

„Neutralität ist das oberste Gebot des Ombudsmannes Immobilien im IVD!“

Wer bislang Ärger mit Immobilienmaklern, Sachverständigen oder Verwaltern hatte, dem blieb nur der Gang zum Gericht – oder seinen Ärger runterzuschlucken. Seit dem 1. Oktober letzten Jahres können Verbraucher den Ombudsmann Immobilien anrufen, wenn sie Streit mit einem Mitglied des Immobilienverbands IVD haben. Welche Aufgabe der Ombudsmann genau hat und wie und wann er aktiv wird, das konnten die Leserinnen und Leser bei unserer Telefonaktion erfahren – vom Ombudsmann persönlich und weiteren Experten des IVD. Hier die wichtigsten Fragen und Antworten zum Nachlesen:

Welche Aufgabe hat ein Ombudsmann genau?

Dr. Bernd Jung, Rechtsanwalt und Vorsitzender des Rechtsausschusses IVD: Ein Ombudsmann ist eine Art Schiedsrichter, der Streit zwischen Verbrauchern und Mitgliedern bestimmter Berufsgruppen schlichten soll. So sollen teure Rechtsstreitigkeiten vermieden und das Vertrauen der Verbraucher in die Dienstleistungen der Berufsgruppe soll gestärkt werden. Der Ombudsmann Immobilien ist für Auseinandersetzungen zwischen Kunden und Mitgliedern des Immobilienverbands IVD zuständig – dazu zählen Immobilienberater, Immobilienmakler, Sachverständige und Verwalter.

Ist er wirklich absolut neutral?

Sven R. Johns, Rechtsanwalt und Bundesgeschäftsführer des IVD: Ja, die Neutralität des Ombudsmannes ist oberstes Gebot. Er trifft seine Entscheidungen völlig unabhängig und unparteiisch auf der Grundlage von Recht und Gesetz.

Ich habe ein Haus gekauft, den Vertrag aber rückabgewickelt, da das Haus Feuchtigkeitsschäden aufweist, die vom Verkäufer wohl verschwiegen worden sind.

Kann ich vom Makler die gezahlte Provision zurückfordern?

Dr. Peter Breiholdt, Ombudsmann Immobilien: Diese Frage ist vom genauen Sachverhalt abhängig. Ich rate Ihnen, den Fall schriftlich zu schildern und mit allen notwendigen Unterlagen an die Ombudsstelle in Berlin zu schicken. Hier prüfe ich zunächst, ob der Makler, der Ihnen das Haus verkauft hat, Mitglied im IVD ist. Trifft das zu und beträgt der Streitwert mindestens 3000 Euro, so fordere ich den Makler zur Stellungnahme auf. Danach arbeite ich meinen Schiedsspruch aus.

Wie lange dauert das Schlichtungsverfahren?

Dr. Breiholdt: Ein Schlichtungsverfahren sollte nach spätestens fünf Monaten abgeschlossen sein.

Entstehen bei einem Schlichtungsverfahren Kosten für mich?

Hans-E. Langemaack, Rechtsanwalt und Bundesgeschäftsführer des IVD: Nein, das Schlichtungsverfahren ist für den Verbraucher kostenfrei.

Was ist, wenn ich mit dem Schiedsspruch des Ombudsmannes nicht einverstanden bin?

Dr. Jung: Dann steht Ihnen immer noch der Rechtsweg offen. Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes ist nicht bindend - außer das betroffene Unternehmen hat vorher erklärt, sich der Entscheidung zu unterwerfen. Sie sollten allerdings bedenken, dass der Ombudsmann Ihren Fall bereits nach Recht und Gesetz beurteilt hat, auch wenn er kein rechtskräftiges Urteil fällt. Wenn Sie sich auf einen Rechtsstreit einlassen und verlieren, kommen unter Umständen hohe Kosten auf Sie zu.

Ich habe Streit mit einem Makler, der meines Wissens nicht Mitglied im IVD ist. Kann ich trotzdem den Ombudsmann anrufen?

S. R. Johns: Nein, das geht nicht. Der Ombudsmann ist lediglich für Auseinandersetzungen mit IVD-Mitgliedern zuständig. Achten Sie bei der Wahl eines Maklers darauf, dass er Mitglied im IVD ist.

Ich will mein Haus über einen Makler verkaufen und möchte mich im Streitfall an den Ombudsmann wenden können. Was muss ich beachten?

S. R. Johns: Sie sollten einen Immobilienmakler im IVD mit dem Verkauf der Immobilie beauftragen. Sie finden alle IVD-Makler in der Expertensuche des Verbandes im Internet unter www.ivd-expertensuche.net. Der Makler wird mit Ihnen vor Vertragsabschluss den Verkaufsvorgang besprechen. Sollte es trotzdem zu Schwierigkeiten kommen, haben Sie die Möglichkeit, ein Verfahren vor der Ombudsstelle einzuleiten.

Ich will ein Grundstück auf meine Tochter übertragen. Wie werden die Notar- und Grundbuchgebühren festgesetzt?

S. R. Johns: Die Notar- und Grundbuchgebühren hängen vom festgesetzten Wert des Grundstücks ab. Ich würde Ihnen empfehlen, einen Sachverständigen zu beauftragen, der ein Gutachten über den Wert Ihres Grundstücks erstellt. Anhand dieses Wertes werden die Gebühren von Notar, Grundbuch- oder Finanzamt berechnet.

Ich musste für eine Mietwohnung eine Courtage zahlen, habe jetzt aber festgestellt, dass der Hausverwalter auch Geschäftsführer des Maklerbüros ist. Darf er dann überhaupt eine Courtage verlangen?

Dr. Breiholdt: Nein, das darf er nicht. In diesem Fall besteht ein Interessenskonflikt im Sinne des Wohnungsvermittlungsgesetzes. In einem Schlichtungsverfahren würde ich jetzt die Rückzahlung der Courtage vorschlagen.

Ein Makler hat von einer Eigentümergemeinschaft einen befristeten Alleinauftrag für den Verkauf einiger Wohnungen erhalten. Ich habe von ihm Informationen über eine der Wohnungen erhalten, sie aber erst gekauft, nachdem der Alleinauftrag ausgelaufen war. Jetzt fordert der Makler von mir die Zahlung der Provision...

Dr. Breiholdt: Das darf er auch, wenn er Ihnen vor Kauf der Wohnung ein Exposé zugesandt hat, das den Hinweis auf die Fälligkeit einer Provisionszahlung beim Kauf des Objekts enthält und Sie daraufhin einen Besichtigungstermin vereinbart oder mehr Informationen angefordert haben. Dann ist zwischen Ihnen und dem Makler ein Vertrag zustande gekommen und Sie sind auch zur Zahlung der Provision verpflichtet, wenn der Kaufvertrag erst nach Auslaufen des Maklervertrags abgeschlossen wurde.

Ich habe einen Makler mit dem Verkauf meiner Immobilie beauftragt. Die Aussage war, dass der Verkauf für mich provisionsfrei ist. Jetzt verlangt der Makler die Erstattung von Anzeigenkosten. Darf er das?

S. R. Johns: Vereinbarungen wie die Erstattung von Anzeigenkosten sind zwischen Makler und Kunde frei verhandelbar, müssen aber vor Vertragsabschluss schriftlich fixiert werden. Nachträglich kann der Makler solche Forderungen nicht geltend machen. Der Ombudsmann würde als erstes prüfen, ob solche Absprachen getroffen worden sind oder nicht.

Ein Makler hat mir eine Immobilie angeboten, die ich auch gekauft habe, der Makler hat seine Provision erhalten. Jetzt habe ich vom Eigentümer erfahren, dass der Makler ohne Auftrag gehandelt hat. Kann ich die Provision zurückfordern?

Dr. Breiholdt: Nach herrschender Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs verliert ein Makler, der mit einem Interessenten einen provisionspflichtigen Maklervertrag abgeschlossen hat, seine Provision auch dann nicht, wenn er ohne Maklerauftrag tätig wurde. Für IVD-Mitglieder gelten allerdings verbindliche Wettbewerbsregeln, nach denen ein solches Verhalten wettbewerbswidrig ist und gegen die Standesregeln verstößt. Wenn der betreffende Makler IVD-Mitglied ist, können Sie ihn beim Regionalverband melden oder ein Schlichtungsverfahren bei der Ombudsstelle in Gang setzen.

Ich habe einem Wohnungsvermittler eine Courtage gezahlt, obwohl dieser vom Vermieter gar keinen Auftrag zur Vermittlung der Wohnung hatte. Damit verstößt er doch gegen geltendes Recht und ich kann bestimmt mein Geld zurückverlangen, oder?

Dr. Breiholdt: Der Wohnungsvermittler verstößt zwar gegen das Wohnungsvermittlungsgesetz, wenn er ohne Auftrag eine Wohnung anbietet. Dennoch bleibt sein Courtageanspruch bestehen, wenn ein provisionspflichtiger Maklervertrag mit dem späteren Mieter zustande gekommen ist. Allerdings hat er ordnungswidrig gehandelt und kann deshalb zur Zahlung einer Geldbuße bis zu 2500 Euro verpflichtet werden. Dies nützt Ihnen natürlich gar nichts, denn das Bußgeld landet ja nicht bei Ihnen, sondern beim Staat.

Ein Makler hatte mir per E-Mail ein Haus zum Verkauf angeboten, ich habe jedoch jegliche Vermittlungsleistung vehement zurückgewiesen und auch keinen Besichtigungstermin vereinbart. Später habe ich den Verkäufer zufällig persönlich kennengelernt und mit ihm direkt einen Kaufvertrag abgeschlossen. Jetzt will der Makler trotzdem die Provision von mir kassieren...

H.-E. Langemaack: Da Sie keinerlei Geschäftsbeziehung zu dem Makler eingegangen sind und der Kaufvertrag unabhängig von seiner Vermittlung zustande gekommen ist, sind Sie auch nicht zur Zahlung der Provision verpflichtet. Da der Makler vom Verkäufer beauftragt wurde, muss er sich für eventuelle Ansprüche an diesen wenden. So würde ein Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes voraussichtlich ausfallen.

Ich wollte mit einem Makler einen Alleinauftrag abschließen. Darin war eine Klausel enthalten, mit der ich mich bei Aufgabe der Verkaufsabsicht zur Provisionszahlung verpflichte. Gibt es diese Klausel bei allen Alleinaufträgen?

Dr. Jung: Nein, ein Makleralleinauftrag bedeutet erst einmal nur, dass Sie keinen anderen Makler einschalten dürfen. Dass Sie bei Aufgabe der Verkaufsabsicht die Provision zahlen müssen, ist eine individuelle Vereinbarung, die Sie mit dem Makler treffen können aber nicht müssen!

Eine Maklerfirma einer Bank hat mit mir einen Alleinauftrag abgeschlossen. Die Laufzeit von drei Monaten ist abgelaufen. Ich möchte diesen Vertrag gern kündigen und einen anderen Makler beauftragen. Der bisherige Makler droht mir aber, dass ich dann Schadensersatz zahlen muss. Stimmt das?

Dr. Jung: Wenn die Laufzeit des Maklervertrags abgelaufen ist, dann kann dieser Vertrag von Ihnen gekündigt werden. Achten Sie darauf, ob es eine Kündigungsfrist gibt. Nachträglich kann der bisherige Makler von Ihnen nur dann den Ersatz von Aufwendungen

verlangen, wenn dies zuvor vereinbart war. Diese Kosten müssten vom Makler nachgewiesen werden. Der Makler hat ohne ausdrückliche Vereinbarung auch keinen Anspruch auf Schadensersatz, wenn Sie den Verkaufsauftrag zurückziehen und nicht mehr verkaufen wollen. In einem Verfahren der Ombudsstelle ist die Prüfung des genauen Inhalts eines Maklervertrages besonders wichtig.