

IMMOBILIEN  
IMMOBILIEN

## Was einen guten Makler ausmacht

Anette Bethune 11.02.2012, 08:42 Uhr

**Ein Verbandsvertreter appelliert an die Politik, den Verbraucherschutz mit Auflagen für den Gewerbeschein zu stärken.**



Oliver Klenz ist seit zwei Jahren selbstständiger Immobilienmakler, verspricht Kunden sechs Leistungsphasen  
Foto: Oliver Klenz/KLenz

Nicht jeder kann von sich behaupten, schon in seinem ersten Berufsjahr ausgezeichnet worden zu sein. Oliver Klenz, Makler im Raum Flensburg, darf sich dessen rühmen. Er wurde im vergangenen Jahr auf dem Deutschen Immobilitätstag in Berlin mit dem Sonderpreis "Immo Idee 2011 Existenzgründung" ausgezeichnet.

Womit sich der junge Makler gegenüber anderen Einsteigern abheben

konnte? Der 32-Jährige legt nicht nur Wert auf eine konsequente Corporate Identity, die sich durch alle seine Werbemittel zieht. Er wirbt gegenüber Kunden auch mit einer sehr transparenten Darstellung seiner Dienstleistungen und fasst dies alles in einem "Leistungsversprechen" zusammen. Wer auf seine Website ([www.oliver-klenz.de](http://www.oliver-klenz.de)) geht, erfährt, dass es aus sechs Leistungsphasen besteht. Detailliert listet er dann wie in einem Baukastensystem auf, welche Arbeitsschritte der Kunde im Einzelnen von ihm erwarten darf - und ab wann welche Leistungen mit der vereinbarten Maklerprovision abgegolten sind. Zum Schluss folgt der Hinweis auf die Mitgliedschaft im IVD Immobilienverband Deutschland und seine Zertifizierung als Makler nach der DIN 15733.

Eine DIN für Makler? Wer von dieser Norm noch nichts gehört hat: Hinter dieser technischen Formulierung verbirgt sich nichts anderes als die Umsetzung einer europäischen Norm (EN 15733), mit der einheitliche Standards für Dienstleistungen von Immobilienmaklern festgeschrieben werden sollen.

Wer bei der zuständigen Zertifizierungsstelle DIA Consulting AG in Freiburg nachfragt, erfährt, dass bundesweit gerade mal 40 Makler, in Hamburg sind es vier, diese Zertifizierung vorweisen können. Sie kostet inklusive Prüfungsgebühr ca. 1200 Euro. "Es ist noch ein Alleinstellungsmerkmal", sagt Oliver Thomsen, stellvertretender Leiter der Zertifizierungsstelle,

"mit der Makler deutlich machen können, dass sie sich freiwillig strengen Anforderungen und einem Verhaltenskodex unterwerfen." Auch eine jährliche Überwachung durch die DIA gehöre dazu, ergänzt Thomsen. "Wir prüfen die Internetseiten, die Gestaltung der Exposés und geben uns auch schon mal als Kunde aus, um zu überprüfen, ob die zertifizierten Makler auch wirklich den Anforderungen der DIN 15733 nachkommen."

Präsentiert Oliver Klentz damit das Idealbild eines guten Maklers? Axel Kloth, Vorsitzender des IVD-Nord, wiegelt ab. "Vieles von dem, was die Zertifizierung voraussetzt - Mindestqualifikation, Fachkenntnisnachweis und Unterwerfen unter einen Verhaltenskodex -, fordern auch wir von unseren Mitgliedern. Dazu gehört ebenso die Verpflichtung, eine sogenannte Vermögensschadens-Haftpflichtversicherung abzuschließen, die den Kunden vor dummen, aber möglichen Zahlendrehern oder Fehlern in Kaufverträgen schützt."

### **Laien können meist gute von schlechter Beratung nicht unterscheiden**

Eine Honorierung nach Baukastensystem lehnt Kloth ab. "Die einzige Leistung, für die ein Makler Courtage fordern darf, ist der Nachweis, dass es durch seine Vermittlung zum Abschluss eines Geschäfts gekommen ist." Das kann schon der Fall sein, wenn ein Makler nur eine Telefonnummer weitergibt oder einen Namen. "Die eigentliche Leistung ist, jemanden zu kennen, der kaufen oder verkaufen bzw. mieten oder vermieten will", fasst der Hamburger Makler Oliver Moll zusammen. "Für diese Kernleistung braucht man noch nicht einmal einen Gewerbeschein." Umso wichtiger sei es, Kunden vor Augen zu führen, wie viel Arbeit nötig ist, um eine Immobilie zu vermitteln. "Da Laien nicht wissen können, was wirklich gute Beratung und Begleitung wert sind, sollten Qualifikationsstufen festgelegt werden", wünscht sich Moll. Er selbst hat als Zinsmakler auf seiner Website detailliert hinterlegt, wie seine Ankaufsbegleitung aussieht.

Auch Kloth hat es sich als persönlich haftender Gesellschafter der J. L. Völckers & Sohn KG zur Pflicht gemacht, Kunden über die einzelnen Arbeitsschritte bei der Vermittlung von Immobilien zu informieren. "Ein erster Schritt kann schon sein, wenn ich infrage stelle, ob der Kunde mit der Immobilie überhaupt die richtigen Pläne verfolgt: Besser verkaufen als vermieten, und was ist der adäquate Preis?" Hier zeige sich die Fachkunde des Maklers, der einschätzen müsse, welche Zielgruppe angesprochen und welche Preisspanne ins Auge gefasst werden könnte. "Ich weiß von einer 140 m<sup>2</sup> großen Dachgeschosswohnung auf der Uhlenhorst, die anderthalb Jahre im Angebot war, nur weil das beauftragte Maklerunternehmen sich nie die Mühe gemacht hat, auf diese Punkte zu achten."

Für den IVD-Nord-Vorsitzenden steht fest: Fachkunde ist für gute Makler unverzichtbar. Daher sollte sie zur Voraussetzung gemacht werden für den Erwerb des Gewerbescheins. "Die Politik sollte Verbraucher vor Pfuschmaklern schützen." Als solche wurden in Hamburg von jeher Makler bezeichnet, die ohne Beeidigung vermittelten.