

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

**gem. Beschluss des Bundesvorstands in seiner Sitzung am 28. Mai 2008 in Nürnberg**

**Präambel**

Der Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Hausverwalter 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 Geschäftsvorfall 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.