

Jahresbericht 2023 Ombudsmann Immobilien

Seit 2008 arbeitet die vom IVD und dem Verband privater Bauherren (VPB) getragene Ombudsstelle. Sie soll rechtliche Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Mitgliedsunternehmen des IVD einer Schlichtung zuführen. Außerdem ist sie zuständig für die Schlichtung von Rechtsfragen zwischen Verbrauchern und Bauunternehmen bzw. Handwerkern. Ihre Tätigkeit richtet sich nach den Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) und der Verbraucherstreitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV).

Sie ist gem. § 24 VSBG vom Bundesamt für Justiz anerkannt. Mitgliedsunternehmen des IVD sind zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichtet. Andere Unternehmen, insbesondere aus dem Baubereich, haben sich freiwillig zur Teilnahme verpflichtet.

Im Jahre 2023 erreichten die Schlichtungsstelle insgesamt 67 Anfragen bzw. Anträge. In der Mehrzahl kamen diese Anträge von betroffenen Verbrauchern, aber auch von anderen Schlichtungsstellen. Zu nennen ist etwa die Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl am Rhein. Auf Mitgliedsunternehmen des IVD (Makler, Verwalter, Sachverständige) entfielen dabei 17 Anträge.

Nach Prüfung aller 67 Anträge musste 30 Antragstellern mitgeteilt werden, dass ein Verfahren nicht eröffnet werden könne, weil die Voraussetzungen nach der Satzung nicht vorlagen, weil **der erforderliche Streitwert (EUR 3.000,00 bei IVD-Fällen und EUR 600,00 bei VPB-Fällen)** nicht erreicht oder bereits ein gerichtliches Verfahren anhängig war.

Im Bereich VPB besteht – in dem Bauträger, Bauunternehmer etc. nicht zur Teilnahme verpflichtet sind – wird häufig seitens der Antragsgegner eine Teilnahme abgelehnt oder gelegentlich auch gar nicht reagiert. Insbesondere bei Schlichtungsanträgen gegen Verwalter (z.B. WEG-Verwalter) werden die Streitwertgrenzen häufig 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. Diese Fälle fallen aber deshalb nicht in den Zuständigkeitsbereich, weil individuelle Ansprüche eines Sondereigentümers gegen einen Verwalter nach der Reform des WEG in der Regel nicht bestehen. 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.

Werden die Wohnungseigentümer darauf hingewiesen, so bemühen sie sich zunehmend in der Gemeinschaft einen Beschluss herbeizuführen, wonach die Gemeinschaft dann den Antrag bei der Ombudsstelle stellen soll.

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

Es handelt sich dabei 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 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. Ausnahmen bestätigen diese Regel.

Von der Schlichtungsstelle daraufhin unterbreitete Schlichtungsvorschläge werden allerdings 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.