

Mit der Zertifizierung Dienstleistungsstandards setzen

Immobilienmakler können sich seit diesem Jahr nach der neuen Norm DIN EN 15733 zertifizieren lassen. Die Zertifizierung nach der DIN-Norm stellt hohe Anforderungen an die Makler: Neben einer fachlichen Mindestqualifikation werden auch eine regelmäßige Weiterbildung und die Überprüfung durch die Zertifizierungsstelle verlangt. So ist die DIN EN 15733 ein wichtiges Zeichen für die Qualität der Maklerleistung. Aus Sicht des Kunden bedeutet die Zertifizierung überdies ein höheres Maß an Sicherheit. Der Kunde weiß, welche Informationspflichten der Makler hat. Zudem kann er sich darauf verlassen, dass die in der Norm festgelegten Verhaltensregeln auch eingehalten werden.

Zur Prüfung zugelassen werden Makler, die einen entsprechenden Bildungsabschluss – beispielsweise Immobilienfachwirt (IHK) – vorweisen können. Zusätzlich müssen sie in den vergangenen vier Jahren mindestens drei Jahre lang eine

immobilienbezogene Tätigkeit ausgeübt haben. Hiervon müssen mindestens zwei Jahre auf die Immobilienvermittlung entfallen. Wenn ein Makler eine Ausbildung aus immobiliennahen Bereichen wie Architektur-, Bau-, Vermessungs- oder Liegenschaftswesen vorweisen kann, wird der praktischen Tätigkeit ein Jahr gutgeschrieben. Gleiches gilt beispielsweise für Ausbildungen in der Kredit- und Versicherungswirtschaft oder sonstigen kaufmännischen Ausbildungen, die einen Bezug zur Immobilie aufweisen. Personen ohne immobilienpezifische Aus- oder Weiterbildung können ihre fachliche Qualifikation in einem individuellen Zulassungsverfahren nachweisen. Die Mindestzeiten für die praktische Maklertätigkeit gelten auch für sie. Sind die Zugangsvoraussetzungen erfüllt, müssen weder Kurse noch Lehrgänge besucht werden, um die Prüfung anzutreten.

Die Prüfung umfasst einen schriftlichen

Teil mit zu bearbeitenden Aufgaben. Zusätzlich muss eine Fallstudie gelöst werden. Die Prüfung und das entsprechende Zertifikat unterscheiden sich je nach Spezialisierung des Maklers auf Wohn-, Gewerbe- und Anlageimmobilienvermittlung. Die Zertifizierung ist zeitlich auf drei Jahre befristet und nicht unternehmens-, sondern personengebunden.

DIAZert ist die erste und bislang einzige akkreditierte Institution in Deutschland, die Immobilienmakler nach der neuen Norm DIN EN 15733 zertifizieren kann.

Das AIZ-Immobilienmagazin hat bei zwei Maklern, die zu den ersten nach der neuen Norm DIN EN 15733 Zertifizierten gehören, nachgefragt, was sie sich von der Zertifizierung versprochen haben, wie die Kunden darauf reagieren und mit welchem Aufwand das Durchlaufen des Zertifizierungsprozesses verbunden war.



Patrick Kutteroff,
Umbauter Raum Immobilien
in Wiesbaden

„Als Absolventen des DIA-Studienganges Sachverständigenwesen wissen wir, dass das, was aus dem Hause der Deutschen Immobilienakademie kommt, Substanz hat, und haben deshalb nicht lange gezögert, als die Möglichkeit der Zertifizierung durch die DIAZert aufkam.“

Wir nutzen die Zertifizierung nach DIN EN 15733 als Marketinginstrument, indem wir mit dem Gütesiegel unterstreichen, dass wir uns permanent fortbilden und bereit sind, Standards einzuhalten. Mittlerweile hat es sich bestätigt, dass die Zertifizierung für unsere Kunden durchaus ein Orientierungs- und Auswahlkriterium ist.

Auf die Prüfung selbst kann man sich nicht vorbereiten, schließlich soll die Zertifizierung ja eine Momentaufnahme dessen sein, was man als Makler aktuell zu leisten und zu bieten in der Lage ist. Die rund zweistündige Prüfung kann einen also schon ganz schön ins Schwitzen bringen, aber wenn man ohnehin jeden Tag einen guten Job macht, ist es durchaus zu schaffen.“

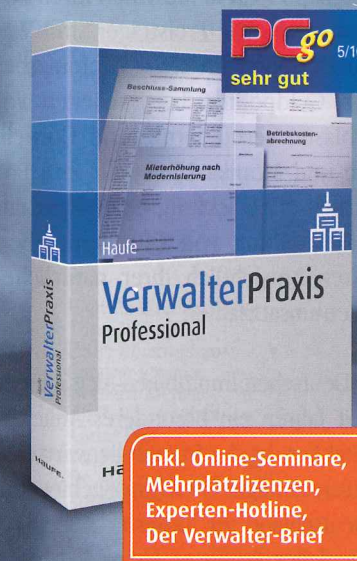


Christian Civello,
Akzept-Immobilien
in Leverkusen

„Wir haben uns in 2010 als erster Wohnimmobilienmakler in Leverkusen entschieden, unsere tägliche Arbeit einem Zertifizierungsprozess zu unterwerfen. Kunden/Mandanten, die mit uns arbeiten und gearbeitet haben, schätzen unsere hochprofessionelle und gute Beratungs-/Vermarktungsdienstleistung. Nach Geschäftsabschluss dokumentieren unsere Kunden regelmäßig und schriftlich ihre Zufriedenheit mit unserem Unternehmen. Mit der Zertifizierung möchten wir die Hemmschwelle bei Kunden abbauen, die noch nicht mit uns zusammengearbeitet haben. Letztlich sehen wir auf mittlere Sicht die Zertifizierung auch als positives Gütesiegel und Unterscheidungskriterium im Wettbewerb zu vielen anderen, vor allem nicht-professionellen Maklern.“

Die bestehenden Kunden erkennen unseren langjährigen und konsequenten Weg der nachhaltigen Qualifizierung an. Sie halten uns die Treue und „belohnen“ uns mit neuen Aufträgen. Potenzielle Kunden sehen in der Zertifizierung unseres Unternehmens ein qualitatives Unterscheidungsmerkmal zum Wettbewerb. Es stellt für Kunden auch einen ersten Schritt zur Verbesserung des bisher nicht sonderlich positiven Maklerimages dar, wenn zukünftig Makler mit dem „Gütesiegel“ der Zertifizierung hohe Dienstleistungsstandards setzen. Kunden beschwerten sich häufig, dass es keine beruflichen Zugangsvoraussetzungen für Makler gibt und somit nicht selten auch fachlich schlechte Dienstleistungen geboten werden. Ähnlich wie in Nachbarländern Europas sind wir für die Einführung von beruflichen Zugangskriterien vor Aufnahme des Maklerberufes. Die Zertifizierung ist hier ein wichtiger Baustein zur Messung von Kompetenz und Qualität.

Immobilienprofis, die langjährig und qualitativ anspruchsvoll arbeiten, verfügen mittels ihrer täglichen Arbeit und ihrer permanenten Weiterbildungen über das nötige Wissen, um die Zertifizierungsprüfungen der DIAZert zu bestehen. Mit ein wenig Vorbereitungszeit im Vorfeld konnte ich die Prüfung sogar als Bester abschließen!“



Alle Verwalter-
aufgaben im Griff.
Versprochen.

Ob Wohnraum- und Gewerbe-
miete, Wohnungseigentum oder
Sanierung – in „Haufe Verwalter
Praxis Professional“ finden Sie zu
allen Disziplinen der Immobilien-
verwaltung genau die passenden
Fachinformationen. Plus umfang-
reiche Inklusiv-Services.

[www.haufe.de/shop/
immobilien](http://www.haufe.de/shop/immobilien)

HAUFE.