

KALO JOURNAL



Die KALO Gruppe zieht nach vier Jahren Wachstumsoffensive ein positives Fazit.

> Seite 2



Die Änderungen des Energie- und Stromsteuergesetzes erläutert URBANA-Vorstand Harald Zimmermann.

> Seite 3



Der Dienstleistungsbereich Abrechnung der KALORIMETA zählt 130 Mitarbeiter.

> Seite 7

Herausgeber: KALO Gruppe | Heidenkampsweg 40 | 20097 Hamburg | info@kalo-gruppe.de | www.kalo-gruppe.de | Verantwortlich für den Inhalt: Friedemann Kuppler (Pressesprecher der KALO Gruppe)

Symposium des Kommunalverlages und URBANA

Contracting in Zeiten knapper Kassen



Energie-Contracting für Kommunen: Mitte März fand dazu unter Federführung der URBANA ein hochkarätiges Symposium statt.

Energieeffizienz ist eines der wichtigsten Themen der Gegenwart – und der Zukunft ohnehin. Doch Energieeffizienzmaßnahmen bedingen zuerst einmal Investitionen. Zugleich sind die Kassen der Kommunen leer. Damit Energieeffizienz nicht nur eine hehre Idee bleibt, braucht es praktikable Konzepte, sie umzusetzen. Wie diese Konzepte aussehen können, zeigte nun ein hochkarätig besetztes Symposium in Siegburg bei Bonn.

„Mit dieser Veranstaltung wollten wir zeigen, welche hilfreichen Lösungsansätze Contracting auch in der derzeit schwierigen Haushalts-situation vieler Kommunen bieten kann“, fasst der Moderator und Geschäftsführer des Kommunalverlages Wuppertal, Horst J. Schumacher, die erstrangige Veranstaltung zusammen.

Nach der Begrüßung durch den Bürgermeister der Stadt Siegburg, Franz Huhn, der auch über für die Stadt positive Contracting-Verträge berichtete, wurden die politischen Hintergründe des Energie-Contractings durch Michael Gessner, Abteilungsleiter Energiewirtschaft, Kerntechnik und Bergbau im Ministerium für Wirtschaft, Energie, Bauen, Wohnen und Verkehr Düsseldorf, beleuchtet. Er schilderte die Perspektiven des Energiecontractings aus Sicht der Bundes- und Landespolitik und pro- phezeite dem Contracting in Kom-

munen eine große Zukunft. Aus Verbandssicht referierte anschließend RA Dr. Andreas Klemm, der Vorsitzende des Forums Contracting e.V. in Düsseldorf. „Contracting wird immer wieder mit Privatisierung verglichen. Gegen diesen Vergleich muss früh mit Argumenten gesteuert werden. Kommunen gehen mit Contracting kein technisches und wirtschaftliches Risiko ein“, machte Dr. Thomas Weiß, Seniorberater bei der DKC Deka Kommunal Consult Düsseldorf, klar. Wichtig ist für Weiß neben aller Wirtschaftlichkeit indes noch ein Zweites: der persönliche Faktor. Sein Rat: „Es ist wichtig, den Contractor auszusuchen, zu dem ich das beste Verhältnis aufbauen kann.“ Und: „Es ist wichtig, dass die Gebäudenutzer mit der Contracting-Lösung umgehen können.“ Contracting ist also keine verordnete Lösung, sondern entsteht im Dialog mit allen Beteiligten.

Pflicht und Kür – in diese zwei Bereiche trennt der Geschäftsführer der Energieagentur NRW, Lothar Schneider, die Energieeffizienz in Kommunen. Schneider kennt den Markt sehr gut und bedauert, dass Contracting auf Bundesebene nicht den Stellenwert hat, der ihm gebühre. Gute Chancen, Contracting weiter nach vorne zu bringen, sieht er in den Kommunen, sie seien auch „Multiplikator und Motivator.“ Schneider machte klar, dass

die vorübergehende Entspannung der Energiepreise nicht von langer Dauer sei: „Für jeden Bürger sind das beunruhigende Nachrichten.“ Ein entscheidender Vorteil für Contracting liegt seiner Meinung nach in der Höhe der Betriebskosten eines Gebäudes – „zirka 70 Prozent der Kosten werden durch den Wärmeverbrauch verursacht, hier kann ein erfahrener Contractor ein hohes Einsparpotenzial erschließen.“

Harald Zimmermann, Vorstand der URBANA Energietechnik, machte deutlich, dass Contracting im kommunalen Bereich noch große Entwicklungsmöglichkeiten besitzt: „Der Contracting-Markt im öffentlichen Sektor ist erst zu 15 Prozent erschlossen, und die öffentliche Hand, die rund 12% des Gebäudebestandes besitzt, soll laut EU mit gutem Beispiel bei der Energieeffizienz vorangehen.“ Energiemonitoring, Energiemanagement, Erweiterung der Vergabekriterien sind hierbei sehr wichtig.

Die KALO Gruppe ist im kommunalen Bereich gut aufgestellt, wie Michael Grupczynski, Geschäftsführer URBANA Energieeffizienz GmbH, an praktischen Beispielen wie Wärmecontracting für kommunale Liegenschaften in Lüdenscheid, Wärmeversorgung mit Holzhack-schnitzelanlage mit heimischer Biomasse für die Hachenberg-Kaserne und dem PPP Projekt Oktopus-Bad in Siegburg, bei dem Urbana das Wärmecontracting übernommen hat, ausführte. Anhand dieser Beispiele ging er konkret auf Ökonomie, Ökologie, Versorgungssicherheit und Preisstabilität während der Errichtungs- und Betriebsphase ein. Eine fakultative Besichtigung des Oktopus Bades rundete die Veranstaltung ab. Die Veranstaltung kam bei den Teilnehmern sehr gut an und wird sicher an anderen Orten wiederholt werden. Die Vorträge können als PDF unter www.urbana.ag/news-urbana.html heruntergeladen werden. ■



EDITORIAL

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

EU-Energiekommissar Günther Oettinger legte im März 2011 mit seinem Energieeffizienzplan 2011 ein Gerüst vor, wie die Energieeinsparziele 2020 doch noch erreicht werden können. Hierzu gehört insbesondere, dass die öffentliche Hand, der rund 12 Prozent aller Liegenschaften gehören, sich „als Pionierin und in einer Vorbildfunktion“ engagieren sollte. Die Theorie der Energieeffizienz ist das eine, ihre Umsetzung in die Praxis das andere. Dazu braucht es Expertenwissen, Erfahrung und die Bereitschaft, aktiv einzugreifen. Lassen Sie es mich mit einem Bild umschreiben: Wer übergewichtig ist, kann sich eine noch so multifunktionale Waage zulegen – durchs Wiegen allein wird man die Pfunde nicht los. Energieeffizienz fällt einem nicht wie eine reife Frucht direkt in den geöffneten Mund, man muss schon zur Leiter greifen, um sie zu ernten. Die neue Urbana Energieeffizienz GmbH (UEE) ist so eine Leiter – sie hilft ihren Kunden, ihre Immobilie energieeffizient zu bewirtschaften, und dies im Übrigen mit gering investiven Mitteln. Jede Liegenschaft hat ihre ganz speziellen Rahmenbedingungen und Besonderheiten, und mit der pauschalen Verordnung von besserer Wärmedämmung oder effizienter Energieerzeugung ist es eben nicht automatisch getan, anlagentechnisch bleiben die beiden energetisch wesentlich wichtigeren Systemteile Wärmeübergabe und Verteilung unberücksichtigt, so Prof. Dr.- Ing. Heinz Bach von der Universität Stuttgart. Allein durch einen hydraulischen Abgleich bei Warmwasserheizungen lassen sich laut Prof. Bach 20 bis 30 Prozent Energiekosten einsparen. Diese Potenziale werden wir mit der UEE heben. Die UEE begutachtet die Gegebenheiten vor Ort, simuliert Szenarien und findet so den optimalen Weg, wie sich das Gebäude maximal energieeffizient und ökonomisch zugleich bewirtschaften lässt. Es gibt viele Wege, die zur Energieeffizienz führen. Die KALO Gruppe ist in diesem Sinn Ihr erfahrener und kompetenter Routenplaner: Sprechen Sie uns an!

Mit freundlichen Grüßen

Martin Schmidt,
Vorstandssprecher der KALO Gruppe

Nachhaltig auf Wachstum gesetzt

Die Hamburger KALO Gruppe zieht nach vier Jahren Wachstumsoffensive ein positives Fazit. Seit 21. Mai 2007 treten die drei Hamburger Unternehmen KALORIMETA, URBANA und IKW unter der Dachmarke KALO Gruppe auf. Die neue Dachmarke KALO Gruppe sollte das Profil als Komplettanbieter für Mess- und Energiedienstleistungen stärken. Die Strategie ist aufgegangen: die Unternehmen sind kräftig gewachsen, und die KALO Gruppe gehört heute anerkanntermaßen zu den führenden Energiedienstleistern in Deutschland.

Unter dem Markendach KALO Gruppe bieten URBANA, KALORIMETA und IKW die gesamte Prozesskette der Energiedienstleistungen an, von der Energieerzeu-

gegangen: so sind allein die KALORIMETA Messdienste in den letzten vier Jahren doppelt so stark gewachsen wie der Branchenschnitt. Die KALORIMETA gehört zu den führenden Messdienstleistern Deutschlands. Das Unternehmen bietet das komplette Paket für Heizkosten-, Betriebskosten- und Wärmeabrechnungen und den Rauchmelderservice für die Wohnungswirtschaft mit

Unternehmen investierte letztes Jahr 15 Millionen Euro in Gerätebestand

dem dazugehörigen Geräteprogramm vom Heizkostenverteiler und Wasserzähler mit dezentraler Anzeige bis hin zur ausgereiften Funktechnologie und Rauchmeldern. Seit Ende 2005 ist der Servicegerätebe-

deutlich überschritten. Im Firmenverbund der KALO Gruppe liefert URBANA mit ihren Tochterunternehmen das komplette Spektrum an Contracting- und Energiedienstleistungen. URBANA arbeitet seit über 40 Jahren für Wohnungswirtschaft, öffentliche Institutionen, Gewerbeimmobilien und Industrieunternehmen.

Die URBANA kann seit dem Zusammenschluss zur KALO Gruppe auf vier außerordentlich erfolgreiche Jahre zurücksehen. So hat das Unternehmen seine Stromproduktion durch zahlreiche Projekte um 150 Prozent gesteigert. Seit 2007 investiert URBANA jährlich rund 10 Millionen Euro in Contracting- und Energieprojekte – das sind unter anderem insgesamt 20 Blockheizkraftwerke, 91 Kesselanlagen und

600 kommunale, soziale oder gewerbliche Objekte. Das Unternehmen arbeitet dabei mit einer Vielfalt an Brennstoffen: Zum Einsatz kommen Heizöl, Erdgas, Bio-Erdgas, Holz, Biomasse, Industrieabwärme und solare Energie. Ein neuer Geschäftszweig der URBANA gilt dem Gebäudemanagement. Zwar bietet das Unternehmen bereits seit 1994 alle Dienste rund um das technische Management eines Gebäudes an. Ergänzt - und das ist neu - wird es nun um die Dienstleistung des infrastrukturellen Sektors und einige Dienstleistungen rund um den Mieter. Mit dieser Erweiterung des Leistungsspektrums reagiert die KALO Gruppe unter anderem auf die demografische Entwicklung, die zunehmend in die Bewirtschaftung einer Immobilie einsickert. So

den Geschäftsschwerpunkten Energieberatung, Energiegutachten, Gebäudesimulation und Energiemanagement.

Mittler zwischen Wohnungsunternehmen und Mietern

„Der Trend zum sorgsamem Umgang mit Energie und die geforderte Transparenz über den Energieverbrauch wird die Energiebranche nachhaltig verändern. Mit der bereits am Markt etablierten UEE werden wir an diesem Trend partizipieren,“ so Schmidt.

Dritte im Bunde der KALO Gruppe ist die Inkassogesellschaft IKW. Das Unternehmen betreibt mit eigenen Inkassobevollmächtigten Forderungsmanagement und verfügt über 30 Jahre Erfahrung im



Mess- und Energiedienste für Deutschland: Die KALO Gruppe ist in den letzten Jahren deutlich gewachsen und zählt zu den führenden Dienstleistern der Branche.

gung und Energielieferung über Energieerfassung und Energiemanagement bis zur Energieabrechnung und den Inkassodiensten. Und das nicht nur in der Wohnungswirtschaft, sondern auch verstärkt für den Industrie-, Gewerbe- und kommunalen Sektor. „Die Zusammenführung unserer Unternehmen zur KALO Gruppe hat unserer Bekanntheit und Wahrnehmung signifikant verbessert und somit maßgeblich zum Wachstum beigetragen“, erklärt Vorstandssprecher Martin Schmidt rückblickend den Zusammenschluss der KALO Gruppe. Die Strategie ist auf-

stand des Unternehmens um über eine Million Geräte gewachsen. KALORIMETA installierte seitdem über 500.000 Rauchmelder und konnte mehr als 100.000 neue Wohneinheiten in ihren Servicebestand aufnehmen.

Allein letztes Jahr investierte das Unternehmen 15 Millionen Euro in seinen Gerätebestand, dieses Jahr wird von einer vergleichbar hohen Investition ausgegangen. Überhaupt wird sich das laufende Geschäftsjahr 2010/2011 als überaus erfolgreiches für das Unternehmen herausstellen: schon jetzt sind die Planzahlen

drei Kälteversorgungsanlagen und viele weitere Energieanlagen. Dabei ist die Kälteversorgung ein neuer Geschäftszweig der URBANA, im Unternehmen geht man wegen großer Nachfrage von erheblichen

Jährlich rund 10 Millionen Euro investiert

Zuwachsraten in den nächsten Jahren aus. URBANA verfügt über eine eigene Betriebsorganisation und beliefert mit zirka 750 Energieversorgungsanlagen rund 150.000 Woh-

steigt mit dem wachsenden Anteil älterer Bewohner auch die Nachfrage nach sozialen Diensten rund um das Wohnen: das umfasst Fahrdienste oder Einkaufsservices ebenso wie die barrierefreie Modernisierung einer Wohnung oder eines Gebäudes. Bundesweit betreut die URBANA momentan über 80.000 Wohnungen im Rahmen der pauschalen Instandhaltung, und die Zahl der Wohneinheiten nimmt weiter zu.

Neu im Portfolio der KALO Gruppe ist die URBANA Energieeffizienz GmbH (UEE) mit

Umgang mit Mietern und Nutzern. Wenn möglich, sucht das Unternehmen außergerichtliche Lösungen. IKW sieht sich eher als Mittler zwischen Wohnungsunternehmen und Mietern, die in Schwierigkeiten gekommen sind. Zur Firmenphilosophie gehört, das Mietverhältnis zu erhalten, auch wenn Zahlungsschwierigkeiten auftreten. Wie jedes moderne Unternehmen setzt IKW auf die elektronische Vernetzung: Die Vermieter können den Stand ihrer Aufträge jederzeit online abrufen.

„Man schafft keine Anreize zur Energieeinsparung, wenn man sie verteuert“

Wärme- und Nutzenergieerzeugungen, die in erheblichem Umfang zur Steigerung der Energieeffizienz und zur Einsparung von CO₂-Emissionen beitragen, sollten nicht durch steuerliche Änderungen behindert werden – wollte man zumindest meinen. In der Praxis jedoch sieht es anders aus. Seit 1. Januar dieses Jahr ist eine Änderung des Energie- und des Stromsteuergesetzes in Kraft, die die energie- und stromsteuerlichen Vorteile für Contracting-Gestaltungen einschränkt. So entfällt seitdem die Steuerentlastung für Energieerzeugnisse zur Erzeugung von Wärme, soweit die Wärme nicht im eigenen Unternehmen des so genannten Produzierenden Gewerbes genutzt wird. Eine Steuerentlastung bei der Lieferung an Dritte ist nur noch möglich, wenn die Anlage zu diesen Zwecken neu errichtet und nachweisbar energetisch optimiert genutzt wird (§§ 54, 55 Energiesteuergesetz-Entwurf). Das KALO-Journal hat mit Harald Zimmermann, dem Vorstand von URBANA, über die Änderungen gesprochen.

Berlin hat der Contracting-Branche mit den Änderungen des Energiesteuergesetzes nicht gerade ein Feuerwerk zu Neujahr gezündet. Wie beurteilen Sie das Gesetz?

Das Gesetz schüttet das Kind mit dem Bade aus. Die Änderungen wollten das sogenannte Scheincontracting vermeiden. URBANA hat – auch mit den Branchenverbänden - das Scheincontracting, bei dem es ausschließlich um das Abschöpfen von Subventionen ging, schon immer scharf verurteilt. Dass die Bundesregierung dafür jetzt die gesamte Branche abstrafft, halten wir aber für völlig überzogen. Seriöses Contracting benutzte die Steuererleichterungen stets dazu, in Energieeffizienz und Kraft-Wärme-Kopplung zu investieren – was in den Meseberger Beschlüssen auch stark gefordert wurde. Das alles ist

Vergangenheit. Die Bundesregierung hat ihre energie- und klimapolitischen Ziele schon lange nicht mehr im Auge. Wir sind tief enttäuscht.

Wie sind Sie konkret von der Gesetzesänderung betroffen?

Wir haben die Energiesteuererstattung in unserer Preisgestaltung immer zu einem großen Teil an unsere Kunden weitergegeben. Sprich: alle unsere Verträge sind von der Gesetzesänderung betroffen, sowohl unsere knapp 700 Großkundenverträge als auch die rund 10.000 Direktverträge mit Wohnungsmietern und -eigentümern. Wo keine fiskalische Erstattung, da keine Vergünstigung. Wir weisen unsere Arbeitspreise abzüglich Energiesteuererstattung aus. Seit 1. Januar gibt es da bedauerlicherweise nichts mehr abzuziehen, wodurch der Arbeitspreis steigt.

Das Gesetz verteuert das Contracting also?

Ganz genau. Die Bundesregierung konterkariert damit ihre eigenen Aussagen, wonach sie verstärkt auf Energieeffizienz und Kraft-Wärme-Kopplung setzen will. Man schafft Anreize zur Energieeinsparung nicht dadurch, dass man die Einsparung verteuert. Denn in der Tat bedeutet die Gesetzesänderung für unsere

Kunden eine Verteuierung der Energiekosten. Nicht zu vergessen der Mehraufwand an Verwaltung auf Contractoren-Seite. Denn die Kunden wollen die Verteuierung verständlicherweise erklärt bekommen. Das bedeutet wiederum für unsere Mitarbeiter im Vertrieb und in der Abrechnung mehr zeitlichen Aufwand für Kundentermine, Telefonate und die Bearbeitung von Briefen.

Denken Sie, dass das Gesetz nachgebessert werden wird?

Die finanzpolitischen Ziele der Bundesregierung sind eindeutig und übertönen alle sachlichen Argumente unserer Branchenverbände. Die Contractoren-Lobby ist leider auch nicht so stark wie die der Stromkonzerne. Daher erwarte ich keine Nachbesserungen des Gesetzes mehr. Mal sehen, was die EU ab 2013 plant. Ich persönlich hoffe sehr auf eine europäische Besteuerung des CO₂-Ausstoßes. Dadurch würden Investitionen in Energieeffizienzmaßnahmen wieder belohnt.

Vorerst aber erst mal schlechte Zeiten für Contracting?

Sagen wir so: sie waren noch nie besonders gut. Noch negativer als die Änderungen des Energiesteuergesetzes wirken sich die eklatant gestie-



Harald Zimmermann bedauert die Änderungen im Energie- und Stromsteuergesetz: „Das Gesetz schüttet das Kind mit dem Bade aus. Die Bundesregierung hat ihre energie- und klimapolitischen Ziele schon lange nicht mehr im Auge. Wir sind tief enttäuscht.“

gene EEG-Umlage auf den Strom und das BGH-Urteil zur EEG-Umlagepflicht auch bei Objektbetrieb aus. Wenn diese Änderungen erst in das

öffentliche Bewusstsein eingesickert sind, rechne ich schon mit starker Zurückhaltung bei den Kunden. In dieser Phase muss sich dann zeigen, inwiefern es durch ein Energiedienstleistungsgesetz gelingt, den Kunden klar zu machen, dass die Energiedienstleistung auch etwas kostet, und Energieeinsparung nicht umsonst zu haben ist. Contractoren, die dann richtig aufgestellt sind, bieten sich ganz neue Chancen, mit komplexen intelligenten Energieeinspar- und -effizienzkonzepten Aufträge zu erhalten und die Nachteile der weggefallenen Energiesteuererstattung für die Kunden wett zu machen.



Was ist die EEG-Umlage?

Die Umlage, die das Erneuerbare-Energien-Gesetz vorsieht, bezeichnet die Mehrkosten, die den sogenannten Übertragungsnetzbetreibern von den EEG-Stromaufnehmenden Netzbetreibern berechnet werden. Die Übertragungsnetzbetreiber geben diese Umlage an die Energieversorgungsunternehmen anteilig weiter. In der sogenannten Ausgleichsmechanismusverordnung hat die Bundesregierung Grundsätze zur Ermittlung der EEG-Umlage aufgestellt mit der Absicht, für größere Transparenz zu sorgen. Aufgrund dieser Verordnung wurden die Kosten der EEG-Umlage mit dem Ergebnis ermittelt, dass der Endverbraucher mit ungefähr 2 ct/kWh durch die EEG-Umlage belastet wird, bisher war man von einer Belastung in Höhe von circa 1,2 ct/kWh ausgegangen. Für das Jahr 2011 ist die EEG-Umlage am 15. Oktober 2010 auf 3,530 ct/kWh festgelegt worden.

Bundesgerichtshof beseitigt mietrechtliche Hürden



Offene Türen beim BGH? Karlsruhe öffnet die Tür zum Contracting im Mietwohnungsbau – jedenfalls einen Spalt breit.

In der bisherigen rechtlichen Diskussion konnte der Eindruck entstehen, dass die Einführung von Contractinglösungen im bestehenden Mietwohnungsbau nicht rechtssicher möglich ist. Infrage steht beispielsweise, ob sämtliche entstehenden Kosten in der Heizkostenabrechnung auf die Mieter umgelegt werden können. Hier hat sich in der Tat einiges getan. So hat der Bundesgerichtshof die mietrechtlichen Hürden, die er in der Vergangenheit selbst aufgebaut hat, inzwischen wieder beseitigt.

Wenn der Vermieter die Zentralheizung selbst betreibt, legt er die Kosten des Brennstoffverbrauchs sowie die weiteren Kosten des Betriebs mit der Heizkostenabrechnung auf die Mieter um. Die Umlage enthält keine Anteile für Instandhaltung oder getätigte Investitionen. Die Kosten der vom Contractor gelieferten Wärme dagegen enthalten einen Anteil der Kapitalkosten für die Heizanlage und auch einen Gewinnanteil hieraus, außerdem die kalkulatorischen Instandhaltungskosten des Contractors. Dies alles ist in dem Wärmepreis enthalten. Gegen eine vollständige Umlage der Contractingkosten ist eingewandt worden, dass der

Vermieter den Bau und die Unterhaltung der Heizanlage in der Miete einkalkuliert hat. Deshalb bezahle der Mieter die Heizanlage doppelt, wenn nun ein Dritter die Anlage bezahlt nähme, auch wenn er sie erneuere. Darin liege eine Verschiebung der Äquivalenz von Leistung und Gegenleistung im Mietvertrag. Ob und unter welchen Voraussetzungen die gesamten Contractingkosten auf die Mieter umgelegt werden können, ist früher nicht einheitlich beurteilt worden. In den letzten Jahren hat sich der Bundesgerichtshof aber in mehreren Urteilen zu dieser Frage geäußert und damit weitgehend Klarheit geschaffen.

Der BGH hatte zunächst entschieden, dass die Umlage von Wärmelieferungskosten auf den Mieter nur dann möglich sei, wenn sie auch vertraglich vereinbart sei. Ohne Zustimmung des Mieters dürfe der Vermieter nur die Kosten umlegen, die auch bei Eigenbetrieb entstehen. Die Tatsache, dass in § 7 Abs. 1 der Heizkostenverordnung die „Kosten der eigenständigen Lieferung von Wärme und Warmwasser“ als umlagefähige Kosten genannt seien, besage nur, dass es sich dabei grundsätzlich um umlagefähige Heizkosten

handele. Die HKVO stelle aber keine eigene Anspruchsgrundlage dar, sondern – für den Fall, dass eine Umlage mietvertraglich vereinbart wurde – eine Verfahrensanweisung für die Art und Weise der Umlage. Diese Rechtsansicht im Hinblick auf den Charakter der Heizkostenverordnung ist im Übrigen die herrschende Meinung. Wenn die Umlage der Wärmelieferungskosten vereinbart sei, zählten dazu aber alle Bestandteile des Wärmepreises, also auch darin enthaltene Instandhaltungs- und Gewinnkomponenten des Wärmelieferers und es sei auch eine Senkung der Grundmiete nicht erforderlich, wenn es dazu nicht ausdrücklich eine Regelung im Mietvertrag gebe. Mit der Betonung der Anforderung „die Umlage von Wärmelieferungskosten muss vertraglich vereinbart sein“ hatte der BGH vielen Contractingvorhaben zunächst einen Dämpfer aufgesetzt. Ausdrücklich im Mietvertrag vereinbart war und ist die Drittlieferung von Wärme in den seltensten Fällen. Es verbreitete sich die Ansicht, im laufenden Mietverhältnis sei die Umstellung auf Contracting nicht durchzusetzen.

Mietrechtlich hat der BGH die Hürden, die er zunächst selbst aufgebaut hatte, inzwischen wieder beseitigt. So stellte der BGH in einer zwei Jahre später verkündeten Entscheidung fest, dass die Anforderung „Umlage der Wärmekosten muss vereinbart sein“ (schon) dann erfüllt ist, wenn im Mietvertrag hinsichtlich der Betriebskosten die Anlage III zu § 27 der II. BV einbezogen ist (BGH, Urteil vom 27.6.2007 – VIII ZR 202/06). Die Anlage III zu § 27 der II. BV ist die Aufstellung der einzelnen verschiedenen Betriebskostenarten, die bekanntlich abschließend ist. Betriebskostenarten, die hierunter nicht zu subsumieren sind, dürfen auch nicht umgelegt werden. Diese Aufstellung ist heute in der BetriebskostenVO enthalten. Die Anlage III zu § 27 der II. BV ist deshalb heute weggefallen. § 27 der II. BV verweist auf die Betriebskostenverordnung, die seit dem 1.1.2004 gilt. Textlich hat sich in Bezug auf unser Thema jedoch nichts geändert. Gegenstand der BGH-Entscheidungen waren ältere Mietverträge, die noch nicht auf die heutige Be-

triebskostenVO verwiesen, sondern auf die II. BV. Es genügt also ein Verweis auf die Anlage III zu § 27 der II. BV. Was steht darin?

„Betriebskosten sind: ...

4 a) Die Kosten des Betriebs der zentralen Heizungsanlage,
4c) die Kosten der eigenständig gewerblichen Lieferung von Wärme, auch aus Anlagen i.S. des Buchstabens a)“

Wichtig ist der Zusatz „auch aus Anlagen i.S. des Buchstabens a)“, der bedeutet, dass auch Kosten umgelegt werden dürfen für Wärmelieferung aus Anlagen, die sich im versorgten Haus selbst befinden. Zu den umlagefähigen Betriebskosten zählen somit ausdrücklich auch die Kosten eines Contracting. Es ist unerheblich, wo die Heizanlage steht, ob im versorgten Gebäude selbst oder außerhalb. Der erstgenannte Fall ist der, der von der Rechtsprechung „Nahwärme“ genannt wird. Die Umlage dieser Nahwärmekosten sieht die II. Berechnungsverordnung erst seit dem 1.3.1989 vor. Die vorherige Version der II. BV zählte zu Betriebskosten nur die Kosten der Versorgung mit echter Fernwärme. Sie lautete wie folgt:

„Betriebskosten sind ...
die Kosten

c. der Versorgung mit Fernwärme; Hierzu gehören die Kosten der Wärmelieferung aus einer nicht zur Wirtschaftseinheit gehörenden Anlage (Grund- und Arbeitspreis) und die Kosten des Betriebs der dazugehörigen Hausanlagen“

Diese Regelung bestand ab 1.5.1984. Danach waren die Kosten der Versorgung mit Fernwärme definiert als die Kosten der Wärmelieferung aus einer nicht zur Wirtschaftseinheit gehörenden Anlage, d.h. einer Heizanlage, die sich nicht im Gebäude oder sogar nicht auf dem Grundstück des versorgten Gebäudes befand. Für die Umlagefähigkeit der Wärmelieferungskosten kommt es deshalb darauf an, welche Fassung der II. BerechnungsVO in den Mietvertrag einbezogen ist (BGH, Urteil vom 13.06.2006 – VIII ZR 146/05). In der Regel ist es die Fassung, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses galt, da in Mietverträgen nur selten ein dynamischer Verweis vereinbart ist. Diesbezüglich hat der BGH klar und deutlich entschieden: Wenn die „alte“ zweite BV Vertragsbestandteil ist (die bis 1989 galt), kann nur echte Fernwärme umgelegt werden; wenn die „neue“ II. BV einbezogen ist, die ab 1989 galt, oder die BetrKVO, hat man die freie Wahl und Raum für Contractinggestaltungen.

Da der BGH über diese Sachverhalte mehrfach zu entscheiden hatte und bei allen Entscheidungen dieselbe Argumentation anwandte, können wir davon ausgehen, dass diese Entwicklung der Rechtsprechung zuverlässig ist und Bestand hat. Die zitierten BGH-Urteile bieten insoweit eine sichere Handlungsanweisung.

Dr. Julia Schumacher,
Anwaltskanzlei Kues in Hamburg

Auf einen Blick

1. Die Umlage von Wärmelieferungskosten im bestehenden Mietverhältnis ist zulässig, wenn sie im Mietvertrag vereinbart ist.
2. Als Vereinbarung reicht der Verweis auf die II. Berechnungsverordnung oder heute Betriebskostenverordnung im Mietvertrag aus.
3. Maßgebend ist die Fassung der II. Berechnungsverordnung, die bei Abschluss des Mietvertrages galt.
4. Die Umstellung stellt dann keine Änderung des Mietvertrages dar.
5. Die Grundmiete muss nicht gesenkt werden. Ausnahme: Das Mietverhältnis unterfällt der Geltung der NMV 1970. Das trifft auf preisgebundene öffentlich geförderte Wohnungen zu. Dann wäre nach § 5 Abs. 3 NMV die Kostenmiete zu senken. Außerhalb der Geltung der NMV 1970 stellt die Miete keine Zusammensetzung preisrechtlicher Einzelkomponenten dar, sie ist vielmehr eine Marktmiete, die anhand der bekannten Kriterien (Mieterspiegel, Vergleichsmieten) gebildet und beurteilt wird.

Contracting im Spezialmöbelwerk Öhringen

Nach Maß gebaut

Warum entscheidet ein Fertigungsunternehmen sich dazu, seine Wärmeversorgung auszulagern? Kostenkontrolle in Zeiten steigender Energiepreise lautet eine oft gehörte Antwort. Oder der Sanierungstau in der Anlagentechnik kann mit Eigenmitteln nicht gestemmt werden. Ein Spezialmöbelwerk in Öhringen hat sich aus einem dritten Grund für Outsourcing entschieden: es wollte sich noch stärker auf seine Kernkompetenzen konzentrieren. Der Hamburger Energiedienstleister URBANA sorgt nun mit Kosteneffizienz und Leistungsqualität für eine in doppelter Hinsicht störungsfreie Wärmeversorgung.

„URBANA liefert keine Konzepte von der Stange. Wir eruiieren vielmehr in jeder Liegenschaft die spezifischen Gegebenheiten und finden dann, in Kombination mit den Bedürfnissen der Kunden, die optimale Lösung“, beschreibt Claus Heinevetter, Account-Manager der URBANA Region Süd, die Methode des Energiedienstleisters. So auch in Öhringen. Dort analysierte URBANA zunächst die Gegebenheiten vor Ort. Und die waren zum Teil erheblich in die Jahre gekommen. Das Spezialmöbelwerk, seit 130 Jahren in Familienhand, produziert Möbel für Labore und Schulen an vier Standorten, von denen zwei 25 Kilometer voneinander entfernt sind. Die beiden Standorte sind durch einen Werksverkehr miteinander verbunden, das Abfallholz, das an Standort 2 entsteht, wird an Standort 1 zur Wärmeversorgung verwendet. Das Unternehmen betreibt Holzschredder-Anlagen mit Silo und Fördertechnik. Die Wärmeversorgung erfolgte über Holz- und Ölkessel mit Dampfnetz.

So weit die Daten auf dem Papier. „Vor Ort besahen wir uns die Anlagentechnik und die Gegebenheiten dann genauer“, berichtet Heinevetter. Und da zeigte sich, dass der Ölkessel, im 24-Stunden-Betrieb ohne Beobachtung betrieben, ständig auf 12,5 bar Betriebsdruck gehalten werden musste – Ölverbrauch nur für die Betriebsbereitschaft: 50.000 Liter pro Jahr. Ein hoher Energieverbrauch also, der keinerlei Nutzen für die Produktion besaß. „Betriebsbereitschaft

kann heute viel energieeffizienter geregelt werden“, weiß Heinevetter. Schnell wurde auch klar, dass die Holzschredderanlage mit einem Abgasfilter nachgerüstet werden musste, zudem war die Schredder-Anlage nicht optimal betriebsbereit und erforderte einen hohen Personalaufwand. „Summa summarum: der gesamte Anlagenbestand entsprach nicht dem Stand der

Hoher Energieverbrauch mit keinerlei Nutzen für die Produktion

Technik“, fasst Heinevetter zusammen. Nach der Anlage analysierten die Ingenieure die Betriebsabläufe und ermittelten daraus den Wärmebedarf. Diese Analyse wiederum verbanden sie mit den spezifischen Anforderungen, die der Kunde gestellt hatte. So wünschten sich die Öhringer eine deutliche Reduzierung nicht nur der Wärme-, sondern auch der Personalkosten, um so wiederum die Produktionskosten zu senken. Auch sollte die Restholzverwertung optimiert werden. Die Wärmeversorgung sollte über den bestehenden Holzschredder mit 2,2 Megawatt (MW) Leistung und den Ölkessel mit 5,6 MW Leistung erfolgen.

„Eine wesentliche Stellschraube für eine effiziente Wärmeversorgung war deren ‚Betrieb ohne Beobachtung‘“, erklärt Heinevetter. Nach den gültigen gesetzlichen Vorlagen müssen Kesselanlagen ständig unmittelbar beaufsichtigt betrieben werden. In Ausnahmefällen dürfen sie unter gewissen Bedingungen auch nur unter zeitweiser Beaufsichtigung betrieben werden – dies ist der Betrieb ohne Be-



Fit für die Zukunft: Hohenloher fertigt passgenaue Schulmöbel – dies nun auch mit einer maßgeschneiderten Energieversorgung.

obachtung (BOB). Eine Kesselanlage gilt aber auch dann als ständig beaufsichtigt, wenn sie von einer Warte aus mittelbar beaufsichtigt wird. In diese Warte müssen alle für den sicheren Betrieb notwendigen Anzeigen fernübertragen werden, zudem muss es möglich sein, von der Warte aus alle Einrichtungen zum Fahren und zur augenblicklichen und vollständigen Abschaltung der Kesselanlage zu betätigen. „Je nach Art der Anlage müssen dafür aber

Die Auslesung aller Werte erfolgt nun per Fernauslese

mindestens Begrenzungsorgane für Druck, Flüssigkeitsstand, Temperatur oder Flüssigkeitszirkulation vorhanden sein, die beim Ansprechen die Beheizung

abschalten und verriegeln“, erläutert Heinevetter. „In Öhringen haben wir genau dafür die notwendigen Voraussetzungen geschaffen.“ Der Ölkessel wurde zuvor im 24- und der Holzschredder im 12-Stunden-Betrieb ohne Beobachtung betrieben. Es gab nur einen Angestellten, der die technischen Spezifika der Anlage kannte und sie gewissermaßen im Alleingang beaufsichtigte. URBANAs Idee: Den Betrieb auf 72 Stunden ohne Beobachtung umzustellen. Das Contracting begann also mit der Erneuerung der peripheren Anlagen wie der Osmoseanlage, dem Kondensat-Kessel, den Pumpen und Ventilen. Der Ölkessel wurde ausgetauscht, ein Bypass aus dem Holzschredder zur Vorhaltung der Betriebsbereitschaft wurde gelegt. Zudem wurde eine separate Steuerung

mit automatischer Störumschaltung gebaut. Die Auslesung aller Werte erfolgt nun per Fernauslese, ein Werkskundendienst übernimmt heute die Fernbedienung der Anlage, die Drücke und Temperaturen der Anlage werden überwacht.

„Insgesamt bewegt sich unser Investitionsvolumen bei 350.000 Euro“, berichtet Heinevetter. Das Ergebnis kann sich sehen lassen. Die Anlage verbraucht ungefähr 35 Prozent weniger Öl, der Nutzungsgrad des Ölkessels wurde von vorher 70 auf nun 93 Prozent erhöht. Die URBANA-Lösung hat den Personalaufwand darüber hinaus um die Hälfte reduziert.

Clever eingheizt

Wenn schon, denn schon – an dieses Motto mag einen die Zusammenarbeit der URBANA mit der Stadt Lüdenscheid erinnern. Der Hamburger Energiedienstleister versorgt dort gleich sechs städtische Liegenschaften mit Wärme. Das Wärmecontracting spart der Stadt in den nächsten 15 Jahren nicht nur insgesamt 600.000 Euro Heizkosten. Auch die Umwelt profitiert: die sechs neuen Anlagen, in die URBANA knapp 400.000 Euro investierte, stoßen jährlich 234 Tonnen weniger CO₂ aus. Der Vertrag läuft über 15 Jahre und hat ein Volumen von 4,3 Millionen Euro. Er umfasst die Wärmeversorgung des Museums der Stadt, der Stadtbücherei, der Grundschule Bierbaum, des Geschwister-Scholl-Gymnasiums, der Grundschule Lösenbach (Bild: der neue Heizkessel) und der Richard-Schirrmann-Realschule. Umgerechnet auf eine Standard-Jahresfahrleistung reduziert sich die Schadstoffbelastung in Lüdenscheid pro Jahr durch die neuen Heizanlagen um 78 PKWs mit einer durchschnittlichen Fahrleistung von 20.000 km.



Der neue Bezirksleiter Kassel, Holger Klenzmann, im Portrait

Innovative Lösungen und ganz persönliche Kundenbetreuung



Ein Macher mit Elan und Leidenschaft: Holger Klenzmann ist seit einem halben Jahr Bezirksleiter in Kassel.

Seit 1. September letztes Jahr unterhält die KALORIMETA eine Bezirksleitung in Kassel – und zwar mitten in der City. Geleitet wird die frischgebackene Niederlassung von Holger Klenzmann, der in der Wohnungswirtschaft freilich kein Unbekannter ist: der erprobte Vertriebsmann kann auf mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Branche zurücksehen. Diese Erfahrung plus reichlich Know-how bringt er nun in Kassel ein.

„Das Messdienstwesen ist ein personenbezogenes Geschäft“, sagt Klenzmann und fasst damit in einem Satz zugleich die

Firmenphilosophie der KALORIMETA zusammen. Eine Philosophie, die er sich nicht erst aneignen musste. Klenzmann ist von Grund auf überzeugt davon, dass persönliche Betreuung den Erfolg einer Dienstleistung ausmacht. „Unsere Kunden wollen nicht mit einer anonymen Stimme in einem Service-Center sprechen, die irgendwas notiert, von der sie dann doch keine Ahnung hat“, berichtet er. „Unsere Kunden wollen einen persönlichen Ansprechpartner, der sich auskennt und der sich um ihre Anliegen kümmert.“ Sein Erfolg scheint Klenzmann recht zu ge-

ben. So hat seine Niederlassung in den ersten drei Monaten ihres Bestehens bereits 95 Liegenschaften neu unter Vertrag nehmen können – das sind insgesamt 945 Nutzeinheiten. Das Team von Klenzmann betreut in der Region Nordhessen ca. 1.200 Liegenschaften mit ca. 5.500 Wohnungen. Und zwar rundum. „Wir sind ein zuverlässiges Team und wir sind vor Ort“, bringt Klenzmann den Schlüssel seines Erfolgs auf den Punkt. Durch die örtliche Präsenz mit Servicestandorten in den Regionen sei man in der Lage, sich individuell auf den jeweiligen Kunden einzustellen: „Wir können unsere Lösungen schnell und unkompliziert anbieten, wir halten unsere Zusagen und agieren prompt.“ Klenzmann setzt aus Überzeugung auf den Teamgedanken. Mit drei festen Mitarbeitern und 5 Subunternehmern ist der Bezirksleiter gut aufgestellt – fürs Tagesgeschäft wie Montage, Ablesung, rechtssichere Dokumentation/Überprüfungen, Energieausweise und Rauchmelder-Service, Onlinedienste, Datenaustausch und voll integrierte Prozesse sowieso. Aber auch für die Aufgaben, die eine spezielle Lösung erfordern. Als freier Handelsvertreter genießt er die große Entschei-

dungsfreiheit, den Spielraum, den er hat, um Lösungen individuell maßzuschneidern und unbürokratisch mit der KALORIMETA abzustimmen.

Präsenz zählt: Klenzmann und seine Crew sind für ihre Kunden vor Ort da.

Eine Freiheit übrigens, die er bei seiner früheren Tätigkeit für Techem immer mehr vermisste. „Die Wohnungswirtschaft will keine Ansprechpartner, die sich erst in der Zentrale rückversichern müssen, sie will Fachpersonal vor Ort, das selbständig und kompetent agiert und weiß, wovon die Rede ist“, berichtet er. Es sei eben gerade nicht allein der Preis, der über einen Auftrag entscheide, sondern auch ihre Qualität. Klenzmann verweist in diesem Zusammenhang auch auf das große Netzwerk an Handwerkern, Fachplanern und Ingenieuren, auf das er zurückgreifen kann, wenn es darum geht, seine Kunden in Reparatur- oder Instandhaltungsfragen zu beraten. „Wir schauen für unsere Kunden auch über den Tellerrand unserer Kernkompetenz und vermitteln exzellente Ansprechpartner für Fragen, die außerhalb unseres Portfolios lie-

gen.“ Aufgebaut hat sich Klenzmann sein Netzwerk freilich nicht über Nacht, es ist Resultat seiner langjährigen Tätigkeit in der Branche, der 46-Jährige ist seit mehr als zwei Jahrzehnten in Kassel und Umgebung tätig. Grund genug also, es sich gemütlich einzurichten und auf den Lorbeeren auszuruhen? Mitnichten. Dienst nach Vorschrift ist Klenzmann zuwider, er liebt Herausforderungen, will Innovatives ausprobieren, installieren und vorantreiben. „Wir sind heute in einem komplett anderen Zeitalter als noch vor zehn Jahren. Die Technologie ermöglicht völlig neue Prozesse und Lösungen.

„Wir können unsere Lösungen schnell und unkompliziert anbieten.“

Diese Innovationskraft in die Praxis zu implementieren, das finde ich sehr spannend“, bekennt er. Zugleich ist er ein Vertreter der ‚alten Schule‘. Und so unterhalten Klenzmann und sein Team in der Kasseler Innenstadt ein Ladengeschäft, das tagsüber permanent besetzt ist. Innovative Lösungen gepaart mit ganz persönlicher Kundenbetreuung vor Ort also – „und mit KALORIMETA habe ich dafür den exakt richtigen Partner gefunden.“ ■

kaloOn MULTI : 100.000-fach bewährt

Mobile Auslesung einfach im Vorübergehen? Geht!

kaloON MULTI heißt das flexible Funksystem von KALORIMETA zur mobilen Funkauslesung. Das System kann mit Datensammlern aufgerüstet werden und bietet dann die Möglichkeit zum modularen Ausbau in Netzwerktechnik – Datenübertragung zur Fernauslesung und zur Verbrauchsanalyse inklusive.

Und so funktioniert die walk-by-Ablesung: der Ableser stellt sich mit einem mobilen Erfassungsgerät vor das Gebäude

und liest die Verbrauchswerte aus. Vorteil: Kosten für Datensammler in den Treppenhäusern entfallen, ebenso entfällt die Programmierung der Datensammler. Damit der Ableser vor Ort alle Geräte rasch auslesen kann, senden die Verbrauchsmessgeräte nach dem Stichtag im Zwei-Minutentakt ihre Protokolle. Das System ist so aufgebaut, dass jederzeit von der walk-by-Auslesung auf Datensammler mit Netzwerktechnik (Stichwort Datenfernübertragung) aufgerüstet wer-

den kann. Dann können den Hausverwaltungen und den Wohnungsnutzern mittels Fernauslesung die Verbrauchsdaten auch unterjährig zur Verfügung gestellt werden. kaloON MULTI hat seine Bewährungsprobe im Masseneinsatz zum Jahreswechsel 2010/2011 mit über 100.000 Auslesungen übrigens bestens bestanden. Es ist für alle Gebäude optimal geeignet.



Preiswert, zukunftsorientiert und leistungsfähig: Funkablesung mit dem kaloON MULTI im walk-by-Verfahren

„Hochbelastet und hochmotiviert“

Mehr Zeit für das Hobby, häufiger Sport treiben oder wieder öfter ins Theater gehen? Neujahrsvorsätze dieser Art müssen sich die Mitarbeiter des Dienstleistungsbereichs der KALORIMETA bis in den Mai aufsparen. Von Januar bis April herrscht in ihrer Abteilung absolute Hochsaison, dann werden gut 65 Prozent aller Abrechnungen erstellt. Und das sind nicht weniger als 845.000 Wohnungen beziehungsweise 5,2 Millionen Geräte. Dass die Stimmung der Mitarbeiter bei so viel Belastung nicht leidet, dafür sorgt ein gutes Betriebsklima. Die KALORIMETA-Mitarbeiter sind hoch motiviert und identifizieren sich mit ihrer Aufgabe - und eine variable Gleitzeitregelung ermöglicht es ihnen, mit den guten Neujahrsvorsätzen eben etwas später im Jahr zu beginnen.

Fred Baumann, Bereichsleiter des Dienstleistungsbereichs, ist stolz auf sein Team. Ungefähr 130 Mitarbeiter zählt sein Bereich, und er steht vor allem im ersten Jahresviertel „mächtig unter Beschuss“. Kein Wunder, mehr als die Hälfte der KALORIMETA-Kunden reichen ihre Daten in den ersten drei Monaten des Jahres ein und erwarten eine schnelle Abrechnung. Sie werden nicht enttäuscht: nur sieben Kalendertage nach Eintreffen der Daten dauert es, bis über 80 Prozent der Abrechnungen die Hamburger Zentrale wieder verlassen. Und dies geschieht keineswegs auf Knopfdruck. „Abrechnungswesen, das erfordert auch viel Sachverstand, Korrespondenz und Telefonieren“, gibt Baumann einen Einblick in den Alltag seiner Kollegen.

Der elektronische Datenaustausch ist der Übertragungsweg bei den großen wohnungswirtschaftlichen Unternehmen

Überhaupt stehen zwischen Installation der Messgeräte und Abrechnung derselben sehr wissensintensive Arbeitsschritte. So werden bei einem Neukunden zunächst einmal

alle Heizkörper genau erfasst, die zur Ablesung kommen. Ein KALORIMETA-Monteur nimmt vor Ort alle Daten auf und übermittelt sie dann an die Hamburger Zentrale. Seine Kollegen bewerten diese Daten, damit an die Heizkörper die richtig bewerteten Heizkostenverteiler montiert werden. Neben den technischen Daten werden auch die Basisdaten aufgenommen, so beispielsweise die Lage der Wohnung und die Namen der Wohnungsmieter. Diese Daten bereiten die Hamburger dann für den Kollegen vor Ort auf. Sie bilden die Grundlage für die Ablesung vor Ort. Nach der Ablesung wiederum gehen die Daten nach Hamburg, wo sie sofort in das System eingespeist werden. Hinzu kommen die Daten, die der Kunde liefert, Brennstoffkosten beispielsweise, geleistete Vorauszahlungen oder Mieterwechsel. „Unsere Kunden können ihre Daten auf drei Wegen übermitteln: klassisch auf Papier, über unsere Internetplattform www.kalo.de oder über den elektronischen Datenaustausch“, zählt Baumann auf.

Vor allem die Internetplattform wird sehr gut angenommen – in Summe sind es mehr als ein Drittel aller KALORIMETA-Kunden, die diesen Weg der Datenübermittlung wählen. Der elektronische Datenaustausch, der dem ARGE-Standard der Messdienstunternehmen entspricht, ist der Übertragungsweg bei den großen wohnungswirtschaftlichen Unternehmen. Aus deren Software werden die relevanten Daten extrahiert, die dann per E-Mail oder CD nach Hamburg gelangen, wo sie direkt in das Abrechnungssystem eingespielt werden. Übertragungsfehler werden dadurch ausgeschlossen. „Unabhängig davon, auf welchem Weg wir die Daten erhalten – sie werden generell auf Plausibilität geprüft, dies gilt sowohl für die Ablese- als auch für die Kundendaten“, sagt Baumann. Haben es die Daten dann durch alle Prüfkriterien geschafft, wird die Abrechnung erstellt, nachkontrolliert,

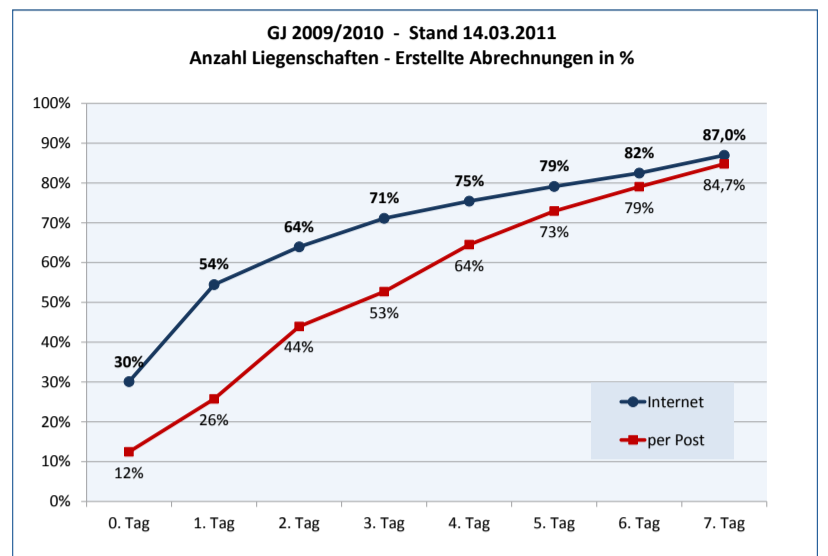
freigegeben und durch einen externen Dienstleister der KALORIMETA gedruckt und versandt.

„Wenn die Abrechnungen dann an die Mieter versendet wurden, beginnt der zweite Teil unserer Arbeit, die Kundenbetreuung bei Nachfragen“, berichtet Baumann. „Während wir schon während der Abrechnungserstellung viel in Kontakt mit den Kunden sind, gibt es

Die Anforderungen an das technische und rechtliche Know-how der Mitarbeiter sind hoch

nun viele Mieteranfragen, die von den Kunden an uns weitergereicht werden. Natürlich hat der eine oder andere eine Frage zu seiner Abrechnung, warum sie dieses Jahr höher ausfällt als letztes Jahr oder warum der Nachbar viel weniger zahlt und so weiter. Und alle diese Fragen werden von unseren Mitarbeitern dann beantwortet.“ Keine Frage, die Anforderungen an das technische und rechtliche Know-how der Mitarbeiter sind hoch. Baumann lässt sein Team regelmäßig im Haus schulen. Eine Mitarbeiterin ist ausschließlich damit beschäftigt, Änderungen in der Gesetzgebung, in der Rechtsprechung, in den technischen Regularien oder in der hauseigenen Abrechnungssoftware in die speziellen KALORIMETA-internen Nachschlagewerke einzuarbeiten. „Langweilig wird es uns jedenfalls nicht“, lacht Baumann. Sein Job macht ihm Spaß. Wie auch seinen vielen, oftmals langjährigen Mitarbeitern – „denn wie sonst könnte es sein, dass ich so oft mit einem Blumenstrauß durch die Flure gehe, weil wir wieder ein schönes Betriebsjubiläum zu feiern haben?“ ■

Im ersten Quartal eines Jahres herrscht Hochsaison im Dienstleistungsbereich der KALORIMETA. Die gute Arbeitsatmosphäre leidet nicht darunter.





KALO Termine

21.-22. Juni 2011
10. Forum
Wohnungswirtschaft
 Düsseldorf

29. Juni 2011
Verwalterforum
WEG Mietrecht VDIV
Schleswig-Holstein/Hamburg/
Mecklenburg-Vorpommern
 Sofitel Alter Wall, Hamburg

31. August 2011
Verwalterforum
WEG Mietrecht
VDIV Rheinland/Saarland
 Mercure Hotel, Saarbrücken

14. September 2011
Verwalterforum Mietrecht,
VDIV Niedersachsen/Bremen
 Cophthorne Hotel, Hannover

19.-21. September 2011
VNW Arbeitstagung
 Musik- und Kongresshalle,
 Lübeck

20.-21. September 2011
Verbandstag
VdW Südwest
 Kongress Palais, Kassel

22.-24. September 2011
19. Deutscher
Verwaltertag DDIV
 Hotel PALACE, Berlin

27.-28. September 2011
20. Tage der sächsischen
Wohnungsgesossenschaft
 Congress Center, Dresden

29.-30. September 2011
AWI-Baden-Badener Tage
der Wohnungswirtschaft
 Kongresshaus, Baden-Baden

04.-06. Oktober 2011
ExpoReal
 Messegelände, München

26.-28. Oktober 2011
37. Fachgespräche
des Evangelischen
Siedlungswerks
 Fiskina Kurhaus, Fischen

Eine Bescherung mit Sonne und Stern im Herzen



Es ist fast schon eine kleine Tradition, dass die KALORIMETA-Regionalleiter den größten Teil ihres Budgets für Kundenweihnachtsgeschenke, 3.000,- Euro, an ein regionales Kinderhospiz spenden. Die Region Ost wählte dafür 2010 das Kinderhospiz Sonnenhof der Björn-Schulz-Stiftung in Berlin (Bild). Dass zuletzt dann 5.000 stattliche Euro auf dem Spendenscheck eingetragen werden konnten, ist zahlreichen Spenden diverser KALORIMETA-Gebietsleiter der Region Ost zu verdanken. Die Spende wird unter anderem zum Ausbau von vier weiteren Kinderzimmern verwendet werden.
www.bjoern-schulz-stiftung.de

In das Hamburger Kinderhospiz Sternenbrücke kommen todkranke Kinder und ihre Familien, um dort den letzten Weg miteinander und in aller gebotenen Würde zu gehen. Statt Isolierung erfahren die Familien dort Geborgenheit, Unterstützung und Begleitung. Ein Team aus 28 palliativ-pflegerisch geschulten Krankenpflegekräften, Kinderschmerztherapeuten und -ärzten sowie Pädagogen und Trauerbegleitern kümmern sich um die sterbenskranken Kinder und um ihre Familien. Eine Arbeit, die nicht genug Unterstützung finden kann – deshalb hat sich URBANA entschlossen, 2010 auf Weihnachtsgeschenke für ihre Kunden zu verzichten und dafür an jene Kinder und Familien zu denken, denen die Möglichkeit verwehrt bleibt, ein langes Leben miteinander zu verbringen. URBANA hat dem Kinderhospiz am 20. Dezember einen Scheck über 5.000 Euro überreicht.
www.sternenbruecke.de



URBANA-Vorstand Harald Zimmermann (rechts) übergibt dem geschäftsführenden Vorstand der Sternenbrücke, Peer Gent, ein Weihnachtsgeschenk von Herzen.



Am Stand der URBANA entfaltete die URBANA-Energie-Fee ihren märchenhaften Zauber und brachte ein Rätsel mit, für dessen Lösung nicht Magie, sondern Know-how gefragt war. Hilfestellung bei des Rätsels Lösung gab es von den URBANA-Mitarbeitern am Stand: sie wissen schließlich von Haus aus, welche Magie in Energietechnik steckt.



Zauberhafte Technik

Für gewöhnlich würde man eine Fee auf einer Fachmesse für Energie wohl eher weniger vermuten. Doch URBANA ist nun mal kein gewöhnliches Unternehmen, und da ist es nur folgerichtig, dass die Energie-Fee dem Stand der URBANA auf der e-world einen ganz zauberhaften Besuch abstattete. Natürlich haben die Energie- und Kosteneinsparungen, die URBANA in ihren vielfältigen Projekten erreicht, nichts mit Hokuspokus zu tun, sondern mit solidem und erfahrener Know-how. Und so war auch weniger Magie gefragt, um das Rätsel der Energie-Fee zu lösen, sondern „nur“ das richtige Know-how. Zu gewinnen gab es dann aber doch was ganz Zauberhaftes, nämlich ein Verwöhn-Wochenende für zwei in einem 4-Sterne-Biohotel in der sächsischen Schweiz. Ansonsten aber ging es recht konkret auf der e-world zu, schließlich war Essen im Februar drei Tage lang die zentrale Networking-Plattform für die europäische Energiebranche. Auch der Messestand der KALO Gruppe fand reges Interesse bei den Besuchern. Es wurden viele Fachgespräche geführt und neue Kontakte geknüpft – und das ganz ohne märchenhafte Hilfe.