

## Jahresbericht 2021 Ombudsmann Immobilien

Der Ombudsmann Immobilien ist eine vom IVD und dem Verband privater Bauherren (VPB) getragene Schlichtungsstelle. Sie soll rechtliche Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Mitgliedsunternehmen des IVD versuchen zu schlichten.

Ein weiterer Aufgabenbereich liegt in der Schlichtung von Rechtsfragen zwischen Verbrauchern und Bauunternehmen bzw. Handwerkern. Die Stelle ist vom Bundesamt für Justiz anerkannt.

Im Jahre 2021 erreichten die Schlichtungsstelle insgesamt 104 Anfragen bzw. Anträge. In der Mehrzahl kommen diese Anträge von betroffenen Verbrauchern. Zunehmend werden aber von anderen Schlichtungsstellen Anträge an den Ombudsmann Immobilien weitergeleitet, was auf eine wachsende Anerkennung und Bekanntheit der IVD/VPB Institution hinweist. Auf Mitgliedsunternehmen des IVD | Die Immobilienunternehmer (Makler, Verwalter, Sachverständige) entfielen dabei 83 Anträge. Nach Prüfung der Anträge musste 79 Antragstellern mitgeteilt werden, dass ein Verfahren nicht eröffnet werden könne. Anträge auf Schlichtungsverfahren gegen IVD-Mitglieder müssen einen Streitwert von EUR 3.000,00 erreichen. Außerdem gibt es weitere Voraussetzungen, wie etwa, ob bereits ein Gerichtsverfahren oder ähnliches anhängig ist.

Insbesondere bei Schlichtungsanträgen im Zusammenhang zu Streitigkeiten mit Verwaltern (z.B. WEG-Verwalter) wird häufig die oben genannte Streitwertgrenze nicht erreicht. Hinzu kommt, dass es den Antragstellern vielfach eher darum geht, den Verwalter zu bestimmten Arbeiten zu bewegen, etwa die Erstellung einer Jahresabrechnung oder eines Wirtschaftsplans.

Insbesondere im Bereich des WEG ist durch die Reform im Dezember 2020 eine weitere Problematik hinzugekommen:

Individuelle Ansprüche eines Sondereigentümers gegen einen Verwalter bestehen jetzt in der Regel nicht mehr. Der Verwalter ist nur noch Organ der Gemeinschaft der Wohnungseigentümer. Deshalb ist in vielen Fällen ohnehin fraglich, ob einzelne Sondereigentümer noch eine Antragsbefugnis für Angelegenheiten haben, die eigentlich die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer berühren.

Ein weiterer Ablehnungsgrund besteht dann, wenn die Antragsteller sich von der Schlichtungsstelle Rechtsrat erhoffen oder – insbesondere bei Maklern – ein bestimmtes Verhalten oder Auftreten kritisieren.

Es handelt sich dann in der Regel um ethisch-moralische Fragen des Auftretens bzw. der Geschäftsbesorgung der entsprechenden IVD-Makler. Diese können von der Schlichtungsstelle aber nicht bearbeitet werden, da es sich um keine rechtlichen Streitigkeiten handelt. Die Antragsteller werden in diesen Fällen aber immer an den jeweiligen Regionalverband des IVD verwiesen, gelegentlich aber auch an den IVD Bundesverband, etwa dann, wenn der Regionalverband untätig bleibt.

In einigen wenigen Fällen mussten auch Anträge zurückgewiesen werden, weil die Antragsgegner zwar Mitglied des IVD waren, der Antrag aber keine Aussicht auf Erfolg hatte.

Erfreulich ist, dass bei den gegen IVD-Unternehmen eröffneten Schlichtungsverfahren die überwiegende Anzahl der Mitglieder konstruktiv an dem Verfahren mitgearbeitet haben. Stellungnahmen wurden in der Regel fristgerecht und mit ausführlichem Inhalt eingereicht. Von der Schlichtungsstelle daraufhin unterbreitete Schlichtungsvorschläge werden aber nicht immer angenommen.

Der Ombudsmann nimmt regelmäßig an den vom Bundesjustizministerium für Justiz und Verbraucherschutz (BMJV) veranstalteten Erfahrungsaustausch mit den übrigen bei dem Bundesamt für Justiz registrierten Schlichtungsstellen teil.

Ein Anliegen der Verbraucherschlichtungsstellen – das sich aus der täglichen Praxis ergibt – ist dabei der Abbau von Bürokratie bei der Bewältigung und Abarbeitung der Streitfälle. Das BMJV scheint diesen Anregungen der Ombudsstellen offen gegenüber zu stehen und es ist zu hoffen, dass sich dies demnächst auch in entsprechenden Anpassungen der Gesetze widerspiegelt.