

Hausverwaltung im Krisenmodus - Die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf das Gewerbe der Immobilienverwalter

Masterthese zur Erlangung des akademischen Grades
"Master of Science"

eingereicht bei
Mag. Rudolf North, MBA

Georg Vitalis Traugott, LL.M. (WU)

00752374

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **GEORG VITALIS TRAUGOTT, LL.M. (WU)**, versichere hiermit

1. dass ich die vorliegende Masterthese, "HAUSVERWALTUNG IM KRISENMODUS - DIE AUSWIRKUNGEN DER COVID-19-PANDEMIE AUF DAS GEWERBE DER IMMOBILIENVERWALTER", 114 Seiten, gebunden, selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe, und
2. dass ich das Thema dieser Arbeit oder Teile davon bisher weder im In- noch Ausland zur Begutachtung in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Wien, 11.07.2022

Unterschrift

Kurzfassung

Die COVID-19-Pandemie begann für die österreichische Bevölkerung mit der Verordnung der Bundesregierung zum 1. Lockdown ab 16. März 2020. Dies bedeutete drastische, nie dagewesene Einschränkungen im privaten und öffentlichen Leben und ein nahezu flächendeckendes Erliegen aller gewohnter Abläufe in der bisherigen Form. Das Gewerbe der Immobilienverwalter war hier keine Ausnahme. Um herauszufinden, welche Auswirkungen die Pandemie im Besonderen auf das Gewerbe der Immobilienverwalter während des Zeitraumes Frühjahr 2020 bis Frühjahr 2022 hatte, wurden an mehr als 200 Hausverwaltungen Onlinefragebögen versandt und Interviews geführt. Deren Auswertung zeigt auf, dass Hausverwaltungen ein sehr krisenbeständiges Gewerbe darstellen, welche zwar keine großen Margen erzielt, diese jedoch konstant sind. Die Pandemie stellte Hausverwaltungen vor große Herausforderungen, mussten doch innerhalb kürzester Zeit Corona-Präventionsmaßnahmen eingeführt und die gewohnten Arbeitsabläufe hinterfragt und angepasst werden: dies galt insbesondere für die Organisation des Homeoffice, das bis zum Frühjahr 2020 nur in Ausnahmefällen von den Geschäftsführungen gestattet worden war. Auch die Kommunikation - eine der Hauptaufgaben - mit und zwischen Eigentümer_innen und Mieter_innen musste neu aufgestellt werden: hier kam es zu einem Digitalisierungsschub und zur Schaffung weitgehend papierloser Büros: Informationen und Rechnungen per Mail, Wohnungseigentümersversammlungen via Zoom, digitale Mitarbeiter-Meetings etc.. Weiters konnte durch die Umfrage und die geführten Interviews aufgezeigt werden, dass Verwalter_innen mit großer rechtlicher Verunsicherung seitens der gewerblichen Mieter_innen konfrontiert waren, was zu einem erheblichen Mehraufwand geführt hat: insbesondere bei behördlichen Schließungen und der damit verbundenen Frage nach der Mietzinszahlungen. Außerordentliche Probleme ergaben sich auch im Frühjahr 2022, als es durch den Ausbruch der hochinfektiösen Omikron-Welle durch behördliche Absonderungsbescheide zu massenhaften Ausfällen an Mitarbeiter_innen, Handwerker_innen und diversen Auftragnehmer_innen kam. Insgesamt wurde der Mehraufwand der Hausverwaltungen während der Pandemie im genannten Zeitraum mit teilweise bis zu 50 % angegeben.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	1
2.	Chronologie der Pandemie	4
3.	Coronagesetzgebung	7
3.1.	Allgemeine Gesetze, die den Arbeitsort betrafen	7
3.2.	Gesetze, die den Immobiliensektor betrafen	9
4.	Interviews	14
4.1.	Interviewleitfaden	16
4.2.	Transkript	16
4.3.	Methodik zur Analyse der Interviews	17
5.	Onlineumfrage	20
5.1.	Umfragetool	21
5.2.	Auswertung der Onlineumfrage	23
6.	Analyse Umfrage und Interviews	24
6.1.	Angaben zu betreuten Objekten	25
6.2.	Lockdowns	26
6.3.	COVID-19-Präventionsmaßnahmen	29
6.4.	Homeoffice	30
6.5.	3G am Arbeitsplatz	33
6.6.	Kündigungen während der Pandemie	34
6.7.	Fachkräftemangel	36
6.8.	Veränderung des Arbeitsaufwandes während der Pandemie	38
6.9.	Auswirkungen auf Umsatz und Gewinn in den Jahren 2020/21	53
6.10.	Staatliche Unterstützungen	56
6.11.	Digitalisierung	57
7.	Conclusio	61
	Abkürzungsverzeichnis	66

Verzeichnisse 67

 Abbildungsverzeichnis 67

 Diagrammverzeichnis 67

 Tabellenverzeichnis..... 67

Literaturverzeichnis..... 68

Anhang 73

 Interviewleitfaden 73

 Transkripte 75

1. Einleitung

Der Ausbruch der Corona-Pandemie in Österreich im März 2020 führte zunächst zu einem fast kompletten Stillstand des öffentlichen Lebens und anschließend zu massiven Einschränkungen in sämtlichen Bereichen des Lebens.

Das plötzliche Herunterfahren des öffentlichen Lebens, das Implementieren des „Social-distancings“ und die Verpflichtung/Aufforderung der Regierung an sämtliche Unternehmen, Corona-Präventionsmaßnahmen umzusetzen, um die Ausbreitung der Pandemie einzuschränken, stellte Bürger_innen vor enorme Herausforderungen.

Das Gewerbe des Immobilienverwalters war hierbei keine Ausnahme.

Um herauszufinden mit welchen Herausforderungen Immobilienverwaltungen in den ersten zwei Jahren der Pandemie zu kämpfen hatten, wurden Interviews mit Vertretern von drei Hausverwaltungen unterschiedlicher Größe geführt. Darüber hinaus wurde ein Onlinefragebogen erstellt und an über 200 Hausverwaltungen in ganz Österreich verschickt. Die Tatsache, dass ein Viertel der Hausverwaltungen den Fragebogen beantwortete, deutet darauf hin, dass Hausverwaltungen ein großes Bedürfnis hatten, von ihren Pandemieerfahrungen zu berichten und mitzuteilen, welche Adaptionen und Neuerungen in den letzten zwei Jahren eingeführt wurden.

Diese Arbeit beschäftigt sich mit dem geänderten Arbeitsaufwand in der Verwaltung von gewerblichen Objekten, Wohnungen, Wohnungseigentumsobjekten, Auswirkungen auf den Umsatz/Gewinn, der Mitarbeiterführung, dem allgegenwärtigen Fachkräftemangel, der Digitalisierung, der Einführung von Homeoffice etc.

Die nachstehende Grafik gibt einen Überblick über die Tätigkeitsbereiche einer Immobilienverwaltung. Diese Grafik zeigt sehr gut, wie vielschichtig und ineinander verzahnt die einzelnen Aufgaben sind. Jeder einzelne dieser Teilbereiche spürte die Auswirkungen der Pandemie und musste sich der neuen Realität anpassen.



Abbildung 1 Prozessmodell einer mittleren Immobilienverwaltung, Quelle: Pusta, Benchmarking für Immobilienverwaltungen, Diplomarbeit an der FHWien der WKW (2012)¹

Generell werden Immobilienverwalter von ihren Auftraggebern bevollmächtigt, um für diese alle Angelegenheiten zu übernehmen, die die ordentliche und außerordentliche Verwaltung einer Liegenschaft betreffen. Dies gilt sowohl für die Verwaltung von MRG-Objekten wie auch für Wohnungseigentumsobjekte.²

Im Bereich der allgemeinen Immobilienverwaltung fallen unter anderem folgende Tätigkeiten:

- Übernahme der für die Abwicklung erforderlichen Unterlagen vom Auftraggeber oder der Vorverwaltung
- Organisation, Anlage und laufende Führung der Akten
- Abwicklung des Schriftverkehrs mit Mietern und Behörden

¹ Pusta, Markus (2012): Pusta, Benchmarking für Immobilienverwaltungen, Diplomarbeit an der FHWien der WKW, Wien

² North Rudolf (2020), Immobilienwirtschaft- und Treuhandwesen 02. und 03. Oktober 2022, Technische Universität Wien, Wien. S. 115 und 116

- Ausfertigung von Mietverträgen
- Erstellung der monatlichen Mietzinsvorschreibungen
- Mietzinsinkasso
- Verwahrung und Sicherstellung vereinbarter Mietsicherheiten – Kautionen
- Abwicklung der Versicherungsschäden
- Abwicklung des gesamten, die Liegenschaft betreffenden Zahlungsverkehr
- Regelmäßige Kontrolle des Objektzustandes
- Neuvermietungen einschließlich Mietersuche
- Änderung bestehender Mietverträge
- Beratung bei Mietverträgen aller Art
- Beauftragung von Mietzins- und Räumungsklagen, sowie deren Exekution
- Erstellung von Mieteigentümerabrechnungen
- Vergabe von Reparaturaufgaben
- Neuvergabe von Service- und Wartungsaufträgen
- Einholung von Kostenvoranschlägen
- Aufnahme von Darlehen
- Abhaltung von WEG-Versammlungen³

Diese Arbeit widmet sich hauptsächlich den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf folgende Bereiche:

- Unternehmensleitung
- Objektverwaltung
- Vertragsmanagement
- Betrieb und Instandhaltung
- Umbau, Sanierung

³ a.a.O., S. 117 - 123

2. Chronologie der Pandemie

Die Weltgesundheitsorganisation wurde am 31. Dezember 2019 erstmals über Fälle einer neuartigen Lungenerkrankung informiert. Die Ursache war bis dahin noch unbekannt. Am 31.12.2019 berichtete erstmals die Deutsche Presseagentur folgendes: *„Eine mysteriöse Lungenkrankheit ist in der zentralchinesischen Metropole Wuhan ausgebrochen. Bislang seien 27 Erkrankte identifiziert worden, berichtete die Gesundheitskommission der Stadt am Dienstag. Gerüchten im Internet, es könnte sich um einen neuen Ausbruch der Lungenseuche Sars handeln...“*⁴ Am 7. Januar 2020 wurde als Ursache ein neuartiges Coronavirus identifiziert und als „2019-nCoV“ bezeichnet.⁵

*„Am 30. Januar 2020 erklärte Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, Generaldirektor der WHO, den Ausbruch des neuartigen Coronavirus zu einer gesundheitlichen Notlage von internationaler Tragweite, der höchsten Warnstufe der WHO“*⁶

Der offizielle Name des Virus wurde am 11.02.2020 in „COVID-19 – coronavirus disease 2019“ geändert.⁷

Am 11. März 2020 wurde der Coronavirusausbruch offiziell zur Pandemie erklärt. Das Epizentrum der Pandemie verlagerte sich von China nach Europa.⁸

⁴ Deutsche Presseagentur DPA (2021), Pressemeldung vom 31.12.2019

⁵ WHO (2020), Pandemie der Coronavirus-Krankheit (COVID-19) <https://www.euro.who.int/de/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov> - abgerufen am 19.04.2022

⁶ WHO (2020)

⁷ BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz) (2020), Neuartiges Coronavirus (COVID-19), <https://www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Uebertragbare-Krankheiten/Infektionskrankheiten-A-Z/Neuartiges-Coronavirus.html> - abgerufen am 19.04.2022

⁸ WHO (2020)

Am 25.02.2020 wurden in Österreich die ersten Fälle des Coronavirus nachgewiesen. Es handelte sich um ein italienisches Paar, das sich in Tirol aufhielt.⁹

Am 12. März 2020 verstarb die erste Person in Österreich an den Folgen einer COVID19-Erkrankung.¹⁰

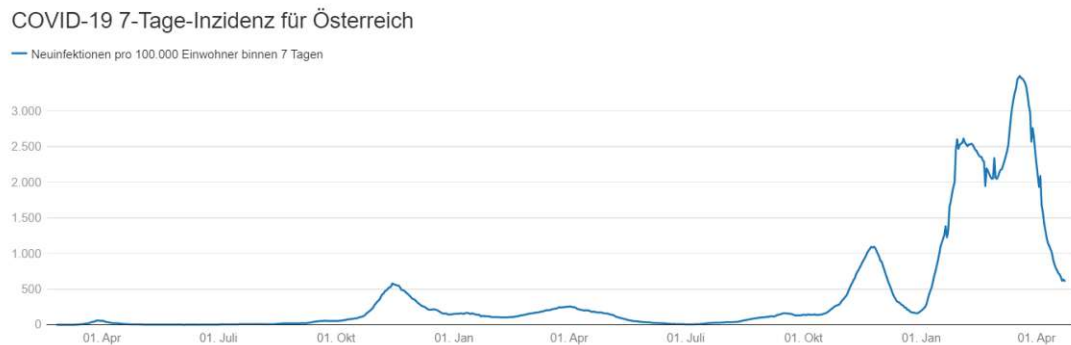


Abbildung 2 COVID19 7-Tage-Inzidenz für Österreich, www.corona-in-zahlen.de¹¹

Die oben angeführte Abbildung zeigt die Entwicklung der Ansteckungszahlen in Österreich gemessen an der sogenannten Inzidenz – Ansteckungen pro 100.000 Einwohner_innen. Man sieht hier sehr deutlich die wellenförmige Entwicklung der Pandemie.

Um eine Eindämmung der Fallzahlen zu erreichen und eine Überlastung des Gesundheitssystems zu verhindern, erließ der österreichische Gesetzgeber eine Reihe an Gesetzen, die unter anderem zu vier Lockdowns in Österreich führten (Stand 24.04.2022).

⁹ ORF Redaktion (2020), Erster Coronavirus-Fall ist Paar aus Italien, <https://tirol.orf.at/stories/3036250> - abgerufen am 19.04.2022

¹⁰ APA, Die Presse (2021), Lockdowns, Lockerungen, Verschärfungen: Eine Chronologie der Pandemie, <https://www.diepresse.com/6062811/lockdowns-lockerungen-verschaerfungen-eine-chronologie-der-pandemie> - abgerufen am 19.04.2022

¹¹ Corona-Zahlen für Österreich (2022), <https://www.corona-in-zahlen.de/weltweit/österreich> - zuletzt abgerufen am 24.4.2022.

Die Maßnahmen des Lockdowns umfassten Ausgangsbeschränkungen, Schließung der Gastronomie und des Handels, Schließung der Schulen und Universitäten und Umstellung auf Distance-learning, Aufforderungen zum Homeoffice etc.

Die Lockdowns variierten in ihren Maßnahmen, in der Länge, im betroffenen Personenkreis und in der Akzeptanz der Bürger_innen. Es wurden harte Lockdowns verhängt, die dann stufenweise wieder gelockert wurden. Um das komplette Schließen des Landes im Spätherbst 2020 zu verhindern, versuchte man die Infektionszahlen mit einem sog. Lockdown light in den Griff zu bekommen. Da dies scheiterte, verordnete das Gesundheitsministerium wieder einen harten Lockdown. Dieser wurde lediglich vor Weihnachten gelockert und anschließend fortgesetzt. Trotz vorhandenem Impfstoff wurde im Herbst 2021 abermals ein Lockdown im Land verordnet. Bei diesem vorerst letzten Lockdown wurde in geimpfte und ungeimpfte Personen unterschieden. Für ungeimpfte Personen dauerte der Lockdown wesentlich länger.¹²

	Beginn	Ende
1. Lockdown	16. März 2020	01. Mai 2020
2. Lockdown	17. November 2020	07. Dezember 2020
3. Lockdown	26. Dezember 2020	08. Februar 2021
4. Lockdown ungeimpfte Personen	15. November 2021	28. Februar 2022
4. Lockdown geimpfte Personen	22. November 2021	12. Dezember 2021

Tabelle 1 Überblick Lockdowns in Österreich

¹² APA, Die Presse (2021)

3. Coronagesetzgebung

Zur Eindämmung und Verlangsamung der Ausbreitung des COVID19-Virus erließ der Gesetzgeber eine Vielzahl von Gesetzen und Verordnungen, die die unterschiedlichsten Bereiche des Lebens adressierten.

3.1. Allgemeine Gesetze, die den Arbeitsort betrafen

Jedes Unternehmen in Österreich wurde durch die pandemiebedingte Gesetzgebung und die erlassenen Verordnungen im Geschäftsbetrieb massiv eingeschränkt.

Mit dem Ausbruch der Pandemie trat eine Vielzahl an Regelungen in Kraft, die laufend verschärft, gelockert und außer Kraft gesetzt wurden – teils vom Gesetzgeber, teils vom Verfassungsgerichtshof.¹³

Folgende Regelungen betrafen den normalen Geschäftsbetrieb besonders:

Gemäß dem Epidemiegesetz wurden Personen, die sich mit dem COVID19-Virus infiziert hatten, bis zu 14 Tage lang abgesondert. Ähnliches galt für Personen, die mit einer infizierten Person in Kontakt waren.¹⁴ Unternehmen waren somit vermehrt mit quarantänebedingt fehlendem Personal konfrontiert.

Viele Unternehmen ermöglichten es ihren Arbeitnehmer_innen die Arbeit von zuhause aus – sogenanntes Homeoffice – zu erledigen. Eine gesetzliche Pflicht zum Homeoffice gab es zwar nicht, jedoch *„eine Regelung in der Covid-Schutzmaßnahmenverordnung, die besagt, dass darauf zu achten ist, berufliche Tätigkeiten so weit wie möglich außerhalb der Arbeitsstätten auszuüben“*.¹⁵

¹³ Erkenntnis des Verfassungsgerichtshof – VfGH (2021), V 17/2021-10

¹⁴ BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz), §§ 2 u. 4 Absonderungsverordnung, RGBL. Nr 39/1915 idF BGBl.II Nr. 21/2020

¹⁵ Kary Christine (2021), Die Presse 2021/13/07, Was ab sofort fürs Home-Office gilt

Gemäß dem § 2h Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz, das 2021 aufgrund der Corona-Pandemie geändert wurde, wird das Homeoffice wie folgt definiert:

„Arbeit im Homeoffice liegt vor, wenn eine Arbeitnehmerin oder ein Arbeitnehmer regelmäßig Arbeitsleistungen in der Wohnung erbringt. Arbeit im Homeoffice ist zwischen der Arbeitnehmerin oder dem Arbeitnehmer und der Arbeitgeberin oder dem Arbeitgeber aus Beweisgründen schriftlich zu vereinbaren. Die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber hat die für das regelmäßige Arbeiten im Homeoffice erforderlichen digitalen Arbeitsmittel bereitzustellen. Davon kann durch Vereinbarung abgewichen werden, wenn die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber die angemessenen und erforderlichen Kosten für die von der Arbeitnehmerin oder dem Arbeitnehmer für die Erbringung der Arbeitsleistung zur Verfügung gestellten digitalen Arbeitsmittel trägt. Die Kosten können auch pauschaliert abgegolten werden.“¹⁶

Auch am Arbeitsplatz mussten Adaptierungen vorgenommen werden, um das epidemiologische Risiko zu vermindern. Der Gesetzgeber sah unter anderem vor, dass

- nur mit einem gültigen 3G-Nachweis (geimpft, getestet, genesen) der Arbeitsort betreten werden darf,
- ein Mindestabstand zwischen den Arbeitnehmer_innen eingehalten werden muss,
- beim Betreten des Arbeitsortes eine Maske getragen werden muss,
- spezielle technische Schutzvorkehrungen (Plexiglaswände, Trennwände) eingerichtet werden müssen,
- die Belegschaft in Teams eingeteilt werden muss,

¹⁶ § 2h Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz, BGBl. Nr. 459/1993 idF BGBl. I Nr. 213/2021

- Unternehmen mit mehr als 51 Arbeitnehmer_innen mussten ein COVID19-Präventionskonzept erstellen und einen COVID19-Beauftragten bestellen.¹⁷

3.2. Gesetze, die den Immobiliensektor betrafen

Zum Beginn der Pandemie wurden auch Gesetze verabschiedet, die Bestandsverhältnisse betrafen. Es galt das Grundbedürfnis Wohnen in der Pandemie zu schützen. Da das öffentliche Leben zum Erliegen kam, geriet der Immobilienmarkt vorübergehend ins Stocken. Zwar konnten auch während der Ausgangssperren Wohnungen besichtigt werden – die Deckung des Grundbedürfnisses Wohnen galt als eine Ausnahme im Sinne der COVID-19-Maßnahmengesetzes -, jedoch fanden deutlich weniger Wohnungsumzüge statt, Baubewilligungsverfahren wurden verschoben, Renovierungen verschoben, Mieten konnten nicht mehr bezahlt werden etc.

Verlängerung von Mietverträgen

Wohnungsmietverträge, die in den Voll- und Teilanwendungsbereich fallen, müssen auf mindestens 3 Jahre befristet sein, da die Befristung ansonsten ungültig ist. Um Mietverträge, die zwischen dem 30.03.2020 und dem 1.07.2020 ausliefen, auch kurzfristig verlängern zu können, ermöglichte der Gesetzgeber die einmalige (schriftliche) Verlängerung bis zum 31.12.2020.¹⁸

Auswirkungen von Mietzinsrückständen

Mietzinsrückstände, die im Zeitraum von 01.04.2020 bis 30.06.2020 angefallen sind und deren Ursache auf die verringerte wirtschaftliche Leistungsfähigkeit in der Pandemiezeit zurückzuführen war, konnten einerseits nicht zu einer Kündigung

¹⁷ BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz) (2021), § 8 5. COVID-19-Notmaßnahmenverordnung – 5. COVID-19-NotMV

¹⁸ § 5 2. COVID-19-JuBG, 2. COVID-19-Justizbegleitgesetz, BGBl I Nr. 24/2020

führen, andererseits wurde die Möglichkeit, diese gerichtlich geltend zu machen, temporär ausgesetzt.¹⁹

Aussetzung der Wertsicherung von Kategorie- und Richtwertmietzinsen

Um die Auswirkungen der Coronapandemie zumindest für die Mieter_innen abzufedern, erließ der Gesetzgeber das Mietzinsrechtliche Pandemiefolgenlinderungsgesetz – MPFLG. Sowohl die Richtwertmietzinse als auch die Kategoriemietzinse durften nicht wie gesetzlich vorgesehen der Inflation angepasst werden. Die am 01.04.2020 geplante Anpassung wurde um 1 Jahr verschoben.²⁰

Diese Aussetzung der Valorisierung hatte auch direkte Auswirkungen auf Hausverwaltungen und Vermieter_innen. Gemäß den § 22 iVm § 15a (3) Z1 MRG²¹ orientiert sich die Verwaltungskostenpauschale an der Höhe des Kategoriebetrags für Wohnungen der Ausstattungskategorie A. Durch das Aussetzen der Valorisierung konnte somit nicht nur die Miete nicht erhöht werden, sondern auch die Verwaltungspauschale blieb unverändert.

Abhaltung von Eigentümerversammlungen

Grundsätzlich ist alle zwei Jahre in Wohnungseigentumshäusern eine Eigentümerversammlung abzuhalten.²²

Durch die allgemeinen Ausgangsbeschränkungen während der Lockdowns²³ sowie durch die verordneten maximalen Personenanzahlen bei Zusammenkünften war es lange Zeit nicht möglich Eigentümersammlungen abzuhalten. Unter strengen Regeln

¹⁹ § 1 2. COVID-19-JuBG, 2. COVID-19-Justizbegleitgesetz, BGBl I Nr. 24/2020

²⁰ Mietzinsrechtliches Pandemiefolgenlinderungsgesetz – MPFLG, BGBl. I Nr. 59/2021

²¹ § 22 u. 15a MRG, BGBl. Nr. 520/1981 idF BGBl. I Nr. 59/2021

²² § 25 (1) Wohnungseigentumsgesetz 2002, BGBl I Nr. 70/2002 idF. BGBl I Nr. 222/2021

²³ BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz), Verordnung gemäß § 2 Z 1 des COVID-19-Maßnahmengesetzes, BGBl. II Nr. 98/2020

wurde das Abhalten von Eigentümerversammlungen wieder ermöglicht.²⁴ Die 5. Novelle der 4. COVID-19-Maßnahmenverordnung, die auch die Abhaltung von Eigentümerversammlungen regelte, sah unter anderem vor, dass

- ab einer Teilnehmeranzahl von mehr als 10 Personen der Verantwortliche einen 3G-Nachweis kontrollieren muss,
- in geschlossenen Räumen eine FFP2-Maske getragen werden muss, wenn Personen aus mehr als 10 verschiedenen Haushalten teilnehmen,
- bei mehr als 50 Teilnehmern die Versammlung bei der Behörde anzuzeigen ist und ein Präventionskonzept zu erarbeiten ist,
- ab einer Teilnehmeranzahl von mehr als 250 die Versammlung behördlich zu genehmigen ist.²⁵

Unbenutzbarkeit von Bestandsobjekten wegen außerordentlicher Zufälle

Eine weitere wichtige Rechtsfrage, die der Gesetzgeber nicht durch neue Bestimmungen zu lösen versuchte, sondern lediglich mit Verweis auf die bestehende Rechtslage, betrifft die Geschäftsraummieten während der behördlichen Schließungen. Mit dem Verweis auf das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch, insbesondere der Paragraphen 1096, 1104 und 1105 ABGB²⁶, die unter anderem den Mietzinsbefreiungstatbestand im Falle von außerordentlichen Zufällen - wie zum Beispiel einer Seuche - regeln.

Dass der Bestandsnehmer bei einem verhängten Betretungsverbot des Geschäftslokals keinen Mietzins und keine Betriebskosten zu zahlen hat, ist herrschende

²⁴ BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz), COVID-19-Öffnungsverordnung – COVID-19-ÖV, BGBl. II Nr. 214/2021 idF BGBl. II Nr. 256/2021

²⁵ Kothbauer Christoph (2022), WKO Newsletter, *Newsletter zu Immobiliendienstleistungen vor dem Hintergrund der aktuellen COVID-19-Beschränkungen (Update)*

²⁶ §§1096, 1104 und 1105 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB), JGS Nr. 946/1811 idF BGBl I Nr. 175/2021

Rechtsmeinung. Jedoch geht es hier auch um Detailfragen, wie etwa die Mietzinsminderung bei eingeschränkter Nutzbarkeit der Immobilie.²⁷

Da es sehr wenig Vorjudikatur zu diesem Thema gibt und es sich immer um Einzelfallentscheidungen handelt, sind eine Vielzahl von Gerichtsverfahren anhängig. Deren Ausgang wird für die Auslegung der §§ 1096, 1104 und 1105 ABGB entscheidend sein.

Durch ein richtungsweisendes Urteil vom 17.02.2021 des Landesgerichts für Zivilrechtssachen Wien wurde das COVID19-Virus erstmals als Seuche im Sinne des §1104 ABGB klassifiziert. Das Gericht führte in seinem Urteil folgendes an:

„Die Krankheit „Covid-19“ ist im Hinblick auf die zu ihrer Bekämpfung erlassenen Gesetze und Verordnungen als Seuche im Sinne des § 1104 ABGB anzusehen. Beseitigen oder beschränken die wegen der Pandemie ergriffenen legislativen Maßnahmen die Nutzungsmöglichkeit des Bestandobjektes, sind sie – auch ohne Substanzschädigung des Objektes – als Folge der Pandemie den §§ 1104f ABGB zu unterstellen. Die Preisgefahr bei einem solchen „außerordentlichen Zufall“ trägt – wie bei „gewöhnlichen Zufällen“ gemäß § 1096 Abs 1 ABGB – der Bestandgeber. Die Beurteilung, ob und in welchem Umfang die Gebrauchsfähigkeit des Objektes eingeschränkt ist, richtet sich auch im Anwendungsbereich der §§ 1104f ABGB nach den Grundsätzen des § 1096 Abs 1 ABGB.“²⁸

Diese oben angeführten Beispiele sind exemplarisch für die Vielzahl an Gesetzen, Verordnungen, Urteilen und internen Regelwerken, die in den Pandemiezeiten erlassen wurden, um die Ausbreitung des COVID19-Virus einzudämmen und somit die Bürger_innen zu schützen.

²⁷ Kary Christine (2021), Die Presse 2021/16/08, Vom Staat im Stich gelassen

²⁸ Entscheidungstext LG für ZRS Wien 17.02.2021 39 R 27/21s

Im Gegensatz zu anderen Branchen, die Ihre Belegschaft in Kurzarbeit schicken oder teilweise Mitarbeiter_innen kündigen mussten, lief der Betrieb bei den Hausverwaltungen weiter und der Arbeitsaufwand wurde teilweise sogar größer.

4. Interviews

Zur Erhebung, welche Probleme sich in der COVID19-Pandemie speziell für das Gewerbe der Immobilienverwalter aufgetan haben, wurden drei Experteninterviews mit Mitarbeitern_innen/Geschäftsführer_innen von Hausverwaltungen geführt.

Experteninterviews eignen sich, um einen Einblick in ein Themengebiet zu erlangen. Die Datengewinnung durch ein Experteninterview, hat signifikante Vorteile gegenüber anderen Erhebungsmöglichkeiten, wie etwa der teilnehmenden Beobachtung oder der Feldstudie.²⁹

Ein Experteninterview wird durch folgende Merkmale charakterisiert:

- Die Interviewten müssen Experten in dem Thema sein, zu dem das Interview geführt wird.
- Der Fokus des Interviews muss auf dem Wissen des Befragten liegen, die Person an sich ist eher im Hintergrund.
- Eine hohe Sachbezogenheit in der Führung des Interviews wird mittels Interviewleitfaden gewährleistet.³⁰

Sämtliche Interviews wurden mittels der Software Zoom durchgeführt. Dies hatte einerseits den Vorteil, dass sowohl der Interviewte als auch der Interviewer von Zuhause aus bzw. vom Büro aus das Interview führen konnten. Andererseits konnte das Interview aufgenommen werden, um es in weiterer Folge zu transkribieren. Die Interviews dauerten in etwa 30 – 45 Minuten.

Den Interviewten wurde vorab ein Interviewleitfaden übermittelt, damit sich diese auf die Fragen einstellen konnten.

²⁹ Bogner Alexandra, Littig Beate, Wolfgang Menz (Hrsg.) (2010): Das Experteninterview, Theorie, Methode, Anwendung, Opladen, S 8

³⁰ Monke Stefanie (2007): Das Experteninterview, GRIN, Norderstadt, S 5

Mit folgenden Hausverwaltungen wurden Interviews geführt:

- mit dem Leiter für Wohnimmobilien einer großen Hausverwaltung in Wien.
Betreut werden unter anderem fast 80.000 m² Wohnfläche in Wien.
Mitarbeiteranzahl in etwa 100
Tag des Interviews: 18.03.2022
Kodierung bei Inhaltsanalyse: CS
- mit dem Geschäftsführer einer kleinen bis mittelgroßen Hausverwaltung in Wien, die in etwa 60 Häuser in Wien betreut.
Mitarbeiteranzahl: 4
Tag des Interviews: 31.03.2022
Kodierung bei Inhaltsanalyse: NK
- mit einer kleinen EPU-Hausverwaltung aus Innsbruck
Mitarbeiteranzahl: keine
Tag des Interviews: 07.04.2022
Kodierung bei Inhaltsanalyse: MS

Durch die Auswahl von drei sich in der Größe des Betriebs unterscheidenden Unternehmen ist es möglich, ein breites Spektrum der Probleme abzudecken, die in der Pandemiezeit aufgekommen sind.

4.1. Interviewleitfaden

Die Erstellung eines Interviewleitfadens ermöglicht es dem Interviewer gleichartige Informationen zu einzelnen Themen strukturiert zu erhalten. Der Leitfaden dient zur Eingrenzung und Konkretisierung der Schwerpunkte der Themen. Während des Interviews können sich stets Abweichungen vom Interviewleitfaden ergeben, wenn zu diversen Themen nachgefragt werden muss oder wenn sich neue Themen im Interview ergeben.³¹

Die Fragen des Interviewleitfadens wurden ausformuliert, damit die Interviewpartner die Fragen in der gleichen Form hören und dies somit zu einer Vergleichbarkeit der einzelnen Interviews führt.³²

Der Interviewfaden kann angepasst werden, wenn durch vorherige Interviews neue Erkenntnisse hervorkommen, die in darauffolgenden Interviews ebenfalls thematisiert werden sollen.³³

4.2. Transkript

Alle Interviews wurden aufgenommen und im Anschluss transkribiert. Hierbei kommen die inhaltlich-semantische Transkriptionsregeln von Dresing/Pehl zur Anwendung. Die Interviews wurden wörtlich transkribiert, das heißt u.a.:

- lautsprachliche Ausdrücke werden meist möglichst genau ins Hochdeutsche übersetzt
- Stottern wird geglättet
- Wortverschleifungen werden angepasst

³¹ Gläser Jochen, Laudel Grit (2009): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrument rekonstruierender Untersuchung, 3. Auflage, Wiesbaden, S. 143

³² a.a.O., S. 144

³³ a.a.O., S. 149

- Rezeptionssignale, die während des Redeflusses des Interviewten abgegeben werden, werden ausgelassen
- Interpunktion wird, um die Lesbarkeit des Transkripts zu erhöhen, geglättet³⁴

Die Transskripte wurden anonymisiert als Word-Dokument abgespeichert.

4.3. Methodik zur Analyse der Interviews

Zur inhaltlich strukturierten Analyse der Interviews kommt die Strukturierung durch die deduktive Kategorienanwendung nach Mayring zum Einsatz. Ziel dieser Herangehensweise ist es, durch die Bildung von im Vorhinein festgelegten Kategorien das Material zu strukturieren. Somit können die Arbeitsschritte nachvollziehbar und systematisch analysiert werden.³⁵

Die Strukturierungsdimensionen sind im Vorhinein festzulegen und zu definieren. Diese müssen aus der Fragestellung ableitbar sein und in der Theorie begründbar. Fällt nun ein Textbestandteil unter eine dieser Kategorien, muss dies nachvollziehbar sein. Mayring bezieht sich hierbei auf folgendes Schema:

- 1) Kategoriendefinition – hierbei muss genau definiert werden, welche Materialbestandteile/Interviewteile welcher Kategorie zuzuordnen sind.
- 2) Ankerbeispiele – es werden Beispiele angeführt, die ein Beispiel für eine Kategorie gesehen werden können.
- 3) Kodierregeln – es werden Kodierregeln erstellt, um Abgrenzungsprobleme zu verhindern und eine klare Zuordnung zu ermöglichen.³⁶ (Mayring 2010: 97)

Die folgende Abbildung veranschaulicht den Ablaufprozess der inhaltlichen Analyse:

³⁴ Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2018): *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*. 8. Auflage. Marburg, S. 21

³⁵ Mayring Thomas (2010): *Qualitative Inhaltsanalyse, Grundlagen und Techniken*, 12. Auflage, Beltz, Weinheim und Basel, S. 97

³⁶ a.a.O., S. 97

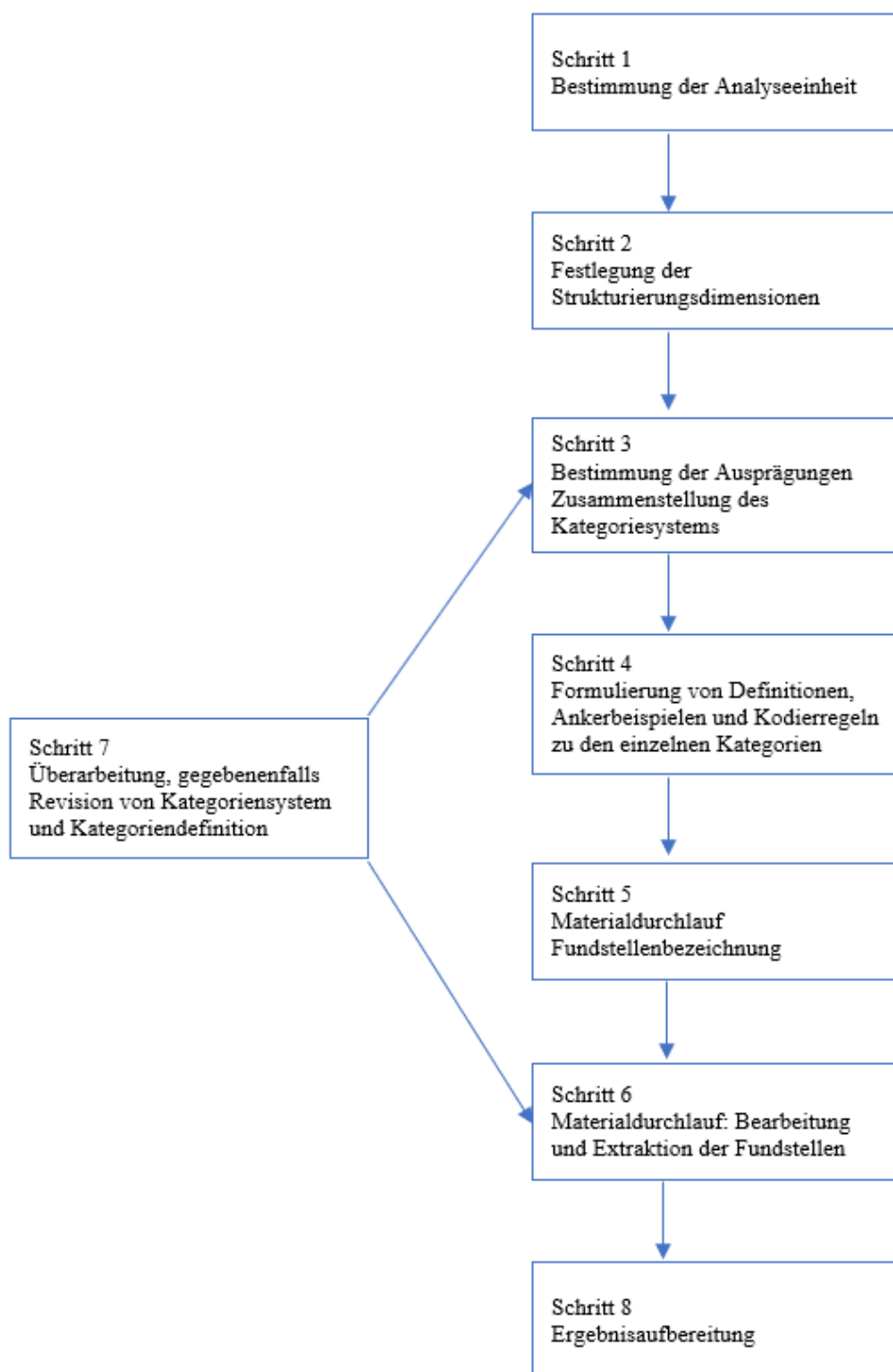


Abbildung 3 Ablaufmodell strukturierender Inhaltsanalyse (allgemein) nach Mayring
- eigene Grafik³⁷

³⁷ Mayring Thomas (2010), S. 98

Kurz nach Beginn des Kodiervorgangs ist ein Probedurchlauf durchzuführen, um zu überprüfen, ob das erhaltene Material mit den davor festgelegten Kategorien übereinstimmen und diese zugeordnet werden können.³⁸

Bei dem Kodierleitfaden handelt es sich um kein starres Gerüst. Es kann im Zuge der Kodierung angepasst werden, wenn sich neue Zusammenhänge oder Kategorien ergeben.³⁹

³⁸ Mayring Thomas (2010), S. 97

³⁹ a.a.O., S. 99

5. Onlineumfrage

Um einen genaueren Einblick in die Probleme, mit denen Hausverwaltungen in den letzten zwei Pandemie Jahren bzw bis zu diesem Zeitpunkt zu kämpfen hatten, zu erlangen, wurde auch ein Onlinefragebogen entworfen und an 204 Hausverwaltungen in Österreich geschickt.

Die Mailadressen der Hausverwaltungen wurden selbständig mit Hilfe einer Google-Suche zusammengestellt. Dabei wurde darauf geachtet, dass aus jedem Bundesland Hausverwaltungen angeschrieben werden, um das gesamte Staatsgebiet abzudecken.

Gegliedert nach Bundesländern bildet sich die Aufteilung wie folgt ab:

Bundesland	Anzahl Hausverwaltungen
Wien	56
Niederösterreich	8
Oberösterreich	21
Salzburg	36
Tirol	19
Steiermark	39
Vorarlberg	13
Kärnten	11
<u>Burgenland</u>	<u>3</u>
Summe	204

Tabelle 2 Auflistung angeschriebener Hausverwaltungen

Primär wurde versucht den Geschäftsführer_innen der jeweiligen Hausverwaltung den Fragebogen zukommen zu lassen. Da jedoch oftmals nur die allgemeinen E-Mail-Adressen (info@, office@, immobilien@ etc) online auffindbar waren, wurden diese zur Kontaktaufnahme verwendet.

Die erste Kontaktaufnahme mit den 204 Hausverwaltungen fand am 29.03.2022 statt. Nach reger Beteiligung am ersten Tag der Aussendung, flachte die Beteiligung stündlich ab. Um die Umfrage abermals in Erinnerung zu rufen, wurden an sämtliche

Hausverwaltungen am 31.03.2022 Erinnerungsmails verschickt, um die Beteiligung zu erhöhen.

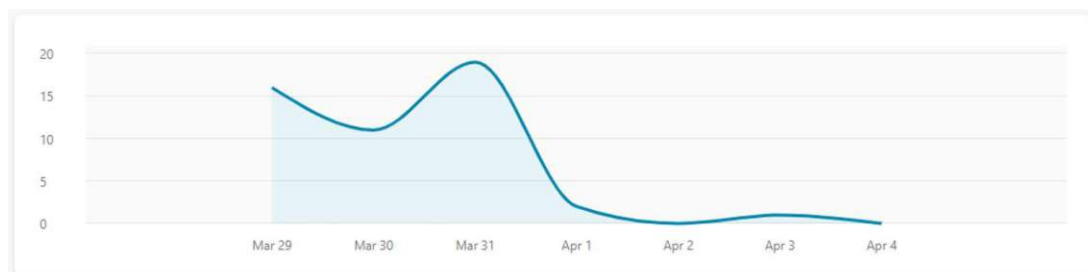


Diagramm 1 Screenshot Teilnahmeverlauf, Typeform⁴⁰

5.1. Umfragetool

Zur Erstellung der Umfrage wurde das Online-Umfragetool von Typeform.com verwendet. Dieses Tool zeichnet sich durch das benutzerfreundliche Design, die einfache und intuitive Handhabung und die guten Weiterverarbeitungsmöglichkeiten der Ergebnisse aus.

Um statistische Schlüsse aus den Ergebnissen ableiten zu können, wurden überwiegend Singlechoice-Fragen bzw. Multiplechoice-Fragen gestellt.

Typeform bietet die Möglichkeit das sog. „Logic“⁴¹ zu verwenden. Logic ermöglicht es einem, dass abhängig von der Wahl der Antwortmöglichkeit man zur einer gewissen Folgefrage weitergeleitet wird. Ist etwa die zutreffende Antwort nicht unter den Antwortmöglichkeiten aufgelistet, hat der/die Teilnehmer_in die Möglichkeit die Antwort „Weitere“ zu wählen. In der Folge kommt die/der Befragte zur Folgefrage, die in offener Weise gestellt wurde, damit die zutreffende Antwort ergänzt werden kann.

⁴⁰Typeform Homepage, www.typeform.com – abgerufen am 20.04.2022

⁴¹ebd.

1 → Maßnahmen während der Corona-Pandemie

a. Welche zusätzliche Software wurde für das Unternehmen angeschafft?

Falls weitere Software angekauft wurde, wählen Sie bitte "Weitere" aus und ergänzen diese.

Choose as many as you like

☐ A Zoom

☐ B Microsoft Teams

☐ C Google Hangouts/Meet

☐ D Cisco

☐ E Cloud-Software

☐ F Weitere

☐ G Keine Angabe

OK ✓

Abbildung 4 Screenshot des Onlineumfrage – Hauptfrage⁴²

1 → Maßnahmen während der Corona-Pandemie

a. Welche zusätzliche Software wurde für das Unternehmen angeschafft?

Type your answer here...

OK ✓ press Enter ↵

Abbildung 5 Screenshot des Onlineumfrage – Folgefrage⁴³

⁴²Typeform

⁴³ebd.

Die Umfrage wurde in einer Weise erstellt, dass jede Frage entweder mit der Antwort „keine Angabe“ oder durch Weiterklicken nicht beantwortet werden musste. Somit wurde sichergestellt, dass der/die Befragte zügig die Umfrage beantworten konnte und nicht gezwungen wurde, eine Frage zu beantworten, die die Person nicht beantworten wollte oder konnte.⁴⁴

Einehbar waren die Ergebnisse der einzelnen Fragen erst, nachdem der gesamte Fragebogen durchgearbeitet und am Schluss „Abschicken“ geklickt wurde. Brach eine/ein Befragter den Fragebogen ab, konnten die bis dahin gegebenen Antworten nicht eingesehen und ausgewertet werden.

Insgesamt wurde der an 204 Hausverwaltungen verschickte Fragebogen-Link 85-mal geöffnet. 62 Hauverwaltungen fingen an den Fragebogen auszufüllen. 49 Personen sind den Fragebogen komplett durchgegangen und haben diesen abgeschickt. Das ergibt eine Abschlussquote von 79%.

Durch das Verhältnis aus verschickten zu beantworteten/abgeschickten Fragebögen ergibt sich eine Beteiligung von 24,02%. Die durchschnittliche Zeit zur Beantwortung des Fragebogens betrug 7 Minuten und 22 Sekunden.

5.2. Auswertung der Onlineumfrage

Die Ergebnisse der Onlineumfrage wurden von der Online-Plattform www.typeform.com als Excel-Dokument heruntergeladen.

Die statistische Auswertung der Daten erfolgte mittels IBM SPSS Statistics 27.00. Für die Auswertung wurden Häufigkeiten und Prozentränge verwendet. Für eine bessere Übersicht wurden zusätzlich Diagramme mit ausgegeben.

⁴⁴ Typeform

6. Analyse Umfrage und Interviews

An der Onlineumfrage nahmen insgesamt 49 Hausverwaltungen aus allen Bundesländern Österreichs teil. Die meisten Personen gaben an, in Wien tätig zu sein. Die wenigsten Hausverwaltungen arbeiten im Burgenland und in Vorarlberg.

	N	%
Burgenla	1	1,5%
Kärnten	3	4,4%
NÖ	11	16,2%
OÖ	9	13,2%
Salzburg	9	13,2%
Steierm	8	11,8%
Tirol	6	8,8%
Vorarlbe	1	1,5%
Wien	20	29,4%

Tabelle 3 Teilnahmeüberblick Onlineumfrage

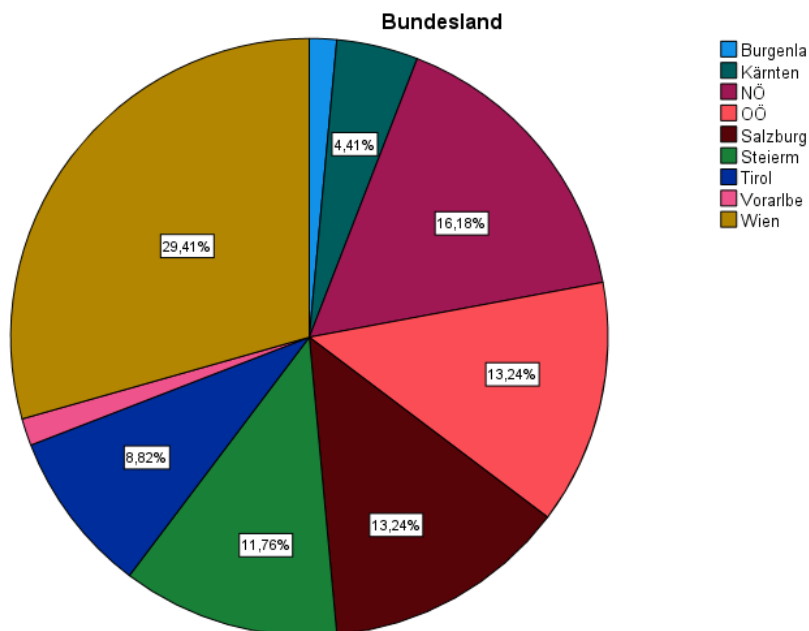


Diagramm 2 Teilnahmeüberblick Onlineumfrage, eigene Grafik

6.1. Angaben zu betreuten Objekten

Bei der Frage nach der Anzahl der betreuten Objekte gaben die Hausverwaltung folgendes an:

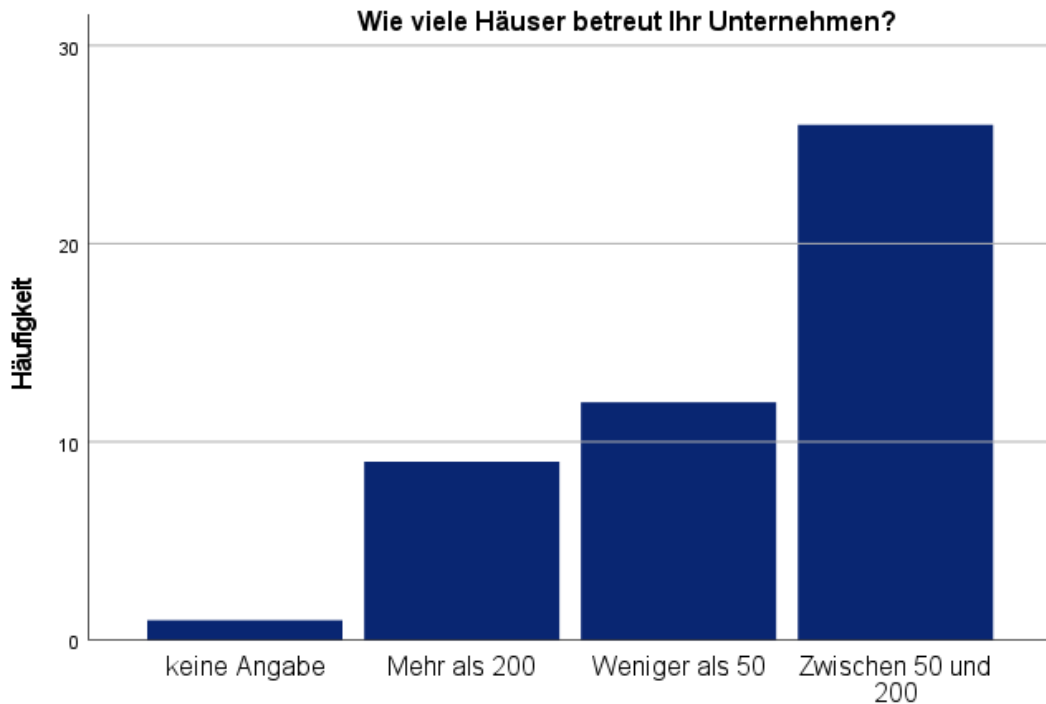


Diagramm 3 Auswertung Onlineumfrage, eigene Grafik

Die meisten Unternehmen gaben an zwischen 50 und 200 Objekte zu betreuen.

Auf die Frage, ob die Hausverwaltungen gewerbliche Mieter, Wohnraummieter oder beides betreuen, wurde angegeben, dass 75,5% sowohl gewerbliche Flächen als auch Wohnraum in ihrem Portfolio haben.

68,8% der befragten Hausverwaltungen gaben an, 1 bis 10 Personen zu beschäftigen, 22,9% der Hausverwaltungen beschäftigen zwischen 11 und 30 Mitarbeiter und 8.3% hingegen mehr als 30 Personen.

6.2. Lockdowns

Das Gewerbe der Immobilienverwalter kam in der Coronapandemie nicht zum kompletten Stillstand. Auch die gesetzlich verordneten Lockdowns änderten zwar die Arbeitsweise der Hausverwalter, aber nicht die Arbeit an sich. Andere Gewerbe wie etwa das der Immobilienmakler hatten merklich weniger Arbeit bzw. brach zeitweise das gesamte Geschäft weg. Mieter_innen waren nicht mehr auf der Suche nach neuen Wohnungen und Makler boten keine Besichtigungstermine an. Einerseits weil die Nachfrage eingebrochen war, andererseits, weil es zeitweise gesetzlich verboten war.⁴⁵

Bei den Hausverwaltern war dies jedoch nicht der Fall - gerade in der Zeit, als sämtliche Wohnungsbewohner_innen dazu aufgefordert bzw. dazu gezwungen wurden, ihr Zuhause nicht zu verlassen. Speziell im ersten Lockdown wurde befürchtet, dass Wohnungsbewohner_innen durch die vermehrte Zeit in ihrer Wohnung besonderes Augenmerk auf Schäden im Haus legen würden. Darüber hinaus wurde angenommen, dass es in dieser außerordentlichen Zeit zu mehr Streitigkeiten zwischen den verschiedenen Hausbewohner_innen kommt.⁴⁶

Dies war jedoch im ersten Lockdown nicht der Fall.

„Also Lockdown 1 war das reine Idyll. Da war gar nichts mehr los. Von einem Tag auf den anderen hat das Telefon geschwiegen, es hat keine verlegten Schlüssel mehr gegeben, nix. Keine verstopften Abflussrohre. Keine Ahnung: Die Hausverwaltung sollte mir doch einmal und das müsste doch die Hausverwaltung . . . nix dergleichen. Es war völlig friedlich und entspannt. So ruhig wie nie mehr wieder.“⁴⁷

„Der Vorteil war aber, dass der erste Lockdown sehr still war, also von den Mietern her. Dachte ich jetzt, da kommen jetzt irgendwelche Wellen von Anfragen, weil man jetzt zuhause ist und man hat Zeit, jetzt eine Mail an den

⁴⁵ Kary Christine, Hecht Judith (2020), Die Presse 2020/04/16, *Wie Wohnhäuser in der Krise verwaltet werden*

⁴⁶ ebd.

⁴⁷ Interview MS: lfd. Nr. 47

Hausverwalter zu schreiben oder anzurufen, aber das war gar nicht. Es war wirklich total ruhig. Fast erschreckend und dadurch hat das natürlich das Ganze ein bisschen abgebremst.“⁴⁸

Im ersten Lockdown schienen die Bewohner_innen in einer gewissen Schockstarre zu sein.⁴⁹

Neben der Schockstarre im ersten Lockdown nannten die Interviewpartner noch folgende weitere Ursachen für den geringeren Aufwand im Bereich Immobilienverwaltung Wohnraum: Einerseits war in dieser Zeit ein regelmäßiger Anlassgrund für Streit nicht mehr existent: Besuche. Wenn Gästeparkplätze durch Dauerparker belegt waren, störte das niemanden, da aufgrund der eingeschränkten Mobilität die Bewohner kaum Gäste empfangen.⁵⁰

Weiters könnte ein Grund für den geringeren Kontakt zu den Hausverwaltungen in den Lockdowns – insbesondere im ersten Lockdown – der gewesen sein, dass sich die Probleme im Haus bzw. der Wohnung im Verhältnis zur Pandemie relativiert haben und einfach nicht mehr als so wichtig wahrgenommen wurden.

Große Gebrechen - wie etwa Wasserschäden - wurden weiterhin an die Hausverwaltungen gemeldet, aber kleinere, vernachlässigbare nicht. Auch hatten die Hausbewohner_innen mehr Zeit, um sich selbst den kleineren Reparaturen zu widmen: mit etwas handwerklichem Geschick und Zeit konnte zum Beispiel eine klemmende Türe auch selbst mit dem Inbusschlüssel eingestellt werden.⁵¹

Ein essenzieller Bereich der Hausverwaltung ist die Kommunikation mit den Bewohner_innen der verschiedenen Häuser. „*Unser Job lebt von der Kommunikation. Was sonst durch Zuruf funktioniert, muss nun per E-Mail oder Telefonat weitergegeben werden*“⁵².“ so Udo Weinberger, Sprecher der Verwalter und

⁴⁸ Interview NK: lfd. Nr. 44

⁴⁹ Interview MS: lfd. Nr. 48

⁵⁰ a.a.O., lfd. Nr. 39

⁵¹ Interview CS: lfd. Nr. 44

⁵² Kary et al 2020

Vorstandsmitglied im ÖVI – dem Österreichischen Verband der Immobilientreuhänder.⁵³

Der Kontakt zu den Bewohner_innen reduzierte sich merklich. Anrufe und direkte persönliche Kontakte wurden durch E-Mailverkehr ersetzt. Das half besonders in der strukturierten Abarbeitung der Anliegen, da E-Mails schneller kategorisiert, weitergeleitet und abgelegt werden können.⁵⁴

Nach einer gewissen Umstellungsphase vom Normalbetrieb auf Homeoffice bzw. Anwesenheitsrotation, stellten sich die Hausverwaltungen gut auf die neue Situation ein.

„Das hätte ich mir nie so gedacht. Ich dachte, die Leute sind zu Hause und denken sich: OK, jetzt habe ich Zeit den Riss in der Wand endlich mal zu bemängeln, aber das war gar nicht so, wirklich. Müssen wir die Mieter auch einmal loben und sich bedanken.“⁵⁵

⁵³ Kary et al 2020

⁵⁴ Interview NK: lfd. Nr. 41

⁵⁵ a.a.O.: lfd. Nr. 42

6.3. COVID-19-Präventionsmaßnahmen

	Häufigkeiten	Prozente
Information der Mitarbeiter über Hygienemaßnahmen	34	69,38
Homeoffice-Rotation	29	59,18
Limitierung der maximalen Personenzahl pro Raum	27	55,1
Freiwilliges Homeoffice	26	53,06
Maskenpflicht am Arbeitsplatz	22	44,89
Maskenpflicht nur abseits des Arbeitsplatzes	18	36,73
Installation von Trennwänden	16	32,65
Änderung der Sitzplatzaufteilung	14	28,57
PCR-Tests im Unternehmen	13	26,53
Implementierung von Plänen bei Coronafällen	11	22,44
Verpflichtendes Homeoffice	9	18,4
Impfkampagnen im Unternehmen	8	16,32
Erhöhung der Reinigungsintervalle	7	14,28
Weitere Präventionsmaßnahmen	5	10,2
Keine Angabe	4	8,16
Luftreinigungsgeräte	4	3,16
Impfungen durch Betriebsarzt	0	0

Tabelle 4 Auswertung Onlineumfrage

Die Teilnehmer der Onlineumfrage wurden gefragt, welche Präventionsmaßnahmen in ihrem Betrieb umgesetzt wurden.

Neben der Information über Hygienemaßnahmen wurden die Maßnahmen Homeoffice-Rotation: Einteilung in Präsenzteams, Limitierung der maximalen Personenanzahl pro Raum und freiwilliges Homeoffice von einer Mehrheit der Befragten umgesetzt.

6.4. Homeoffice

„Also die Hausverwaltung ist eigentlich eine prädestinierte Branche, die gut aus dem Homeoffice arbeiten kann.“⁵⁶

Die Einführung des Homeoffice wurde zwar nicht gesetzlich vorgeschrieben, jedoch den Unternehmen und deren Mitarbeiter_innen nahegelegt. Gemäß § 2h (1) AVAG liegt Homeoffice dann vor, wenn der Arbeitnehmer *„regelmäßig Arbeitsleitungen in der Wohnung erbringt. Der Wohnungsbegriff umfasst die eigene Wohnung und Räumlichkeiten naher Angehöriger, schließt aber öffentliche Orte aus.“⁵⁷*

Eine Homeoffice-Vereinbarung ist schriftlich abzuschließen. Es besteht weder für den/die Arbeitgeber_in noch für den/die Arbeitnehmer_in ein gesetzlicher Rechtsanspruch auf Abschluss einer Homeoffice-Vereinbarung. Der Gesetzgeber sieht in der Neufassung des AVAG vor, dass die notwendigen Arbeitsmittel (Handy/Laptop/Internet etc) für das Homeoffice vom dem/der Arbeitgeber_in bereitzustellen sind.⁵⁸

Die Einführung des Homeoffice war ein effektives Mittel, um soziale Kontakte unter der Belegschaft zu verringern und somit eine Corona-Cluster-Bildung zu verhindern.

„Kontakt und Interaktionen zu reduzieren, gehört zu den wichtigsten Maßnahmen, um die Ausbreitung des Virus in der Bevölkerung zu verhindern, da es zu einer Reduktion der Ansteckungswege insb. im Zusammenhang mit Superspreading Events kommt.“⁵⁹

Fast alle Hausverwaltungen stellten nach Ausbruch der Pandemie auf Homeoffice um – zumindest während der Lockdowns. Diese Umstellung brachte einige Neuerungen hervor, die die Unternehmen vor unterschiedliche Herausforderungen stellten.

⁵⁶ Interview CS: lfd. Nr. 32

⁵⁷ Hitz Wolfram (2021), Homeoffice-Neuregelung 2021. In: Zeitschrift für Arbeits- und Sozialrecht, Band 2, S 93

⁵⁸ ebd.

⁵⁹ S2 - Krisenstab COVID-19, BMSGPK, Fachliche Begründung zur 6. Schutzmaßnahmenverordnung, 2021

Wenige Hausverwaltungen gaben schon vor dem Ausbruch der Pandemie ihren Mitarbeiter_innen die Möglichkeit Arbeiten von Zuhause aus zu erledigen. Dies hing oftmals damit zusammen, dass die Verwaltung noch nicht digitalisiert wurde. Wenn sämtliche zur Arbeit notwendigen Dokumente lediglich im Papierhausakt liegen und noch nicht digital am Server abrufbar sind, erschwert dies die Arbeit vom Homeoffice aus bzw macht sie sogar unmöglich.

„Hausverwaltung ist ja einmal grundsätzlich würde ich einmal sagen 70-80 % ohnehin Callcenter und E-Mail-Beantworten, was gut geht. Aber wenn man die ganzen Dokumente digital abrufen kann und nicht im Papierhausakt nachforschen muss, funktioniert es natürlich.“⁶⁰

Die gesamte Belegschaft ihre Arbeit aus vom Homeoffice erledigen zu lassen, ist bei Hausverwaltung nicht möglich. Mindestens eine Person hat immer in der Kanzlei zu sein. Die Post muss entgegengenommen und geöffnet werden. Der Empfang sollte stets besetzt sein, falls trotz Lockdown jemand persönlich vorbeikommt. Eine weitere Aufgabe dieser Journaaldienste war es Handwerkern Schlüssel auszuhändigen, damit diese die diversen Immobilien instand halten können. Dringende, unaufschiebbare Arbeiten in den Häusern waren auch während den Lockdowns zu erledigen.⁶¹

Fast zwei Drittel (siehe Tabelle 4) der befragten Hausverwaltungen gaben dann, dass ihre Belegschaft in Homeoffice-Rotationsteams eingeteilt wurde. Da heißt, dass Teams gebildet wurden, die gleichzeitig im Unternehmen anwesend sind bzw. zur gleichen Zeit vom Homeoffice aus arbeiten. Somit konnte das Risiko der Infektion der gesamten Belegschaft verringert werden.

Um effizient vom Homeoffice aus arbeiten zu können, musste abgesehen von den digitalen Dokumenten auch die Infrastruktur den neuen Anforderungen entsprechen. Alte Telefonanlagen z.B. mussten umgerüstet werden, um Anrufe weiterleiten zu können.⁶² Zusätzliche Laptops und Handys wurden angeschafft, VPN-Zugänge wurden eingerichtet und Mitarbeiter_innen wurden darin geschult, wie man diese

⁶⁰ Interview CS: lfd. Nr. 32

⁶¹ ebd.

⁶² Interview NK: lfd. Nr. 29

VPN-Zugänge nutzt. Auch wenn die Infrastruktur nach einer gewissen Anlaufphase hergestellt werden konnte, war das Arbeiten für die Mitarbeiter_innen oftmals erschwerlich von Zuhause aus. In den Lockdowns waren häufig alle Familienmitglieder wochenlang Zuhause, die Kinder mussten von den Eltern im Homeschooling unterrichtet werden und es gab teilweise keinen getrennten Raum, in dem sich Mitarbeiter_innen zurückziehen konnten, um dort in Ruhe zu arbeiten. Unter diesen Umständen eine 40-Stunden-Arbeit zu verrichten, ist extrem anstrengend und kaum machbar. Kinder *„verstehen das nicht, wenn es heißt, die Mama muss jetzt 8 Stunden arbeiten und kommst bitte wieder um 17 Uhr. Also das ist natürlich wo auch die Mitarbeiter gesagt haben: ich kann nicht 8 h leisten. Ich tue mein Möglichstes. Ich schau, dass alles was ich machen kann passt, dass nichts brennt.“*⁶³

Ein weiteres Problem mit den Hausverwaltungen aufgrund der Lockdowns konfrontiert waren, war die Einschulung neuer Mitarbeiter_innen. Eine Hausverwaltung berichtete, dass eine alleinerziehende Mutter während der Pandemie neu eingestellt wurde. Die Einschulungsdauer einer Verwaltungsassistentin beträgt normalerweise 3 Monate. Da die Mutter viel Zuhause sein musste, um sich um ihr Kind zu kümmern, verschleppte sich die Einschulung. Aus der Distanz jemandem sämtliche Fragen zu beantworten und Abläufe zu erklären, stellte eine große Schwierigkeit da.⁶⁴

*„Es ist schon so schwierig jemanden auszubilden und Corona macht es jetzt nicht gerade leichter.“*⁶⁵

⁶³ Interview CS: lfd. Nr. 33

⁶⁴ Interview NK: lfd. Nr. 30

⁶⁵ ebd.

6.5. 3G am Arbeitsplatz

„Gemäß § 9 Abs 1 der 3. COVID-19-MV dürfen Arbeitsorte, an denen physische Kontakte zu anderen Personen nicht ausgeschlossen werden können, von Arbeitnehmern nur betreten werden, wenn sie über einen 3-G-Nachweis verfügen. Nicht als derartige Kontakte gelten höchstens zwei physische Kontakte pro Tag, die im Freien stattfinden und jeweils nicht länger als 15 Minuten dauern. Bis einschließlich 14. 11. 2021 gilt eine Übergangsfrist. In dieser Zeit muss der Arbeitnehmer durchgehend eine FFP2-Maske tragen, wenn er über keinen 3-G-Nachweis verfügt.“⁶⁶

Ob die 3G-Regelungen der Regierung eine Auswirkung auf die Hausverwaltungen gehabt haben, kommt sehr stark auf die Größe der Hausverwaltung an.

Als eine EPU-Hausverwaltung konnte die Interviewpartnerin MS keine Auskünfte über mögliche arbeitsrechtliche Probleme im Zusammenhang mit den gesetzlichen Coronapräventionsmaßnahmen geben. Weder mussten neue Einrichtungsgegenstände angeschafft noch 3G-Nachweise kontrolliert werden oder Mitarbeiter_innen in das Homeoffice geschickt werden.⁶⁷

Die größte interviewte Hausverwaltung mit in etwa 100 Mitarbeiter_innen berichtete, dass bei ihnen im Unternehmen eine 2G-Strategie gefahren wurde. Obwohl eine große Mehrheit der Mitarbeiter_innen sämtliche empfohlenen Corona-Schutzimpfungen sich verabreichen ließen, mussten sich alle Mitarbeiter_innen, die ins Büro gingen, auch PCR testen – egal welchen Impfstatus sie innehatten. Diese unternehmensinterne Vorschrift galt nicht nur während der Hochphasen der Pandemie (Lockdown), sondern auch bei einem relativ niedrigen Infektionsgeschehen. Von der gesamten Belegschaft wurden diese Vorschriften akzeptiert und es kam zu keinen Kündigungen aufgrund

⁶⁶ Gerhartl Andreas (2021), Corona: Verschärfungen am Arbeitsplatz Masken, 3-G-Regel, Impfpflicht etc. In: *Arbeits- und Sozialrechtskartei*, Band 11/2021, S 410

⁶⁷ Interview MS: lfd. Nr. 75

der 3G-Regelung – weder von Arbeitnehmerseite noch von Arbeitgeberseite. Ungeimpfte Arbeitnehmer_innen arbeiteten vermehrt im Homeoffice.⁶⁸

6.6. Kündigungen während der Pandemie

In den ersten zwei Jahren der Pandemie wurden einerseits kaum Mitarbeiter_innen gekündigt, andererseits kündigten Mitarbeiter_innen auch kaum. 43 der 49 Hausverwaltungen gaben an keine Mitarbeiter_innen in der bisherigen Pandemiezeit gekündigt zu haben.

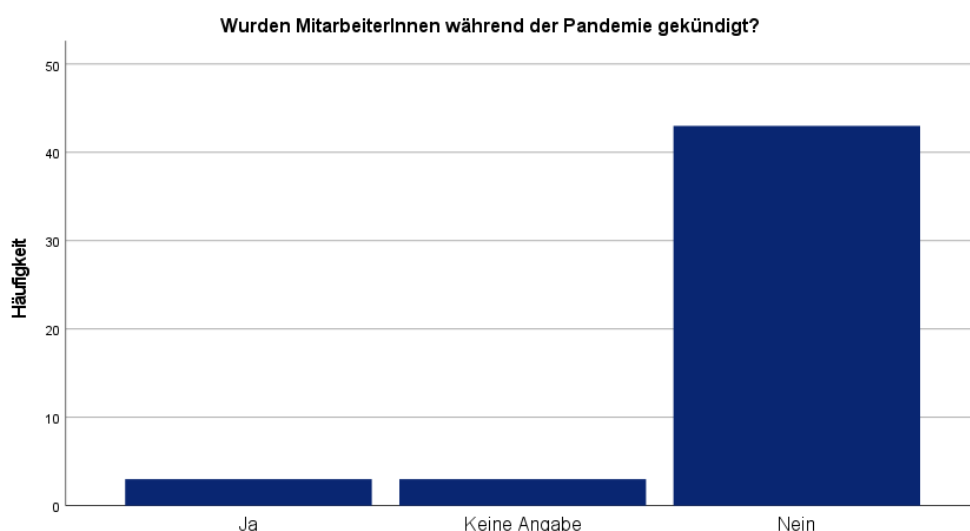


Diagramm 4 Auswertung Onlineumfrage: eigene Grafik

Ebenso kündigten kaum Mitarbeiter – 33 Hausverwaltungsunternehmen berichteten von keinen Kündigungen und 8 gaben an, dass nicht mehr Mitarbeiter_innen als sonst gekündigt haben. Bloß 6 Hausverwaltungen hatten Kündigungen von Mitarbeiter_innen zu verzeichnen.

⁶⁸ Interview CS: lfd. Nr. 2

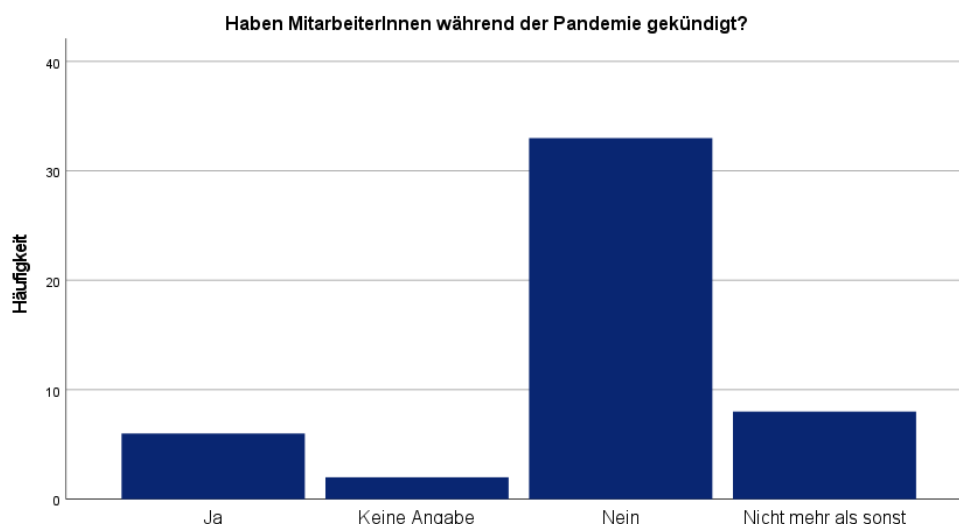


Diagramm 5 Auswertung Onlineumfrage: eigene Grafik

Auf die Folgefrage nach den Neuanstellungen während der Pandemie kam die Umfrage zu folgendem Ergebnis:

Konnten MitarbeiterInnen, die das Unternehmen verlassen haben, sofort ersetzt werden?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja	4	8,2	8,2	8,2
	keine Angabe	28	57,1	57,1	65,3
	Nein	17	34,7	34,7	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 5 Auswertung Onlineumfrage

Ein Großteil (57,1%) der Befragten wollte zur Nachbesetzung der vakanten Stellen keine Angabe machen. 34,7% berichteten jedoch, dass die freigewordenen Stellen nicht nachbesetzt werden konnten. Trotz der hohen Arbeitslosigkeit vor und vor allem während der Pandemie zeigt dieses Drittel der Befragten ein Phänomen auf, das in sämtlichen Branchen zu Schwierigkeiten führt: Der Fachkräftemangel

6.7. Fachkräftemangel

„Natürlich wollen wir auch nicht auch den x-Beliebigen nehmen, aber wir haben auch unsere Anforderungen und Anforderungsprofile schon mehr als 50% runtergeschraubt.“⁶⁹

Laut dem Fachkräft radar der Wirtschaftskammer Österreich betrifft der Fachkräftemangel in Österreich alle Branchen. In einer im Dezember 2020 erstellten Studie des Instituts für Bildungsforschung in Wirtschaft leiden 62% der befragten Betriebe unter einem starken Fachkräftemangel. 81% der Betriebe gaben an von dem vorherrschenden Fachkräftemangel betroffen zu sein.⁷⁰

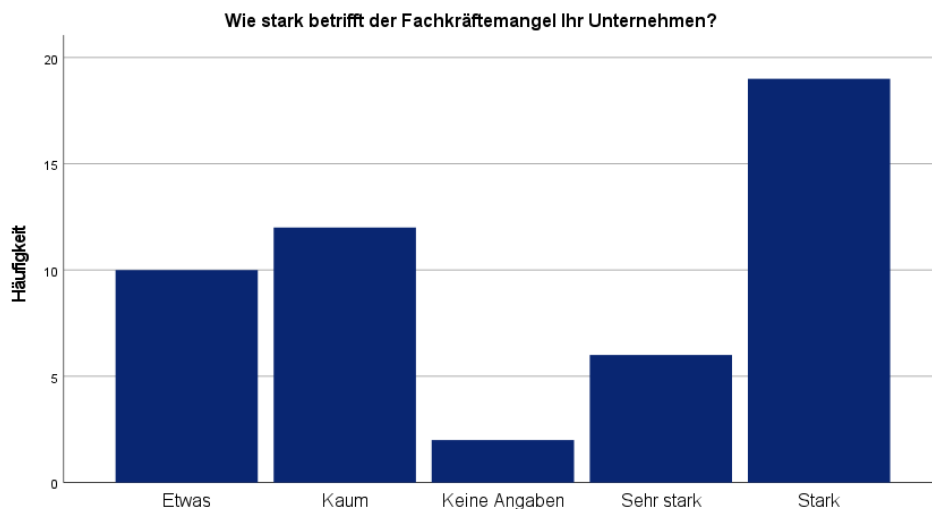


Diagramm 6 Auswertung Onlineumfrage, eigene Grafik

Die Auswertung der Onlineumfrage bestätigte, dass die Branche der Hausverwalter in Bezug auf den Fachkräftemangel keine Ausnahme darstellt. 38,8% der Befragten

⁶⁹ Interview CS: lfd. Nr. 22

⁷⁰ Dornmayr Helmut, Rechberger Marlis (2020): Unternehmensbefragung zum Fachkräftebedarf/-mangel 2020, Fachkräft radar 2020, In: ibw-Forschungsbericht Nr. 204 im Auftrag der WKO, Wien

gaben an, dass sie der Fachkräftemangel stark betrifft. 12,2% betraf der Fachkräftemangel sogar sehr stark.

Am Anfang der Pandemie war noch Bewegung am Arbeitsmarkt. Viele Arbeitnehmer_innen suchten nach neuen Jobs, die einerseits eine gewisse Sicherheit boten und andererseits auch vom Homeoffice aus zu erledigen waren. Diese Phase war nun vorbei und es wurde schwerer geworden qualifizierte Mitarbeiter_innen zu finden. Einerseits bewerben sich kaum Leute auf offene Positionen und andererseits entsprechen die, die sich bewerben, nicht dem Anforderungsprofil.⁷¹

Um dennoch die vakanten Positionen im Unternehmen besetzen zu können, änderten Hausverwaltungen teilweise ihren Recruiting-Prozess. Stellenbeschreibungen wurden mittels teurer Schaltungen auf Portalen wie karriere.at sichtbar. Offene Stellen wurden auch auf sozialen Medien wie LinkedIn, Facebook und Instagram geteilt. Vereinzelt wurde auch auf die Dienste von Personalberatern zurückgegriffen.

Abgesehen von den Bewerbungen der offenen Stellen, mussten auch die Anforderungsprofile heruntergeschraubt werden – teilweise bis zu 50 %. So wurden früher Verwalterstellen wie folgt ausgeschrieben:

- 3-5 Jahre Erfahrung in der Immobilienverwaltung
- Programmspezifische Kenntnisse
- Erfahrung im Wohnungseigentumsgesetz
- Ggf. Jurist⁷²

Das jetzige Anforderungsprofil enthält nur noch: Verwaltung mit Erfahrung

Als Erklärungsversuch für die schwierige Suche nach Mitarbeiter_innen führte eine Hausverwaltung an, dass die coronabedingten Kündigungswellen vorbei seien und die Mitarbeiter_innen auch bei gewisser Unzufriedenheit mit der derzeitigen sicheren Arbeit diese nicht gewillt seien aufzugeben. Die Anforderungen der Mitarbeiter_innen an sich selbst seien während der Pandemie ebenfalls zurückgeschraubt worden.⁷³

⁷¹ Interview CS: lfd. Nr. 22

⁷² ebd.

⁷³ ebd.

Besonders schwierig gestaltete sich bei Hausverwaltungen die Suche nach Teilzeitmitarbeiter_innen. Als sich bei einer Hausverwaltung in Wien niemand auf einen Teilzeit-Buchhaltungsjob bewarb, wurde auf 40 Stunden erhöht und das Gehalt dementsprechend angepasst, was dann zu einer erfolgreichen Anstellung führte.⁷⁴

6.8. Veränderung des Arbeitsaufwandes während der Pandemie

Die Onlineumfrage ergab bei der Frage nach der Veränderung des Arbeitsaufwandes ein aufschlussreiches Bild. Die meisten Unternehmen aus der Stichprobe konnten eine Zunahme des Arbeitsaufwandes während der Pandemie verzeichnen. 42,8% der Befragten gaben dabei an, eine Arbeitsaufwandssteigerung von mehr als 10% bzw. 20% während der Pandemie erlebt zu haben. 14 Unternehmen berichteten von einer Vergrößerung des Arbeitsaufwandes um 30 – 50 %. Lediglich vier Unternehmen gaben an, dass der Arbeitsaufwand um 10% bzw. 20% gesunken sei. Zehn Unternehmen enthielten sich einer Antwort.

Um wieviel Prozent stieg/fiel der Arbeitsaufwand aufgrund der Coronapandemie in etwa?

⁷⁴ Interview NK: lfd. Nr. 19

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	'-10 %	2	4,1	4,1	4,1
	'-20 %	2	4,1	4,1	8,2
	'+10 %	11	22,4	22,4	30,6
	'+20 %	10	20,4	20,4	51,0
	'+30 %	7	14,3	14,3	65,3
	'+40 %	4	8,2	8,2	73,5
	'+50 %	3	6,1	6,1	79,6
	Keine Angabe	10	20,4	20,4	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 6 Auswertung Onlineumfrage

Bei der Beurteilung des Arbeitsaufwandes ist primär zu unterscheiden, welche Objekte eine Hausverwaltung in ihrem Portfolio hat. Es ist zwischen gewerblich genutzten Objekten und Wohnraum zu differenzieren. Innerhalb dieser zwei Kategorien ist ebenfalls zu unterscheiden. Bei Wohnraumvermietung wird in klassische Zinshäuser und Wohnungseigentumsobjekte unterteilt. Bei gewerblich genutzten Objekten in Mieter_innen, die mit ihrem Gewerbe stark von der Pandemie betroffen wurden, und welche, auf die die Pandemie kaum bzw. keine Auswirkungen hatte.

Des Weiteren ist zu unterscheiden, ob es sich bei der Tätigkeit um reine Verwaltungstätigkeit handelt oder um projektbezogene Arbeiten, wie etwa die Sanierung eines Teiles des Hauses oder Instandhaltungsarbeiten.

Gewerblich genutzte Objekte

Bei Büro- und Geschäftsraummieten führte die Pandemie jedenfalls zu einem Mehraufwand in der Verwaltung. Mieter, die die Jahre zuvor kaum Kontakt zu Hausverwalter_innen hielten und als „pflegeleicht“ galten, standen aufgrund der gesetzlichen Vorschriften vor enormen Herausforderungen. In den bisher vier Lockdowns musste ein Großteil der Geschäftslokale wegen des Betretungsverbots schließen. Reine Büros durften zwar weiterhin offenbleiben, jedoch wurden bei

manchen Unternehmen die Mitarbeiter in Kurzarbeit geschickt bzw. verrichteten die Angestellten die Arbeit von Zuhause aus.⁷⁵

Bei diesen Mietverhältnissen kam es während der Pandemie zu einem Mehraufwand. Die rechtliche Unsicherheit, die teilweise bis jetzt noch andauert, erforderte erheblich mehr Kontakt zwischen den Hausverwaltungen und Mieter_innen als bisher.

Voraussetzung, um einen staatlichen Fixkostenzuschuss zu erhalten, war die sogenannte Schadensminimierungspflicht.

„Die Richtlinien zum Fixkostenzuschuss und Verlustersatz sehen eine Schadensminderungspflicht vor. Unternehmen müssen alles Zumutbare leisten, um ihre Kosten und damit die Höhe der beantragten Förderungen zu reduzieren. Kommt es zu Verletzungen der Schadensminderungspflicht, bestehen Rückforderungsansprüche der COFAG.“⁷⁶

Mieter_innen waren somit gesetzlich dazu verpflichtet einen Mietzinserlass bzw. eine Mietzinsreduktion zu verlangen, um einen staatlichen Fixkostenzuschuss zu erhalten.

Teilweise konnten die Hausverwaltungen mit den gewerblichen Mietern Kompromisse bezüglich der Miete in den Lockdown-Monaten schließen. Abhängig von der Art des Gewerbes und dem Verhältnis zwischen Mieter_in und Hausverwaltung dauerte die Konsensfindung unterschiedlich lang. Bei Frisören gab es zum Beispiel schon frühzeitig die Rechtsauffassung, dass diese während der Geltung der Betretungsverbote keine Miete zu zahlen hatten. *„Wenn man auch wirklich einen Konsens sucht, dann sind das zwei Mails. Der Mieter schreibt: „Ich hätte gern eine Mietzinsminderung.“ Dann schreibt man Ja oder Nein und die Sache ist erledigt.“⁷⁷*

⁷⁵ Interview CS: lfd. Nr. 8

⁷⁶ COFAG COVID-19 Finanzierungsagentur des Bundes GmbH, APA, (2021), *Fixkostenzuschuss und Verlustersatz: Gesetz schafft Klarheit bei Geschäftsmieten*, https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20211217_OTS0138/fixkostenzuschuss-und-verlustersatz-gesetz-schafft-klarheit-bei-geschaeftsmieten - abgerufen am 01.03.2022

⁷⁷ Interview NK: lfd. Nr. 4

Gab es krisenbedingt eine erhöhte Kompromissbereitschaft der Vermieter in Bezug auf Zahlungsrückstände?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja	39	79,6	79,6	79,6
	Keine Angabe	2	4,1	4,1	83,7
	Nein	8	16,3	16,3	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 7 Auswertung Onlineumfrage

Die große Mehrzahl der befragten Hausverwaltungen berichtete von einer erhöhten Kompromissbereitschaft der Vermieter_innen in Bezug auf Zahlungsrückstände. Fast 80 % der Vermieter_innen fanden mit den Mieter_innen einen Kompromiss in Bezug auf die Miete.

Wurden vermehrt Mietzins-/Räumungsklagen eingebracht?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja	5	10,2	10,2	10,2
	keine Angabe	2	4,1	4,1	14,3
	Nein	42	85,7	85,7	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 8 Auswertung Onlineumfrage

Aufgrund der erhöhten Kompromissbereitschaft seitens der Vermieter_innen kam es während der Pandemie zu keiner Erhöhung der Mietzins-/Räumungsklagen. 42 Hausverwaltungen (85,7%) gaben an, nicht mehr Klagen als in vorherigen Zeiträumen eingebracht zu haben.

In anderen Fällen dauerten die Verhandlungen über die Mietzinszahlungen während der Lockdownzeit an. Es kamen rechtliche Fragen auf, zu denen es keine einheitliche Rechtsansicht gab. Ist Miete zu bezahlen, wenn im Restaurant keine Gäste bewirtet werden dürfen, aber ein Lieferservice betrieben wird? Wenn ja, in welchem Ausmaß darf Miete verlangt werden? Was passiert mit einem Einzelhandelslokal, das nebenbei noch einen Onlineversand betreibt und dafür das Lager des Geschäftslokals nutzt? Mit

all diesen Fragen mussten sich Hausverwaltungen in der Coronazeit befassen, was teilweise zu einem beträchtlichen Mehraufwand führte.⁷⁸

„Wir haben ein paar Mieter, die es auf hart spielen, wo es immer noch nicht entschieden ist, wo es Fälle bei Gericht dann gibt.“⁷⁹

Wohnraum – Zinshäuser

In der Verwaltung von Wohnraum ist im Vergleich zu vorherigen Jahren teilweise weniger Arbeit angefallen. Zwar gab es eine spezielle Coronagesetzgebung für Wohnungsmieten, die Mieter_innen vor Delogierungen und Mietzinsforderungen schützten, jedoch kam diese in der Praxis eher kaum zur Anwendung.⁸⁰

Laut einem Interviewpartner sind lediglich zwei Mieter_innen aus dessen 800-1000 Wohnungs-Portfolio an ihn herangetreten, um die neue gesetzliche Möglichkeit der Mietzinsstundung zu vereinbaren.⁸¹

Bezüglich Mietzinsrückständen ergab die Onlineumfrage kein eindeutiges Ergebnis.

Kam es vermehrt zu Mietzinsrückständen im Vergleich zu vorherigen Jahren?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja	23	46,9	46,9	46,9
	Keine Angabe	4	8,2	8,2	55,1
	Nein	22	44,9	44,9	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 9 Auswertung Onlineumfrage

⁷⁸ Interview CS: lfd. Nr. 56

⁷⁹ ebd.

⁸⁰ § 1 2. COVID-19-JuBG

⁸¹ Interview CS: lfd. Nr. 57

23 Hausverwaltungen (46,9%) gaben an, dass es sehr wohl vermehrt Mietzinsrückständen während der Pandemie gekommen ist. Fast gleich viele Befragte (44,9%) hingegen berichteten, dass es zu keiner Vermehrung von Mietzinsrückständen gekommen sei. Grund dafür könnte sein, dass hier nicht zwischen Wohnraummieter_innen und gewerblichen Mieter_innen differenziert wurde.

Gemäß den geführten Interviews kann eindeutig gesagt werden, dass es bei gewerblichen Mieter_innen – zum Beispiel Restaurants oder Einzelhandelsgeschäfte, die behördlich geschlossen wurden – es jedenfalls zu Mietzinsrückständen gekommen ist, wenn sich die Mieter nicht mit der Hausverwaltung einigen konnten.

Beim Wohnraum hingegen kam es bisher zu eher wenigen Mietzinsrückständen.

Generell kam es in der Zeit der Pandemie zu weniger Wohnungswechseln, die in der Regel mit mehr Arbeitsaufwand für die Hausverwaltungen verbunden sind.

Wohnraum – WEG-Objekte

Insbesondere bei WEG-Objekten kam es durch die Pandemie zu einer Veränderung der Arbeitsweise. Prinzipiell sind Hausverwaltungen verpflichtet, alle zwei Jahre eine Hauseigentümerversammlung abzuhalten. Bei der Abhaltung der Eigentümerversammlungen traten angesichts der geltenden Coronaschutzbestimmungen Probleme auf.

Eigentümerversammlungen werden üblicherweise nicht während der Sommermonate abgehalten, da die Eigentümer zu dieser Zeit häufig verreist sind. Bisher hatte die Pandemie saisonale Effekte, das heißt, in der kalten Jahreszeit waren die Infektionszahlen hoch und in der warmen Jahreshälfte niedrig.⁸² Dies führte dazu, dass

⁸²Hohmann-Jeddi Christina (2021), *Das Corona-Sommermärchen*, In Pharmazeutische Zeitung – PZ, <https://www.pharmazeutische-zeitung.de/das-corona-sommermaerchen-126413/> - abgerufen am 25.04.2022

in den Monaten, in denen die pandemische Lage Versammlungen zugelassen hätte, keine abgehalten wurden.

Während die Interviewpartner angaben, in den ersten zwei Jahren der Pandemie keine Eigentümerversammlungen abgehalten zu haben,⁸³ hat die Onlineumfrage folgendes ergeben:

Wurden während der Pandemie Eigentümerversammlungen abgehalten?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja	5	10,2	10,2	10,2
	Ja, aber weniger als sonst	26	53,1	53,1	63,3
	Nein	18	36,7	36,7	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 10 Auswertung Onlineumfrage

Die Mehrheit der befragten Unternehmen (63,3 %) gab an, dass – wenn auch weniger als sonst – Eigentümerversammlungen abgehalten wurden.

Bei der Folgefrage nach zusätzlichen Maßnahmen, die eingeführt wurden, um die Abhaltung der Eigentümerversammlungen zu ermöglichen, wurde folgendes angegeben:

- die meisten Befragten enthielten sich einer Angabe über Maßnahmen
- vier Hausverwaltungen hielten die Versammlung digital ab
- eine Hausverwaltung wich in größere Räumlichkeiten aus
- eine Hausverwaltung gab zusätzlich an, die Eigentümerversammlung in der Grünanlage des Wohnhauses abgehalten zu haben

Die Skepsis über die Machbarkeit einer Online-Eigentümerversammlung ist bisher groß:

⁸³ Interview CS, NK, NK: lfd. Nr. 12 - 17

„Bei größeren Häusern – sagen wir 20-30 Eigentümer – dann ist es utopisch, wenn zumindest die Hälfte kommt, dass man 15 Leute in einen Call kriegt“⁸⁴

„Ich habe mir das nicht angetan die mit Zoom zu machen. Das war mir zu hart und ich habe teilweise Häuser, wo ich mir sicher bin, dass 2/3 der Leute das nicht zu Wege bringen auf Zoom eine Hausversammlung zu verfolgen. Die das einfach nicht hinkriegen - die teilweise wirklich bodschad sind und so administrative Dinge nicht gewohnt sind.“⁸⁵

Weiters besteht stets bei den digitalen Hauseigentümersammlungen die Gefahr, dass technisch nicht erfahrende oder digital ungenügend ausgerüstete Wohnungseigentümer_innen nicht teilnehmen können und somit unberücksichtigt bleiben.⁸⁶

Durch die Nichtdurchführung der Eigentümersammlungen in den letzten zwei Jahren kam es zu einem Rückstau, den es gilt in der nächsten Zeit aufzuholen.

Um während der Pandemie zu Entscheidungen der Hauseigentümergeinschaft zu gelangen, setzten die Hausverwaltungen vermehrt auf Umlaufbeschlüsse. Projekte mit vergleichsweise großem Volumen (€ 500.000) wurden mittels einem solchen beschlossen.⁸⁷

Auf die Rückmeldungen bei Umlaufbeschlüssen konnten in der bisherigen Pandemiezeit keine Veränderungen wahrgenommen werden. 45 der 49 gefragten Hausverwaltungen berichteten von unverändertem Teilnahmeverhalten.

⁸⁴ Interview CS: lfd. Nr. 16

⁸⁵ Interview MS: lfd. Nr. 13

⁸⁶ Zoidl Franziska (2021), Der Standard 2021/06/03, Virtuelle Hausversammlungen: Wenn sich das Haus per Zoom trifft

⁸⁷ Interview MS: lfd. Nr. 64

Wie wirkte sich die Pandemie auf die Rückmeldungen der HauseigentümerInnen bei Umlaufbeschlüssen aus?

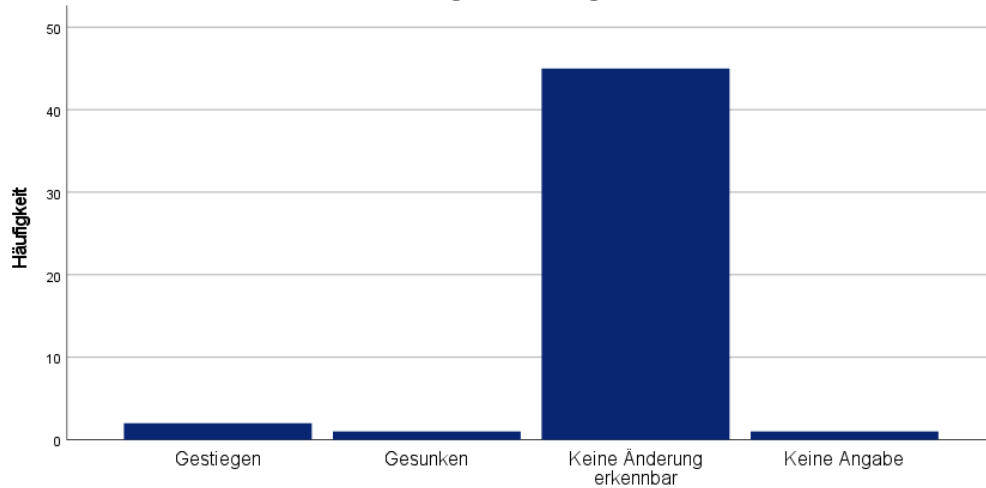


Diagramm 7 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik

Auch beim Abstimmungsverhalten der Eigentümergemeinschaft konnten keine geänderten Verhaltensweisen der Eigentümer_innen festgestellt werden.

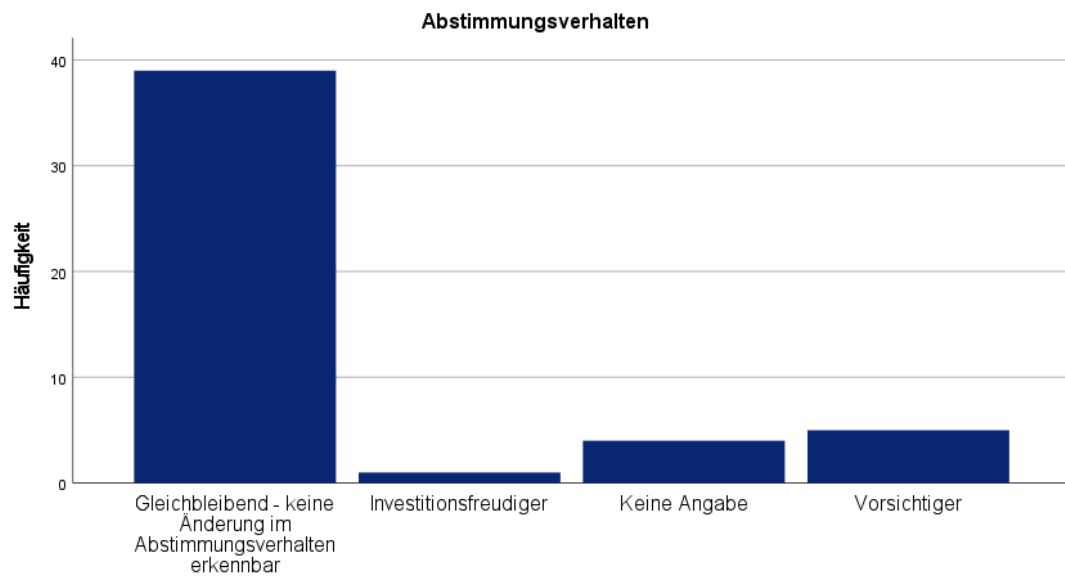


Diagramm 8 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik

Ganz allgemein wurde auch abgefragt, wie sich das Verhältnis der Wohnungseigentümer_innen zueinander während der Pandemie aus der Einschätzung der Hausverwaltungen verändert hat.

Wie veränderte sich durch die Coronakrise das Verhältnis der Wohnungseigentümer zueinander?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Es verschlechterte sich	15	30,6	30,6	30,6
	Es wurde besser	2	4,1	4,1	34,7
	Keine Änderung erkennbar	32	65,3	65,3	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 11 Auswertung Onlineumfrage

65,3% gaben an, dass sich das Verhältnis der Wohnungseigentümer zueinander durch die Pandemie nicht geändert habe. 30,5% gaben jedoch an, dass sich das Verhältnis verschlechtert habe. Lediglich 4,1% gaben an, dass sich das Verhältnis verbessert habe.

Gerade eine zerstrittene Wohnungseigentümergeinschaft kann die Arbeit einer Hausverwaltung erschweren, da eine Kompromissfindung mehr Zeit in Anspruch nimmt.

Sanierungen

„Nein, nein jetzt gehen wir nicht wieder zurück zum Start sonst haben wir es in 10 Jahren - sonst gehe ich in Pension, bevor das alles erledigt ist. Da müsst ihr euch eine andere Verwaltung suchen.“⁸⁸

Neben dem kaufmännischen Gebäudemanagement, wie etwa die Betreuung der Mieter_innen in Form von Objektverwaltung und Vertragsmanagement, obliegt den

⁸⁸ Interview MS: lfd. Nr. 7

Hausverwaltungen auch das technische Gebäudemanagement. Ein wichtiger Teil davon sind Umbau- und Sanierungsprojekte.⁸⁹

Bei der Frage, ob durch die vermehrte Anwesenheit im Zuhause die Bewohner_innen ein größeres Bedürfnis hatten die allgemeinen Flächen zu sanieren, gab es kein eindeutiges Ergebnis. Das Verhältnis der Häufigkeitsangaben ist in dieser Fragestellung ausgeglichen. Es gaben jeweils ca. 50% der Befragten an, ein größeres Bedürfnis nach Sanierung verzeichnet sowie nicht verzeichnet zu haben.

Haben Sie den Eindruck, dass durch die vermehrte Anwesenheit Zuhause, das Bedürfnis das Haus und die allgemeinen Flächen zu sanieren größer wurde?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja	25	51,0	51,0	51,0
	Keine Angabe	2	4,1	4,1	55,1
	Nein	22	44,9	44,9	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 12 Auswertung Onlineumfrage

Am Anfang der Pandemie wurden vermehrt Sanierungsprojekte aufgeschoben. Die Ungewissheit über den weiteren Verlauf der Pandemie verzögerte die Entscheidungsfindung der Hauseigentümerschaft. Dies pendelte sich aber mit der Zeit ein und Eigentümer_innen entschieden wieder über die Durchführung von Sanierungsprojekten.

⁸⁹Klinger Michael, Lang Veronika (2016): *Handbuch Immobilienverwaltung in der Praxis*, 2. Auflage, Linde Verlag, Wien, S 40

Kam es in den letzten 2 Jahren zu einem Sanierungsrückstau?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja, auf jeden Fall	11	22,4	22,4	22,4
	Ja, etwas	19	38,8	38,8	61,2
	Keine Angabe	1	2,0	2,0	63,3
	Nein	17	34,7	34,7	98,0
	Nein, ganz im Gegenteil - es wurde mehr saniert	1	2,0	2,0	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 13 Auswertung Onlineumfrage

Bei 38,8 % der Befragten kam es zu einem geringen Rückstau, bei 22,4% war definitiv ein Rückstau erkennbar. 34% berichteten von keinem Rückstau. Lediglich ein Unternehmen sanierte in der bisherigen Coronapandemie mehr als sonst.

Seit dem Jahreswechsel 2021/2022 war die Coronavirusvariante Omikron in Österreich dominant. Diese Variante sorgte aufgrund der besonders hohen Infektiosität zu explodierenden Ansteckungsfällen. (siehe Abbildung 1) Dies führte dazu, dass es sowohl bei Hausverwaltungen als auch bei Handwerkern zu einer Vielzahl von coronabedingten Ausfällen von Mitarbeiter_innen kam.

Wie stark beeinträchtigt Sie der quarantänebedingte Ausfall der eigenen Mitarbeiter_innen in der Aufrechterhaltung des Betriebs?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	etwas	20	40,8	40,8	40,8
	kaum	9	18,4	18,4	59,2
	Keine Angabe	1	2,0	2,0	61,2
	stark	19	38,8	38,8	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 14 Auswertung Onlineumfrage

Laut dem Ergebnis der Umfrage ist klar erkennbar, dass der quarantänebedingte Ausfall der eigenen Mitarbeiter_innen den normalen Geschäftsbetrieb störte. Das Verhältnis der Häufigkeitsangaben zu dieser Fragestellung ist relativ ausgeglichen. 40,8% gaben an, dass sie der quarantänebedingte Ausfall der Mitarbeiter_innen etwas beeinträchtigt, während 38,8% angaben, dass sie der Ausfall stark beeinträchtigt habe.

Weiters führte der Bauboom des Jahres 2021 dazu, dass Bauunternehmen volle Auftragsbücher hatten und sich ihre Aufträge aussuchen konnten. Im Jahr 2020 fiel die Bauproduktion noch um 4% und der Bauumsatz um 1,7%. Im Jahr 2021 hingegen konnte das Minus aufgeholt werden und die Umsätze erhöhten sich auf 15% im Hoch- und Tiefbau.⁹⁰

Darüber hinaus stiegen die Baustoffpreise im Zuge der Pandemie sehr stark an. Beispielsweise wurden die Preise für Bauholz im Zeitraum zwischen März 2020 und März 2021 um 20,6% teurer.⁹¹

Unter anderem führten diese drei Faktoren dazu, dass speziell im Frühjahr 2022 die Planung und Durchführung von Sanierungsmaßnahmen einen stark erhöhten Arbeitsaufwand verursachten.

Schon die Einholung von drei Angeboten unterschiedlicher Firmen, um diese anschließend der Wohnungseigentümergeinschaft vorlegen zu können, verursachte Probleme. Eine Hausverwaltung berichtete, dass sie seit 6 Monaten versucht Angebote einzuholen, jedoch die angeschriebenen Firmen entweder gar nicht auf die Anfragen reagieren, oder die zugesagten Angebote nicht vorlegen. Auf die Nachfrage, warum das so sei, erklärte es sich die Hausverwaltung damit, dass Firmen einerseits aufgrund der hohen Auslastung keine Ressourcen haben, um Angebote zu legen. Andererseits wurde angeführt, dass sich Firmen derzeit nicht auf zukünftige Preise festlegen wollen, die sie dann bei Baubeginn einhalten müssen.⁹²

⁹⁰ UniCredit Research (2021): *Branchenüberblick – Winter 2021*, <https://www.bankaustria.at/files/BranchenUe4Q21.pdf> - zuletzt abgerufen am 24.04.2022

⁹¹ Redaktion (2021): *Baustoffmangel bremst Aufschwung aus!* In: Bautechnik – Zeitschrift für den gesamten Ingenieurbau, Band 98, S 491

⁹² Interview NK: lfd. Nr. 24

Auch die Finanzierung von Sanierungsprojekten stellt Hausverwaltungen vor Herausforderungen. Da sich der Entscheidungsfindungsprozess unter den Wohnungseigentümer_innen verlangsamt hat, können die Banken keine fixen Konditionen anbieten für Kredite, die erst in mehreren Monaten anfangen zu laufen.⁹³

„Das heißt ich krieg jetzt ein Angebot, wo schon drinsteht, sie garantieren mir nicht, dass bis ich den Kredit aufnehme, dass der dann auch so sein wird. Weil was in drei Monaten oder in einem halben Jahr ist, weiß kein Mensch.“⁹⁴

Instandhaltungsarbeiten

Die drei vorhin genannten Gründe (hohe Infektionszahlen, volle Auftragsbücher und stark gestiegene Baustoffpreise) führten auch bei Instandhaltungsarbeiten zu einem erheblichen Mehraufwand.

Hausverwaltungen führten an, dass insbesondere die quarantänebedingten Ausfälle von Handwerksbetrieben zu starken beziehungsweise sehr starken Beeinträchtigungen bei der Erledigung ihrer täglichen Arbeit führten.

⁹³ Interview MS: lfd. Nr. 6

⁹⁴ ebd.

Wie stark beeinträchtigt Sie der quarantänebedingte Ausfall der Handwerker bei der Erledigung notwendiger Reparaturen?

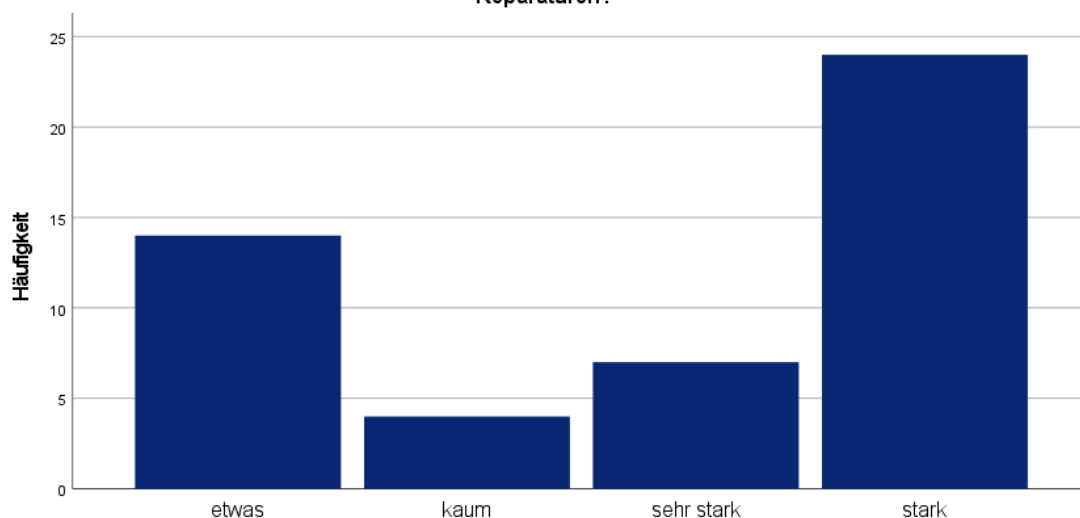


Diagramm 9 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik

Kleine, bisher schnell erledigbare Aufgaben verursachten plötzlich Probleme. Handwerksbetriebe fielen coronabedingt teilweise komplett aus. Hausverwaltungen erhielten keine Rückrufe, zugesagte Arbeiten wurden nicht oder erst viel später erledigt.

„Dann telefoniert man nach, dann heißts, er ist in Quarantäne, dann ruft man noch einmal an – das heißt, man muss jeden Akt 5-mal in die Hand nehmen. Und dann passiert natürlich auch spätestens beim dritten Mal, dass der Akt irgendwo unten reinrutscht und man ihn dann anfangt zu vergessen. Und dann irgendwann fällt einem ein, da war doch noch was und das ist dann, dann merkt man, oh das liegt ja schon seit Februar herum.“⁹⁵

⁹⁵ Interview MS: lfd. Nr. 5

Bewältigung des Mehraufwandes

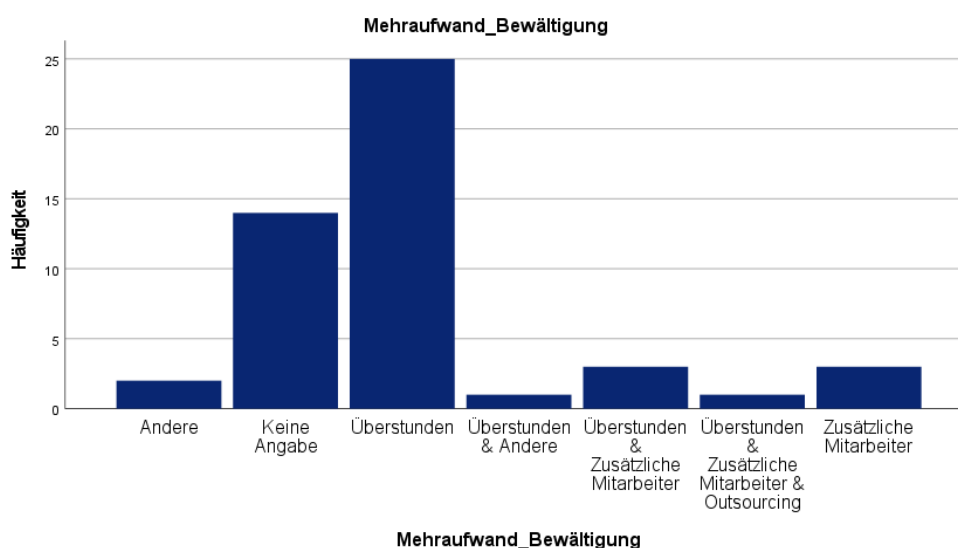


Diagramm 10 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik

Um den entstandenen Mehraufwand durch die Coronapandemie zu bewältigen, gaben bei der Onlinebefragung 30 Hausverwaltungen an (61,3%), dass die Mitarbeiter_innen Überstunden leisten mussten.

7 Hausverwaltungen (14,3%) stellten zusätzliche Mitarbeiter_innen ein. Lediglich eine Hausverwaltung entschied sich durch Outsourcing den zusätzlichen Arbeitsaufwand zu bewältigen.

6.9. Auswirkungen auf Umsatz und Gewinn in den Jahren 2020/21

Die Branche der Hauverwalter ist generell eine eher margenschwache Branche. Der Vorteil jedoch ist, dass die Einkünfte stetig generiert werden. Es konnte somit auch sehr gut kalkuliert werden.⁹⁶ Weder die Mieter unterließen es das gesetzlich festgelegte

⁹⁶ Interview CS: lfd. Nr. 70

Verwaltungshonorar zu zahlen, noch weigerten sich die Eigentümer das Eigentümerhonorar zu streichen oder zu kürzen.⁹⁷

Auch sind die Bauvorhaben nach einem anfänglichen Stopp normal weitergelaufen, somit sind Bauhonorare ebenfalls weiterhin gezahlt worden.⁹⁸

Was auffallend weniger wurde waren Zusatzverdienste bei Vertretungsarbeiten vor der Schlichtungsstelle. Die Verfahren bei der Schlichtungsstelle verlangsamten sich in der Pandemie merklich und somit verringerte sich das Zusatzeinkommen, das generiert werden kann, wenn Hausverwaltungen die Eigentümer vertreten.⁹⁹ Bei der Onlineumfrage gaben die Hausverwaltungen an:

Umsatz 2020

- Gleichgeblieben (57%)
- Gestiegen (14,3%)
- Gesunken (14,3%)

Gewinn 2020

- Gleichgeblieben (38,4%)
- Gestiegen (22,4)
- Gesunken (18,4%)

Umsatz 2021

- Gleichgeblieben (51%)
- Gestiegen (18,4%)
- Gesunken (14,3%)

Gewinn 2021

- Gleichgeblieben (44,9%)
- Gestiegen (20,4)
- Gesunken (16,3%)

⁹⁷ Interview CS: lfd. Nr. 60

⁹⁸ Interview MS: lfd. Nr. 68

⁹⁹ Interview NK: lfd. Nr. 59

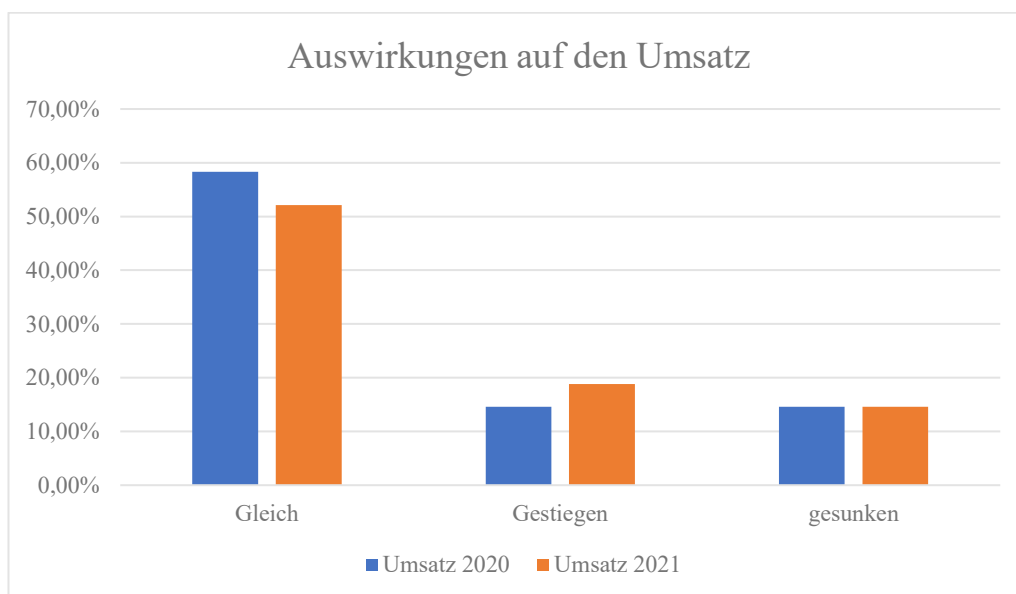


Diagramm 11 Auswertung Onlineumfrage – eigene Grafik

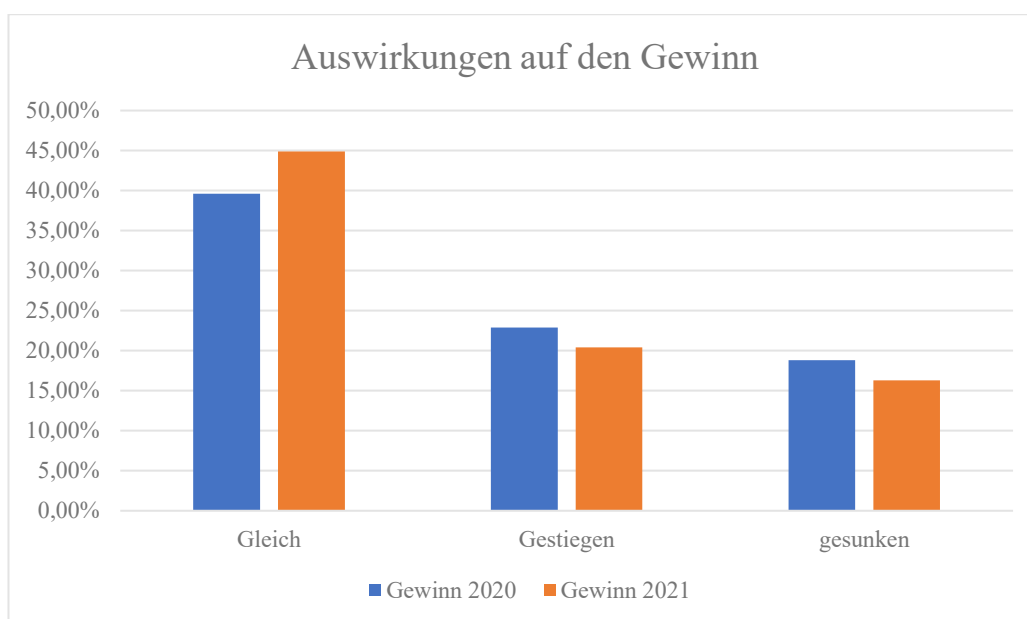


Diagramm 12 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik

6.10. Staatliche Unterstützungen

Wie alle Gewerbebetriebe konnten auch Hausverwaltungen in der Pandemie staatliche Unterstützungen in Anspruch nehmen.

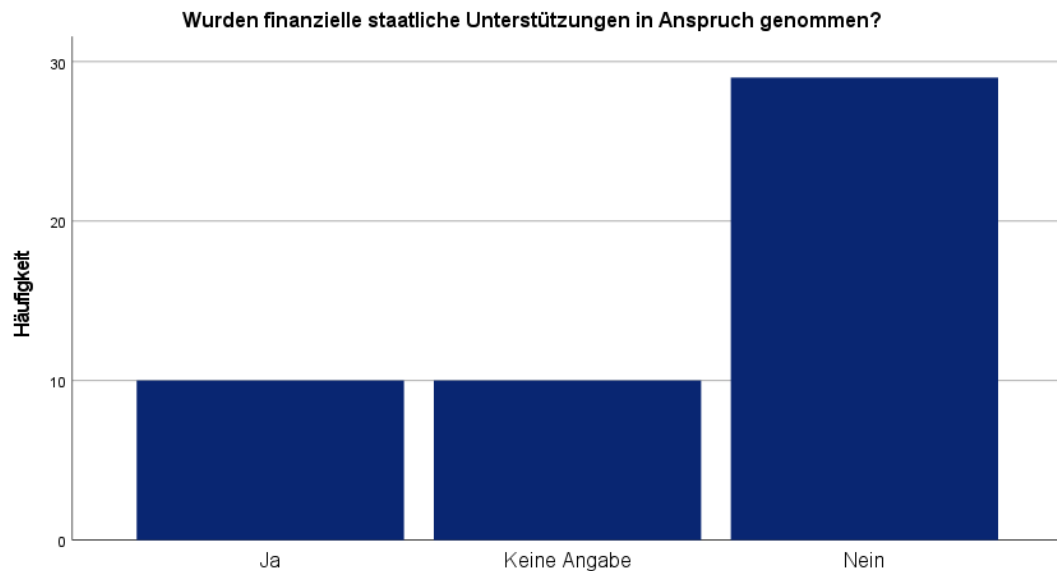


Diagramm 13 Auswertung Onlineumfrage, eigene Grafik

59,2% der Befragten nahmen keine finanzielle Unterstützung in Anspruch, während 20,4% eine solche in Anspruch nahmen und weitere 20,4% diesbezüglich hingegen keine Angabe tätigten.

Bei der Folgefrage zu der Art der staatlichen Unterstützung, gaben die Hausverwaltung folgendes an:¹⁰⁰

- 4*Kurzarbeit
- 2*Ausfallbonus
- 1*Überbrückungskredit
- 1*Gehaltsfortzahlung bei Quarantäne
- 1*Umsatzersatz
- 2*Investitionsförderung aws

¹⁰⁰ Auswertung Onlinefragebogen

Der Vertreter der interviewten mittelgroßen Hausverwaltung berichtete ebenfalls von der Inanspruchnahme staatlicher Hilfsmaßnahmen. So wurde im ersten Lockdown ein Teil der Belegschaft zur Kurzarbeit angemeldet. Ziel der Kurzarbeit ist es vorübergehende wirtschaftliche Schwierigkeiten durch die Reduktion der Arbeitsstunden zu überbrücken. Unternehmen, die Kurzarbeit anmelden, bekommen bis zu 90% des Bruttoentgelts ersetzt.¹⁰¹ Weiters wurde die Möglichkeit der Investitionsprämie wahrgenommen. Hierbei konnten Unternehmen, die während der Pandemie (bis spätestens 31.02.2021) in ihr Unternehmen investierten, einen nicht zurückzahlbaren Zuschuss erhalten. Die Prämie lag bei 7% bzw. 14% der Herstellungskosten.¹⁰² Eine Hausverwaltung schaffte sich eine neue Hausverwaltungssoftware an und reichte diese Investition beim aws ein.¹⁰³

6.11. Digitalisierung

Hat das Gewerbe des Hausverwalters in den letzten 2 Jahren einen Digitalisierungsschub erhalten?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja	35	71,4	71,4	71,4
	Keine Angabe	3	6,1	6,1	77,6
	Nein	11	22,4	22,4	100,0
	Gesamt	49	100,0	100,0	

Tabelle 15 Auswertung Onlineumfrage

Bei der Frage, ob das Gewerbe der Immobilienverwalter einen Digitalisierungsschub erhalten hat, gab es eine klare Antwort: Ja. 71,4% der befragten Hausverwaltungen

¹⁰¹ § 37b Arbeitsmarktservicegesetz BGBl. Nr. 313/1994 idF BGBl. I Nr. 44/2022

¹⁰² Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (2021), Förderungsrichtlinie "COVID-19-Investitionsprämie für Unternehmen"

¹⁰³ Interview NK:lfd. Nr. 63

gaben an, dass sich ihr Betrieb digital aufgerüstet hat. Lediglich 22,4% gaben an in der Pandemie keinen Digitalisierungsprozess vorgenommen zu haben.

Auf die offene Frage „Welche Prozesse wurden in der Coronazeit derart verbessert und adaptiert, sodass diese auch nach der Krise weiterhin zur Anwendung kommen?“ antworteten die befragten Hausverwaltungen folgendes¹⁰⁴:

- Sieben Hausverwaltungen führten explizit an, dass sie gute Erfahrungen mit dem Homeoffice gemacht haben. Sie werden auch weiterhin ihren Mitarbeiter_innen die Möglichkeit geben Arbeiten vom Homeoffice aus zu erledigen. Geschäftsführer_innen, die dem Homeoffice anfangs skeptisch gegenübergestanden sind, haben gemerkt, dass es funktioniert und es weiterhin als Benefit den Mitarbeiter_innen angeboten werden kann.¹⁰⁵
- Eine Vielzahl von Hausverwaltungen waren in der Pandemie gezwungen Prozesse zu überarbeiten und homeoffice-fit zu machen. Einige von diesen Adaptierungen werden laut eigenen Aussagen weiterhin im Betrieb implementiert bleiben.¹⁰⁶
 - Als eine der wichtigsten Prozessoptimierungen wurde das Onlinemeeting angeführt. Um während der Lockdowns und in der Homeoffice-Zeit generell mit sämtlichen Mitarbeiter_innen in Verbindung zu bleiben, wurde verstärkt auf Onlinekommunikation gesetzt. 21 (42,9%) der befragten Hausverwaltungen gaben an, auf die Kommunikationssoftware Zoom gesetzt zu haben. 18 Befragte (36,7%) wickelten ihre Onlinekonferenzen über das Programm Microsoft Teams ab.
 - Es wurde der Rechnungserstellungsprozess auf sogenannte XML-Rechnungen umgestellt, um somit den Erstellungsprozess zu digitalisieren und zu beschleunigen.
 - Es wurde auf ein weitgehend papierloses Büro umgestellt.

¹⁰⁴ Auswertung Onlinefragebogen

¹⁰⁵ Interview CS: lfd. Nr. 32

¹⁰⁶ Auswertung Onlinefragebogen

- Die Kommunikationswege sowohl zu den Mitarbeiter_innen als auch zu den Mieter_innen und Wohnungseigentümer_innen wurden durch die Nutzung von Apps wie etwa WhatsApp verkürzt.
- In der Kommunikation mit den Eigentümern wurde verstärkt auf E-Mail gesetzt. Hierfür mussten Hausverwaltungen die E-Mail-Adressen aller Eigentümer_innen einholen.
- Es wurde ein digitaler Posteingang geschaffen. Hierbei handelt es sich um einen Service der Post, der sämtliche Briefe öffnet, scannt und anschließend in digitaler Form an den Empfänger übermittelt.¹⁰⁷ Somit musste die Post nicht täglich von einem/einer Mitarbeiter_in im Büro geöffnet werden.
- Da nicht alle Hausverwaltungen auf die Herausforderungen der Pandemie vorbereitet waren, mussten zusätzliche Anschaffungen getätigt werden. Die befragten Hausverwaltungen gaben an, dass folgende Artikel angeschafft wurden:¹⁰⁸
 - Eine zusätzliche Software namens CASAVI wurde eingekauft, die Prozesse in der Immobilienverwaltung digitalisiert und sämtliche Beteiligte vernetzt.
 - Eine Cloud-Telefonanlage wurde angeschafft.
 - Um den Mitarbeiter_innen das Arbeiten von zuhause aus ermöglichen zu können, wurden Tablets angeschafft und mit entsprechender Software ausgestattet.
 - VPN-Netzwerkverbindungen mussten erweitert werden, damit vom Homeoffice aus auf die PCs im Büro zugegriffen werden konnte.
 - Eine Hausverwaltung gab sogar an, extra eine App entwickelt zu haben, die maßgeschneidert bei sämtlichen Verwaltungsprozessen unterstützt.

¹⁰⁷ Post AG (2022), *Digitaler Posteingang* <https://www.post.at/g/c/multichannel-posteingang> - zuletzt abgerufen am 03.05.2022

¹⁰⁸ Auswertung Onlinefragebogen

Ein Umstand, der es den Hausverwaltungen unter anderem ermöglichte ihren Betrieb zu digitalisieren, war der, dass auch die betreuten Mieter_innen, Eigentümer_innen und Vertragspartner_innen einen Digitalisierungsprozess seit dem Ausbruch der Pandemie durchliefen. Zur Eindämmung der Pandemie wurde von der Regierung stark auf digitale Maßnahmen gesetzt. So konnten Bürger_innen zum Beispiel ihren Impfnachweis mittels der App „Grüner Pass“ nachweisen. Von einem Tag auf den anderen wusste die Bevölkerung was ein QR-Code ist, wie man diesen einscannt und vorzeigt. Die Registrierung auf Corona-Onlineportalen stellte für den Großteil der Bevölkerung auch kein Hindernis mehr da.

Das Digitale Amt und die Plattform oesterreich.gv.at erlebten eine noch nie dagewesene Nachfrage. Die Menschen, die noch wenig mit der digitalen Welt in Berührung gekommen waren, fingen an sich damit zu befassen und lernten damit umzugehen.¹⁰⁹

Auch im privaten Kreis begannen Menschen sich mit Onlinekommunikation zu befassen. In den Lockdowns trafen sich Familien und Freundeskreise digital auf Onlineplattformen wie Zoom, google meet oder Microsoft Teams, um zum Beispiel einen gemeinsamen Abend digital zu verbringen.

Auch durch diesen Digitalisierungsschub, den die Bürgerinnen und Bürger erlebten, wurde es den Hausverwaltungen auch ermöglicht, digitale Technologie in der Kommunikation mit ihren Klient_innen zu verwenden und auszubauen.

¹⁰⁹ BMDW (Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort), APA OTS (2022), Schramböck: Pandemie führt zu Boom bei digitalen Behördenwegen https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20220108_OTS0004/schramboeck-pandemie-fuehrt-zu-boom-bei-digitalen-behoerdenwegen zuletzt abgerufen am 04.05.2022

7. Conclusio

Überraschend für mich war die sehr rege Beteiligung der Hausverwaltungen an meinem verschickten Fragebogen. Dass fast 50 Hausverwaltungen sich Zeit nahmen einen Fragebogen, der in etwa 8 Minuten dauert zu beantworten, war beeindruckend. Die Tatsache, dass der Fragebogen in der Omikronwelle verschickt wurde, einer Zeit die besonders herausfordernd für Verwalter_innen war, zeigt, dass Hausverwaltungen ein Bedürfnis hatten, von Ihren Erfahrungen in der Pandemie zu berichten. Es wurden nicht nur Single-/ Multiplechoicefragen beantwortet, sondern die Beteiligten nahmen sich auch die Zeit, die offenen Fragen – teilweise ausführlich – zu beantworten, um von Digitalisierungsschritten und Problemen sowie Neuerungen zu berichten, die in ihren Unternehmen umgesetzt worden.

Nach Auswertung der Onlineumfrage sowie der geführten Interviews kann festgehalten werden, dass das Gewerbe der Immobilienverwalter im Vergleich zu anderen Branchen bisher recht gut durch die Pandemie gekommen ist.

Egal ob harter Lockdown, weicher Lockdown oder die Zeit zwischen den Infektionswellen, die Immobilien mussten immer betreut werden. Die typischen Gebrechen in einem Haus mussten weiterhin behoben werden: Sei es ein Wasserschaden, eine defekte Heizung oder eine kaputte Stromleitung.

Für andere Branchen wie etwa Tourismus, Gastronomie oder Einzelhandel fiel zeitweise das gesamte Geschäft weg und Mitarbeiter_innen mussten zur Kurzarbeit angemeldet oder sogar gekündigt werden.

Lediglich am Anfang der Pandemie, als sich die gesamte Welt in einer Schockstarre befand, hatten auch die Hausverwalter weniger zu tun: Der Kontakt mit den Mieter_innen wurde weniger, Geschäftsraummieten wurde vorerst einmal gestundet, Sanierungsprojekte wurden aufgeschoben etc.

Im weiteren Verlauf normalisierten sich die Arbeitsaufgaben wieder, jedoch nicht die Arbeitsweise.

Homeoffice

Besonders interessant bei der Auswertung des Transkripts eines Interviewpartners war die Aussage, dass Hausverwaltungen für das Homeoffice prädestiniert seien. Die Hausverwaltung besteht zu einem Großteil aus Organisation und Kommunikation. Beides kann zu einem überwiegenden Teil sehr gut auch von Zuhause aus erledigt werden, wenn die technischen und räumlichen Voraussetzungen stimmen. Hausverwaltungen, die schon vor der Pandemie viel digital abgewickelt haben, hatten natürlich einen großen Vorteil gegenüber jenen, die alles im physischen Hausakt abgelegt haben.

Übermäßige Anschaffungen mussten für das Homeoffice nicht finanziert werden. Kleine Anschaffungen wie etwa Laptops, Handys, Abonnements von Onlinekommunikationssoftware wie Zoom, VPN-Zugänge etc. verursachten keine großen finanziellen Belastungen.

Die plötzliche Umstellung auf Homeoffice konnten die meisten Hausverwaltungen nach anfänglichen Schwierigkeiten recht gut meistern. Was hierbei den Hausverwaltungen entgegenkam war, dass der erste Lockdown auch den Arbeitsaufwand der Hausverwaltungen verringerte und somit mehr Ressourcen vorhanden waren, um die Umstellung zu managen. Dies galt hauptsächlich für Mitarbeiter_innen, die Wohnraum verwalteten.

Was nicht nur die Mitarbeiter_innen von Hausverwaltungen betraf, sondern alle, die plötzlich von Zuhause aus arbeiten mussten, waren Platzprobleme in den eigenen vier Wänden, Konzentrationsschwierigkeiten, zusätzliche Belastungen wie etwa Homeschooling etc.

Ein Aspekt, der zu Beginn der Recherchen nicht mitbedacht wurde, der aber nach dem ersten Interview sich als eines der größten Probleme der Hausverwaltungen herausstellte, war die Überlastung der Handwerksbetriebe. Hausverwaltungen waren es gewohnt, dass wenn kleinere Reparaturaufträge an den Handwerker des Vertrauens vergeben wurden, diese auch zeitnah erledigt werden. Durch die massive Omikronwelle zu Beginn der Jahres 2022 änderte sich das jedoch. Mitarbeiter_innen von Handwerksbetrieben fielen reihenweise coronabedingt aus und konnten ihre

zugesagten Arbeiten nicht oder nicht zeitgerecht erledigen. Auch beim Einholen von Angeboten kam es zu Komplikationen. Handwerksbetriebe stellten entweder sehr spät Kostenvoranschläge oder teilweise sogar gar nicht. Durch diese Ausfälle wurden das Organisieren von Reparaturen und das Planen von größeren Sanierungsarbeiten in den letzten Monaten unglaublich mühsam und frustrierend für Hausverwaltungen. Mit dem Rückgang der Infektionszahlen kam es wieder zu einer deutlichen Entspannung der Situation.

Digitalisierung

Da es sich bei der Tätigkeit eines Hausverwalters zu einem großen Teil um Kommunikation und Organisation handelt, sind das Tätigkeiten, die sich sehr gut digitalisieren lassen. Auf der einen Seite wurde in der Pandemiezeit die interne Kommunikation digitalisiert. Dies war notwendig um sämtliche Mitarbeiter_innen, die vom Homeoffice aus arbeiteten, zu vernetzen. Auf der anderen Seite wurde auch die Kommunikation zu den Mieter_innen und Eigentümer_innen vermehrt digitalisiert. Sei es die vermehrte Nutzung von E-Mails, die Kommunikation via Apps oder auch das Abhalten von digitalen bzw. hybriden Versammlungen. Dies war unter anderem dadurch möglich, da alle Bürger_innen in der Pandemiezeit auch im privaten Umfeld zur Digitalisierung mehr oder weniger gezwungen wurden. Onlinekommunikation war während der Lockdowns eine der wenigen Möglichkeiten, um mit Freunden und der Familie in Verbindung zu bleiben.

Ein großes Problem der digitalen Kommunikation mit Mieter_innen und Wohnungseigentümer_innen ist die Gefahr, dass diejenigen auf der Strecke bleiben, die weder über ein Smartphone noch ein Laptop verfügen. Sie dürfen nicht von Informationskanälen und Abstimmungen ausgeschlossen werden. Solange dieses Problem nicht behoben ist, ist eine 100%ige Onlinekommunikation nicht möglich.

Man hat den Eindruck, dass die Pandemie das teilweise etwas veraltete Hausverwaltergewerbe wachgerüttelt hat. Speziell kleinere/mittlere Unternehmen machten den Anschein wenig bzw kaum digital zu arbeiten. Durch die Notwendigkeit des Homeoffices und der damit verbundenen digitalen Kommunikation sowohl intern

als auch extern wird - meines Erachtens nach - nach der Pandemie nicht komplett rückgängig gemacht, sondern erhalten bleiben. Führungskräfte haben das Potential der Digitalisierung erkannt und wären gut beraten diese noch auszubauen.

Auswirkung auf Gewinn und Umsatz

Durch die Interviews und die Onlineumfrage konnte man feststellen, dass Hausverwaltungen zwar keine großen Margen erwirtschaften, diese aber sehr konstant sind. Auch eine Pandemie hatte hierbei bisher keine gravierenden Auswirkungen. Die Basis des Umsatzes, also die Verwaltungspauschale und das Eigentümerhonorar, wurde weiterhin bezahlt. Zwar mussten die Hausverwaltungen kurzfristig auf Honorare für zum Beispiel abgesagte Sanierungsprojekte verzichten, jedoch können bzw. müssen diese nachgeholt werden.

Fachkräftemangel

So wie auch in sämtlichen anderen Branchen herrscht bei Hausverwaltungen ein starker Fachkräftemangel. Am Anfang der Pandemie war es noch einfacher für Hausverwaltungen neue Mitarbeiter zu finden, da andere Branchen zum Stillstand kamen, eine große Arbeitslosigkeit herrschte und Menschen sich sichere Jobs suchten. Hier bot sich das Gewerbe der Immobilienverwaltung als sicherer Arbeitgeber an, der stets Arbeit für sämtliche Mitarbeiter hatte und unter keinen Liquiditätsproblemen während dem bisherigen Verlauf der Pandemie litt. Dieser anfängliche positive Effekt im Arbeitsmarkt verschwand und Hausverwaltungen leiden seitdem (teilweise sogar sehr) unter dem Fachkräftemangel. Dass die Anforderungsprofile für Stellen drastisch heruntergeschraubt werden mussten, zeigt auf, dass händeringend nach Personal gesucht wird. Die Branche muss sich hier überlegen, wie man in Zukunft attraktiver sein kann – sei es durch flexiblere Arbeitszeitmodelle (Homeoffice-Option), mehr Gehalt, Verbesserung des Images der Hausverwalter etc., damit in Zukunft nicht die Qualität leidet und der Arbeitsaufwand weiterhin bewältigt werden kann.

Ausblick

Die Pandemie rüttelte sämtliche alten Gewerbe wach und zwang sie, sich teilweise neu aufzustellen.

Viele Immobilienverwaltungen werden die Innovationen und Änderungen, die in den letzten zwei Jahren vorgenommen werden mussten, auch nach der Pandemie beibehalten. Digitalisierung wird weiterhin Prozesse vereinfachen, beschleunigen und transparenter machen. Homeoffice wird den Mitarbeitern die Flexibilität geben, die unter anderem diesen Job interessant macht.

In Zukunft wird sich nicht nur die Verwaltung der Wohneinheiten ändern, sondern auch die Wohneinheiten an sich. Das Bedürfnis nach Grün- und Außenflächen stieg während der Pandemie enorm. Weiters gibt es durch die vermehrte Möglichkeit des Homeoffice auch den Bedarf an einer neuen Raumaufteilung – das Arbeitszimmer. Hier wird die Bauwirtschaft nachziehen müssen. Auch die Politik erkannte durch die Pandemie die dringende Notwendigkeit des Ausbaus der Digitalisierung auf allen Ebenen. Dies zeigt sich auch in dem im Mai 2022 neu geschaffenen Staatssekretariats für Digitalisierung und Breitband.

Viele Prozesse einer Immobilienverwaltung lassen sich sehr gut digitalisieren – der Wille dazu muss nur da sein. Durch die Pandemie war dieser Wille plötzlich da.

„Also die Hausverwaltung ist eigentlich eine prädestinierte Branche, die gut aus dem Homeoffice arbeiten kann.“¹¹⁰

¹¹⁰ Interview CS: lfd. Nr. 32

Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
aws	austrian wirtschaftsservice
bzw	beziehungsweise
COFAG	COVID-19 Finanzierungsagentur des Bundes GmbH
etc	Et cetera
EPU	Ein-Personen-Unternehmen
Hrsg	Herausgeber_in
idF	in der Fassung
iVm	in Verbindung mit
lfd. Nr.	laufende Nummer
u	und
u.a.	unter anderem
PCR	Polymerase Chain Reaction
MRG	Mietrechtsgesetz
VPN	Virtual Private Network
WEG	Wohnungseigentumsgesetz
WHO	World Health Organisation
XLM	Dateiformat der Microsoft-Excel-eigenen Makro-Sprache
3G	geimpft, genesen, getestet

Verzeichnisse

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2 Prozessmodell einer mittleren Immobilienverwaltung, Quelle: Pusta, Benchmarking für Immobilienverwaltungen, Diplomarbeit an der FHWien der WKW (2012).....	2
Abbildung 1 COVID19 7-Tage-Inzidenz für Österreich, www.corona-in-zahlen.de ..	5
Abbildung 3 Ablaufmodell strukturierender Inhaltsanalyse (allgemein) nach Mayring - eigene Grafik.....	18
Abbildung 4 Screenshot des Onlineumfrage – Hauptfrage.....	22
Abbildung 5 Screenshot des Onlineumfrage – Folgefrage	22

Diagrammverzeichnis

Diagramm 1 Screenshot Teilnahmeverlauf, Typeform.....	21
Diagramm 2 Teilnahmeüberblick Onlineumfrage, eigene Grafik	24
Diagramm 3 Auswertung Onlineumfrage, eigene Grafik	25
Diagramm 4 Auswertung Onlineumfrage: eigene Grafik	34
Diagramm 5 Auswertung Onlineumfrage: eigene Grafik	35
Diagramm 6 Auswertung Onlineumfrage, eigene Grafik	36
Diagramm 7 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik.....	46
Diagramm 8 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik.....	46
Diagramm 9 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik.....	52
Diagramm 10 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik.....	53
<i>Diagramm 11 Auswertung Onlineumfrage – eigene Grafik</i>	<i>55</i>
<i>Diagramm 12 Auswertung Onlineumfrage - eigene Grafik</i>	<i>55</i>
Diagramm 13 Auswertung Onlineumfrage, eigene Grafik	56

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Überblick Lockdowns in Österreich	6
Tabelle 2 Auflistung angeschriebener Hausverwaltungen.....	20
Tabelle 3 Teilnahmeüberblick Onlineumfrage	24
<i>Tabelle 4 Auswertung Onlineumfrage</i>	<i>29</i>

Tabelle 5 Auswertung Onlineumfrage	35
Tabelle 6 Auswertung Onlineumfrage	39
Tabelle 7 Auswertung Onlineumfrage	41
Tabelle 8 Auswertung Onlineumfrage	41
Tabelle 9 Auswertung Onlineumfrage	42
Tabelle 10 Auswertung Onlineumfrage	44
Tabelle 11 Auswertung Onlineumfrage	47
Tabelle 12 Auswertung Onlineumfrage	48
Tabelle 13 Auswertung Onlineumfrage	49
Tabelle 14 Auswertung Onlineumfrage	49
Tabelle 15 Auswertung Onlineumfrage	57

Literaturverzeichnis

Bücher/Diplomarbeiten

Bogner Alexandra, Littig Beate, Wolfgang Menz (Hrsg.) (2010): *Das Experteninterview, Theorie, Methode, Anwendung*, Springer Verlag, Opladen

Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2018): *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*, utb., 8. Auflage, Marburg

Gläser Jochen, Laudel Grit (2009): *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrument rekonstruierender Untersuchung*, VS Verlag, 3. Auflage, Wiesbaden

Klinger Michael, Lang Veronika (2016): *Handbuch Immobilienverwaltung in der Praxis*, 2. Auflage, Linde Verlag, Wien

Mayring Thomas (2010): *Qualitative Inhaltsanalyse, Grundlagen und Techniken*, 12. Auflage, Beltz, Weinheim und Basel

Monke Stefanie (2007): *Das Experteninterview*, GRIN, Norderstadt

North Rudolf (2020), *Immobilienwirtschaft- und Treuhandwesen 02. und 03. Oktober 2022*, Technische Universität Wien, Wien.

Pusta, Markus (2012): *Pusta, Benchmarking für Immobilienverwaltungen*, Diplomarbeit an der FHWien der WKW, Wien

Zeitungen/Zeitschriften

Gerhartl Andreas (2021), Corona: Verschärfungen am Arbeitsplatz Masken, 3-G-Regel, Impfpflicht etc. In: *Arbeits- und Sozialrechtskartei*, Band 11/2021, S 410 – 416

Hitz Wolfram (2021), Homeoffice-Neuregelung 2021. In: *Zeitschrift für Arbeits- und Sozialrecht*, Band 2, S 93

Kary Christine (2021), Die Presse 2021/13/07, *Was ab sofort fürs Home-Office gilt*

Kary Christine (2021), Die Presse 2021/16/08, *Vom Staat im Stich gelassen*

Dornmayr Helmut, Rechberger Marlis (2020): *Unternehmensbefragung zum Fachkräftebedarf/-mangel 2020, Fachkräfte radar 2020*, In: ibw-Forschungsbericht Nr. 204 im Auftrag der WKÖ, Wien

Kary Christine, Hecht Judith (2020), Die Presse 2020/04/16, *Wie Wohnhäuser in der Krise verwaltet werden*

Kothbauer Christoph (2022), WKÖ Newsletter, *Newsletter zu Immobiliendienstleistungen vor dem Hintergrund der aktuellen COVID-19-Beschränkungen (Update)*

Redaktion (2021): *Baustoffmangel bremst Aufschwung aus!* In: Bautechnik – Zeitschrift für den gesamten Ingenieurbau, Band 98, S 491

Zoidl Franziska (2021), Der Standard 2021/06/03, *Virtuelle Hausversammlungen: Wenn sich das Haus per Zoom trifft*

Internetquellen

APA, Die Presse (2021), *Lockdowns, Lockerungen, Verschärfungen: Eine Chronologie der Pandemie*, <https://www.diepresse.com/6062811/lockdowns-lockerungen-verschaerfungen-eine-chronologie-der-pandemie> - abgerufen am 19.04.2022

BMDW (Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort), APA OTS (2022), Schramböck: Pandemie führt zu Boom bei digitalen Behördenwegen, https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20220108_OTS0004/schramboeck-pandemie-fuehrt-zu-boom-bei-digitalen-behoerdenwegen zuletzt abgerufen am 04.05.2022

BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz) (2020), *Neuartiges Coronavirus (COVID-19)*, <https://www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Uebertragbare-Krankheiten/Infektionskrankheiten-A-Z/Neuartiges-Coronavirus.html> - abgerufen am 19.04.2022

Corona-Zahlen für Österreich (2022), <https://www.corona-in-zahlen.de/weltweit/österreich> - zuletzt abgerufen am 24.4.2022.

COFAG COVID-19 Finanzierungsagentur des Bundes GmbH, APA, (2021), *Fixkostenzuschuss und Verlustersatz: Gesetz schafft Klarheit bei Geschäftsmieten*, https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20211217_OTS0138/fixkostenzuschuss-und-verlustersatz-gesetz-schafft-klarheit-bei-geschaeftsmieten - zuletzt abgerufen am 03.05.2022

Die Post AG (2022), *Digitaler Posteingang* <https://www.post.at/g/c/multichannel-posteingang> - zuletzt abgerufen am 03.05.2022

Hohmann-Jeddi Christina (2021), *Das Corona-Sommermärchen*, In Pharmazeutische Zeitung – PZ, <https://www.pharmazeutische-zeitung.de/das-corona-sommermaerchen-126413/> - abgerufen am 25.04.2022

Typeform (2022), www.typeform.com – abgerufen am 20.04.2022

ORF Redaktion (2020), *Erster Coronavirus-Fall ist Paar aus Italien*, <https://tirol.orf.at/stories/3036250/> - abgerufen am 19.04.2022

UniCredit Research (2021): *Branchenüberblick – Winter 2021*, <https://www.bankaustria.at/files/BranchenUe4Q21.pdf> - zuletzt abgerufen am 24.04.2022

WHO (2020), *Pandemie der Coronavirus-Krankheit (COVID-19)*
<https://www.euro.who.int/de/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov> - abgerufen am 19.04.2022

Judikatur

Erkenntnis des Verfassungsgerichtshof – VfGH (2021), V 17/2021-10

Entscheidungstext LG für ZRS Wien 17.02.2021 39 R 27/21s

Verordnungen/Richtlinien

BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz), §§ 2 u. 4 Absonderungsverordnung, RGBL. Nr 39/1915 idF BGBl.II Nr. 21/2020

BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz) (2021), § 8 5. COVID-19-Notmaßnahmenverordnung – 5. COVID-19-NotMV

BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz), Verordnung gemäß § 2 Z 1 des COVID-19-Maßnahmengesetzes, BGBl. II Nr. 98/2020

BMSGPK (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz), COVID-19-Öffnungsverordnung – COVID-19-ÖV, BGBl. II Nr. 214/2021 idF BGBl. II Nr. 256/2021

S2 - Krisenstab COVID-19, BMSGPK, Fachliche Begründung zur 6. Schutzmaßnahmenverordnung, 2021

BMDW (Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort), Förderungsrichtlinie "COVID-19-Investitionsprämie für Unternehmen"

Gesetze

§ 1 2. COVID-19-JuBG, 2. COVID-19-Justizbegleitgesetz, BGBl I Nr. 24/2020

§ 2h Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz, BGBl. Nr. 459/1993 idF BGBl. I Nr. 213/2021

§ 5 2. COVID-19-JuBG, 2. COVID-19-Justizbegleitgesetz, BGBl I Nr. 24/2020

Mietzinsrechtliches Pandemiefolgenlinderungsgesetz – MPFLG, BGBl. I Nr. 59/2021

§ 22 u. 15a MRG, BGBl. Nr. 520/1981 idF BGBl. I Nr. 59/2021

§ 25 (1) Wohnungseigentumsgesetz 2002, BGBl I Nr. 70/2002 idF. BGBl I Nr. 222/2021

§ 37b Arbeitsmarktservicegesetz BGBl. Nr. 313/1994 idF BGBl. I Nr. 44/2022

§§1096, 1104 und 1105 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB), JGS Nr. 946/1811 idF BGBl I Nr. 175/2021

Anhang

Interviewleitfaden

Interviewleitfaden Hausverwaltung in Pandemiezeiten

Datum:

Zeit:

Start:

Ende:

Interviewer: Georg Vitalis Traugott

Interviewter:

- ☐ Vorstellung des Interviewers
- ☐ Erklärung der Arbeit
- ☐ Einverständnis bezüglich Aufnahme des Interviews
- ☐ Einverständnis bezüglich Verwendung des Namens der interviewten Person

Allgemeine Fragen

1. Zurückblickend auf die Pandemie, was waren die größten Herausforderungen in der Pandemie in der Hausverwaltung? Wie wurden diese Herausforderungen gemeistert?
2. Wie lange hat es gedauert, um Prozesse der „neuen Realität“ anzupassen?
- 2.1 War es schwer, die gesetzlichen Vorgaben zeitgerecht umzusetzen bzw. zu wissen, was wann gilt?
3. In welchen Bereichen ist der Arbeitsaufwand gestiegen/gesunken? Wie wurde der Mehraufwand bewältigt?
4. Wie hat sich der Umsatz/Gewinn in den Jahren 2020 und 2021 verändert?
5. Wie hat sich die Aussetzung in Valorisierung der Hausverwaltungspauschale auf Ihr Unternehmen ausgewirkt?

6. Gab es mehr Kontakt zu den Mietern/Vermietern/Eigentümern? (Was waren deren Anliegen?)
7. Welche Bereiche in Ihrer Hausverwaltung haben durch die Pandemie eine Transformation durchgemacht?
8. Welche Bereiche haben durch die Pandemie eine Digitalisierungsoffensive durchgemacht?
9. Welche Veränderungen werden Sie beibehalten und welche nicht?

Eigentümerversammlungen

10. Wie hat sich das Verhältnis der Eigentümer zueinander geändert?
11. Gab es durch die Pandemie eine größere Kompromissbereitschaft?
12. Waren die Eigentümer investitionsfreudiger?

Vermietung

13. Wie gingen Sie mit Mietzinsrückständen um?
14. War von Seiten der Vermieter ein Entgegenkommen in Bezug auf Mietzinsrückstände erkennbar?

Mitarbeiter

15. Wie war die Akzeptanz der Coronamaßnahmen am Arbeitsplatz bei den Mitarbeitern?
16. Kam es zu Kündigungen (z.B. wegen 3G am Arbeitsplatz)
17. Konnten vakant gewordene Positionen nachbesetzt werden? (Fachkräftemangel?)

Transkript

Aufnahmetag	18.03.2022
Ort der Aufnahme	Zoom
Dauer der Aufnahme	31 Minuten 26 Sekunden
Name des Aufgenommenen	CS
Name des Aufnehmenden	Georg Vitalis Traugott VT
Name des Transkribierenden	Georg Vitalis Traugott VT
Charakterisierung der Situation	Interview
Charakterisierung der Teilnehmerrollen	Informelles Gespräch
Kontaktaufnahme	Kontakt durch Bekanntenkreis

VT: Zurückblickend auf die Coronapandemie: Was waren die größten Probleme für die Hausverwaltungen?

CS: Also ich würde nicht zurückblickend sagen, zum ersten, weil wir sind noch live dabei, also nicht was die infizierten Fälle betrifft, die interessieren mich jetzt nicht in meiner Tätigkeit als Hausverwalter, aber vor Allem Rohstoffpreise und Firmen, die einfach ausfallen. Wir haben diese Woche laufend E-Mails von Firmen bekommen, dass die halbe Belegschaft krank ist bzw. dass die Firmen geschlossen sind, dass sie Bauprojekte nicht fortführen können oder erst im April wahrscheinlich erst fortführen können – Sanierungsprojekte. Aber das ist was, das wir die letzten 2 Jahre nie so gehabt haben, dass wirklich Firmen gesagt haben, wir können ja gar nicht mehr arbeiten. Dass sich was verzögert, war klar, aber jetzt ist es halt so gewesen, dass die Firmen uns anschreiben und sagen, die halbe Mannschaft ist krank, die Firma ist zu, sie können erst im April planen wann es weitergeht mit Sanierungen etc. Das ist halt wo ich sage, wir sind halt mitten noch in drinnen. Und wenn die Zahlen so hoch bleiben, wird das noch so weitergehen. Auch bei uns in der Hausverwaltung sind wir nicht verschont geblieben, da gibt es dementsprechend auch Ausfälle, die kompensiert werden müssen. Wobei zumindest mein Eindruck ist, dass in gewissen Hochphasen der Pandemie auch

die Mieter – ich greife da ein bisschen vor zu einer Frage, die später kommt – dass weniger von den Mietern kommt. Also Sachen, die nicht so wichtig sind im Moment – also ein Wasserschaden ja – aber kleinere Reparaturen, die jetzt im Moment nicht wichtig sind, auch wenn die Mieter jetzt im Homeoffice sind, wo es ihnen mehr auffällt, ist mein Eindruck so gewesen, dass weniger an die Hausverwaltung weitergegeben wurde.

VT: Dass die Leute mehr selbständig reparieren?

CT: Wahrscheinlich auch, obwohl sie es öfter gesehen haben, es ihnen einfach nicht so wichtig war, dass Sie sich mit der Hausverwaltung in Verbindung setzen für kleine Reparaturgeschichten halt, für die halt, wenn man sich anstrengt und handwerklich geschickt ist, kann man es vielleicht selber machen, oder man lasst es einfach liegen und man sagt so wichtig ist es mir einfach doch nicht, wenn ich es täglich sehe. Wenn ich es einmal sehe, wenn ich von der Arbeit heimkomme und ich denke mir: Ah, diese blöde Türe geht immer noch nicht gescheit zu und eigentlich wollte ich das einmal der Hausverwaltung sagen, aber eigentlich ist es mir Wurscht oder ich schaue, dass ich es selber mit dem Inbus einstellen kann, oder so.

VT: Also wenn ich das richtig verstehe, sind sie momentan vor größere Probleme gestellt worden wegen dem Ausfall sämtlicher – also selber einmal der Mitarbeiter und der ganzen Handwerker?

CS: Nicht sämtlicher, aber wenn eine gewisse Zeit gewisse Handwerker nicht verfügbar sind und teilweise auch Mitarbeiter auch, wenn es soweit ist und die mindestens 2 Wochen einmal ausfallen.

VT: Und das Umstellen auf Homeoffice in den ersten Lockdowns, wo wirklich alles auf 0 gefahren worden ist - das öffentliche Leben – wie schnell hat man sich da daran gewöhnt? Wie schnell hat man das implementieren können?

CS: Das war bei uns in dem Sinn nicht so eine große Umstellung. Homeoffice an sich ja, das gab es bei XXX Immobilien so nicht, oder es gab die Möglichkeit grundsätzlich ja, aber es hat nur niemand eigentlich kaum jemand in Anspruch genommen und es ist auch nicht forciert worden. Wir haben jetzt aber auch nach Corona eine dauerhafte Homeoffice-Regelung, wo die Mitarbeiter in Absprache mit der Führungskraft 2 Tage pro Gruppe im Homeoffice arbeiten kann. Das resultiert auch daraus, dass die

Geschäftsführung, die vielleicht vorher doch etwas skeptisch gegenüber Homeoffice gewesen ist, gesehen hat, es funktioniert. Dann fast 90 Mitarbeiter im Homeoffice bis auf 1, 2, 3 Leute in der gesamten Firma, die halt den Journaldienst am Leben erhalten haben, den Posteingang gemacht haben, falls halt wirklich wer in personam in der Kanzlei auftaucht, das zu bearbeiten, aber sonst waren alle ausschließlich im Homeoffice. Und nachdem wir 2018/19 auf ein neues Programm umgestellt haben, wo wir eigentlich fast alle unsere Dokumente digital ablegen haben, war es auch so kaum ein Problem für die Mitarbeiter von zuhause aus zu arbeiten. Hausverwaltung ist ja einmal grundsätzlich würde ich einmal sagen 70-80 % ohnehin Callcenter und E-Mail-Beantworten was gut geht, aber wenn man die ganzen Dokumente digital abrufen kann und nicht im Papierhausakt nachforschen muss, funktioniert es natürlich. Das einzige die Schlüsselausgabe hat halt wer vor Ort machen müssen – wenn der Handwerker irgendeinen Schlüssel braucht für den Keller oder irgendwas, dafür war dann eben eine Person in der Kanzlei pro Tag immer abwechselnd und hat auch dann Post aufgemacht, wenn eine Post gekommen ist und den Schlüssel ausgegeben. Das waren so die Hauptsachen. Aber Homeoffice hat gut funktioniert und funktioniert auch weiterhin gut. Also die Hausverwaltung ist eigentlich eine prädestinierte Branche, die gut aus dem Homeoffice arbeiten kann. Also ich habe es auch mitgekriegt bei Kollegen aus anderen Hausverwaltungen, die sind teilweise in Kurzarbeit gegangen – also das war jetzt bei uns nur kurz einmal ein Thema, aber die Arbeit des Hausverwalters ist in Pandemiezeiten genauso weitergegangen. Also der Wasserschaden kommt trotz COVID, oder gewisse Reparaturen oder Sachen oder Mietverträge laufen aus, Mieter verändern sich. Wobei auch die, dass Mieter gesagt hätten: so ich zieh jetzt aus und suche mir eine andere Wohnung auch gering, kommt ohnehin wenig vor – zumindest bei uns im Portfolio, weil Mieter – Gott sei Dank – zufrieden sind mit ihren Wohnungen und der Eigentümer darauf auch bedacht ist, dass die Mieter verlängert werden, wenn alles passt, aber auch das jetzt viele Mieter gesagt hätten: So ich suche mir jetzt was anderes, das ist jetzt auch nicht vorgekommen. Die waren eher bedacht, dass sie bestehende Verträge verlängern.

VT: Das bringt uns jetzt eh zur nächsten Frage. Prinzipiell der Arbeitsaufwand, würden sie sagen ist der gestiegen? Ist der gesunken? Oder ist der eher gleichgeblieben?

CS: Da muss man ein bisschen differenzieren. Also der Arbeitsaufwand gegenüber Büro- Geschäftsmietern – besonders Geschäftsmietern ist erheblich gestiegen mit dem ganzen Zahle ich meine Miete, krieg ich was gestundet? Krieg ich was erlassen? Bestätigungsschreiben, Vereinbarungen – keiner weiß so richtig. Also normal die Geschäftsraummieter, die im normalen ohne COVID Alltag eigentlich sehr pflegeleicht sind und normal weniger anfällt, weil der macht sich halt wenn irgendwas ist ruft er selber seinen Installateur an und fragt vielleicht ob wir die Rechnung übernehmen wobei selber viel – er sagt wegen € 200 tue ich mir das jetzt nicht an, wenn er € 5000 Miete zahlt, dass er jetzt blöd bei der Hausverwaltung nachfragt, ja. Also die sind normalerweise recht betreuungsarm. Und Mieter natürlich, je nachdem ich glaub, dass sich das etwas umgekehrt hat, wie ich schon vorhin gesagt habe, dass die Mieter sich nicht häufig gemeldet haben. Einfach nicht so viele Wechsel/Übergaben gewesen sind. Dafür der Geschäftsraummieter mehr in den Focus ist mit Sachen mit der Miete, Vereinbarungen treffen etc.

VT: Die Rechtsunsicherheit die geherrscht hat?

CS: Ja genau. Die meiner Ansicht nach immer noch ein bisserl herrscht. Nicht, ob er es zahlen muss oder nicht, sondern was passiert mit den Beihilfen? Gibt's irgendwelche – wenn er es nutzen kann mit irgendwelchen keine Ahnung Lieferservicen/Lagerzwecken etc. Wir haben ein paar Mieter, die es auf hart spielen, wo es immer noch nicht entschieden ist, wo es Fälle bei Gericht dann gibt.

VT: Kam es zu Mietzinsrückständen bei Ihnen bei Wohnraummietern?

CS: Kaum. Vom meinen – ich weiß nicht wie viele Mieter/Einheiten ich betreue – ich würde einmal sagen 800-1000 Wohnungen, haben 2 Mieter angefragt wegen Stundung des Mietzinses, was vom Gesetzgeber vorgesehen war. Im ersten Zeitraum ich glaube ab Juni

VT: Ja genau, ab April bis Juni wenn es coronabedingt ausgefallen ist

CS: Also von 800 waren es 2. Auch sonst im ganzen Unternehmen hätte ich nicht das Gefühl gehabt, dass da irgendwelche Mieter angefragt hätten, um diese Stundungen des Mietzinses gebeten hätten. Auf der anderen Seite hat es kaum einen Geschäftsraummieter gegeben, der immer brav weitergezahlt hat. Es haben sich vereinzelt auch Büros gemeldet, die ja nicht vom Lockdown betroffen gewesen sind

und haben gesagt: Wir sind ein Büro, wir haben zwar alle Mitarbeiter in Kurzarbeit und im Homeoffice, möchten das Büro aber nicht aufgeben. Aber wir sind halt in der Eventbranche tätig und haben de facto seit 2 Jahren 0 Umsatz. Wir müssen schauen was wir vom Staat kriegen, aber könnt's uns nicht irgendwie auch da mit Stundungen/Mieterlass nicht irgendwie entgegenkommen.

VT: Sie als Hausverwalter vertreten ja die Eigentümer. War bei denen eine gewisse Kompromissbereitschaft/ ein Entgegenkommen dem Mieter gegenüber zu erkennen? Das man gesagt hat: Das drücken wir jetzt beide durch, diese Pandemie?

CS: Eigentlich bei den meisten Eigentümern war es so, dass wenn der Mieter keine Probleme gemacht hat, oder wenn es kein Mieter ist der irgendwo - Hausnummer – am Graben ein Geschäftslokal hat, wo er € 30 am m² zahlt, hat es nie Probleme gegeben. Da hat man sich auch mit dem Mieter relativ rasch einigen kommen. Hat man gesagt, gut für den Lockdown zahlst du mir halt nur den Betriebskosten und den Rest stunde ich dir jetzt einmal und dann schauen wir was du zurückkriegst und dann haben wir es bei den meisten eigentlich ausgebucht. Und eigentlich kaum ein Eigentümer hat gesagt, so und du zahlst mir jetzt, wenn du geschlossen hast und ein Geschäft bist oder Lokal bist du zahlst mir jetzt die Miete. Manche waren etwas kulanter, manche haben gesagt wir verzichten auf alles auch die Betriebskosten. Manche haben gesagt, naja Betriebskosten fallen ja an, ob du es benützt oder nicht. Ich meine der OGH sieht es dann anders, aber zahlst mir zumindest die Betriebskosten und auf die Miete verzichte ich. Also ja, die meisten waren an sich kulant. Wie gesagt es gibt halt da bei ein paar Mietern, da liegt es einfach in der Historie, dass einfach das Verhältnis nicht ist, wo man sich dann nicht ganz so kulant zeigt als Eigentümer.

VT: Bezüglich dieser Hausverwaltungspauschale: Das wurde ja eingefroren bzw nicht erhöht 2020

CS: Das habe ich nicht ganz verstanden, weil die Hausverwaltungspauschale orientiert sich ja nach den Kategoriewertsätzen.

VT: Genau, aber die wurden ja auch nicht erhöht. Die wurden nicht der Inflation angepasst 2020.

CS: Der Richtwert ist nicht angepasst worden

VT: Und die Kategoriemietzinse auch. Das heißt, dementsprechend ist die Hausverwaltungspauschale auch gleichgeblieben.

CS: Aber die Hausverwaltungspauschale, soweit ich weiß, hatte ja irgendeinen 5% Sprung und der wäre 2020 ohnehin nicht ausgelöst worden. Weil die Hausverwaltungspauschale orientiert sich an den Kategoriebeiträgen und die Kategoriebeiträge wären 2020 noch nicht fällig gewesen, wenn mich nicht alles täuscht.

VT: Also ich bilde mir ein, dass durch diese Aussetzung, um die Mieter zu schützen, wurde da im Nationalrat

CS: Wir haben das auch diskutiert mit einem großen Eigentümer und da sind wir auch draufgekommen, das sind 2 Paar Schuhe. Die Aussetzung der Richtwertaussetzung ist nicht die Kategoriemietzinsaussetzung und Kategoriemietzinse sind ja nicht ausgesetzt worden und die indexieren sich beim Sprung und der wäre heuer fällig und das fällt jetzt genau im April zusammen, dass der Richtwertsprung wieder fällig ist und aber auch die Indexschwelle bei den Kategoriemietzinsen erreicht ist. Und wenn es heuer ausgesetzt werden würde, dann müssten sie auch die Kategorie aussetzen und dann hätten wir quasi kein erhöhtes Honorar. Aber 100% sicher bin ich mir auch nicht, aber ich habe mit dem großen Eigentümer besprochen gehabt und da sind wir auch drauf gekommen, das sind 2 unterschiedliche Paar Schuhe. Das eine die Aussetzung der Richtwerterhöhung, die Verordnung des Bundesministers und die Kategoriemietzinse woran sich auch das Hausverwaltungshonorar bemisst, die sind nicht ausgesetzt worden vor 2 Jahren, sondern da ist der Indexierungssprung noch nicht erreicht worden. Es kann sein, dass die Indexierung ausgesetzt worden ist, aber soweit ich das nachgelesen habe, wird da ohnehin nur beim Sprung. Weil die Hausverwaltungshonorare erhöhen sich ja nicht jedes Jahr und die Kategoriemietzinse auch nicht, sondern nur wenn der Schwellenwert erreicht ist, aber 100%ig kann ich es Ihnen auch nicht sagen.

VT: Bezüglich der Eigentümerversammlungen: die wurden zwar nicht während den Lockdowns, aber in den Monaten dazwischen wurden ja auch Eigentümerversammlungen abgehalten?

CS: Wenig

VT: Wenig. Haben Sie da auf Umlaufbeschlüsse gesetzt?

CS: Ja, oder große – das ist ja nicht nur in Wohnungseigentum – also was noch zum Honorar ist, ist einfach, dass viele Eigentümer, weil sie nicht gewusst haben wie es weitergeht – überhaupt Vermietung Büros etc., dass einfach viele Sanierungsprojekte auf Stopp geschoben wurde, weil man nicht gewusst hat, wie es mit der Finanzierung weitergeht

VT: Wir waren bei den Eigentümerversammlungen. Die sind dementsprechend nicht abgehalten worden.

CS: Die sind Großteiles nicht abgehalten worden, weil es halt so ist: Im Sommer hält man es eigentlich nicht ab, weil kaum wer da ist – alle sind auf Urlaub. Und die Pandemielage war ja so, dass sie kurz vor Urlaub so gewesen ist, dass es ohnehin verboten gewesen ist, die Hausverwaltungen abzuhalten. Dann hätten wir September Zeit gehabt. Im Oktober war es dann eh wieder so, dass herausgegeben worden ist von der Kammer bzw vom Verband, dass nicht in Persona abgehalten werden dürfen. Man hat dann zwar versucht zumindest letztes Jahr das irgendwie dann noch im Mai/Juni reinzudrücken, aber wir müssen einigen nachholen auf jeden Fall. Die wollten wir eigentlich im Oktober letzten Jahres nachholen. Dann ist es wieder dazu gekommen, dass es verboten worden ist. Jetzt müssen wir halt schauen, dass wir jetzt – jetzt schicken wir eigentlich die Einladungen raus. Aber ob das gscheid ist – erlaubt ist es eigentlich vom Gesetzgeber, aber bei der Pandemielage, haben sie halt das Problem, dass viele Eigentümer sagen: Schieben wir es – das habe wir auch gehabt, da haben viele Eigentümer gesagt: Können wir es nicht digital machen? Wo wir sagen haben müssen, der Gesetzgeber hat das noch nicht vorgesehen, aber wir brauchen die Zustimmung aller, dass wir es digital machen können. Digital geht meines Wissens seit 01.01. mit der WEG-Novelle, weil das ist mit 01.01. in Kraft getreten und nicht mit 01.07. Nur das ist halt auch so eine Sache, Wohnungseigentümer, die jenseits der 50 sind, irgendwie hinzukriegen und wir haben das auch noch nie ausprobiert, weil wir wüssten gar nicht wie wir das jetzt so darstellen, wenn man halbpräsent, halb digital machen und wir werden sicher nicht alle dazu bringen, dass wir es komplett digital machen. Bei größeren Häusern – sagen wir 20-30 Eigentümer – dann ist es utopisch, wenn zumindest du Hälfte kommt, dass man 15 Leute in einen Call kriegt. Glaube ich nicht, dass das funktionieren wird. Und wenn wir das so machen mit teilweise

anwesend und teilweise zuschalten – ja, wir haben einen Laptop dabei, den brauchen wir zum Protokoll tippen, dann brauchen wir einen zweiten Laptop, damit wir die Leute dann zuspielen müssen, die dann alles hören sollten, Beiträge verfassen sollten – wird eine spannende Aufgabe auf jeden Fall. Grundsätzlich hat der Gesetzgeber mit der WEG-Novelle Zeit gegeben die nachgeschobenen WEG-Versammlungen nachzuholen. Wir werden unser Bestmögliches tun, dass wir es bis Sommer/bis Urlaubsbeginn, also bis Mitte Juni bzw wieder dann ab eigentlich ja – eigentlich kann man sagen ab Ende September, weil die Leute sind noch im September im Urlaub. Der Zeitraum ist halt meistens Okt bis max. Mitte Juni für Versammlungen. Und Erfahrung nach ist es eigentlich am besten irgendwann Oktober, November die zu machen, die Versammlungen, da sind die meisten Leute da, weil geht am Meisten weiter mit Beschlüssen. Die letzten 2 Jahre eigentlich überhaupt nicht möglich gewesen. Ich bezweifle auch, ob es dann im Herbst Oktober November möglich ist, weil ich geh davon aus – mein persönliches Kalkül – das wird genauso wieder sein, oder nicht ganz mit den hohen Raten, aber das wir so wieder kurz vor dem Lockdown stehen.

VT: Das heißt Sie können keine Auskunft darüber geben, wie sich das Abstimmverhalten bei Eigentümerversammlungen jetzt möglich durch die Pandemie geändert hat, weil man sagt, die Leute sind jetzt nicht auf Urlaub gefahren und haben dadurch jetzt mehr Geld und sind eher daran interessiert, dass die Allgmeinflächen in einem Haus saniert werden, das Stiegenhaus neu gestrichen wird.

CS: Das spielt ein bisserl so in das rein, was ich schon über die Mieter gesagt habe. Dass einfach Leute vlt Themen, die sonst wichtiger gewesen sind, wenn man sich nicht die ganze Zeit damit beschäftigt hat, momentan nicht mehr so wichtig sind. Das Sachen, die in einer Wohnungseigentümergeinschaft vielleicht ein Tagespunkt gewesen wäre, wenn jetzt nicht COVID gewesen wäre, wenn man alles Jahr oder 2 Jahre die Versammlung macht und man sagt, so das und das machen wir. Weil haben ja natürlich ein paar Versammlungen gemacht, aber es war so, dass A die Teilnehmeranzahl noch geringer war, als ohnehin schon üblich und eben auch die Leute selber gesagt haben: naja, wir wissen eigentlich nicht, wie schauts aus mit COVID, Wie entwickelt sich das ganze, warten wir einfach noch zu mit Sanierung. Und Sanierungsprojekte ist auch irgendwie ein bisserl unisono zu einzelnen Eigentümern haben gesagt haben, naja, dann greifen wir halt jetzt die

Fassadensanierung oder den Tausch des Heizkessels an, weil wir nicht wissen gegenüber die Angebote, wie sind die Angebote bei den jetzigen Rohstoffpreisen, kriegen wir die Ersatzteile überhaupt, was auch ein großes Thema ist. Das da eher bisserl Zurückhaltung wohl in der Teilnahme in Abstimmungsverhalten aber auch Adressieren von abstimmungsfähigen Themen.

VT: OK, ja.

CS Aber das wird wahrscheinlich so wie beim Tourismus, wird's irgendwann einen gewissen Nachholeffekt geben. Wo dann die kommen und so. Jetzt ist es wieder normal und jetzt wollen wir aber Punkt A bis F. und das hätten wir jetzt gerne und da stimmen wir jetzt ab und das setzen wir um.

VT: Jetzt noch zum letzten Punkt und zwar bei den Mitarbeitern: Wie war das mit den Mitarbeitern mit der Akzeptanz mit diesen ganzen Coronamaßnahmen? Gab es da große Diskussionen? Gab es Leute, die womöglich gekündigt haben bei 3G am Arbeitsplatz?

CS: Nein, das nicht. Natürlich das ins Homeoffice gehen war natürlich . . . die technischen und familiären Sachen hat man meistern können. Und ich habe da nicht meine 2-3 Bildschirme wie im Büro und ich habe überhaupt keinen Schreibtischstuhl, oder habe nicht einmal einen Laptop teilweise. Das ist auch gewesen. Wir haben auch viele, also nicht viele aber einige Mitarbeiter gehabt, die halt noch einen Stand-PC gehabt haben. Die haben halt dann Stand-PCs innerhalb Wiens hin und herkutschiert. Oder auch Monitore – einen 2ten Monitor. Das war halt in den ersten – sagen wir einmal ersten 2 Wochen, das war dann halt ein bisserl das daran gewöhnen, dass man das Equipment und die Voraussetzungen schafft auch wie steige ich ein, wie krieg ich Zugang zum System über remote Desktop über einen VPN-Zugang? Das haben wir recht schnell in den Griff bekommen. Aber natürlich wenn man in einer Wohnung ist mit vielleicht noch 2 3 anderen Familienmitgliedern, die Schule war zu, wenn ich Kinder daheim habe, die ich unterrichten soll und nebenbei soll ich noch 40 Stunden Portfolio an Häusern verwalten. Wenn die Kinder Volksschulkinder die ganz Zeit – die verstehen das nicht wenn es heißt die Mama muss jetzt 8 Stunden arbeiten und kommst bitte wieder um 17 Uhr. Also das ist natürlich wo auch die MA gesagt haben ich kann nicht 8 h leisten. Ich tue mein möglichstes. Ich schau dass alles was ich machen kann

passt, dass nichts brennt. Aber ich habe jetzt keine Zeit, wenn der Eigentümer glaubt, ich muss jetzt anschauen, ob jetzt alle Kellerabteile richtig beschriftet sind. Solche Sachen. Also so kleine Geschichten hat man halt dann einfach nach hinten geschoben.

3G am Arbeitsplatz: Wir haben es grundsätzlich in der Firma so gemacht, dass wir sogar 2G Strategie entlang gefahren sind. Auch noch jetzt kann man nur in die Arbeit kommen, wenn man negativ PCR getestet ist, obwohl auch wenn man 3fach geimpft ist. Also das wird weiterhin weitergeführt. Aber natürlich gibt es auch in so einem großen, wie wir das sind. Wir sind fast 100 Leute, gibt's bei uns Mitarbeiter, die ohne Impfung den 3G-Status quasi erfüllt haben, halt Testvorlage, aber Großteiles vom Homeoffice gearbeitet haben. Aber zu Kündigungen, nicht das ich wüsste, ist es zu keinen gekommen.

VT: Ja und die allerletzte Frage bezüglich dem Fachkräftemangel. Wie schwer tut sich die Hausverwalterbranche derzeit Mitarbeiter zu finden? Vakante zu besetzen?

CS: Nicht nur die Hausverwalterbranche, das ist quer durch alle unsere Firmen, also wir suchen gerade an Hausverwalterpositionen ... es ist sehr sehr sehr sehr schlecht, ja? Also der Schwung dass sich Leute verändert haben, das war vlt einmal an der Anfangszeit der Pandemie, wo sich viele umgeschaut haben, weil vielleicht sie gesagt haben, so jetzt ist der Zeitpunkt, wo ich mir einen bisserl flexibleren Arbeitgeber sucht, der mich Homeoffice erlaubt etc oder andere Sachen. Aber das ich, glaube ich jetzt abgeflaut und jetzt wir sehen quer durch alle Bereich. Wir suchen Mitarbeiter. Also, kriegen kaum Bewerbungen rein, ja. Auch mit allen möglichen Hilfsmitteln, die man machen kann, irgendwie durch besser bezahlte Inserate, die länger auf Karriere.at stehen, Linkedin, Facebook. Teilweise schon Personalberater, es ist echt zäh im Moment, ja.

VT: Das heißt Sie suchen und finden nicht.

CS: ja! Mit viel Wie gesagt Geld und Personaleinsatz, dass man schaut irgendwo zumindest Leute kriegen. Also wir haben ja nicht einmal, oder ganz wenig Leute, geeignete Leute wo man sagt, die Passen halbwegs ins Profil, die man überhaupt einmal zum Erstinterview bekommt. Wo wir sagen können: den schauen wir uns überhaupt einmal an. Es kommt einfach gar nichts rein, wo man sagen könnte: So passt. Den können wir uns zumindest einmal im Interview anschauen, wo der geeignet

ist für unsere Stelle. Natürlich wollen wir auch nicht auch den xbeliebigen nehmen, aber wir haben auch unsere Anforderungen und Anforderungsprofile schon mehr als 50% runtergeschraubt. Wenn man sucht, keine Ahnung, Verwaltung 3-5 Erfahrung, vielleicht noch ein Jurist, der programmspezifische Kenntnisse hat und noch Erfahrung im WEG, sind momentan bei Verwaltung mit Erfahrung. Also so haben wir es zusammengestrichen. Also das ist auf jeden Fall, ja, momentan sehr schlecht, wenn man wirklich jemanden sucht, den man dringend braucht.

CV: Ich bin jetzt noch einmal kurz die Fragen durchgegangen haben: Was wir noch ausgelassen haben: Ob Sie das sagen können: Wie sich das in den Jahren 2020 und 2021 wie sich da der Umsatz und der Gewinn, wie sich da die Pandemie ausgewirkt hat?

CS: Die Hausverwaltung, wir sind ja relativ margenschwache Abteilung, generell die Hausverwaltung, dafür ist aber das Einkommen natürlich stetig. Wenn man eben ein Unternehmen hat wo man verschiedene Bereiche hat wie Maklerei, Sachverständigen, Investment, natürlich in der Coronapandemie unter Umsatzeinbußen gelitten haben, zeitweise auch mit Nachholeffekten, natürlich aber in der Hausverwaltungen kann man das Honorar relativ klar kalkulieren und da gibt's überhaupt keinen Ausfall. Sei es, dass die Erhöhung jetzt ausgesetzt worden ist, oder nicht. Natürlich ein paar Sachen wie: Baumanagement-Fees, die man kassiert hätte, wenn man Projekte umgesetzt hätte, sind halt jetzt bisserl ausgefallen. Wobei das jetzt aber vernachlässigbar ist. Der Großteil ist halt das fix vereinbarte MRG und Eigentümerhonorar und da hats keinen Ausfall gegeben. Es ist kein Eigentümer auf uns zugekommen und hat gesagt, ich zahle euch jetzt kein Eigentümerhonorar, weil ihr habts ja jetzt eh weniger zu tun in der Pandemie. Kann man von Anfang an klar kalkulieren und war auch kein großer Ausbruch nach oben oder unten, ja.

VT: Ich glaube wir sind jetzt mit den Fragen durch. Vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben. Ich werde das jetzt transkribieren und in meine Arbeit einbauen.

CS: Viel Erfolg mit der Arbeit und ich wünsche ein schönes Wochenende.

VT: Vielen Dank. Ich werde es genießen, weil ich bin seit heute 00:00 aus meiner Quarantäne draußen und jetzt kann ich endlich einmal die Wohnung verlassen.

Transkript

Aufnahmetag	07.04.2022
Ort der Aufnahme	Zoom
Dauer der Aufnahme	29 Minuten 30 Sekunden
Name des Aufgenommenen	MS
Name des Aufnehmenden	Georg Vitalis Traugott VT
Name des Transkribierenden	Georg Vitalis Traugott VT
Charakterisierung der Situation	Interview
Charakterisierung der Teilnehmerrollen	Informelles Gespräch
Kontaktaufnahme	Kontakt wurde nach Aussendung des online-Fragebogens zufällig hergestellt

VT: Ich habe Ihnen den Fragebogen geschickt – es sind eigentlich sehr allgemeine Fragen. Und wenn Sie mir einfach so erzählen, wie das 2 Jahren so für Sie war. Also generell zurückblickend auf die Pandemie bzw. die ist ja noch nicht vorbei. Was waren denn Ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen und die größten Umstellungen?

MS: Also Lockdown 1 war das reine Idyll. Da war gar nichts mehr los. Von einem Tag auf den anderen hat das Telefon geschwiegen, es hat keine verlegten Schlüssel mehr gegeben, nix. Keine verstopften Abflussrohre. Keine Ahnung: Die Hausverwaltung sollte mir doch einmal und das musste doch die HW . . . nix der gleichen. Es war völlig friedlich und entspannt so ruhig wie nie mehr wieder. Also man hat die paar Sachen gemacht, die zu tun waren und hat halt Buchhaltung gemacht und mehr war nicht zu tun. Dann ist es eigentlich ganz entspannt weitergegangen was natürlich sehr eingeschränkt war, das waren persönliche Kontakte. Man hat telefoniert . . . es waren persönliche Kontakte aber eigentlich hat man sich wenig getroffen mit den Leuten. Mit der Zeit hat sich aber auch das wieder relativiert. Hausversammlungen habe ich halt keine gemacht in der Zeit und zwar wirklich nicht. Ich habe mir das nicht

angetan die Zoom zu machen. Das war mir zu hart und vor allem ist meine – ich habe teilweise Häuser wo ich mir sicher bin, dass 2/3 der Leute das nicht zu Wege bringen auf Zoom eine Hausversammlung zu verfolgen. Die das einfach nicht hinkriegen. Die teilweise wirklich botschad sind und so administrative Dinge nicht gewohnt sind. Das habe ich mir nicht angetan und hab jetzt eigentlich die ersten Hausversammlungen jetzt im März gemacht seit Beginn der Pandemie und habe einfach letztes Jahr gar nicht gemacht und jetzt einmal, jetzt habe ich 2 gemacht, Ende Jänner angesetzt für Ende März. Da habe ich mir gedacht, dass sollte kein Problem sein. Das war dann aber doch spannend ob da überhaupt irgendjemand kommt jetzt. Eine habe ich gehabt vor 10 Tagen, da war in Tirol noch die Zahlen ganz extrem. Bei uns geht's jetzt eh schon stark zurück. Da habe ich mir gedacht, da wird keiner kommen, aber sie waren doch alle da. Und ja. Wir haben die Hausversammlungen gemacht letztes Jahr – im 21er Jahr – habe ich einfach gar keine gemacht.

VT: Darf ich kurz zwischenfragen, was betreuen Sie hauptsächlich für Objekte? Habe Sie viele Wohnungseigentumsobjekte, oder haben Sie eher Zinshäuser, haben Sie Wohnungsmieter, haben Sie Geschäftsraummieter?

MS: Ich habe Wohnungseigentumsobjekte und die meisten die ich habe sind reine Wohnobjekte. Ich habe nur eine innerstädtische, sehr großes Objekt, das gemischt ist: Wo auch viel gewerbliche Objekte drinnen sind. 2/3 gewerbliche 1/3 Wohnungsnutzung. Alle anderen sind eig. reine Wohnungsnutzung. Und Zinshäuser habe ich nur die, wo ich selber was – entwerfe die mir gehören, oder wo ich selber Anteile habe und die sind Zinshäuser, aber das ist dann eine andere Form der Verwaltung.

VT: Das heißt der erste Lockdown extrem ruhig. Erklärt sich das, dass die Leute sich selber um die Probleme, die anfallen, gekümmert haben oder einfach die Probleme wurden relativiert durch die große Pandemie, oder?

MS: Ich glaube die Leute waren alle in Schockstarre. Sie waren auch einmal zuhause und haben einfach im ersten Lockdown war ja nirgends so stark eingeschränkt wie in Innsbruck. Also bei uns wirklich verrückt. Wir haben da die Fotos gesehen von den Wienern, die sich in den Parks zu Tausenden da amüsieren. In Tirol waren an den Parks Ketten mit Vorhängeschlössern drauf, die Innpromenade, wo jeder joggt

normalerweise, war mit Baugittern abgesperrt, damit man dort nicht joggen kann. Die mobile Überwachungsgruppe ist in Innsbruck herumgesaust und hat jeden, der nicht einen Zettel gehabt hat, warum man jetzt spazieren geht, herausgefischt und abgestraft. Also in Innsbruck wars verrückt. Und die Innsbrucker waren tatsächlich komplett eingesperrt. Man hat eigentlich, also es gibt Aufnahmen, wenn man rausgegangen ist, dann waren die Straßen menschenleer – außer Polizeiautos war nichts auf der Straße und wenn man also ich bin regelmäßig zur Versorgungsfügen zu meinen sehr betagten Eltern gegangen und habe da so müssen knappen Kilometer durch die Stadt gehen, wenn ich da 2 Leute gesehen habe, 2 Autos, dann war alles beieinander. Es war Grabesstille, es war wirklich – Innsbruck war wie nach der Zombieapokalypse und die Leute waren, glaube ich, einfach in Schockstarre.

VT: Und dementsprechend haben Sie auch jetzt, man könnte ja glauben, dass wenn die Leute so viel Zeit zuhause verbringen und in Kurzarbeit sind und Zeit haben, dass sie sich dann erst recht um irgendwelche quietschenden Türen kümmern und halt dem Hausverwalter - jetzt habe ich Zeit, jetzt schreibe ich dem Hausverwalter

MS: Spannenderweise hätte ich das auch gedacht. Habe mir gedacht, jetzt wird es rund gehen und genau das war nicht der Fall. Es war völlig ruhig.

VT: Bei den anderen Lockdowns wie war es dann?

MS: Ganz normal, business usual. Da war jeder dran gewöhnt, die Leute haben/waren im Homeoffice oder auch nicht. Aber die Leute haben ganz normal weitergearbeitet wie immer.

VT: Haben Sie auf Homeoffice umgestellt, oder ist dadurch eine Einzelpersonenunternehmen sind.

MS: Ich bin eine EPU und ich bin immer im Homeoffice Ich habe ein Büro das direkt an meine Wohnung angeschlossen ist, mit eigenem Eingang. Es ist ein Büro, aber es ist direkt an meine Wohnung angeschlossen. Meine große Challenge war, dass mein Lebensgefährte dann auch in mein Homeoffice eingezogen ist und der den ganzen Tag irgendwelche Telefonkonferenzen gemacht hat und ich das nicht gewohnt bin, dass mir ständig jemand quatscht. Und das war für mich anstrengend, dass er da plötzlich da meine Infrastruktur mitgenutzt hat und ich das eigentlich nicht gewohnt war, dass

da jemand ist. Und das war für mich anstrengend aber an und für sich, für mich hat sich nichts geändert. Ich bin immer im Homeoffice.

VT: Dass heißt Sie haben auch nicht irgendwelche Investitionen tätigen müssen, um auf Homeoffice zu stellen, weil es hat sich für sie nichts geändert.

MS: Nein, für mich hat sich gar nichts geändert. Und ich habe damit auch nicht Büro nachdem wir keine Mitarbeiter haben, habe wir auch nicht das Büro umstrukturieren müssen mit keine Ahnung: Plexiglaswänden und was da alles gebaut worden ist. Und Mitarbeiter ins Homeoffice schicken das war ja alles bei mir nicht der Fall.

VT: Würden Sie sagen, also am Anfang haben sie gesagt, ist der Arbeitsaufwand gesunken, weil einfach weniger Anfragen waren und dann im Nachhinein nach den Lockdowns ist es dann gleich geblieben so wie vor der Pandemie

MS: Ganz normal verrückt ist es jetzt eigentlich erst Weihnachten 2021/Neujahr 2022. Seither ist es Wahnsinn. Das hängt einfach damit zusammen, dass die ganzen Baunebengewerbe und so bei denen hats zumindest in Tirol, die Pandemie jetzt so grassiert, dass manche Firmen wirklich einfach völlig nicht mehr arbeitsfähig waren und dann bleibt so viel liegen. Das heißt man ruft wen an auch bei den Versicherungen wars so man erreicht was ein, dann passiert nichts, dann fällt dann irgendwann auf, das hat man eingereicht, da ist nichts passiert. Was ist da los? Dann telefoniert man nach, dann heißt er ist in Quarantäne, dann ruft man noch einmal – das heißt man muss jeden Akt 5-mal in die Hand nehmen. Und das passiert natürlich dann auch spätestens beim dritten Mal, dass der Akt irgendwo unten reinrutscht und man ihn dann anfangt zu vergessen. Und dann irgendwann fall einem ein, da war doch noch was und das ist dann, dann merkt man, oh das liegt ja schon seit Februar herum. Das heißt, es zieht sich einfach jetzt momentan es so, dass ich alles komplett zieht über Wochen und das ist mühsam. Und das ist tatsächlich also, mir kommt vor so viel gearbeitet und so mühsam gearbeitet vor allem wie in den letzten 3 /4 Monaten habe ich überhaupt noch nie. Einfach also momentan funktioniert einfach nichts und das Problem ist, man versucht natürlich dieses Es funktioniert nicht von seinen Kunden irgendwie fernzuhalten und zu schauen, dass das bei denen nicht ankommt. Und das ist ein großer Aufwand. Da ist einfach mehr Aufwand, weil man mehr Dran-Bleiben muss und nicht einfach mal den Hauselektriker anruft und sagt, da geht was nicht, mach schnell und

schick mit dann eine Bestätigung, dass es erledigt ist und die kommt nicht. Und nach 14 Tagen fällt dann vielleicht auf und dann fragt man noch einmal, also es ist einfach so mühsam. Aber sonst könnte ich jetzt nicht sagen, dass sich großartig was geändert hat bei mir. Und auch inzwischen sind auch meine Kunden alle nicht mehr sonderlich ängstlich, die sind alle die meisten sind geimpft und sagen: Ach ich bin eh geimpft und gehabt habe ich es inzwischen auch schon und was soll mir noch passieren? Es heißt es ist diesbezüglich keinen Aufwand und kein Stress kommt mir vor.

VT: Wie hat sich das die letzten 2 Jahre auf Ihren Umsatz und Gewinn ausgewirkt die Pandemie? Kann man da

MS: Der ist immer gleichgeblieben, weil als Hausverwaltung hat man ja nun mal seine fixen Verträge und die kommen. Wir haben ein paar große Instandhaltungsprojekte gehabt, die auch jetzt während der Pandemie waren, die haben wir aber durchgezogen. Die Baufirmen haben ja alle gearbeitet und somit sind auch die Bauhonorare in etwa so geblieben, wie sie immer sind. Und das Investitionsvolumen darunter nicht gelitten. Also da hat sich überhaupt nichts geändert.

VT: Das ist gleichgeblieben.

MS: Die Sachen sind normal weitergelaufen. Es war teilweise für mich vielleicht aufwendiger die weiter laufen zu lassen, aber es ist eigentlich alles ganz Business as usual würde ich sagen.

VT: Das 2020 da diese Hausverwaltungspauschale nicht der Inflation angepasst wurde

VT: Das war mir egal, weil ich habe sie angepasst. Also das wäre ja eigentlich für Zinshäuser, die dem MRG unterliegen relevant gewesen und das einzige Zinshaus wie gesagt, das ist mein eigenes, da habe ich nicht angepasst. Da habe ich es bleiben lassen und habe es halt weiterlaufen lassen. Ja mei. Bringt mich jetzt nicht um.

VT: Das hat sich bei ihnen nicht großartig ausgewirkt.

MS: Das ist wahrscheinlich für die Wiener Zinshausverwalter, die alles Vollanwendungs-Zinshäuser haben und das sehr viele, da wirkt sich das schon übel aus. Und die haben noch dazu diese ganzen, in jeder U-Bahnstation: Zahlen Sie auch nicht zu viel? Wir kontrollieren Ihren Mietvertrag. Und das kostet sie nichts und so. Alle die sich mit sowas herumschlagen müssen, die hat das wahrscheinlich übel

getroffen, aber im WEG sind ja die Verwaltungssätze sowieso immer über den Verbraucherpreisindex gesichert. Und wird einfach weiter indexiert.

VT: Kam es bei Ihnen zu vielen Mietzinsausfällen und Mietzinsstundungen während der Pandemie?

MS: Ja, auch wieder nur also. Ich habe noch ein Haus, wo ich Mietzinsverwaltungen drinnen habe. Die aber gewerblicher Natur sind, die haben eigentlich alle gezahlt und weitergearbeitet. Da war überhaupt kein Problem. In meinem privaten Haus da schon. Da ist auch einiges was jetzt immer noch offen ist und wo inzwischen deshalb gerichtsanhängig ist. Und wo wohl nicht mehr viel daherkommen wird. Das muss man eigentlich abschreiben.

VT: Es war Kompromissbereitschaft bei ihnen persönlich vorhanden bei ihrem eigenen Haus

MS: Ja, aber eher. Ich habe meine Mieter leben lassen. Einen habe ich, der hat sich jetzt wieder errappelt. Der hat tatsächlich – er ist auch ein EPU in der Musikbranche – und hat einfach von einem Tag auf den anderen wirklich gar nix mehr gehabt und auch gar nichts mehr gezahlt. Bei dem läuft es jetzt wieder an und der zahlt jetzt und holt rapide auf. Der kriegt es hin Und der andere der hat sich – wie soll ich sagen – tatsächlich in die Hängematte gelegt und gesagt: Hurra, ich kann nichts arbeiten und der fliegt halt jetzt raus. Aber dem sein Mietvertrag läuft sowieso im November aus. Und alle anderen haben gezahlt.

VT: Bei den Wohnungsmietern gabs keine Probleme mit Mietzinsausfällen.

MS: Ja, das waren Wohnungsmieten. Und bei gewerblichen Mieten hat es kein Problem gegeben. Ich meine da waren hat die schwierig, die Betretungsverbote gehabt haben, aber das waren es nicht Ausfälle, die haben einfach runtergesetzt. Die haben aufgrund der Betretungsverbote halt nicht bezahlt, aber das war ja auch tatsächlich war aus meiner Sicht ein Wahnsinn, dass die Leute einen Fixkostenzuschlag lukriert haben und gekriegt haben, den aber nicht an den Vermieter, von dem die Fixkosten kommen, weitergegeben mussten. Ich meine das sind Dinge, wo das Mietenrecht Blüten treibt, die keiner mehr versteht.

VT: Ja da sind ja einige Verfahren anhängig und wir wissen nicht genau was der OGH schlussendlich tatsächlich dazu sagt.

MS: Ja das kanns ja nicht sein, dass der Staat die Mietzinskosten ersetzt und die die dann einschieben dürfen.

VT: Bei diesen gesamten gesetzlichen Vorschriften: Wie schwer war das für Sie sich da an diese neuen Gesetz zu kommunizieren, anzuwenden, die im Auge zu behalten?

MS: Sie meinen jetzt, diese Hygienevorschriften, die mit 2g und 3G?

VT: Erstens die und dann die, die Mieten betreffen mit den Möglichkeiten jetzt bis zum Jahresende einen befristeten Mietvertrag anzupassen bzw. diesen Delogierungsstopp, der dann eingeführt wurde. Am Arbeitsplatz, der betrifft Sie jetzt nicht so, weil Sie keine Mitarbeiter haben.

MS: Ja eben für mich wars eigentlich. Das Mietenrecht ist sowieso immer völlig wahnwitzig und schwierig – sie lachen. Und dann wars einmal anders wahnwitzig und schwierig. Ich habe jetzt nicht das Gefühl gehabt, dass das, aber wie gesagt, das Mietengeschäft ist eigentlich nicht mein Kerngeschäft und insofern hats mich dann nicht so erwischt. Und das andere, wie gesagt, sind meine privaten Probleme. Die sind eig. nicht – sie wissen was ich meine. Das habe ich nicht in Hausverwaltungsgeschäft mit hineingerechnet, weil ich eig. nur WEG veralte.

VT: Würden sie sagen, dass durch die Krise die Leute investitionsfreudiger geworden sind, weil sie lieber in ihr eigenes Haus investieren und sie sie die letzten 2 Jahre nicht auf Urlaub gefahren sind und jetzt ist ein Geld über, oder?

MS: Nicht aufgefallen, dass sich da was geändert hat. Also ich habe investitionsfreudige Miteigentümer überhaupt in etlichen Häusern, die investieren ohnehin ständig und wollen ständig irgendwas verschönern und was verbessern, da hat sich nicht geändert. Jetzt ändert sich was, weil jetzt wollen sie alle die Heizung austauschen. Von jetzt auf gleich, sofort. Jetzt! Das ist aber ein anderes Kapitel und wollen plötzlich ihre Häuser, die 20 Jahre alt sind auf passiv umrüsten und auf Wärmepumpe und wenn man ihnen sagt, das geht nicht wirklich wie ihr euch das vorstellt und wenn man wir es machen, müssen wir das Haus abreißen bis zum

Rohbau und dann neu bauen und davon die Energiebilanz ist nicht wirklich so, dass wir das Weltklima retten, dann sind sie erstaunt.

VT: Das hat jetzt mit der Ukraine Krise und nicht mit der Coronakrise.

MS: Solange COVID war hatten sie es kuschlig warm und da war es ihnen egal. Sie habe jetzt Angst, dass ihnen der Putin das Gas abdrehen und sie frieren werden und kein warmes Wasser mehr haben. Und das ist eine reale Gefahr

VT: Glauben Sie es war eine größere Kompromissbereitschaft unter den WEG-Eigentümern, dass die sich irgendwie mehr zusammengerauft haben, oder war da keine Änderung erkennbar?

MS: Es ist auf jeden Fall weniger Hick-Hack und Streit bei der Hausverwaltung angekommen. Aus welchen Gründen auch immer, Aber ich nehme an, auch deswegen, weil wenn sich nichts bewegt und niemand ist es kein Problem, dass irgendjemand als Dauerparker immer den Besucherparkplatz zuparkt und dort sein Zweitauto abstellt auf Wohnungseigentumsgemeinschaftskosten und das stört niemanden, wenn keine Besucher kommen und das ist zum Beispiel einer der klassischen Dauerstreitpunkte in einer Wohnungseigentumsgemeinschaft. Also solche Dinge sind halt einfach nicht relevant gewesen.

VT: Glauben Sie werden sie irgendwelche Veränderungen, die Sie jetzt im Ablauf von irgendwelchen Prozessen, die sie jetzt womöglich implementiert haben, auch später noch beibehalten, wenn die Pandemie irgendwann einmal vorbei ist?

MS: Glaube ich nicht. Wie gesagt es hat sich eigentlich nichts geändert. Es hat sich nichts geändert. Also bei mir. Ich bin insofern für Sie ein wirklich schlechtes Beispiel, weil sich eigentlich bei mir das nicht ausgewirkt hat auf die Organisation. Ich habe einfach weiter gemacht wie bisher. Und das ist eigentlich immer gegangen.

VT: Weil sie ein EPU sind und dementsprechend da jetzt keine neuen Abläufe und keine Digitalisierungs- Homeofficeschub erhalten haben.

MS: Nein, eben, wie gesagt. Ich bin für Sie wirklich eigentlich als Beispiel nicht geeignet.

VT: Doch. Sie haben ja genauso Ihre Wohnungseigentümerversammlungen, die sie zwar 2 Jahre lang nicht abgehalten haben, sie haben genauso

MS: Das tatsächlich. Es hat sich aber in diesem 2 Jahren aber auch niemand beschwert, dass keine Eigentümerversammlungen waren. Ganz blöd war, dass ich z.B. mit Beginn 20 und mit Beginn 21 relativ viel neue Verwaltungen übernommen habe. Und da wars wirklich ungünstig, weil mir bei denen eigentlich so persönlich nicht wirklich vorstellen habe können. Normalerweise übernehme ich ein Haus und schaue ich, dass ich im ersten Quartal irgendwann eine Eigentümerversammlung mache und sage: Hallo, schauts so schaue ich aus, das bin ich, rufts mich an, wenn Ihr was braucht und was hättet ihr denn gerne und was schwebt auch denn vor und was erwartetes ihr euch und das war hat nicht. Das ist halt alles nur schriftlich gegangen und aber auch des hat auch eigentlich niemanden aufgeregt. Im Gegenteil, eben ein Haus habe ich mit 21 übernommen und wollte dann im Herbst endlich die Eigentümerversammlung machen, nachdem dieser ewige Lockdown war bis weit in den Frühling rein und dann war im Sommer braucht man es nicht machen, weil da ist eh keiner da. Und dann habe ich im September die ausgeschrieben für Mitte Oktober und dann war wieder Lockdown, dann haben wir sie halt abgesagt. Die habe ich jetzt gemacht und es hat eigentlich niemand wirklich aufgeregt.

VT: Haben sie da mehr auf Umlaufbeschlüsse in dieser Zeit gesetzt?

MS: Ja, ich habe viel im Umlaufbeschluss beschlossen und teilweise auch groß – ich meine ich habe eine Sanierung mit einem Volumen von einer guten halben Million um Umlaufbeschluss beschlossen, schriftlich. Ich meine das ist nicht normal.

VT: Das heißt durch das Instrument kann man sagen es ist auch nicht wirklich zu einem Sanierungsrückstau gekommen, weil die Entscheidungen, die getroffen werden mussten, sind getroffen worden.

MS: Ja

VT: Das heißt es kommt jetzt nicht die große Sanierungsoffensive, sobald die Pandemie dann hoffentlich einmal vorbei ist.

S: (lacht) schauen wir einmal, wie lange es noch dauert. Als ich hoffe, dass es so wie es momentan ist, nicht mehr lange geht, weil das ist schon sehr anstrengend. Wie gesagt es ist erst seit Beginn dieses Jahres, dass es so mühsam ist.

VT: Ich habe das bei anderen Hausverwaltern, mit denen ich auch Interviews geführt habe, die haben gesagt, dass ist eine Katastrophe Angebote einzuholen für irgendeine Fassade möchte man 3 Angebote vorlegen und es schreibt kein einziges Unternehmen zurück und legt ein Angebot. Kein Unternehmen hat entweder die Kapazitäten die Angebot zu legen bzw. traut man sich nicht einen Preis zu nennen für eine Fassadesanierung, die in 6 Monaten stattfindet, weil man nicht weiß wie hoch die Rohstoffpreise sein werden.

MS: Aber als Verwalter hat man immer so extrem lange Vorlaufszeiten, weil zuerst brauchst du das Angebot, dann muss das rein, dann brauchst einen Beschluss, dann hast du den, bis der wieder zurück kommt, weil wenn man es wirklich im Umlaufbeschluss machen würde, bis der wieder zurück ist, bis der ausgewertet ist und ausgehängt ist, sind 2 - 3 Monate immer. Schneller geht's nicht.

VT: Und bis dahin sind die Preise wahrscheinlich wieder ganz woanders.

MS: Also das ist mein Problem jetzt tatsächlich bei der größeren Sanierung, die jetzt ansteht. Da sitze ich gerade drüber – eben auch im Umlaufbeschluss. Die Fremdfinanzierung über die Bühne zu bringen. Weil wir das in den Rücklagen nicht haben. Und das zieht sich und zieht sich und zieht sich. Also es ist schwierig. Weil dann gibt Leute Fixzinskonditionenkredite aber die Angebote, die ich jetzt krieg, ist der Beschluss der Beschluss durch ist, werden die Fixzinskonditionen andere sein. Ich kann ihn erst dann aufnehmen. Das heißt ich krieg jetzt ein Angebot, wo schon drinsteht, sie garantieren mir nicht, dass bis ich den Kredit aufnehme, dass der dann auch so sein wird. Weil was in drei Monaten oder in einem halben Jahr ist, weiß kein Mensch.

VT: Spannend und mühsam für sie

MS: Die Dinge sind eben jetzt wirklich plötzlich unendlich mühsam. Und das sind unendlich lange Diskussionen und Gespräche hin und her und her und hin. Aber man arbeitet da viel auch im Kreis, weil man dann wieder von der Hausgemeinschaft wieder zurück zum Start geschickt wird. Und da habe da gerade eben bei einer dieser

Hausversammlungen, eh dieses Projekt, das wir letztes Jahr mit Umlaufbeschluss beschlossen haben und wo wir jetzt endlich in der Planung und so bis man eine Firma hat und es dauert eben alles so lang. Waren wir soweit und dann haben sie gefunden: Na jetzt ist es ihnen alles zu ungewiss, jetzt wollen sie zurück zum Start. Da habe ich gesagt: Na na jetzt gehen wir nicht wieder zurück zum Start, sonst haben wir es in 10 Jahren, sonst gehe ich in Pension, bevor das alles erledigt ist. Da müsst ihr euch eine andere Verwaltung suchen.

VT: Wie war die Beteiligung bei diesen ganzen Umlaufbeschlüssen? Haben die Leute Zeit gehabt da teilzunehmen, kamen Rückmeldungen? Haben viele geschwiegen?

MS: Nein, also da sind wirklich gute Rücklaufdings gewesen- 80 Rücklauf und 60% Zustimmung. Also das hat schon gepasst.

VT: Ist da eine Änderung erkennbar zu vor der Pandemie, oder war das bei Ihnen immer so in dieser Größenordnung?

MS: Es gibt Häuser da funktioniert das, es gibt Häuser da funktioniert es nicht. Da kommt keiner zu Hausversammlung und antwortet auch keiner auf irgendwelche Umlaufbeschlüsse

VT: Wenn die Wohnungen vermietet sind, vermutlich

MS: Da macht man halt nur das was unbedingt nötig ist. Richtet Rohrbrüche, behebt Verstopfungen und wie das Haus aussieht ist egal.

VT: Das sind wahrscheinlich WEG-Wohnungen die vermietet sind, wo die Eigentümer nicht dort wohnen?

MS: Nicht nur. Ich habe ein Haus, das hat doch über 30 Wohneinheiten und waren ursprünglich Sozialwohnungen von einem Gemeinnützigen Bauträger erreicht, die dann irgendwann einmal die Verwaltung gewechselt haben. Weil bei diesen riesen Gemeinnützigen halt nicht lustig ist in der Verwaltung sein, weil da kommst sowieso nicht weiter. Das Telefon wird abgehoben Montag bis Mittwoche von 8 bis 10 und dazwischen erreichst, ja. Und wenn du eine E-Mail schreibst, bekommst du keine Antwort. Die sind dann bei mir geendet. Und dich muss jetzt ehrlich sagen, die sind einfach nicht fähig. Die sind alle so Hausmamis, teilweise gar nicht berufstätig, aber

einfach jedem schriftlichen Anfrage überfordert und lesen die halbe Post nicht, glaube ich.

VT: Da geht natürlich nix weiter.

MS: Da geht nix weiter. Da hast du ein paar die wollen, dass was passiert. Die anderen sind einfach überfordert damit.

VT: Und dann passiert auch nicht

MS: Dann passiert auch nichts. Dann lässt du es aus Verwaltung und denkst dir: Dann bleibts halt so. Die wollen auch nichts in die Rücklagen reinlegen. Da bin ich jetzt sehr froh, dass wir die 0,9 pro Nutzwert haben, weil das kriegst sonst nicht.

VT: Durch die WEG-Novelle. Ja das war jetzt genau ein halbe Stunde. Vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben. Ich werde das jetzt dann abtippen und dann werde ich mich im April noch hinsetzen und meine Masterarbeit schreiben. Und ich werde Ihnen, wenn Sie wollen, diesen Onlinefragebogen, den Sie damals ausgefüllt haben, da habe ich jetzt auch schon die Ergebnisse bekommen, den werde ich noch auswerten und ihnen dann schicken. Es ist ganz interessant, wie die anderen Hausverwaltungen geantwortet haben.

MS: Dann wünsche ich alles Gute! dass es bald fertig sein soll und gut weitergeht. Alles gute

VT: Danke ebenfalls. Wiederschauen!

Transkript

Aufnahmetag	31.03.2022
Ort der Aufnahme	Zoom
Dauer der Aufnahme	47 Minuten 36 Sekunden
Name des Aufgenommenen	NK
Name des Aufnehmenden	Georg Vitalis Traugott VT
Name des Transkribierenden	Georg Vitalis Traugott VT
Charakterisierung der Situation	Interview
Charakterisierung der Teilnehmerrollen	Informelles Gespräch
Kontaktaufnahme	Kontakt aus dem Bekanntenkreis

VT: Die allererste Frage ist eine recht allgemeine: Also jetzt am Anfang: Zurückblickend auf die Pandemie habe ich geschrieben. Aber wir sind ja eigentlich direkt in der Pandemie drinnen, vor allem die Hausverwalter. Was würdest du sagen waren die größten Herausforderungen, die es gegeben hat in den letzten 2 Jahren und jetzt

NK: Kurz bevor Beginn eine Frage: Gibt es ein paar Punkte von dem Leitfaden, die dir besonders wichtig sind. Weil bei ein manchen, muss ich ehrlich sagen, habe ich eher weniger zu sagen.

VT: Ja genau, dann lassen wir die einfach aus und du sagst mir zu welchen du Einblicke geben kannst und zu welchen nicht. Das Passt voll

NK: Aber wenn du sagst, keine Ahnung, ein gewisser Punkt, weil im Endeffekt würde helfen – ist besonders für dich interessant und wichtig dann

VT: Ja Vielleicht, mit dem Fachkräftemangel bzw. die, der jetzige Ausfall von Handwerkern und dem eigenen Personal, ein gewisser Sanierungsrückstau, Auswirkungen auf den Gewinn und dann womöglich die Digitalisierung – ob die letzten 2 Jahre ein großer Digitalisierungsschub auch im Gewerbe der Immobilienverwalter stattgefunden hat

NK: OK. Gut also zurückblickend, schwierig waren immer die Lockdowns, nicht? Besonders der erste, weil da hat man ja keine Ahnung gehabt was jetzt gerade passiert und da war auch – hat man sich natürlich Sorgen gemacht was jetzt auf einen zukommt, nicht nur privat, sondern auch in der Firma. Und der Vorteil war aber, dass der erste Lockdown sehr still war, also von den Mietern her, dacht ich jetzt da kommen jetzt irgendwelche Wellen von Anfragen, weil man jetzt zuhause ist und man hat Zeit, jetzt eine Mail an den Hausverwalter zu schreiben oder anzurufen, aber das war gar nicht. Es war wirklich total ruhig. Fast erschreckend und dadurch hat das natürlich das ganze ein bisschen abgebremst. Weil wir waren jetzt nicht auf Homeoffice eingestellt. Was ich Dir jetzt sagen kann. Ich kann jetzt nur von zuhause arbeiten. Ist auch witzig, weil fast unmöglich als Hausverwalter sag ich einmal nur von zuhause aus zu arbeiten. Es sollte immer wer im Büro sein. Alleine wenn es um Schlüsseln beginnt. Ich kann einen Schlüssel – der Handwerker muss einen Schlüssel abholen - Das ist halt schwer vom

Homeoffice zu managen. Genau. Ich sage einmal das Schwierigste was ich im ersten Lockdown irgendwie das ganze zu – wie man das ganze managen soll.

VT: Wie Ihr dann die Mitarbeiter ins Homeoffice geschickts habts, habt ihr da irgendwie zusätzliche Software eingekauft? Habts Ihr schon die Möglichkeiten gehabt, dass die Leute von zuhause aus arbeiten? Habts Ihr Anschaffungen tätigen müssen, damit die Leute vom Homeoffice aus arbeiten können?

NK: Einem wurde ein Laptop – der einen habe ich meinen Laptop geborgt, weil prinzipiell ist es möglich gewesen schon zuhause zu arbeiten. Und zwar, wir arbeiten über einen Server, wo man den VPN einstellen kann. Von überall, nicht? Deswegen war es immer möglich, wenn ich sage ich geh auf meinen Desktop und ich habe meine E-Mails, ich habe mein Immobilienprogramm. So, das was auf jeden Fall machbar. Schwierig war das Telefon. Also unser Telefon war einfach ein Festnetz, nicht. Und es ging nicht mit Umleiten oder so. Das haben wir am Beginn so gelöst, dass wir eine Nachricht hinterlassen haben, mit der Bitte sich am Firmenhandy zu melden – auf der Nummer so und so. Das wurde dann auch so verwendet, oder per Mail halt. Das ist auf jeden Fall – viel per mail hat gegangen, ja oder über dieses Firmenhandy. Und das war eben die Schwierigkeit. Dann war klar, dass wir brauchen ein neues Telefon. Unseres war einfach veraltet, dass ich sage ich kann keine Rufweiterleitung machen, oder dass ich jetzt sage, mein Anruf soll jetzt aufs Handy gleich gehen, weil ich bin jetzt nicht am Desktop, also bei mir am Arbeitsplatz. Genau, also Telefon war sicherlich eine große Herausforderung, weil das Umstellen war einfach unmöglich auf Telefon.

VT: Hat es sehr lange gedauert, um das alles Umzustellen – um sich an diese neue Situation anzupassen, um aus dieser Schockstarre, die anfängliche, herauszukommen?

NK: Ja, sicher. Also die ersten Monate ist gar nichts weitergegangen. Allgemein nicht, nicht nur bei uns, sondern auch bei anderen Firmen. Es war jetzt nicht möglich, wenn ich jetzt sage ich brauche eine Telefonanlage und das am besten gestern. Ich kann ich jetzt nicht mehr so genau daran erinnern, aber ich schätze einmal so 3 Monate hat es schon gedauert mit der neuen Telefonanlage – wenn nicht sogar ein bisschen länger. Und wir haben dann auch nicht nur ein neues Telefon, sondern wir haben dann auch ein neues Immobilienprogramm genommen. Der Gedanke ist schon im meinem Kopf schon länger herumgeschwirrt und irgendwie habe ich mich dann entschlossen, weil

irgendwie das alte Programm, habe ich das Gefühl gehabt, hätte diese Digitalisierung nicht mitgemacht – also so vom Gefühl her. Sie sagen zwar sie können, aber im Endeffekt in der Praxis ist es dann doch nicht so wie die es präsentieren.

VT: Das heißt dann, man hat Corona als Anlass genommen, um das dann tatsächlich umzusetzen?

NK: Ja, ich habe auch viel Zeit zum Denken gehabt. Und ja, aber das Programm hat länger gedauert, nicht. Der Gedanke war schon im Sommer und im Herbst habe ich mich dazu entschlossen, setzen wir das um. Und dann dauert das eh einmal der Umstieg: bis ich das kaufe und das alles wieder umstellen, nicht, dauert das ca. 3 Monate. So bis ich sage: Ok, jetzt ist das Programm so weit, dass ich damit arbeiten kann. So wie sich es mit dem alten Programm gewöhnt war. Man muss ja jede Wohnung anlegen, jedes Haus, jeden Mieter. Da hat man nichts übernehmen können. Jede Miete muss man eintippen. Das hat eine Zeit gedauert. Und dann haben wir so gesagt mit 01.01.21 diesen tatsächlichen Umstieg machen wir im neuen Programm

VT: Ein weiterer Digitalisierungsschub...

NK: Das auf jeden Fall

VT: Würdest du sagen prinzipiell ist der Arbeitsaufwand gestiegen oder gesunken? Vorhin hast du gesagt, am Anfang ist er gesunken, weil sich die Leute eher ruhig verhalten haben, die Mieter und Eigentümer.

NK: Ich denke, dass allgemein hinuntergegangen ist der Arbeitsaufwand. Aufgrund dessen haben wir die Umstellung auf das neue Programm machen können. Also dann haben wir schon versucht, dass wir die Zeit, die wir zur Verfügung haben, zu nutzen, ja. Mit dem Wechsel vom Programm, ja. Da sitzt man halt am Tag so für 3 Monate 4h, ja und tippt halt nur ein, nicht. Das wäre jetzt gar nicht so einfach möglich, ja. Aber damals war das dann schon irgendwie gut umsetzbar, ja. Im 2. Lockdown war das dann nicht - denke ich – irgendwann, weil wir haben dann so Oktober/November 20 begonnen und dann wars schon wieder relativ ruhig.

VT: Betreut ihr eigentlich hauptsächlich Wohnungseigentumsgebäude oder die klassischen Zinshäuser?

NK: Die klassischen Zinshäuser. Und selbst wenn es Wohnungseigentum ist, ist es mehr als klassisches Zinshaus zu sehen, weil es meistens so Steuermodelle sind, die zwar Wohnungseigentum haben, aber im Endeffekt geht das dann in einen Mietenpool hinein. Also den klassischen WEG eigentlich ganz wenig. Ca – sage ich einmal – 95% ist Miteigentum.

VT: Wie hat sich das auf den Umsatz bzw Gewinn bei euch ausgewirkt in den letzten 2 Jahren? Ist das annähernd gleichgeblieben? Gestiegen? Gesunken?

NK: Gestiegen eher weniger. Es ist ca. relativ gleichgeblieben. Wir kommen recht gut aus mit unseren 3,60 Euro auf den m². Und unsere Pauschale haben wir ja trotzdem bekommen, egal ob der Aufwand weniger oder mehr war. Wo schon das Problem war, waren gewisse Zusatzarbeiten. Es war einfach nicht möglich. Wir verdienen was dazu, wenn ich jetzt ein Schlichtungsverfahren mache. Die Schlichtungsstelle hat in der Pandemie- sie hat schon immer langsam gearbeitet – und jetzt in der Pandemie noch viel langsamer, oder gar nicht. Das ist jetzt ein Beispiel, wo jetzt kein Geld hineingekommen ist, ja. So Zusatzsachen oder so für irgendeinen Bau begleiten, nicht, oder sowas in die Richtung. Aber gut, dafür habe ich keine Arbeit gehabt, nicht.

VT: JA, aber weniger Umsatz

NK: JA sicher der Umsatz. Und vom Gewinn her, naja wir haben halt teure Umstiege gehabt. Ein Programm ist sehr teuer, neues Telefon, das kostet alles viel Geld, nicht. Und dann doch wieder einen Laptop dazukaufen, oder irgendwas im Homeoffice, Bildschirme oder sowas in die Richtung. Das kostet dann doch alles viel Geld und das zeigt sich dann im Gewinn wieder. Wir sind doch mit einem Gewinn ausgestiegen, aber kaum der Rede wert.

VT: Bezüglich der nächsten Frage: Gab es mehr Kontakt zu den Mietern, Vermietern, Eigentümern? Da hast du ja gesagt, am Anfang wars sehr ruhig. Dann im Nachhinein dann später 2. Lockdown/3. Lockdown die Monate dazwischen wars da eher gleichbleibender Kontakt? Ist es angestiegen? Gab es einen Rückstau an Anfragen?

NK: Als ich denke allgemein, die letzten 2 Jahre waren ruhiger, viel ruhiger. Das Telefon läutet weniger. Es geht halt viel per mail und Mail lässt sich halt irgendwie leichter managen. Du kriegst ein Mail rein und das kannst du dann ein paar Tage ungelesen lassen, nicht? Das Telefonat ist halt dann doch irgendwie muss man sofort

beantworten, nicht? Muss man notieren und das ist einfach die Mail schneller und angenehmer. Und ja, einfach ich hätte gesagt es ist weniger, die Leute sind ruhiger.

VT: Die Probleme haben sich relativiert im Vergleich mit dem Pandemieproblem

NK: Ja genau. Das hätte ich mir nie so gedacht. Ich dachte die Leute sind zu Hause und denken sich: OK, jetzt habe ich Zeit den Riss in der Wand endlich mal zu bemängeln, aber das war gar nicht so, wirklich. Müssen wir die Mieter auch einmal loben und sich bedanken.

VT: Vielleicht hatten die Leute auch mehr Zeit, um Probleme selber zu lösen?

NK: Vielleicht, also ich glaube...

VT: Wenn die Türe klemmt, dann schaue ich mir das einmal selber an, wieso sie klemmt

NK: Könnte auch sein

VT: Hats ihr Eigentümerversammlungen abgehalten, bei den Objekten, wo sie abzuhalten wären? WEG Objekten

NK: Das ist ein Punkt, wo ich eher weniger darauf eingehen kann, weil wir haben wenig WEGs. Und dort ist es meistens so ein Mietenpool, irgendein Steuermodell, wo die Leute gar nicht kommen wollen zu einer Eigentümerversammlung. Wir haben keine abgehalten, das ist aber nicht pandemiebedingt, weil wir halten fast nie Eigentümerversammlungen ab. Nur wirklich bei Bedarf, aber ganz besonders in der Pandemie wollte sich keiner treffen

VT: Dann die nächste Frage nach der höheren Kompromissbereitschaft unter den Wohnungseigentümern und Mietern, kann man nicht wirklich was sagen. Glaubst du, sind die Eigentümer investitionsfreudiger geworden? In der Zeit, weil man z.B. sagen kann, ich bin jetzt nicht auf Urlaub gefahren und ich habe jetzt nicht Geld woanders liegen lassen, weil eh alles geschlossen hat, investiere ich doch lieber das Geld in meine Eigentumswohnung oder in meine Anlagewohnung?

NK: Ich sage schon, dass schon sie investitionsfreudiger geworden sind, ich habe aber mehr das Gefühl, dass das nicht geldabhängig ist, sondern zeitabhängig. Weil die

Eigentümer wollen sich ja irgendwie mit dem Projekt beschäftigen. Die meisten haben einfach zu wenig Zeit. Weil man will sich ja nicht irgendwas hineindrücken lassen. Man will sich ja selber damit beschäftigen und sagen: ich will jetzt wirklich was Gutes. Und nicht dem Baumeister vertrauen und ich glaube, da hat der Eigentümer mehr Zeit gehabt sich damit zu beschäftigen. Ein Angebot wirklich einmal anzuschauen und ich denke einfach, dass mehr Zeit gehabt hat mit den Projekten zu beschäftigen. Und dann auch die Notwendigkeit gesehen hat.

VT: Bei der Vermietung gabs bei Euch viele Mietzinsrückstände in den letzten 2 Jahren? Hast du da viele Mahnungen und Mietzinsklagen machen müssen?

NK: Am Beginn eher wenig, also da war auch eher alles eher ruhig. Es ist dann glaube ich eher erst um den Sommer herum, ist allgemein Ende des Sommers, sind die Delogierungen meistens, also so im Herbst und wann mehr Delogierungen? Würde ich jetzt nicht meinen. Wir natürlich gabs Leute, besonders Büros und Geschäft, nicht? Frisöre, die schon ihre Schwierigkeiten hatten, nicht. Aber Beginn am Ersten Lockdown waren wir eigentlich relativ großzügig. Da sind wir ihnen ziemlich entgegengekommen. Für die 2 Monate März April in die Richtung, teilweise Mai nur BK oder so und das ist eigentlich ziemlich gut angekommen, ja. Und wir sind dann relativ verschont geblieben mit bei den anderen Lockdowns. Die waren einfach dankbar irgendwie beim ersten Lockdown das wir das so entgegengekommen ist und ja.

VT: War das auch abhängig vom Eigentümer der Wohnung her, den ihr ja vertritts? Gab es da eine hohe Kompromissbereitschaft bei den Vermietern, dass man sagt: OK ich drück jetzt einmal ein Auge zu. Diese Pandemie stehen wir zusammen durch?

NK: Ja, also am Beginn auf jeden Fall, weil für den Eigentümer wars ja auch ein komische Zeit. Und dadurch, dass wir viel Zinshäuser haben, ja und da hatten wir vielleicht einen Frisör drinnen, ein Restaurant und vielleicht irgendwie macht das einen kleinen Prozentsatz im Haus aus. Die Mieten sind von den Wohnungen trotzdem eingegangen, nicht. Obwohl wir da auch Anfragen bekommen haben, nicht. Ich verstehe die Problematik, aber wenn man, wann wenn nicht jetzt braucht man eine Wohnung? Das heißt das war eigentlich ein relativ kleiner Prozentsatz an Miete der da verloren gegangen ist, ja. Als wir plötzlich die Situation wo wir da Eigentümer genau

den Friseur hat, ja sondern da ist der Friseur einer von vielen- da kann man das recht gut abfangen. Genau. Also dann natürlich schon gegen so wie dann weitere Lockdowns gekommen sind, da war dann weniger Kompromissbereitschaft. Ganz besonders weil wir ja am Beginn so entgegengekommen sind, nach dem Motto: War ja klar, dass jetzt noch ein Lockdown kommt in die Richtung. Irgendwie muss man sich ja auch selber drauf einstellen – war da eher weniger Kompromissbereitschaft, aber wir haben da immer versucht irgendwie eine Lösung zu findend.

VT: Werdet ihr irgendwelche Verfahren noch führen? Sind irgendwelche Verfahren anhängig beim Bezirksgericht, weil jemand nicht gezahlt hat, oder weil jemand gezahlt hat und das zurück möchte?

NK: Aktuell trauen wir uns gar nicht irgendwas zu machen, weil ja die Entscheidung ja noch nicht wirklich ganz klar ist, wie man mit der Situation umgehen kann oder soll. So wie ich das jetzt verstanden habe, ist das jetzt fallabhängig. Also es gibt jetzt nicht den Präzedenzfall wo ich sage, ja Friseur muss jetzt im Lockdown gar nichts zahlen. Es ist wirklich ganz fallabhängig. Es kann auch sein, dass der Friseur auch einen Verlaufsladen da auch hat, nicht? Und ein Büro mit einem Onlinemarkt. Das ist dann eine ganz andere Sache. Also man muss jeden Fall anschauen. Also – wie gesagt – wir haben immer versucht sich einfach immer irgendwie zu einigen. Dass man sagt, ok du willst nur BK zahlen, wir wollen die volle Miete zahlen – dann machen wir halt halbe-halbe, so in die Richtung. Und das ist eigentlich schon recht gut angekommen. Die Leute haben schon immer versucht irgendwie Geld einzunehmen. Ein Friseur, der trotzdem irgendwie versucht hat ein Geschäft zu machen, ja. Aber das ist ja der einzige Fall: Wir haben ein Restaurant in Wien. Da haben wir die größten Schwierigkeiten gehabt, weil die haben schon Mietzinsminderung vorm März 20 bekommen, weil sie gerade saniert haben und die haben das aus einem insolventen Restaurant aufgekauft. Und wir haben gesagt: OK, gut es macht jetzt keinen Sinn Miete zu verlangen, ihr habts ja keine Einnahmen. Machen wir einmal 2 Monate Mietpause. Dann hat sie mich am 01.März angerufen und hat gesagt: Ja, März kann ich immer noch nicht. Dann haben wir gesagt: OK, machen wir den halben März auch noch und dann kam der Lockdown. Und dann war ich halt schon irgendwie angefressen. Sie haben nicht dafür können, nicht. Da habe ich mir schon irgendwie erwartet, gerade von denen, dass doch irgendwie eine Zahlung kommt, weil wir waren nicht irgendwie gierig die letzten

Monate und die Frechheit war ja, sie waren noch nicht bereit zu öffnen das Lokal und es ist halt eine schwierige juristische Frage, ich habe ein Restaurant das eigentlich gar nicht funktionstüchtig ist, aber es darf gar nicht aufmachen. Muss es jetzt zahlen oder nicht? Da haben wir viel gestritten und da behalten wir uns vor Schritte einzuleiten. Aber prinzipiell ist die Sache jetzt eigentlich relativ ruhig. Aber das war irgendwie eine Frechheit fand ich zu sagen wir zahlen keine Miete wegen Lockdown, aber in Wirklichkeit gab es keine Küche im Restaurant, nicht? Und da habe ich mir auch eigentlich gedacht: Selber schuld, nicht?

VT: Man kann eigentlich sagen bezüglich irgendwelchen Wohnungsmietern ist es ruhiger geworden und nicht so viel Arbeitsaufwand wie sonst, aber bei Geschäftsraummieter aufgrund der rechtlichen Unsicherheit und der Mietzinserlassen ist der Aufwand und eigentlich die Kommunikation gestiegen.

NK: Also da ist sicherlich mehr Aufwand gewesen bei so Geschäften Restaurant Friseure – Da auf jeden Fall, ja. Aber dadurch – wie gesagt – dass wir uns immer versucht haben zu einigen, nicht gestritten haben, außer mit diesem Lokal, wars dann auch doch überschaubar, nicht. Weil eine Mietzinseinigung, wenn man auch wirklich einen Konsens sucht, dann sind das 2 Mails. Der Mieter schreibt: Ich hätte gern eine Mietzinsminderung. Dann schreibt man Ja oder Nein und die Sache ist erledigt. Das ist jetzt wenn man sich wirklich versucht zu einigen, ist das nicht so schwierig.

VT: Hast du da Rücksprache halten müssen regelmäßig mit den Eigentümern mit den Vermietern, oder hast du da eine groß genug Vollmacht, dass du da auch bei Mietzinsminderungen auch ohne Rücksprache

NK: Die Vollmacht habe ich auf jeden Fall das alleine zu entscheiden. Je nachdem wie das Haus gerade ist. Wie da die Situation ist, fragt man nach, informiert was wir gemacht haben, nicht?

VT: Jetzt noch ganz untern zum letzten Punkt zu den Mitarbeitern. Gab es Probleme mit den Mitarbeitern bezüglich der Akzeptanz der Coronamaßnahmen. Gabs Kündigungen wie es geheißen hat es ist nur mehr 3G am Arbeitsplatz?

NK: Wir sind ein kleines Team, nicht? Und haben daher nicht die Probleme gehabt. Noch dazu waren immer alle geimpft: einmal, zweimal, geboostert – was auch immer, nicht. Daher war das jetzt nicht so die Problematik mit Coronamaßnahmen – Maske

für Ungeimpfte, was auch immer war, weil man hat immer kommen können und dann war schon die Schwierigkeit – da habe ich beschlossen halt, dass wir am Beginn des ersten Lockdowns dann doch zurück gekommen sind zum Arbeitsplatz am Beginn, dass jeder nur mehr in einem Raum sitzt. Wir sind ein kleines Team und ein relativ großes Büro. Wir waren zu dritt, ja. Einer ist vorne gesessen, einer ist bei mir gesessen und eine ist hinten gesessen. Aber die die hinten gesessen ist hat sich furchtbar aufgeregt, weil es ist so dunkel und nach einer Woche ist sie wieder nach vorne gekommen.

VT: OK, da gab es keine großen Probleme, daher gab es keine Kündigungen coronabedingt.

NK: Eine Kündigung habe ich gemacht, aber nicht coronabedingt, wegen 3G oder so.

VT: Und jetzt komme ich zur Frage nach dem Nachbesetzen von solchen Posten, die du vorhin schon angesprochen hast. Wie schwer ist es derzeit bei Hausverwaltungen qualifiziertes Personal zu finden?

NK: Ich habe jetzt 2 Bewerbungen ausgeschrieben gehabt in der Pandemie. Im Sommer 21 habe ich nach einer Verwaltungsassistentin gesucht. Da waren weniger Anfragen als ich es gewohnt war, aber man hat auf jeden Fall seinen Pool an Bewerberinnen, wo man dann wirklich Bewerbungsgespräche führen hat können. Habe auch eine Mitarbeiterin gefunden, mit der ich sehr zufrieden bin. Aber die eine Quereinsteigerin war, die muss man einschulen, aber ich habe auch nicht nach einer Fachperson gesucht, ja? Weil es war jetzt eine Sachbearbeiterin, da brauche ich jetzt nicht die, die schon 10 Jahre Erfahrungen hat. Das kann auch jemand machen, der einfach willig ist. Das kann man schon recht schnell lernen. Bei der war's auch vielleicht noch interessant, nicht, sie ist alleinstehende Mutter und das mit den ganzen Lockdowns wars dann schon recht schwierig dann. Weil auf der einen Seite versucht man sie einzuschulen, nicht, und dann muss sie zuhause bleiben, weil das Kind nicht in die Schule kann, nicht. Das war eine große Schwierigkeit, dass die Einschulung noch immer läuft. Obwohl die eigentlich jetzt schon sehr lange bei uns ist, nicht und eigentlich schon längst eingeschult sein sollte, aber von den 8 Monaten, in denen sie schon da ist, war sie vielleicht 6 Monate da – in die Richtung. Das andere war immer von zuhause. Gut, dann hat sie halt Homeoffice gemacht und ihre Arbeit von dort

gemacht, aber die Einschulung ist hat nicht weitergegangen. Das war schwierig. Corona machts jetzt nicht einfacher. Es ist schon so schwierig jemanden auszubilden und Corona macht es jetzt nicht gerade leichter.

Und jetzt bei der zweiten Bewerbung eben: Buchhaltung – ganz ganz schwierig. Also ich habe wenig Anfragen bekommen – ich glaube 5 Bewerbungen. Das ist überschaubar, ja. Da waren aber 2 ganz gute dabei. Eine hat leider abgesagt. Und jetzt habe ich eben gestern eine Zusage bekommen – eine mündliche jetzt einmal – jetzt muss sie nur noch kommen.

VT: Hast du jetzt auch schon dein Anforderungsprofil heruntergeschraubt bei irgendwelchen Annoncen/Anzeigen. Dass du jemanden suchst, oder hast du das Gehalt nach oben geschraubt und mit solchen Maßnahmen versucht interessanter als Arbeitgeber zu sein.

NK: Auf jeden Fall. Am Anfang haben wir versucht eine Teilzeit-Buchhalterin zu suchen, so 20-25h eigentlich nur. Hat gar nicht funktioniert. Dann bin ich rauf gegangen mit den Stunden und auch mit dem Gehalt. Man muss schon es attraktiver machen. Die Leute sind ja da, nicht? Man sieht ja auch bei Karriere wie viele Leute das anklicken, aber anscheinend trotzdem irgendwie uninteressiert. Vom Gefühl her hätte ich gesagt, es allgemein gerade ein schwierige Zeit zum Suchen ist, weil die Kündigungswellen sind ja jetzt schon vorbei und die Leute, die jetzt einen Job haben, sind sehr froh darüber und suchen jetzt gerade nix neues. So erkläre ich mir das. Das man einfach zufrieden ist mit dem was man gerade hat. Dass man da einfach mit den Anforderungen an sich selber zurückgeschraubt hat, wie das wahrscheinlich vor 3 Jahren noch war, dass man wahrscheinlich bei Unzufriedenheit gleich einen neuen Job sucht.

VT: Eine letzte Frage, die da glaube ich nicht dabei ist. Das hat der letzte Interviewpartner als größtes Problem derzeit präsentiert, dass man momentan keine Handwerker findet. Dass wenn irgendwo eine Klimaanlage nicht funktioniert oder ein Abflussrohr verstopft ist und man ruft einen Handwerker an, dass so viele in Quarantäne sind, dass man momentan keine Handwerker findet. Wie sehr betrifft euch das?

NK: Nein, wäre mir gar nicht so aufgefallen. Ich überlege. Also es dauert alles länger und ist teuer, aber ich kann mir sicher sein, dass das gemacht wird, also da habe ich nicht jetzt die Angst, dass ich mich jetzt an eine andere Firma wenden muss, weil meine jetzige einfach überfordert ist.

VT: Ok, dass heißt, die sind bisher noch von den ganz großen Omikron-Clustern verschon geblieben.

NK: Wir haben natürlich auch, wir sind eine kleine Hausverwaltung, wir haben natürlich auch kleine Firmen, die wir beauftragen. Und vielleicht sind kleinere Firmen nicht so betroffen wie große Firmen. Das könnte ich mir eher vorstellen, dass da ein Cluster ausbricht. Unser Schlosser/Unser Schlüsseldienst, das ist ein Ein-Mann-Unternehmen, also da gibt es keinen Cluster, nicht. Sonst gibt es sicher Schwierigkeiten, nicht? Ich glaube nicht, dass das Problem bei den Personen ist, sondern einfach beim Material her, dass das schwierig ist. Und was mir auch aufgefallen ist, es ist ganz schwierig ein Angebot zu bekommen. Weil früher war es ganz üblich, man macht ein Fassade und holt sich 3 Angebote ein, nicht? War ja kein Problem. Jetzt habe ich bei einem Haus, da will ich jetzt seit 6 Monaten ein Angebot haben und habe immer noch kein einziges gekriegt, weil einerseits die Firmen haben einfach keine Zeit ein Angebot zu schreiben und andererseits sind die Preise so unsicher. Die wollen sich nicht festlegen auf einen Preis, ja

VT: Die trauen sich nicht einen Preis zu sagen, den sie dann in 6 Monaten einhalten müssen.

NNK: Ja, da habe ich irgendwie das Gefühl da geht bei Angeboten wenig.

VT: Das heißt, gibt's einen Sanierungsrückstau?

NK: Ja schon. Gerade bei so Sachen – besonders bei größeren – wo man mehr Angebote haben will und auf größere Firmen zurückgreifen möchte, da merke ich – jetzt wo du es sagst – eigentlich schon, dass Handlungsbedarf wäre. Die Fassade kann jetzt schon noch ein Jahr so ausschauen. Aber es ist ja auch für mich anstrengend das irgendwie so mitzuziehen, nachzudenken. Die Eigentümer rufen an und fragen: Was ist da jetzt mit dem Angebot? Ich frage alle 2 Wochen nach, aber es passiert hat nix.

VT: Das kann ich gut verwenden! Danke! Ich glaube wir sind durch mit meinen Fragen. Noch eine Frage: Wenn ihr eigentlich immer was zu tun gehabt habts und eigentlich auch nicht wahnsinnig viel im Homeoffice warts, sondern viel im Büro, kann man davon ausgehen, dass ihr keine staatlichen Hilfsmaßnahmen in Anspruch genommen habts, wie Kurzarbeit, oder?

NK: Doch. Kurzarbeit haben wir angenommen am Beginn. Ich glaube für März, April und für den halben Mai haben wir das angenommen. Weil da war auch wirklich wenig Arbeit und da sind wir auch wirklich um – habe ein paar Stunden am Tag gearbeitet und sind dann wieder nach Hause gegangen. Es gab nicht mehr. Das hat den Umsatz und so ein bisschen gebremst. Und sonst haben wir noch eine Forderung genommen: eine Investitionsprämie für das neue Programm. Genau ja.

VT: Diese 7% vom AWS

NK: Ich wüsste es jetzt gar nicht auswendig wie viel das jetzt genau war.

VT: Ja, gut! Ich werde mich jetzt einmal ans Werk machen und abtippen. Ich werde das verwenden. Ich werde dich jetzt nicht namentlich nennen, sondern einfach sagen eine Hausverwaltung in Wien. Wie viele Mitarbeiter habts ihr da in der Hausverwaltung?

NK: Zu dritt sind wir. Also mit mir zu viert.

VT: wie viele Häuser betreut ihr da?

NK: Ca 60 Häuser.