

ZERTIFIZIERUNGEN

Oma Erna kann mit TÜV was anfangen

Zertifizierung klingt nach Antragsdschungel, Normenhickhack und Einpressung individueller Arbeitsabläufe in starre Schablonen. Dabei gelten Zertifizierungen als gutes Instrument, um Neukunden von der Qualität der eigenen Arbeit zu überzeugen. Wir erläutern, was Siegel wie DIAZert, TÜV und „regulated by RICS“ überhaupt aussagen.

Da der Zugang zum Maklerberuf in Deutschland kaum reguliert ist, sollten Makler keine Möglichkeit auslassen, auf die Qualität ihrer Arbeit hinzuweisen. „Der § 34c der Gewerbeordnung, der den Zugang zum Maklerberuf in Deutschland regelt, ist doch eine erschütternd schlanke Angelegenheit“, findet Stephan Kippes, Professor für Immobilienmarketing an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt (HfWU) Nürtingen-Geislingen. Daher hält er Zertifizierungen für eine gute Sache, um sich aus der Masse der Wettbewerber qualitativ hervorzuheben. Besonders gut lässt sich mit diesem Pfund wuchern, wenn die Qualität von einer unabhängigen Organisation bestätigt ist.

TÜV stark prozessorientiert

Darauf setzte auch Frank Alexander, Inhaber und Geschäftsführer von Hermann Immobilien, als er sein Unternehmen vom TÜV zertifizieren ließ. Da das Unternehmen mit sieben Büros im Rhein-Main-Gebiet 300 bis 400 Wohneinheiten pro Jahr vermittelt, setzte Alexander auf die Bekanntheit des Siegels. „Oma Erna kann mit TÜV was anfangen“, ist er überzeugt. Daher wirbt er mit dem Siegel auf der Homepage, in Briefen und immer dann, wenn potenzielle Kunden die Wahl zwischen dem einen oder anderen Makler haben. „Im Rhein-Main-Gebiet machen uns rund 5.000 Makler Konkurrenz“, sagt er, da könne es nicht schaden, aus der Masse herauszustechen.

Allerdings umfasst die TÜV-Prüfung nach der Norm ISO 9001 vorwiegend die Prozessoptimierung. Zwar werden auch die

Ausgewählte Zertifizierungen im Überblick:

Das RICS-Siegel kostet keinen Cent

	Immobilienmakler	„DIAZert“, vergeben durch DIA Consulting Zertifizierung nach europäischer DIN EN 15733 Norm
Kurzcharakteristik		Im Vordergrund stehen Fachkenntnis (Multiple-Choice-Test) sowie die Einhaltung von Verhaltensregeln und Informationspflichten
Zulassungsvoraussetzungen		Abschluss, der mindestens 120 ECTS (European Credit Transfer System) entspricht, z.B. Immobilienwirt/in DIA, oder Immobilienfachwirt/in (IHK), fehlender Bildungsabschluss kann auch durch Berufserfahrung ausgeglichen werden praktische Tätigkeit, mind. drei Jahre immobilienbezogene Arbeit (zwei davon in der Immobilienvermittlung) innerhalb der letzten vier Jahre vor Antragstellung (von der Ausbildungszeit einer abgeschlossenen immobilienbezogenen Berufsausbildung kann ein Jahr auf die praktische Tätigkeit angerechnet werden)
Notwendige Unterlagen		<ul style="list-style-type: none"> • Zertifizierungsantrag • Zertifizierungsvertrag (in zweifacher Ausfertigung) • Tabellarischer Lebenslauf mit Lichtbild • Zeugniskopien (unbeglaubigt) • Polizeiliches Führungszeugnis (nicht älter als 12 Monate) • Einaubsnachweis nach § 34c GewO der zuständigen Gewerbebehörde • Betätigungsnachweis (durch den Arbeitgeber oder bei selbstständiger Tätigkeit durch eine schriftliche eidesstattliche Erklärung)
Gebühren (zzgl. MwSt.)		Die Zertifizierung kostet 800 Euro (ohne mündliche Prüfung), die Übervachung 400 Euro p.a., die Rezertifizierungsprüfung 300 Euro.
Prüfungstermine		Berlin 25. April und 17. Oktober 2012 München 24. April und 12. Oktober 2012 Hamburg 27. April und 22. Oktober 2012 Freiburg 16. April und 19. Oktober 2012
Rezertifizierung		Nach drei Jahren, muss ein halbes Jahr vor Ablauf beantragt werden
Zertifizierte		bundesweit 44 Makler

...rumhängen, das ist
...lingsbeschäftigung von
...mer Wespark wurde
...der verknüpft. Rund
...n 9. März im Rahmen
...haltigkeitstage in das
...ort einen Schultag zu
...lichen lernen anhand
...über Elektromobilität,
...kosmetik und gesundes
...monasal des Kinos Cine-
...de zum Unterrichtsaal
...als des Alfred-Wege-
...lahausess Bremehaven,
...des Projekts nord-
...reiner Handwerkskam-
...isiert wurde die Veran-
...ter GePeople aus Bad
...ird der Wespark von
...agement.

haltigkeits-Schultag im Bre-
auf www.iz.de

Kommunikationsmittel wie Prospekte auf Wahrheit und Vollständigkeit überprüft, doch die inhaltliche Arbeit muss lediglich den Mindestanforderungen entsprechen, die sich ein durchschnittlicher Makler ohnehin selbst auferlegen sollte.

„Was interessiert das den Kunden, wie meine Arbeitsabläufe im Büro strukturiert sind“, findet hingegen Sven Keussen, Geschäftsführender Gesellschafter der Firmengruppe Rohrer Immobilien. „Der Kunde möchte doch fachlich gut betreut sein.“ Daher hat er für sich und weitere leitende Mitarbeiter die Zertifizierung der Deutschen Immobilien Akademie (DIA) „DIAZert“ gewählt. Er selbst ließ sich mit Schwerpunkt Anlageimmobilien zertifizieren, ein Kollege etwa mit dem Schwerpunkt Wohnimmobilien. Beide stellten fest, dass die inhaltlichen Anforderungen stark voneinander abwichen. Keussen selbst fand die Prüfung „schön für die Bodenhaftung“, um sich

selbst zu verorten, wo man mit seiner Fachkenntnis steht. In die Prüfungsvorbereitung hat er drei komplette Wochenenden investiert, die Antragsbürokratie habe hingegen weniger Zeit in Anspruch genommen, nur etwa einen halben Tag. Dass nur wenige Kunden wissen, was das DIAZert-Siegel eigentlich aussagt, ficht Keussen nicht an. Er will sich noch stärker damit beschäftigen, seine Kunden über die Zertifizierung aufzuklären und damit zu werben.

Die DIA Consulting ist eine relativ kleine Zertifizierungsstelle und kann beim Endverbraucher für ihr Siegel nicht werben. Doch sei man auf einem guten Weg zu mehr Bekanntheit, indem man die Verbraucherzentralen als Multiplikatoren in den Programmatausschuss mit eingebunden habe, sagt Oliver Thomsen, stellvertretender Leiter der Zertifizierungsstelle.

Besonders gut findet Keussen, dass es auch Ausschlussverfahren gibt, das sei in der Zertifizierungsstelle.

Verbänden wesentlich schwieriger durchzusetzen. K.o.-Kriterien bei Maklern sind in der Vorprüfung etwa Vorstrafen oder eidesstattliche Versicherungen im Rahmen von Zwangsvollstreckungen, aber auch unethisches Vertragsgebarren oder Unterlassen der Fortbildung nach der Zertifizierung werden sanktioniert.

Hohe ethische Standards für Unternehmen garantiert auch das Siegel „Regulated by RICS“. Dabei wird viel Wert auf die Transparenz dokumentierter Prozesse gelegt. Beantragt wird das Siegel über ein Interface im Internet, wo die geforderten Unterlagen hochgeladen werden. Aus dem Material wird ein Risikoprofil erstellt, und je nachdem, wie hoch dieses ausfällt, muss mit Nachfragen gerechnet werden. Zertifiziertes am RICS-Siegel, das eigene Bekanntheit zur Einhaltung hoher Standards effizient kommunizieren zu können. (ma)

<p>nach DIA Consulting deutscherischer DIN EN 15733 Norm</p> <p>in von Wertermittlungen, Plausibilitätsprüfungen, Moralikodex, Fortbildungspflicht</p> <p>ständige/r DIA oder bestandener Eingangstest zusätzliche Nachweise für die Tätigkeitsfelder Land und Forst, international sowie öffentlichen</p> <p>hochschulabsolventen mind. fünf Jahre im- it (drei davon in der Immobilienbewertung) chs Jahre vor Antragstellung rufausbildung mind. acht Jahre immobilien- von in der Immobilienbewertung) innerhalb vor Antragstellung (von der Ausbildungszeit taktische Tätigkeit angerechnet werden)</p>	<p>Immobilienunternehmen</p> <p>„Regulated by RICS“, vergeben durch RICS Zertifizierung nach RICS-Standards</p> <p>Online-Antrag, zertifizierte Firmen unterwerfen sich strengem Verhaltenskodex und hohen beruflichen wie ethischen Standards</p> <p>50% der Geschäftsführer, Partner oder Direktoren müssen Chartered Surveyors sein</p>
<p>in zweifacher Ausfertigung) if mit Lichtbild ubigt)</p> <p>gnis (nicht älter als 12 Monate) geteilten Gutachten/Wertermittlungen (Objekt- ungsdatum) mind. der letzten drei Jahre urch den Arbeitgeber oder bei selbstständiger öffentliche eidesstattliche Erklärung)</p> <p>ereicher Gutachten kosten 1.050 Euro, e Prüfung 850 Euro, Überwachung 400 Euro ung 600 Euro</p> <p>Freiburg 2</p> <p>in halbes Jahr vor Ablauf beantragt werden chverständige</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schulungsprotokoll für alle Mitarbeiter • Police eines angemessenen, geeigneten Versicherungsschutzes • Nachweis Beschwerdemanagement, einschließlich Protokoll und Benennung des zuständigen Ansprechpartners • Nachweis der Wahl einer internationalen oder lokalen Schieds- oder Schlichtungsstelle • Nachweis, dass keine Führungskraft und kein Mitarbeiter wegen einer Straftat verurteilt wurde • Nachweis über die eindeutige Verbuchung von Kundengeldern <p>keine</p> <p>individuell</p> <p>jährlich</p> <p>44 Unternehmen in Deutschland</p>

© Immobilien Zeitung: Quelle: DIA Consulting, RICS