



Die Wohnungsvermietung – eine Aufgabe für Fachleute

Wer vermieten will, sieht sich heute mehr denn je vielen Fragen gegenüber. Wie viel Miete kann ich verlangen? Wie finde ich einen solventen Mieter, der mir nicht allzu viel Ärger macht? Welche Informationen muss ich dem Interessenten geben? Wie wird das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz gehandhabt, welche Angaben zum Energieausweis gehören in eine Immobilienanzeige?

Der falsche Mieter kann hohe finanzielle Schäden verursachen. Die Anwendung der Vorschriften und die Bearbeitung von Anfragen kosten wertvolle Zeit. Makler und Hausverwalter kennen die rechtlichen Gegebenheiten und sind im Umgang mit Mietern routiniert. Seit 1. Juni 2015 zahlt der Auftraggeber die Provision für die Vermittlung einer Mietwohnung. Damit ist ein klares Zeichen gesetzt, in wessen Interesse die Tätigkeit erfolgt.

Was ist das Bestellerprinzip?

Das Bestellerprinzip ist seit 1. Juni 2015 wirksam. Die bisherige Praxis, nach der meist der Vermieter den Makler mit der Mietersuche beauftragte und der Mieter die Provision zahlte, wird dadurch beendet. Das Bestellerprinzip wird von der Immobilienwirtschaft wegen rechtlicher Zweifel an seiner Verfassungsmäßigkeit scharf kritisiert. Vermieter und Mieter müssen jedoch zunächst einmal mit der neuen Rechtslage klarkommen.

Verschiedene Leistungsmodelle

Wie ein Vermittler für seine Leistung bezahlt wird, hängt von der Vereinbarung mit dem Vermieter ab. Soll ein Mietver-

trag vermittelt werden, ist im Erfolgsfall eine Provision fällig. Einzelne Dienstleistungen können aber auch gegen Festhonorar gebucht werden, zum Beispiel Exposéeerstellung, Fotoarbeiten, Anzeigenschaltung, Terminvereinbarung mit Interessenten, Durchführung der Besichtigung, Bonitätsprüfung. Der Vermieter kann gezielt Dienstleistungen in den Bereichen einkaufen, in denen er sich weniger auskennt oder die für ihn besonders zeitintensiv sind, oder einen Full-Service und das Rundum-sorglos-Paket wählen. Welche Art der Beauftragung im Einzelfall die beste ist, kann ein persönliches Gespräch klären.

Wichtigste Frage: Die Höhe der Miete

Wer nur gelegentlich oder zum ersten Mal vermietet, weiß oft nicht, wie viel Miete er eigentlich verlangen kann. Was ist üblich, was gibt der Markt her? Nicht überall gibt es aktuelle Mietspiegel – und in manchen Großstädten steigen die Mieten schneller, als die Mietspiegel angepasst werden. Mietspiegel geben nur eine Preisspanne für eine ganze Gemeinde oder ein Stadtviertel an, und die Einordnung in eine der dort genannten Wohnungsklassen ist oft nicht ganz einfach. Entscheidend ist aber die Lage – und die variiert oft von Straße zu Straße. Immobilienkaufleute kennen den Markt und wissen, wie viel Miete pro Quadratmeter in der jeweiligen Lage, in der ganz konkreten Straße für eine Wohnung mit der vorhandenen Ausstattung erzielt werden kann. So verschenken Sie als Vermieter kein Geld und sparen sich den Kampf um eine erste Mieterhöhung!



Foto: JorbasFoto | flickr.com

Das gute Miteinander einer Hausgemeinschaft in einem Miethaus hängt entscheidend vom richtigen Mieter-Mix ab. Zufriedene Mieter sind gute Mieter!

Ohne Werbung kein Geschäft

Wie spricht man die richtigen Interessenten an? Schließlich soll das Objekt zum Mieter passen und der wiederum zum Vermieter. Die zielgruppengerechte Objektbewerbung wirkt wie eine erste Vorauswahl der Bewerber. Niemandem nützen 30 Besichtigungen mit Leuten, die eigentlich etwas ganz anderes suchen. Bei einer exklusiven Wohnung empfiehlt sich auch ein professionell erstelltes Exposé. Informative Fotos, korrekte, sachliche Angaben zur Wohnung und ein Grundriss sind heute selbstverständlich.

Highlight: Aussagestarke Fotos

Mit Fotos ist es wie mit dem Autofahren: Jeder glaubt, er sei Experte. Wer einmal die Immobilienfotos in Anzeigen durchsieht, kommt schnell zu einem anderen Schluss. Schlechtes Wetter, falsch belichtet – und schon sieht das schicke Einfa-

Liebe Leserinnen und Leser,

die Vermietung eines Hauses oder einer Wohnung ist eine zeitintensive Angelegenheit, die heute mehr denn je Fachkenntnisse, Erfahrung und Durchsetzungsfähigkeit erfordert.

Mieter kennen ihre Rechte – Immobilienfachleute kennen sie auch. Damit lassen sich viele Risiken deutlich minimieren.

Geben Sie die Vermietung Ihres Eigentums in sachkundige Hände. Damit gewinnen Sie Zeit und Sicherheit. Schließlich wollen Sie sich an Ihrer Investition freuen und Ärger vermeiden.

milienhaus mit altem Baumbestand aus wie der Zufluchtsort in „The Rocky Horror Picture Show“. Auch die Unordnung oder der Sperrmüll des Vormieters, der ungepflegte Garten, der Bagger auf dem Nachbargrundstück und struppige Haustiere sind beliebte Fotomotive. Der professionelle Wohnungsvermittler kennt die



Foto: selear-seier | flickr.com

Mit Häusern ist es wie mit Gesichtern – nicht alle sind fotogen, aber alle haben eine schöne Seite, die sich sehen lassen kann.

Wirkung der Bilder, sucht sich die richtige Tageszeit für die Fotos aus, bearbeitet sie fachgerecht und stellt vielleicht sogar ein kleines Video über das Objekt ins Netz.

Angaben im Exposé

Das Exposé ist die Visitenkarte einer Immobilie. Es rückt die Immobilie ins beste Licht, sollte aber auch korrekte und genaue Daten enthalten – zum Beispiel zur Quadratmeterzahl der Wohnfläche. Wird hier zu viel angegeben oder die Nutzfläche mit der Wohnfläche verwechselt, droht später eine anteilige Reduzierung der Miete. Es gibt diverse Gerichtsurteile gegen Vermieter, die diesen Punkt vernachlässigt haben. Für die Berechnung der Wohnfläche gibt es eine Verordnung. Immobilienfachleute kennen diese und können die Angaben auf Wunsch des Vermieters prüfen. Aber auch die Lage der Immobilie, ihre Verkehrsanbindung, die Infrastruktur, ihre technische Ausstattung – alles muss korrekt und in den richtigen Worten beschrieben werden, um Interesse für das Mietobjekt zu wecken, ohne falsche Angaben in das Exposé einzubauen.

Angaben zum Energieausweis

Der Energieausweis ist jetzt Standard. Der Vermieter ist für die Einhaltung der daraus entstehenden Pflichten verantwortlich und muss für Fehler haften. Seit 1. Mai 2015 sind Bußgelder bis 15.000 Euro mög-

lich, wenn Angaben in Immobilienanzeigen fehlen. Das gleiche Bußgeld droht, wenn für die Erstellung des Ausweises falsche Daten angegeben werden oder dieser den Mietinteressenten nicht ungefragt bei der Besichtigung vorgelegt wird. Ein kompetenter Vermittler beachtet die Einhaltung der Regeln, weist den Eigentümer auf die Pflichten hin und kann auch sagen, welche Art von Energieausweis der richtige für das Haus ist.

Home-Staging

Home-Staging kennt man eher aus dem Bereich des Immobilienverkaufs, wird jedoch auch bei Mietwohnungen manchmal bei anspruchsvoller Kundschaft im oberen Preissegment oder auch in ländlichen Gegenden mit geringerer Nachfrage angewendet. Alles wird so hergerichtet, dass es einen positiven Eindruck hinterlässt. In einer Wohnung, in der sich noch Möbel befinden, wird aufgeräumt und allzu Persönliches weggeräumt. In einer leeren Wohnung können einige Pflanzen und Accessoires oder sogar eine komplette Möblierung einladend wirken.

Viele Vertriebswege führen zum Ziel

Zeitungsanzeigen spielen immer noch eine gewisse Rolle. Hier ist das Texten besonders wichtig, denn der Raum ist begrenzt. Aber Vorsicht: Bestimmte Angaben sind Pflicht, und viele Abkürzungen gelten als unzulässig. Die meisten Mietverträge kommen heute aufgrund einer Anzeige in einem Internetportal zustande. Einige Portale haben sich auf bestimmte Immobilienarten spezialisiert. Immobilienfachleute platzieren die Anzeige gezielt und je nach Objekt auch in verschiedenen Medien und erreichen meistens schnell viele Interessenten. Für den Vermieter



Foto: Ben Kraan Architekten BNA | flickr.com

Die technischen Anforderungen an Häuser sind auf Grund neuer rechtlicher Vorgaben gestiegen. Für Vermieter ergeben sich daraus viele neue Pflichten.

entfallen sowohl das zeitraubende Ausfüllen von Angaben für die Portale als auch das Texten der Anzeige. Oft gibt es auch bereits vorgemerkte Interessenten in der Kundenliste, die eine bestimmte Art von Wohnung suchen.

Als Mieter zum Makler?

Das neu eingeführte Bestellerprinzip verbietet nicht, dass ein Mieter einen Makler bezahlt. Es bestimmt nur, dass der Zahler auch der Auftraggeber sein muss. Allerdings schränken die neuen rechtlichen Vorgaben die Vermittlungstätigkeit für Mieter in der Praxis deutlich ein.

Abmahnrisiko

Gewerbliche Vermieter wie Wohnungsgesellschaften haben ein besonderes Problem, das Private nicht trifft – das Abmahnrisiko. Konkurrenten oder Wettbewerbsverbände können ihnen nämlich eine kostenpflichtige Abmahnung zukommen lassen, wenn in der Immobilienanzeige etwas gegen die Wettbewerbsregeln verstößt, zum Beispiel falsche Abkürzungen, fehlende Angaben zum Energieausweis oder ein fehlender Hinweis auf eine gewerbliche Anzeige. Schon die Abkürzung Wfl./Nfl. für Wohnfläche/Nutzfläche reicht für eine Abmahnung. Beauftragt der gewerbliche Vermieter einen Makler oder Dienstleister, übernimmt dieser das Risiko.

Das Telefon läuft heiß!

In Großstädten und Ballungsräumen ist Wohnraum begehrt. Wird eine Mietwohnung im Internet angeboten, ist mit vielen Anrufen zu rechnen. Die kommen zu allen möglichen Tageszeiten – am frühen Morgen oder am späten Abend. Jeder will Infos über die Wohnung und meist gleich einen Besichtigungstermin haben. Das kostet viel Zeit. Kaum ein Vermieter ist Privater und kann frei über seine Zeit verfügen. Meist gibt es berufliche Verpflichtungen, bei denen ein ständig klingelndes Telefon stört. Telefonate und Terminabsprachen gehören zur Kerntätigkeit des Vermittlers – er nimmt sie dem Vermieter ab.

Im Regen stehen ist nicht schön

Nicht jeder hält sich an Termine, verspätet sich, kommt gar nicht oder verschiebt den Termin mehrmals. Vielleicht hat der Interessent eine bessere oder billigere Wohnung gefunden, vielleicht ist auch etwas Privates dazwischengekommen –

Impressum
Grabener Verlag GmbH, Stresemannplatz 4, 24103 Kiel
Fax 0431-560 1 580, E-Mail: info@grabener-verlag.de
© Grabener Verlag GmbH, Kiel
Redaktion: Ulf Matzen v.i.S.d.P.
Layout/Grafik/Satz: Petra Matzen · Grabener Verlag
Abschlussredaktion: Astrid Grabener
Vorbehalt: Alle Berichte, Informationen und Nachrichten wurden nach bestem journalistischen Fachwissen recherchiert. Eine Garantie für die Richtigkeit sowie eine Haftung können nicht übernommen werden.



Die Nachfrage nach Mietwohnungen variiert je nach Stadtteil, oft sogar von Straße zu Straße. Immobilienfachleute kennen die richtige Zielgruppe und wissen, wie man sie anspricht.

oder das Wetter ist zu schlecht, um vor die Tür zu gehen. Ein Anruf erfolgt in aller Regel nicht. Und so steht der Vermieter im Regen und wartet vergeblich, nachdem er sich extra Zeit für den Termin genommen hat. Auch für den Vermittler ist das ärgerlich. Aber es gehört zu seinem Beruf. Er nimmt solche Widrigkeiten für jemand anders auf sich und bekommt im Erfolgsfall auch dafür seine Gebühr.

Der Massenansturm

In einer Großstadt können schnell 30 oder 40 Interessenten vor der Tür stehen. Gute Planung ist dann Voraussetzung für den Erfolg. Alle stellen Fragen, wollen ihre Chancen ausloten, ihre Kontaktdaten hinterlegen. Sinnvoll ist die Herausgabe von Fragebögen (Mieterselbstauskunft). Sie dürfen keine unzulässigen Fragen enthalten und niemanden diskriminieren. Beides kann teure Konsequenzen haben. Die Auswertung der Fragebögen und der persönliche Eindruck bei der Besichtigung sind wichtige Kriterien bei der Auswahl des geeigneten Mieters. Der Vermittler nimmt dem Eigentümer diese Tätigkeit ab, nutzt überdies seine Erfahrung, sein Fachwissen und setzt nicht zuletzt eine gute Portion Fingerspitzengefühl ein.

Die Mieterselbstauskunft

Als Mieterselbstauskunft wird meist das Formular bezeichnet, welches Mietinteressenten vor oder bei der Besichtigung ausfüllen müssen. Hier wird nicht nur nach Name und Kontaktadresse gefragt, sondern auch nach wichtigen Informationen im Hinblick auf die Mieterauswahl. Viele Fragen muss der Mieter wahrheitsgemäß beantworten, wenn er später nicht eine fristlose Kündigung riskieren will – zum Beispiel die Frage nach seinem Beruf und seinem Einkommen. Kann er

seine Miete nur mithilfe der Sozialbehörden zahlen, muss er dies ungefragt mitteilen. Der Vermieter hat auch ein Recht darauf, die Anzahl der einziehenden Personen zu erfahren. Es gibt jedoch einen ganzen Katalog von Fragen, den die Gerichte für unzulässig erklärt haben. In diesen Punkten darf der Mieter lügen. Dies sind zum Beispiel Fragen nach Vorstrafen oder einer Aufenthaltserlaubnis. Kündigt der Vermieter dem Mieter wegen der Falschbeantwortung solcher Fragen, erwartet ihn ein teurer, aussichtsloser Gerichtsprozess. Der Vermittler kann mit seinem Fachwissen verhindern, dass der Vermieter in die Falle tappt – indem er einen Fragebogen unter Beachtung der aktuellen Rechtslage erstellt.

Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz

Dieses kurz AGG genannte Gesetz soll Benachteiligungen aus Gründen der Rasse, der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität verhindern oder beseitigen. Es gilt auch für den Bereich der Wohnungsvermietung. Nicht immer ist eine Diskriminierung so einfach zu erkennen wie im Fall einer mit der Besichtigung betrauten Hausmeisterin. Sie wies Mietinteressenten mit den Worten ab: „Die Wohnung wird nicht an Neger, äh ... Schwarzafrikaner und Türken vermietet.“ Das Oberlandesgericht Köln gestand den Mietinteressenten daraufhin 5.000 Euro

wird meist die Flucht angetreten – oft unter Zurücklassung eines Müllbergs. Wichtig ist es, solche „Nichtzahlungsprofis“ zu erkennen und an sie gar nicht erst zu vermieten. Immobilienfachleute verfügen über einige Möglichkeiten – so können sie zum Beispiel über eine spezialisierte Mieter-Bonitätsdatenbank oder eine Wirtschaftsauskunftei Informationen einholen. Für private Vermieter ist dieser Weg in der Regel zu aufwendig. Andere wichtige Mittel der Vorbeugung sind die Kontrolle der Identität durch Ausweiskontrolle, die Vorlage von Einkommensnachweisen und einer Schufa-Auskunft.

Die Bonitätsprüfung

Generell empfiehlt sich die Prüfung der Bonität von Mietinteressenten. Das kann die Vorlage von Einkommensnachweisen sein – bei Arbeitnehmern sind dies Gehaltsabrechnungen, bei Selbstständigen Steuerbescheide bzw. Geschäftsunterlagen wie etwa eine Gewinn- und Verlustrechnung. Eine Schufa-Auskunft muss der Mieter in der Regel selbst bei der Schufa beantragen und dem Vermieter bzw. dem Vermittler vorlegen. Es ist sinnvoll, die Sichtung und Beurteilung der Unterlagen einer Fachkraft zu überlassen.

Mietschuldenfreiheit

Auskünfte können auch vom vorherigen Vermieter eingeholt werden – unter Beachtung des Datenschutzes. Der Mietinteressent kann zur Einholung einer



Der persönliche Eindruck bei der Besichtigung ist ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl des geeigneten Mieters. Ebenso wichtig ist aber auch die richtige Beurteilung der vom Mieter gemachten Angaben in der Mieterselbstauskunft.

Schmerzensgeld zu. Die Vermittlungsgebühr für eine Immobilienfachkraft, die sich derartige Verbalentgleisungen nicht leistet, wäre wohl billiger gewesen.

Vorbeugung vor Mietnomaden

Als Mietnomaden bezeichnet man Menschen, die von vornherein mit dem Vorsatz in eine Mietwohnung einziehen, keine Miete zu zahlen und so lange darin zu bleiben, bis es dem Vermieter gelingt, sie hinauszuklagen. Bevor dieser Fall eintritt,

Mietschuldenfreiheitsbescheinigung vom Vorvermieter aufgefordert werden. Der Vorvermieter ist jedoch nicht zur Mitwirkung verpflichtet. Sie kann für ihn den Nachteil haben, dass er die Schuldenfreiheit zu einem Zeitpunkt bestätigen soll, zu dem die Abwicklung des alten Mietverhältnisses hinsichtlich Schönheitsreparaturen, Betriebskostenabrechnung und Kaution noch gar nicht abgeschlossen ist. Liegt die Vermietung in den Händen einer versierten Fachkraft, ist es deren Aufgabe,

Vorteile bei der Vermietung durch Immobilienfachleute

1. Fachgerechte Ermittlung der Marktmiete
2. Zielgruppengerechte Bewerbung
3. Professionelle Präsentation des Objekts
4. Beschaffung des Energieausweises und aller notwendigen Unterlagen
5. Beratung rund um die Vermietung
6. Vorbereitung des Mietvertrages
7. Organisation aller Abläufe
8. Pufferfunktion zum Schutz der Privatsphäre
9. Steuerliche Absetzbarkeit der Vermittlungsgebühr
10. Zeitgewinn für den Vermieter

auf Grundlage ihrer Erfahrung die richtigen Werkzeuge der Bonitätsprüfung auszuwählen und ihnen den richtigen Aussagewert beizumessen.

Der Mietvertrag

Immobilienkaufleute sind keine Rechtsanwälte. Im Rahmen ihrer Vermittlungstätigkeit geben sie ihren Kunden aber als Nebenleistung in festgelegtem Umfang rechtliche Hinweise, zum Beispiel welcher Mietvertrag für das Objekt verwendet werden soll und wie einzelne Klauseln zu verstehen sind. Ein Standardmietvertrag aus dem Schreibwarengeschäft eignet sich nicht für jedes Objekt. Mietverträge sollten rechtlich aktuell sein und auf die Immobilie abgestimmt werden. Es gibt Vertragsmuster für Mietwohnungen, Einfamilienhäuser, Studentenzimmer, Wohngemeinschaften, Seniorenwohnungen und Gewerbeobjekte. Diese berücksichtigen die Besonderheiten der jeweiligen Immobilie und helfen dabei, Geld, Zeit und Nerven zu sparen. Ein falsches oder veraltetes Vertragsmuster kann den Vermieter unnötig Geld kosten. Eine unwirksame Schönheitsreparaturklausel bedeutet zum Beispiel, dass der Mieter gar nicht renovieren muss. Der Schaden für den

Vermieter ist dann womöglich höher als die Vermittlungsgebühr. Das gleiche gilt für unklare Vertragsklauseln, über die vor Gericht lange gestritten wird.

Spezialimmobilien

Eine Reihe von Immobilienarten werden auf besonderen Teilmärkten angeboten. Dies können Miet- und Pachtobjekte im gewerblichen Bereich sein – etwa ein Ladengeschäft, eine Gaststätte, eine Apotheke, eine Lager- und Produktionshalle, eine Autowerkstatt oder ein Reiterhof mit Wiesen. Auch besonders exklusive, speziell ausgestattete oder exotische Objekte fallen in diese Kategorie. Kompetenz ist das Erfolgsrezept und sorgt von der Mietpreisgestaltung bis zu besonderen für diese Spezialimmobilien, jeweils üblichen Vertragsklauseln für eine erfolgreiche Vermietung.

Soft Skills bei der Mieterauswahl

Die Auswahl des richtigen Mieters wird nicht nur von den äußeren Bedingungen bestimmt. Es geht ja nicht nur um Daten, Fakten und Zahlen, sondern um Menschen – und die können sehr verschieden sein. Da gibt es die notorischen „Beschwerdeführer“ und solche, die einfach nicht in der Lage sind, mit fremdem Eigentum pfleglich umzugehen. Möglicherweise soll der neue Mieter auch den Mieter-Mix im Haus ergänzen. Das Vermittlungsbüro sorgt für eine Vorauswahl nach den Kriterien des Eigentümers, wirkt als Puffer zwischen den Beteiligten und nimmt dem Vermieter nicht nur Arbeit ab, sondern auch unangenehme Gespräche.

Blauäugig: Falsche Objektangaben

Wer seine Immobilie selbst vermarktet, trägt das volle Risiko. Der Mieter kann beispielsweise die Miete reduzieren, wenn im Mietvertrag eine zu große Wohnfläche angegeben wurde. Einige Gerichte gestehen dem Mieter einen Anspruch auf Rückzahlung zu viel gezahlter Miete rückwirkend für vergangene Jahre zu (LG München I, 19.12.2013, Az. 31 S 6768/13). Der Vermittler ist zwar nicht verpflichtet, die Objektangaben nachzuprüfen, kann das aber auf Wunsch des Eigentümers sicherheitshalber tun.

Professionelle Wohnungsübergabe

Neue Mieter versuchen manchmal, die Miete wegen Mängeln zu mindern, die bei der Übergabe schon vorhanden waren. Wenn diese Mängel für den Mieter vorher erkennbar waren, dann gehen seine Forderungen ins Leere. Aber wer hat darauf geachtet? Später kommt es auf den Unterschied zwischen Schäden und normaler Abnutzung an, für die der Mieter nicht haftet. Auch für die Ausführungen der Schönheitsreparaturen ist ein

akribisch ausgefülltes Übergabeprotokoll hilfreich. Dafür sind ein erheblicher Zeitaufwand und eine sorgfältige Dokumentation notwendig.

Überflüssige Prozesse sind teuer

Wer die Vermietung an eine externe Fachkraft vergibt, hat ein geringeres Prozessrisiko. Sorgfältige Vorarbeit, ein rechtssicherer Mietvertrag und eine gewissenhafte Dokumentation helfen bei Kündigungen, Mieterhöhungen oder in Räumungsverfahren. Der Vermieter spart Gerichts- und Anwaltsgebühren. Diese sind gesetzlich festgelegt und richten sich nach dem Gegenstandswert, das ist zum Beispiel beim Räumungsverfahren die Jahresmiete ohne Nebenkosten. In sehr vielen mietrechtlichen Verfahren kommt es nicht zu einem klaren Urteil zugunsten einer Seite, sondern es wird ein Vergleich geschlossen – mit Teilung der Kosten. Der Vermieter bekommt teilweise recht, bleibt aber auf erheblichen Kosten und Gebühren sitzen.

Vom Makler zum Dienstleister

Der Beruf des Immobilienmaklers hat sich verändert und erfordert heute viele neue Kompetenzen. Dazu gehören spezielle Fachkenntnisse über besondere Immobilienarten und spezielle Marktsegmente, über bauliche, technische und rechtliche Besonderheiten, über Wärmedämmung und Energieeinsparung, über Marketingmethoden und Wirtschaftlichkeitsberechnung sowie über finanzielle Belange.

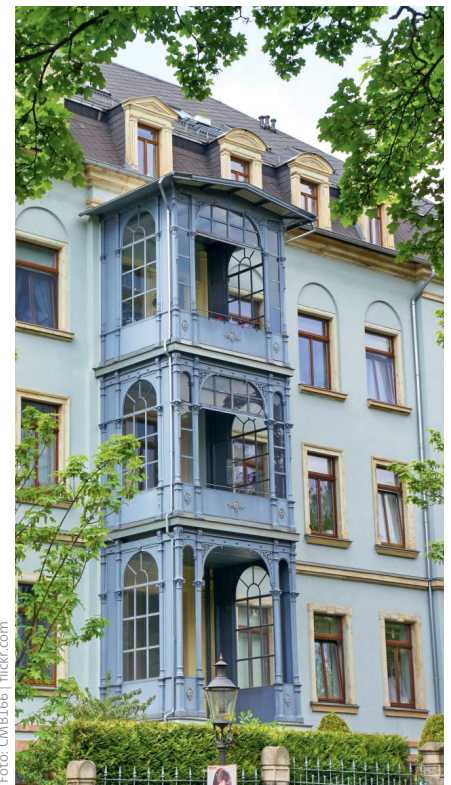


Foto: CMB166 | flickr.com

Die Vermietung einer Wohnung erfordert heute viel Fachwissen, Erfahrung und ein gut funktionierendes Büro.