

Jahresbericht **2016**

Ombudsmann Immobilien im IVD





Impressum

Verantwortlich:

RA Wolfgang Ball, Ombudsmann Immobilien im IVD

Herausgeber:

Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.

– Ombudsstelle –

Littenstraße 10, 10179 Berlin, Fax: 030-27572678, E-Mail: info@ombudsmann-immobilien.net, www.ombudsmann-immobilien.net

Layout:

die-grafikagentur.de, Wolf Schoch, Berlin

Fotos:

shutterstock.com (Chad Palmer, S. 1; Koosen, S. 2; hans.slegers S. 8)

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.

Inhalt

Überblick	3
Fallbeispiele aus der aktuellen Arbeit	4
Ausblick	7

Überblick

Im Jahr 2016 waren insgesamt 27 zulässige Verbraucherbeschwerden zu bearbeiten. 23 Verfahren konnten im Jahr 2016 abgeschlossen werden. Der größte Teil der Beschwerden richtete sich gegen Immobilienmakler, eine geringere, im Vergleich zum Vorjahr allerdings gestiegene Anzahl von Beschwerden betraf Verwalter von Wohnungseigentümergeinschaften. Darüber hinaus ging auch im Jahr 2016 eine Reihe von Beschwerden von Verbrauchern gegen Makler und Verwalter ein, die nicht Mitglied des IVD waren; in diesen Fällen konnte ein Schlichtungsverfahren mangels Zuständigkeit des Ombudsmanns nicht durchgeführt werden. In zahlreichen weiteren Fällen wandten Verbraucher sich an den Ombudsmann mit der Bitte um Auskunft zu Rechtsfragen oder um rechtliche Beratung. Den Anfragenden wurde in diesen Fällen jeweils mitgeteilt, dass der Ombudsmann zur Erteilung von Rechtsrat nicht berechtigt ist (Abschnitt I 2 Satz 3 der Verfahrensordnung für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden gegen Mitglieder des IVD).

Das Ziel eines Streitschlichtungsverfahrens, eine gütliche Einigung der streitenden Parteien, konnte bedauerlicherweise in keinem der bisher abgeschlossenen Fälle erreicht werden.

In den meisten Fällen fehlte es bereits an einer tragfähigen Tatsachengrundlage für einen Schlichtungsvorschlag. Ein solcher Vorschlag hat sich an Recht und Gesetz zu orientieren (Abschnitt III 4 der Verfahrensordnung für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden gegen Mitglieder des IVD). Eine rechtliche Beurteilung setzt aber unabdingbar eine Klärung der rechtlich maßgeblichen Tatsachen voraus. Da die Verfahrensordnung eine Beweisaufnahme durch den Ombudsmann ausschließt (Abschnitt VI 1 Satz 3 Verfo), war ein Schlichtungsvorschlag in der weit überwiegenden Zahl der Beschwerdesachen unmöglich, weil die Sachverhaltsschilderung des Beschwerde führenden Verbrauchers von dem jeweiligen IVD-Mitgliedsunternehmen als Beschwerdegegner dezidiert bestritten wurde.

In einer Reihe von Verfahren lehnte der Ombudsmann einen Schlichtungsvorschlag mit dem Hinweis ab, dass schon nach dem eigenen Vorbringen des Beschwerdeführers eine Pflichtverletzung des IVD-Mitglieds nicht zu erkennen war oder eine Reduzierung der Makler- oder Verwaltervergütung nicht angemessen erschien. Beschwerdeführer verkennen in aller Regel, dass nicht jede Nachlässigkeit oder Ungeschicklichkeit im Rahmen der Tätigkeit eines Maklers zum Verlust oder zu einer Reduzierung des Provisionsanspruchs oder zu Ersatzansprüchen gegen den Makler oder Verwalter führt. Konkrete Schadensersatzansprüche wegen behaupteter pflichtwidriger Verhaltensweisen eines Maklers waren im Übrigen nur in einem Teil der Fälle Gegenstand einer Verbraucherbeschwerde. Häufig machten Beschwerdeführer lediglich ihrer Verärgerung über ihrer Ansicht nach unprofessionelles oder unseriöses Unternehmerverhalten Luft und brachten ihre Besorgnis zum Ausdruck, das beanstandete Verhalten schädige den Ruf der ganzen Branche.

Soweit ausnahmsweise die Voraussetzungen für einen Schlichtungsvorschlag gegeben waren, scheiterte eine gütliche Streitbeilegung daran, dass der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns nicht von beiden Parteien akzeptiert wurde.



Wolfgang Ball,
Ombudsmann Immobilien im IVD



Fallbeispiele

Fallbeispiel 1

Die Beschwerdeführer forderten die Rückerstattung der hälftigen Maklergebühr mit der Begründung, der Makler habe sie über die Tatsache „getäuscht und belogen“, dass das obere Teilstück des von ihnen erworbenen Grundstücks nicht zum Kaufobjekt gehörte; diese Information habe der Makler schon vor dem letzten Besichtigungstermin der Beschwerdeführer von einem Dritten erhalten, den Beschwerdeführern aber bewusst verschwiegen.

Dieser Darstellung ist der Beschwerdegegner (Makler) entgegengetreten. Nach seiner Darstellung hat er die Beschwerdeführer zeitig vor dem Notartermin auf diesen Umstand hingewiesen, der sodann im Notartermin nochmals erläutert worden sei. Eine Information durch einen Dritten hat der Beschwerdegegner nach seiner Darstellung zu keiner Zeit erhalten.

Bei dieser Sachlage kam ein Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes nicht in Frage, weil die dafür maßgebliche Tatsachengrundlage ungeklärt war. Die Behauptung der Beschwerdeführer, sie seien von dem Beschwerdegegner „getäuscht und belogen“ worden, hat dieser bestritten. Zwar war auch die Darstellung des Beschwerdegegners, er habe die Beschwerdeführer zeitig vor dem Notartermin darüber informiert, dass das obere Teilstück des Grundstücks nicht zum Kaufobjekt gehörte, unter den gegebenen Umständen zweifelhaft. Das änderte indessen nichts an dem entscheidenden Umstand, dass zwischen den Parteien streitig war, wann der Beschwerdegegner die behauptete Kenntnis erlangt hatte. Nur wenn dies vor oder spätestens bei dem Notartermin der Fall war, konnte eine Täuschung und ein wahrheitswidriges Vorenthalten dieser Information seitens des Beschwerdegegners gegeben sein. Die insoweit bestehende Ungewissheit konnte im Beschwerdeverfahren des Ombudsmannes nach der dafür geltenden Verfahrensordnung, die eine Beweiserhebung durch den Ombudsmann ausschließt (VI 1 Satz 3), nicht behoben werden. Eine hiernach allein in Betracht kommende etwaige fahrlässige Unkenntnis des Beschwerdegegners wäre ohne Einfluss auf die Höhe der ihm zustehenden Maklerprovision.

Fallbeispiel 2

Die Beschwerdeführerin erwarb im Jahr 2013 eine Wohnungseigentumseinheit. Bei der Immobilie, deren Verkauf die Beschwerdegegnerin vermittelt hatte, handelte es sich laut Exposé der Beschwerdegegnerin um eine Maisonette-Wohnung mit Wohnräumen im Erd- und im Untergeschoß. Die Beschwerdeführerin machte geltend, nachträglich habe sich herausgestellt, dass die „im Keller“ als Wohnräume dargestellten Räume wegen der Deckenhöhe von nur 2,17 m bauordnungsrechtlich nicht als Wohnräume genehmigt seien und nachträglich auch nicht zu Wohnzwecken genehmigt werden könnten. Hierauf gestützt forderte sie von der Beschwerdegegnerin Schadensersatz in Höhe von 75.000 €. Die Beschwerdegegnerin wies dies mit der Begründung zurück, sie habe lediglich die ihr von der Verkäuferin erteilten Informationen weitergegeben, das Exposé sei von der Verkäuferin „abgesegnet“ worden.

Bei dieser Sachlage kam ein Schlichtungsvorschlag nicht in Betracht.

Nach Recht und Gesetz, an denen sich die Beurteilung des vorgetragenen Sachverhalts durch den Ombudsmann Immobilien zu orientieren hat, steht der Beschwerdeführerin der geltend gemachte Schadens-



ersatzanspruch nicht zu. Dafür ist entscheidend, dass der Beschwerdeführerin jedenfalls schon bei Abschluss des notariellen Kaufvertrages bekannt war, dass die Raumhöhe im Untergeschoß nur 2,10 m beträgt. Wörtlich heißt es dazu in Abschnitt V 1 a des notariellen Vertrages:

„Bei der veräußerten Wohneinheit handelt es sich um eine Maisonettewohnung. Dem Käufer ist insoweit bekannt, dass die im Untergeschoß befindliche Nutzfläche ausschließlich eine Raumhöhe von 2,10 m ausweist.“

Die Beschwerdeführerin hat somit in voller Kenntnis eine Wohneinheit gekauft, die im Untergeschoß lediglich eine Nutzfläche mit einer reduzierten Raumhöhe von nur 2,10 m aufweist. Damit waren hiervon abweichende Angaben im Exposé der Beschwerdegegnerin für den Kaufentschluss der Beschwerdeführerin jedenfalls zu diesem Zeitpunkt nicht mehr kausal. Es konnte deshalb dahinstehen, ob die Beschwerdegegnerin von der Verkäuferin aufgefordert worden war, die Angaben im Exposé insoweit klarzustellen, wie die Beschwerdeführerin behauptet hat, oder ob die Verkäuferin das Exposé „abgesegnet“ hat, wie die Beschwerdegegnerin vorgetragen hat. Gemessen am Vertragsinhalt weist die Wohneinheit keinen Mangel auf, weil sie der vereinbarten Beschaffenheit entspricht (§ 434 Abs. 1 Satz 1 BGB). Auch deswegen konnte die Beschwerdeführerin nun nicht im Nachhinein die Beschwerdegegnerin als Vermittlerin des Kaufs wegen der Nachteile in Anspruch nehmen, die sich aus der von ihr akzeptierten ungünstigen Beschaffenheit der Wohnung ergeben mögen.

Fallbeispiel 3

Die Beschwerdeführerin, die ein zuvor landwirtschaftlich genutztes Baugrundstück erworben hatte, verlangte Rückzahlung der Maklerprovision mit der Begründung,

- der Makler habe hinsichtlich des Übergabezeitpunkts gegen eine Offenbarungspflicht verstoßen, über den wahren Übergabezeitpunkt arglistig getäuscht und aktiv an der Hinausschiebung des Übergabezeitpunkts mitgewirkt;
- der Makler sei in einer unlauteren Konstellation gleichzeitig als Vermittlungsmakler des Verkäufers und als Nachweismakler des Käufers aufgetreten;
- zwischen dem Makler und dem Verkäufer habe wegen einer Darlehensgewährung eine wirtschaftliche Verflechtung in nicht unerheblichem Maße bestanden, welche das gesetzgeberische Leitbild der Maklertätigkeit zu ihrem, der Käuferin, Nachteil störe.

Diese Beanstandungen konnten der rechtlichen Beurteilung des Streitfalls durch den Ombudsmann teils aus tatsächlichen, teils aus rechtlichen Gründen nicht zugrunde gelegt werden.

Der Beschwerdegegner (Makler) hat im Einzelnen vorgetragen, dass und aus welchen Gründen der zunächst vorgesehene Übergabezeitpunkt nicht eingehalten werden konnte. Anhaltspunkte für die Annahme der Beschwerdeführerin, der Makler habe von Anfang an gewusst, dass die Übergabe nicht zu dem vereinbarten Termin würde erfolgen können, waren weder dargetan noch sonst ersichtlich. Nach der Sachverhaltsdarstellung der Beschwerdegegnerin, die allenfalls durch eine Beweisaufnahme hätte widerlegt werden können, waren ausschließlich ursprünglich unvorhersehbare Probleme ursächlich für die verspätete Besitzübergabe. Eine Beweisaufnahme findet im Schlichtungsverfahren nach der dafür geltenden

Verfahrensordnung jedoch nicht statt. Unter diesen Umständen konnte für die rechtliche Beurteilung der Beschwerde weder eine Offenbarungspflichtverletzung oder gar arglistige Täuschung über den Übergabezeitpunkt noch ein aktives Mitwirken des Maklers am Hinausschieben des Übergabezeitpunkts angenommen werden.

Die gleichzeitige Tätigkeit des Beschwerdegegners als Vermittlungsmakler für den Verkäufer und als Nachweismakler für den Käufer war entgegen der Ansicht der Beschwerdeführerin nicht zu beanstanden. Ob die Gewährung eines Darlehens über 100.000 Euro durch den Makler an den Grundstücksverkäufer unter den gegebenen Umständen eine wirtschaftliche Verflechtung zur Folge hatte, konnte auf sich beruhen. Denn wie der Beschwerdegegner im Einzelnen geschildert hat, erfolgte die Zusage und Gewährung des Darlehens erst, nachdem die Maklerleistung des Beschwerdegegners längst vollumfänglich erbracht worden war.

Fallbeispiel 4

Die Käufer einer Immobilie forderten die Rückzahlung der für die Vermittlung gezahlten Maklerprovision mit der Begründung, der Kauf sei allein durch ihre Initiative ohne Zutun des Maklerunternehmens zustande gekommen.

Der Sachverhalt wies atypische Besonderheiten auf, die es angemessen erscheinen ließen, die Käuferprovision um 50 % zu reduzieren. Nach der detaillierten Schilderung der Vorgänge bis zur Beurkundung des Kaufvertrages, der die Beschwerdegegnerin (Maklerunternehmen) nicht entgegengetreten ist, hat sich die Tätigkeit des Mitarbeiters der Beschwerdegegnerin nicht nur nicht fördernd, sondern im Gegenteil hemmend auf den Erwerbsvorgang ausgewirkt. Unstreitig hatten die Beschwerdeführer bereits mit der damaligen Eigentümerin der Immobilie Kontakt aufgenommen, die Immobilie besichtigt und eine Einigung auf den Kaufpreis erzielt, bevor der Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin überhaupt von ihnen kontaktiert wurde. Auch bei den weiteren Schritten – Reservierung der Immobilie für die Beschwerdeführer, Vereinbarung eines Notartermins – war die Maklertätigkeit des Mitarbeiters der Beschwerdegegnerin dem Anliegen beider Kaufvertragsparteien wenig hilfreich. Es ist zwar richtig, dass der Makler grundsätzlich nicht für bestimmte Tätigkeiten, sondern für den Erfolg seiner Vermittlungsaktivitäten bezahlt wird. Gleichwohl erschien unter den gegebenen besonderen Umständen eine Reduzierung der Käuferprovision angebracht, weil der Erwerb der Immobilie durch die Käufer nicht wegen, sondern eher trotz der Einschaltung der Beschwerdegegnerin auch als Käufermaklerin zustande gekommen ist.

Angesichts dieses unstreitigen Sachverhalts schlug der Ombudsmann den Parteien vor, sich zur gütlichen Beilegung des Streits darauf zu einigen, dass die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführern die Hälfte der von den Beschwerdeführern gezahlten Provision zurückerstattet.

Die vorgeschlagene Einigung kam nicht zustande, weil das Maklerunternehmen den Einigungsvorschlag ablehnte.

Ausblick

Die Schlichtungsstelle Ombudsmann Immobilien des IVD ist im Februar 2017 als gemeinsame Verbraucherschlichtungsstelle des Immobilienverbands Deutschland (IVD) und des Verbands privater Bauherren (VPB) eingerichtet worden. Sie trägt nunmehr die Bezeichnung „Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und -verwaltung“. Seit 1. Februar 2017 ist sie als Verbraucherschlichtungsstelle nach den Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes anerkannt.

Ihre Zuständigkeit für Verbraucherbeschwerden gegen Makler, Verwalter, Sachverständige und Berater, die dem IVD angehören, ist unverändert geblieben. Das gilt auch für die Wertgrenze von 3.000 €, von deren Erreichen die Zulässigkeit einer Beschwerde gegen ein IVD-Mitgliedsunternehmen abhängt.

Neu hinzugekommen ist aus dem Bereich des VPB die Zuständigkeit für Streitigkeiten, die ihren Grund in einem Verbrauchervertrag haben,

- a) durch den der Unternehmer zum Bau eines neuen Gebäudes oder zu erheblichen Umbaumaßnahmen an einem bestehenden Gebäude verpflichtet wird (Verbraucherbauvertrag),
- b) der die Errichtung oder den Umbau eines Hauses oder eines vergleichbaren Bauwerks zum Gegenstand hat und der zugleich die Verpflichtung des Unternehmers enthält, dem Besteller das Eigentum an dem Grundstück zu übertragen oder ein Erbbaurecht zu bestellen oder zu übertragen (Bauträgervertrag),
- c) über den Kauf eines zu Wohnzwecken bebauten Grundstücks oder
- d) über den Kauf eines Miteigentumsanteils an einem Grundstück, der verbunden ist mit einem Sondereigentum an einer Wohnung (Wohnungseigentum nach Wohnungseigentumsgesetz).

Für diese Beschwerden regelt die neue Verfahrensordnung eine Wertgrenze von mindestens 600 € und höchstens 5.000 €.

Erfahrungen mit der erweiterten Zuständigkeit der Schlichtungsstelle liegen bislang noch nicht vor.

Die Eingänge der ersten Monate des Jahres 2017 deuten darauf hin, dass Verbraucher verstärkt von der Möglichkeit einer kostenlosen Streitschlichtung durch die Ombudsstelle Gebrauch machen. Offenbar hat das Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes dank seiner publizistischen Begleitung insoweit ein gestärktes Verbraucherbewusstsein geschaffen. Dieser Effekt dürfte sich durch die seit Februar 2017 geltenden Hinweispflichten nach §§ 36 und 37 VSBG noch verstärken. Für IVD-Mitgliedsunternehmen ergeben sich daraus Wettbewerbsvorteile, weil sie – anders als nicht verbandszugehörige Konkurrenten – auf die als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannte Ombudsstelle des IVD/VPB hinweisen und mit der Erklärung ihrer Bereitschaft, an Schlichtungsverfahren dieser Streitschlichtungsstelle mitzuwirken, ein gesteigertes Vertrauen der Verbraucherseite für sich in Anspruch nehmen können. Davon sollten IVD-Mitglieder offensiv Gebrauch machen.

Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an:

Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater,
Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.

– Ombudsstelle –

Littenstraße 10, 10179 Berlin, Fax: 030-27572678

E-Mail: info@ombudsmann-immobilien.net

www.ombudsmann-immobilien.net

