

Volksbank Bodensee-Oberschwaben Immobilien GmbH & Co. KG

Mietverwaltungsvertrag

Informationen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand: 28.06.2025

Name, Anschrift und Telefonnummer:

Volksbank Bodensee-Oberschwaben Immobilien GmbH & Co.KG

Grabenstr. 12

88069 Tettnang

07542 989 111

Guten Tag,

wir möchten Sie hiermit über unsere Dienstleistung informieren:

Es geht um den **Mietverwaltungsvertrag**.

Mit dieser Information erfüllen wir die Vorgaben aus **§ 14 Absatz 1 Nummer 2 des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG)**.

Das **BFSG** soll dafür sorgen, dass **alle Menschen – auch mit Einschränkungen – Produkte und Dienstleistungen selbstständig nutzen können**, ohne auf Hilfe angewiesen zu sein. Ziel ist, dass **alle Verbraucher gleichberechtigt am Alltag und der Gesellschaft teilnehmen können**.

Wichtig: Diese Informationen sollen Ihnen **helfen, unsere Dienstleistung besser zu verstehen**. Sie sind **nicht rechtlich verbindlich**. Verbindlich sind **nur die Inhalte des unterschriebenen Vertrages**.

Die Information besteht aus **vier Teilen**:

- Teil 1: Unsere Dienstleistung – Was beinhaltet der Mietverwaltervertrag?
- Teil 2: Was ist zu tun, wenn Sie mit unserer Dienstleistung unzufrieden sind?
- Teil 3: Wie erfüllen wir die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG?
- Teil 4: Wer hilft, wenn Sie der Meinung sind, dass unsere Dienstleistung nicht barrierefrei sind?

Ein **Inhaltsverzeichnis** finden Sie direkt **vor Teil 1** dieser Information.

Ihre

Volksbank Bodensee-Oberschwaben Immobilien GmbH & Co.KG

Inhalt

1.	Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1	Grundlagen	3
1.2	Dauer des Vertrages und Beendigung	3
1.3	Vergütung	4
1.4	Verwaltervollmacht	4
1.5	Haftung des Verwalters	4
1.6	Widerrufsrecht	5
1.7	Ablauf des Vertrages.....	5
2.	Beschwerde	6
3.	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.....	6
4.	Zuständige Marktüberwachungsbehörde.....	7

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erklären wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistungen eines Mietverwaltervertrages. Das umfasst die folgenden Punkte:

- 1.1 Grundlagen
- 1.2 Bestellung und Abberufung des Verwalters
- 1.3 Vergütung
- 1.4 Verwaltervollmacht
- 1.5 Haftung des Verwalters
- 1.6 Widerrufsrecht
- 1.7 Ablauf des Vertrages

1.1 Grundlagen

Damit klar ist, was der Verwalter tun muss, wird ein Vertrag abgeschlossen. So wissen beide Seiten, was ihre Rechte und Pflichten sind.

Ein **Mietverwaltervertrag** ist ein Vertrag zwischen einem **Eigentümer einer oder mehrerer Wohnungen** und einem **Verwalter**.

Der Eigentümer beauftragt den Verwalter damit, sich um die Wohneinheiten zu kümmern – also um alles, was zur täglichen Verwaltung gehört.

Der Verwalter hat viele wichtige Aufgaben – zum Beispiel:

1. **Verwaltungsdaten erfassen:** Er sammelt alle wichtigen Informationen über das Haus und die Mieter.
2. **Mietverträge abwickeln:** Er bereitet Mietverträge vor und kann sie auch abschließen. Die **Mietersuche** übernimmt aber (je nach Vereinbarung im Vertrag) teilweise der Eigentümer selbst oder ein Makler.
3. **Mieten und Nebenkosten einziehen:** Der Verwalter sorgt dafür, dass Mieten gezahlt werden. Er kontrolliert die Zahlungseingänge.
4. **Bei Zahlungsverzug mahnen:** Wenn ein Mieter nicht zahlt, kann der Verwalter außergerichtlich und – nach Absprache – auch gerichtlich mahnen.
5. **Rechnungen prüfen und zahlen:** Der Verwalter kümmert sich um Ausgaben, z. B. für Reparaturen oder Nebenkosten.
6. **Mieten prüfen und anpassen:** Er beobachtet, ob die Miete dem Markt entspricht und gibt Vorschläge für Mieterhöhungen oder Anpassungen.

1.2 Dauer des Vertrages und Beendigung

Im **Vertrag wird genau festgelegt**, wie lange der Mietverwalter tätig sein soll. Der Vertrag kann auch schon vor diesem Zeitpunkt **durch eine Kündigung enden**. Wann eine Kündigung möglich ist, steht im Vertrag.

Ist der Vertrag beendet, muss der Mietverwalter dem Eigentümer alle notwendigen Unterlagen herausgeben, sodass der Eigentümer die Aufgaben wieder selbst erledigen kann.

1.3 Vergütung

Der Verwalter erhält für seine Arbeit eine **monatliche Vergütung**. Diese richtet sich in der Regel nach der **Anzahl der verwalteten Einheiten** (z. B. Wohnungen).

Die Vergütung deckt die **normalen Verwaltungsleistungen** ab – also alle Aufgaben, die im Vertrag unter den Grundleistungen genannt sind.

Für bestimmte zusätzliche Aufgaben – zum Beispiel das Einleiten eines gerichtlichen Mahnverfahrens – kann der Verwalter eine **separate Aufwandsentschädigung** verlangen. Auch **Kosten von Dritten** (z. B. Gericht, Anwalt, Gutachter) muss der Eigentümer tragen.

Die genauen Beträge stehen im jeweiligen **Vertrag**.

1.4 Verwaltervollmacht

Der Eigentümer überträgt dem Verwalter wichtige Aufgaben – zum Beispiel Mietzahlungen einziehen oder Verträge abschließen. Damit der Verwalter diese Aufgaben **rechtsgültig erledigen kann**, braucht er eine **Vollmacht**.

Die **Verwaltervollmacht** ist eine schriftliche Erlaubnis. Sie erlaubt dem Verwalter, den Eigentümer in **Verwaltungsangelegenheiten** zu vertreten.

Mit dieser Vollmacht darf der Verwalter (je nach Vereinbarung) z. B.:

- Zahlungen leisten und annehmen (z. B. Miete, Nebenkosten)
- Mietrückstände bei säumigen Mietern einfordern
- Verträge abschließen (z. B. Wartung, Reinigung)
- Kündigungen aussprechen
- wichtige Erklärungen entgegennehmen oder abgeben

Ohne diese Vollmacht könnte der Verwalter viele Dinge **nicht rechtlich wirksam erledigen**.

1.5 Haftung des Verwalters

Im Vertrag ist häufig vorgesehen, dass der Verwalter dafür verantwortlich ist, dass er die **eingezogenen Mieten ordnungsgemäß an den Eigentümer weiterleitet**.

Wenn der Verwalter bei der Ausführung seiner Aufgaben **einen Fehler macht**, kann er **unter bestimmten Bedingungen dafür haftbar gemacht werden**.

Ob und in welchem Umfang er haftet, hängt von den **Regelungen im jeweiligen Vertrag** ab.

1.6 Widerrufsrecht

Unter bestimmten Bedingungen haben Sie als Verbraucher ein **Widerrufsrecht**. **Widerrufsrecht** bedeutet: Sie können den Vertrag **innerhalb von 14 Tagen** zurücknehmen. Dann sind Sie **nicht mehr an den Vertrag gebunden**.

Wann besteht ein Widerrufsrecht?

Ein Widerrufsrecht besteht in der Regel, wenn:

- der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurde (zum Beispiel bei Ihnen zu Hause), oder
- der Vertrag per Fernkommunikation abgeschlossen wurde, also nur per E-Mail, Brief, Telefon oder Online-Formular.

Ein Widerrufsrecht besteht **nicht**, wenn:

- der Vertrag vor Ort in unseren Geschäftsräumen abgeschlossen wurde, und
- Sie und wir beim Vertragsabschluss körperlich anwesend waren.

Wie funktioniert der Widerruf?

- Sie müssen uns innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss mitteilen, dass Sie widerrufen möchten.
- Der Widerruf muss in Textform erfolgen (z. B. per Brief oder E-Mail).
- Sie müssen keine Gründe angeben.

Kein Widerrufsrecht besteht, wenn:

- Sie uns ausdrücklich gebeten haben, sofort mit der Verwaltung zu beginnen, und
- wir unsere Leistungen vollständig erbracht haben, bevor die 14 Tage vorbei waren.

1.7 Ablauf des Vertrages

Hier erklären wir Ihnen, wie die einzelnen Schritte ablaufen, wenn Sie einen Mietverwaltervertrag abschließen.

Vertragsschluss

Der Eigentümer und der Verwalter schließen einen Vertrag. Darin steht, welche Aufgaben der Verwalter übernimmt und welche Vergütung er bekommt.

Laufzeit

Der Vertrag gilt für eine bestimmte Zeit – meist für mehrere Jahre. Die genaue Dauer steht im Vertrag.

Verwaltungstätigkeit

Während der Laufzeit kümmert sich der Verwalter um die laufenden Aufgaben – z. B. Miete einziehen, Zahlungen verwalten, Mietverträge betreuen.

Kündigung oder Ende der Laufzeit

Der Vertrag kann zum Ende der Laufzeit oder bei besonderen Gründen gekündigt werden – je nach Vereinbarung im Vertrag.

Vertragsende

Mit dem Ende des Vertrages hört die Tätigkeit des Verwalters auf. Alle Unterlagen und Gelder werden an den Eigentümer oder einen Nachfolger übergeben.

2. Beschwerde

Wenn Sie mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden sind, können Sie eine Beschwerde einreichen.

Beschwerde bei der Volksbank Bodensee-Oberschwaben Immobilien GmbH & Co.KG

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher möchten wir, dass Sie uns Ihre Kritik mitteilen können.

Eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung können Sie uns elektronisch, schriftlich oder mündlich mitteilen:

Name: Volksbank Bodensee-Oberschwaben Immobilien GmbH & Co.KG

Postanschrift: Grabenstr. 12

Telefon: 07542 989 111

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden: info@immo-vbbo.de

Bei einer Beschwerde sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Bitte geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und sagen Sie uns, warum Sie unzufrieden sind.
- Senden Sie uns gerne auch Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen zu, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns dabei, Ihr Anliegen sorgfältig zu prüfen, mögliche Rückfragen zu klären und Ihnen eine verlässliche Antwort zu geben.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde **so schnell wie möglich** zu bearbeiten.

Sollte es im Einzelfall länger dauern – zum Beispiel, weil das Anliegen besonders umfangreich ist oder weil wir andere Dienstleister oder Beteiligte einbeziehen müssen –, informieren wir Sie rechtzeitig. In diesem Fall teilen wir Ihnen auch mit, **warum es zu einer Verzögerung kommt** und **wann Sie voraussichtlich mit einer Antwort rechnen können**.

Sobald wir Ihre Beschwerde vollständig geprüft haben, erhalten Sie von uns eine **ausführliche und verständliche Antwort**.

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Wir gestalten unsere Dienstleistung so, dass sie **für alle Menschen gut nutzbar ist** – auch für Menschen mit Einschränkungen. Damit erfüllen wir die Anforderungen aus dem **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**.

Unsere Dienstleistung richtet sich nach diesen drei Rechtsgrundlagen:

- BFSG (Barrierefreiheitsstärkungsgesetz):
Dieses Gesetz verpflichtet Anbieter, ihre Produkte und Dienstleistungen barrierefrei zu gestalten.
- BFSGV (Verordnung zum BFSG):
Diese Verordnung erklärt genauer, wie Barrierefreiheit technisch umgesetzt werden muss.
- WCAG (Web Content Accessibility Guidelines):
Internationale Richtlinien, wie Webseiten und digitale Inhalte barrierefrei gestaltet sein sollen.

Damit eine digitale Dienstleistung wirklich barrierefrei ist, muss sie diese vier Punkte erfüllen:

1. **Wahrnehmbarkeit**
→ Inhalte müssen **sichtbar oder vorlesbar** sein.
Beispiel: Texte mit ausreichendem Kontrast, Bilder mit Alternativtext, Vorlesefunktion.
2. **Bedienbarkeit**
→ Die Seite oder Anwendung muss **einfach zu steuern** sein – auch nur mit Tastatur oder Sprachsteuerung.
Beispiel: Keine versteckten Menüs, klare Schaltflächen.
3. **Verständlichkeit**
→ Die Inhalte müssen **leicht zu lesen und zu verstehen** sein.
Beispiel: Einfache Sprache, klare Anleitungen, einheitliches Layout.
4. **Robustheit**
→ Die Technik muss mit verschiedenen Geräten und Hilfsmitteln funktionieren.
Beispiel: Kompatibel mit Screenreadern, stabil auf verschiedenen Browsern.

Wir achten bei der Gestaltung unserer digitalen Informationen – z. B. bei Verwalterverträgen – auf diese Punkte, damit **alle Menschen gleichberechtigt teilnehmen** und unsere Angebote **einfach nutzen** können.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Wenn Sie der Meinung sind, dass wir die Anforderungen des BFSG nicht erfüllen, dann können Sie sich an die zuständige Marktüberwachungsbehörde wenden. Bei dieser können Sie einen Antrag stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob wir das BFSG eingehalten haben. Wenn das BFSG nicht eingehalten wurde, können gesetzliche Maßnahmen eingeleitet werden.

Es gibt eine zentrale Marktüberwachungsbehörde für alle Bundesländer. Sie können sich an diese Stelle wenden:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

Das Bundesland Sachsen-Anhalt hat für Anfragen bzw. Meldungen bis zur formalen Errichtung der MLBF folgende Adresse veröffentlicht:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Tel.: (0391) 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de

- Ende der BFSG – Informationen -