

Verteiler:
Konferenz der Verbände
Präsidium des Verbandsrats
Vorstand des GdW
FA Rechtsfragen und Verträge

17.06.2014 He/Hh
Telefon: +49 30 82403-141
Telefax: +49 30 82403-189
E-Mail: herlitz@gdw
ANDRO1/ 19223

nur per E-Mail

Das Wichtigste:

Eine Vereinbarung zwischen Vermieter und Mieter, dass eine Betriebskostenabrechnung ausschließlich digital über ein CRM-System abgerufen werden kann, ist grundsätzlich zulässig. Zur Wahrung bzw. zum Lauf der in § 556 BGB genannten Fristen ist sicherzustellen, dass der Mieter über die Einstellung der Betriebskostenabrechnung in das CRM-System informiert wird und er Zugang hat.

Betriebskostenabrechnung mittels CRM-System

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit Hilfe eines sogenannten CRM(deutsch: Kundenbeziehungsmanagement)-Systems kann eine strukturierte und ggf. automatisierte Erfassung von Mieterkontakten und -daten ermöglicht werden. Dieses CRM-System steht im Zusammenhang mit einer auch in anderen Bereichen immer stärker anzutreffenden Ausrichtung von Unternehmen auf ihre Kunden und der systematischen Gestaltung von Kundenbeziehungsprozessen, welche unter dem Schlagwort "Customer-Relationship-Management" zusammengefasst werden. Mit dem sogenannten CRM-Portal sind Vermieter rund um die Uhr für ihre Mieter erreichbar: Dokumente, Anfragen, Reparaturaufträge oder Beschwerden können online bzw. mobil versendet werden und sind somit ohne Wartezeit zugänglich. Umgekehrt können Informationen auch zielgerichtet an den jeweiligen Mieter gerichtet werden.

Neben einer gesteigerten Mieterzufriedenheit können weitere Vorteile eines sogenannten CRM-Systems unter anderem eine erhöhte Transparenz durch strukturierte Informationsaufbereitung sowie eine Vermeidung von Doppelarbeiten sein.

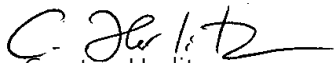
In diesem Zusammenhang wird diskutiert, ob und unter welchen Voraussetzungen eine Betriebskostenabrechnung ausschließlich über das CRM-Portal durch den Mieter abgerufen werden kann.

Seite 2 von 2

Grundsätzlich gilt, dass nach § 556 Abs. 3 Satz 2 BGB dem Mieter die Betriebskostenabrechnung spätestens mit Ablauf des zwölften Monats nach Ende des Abrechnungszeitraums mitzuteilen ist. Damit der Mieter die Abrechnung nachvollziehen kann, reicht selbstverständlich keine mündliche, sondern nur die schriftliche Abrechnung aus. Da aber das Gesetz wiederum keine Schriftform vorsieht, ist eine eigenhändige Unterschrift entbehrlich. Die Abrechnung ist also per Telefax oder E-Mail zulässig.

Soll nun eine Betriebskostenabrechnung mittels CRM-System erfolgen, muss dies zwischen Mieter und Vermieter ausdrücklich vereinbart werden. Aufgrund der im § 556 BGB genannten Fristen hat eine entsprechende E-Mail an den Mieter zu erfolgen, dass die Betriebskostenabrechnung im CRM-Portal abgerufen werden kann und ggf. eine Abbuchung bei Nachzahlungen erfolgt. Im Fall der Abbuchung hat hier auch ein Hinweis zu erfolgen, wann diese erfolgt. Zum Nachweis des Zugangs sollte die E-Mail mit einer entsprechenden Empfangsbestätigung ausgestattet sein. Der Zugang des Mieters in das CRM-System muss dabei gewährleistet werden. Dieses Risiko trägt der Vermieter.

Mit freundlichen Grüßen
im Auftrag


Carsten Herlitz