



KI in der Hausverwaltung

Was heute funktioniert, was erlaubt ist und
wie sich der Einstieg rechnet

ABLAUF: SCHADENSMELDUNG

KAPITEL 2

- Nimmt die Meldung entgegen
- Ordnet Objekt und Mieter zu
- Sortiert vor, entwirft den Auftrag
- Freigabe und Beauftragung

KI bereitet vor, der Mensch gibt frei.

Christoph Schubert

Diplom-Kaufmann · KI-Einführung in kleinen und
mittleren Unternehmen · Dresden

VERSION 1.0 · STAND OKTOBER 2026

Inhalt

FÜR WEN IST DIESES WHITEPAPER?

Für Inhaberinnen und Inhaber von WEG- und Mietverwaltungen mit etwa 3 bis 30 Beschäftigten und für Vorstände von Wohnungsgenossenschaften, die wissen wollen, wo KI in ihrer Verwaltung wirklich hilft, was sie dabei beachten müssen und wie ein Einstieg aussieht, der sich rechnet. Am Ende steht ein **Selbstcheck** (Paket „Umsetzung“, Kapitel 8), mit dem Sie in zehn Minuten sehen, wo Ihre Verwaltung steht.

Das Whitepaper besteht aus einer Executive Summary und vier Paketen. Jedes Paket lässt sich auch für sich lesen und weitergeben.

TEIL	KAPITEL
Executive Summary	Das Wichtigste auf einer Seite
Paket 1: Lage und Möglichkeiten	1 Warum jetzt: die Lage der Verwaltungen; 2 Was KI in der Verwaltung heute kann und was nicht
Paket 2: Recht und Datenschutz	3 Der rechtliche Rahmen
Paket 3: Wirtschaftlichkeit und Kunden	4 Rechnet sich das? Die wirtschaftliche Seite; 5 Eigentümer, Beirat und Mieter mitnehmen
Paket 4: Umsetzung	6 Das Team mitnehmen; 7 Der Einstieg in fünf Schritten; 8 Selbstcheck: Wo steht Ihre Verwaltung?
Anhang	9 Über den Autor; 10 Quellen

Dieses Whitepaper gibt einen Überblick und ersetzt keine Rechtsberatung. Rechtliche Aussagen beziehen sich auf den genannten Stand und die angegebenen Quellen. Alle Zahlen sind mit Quelle belegt; Angaben von Softwareanbietern sind als solche gekennzeichnet; Rechenbeispiele sind als solche gekennzeichnet und frei gewählt.

Executive Summary

Verwaltungen haben mehr Arbeit, als ihre Teams bewältigen können. Dieses Whitepaper zeigt, wo KI heute hilft, was rechtlich gilt, wie sich der Einsatz rechnet und wie ein Einstieg aussieht.

62,1 %

der Verwaltungen sind
überlastet

VDIV, 2026

45,9 %

lehnen die meisten neuen
WEG-Anfragen ab

VDIV, 2026

1 von 5

Verwaltungen nutzte
2025 KI

VDIV, 2025

82 %

der Mieter melden sich
per Telefon

Bitkom, 2026

Die wichtigsten Aussagen:

- 01 **Kapazität statt Kostensenkung.** KI hilft, mit dem vorhandenen Team mehr zu schaffen.
- 02 **Die Verwaltersoftware ist der Ausgangspunkt, nicht die Grenze.** Wo sie Lücken hat, lassen sich schlanke Bausteine daneben bauen.
- 03 **KI bereitet vor, der Mensch gibt frei.** Beschluss, Unterschrift, Abrechnung und Mahnung bleiben beim Menschen.
- 04 **Der Rechtsrahmen ist klar genug, um anzufangen.** Datenschutz, KI-Verordnung und WEG-Recht setzen Grenzen, aber keine Verbote.
- 05 **Die Vergütung je Einheit spielt der Verwaltung in die Hände.** Gesparte Zeit bleibt in der Verwaltung.
- 06 **Mieter rufen an, Eigentümer erwarten Verlässlichkeit.** Wer KI einsetzt, sagt es sachlich und lässt den Weg zum Menschen offen.
- 07 **Klein anfangen, messen, dann ausrollen.** Zwei Abläufe, 90 Tage, ein klares Zeitziel.

○ EMPFEHLUNG

Klären Sie zuerst den Rahmen, auch mit Ihrem Softwareanbieter, messen Sie dann zwei Abläufe mit großem Zeitverlust und kleinem Risiko und starten Sie einen Pilot von rund drei Monaten. Entschieden wird mit echten Zahlen.

Die vier Pakete lassen sich einzeln lesen und weitergeben, jeweils in 6 bis 8 Minuten: 1 Lage und Möglichkeiten · 2 Recht und Datenschutz · 3 Wirtschaftlichkeit und Kunden · 4 Umsetzung mit Fahrplan und Selbstcheck.

01

PAKET 1 · LAGE UND MÖGLICHKEITEN

KAPITEL 1

Warum jetzt: die Lage der Verwaltungen

PAKET 1: LAGE UND MÖGLICHKEITEN

Dieses Paket beschreibt die Ausgangslage der Verwaltungen: Personalmangel, wachsende Pflichten und Eigentümer, die mit KI-Werkzeugen leichter selbst verwalten können. Danach zeigt es nüchtern, was KI in typischen Verwaltungsabläufen heute leistet, wo die Grenzen liegen und was die Forschung dazu sagt. So erhalten Sie eine realistische Einordnung, bevor Sie über Werkzeuge entscheiden.

LESEZEIT ETWA 8 MINUTEN

1.1 Der Engpass heißt Personal

Die Zahlen des Verbands zeichnen ein klares Bild: Verwaltungen haben mehr Arbeit, als sie mit ihren Teams bewältigen können.

KENNZAHL	WERT	STAND	QUELLE
Verwaltungen, die sich als überlastet bezeichnen	62,1 %; mehr als die Hälfte kann offene Stellen nicht besetzen	2026	VDIV-Branchenbarometer 2026
Verwaltungen, die mehr als die Hälfte der Anfragen neuer Eigentümergemeinschaften ablehnen oder nicht weiterverfolgen	45,9 %	2026	VDIV-Branchenbarometer 2026
Verwaltungen, die sich von zu zeitaufwendigen Objekten trennen wollen	57,1 %	2026	VDIV-Branchenbarometer 2026

KENNZAHL	WERT	STAND	QUELLE
Verwaltungen, in denen Mitarbeitende wegen der Abendtermine gekündigt haben	14,7 %; 64,6 % der Versammlungen beginnen ab 17 Uhr	2024	VDIV-Verwalter-Monitor 2024
Neue Ausbildungsverträge Immobilienkaufleute, bundesweit	3.219	2024	BIBB-Datenblatt

○ WAS DAS BEDEUTET

Wachstum über zusätzliche Mitarbeitende ist für viele Verwaltungen kaum noch möglich. Wer weiter Objekte annehmen will, muss mit denselben Leuten mehr schaffen.

1.2 Die Branche im Überblick

Die meisten Verwaltungen sind klein: 38,5 % verwalten weniger als 400 Einheiten, im Mittel sind es 1.235 (VDIV-Branchenbarometer 2026), bei im Schnitt 8,9 Mitarbeitenden (VDIV-Verwalter-Monitor 2024). Wirtschaftlich steht die Branche gut da: Der Umsatz stieg 2025 um 7,7 %, die Umsatzrendite lag bei 13,4 % (VDIV-Branchenbarometer 2026). In Sachsen gehören 396.710 Wohnungen zu Eigentümergeinschaften (Zensus 2022, Statistisches Landesamt Sachsen).

Dieselben Abläufe haben die Wohnungsgenossenschaften. Die 200 Genossenschaften im sächsischen Verband bewirtschaften 294.091 Wohnungen, im Schnitt knapp 1.500 je Genossenschaft (Verbandsangaben, berichtet von der Leipziger Internet Zeitung am 31.01.2026). Sie sind selbst Eigentümerinnen, aber Mieterkommunikation, Schadensmeldungen und Betriebskosten laufen wie in einer Mietverwaltung; das meiste in diesem Whitepaper lässt sich übertragen (meine Einschätzung).

1.3 KI ist angekommen, aber noch nicht in der Breite

2025 nutzte rund ein Fünftel der Verwaltungen KI, ein weiteres Drittel stand vor dem Einstieg (VDIV, Pressemitteilung vom 12.09.2025). Wer KI nutzt, setzt sie vor allem in der Kundenkommunikation ein; als größte Hürde nannten die Nutzer die Anbindung an bestehende Systeme (63,0 %; VDIV-Umfrage, Pressemitteilung vom 05.03.2024). 2026 wollen 77,0 % der Verwaltungen interne Abläufe automatisieren (VDIV, Meldung vom 31.08.2026).

1.4 Mehr Pflichten, höhere Erwartungen

- **Zertifizierter Verwalter:** Seit dem 01.12.2023 kann jeder Eigentümer einen zertifizierten Verwalter verlangen (§ 19 Abs. 2 Nr. 6 WEG).

- **Weiterbildung:** 20 Stunden in drei Kalenderjahren bleiben Pflicht (§ 34c Abs. 2a GewO).
- **Heizkosten:** Nicht fernablesbare Zähler müssen bis zum **31.12.2026** nachgerüstet oder ausgetauscht werden (§ 5 Abs. 3 HeizkostenV).
- **E-Rechnung:** Papierrechnungen sind nur noch bis Ende 2026 zulässig, bei einem Vorjahresumsatz bis 800.000 € bis Ende 2027 (§ 27 Abs. 38 UStG), auch gegenüber Vermietern (BMF-Schreiben vom 15.10.2025, Rn. 17). Ob das für die Verwaltervergütung gegenüber der Gemeinschaft gilt, hat das Bundesfinanzministerium bisher nicht geklärt (Stand Oktober 2026).

Und die Mieter greifen zum Telefon: 82 % kontaktieren ihre Hausverwaltung telefonisch, über eine App oder ein Portal nur 1 % (Bitkom, Presseinformation vom 23.01.2026).

1.5 Neue Konkurrenz: Eigentümer verwalten selbst

KI senkt auch für Eigentümer den Aufwand, selbst zu verwalten. Ein Musterschreiben oder eine erste Betriebskostenabrechnung entsteht mit einem allgemeinen KI-Werkzeug in Minuten, und erste Anbieter richten sich gezielt an private Vermieter; Immoly etwa wirbt mit „Automatische Überwachung & Mahnwesen“ (Herstellerangabe, abgerufen 29.10.2026). Private Vermieter von Mehrfamilienhäusern verwalten schon heute zu 90,3 % selbst (Haus & Grund, Vermieterbefragung 2025), und in Gemeinschaften mit weniger als neun Einheiten kann ein zertifizierter Verwalter nur verlangt werden, wenn mindestens ein Drittel der Eigentümer das will (§ 19 Abs. 2 Nr. 6 WEG). Gerade die kleinen Objekte, die Verwaltungen abgeben wollen, sind die ersten Kandidaten (meine Einschätzung). Eine Antwort darauf steht im Paket „Wirtschaftlichkeit und Kunden“ (Kapitel 4.5).

02

KAPITEL 2

Was KI in der Verwaltung heute kann und was nicht

KI ist in der Verwaltung dort reif, wo sich Fehler korrigieren lassen, bevor sie nach außen wirken: sortieren, erkennen, entwerfen. Wo Rechtswirkung entsteht, etwa bei Abrechnung, Beschluss oder Mahnung, bleibt der Mensch im Ablauf. Die folgende Übersicht zeigt, wo KI in typischen Verwaltungsabläufen heute steht.

2.1 Prozesslandkarte

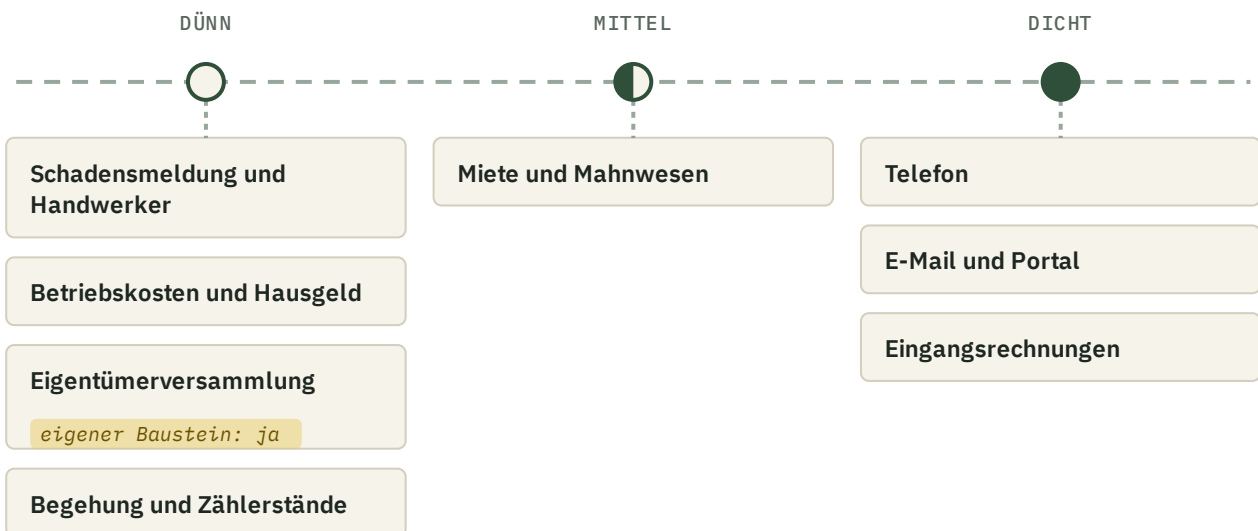


ABBILDUNG 1 · ANGEBOT AM MARKT NACH ABLAUF (HERSTELLERANGABEN, OKTOBER 2026)

ABLAUF	WAS KI HEUTE KANN	ANGEBOT AM MARKT	EIGENER BAUSTEIN SINNVOLL?
Telefon	Anrufe annehmen, Anliegen erfassen, Standardauskünfte (Stufe 2, teils 3)	dicht	selten, eher kaufen

ABLAUF	WAS KI HEUTE KANN	ANGEBOT AM MARKT	EIGENER BAUSTEIN SINNVOLL?
E-Mail und Portal	Nachrichten Objekt und Vorgang zuordnen (3), Antworten entwerfen (2)	dicht	ja, wenn die Verwalterssoftware keine Anbindung hat
Schadensmeldung und Handwerker	Meldung erfassen (3), Auftrag vorbereiten (2); einzelne Hersteller werben auch damit, den Auftrag selbst zu erteilen (3)	dünn	ja, mit Regeln je Objekt
Miete und Mahnwesen	Zahlungen zuordnen (3, regelbasiert), Mahnung vorbereiten (2)	mittel	nein für Buchung und Mahnlauf; ja für Mietzahlungscontrolling über Exporte
Eingangsrechnungen	Belege erkennen (3), Buchung vorschlagen (2)	dicht	nein
Betriebskosten und Hausgeld	Abrechnung vorbereiten (2)	dünn	für Plausibilitätsprüfung und Erläuterungsschreiben
Eigentümerversammlung	Einladung entwerfen (2), Protokoll vorbereiten (1 bis 2)	dünn	ja: Protokoll und Beschluss-Sammlung
Begehung und Zählerstände	kaum KI	dünn	Mängelliste aus Fotos, Ablesung per Foto

Stufe 1: KI hilft beim Schreiben oder Zusammenfassen. Stufe 2: KI bereitet vor, ein Mensch gibt frei. Stufe 3: KI führt einen Schritt selbst aus. Grundlage sind Herstellerangaben vom Oktober 2026; die letzte Spalte ist eine Einschätzung des Autors.

Das Angebot ist am Eingang der Verwaltung dicht und wird in den Fachabläufen dünn, gerade dort, wo die meiste Abend- und Saisonarbeit liegt.

2.2 Die Verwalterssoftware ist der Ausgangspunkt, nicht die Grenze

Die meistgenutzten Programme sind DOMUS ERP (15,5 %), PowerHaus (10,2 %) und Immoware24 (9,9 %); insgesamt sind 49 Programme im Einsatz (VDIV-Verwalter-Monitor ERP, Befragung Oktober 2024). Die Hersteller bauen KI ein und betonen meist die Freigabe: „KIAAN schlägt vor, Sie entscheiden!“ (Aareon). Einzelne Anbieter werben aber auch mit Schritten ohne Freigabe; bei Impower werden „Standardfälle“ der Zahlungszuordnung „nahezu vollständig automatisiert abgewickelt“, und der Telefonassistent von Famulor „beauftragt den passenden Handwerker“ (Herstellerangaben, abgerufen 28. und 29.10.2026). Fallbeispiele veröffentlichen bisher nur die Anbieter selbst, etwa eine Verwaltung, die ihre Einheiten ohne neue Mitarbeitende mehr als verdoppelt haben soll (Impower, Fallstudie GVD; nicht unabhängig geprüft).

Für die Verwaltung heißt das: Was die eigene Software schon kann, schöpft sie zuerst aus. Offene Schnittstellen sind die Ausnahme, Exporte die Regel. Wo das Programm Lücken hat, lassen sich schlanke eigene Bausteine daneben bauen, die über Exporte oder den Posteingang auf die Daten zugreifen und Entwürfe zurückgeben (aus der Praxis des Autors). Einen Nachbau der Verwaltersoftware empfehle ich nicht.

○ FÜNF FRAGEN AN IHREN SOFTWAREANBIETER

1. Welche KI-Funktionen sind in unserem Vertrag schon enthalten, welche kosten extra?
2. Wo werden unsere Daten verarbeitet, und schließt der Vertrag Training mit unseren Daten aus?
3. Was macht die KI ohne Freigabe, und lässt sich das abschalten?
4. Gibt es eine dokumentierte Schnittstelle oder einen vollständigen Export?
5. Was ist für die nächsten zwölf Monate geplant?

2.3 Was KI nicht kann

- **Fehlerfrei arbeiten.** Hersteller schließen „garantiert korrekte Antworten“ ausdrücklich aus (Aareon, Leistungsbeschreibung KIAAN Agent). Für Falschauskünfte eines Chatbots haftete in einem kanadischen Fall das Unternehmen, das ihn einsetzte (Moffatt gegen Air Canada, 2024).
- **Zugeben, was sie nicht weiß.** In einem Test mit Wohnungsanfragen gingen elf Sprachmodelle in 61 bis 93 % der Fälle auf erfundene Wohnanlagen oder Orte ein, statt nachzufragen (Zhu und Han 2025, Preprint). Ein Chatbot für Mieter braucht deshalb Zugriff auf die echten Objektdaten.
- **Schlechte Daten ausgleichen.** Fehlen Stammdaten oder sind sie veraltet, liefert KI schnelle, aber falsche Ergebnisse.
- **Entscheiden, was die Eigentümer entscheiden.** Beschlüsse fassen die Eigentümer, die Niederschrift unterschreiben Menschen.

○ FAUSTREGEL

KI darf vorbereiten, was ein Mensch vor dem Versand prüft. Was ohne Prüfung nach außen geht, braucht eine klare Regel, wann die KI allein handeln darf.

2.4 Was die Forschung sagt

○ WAS DIE FORSCHUNG SAGT

- **Die Branche sieht dieselben Hürden.** In Interviewstudien aus Wien und Finnland nennen Verwalter falsche, aber überzeugend klingende Antworten, lückenhafte Daten, Skepsis im Team sowie Datenschutz und Haftung; genutzt wird KI vor allem für E-Mails, Rundschreiben und Protokollentwürfe (Gaugeler 2026; Suhonen 2026).
- **Starke Wirkung bei Texten.** Fachkräfte brauchten mit ChatGPT für berufliche Schreibaufgaben rund 40 % weniger Zeit, und die Qualität stieg (Noy und Zhang 2023).
- **Neulinge profitieren am meisten.** Im Chat-Support lösten Beschäftigte mit KI-Vorschlägen 14 % mehr Anfragen je Stunde, Neulinge 46 %, die Erfahrensten nicht mehr als vorher (Brynjolfsson, Li und Raymond 2023, Vorfassung).
- **Weniger Zeit im Postfach.** Büroangestellte mit einem KI-Assistenten in E-Mail und Office verbrachten rund zwei Stunden weniger je Woche im Postfach (Dillon et al. 2025, Arbeitspapier mit Autoren von Microsoft).
- **Anbindung allein reicht nicht.** Selbst mit Zugriff auf eine beschriebene Gebäudedatenbank traf die Hälfte der Antworten von Sprachmodellen keinen der erwarteten Werte (Buga et al. 2025).

Eine begutachtete Studie zu Chatbots oder Telefon-KI in der Wohnungswirtschaft gibt es bisher nicht; unabhängige Messungen in kleinen Verwaltungen ebenso wenig. Für die Praxis folgt daraus, was die Faustregel sagt: Abläufe mit Freigabe, und vor dem Einstieg eine eigene Messung.

03

PAKET 2 · RECHT UND DATENSCHUTZ

KAPITEL 3

Der rechtliche Rahmen

PAKET 2: RECHT UND DATENSCHUTZ

Dieses Paket fasst den rechtlichen Rahmen für KI in der Verwaltung zusammen: Datenschutz, Telefon und Aufzeichnung, EU-KI-Verordnung, Wohnungseigentumsrecht und Haftung. Es zeigt die drei Wege, auf denen Daten verarbeitet werden können, und endet mit einer Checkliste vor dem ersten Pilot. Es ersetzt keine Prüfung im Einzelfall durch Datenschutzbeauftragten oder Rechtsanwalt.

LESEZEIT ETWA 6 MINUTEN

Einen eigenen Rechtsrahmen für KI in der Verwaltung gibt es nicht. Es gelten Datenschutz, Wohnungseigentums-, Miet- und Gewerberecht, dazu die EU-KI-Verordnung. Für einen internen Pilot ist der Rahmen klar genug; sobald eine KI mit Mietern spricht oder Bewerber bewertet, steigen die Anforderungen.

3.1 Kein Berufsgeheimnis, aber Vertraulichkeit

Anders als Steuerberater stehen Haus- und WEG-Verwalter nicht im Katalog des § 203 StGB; eine strafrechtliche Schweigepflicht gilt für sie nicht. Vertraulichkeit schulden sie trotzdem: aus der Datenschutz-Grundverordnung, aus dem Verwaltervertrag und zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen.

3.2 Datenschutz

- **Rechtsgrundlage und Vertrag.** Jede Eingabe in ein KI-System braucht eine Rechtsgrundlage, und mit dem Anbieter ist ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nötig, der Training mit den eigenen Daten ausschließt (Art. 28 DSGVO; Datenschutzkonferenz, Orientierungshilfe KI und Datenschutz). Namen zu entfernen reicht oft nicht, weil der Zusammenhang die Person verrät.
- **Verarbeitung in der EU.** Übermittlungen in die USA stützen sich auf das EU-US Data Privacy Framework, das erneut vor dem Europäischen Gerichtshof angegriffen ist. Sicherer ist eine Verarbeitung in der EU (Kapitel 3.7).
- **Gesundheitsdaten.** Atteste zu Schimmel oder Härtefalleinwände sind besonders geschützt (Art. 9 DSGVO) und gehören nicht ungefiltert in allgemeine KI-Dienste.
- **Folgenabschätzung.** Die Liste der Datenschutzbehörden nennt den „Kundensupport mittels künstlicher Intelligenz“ ausdrücklich. Ein Chatbot oder eine Telefon-KI für Mieter braucht damit eine Datenschutz-Folgenabschätzung; für ein internes Werkzeug, das nur Entwürfe schreibt, genügt meist eine dokumentierte Vorprüfung.
- **Mieterauswahl.** Entscheidet ein Bewertungsmodell maßgeblich über einen Mietvertrag, kann das eine unzulässige automatisierte Einzelentscheidung sein (Art. 22 DSGVO; EuGH, C-634/21). Die sächsische Datenschutzbeauftragte beschreibt zudem enge Grenzen der Mieterselbstauskunft: Fragen nach den Kontaktdaten des aktuellen Vermieters sind unzulässig, Einkommensnachweise erst nach der Entscheidung für einen Bewerber (Tätigkeitsbericht 2025, S. 47 bis 50).

In Sachsen stieg die Zahl der Datenschutzbeschwerden 2025 um 29 %, auch weil Beschwerdeführer selbst KI nutzen (Pressemitteilung vom 24.03.2026). Auskunftersuchen an Verwaltungen dürften deshalb häufiger werden (meine Einschätzung).

3.3 Telefon und Aufzeichnung

Wer das nicht öffentlich gesprochene Wort eines anderen unbefugt aufnimmt, macht sich strafbar (§ 201 StGB), und die meisten Transkriptionswerkzeuge speichern den Ton zumindest kurz zwischen (GDD-Kurzpapier Nr. 4, Januar 2026). Der sichere Weg ist eine ausdrückliche Einwilligung durch aktive Bestätigung, etwa ein „Ja“ oder einen Tastendruck. Die Ansage am Anfang nennt drei Dinge: dass ein KI-Assistent spricht, dass und wozu transkribiert wird und wie man einen Menschen erreicht. Auf eine Auswertung der Stimmung sollte die Verwaltung verzichten.

3.4 EU-KI-Verordnung

- **Hinweispflicht.** Seit dem 02.08.2026 müssen Menschen spätestens bei der ersten Interaktion erfahren, dass sie mit einer KI sprechen (Art. 50 KI-VO).

- **KI-Kompetenz.** Verwaltungen müssen Maßnahmen ergreifen, um die KI-Kompetenz ihrer Beschäftigten zu stärken; ein bestimmtes Niveau ist seit der Verordnung (EU) 2026/1744 nicht mehr vorgeschrieben (Art. 4 KI-VO).
- **Bonitätsprüfung ist Hochrisiko.** KI-Systeme zur Bonitätsbewertung gelten als Hochrisiko-Systeme, ausdrücklich auch beim Zugang zu Wohnraum; die Pflichten gelten ab dem 02.12.2027 (Anhang III Nr. 5 b, Erwägungsgrund 58 KI-VO). Eine menschliche Freigabe ändert daran nach dem Entwurf der Kommissionsleitlinien nichts. **Für einen ersten Pilot ist die Mieterauswahl ungeeignet.**

3.5 Wohnungseigentumsrecht, Haftung und Ordnungsmäßigkeit

Für Genossenschaften und reine Mietverwaltungen gelten statt des Wohnungseigentumsrechts Mietrecht, Vertrag und Satzung. Für die WEG-Verwaltung zieht das Gesetz eine klare Linie:

KI KANN VORBEREITEN	BLEIBT BEIM MENSCHEN
Einladung und Tagesordnung (§ 24 Abs. 1 und 4 WEG)	Beschlussfassung und Verkündung
Entwurf der Niederschrift	Unterschrift unter die Niederschrift (§ 24 Abs. 6 WEG)
Übertragung des Beschlusswortlauts in die Beschluss-Sammlung	Führung der Beschluss-Sammlung (§ 24 Abs. 7 und 8 WEG)
Entwurf von Wirtschaftsplan und Jahresabrechnung	Aufstellung durch den Verwalter, Beschluss der Eigentümer (§ 28 WEG)

- **Haftung:** Fehler der KI sind Fehler der Verwaltung (§ 280 BGB). Ob die Berufshaftpflicht (§ 15 MaBV) KI-bedingte Vermögensschäden deckt, lässt man sich schriftlich bestätigen; in den öffentlich abrufbaren Verwalterbedingungen, die ich auswerten konnte, und im Muster des GDV fand sich kein KI-Ausschluss. Das neue Produkthaftungsrecht erfasst ab dem 09.12.2026 zwar auch Software, ersetzt aber keine reinen Vermögensschäden (§§ 1, 2 und 23 ProdHaftG).
- **Rechtsauskünfte:** Ein Chatbot darf erklären, was in Vertrag, Hausordnung oder Beschlüssen steht, Mieter aber nicht über ihre Rechte gegenüber dem Vermieter beraten (§ 5 Abs. 2 Nr. 2 RDG).
- **Buchhaltung:** Originalbelege bleiben unverändert, die Verfahrensdokumentation beschreibt den KI-Schritt (GoBD).

3.6 Müssen Eigentümer und Mieter informiert werden?

Ja. Der KI-Einsatz gehört samt Empfängern in die Datenschutzhinweise (Art. 13 und 14 DSGVO), und spricht eine KI direkt mit Mietern oder Eigentümern, ist der Hinweis Pflicht (Art. 50 KI-VO). Gegenüber der Gemeinschaft empfiehlt sich eine offene Regelung im Verwaltervertrag, ohne die Haftung

auszuschließen. Wie man das kommuniziert, steht im Paket „Wirtschaftlichkeit und Kunden“ (Kapitel 5).

3.7 Wo die Daten verarbeitet werden: drei Wege

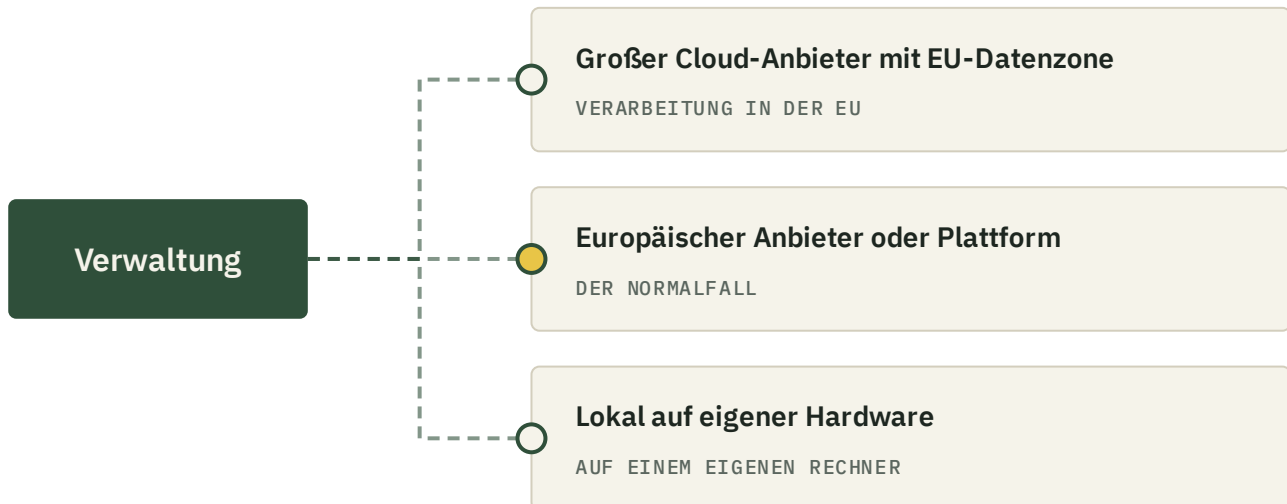


ABBILDUNG 2 · DREI WEGE DER DATENVERARBEITUNG

WEG	BEISPIELE UND KOSTEN (OKTOBER 2026)	GEEIGNET FÜR
Großer Cloud-Anbieter mit EU-Datenzone	Microsoft Azure, AWS, Google Cloud; nach Verbrauch, für das Sprachmodell oft nur wenige Euro im Monat	Verwaltungen, die Microsoft 365 oder eine Cloud ohnehin nutzen; Zugriffsrechte der US-Behörden im Datenschutzkonzept behandeln
Europäischer Anbieter oder Plattform	IONOS, STACKIT, Mistral, Langdock; Chat-Plattform rund 25 € netto je Nutzer und Monat, Sprachmodelle nach Verbrauch	der Normalfall für eine Verwaltung mit 3 bis 30 Beschäftigten
Lokal auf eigener Hardware	offenes Sprachmodell auf einem eigenen Rechner; Grafikkarte ab rund 400 €, für große Modelle rund 8.500 bis 16.500 €	hohen Schutzbedarf und eigene IT-Betreuung

Kosten nach Anbieter- und Händlerpreisen vom Oktober 2026. Lokale Hardware rechnet sich nicht über die laufenden Kosten, sondern über die Datenhoheit (Einschätzung des Autors).

3.8 Checkliste vor dem ersten Pilot

- ☐ Anwendungsfall eingegrenzt: intern (Entwürfe, Belege) oder mit Kontakt nach außen (Chatbot, Telefon); keine Bonitätsbewertung im Pilot
- ☐ Datenflüsse aufgeschrieben, Gesundheitsdaten ausgeschlossen
- ☐ Rechtsgrundlage je Zweck festgelegt und im Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten eingetragen
- ☐ Vertrag zur Auftragsverarbeitung, kein Training mit eigenen Daten, Verarbeitung in der EU

- ☐ Datenschutz-Folgenabschätzung, wenn eine KI mit Mietern oder Eigentümern spricht; sonst Vorprüfung dokumentiert
- ☐ Datenschutzhinweise ergänzt, KI-Hinweis mit Weg zu einem Menschen
- ☐ Telefon: Ansage, Einwilligung, Löschfristen, keine Stimmungsauswertung; geklärt, ob Transkripte zu den Verwaltungsunterlagen gehören (§ 18 Abs. 4 WEG)
- ☐ Freigaberegeln schriftlich; Notfälle wie Wasserschaden oder Gasgeruch gehen sofort an einen Menschen
- ☐ Grenze der Rechtsauskunft im Chatbot eingestellt
- ☐ Originalbelege unverändert archiviert, Verfahrensdokumentation ergänzt
- ☐ Schulung durchgeführt und dokumentiert
- ☐ Deckung der Berufshaftpflicht bestätigt, Information von Beirat und Eigentümern geplant

Die Checkliste fasst die genannten Quellen zusammen. Sie ersetzt keine Prüfung im Einzelfall durch Datenschutzbeauftragten oder Rechtsanwalt.

04

PAKET 3 · WIRTSCHAFTLICHKEIT UND KUNDEN

KAPITEL 4

Rechnet sich das? Die wirtschaftliche Seite

PAKET 3: WIRTSCHAFTLICHKEIT UND KUNDEN

Dieses Paket zeigt, warum die Vergütung je Einheit der Verwaltung beim KI-Einsatz in die Hände spielt, wie aus gesparter Zeit Kapazität wird und woraus sich die Kosten eines Einstiegs zusammensetzen. Der zweite Teil behandelt Eigentümer, Beirat und Mieter: in welcher Reihenfolge die Verwaltung vorgeht, was sie sagt und was sie besser nicht sagt.

LESEZEIT ETWA 6 MINUTEN

4.1 Die Vergütungslogik als Vorteil

Verwaltungen werden für ihre Grundleistung nicht nach Zeit bezahlt. In der WEG-Verwaltung gilt ein Regelsatz je Einheit und Monat: bundesweit im Mittel 29,12 € netto im Jahr 2025, im Osten 27,74 € im Jahr 2024 (VDIV-Branchenbarometer 2025 und 2026). In der Mietverwaltung rechnen 56,7 % pauschal je Einheit ab (VDIV-Branchenbarometer 2026). **Jede Stunde, die KI bei der Grundleistung spart, bleibt in der Verwaltung.**

Zwei Einschränkungen gehören zur Ehrlichkeit dazu. Zusatzleistungen werden zunehmend nach Stunden abgerechnet (75,8 % haben solche Sätze vereinbart, ebd.); dort senkt gesparte Zeit auch den Umsatz. Und der Verwalter wird für höchstens fünf Jahre bestellt (§ 26 WEG): Der Vorteil gilt für die Laufzeit, gesichert wird er durch gute Leistung.

4.2 Kapazität statt Kostensenkung

Die Branche ist profitabel, aber sie lehnt Aufträge ab, weil Leute fehlen (Paket „Lage und Möglichkeiten“, Kapitel 1.1). Das Ziel heißt deshalb nicht „weniger Personal“, sondern mehr Einheiten mit demselben Team, weniger Abendarbeit und bessere Erreichbarkeit.

● RECHENBEISPIEL (FREI GEWÄHLTE ANNAHMEN)

Eine WEG-Verwaltung im Osten mit 1.000 Einheiten erzielt beim Regelsatz von 27,74 € rund 332.900 € Grundvergütung im Jahr. In Verwaltungen dieser Größe kamen in NRW rund 260 bis 400 Einheiten auf eine Verwaltungskraft (DDIV-Daten, Nolte 2018). Sparen KI-Bausteine 10 % der Zeit, kann dasselbe Team rund 100 Einheiten mehr betreuen, das sind rund **33.300 € zusätzliche Grundvergütung im Jahr** ohne Neueinstellung. Dem stehen die Kosten für Werkzeuge, Einführung und die Zeit des Teams gegenüber (Kapitel 4.4).

Die Zahlen sind frei gewählt. Gewonnene Zeit wird zudem nicht von allein frei: In einer großen dänischen Erhebung steckten 85 % der Nutzenden gesparte Zeit in andere Aufgaben (Humlum und Vestergaard 2025). Ob 10 % erreichbar sind, zeigt erst eine Messung vor dem Pilot (Paket „Umsetzung“, Kapitel 7).

4.3 Vier Hebel im Bestand

- 01 **Vereinbarte Zusatzleistungen abrechnen.** Nur 42,0 % der Verwaltungen tun das konsequent, 47,0 % erfassen ihre Zeiten nicht (VDIV-Branchenbarometer 2026). KI kann Leistungsnachweise nebenbei aus Posteingang und Vorgängen erzeugen.
- 02 **Zusatzleistungen ausbauen,** etwa ein laufendes Mietzahlungscontrolling.
- 03 **Abendlast senken.** Eine Versammlung dauert im Mittel 97,8 Minuten (VDIV-Verwalter-Monitor 2024); Unterlagen, Protokoll und Beschluss-Sammlung davor und danach lassen sich mit KI verkürzen.
- 04 **Erreichbarkeit als Qualitätsmerkmal.** Nach meiner Erfahrung zählt bei Wiederbestellung und Preisgespräch, wie schnell die Verwaltung reagiert.

4.4 Was ein Einstieg kostet

Die Kosten setzen sich aus drei Teilen zusammen:

- **Werkzeuge:** KI-Funktionen der Verwaltersoftware, die oft schon im Vertrag enthalten sind, dazu Spezialwerkzeuge etwa für Telefon oder Posteingang, die meist je Nutzer, je Einheit oder nach Verbrauch abgerechnet werden. Das Sprachmodell selbst ist dabei in der Regel der kleinste Posten (eigene Auswertung der Listenpreise von STACKIT und Microsoft Azure, Oktober 2026).
- **Einführung:** Rahmen klären, Abläufe einrichten, bei Bedarf eigene Bausteine bauen, Verträge und Datenschutz regeln.
- **Zeit des Teams:** Messung, Pilot, Schulung und Rückmeldungen. Dieser Posten wird am häufigsten unterschätzt (meine Einschätzung).

Wer nicht jeden Arbeitsplatz ausstattet, sondern nur die Abläufe, die es brauchen, spart deutlich. Eine Telefon-KI lohnt sich nach Einschätzung eines Anbieters erst ab rund 300 Einheiten (KI-Syndikat). Ob sich der Einstieg rechnet, zeigt die Messung vor dem Pilot (Paket „Umsetzung“, Kapitel 7).

4.5 Die Antwort auf die Selbstverwaltung

Wenn KI das Schreiben leichter macht, bleibt der Wert einer Verwaltung dort, wo Fehler teuer werden: in der Haftung, in Fristen mit Folgen (etwa der Ausschlussfrist für Nachforderungen aus der Betriebskostenabrechnung, § 556 Abs. 3 BGB), in rechtssicheren Beschlüssen und in der Neutralität gegenüber allen Eigentümern. Daraus ergibt sich eine zweite Antwort: **Einzelleistungen für Selbstverwalter**, etwa nur die Betriebskostenabrechnung, das Mahnwesen oder die Leitung der Versammlung. Mit KI-gestützten Abläufen lassen sie sich auch für kleine Objekte wirtschaftlich anbieten (meine Einschätzung). Aus der Konkurrenz wird so ein neues Kundensegment.

05

KAPITEL 5

Eigentümer, Beirat und Mieter mitnehmen

Eine Verwaltung hat nicht einen Kunden, sondern drei Gruppen: Die Eigentümer bezahlen und beschließen, der Beirat prüft und vermittelt, die Mieter melden Schäden und rufen an. Entscheidend ist, wie die Verwaltung über KI spricht und in welcher Reihenfolge sie vorgeht.

5.1 Der Leitsatz

„Wir sind besser erreichbar und schneller, weil uns Technik Routine abnimmt. Geprüft und entschieden wird bei uns weiterhin von Menschen.“

Eigentümer wollen eine verlässliche Verwaltung, keine Technikdebatte, und Mieter eine schnelle Antwort. Im Vordergrund steht deshalb die bessere Leistung, nicht das Werkzeug.

5.2 Die Reihenfolge schützt die Beziehung

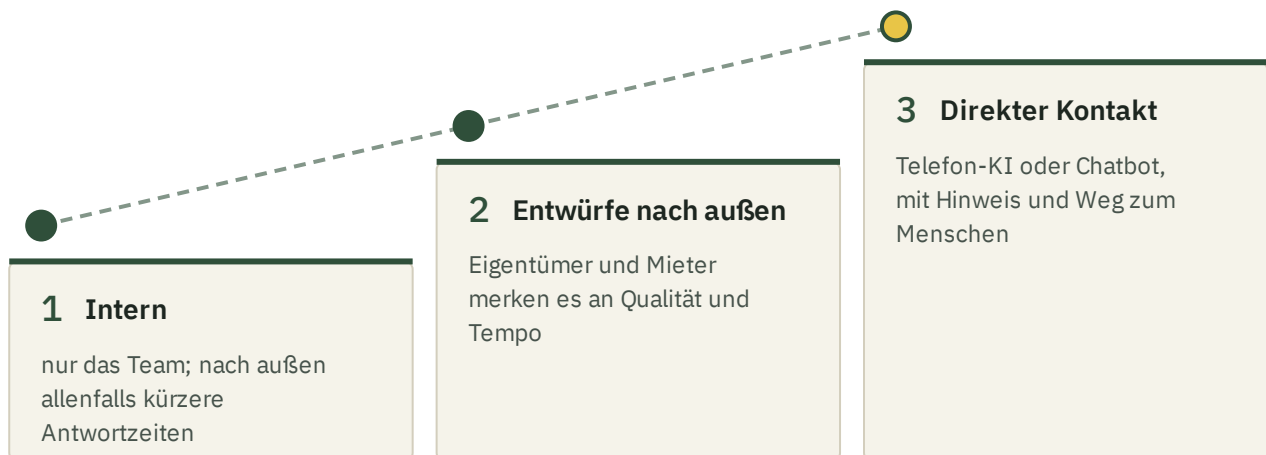


ABBILDUNG 3 · DREI STUFEN FÜR EIGENTÜMER UND MIETER

STUFE	WAS SICH ÄNDERT	WER ES MERKT
1 Intern	KI sortiert Post, erkennt Belege, entwirft Texte; alles geht nur nach Prüfung raus	nur das Team; nach außen allenfalls an kürzeren Antwortzeiten
2 Entwürfe nach außen	Antworten, Einladungen und Protokolle entstehen als KI-Entwurf und werden geprüft versandt	Eigentümer und Mieter an Qualität und Tempo
3 Direkter Kontakt	Telefon-KI oder Chatbot nimmt Anliegen entgegen, mit Hinweis und Weg zum Menschen	Mieter und Eigentümer direkt

Die Regel dahinter: **Wer mit Stufe 1 beginnt, sammelt Erfahrung, bevor jemand außerhalb der Verwaltung damit in Berührung kommt.**

5.3 Was die Forschung zur Offenlegung sagt

Wer offenlegt, KI genutzt zu haben, verliert Vertrauen; keine der getesteten Formulierungen half, und wurde die Nutzung später aufgedeckt, war der Schaden größer (Schilke und Reimann 2025). Am Telefon schreckte der KI-Hinweis in zwei Feldexperimenten ab: Bei Verkaufsanrufen sank die Abschlussquote von 24 auf 5 % (Luo et al. 2019), bei Anrufen einer Frachtplattform antworteten 74 statt 85 % der Lkw-Fahrer (Xu, Dai und Yan 2026). Beide Studien betrafen allerdings Anrufe des Unternehmens; wer selbst mit einem Anliegen anruft, dürfte sich weniger abschrecken lassen (meine Einschätzung). Eine Meta-Analyse findet keinen messbaren Nachteil mehr, wenn die KI Menschen unterstützt und die Leistung sachlich ist (Srinivasa Raja et al. 2026).

Die Frage ist also nicht, **ob** eine Verwaltung offenlegt, sondern **wie**: sachlich, knapp, ohne Werbebotschaft und mit einem sichtbaren Weg zum Menschen. Die Übergabe muss erkennbar sein: Bei einem Lieferdienst brachte KI-Unterstützung der Beschäftigten weniger, wenn der Kunde vorher

am Chatbot gescheitert war, vermutlich weil die schnellen Antworten weiter nach Bot wirkten (Zhang und Narayandas 2026). Wer nach dem Bot übernimmt, stellt sich deshalb mit Namen vor.

5.4 Was die Verwaltung sagt und was nicht

- **Sagen:** schneller erreichbar, Vorgänge nachvollziehbar, ein Mensch prüft und entscheidet, Daten bleiben geschützt.
- **Nicht sagen:** KI als Grund für eine Preiserhöhung; Versprechen, die Technik mache keine Fehler.
- **Nicht tun:** Rechtsberatung durch den Bot oder Antworten in Streitfällen ohne Prüfung.

5.5 Information im Verwaltervertrag und in der Versammlung

Vor dem ersten Einsatz werden die Datenschutzhinweise ergänzt (Paket „Recht und Datenschutz“, Kapitel 3.6). Vor Stufe 3 wird der Beirat eingebunden, am besten mit den Ergebnissen aus Stufe 1 und 2, und in der nächsten Versammlung berichtet die Verwaltung kurz, was sich ändert und was nicht. Bei Neuabschluss oder Verlängerung des Verwaltervertrags gehört eine Regelung zum Einsatz technischer Hilfsmittel einschließlich KI hinein. In der Mietverwaltung wird der Vermieter informiert, in der Genossenschaft der Aufsichtsrat.

Digitale Werkzeuge können Mietern auch Mehrarbeit aufbürden und Menschen ausschließen, die mit ihnen nicht zurechtkommen (meine Einschätzung). **Für die Praxis heißt das:** Der Weg zum Menschen bleibt immer offen, und das Telefon bleibt ein vollwertiger Kanal.

06

PAKET 4 · UMSETZUNG

KAPITEL 6

Das Team mitnehmen

PAKET 4: UMSETZUNG

Dieses Paket führt in die Praxis: wie die Verwaltung ihr Team mitnimmt, wie ein Einstieg in fünf Schritten über 20 Wochen aussieht und welche Abläufe sich für den Anfang eignen. Am Ende steht ein Selbstcheck mit 20 Aussagen, mit dem Sie in etwa zehn Minuten sehen, wo Ihre Verwaltung steht.

LESEZEIT ETWA 7 MINUTEN

Technik ist selten der Grund, warum KI-Projekte scheitern. Häufiger zieht das Team nicht mit: aus Sorge um den Arbeitsplatz, aus Skepsis gegenüber der Qualität oder weil im Tagesgeschäft keine Zeit für Neues bleibt. In einer überlasteten Branche ist das letzte Argument das stärkste.

6.1 Die richtige Botschaft

**„KI nimmt euch Routine ab, nicht die Arbeit.
Verantwortung und Freigabe bleiben bei euch.“**

In Verwaltungen, die ohnehin keine Leute finden, ist das keine Beschwichtigung: Niemand wird ersetzt, weil zu wenige Hände da sind. Die gewonnene Zeit fließt in liegengebliebene Vorgänge, in die Betreuung der Objekte und in weniger Abende.

6.2 Fünf Erfolgsfaktoren

- 01 **Freiwillige zuerst.** Ein Pilot mit zwei bis drei offenen Mitarbeitenden; sie werden später zu Fürsprechern im Team.
- 02 **Skeptiker einbinden, nicht übergehen.** Eine erfahrene, skeptische Kraft im Pilot findet Schwachstellen. Menschen folgen den Vorschlägen einer Maschine eher, wenn sie mitreden, die Vorschläge anpassen können und die letzte Entscheidung behalten (Mahmud et al. 2022).
- 03 **Messen statt behaupten.** Eine kurze anonyme Umfrage vor dem Pilot (Wo geht Ihre Zeit hin? Was nervt?) liefert die Vorher-Werte; nach 90 Tagen wird dieselbe Frage noch einmal gestellt.
- 04 **Regeln statt Verbote.** Eine KI-Richtlinie mit freigegebenen Werkzeugen holt private KI-Konten aus der Grauzone und hilft den Vorsichtigen: In einer finnischen Interviewstudie mieden gerade sie KI ganz, weil sie nicht wussten, welche Daten sie eingeben dürfen (Suhonen 2026).
- 05 **Schulung dokumentieren und anrechnen.** Die KI-Verordnung verlangt Maßnahmen zur KI-Kompetenz (Art. 4 KI-VO). Auf die Weiterbildungspflicht lässt sich eine KI-Schulung anrechnen, wenn sie Themen aus Anlage 1 MaBV behandelt, etwa Datenschutz oder Jahresabrechnung, und die Form nach Anlage 2 einhält (§ 15b MaBV). Ein reiner Werkzeugkurs zählt nicht.

6.3 Unterstützung durch Verbände

Der VDIV Deutschland bietet Handlungsempfehlungen zum datenschutzkonformen KI-Einsatz und zu KI-gestützter Software an, der GdW eine Arbeitshilfe „Generative KI in der Wohnungswirtschaft“ mit einer Vorlage für eine KI-Richtlinie (Arbeitshilfe 101, August 2025). Regional greifen Veranstaltungen das Thema auf, etwa das Mitteldeutsche Verwalterforum des VDIV am 16.03.2027 in Jena.

07

KAPITEL 7

Der Einstieg in fünf Schritten

Ein guter Einstieg ist klein, gemessen und zeitlich begrenzt: zwei Abläufe, 90 Tage, ein klares Zeitziel. Daran orientiert sich der folgende Fahrplan.

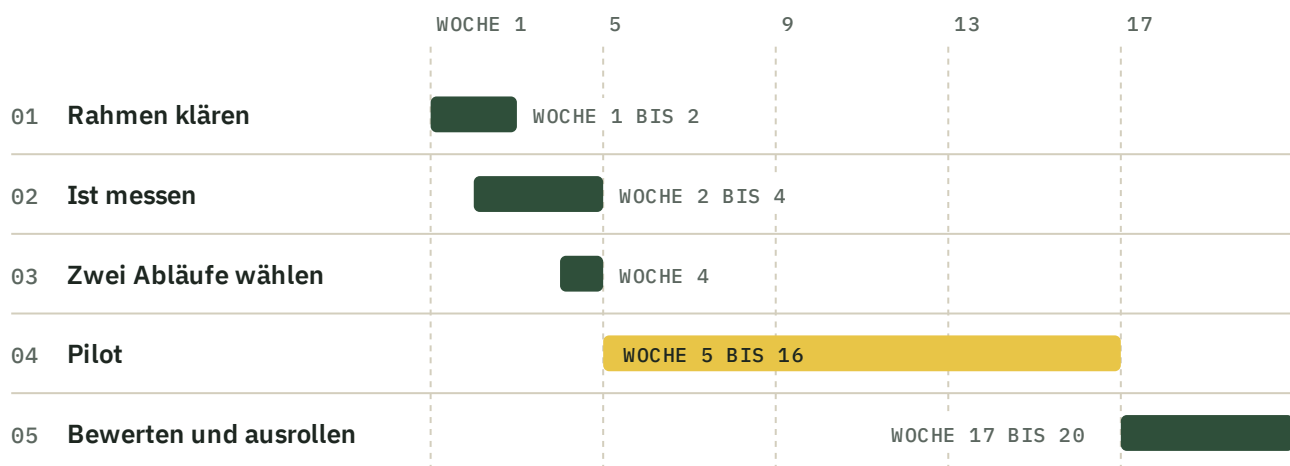


ABBILDUNG 4 • FAHRPLAN ÜBER 20 WOCHEN

SCHRITT	ZEITRAUM	INHALT	ERGEBNIS
1 Rahmen klären	Woche 1 bis 2	Checkliste aus dem Paket „Recht und Datenschutz“ (Kapitel 3.8), KI-Richtlinie, Freigaberegeln, Softwarefrage	Rahmen geklärt; offene Rechtsfragen an Datenschutzbeauftragten oder Rechtsanwalt gegeben
2 Ist messen	Woche 2 bis 4	Teamumfrage, zwei Wochen Zeitaufschreibung je Ablauf, Mengen (Anrufe, Mails, Belege, Schadensmeldungen)	Vorher-Werte und eine Rangliste der Zeitfresser
3 Zwei Abläufe wählen	Woche 4	die zwei Abläufe mit dem größten Zeitverlust und dem kleinsten Risiko; vorhandene Software zuerst	Pilotplan mit Ziel, Team und Werkzeug

SCHRITT	ZEITRAUM	INHALT	ERGEBNIS
4 Pilot	Woche 5 bis 16	zwei bis drei Mitarbeitende arbeiten mit dem neuen Ablauf; kurze wöchentliche Rückmeldung	gemessene Zeitersparnis, Fehlerliste, Erfahrungen
5 Bewerten und ausrollen	Woche 17 bis 20	Ergebnis gegen das Ziel prüfen; Beirat und Eigentümer, in Genossenschaften den Aufsichtsrat, informieren (Paket „Wirtschaftlichkeit und Kunden“, Kapitel 5.5)	Entscheidung mit echten Zahlen

7.1 Welche Abläufe sich für den Anfang eignen

Gute Kandidaten kosten viel Zeit, wiederholen sich oft, und ein Fehler fällt auf, bevor er nach außen wirkt. Typisch sind:

- **Posteingang:** E-Mails Objekt und Vorgang zuordnen, Fristen erkennen, Antworten entwerfen.
- **Schadensmeldungen:** erfassen, Dringlichkeit vorsortieren, Auftrag vorbereiten. In einer Studie mit 150 Meldungen aus Universitätsgebäuden lagen die besten Verfahren bei „dringend oder nicht?“ in rund 82 % der Fälle richtig (D'Orazio et al. 2024); als nicht dringend eingestufte Meldungen prüft deshalb ein Mensch nach.
- **Mietzahlungscontrolling:** offene Posten aus dem Export auswerten, Zahlungserinnerungen als Entwurf.
- **Eigentümerversammlung:** Unterlagen zusammenstellen, Protokoll und Beschluss-Sammlung vorbereiten.

Weniger geeignet sind Abläufe, bei denen ein Fehler direkt Rechtsfolgen hat: Mahnungen mit Kündigungsfolge, Abrechnungen ohne Prüfung und jede Form der Mieterauswahl.

○ BLICK IN EINE ANDERE BRANCHE

Ein Apotheker mit fünf Apotheken hat in sieben Monaten mit einem KI-Werkzeug ein eigenes System gebaut, ohne selbst zu programmieren. Nach eigener Auskunft gleicht es Rechnungen und Bankumsätze bei 99 % von 13.855 Belegen automatisch ab (APOTHEKE ADHOC, 22.10.2026; Angaben nicht unabhängig geprüft).

Lehrreich ist die Regel dahinter: **Das System bucht nur bei einem eindeutigen Treffer.** Alles andere legt es einem Menschen vor.

Für Verwaltungen heißt das: die Maschine nur dort entscheiden lassen, wo sie sicher ist, etwa bei eindeutigen Zahlungen.

7.2 Typische Fehler

- **Mit dem Werkzeug beginnen statt mit dem Ablauf.** Erst klären, wo die Zeit verloren geht, dann das Werkzeug wählen.
- **Ohne Vorher-Messung starten.** Ohne Vergleichswert lässt sich der Erfolg nicht belegen, und Skeptiker behalten recht.
- **Die Softwarefrage überspringen.** Wer die Exporte und Schnittstellen des eigenen Programms nicht kennt, baut auf Sand.
- **Einen Bot ohne Weg zum Menschen einführen.** Gerade am Telefon verärgert das mehr, als es entlastet.
- **In der Genossenschaft den Aufsichtsrat zu spät einbinden.** Der Vorstand leitet, der Aufsichtsrat überwacht (§§ 27 und 38 GenG); wer ihn vor dem Pilot informiert, spart eine zweite Runde.

08

KAPITEL 8

Selbstcheck: Wo steht Ihre Verwaltung?

Kreuzen Sie jede Aussage an, die für Ihre Verwaltung heute zutrifft. Zählen Sie am Ende die Kreuze.
Der Check dauert etwa zehn Minuten.

A Strategie und Organisation

- ☐ Wir haben schriftlich festgehalten, wofür wir KI nutzen wollen und wofür nicht.
- ☐ Eine Person in der Verwaltung ist für das Thema KI zuständig und hat Zeit dafür.
- ☐ Wir wissen, welche drei Abläufe uns am meisten Zeit kosten.
- ☐ Wir wissen, wie viele Anrufe, E-Mails und Schadensmeldungen wir im Monat bekommen.

B Kommunikation und Vorgänge

- ☐ Anrufe außerhalb der Sprechzeiten werden erfasst und landen als Vorgang bei uns.
- ☐ Eingehende E-Mails werden nach Objekt oder Vorgang verteilt, nicht in einem Postfach, das alle lesen.
- ☐ Schadensmeldungen und Anliegen werden in einem System geführt, nicht auf Papier oder im Kopf.
- ☐ Aufträge an Handwerker werden im System angelegt und nachverfolgt.

C Software und Buchhaltung

- ☐ Unsere Verwaltersoftware wird vom Anbieter laufend gepflegt und an neue Vorschriften angepasst.

- ☐ Wir wissen, welche Exporte und Schnittstellen unsere Software hat.
- ☐ Wir nutzen die KI-Funktionen, die in unserem Vertrag schon enthalten sind, oder wissen, dass es keine gibt.
- ☐ Eingangsrechnungen kommen digital an, und Zahlungseingänge werden überwiegend automatisch zugeordnet.

D Recht und Team

- ☐ Es gibt eine KI-Richtlinie, die regelt, welche Werkzeuge erlaubt sind und was nur als Entwurf entstehen darf.
- ☐ Mit allen Dienstleistern, die Mieter- oder Eigentümerdaten sehen, haben wir Verträge zur Auftragsverarbeitung.
- ☐ Wir haben geprüft, ob unsere Berufshaftpflicht Fehler durch Software und KI abdeckt.
- ☐ Mindestens zwei Mitarbeitende würden einen KI-Pilot freiwillig mittragen.

E Versammlung und Abrechnung

- ☐ Einladung, Tagesordnung und Beschlussvorlagen entstehen aus Vorlagen oder der Software.
- ☐ Das Protokoll ist innerhalb weniger Tage nach der Versammlung fertig.
- ☐ Die Beschluss-Sammlung wird unmittelbar nach der Versammlung aktualisiert.
- ☐ Vereinbarte Zusatzleistungen werden vollständig erfasst und abgerechnet.

Auswertung

KREUZE	EINORDNUNG	EMPFEHLUNG
0 bis 7	Am Anfang	Erst die Grundlagen schaffen: Vorgänge in einem System, Klarheit über die Software, eine KI-Richtlinie. Ein Pilot lohnt sich erst danach.
8 bis 14	Auf dem Weg	Die Basis steht teilweise. Jetzt zwei Abläufe auswählen, messen und einen 90-Tage-Pilot starten. Lücken in Bereich D parallel schließen.
15 bis 20	Gut aufgestellt	Die Verwaltung ist bereit für den Ausbau: weitere Abläufe, Zusatzleistungen, systematische Erfolgsmessung.

Schauen Sie besonders auf die einzelnen Bereiche. Fehlen in Bereich C zwei oder mehr Kreuze, klären Sie zuerst die Softwarefrage. Fehlt in Bereich D mehr als ein Kreuz, gehört der Rahmen vor jeden Pilot. Fehlen in Bereich E mehrere Kreuze, liegt dort oft der größte Gewinn für Ihr Team.



○ IHR ERGEBNIS BESPRECHEN

Gern werde ich Ihren Selbstcheck mit Ihnen in einem unverbindlichen Gespräch aus und zeige, welche zwei Abläufe sich in Ihrer Verwaltung für einen Einstieg eignen. Kontakt am Ende dieses Dokuments.

09

KAPITEL 9

Über den Autor

Christoph Schubert ist Diplom-Kaufmann und Unternehmer in Dresden. Er führt mehrere Unternehmen in Technik und Beratung und hat für sie die eigenen Abläufe mit KI neu aufgebaut, von der Belegverarbeitung bis zum Wissensmanagement. Aus der Zusammenarbeit mit einer Dresdner Hausverwaltung kennt er Mietzahlungscontrolling, Abrechnung und Objektbetreuung aus der Praxis.

Sein Ansatz für Verwaltungen:

- **Unabhängig:** Er verkauft keine Verwaltersoftware. Die vorhandene Software ist der Ausgangspunkt; wo sie Lücken hat, baut er mit dem Team schlanke Ergänzungen.
- **Umsetzung statt Foliensatz:** Er begleitet die Einführung vor Ort, vom Rahmen über den Pilot bis zum Ausrollen.
- **Messbar:** Vor jedem Pilot steht eine Messung, am Ende eine Entscheidung mit echten Zahlen.
- **Ehrlich kalkuliert:** Der Einstieg muss sich aus eigener Kraft rechnen, nicht erst mit Zuschüssen.
- **Klare Rollen:** Er berät zu Abläufen, Werkzeugen und Einführung, nicht in Rechtsfragen; die rechtliche Prüfung übernehmen Datenschutzbeauftragter oder Rechtsanwalt der Verwaltung.

Kontakt

E-MAIL

christoph@ki-praxis-sachsen.de

TELEFON

0176 61647096

WEB

ki-praxis-sachsen.de

ANSCHRIFT

Christoph Schubert · Carl-Maria-von-Weber-Straße 1 · 01259 Dresden

10

KAPITEL 10

Quellen

Alle Quellen wurden am 28.10.2026 abgerufen, soweit nicht anders angegeben.

Branche, Markt und Umfragen

- VDIV, Pressemitteilung zum Branchenbarometer 2025 (12.09.2025):
<https://vdiv.de/presse/details/vdiv-deutschland-veroeffentlicht-branchenbarometer-2025-immobilienverwaltungen-zwischen-wachstum-transformation-und-fachkraeftemangel>
- VDIV, Pressemitteilung zum Branchenbarometer 2026 (19.08.2026):
<https://vdiv.de/presse/details/vdiv-branchenbarometer-2026-immobilienverwaltungen-zunehmend-ueberlastet-trennung-von-unrentablen-eigentuemergemeinschaften-unvermeidlich>
- VDIV, Branchenbarometer 2026: Digitalisierung steigt auf der Prioritätenliste (31.08.2026):
<https://vdiv.de/news-details/branchenbarometer-2026-digitalisierung-steigt-auf-der-prioritaetenliste>
- VDIV, Branchenbarometer 2026: wirtschaftlich auf Wachstumskurs, personell am Limit:
<https://vdiv.de/news-details/branchenbarometer-2026-wirtschaftlich-auf-wachstumskurs-personell-am-limit>
- VDIV, Branchenbarometer 2026 (E-Book): <https://vdiv.de/ebooks-unzip/97255152645a804a6fc863e5dfc3aa98/>
- VDIV, Branchenbarometer 2025 (Vorschau): <https://vdiv.de/ebooks-unzip/a472eea0b4bcb68a584ac764fc5da275>
- VDIV, Verwaltervergütung: <https://vdiv.de/immobilienverwaltung/verwalterverguetung>

- VDIV, Umfrage zu KI in der Immobilienverwaltung (05.03.2024):
<https://vdiv.de/presse/details/kuenstliche-intelligenz-revolutioniert-die-immobilienverwaltung-vdiv-umfrage-belegt-das-potenzial-ki-basierter-anwendungen>
- VDIV-Verwalter-Monitor ERP-Software (Befragung Oktober 2024): <https://vdiv.de/news-details/vdiv-verwalter-monitor-erp-software-wie-zufrieden-und-wechselwillig-sind-immobilienverwaltungen>
- VDIV-Verwalter-Monitor 2024 zu Versammlungen:
https://vdiv.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/Verwalter-Monitor/2024_Verwalter-Monitor_Versammlungszeitbeginn_web.pdf
- VDIV, Pressemitteilung Weiterbildungspflicht (10.06.2026):
<https://vdiv.de/presse/details/bundestag-korrigiert-buerokratierueckbaugesetz-weiterbildungspflicht-fuer-immobilienverwalter-bleibt-erhalten>
- VDIV, Handlungsempfehlungen zu KI: <https://vdiv.de/publikationen/vdiv-handlungsempfehlung-einsatz-von-ki-gestuetzter-software-in-immobilienunternehmen> und
<https://vdiv.de/publikationen/vdiv-handlungsempfehlung-kuenstliche-intelligenz-in-der-immobilienverwaltung-datenschutzkonform-einsetzen>
- Nolte, R.: Das neue Branchenbarometer NRW, Fakten zur Verwalterarbeit (DDIV-Daten, Juli 2018):
https://cdn.pantaenius.com/content/user_upload/Files/SACH/Branchen/Wohnungswirtschaft/Vor-und-Nachberichte/24._Immobilientagung_Nachbericht/3._Das_neue_Branchenbarometer_NRW__Fakten_zur_Verwalterarbeit_Dr._Roland....pdf
- Statistisches Landesamt Sachsen, Zensus 2022, Datenblatt Freistaat Sachsen:
https://zensus.sachsen.de/05_01_Datenblatt_SN-Kreise/statistik-sachsen_zensus_gwz_freistaat-sachsen.pdf
- Statistisches Landesamt Sachsen, Pressemitteilung 84/2024, erste Ergebnisse Zensus 2022:
https://www.statistik.sachsen.de/download/presse-2024/mi_statistik-sachsen-084-2024_erste-ergebnisse-zensus-2022.pdf
- BIBB, Datenblatt Immobilienkaufmann/-frau (Berichtsjahr 2024):
<https://www.bibb.de/dienst/dazubi/dazubi/datasheet/download/30-1200.pdf>
- Haus & Grund, Vermieterbefragung 2025:
<https://www.hausundgrund.de/sites/default/files/downloads/hugvermieterbefragung2025präsentationsergebnisse.pdf>

- Leipziger Internet Zeitung, Artikel zu den sächsischen Wohnungsgenossenschaften mit Verbandsangaben des VSWG (31.01.2026, abgerufen 29.10.2026): <https://www.l-iz.de/wirtschaft/metropolregion/2026/01/bauen-wird-immer-teurer-sachsische-wohnungsgenossenschaften-646013>
- Bitkom, Presseinformation „Anruf statt App“ (23.01.2026): <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Anruf-statt-App-Kontakt-Hausverwaltung-analog>
- GdW, Arbeitshilfe 101 „Generative KI in der Wohnungswirtschaft“ (August 2025): https://www.gdw.de/media/2025/09/ah_101_ki-in-der-wohnungswirtschaft_web.pdf

Studien

- Brynjolfsson, E., Li, D. und Raymond, L. (2023): Generative AI at Work. NBER Working Paper 31161, Fassung November 2023 (zitierte Vorfassung; begutachtete Fassung: Quarterly Journal of Economics 2025, <https://doi.org/10.1093/qje/qjae044>). <https://www.nber.org/papers/w31161>
- Buga, K., Tesic, R., Koyuncu, E. und Hanne, T. (2025): Large Language Models for Structured Information Processing in Construction and Facility Management. Electronics. <https://doi.org/10.3390/electronics14204106>
- Dillon, E. W., Jaffe, S., Immorlica, N. und Stanton, C. T. (2025): Shifting Work Patterns with Generative AI. Arbeitspapier, arXiv:2504.11436, Fassung v4 vom November 2025. <https://arxiv.org/abs/2504.11436>
- D'Orazio, M., Bernardini, G. und Di Giuseppe, E. (2024): Influence of pre-processing methods on the automatic priority prediction of native-language end-users' maintenance requests through machine learning methods. Journal of Information Technology in Construction. <https://doi.org/10.36680/j.itcon.2024.006>
- Gaugeler, C. (2026): Immobilienverwaltung 4.0: Wie Künstliche Intelligenz die Branche neu definiert. Masterarbeit, TU Wien. <https://doi.org/10.34726/hss.2026.139941>
- Humlum, A. und Vestergaard, E. (2025): Still Waters, Rapid Currents: Early Labor Market Transformation under Generative AI. NBER Working Paper 33777. <https://doi.org/10.3386/w33777>
- Luo, X., Tong, S., Fang, Z. und Qu, Z. (2019): Frontiers: Machines vs. Humans: The Impact of Artificial Intelligence Chatbot Disclosure on Customer Purchases. Marketing Science. <https://doi.org/10.1287/mksc.2019.1192> (Zahlen nach der Vorfassung vom Juni 2019: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3435635)

- Mahmud, H., Islam, A. K. M. N., Ahmed, S. I. und Smolander, K. (2022): What influences algorithmic decision-making? A systematic literature review on algorithm aversion. Technological Forecasting and Social Change. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121390>
- Noy, S. und Zhang, W. (2023): Experimental evidence on the productivity effects of generative artificial intelligence. Science. <https://doi.org/10.1126/science.adh2586>
- Schilke, O. und Reimann, M. (2025): The transparency dilemma: How AI disclosure erodes trust. Organizational Behavior and Human Decision Processes. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2025.104405>
- Srinivasa Raja, S., Orazi, D., Cheng, Y. und Belli, A. (2026): A meta-analysis of the effects of AI agent implementation on customer-level outcomes. Journal of Business Research. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2026.116172>
- Suhonen, J. (2026): Tekoälyn omaksuminen isännöintialalla: käytön laajuus, hyödyt ja haasteet (Adoption of artificial intelligence in property management: extent of use, benefits, and challenges). Diplomarbeit (Industrial Engineering and Management), LUT University, Lappeenranta. https://lutpub.lut.fi/bitstream/10024/171978/1/Diplomityo_Suhonen_Jyri.pdf
- Xu, Y., Dai, H. und Yan, W. (2026): Identity Disclosure and Anthropomorphism in Voice Chatbot Design: A Field Experiment. Management Science. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2022.03833> (Zahlen nach der SSRN-Vorfassung: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4296708)
- Zhang, S. und Narayandas, D. (2026): Engaging Customers with AI in Online Chats: Evidence from a Randomized Field Experiment. Management Science. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2022.03920> (Zahlen nach der Manuskriptfassung vom Oktober 2025: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5173181)
- Zhu, K. und Han, Y. (2025): REAL: Benchmarking Abilities of Large Language Models for Housing Transactions and Services. arXiv-Preprint 2507.03477. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2507.03477>

Software und Praxisbeispiele (Herstellerangaben)

- Aareon, KIAAN Agent und Leistungsbeschreibung (Stand 05/2026): <https://www.aareon.de/immomanagement/kiaan/agent> und https://www.aareon.de/hubfs/Aareon%20-%20Documentcenter/KIAAN/final_073_Lleistungsbeschreibung_KIAAN_Agent_202605.pdf
- Famulor, KI-Telefonassistent für Hausverwaltungen (abgerufen 29.10.2026): <https://www.famulor.io/de/industries/property-management>

- Immoly, Vermieter-KI, Startseite und Preise (abgerufen 29.10.2026): <https://immoly.ai/> und <https://immoly.ai/preise>
- Impower, Fallstudie GVD: <https://www.impower.de/case-studies/gvd-arbeitszeit>; KI-gestützte Zuordnung von Banktransaktionen (abgerufen 29.10.2026): <https://www.impower.de/ki-gestutzte-banktransaktionszuweisung>
- Langdock, Preise: <https://www.langdock.com/de/pricing>
- IONOS AI Model Hub: <https://cloud.ionos.de/managed/ai-model-hub>
- KI-Syndikat, Telefonassistent und Verwaltungsautomatisierung (Stand September 2026): <https://www.ki-syndikat.de/usecases/immobilien/24-ki-telefonassistent-hausverwaltung/> und <https://www.ki-syndikat.de/usecases/immobilien/12-verwaltung-automatisierung/>
- Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149, Besprechung: <https://barrysookman.com/2024/02/16/moffatt-v-air-canada-a-misrepresentation-by-an-ai-chatbot/>
- APOTHEKE ADHOC, Carolin Ciulli: Apotheker baut eigenes KI-System (22.10.2026): <https://www.apotheke-adhoc.de/nachrichten/detail/apothekenpraxis/apotheker-baut-eigenes-ki-system/>
- Microsoft Azure, Bereitstellungstypen (Data Zone): <https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-foundry/foundry-models/concepts/deployment-types>
- AWS Bedrock, regionsübergreifende Inferenz: <https://docs.aws.amazon.com/bedrock/latest/userguide/cross-region-inference.html>
- Google Vertex AI, Datenresidenz: <https://cloud.google.com/vertex-ai/generative-ai/docs/learn/data-residency>
- STACKIT, Preisliste Version 1.0.44 (Stand 06.10.2026, abgerufen 29.10.2026): https://stackit.com/de/asset/download/37788/file/STACKIT_Preisliste.pdf?version=30
- Microsoft Azure, Retail Prices API, Azure OpenAI, Data Zone, Regionen Germany West Central und Sweden Central, in EUR (abgerufen 29.10.2026): <https://prices.azure.com/api/retail/prices>
- Mistral, Preise: <https://mistral.ai/pricing>
- Dr. Datenschutz, Microsoft kann US-Zugriff auf EU-Cloud nicht verhindern: <https://www.dr-datenschutz.de/microsoft-kann-us-zugriff-auf-eu-cloud-nicht-verhindern/>
- Grafikkarten: gpuprix.com (RTX Pro 6000, Preisverlauf Deutschland): <https://gpuprix.com/germany/gpus/rtx-pro-6000-blackwell>; yottalabs.ai (Speicherbedarf gpt-oss): <https://www.yottalabs.ai/post/gpt-oss-120b-hardware-requirements-gpu-memory-2026>; techsy.io (Einstiegskarte 16 GB): <https://techsy.io/de/blog/llm-lokal-ausfuehren-anleitung>

Recht

- Gesetze im Internet, abgerufen 28.10.2026: StGB §§ 201, 203; WEG §§ 18, 19, 24, 26, 28; GewO § 34c; MaBV §§ 15, 15b, Anlagen 1 und 2; RDG § 5; BGB §§ 280, 556; UStG § 27; HeizkostenV § 5; ProdHaftG §§ 1, 2, 23; GenG §§ 27, 38 (abgerufen 29.10.2026): <https://www.gesetze-im-internet.de/>
- Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung): <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/deu>
- Verordnung (EU) 2026/1744 zur Änderung der KI-Verordnung (CELEX 32026R1744)
- Datenschutzkonferenz, Orientierungshilfe KI und Datenschutz (06.05.2024): https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/oh/20240506_DSK_Orientierungshilfe_KI_und_Datenschutz.pdf
- Datenschutzkonferenz, Liste der Verarbeitungstätigkeiten mit Datenschutz-Folgenabschätzung (Version 1.1): https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/20181017_ah_DSK_DSFA_Muss-Liste_Version_1.1_Deutsch.pdf
- Sächsische Datenschutz- und Transparenzbeauftragte, Pressemitteilung zum Tätigkeitsbericht 2025 (24.03.2026): https://medienservice.sachsen.de/medien/news/1095838/download_pdf
- GDD-Kurzpapier Nr. 4 Gesprächstranskription (Januar 2026): <https://www.gdd.de/wp-content/uploads/2026/01/GDD-Kurzpapier-4-Gespraechstranskription.pdf>
- EuGH, Urteil vom 07.12.2023, C-634/21 (SCHUFA)
- EuGH, Rechtssache C-703/25 P (Latombe, EU-US Data Privacy Framework), anhängig: <https://curia.europa.eu/>
- BMF-Schreiben vom 14.07.2025 (zweite Änderung der GoBD)
- BMF, FAQ zur E-Rechnung (Stand Oktober 2026, abgerufen 29.10.2026): <https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/FAQ/e-rechnung.html>
- BMF-Schreiben vom 15.10.2025, Einführung der obligatorischen E-Rechnung, Anpassung UStAE (abgerufen 29.10.2026): https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Downloads/BMF_Schreiben/Steuerarten/Umsatzsteuer/Umsatzsteuer-Anwendungserlass/2025-10-15-einfuehrung-obligatorische-e-rechnung.pdf
- BMF-Schreiben vom 15.10.2026, obligatorische elektronische Rechnung, ergänzende Regelungen (abgerufen 29.10.2026): https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Downloads/BMF_Schreiben/Steuerarten/Umsatzsteuer/Umsatzsteuer-Anwendungserlass/2026-10-15-obligatorische-elektronische-rechnung.pdf

- Gesetz zur Modernisierung des Produkthaftungsrechts vom 21.10.2026 (BGBl. I 2026 Nr. 321); Gesetzentwurf mit Begründung BT-Drs. 21/4297 (abgerufen 29.10.2026): <https://dserver.bundestag.de/btd/21/042/2104297.pdf>
- EU-Kommission, Draft Commission guidelines on the classification of high-risk AI systems, Entwurf zur Konsultation 2026 (abgerufen 29.10.2026): <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/draft-commission-guidelines-classification-high-risk-ai-systems>
- Sächsische Datenschutz- und Transparenzbeauftragte, Tätigkeitsbericht Datenschutz 2025 (abgerufen 29.10.2026): https://www.datenschutz.sachsen.de/download/taetigkeitsberichte/Taetigkeitsbericht_Datenschutz_2025.pdf
- ALLCURA Versicherungs-AG, Risikobeschreibung und Besondere Versicherungsbedingungen zur Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für Wohnimmobilienverwalter (Stand 01.03.2020, abgerufen 29.10.2026): <https://www.haftpflichtkasse.de/export/sites/default/.downloads/Verbraucherinformationen/BBR-Vermoeegen-Wohnimmobilienverwalter-ALLCURA-Stand-01.03.20200.pdf>
- Domcura, Zusatzbedingungen HV 5918/02 für Immobiliendienstleister und Verwaltungsbeiräte (Fußzeile F-VHB 31.07.2018, abgerufen 29.10.2026): https://vertrieb.domcura.de/fileadmin/pdf/download-center/wohnungswirtschaft/ksh/Verm%C3%B6gensschadenhaftpflicht_Beir%C3%A4te/Domcura_Bedingungen_2_Beir%C3%A4te.pdf
- GDV, Musterbedingungen AVB VH, Vermögensschadenhaftpflichtversicherung (Stand Mai 2025, abgerufen 29.10.2026): <https://gdv.de/resource/blob/183736/4f586ad48b4ea98d85c8a189300c5239/38-avb-vh-allgemeine-versicherungsbedingungen-fuer-die-vermoegensschadenhaftpflichtversicherung-data.pdf>



Erst der Ablauf, dann der Bau.



Abläufe verstehen



Lösung bauen und
einführen



Mitarbeiter
mitnehmen