



Betriebskostenabrechnungen durch digitale Übermittlung

10.07.2014 Fachinformation

Vermehrt wird in den Wohnungsunternehmen diskutiert, ob und unter welchen Voraussetzungen Betriebskostenabrechnungen den Mietern ausschließlich über sogenannte CRM-Systeme (Kundenbeziehungsmanagement-Systeme) zur Verfügung gestellt werden können. Doch welche rechtlichen Aspekte sind hierbei zu beachten?

Konkret geht es darum, den Mietern die jährliche Betriebskostenabrechnung digital zuzuleiten bzw. ihnen die Möglichkeit einzuräumen, über ein derartiges Kundenbeziehungsmanagement-System Zugang zur Betriebskostenabrechnung zu erlangen. Mit derartigen CRM-Portalen sind Vermieter rund um die Uhr für ihre Mieter erreichbar. Dokumente, Anfragen, Reparaturaufträge oder Beschwerden können online bzw. mobil versendet werden. Sie sind für den Mieter jederzeit ohne Wartezeit zugänglich. Umgekehrt können Informationen auch zielgerichtet an den jeweiligen Mieter gerichtet werden.

Um den gesetzlichen Anforderungen nach § 556 BGB über die Betriebskostenabrechnung und der Auslösungen der Fristen zu genügen, ist sicherzustellen, dass Mieter über die Einstellung der Betriebskostenabrechnung in das CRM-System informiert werden und auch Zugang erhalten. Eine Vereinbarung zwischen Vermieter und Mieter, nach der eine Betriebskostenabrechnung ausschließlich digital über ein CRM-System abgerufen werden kann, ist grundsätzlich zulässig. Diese kann mit Unterzeichnung des Mietvertrages oder auch später erfolgen. Wichtig ist, dass eine schriftliche Vereinbarung existiert, mit der sich der Mieter mit der ausschließlich digitalen Betriebskostenabrechnung einverstanden erklärt.

Aufgrund der in § 556 BGB genannten Einwendungsfrist des Mieters, die durch den Zugang der Betriebskostenabrechnung ausgelöst wird, ist es erforderlich, dass die Betriebskostenabrechnung im CRM-Portal abgerufen werden kann. Wichtig ist, egal welches System Anwendung findet, dass die Mitteilung über die Abrufbarkeit der neu erstellten Betriebskostenabrechnung an den Mieter mit einer entsprechenden Empfangsbestätigung ausgestattet ist, um nachvollziehen zu können, das und wann der Mieter die Mitteilung erhalten hat. Zum Nachweis des Zugangs sollte daher die E-Mail mit einer entsprechenden Empfangsbestätigung ausgestattet sein. Der Zugang des Mieters in das CRM-System muss dabei gewährleistet werden. Das Risiko des Zugangs und auch des Nachweises des Zugangs trägt das Wohnungsunternehmen.

Der GdW hat zu dieser Thematik eine Stellungnahme erarbeitet, die im BBU-Net abgerufen werden kann.

Downloads

09-14_digitale_uebermittlung_betriebskostenabrechnung_anlage

61.69 KB
PDF