserer Liquidität würden sowohl die Mitarbeiter als auch ich für ein bis zwei Monate auf die zeitnahe Auszahlung unseres Gehalts verzichten, die Auszahlung soll dann zu einem späteren Zeitpunkt, ca. ein halbes Jahr später, vorgenommen werden. Welche Rechtsfolgen würde ein Insolvenzantrag auslösen?

Aber vor allem möchte ich natürlich mein Privatvermögen sichern. Was muss ich tun, um Fehler zu vermeiden, die meine beschränkte Haftung gefährden könnten?“

Da war das von vielen Fachleuten befürchtete Ergebnis der Krise an den Kapitalmärkten. Und wir hatten einen Mandanten, der unsere warnenden Hinweise offensichtlich ernst genommen hatte. Und zweifellos hat er Recht, das Ausmaß der Krise ist derzeit überhaupt nicht abschätzbar.

Es ist also nur vernünftig, diese Überlegungen gerade jetzt anzustellen, denn schließlich wird es in der nächsten Zeit wieder verstärkt um die Frage gehen, wie vermeide ich im Falle

der Insolvenz meiner GmbH den persönlichen Vermögensschaden, und habe ich wirklich alles richtig gemacht, um in den Genuss der beschränkten Haftung zu gelangen.

Zwar sind Insolvenzen von Unternehmen seit Anfang 2005 leicht rückläufig, trotzdem wurden 2006 noch 30.357 Insolvenzanträge gestellt und hierbei handelt es sich um die niedrigste Zahl seit dem Jahr 2000. Die Zukunft dürfte hier sicherlich keine bessere Prognose erlauben.

Die Ziele des Insolvenzverfahrens sind eindeutig und klar in § 1 der Insolvenzordnung (InsO) formuliert. Danach dient das Insolvenzverfahren dazu, die Gläubiger des Schuldners gemeinschaftlich zu befriedigen, indem das Vermögen des Schuldners verwertet und der Erlös verteilt wird. Alternativ können in einem Insolvenzplan abweichende Regelungen insbesondere auch zum Erhalt des Unternehmens getroffen werden.

Eröffnungsgründe sind die Zahlungsunfähigkeit und die drohende Zahlungsunfähigkeit, darüber hinaus für Kapitalgesellschaften die Überschuldung. Nicht die Insolvenzordnung sondern § 64 des Gesetzes betreffend die Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbHG) regelt die Antragspflicht der Geschäftsführer bei Zahlungsunfähigkeit der GmbH.

Wird die Gesellschaft zahlungsunfähig oder ergibt sich eine Überschuldung, so haben die Geschäftsführer ohne schuldhaftes Zögern, spätestens aber drei Wochen nach Eintritt der Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung, die Eröffnung des Insolvenzverfahrens zu beantragen. Für natürliche Personen und Personengesellschaften (mit natürlichen Personen als Gesellschafter) sind keine Antragspflichten im Gesetz vorgeschrieben.

Wenn das Vermögen der GmbH aber nicht mehr ausreicht alle Ansprüche der Gläubiger zu befriedigen, wird der Insolvenzverwalter

prüfen, ob er den Gesellschafter/Geschäftsführer persönlich in die Haftung nehmen kann. Es gibt zahlreiche Anspruchsgrundlagen für den Insolvenzverwalter. Aus dem Gesellschaftsrecht können sich u. a. Ansprüche ergeben im Zusammenhang mit der Kapitalaufbringung und Kapitalerhaltung, darüber hinaus aber auch bei Auszahlungen an Gesellschafter, dem Ersatz von Eigenkapital und der Bestellung von Sicherheiten. Weiterhin hat der Insolvenzverwalter die Möglichkeit durch die Ausübung bestimmter Wahlrechte und durch Insolvenzanfechtungen Vermögensverschiebungen, auch an den Gesellschafter und nahe Angehörige, rückgängig zu machen und so das private Vermögen des Gesellschafters zu schmälern und der insolventen GmbH zuzuführen, um die Insolvenzgläubiger zu befriedigen.

Darüber hinaus gibt es aber auch verschiedene Anspruchsgrundlagen, die unter Umständen der Finanzverwaltung oder den Sozialkassen Möglichkeiten einräumen, im Wege der sog. Durchgriffshaftung direkt in das Privatvermögen des Gesellschafter/Geschäftsführers einzugreifen.

Nur der Vollständigkeit halber sei erwähnt, dass es neben den vermögensrechtlichen auch strafrechtliche Probleme geben kann. Neben den Delikten aus dem Strafgesetzbuch (StGB) wie Betrug, Untreue, Steuerhinterziehung und den eigentlichen Insolvenzstraftaten nach §§ 283 ff. StGB wie Bankrott, Verletzung der Buchführungspflicht, Gläubiger- und Schuldnerbegünstigung gelten auch die ergänzenden Strafvorschriften zur Insolvenzverschleppung des GmbHG.

Eine Fortsetzung folgt in der nächsten Ausgabe. Fragen beantwortete ich Ihnen auch gern über die BFW-Steuerberatung, steuerberatung@wohnungsverwalter.de.

Ihr Hein-Klaus Albrecht

Becker & Döring GmbH veranstaltet 5. Wuppertaler Wohnungseigentumstag

Aus dem ersten Beiratsseminar im Jahre 2001 entstand im Laufe der Zeit der Wuppertaler Wohnungseigentumstag, der inzwischen zur festen Größe für Wohnungseigentümer der Region geworden ist. Auch in diesem Jahr führte eine spannende Themenauswahl in die richtige Richtung.

Darüber hinaus hat die Veranstaltung auch im Kollegenkreis inzwischen einen guten Ruf, so dass auch in diesem Jahr wieder zahlreiche Kollegen begrüßt werden konnten.

Dipl.-Ing. Laszlo Letay wies in seinem Vortrag zum Thema Energieeinsparung insbe-

sondere auf energetische Sanierungsmaßnahmen sowie die Finanzierung dieser Vorhaben hin. Leider hat die Politik es bisher versäumt, die Weichen zugunsten einer Kreditaufnahme bei der KfW durch Wohnungseigentümergeinschaften zu stellen bzw. das Potential noch nicht richtig erkannt.

Direkt zum Thema passend führte Prof. Dr. Florian Jacoby den Beiräten aus, mit welchen Mehrheiten Modernisierungsmaßnahmen beschlossen werden können. Der Fachanwalt für WEG- und Mietrecht, Rüdiger Fritsch, er-

läuterte hierzu wichtige Aspekte für vermietende Wohnungseigentümer.

Auch die Technik kam nicht zu kurz. Hier wies Dipl.-Ing. (FH) Reinhard Muth der Firma Lift-Consulting Planungsgesellschaft für Aufzüge und Fördertechnik mbH auf deutliche Kosteneinsparpotenziale bei der Aufzugswartung hin. Christian Müller, rnk SkyConnect Datenübertragungs GmbH, zeigte dem interessierten Publikum die Zukunft des Fernsehens. Die Energiemaklerin Barbara Klein, Firma Klein & Solle GbR, präsentierte den Stromrahmenvertrag, welcher mit Garantie zu jeder Zeit 4 Cent pro kWh unterhalb des örtlichen Versorgers liegt. Ihren Kunden bietet die Becker & Döring GmbH an, dem Rahmenvertrag beizutreten.

H.D.

Peter Patt kommentiert

Genossen

Die Abrechnungen und Eigentümerversammlungen waren vor dem Sommer erledigt. Danach Sommerferien. Danach Abarbeitung der Aufträge und Beschlüsse. Danach Aktensortierung. Und so weiter. Eigentlich – das Jahr neigt sich – war es doch wieder zuviel. Und wurde nicht ausreichend honoriert. Was soll man machen? Vielleicht denken die Kollegen auch so, vielleicht haben sie ähnliche Probleme. Man müsste mal Zeit haben und den Betrieb anders organisieren. Arbeitsteilung, Verantwortungsteilung. Kosten ermitteln, pro Objekt, pro Kunde, pro Auftrag. Arbeitszeiten messen und Kostenstellen zuordnen. Und die Erlöse gegenüberstellen. Man wäre wohl überrascht. Und dann kommen da noch die wachsenden Qualifikationsanforderungen, juristische Probleme und Risiken, steuerliche und technische Fragen. Aber wie soll man alles alleine schaffen, denn letztlich bleibt es ja doch am Chef hängen. Nicht bei den größeren Unternehmen, sondern in den vielen Betrieben mit zwei oder drei Mitarbeitern. Man soll sich um alles kümmern, wie schon das Verwalter-Dreieck zeigt. Aber kann man das wirklich? Die Arbeitsteilung, also



die Aufteilung der Arbeitsprozesse in einzelne Schritte und Verteilung auf verschiedene Leistungsträger, ist eine erfolgreiche Lösung der Industrie. Mercedes macht doch auch nicht alles selber. Also Teile der Wertschöpfungskette auf Zulieferer auslagern, selber aber der direkte Ansprechpartner für die Kunden sein. Arbeit, die man nicht gerne und vielleicht auch nicht gut macht, anderen anbieten, die dies gerne und dann auch gut erledigen. Schlagkräftige Teams im Inneren bilden, kompetenter und verlässlicher Ansprechpartner und Problemlöser nach außen sein. Kooperationen mit Kollegen eingehen. Eine Arbeitsgemeinschaft, vielleicht eine Genossenschaft gründen, bei der alle Partner nach außen verantwortlich bleiben, aber die Arbeitsschritte im Inneren bestmöglich verteilen. Gemeinsam mehr schaffen, kompetenter, leistungsfähiger, stabiler. Die Vorteile der Überschaubarkeit und Kundennähe mit den Ressourcen einer starken Gruppe verbinden. Genossenschaften tun das systematisch, ob als Volks- oder Raiffeisenbank, als Agrar-genossenschaft oder Einkaufsverbund. Wäre das ein Ansatz für unsere Branche? Genossen können genießen. Genießen Sie die Weihnachtsruhe, so sie kommt, wünscht Ihr

Peter.Patt@wohnungsverwalter.de

2007 Jede Reklamation birgt eine Chance – Wohnungs- und Immobilienverwalter wollen „soft skills“ trainieren

Mehr als 130 Wohnungs- und Immobilienverwalter kamen am 7. und 8. November in Walzrode zum 25. Seminar des Landesverbandes Nord zusammen. Auf der angeschlossenen Fachmesse präsentierten 12 ausgewählte Kooperationspartner ihre Angebote. Vom professionellen Umgang mit Kundenbeschwerden handelte der Vortrag von Torsten Rohlwing, Inhaber des Weiterbildungsunternehmens BEI-Training in Bremen. BEI-Training bietet Weiterbildung zu den Themen Management, Verkauf, Service und Persönlichkeitsentwicklung an. Torsten Rohlwing erklärte in seinem Vortrag einem interessierten Publikum, warum jede Reklamation auch eine Chance darstellt und gab Tipps, wie man aus einem verärgerten Kunden doch noch einen zufriedenen Kunden machen könne. Dass er mit diesem Thema ins Schwarze getroffen hatte, zeigen die Ergebnisse der Umfrage, an der sich am Messestand von BEI-Training 53 Besucher beteiligten. Demnach sehen Wohnungsverwaltungsfirmen vor

allem beim Konfliktmanagement, besseren Umgang mit Kunden und im Bereich Mitarbeiterführung Schulungsbedarf. Die Mitarbeiter nennen daneben die Themen Zeitmanagement und Zielsetzung ganz oben auf ihrer Wunschliste. Praxisnähe, Umsetzbarkeit und Nachhaltigkeit sind die Kriterien, die bei der Auswahl eines Trainingsanbieters die größte Rolle spielen.

„Die Ergebnisse haben mich nicht überrascht“, sagt Torsten Rohlwing. Er arbeite schon seit 2007 mit Immobilienverwaltern zusammen. Die Serviceseminare seien von Anfang an der Renner gewesen. Eine besonders erfolgreiche Verbesserung der Ergebnisse und Leistungen habe sich allerdings immer dann ergeben, wenn gleichzeitig der Inhaber ein Führungseminar besucht habe. Die Seminare von BEI-Training sind laut Rohlwing so aufeinander abgestimmt, dass sie ein in sich geschlossenes System darstellen, das zu einer Verbesserung der Motivation und der Unternehmensergebnisse führt. T.R.

Kurz und wichtig

Neue Mitglieder

Dipl. Kfm. Hermann Drews
Inh. H. Buchner e.Kffr., 24116 Kiel, ordentliches Mitglied

Immobilienervice Ulrich Müller,
09130 Chemnitz, Gastmitglied

Alpina Hausverwaltung panhaus & metzger oHG, 83026 Rosenheim, ordentliches Mitglied

Herzlichen Glückwunsch

... zur runden 60 für **Christian Ebinger**, Christian Ebinger Hausverwaltungen in 67112 Mutterstadt

... zur runden 60 für **Uri Neustadt**, GUN Facility Management GmbH in 01067 Dresden

... zur runden 50 für **Jahn-Peter Scharfenberger**, Hausverwaltung Jahn-Peter Scharfenberger in 76829 Landau

... zur runden 50 für **Uwe Brodesser**, Hausverwaltung Uwe Brodesser e. Kfm. in 53225 Bonn-Beuel

... zur runden 50 für **Christian-Oliver Raulf**, Hausverwaltung Rhein-Ruhr GmbH in 45134 Essen

... zur runden 50 für **Ludger Franken**, Hans Schmidt GmbH & Co. KG Hausverwaltung in 41238 Mönchengladbach

... zur runden 40 für **Karsten Fluhr**, Fluhr Hausverwaltung GmbH in 09116 Chemnitz

... zur runden 40 für **Stefan Dreier**, Brillux GmbH & Co. KG in 13509 Berlin

Impressum

Herausgeber: BFW Bundesfachverband Wohnungs- und Immobilienverwalter e.V.
Schiffbauerdamm 8
10117 Berlin
Tel.: 0 30/30 87 29 17

Verlag: Hammonia-Verlag GmbH
Tangstedter Landstraße 83
22415 Hamburg
Postfach 62 02 28 · 22402 Hamburg

Redaktionelle Betreuung:
Deniz Bolten
BFW e.V.

Schiffbauerdamm 8
10117 Berlin
Tel.: 030 / 23 45 76 68

<http://www.wohnungsverwalter.de>
deniz.bolten@wohnungsverwalter.de

Bildnachweis: Fotos BFW, Firmenarchive
Druck: rewi-Druckhaus, Reiner Winters GmbH
Wiesenstraße 11 · 57537 Wissen

Vorbehalt: Alle Berichte und Informationen sind nach bestem journalistischen Fachwissen zusammengetragen und recherchiert worden, eine Garantie für die Richtigkeit und eine Haftung kann nicht übernommen werden.