

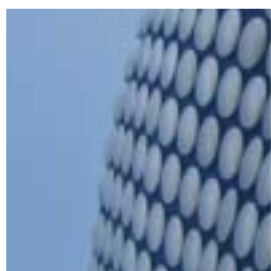


Jahresbericht
Ombudsmann Immobilien im IVD
2008/2009



Inhalt

Impressum	2
Ein Jahr Ombudsmann Immobilien im IVD	3
Der Ombudsmann Immobilien – Allgemeines	6
Sinn und Zweck der Schlichtungsstelle	7
Der Ombudsmann Immobilien im IVD	8
Das Beschwerdeverfahren gegen IVD-Immobilienunternehmen	8
Bericht des Ombudsmannes	9
Einzelheiten zur Schlichtungsstelle	12
Kritik und Ausblick	13
Anhang: Verfahrensordnung	15



Verantwortlich:

RA Dr. Peter Breiholdt, Ombudsmann Immobilien im IVD

Herausgeber:

Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.
Littenstraße 10, 10179 Berlin, Tel.: 0 30 - 27 57 26-0, Fax: 0 30 - 27 57 26-49, E-Mail. info@ivd.net, www.ivd.net

Layout:

Angelika Lomitschka

Fotos:

shutterstock

Copyright:

Alle Urheber-, Nutzungs- und Verlagsrechte sind vorbehalten. Der Rechtsschutz gilt auch gegenüber Datenbanken oder ähnlichen Einrichtungen. Sie bedürfen zur Auswertung ausdrücklich der Einwilligung des Herausgebers. Eine Ausnahme bildet die Verwendung von Inhalten durch Pressevertreter und Medien.

Ein Jahr Ombudsmann Immobilien im IVD

Jahresbericht 2008/2009

In einem Grußwort des Bundesministers für Wirtschaft und Technologie, Dr. Karl-Theodor Freiherr von und zu Guttenberg im Jahresbericht 2008 des Ombudsmann für Versicherungen heißt es u. a.: „Sehr erfreulich ist, dass die Tätigkeit des Versicherungs-Ombudsmannes auf andere Branchen ausstrahlt. Nicht nur die Rechtsanwaltschaft hat sich im Jahre 2008 zur Übernahme dieses Konzeptes entschlossen, auch der Immobilienverband Deutschland (IVD) hat einen Ombudsmann eingerichtet, der sich ausdrücklich am Vorbild des Versicherungs-Ombudsmannes orientiert.“ Der Bundesminister für Wirtschaft und Technologie sieht dies als den sichersten Beweis für die erfolgreiche Arbeit eines Ombudsmannes an. In der Tat war es eine gute Idee des Präsidiums und des Bundesvorstands des IVD, als im Jahr 2007 anlässlich des Bundes-Immobilientages des Verbandes in Dresden der Mitgliederversammlung der Vorschlag unterbreitet wurde, im Rahmen des immer mehr in den Vordergrund tretenden Verbraucherschutzes in der Bundessatzung die Einrichtung eines Ombudsmannes Immobilien vorzusehen. Die satzungsgemäßen und personellen Vorbereitungen für die Aufgabe des 1. deutschen Ombudsmannes Immobilien zogen sich bis zum IVD Bundes-Immobilientag in Nürnberg im Jahr 2008 hin. In Nürnberg wurden dann die vorgeschlagenen Satzungsänderungen, die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden gegen Mitglieder des IVD Bundesverbandes“ von den Mitgliedern ebenso einstimmig gebilligt wie das für den Verbraucher vorgesehene Faltblatt „Schlichten statt Richten“, das zwischenzeitlich in einer hohen Auflage den Verbrauchern, Verbraucherverbänden und kooperativ mit dem IVD zusammenarbeitenden übrigen immobilienwirtschaftlichen Spitzenverbänden zur Kenntnis gegeben wurde und die wichtigsten Informationen über den Ombudsmann Immobilien, den Verfahrensablauf sowie die Person des Ombudsmannes enthält.

Zum 1. Ombudsmann haben das Präsidium und der Bundesvorstand des IVD mich bestellt. Von Anfang an habe ich es als meine wichtigste Aufgabe angesehen, den Verbrauchern meine absolute Neutralität deutlich zu machen. Mein Ziel war und ist es, ein glaubwürdiger Ombudsmann zu sein und jeweils zu einer angemessenen Entscheidung zu gelangen. Für den Verbraucher ist die Einrichtung eines Ombudsmannes Immobilien eine große Chance, das Verhalten eines IVD-Mitglieds im Markt zu allen immobilienwirtschaftlichen Sparten von einer unabhängigen und neutralen Stelle prüfen zu lassen, bevor er – kostenträchtig – die Gerichte anrufen müsste. Tatsache ist – und dies wird durch die inzwischen bei mir anhängigen Fälle deutlich –, dass sich die rechtliche Lage des Verbrauchers – Beschwerdeführers – durch das Ombudsmann-Verfahren nur verbessern kann, weil es verbraucherorientiert ausgestaltet ist. Dabei ist mir vom Verband in erster Linie die Aufgabe übertragen worden, Meinungsverschiedenheiten zwischen Mitgliedern und Verbrauchern möglichst schnell und reibungslos beizule-



Dr. Peter Breiholdt



gen. Im Rahmen des immer mehr sich durchsetzenden Verbraucherschutzes soll den Verbrauchern der ärgerliche zeitraubende und aufwendige Gang zu den Gerichten erspart bleiben. Über die Tätigkeit des Ombudsmannes Immobilien hinaus hat der Verbraucher nach wie vor die Möglichkeit, eine Schlichtung über die IVD-Regionalverbände zu erwirken, insbesondere dann, wenn der Streitwert unter € 3.000,00 liegt, eine Grenze, die in der Verfahrensordnung für den Ombudsmann als untere Grenze ausdrücklich vorgesehen ist.

Das Amt des 1. Ombudsmannes Immobilien habe ich in wirtschaftlich schwierigen Zeiten angetreten, und zwar im Oktober 2008, als es insbesondere darauf ankam, das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Tätigkeit des Immobilienunternehmers nachhaltig zu stärken. Ich gehe davon aus, dass ich durch meine Empfehlungen und Entscheidungen bereits im 1. Berichtsjahr zu mehr Transparenz und Verständnis auf beiden Seiten beigetragen habe. Die Tatsache, dass von mir im Berichtsjahr rund 80 Beschwerdefälle bearbeitet wurden, ist sicherlich auch der intensiven Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Bundesverbandes zuzuschreiben. Ausführliche Artikel und Interviews sind in allen großen deutschen Tageszeitungen, wie z. B. der Frankfurter Allgemeine Zeitung (FAZ), FAZ am Sonntag, in der „Welt“, im Hamburger Abendblatt, in der AIZ und anderen Tageszeitungen und Magazinen erschienen. Einen besonderen Dank möchte ich auch dem Präsidenten des Deutschen Mieterbundes, Herrn Dr. Franz-Georg Rips, aussprechen. Er hat nach einem gemeinsamen Gespräch mit mir und dem IVD Bundesgeschäftsführer, Herrn Rechtsanwalt Hans-Eberhard Langemaack, einen überaus positiven Beitrag zur Verbreitung des Ombudsmannes Immobilien im IVD über seine Presseorgane, insbesondere seine auflagenstarke Verbandszeitung, geleistet.

Sehr hilfreich war auch ein gemeinsames Gespräch unter der Leitung des IVD-Präsidenten Jens-Ulrich Kießling im Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie unter gleichzeitiger Teilnahme von führenden Vertretern aus den Bundesministerien Justiz und Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, um den neuen Ombudsmann der Politik und Verwaltung vorzustellen.

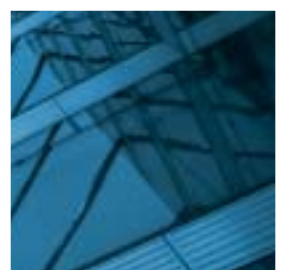
Nachhaltig gefördert wurde die Tätigkeit des Ombudsmannes Immobilien letztlich auch durch eine eintägige Telefonaktion, in der sich Bürger aus ganz Deutschland an den Ombudsmann



Immobilien wenden konnten. Die Zahl der registrierten Anrufe – rund 2.700 – dokumentiert, dass das Interesse an Auskünften sehr groß war. Beantwortet werden konnten allerdings aus Zeitgründen nur etwa 270 Anrufe. Mit den bisherigen Streitschlichtungen, Auskünften und Empfehlungen verbinde ich die Hoffnung, das Vertrauen von Verbrauchern und Kunden in die Dienstleistungen von Immobilienmaklern, Verwaltern und Sachverständigen nachhaltig zu stärken.

Besonderen Dank sagen möchte ich dem Geschäftsführer des Versicherungsombudsmann e. V., Herrn Horst Hiort, der von Anfang an die Einrichtung des Ombudsmannes Immobilien im IVD mit Rat und Tat begleitet hat. Besonders ihm verdanke ich den reibungslosen und erfolgreichen Start des Ombudsmannes Immobilien.

Dr. Peter Breiholdt



Der Ombudsmann Immobilien

Allgemeines

Die Einrichtung von Ombudsmännern und Ombudsfrauen nimmt in Deutschland und europa- weit beständig zu. Neben dem Versicherungs-Ombudsmann gibt es zwischenzeitlich Ombuds- männer oder -frauen, z. B. in der Kreditwirtschaft. Ganz neu ist die Einrichtung eines Ombudsmanns für Rechtsanwälte. Das entsprechende Gesetz wurde zwischenzeitlich verab- schiedet. Dahinter verbirgt sich eine Ergänzung des gerichtlichen Rechtsschutzes durch Ein- richtung außergerichtlicher Streitbeilegung. Neben der hoheitlichen Verwaltung hat sich jetzt immer mehr die Erkenntnis durchgesetzt, dass auch für den privatrechtlichen Bereich der Rechtsschutz des Verbrauchers auch in dem Sinne komplettiert werden muss, dass neben dem Rechtsweg zu den Gerichten außergerichtliche Streitbeilegungsmöglichkeiten geschaffen werden. Der Immobilienverband Deutschland IVD Bundesver- band der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachver- ständigen e. V. hat mit dem Ombudsmann Immobilien eine solche Einrichtung geschaffen, damit Immobilienunternehmen im IVD ihren Kunden bei Meinungsverschiedenheiten, z. B. über einen Provisionsanspruch, eine Prüfung durch einen neutralen Dritten, nämlich den Ombudsmann Immobilien im IVD, anbie- ten können. Alle rund 6.000 im IVD organisierten Immobilien- unternehmer ermöglichen ihren Kunden, im Streitfall die au- ßergerichtliche Streitbeilegung zu suchen und zwar kostenlos. Das Verfahren vor dem Ombudsmann bemisst sich ausschließlich an der Verfahrensordnung für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden gegen Mitglieder des Immobilienverband Deutschland IVD Bundes- verband der Immobilienberater, Makler, Hausverwalter und Sachverständigen e. V. (siehe dazu den Anhang Seiten 15 und 16). Diese Verfahrensordnung ist in der Satzung des IVD Bundesver- bandes als Förderung des Verbandzwecks verankert und verpflichtet das Mitglied zu schriftlichen Stellungnahmen zu dem jeweiligen Beschwerdeverfahren gegenüber dem Ombudsmann Immo- bilien. Die Verfahrensordnung hat sich bisher alles in allem bewährt. Kritikpunkte dazu finden Sie auf den Seiten 13 und 14. Der Ombudsmann Immobilien kann nach der Verfahrensordnung allerdings eine Streitschlichtung erst bei einem Streitwert über € 3.000,00 aufgreifen. Eine Ober- grenze gibt es jedenfalls bisher nicht. Die Einhaltung der Streit- wertgrenze ist vom Ombudsmann zu überprüfen, er hat indes die Möglichkeit, hier flexibel zu handeln, das heißt, auch ge- legentlich einmal Fälle aufzugreifen, in denen die Streitwertgrenze strittig sein könnte. Von Bedeutung bleibt, dass der Ombuds- mann Immobilien zur Erteilung von Rechtsrat weder verpflich- tet, noch berechtigt ist. Er kann auch die Schlichtung ablehnen, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beein-



trächtigen würde. Die Entscheidung des Ombudsmannes, gleichgültig ob es sich um einen Rat, eine Empfehlung, einen Entscheidungsvorschlag oder eine Entscheidung handelt, ist für den Verbraucher nicht bindend, ihm steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten immer offen, für das IVD-Mitgliedsunternehmen indes nur dann, wenn es sich nicht ausdrücklich dem Spruch des Ombudsmanns Immobilien durch schriftliche Erklärung unterworfen hat. Das gilt nach der Verfahrensordnung auch dann, wenn der Ombudsmann Immobilien statt einer Entscheidung eine Empfehlung ausspricht.

„Schlichten statt Richten“

Sinn und Zweck der Schlichtungsstelle

In der über eine breite Öffentlichkeit verfügbaren Broschüre „Schlichten statt Richten“ – verfügbar auch auf der Homepage des Ombudsmannes Immobilien und des IVD Bundesverbandes – sind die wichtigsten Informationen zum Sinn und Zweck der Schlichtungsstelle wiedergegeben. Danach haben Verbraucher unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes 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 in Form der Broschüre „Schlichten statt Richten“, wenn diese ausdrücklich angefordert wird. Im Wesentlichen soll der Ombudsmann als neutrale Stelle eine gründliche rechtliche Prüfung durchführen und dem Verbraucher in verständlicher Sprache das Ergebnis sowie die dafür maßgeblichen Gründe nennen. Sein Ziel sollte es ständig sein, aufgrund seiner Neutralität immer dann gute Dienste zu leisten, wenn ein Streit durch gegenseitiges Nachgeben zu einer einvernehmlichen Lösung geführt werden kann. Schlichten steht also im Vordergrund, wobei der Ombudsmann ständig darauf zu achten hat, dass dem Verbraucher keine Nachteile entstehen, was auch für das Immobilienunternehmen gilt, wenn dieses sich korrekt verhalten hat. Der Ombudsmann soll mit seiner Entscheidung auch zur Zufriedenheit des Kunden beitragen, indem er ihm zugleich auch die Immobilien-Marktmechanismen erläutert, was zu einer positiven Grundeinstellung des Kunden gegenüber dem Immobilienmarkt und den Akteuren führen kann.

Die in einem Jahr – Oktober 2008 bis Oktober 2009 – rund 80 vorgebrachten Beschwerden



haben sicherlich noch nicht zu einer erwünschten und erkennbaren Entlastung der Gerichte beigetragen, können aber deutliche Hinweise darauf sein, dass sich das Ansehen der Immobilienberufe in Deutschland stark verbessert hat.

Der Ombudsmann Immobilien im IVD

Die Aufgabe des 1. Ombudsmannes Immobilien im IVD in Deutschland hat Rechtsanwalt Dr. Peter Breiholdt, Hamburg, 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 Tagespresse, Magazinen, Fachzeitschriften und Medien befasst. Insbesondere in der Fortentwicklung des Miet- und Maklerrechts hat Dr. Breiholdt wegen seines wirtschaftlichen Verständnisses eine moderne Linie zu Gunsten des Verbraucherschutzes entwickelt. Dabei hat er sich auch die Anerkennung der Immobilienwirtschaft erworben. Er ist im Rahmen der Verfahrensordnung keinerlei Weisungen unterworfen und ist als Ombudsmann nur an Recht und Gesetz gebunden. Daneben ist er seit ca. 11 Jahren als Honorarkonsul für das Land Nepal tätig. Seine unabhängige Stellung sichert seine Neutralität. Er ist als selbständiger Rechtsanwalt tätig und arbeitsrechtlich unabhängig von der IVD-Organisation. In der Amtsführung ist er keinen Weisungen unterworfen. Seine Entscheidungsgrundlagen sind allein Recht und Gesetz. Das Vertrauen in seine Arbeit ist geprägt von Fachkompetenz, persönlicher Integrität und Unparteilichkeit. Diese Voraussetzungen haben ihre historische Wurzel in dem Begriff „Ombud“, der aus dem skandinavischen Sprachraum stammt und Vermittler, Vertreter oder Bevollmächtigter bedeutet.



Der 1. Ombudsmann findet sich in Schweden zu Beginn des 19. Jahrhunderts und ist seitdem eine von der Regierung ernannte, unabhängige Vertrauensperson, die Beschwerden nachzugehen hat. Seit etwa Anfang 1970 nahm die Bedeutung des Ombudsmanns als Schlichter im Zusammenhang mit vermehrten Verbraucherschutzbewegungen an Bedeutung zu. Seit dieser Zeit entstanden private Verbraucher-Beschwerdestellen in ganz Europa.



Das Beschwerdeverfahren gegen IVD-Immobilienunternehmen

Jedes IVD-Mitgliedsunternehmen hat sich nach der verbindlichen Satzung bereit erklärt, an dem Schlichtungsverfahren des Ombudsmanns Immobilien teilzunehmen und schriftliche Stellungnahmen abzugeben. An diese Verpflichtung haben sich betroffene Mitgliedsunternehmen weitgehend gehalten, nur in zwei Fällen musste der Ombudsmann das Präsidium bitten, seiner Aufforderung zur Stellungnahme unter Androhung satzungsgemäßer Folgen Nachdruck zu verleihen.

Soweit allerdings Mitgliedsunternehmen vom Ombudsmann aufgefordert wurden zu erklären, ob sie sich seiner Entscheidung verbindlich unterwerfen bzw. auf die Anrufung von Gerichten



verzichten wollen, lehnten die Mitglieder dies entweder ausdrücklich ab oder aber ihre erbetene Erklärung erledigte sich durch die anschließende Korrespondenz. Festzustellen bleibt aber, dass es bisher keine einzige Unterwerfung im Sinne der Verfahrensordnung durch ein Mitgliedsunternehmen gegeben hat.

Die Verfahren vor dem Ombudsmann waren stets verbraucherorientiert gestaltet. Mit einer Ausnahme wurde der Ombudsmann Immobilien als neutrale Instanz akzeptiert. Nur wenige Mitgliedsunternehmen ließen sich anwaltlich vertreten, was teilweise der schnelleren Aufklärung und Beendigung des jeweiligen Falles diente. Dem nicht ständig mit Immobilienfragen vertrauten Verbraucher konnte der Ombudsmann häufig Hilfestellung geben durch Anforderungen erforderlicher Unterlagen und nützlicher Informationen. Sie ermöglichten eine weitere Stellungnahme des IVD-Mitgliedsunternehmens und damit eine Entscheidung des Ombudsmannes als Schlichtungsvorschlag, Empfehlung oder Rat. Alle getroffenen schriftlichen Entscheidungen des Ombudsmannes ergingen bisher mit einer sprachlich aussagefähigen und allgemeinverständlichen Begründung. Die meisten Antwortschreiben der Verbraucher machten deutlich, dass sie den Rat, die Empfehlung oder die Entscheidung des Ombudsmannes verstanden hatten, auch wenn diese für sie nicht immer positiv waren. In jedem Falle waren sie jedoch eine Grundlage für die Entscheidung, ob ein eventuell anzustrengender Prozess erfolgreich sein würde oder nicht.

Bericht des Ombudsmannes

Das 1. Jahr der Tätigkeit des Ombudsmannes Immobilien war geprägt durch weltweite Erschütterungen der volkswirtschaftlichen Gesamtlage. Die Immobilienwirtschaft ist ein bedeutender Faktor der Volkswirtschaft. Die weltweite Krise erfasste auch die Immobilienmärkte, beginnend in den Vereinigten Staaten von Amerika, aber schließlich auch in Europa mit maßgeblichen Auswirkungen, nicht so sehr auf den privaten, als viel mehr auf den Gewerberaum-Immobilienmärkten. Dennoch war zu erwarten, dass sich die privaten Immobilienkunden bei Differenzen mit Immobilienunternehmen verstärkt an den Ombudsmann Immobilien wenden würden, um eine kostenträchtige und zeitintensive Auseinandersetzung vor den Gerichten zu vermeiden. Wenn gleichwohl die Anzahl der Beschwerdefälle sich in einem überschaubaren Rahmen bewegten, so dürfte dies in erster Linie darauf zurückzuführen sein, dass der Ombudsmann Immobilien in der Bevölkerung noch nicht ausreichend bekannt war und erst durch die intensive Informations- und Pressearbeit in das Blickfeld des Verbrauchers geriet. Ein weiterer Grund mag gewesen sein, dass sich das Verhältnis der gewerbetreibenden Immobilienunternehmer zu ihren Kunden erheblich verbessert hatte. Eine schnelle Umsetzung der Aufgaben des Ombudsmannes Immobilien war ohnehin nicht zu erwarten. Herr Horst Hiort, Geschäftsführer des Versicherungsombudsmannes, hatte in mehreren Gesprächen frühzeitig stets

**„Noch mehr
Verantwortung
der Mitglieder
gegenüber
Verbrauchern
wäre wünschens-
wert“**

„80 Fälle“

die Meinung vertreten, dass in der Regel mit einer Anlaufzeit von gut drei Jahren zu rechnen ist, bevor der Ombudsmann „richtig läuft“. In der jetzt offenbar sich abschwächenden Krise hat sich einmal mehr erwiesen, dass die Immobilie ein hohes Maß an wirtschaftlicher Stabilität, Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit zeigt. Die zwischenzeitlich bearbeiteten rund 80 Fälle beweisen deutlich, dass die jeweiligen Auseinandersetzungen oder Streitigkeiten mit der Wirtschaftskrise nur wenig zu tun hatten. Bei der überwiegenden Zahl der Fälle handelte es sich um Verbraucherbeschwerden gegenüber Immobilienmaklern, erheblich weniger um Beschwerden gegenüber Immobilienverwaltern und Immobilienbewertungssachverständigen. Das mag daran liegen, dass Makler wesentlich häufiger beauftragt werden als Sachverständige, ferner aber auch daran, dass der erforderliche Streitwert nach der Verfahrensordnung, insbesondere bei Streitigkeiten mit Verwaltern, nicht erreicht wurde.

Die überwiegenden Beschwerden richteten sich gegen Immobilienmakler, die Objekte nachgewiesen oder vermittelt hatten und Provisionsforderungen stellten, die nach Meinung der Verbraucher nicht gerechtfertigt waren. In diesen Fällen hatte der Ombudsmann nunmehr die Aufgabe, die Rechtslage zu klären, nachdem er die erforderlichen Informationen von beiden Seiten erhalten hatte. Nach Darstellung der Rechtslage durch den Ombudsmann wurde häufig auf eine Entscheidung verzichtet, entweder lehnten Mitglieder nach Abgabe einer Stellungnahme von vornherein eine Schlichtung ab oder aber schlossen sich der Rechtsauffassung des Ombudsmannes an. Nur in insgesamt vier Fällen gab es eine „echte“ Schlichtung. Die Empfehlungen des Ombudsmannes wurden akzeptiert. Besonders interessant in diesem Zusammenhang war der Fall eines chinesischen Arztes aus Hamburg, der im Jahre 2008 sich um eine Eigentumswohnung bemüht hatte, die ihm auch von einem Makler provisionspflichtig angeboten worden war. Wegen eines für ihn zu hohen Preises lehnte er den Ankauf ab, der Makler meldete sich indes noch zweimal danach, um ihm eine Reduzierung des Kaufpreises mitzuteilen und anzubieten. Monate später erhielt der Chinese von einem Hamburger Makler dieselbe Wohnung noch einmal angeboten und zwar zu einem reduzierten Preis. Nunmehr kaufte der Chinese und zahlte sofort auch die Provision an den zweiten Makler. Als er eine nicht unerheblich hohe Rechnung des ersten Maklers erhielt, wandte er sich an den Ombudsmann, der die Rechtslage sehr genau prüfte und zu dem Ergebnis kam, dass in diesem Falle nicht ausgeschlossen werden konnte, dass der chinesische Arzt in der Tat Doppelprovision bezahlen muss. Jedenfalls waren nach dem Sachverhalt die rechtlichen Voraussetzungen, insbesondere nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, dafür gegeben. Da der Chinese von vornherein erklärt hatte, dass er in keinem Fall einen Rechtsstreit führen wolle, entschloss er sich, einen Einigungsvorschlag des Ombudsmannes zu akzeptieren, mit dem letztlich dann auch die Maklerfirma einverstanden war.

Dieser Fall zeigt allerdings deutlich, dass das Problem der Doppelprovisionen, zumindest im IVD, behandelt werden muss. Ein Imageschaden generell für die Maklerbranche kann nicht größer sein,



wenn ein Verbraucher eine doppelte Provision zahlen muss und dies dann in den Medien beklagt. Fünf Beschwerdefälle wurden vom Ombudsmann an den zuständigen Regionalverband des IVD abgegeben, und zwar insbesondere wegen Nichterreichung des Streitwertes von € 3.000,00. In anderen Fällen, in denen der Streitwert nicht erreicht wurde, erhielt der Verbraucher einen freundlich gehaltenen Brief, in dem er auf die formale Situation hingewiesen wurde, häufig verbunden mit der Empfehlung, in dem von ihm geschilderten Fall einen versierten Rechtsanwalt einzuschalten. Nur in wenigen Fällen wollten Verbraucher dem Ombudsmann ihren Ärger schildern, ohne sich allerdings auf ein Verfahren vor dem Ombudsmann einzulassen zu wollen.

In wieder anderen Fällen musste die Schlichtung durch den Ombudsmann abgelehnt werden, weil es sich bei den betroffenen Immobilienunternehmen um Nichtmitglieder handelte. Auch hier erhielt der Verbraucher eine etwas ausführlichere Benachrichtigung unter Hinweis auf die Verfahrensordnung. Immerhin handelte es sich um 32 Nichtmitglieder, sodass etwa 50 Fälle materiellrechtlich zum Abschluss gebracht wurden – ein für den IVD absolut positives Ergebnis. In den Fällen der Ablehnung wegen Nichtmitgliedschaft wurde der Sachverhalt vom Ombudsmann nicht weiter überprüft, obwohl es darunter auch Fälle gab, die aus Sicht beider Seiten hätten behandelt werden müssen und können, um eine befriedigende Lösung zu erreichen.

Bei diesen Fällen bietet sich aus der Sicht des Ombudsmannes Immobilien an, gleichwohl die Nichtmitglieder anzuschreiben und sie darauf aufmerksam zu machen, dass sie für den Fall einer Mitgliedschaft im IVD die Möglichkeit haben, ihren Kunden zu veranlassen, den Ombudsmann Immobilien einzuschalten. Das wäre eine verbraucherfreundliche und -schützende Initiative, die gleichzeitig dem Ruf des Immobilienunternehmers zu Gute kommen würde. Dem Ombudsmann ist ein Beispiel aus Großbritannien bekannt, wo Immobilienunternehmer an den Fensterscheiben ihrer Shops den Hinweis auf Schlichtungen über Ombudsmänner und Ombudsfrauen angebracht haben!

Unter den insgesamt 50 behandelten Fällen gab es leider auch einen unerfreulichen Fall. Ein Ehepaar wollte eine Eigentumswohnung kaufen und hatte deshalb zunächst eine Reservierungsvereinbarung bei einem Mitgliedsunternehmen unterschrieben. Die Gebühr von € 5.000,00 war nach Auffassung des Ombudsmannes völlig überzogen. Die Rechtsprechung deckt eine solche Summe nicht, denn nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs dürfen nur bis zu 10 % der ortsüblichen Courtage verlangt wer-





den, das wären im geschilderten Fall € 1.200,00 gewesen. Einen begründeten Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes lehnt das Mitgliedsunternehmen ab. Stattdessen erhielt der Ombudsmann einen schnoddrigen Brief des Anwalts

der Mitgliedsfirma, der sich allerdings nicht mit den Rechtsausführungen des Ombudsmannes befasste, sondern sich auf den Vorwurf beschränkte, der Ombudsmann diene in erster Linie dem Verbraucher, er sei voreingenommen.

In wenigen Fällen hat der Ombudsmann die Festsetzung des Streitwertes flexibel behandelt. So hat er einen Fall aufgegriffen, der ihm rechtlich, wie aber auch marktwirtschaftlich und vom Ansehen der Immobilienberufe her von Bedeutung erschien: Ein Mieter hatte sich darüber beschwert, dass sein Wohnungsvermittler zwei Netto-Kalt-Monatsmieten Provision erhalten hatte. Später stellte sich heraus, dass dieser Wohnungsvermittler gleichzeitig Chef der Hausverwaltung war. Dem Wohnungsvermittler wurde unter Darlegung der Rechtslage Rückzahlung empfohlen, auch der Verbraucher wurde entsprechend informiert.

Einzelheiten zur Schlichtungsstelle

Die nach der Verfahrensordnung vorgesehenen Fristen wurden regelmäßig eingehalten, nur in wenigen Fällen musste „nachgehakt“ werden. Alle am Verfahren beteiligten Personen oder Unternehmen haben – wenn auch gelegentlich mit kleinen Verzögerungen – geantwortet. Verbraucher richteten sich regelmäßig nach der Verfahrensordnung, die ihnen zuvor übermittelt worden war. Die IVD-Unternehmen respektierten die Satzung und die Verfahrensordnung.

Besonders erfreulich im Berichtsjahr war die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die den neuen Ombudsmann Immobilien kritisch aber erfreulich begleitete. Alle Berichte waren durchweg positiv, sie dürften sich auch entsprechend auf den Berufsstand ausgewirkt haben. Im Vordergrund der Berichterstattung standen immer wieder die Unabhängigkeit des Ombudsmannes und die Qualität seiner Arbeit, getragen von dem Gebot der Transparenz. Das ist deshalb besonders wichtig, weil der Ombudsmann die Schlichtungsstelle in der Öffentlichkeit repräsentiert. Auch dieser Jahresbericht soll Interessierten aus Presse, Politik, Rechtswissenschaft und der Immobilienbranche insgesamt zur Verfügung gestellt werden.



Auch das Fernsehen hat Interesse an der Darstellung des Ombudsmannes gezeigt, fordert jedoch, dass Fälle geschildert werden in Anwesenheit der Beteiligten. Dazu sind diese aber regelmäßig nicht bereit, hier muss noch mehr Überzeugungsarbeit geleistet werden.

Kritik und Ausblick

In kritischer Würdigung der Arbeit des Ombudsmannes bleibt leider festzustellen, dass kein Mitgliedsunternehmen des IVD bereit war, sich dem Spruch des Ombudsmannes verbindlich zu unterwerfen. Wenn aber IVD-Mitglieder sich entsprechend der Satzung bereit erklärt haben, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen, so sollten sie auch bindende Entscheidungen akzeptieren. Damit nämlich würden sie freiwillig und auf privatrechtlicher Basis den Ombudsmann als neutrale Instanz anerkennen und ihm weitreichende Kompetenz zugestehen. Rechtlich ist dies nur sicherzustellen, indem die Verfahrensordnung entsprechend geändert wird und in die Satzung des IVD Bundesverbandes eine entsprechende, für die Mitglieder verbindliche Bestimmung aufgenommen wird. Entsprechend dem Regelwerk des Versicherungsombudsmanns erscheint folgende Lösung denkbar, die vom Deutscher Immobilientag des IVD zu verabschieden wäre:

Im Allgemeinen: Der Ombudsmann ist nach wie vor für ein Verfahren zuständig bei einem Streitwert ab € 3.000,00. Bis zu einem Streitwert von € 10.000,00 hat sich das IVD-Mitgliedsunternehmen an den Spruch des Ombudsmannes zu binden und darf die Gerichte nicht anrufen. Bei einem Streitwert ab € 10.000,00 bis € 50.000,00 ist das IVD-Mitgliedsunternehmen gehalten, einer dann vom Ombudsmann ausgesprochenen Empfehlung tunlichst zu folgen. Übersteigt der Streitwert einen Betrag von € 50.000,00, ist ein Schlichtungsverfahren ausgeschlossen.

Im Besonderen: Dieser allgemeine Vorschlag kann nur durchgreifen, wenn zuvor Satzung und Verfahrensordnung dementsprechend angepasst werden. Dies ist allein Aufgabe der Gremien des IVD Bundesverbandes, wobei auch andere Vorschläge nach Abstimmung mit dem Ombudsmann denkbar sind.

Vieles ist im ersten Jahr der Tätigkeit des Ombudsmannes Immobilien erreicht worden. Intensiviert werden muss weiterhin die Presse-, Informations- und Öffentlichkeitsarbeit. Dies kann nur erfolgreich betrieben werden, wenn ein überzeugendes Konzept eines neutralen und unabhängigen Ombudsmannes mit aller Entscheidungskompetenz für ihn fortbesteht. Die Schwierigkeiten der Durchsetzung dieses Konzeptes liegen auf der Hand, wenn man bedenkt, dass die IVD-Mitgliedsunternehmen in ihrer Entscheidung völlig frei sind, ob sie eine bindende Entscheidung akzeptieren oder nicht. Der Ombudsmann Immobilien darf jedenfalls nicht bloß zum Feigenblatt eines immobilienwirtschaftlichen Spitzenverbandes werden und sich den Vorwurf eines „Papiertigers“ gefallen lassen müssen. Dem IVD würde es jedenfalls gut anstehen,

**„Verbraucher
genießen Schutz
vor
Unternehmern.
Unternehmer
beanspruchen
Schutz vor
Verbrauchern.
Der Ombudsmann
ist der ideale
Mediator“**

wenn er sich dem Regelwerk der Versicherungswirtschaft anschließen würde und eine Streitwertschwelle – wie oben dargestellt – für eine verbindliche Unterwerfung vorsieht. Mit dieser Problematik haben sich allerdings auch andere Organisationen auseinanderzusetzen. Die Bundesrechtsanwaltskammer hat ihr Schlichtungsverfahren per Gesetz mehr oder weniger auf freiwillige Basis gestellt, indem vorgesehen ist, dass ein Schlichtungsvorschlag nur dann bindend ist, wenn beide Parteien ihn angenommen haben. Das ist vom Ergebnis her weniger als in Abschnitt VII Abs. 2 der Verfahrensordnung für den Ombudsmann Immobilien vorgesehen ist, wonach dessen Entscheidung für das IVD-Mitgliedsunternehmen nur insoweit bindend ist, als es sich ausdrücklich mit Einleitung des Verfahrens schriftlich einer Entscheidung gegenüber dem Ombudsmann unterworfen und auf die Anrufung ordentlicher Gerichte verzichtet hat.

Die Regelungen des Ombudsmannes für Versicherungen, die sich bereits langjährig im Markt durchgesetzt und bewährt haben, sollten aus Verbraucherschutzgesichtspunkten für den Ombudsmann Immobilien Vorbild werden.

Beschwerden sind zu richten 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
www.ombudsmann-immobilien.net



Anhang:

Verfahrensordnung für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden gegen Mitglieder des Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e. V.

gemäß Beschluss in seiner Sitzung am 28. Mai 2009 in Nürnberg

Präambel

Der Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V. (IVD Bundesverband) hat für seine Mitglieder ein Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Verbrauchern geschaffen. Das Schlichtungsverfahren wird bei einer Kundenbeschwerdestelle des IVD Bundesverbandes durchgeführt.

Für alle Beschwerden bundesweit ist ausschließlich diese Kundenbeschwerdestelle des IVD Bundesverbandes zuständig. Alle Beschwerdefälle von Verbrauchern bundesweit, die an die IVD Regionalverbände herangetragen werden, sind an die IVD-Kundenbeschwerdestelle abzugeben. Das jeweilige Schlichtungsverfahren wird von einem Ombudsmann durchgeführt.

I. Stellung des Ombudsmanns

- 1) Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des IVD Bundesverbandes auf Vorschlag des Präsidiums für die Dauer von vier Jahren bestellt. Seine Bestellung kann wiederholt werden. Der Ombudsmann kann vor Ablauf seiner Amtszeit vom Vorstand des IVD Bundesverbandes nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen oder er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist.
- 2) Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben. Er ist in seiner Eigenschaft als Schlichter unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Zur Erteilung von Rechtsrat ist der Ombudsmann weder berechtigt noch verpflichtet.
- 3) Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns wird zunächst am Sitz des IVD Bundesverband in einem gesonderten Büroraum eingerichtet.

II. Zulässigkeit des Verfahrens

Der Ombudsmann kann bei Beschwerden angerufen werden, wenn es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher handelt und der Geschäfts-

vorfall nicht der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Verbrauchers zuzurechnen ist.

III. Ausnahmen von Schlichtungsverfahren

- 1) Eine Schlichtung durch den Ombudsmann findet nicht statt, wenn der Beschwerdegegenstand bereits vor einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird.
- 2) Eine Schlichtung durch den Ombudsmann findet bei Beschwerden, deren Wert Euro 3.000,00 unterschreitet, nicht statt. Die Feststellung des Beschwerdewertes obliegt dem Ombudsmann.
- 3) Dies gilt auch, wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet oder die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen gesetzlich zulässigen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war oder aber der Anspruch auf Anrufung des Ombudsmanns bereits verjährt war und das IVD-Mitglied sich auf Verjährung beruft.
- 4) Der Ombudsmann soll die Parteien auf ihre Darlegungspflicht insoweit hinweisen. Er prüft das Anliegen der Parteien und das Verhalten des IVD-Mitglieds nach rechtlichen Gesichtspunkten. Er hat die Fakten unvoreingenommen und neutral zu beurteilen. Maßstab sind allein Recht und Gesetz.
- 5) Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde.

IV. Vorprüfungsverfahren

- 1) Beschwerden sind unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der notwendigen Unterlagen an den Ombudsmann zu richten. Die Kundenbeschwerdestelle bestätigt den

Eingang der Verbraucherbeschwerde und übersendet dem Verbraucher eine Darstellung des zukünftigen Verfahrensganges.

- 2) Der Ombudsmann prüft die Unterlagen und fordert den Verbraucher erforderlichenfalls 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.

V. Prüfung der Zulässigkeit

- 1) Gelangt der Ombudsmann aufgrund der vom Verbraucher eingereichten Unterlagen zu der Auffassung, dass die Verbraucherbeschwerde unzulässig ist, weist er die Beschwerde mit einer entsprechenden Begründung als unzulässig ab.
- 2) Sind Beschwerden aus der Sicht des Ombudsmanns nach dem Vortrag des Verbrauchers zulässig, so werden sie an das IVD-Mitgliedsunternehmen zur Stellungnahme weitergeleitet. Das IVD-Mitgliedsunternehmen hat dann binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zur Darstellung des Verbrauchers Stellung zu nehmen.
- 3) Der Ombudsmann ist berechtigt, in besonderen Fällen dem IVD-Mitgliedsunternehmen eine Nachfrist von einem weiteren Monat zu setzen. Die Stellungnahme des IVD-Mitgliedsunternehmens wird dem Verbraucher über den Ombudsmann zur Stellungnahme zugeleitet mit dem Hinweis auf die Möglichkeit, sich hierzu innerhalb eines Monats ab Zugang zu äußern.

VI. Weiteres Verfahren beim Ombudsmann

- 1) Der Ombudsmann kann eine ergänzende Stellungnahme der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstands anfordern, wenn ihm dies erforderlich erscheint. Er ist berechtigt, die Parteien auch mündlich anzuhören. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch. Gelangt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist oder die eingereichten Unterlagen für eine Entscheidung unzureichend sind, sieht er mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab.
- 2) Erlässt der Ombudsmann einen Schiedsspruch, so ergeht dieser schriftlich und enthält eine sprachlich aussagefähige und allgemein verständliche Begründung. Der Ombudsmann leitet seine Entscheidungen unverzüglich den Parteien unmittelbar zu.

VII. Bindungswirkung

- 1) Die Entscheidung des Ombudsmanns ist für den Verbraucher nicht bindend, ihm steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.
- 2) Die Entscheidung des Ombudsmanns ist für das IVD-Mitgliedsunternehmen nur insoweit bindend, als es sich ausdrücklich mit Einleitung des Verfahrens schriftlich einer Entscheidung gegenüber dem Ombudsmann unterworfen und auf die Anrufung ordentlicher Gerichte verzichtet hat. Spricht der Ombudsmann anstatt einer Entscheidung eine Empfehlung aus, steht auch dem IVD-Mitgliedsunternehmen der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

VIII. Hemmung der Verjährung

Während der Dauer des gesamten Schlichtungsverfahrens (Vorprüfungsverfahren und Schlichtung vor dem Ombudsmann) gilt gegenüber dem Beschwerdegegner die Verjährung für Streitbefangene Ansprüche des Beschwerdeführers als gehemmt.

IX. Kosten des Verfahrens

Die Kosten des Vorprüfungsverfahrens und/oder der Schlichtung durch den Ombudsmann trägt der IVD Bundesverband. Für den Verbraucher ist das Verfahren kostenlos, es sei denn, der Verbraucher lässt sich im Zuge des Verfahrens vertreten. Die insoweit entstehenden Kosten hat er selbst zu tragen.

X. Vertraulichkeit und Verschwiegenheitsverpflichtung

- 1) Der Ombudsmann hat streng darauf zu achten, dass alle Informationen vertraulich und diskret behandelt werden.
- 2) Soweit es für die Prüfung des Anspruchs des Verbrauchers notwendig ist, ist er berechtigt, die Angaben an das IVD-Mitgliedsunternehmen weiterzugeben. Umgekehrt kann er auch Unterlagen des IVD-Mitgliedsunternehmens an den Verbraucher weiterleiten. Der Ombudsmann und die Mitarbeiter der Verbraucher-Beschwerdestelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

XI. Tätigkeitsbericht des Ombudsmanns

Der Ombudsmann veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit.



Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD
Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.
Littenstraße 10 □ 10179 Berlin □ Fax: 030 / 27 57 26 78 □ info@ombudsmann-immobilien.net
www.ombudsmann-immobilien.net