

Zusatzleistungen Entmietungsprozesse

11. Juli 2022

1. Hintergrund

Bewirtschafter müssen für Entmietungsprozesse genauso wie für Erstvermietungsprozesse Aufgaben übernehmen, die über den Grundauftrag hinausgehen und vom gängigen Modell der Entschädigung für jährlich wiederkehrende Bewirtschaftungsaufgaben nicht erfasst werden.

Die vorliegende Empfehlung unterscheidet zwischen Leistungen im Grundauftrag und Zusatzleistungen für Entmietungsprozesse. Sie wurde vom SVIT Zürich im Austausch mit Mitgliedern entwickelt, die kleine, mittelgrosse und grosse Immobilienportfolios bewirtschaften.

Die Empfehlung soll Bewirtschaftern helfen, mit Eigentümern ordentliche und ausserordentliche Aufgabenbereiche festzulegen und angemessene Budgets für Entmietungen auszuhandeln. Sie geht davon aus, dass Mieterdossiers vollständig sind, und dass bei Kündigungen im Rahmen von Entmietungen keine zusätzlichen behördlichen Auflagen erfüllt werden müssen.

Der SVIT Zürich empfiehlt seinen Mitgliedern, den Aufwand für Zusatzleistungen individuell und anhand des aktuellen Mieterspiegels sowie pro Entmietungsobjekt zu berechnen und im Stundenaufwand zu offerieren.

2. Leistungen

2.1. Gehört zum Grundauftrag

- (Jährlicher) baulicher Zustandsbericht
- Erstberatung zum Entmietungsprozess
- Bereitstellung Adressen / Kanäle für die Kommunikation mit Mietern
- Befristete Vermietung / Anpassung Mietverträge
- Pflege Mieterdossiers und Prüfung auf Sperrfristen
- Abklärung vorzeitiges Auszugsrecht
- Kündigungsschreiben

2.2. Typische Zusatzleistungen

Konzeptionelle und organisatorische Aufgaben

- Entmietungskonzept inkl. Entscheidungsgrundlagen
- Vorgehenskonzept und Organisation Ersatzobjekte
- Vorgehenskonzept Mieterbetreuung inkl. Umgang mit Härtefällen
- Kommunikationskonzept (Erstellung oder Beratung)
- Briefing und Koordination von Planern und Dienstleistern (Architekt, Bauleiter usw.)
- Briefing und Koordination mit Rechtsexperten (Rechtsanwälten usw.)
- Briefing und Koordination mit Kommunikationsexperten (bei Bedarf)
- Entschädigungspolitik (Umzugskosten / individuelle Entschädigungen)
- Bearbeitung Anfechtungen ab Klage bei Schlichtungsbehörden
- Kündigung Hauswart- und Serviceverträge

Mieterbetreuung / Info Allgemein

- Mieterinformation (inkl. Durchführung von Informationsveranstaltungen)
- Unterstützung der Mieter bei der Wohnungssuche (u.a. Auswahl / Vermittlung Ersatzobjekte)
- Unterstützung der Mieter beim Bewerbungsprozess (Referenzschreiben / Referenzauskünfte für Mieter)

Mieterbetreuung Individuelle Angebote

- Persönliche Kündigungsbesuche inkl. Besprechung allfälliger Auflösungsvereinbarung
- Individuelle Mieterbetreuung
- Unterstützung beim Umzug / Wohnungswechsel
- Begleitung / Betreuung von Härtefällen