

## Noch Fragen?

- Eine Frist für Beschwerden gibt es nicht, die Frage der Verjährung eventueller Ansprüche ist von den Parteien selbst zu prüfen.
- Der Verbraucher ist berechtigt, sich durch Dritte vertreten zu lassen, wenn er eine entsprechende schriftliche Vollmacht vorlegt.
- Rechtliche Fachkenntnisse für ein Verfahren vor der Ombudsstelle sind nicht erforderlich. Eine schriftliche Verbraucherbeschwerde bedarf nicht der Form eines juristischen Schriftsatzes, die Schilderung muss lediglich klar und verständlich sein. Den Inhalt und die Rechtslage würdigt allein der Ombudsmann.
- Reicht der Verbraucher unvollständige Unterlagen ein, kann der Ombudsmann zusätzliche Unterlagen anfordern. Das Verfahren ist auf die Unterlagen beschränkt, die die Parteien einreichen.
- Eine Entscheidung des Ombudsmanns ist nur dann für das IVD-Mitgliedsunternehmen verbindlich, wenn es sich ausdrücklich mit der Einleitung des Verfahrens schriftlich einer Entscheidung des Ombudsmanns unterworfen und auf die Anrufung ordentlicher Gerichte verzichtet hat. In allen anderen Fällen ist die Entscheidung des Ombudsmanns für die Parteien unverbindlich. Der Ombudsmann kann nur von Verbrauchern in Anspruch genommen werden.
- Alle dem Ombudsmann zugegangenen Informationen des Verbrauchers und des IVD-Mitgliedsunternehmens sind vertraulich und diskret zu behandeln.
- Antwortet das IVD-Mitgliedsunternehmen trotz mehrfacher Aufforderung des Ombudsmanns innerhalb der satzungsgemäßen Frist nicht, ist der Ombudsmann verpflichtet, diesen Tatbestand dem Präsidium des IVD-Bundesverbandes mitzuteilen.
- Nachzulesen sind im übrigen die Regeln für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden gegen Mitglieder des Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V. in der Verfahrensordnung, die auf der Homepage „www.ombudsmann-immobilien.net“ einsehbar ist oder auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird.

## So erreichen Sie den Ombudsmann Immobilien im IVD

### Schreiben Sie an:

Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD  
Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter  
und Sachverständigen e.V.  
- Ombudsstelle -  
Littenstraße 10, 10179 Berlin  
Fax: 030 / 27 57 26 78  
E-Mail: [info@ombudsmann-immobilien.net](mailto:info@ombudsmann-immobilien.net)  
Internet: [www.ombudsmann-immobilien.net](http://www.ombudsmann-immobilien.net)

## Adressen der IVD-Regionalverbände:

### IVD Berlin-Brandenburg

Mohrenstraße 32, 10117 Berlin  
Tel.: 030 / 89 73 53 64, Fax: 030 / 89 73 53 68  
E-Mail: [info@ivd-berlin-brandenburg.de](mailto:info@ivd-berlin-brandenburg.de),  
Internet: [www.ivd-berlin-brandenburg.de](http://www.ivd-berlin-brandenburg.de)

### IVD Mitte

Zeil 46, 60313 Frankfurt  
Tel.: 069 / 28 28 23, Fax: 069 / 28 09 79  
E-Mail: [info@ivd-mitte.de](mailto:info@ivd-mitte.de), Internet: [www.ivd-mitte.de](http://www.ivd-mitte.de)

### IVD Mitte-Ost

Maximilianallee 4, 04129 Leipzig  
Tel.: 0341 / 6 01 94 95, Fax: 0341 / 600 38 78  
E-Mail: [ivd.mitte\\_ost@ivd.net](mailto:ivd.mitte_ost@ivd.net), Internet: [www.ivd-mitte-ost.net](http://www.ivd-mitte-ost.net)

### IVD Nord

Colonnaden 29 / Büschstraße 12, 20354 Hamburg  
Tel.: 040 / 35 75 99 - 0, Fax: 040 / 34 58 95  
E-Mail: [info@ivd-nord.de](mailto:info@ivd-nord.de), Internet: [www.ivd-nord.de](http://www.ivd-nord.de)

### IVD Nord-West

Emmichplatz 3, 30175 Hannover  
Tel.: 0511 / 26 18 48 - 0, Fax: 0511 / 26 18 48 - 20  
E-Mail: [info@ivd-nord-west.net](mailto:info@ivd-nord-west.net), Internet: [www.ivd-nord-west.net](http://www.ivd-nord-west.net)

### IVD Süd

Geschäftsstelle Bayern  
Gabelsbergerstraße 36, 80333 München  
Tel.: 089 / 29 08 20 - 0, Fax: 089 / 22 66 23  
E-Mail: [info@ivd-sued.net](mailto:info@ivd-sued.net), Internet: [www.ivd-sued.net](http://www.ivd-sued.net)

### Geschäftsstelle Baden-Württemberg

Calwer Straße 11, 70173 Stuttgart  
Tel.: 0711 / 81 47 38 - 0, Fax: 0711 / 81 47 38 - 28  
E-Mail: [info@ivd-sued-bw.net](mailto:info@ivd-sued-bw.net), Internet: [www.ivd-sued.net](http://www.ivd-sued.net)

### IVD West

Hohenstaufenring 72, 50674 Köln  
Postfach 27 05 79, 50511 Köln  
Tel.: 0221 / 95 14 97 - 0, Fax: 0221 / 95 14 97 - 9  
E-Mail: [info@ivd-west.net](mailto:info@ivd-west.net), Internet: [www.ivd-west.net](http://www.ivd-west.net)

# Schlichten statt richten



## Die Ombudsstelle Immobilien im IVD

## Der Ombudsmann

### Begriff des Ombudsmanns

Ombudsmann ist schwedisch und heißt „Vermittler“. Seit über 200 Jahren gibt es ihn in Schweden. Im Zusammenhang mit der in Europa aufkommenden Verbraucherschutz-Bewegung erhielt der Ombudsmann insbesondere zu Beginn der 70er Jahre erhebliche Bedeutung. Beschwerdestellen, auch auf privat-rechtlicher Grundlage, wurden eingerichtet. So entstanden zum Beispiel auch der Versicherungsombudsmann, der Bankenombudsmann und der Fondsbudsmann.

### Der Ombudsmann Immobilien im IVD

Rechtsanwalt Dr. Peter Breiholdt, Hamburg, hat die Aufgabe des ersten Ombudsmanns Immobilien im IVD in Deutschland übernommen. Er ist seit ca. 45 Jahren als Rechtsanwalt in Hamburg zugelassen und überregional vorwiegend auf dem Gebiet des Immobilienrechts im weitesten Sinne tätig. Dr. Breiholdt ist vertraut mit intensiver Öffentlichkeits-, Informations- und Pressearbeit und er ist insbesondere mit ständiger Verbraucheraufklärung in der Tagespresse, Magazinen, Fachzeitschriften und Medien befasst. Vor allem in der Fortentwicklung des Miet- und Maklerrechts hat Dr. Breiholdt wegen seines wirtschaftlichen Verständnisses eine moderne Linie zugunsten des Verbraucherschutzes entwickelt. Dabei hat er auch die Anerkennung der Immobilienwirtschaft erworben. Er ist im Rahmen der Verfahrensordnung keinen Weisungen unterworfen und ist als Ombudsmann nur an Recht und Gesetz gebunden.



Dr. Peter Breiholdt ist seit 1998 als Honorarkonsul für das Land Nepal tätig.

## Hilfestellung des Ombudsmanns

Er hat die Aufgabe, jede Beschwerde unparteiisch zu prüfen und aufgrund der von den Parteien vorgelegten Fakten einen angemessenen Schlichtungsvorschlag zu machen. Verbraucher haben unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der notwendigen Unterlagen ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann zu richten. Die Ombudsstelle bestätigt den Eingang der Verbraucherbeschwerde und übersendet dem Verbraucher eine Darstellung des zukünftigen Verfahrensganges (auf Anfrage die Verfahrensordnung).

Der Ombudsmann prüft die Unterlagen und fordert den Verbraucher erforderlichen Falls zur Ergänzung auf. Kommt der Verbraucher dieser Aufforderung nicht innerhalb eines Monats in schriftlicher Form nach, so kann das Verfahren nicht durchgeführt werden, wobei es dem Verbraucher freisteht, unter Ergänzung und Konkretisierung des Sachverhalts eine neue Beschwerde zu erheben.

Hält der Ombudsmann die Verbraucherbeschwerde für unzulässig, weist er sie mit einer kurzen entsprechenden Begründung ab. Hält der Ombudsmann eine Beschwerde für zulässig, wird sie an das IVD-Mitgliedsunternehmen zur Stellungnahme übermittelt mit der Aufforderung, hierzu innerhalb einer Frist von einem Monat seit Zugang Stellung zu nehmen. Eine Nachfristsetzung von einem Monat ist dem Ombudsmann vorbehalten. Die Stellungnahme des Mitgliedsunternehmens wird dem Verbraucher mit der Möglichkeit zugeleitet, sich innerhalb eines Monats hierzu zu erklären. Dem Ombudsmann bleibt es vorbehalten, von den Parteien ergänzende Stellungnahmen zur Sachverhaltsklärung anzufordern.

In besonderen Fällen ist der Ombudsmann berechtigt, die Parteien in der Ombudsstelle anzuhören. Eine Beweisaufnahme findet nicht statt.

Der Ombudsmann sieht von einer Schlichtung ab, wenn die Beschwerde unzulässig ist oder die eingereichten Unterlagen für eine Entscheidung unzureichend sind. Eine Entscheidung des Ombudsmanns ergeht schriftlich und muss eine sprachlich aussagefähige und allgemein verständliche Begründung enthalten. Die Entscheidung ist den Parteien unmittelbar zuzustellen.

Den Jahresbericht des Ombudsmann Immobilien erhalten Sie auf der Webseite [www.ombudsmann-immobilien.net](http://www.ombudsmann-immobilien.net) und per Post über die Geschäftsstelle des Ombudsmann.

## Wichtige Informationen über den Ombudsmann Immobilien im IVD und den Verfahrensablauf

Der Ombudsmann ist unabhängig. Er muss die Befähigung zum Richteramt haben. Er ist in seiner Eigenschaft als Schlichter nicht an Weisungen gebunden. Zur Erteilung von Rechtsrat ist der Ombudsmann weder berechtigt, noch verpflichtet. Seine Aufgabe ist es, zu schlichten.

- Der Ombudsmann kann bei Beschwerden nur angerufen werden, wenn es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher handelt und der Geschäftsvorfall nicht der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Verbrauchers zuzurechnen ist.

- Das Verfahren ist kostenlos. Lediglich eigene Kosten, wie zum Beispiel für Porto und Telefongespräche sind zu zahlen. Lässt sich der Verbraucher im Verfahren vertreten, hat er die insoweit entstehenden Kosten selbst zu tragen.

- Ist der Verbraucher mit einem Verhalten eines IVD-Mitgliedsunternehmens nicht einverstanden, hat er die Möglichkeit, sich bei diesem zu beschweren und um Stellungnahme zu bitten. Sollte der Verbraucher mit dem Ergebnis seiner Beschwerde nicht zufrieden sein, hat er die Möglichkeit, den Ombudsmann anzurufen und ihn um Vermittlung zu bitten. Voraussetzung für dieses Verfahren ist, dass der Wert der Beschwerde 3.000,00 € überschreitet. Wird dieser Beschwerdewert nicht erreicht, hat der Verbraucher die Möglichkeit, den für das IVD-Mitgliedsunternehmen sachlich und örtlich zuständigen Regionalverband anzurufen. Die Feststellung des Beschwerdewertes obliegt dem Ombudsmann.

- Die Beschwerdeverfahren sollen möglichst in weniger als fünf Monaten abgeschlossen sein.

- Eine Schlichtung findet nicht statt, wenn der Beschwerdegegenstand bereits gerichtsanhängig war oder ist oder während des Verfahrens anhängig gemacht wird. Eine Schlichtung soll ferner nicht stattfinden, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage zur Klärung ansteht.

- Die Entscheidung des Ombudsmanns ist für den Verbraucher nicht bindend und für das IVD-Mitgliedsunternehmen nur insoweit, als es sich ausdrücklich mit Einleitung des Verfahrens schriftlich einer Entscheidung gegenüber dem Ombudsmann unterworfen und auf die Anrufung ordentlicher Gerichte verzichtet hat. In allen anderen Fällen steht den Parteien der Gerichtsweg offen. Dem Ombudsmann obliegt ein entsprechender Hinweis.

- Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Verfahrensordnung für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden gegen Mitglieder des Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V., die Verbrauchern auf Anforderung und im Internet zur Verfügung steht.

- Während der Dauer des Schlichtungsverfahrens gilt gegenüber dem Beschwerdegegner die Verjährung für streitbefangene Ansprüche des Beschwerdeführers als gehemmt.

- Der Ombudsmann hat streng darauf zu achten, dass alle Informationen vertraulich und diskret behandelt werden und dem Datenschutz voll Rechnung getragen wird.



## Der Ablauf des Verfahrens

In Beschwerdefällen soll sich der Verbraucher zunächst an das IVD-Mitgliedsunternehmen wenden, um durch Korrespondenz oder ein persönliches Gespräch den Streitfall zu einem frühen Zeitpunkt zu vermeiden.

- Erhält der Verbraucher vom IVD-Mitgliedsunternehmen nicht spätestens nach sechs Wochen eine endgültige Nachricht, kann er den Ombudsmann einschalten.

- Für die Bearbeitung von Beschwerden benötigt der Ombudsmann

- die Personalien des Verbrauchers
- Kopien des Schriftwechsels, der für die Beschwerde wichtig ist (einschließlich etwaiger Antwortschreiben des IVD-Mitgliedsunternehmens)
- die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll und eine kurzgefasste Beschreibung des Sachverhalts sowie Namen und Daten des IVD-Mitgliedsunternehmens. Die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit Regionalverbänden des IVD ist über die Rückseite dieses Informationsfaltblattes gegeben.

Da telefonische Auskünfte grundsätzlich nicht erteilt werden, hat der Verbraucher die Einzelheiten zu seiner Beschwerde schriftlich vorzutragen.

- Liegen alle Voraussetzungen für die Bearbeitung einer Beschwerde vor, prüft der Ombudsmann das Anliegen des Verbrauchers und das Verhalten des IVD-Mitgliedsunternehmens nach rechtlichen Gesichtspunkten. Er hat die Fakten unvoreingenommen und neutral nach Recht und Gesetz zu würdigen.

Hält der Ombudsmann eine Einigung für möglich, so unterbreitet er einen Schlichtungsvorschlag. Kommt eine Einigung nicht zustande oder ist der Verbraucher mit der Entscheidung oder des Schlichtungsvorschlages des Ombudsmanns nicht einverstanden, können die ordentlichen Gerichte angerufen werden. Zur Erteilung eines Rechtsrats im Falle eines gerichtlichen Verfahrens ist der Ombudsmann nicht berechtigt.