

# KALO JOURNAL



Der Konjunkturabschwung ist bei den Wohnungsunternehmen und Verwaltern angekommen. Ein Interview mit DDIV-Präsident Heckler über seine Einschätzung der Lage. [> Seite 3](#)



Rund 3.800 Besucher kamen zur WOWEX. Besucher und Aussteller zeigten sich gleichermaßen hochzufrieden über die neue Informationsplattform – so auch die KALO-Gruppe. [> Seite 7](#)



Das Kinder-Hospiz Sternenbrücke betreut unheilbar kranke Kinder und Jugendliche. Mit einer Spende von 4.500 Euro unterstützt die KALO-Gruppe die Einrichtung. [> Seite 8](#)

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

## Interview mit Professor Dr. Andreas Pfnür von der TU Darmstadt

# „Wer outsourct, steigert die Qualität“



Pfnür: „Was Outsourcing von Property Management nämlich klassischerweise und mit viel größerem Effekt bringt, ist Qualitätssteigerung.“

Property Management ist derzeit in aller Munde – das Outsourcing von Dienstleistungen rund um die Immobilienwirtschaft liegt im Trend. Doch was bringt Property Management tatsächlich? Und worauf sollte ein Wohnungsunternehmen bei der Vergabe von Dienstleistungen achten? Diese und weitere Fragen beantwortet der Buchautor und Immobilienexperte Professor Dr. Andreas Pfnür von der Technischen Universität Darmstadt, Fachgebiet Immobilienwirtschaft, im Interview mit dem KALO-Journal.

**Der Wohnungsbestand der gewerblichen Anbieter beziffert sich hierzulande auf knapp 10 Millionen Wohnungen. Für welche Wohnungsunternehmen lohnt sich Property Management (PM) konkret?**

**A. Pfnür:** Nach meinem Dafürhalten ist jedes Wohnungsunternehmen aufgefordert, sich mit dem Outsourcen von Property-Management-Leistungen eingehend auseinanderzusetzen. Die Frage, die sich ein Unternehmen stellen sollte, ist nicht, ob sich PM aufgrund der Größe seines Bestands lohnt, sondern wie professionell die technische und

kaufmännische Bewirtschaftung des Bestands inhouse abgewickelt werden kann. Mein Eindruck: Je kleiner ein Wohnungsunternehmen ist, desto weniger professionell ist die Bewirtschaftung seines Bestands organisiert. Und umso mehr effiziente Steigerungspotenziale bieten sich, wenn die Bewirtschaftung in professionelle Hände gelegt wird. Sobald Wohnungen institutionell bewirtschaftet werden, seien es auch nur 50, seien es nur mehrere Hundert, ist Property Management eine Option. PM ist für jedes Unternehmen prüfenswert. Unbedingt prüfenswert halte ich es ab einer Wohnungsanzahl von 500 aufwärts.

**Und wie sollte diese Prüfung konkret aussehen?**

**A. Pfnür:** Outsourcing von Dienstleistungen wird in der Öffentlichkeit in der Regel unter dem Stichwort Kostenmanagement wahrgenommen. Doch das ist nur eine Seite der Medaille, nach meinem Dafürhalten die Rückseite. Was Outsourcing von Property Management nämlich klassischerweise und mit viel größerem Effekt bringt, ist Qualitätssteigerung. Eine Leistung erfährt durch Outsourcing einen enormen Qualitätsschub, vorausgesetzt, sie wurde

an einen kompetenten Dienstleister vergeben. Ein Unternehmen, das sich auf diese oder jene Dienstleistung spezialisiert hat, kann eine Leistung eben weitaus besser erbringen als das Unternehmen, zu dessen Kernkompetenzen diese Leistung nicht zählt. Das hat wiederum positive Auswirkungen auf den Kunden, im Fall der Wohnungswirtschaft demnach auf den Mieter beziehungsweise Wohnungseigentümer, der zu schätzen weiß, wenn er kompetent und qualitativvoll betreut wird. Der zweite Vorteil besteht darin, dass Outsourcing ein Unternehmen wieder flexibel macht. Es kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren, auf die strategischen Aspekte seines Portfolios.

**Gibt es, ähnlich wie beim Contracting, gesetzliche Hemmnisse für das Property Management?**

**A. Pfnür:** Gesetzgeberisch gesehen sind die Hemmnisse bei Property Management zu vernachlässigen, man ist hier also, im Gegensatz zum Contracting, in einer weitaus günstigeren Ausgangslage. Dennoch gibt es ein großes Hemmnis, das vielerorts das Auslagern von Property-Management-Leistungen schon im Ansatz verhindert, leider. Diese Hemmnisse treten dann auf, wenn es darum geht, Personal zu übertragen. Im kommunalen Bereich etwa scheint mir genau diese Personaldiskussion einer der massivsten Hinderungsgründe für PM-Outsourcing zu sein. Ich bin immer wieder verwundert, wie hartnäckig sich Vorurteile halten.

**Was sind das für Vorurteile?**

**A. Pfnür:** Platt gesprochen, dass ein Mitarbeiter, wenn er an das neue Unternehmen übergeht, mehr arbeiten muss und dies für weniger Geld. Die Erfahrung mit Outsourcing hingegen zeigt, dass

**Fortsetzung auf Seite 2**



## EDITORIAL

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

schlechte Zahlen allerorten, und der Wohnungsbau macht da keine Ausnahme. Denn: Deutschland baut zu wenig. Auf nicht einmal 200.000 fertig gestellte Wohnungen kommt das Jahr 2008, das ist weniger als die Hälfte der benötigten Menge. Nach Berechnungen des Eduard-Pestel-Instituts müssten bis zum Jahr 2025 bundesweit rund 400.000 Wohnungen jährlich neu gebaut werden, um eine adäquate Versorgung sicherzustellen.

Die Bundesrepublik Deutschland steht vor der schlimmsten Wirtschaftskrise seit ihrer Gründung. Wenn wir heute nicht Sorge tragen, steht uns sehenden Auges die nächste Krise unmittelbar bevor: dass es in unserem Land keinen bezahlbaren Wohnraum mehr gibt. Dass uns massiv altengerechte Wohnungen fehlen. Dass in den Ballungsräumen große Wohnungsnot herrscht. Die Wiedereinführung einer degressiven AfA für energieeffiziente und altersgerechte Gebäude wäre derzeit jedenfalls ein hilfreiches Instrument, den Neubau wieder zu beleben. Und es wäre dies eine Belebung, die dem traditionellen Mieterland Deutschland (58 Prozent der Bundesbürger wohnen zur Miete) nicht nur volkswirtschaftlich, sondern auch wohnbaupolitisch sehr zugute kommen würde.

Wirtschaftliche Krisen fordern uns zum Umdenken auf, so auch in Sachen Immobilienbewirtschaftung. Konzentration auf Kernkompetenz lautet das Gebot der Stunde – und der Zukunft. Wohnungsunternehmen, die Dienstleistungen outsourcen, kontrollieren nicht nur ihre Kosten, sondern haben auch Ressourcen frei, um sich auf ihre ganz spezifischen Aufgaben zu konzentrieren. Wer sich dabei auf einen erprobten Dienstleister wie die KALO-Gruppe verlässt, dem weht der Wind der Krise allenfalls als leichte Brise ins Gesicht.

Ihr Martin Schmidt,  
Vorstandssprecher der KALO-Gruppe

Fortsetzung von Seite 1



„Eine ‚Geiz ist geil‘-Mentalität hat noch nie zu einem guten Ergebnis geführt, und dies gilt auch und in speziellem Maß für die Wohnungswirtschaft.“

Mitarbeiter, die in den neuen Dienstleistungsbetrieb übergegangen sind, meistens eine bessere berufliche Perspektive haben beziehungsweise bekommen als vorher bei ihrem alten Arbeitgeber. Sie steigen (leichter) auf, verbessern sich finanziell und arbeiten motivierter.

**Property Management kann sehr viele Bereiche der klassischen Immobilienverwaltung betreffen. Gibt es Bereiche, wo das Outsourcing nicht sinnvoll ist?**

**A. Pfnür:** Ja, unbedingt. Alle Aufgaben, die spezifisch für ein Unternehmen sind, sollten nicht outsourct werden. Im Fall eines Wohnungsunternehmens wären dies beispielsweise Portfolio-Entscheidungen, Kauf- und Verkaufsentscheidungen, alle Aufgaben also, die man im Wohnungsunternehmen zentral koordinieren muss. Dazu zähle ich übrigens auch das Aufgabenfeld Vermieten, für das ich durch Outsourcing keine Vorteile ausmachen kann.

**Und welcher Bereich sollte am ehesten an ein Dienstleistungsunternehmen ausgliedert werden?**

**A. Pfnür:** Fürs Outsourcing empfehlen sich alle wenig spezifischen Bereiche, also diejenigen, die nicht ganz spezifisch und nur auf das Unternehmen zugeschnitten sind. Außerdem können nur solche Bereiche ausgegliedert werden, in denen das Leistungsbild klar definierbar ist. Darunter fallen die komplette Instandhaltung und die kaufmännische Gebäudeverwaltung. Forderungsmanagement etwa ist eine Aufgabe, die geradezu prädestiniert ist, an einen Spezialisten übergeben

zu werden, der alle Feinheiten dieses Bereichs beherrscht.

**Die Immobilie als Investment konkurriert mit vielen alternativen Assets und entwickelt sich immer mehr zum Finanzwert. Was kann Property Management speziell vor diesem Hintergrund leisten?**

**A. Pfnür:** Ich denke nicht, dass es bei Property Management ausschließlich um die finanzielle Perspektive geht beziehungsweise gehen sollte. Mir scheint es wichtiger, dass die Immobilie insgesamt als Wirtschaftsgut ernst genommen wird. Es gilt herauszufinden, wo Effizienzen verborgen sind, auch vor dem Hintergrund der Stadttrendite. Es sollten nicht nur Kostenschrauben angezogen werden, sondern auch die Qualitätsschrauben. Ein zufriedener Mieter wird in den nächsten Jahren, den Jahren des demografischen Wandels, Jahren, in denen sich – möglicherweise – der Wohnungsmarkt entspannt, ein sehr hohes und ein sehr wichtiges Gut sein. Und einen zufriedenen Mieter bekommen Sie, auch vor dem Hintergrund, dass die Nebenkosten systematisch steigen, vor allem durch Qualität. In allen Bereichen, wo das Outsourcing von Dienstleistungen schon seit Jahren, gar Jahrzehnten praktiziert wird, geht es – das haben zahlreiche Studien mittlerweile gezeigt – letztendlich nicht um den billigsten Anbieter, sondern um denjenigen, der die beste Qualität liefert und seinem Auftraggeber ermöglicht, flexibel zu sein. Eine „Geiz ist geil“-Mentalität hat noch nie zu einem guten Ergebnis geführt, und dies gilt auch und in speziellem Maß für die Wohnungswirtschaft.

**Auf welche Kriterien sollte ein Wohnungsunternehmen bei Angeboten für Property Management achten? Was ist zum Beispiel davon zu halten, wenn ein Dienstleister Instandhaltung zu garantierten Pauschalen anbietet?**

**A. Pfnür:** Am wichtigsten ist die Kompetenz des Unternehmens: Da meistens breite Dienstleistungsbündel outsourct werden, sollte der Dienstleister eine mindestens ebenso breite Angebotspalette abdecken können und nicht einzelne Leistungen nur durch einen Subunternehmer erbringen können, mit dem er dann auch noch, um das Maß vollzumachen, das erste Mal überhaupt zusammenarbeitet – dass daran die Qualität massiv leidet, ist wohl evident. Was von Instandhaltung zu garantierten Pauschalen zu halten ist, misst sich allein an der Erfahrung des Dienstleisters. Wenn ein Dienstleister auf jahrelange Erfahrung in der Instandhaltung von Gebäuden zurückblicken kann, halte ich garantierte Pauschalen für einen sehr sinnvollen Prozess, weil sie gute Anreize setzen können.

**Für viele Mieter ist die persönliche Bindung an „ihre“ Wohngesellschaft sehr wichtig. Droht durch Auslagerung der Ansprechpartner an ein Dienstleistungsunternehmen eine „Anonymisierung“ des Wohnens?**

**A. Pfnür:** Ist es denn mit der persönlichen Bindung an den Vermieter wirklich so gut bestellt? Ich zweifle dies an. Allein aus meiner ganz persönlichen Erfahrung weiß ich, wie schwierig es ist, den Vermieter ans Telefon zu bekommen. Feldstudien zeigen, dass mein Eindruck nicht trügt. Wir haben über drei Jahre hinweg ein Monitoring Customer Relationship Management (CRM) von wohnungswirtschaftlichen Unternehmen durchgeführt. Das Ergebnis: Ihr CRM steckt absolut

Spitzenkompetenzbereich gut ausgewiesen ist, sondern der, der in der Lage ist, die gesamte Prozesskette zu übernehmen. Ob Energie, Inkasso, technische oder kaufmännische Instandhaltung – die Pakete müssen gut geschnürt werden. Zu viele Schnittstellen zu zu vielen Dienstleistern sind eher hinderlich. Besser ist es, gut zu bündeln und homogen zu bündeln. Sprich, die Prozesskette Energie beispielsweise lieber en gros beauftragen, anstatt sie in viele verschiedene Partner

**„Gute Dienstleister pflegen das Prinzip ‚One face to the customer‘. Mehr Nähe zum Mieter geht nicht.“**

in den Kinderschuhen, und dies ist noch freundlich formuliert. So gesehen, scheint mir beim Outsourcing von Property Management genau der umgekehrte Fall einzutreten, den Sie schildern, nämlich mehr Nähe zu den Mietern. Gute Dienstleister pflegen das Prinzip „One face to the customer“. Mehr Nähe zum Mieter geht nicht.

**Auf welche Kriterien sollte ein Wohnungsunternehmen achten, wenn es sich einen Partner für Property Management sucht?**

**A. Pfnür:** Meine Empfehlung: auf eine breit gefächerte Expertise achten. Der ideale Partner ist nicht der, der nur in einem

zu stückeln. Ein wichtiges Kriterium für einen erfolgreichen PM-Partner ist zudem seine regionale Präsenz dort, wo das Wohnungsunternehmen seine Dienste benötigt. Der wichtigste Rat, den ich Wohnungsunternehmen bei der Auswahl ihrer Partner aber geben möchte, ist, nicht nur danach zu sehen, mit wem man kurz- oder mittelfristig Kosten sparen kann. Es geht darum, zusammen mit dem Partner ein strategisches, nachhaltiges Geschäftsmodell zu entwickeln. Selbstredend geht es beim PM auch um Kosten, keine Frage. Aber sie sollten nicht der primäre Aspekt sein, nach dem ein Partner ausfindig gemacht wird.



**KALO** Gruppe

**COSKA** Combined Services by KALO

COSKA, das neue, umfassende Serviceangebot der KALO-Gruppe, unterstützt Wohnungsunternehmen, damit diese sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Die COSKA-Module zur Kosten- und Prozessoptimierung decken technische und kaufmännische Dienstleistungen für Wohnungsunternehmen ab: **Instandhaltung, Energiemanagement, Betriebskostenabrechnung, Forderungsmanagement** und einen umfassenden **Mieterservice** – alle Bestandteile können einzeln oder kombiniert genutzt werden. Profitieren Sie von der cleveren Lösung mit Einsparpotenzialen von rund 15%.

Weitere Informationen zu COSKA erhalten Sie unter:  
Fon: 040-237 75-0, E-Mail: [coska@kalo.de](mailto:coska@kalo.de) oder unter [www.kalo-gruppe.de](http://www.kalo-gruppe.de)

KALO-Journal vor Ort bei Wolfgang D. Heckeler

## „Enger Kontakt mit den Mietern zahlt sich aus“

Der Konjunkturabschwung ist angekommen im Alltag der Wohnungsunternehmen und Verwalter. Die neuesten Zahlen der Bundesagentur für Arbeit zeigen: Die Zahl der Erwerbslosen ist deutlich gestiegen. Und infolgedessen steigt die Zahl der insolventen Mieter und Eigentümer. Das KALO-Journal hat den Präsidenten des Dachverbands Deutscher Immobilienverwalter und den Geschäftsführer der Bietigheimer Wohnbau GmbH, Wolfgang D. Heckeler, um seine Einschätzung der Lage gebeten.

**Wie wirken sich die Rezession und die Finanzkrise auf die Zahlungsausfälle in der Wohnungswirtschaft aus?**

**Arbeitslosigkeit ist sicher ein Grund, warum jemand seine Miete nicht bezahlt. Welche Gründe gibt es noch?**

**Heckeler:** Vor Hartz IV überwiesen die Sozialämter die Miete direkt an den Vermieter. Seit Hartz IV ist dies anders. Nach den Vorgaben des Gesetzes sollen die Empfänger grundsätzlich eigenverantwortlich handeln, das heißt, dass in vielen Städten die Mieten seither direkt an die Mieter gezahlt werden – und das kann man bewerten, wie man will. Es ist nicht immer gesichert, dass die Miete beim Vermieter eingeht. Aber prinzipiell sollte man festhalten, dass das Geld für die Miete theoretisch auch bei Hartz-IV-Empfän-

besitzt. Es ist oft eine Frage, wofür das Geld ausgegeben wird. Dies gilt in gleichem Maße natürlich auch für die monatlichen Belastungen von Eigentümern.

**Welche Möglichkeiten gibt es, säumigen Mietern und Eigentümern zu begegnen?**

**Heckeler:** Zuerst einmal ist es wichtig, einen engen Kontakt mit den Mietern zu pflegen. Wenn eine gute Vertrauensbasis zwischen dem Mieter und dem Wohnungsunternehmen bzw. Vermieter besteht, ist es einfacher, gemeinsam Lösungen zu finden. Oft sind Ratenvereinbarungen und Zahlungspläne ein guter Ausweg bei kurzfristigen

**„Die Außenstände deutscher Vermieter betrugen Anfang 2008 2,2 Milliarden Euro. Ich fürchte, dass diese Summe in den nächsten Jahren noch deutlich übertroffen wird.“**

finanziellen Engpässen. Natürlich muss man dann darauf achten, dass diese Vereinbarungen vom Mieter auch eingehalten werden. In einigen wenigen Ausnahmen bleibt der Mieter weiterhin säumig – dann muss das Wohnungsunternehmen eventuell sogar die Wohnung zurückfordern. Auch kommt es vor, dass ein ehemaliger Mieter noch Außenstände beim Wohnungsunternehmen hat. Dann wird es natürlich besonders schwierig, den Schuldner zur Verantwortung zu ziehen, zumal wenn er, auch dies kommt vor, nicht mehr auffindbar ist. Solche Debitoren enden dann eben bisweilen als Karteileichen im Keller und werden vergessen. Und das ist umso fataler, wenn der Schuldner irgendwann wieder bei dem Wohnungsunternehmen „anklopft“ – was durchaus schon vorgekommen ist. Da hat man dann schnell wieder einen unzuverlässigen Mieter, der noch nicht einmal seine Alt-schulden bezahlt hat.



Heckeler: „Ich rechne damit, dass Zahlungsrückstände 2009 aufgrund der Finanzkrise zunehmen werden.“

**Wie genau sieht der enge Kontakt vom Wohnungsunternehmen zum Mieter aus?**

**Heckeler:** Man muss sich regelmäßig ein Bild davon machen, ob alle Vereinbarungen von Seiten des Mieters eingehalten werden. Sollte das nicht der Fall sein, muss das Wohnungsunternehmen prompt und

teilung natürlich in erster Linie bei der Vermietung und Bewirtschaftung der Objekte. Zweifelsohne ist es also sinnvoll, diesen Bereich an ein Team zu übergeben, das ganz speziell für Forderungsmanagement ausgebildet ist, buchhalterisch, psychologisch und rechtlich. Die meisten Verwaltungsunternehmen haben nicht die personelle Größe, um ein solches Team zu stemmen – schließlich müssen auch die Kosten stimmen. Ich halte es daher für einen sehr überlegenswerten Weg, die Buchhaltung der Debitoren an ein professionelles Forderungsmanagement-Unternehmen zu übertragen.

**Die Finanzkrise sickert derzeit tief ein in die Wirtschaft. Hat sie auch Auswirkungen auf das Wirtschaften von Wohnungsunternehmen?**

**Heckeler:** Davon ist auszugehen. Wie bereits erwähnt, rechnen wir damit, dass die Zahlungsrückstände im Jahr 2009 zunehmen werden. Um dieser Bedrohung entgegenzuwirken, gibt es verschiedene Strategien, zum Beispiel, indem man einen Mitarbeiter einstellt, der speziell für die soziale Betreuung der Mieter zuständig ist. Manchmal können diese Experten mit gezielten Ratschlägen helfen, Mietern mit kleinerem Geldbeutel vor Zahlungsnöten zu bewahren. Sie sichern so den monatlichen Eingang der Miete. Sind die Außenstände bereits zu hoch, ist es eine große Hilfe, das Forderungsmanagement auszubauen. Wenn das Wohnungsunternehmen dafür kein zusätzliches Personal einstellen möchte, ist Outsourcing eine logische Konsequenz.

**Ist eine klassische Buchhaltungsabteilung nicht auf ganz andere Aufgaben spezialisiert als auf Forderungsmanagement? Schließlich handelt es sich hier um einen rechtlich wie auch psychologisch sehr sensiblen Bereich.**

**Heckeler:** Bei einem Wohnungsunternehmen liegt die Kernkompetenz der Mietab-



DDIV-Präsident Wolfgang D. Heckeler im Gespräch mit dem KALO-Journal.

**Heckeler:** Im Bundesschnitt beträgt der Anteil der ausstehenden Miet- und Hausgeldzahlungen stattliche 6,9 Prozent der Sollmiete, und dies ist eine Zahl, bei der die aktuelle Marktlage noch nicht berücksichtigt ist. Sobald die Rezession den Arbeitsmarkt voll erfasst hat – und erste Anzeichen hierfür gibt es derzeit –, werden die Ausfallraten deutlich anziehen. Die Außenstände deutscher Vermieter betrugen Anfang 2008 nach Angaben von Haus & Grund Deutschland 2,2 Milliarden Euro. Ich fürchte, dass diese Summe in den nächsten Jahren noch deutlich übertroffen wird.

gern vorhanden ist. Ein weiterer häufiger Grund für Mietausfälle sind Veränderungen in den privaten Umständen der Mieter: Eine Trennung oder ein Todesfall können die Haushaltskasse schwer belasten. Dies ist aber oftmals nur eine Phase und kein Dauerzustand. Und dann gibt es zuletzt noch sozusagen chronisch sozial schwache Haushalte, deren Zahlungsmittel ebenso desaströs sind wie ihre Zahlungsmoral. Insgesamt betrachtet würde ich jedoch zu der Einschätzung gelangen wollen, dass nicht jeder Mieter, der seine Miete nicht zahlt, nicht zwingend keinerlei finanzielle Mittel

# Die wichtigsten Änderungen in Kürze

1. Das **Ableseergebnis** muss bei allen Erfassungsgeräten, die das Ergebnis zum Ende des Abrechnungszeitraumes nicht speichern und für den Wohnungsnutzer abrufbar halten, dem Nutzer in der Regel **innerhalb eines Monats schriftlich** mitgeteilt werden (siehe hierzu die Ausführungen von Rechtsanwalt Frank-Georg Pfeifer, Düsseldorf, auf Seite 6). KALORIMETA hat bisher bei der jährlichen Ablesung einen Ablesebeleg an die Nutzer ausgegeben und wird dies auch in Zukunft tun.

2. Der **Gebäudeeigentümer** kann eine **Änderung** der Abrechnungsmaßstäbe nach § 6, Absatz 4 zukünftig **leichter vornehmen**. Gebäude- bzw. heizanlagentechnische Rahmenbedingungen beschränken die Auswahl:

Im Grundsatz besteht die freie Wahl des Verbrauchskostenanteils zwischen 50 und 70 % durch den Vermieter.

Sind die **Rohrleitungen** überwiegend **ungedämmt** und freiliegend, ist ein verbrauchsabhängiger **Anteil von 50 %** sinnvoll (Empfehlung VDI 2077 – Beiblatt Rohrwärmeabgabe).

Wird ein wesentlicher Teil des Wärmeverbrauchs wegen der ungedämmten Rohre nicht erfasst, so kann gemäß Neufassung des § 7 HKVO **nach anerkannten Regeln der Technik** (VDI 2077 – Beiblatt Rohrwärmeabgabe) **abgerechnet** werden.

Für gas- und ölbeheizte Gebäude, die die Anforderungen der III. Wärmeschutzverordnung 1994 nicht erfüllen und bei denen die freiliegenden Rohre überwiegend gedämmt sind, ist gemäß § 7 HKVO ein Verbrauchsanteil von 70 % zwingend vorgeschrieben.

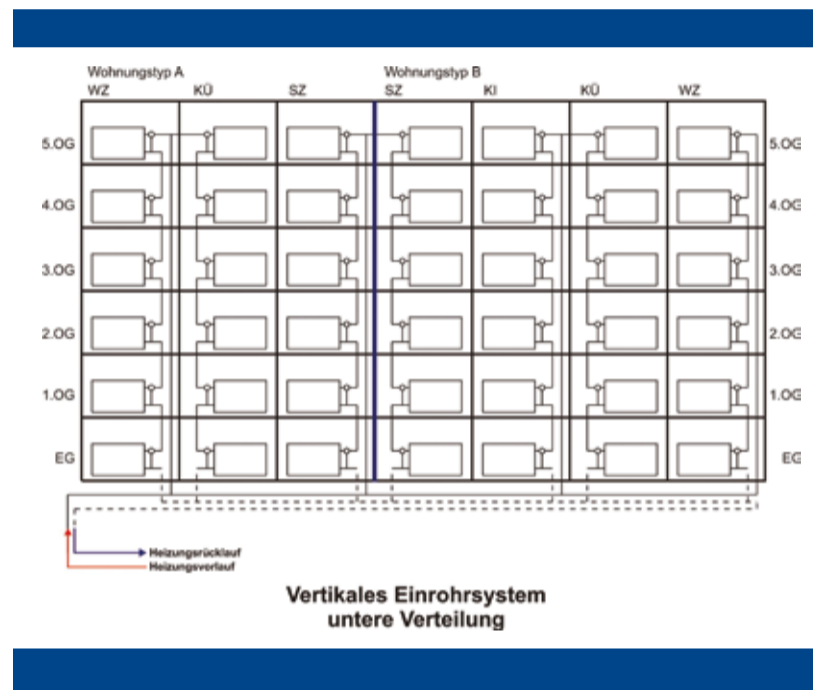
3. Die Heizkostenverordnung zählt in § 7, Absatz 2 die **Heizungsbetriebskosten** auf, die im Rahmen der Verordnung umgelegt werden. **Zusätzlich** zu den bisher bekannten Kosten werden die **Kosten der Eichung** von Erfassungsgeräten

sowie die **Kosten der Verbrauchsanalysen** neu aufgenommen.

Die Verbrauchsanalyse soll die Entwicklung der Kosten für die Heizwärme- und Warmwasserversorgung der vergangenen drei Jahre wiedergeben, sie gibt

**brauchs** des Hauses vorzunehmen.

6. Die **Ausnahmeregelungen** von der Heizkostenverordnung, wie sie in § 11 formuliert sind, wurden **auf Passivhäuser ausgedehnt**. Der Begriff der unverhältnismäßig



Vermieter und Mieter Hinweise über das Verbrauchsverhalten.

4. In § 9 ist die **Kostentrennung** bei verbundenen Anlagen (Heizungs- und Warmwasser wird aus der gleichen Kesselanlage erzeugt) weitestgehend **überarbeitet worden**. Das gesamte Rechen- und Formelwerk wurde neu gestaltet. Die alte Regel – wonach, wenn kein Messwert eines Wasserzählers vorliegt, der im Zulauf zum Boiler den Gesamtverbrauch Warmwasser misst, 18 % der gesamten Heizkosten auf die Warmwassererwärmung in Ansatz zu bringen sind – wurde gestrichen. Stattdessen sind für die Berechnung 32 kWh/qm zu berücksichtigen. Bis Ende 2013 ist in den Ladekreislauf zwischen Heizkessel und Warmwasserspeicher ein Wärmezähler einzubauen, der den Energieverbrauch für die Brauchwassererwärmung erfasst.

5. Gemäß der Neuregelung des § 9a HKVO können jetzt auch bei **Geräteausfall Vergleichszeiträume** herangezogen werden, die kürzer als ein Jahr sind. Zusätzlich ist es möglich, **Schätzungen** auf Basis des **Durchschnittsver-**

hohen Kosten wurde präzisiert. Der Erlaubnisvorbehalt bei Versorgung mittels Kraft-Wärme-Kopplung ist entfallen.

7. Bisher war in § 12 ein Bestandsschutz für Altgeräte vorgesehen, dieser **Bestandsschutz entfällt** zum 31.12.2013.

Die Verordnung gilt für Abrechnungszeiträume, die nach dem 31.12.2008 beginnen.

Bezüglich des strittigen Themas der Kosten der Zwischenablesung bei Nutzerwechsel wurde in der novellierten Heizkostenverordnung nichts geregelt. Insofern ist weiterhin die Auffassung des BGH zu beachten, wonach vom Grundsatz her keine Umlage auf den ausziehenden Mieter möglich ist.

**Anforderungen der VDI-Richtlinie, Verbrauchs-kostenabrechnung für die technische Gebäudeausrüstung, Verfahren zur Berücksichtigung der Rohrwärmeabgabe – VDI 2077, Beiblatt:**

Das Problem unerfasster Wärmeabgabe von Rohrleitungen

und die damit verbundenen Schwierigkeiten bei der Heizkostenabrechnung sind seit langem bekannt. Insbesondere in Verbindung mit zunehmendem Wohnungsleerstand ergibt sich eine Verschärfung des Problems.

Seit Inkrafttreten der europäischen Normen EN 834/EN 835 besteht die Empfehlung, die zwangsweise Wärmeabgabe von Rohrleitungen, wenn sie wesentlich ist, bei der Abrechnungserstellung zu berücksichtigen.

**Technische Standards**, die die Festlegung zur Eingrenzung eines wesentlichen Einflusses treffen, und Verfahren zur Berücksichtigung bei der Abrechnungserstellung **gab es bisher nicht**. Hier gibt die **neue Heizkostenverordnung** mit § 7, in dem auf die anerkannten Regeln der Technik verwiesen wird, entscheidende **Vorgaben und Hinweise**.

Das Verfahren zur Berücksichtigung des Rohrwärmeanteils nach VDI 2077 bezieht sich im Wesentlichen auf die nicht erfasste Wärmeabgabe von Rohrleitungen in den folgenden Anwendungsfällen:

- vertikale Einrohrheizungen mit ungedämmten Strangleitungen,
- horizontale Einrohrheizungen ungedämmt, wobei es technisch unerheblich ist, ob die Rohrleitungen freiliegend oder unter Putz geführt werden (siehe Bilder).

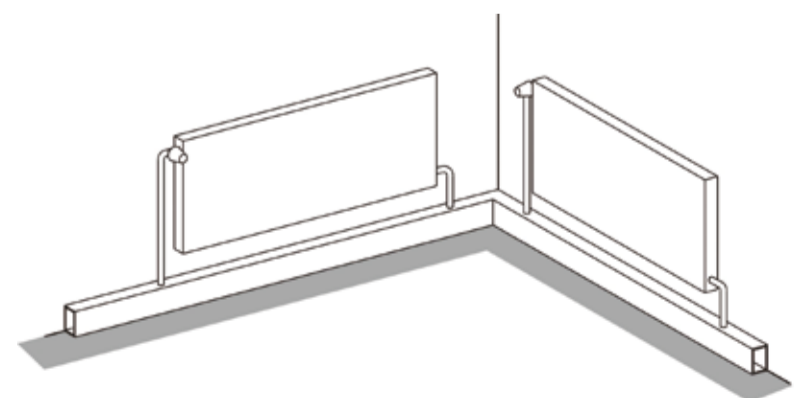
Entsprechend VDI 2077 muss ermittelt werden, ob die **Rohrwärmeabgabe wesentlich oder nicht wesentlich** ist. Erfassen die Heizkostenverteiler 34 % und weniger der der Anlage zugeführten Wärme, so ist der Rohrwärmeanteil wesentlich und muss entsprechend den technischen Richtlinien der VDI 2077 ermittelt werden.

Ein weiteres Kriterium ist der **Anteil der Niedrigverbraucher** im Gebäude. Gibt es in dem Gebäude einen Anteil von Niedrigverbrauchern, gleich oder größer 15 %, so ist auch davon auszugehen, dass der Rohrwärmeanteil hoch ist und berücksichtigt werden muss.

Ein weiteres Kriterium für eine zu berücksichtigende Rohrwärmeabgabe sind **extrem große Spreizungen** zwischen **Vielverbrauchern** und **Wenigverbrauchern**.

Diese drei Kriterien werden von KALORIMETA für den gesamten Abrechnungsbestand einmalig überprüft und daraus Schlussfolgerungen für das zukünftige Abrechnungsverfahren gezogen.

Der Gebäudeeigentümer erhält das **Ergebnis** der Auswertung **von KALORIMETA mitgeteilt**, auf dieser Basis kann der Gebäudeeigentümer mit den Ausführungsbestimmungen und Empfehlungen der VDI 2077 Entscheidungen treffen. Entsprechend dem Zustand der Heizungsanlage und den technischen Gegebenheiten wird KALORIMETA den **Gebäudeeigentümer beraten**.



**Horizontales Einrohrsystem über mehrere Nutzeinheiten geführt (z. B. Rietschel & Henneberg)**

# „Gemeinsam kam man schon immer weiter“



Keine Call-Center und keine Aushilfskräfte, die alle Tage wechseln – bei KALORIMETA setzt man seit jeher auf hohe Qualität in der Kundenbetreuung. Die persönliche Betreuung vor Ort ist gut strukturiert: 27 Gebietsleiter betreuen die vier Regionen Ost, West, Süd und Nord. Das KALO-Journal hat sich mit Eckhard Mrotzek, Regionalleiter Nord, zum Gespräch getroffen.

**Herr Mrotzek, vor fast drei Jahren hat KALORIMETA die Regionalstruktur eingeführt, seit dieser Zeit sind Sie als Regionalleiter Nord für die dort tätigen Gebietsleiter Ansprech-**

## partner Nummer eins. Ihre Erfahrung?

**Mrotzek:** Die Regionalstruktur einzuführen, hat unsere Arbeitsprozesse wesentlich optimiert. Die vielen Informationen und Kenntnisse aus allen Bereichen wurden exakt auf die regionalen Besonderheiten zugeschnit-

zent – und ich möchte behaupten, wir sind dies nicht umsonst. Die Verwaltungen und Vermietler – seien es WEG-Verwalter, Genossenschaften, Großinvestoren oder Privatkunden – werden vorbildlich von uns betreut. Regionalleitung, Zentrale und die sechs Gebietsleitungen stimmen sich eng ab, so entste-

**„Die Gebietsleiter sehen sich als Partner des Stammhauses. Die Regionalleitung trifft keine einsamen Entscheidungen am grünen Tisch, die Gebietsleiter sind immer involviert.“**

ten, was uns schneller und auch genauer handeln lässt. KALORIMETA sieht sich seit jeher als Dienstleister und Partner ihrer Kunden, unsere Betreuung ist schnell, präzise und kompetent. Regional aufgestellt haben wir in diesen Punkten noch deutlich mehr erreicht.

## Und das heißt konkret?

**Mrotzek:** Nehmen wir das Beispiel der Region Nord. Hier sind wir Marktführer mit einem Marktanteil von über 30 Pro-

zent. Das heißt, wir können schnell kundenspezifische Lösungen finden. Auch können wir regionale Rahmenbedingungen, beispielsweise eine Änderung der Landesbauordnung, immer zeitnah berücksichtigen, was die Beratungsqualität enorm verbessert. Konzepte, die wir mit unseren Kunden erarbeiten, werden reibungslos umgesetzt.

**KALORIMETA arbeitet, im Gegensatz zu vielen anderen Organisationen, mit selbständigen Gebietsleitern. Eine effiziente Lösung?**

## KALORIMETA Aufteilung nach Regionalleitungen



Regional und persönlich: Vier Regionalleitungen und 27 selbständige Gebietsleiter, die in vielen Gebieten von Bezirksleitern unterstützt werden – das ist die kundenorientierte Struktur der KALORIMETA.

**Mrotzek:** Natürlich, und ich kann es mir effizienter nicht vorstellen. Die Gebietsleiter sehen sich als Partner des Stammhauses. Die Regionalleitung trifft keine einsamen Entscheidungen am grünen Tisch, die Ge-

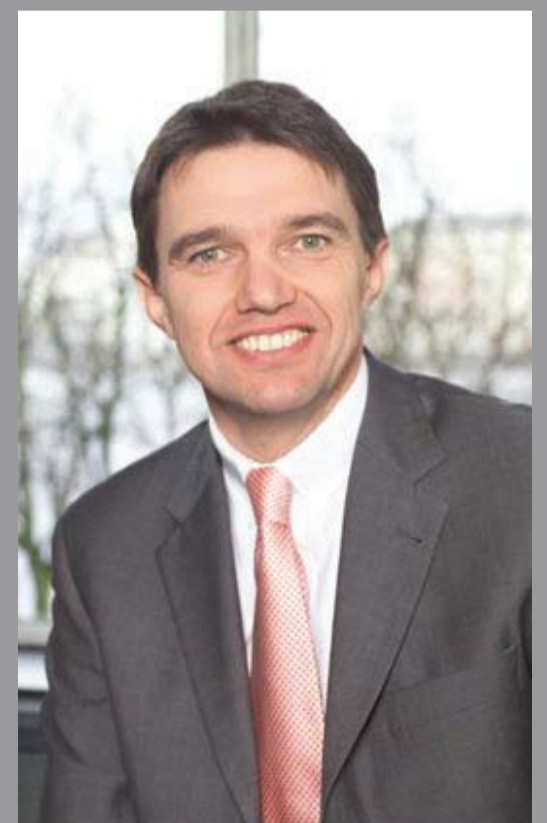
bietsleiter sind immer involviert. Sie stehen viele Jahre persönlich und mit ihrem Unternehmen in der Verantwortung beim Kunden. Beste Voraussetzungen für eine langjährig verlässliche Qualität. ■

## Ein modernes Hamburger Immobilienunternehmen mit 150-jähriger Geschichte: Hinsch & Völckers KG

### Diplom-Kaufmann Thomas Kopitzke:

„Wir hatten 2007 zusammen mit den Mitarbeitern beschlossen, die Kompetenz, Qualität, persönliche Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit von verschiedenen Messdienstleistern zu vergleichen. Bereits in der Angebotsphase haben wir darauf abgestellt, dass bei unseren Messdienst-Partnern der Service ein Gesicht und einen Namen hat und nicht der Preis ausschlaggebend sein sollte. Nach intensiven Gesprächen und Auswertung der verschiedenen Angebote fanden wir in KALORIMETA das mit Abstand beste Gesamtpaket. Viel wichtiger – und eben auf lange Zeit tatsächlich preisgünstiger – ist eine Dienstleistung auf hohem und rechtssicherem Niveau. Und in der Tat: Unser KALORIMETA-Ansprechpartner hat die Vertragsübernahmen und Umrüstungen schnell, mit Umsicht und Sachverstand umgesetzt. KALORIMETA ist, und das merkt man in vielen wichtigen Details, eben kein anonymes, vom Kapitalmarkt getriebenes Unternehmen, das rein auf Zahlen angelegt ist und ständig seine Organisation verändert, sondern ein verlässlicher, hoch professioneller Partner mit familiärer Note. Ich finde es ausnehmend gut, dass das Unternehmen auf nervige Call-Center verzichtet und stattdessen auf gut ausgebildetes Personal vor Ort setzt. Bei anderen Messdienstleistern splittet man die Verantwortung für Vertrieb, Service, Abrechnung und so weiter auf verschiedene einzelne Stellen – und so hatten wir früher viele Ansprechpartner, allerdings mit geringer Problemlösungskompetenz, weshalb wir uns für das KALORIMETA-System der ganzheitlichen Betreuung entschieden haben. Bei KALORIMETA nutzen wir nun auch den Online-Service im Bereich Abrechnung, der eine enorme Arbeitserleichterung bedeutet.“

Für uns hat sich der Wechsel zu KALORIMETA sehr gelohnt. Wir und unsere Mitarbeiter profitieren schon im ersten Jahr der neuen Zusammenarbeit von kurzen Wegen und einer verbesserten Wirtschaftlichkeit – von der hohen Abrechnungsgeschwindigkeit ganz zu schweigen.“



# Die Mitteilung des Ableseergebnisses nach der neuen HeizkostenV

Am 1.1.2009 ist die Neufassung der Heizkostenverordnung (= HeizkostenV) in Kraft getreten (Bundesgesetzblatt Teil I, 2008, Seiten 2375 ff.); sie ist auf die ab dem 1.1.2009 beginnenden Abrechnungszeiträume anzuwenden. Im geänderten § 6 Abs. 1 Satz 2 bis 4 HeizkostenV ist nunmehr bestimmt, dass das Ableseergebnis dem Nutzer mitzuteilen ist. Die Vorschrift lautet auszugsweise:

[2] Das Ergebnis der Ablesung soll dem Nutzer in der Regel innerhalb eines Monats mitgeteilt werden.

[3] Eine gesonderte Mitteilung ist nicht erforderlich, wenn das Ableseergebnis über einen längeren Zeitraum in den Räumen des Nutzers gespeichert ist und von diesem selbst abgerufen werden kann.

[4] Einer gesonderten Mitteilung des Warmwasserverbrauchs bedarf es auch dann nicht, wenn in der Nuteinheit ein Warmwasserzähler eingebaut ist.

## 1. Mitteilung des Ableseergebnisses

Adressat der Verordnung ist der Gebäudeeigentümer, doch schaltet der mit guten Gründen im Regelfall ein professionell arbeitendes Messdienst-Unternehmen ein; und dem obliegt dann die Mitteilungspflicht. Sinn der zeitnahen Mitteilung ist, zu vermeiden, dass es etwa infolge möglicher Übertragungsfehler zu Streitigkeiten über das Ableseergebnis kommt.

## 2. Keine Formvorschrift

Für die Art der Mitteilung sind weder Schriftform noch Textform vorgeschrieben. Die Mitteilung bedarf also keiner Unterschrift. Daher ist auch die mündliche Mitteilung zulässig. Nun kann bei einem Klein-Appartement mit nur einem Heizkörper der Mieter mit der mündlichen Information „Das Gerät zeigt soundsoviel Striche an.“ noch etwas anfangen. Das gilt aber kaum für Räume mit mehreren Heizkörpern. Sinnvoll ist es daher, obwohl keine Schriftform erforderlich ist, das Ableseergebnis

schriftlich mitzuteilen. Damit reicht die anlässlich der Ablesung vorgenommene Übergabe eines Durchschlages des Ableseformulars, also des Ablesebelegs, an den Mieter aus.

## 3. Unterschreiben des Ablesebelegs

Unterschreibt der Mieter das Ableseprotokoll, kann er sich nach einer vom Landgericht Berlin im Jahre 1996 vertretenen Ansicht auf Ablesefehler nicht mehr berufen, da ein deklaratorisches Anerkenntnis nach § 781 BGB vorliegt (LG Berlin, Urteil vom

4.6.1996 - 64 S 97/962, abgedruckt in: Zeitschrift für Miet- und Raumrecht 1997, Seite 145). Aus heutiger Sicht dürfte diese Rechtsauffassung nicht mehr haltbar sein. Denn durch die Mietreform wurde den Mietern das Recht eingeräumt, innerhalb von zwölf Monaten Einwendungen gegen die Abrechnung zu erheben, § 556 Abs. 3 Satz 5 BGB.

Legs kann aus vielerlei Gründen unterbleiben; ebenso kann es tunlich sein, einen Beleg nicht in den Briefkasten zu werfen, weil dieser defekt ist (vgl. Landgericht Berlin, Urteil vom 17.12.1987 - 1 S 221/87, in: Grundeigentum 1988, Seite 203).

Liest der Messdienst freilich beleglos ab oder wird der Beleg nicht in den Briefkasten des Mieters geworfen, muss das Ableseergebnis innerhalb eines Monats nach erfolgter Ablesung dem Mieter zugehen. Hier braucht der Ablesebeleg eben-

falls nicht vom Ableser unterschrieben zu sein. Wird aus optischen Gründen oder um des guten Geschmacks willen das Begleitschreiben unterzeichnet, braucht diese Unterschrift nicht eigenhändig zu sein.

Bei der brieflichen Übermittlung kommt es für den rechtzeitigen Zugang nicht auf die Absendung, sondern auf den Zeitpunkt des Eintreffens zu verkehrsüblichen Zeiten an; Letztere können von Ort zu Ort variieren.

Wenn nun anlässlich der Ablesung der Mieter das Original des Ablesebelegs unterschreibt, erbringt das zugunsten des Messdienstes den Beweis, dass die vorgeschriebene Mitteilung erfolgt ist, der Mieter behält aber sein gesetzliches Einwendungsrecht.

## 4. Übersendung per Brief

Die Übergabe des Ablesebe-

falls nicht vom Ableser unterschrieben zu sein. Wird aus optischen Gründen oder um des guten Geschmacks willen das Begleitschreiben unterzeichnet, braucht diese Unterschrift nicht eigenhändig zu sein.

Bei der brieflichen Übermittlung kommt es für den rechtzeitigen Zugang nicht auf die Absendung, sondern auf den Zeitpunkt des Eintreffens zu verkehrsüblichen Zeiten an; Letztere können von Ort zu Ort variieren.

## 5. Zulässige Fristüberschreitung

Da es sich bei § 6 Abs. 1 Satz 2 HeizkostenV um eine Soll-Bestimmung handelt, ist ein Überschreiten der Monatsfrist ausnahmsweise zulässig. So, wenn bei größeren Abrechnungseinheiten Einzelergebnisse nicht früher verfügbar sind (vgl. die amtliche Begründung zur Neufassung der HeizkostenV, in:

Bundesratsdrucksache 570/08, Seite 11).

Damit ist dem Messdienst bzw. Vermieter aber nicht gestattet, über längere Zeit untätig zu bleiben. Man kann hier mit differenzierter Begründung die vom Bundesgerichtshof umrissene Dreimonatsgrenze zur rückwirkenden Erhöhung von Betriebskosten zugrunde legen (BGH, Urteil vom 5.7.2006 - VIII ZR 220/05, abgedruckt in: Der Mietrechtsberater 2007, Seite 1). Demnach ist bis auf extreme Ausnahmen, z. B. Streik, dem Mieter längstens drei Mo-

## 7. Kosten der Mitteilung

Die Mitteilung des Ableseergebnisses ist Bestandteil der Verbrauchserfassung. Daher fallen die hierdurch verursachten Kosten unter § 7 Abs. 2 HeizkostenV, denn sie gehören zu den Kosten der Berechnung und Aufteilung. Dazu gehören dann auch die Portokosten für ein erforderliches Zusenden der Mitteilung (so Landgericht Duisburg, Urteil vom 6.7.1982 - 7 S 485/81, in: Juris).

## 8. Entbehrliche Mitteilung

Die persönliche Aushändigung des schriftlichen Ablesebelegs unterbleibt bei der zunehmend gebräuchlich werdenden Funkablesung elektronischer Geräte, die oft in Abwesenheit des Mieters stattfindet. Wird nach der Funkerfassung durch das Ablesegerät ein Beleg ausgedruckt, der aus sich heraus verständlich ist, reicht es aus, diesen so, dass er nicht verloren geht, in den Briefkasten des Mieters zu werfen.

Bei der Funk-Fernablesung kann in vielen Fällen aber schon deshalb auf die gesonderte Mitteilung verzichtet werden, weil das Ableseergebnis in den elektronischen Geräten über einen längeren Zeitraum in den Räumen des Nutzers gespeichert ist und von diesem selbst abgerufen werden kann.

Dies gilt auch für elektronische Erfassungsgeräte ohne Funkmodul, bei denen z. B. mittels Anblinken mit einer Taschenlampe das gespeicherte letzte Ableseergebnis angezeigt wird. Und da bei Warmwasserzählern meist ein Rollenzählwerk eingebaut ist, kann der Mieter den Verbrauch dort selbst ablesen (so: BR-Drs. 570/1/08, Seite 3).

In den vorgenannten Fällen ist also die Mitteilung nach § 6 Abs. 1 Satz 4 HeizkostenV entbehrlich.

Sind Verdunster mit zwei Sichtfenstern angebracht, bei denen die verschlossene Ampulle des Vorjahres unschwer und – anhand der anderen Einfärbung



nate nach der Ablesung das Ableseergebnis mitzuteilen.

## 6. Adressat der Mitteilung

Die Mitteilung muss dem zugehen, der die Wärme verbraucht, also dem Mieter. Das gilt auch bei vermieteten Eigentumswohnungen. Zu unnötigen Verzögerungen kann es kommen, wenn das Ableseergebnis erst an den Wohnungsverwalter, dann an den Vermieter und erst in einem dritten Schritt an den Mieter übersandt wird.

## Praxistipp:

Es sollte rechtzeitig zwischen Wärmemessdienst und Vermieter geklärt werden, von wem und wie die Mitteilung dem Mieter zu übermitteln ist. Dabei ist weiter aus Gründen der Transparenz und sauberer Kalkulation zu regeln, ob und falls ja, welche gesondert ausgeworfenen Kosten entstehen.

der Messflüssigkeit – verwechslungssicher abgelesen werden kann, dann dürfte auch hier die gesonderte Mitteilung entbehrlich sein (anders Wall, in: Wohnungswirtschaft und Mietrecht 2009, Seite 4).

**8.1** Auf jeden Fall gilt aber, dass der Mieter – auch wenn er nicht des Deutschen mächtig ist – nachweislich in die technische Handhabung und das Auslesen der Daten aus den Geräten eingewiesen sein muss (Amtsgericht Zittau, Urteil vom 20.5.2003 - 5 C 639/02, abgedruckt in: Deutsche Wohnungswirtschaft 2004, Seite 194). Doch daran dürfte es vielfach fehlen. Und für eventuelle „Mieter-Schulungen“ fallen Zeit und Kosten an. Damit ist die Übergabe des Belegs nicht nur sicherer, sondern auch kostengünstiger.

### 8.2 Längerer Zeitraum

Unklar ist, was die Neuregelung unter einem „längeren Zeitraum“ versteht. Ein Monat, bis sowieso eine Mitteilung erfolgen müsste? Ein halbes Jahr? Wall (in: Wohnungswirtschaft und Mietrecht 2009, Seite 4) hält selbst ein Jahr für wohl nicht ausreichend.

### 9. Pflichtwidriges Unterlassen

Wird die Mitteilung des Ableseergebnisses pflichtwidrig, also ohne die Rechtfertigung nach § 6 Abs. 1 Satz 3 und 4 HeizkostenV (vorstehend zu 8) unterlassen oder erfolgt sie zu spät, dann lässt sich die Ansicht vertreten, dass nicht im Sinne der HeizkostenV verbrauchsabhängig abgerechnet wurde. Denn die Ablesung und die darauf aufbauende später erstellte Abrechnung bilden eine Einheit. Damit ist diese Mitteilung ein zeitlich vorverlagerter Bestandteil der Abrechnung.

### 10. Kürzungsrecht des Mieters

So wie die eigentliche Abrechnung gehört deshalb auch diese Mitteilung zu den Essentials der verbrauchsbezogenen Abrechnung. Unterbleibt daher pflichtwidrig die Mitteilung, ist eine notwendige Förmlichkeit der verbrauchsbezogenen Abrechnung nicht erfüllt; dem Mieter steht dann nach hier vertretener Ansicht das 15%ige Kürzungsrecht nach § 12 Abs. 1 HeizkostenV zu (anders Schmid, in: Neue Zeitschrift für Mietrecht 2009, Seite 105).



Messerundschau

## KALO auf der



Die WOWEX – Fachmesse und Kongress für die Wohnungswirtschaft – hat auf dem Kölner Messegelände eine gelungene Premiere hingelegt. Rund 3.800 Besucher kamen zu der Erstveranstaltung. Besucher und Aussteller zeigten sich gleichermaßen hochzufrieden über die neue Informationsplattform – so auch die KALO-Gruppe. Bernard Möller, Marketing KALO-Gruppe: „Wir sind angenehm überrascht über den Verlauf der Messe. Wir hatten vielversprechende Kontakte, die zu großen Vertragsabschlüssen führen können. Wir werden nächstes Jahr mit einem wesentlich größeren Stand auf die WOWEX kommen.“ Die WOWEX deckt als Messe, die speziell für die Wohnungswirtschaft konzipiert ist, sämtliche für die Branche relevanten Bereiche ab, wie zum Beispiel Betriebskosten, Contracting, energetische Modernisierung, Heizkostenabrechnungen und -verteiler, Medienversorgung, Telekommunikation und vieles mehr.

### Resümee:

Was so einfach aussieht, wird wegen der aufgezeigten Unsicherheiten (vgl. z. B. oben zu 8) noch oft genug die Gerichte beschäftigen. Auf der sicheren Seite befindet sich, wer Folgendes beachtet:

- ▷ Lieber etwas zu viel an Förmlichkeiten als zu wenig.
- ▷ Daher sollte jedem Nutzer, auch wenn dessen Räume mit elektronischen Geräten ausgerüstet sind, ein Ablesebeleg übermittelt werden.
- ▷ Eine Unterschrift des Mieters auf dem Original-Ableseformular nebst Aushändigung des Durchschlags erbringt für den Messdienst/Vermieter den Beweis über die erfolgte Mitteilung. Und der Mieter behält sein Einwendungsrecht.
- ▷ Wenn diese Übergabe ausnahmsweise mal unterbleibt, dann ist sie raschestmöglich brieflich nachzuholen.
- ▷ Sind Probleme mit dem Mieter zu erwarten, rät sich der Einwurf in den Briefkasten des Mieters in Gegenwart eines Zeugen.
- ▷ Und, wenig bekannt: Die Übersendung per Einwurf- oder Übergabeeinschreiben ist die gefährlichste Form der Übermittlung. Denn der postalische Einschreibebeleg sagt nichts über den Inhalt des Umschlages.





## KALO Termine

**20.-24. April 2009**  
Hannover Messe  
Messegelände, Hannover

**28. April 2009**  
Fachausstellung des  
LV BW  
Stuttgart

**04.-06. Mai 2009**  
Berliner Energietage  
Ludwig-Erhard-Haus, Berlin

**07.-08. Mai 2009**  
BFW & bfw  
Immobilien-Kongress  
MARITIM proArte Hotel, Berlin

**14.-15. Mai 2009**  
ivd  
4. Deutscher Immobilitätstag  
Hotel Grand Elysée, Hamburg

**19.-20. Mai 2009**  
vdw  
8. Forum der  
Wohnungswirtschaft  
Stadthalle, Wuppertal

**08. Juni 2009**  
Verwalterforum  
Kongresszentrum, Bad Homburg

**05.-06. September 2009**  
Verdener Schaufenster  
Warwick Platz, Verden a. d. Aller

**08.-09. September 2009**  
vdw-Verbandstag  
MARITIM Airporthotel,  
Hannover

**15.-16. September 2009**  
Verbandstag VdW  
Rheinland Westfalen  
Kaiser-Friedrich-Halle,  
Mönchengladbach

**17.-18. September 2009**  
DDIV  
17. Deutscher Verwaltertag  
Nürnberg

**21.-23. September 2009**  
VNW Arbeitstagung  
Musik- und Kongresshalle,  
Lübeck

**28.-29. September 2009**  
18. Tage der Sächsischen  
Wohnungsgenossenschaften  
ICC, Dresden

**29.-30. September 2009**  
Verbandstag VdW Südwest  
Fulda

**05.-07. Oktober 2009**  
ExpoReal  
Messegelände, München

**14. Oktober 2009**  
Arge WOWI Kongress  
München

**28.-30. Oktober 2009**  
35. ESW Fachgespräch  
Kurhaus „FISKINA“,  
Fischen i. Allgäu

### KALO-Gruppe spendet 4.500 Euro

## Kleine Persönlichkeiten

Ein sterbenskrankes Kind zu haben, ist ein Schicksal, dessen Ausmaße wohl nur die erfassen können, die unmittelbar davon betroffen sind. Sterbenskranke Kinder benötigen rund um die Uhr Pflege, ihre Eltern agieren über Jahre hinweg am Rand ihrer körperlichen Belastung. Und dies immer mit der quälenden Frage im Hinterkopf: Wie lange wird mein Kind noch leben? Wie viel Zeit bleibt uns miteinander?

In Hamburg gibt es eine Einrichtung, die sich um sterbenskranke Kinder und deren Eltern kümmert. Das Kinder-Hospiz Sternenbrücke betreut Kinder und Jugendliche mit unheilbaren oder degenerativen Erkrankungen, für die keine kurativen Therapien mehr möglich sind und die eine begrenzte Lebenserwartung haben.

Die Sternenbrücke begleitet nicht nur die Kinder, sondern auch ihre Familien in der letzten Lebensphase (die Phase kann, je nach Erkrankung, auch länger dauern). Die Kinder werden dabei umfassend pflegerisch-palliativ versorgt und dürfen in einer Atmosphäre sterben, die ihnen vertraut ist. Denn viele Familien kommen nicht erst in der Sterbephase in die Sternenbrücke, sondern kennen die Einrichtung von vielen Besuchen die Jahre zuvor, wenn sie dankbar ein vierwöchiges Pflegeentlastungsangebot annehmen, eine Art Familienurlaub vor Ort. Für viele Eltern ist dies die einzige Zeit im Jahr, da sie in Ruhe schlafen oder frühstücken können – und dies in der unmittelbaren Nähe ihrer schwerkranken Kinder. Wir von der KALO-Gruppe meinen: Die Sternenbrücke ist eine Einrichtung, wie es sie noch viel zahlreicher in unserer Wohlstandsgesellschaft geben sollte. Wir wollen die wertvolle Arbeit unterstützen und haben der Sternenbrücke deshalb einen Scheck über 4.500 Euro überreicht. [www.sternenbruecke.de](http://www.sternenbruecke.de)



Ein erkranktes Kind zu pflegen, kostet täglich 360 Euro, Kranken- und Pflegekassen übernehmen maximal 237,50 Euro pro Tag. Eltern und Geschwister, die das todkranke Kind begleiten, werden finanziell überhaupt nicht unterstützt – die Sternenbrücke ist also essenziell auf Spenden angewiesen. Wie zum Beispiel auf die der KALO-Gruppe. Peer Gent, der Geschäftsführer, freute sich sehr über die Großzügigkeit.

### Termine Roadshow:

Stuttgart am 12. Mai 2009  
Hamburg am 23. Juni 2009  
Dortmund am 29. Juni 2009  
Frankfurt am 1. Juli 2009  
Erfurt am 1. September 2009  
Berlin am 13. Oktober 2009  
Leipzig am 15. Oktober 2009  
Mannheim am 29. Oktober 2009

Möchten Sie teilnehmen?  
Dann senden Sie eine E-Mail an:  
[vr-seminare@hekatron.de](mailto:vr-seminare@hekatron.de)



Unschöne Bilanz: Rund 8.000 Menschen erleiden hierzulande jährlich schwere Rauchvergiftungen.  
Foto: Hekatron

### KALORIMETA und Hekatron stellen Rauchmelder vor

## On the Road again ...

Hekatron und KALORIMETA gehen gemeinsam auf Tour, um den Rauchmelder kaloGENIUS vorzustellen. Der kaloGENIUS ist aufgrund einer revolutionären Rauchmelder-Technologie absolut sicher. Er wird mit einem umfassenden Zehn-Jahres-Garantie-Paket geliefert und ist universell einsetzbar. An diversen Terminen in ganz Deutschland erfährt das Fachpublikum, welche Konsequenzen die gesetzliche Rauchmelderpflicht hat und was bei Montage und Wartung zu beachten ist. Es referieren Feuerwehr-Experten und Fachreferenten aus dem vorbeugenden Brandschutz sowie erfahrene Messdienstleister der Wohnungswirtschaft. Die Themen werden anschaulich erläutert und sind mit Beispielen aus der Praxis belegt. Hekatron ist einer der führenden Spezialisten im Bereich des vorbeugenden anlagentechnischen Brandschutzes. KALORIMETA verbindet Rauchmelderservice mit Messdienstleistung: Im Rahmen der Ablesung der Heizkostenverteiler montiert das Unternehmen die Rauchmelder und übernimmt die jährliche Wartung – es ist nur ein Termin für die Ablesung der Heizkostenverteiler und die Wartung der Rauchmelder notwendig.

Nach der Wohnungswirtschaft entdeckt die Industrie URBANA

## Contracting wie vom Maßschneider

Wärme, Kälte, Strom – seit über vier Jahrzehnten versorgt die URBANA-Gruppe Gebäude mit Energie in unterschiedlichsten Formen. Ihr Leistungsspektrum umfasst die Planung, die Finanzierung und den Bau von Energieversorgungsanlagen und deren Betreuung mit eigenem Personal. Darüber hinaus saniert URBANA bestehende Anlagen, übernimmt deren Betrieb und Verwaltung. Derzeit beliefert URBANA mit rund 400 Energieversorgungsanlagen rund 100.000 Wohnungen und 600 kommunale, soziale oder gewerbliche Objekte.

Ungefähr 95 Prozent seines Auftragsvolumens erfüllt der Contractor demnach in der Wohnungswirtschaft. Doch auch die Industrie wird zunehmend URBANA-Kunde. Dort setzen die URBANA-Ingenieure vor allem auf innovative Verfahren. Und diese Erfahrungen kommen dann wieder der Wohnungswirtschaft zugute.

Immer am energetischen Puls der Zeit – das Contracting, das URBANA anbietet, ist genau auf den Kunden zugeschnitten. Statt Angebote von der Stange bietet der Contractor hochmoderne Lösungen, die zugleich nach den ganz speziellen Anforderungen der Kunden justiert sind. So im Beispiel Kröner Stärke in Ibbenbüren und der Hachenberg-Kaserne in Erndtebrück.

### Vom Erdgas zum Biogas

Die Produktion von Stärke gehört zu den energieintensiven Verfahren – um ein Kilo Stärke herzustellen, benötigt man ungefähr 0,8 Kilowattstunden. Der gesamte Wärmebedarf von Kröner beziffert sich auf momentan 70.000 Megawattstunden jährlich. Diesen Bedarf deckt URBANA mithilfe eines modernen Energiekonzepts, für das der finanzstarke Contractor unter anderem rund 10 Millionen Euro in den Neubau eines Braunkohlestaubkraftwerks auf dem Kröner-Areal investierte. Zusätzlich wurde eine Biogasanlage in Betrieb genommen, die sich aus den Biogas speist, die aus den organischen Reststoffen der Stärkeproduktion

entstehen. Zuletzt nutzte Kröner Stärke Erdgas als Energieträger für die Stärkeproduktion. Abgesehen von dem massiven Preisanstieg der letzten Jahre leidet die Zukunftsfähigkeit von Erdgas nicht zuletzt an seinen endlichen Reserven. Hinzu kommt die langfristige politische Dimension: Ein Industrieunternehmen, das auf den Import von Erdgas angewiesen ist, macht seine Wettbewerbsfähigkeit und Kalkulation abhängig von politischen Entwicklungen in den Erdgas exportierenden Ländern, darunter Russland und der Nahe Osten.

### „Ohne Energie geht hier gar nichts“

Götz Kröner, Geschäftsführer des Familienunternehmens, erkannte die Notwendigkeit, „den Energieträger zu wechseln, als es wegen des Gastreits zwischen Russland und der Ukraine 2005 zu zeitweiligen Lieferengpässen kam“. Damals habe man die Druckschwankungen sogar am Manometer sehen können. „Und ohne Energie geht hier gar nichts mehr. Im Sinne des langfristigen Unternehmenserfolgs, und nicht zuletzt der 85 Arbeitsplätze, kam nur eine Energieversorgungszentrale mit einem langfristig verfügbaren

die beste Variante erweist, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Mit URBANA hat das Unternehmen einen potenten Partner für die Energieversorgung gefunden.

URBANA rechnete zunächst die verschiedenen Alternativen der Energieversorgung durch. Der Energiebedarf von Kröner wird ab 2010 auf zirka 100.000 Megawattstunden Wärme jährlich ansteigen, dies entspricht dem Wärmebedarf von ungefähr 10.000 Einfamilienhäusern. Die jährliche Grundlast der Anlage sollte 7.000 bis 8.300 Vollbenutzungsstunden (VBh) betragen, dies bedeutet im Grunde genommen Dauerbetrieb. Zudem war die Baufläche für eine neue Energieanlage auf dem Kröner-Areal mit 1.000 Quadratmetern nicht allzu großzügig bemessen. Schnell wurde klar, dass Holz als Energieträger für die Stärkeproduktion ausscheidet. Um Krönens Energiebedarf mit Holz zu decken, müsste das Unternehmen, sofern so viel Rohstoff (47.000 Tonnen jährlich) überhaupt stabil in den benötigten Mengen zur Verfügung stünde, allein für seine Lagerung über 3.000 Quadratmeter Fläche einrechnen, um die täglich vier LKW-Ladungen Nachschub unterzubringen. Holz hat



(v. l.) Dr. Ing. Götz Kröner, Geschäftsführer der Hermann Kröner GmbH, Guido Peters sowie Harald Zimmermann, Vorstand der URBANA AG & Co. KG und Josef Haerkötter, technischer Leiter der URBANA AG & Co. KG.

heimischen Brennstoff infrage“, so der 46-Jährige.

Kröner verlangte nach moderner, hocheffizienter Energietechnik, die sich auch langfristig als

eine geringe Energiedichte, sein Transport- und Platzbedarf ist entsprechend hoch. Letztlich strich URBANA den Energieträger Holz von der Liste, weil nicht prognostizierbar ist, wie sich



Die Produktion von Stärke, wie hier in Ibbenbüren bei Kröner Stärke, gehört zu den energieintensivsten Verfahren. Dank des maßgeschneiderten URBANA-Konzeptes ist die Energieversorgung der Anlage auf Jahrzehnte absolut sicher kalkuliert.

der Holzpreis, der in den letzten Jahren bekanntlich sprunghaft anstieg, weiter entwickeln wird. Steinkohle ist keine Alternative, da Steinkohlekraftwerke in diesen Größenordnungen nicht wirtschaftlich betrieben werden können.

### 90 Prozent Nutzungsgrad dank URBANA

Josef Haerkötter, technischer Leiter bei URBANA Energietechnik, kam nach Prüfung aller Möglichkeiten zu dem Schluss: „Es gibt keine wirtschaftliche Alternative zur Braunkohle.“ Eine Auffassung, die man bei Kröner Stärke voll und ganz teilte. Der heimische Brennstoff ist langfristig verfügbar – in Deutschland würden die Vorräte, die nach Angaben der Bundesanstalt für Geowissenschaften und Rohstoffe zu gegenwärtigen Preisen und mit dem Stand der heutigen Technologie gewinnbar sind, bei konstanter Förderung (176,3 Millionen Tonnen im Jahre 2006) noch für über 200 Jahre ausreichen. Auch ist der Brennstoff – das zeigen die vergangenen Jahrzehnte – mehr als preisstabil, was die Energiekosten für Kröner Stärke verbindlich kalkulierbar macht. Konkret sind die Preise für Braunkohle für die nächsten zehn Jahre gesichert. Hinzu kommt die moderne und sichere Anlagentechnik von URBANA: Der Contractor baute in Ibbenbüren ein Braunkohlekraftwerk (Kraft-Wärme-Kopplung) nach neuestem Stand. Das 9,2 Millionen Euro teure Werk erzielt durch den zusätzlichen Betrieb einer Gegendruckdampfturbine einen Nutzungsgrad von 90 Prozent. Zum Vergleich: Der Nutzungsgrad deutscher Großkraftwerke liegt durchschnittlich unter 40 Prozent. Zuletzt stimmt

mit Braunkohle auch das logistische Konzept: Lediglich ein LKW pro Tag ist nötig, um die Anlage mit genügend Braunkohlestaub zu versorgen, und die anliefernden LKW nehmen die anfallende Asche gleich wieder mit.

Komplettiert wird das Energiekonzept von einer neuen Biogasanlage. Die alte Abwasserreinigungsanlage wurde vergrößert und zu einer Biogasanlage erweitert, in der CO<sub>2</sub>-neutrales Biogas mit einer Qualität erzeugt wird, die für den Einsatz in einem Blockheizkraftwerk geeignet ist. Das neue Blockheizkraftwerk, das ebenfalls von URBANA betrieben wird, produziert mit zwei Motoren Strom und Wärme. Der Strom wird in das öffentliche Netz eingespeist und als Ökostrom vermarktet, die Wärme vollständig bei Kröner Stärke selbst genutzt.

### URBANA trägt Nutzungsgradrisiko zu 100 Prozent

Für Kröner sind die Vorteile der Zusammenarbeit mit URBANA zahlreich. So wurde die Finanzierung der Energieversorgung komplett von URBANA getragen. Der Contractor übernimmt als Eigentümer des Kraftwerks und des Blockheizkraftwerks eigenverantwortlich deren Betrieb und trägt das Nutzungsgradrisiko zu 100 Prozent allein. Zudem stimmen die URBANA-Ingenieure vor Ort die Energieversorgung direkt mit den Verantwortlichen für die Produktion von Kröner ab, so kann sofort auf veränderten Energiebedarf, zum Beispiel in Hochzeiten der Produktion, reagiert werden. Und: In Zeiten globaler Energiekrisen ist die Energieversorgung von Kröner Stärke auf Jahrzehnte absolut sicher

kalkuliert. Kröner bezieht von URBANA Strom und Wärme zu Festpreisen. Das Unternehmen kann sich ganz auf seine Kernkompetenzen konzentrieren und spart mindestens 20 Prozent der bisherigen Energiekosten. Götz Kröner ist überzeugt: „Wir haben uns richtig entschieden. Mit URBANA als Contractor sichern wir unsere Wachstumsmöglichkeiten nachhaltig und verschaffen uns klare Vorteile im Wettbewerb.“

## Von Ibbenbüren im Teutoburger Wald nach Erndtebrück in Nordrhein-Westfalen

Dort wird die Hachenberg-Kaserne bereits seit ungefähr neun Jahren von URBANA mit Wärme versorgt. Nun hat der Contractor die Energieversorgung von Erdgas und leichtem Heizöl auf Wald- und Sägerestholz sowie Holz aus der hiesigen Landschaftspflege umgestellt. Obwohl URBANA im laufenden Vertragsverhältnis keine Änderung bei den eingesetzten Brennstoffen vornehmen musste, hat das Unternehmen sich entschieden, auf eine ökologische Energieversorgung umzustellen – dies überdies, ohne

die Bundeswehr mit zusätzlichen Kosten zu belasten. Die Wärmeerzeugungsanlage und das Wärmeversorgungsnetz mit zirka 40 Abnahmestellen stehen im Eigentum der URBANA. Die alte Lagerstätte, in der ursprünglich einmal Kohle gelagert wurde und später leichtes Heizöl, wurde dabei zu einem mit LKW befahrbaren Holzhackschnitzellager umgebaut. Die Befüllung des Lagers erfolgt durch eine Öffnung im Dach, die während der üblichen Betriebszeiten durch eine Abdeckung verschlossen wird. Der Brennstofftransport erfolgt voll automatisch, über hydraulisch betriebene Fördereinrichtungen zu dem Herzstück der ökologischen Wärmeerzeugungsanlage, dem Holzhackschnitzelkessel. Die beiden alten Kessel mit einer Leistung von 2,9 MW und 1,8 MW bleiben als Reserve erhalten, der neue Holzhackschnitzelkessel hat eine Leistung von 1,3 MW.

URBANA geht davon aus, dass zirka 80 Prozent der bislang eingesetzten fossilen Energieträger durch erneuerbare Energien ersetzt werden können. Dadurch wird der jährliche CO<sub>2</sub>-Ausstoß um zirka 1.500 Tonnen redu-

ziert – dies entspricht der Wirkung von ungefähr 580 PKW mit einer jährlichen Fahrleistung von etwa 20.000 km. Keine Frage, URBANA macht sich mit dieser Kesselerneuerungsmaßnahme um die Region verdient. Zum einen wird der Schadstoffausstoß deutlich reduziert, zum anderen wird Restholz aus der Region einer sinnvollen Verwendung zugeführt, was wiederum Arbeitsplätze sichert. Und: Die Bundeswehr kann mit dieser Umstellung auf eine ökologisch ausgerichtete Wärmeversorgung einen Beitrag zu den Klimazielen der Bundesregierung erbringen.



Die Holzhackschnitzel gelangen über ein Förderband zur Wärmeerzeugungsanlage. Der neue Kessel hat eine Leistung von 1,3 MW.

## Pflanzenöl-BHKW: Bundestag besiegelt Übergangsregelung

Der Bundestag hat bereits Mitte Dezember 2008 eine Übergangsbestimmung für den Einsatz von Palm- und Sojaöl in Blockheizkraftwerken (BHKW) beschlossen. Nach diesem Beschluss haben Anlagen, die vor dem 5. Dezember 2007 erstmalig in Betrieb genommen wurden oder für die bis zu diesem Zeitpunkt der Kaufvertrag geschlossen wurde, seit dem 1. Januar 2009 so lange weiter Anspruch auf den Bonus für nachwachsende Rohstoffe (NawaRo-Bonus) aus dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) 2009, bis eine Nachhaltigkeitsverordnung in Kraft getreten ist. Die Regelung ist zunächst bis zum 31. Dezember dieses Jahres befristet.

Der Bundestag will mit dieser Regelung die Wirtschaftlichkeit der Pflanzenöl-BHKW sicherstellen. Betreiber von Blockheizkraftwerken, die im Vertrauen auf das im Bundestag verabschiedete EEG Investitionen vorgenommen haben, sollen nicht, wie es in einer offiziellen Mitteilung heißt, „unverschuldet in Existenznot“ gelangen.



Der AGFW-Fachausschuss Contracting tagte im Februar im Haus der KALO-Gruppe. Gemeinsam diskutierte man unter anderem über die Anforderungen, die sich aus dem neuen EEWärmeGesetz ergeben.

## Contracting-Experten zu Gast bei KALO

# AGFW-Fachausschuss „Contracting“ tagt in Hamburg

Am 10. Februar 2009 fand im Haus der KALO-Gruppe die 13. Fachausschusssitzung Contracting des AGFW statt. Unter anderem beschäftigte sich der Arbeitskreis in dieser Sitzung mit der Fragestellung Konzepte/Strategie/konkrete Produkte der Mitgliedsunternehmen für die Anforderungen aus dem neuen EEWärmeGesetz. Des Weiteren wurde das BAFA-Antragsverfahren auf Zulassung für den Neu- und Ausbau von Wärmenetzen im Rahmen des KWKG-Gesetzes besprochen.

Zurzeit stellen alle Mitgliedsunternehmen des AGFW fest, dass der Gesetzgeber eine Flut von Gesetzesinitiativen auf den Weg gebracht hat mit dem Ziel, den Anteil der erneuerbaren Energien deutlich zu erhöhen. Dies eröffnet für die KALO-Gruppe,

besonders für URBANA, neue Chancen im Markt, und hier gilt es, die Gesetzgebung intensiv zu begleiten und die eigenen Interessen im Rahmen des Arbeitskreises Contracting zu vertreten.

Im Vorfeld der Fachausschusssitzung schauten sich die Teilnehmer am 9. Februar das von URBANA realisierte Fernwärmeprojekt Husarenhof in Hamburg-Marienthal an. Dort versorgt die URBANA Energiedienste GmbH aus einem kombinierten Heizkraftwerk, bestehend aus Gasbrennwertkesseln und einem Pflanzenöl-BHKW, insgesamt 249 Eigentums- und Mietwohnungen einschließlich 45 Reihenhäusern und der dort ansässigen Polizeistaffel. Beheizt werden insgesamt 29.300 m<sup>2</sup> Grundfläche mit einem An-

schlusswert von 1.500 kW. Das installierte BHKW verbrennt Rapsöl und produziert daraus Wärme und Strom. Durch den Einsatz des regenerativen Brennstoffs Rapsöl wird eine Primärenergiekennzahl von zirka 0,2 erreicht. Dies bedeutet, dass URBANA für die Produktion von 1 kWh Nutzwärme nur 0,2 kWh Primärenergie – also z. B. Gas oder Öl – aufwenden muss; ein zukunftsweisendes Konzept, das regen Zuspruch und viel Lob bei den Mitgliedern des Fachausschusses Contracting fand. Für das 1.500 Meter lange Fernwärmenetz einschließlich der erforderlichen 60 Übergabestationen und der kompletten Wärmeerzeugungsanlage investiert URBANA zirka 1 Mio. Euro. Die Bauzeit betrug ungefähr 12 Monate.