

Zertifizierung

DIN EN 15733

Dienstleistungen von Immobilienmaklern

(Stand: 01.01.2022)

Hinweis:

Grundlage der Zertifizierung ist die Norm DIN EN 15733 „Dienstleistungen von Immobilienmaklern – Anforderungen an die Dienstleistungen von Immobilienmaklern“

Die DIN EN 15733 kann unter www.beuth.de bezogen werden.

Wegen geltender Schutzrechte des Deutschen Instituts für Normung e.V. (DIN) können die Inhalte dieser Norm hier nicht abgebildet werden

Die Zertifizierung

Die Hintergründe

Das erklärte Ziel der EU-Kommission für den Binnenmarkt im Rahmen der Lissabon Strategie ist die Herstellung eines vollständig freien Marktes für Dienstleistungen. So hat sich die EU-Kommission die Freizügigkeit der Dienstleistung, die Niederlassungsfreiheit für die Dienstleister und die gleichzeitige Sicherung der Qualität der Dienstleistung auf die Fahne geschrieben.

Die Richtlinie 2005/26/EU über die Anerkennung von Berufsqualifikationen musste seinerzeit in allen Mitgliedsländern bis spätestens zum 20. Oktober 2007 in nationales Recht umgesetzt sein. Aus dem Zusammenspiel der Richtlinie zur Anerkennung der Berufsqualifikationen und der Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG, die bis Ende 2009 in nationales Recht umzusetzen war, wurden in den darauffolgenden Jahren weitere Maßnahmen zur Vereinheitlichung der nationalen Regelungen abgeleitet.

Entstehung der Norm DIN EN 15733:

Die Richtlinie 2005/26/EU über die Anerkennung von Berufsqualifikationen eröffnet den europäischen Verbänden die interessante Möglichkeit, die Qualifikationsanforderungen der Berufe zu vereinheitlichen.

Während von Seiten der EU-Gesetzgebung konkret kein Eingriff in die Berufsausübung der Immobilienmakler zu erwarten ist, sind die Europaverbände im Bereich der Selbstregulierung sehr aktiv gewesen.

Die CEI (Confédération Européenne de l'Immobilier/ European Confederation of Real Estate Agents) ist den Schritt gegangen, mit allen ihrer Organisation angehörigen Ländern eine einheitliche Regelung über die Qualifikationsanforderungen zu finden. Ist solch eine Abstimmung einmal erfolgreich verlaufen, kann daraus eine anerkannte "Plattform" im Sinne der EU-Richtlinie werden. Diese Plattform kann in der Folge Gesetzescharakter erlangen.

Der europäische Maklerverband CEI hat im Jahr 2005 das Verfahren zur Erstellung einer Europanorm für die Dienstleistungen der Immobilienmakler durch einen Antrag beim europäischen Normungsinstitut (CEN) eingeleitet. Unter der Federführung des CEN und dem nationalen Sekretariat des österreichischen Normungsinstitutes haben 30 Mitgliedsländer des CEN diese Europanorm erarbeitet. Am 01. April 2010 hat das Deutsche Institut für Normung (DIN) die Norm DIN EN 15733 in Deutschland in Kraft gesetzt.

Inhalte der Norm DIN EN 15733:

Die Zertifizierung nach der DIN-Norm stellt hohe Anforderungen an die Dienstleistungen von Immobilienmaklern. Neben der fachlichen Mindestqualifikation, die dem Immobilienfachwirt (IHK) entspricht, müssen zertifizierte Immobilienmakler Verhaltensregeln einhalten und Informationspflichten erfüllen, die den Endverbrauchern sehr zugute kommen. Hinsichtlich des bekannten öffentlichen Meinungsbildes dürfte dies gerade auch den Verbraucherverbänden entgegenkommen. Aufgrund der zeitlichen Befristung der Zertifizierung ist gewährleistet, dass die zertifizierten Maklerunternehmen die gestellten Anforderungen durchgängig einhalten.

Die DIAZert Zertifizierungsstelle: Verpflichtung zur unabhängigen Qualitätssicherung.

Mit dem Ziel einer konsequenten Qualitätssicherung in der deutschen Immobilien- und Finanzwirtschaft bietet die DIA Consulting AG über ihre Zertifizierungsstelle DIAZert seit 1999 professionelle Lösungen für die Branche an.

Dabei ist die Unabhängigkeit der DIAZert von bestimmten Interessensgruppen garantiert. Die Zertifizierungsstelle ist kein Netzwerk von zertifizierten Kunden und hat keine verbandsähnlichen Strukturen. Um ihrem Auftrag als unabhängige Prüfstelle nachgehen zu können, bietet die DIAZert auch keine eigenen Schulungen, Seminare oder sonstige Weiterbildungsmöglichkeiten an.

Die Sicherstellung der Unabhängigkeit erfolgt maßgeblich über die Kontrolle des Lenkungsausschusses. Dessen Mitglied ist u.a. der Immobilienverband Deutschland (IVD).

Aufsicht der DIAZert Zertifizierungsstelle durch:

Prof. em. Dres. h.c. Henner Schierenbeck
Emeritus für Bankenmanagement und Controlling am Wirtschaftswissenschaftlichen Zentrum der Universität Basel, Wissenschaftlicher Leiter des ZEB (Zentrum für Ertragsorientiertes Bankmanagement) Münster, Vorstandsmitglied der Statistisch-Volkswirtschaftlichen Gesellschaft in Basel.

Prof. em. Dr. Heinz Rehkugler
Emeritus des betriebswirtschaftlichen Seminars der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, Schwerpunkt Finanzwirtschaft und Banken.

Prof. em. Dr. Dr. h.c. Hans-Hermann Francke
Emeritus des Instituts für Finanzwissenschaft und Monetäre Ökonomie der Universität Freiburg.

Ablauf der Zertifizierung



Vorteile und Nutzen der Zertifizierung

Vertrauensvorschuss einer DIN-Norm

Wer eine DIN-Norm als anerkannte Regel der Technik – „state of the art“ – anwendet, kann sein korrektes Verhalten einfacher nachweisen und profitiert auch von dem Vertrauensvorschuss, der im Allgemeinen gegenüber einer DIN-Norm vorhanden ist.

Zertifizierung als Ausweis und Kontrollinstrument

Die Zertifizierung nach der DIN EN 15733 ist der Beleg dafür, dass das Maklerunternehmen die Vorschriften aus der DIN EN 15733 erfüllt und in seiner Arbeit mit seinen Kunden auch wirklich anwendet. Kunden haben zugleich die Gewissheit, dass die in der DIN-Norm fest-gelegten Informationspflichten von dem Immobilienmakler auch wirklich eingehalten werden.

Zertifizierung schafft Vertrauen

Die Bestätigung einer unabhängigen Zertifizierungsstelle, dass anhand einer Prüfung die Erfüllung der Anforderungen der Dienstleistungsnorm geprüft wurde und die Dienstleistungsqualität einer ständigen Überwachung unterliegt, schafft Vertrauen bei den Kunden.

Ein Plus gegenüber der Konkurrenz

Mit der Zertifizierung einer unabhängigen Stelle gewinnen die Maklerunternehmen Wettbewerbsvorteile gegenüber der Konkurrenz.

Eine Zertifizierung erhöht die Reputation und Außenwirkung

Eine Zertifizierung setzt Qualität voraus. Mit einer gültigen Zertifizierung bestätigt das Unternehmen die Qualität der Dienstleistung nach außen.

Bevorzugter Anbieter

Geschäfts- und Privatkunden suchen verstärkt nach einer Zusammenarbeit mit Dienstleistern, die bestimmte Normen erfüllen und deren Einhaltung durch eine Zertifizierung nach-gewiesen haben. Bei der (öffentlichen) Vergabe von Aufträgen werden beispielsweise Zertifizierungen oft vorausgesetzt.

Zertifizierung als Werbemittel

Hinweise auf eine Zertifizierung können in Kommunikationsmedien eingebaut werden. Für den Kunden ist eine Zertifizierung nach DIN EN 15733 ein Zeugnis für Professionalität und die Verpflichtung zur Qualität und für das Maklerunternehmen das ideale Werkzeug, um dies zu kommunizieren.

Antrags- und Verfahrensunterlagen

				Unternehmensgröße		
				Einzelunternehmer	Kleines/ mittleres Unternehmen	Großes Unternehmen
Gesamtanzahl Mitarbeiter + Makler*				1	2-10	Mit mehreren Filialen in unterschiedlichen Regionen (ab 10 Mitarbeitern)
<p>Einzureichende Unterlagen:</p> <p>Die Antragsformulare stehen auf der Homepage der DIAZert Zertifizierungsstelle www.diazert.de zur Verfügung oder werden Ihnen auf Anfrage zugesandt.</p> <p>Alle Anträge werden innerhalb der Zertifizierungsstelle durch den zentrale Kundenservice erfasst und einer formalen Prüfung unterzogen. Durch den Kundenservice wird die Verfahrensnummer festgelegt.</p> <p>Die Bestätigung des Eingangs und der Vollständigkeit des Antrags erfolgt ebenfalls durch den Kundenservice. Ist ein Antrag unvollständig gestellt worden oder ist er fehlerhaft oder unklar, wirkt die Zertifizierungsstelle auf eine Korrektur bzw. Ergänzung des Antrags hin.</p>				<u>Allgemeine Unterlagen:</u>		
				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antrag ▪ Vertrag (zweifach) ▪ Versicherungsnachweis (Vermögensschadenhaftpflichtversicherung) ▪ Auflistung der Makler* im Unternehmen ▪ Zeichennutzungsvereinbarung für das Makler-Logo 		
				<u>Maklerspezifische Unterlagen (alle Makler - angestellt und freie Mitarbeiter):</u>		
				<u>Zusätzliche Unterlagen:</u>		
				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eidesstattliche Versicherung über evtl. geleistete „Offenbarungseide“ ▪ Schufa Auskunft 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigramm ▪ Ausgefüllte Checkliste DIN EN 15733 ▪ Beschreibung der Abläufe im Unternehmen. Alternativ Nachweis der Anwendung einer DIN EN 15733 konformen und geprüften Software, z.B. der FlowFact GmbH oder der onOffice GmbH. Unabhängig davon ist ggf. die Durchführung eines Vorortaudits erforderlich. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigramm ▪ Ausgefüllte Checkliste DIN EN 15733

Qualität in der Immobilienwirtschaft

<p>Nach Antragstellung muss das antragstellende Unternehmen die erforderlichen Unterlagen einreichen.</p>			
---	--	--	--

Prüfungsverfahren

Unternehmensgröße			
	Einzelunternehmer	Kleines/ mittleres Unternehmen	Großes Unternehmen
Gesamtanzahl Mitarbeiter + Makler*	1	2-10	Mit mehreren Filialen in unterschiedlichen Regionen (ab 10 Mitarbeitern)
Prüfungsumfang	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentenprüfung ▪ Fachprüfung alle Makler* - angestellte und freie Mitarbeiter: <ul style="list-style-type: none"> ○ Entfällt bei Abschluss als Immobilienkauffrau/-mann (früher: Kauffrau/-mann in der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft oder wenn die Prüfung zum Fachwirt in der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft (IHK-Zertifikat) bzw. zum Immobilienmakler (DIA), Immobilienwirt (VWA/DIA-Diplom) oder eines vergleichbaren Lehrgangs erfolgreich abgelegt haben. Nachweise der Fortbildung seit Abschluss müssen vorgelegt werden. 		
	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wenn keine Ablaufbeschreibung vorliegt, dann kann der Konformitätsnachweis alternativ über die Anwendung einer DIN EN 15733 konformen und geprüften Software, z.B. der FlowFact AG, oder über die Durchführung eines Audits erfolgen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Audit: Vorortüberprüfung der Aufbau- und Ablauforganisation anhand einer vorgegebenen Frageliste Dauer: i.d.R. 1 Tag, bei größeren Unternehmen ggf. länger.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

Dokumentenprüfung

Die Zertifizierungsstelle prüft die eingereichten Unterlagen auf Vollständigkeit und Plausibilität. Das antragstellende Unternehmen muss je nach Unternehmensgröße eine schriftliche Dokumentation über die Erfüllung der Anforderungen der DIN EN 15733 erstellen. Diese Dokumentation muss nach einer von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Checkliste erfolgen.

Fachprüfung

Die Fachprüfung der Makler im Unternehmen besteht aus einer schriftlichen Prüfung. Die thematischen Prüfinhalte entsprechen der DIN EN 15733, Kapitel 6.

Die Prüfung umfasst die Bearbeitung von 55 Multiple-Choice Aufgaben nach vorgegebenen Sachverhalten und Fragestellungen. Die Bearbeitungsdauer beträgt hierbei 1,5 Stunden.

Zusätzlich erfolgt die Stellungnahme zu einer praktischen Fallgestaltung bezüglich der Maklertätigkeit. Die praktische Fallgestaltung bezieht sich immer auf die Maklertätigkeit unter Berücksichtigung der DIN-Norm 15733. Die Bearbeitungsdauer beträgt hierbei eine Stunde.

Vorort-Audit

Im Rahmen des sogenannten Vorort-Audits erfolgt die Überprüfung und Beurteilung der in der ausgefüllten Checkliste beschriebenen praktischen Umsetzung der Anforderungen. Ziel des Audits ist die Feststellung der Übereinstimmung mit allen in der Norm DIN EN 15733 festgelegten Anforderungen.

Fortbildung und Rezertifizierung

Im Zuge der Zertifizierung sind alle Makler im Unternehmen (Inhaber bzw. festangestellte/freie Mitarbeiter) verpflichtet, jährlich mindestens 15 Zeitstunden an Fortbildung zu absolvieren und Nachweis darüber zu führen. Die absolvierten Fortbildungen werden zum Ende jedes Zertifizierungsjahres von der DIAZert geprüft.



Vorrangig müssen Fortbildungen besucht werden, die aktuelle Themen zur Maklertätigkeit behandeln. Eine Auflistung über die grundsätzlich anerkennungsfähigen Themen kann der Makler- und Bauträgerverordnung, Anlage 1, entnommen werden.

Zudem sind alle zertifizierte Maklerunternehmen dazu verpflichtet, den Nachweis einer Vermögensschaden-Haftpflicht-Versicherung zum Ende jedes Zertifizierungsjahres vorzulegen.

Nach Ablauf der Zertifizierungsgültigkeit (fünf Jahre) erfolgt bei Antragstellung eine Verlängerung der Zertifizierung, wenn die Erfüllung der Fortbildungspflicht nachgewiesen wurde.

Gebühren (Erst- und Re-Zertifizierung)

	Unternehmensgröße		
	Einzelunternehmer	Kleines/ mittleres Unternehmen	Großes Unternehmen
Gesamtanzahl Mitarbeiter + Makler*	1	2-10	Mit mehreren Filialen in unterschiedlichen Regionen (ab 10 Mitarbeitern)
Verfahrensgebühr (nur Erstzertifizierung)**	450,00 €	450,00 €	450,00 €
Fachprüfung je Makler	100,00 €	100,00 €	100,00 €
Auditgebühr	entfällt	2.500,00 € Die Auditerfordernis wird für jeden Einzelfall individuell geprüft.	2.500,00 €
Jährliche Überwachungsgebühr	400,00 €	400,00 €	400,00 €
Rezertifizierungsentgelt	50,00 €	50,00€	-

Gebühren zzgl. der gesetzl. Mehrwertsteuer

*Als Makler im Unternehmen gilt derjenige, der in den Verhandlungen zwischen den Interessenten und den Eigentümern involviert ist.

**Für die Verlängerung einer Zertifizierung wird keine Verfahrensgebühr fällig.