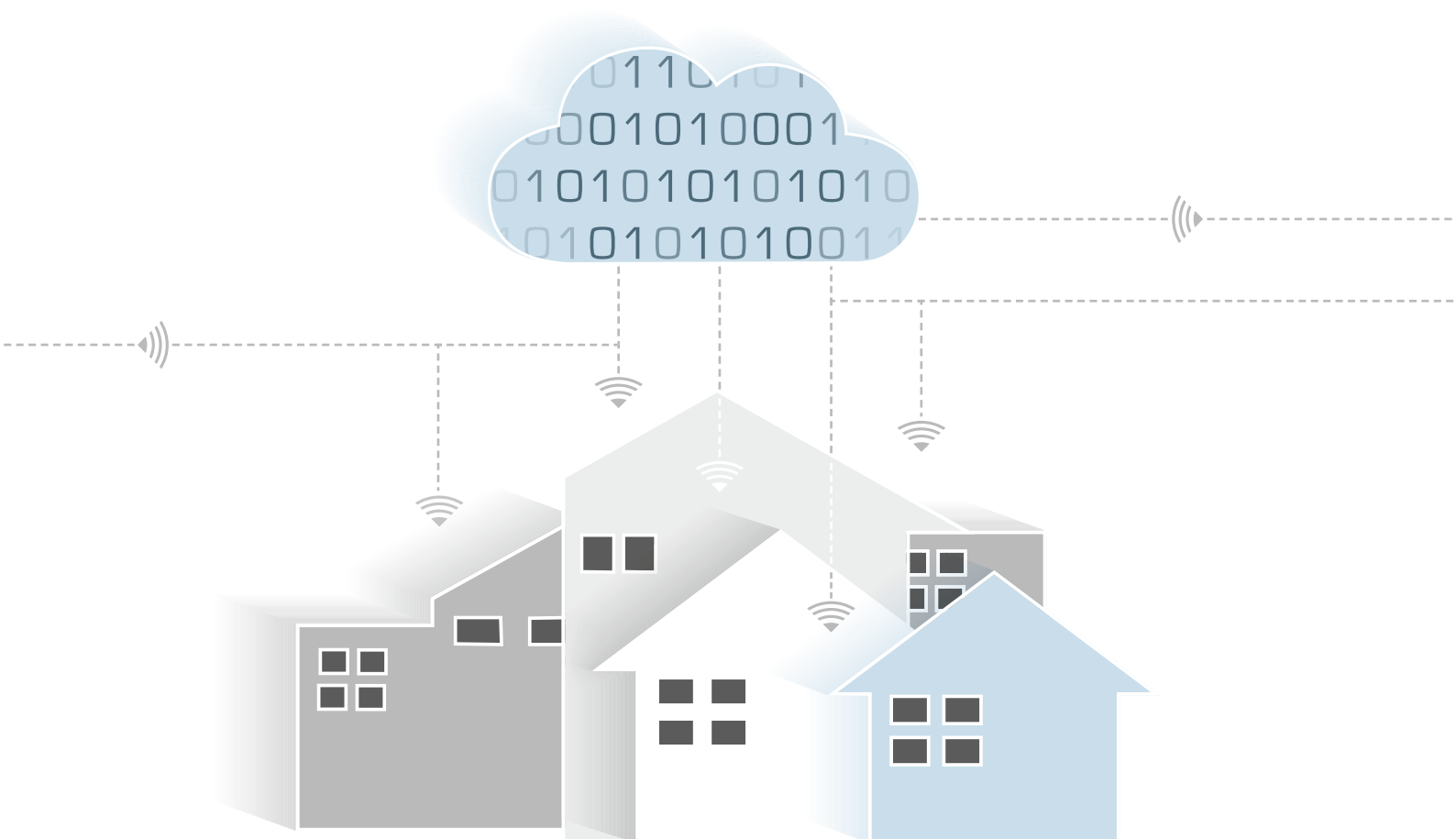


lesewert



Vernetzt in die Zukunft

Minol setzt auf das Internet der Dinge und bietet der Immobilienwirtschaft smarte Services an.

Liebe Leserinnen
und Leser,

ein Trend wird dann zum Megatrend, wenn es nicht mehr um das „Ob“ geht, sondern nur noch um das „Wie“. Das gilt auch für die Digitalisierung. Dass die Immobilienwirtschaft einen digitalen Veränderungsprozess durchläuft, ist unbestritten – doch wie sieht dieser Prozess in der Praxis aus? Wie schaffen Wohnungsunternehmen, Vermieter und Verwalter die Rahmenbedingungen, um von der Digitalisierung bestmöglich zu profitieren? Eine Antwort darauf gibt das Titelthema der aktuellen „lesewert“. Es widmet sich dem Internet der Dinge als einer wichtigen Grundlage für digitale Geschäftsmodelle. Damit Sie Fachbegriffe wie LPWAN und LoRa richtig einordnen können, haben wir auf Seite 6 ein kleines Glossar zusammengestellt. Apropos Digitalisierung: Welche Erfahrungen die Wüstenrot Haus- und Städtebau GmbH mit einer internetbasierten Plattform zur Hausverwaltung gemacht hat, berichtet Geschäftsführer Alexander Heinzmann in unserem Interview auf den Seiten 12 und 13.

Auch die klassischen Themen der Immobilienverwaltung kommen nicht zu kurz – zum Beispiel der Energieausweis, der in diesem Jahr bei einigen Immobilien erneuert werden muss (Seiten 8-9). Außerdem starten wir in der aktuellen Ausgabe eine neue Rubrik namens „Management“ (Seite 10). Zum Auftakt gibt unsere Gastautorin, die Knigge-Expertin Betül Hanisch, Tipps für einen gelungenen ersten Eindruck. Wie immer freuen wir uns über Feedback zu unserem Kundenmagazin – gerne an lesewert@minol.com. Die letzten Online-Ausgaben der „lesewert“ finden Sie übrigens unter lesewert-magazin.de

Schöne und entspannte Sommertage wünscht
Ihnen herzlichst



Alexander Lehmann



Inhalt

– Titelthema	
Internet der Dinge: Großes Potenzial für die Wohnungswirtschaft	3–6
– Praxis	
Messkonzept für die Elbphilharmonie	7
– Service	
Neue Vorgaben für Energieausweise	8–9
– Management	
Mit dem richtigen Auftritt Vertrauen gewinnen	10
– Recht	
Betriebsstrom und Betriebskosten korrekt abrechnen	11
– Interview	
Was zählt für WHS-Geschäftsführer Alexander Heinzmann?	12–13
– News	
Neuigkeiten von Minol	14
– Spektrum:	
Bunte Seite mit Preisrätsel	15



Neues Netzwerk für smarte Lösungen

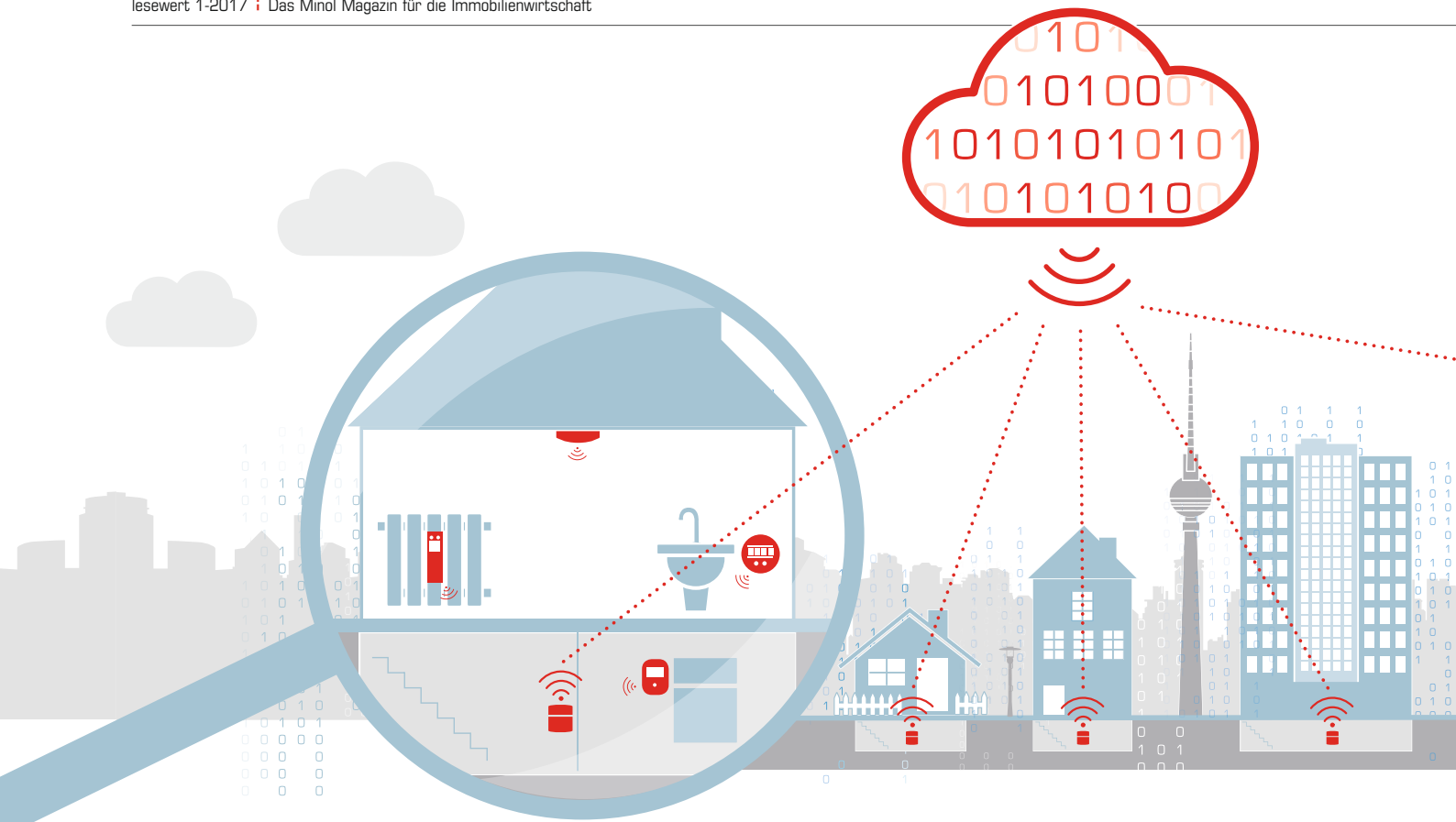
Die integrierte IoT-Lösung Minol Connect vernetzt Menschen und Immobilien: Sie verbindet mit Sensoren ausgestattete Objekte mit dem Internet und macht die Daten über Portale und mobile Anwendungen für Verwalter, Eigentümer und Mieter nutzbar.

Längst hat das Internet die Kommunikation zwischen den Menschen weltweit revolutioniert. Mit dem Internet der Dinge (engl. Internet of Things oder IoT) kommt nun eine neue, nicht minder revolutionäre Technologie ins Spiel, die auch Gegenstände kommunikationsfähig macht. Dinge werden so vernetzt, dass sie – auch ohne unmittelbare menschliche Interaktion – Informationen austauschen und sich gegenseitig steuern können. Während Industrie und Logistik ihre Abläufe schon länger mithilfe smarterer Gegenstände automatisieren, wird das Thema für andere Branchen wie die Immobilienwirtschaft jetzt hochaktuell. Minol macht die Zukunftstechnologie nun auch für Wohnungsunternehmen, Verwalter, Eigentümer und in letzter Konsequenz auch für Mieter nutzbar. Mit der neuen IoT-Lösung Minol Connect kann die Immo-

bilienwirtschaft ihre Prozesse optimieren, ihren Kunden neue datenbasierte Services anbieten und die großen digitalen Zukunftsvisionen der Branche effizient umsetzen: Smart Metering, Smart Energy, Smart Living, Smart Care und Smart City.

Niedrigenergienetzwerk mit hoher Reichweite

Ein erster Anwendungsbereich ist eine Kernaufgabe der Immobilienverwaltung: die Betriebskostenabrechnung. Zwar werden in Gebäuden schon länger Funksysteme zur Ablesung der Verbrauchswerte eingesetzt. Doch die bisherigen Systeme mussten für jede Liegenschaft einzeln eingerichtet werden und ihre Reichweite war begrenzt. Die IoT-Lösung Minol Connect hat eine neuartige Infrastruktur. Sie ist ein LPWAN (Low Power Wide Area Net-



Starker Verbund für das Internet der Dinge

Um ihre Kunden aus der Immobilien- und Versorgungswirtschaft beim digitalen Wandel zu unterstützen, hat die Minol-ZENNER-Gruppe eine Digitalisierungsoffensive gestartet. Dazu gehört die Beteiligung an drei IoT-spezialisierten Unternehmen: TrackNet, SmartMakers und ZENNER IoT Solutions. Gemeinsam bieten die Partner nun komplette IoT-Lösungen, bestehend aus den folgenden Komponenten an: Zähler und Sensoren, die technische Infrastruktur zur Übermittlung der Daten, also Netze und Gateways, eine hochskalierbare, sichere und in Deutschland betriebene Daten-Cloud inklusive Big-Data-Management, Beratung beim Aufbau individueller IoT-Netze – und schließlich Software-Plattformen und Applikationen zur konkreten Nutzung der Daten. Mehr Informationen unter minol.de

work) und beruht auf dem offenen Übertragungsstandard LoRa (Long Range). Ein solches Netz ist dafür konzipiert, bei geringem Stromverbrauch eine sehr hohe Anzahl von Endgeräten anzubinden und innerhalb kürzester Zeit auszulesen. Weil ein LPWAN äußerst stromsparend arbeitet, kommen die Endgeräte über zehn Jahre lang mit nur einer Batterie aus. Die erfassten Daten werden selbst über große Distanzen hinweg – innerhalb des Gebäudes oder über mehrere Gebäude hinweg – an ein zentrales Gateway übertragen, von dort an eine sichere, in Deutschland betriebene Cloud gesendet und dort gespeichert. Das System funktioniert bidirektional. Das heißt, die Endgeräte leiten nicht nur Informationen weiter, sie lassen sich auch aktiv ansteuern, um beispielsweise den Stichtag umzuprogrammieren, Kontrollablesungen durchzuführen, den Gerätestatus abzufragen oder den Bewertungsfaktor für die Abrechnung zu ändern. Cloudbasierte Services sorgen dafür, dass aus den abstrakten Daten konkrete Anwendungen werden.

Smarte Services

Wie profitieren Wohnungsunternehmen, Verwalter, Eigentümer und Mieter von Minol Connect? Sie haben weiterhin alle bekannten Vorteile der Funkablesung, also keine Terminabsprachen, keine Ablesebesuche und ein optimales Endergebnis: eine pünktliche, fehlerfreie und somit rechtssichere Abrechnung. Aufgrund der hohen Reichweite und guten Erreichbarkeit stehen alle Verbrauchswerte innerhalb kürzester Zeit für die Abrechnung bereit. Die neue Lösung ist damit



die ideale Grundlage für die optimierte Bewirtschaftung von Immobilien. Die Ablesung ist nicht mehr von der Anwesenheit der Hausbewohner abhängig. Dadurch sind keine Verbrauchsschätzungen mehr nötig, was die Genauigkeit und Transparenz verbessert und zu weniger Rückfragen führt. Außer den Verbrauchsinformationen kann Minol auch Statusinformationen der Messgeräte regelmäßig abrufen. Technische Defekte lassen sich so zeitnah erkennen und beheben. Über die Abrechnung hinaus ermöglicht Minol Connect smarte Anwendungen wie das eMonitoring, ein Online-Service für Verwalter im Portal Minol direct. Das eMonitoring zeigt dem Verwalter anhand von Analysen und Auswertungen, wie sich der Verbrauch von Gebäuden und einzelnen Wohnungen im Jahresverlauf und im Vergleich zu den Vorjahren entwickelt. So kann der Verwalter Auffälligkeiten schnell erkennen und deren Ursache beheben. Er hat zudem die Faktenbasis, um Rückfragen der Mieter zu beantworten.

Zukunftsfähiges System

Was Minol Connect zukunftssicher macht, ist die Flexibilität und Offenheit. Außer der Messtechnik für Wärme und Wasser können auch weitere LoRa-fähige Gegenstände und Sensoren in das System eingebunden werden: Sämtliche Verbrauchszähler, Rauchwarnmelder, Temperatur- und Feuchtesensoren, Smart-Home-Lösungen und vieles mehr. Der offene, weltweit gültige LoRa-Standard macht Endgeräte verschiedener Hersteller kompatibel. Die erfassten Daten in der Cloud lassen sich für zahlreiche komfortable smarte

Services nutzen. Die Ablesung sämtlicher Energiesparten und die Ferninspektion von Rauchwarnmeldern sind dabei nur zwei von vielen Möglichkeiten. Über die Services von Minol hinaus, können Wohnungsunternehmen und Verwalter auch eigene digitale Geschäftsmodelle etablieren. Denkbar ist beispielsweise ein Mieterportal, das die Hausbewohner laufend über ihr individuelles Verbrauchsverhalten informiert. Mit Minol Connect kommt die Digitalisierung der Abrechnung endlich beim Endkunden an: Eigentümer und Mieter werden ihren Energieverbrauch und ihr Zuhause über Online-Portale und Apps überwachen und steuern können.

Die neue Lösung bildet auch die technische Grundlage, um gesetzliche Anforderungen zu erfüllen, die künftig regelmäßige Verbrauchsinformationen für die Mieter vorschreiben könnten. Modulare IoT-Lösungen mit Fernablesung sind die einzige wirtschaftliche und technische Grundlage für ein solches „Informative Billing“.

Glossar: Technik erklärt

Das Internet der Dinge



Der Begriff „Internet der Dinge“ (engl. Internet of Things oder kurz IoT) beschreibt die Vernetzung „intelligenter“ Objekte, die beispielsweise in Städten, in Industrieanlagen, an öffentlichen Orten oder auch in privaten Haushalten installiert sind und per Funk aktiviert werden können. Experten schätzen, dass es bis zum Jahr 2020 weltweit etwa 24 Milliarden vernetzte Geräte geben wird. Den weitgehend größten Anteil an diesem Wachstum haben nichtmobile IoT-Geräte, doch auch die Zahl mobiler IoT-Geräte wird rasant steigen. Zu den unzähligen Anwendungsbereichen gehören beispielsweise die industrielle Prozesssteuerung, Paketverfolgung, Sicherheits- und Fahrerassistenzsysteme für Automobile und intelligente Energiesteuerungstechnik für Haushalte.

LoRa



LoRa steht für Long Range, also eine hohe Reichweite. Die gleichnamige LoRa Alliance ist eine Non-Profit-Organisation, deren Mitglieder – darunter die Minol-ZENNER-Gruppe – sich zum Ziel gesetzt haben, einen offenen LPWAN-Kommunikationsstandard für das Internet der Dinge zu etablieren. Der Markenname des Übertragungsstandards ist LoRaWAN™. Die Mitglieder der LoRa Alliance treiben den Ausbau des Netzes in vielen Ländern Europas, in den USA, Südafrika und Teilen von Asien aktiv voran, und tauschen ihr Wissen und ihre Erfahrungen aus.

LPWAN

LPWAN ist die Abkürzung für „Low Power Wide Area Network“ und beschreibt ein drahtloses Funknetz mit großer Reichweite und gleichzeitig geringem Energieverbrauch. Es verbindet verschiedenste Objekte, die mit einem entsprechenden Chip ausgestattet sind. Die Endgeräte brauchen für den Datenaustausch per LPWAN nur eine geringe Bandbreite und Leistung. Dadurch verbrauchen sie wenig Energie und können lange mit einer Batterie auskommen. Damit ist LPWAN eine geeignete Übertragungstechnologie für das Internet der Dinge.

Elbphilharmonie rechnet mit Minol

Der Energiedienstleister hat das messtechnische Konzept für Hamburgs neues Wahrzeichen entwickelt und sämtliche Wärme-, Kälte- und Wasserzähler geliefert.

Minol erstellte das Messkonzept für die Medien Wärme, Kälte und Wasser und lieferte insgesamt 361 Wärme-, Kälte- und Wasserzähler.

Spektakuläre Architektur und einzigartige Akustik: Kaum ein Bauprojekt hat in letzter Zeit weltweit so viel Aufmerksamkeit erregt wie die jüngst eröffnete Elbphilharmonie. Außer dem Konzerthaus beherbergt der Neubau ein Vier-Sterne-Hotel mit 244 Zimmern und Suiten, 45 Eigentumswohnungen, Restaurants, eine Tiefgarage und eine öffentlich zugängliche Plaza. Die Energiekosten eines so komplexen Gebäudes fachgerecht zu erfassen und rechtlich sicher unter allen Nutzergruppen zu verteilen, erfordert viel Fachwissen und Erfahrung. Das Facility Management bei Hochtief hatte sich deshalb schon früh für Minol als Partner für ein Messkonzept entschieden. Bereits 2011 entwickelte Minol das erste Messkonzept für die Medien Wärme, Kälte und Wasser, das dann im weiteren Bauverlauf immer weiter verfeinert und aktualisiert wurde. Von November 2015 bis November 2016 lieferte der Energiedienstleister insgesamt 361 Wärme-, Kälte- und Wasserzähler an Hochtief. Auch die Vorgaben zur Installation der Zähler stammen von Minol.



Erfahrung mit Großprojekten

Die Zähler für die Wohnungen sind in Verteilerkästen eingebaut und damit in den Prestige-Wohnungen nicht sichtbar. Sie werden in ein M-Bus-System eingebunden und können so vom Objektmanager an zentraler Stelle überwacht und abgelesen werden. „Aus zahlreichen Projekten wie dem Potsdamer Platz in Berlin haben wir viel Erfahrung mit der messtechnischen Ausstattung großer Gewerbe- und Wohnimmobilien. Zum Beispiel können wir die Durchflussmengen der Heizungs- und Trinkwasseranlagen sehr realis-

tisch einschätzen und die Zähler abweichend von zu hohen Vorgaben der Planung dimensionieren. Indem wir eine Überdimensionierung vermeiden, spart der Kunde Investitionskosten und die Messwerte sind exakter“, erklärt Diplom-Ingenieur Joachim Wien aus dem Kompetenz-Center Technik bei Minol. Der Energiedienstleister wird die installierten Messgeräte auch künftig betreuen. Kaltwasserzähler haben eine Eichgültigkeitsdauer von sechs Jahren, Warmwasserzähler, Wärme- und Kältezähler von fünf Jahren und müssen danach getauscht werden.

Erneuerungswelle beim Energieausweis

Vor zehn Jahren wurden die ersten Energieausweise ausgestellt. Wer Immobilien jetzt neu vermietet oder verkauft, muss den Ausweis unter Umständen erneuern – und neue Vorgaben beachten.



weblink
www.minol.de/energieausweis

Die ersten Energieausweise laufen ab: Mit der Energieeinsparverordnung EnEV 2007 wurden sie schrittweise eingeführt. Ein ausgestelltener Ausweis ist jeweils zehn Jahre lang gültig. Wer also 2017 eine Wohnung oder ein Haus vermietet oder verkauft, sollte prüfen, ob der Energieausweis noch gültig ist. Zehn Jahre Energieausweis sind ein guter Anlass, um Bilanz zu ziehen und zu zeigen, wie sich das Dokument inzwischen verändert hat. Minol fasst die wichtigsten Informationen für Vermieter, Verkäufer und Verwalter von Immobilien zusammen.

Hat der Energieausweis die Erwartungen erfüllt?

Der Energieausweis wurde mit dem klaren Ziel eingeführt, den Energieverbrauch von Häusern und Wohnungen vergleichbar zu machen. Er sollte Mieter und Käufer über den energetischen Zustand der Immobilie informieren und Eigentümer zu einer Sanierung anregen. Mit Blick auf diese Ziele fällt die Bilanz eher nüchtern aus: Sowohl Eigentümer-

als auch Mieterverbände sind der Meinung, dass der Energieausweis bisher nicht die gewünschte Transparenz und Vergleichbarkeit gebracht hat. Sie führen das auf die beiden Ausweisarten (Verbrauchs- und Bedarfsausweis) und auf uneinheitliche Berechnungsmethoden in der Energieeinsparverordnung (EnEV) zurück. Die Energiekennwerte im Bedarfs- und Verbrauchsausweis sind nicht direkt miteinander vergleichbar, weil sie auf unterschiedlichen Verfahren beruhen. In der Regel liegt der nach EnEV errechnete Energiebedarf (in Kilowattstunden pro Quadratmeter und Jahr) deutlich über dem tatsächlichen Energieverbrauch, das gleiche Haus wird also im Bedarfsausweis meist schlechter eingestuft. Vor allem beim Bedarfsausweis können die Ergebnisse für das gleiche Haus je nach Aussteller stark voneinander abweichen, wie ein Test des Eigentümerverbandes Haus & Grund zeigt. Kritisiert wird auch, dass Miet- und Kaufinteressenten aus dem Ausweis nicht die tatsächlichen Heizkosten ableiten können. Der Deutsche Mieterbund weist darauf hin, dass der Energieausweis den Mietinteressenten oft nicht vorgelegt wird und dass Behörden die Ausweispflicht zu wenig kontrollieren. Er fordert eine Reform des Ausweises. Bei aller Kritik an der aktuellen Form ist aber auch klar, dass ein Instrument wie der Energieausweis nach wie vor gebraucht wird. Deutschland muss den Energieverbrauch in Wohngebäuden senken, EU-Recht in nationales Recht umsetzen und seine Klimaziele erreichen.

Welcher Ausweis eignet sich für welche Immobilie?

Die meisten Eigentümer dürfen zwischen Verbrauchsausweis und Bedarfsausweis wählen. Nur bei Immobilien mit weniger als fünf Wohnungen und Bauantrag vor dem 1. November 1977, die seither nicht energetisch modernisiert wurden, ist der Bedarfsausweis Pflicht. Zur Frage, welcher Ausweis aussagekräftiger ist, gibt es verschiedene Meinungen. Die



Aktueller Verbrauchsausweis: Der Bandtacho reicht jetzt nur noch bis 250 kWh/(m²a), zudem gibt es neue Energieeffizienzklassen.



Deutsche Energie-Agentur (dena) und Mieterverbände plädieren für den Bedarfsausweis, der nur die Bausubstanz und ein durchschnittliches Verbrauchsverhalten berücksichtigt und den sie deshalb für objektiver halten. Die Wohnungswirtschaft favorisiert in der Regel den Verbrauchsausweis – nicht nur weil er günstiger ist, sondern weil er sich am tatsächlichen Verbrauch orientiert und einen realistischen Wert liefert. Schwankungen zwischen Vielverbrauchern und Extremsparern werden dadurch ausgeglichen, dass der Verbrauch von mindestens fünf Wohneinheiten über drei Jahre hinweg betrachtet wird. Minol bietet beide Ausweisarten an. Der Dienstleister rät Eigentümern zum Verbrauchsausweis, wenn sie das Dokument vorrangig zur Information der Käufer und Mieter benötigen, und zum Bedarfsausweis, wenn sie sich genauer über die energetischen Schwachstellen ihres Hauses informieren möchten und eine Sanierung planen.

Welche neuen Vorgaben gibt es?

Seit 1. Mai 2014 gilt eine neue Energieeinsparverordnung (EnEV 2014) mit neuen Vorgaben für die Gestaltung von Energieausweisen:

- Der farbige Bandtacho reicht nur noch bis zu einem Wert von 250 kWh/m² a statt wie bisher 400 kWh/m² a. Das führt dazu, dass die Energieeffizienz von Gebäuden auf der Skala von Grün bis Rot strenger bewertet wird als bisher. Zum Beispiel kann ein Haus, das früher im gelben Bereich war, jetzt im roten Bereich liegen.
- Zusätzlich zum Bandtacho gibt es als neues Element die Energieeffizienzklasse: Durch die Klassifizierung von A+ bis H sollen Käufer und Mieter die Energieeffizienz von Gebäuden so einordnen können, wie sie es von Haushaltsgeräten gewohnt sind.
- Wer also Energieausweise aus verschiedenen Jahren miteinander vergleichen will, sollte den Endenergiekennwert als Maßstab nehmen. Die Farbbereiche wurden im Laufe der Jahre verändert.

Was ist bei Inseraten und Besichtigungen zu beachten?

Bereits in der Immobilienanzeige müssen laut EnEV 2014 bestimmte Kennwerte aus dem Energieausweis stehen:

- Ausweisart: Verbrauchs- oder Bedarfsausweis
- Endenergiebedarf oder -verbrauch in Kilowattstunden pro Quadratmeter und Jahr (kWh/m² a) – bei Verbrauchsausweisen vor 1. Mai 2014 gilt: Sofern der Warmwasseranteil nicht im Endenergieverbrauchswert enthalten ist, müssen Inserenten den Wert um 20 kWh/m² a erhöhen
- Hauptenergieträger der Gebäudeheizung
- Baujahr des Gebäudes
- Energieeffizienzklasse (nur bei neuen, nach dem 1. Mai 2014 ausgestellten Ausweisen)

Spätestens bei einer Haus- oder Wohnungsbesichtigung muss das gesamte Ausweisdokument dem Interessenten ohne Aufforderung vorgelegt und bei Vertragsabschluss dem Käufer oder Mieter ausgehändigt werden.

Kennwertrechner: Die sinnvolle Ergänzung zum Energieausweis

Die Energiewerte, die in Energieausweisen und Inseraten stehen, sind für die meisten Verbraucher zu abstrakt: Sie wollen wissen, was ein Kennwert von beispielsweise 100 kWh/m² a konkret bedeutet, also welche Heizkosten auf sie zukommen. Ein kostenloses Online-Tool von Minol hilft dabei. Nutzer tragen lediglich vier Werte ein, die in jeder Immobilienanzeige genannt werden müssen. Der Rechner kalkuliert daraus die zu erwartenden monatlichen und jährlichen Heizkosten. Der Kennwertrechner beruht auf der statistischen Auswertung von 1,5 Millionen Heizkostenabrechnungen und liefert so eine neutrale, repräsentative Prognose.



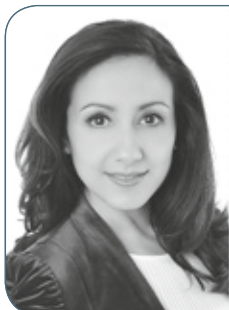
Der Online-Rechner ermittelt die Heizkosten auf Basis der Kennwerte im Energieausweis.

Management

Auf Eigentümer- versammlungen Vertrauen gewinnen

Bei potenziellen Neuaufträgen müssen sich Verwalter den Eigentümern gegenüber souverän präsentieren und auf Anheb ihr Vertrauen gewinnen. Im ersten Teil der zweiteiligen Serie gibt die Business-Knigge-Expertin Betül Hanisch Tipps zu Kleidung, Händedruck, Distanz und Körperhaltung.

Jeder kennt die Weisheit: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Er dauert maximal drei Sekunden, manchmal sogar nur ein paar Millisekunden, bleibt aber lange haften. Die Natur hat den Menschen so gepolt: Innerhalb kürzester Zeit muss er entscheiden, ob sein Gegenüber gut oder böse, Freund oder Feind ist. Auch wenn es bei Eigentümerversammlungen nicht ums Überleben geht, stehen für die Mitglieder existenzielle Themen im Vordergrund: Wohnen und Eigentum. Verwalter müssen deshalb das Vertrauen der Eigentümer gewinnen und sie überzeugen. Verschiedenen Studien und Experimenten zufolge fallen etwa 80 bis 93 Prozent der Wahrnehmung auf die Kleidung und Körpersprache des Gegenübers. Die nonverbale Kommunikation hat damit einen oft unterschätzten Stellenwert. Wenn Verwalter einen guten und kompetenten ersten Eindruck hinterlassen und dauerhaft wahren wollen, sollten sie deshalb ein paar Regeln beachten:



Gastautorin
Betül Hanisch
ist Inhaberin der Knigge-Schule „Fast Perfekt“ in Freiburg. Sie gibt Geschäftsleuten und Angestellten Kurse rund um Kleidung, Körpersprache und adäquate Umgangsformen (www.knigge-schule.de)

Kontakt

Betül Hanisch
Telefon: 0761/ 76 83 059
E-Mail: info@knigge-schule.de

Kleidung

Die Basis für eine angenehme Begegnung und einen professionellen Auftritt sind ein gepflegtes Erscheinungsbild und ein angenehmer unaufdringlicher Geruch. In Sachen Kleidung sollten maximal drei Farben und zwei unterschiedliche Musterungen kombiniert werden. Den dunkelsten Punkt sollten immer die Schuhe bilden. Durch den Verlauf von dunkel (unten) nach hell (oben) wird die Aufmerksamkeit auf das Gesicht gelenkt. Insgesamt gilt: Kontrastreiche Kleidung wirkt kompetenter als Ton-in-Ton.

Händedruck

Er ist und bleibt eine große Geste der Wertschätzung und erzeugt Vertrauen beim Gegenüber. Deshalb so oft wie möglich anwenden! Der Händedruck ist außerdem ein Sympathiebeweis: Schließlich berühren wir nur Dinge, die wir als positiv empfinden. Dabei gilt: Möglichst kurz, aber bestimmt drücken. Langes Händeschütteln wird als aufdringlich empfunden.

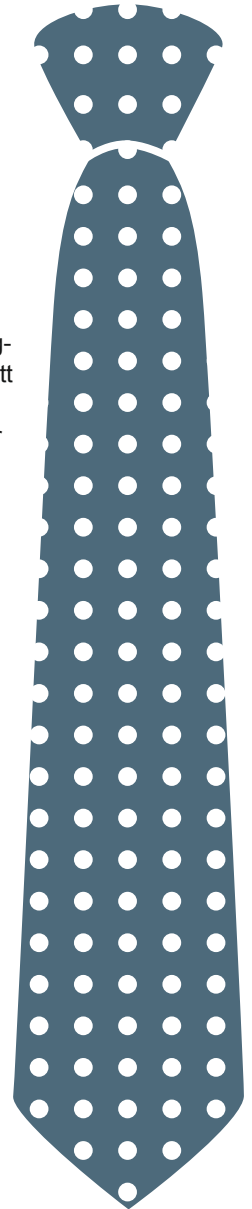
Distanz wahren

Der Händedruck erzeugt Nähe, schafft aber auch eine „Armlänge“ Distanz. Dieser Abstand ist wichtig und sollte in jedem Fall eingehalten werden.

Körperhaltung

Eingefallene Schultern und eine krumme Haltung signalisieren Verschlussheit. Wer hingegen aufrecht geht, sitzt und steht, wirkt selbstsicher und dynamisch. Den Kopf sollte man dabei gerade und nicht zu hochhalten – sonst könnte es überheblich wirken.

Damit ist der erste Eindruck fast perfekt. In der nächsten Ausgabe der lesewert (2-2017) folgen Tipps zu Mimik, Gestik, Blickkontakt und Stimme.





Betriebsstrom richtig abrechnen

Zu den Betriebskosten einer Heizungsanlage gehören unter anderem die Kosten des Betriebsstroms. Um den Stromverbrauch zu erfassen und die Kosten umzulegen, ist ein Zwischenzähler notwendig. Doch was passiert, wenn keiner vorhanden ist?

Nach Ansicht des BGH muss in diesem Fall geschätzt werden, welcher Anteil am Allgemeinstrom auf den Betriebsstrom entfällt. Diesen Anteil können Eigentümer dann nach den Maßgaben der Heizkostenverordnung umlegen. Laut BGH sind zwei Schätzmethode zulässig: Die Schätzung kann sich entweder auf einen Bruchteil der Brennstoffkosten stützen – häufig werden Werte zwischen drei und zehn Prozent angesetzt – oder an einer Berechnung orientieren, die auf dem Stromverbrauchswert der angeschlossenen Geräte und den (geschätzten) Heiztagen beruht. Welche Schätzmethode die Wohnungseigentümer wählen, ist ihnen überlassen.

Folgerungen für Verwalter

Ist kein Zwischenzähler vorhanden, können die Wohnungseigentümer mit einfacher Mehrheit beschließen, entsprechend nachzurüsten. Bis dahin müssen die Kosten geschätzt werden. Aufgabe des Verwalters ist es, zum einen auf die gesetzliche Notwendigkeit hinzuweisen, den Betriebsstrom zu ermitteln und nach Maßgabe der Heizkostenverordnung umzulegen. Zum anderen muss der Verwalter aufzeigen, welche Schätzmethode in Frage kommen. Die Wohnungseigentümer müssen dann die gewünschte Methode anordnen.



Gastautor
Dr. Oliver Elzer
Richter am Kammergericht Berlin, Dozent, Referent und Seminarleiter für wohnungseigentumsrechtliche Themen, Autor zahlreicher Fachbücher zum WEG-Recht



Weitere Informationen rund um die Messung, Schätzung und Plausibilisierung von Betriebsstrom unter www.minol.de/stromkosten-der-heizanlage



Vermieter in der Pflicht

Auch wenn der Verwalter die Jahresabrechnung nicht rechtzeitig vorlegt oder die Eigentümergeinschaft sie nicht fristgerecht beschließt, müssen Vermieter die Betriebskosten innerhalb eines Jahres abrechnen.

Der BGH hat in den vergangenen Jahren immer wieder Entscheidungen getroffen, die die Anforderungen an die Betriebskostenabrechnung zugunsten des Vermieters gelockert haben. Im Gegensatz dazu steht eine Entscheidung vom 27.01.2017 (VIII ZR 249/15): Bei dem entsprechenden Fall legte der Verwalter einer WEG erst im Jahr 2013 die Jahresabrechnungen für die Jahre 2010 und 2011 vor. Anschließend wurden sie von der Eigentümergeinschaft beschlossen. Der Vermieter rechnete deshalb erst dann für die beiden Jahre ab – zu Unrecht.

Nachweisbar nachhaken

Der BGH begründet dies unter anderem mit dem § 556 Abs. 3 BGB, nach dem die Betriebskosten jährlich abzurechnen sind. Der Vermieter einer Eigentumswohnung ist auch ohne WEG-Beschluss dazu verpflichtet, die Frist einzuhalten. Der Vermieter kann deshalb nur dann später abrechnen, wenn er nachweisen kann, dass er die Verspätung nicht zu vertreten hat (§ 556 Abs. 3 S.3 BGB). Laut BGH haften einzelne Eigentümer nicht für das Verschulden des WEG-Verwalters. Allerdings muss der Vermieter darlegen können, was er gegenüber dem Verwalter unternommen hat, um eine rechtzeitige Abrechnung zu erhalten. Im BGH-Fall blieb der Vermieter hier eine Antwort schuldig. Vermieter sollten beim Verwalter deshalb nachweisbar nachhaken, wenn sich eine Verzögerung abzeichnet.



Gastautorin
Kathrin Frühwald-Kagan
Rechtsanwältin und Fachanwältin für Miet- und Wohnungseigentumsrecht, BS Bermanseder Sieler Rechtsanwälte, Stuttgart

Was zählt für ...

*... Alexander Heinzmann, Geschäftsführer
der Wüstenrot Haus- und Städtebau GmbH?*



Alexander Heinzmann wurde 1975 in Tettngang im Bodenseekreis geboren. Der Diplom-Betriebswirt mit Schwerpunkt Immobilienwirtschaft arbeitete zunächst als Immobilienberater und wechselte 2004 zur Wüstenrot Haus- und Städtebau GmbH (WHS). Dort stieg er als Projektleiter im Wohn- und Gewerbebau ein und qualifizierte sich über verschiedene Stationen als Abteilungs- und Bereichsleiter und Prokurist schließlich zum Geschäftsführer. Das digitale Hausverwaltungssystem hat der 41-jährige maßgeblich mitgestaltet und vorangetrieben.

Herr Heinzmann, Kommunikation gehört zu den zentralen, aber auch zu den schwierigsten Aufgaben einer Hausverwaltung. Was läuft bei der Abstimmung zwischen Mietern, Eigentümern und Verwaltern häufig schief?

Heinzmann: Das Informationsbedürfnis und Kommunikationsverhalten unserer Kunden verändert sich derzeit rasant. Heutzutage sind Mieter und Eigentümer insgesamt aufgeklärter und erwarten einen viel schnelleren und transparenteren Informationsfluss als noch vor zehn Jahren. In Zeiten von Smartphones sind sie es gewohnt, Daten mobil und in Echtzeit abzurufen. Die hohen Erwartungen an die Schnelligkeit können Verwalter aber nicht immer erfüllen, auch weil sie wiederum von anderen Parteien abhängig sind: Bei vielen Prozessen in der Wartung und Instandhaltung sind Verwalter nur Organisatoren, Auftraggeber oder Vermittler – und damit auf andere Versorger, Dienstleister und Handwerker angewiesen. Viele Kunden sehen diese Prozesskette aber nicht und lasten Verzögerungen deshalb den Verwaltern an.

Welche Herausforderungen ergeben sich daraus für Ihre Verwaltung?

Heinzmann: Unsere Aufgabe ist, die Prozesse so zu steuern und zu digitalisieren, dass wir unseren Kunden jederzeit einen aktuellen Status mitteilen können. Denken Sie an den Paketversand: Dort können Kunden jederzeit den Sendungsverlauf nachvollziehen. Wenn wir Mietern und Eigentümern einen ähnlichen Informationsservice bieten wollen, dann müssen wir uns mit den Lieferanten, Dienstleistern und Handwerkern viel enger vernetzen und einheitliche digitale Plattformen für den Prozessworkflow nutzen. So ein Ticketsystem würde uns sehr entlasten, denn die vielen Rückfragen und Status-Ermittlungen nehmen auch auf unserer Seite sehr viel Zeit in Anspruch.

Sie sind auf dem richtigen Weg: Als einer der ersten Immobilienverwalter haben Sie im vergangenen Jahr ein internetbasiertes System zur Hausverwaltung eingeführt. Wozu dient es genau?

Heinzmann: Die Plattform haben wir vor allem für Wohnungseigentümer entwickelt und eingeführt. Sie bildet die Prozesse und Regelungen rund um die Immobilie digital ab: Von der Teilungserklärung über Versammlungsprotokolle bis hin zum Wartungsvertrag ist dort der gesamte Vertragsstatus einer Liegenschaft hinterlegt. Außerdem gibt es einen umfangreichen Info-Service-Bereich mit Gesetzestexten, aktuellen Urteilen und Antworten zu den häufigsten Fragen rund um die Themen Eigentum, WEG und Immobilie. Aber auch die Mieter halten wir über die Plattform mit aktuellen Infos auf dem Laufenden.

Wie verbessert das neue System die Abläufe und die Kommunikation?

Heinzmann: Wir nutzen die Plattform, um schnell möglichst viele Eigentümer und Mieter mit wichtigen Informationen zu erreichen, etwa wenn ein Gerüst an der Fassade aufgestellt wird oder Besichtigungs- und Ablestermine anstehen. Die Kunden können selbst entscheiden, ob sie diese Infos als Push-Nachricht über ihren privaten Mail-Account zum Beispiel aufs Smart-

phone erhalten möchten oder nicht. Außerdem können Eigentümer die Plattform nutzen, um zum Beispiel Unterlagen herunterzuladen oder um den Verwalter zu benachrichtigen, wenn sich beispielsweise Bankverbindungen geändert haben oder Mängel auftauchen. So bekommen alle Beteiligten schnell und von jedem Ort aus die Informationen, die sie benötigen.

Und inwiefern profitiert Ihre Verwaltung?

Heinzmann: Je transparenter wir arbeiten und je intensiver unsere Verwalter Informationen „posten“, desto weniger Rückfragen stellen Eigentümer und Mieter. So sparen alle Beteiligten Zeit, Nerven und letztendlich auch Kosten. Außerdem wird unsere Verwaltungsleistung plötzlich viel positiver wahrgenommen – unter anderem, weil immer alle auf dem neuesten Stand sind und sehen, dass ihr Anliegen bearbeitet wird. In der Vergangenheit kam oft der Vorwurf: „Ich weiß gar nicht, was die Hausverwaltung überhaupt macht“ – das hat sich zum Glück deutlich verbessert.

Wie kommt das neue System denn bislang bei den Nutzern an? Welche Services sind besonders beliebt?

Heinzmann: Die Einführung war ein großer Erfolg, die Nutzerquote steigt seitdem stetig. Die Kunden merken, welche Vorteile das Portal bietet und versenden über die Basisfunktionen hinaus beispielsweise Einladungen und Protokolle von Eigentümerversammlungen über das System. Auch von Mietern haben wir positive Rückmeldungen erhalten, vor allem zu dem Info-Board.

Gab es auch Kritik?

Heinzmann: Sicherlich erreichen wir mit diesem Portal noch nicht alle unsere Kunden. Die WHS betreut zum Beispiel auch Liegenschaften, die sie selbst vor mehr als 40 Jahren erbaut hat. Die Kunden sind auf sympathische Weise mit uns und der Immobilie gealtert – und mit den modernen Medien noch nicht sehr vertraut. Sie erreichen wir bislang nur analog – auf dem Postweg, per Telefon oder persönlich. Man-

che Kunden sorgen sich außerdem um die Datensicherheit und Eingriffe Unbefugter. In dem Zusammenhang ist es ein Vorteil, dass unser Konzern über einen großen Erfahrungsschatz verfügt und selbstverständlich die höchsten Sicherheitsstandards anwendet.

Das Portal übernimmt viele Routine-Aufgaben und -prozesse der Verwaltung. Wird der Verwalter damit irgendwann überflüssig?

Heinzmann: Das wird es wohl nie geben, dass Verwalter ersetzt werden können. Unser Verwaltungsgeschäft ist geprägt von zahlreichen, oft komplexen Einzelfällen. Jeder Vorgang hat eine Komponente, die der vorherige nicht hatte. Verwalter müssen individuelle Entscheidungen treffen und entsprechend handeln. Häufig müssen vorher Dritte – Ingenieure, Fachhandwerker, Juristen – konsultiert und deren Expertise eingeholt werden. Das kann nur ein qualifizierter Verwalter übernehmen, der die Gegebenheiten vor Ort bewertet und die richtigen Schritte veranlasst.

Welche nächsten Schritte planen sie? Gibt es weitere Bereiche, die Sie künftig digitalisieren wollen?

Heinzmann: Als nächstes wollen wir ein elektronisch organisiertes System für alle erzeugten Dokumente und E-Mails einführen. Dieses Tool verbindet das ERP- und das CRM-System, also das unternehmerische Planungssystem und das Kundenbeziehungsmanagement. Damit haben künftig alle Verwaltungsmitarbeiter unabhängig von der individuellen Aufgabe und vom Standort Zugriff auf die digitale Haus- und Kundenakte. Außerdem wollen wir – wie eingangs erwähnt – Versorger, Versicherer und Dienstleister einbinden. Ziel soll sein, alle Jahresabrechnungen, Policen oder Hinweise ohne den Umweg über uns direkt ins System einzuspielen. So werden wir alle effizienter und schneller. Leider wird in unserem Geschäft immer noch viel zu viel Papier erzeugt und von A nach B transportiert. Das wollen wir ändern und damit auch einen Beitrag zu einer besseren CO₂-Bilanz leisten.

Steuervorteile nutzen

Rauchwarnmelder-Funktionsprüfung und Legionellenprüfung jetzt steuerbegünstigt



Bestimmte Leistungen rund um die Abrechnung von Heiz- und Betriebskosten sind steuerlich begünstigt: Seit November 2016 fallen darunter auch die Rauchwarnmelder-Funktionsprüfung und die Trinkwasseruntersuchung. Vermieter und Verwalter, die die Services von Minol nutzen, erhalten in ihrer Abrechnung einen Ausweis über diese „hausnahen Dienstleistungen“. Wohnungseigentümer und Mieter können die Angaben für ihre Steuererklärung verwenden und Steuern sparen.

25 Jahre Minol in Mulda

Großes Kundenevent zum Standort-Jubiläum

Einer der größten Minol-Standorte in Deutschland hat dieses Jahr sein 25-jähriges Bestehen gefeiert: Zum Kundenevent am 8. Juni in Mulda kamen rund 150 Gäste. Prominentester Redner war der erste sächsische Ministerpräsident nach der Wiedervereinigung, Prof. Dr. Kurt Biedenkopf. „Herr Biedenkopf hat die Anfangsjahre unseres Standorts hier in Mulda, den Auf- und Ausbau zu einem der größten Arbeitgeber des Landkreises sowie die wohnungswirtschaftliche Situation nach der Wende miterlebt“, sagt Alexander Lehmann, Geschäftsführer der Minol-ZENNER-Gruppe. „Deshalb freue ich mich besonders, dass er auch die Jubiläumsveranstaltung besucht hat.“

Kurz nach der Wende eröffnete Minol den Standort in Mulda mit einer Handvoll Mitarbeiter und startete mit der Produktion von Wasserzählern. 1993 baute das Unternehmen eine zusätzliche Abrechnungsabteilung auf. Anfangs waren es nur neun Mitarbeiter – doch professi-

onelle Dienstleistungen wurden immer gefragter: Nach der Wende investierten die sächsischen Vermieter und Wohnungsunternehmen in die Sanierung, den Um- und Ausbau ihrer Liegenschaften und setzten auch bei Messtechnik und Abrechnung auf moderne Lösungen. Minol baute den Standort deshalb sukzessive aus, bündelte weitere Kompetenzen und gründete schließlich eine zweite Abrechnungsabteilung in Mulda. Weitere Bereiche wie Zählermanagement, Vertriebssupport, Vertragsmanagement, ein Kundenbetreuungsteam und der unternehmensweite IT-Support kamen hinzu. Heute arbeiten rund 190 Mitarbeiter im kaufmännischen Bereich und etwa 60 Mitarbeiter in der Wasserzählerproduktion, die mittlerweile das Schwesterunternehmen ZENNER übernommen hat. Das 80-köpfige Abrechnungsteam erstellt jährlich rund 61.000 Abrechnungen für 26.900 Kunden aus dem gesamten Bundesgebiet. Mittlerweile sind ein zusätzliches Kundenzentrum und weitere Büroräume geplant.



Inge und Werner Lehmann (ganz links und ganz rechts) mit Ingrid und Kurt Biedenkopf

Vorträge zur Digitalisierung

Minol-Experten informieren rund um das Zukunftsthema Nummer eins

Die Wohnungswirtschaft steht vor großen Veränderungen: Immer mehr Mieter erwarten zeitnahe Verbrauchsinformationen, digitale Leistungen und mehr Komfort. Wohnungsunternehmen müssen ihre Prozesse anpassen und klassische Dienstleistungen um neue Services erweitern. Das „Internet der Dinge“, in das Millionen von Zählern, Geräten und Sensoren eingebunden werden können, bietet hierbei ein enor-

mes Potenzial. Technische Grundlage für die schnelle und sichere Erfassung und Auswertung der Daten sind offene energiesparende Netzwerke mit einer hohen Reichweite. Borislav Stöckermann, Leiter Geschäftsfeldentwicklung Digitale Strategien bei Minol, stellt deshalb bei zwei Veranstaltungen im Juli das Thema „Smarte Netzwerke“ vor: Am 4. Juli bei einer Minol-Veranstaltung speziell für Baugenossenschaften

in der Motorworld in Böblingen und am 13. Juli beim After-Work-Partnerevent mit dem VDIV Baden-Württemberg in der Stuttgarter „Milchbar“.

Kontakt

Weitere Informationen zu den Veranstaltungen bei Natalie Schweizer
natalie.schweizer@minol.de

Heißes & Kaltes aus ... der Solarforschung



Arbeiter vor den Lampen der Super-Sonne

Die größte künstliche Sonne der Welt

Sonnige Aussichten im wahrsten Sinne des Wortes haben seit einigen Monaten die Solarforscher am Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR). Seit Mitte März ist dort nämlich eine künstliche Super-Sonne in Betrieb. „SynLight“ heißt die Anlage, die in einem eigens für sie errichteten Gebäude steht. Sie besteht aus 149 Xenon-Kurzbogen-Lampen und hat eine 10.000-mal höhere Lichtintensität als unsere natürliche Sonne. Temperaturen von bis zu 3.000 Grad Celsius herrschen im direkten Umfeld der Lampen. Entsprechend hoch ist der Stromverbrauch: Innerhalb von nur vier Stunden verbraucht die Super-Sonne so viel Strom wie ein

vierköpfiger Haushalt in einem ganzen Jahr. Die Wissenschaftler am DLR-Institut für Solarforschung, Großanlagen und Solare Materialien wollen die Hochleistungsanlage nutzen, um ein Produktionsverfahren für solare Kraftstoffe zu entwickeln. Ein solcher Kraftstoff könnte Wasserstoff sein: Um Wasser in die Bestandteile Wasserstoff und Sauerstoff zu spalten, bedarf es einer großen Menge Energie – diese Energie könnte die künstliche Sonne liefern. Wasserstoff verbrennt, ohne Kohlendioxid abzugeben. Er gilt deshalb als Treibstoff der Zukunft und könnte etwa in der Luftfahrt die bisherigen umweltschädlichen Kraftstoffe ablösen.

Die lesewert- Preisfrage:

„SynLight“ gilt mit seinen 149 Xenon-Kurzbogen-Lampen als die größte künstliche Sonne der Welt. In welcher Stadt steht das Hochleistungsmodell?

Wenn Sie die Lösung kennen, schicken Sie diese bitte bis zum 31.8.2017 an lesewert@minol.com. Unter den richtigen Einsendungen verlosen wir diesmal einen Bluetooth-Lautsprecher mit edlem Echtholzcover und Transporttasche.

Der Gewinn der vergangenen Ausgabe – eine Glas-Karaffe mit vier Trinkgläsern – ging an Ralf Winrtup aus Sindelfingen.

Herzlichen Glückwunsch!

Impressum

Herausgeber: Minol Messtechnik
W. Lehmann GmbH & Co. KG
Nikolaus-Otto-Straße 25
70771 Leinfelden-Echterdingen
Telefon 0711 9491-0
www.minol.de

Koordination: Vianney de La Houplière
und Frank Peters
E-Mail: lesewert@minol.com
www.lesewert-magazin.de

Bilder: Titel, S.6: ©iStock.com, Pixsooz;
S. 7: Hauke Hass/vor-ort-foto.de;
S.8: ©iStock.com, -VICTOR-;
S.9: ©iStock.com, FingerMedium;
S.10: ©iStock.com, sdp119; S. 10: Betül
Hanisch; S. 11: Dr. Oliver Elzer/Kathrin
Frühwald-Kagan; S. 12: Alexander
Heinzmann; S. 14: ©iStock.com, ollo (links);
S. 15: „DLR/Hauschild (CC-BY 3.0)“

Redaktion und Gestaltung:
Communication Consultants GmbH
Engel & Heinz
E-Mail: lesewert@cc-stuttgart.de
www.cc-stuttgart.de

Gezählt...
40

Prozent der Wohnungs- und Immobilienunternehmen wollen 2017 Smart Home-Technologien in ihren Liegenschaften einsetzen – vor allem im Bereich Energiemanagement. Das ergab eine Studie der Smart Home Initiative Deutschland e.V. in Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen mm1 und dem GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen.

Smarte Netzwerke fürs Upgrade Living. Mit Minol Connect



Schaffen Sie jetzt die richtige Basis für eine smarte Bewirtschaftung.

Mit der innovativen Lösungssuite Minol Connect – mehr Transparenz, Einsichten und Effizienz. Heute für Ihre Immobilien. Morgen für alles, was für Sie zählt. Mehr dazu unter:
minol.de/connect

 **Minol**
Alles, was zählt.