

Zertifizierungsprogramm Sachverständige für Immobilienbewertung

Stand: 29.04.2024

Version: 6.0

Revision: 4.0

(Änderungen vorbehalten)

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Informationen	5
1.1	Verlässlichkeit durch Zertifizierung.....	5
1.2	Über die DIAZert	5
1.3	Aufgaben und Ziele	6
1.4	Rechtsform	6
2	Zertifizierungsbereiche	7
2.1	Zertifizierungsbereich „Standardimmobilien“	7
2.2	Zertifizierungsbereich „alle Immobilienarten“	7
3	Zulassungsvoraussetzungen	9
3.1	Studium / Berufsausbildung	9
3.2	Praktische Tätigkeit	11
3.3	Nachweis zusätzlicher Fachkenntnisse.....	12
4	Antragstellung und -prüfung	14
5	Erstzertifizierung	15
5.1	Ziel und Bestandteile des Erstzertifizierungsverfahrens	15
5.2	Gutachten	15
5.3	Schriftliche Prüfung.....	17
5.3.1	Bereich Standardimmobilien.....	18
5.3.2	Bereich alle Immobilienarten	20
5.3.3	Deltaprüfung.....	22
5.4	Mündliche Prüfung.....	23
5.5	Prüfungsbewertung.....	23
5.6	Wiederholungen	24
5.7	Wechsel der Zertifizierungsstelle bei nicht bestandenen Prüfungen	26
5.8	Täuschungshandlung, Störung des Prüfungsablaufes, Versäumnis, Rücktritt.....	26
5.9	Zertifizierungsentscheidung	27
5.10	Einsichtnahme in die Prüfungsakten	27
5.11	Zertifizierungsverfahren bei Anerkennung von früheren externen Prüfungsleistungen / Delta-Prüfung	28
5.12	Erteilung und Gültigkeit von Zertifikat und Stempel.....	28
5.13	Berücksichtigung besondere Bedürfnisse von Kandidaten.....	29
6	Einspruch gegen die Zertifizierungsentscheidung	30
7	Überwachung der Zertifikatsinhaber	32
7.1	Ablauf der Überwachungsmaßnahmen	32
7.2	Weiterbildung.....	32
7.3	Überwachungsgutachten	33
7.4	Mündliche Nachprüfung.....	35
7.4.1	Prüfungsbewertung	35
7.4.2	Wiederholung	35

Qualität in der Immobilienwirtschaft

7.5	Überwachungsbegutachtung	36
8	Rezertifizierung	37
8.1	Voraussetzungen und Antragstellung	37
8.2	Zertifikatsverlängerung	38
9	Sanktionierende Maßnahmen	39
9.1	Befristete Aussetzung der Zertifizierung	39
9.2	Endgültiger Entzug der Zertifizierung	39
9.3	Herabstufung des Zertifizierungsumfangs.....	40
9.4	Missbräuchliche Verwendung von Zertifizierungszeichen	40
10	Umgang mit Beschwerden	41
10.1	Ziel und Zweck des Beschwerdemanagements	41
10.2	Ablaufbeschreibung des Beschwerdeprozesses	41
10.2.1	Überblick.....	42
10.2.2	Beschwerdeannahme und -erfassung.....	42
10.2.3	Beschwerdebearbeitung und -bewertung.....	43
10.2.4	Maßnahmen zur Beseitigung	43
11	Pflichten (Berufsgrundsätze)	44
11.1	Unabhängige, weisungsfreie, gewissenhafte und unparteiische Aufgabenerfüllung	44
11.2	Persönliche Aufgabenerfüllung und Beschäftigung von Hilfskräften.....	45
11.3	Verpflichtung zur Gutachtenerstattung.....	45
11.4	Form der Gutachtenerstattung; gemeinschaftliche Leistungen	45
11.5	Bezeichnung als „zertifizierter Sachverständiger“	46
11.6	Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten	46
11.7	Haftung, Haftpflichtversicherung	46
11.8	Schweigepflicht.....	47
11.9	Pflicht zur Fortbildung und zum Erfahrungsaustausch	47
11.10	Werbung.....	47
11.11	Anzeigepflichten	48
11.12	Auskunftspflichten, Überlassung von Unterlagen.....	48
11.13	Zusammenschlüsse.....	49
11.14	Rückgabepflicht von Zertifizierungsurkunde und Stempel.....	49
12	Anforderungen an Gutachten	50
12.1	Allgemeine Anforderungen an Gutachten	50
12.2	Abgrenzung sonstiger Bewertungsdienstleistungen.....	52
12.3	Inhalt und Aufbau von Gutachten.....	52
13	Programmablauf und -evaluation, Dokumentenmanagement und Prüfungsmonitoring	54
13.1	Ablauf des Zertifizierungsverfahrens.....	54
13.2	Regelmäßige Evaluation des Zertifizierungsprogramms	55

Qualität in der Immobilienwirtschaft

13.3	Monitoring der Prüfungen	56
13.4	Lenkung der Dokumente.....	57
14	Behandlung von Nichtkonformitäten	58
14.1	Definition und Arten von Nichtkonformitäten	58
14.2	Dokumentation von Nichtkonformitäten.....	59
15	Sicherheit während des Zertifizierungsverfahrens	60
16	Salvatorische Klausel.....	61
17	Anlage	62

Hinweise:

- Im nachfolgenden Text betrifft die männliche Form der Bezeichnung von Personengruppen gleichberechtigt auch die weibliche und die diverse Form der entsprechenden Bezeichnung.
- Eine Revision umfasst kleine Änderungen oder Korrekturen eines Dokuments. Von einer Version ist die Rede, wenn ein Dokument umfassend überarbeitet wurde.

1 Allgemeine Informationen

1.1 Verlässlichkeit durch Zertifizierung

„Die Anforderungen an die Qualität von Waren und Dienstleistungen nehmen angesichts der Liberalisierung des Welthandels sowie der steigenden Ansprüche von Verbrauchern, Unternehmen und Gesetzgebern stetig zu. Ob im Umweltschutz, in der Lebensmittel- oder Elektroindustrie, im Gesundheitswesen oder im Bereich Erneuerbarer Energien – in diesen wie in vielen anderen Wirtschaftsbereichen sind objektive Prüfungen, Kalibrierungen, Inspektionen oder Zertifizierungen daher von großer Bedeutung.

Diese Bewertungen stellen sicher, dass die überprüften Produkte, Verfahren, Dienstleistungen oder Systeme hinsichtlich ihrer Qualität und Sicherheit verlässlich sind, sie einem technischen Mindestniveau entsprechen und mit den Vorgaben entsprechender Normen, Richtlinien und Gesetze konform sind. Daher werden diese objektiven Bestätigungen auch als Konformitätsbewertung bezeichnet¹.

In Deutschland ist die Immobilienbewertung stark reguliert. In der Immobilienwertermittlungsverordnung (ImmoWertV) und der Beleihungswertermittlungsverordnung (BelWertV) werden z.B. die Verfahren und die Vorgehensweise beschrieben, um gesetzeskonforme Markt- und Beleihungswerte zu ermitteln. Die BelWertV beschreibt dabei in § 6 die Anforderungen an Gutachter. Dabei werden jedoch keine weiteren Details über die Qualifikation der Gutachter genannt. Hier hat sich in Deutschland der Standard der deutschen Finanzwirtschaft durchgesetzt. Auch die in Kraft gesetzte Wohnimmobilienkreditrichtlinie verweist auf die Qualität der beauftragten Gutachter.

1.2 Über die DIAZert

In der deutschen Immobilienwirtschaft genießt die Zertifizierung der DIAZert als branchenunabhängige Zertifizierungsstelle einen guten Ruf. Mit auf die Bedürfnisse der Marktteilnehmer abgestimmten Zertifizierungsprogrammen soll die Qualität in der Immobilienbewertung zum Wohle der Auftraggeber hochgehalten werden. Durch die Zertifizierung stellt die DIAZert sicher, dass ihre Kunden über ein

- hohes Ausbildungsniveau,
- Professionalität,
- konsequente Fort- und Weiterbildung,
- Einhaltung der Berufsgrundsätze und
- Einhaltung der Methoden der Immobilienwertermittlung

¹ Deutsche Akkreditierungsstelle DAkkS (www.dakks.de).

Qualität in der Immobilienwirtschaft

verfügen. Des Weiteren erfüllt die DIAZert das wichtigste Kriterium einer unabhängigen und unparteilichen Zertifizierungsstelle, indem sowohl in ihrer Gesellschafterstruktur als auch in der Zusammensetzung der Gremien keine Brancheninteressen dominieren. Durch ein eigenes Qualitätsmanagementsystem verpflichtet sich die DIAZert zu höchster Qualität. Mit der europaweit von der TEGoVA² anerkannten und personengebundenen Zertifizierung der DIAZert weisen Bewerber ihre Kompetenz bei der gesetzeskonformen Erstellung von Gutachten, sowie die Einhaltung höchster Berufsgrundsätze nach. Folgende Komponenten dienen der Qualitätssicherung der Dienstleistung aller DIAZert-zertifizierten Immobilienbewerter:

- Fachbezogene Prüfung (schriftliche Prüfung, mündliche Prüfung, Gutachtenprüfung),
- Kontinuierliche Überwachung der fachspezifischen Fortbildung,
- Regelmäßige Überprüfung von Gutachten im Rahmen der Überwachung.

1.3 Aufgaben und Ziele

Grundlegendes Motiv der Zertifizierungsstelle der DIA Consulting AG ist die Mission, die Reputation der Institution der Zertifizierung in der Gesellschaft aufzubauen und zu festigen, um Informationsasymmetrien zum Wohle der beteiligten Marktteilnehmer abzubauen. Diesem Bestreben liegt der unbedingte Wille zugrunde, höchste Qualitätsstandards zu generieren.

1.4 Rechtsform

Die DIA Consulting AG ist eine Aktiengesellschaft nach deutschem Gesetz. Mehrheitsaktionäre sind nicht vorhanden. Zu den größten Aktionären zählen u.a.:

- Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V. (IVD-Bundesverband),
- VWA für den Regierungsbezirk Freiburg e.V. (VWA Freiburg e.V.).

² TEGoVA – The European Group of Valuers' Associations (www.tegova.org).

2 Zertifizierungsbereiche

Dieses Zertifizierungsprogramm regelt folgende Zertifizierungsbereiche für Sachverständige und umfasst den folgenden Geltungsbereich:

- Bebaute und unbebaute Grundstücke sowie
- Mieten und Pachten.

2.1 Zertifizierungsbereich „Standardimmobilien“

Der Bereich Standardimmobilien umfasst die Bereiche:

LS: „Marktwertermittlung“ und

S: „Markt- und Beleihungswertermittlung“.

Die hierfür zertifizierten Sachverständigen sind insbesondere qualifiziert für die Bewertung von

- Wohngrundstücken (Ein- und Zweifamilienhäuser, Mehrfamilienhäuser),
- Wohnungs-/Teileigentum,
- gemischt genutzten Grundstücken, insbesondere Wohn- und Geschäftshäuser,
- gewerblich genutzten Grundstücken (keine Spezialimmobilien),
- unbebauten Grundstücken für vorgenannte Objektarten sowie
- Grundstücken mit Rechten und Belastungen.

Der Titel lautet:

Urkunden- und Zertifikatstitel:

Für LS: „zertifizierte/r Sachverständige/r für die Marktwertermittlung von Standardimmobilien“

Kurztitel: „zertifizierte/r Sachverständige/r für Immobilienbewertung“ (LS)

Für S: „zertifizierte/r Sachverständige/r für die Markt- und Beleihungswertermittlung von Standardimmobilien“

Kurztitel: „zertifizierte/r Sachverständige/r für Immobilienbewertung“ (S)

2.2 Zertifizierungsbereich „alle Immobilienarten“

Der Bereich alle Immobilienarten umfasst die Bereiche:

Qualität in der Immobilienwirtschaft

LF: „Marktwertermittlung“ und
F: „Markt- und Beleihungswertermittlung“.

Hierfür zertifizierte Sachverständige besitzen die Qualifikationen und die Kompetenzen aus den Bereichen Standardimmobilien und alle Immobilienarten.

Die Zertifizierung im Bereich alle Immobilienarten kann direkt beantragt werden.

Sachverständige, welche die Zertifizierung im Bereich Standardimmobilien absolviert haben, können die Zertifizierung im Bereich alle Immobilienarten über eine Delta-Prüfung (siehe 5.3.3) erreichen.

Der Titel lautet:

Urkunden- und Zertifikatstitel:

Für LF: „zertifizierte/r Sachverständige/r für die Marktwertermittlung aller Immobilienarten“

Kurztitel: „zertifizierte/r Sachverständige/r für Immobilienbewertung“ (LF)

Für F: „zertifizierte/r Sachverständige/r für die Markt- und Beleihungswertermittlung aller Immobilienarten“

Kurztitel: „zertifizierte/r Sachverständige/r für Immobilienbewertung“ (F)

3 Zulassungsvoraussetzungen

3.1 Studium / Berufsausbildung

Zugelassen werden Antragsteller mit einem staatlich anerkannten Hochschulabschluss (z.B. Bachelor, Master, Diplom) einer einschlägigen Fachrichtung, z. B. der Architektur, des Bauingenieurwesens, der Geodäsie, der Geographie, der Wirtschaftswissenschaften, der Immobilienbewertung, der Immobilienwirtschaft, des Immobilienmanagements, der Finanzwirtschaft, der Rechtswissenschaften oder verwandten Studienfächern stammen. Folgende Abschlüsse kommen in Betracht:

- Bachelor of Arts (B.A.), Bachelor of Science (B. Sc.), Bachelor of Engineering (B. Eng.) oder Master of Arts (M. A.), Master of Science (M. Sc.) oder Master of Engineering (M. Eng.) in Architektur, Geodäsie, Bauingenieurwesen, Geographie, Immobilienmanagement oder Immobilienbewertung
- Bachelor of Arts (B.A.), Bachelor of Science (B. Sc.), Bachelor of Business Administration (BBA) oder Master of Arts (M. A.), Master of Science (M. Sc.) oder Master of Business Administration (MBA) in Volkswirtschaftslehre, Betriebswirtschaftslehre, Wirtschaftswissenschaften, Finanzwissenschaften
- Bachelor of Laws (LL. B.) oder Master of Laws (LL.M.) in Rechtswissenschaften, Wirtschaftsrecht,
- Diplom-Jurist bzw. erstes und/oder zweites juristische Staatsexamen.

Folgende Studienabschlüsse seien exemplarisch genannt:

- Master of Engineering (M. Eng.) der Hochschule Kaiserslautern mit Schwerpunkt „Grundstücksbewertung“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) der Technischen Universität München mit Schwerpunkt „Bauingenieurwesen“, „Bodenordnung und Landentwicklung“, Geodäsie und Geoinformationen“ sowie Master of Science (M. Sc.) mit Schwerpunkt „Bauingenieurwesen“, „Umweltingenieurwesen“ und „Geodäsie und Geoinformationen“,
- Bachelor of Arts (B. A.) und/oder Master of Arts (M. A.) der Technischen Universität München mit Schwerpunkt „Architektur“, „Verkehrsingenieurwesen und Mobilität“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und/oder Master of Science (M. Sc.) der Technischen Universität Berlin mit Schwerpunkt „Bauingenieurwesen“, „Gebäudeenergiesysteme“, „Geodesy and Geoinformation Science“, „Historische Bauforschung und Denkmalpflege“, „Real Estate Management“, „Stadt- und Regionalplanung“, Volkswirtschaftslehre“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und/oder Master of Education (M. Ed.) der technischen Universität Berlin mit Schwerpunkt „Bautechnik“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und/oder Master of Science (M. Sc.) der RWTH Aachen mit Schwerpunkt „Architektur“, „Bauingenieurwesen“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und/oder Master of Education (M. Ed.) der RWTH Aachen mit Schwerpunkt „Hochbautechnik“, „Vermessungstechnik“, „Bautechnik“,

Qualität in der Immobilienwirtschaft

- Bachelor of Arts (B. A.) und/oder Master of Science (M. Sc.) der Hochschule Anhalt mit Schwerpunkt „Immobilienbewertung“,
- Bachelor of Engineering (B. Eng.) der Hochschule Mittweida mit Schwerpunkt „Nachhaltiges Immobilienmanagement“,
- Bachelor of Arts (B. A.) und/oder Master of Science (M. Sc.) der Bergischen Universität Wuppertal mit Schwerpunkt „Real Estate Management and Construction Project Management“, „Architektur“, „Bauingenieurwesen“, „Bautechnik“, „Verkehrswirtschaftsingenieurwesen“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und Master of Science (M. Sc.) der Fachhochschule Nürtingen mit Schwerpunkt „Immobilienwirtschaft“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) der Universität Regensburg mit Schwerpunkt „Immobilienwirtschaft“,
- Bachelor of Arts (B. A.) des Center for Real Estate Studies (CRES) der Steinbeis-Hochschule mit Schwerpunkt „Immobilienbewertung“ sowie Master of Science (M. Sc.) mit Schwerpunkt „Real Estate“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und/oder Master of Science (M. Sc.) der Universität Stuttgart mit Schwerpunkt „Immobilientechnik und Immobilienwirtschaft“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und/oder Master of Science (M. Sc.) der Universität Hannover mit Schwerpunkt „Architektur“, „Architektur und Städtebau“, „Bau- und Umweltingenieurwesen“, „Bauingenieurwesen“, „Bautechnik“, „Geodäsie und Geoinformatik“, „Rechtswissenschaften“, „Umwelt- und Regionalplanung“, „Umweltingenieurwesen“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und/oder Master of Science (M. Sc.) der Universität Münster mit Schwerpunkt „Betriebswirtschaftslehre“, „Ökonomik“, „Rechtswissenschaften“, „Volkswirtschaftslehre“, „Wirtschaft und Recht“, „Wirtschaft-Politik“.

Studienabschlüsse in gleicher Fachrichtung anderer Universitäten erfüllen die Anforderungen gleichermaßen, auch wenn der Abschluss in der vorherigen Liste nicht explizit genannt wurden. Alternativ zum Studium kommt als Vorbildung grundsätzlich auch eine abgeschlossene Berufsausbildung mit Bezug zur Immobilienwirtschaft in Frage. Als Ausbildungsbereiche für eine sachgebietsbezogene abgeschlossene Berufsausbildung kommen insbesondere in Betracht:

- Architektur-, Bau-, Vermessungs- und Liegenschaftswesen,
- Immobilien- und Betriebswirtschaft,
- Finanz- und Versicherungswirtschaft,
- Kaufmännische Ausbildungen.

Exemplarisch seien folgende Ausbildungsberufe genannt:

- Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement,
- Versicherungskaufmann/-frau,
- Bankkaufmann/-frau,
- Immobilienkaufmann/-frau,
- Bauzeichner.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

Im Einzelfall können Antragsteller eine Überprüfung der gleichwertigen Eignung zu der oben genannten Qualifikation beantragen, wenn z. B. in Umfang sowie Anspruch überdurchschnittliche Gutachterleistungen auf dem Gebiet der Immobilienbewertung nachgewiesen werden. Nachfolgende Kriterien werden überprüft:

- Vorhandene Berufsausbildung,
- Dauer der Berufsausübung und Berufserfahrung im Bereich der Immobilienbewertung,
- Weiterbildungen während der Berufsausübung,
- Nachweis der überdurchschnittlichen Gutachterleistung.

Um die genannten Punkte erfüllen zu können, sind folgende Nachweise einzureichen:

- Ausbildung:
 - Erfolgreicher Abschluss eines Bachelors (180 oder mehr ECTS-Punkte) oder Masters (300 ECTS-Punkte inklusive Punkte des Bachelor-Studiums) an einer staatlichen oder privaten, staatlich anerkannten und akkreditierten Hochschule in einer anderen Fachrichtung oder
 - Abgeschlossene dreijährige kaufmännische Berufsausbildungen oder
 - Abgeschlossene dreijährige Handwerksausbildung (Geselle) oder Handwerksmeister und
- Fortbildung in einem Umfang von 10 Zeitstunden in den drei Jahren vor Antragsstellung und
- Empfehlungsschreiben eines Dritten, aus dem die überdurchschnittliche Gutachterleistung auf dem Gebiet der Immobilienbewertung hervorgeht.

3.2 Praktische Tätigkeit

Der Antragsteller hat folgende praktische Tätigkeit als Sachverständiger im Zertifizierungsbereich nachzuweisen:

- **Bereiche LS und S:**
3 Berufsjahre mit Erfahrungen bei der Erstellung von Gutachten im Bereich der Immobilienbewertung innerhalb der letzten 5 Jahre vor Antragstellung,
- **Bereiche LF und F:**
5 Berufsjahre mit Erfahrungen bei der Erstellung von Gutachten im Bereich der Immobilienbewertung innerhalb der letzten 7 Jahre vor Antragstellung.

Soweit der Antragsteller nicht über die in Kapitel 3.1 Abs. 1 und 2 genannten Voraussetzungen verfügt, verlängern sich die oben genannten Zeiträume um jeweils 2 Jahre.

3.3 Nachweis zusätzlicher Fachkenntnisse

Ergänzend zu den Anforderungen nach Kapitel 3.1 und 3.2 muss der Antragsteller zusätzliche Fachkenntnisse im Bereich der Immobilienbewertung (Grundlagenkenntnisse - im Prüfstoffverzeichnis mit dem Grad 1 gekennzeichnet) nachweisen. Hierzu wird eine theoretische Ausbildung von mindestens 400 Unterrichtseinheiten gefordert, die mit einer Prüfung (schriftlich und mündlich, siehe Punkt 5) abschließen muss. Zudem ist die Überprüfung von Gutachten (Arbeitsproben) obligatorisch. Für Hochschulstudiengänge gilt, dass ein ECTS-Punkt mit 25 Zeitstunden bzw. 30 Unterrichtseinheiten bzw. Semesterwochenstunden bewertet wird.³ Exemplarisch lassen sich folgende Aus- und Weiterbildungslehrgänge sowie Studiengänge nennen, welche die Voraussetzungen zum Nachweis der zusätzlichen Fachkenntnis erfüllen:

- Dipl. Sachverständige/r (DIA) für die Bewertung von bebauten und unbebauten Grundstücken, Mieten und Pachten der Deutschen Immobilien Akademie an der Universität Freiburg gGmbH,
- Master of Engineering (M. Eng.) der Hochschule Kaiserslautern mit Schwerpunkt „Grundstücksbewertung“,
- Bachelor of Arts (B. A.) und Master of Science (M. Sc.) der Hochschule Anhalt mit Schwerpunkt „Immobilienbewertung“,
- Bachelor of Engineering (B. Eng.) der Hochschule Mittweida mit Schwerpunkt „Nachhaltiges Immobilienmanagement“,
- Master of Science (M. Sc.) der Bergischen Universität Wuppertal mit Schwerpunkt „Real Estate Management and Construction Project Management“,
- Sachverständiger für Immobilienbewertung – Stufe II der EIPOS GmbH,
- Diplom-Gutachter (EIA) der Europäischen Immobilienakademie,
- Zertifikatsstudiengang „Grundstücksbewertung“ der Technischen Akademie Südwest e.V.
- Bachelor of Science (B. Sc.) und Master of Science (M. Sc.) der Fachhochschule Nürtingen mit Schwerpunkt „Immobilienwirtschaft“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) der Universität Regensburg mit Schwerpunkt „Immobilienwirtschaft“,
- Bachelor of Arts (B. A.) des Center for Real Estate Studies (CRES) der Steinbeis-Hochschule mit Schwerpunkt „Immobilienbewertung“,
- Bachelor of Science (B. Sc.) und Master of Science (M. Sc.) der Universität Stuttgart mit Schwerpunkt „Immobilientechnik und Immobilienwirtschaft“.

Die Anerkennung von Leistungen anderer Studiengänge ist auf Antrag möglich, sofern sie die skizzierten Anforderungen (400 UE Ausbildung, schriftliche und mündliche Prüfung, Gutachtenprüfung) erfüllen. Die Anerkennung von Qualifizierungen im Zertifizierungsbereich im Rahmen eines Studiums ist auf Antrag möglich. Über deren Anerkennung entscheidet die Zertifizierungsstelle. Für die Anerkennung ist es unerheblich, welcher Studiengang absolviert wurde. Aus Gründen der Neutralität und Unparteilichkeit wird kein Programm privilegiert. Hierdurch wird

³ Vgl. <https://www.study.eu/article/what-is-the-ects-european-credit-transfer-and-accumulation-system>.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

sichergestellt, dass die Zertifizierung nicht unkomplizierter, leichter, schneller oder preiswerter erfolgt, wenn ein bestimmter Studien- bzw. Ausbildungslehrgang bei einer spezifischen Institution absolviert wurde.

4 Antragstellung und -prüfung

Mit dem Antrag auf Zulassung zum Zertifizierungsverfahren sind folgende Unterlagen einzureichen:

- Antrag,
- Zertifizierungsvertrag,
- Anmeldung zur schriftlichen und mündlichen Zertifizierungsprüfung,
- vollständiger Lebenslauf mit Lichtbild,
- Nachweis des höchsten Bildungsabschlusses,
- Nachweis zusätzlicher Fachkenntnisse mit Angaben zu Umfang und Inhalt,
- Nachweis der praktischen Tätigkeit
 - im Angestellten- oder Dienstverhältnis durch eine Bestätigung des Arbeitgebers bzw.
 - bei freiberuflicher oder gewerblicher Tätigkeit durch eine formlose eidesstattliche Erklärung,
- erforderlichenfalls Nachweis der Sachverständigentätigkeit in der Immobilienbewertung durch eine Liste über erstellte Gutachten oder andere Bewertungsleistungen,
- Aktuelles polizeiliches Führungszeugnis (nicht älter als 3 Monate),
- Erklärung, ob der Antragsteller innerhalb der letzten fünf Jahre an einem Zertifizierungsverfahren teilgenommen hat und wenn ja, mit welchem Erfolg und bei welcher Zertifizierungsstelle,
- Aktuelle Auskunft über die wirtschaftlichen Verhältnisse, z.B. Schufa (nicht älter als 3 Monate),
- Nachweis einer angemessenen Vermögensschadenshaftpflichtversicherung,
- Geeigneter Nachweis darüber, dass der Antragsteller in wirtschaftlich geordneten Verhältnissen lebt (z.B. in Form einer eidesstattlichen Versicherung über die Vermögensverhältnisse, SCHUFA-Auskunft).

Der Antragsteller wird als Kandidat zum Zertifizierungsprozess zugelassen, wenn alle Unterlagen vollständig eingereicht und die Zulassungsvoraussetzungen erfüllt sind.

Es wird darauf hingewiesen, dass das Zertifizierungsverfahren inklusive Prüfung in deutscher Sprache durchgeführt wird.

5 Erstzertifizierung

5.1 Ziel und Bestandteile des Erstzertifizierungsverfahrens

Im Erstzertifizierungsverfahren soll der Prüfungskandidat nachweisen, dass er die Zusammenhänge des Prüfungsgebietes erkennt und spezielle Fragestellungen aus den Bereichen des Prüfstoffverzeichnisses (siehe Kapitel 17) in diese Zusammenhänge einzuordnen vermag. Ferner soll festgestellt werden, ob der Prüfungskandidat im Zertifizierungsbereich über ein entsprechendes Fachwissen verfügt und dies anwenden kann. Dies umfasst die Beurteilung der Fachkompetenz des Kandidaten bei der Erstellung bzw. Analyse von Gutachten.

Das Erstzertifizierungsverfahren umfasst folgende einzelne Prüfungen, wobei die Zertifizierungsstelle eigenverantwortlich die zeitliche Reihenfolge festlegt:

- Gutachten (siehe Kapitel 5.2),
- schriftliche Prüfung (siehe Kapitel 5.3),
- mündliche Prüfung (siehe Kapitel 5.4).

5.2 Gutachten

Der Kandidat hat der Zertifizierungsstelle folgende eigenverantwortlich bearbeiteten Gutachten einzureichen.

Bereich Marktwertermittlung Standardimmobilien (LS)

- ein Gutachten mit Bewertung eines Ein- oder Zweifamilienwohnhauses,
- ein Gutachten mit Bewertung eines Wohnungs- oder Teileigentums,
- ein Gutachten mit Bewertung eines Mehrfamilienhauses (Mietshaus),
- ein Gutachten mit Bewertung eines gemischt genutzten Objekts (gewerblich genutzter Anteil mindestens 20 % des Rohertrags) oder gewerblich genutzten Objekts.

Mindestens eins der vorgenannten Gutachten muss sich auf ein Grundstück oder grundstückgleiches Recht beziehen, an dem eine wertbeeinflussende dingliche Belastung oder Begünstigung (z. B. Wohnungsrecht, Grunddienstbarkeit, Nießbrauch, Reallast, Erbbaurecht) oder eine wertbeeinflussende öffentlich-rechtliche Belastung oder Begünstigung (z. B. Baulast) begründet ist.

Die genannten Gutachten sind als vollumfängliche Marktwertgutachten grundsätzlich nach der Immobilienwertermittlungsverordnung (ImmoWertV) vorzulegen. Wird von der ImmoWertV abgewichen, so muss dies ausführlich in den Gutachten ausgeführt und begründet werden.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

Bereich Markt- und Beleihungswertermittlung Standardimmobilien (S)

- ein Gutachten mit Bewertung eines Ein- oder Zweifamilienwohnhauses,
- ein Gutachten mit Bewertung eines Wohnungs- oder Teileigentums,
- ein Gutachten mit Bewertung eines Mehrfamilienhauses (Mietshaus),
- ein Gutachten mit Bewertung eines gemischt genutzten Objekts (gewerblich genutzter Anteil mindestens 20 % des Rohertrags) oder gewerblich genutzten Objekts.

Mindestens eins der vorgenannten Gutachten muss sich auf ein Grundstück oder grundstückgleiches Recht beziehen, an dem eine wertbeeinflussende dingliche Belastung oder Begünstigung (z. B. Wohnungsrecht, Grunddienstbarkeit, Nießbrauch, Reallast, Erbbaurecht) oder eine wertbeeinflussende öffentlich-rechtliche Belastung oder Begünstigung (z. B. Baulast) begründet ist.

Die genannten Gutachten sind als vollumfängliche Markt- und Beleihungswertgutachten grundsätzlich nach der Immobilienwertermittlungsverordnung (ImmoWertV) und der Beleihungswertermittlungsverordnung (BelWertV) vorzulegen. Wird von der ImmoWertV abgewichen, so muss dies ausführlich in den Gutachten ausgeführt und begründet werden. Wird von der BelWertV abgewichen, so muss die zugrunde gelegte Vorschrift den Anforderungen des § 16, Abs. 2, Satz 1 bis 3 PfandBG genügen.

Bereich Marktwertermittlung alle Immobilienarten (LF)

- ein Gutachten mit Bewertung eines Ein- oder Zweifamilienwohnhauses,
- ein Gutachten mit Bewertung eines Wohnungs- oder Teileigentums,
- ein Gutachten mit Bewertung eines Mehrfamilienhauses (Mietshaus),
- ein Gutachten mit Bewertung eines gemischt genutzten Objekts (gewerblich genutzter Anteil mindestens 20 % des Rohertrags) oder gewerblich genutzten Objekts,
- zwei Gutachten mit Bewertungen unterschiedlicher Spezialimmobilien (komplexe Betreiber-/Managementimmobilie, wie z. B. komplexe Handelsimmobilie, Freizeitimmobilie, Hotel, Sozialimmobilie).

Mindestens eins der vorgenannten Gutachten muss sich auf ein Grundstück oder grundstückgleiches Recht beziehen, an dem eine wertbeeinflussende dingliche Belastung oder Begünstigung (z. B. Wohnungsrecht, Grunddienstbarkeit, Nießbrauch, Reallast, Erbbaurecht) oder eine wertbeeinflussende öffentlich-rechtliche Belastung oder Begünstigung (z. B. Baulast) begründet ist.

Die genannten Gutachten sind als vollumfängliche Marktwertgutachten grundsätzlich nach der Immobilienwertermittlungsverordnung (ImmoWertV) vorzulegen. Wird von der ImmoWertV abgewichen, so muss dies ausführlich in den Gutachten ausgeführt und begründet werden.

Bereich Markt- und Beleihungswertermittlung alle Immobilienarten (F)

- ein Gutachten mit Bewertung eines Ein- oder Zweifamilienwohnhauses,
- ein Gutachten mit Bewertung eines Wohnungs- oder Teileigentums,
- ein Gutachten mit Bewertung eines Mehrfamilienhauses (Mietshaus),
- ein Gutachten mit Bewertung eines gemischt genutzten Objekts (gewerblich genutzter Anteil mindestens 20 % des Rohertrags) oder gewerblich genutzten Objekts,
- zwei Gutachten mit Bewertungen unterschiedlicher Spezialimmobilien (komplexe Betreiber-/Managementimmobilie, wie z. B. komplexe Handelsimmobilie, Freizeitimmobilie, Hotel, Sozialimmobilie).

Mindestens eins der vorgenannten Gutachten muss sich auf ein Grundstück oder grundstückgleiches Recht beziehen, an dem eine wertbeeinflussende dingliche Belastung oder Begünstigung (z. B. Wohnungsrecht, Grunddienstbarkeit, Nießbrauch, Reallast, Erbbaurecht) oder eine wertbeeinflussende öffentlich-rechtliche Belastung oder Begünstigung (z. B. Baulast) begründet ist.

Die genannten Gutachten sind als vollumfängliche Markt- und Beleihungswertgutachten grundsätzlich nach der Immobilienwertermittlungsverordnung (ImmoWertV) und der Beleihungswertermittlungsverordnung (BelWertV) vorzulegen. Wird von der ImmoWertV abgewichen, so muss dies ausführlich in den Gutachten ausgeführt und begründet werden. Wird von der BelWertV abgewichen, so muss die zugrunde gelegte Vorschrift den Anforderungen des § 16, Abs. 2, Satz 1 bis 3 PfandBG genügen.

Mit dem Bestehen der Gutachtenprüfung bescheinigt der Prüfer, dass die Anforderungen an Gutachten erfüllt werden.

Deltaprüfung

Sofern Deltaprüfungen durchgeführt werden, wird auf die erneute Vorlage von in der Basiszertifizierung bereits anerkannten Gutachten verzichtet. Vorzulegen sind lediglich Gutachten, die in dem angestrebten Zertifizierungsbereich zusätzlich gefordert werden.

5.3 Schriftliche Prüfung

Die schriftliche Prüfung umfasst die Bearbeitung von bewertungsrelevanten Sachverhalten und Fragestellungen in begrenzter Zeit und mit beschränkt zugelassenen Hilfsmitteln. Die Fragen ergeben sich aus dem Prüfstoffverzeichnis, welches als Anlage beigefügt wurde.

Die schriftliche Prüfung wird von der Zertifizierungsstelle beaufsichtigt. Die zur Prüfung zugelassenen Arbeits- und Hilfsmittel bestimmt die Zertifizierungsstelle. Sie werden mit Einladung zur Prüfung schriftlich bekannt gegeben.

Der Umfang und der Inhalt der schriftlichen Prüfung für die einzelnen Zertifizierungsbereiche werden nachfolgend beschrieben.

5.3.1 Bereich Standardimmobilien

Bereich Marktwertermittlung Standardimmobilien (LS)

Der Gesamtumfang der schriftlichen Prüfung beträgt 300 Minuten. Die Gesamtdauer der schriftlichen Prüfung kann um bis zu 15 Minuten länger angesetzt werden, soweit dies im Einzelfall erforderlich ist und dies vor Beginn der schriftlichen Prüfung bekannt gegeben wird.

Die schriftliche Prüfung umfasst folgende Teile:

Teil I: Wertermittlung

- Erstellung von zwei Marktwertermittlungen jeweils für ein wohnwirtschaftlich und ein überwiegend gewerblich bzw. gemischt genutztes Objekt,
- Dazu erhält der Kandidat eine verbale Objektbeschreibung (Steckbrief) sowie ggf. weitere Unterlagen (Pläne etc.),
- Den Bewertungen können unterschiedliche Zeitdauern und Schwierigkeitsgrade (Gewichte) beigemessen werden. Dabei soll jede Bewertungsaufgabe mindestens ein Drittel der Gesamtzeitdauer und der Gesamtpunktzahl (Gewichtung) umfassen,
- Bearbeitungsdauer: 120 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 120.

Teil II: Plausibilitätsprüfung

- Prüfung eines Marktwert-Gutachtens auf Plausibilität,
- Dazu erhält der Kandidat i. d. R. Auszüge aus einem fehlerhaften Gutachten und muss die Fehler nachweisen,
- Bearbeitungsdauer: 60 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 60.

Teil III: Einzelfragen

- Bearbeitung von Einzelfragen zu unterschiedlichen Themen aus dem Prüfstoffverzeichnis,
- Die Fragen werden zu 50 % als Multiple Choice Fragen (MC-Fragen) und zu 50 % aus offenen Prüfungsfragen,
- Für die Beantwortung der offenen Prüfungsfragen genügt in aller Regel eine verbale und in der Sache korrekte Beantwortung. In einzelnen Prüfungsbereichen

Qualität in der Immobilienwirtschaft

können Fragen enthalten sein, die eine kurze rechnerische Nachweisführung erfordern,

- Bearbeitungsdauer: 120 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 120.

Bereich Markt- und Beleihungswertermittlung Standardimmobilien (S)

Der Gesamtumfang der schriftlichen Prüfung beträgt 420 Minuten. Die Gesamtdauer der schriftlichen Prüfung kann um bis zu 15 Minuten länger angesetzt werden, soweit dies im Einzelfall erforderlich ist und dies vor Beginn der schriftlichen Prüfung bekannt gegeben wird.

Die schriftliche Prüfung umfasst folgende Teile:

Teil I: Wertermittlung

- Erstellung von einer Marktwert- und einer Beleihungswertermittlung für ein wohnwirtschaftlich und für ein überwiegend gewerblich bzw. gemischt genutztes Objekt (insgesamt vier Wertermittlungen),
- Dazu erhält der Kandidat eine verbale Objektbeschreibung (Steckbrief) sowie ggf. weitere Unterlagen (Pläne etc.),
- Den Bewertungen können unterschiedliche Zeitdauern und Schwierigkeitsgrade (Gewichte) beigemessen werden. Dabei soll jede Bewertungsaufgabe mindestens ein Drittel der Gesamtzeitdauer und der Gesamtpunktzahl (Gewichtung) umfassen,
- Bearbeitungsdauer: 180 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 180.

Teil II: Plausibilitätsprüfung

- Prüfung eines Marktwert-Gutachtens auf Plausibilität,
- Dazu erhält der Kandidat i. d. R. Auszüge aus einem fehlerhaften Gutachten und muss die Fehler nachweisen,
- Bearbeitungsdauer: 60 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 60.

Teil III: Einzelfragen

- Bearbeitung von Einzelfragen zu unterschiedlichen Themen aus dem Prüfstoffverzeichnis,
- Die Fragen werden zu 50 % als Multiple Choice Fragen (MC-Fragen) und zu 50 % aus offenen Prüfungsfragen,

Qualität in der Immobilienwirtschaft

- Für die Beantwortung der offenen Prüfungsfragen genügt in aller Regel eine verbale und in der Sache korrekte Beantwortung. In einzelnen Prüfungsbereichen können Fragen enthalten sein, die eine kurze rechnerische Nachweisführung erfordern,
- Bearbeitungsdauer: 180 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 180.

Durch das Bestehen der schriftlichen Prüfung bestätigt der entsprechende Prüfungsbeauftragte, dass die Voraussetzungen für die mündliche Prüfung vorliegen.

5.3.2 Bereich alle Immobilienarten

Bereich Marktwertermittlung alle Immobilienarten

Der Gesamtumfang der schriftlichen Prüfung beträgt 300 Minuten. Die Gesamtdauer der schriftlichen Prüfung kann um bis zu 15 Minuten länger angesetzt werden, soweit dies im Einzelfall erforderlich ist und dies vor Beginn der schriftlichen Prüfung bekannt gegeben wird.

Die schriftliche Prüfung umfasst folgende Teile:

Teil I: Wertermittlung

- Erstellung von zwei Marktwertermittlungen jeweils für ein gemischt genutztes Objekt (Wohnen/Gewerbe) und für eine Spezialimmobilie,
- Dazu erhält der Kandidat eine verbale Objektbeschreibung (Steckbrief) sowie ggf. weitere Unterlagen (Pläne etc.),
- Den Bewertungen können unterschiedliche Zeitdauern und Schwierigkeitsgrade (Gewichte) beigemessen werden. Dabei soll jede Bewertungsaufgabe mindestens ein Drittel der Gesamtzeitdauer und der Gesamtpunktzahl (Gewichtung) umfassen,
- Bearbeitungsdauer: 120 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 120.

Teil II: Plausibilitätsprüfung

- Prüfung eines Marktwertgutachtens auf Plausibilität,
- Dazu erhält der Kandidat i. d. R. Auszüge aus einem fehlerhaften Gutachten und muss die Fehler nachweisen,
- Bearbeitungsdauer: 60 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 60.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

Teil III: Einzelfragen

- Bearbeitung von Einzelfragen zu unterschiedlichen Themen aus dem Prüfstoffverzeichnis,
- Die Fragen werden zu 50 % als Multiple Choice Fragen (MC-Fragen) und zu 50 % aus offenen Prüfungsfragen,
- Für die Beantwortung der offenen Prüfungsfragen genügt in aller Regel eine verbale und in der Sache korrekte Beantwortung. In einzelnen Prüfungsbereichen können Fragen enthalten sein, die eine kurze rechnerische Nachweisführung erfordern,
- Bearbeitungsdauer: 120 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 120.

Bereich Markt- und Beleihungswertermittlung alle Immobilienarten

Der Gesamtumfang der schriftlichen Prüfung beträgt 420 Minuten. Die Gesamtdauer der schriftlichen Prüfung kann um bis zu 15 Minuten länger angesetzt werden, soweit dies im Einzelfall erforderlich ist und dies vor Beginn der schriftlichen Prüfung bekannt gegeben wird.

Die schriftliche Prüfung umfasst folgende Teile:

Teil I: Wertermittlung

- Erstellung von einer Marktwert- und einer Beleihungswertermittlung jeweils für ein gemischt genutztes Objekt (Wohnen/Gewerbe) und für eine Spezialimmobilie (insgesamt vier Wertermittlungen),
- Dazu erhält der Kandidat eine verbale Objektbeschreibung (Steckbrief) sowie ggf. weitere Unterlagen (Pläne etc.),
- Den Bewertungen können unterschiedliche Zeitdauern und Schwierigkeitsgrade (Gewichte) beigemessen werden. Dabei soll jede Bewertungsaufgabe mindestens ein Drittel der Gesamtzeitdauer und der Gesamtpunktzahl (Gewichtung) umfassen,
- Bearbeitungsdauer: 180 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 180.

Teil II: Plausibilitäts- oder Stichprobenprüfung

- Prüfung eines Marktwertgutachtens auf Plausibilität,
- Dazu erhält der Kandidat i. d. R. Auszüge aus einem fehlerhaften Gutachten und muss die Fehler nachweisen,
- Bearbeitungsdauer: 60 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 60.

Teil III: Einzelfragen

- Bearbeitung von Einzelfragen zu unterschiedlichen Themen aus dem Prüfstoffverzeichnis,
- Die Fragen werden zu 50 % als Multiple Choice Fragen (MC-Fragen) und zu 50 % aus offenen Prüfungsfragen,
- Für die Beantwortung der offenen Prüfungsfragen genügt in aller Regel eine verbale und in der Sache korrekte Beantwortung. In einzelnen Prüfungsbereichen können Fragen enthalten sein, die eine kurze rechnerische Nachweisführung erfordern,
- Bearbeitungsdauer: 180 Minuten.
- Erreichbare Punkte: 180.

5.3.3 Deltaprüfung

Grundsätzlich werden bei der Deltaprüfung nachweislich bereits erfolgreich abgelegte Prüfungsinhalte anerkannt und die noch nicht abgeprüften Inhalte zusätzlich geprüft. Hierzu können auch Leitungen aus einer existierenden Zertifizierung auf einer anderen Niveaustufe zählen (z.B. bereits erfolgte Gutachtenprüfungen).

Deltaprüfungen bestehen lediglich aus einer schriftlichen Prüfung. Diese umfasst eine Wertermittlung und die Bearbeitung von Einzelfragen zu unterschiedlichen Themen, die dem für die Deltaprüfung vorgesehenen Prüfstoffverzeichnis (Anlage) entnommen werden. Die Fragen werden zu 50 % als Multiple Choice Fragen (MC-Fragen) und zu 50 % aus offenen Prüfungsfragen. Zu ihrer Beantwortung genügt in aller Regel eine verbale und in der Sache korrekte Beantwortung. In einzelnen Prüfungsbereichen können Fragen gestellt werden, die eine kurze rechnerische Nachweisführung bedingen.

Die Bearbeitungsdauer beträgt für die Wertermittlung und die Bearbeitung der Einzelfragen jeweils 60 bis 90 Minuten (60 bis 90 Punkte). Der Gesamtumfang der schriftlichen Prüfung beträgt 120 bis max. 180 Minuten (120 bis 180 Punkte).

Die Wertermittlungen sind aus folgenden Bereichen zu erstellen:

- a) Vom Bereich LS zum Bereich S:
Erstellung einer Beleihungswertermittlung
- b) Vom Bereich LS zum Bereich LF:
Erstellung einer Marktwertermittlung für eine Spezialimmobilie
- c) Vom Bereich S zum Bereich F:
Erstellung einer Markt- und Beleihungswertermittlung für eine Spezialimmobilie

5.4 Mündliche Prüfung

Der Prüfbereich der mündlichen Prüfung wird durch das Prüfstoffverzeichnis bestimmt und durch einen laufend zu aktualisierenden Fragenkatalog konkretisiert, der von der Zertifizierungsstelle vertraulich behandelt wird.

Ebenso zulässig und dann in die Bewertung einzubeziehen sind ergänzende bzw. vertiefende Zusatzfragen.

Die Prüfung wird als Einzelprüfung durchgeführt. Die Dauer der mündlichen Prüfung beträgt je Kandidat 30 Minuten in den Bereichen LS sowie LF und 45 Minuten in den Bereichen S sowie F. Die Prüfungszeit kann je Prüfungskandidaten um bis zu 5 Minuten verlängert bzw. verkürzt werden.

Die Prüfungsabnahme erfolgt durch eine Prüfungskommission, welche aus drei, in begründeten Ausnahmefällen mindestens jedoch aus zwei Prüfern besteht. Die Prüfer stammen aus dem Kreis der Prüfungsbeauftragten und haben einen definierten Bestellungsprozess durchlaufen. Die Prüfer können dem Prüferverzeichnis, welches als Anlage beigefügt ist, entnommen werden.

Weitere Vertreter und Beauftragte (Akkreditierungsstelle, Kontrollstelle, Hospitanten etc.) der Zertifizierungsstelle können der Prüfung beiwohnen.

Die Prüfung ist nicht öffentlich. Mit Zustimmung des jeweiligen Kandidaten und der Prüfungskommission können sonstige Beobachter an der Prüfung teilnehmen.

Um an der mündlichen Prüfung teilnehmen zu können, sind folgende Voraussetzungen durch den Kandidaten zu erfüllen:

- vollständiger Zertifizierungsantrag inklusive aller erforderlichen Unterlagen und Nachweise sowie
- bestandene schriftliche Prüfung.

Die mündliche Prüfung wird durch die Zertifizierungsstelle stichwortartig protokolliert. Mit Einverständniserklärung des Kandidaten kann der Ton aufgezeichnet werden.

5.5 Prüfungsbewertung

Die Bewertung der Prüfungen erfolgt durch die jeweiligen Prüfer. Die Durchführung und die Beurteilung aller Bestandteile der Erstzertifizierungsprüfung werden von den Prüfern und der Zertifizierungsstelle nachvollziehbar dokumentiert.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

Gutachten

Die Gutachten gelten als bestanden, wenn der Kandidat in jedem Gutachten die von der Zertifizierungsstelle festgelegte Mindestpunktzahl erreicht hat und die Muss-Kriterien eingehalten wurden. Die Zertifizierungsstelle teilt dem Kandidaten das Prüfungsergebnis (bestanden / überarbeiten / nicht bestanden) schriftlich mit.

Schriftliche Prüfung

Die schriftliche Prüfung gilt als bestanden, wenn der Kandidat in jedem einzelnen Prüfungsteil mindestens 50 % der jeweiligen Höchstpunktzahl sowie im Durchschnitt über alle Prüfungsteile mindestens 70 % der gesamten Höchstpunktzahl erreicht hat. Bei der Prüfungsbewertung sind alle Teile gleich zu gewichten.

Die Zertifizierungsstelle teilt dem Kandidaten das Prüfungsergebnis (bestanden / nicht bestanden) schriftlich mit.

Mündliche Prüfung

Die Prüfungskommission entscheidet mehrheitlich über das Bestehen oder Nichtbestehen der mündlichen Prüfung. Die mündliche Prüfung gilt als bestanden, wenn der Kandidat mindestens 70 % der Höchstpunktzahl erreicht hat.

Die Prüfungskommission gibt dem Kandidaten im Anschluss an die mündliche Prüfung das Ergebnis (bestanden / nicht bestanden) bekannt. Wurde die mündliche Prüfung bestanden und erfüllt der Kandidat alle Voraussetzungen zur mündlichen Prüfung, so empfiehlt die Prüfungskommission die Zertifikatserstellung. Die Zertifikatserstellung erfolgt im Anschluss durch die Zertifizierungsstelle.

Gesamtergebnis

Hat der Kandidat alle einzelnen Prüfungen bestanden, so ist die Gesamtprüfung bestanden.

5.6 Wiederholungen

Wurden Prüfungsteile nicht bestanden, werden dem Kandidaten mit der schriftlichen Mitteilung über das Prüfungsergebnis auch Angaben zu den Bedingungen und Fristen einer Wiederholungsprüfung bekannt gegeben.

Für die einzelnen Prüfungsbestandteile gelten dabei nachfolgend beschriebene Wiederholungsmöglichkeiten.

Gutachten

Wird ein Gutachten nicht anerkannt, besteht grundsätzlich die Möglichkeit, ein neues Gutachten einzureichen. Wird dieses wiederum nicht bestanden, besteht nur noch einmal die Möglichkeit, ein neues Gutachten einzureichen.

Schriftliche / Mündliche Prüfung

Nicht bestandene schriftliche Prüfungsteile oder mündliche Prüfungen können höchstens zweimal wiederholt werden.

Gesamtprüfung

Wird eine noch ausstehende oder nicht bestandene Prüfung nicht innerhalb von 2 Jahren nachgeholt, so verfallen bereits bestandene Prüfungsteile.

Nach einer endgültig nicht bestandenen Prüfung ist ein erneuter Antrag zur Prüfung frühestens nach 1 Jahr zulässig (Sperrfrist).

5.7 Wechsel der Zertifizierungsstelle bei nicht bestandenen Prüfungen

Entscheidet sich ein Kandidat im Falle einer nicht bestandenen Zertifizierungsprüfung zu einem Wechsel der Zertifizierungsstelle, so bleibt das Ergebnis der ersten abgelegten Prüfung unter Umständen bestehen. Die Prüfung, die er bei der nächsten Zertifizierungsstelle (erneut) ablegt, gilt somit gegebenenfalls als Wiederholungsprüfung.

5.8 Täuschungshandlung, Störung des Prüfungsablaufes, Versäumnis, Rücktritt

Kandidaten, die sich im Rahmen der Antragstellung oder des (Re)Zertifizierungsverfahrens einer Täuschungshandlung schuldig machen, werden von der Zertifizierungsstelle von der weiteren Teilnahme am (Re-)Zertifizierungsverfahren ausgeschlossen.

Täuscht ein Kandidat in der (Re)Zertifizierungsprüfung oder stört er den Prüfungsablauf erheblich, so wird er von der Aufsichtsperson (schriftliche Prüfung) oder von der Prüfungskommission (mündliche Prüfung) von der weiteren Prüfungsteilnahme ausgeschlossen. Die Gründe für den Ausschluss werden aktenkundig gemacht. Die Zertifizierungsstelle erklärt die (Re)Zertifizierungsprüfung nachträglich als „nicht bestanden“.

Bei Täuschungen, die nach Zertifikatserteilung oder Zertifikatsverlängerung festgestellt werden, wird die (Re)Zertifizierungsprüfung von der Zertifizierungsstelle nachträglich als „nicht bestanden“ erklärt. Nach Aufforderung durch die Zertifizierungsstelle muss der zertifizierte Sachverständige unverzüglich Zertifikat und Stempel zurückgeben. Er wird aus der Liste der zertifizierten Sachverständigen gestrichen.

Erscheint der Kandidat zu einem Prüfungstermin der (Re)Zertifizierungsprüfung ohne triftige Gründe nicht oder tritt er nach Beginn der Prüfung ohne triftige Gründe von der Prüfung zurück, so gilt die (Re)Zertifizierungsprüfung als „nicht bestanden“.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

Weist der Kandidat der Zertifizierungsstelle seine Gründe für Rücktritt und/oder Versäumnis unverzüglich nach und erkennt die Zertifizierungsstelle diese Gründe an, so liegt kein Fehlversuch vor. Dem Kandidaten wird dies schriftlich mitgeteilt und ein neuer Termin für die (Re)Zertifizierungsprüfung festgesetzt.

5.9 Zertifizierungsentscheidung

Die Zertifizierungsstelle entscheidet alleinverantwortlich nach eingehender Beurteilung der im gesamten Zertifizierungsprozess gesammelten Informationen über die Erstzertifizierung und die Rezertifizierung des Kandidaten. Sie teilt dem Kandidaten in einer festzulegenden Frist die Zertifizierungsentscheidung schriftlich mit. Die Zertifizierungsentscheidung erfolgt ausschließlich durch die Leitung oder die stellvertretende Leitung der Zertifizierungsstelle. Eine Auslagerung der Zertifizierungsentscheidung auf einen Dritten ist grundsätzlich ausgeschlossen. Grundlage bildet die Empfehlung der Prüfer im Anschluss an die mündliche Prüfung. Eine positive Zertifizierungsentscheidung ist an die Erfüllung der nachfolgenden Voraussetzungen gebunden:

- Vollständigkeit der Antragsunterlagen,
- erfolgreiches Bestehen der schriftlichen Prüfung,
- erfolgreiches Bestehen der mündlichen Prüfung,
- erfolgreiche Gutachtenprüfung.

Sind alle Voraussetzungen erfüllt, erfolgt die Aussprechung der Zertifizierung sowie die Zertifikatserstellung. Wurde die Erstzertifizierungsprüfung nicht bestanden, werden dem Kandidaten mit der schriftlichen Mitteilung auch die Angaben zu den Bedingungen und Fristen einer Wiederholungsprüfung bekannt gegeben.

5.10 Einsichtnahme in die Prüfungsakten

Der Antragsteller hat das Recht zur Einsicht in seine Prüfungsarbeiten und die darauf bezogenen Bewertungen der Prüfer. Der Antrag auf Einsichtnahme ist innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach schriftlicher Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses bei der Zertifizierungsstelle schriftlich einzureichen.

Die Zertifizierungsstelle bestimmt Ort und Zeit der Einsichtnahme. Bei der Einsicht dürfen die Prüfungsunterlagen weder mitgenommen noch Kopien in gleich welcher Weise angefertigt werden.

5.11 Zertifizierungsverfahren bei Anerkennung von früheren externen Prüfungsleistungen / Delta-Prüfung

Die Anerkennung von erfolgreich erbrachten externen Prüfungsleistungen bei anderen Stellen (auch der öffentlichen Bestellung) im Zertifizierungsgebiet ist auf Anfrage bei der Zertifizierungsstelle möglich. Ziel der Anerkennung ist die Vermeidung von Doppelprüfungen.

In Anwendung der Nr. 9.2.6 DIN EN/ISO 17024 kann die Zertifizierungsstelle Arbeiten (Prüfungsleistungen) berücksichtigen, die vor einer anderen Stelle abgelegt wurden. Der Zertifizierungsstelle müssen geeignete Berichte, Angaben und Aufzeichnungen vorgelegt werden, um darzulegen, dass die Ergebnisse gleichwertig sind und den Anforderungen entsprechen, die vom Zertifizierungsprogramm aufgestellt wurden. Hierzu zählen:

- Ergebnisse von Gutachtenprüfungen,
- Ergebnisse von schriftlichen Prüfungen,
- Ergebnisse von mündlichen Prüfungen,
- Nennung der Zulassungsvoraussetzungen.

Die Gestaltung der Prüfungsanforderungen muss die Vergleichbarkeit der Ergebnisse jeder einzelnen Prüfung sicherstellen, sowohl in Inhalt als auch Schwierigkeitsgrad, einschließlich der Gültigkeit der Entscheidungen „nicht bestanden/bestanden“. Gegenstand der Prüfung ist dabei nicht nur das Ergebnis der Prüfung, sondern auch deren Inhalt. In Betracht kommen Prüfungen, die bei folgenden Institutionen abgelegt wurden.

- Industrie und Handelskammer (IHK),
- HypZert GmbH,
- Hochschule Anhalt izedt Zertifizierungsstelle für Immobilienbewertung,
- Institut für Qualitätssicherung & Zertifizierung GmbH & Co. KG - IQ – ZERT,
- Sprengnetter Zertifizierung GmbH,
- EIPOSCERT GmbH.

Die Anerkennung von Prüfungsleistungen anderer Stellen ist auf Antrag möglich und wird im Einzelfall geprüft. Der Kandidat hat in jedem Fall einen Abgleich zu den Inhalten dieses Zertifizierungsprogrammes zu erstellen, um die Vergleichbarkeit zu dokumentieren. Über die Anerkennung von erfolgreich erbrachten Prüfungsleistungen sowie den Umfang der Delta-Prüfung sowie die entsprechende Gebühr entscheidet die Leitung der Zertifizierungsstelle und teilt die Entscheidung dem Kandidaten schriftlich mit.

5.12 Erteilung und Gültigkeit von Zertifikat und Stempel

Hat der Kandidat die Zertifizierungsprüfung insgesamt bestanden, so erhält er von der Zertifizierungsstelle zum Nachweis ein Zertifikat und einen Stempel, nachdem er die Bedingungen zu

Qualität in der Immobilienwirtschaft

deren Vergabe und Nutzung sowie die Einhaltung der Rechte und Pflichten von zertifizierten Sachverständigen unterzeichnet hat.

Das Zertifikat und der Stempel sind durch die Registriernummer personenbezogen und daher nicht übertragbar.

Der Gültigkeitszeitraum des Zertifikats und des Stempels beträgt fünf Jahre, gerechnet ab dem Ausstellungsdatum der Zertifikatserteilung.

Zertifikat und Stempel verbleiben im Eigentum der Zertifizierungsstelle und sind bei endgültigem Entzug der Zertifizierung (siehe Kapitel 9) oder Erlöschen der Zertifizierung an diese zurückzugeben.

Die Zertifizierung erlischt, wenn

- der zertifizierte Sachverständige gegenüber der Zertifizierungsstelle erklärt, dass er seine Tätigkeit als zertifizierter Sachverständiger einstellt,
- die Gültigkeit der Zertifizierung abläuft und der zertifizierte Sachverständige nicht rechtzeitig vor Ablauf der Gültigkeit eine Rezertifizierung beantragt hat.

5.13 Berücksichtigung besondere Bedürfnisse von Kandidaten

Bei der Durchführung der Prüfungen im Rahmen der Zertifizierungsprogramme der DIAZert sollen die speziellen Anforderungen von Menschen mit besonderen Bedürfnissen berücksichtigt werden. Dies gilt insbesondere für die Dauer der Prüfung und die Zulassung von Hilfsmitteln. Die Art der körperlichen Beeinträchtigung ist mit dem Antrag auf Zulassung zur Prüfung nachzuweisen. Geeignete Nachweise zur Berücksichtigung besonderer Bedürfnisse sind:

- Ärztliche Bescheinigung / psychologisches Gutachten,
- Kopie des Schwerbehindertenausweises,
- sonstige geeignete Unterlagen.

Die ärztliche Bescheinigung sollte die aus ihrer Sicht erforderlichen und geeigneten Nachteilsausgleiche beschreiben und begründen. Die Feststellung, dass eine zu berücksichtigende Behinderung vorliegt, erfolgt durch die Leitung der Zertifizierungsstelle. Es handelt sich stets um eine bedarfsgerechte Einzelfallentscheidung über die individuelle Gestaltung der Prüfungsbedingungen. Der Antrag auf Berücksichtigung besonderer Bedürfnisse ist vor der Anmeldung zur Prüfung schriftlich an die Leitung der Zertifizierungsstelle zu richten.

6 Einspruch gegen die Zertifizierungsentscheidung

Grundsätzlich existiert die Möglichkeit, dass Antragsstellende nach Abschluss des Zertifizierungsverfahrens und insbesondere bei negativem Zertifizierungsbescheid Einspruch⁴ gegen die getroffene Zertifizierungsentscheidung einlegen. Das Einlegen eines Einspruchs ist neutral zu bewerten und darf nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers führen. Die Zertifizierungsstelle hat dafür Sorge zu tragen, dass geeignetes und kompetentes Personal die Bearbeitung und Entscheidung über den Einspruch herbeiführt. Eine Delegation an externe Stellen ist ausgeschlossen. Alle Einsprüche werden konstruktiv, unparteiisch und zeitgerecht behandelt. Der Einspruch ist schriftlich einzureichen. Der Einspruch soll die nachfolgenden Informationen beinhalten:

- Name des Antragstellers / Kunden,
- Begründung des Einspruchs.

Erfolgt die Übermittlung per E-Mail, muss der Eingang der Einspruch innerhalb eines Werktages von der entsprechenden Stelle bestätigt werden. Meldet sich die Person telefonisch oder persönlich, muss der Einspruch unverzüglich von der entsprechenden Stelle aufgenommen werden. Die den Einspruch annehmende Stelle leitet diesen an die Einspruch entscheidende Stelle der Zertifizierungsstelle weiter, die sodann über die weitere Bearbeitung entscheidet. Einsprüche werden grundsätzlich nicht von betroffenen Personen bearbeitet. Nach einer wertschätzenden, externen Kommunikation ist intern zu klären, ob Einsprüche gerechtfertigt sind und weiterverfolgt werden, oder nicht. Hierzu wird insbesondere die Begründung des Einspruchs mit den Unterlagen der Zertifizierungsstelle (z.B. Prüfungsergebnisse, Antragsunterlagen) abgeglichen. Während des gesamten Prozesses verpflichtet sich die Zertifizierungsstelle dazu, dem Einspruchsführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis der Prüfung zukommen lassen. Sollte die Einspruch entscheidende Stelle zu dem Ergebnis kommen, dass der Einspruch nach ausschließlich objektiven Kriterien unbegründet ist, so teilt sie dem Kunden die Entscheidung unmittelbar per Mail mit. Der Einspruch ist sodann im Kundenordner abzulegen. Sollte der Einspruch hingegen begründet sein, so wird der Einspruch an die Einspruch bearbeitende Stelle (z.B. Sachbearbeitung, Prüfungsbeauftragte, stellvertretende Leitung, Leitung) zur Bearbeitung weitergeleitet. Über die Weiterleitung ist der Kunde zu informieren.

Sollte der Einspruch berechtigt sein, so sind entsprechende Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Hierzu können zählen:

- Anforderung weiterer Unterlagen,
- Neubewertung vorhandener Unterlagen,

⁴ Definition Einspruch: Beanstandung einer Entscheidung der Zertifizierungsstelle. Wird Einspruch durch einen Kunden erhoben, so muss die Zertifizierungsstelle den Sachverhalt noch einmal prüfen.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

- usw.

Nach Prüfung der Unterlagen ist die Zertifizierungsentscheidung erneut zu treffen. Grundsätzlich existieren zwei Möglichkeiten:

- der Zertifizierungsentscheid wird korrigiert,
- der Zertifizierungsentscheid bleibt unverändert.

Der Kunde ist über die Entscheidung der Prüfung per Mail zu informieren. Die Mail ist im Kundenordner zu speichern. Das Einspruchsverfahren ist damit abgeschlossen. Das Einspruchsverfahren soll sechs Wochen nicht überschreiten.

7 Überwachung der Zertifikatsinhaber

7.1 Ablauf der Überwachungsmaßnahmen

Die Überwachungsmaßnahmen bestehen aus zwei Elementen: der Weiterbildung und der Bewertung von Gutachten. Insgesamt existieren drei Stufen: die Erstzertifizierung, die Überwachung und die Rezertifizierung, wie nachfolgend dargestellt:

Anforderung	Erstzertifizierung	Überwachung während der Laufzeit	Rezertifizierung
Ausbildung:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abgeschlossene Berufsausbildung oder Hochschulstudium und ▪ Nachweis der besonderen Fachkenntnis 	Keine Prüfung	Keine erneute Prüfung
Berufserfahrung:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 Jahre mit Hochschulstudium, ▪ 5 Jahre mit abgeschlossener Berufsausbildung 	Keine Prüfung	Keine erneute Prüfung
Prüfungen:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schriftliche Prüfung ▪ Mündliche Prüfung ▪ Gutachtenprüfung 	Keine	Keine
Fortbildung:	Nachweis der besonderen Fachkenntnis	20 Stunden pro Zertifizierungsjahr	Insgesamt 100 Std. Fortbildung während des Zertifizierungszyklus
Überwachung:	Keine	Jährlich ein höchstpersönlich erstelltes Überwachungsgutachten	Insgesamt 5 höchstpersönlich während des Zertifizierungszyklus

Der Kunde kann rezertifiziert werden, wenn alle Überwachungsmaßnahmen während des Zertifizierungszeitraums erfüllt wurden. Auf die Überwachungsmaßnahmen wird in den nachfolgenden Kapiteln eingegangen.

7.2 Weiterbildung

Zur Sicherstellung der dauerhaften fachlichen Qualifikation des Zertifikatsinhabers hat dieser eine jährliche Weiterbildung von mindestens 20 Zeitstunden in entsprechenden fachspezifischen Veranstaltungen nachzuweisen. Die zeitliche Vorgabe wird im Rahmen der

Qualität in der Immobilienwirtschaft

Zertifizierungsaussprechung verbindlich festgelegt. Diese Veranstaltungen müssen von der Zertifizierungsstelle anerkannt werden.

Es werden nur Bescheinigungen anerkannt, auf denen die Dauer der Veranstaltung, Inhalt der Veranstaltung und die Namen der Vortragenden zu ersehen ist. Sofern die Zeiten auf den Teilnahmebestätigungen oder die anderen Angaben nicht enthalten sind, ist ergänzend der Programmablauf oder ein anderes Dokument des Veranstalters (auf dem die Dauer ersichtlich ist) einzureichen.

Als Weiterbildung können auf Antrag auch Veröffentlichungen in Fachzeitschriften, die Durchführung von Referenten-/Dozententätigkeit zu einschlägigen Themen sowie die Mitarbeit in Gremien und Fachverbänden des Zertifizierungsgebietes in Summe bis maximal einen Tag (6 Zeitstunden) pro Jahr anerkannt werden.

Falls bis zum Ende des Zertifizierungsjahres die Fortbildungsnachweise nicht vollständig vorliegen bzw. nicht den Anforderungen entsprechen, können die Fortbildungsnachweise innerhalb von drei Monaten nachgereicht werden. In begründeten Einzelfällen kann die Frist verlängert werden. Nach Ablauf dieser ersten Frist wird die Zertifizierung ausgesetzt. Sind die Fortbildungsnachweise bis zum Ablauf des darauffolgenden Zertifizierungsjahres nicht nachgereicht, so wird die Zertifizierung entzogen (siehe Kapitel 9).

7.3 Überwachungsgutachten

Um die Qualität der vom Zertifikatsinhaber verfassten Gutachten sicherzustellen, hat dieser während des Gültigkeitszeitraums des Zertifikats der Zertifizierungsstelle jährlich ein selbstverfasstes Überwachungsgutachten zur Überprüfung zur Verfügung zu stellen. Das Gutachten wird durch die Prüfungsbeauftragten der Zertifizierungsstelle geprüft. Basis bildet die Checkliste „Anforderungen an Gutachten der DIAZert“, die fortlaufend aktualisiert wird. Die Checkliste ist als Anhang beigefügt. Die Liste der Prüfungsbeauftragten ist dem Anhang beigefügt.

Es ist darauf zu achten, dass die einzureichenden Überwachungsgutachten grundsätzlich denen im Rahmen der Erstzertifizierung geforderten Objektarten entsprechen (siehe Kapitel 5.2). Die Anzahl und die Gutachtenart werden im Rahmen der Zertifizierungsaussprechung verbindlich festgelegt.

Entspricht das Gutachten nicht den Anforderungen, wird der Zertifikatsinhaber zu korrektiven Maßnahmen aufgefordert. Dazu kann die Zertifizierungsstelle erneut ein oder mehrere Gutachten anfordern.

Falls bis zum Ende des Zertifizierungsjahres kein Überwachungsgutachten vorliegt, kann das Gutachten innerhalb von einem Monat nachgereicht werden. In begründeten Einzelfällen kann die Frist auf max. drei Monate verlängert werden. Nach Ablauf dieser ersten Frist wird die Zertifizierung ausgesetzt und der Kunde erhält eine weitere Frist von einem Monat. Sollte nach der

Qualität in der Immobilienwirtschaft

zweiten Frist wieder kein Überwachungsgutachten eingegangen sein, erhält der Kunde eine letzte Frist von einem Monat, danach wird die Zertifizierung entzogen (siehe Kapitel 9).

Bei Ablehnung eines eingereichten Gutachtens muss ein erneutes Gutachten innerhalb von einem Monat eingereicht werden. In begründeten Einzelfällen kann die Frist verlängert werden. Sofern bis zum Ablauf der ersten Frist kein Gutachten eingereicht wurde, wird die Zertifizierung ausgesetzt. Ab dem Zeitpunkt der Aussetzung wird eine zweite Frist von einem Monat vergeben. Wird nach der zweiten Frist wiederum kein Ersatzgutachten eingereicht, erhält der Kunde eine letzte Frist von einem Monat. Nach Ablauf dieser dritten Frist wird die Zertifizierung entzogen. Bei erneuter Ablehnung des zweiten Gutachtens, wird die Zertifizierung ausgesetzt. Bei erneuter Ablehnung des dritten Gutachtens, bleibt die Zertifizierung ausgesetzt. Bei erneuter Ablehnung kann letztmalig ein viertes Gutachten eingereicht werden. Bei erneuter Ablehnung bzw. bei Fristablauf wird die Zertifizierung entzogen. Folgendes Beispiel soll die Vorgehensweise illustrieren:

1. Gutachten wurde am 01.01.20XX eingereicht und am 01.02.20XX nicht bestanden:
 - ➔ Der Kunde erhält eine Frist von einem Monat, um ein Ersatzgutachten einzureichen. Dieses ist also spätestens am 01.03.20XX einzureichen.
 - ➔ Alternativ kann eine mündliche Prüfung gemäß Kapitel 7.4 durchgeführt werden
2. Das am 01.03.20XX eingereichte Gutachten wird bis zum 01.04.20XX geprüft. Das Gutachten wird erneut nicht bestanden.
 - ➔ Ein Ersatzgutachten muss bis 01.05.20XX eingereicht werden
 - ➔ Die Zertifizierung wird per 01.04.20XX ausgesetzt
 - ➔ Alternativ kann eine mündliche Prüfung gemäß Kapitel 7.4 durchgeführt werden
3. Am 01.05.20XX wird ein drittes Gutachten eingereicht, was bis zum 01.06.20XX geprüft wird. Das Gutachten wird wiederum nicht bestanden.
 - ➔ Ein Ersatzgutachten muss bis 01.07.20XX eingereicht werden
 - ➔ Die Zertifizierung bleibt ausgesetzt
 - ➔ Alternativ kann eine mündliche Prüfung gemäß Kapitel 7.4 durchgeführt werden
4. Am 01.07.20XX wird das vierte Gutachten eingereicht, was bis zum 01.08.20XX geprüft wird. Das Gutachten wird wiederum nicht bestanden.
 - ➔ Die Zertifizierung wird entzogen
 - ➔ Alternativ kann eine mündliche Prüfung gemäß Kapitel 7.4 durchgeführt werden

Die mögliche Frist der Gutachteneinreichung bis zum Entzug der Zertifizierung beträgt sieben Monate. Nach drei Monaten erfolgt die Aussetzung der Zertifizierung. Die Zertifizierung bleibt für vier Monate ausgesetzt. Im Falle einer Aussetzung darf der zertifizierte Sachverständige nicht aktiv mit der Zertifizierung werben (siehe Kapitel 9). Jeglicher Hinweis auf einen zertifizierten Status ist zu unterlassen. Sollte in begründeten Einzelfällen eine Fristverlängerung, z.B. durch Krankheit, Urlaub und/oder Todesfall geltend gemacht werden, so kann sich die Frist auf

bis zu 13 Monate erhöhen. Hierzu müsste für jede Gutachteneinreichung ein begründeter Einzelfall geltend gemacht werden, dem die Zertifizierungsstelle stattgibt.

7.4 Mündliche Nachprüfung

Entsprechen alle oder einzelne Gutachten mehrmals nicht den Anforderungen, kann der Zertifikatsinhaber zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung in einer mündlichen Prüfung analog den Regeln der mündlichen Zertifizierungsprüfung für die Erstzertifizierung nachweisen, dass sein Fachwissen dem aktuellen Stand des Zertifizierungsgebiets entspricht.

Zulässig sind insbesondere Fragen, die sich auf die eingereichten Praxisgutachten beziehen sowie auch ergänzende bzw. vertiefende Zusatzfragen.

Die Prüfung wird als Einzelprüfung durchgeführt. Die Dauer der mündlichen Prüfung beträgt je Kandidaten für den Bereich LS und LF 30 Minuten; für die Bereiche S und F 45 Minuten. Die Prüfungszeit kann jeweils um bis zu 5 Minuten verlängert bzw. verkürzt werden.

Die Prüfungsabnahme erfolgt durch eine Prüfungskommission, welche aus drei, in begründeten Ausnahmefällen mindestens jedoch aus zwei Prüfern besteht.

Weitere Vertreter und Beauftragte (Akkreditierungsstelle, Kontrollstelle, etc.) der Zertifizierungsstelle können der Prüfung beiwohnen.

Die Prüfung ist nicht öffentlich. Mit Zustimmung des jeweiligen Kandidaten und der Prüfungskommission können sonstige Beobachter an der Prüfung teilnehmen. Die Prüfung wird durch die Zertifizierungsstelle stichwortartig protokolliert. Mit Einverständniserklärung des Kandidaten kann der Ton aufgezeichnet werden.

7.4.1 Prüfungsbewertung

Die Prüfungskommission entscheidet mehrheitlich über das Bestehen oder Nichtbestehen der mündlichen Prüfung. Die Prüfungskommission gibt dem Kandidaten im Anschluss an die mündliche Prüfung das Ergebnis (bestanden / nicht bestanden) bekannt.

7.4.2 Wiederholung

Besteht ein Kandidat die mündliche Nachprüfung nicht, so kann er diese höchstens zweimal wiederholen. Es ist ein Antrag auf Wiederholung der Prüfung zu stellen.

Innerhalb dieser Zeit ist die Zertifizierung ausgesetzt.

Im Falle einer Aussetzung darf der zertifizierte Sachverständige nicht aktiv mit der Zertifizierung (Zertifikat) und dem (digitalisierten) Stempelabdruck werben.

7.5 Überwachungsbegutachtung

Überwachungsbegutachtungen können bei Bekanntwerden von Mängeln oder Verfehlungen während der Gültigkeitsdauer eines Zertifikates durch von der Zertifizierungsstelle bestimmte Prüfer stattfinden und dienen der Prüfung der Einhaltung der Zertifizierungsbedingungen.

Bei negativer Bewertung der Stichprobenkontrollen (Gutachtenüberprüfung) entscheidet die Zertifizierungsstelle, ob eine Überwachungsbegutachtung stattfindet.

Inhalt der Überwachungsbegutachtung ist eine weitere stichprobenartige Prüfung von Gutachten sowie das Vorgehen des Zertifikatsinhabers bei der Gutachtenerstellung in der Praxis. Maßgebend bei dieser Beurteilung sind die Mindestanforderungen an Gutachten. Das Ergebnis der Überwachungsbegutachtung wird in einem Dokument zusammengefasst.

8 Rezertifizierung

Die Rezertifizierung dient zur Verlängerung der Gültigkeitsdauer des Zertifikats um weitere 5 Jahre. Bei der Festlegung des Rezertifizierungszeitraumes wurde berücksichtigt:

- gesetzliche Regelungen,
- Änderungen in den relevanten Programmanforderungen,
- Art und Reifegrad der Branche oder des Gebiets, in der/dem die zertifizierte Person arbeitet,
- die Risiken, die durch inkompetente Personen hervorgerufen werden,
- laufende Veränderungen in der Technologie sowie Anforderungen an zertifizierte Personen,
- Anforderungen der interessierten Kreise,
- Häufigkeit und Inhalt der Überwachungsmaßnahmen, falls durch das Programm gefordert.

Dafür hat der zertifizierte Sachverständige anhand der eingereichten Überwachungsgutachten nachgewiesen, dass er die aktuellen fachlichen Anforderungen im Zertifizierungsgebiet erfüllt.

8.1 Voraussetzungen und Antragstellung

Voraussetzung für die Rezertifizierung ist der positive Abschluss der Überwachungsmaßnahmen (siehe Kapitel 6). In Betracht kommt hierbei:

- berufliche Entwicklung,
- Bestätigung fortgesetzter zufriedenstellend ausgeübter Tätigkeiten sowie Aufzeichnungen zur Berufserfahrung (Weiterbildung),
- Prüfung (positive Bewertung der Gutachtenprüfung)

Der Antrag zur Rezertifizierung ist rechtzeitig vor Ablauf der Zertifizierung bei der Zertifizierungsstelle einzureichen.

Mit dem Antrag zur Rezertifizierung sind folgende Unterlagen einzureichen:

- Antrag,
- Vertrag,
- Aktuelles polizeiliches Führungszeugnis (nicht älter als 3 Monate),
- Aktuelle Auskunft über die wirtschaftlichen Verhältnisse, z.B. Schufa (nicht älter als 3 Monate),
- Nachweis einer angemessenen Vermögensschadenshaftpflichtversicherung,
- Geeigneter Nachweis darüber, dass der Antragsteller weiterhin in wirtschaftlich geordneten Verhältnissen lebt (z.B. in Form einer eidesstattlichen Versicherung über die Vermögensverhältnisse oder SCHUFA-Auskunft).

Alle weiteren Unterlagen liegen der Zertifizierungsstelle vor; eine Aktualisierung wird insoweit erforderlich, sofern sich zwischenzeitlich Änderungen ergeben haben. Die Zertifizierungsstelle behält sich vor, zusätzliche Unterlagen anzufordern.

8.2 Zertifikatsverlängerung

Die Zertifizierungsstelle entscheidet auf der Grundlage der im gesamten Rezertifizierungsverfahren gesammelten Informationen über die Rezertifizierung des Kandidaten. Um die Rezertifizierung positiv bescheiden zu können, werden folgende Unterlagen geprüft:

- Vollständigkeit des Antrags,
- Vollständigkeit der Fortbildungsnachweise,
- Bestehen aller Überwachungsgutachten,
- Sonstige Informationen (z.B. Beschwerden, Eröffnung Insolvenzverfahren), sofern vorhanden.

Die Zertifizierungsstelle teilt dem Kandidaten die Rezertifizierungsentscheidung schriftlich mit.

Der Gültigkeitszeitraum der Zertifizierung verlängert sich um weitere 5 Jahre und richtet sich nach dem ehemaligen Gültigkeitsdatum.

Wird keine Rezertifizierung beantragt, erlischt die Zertifizierung automatisch.

9 Sanktionierende Maßnahmen

Verstößt ein zertifizierter Sachverständiger gegen die Regeln der Zertifizierungsstelle oder erfüllt er in sonstiger Weise nicht mehr die Anforderungen an zertifizierte Sachverständige, muss dies durch die Zertifizierungsstelle und ihre Gremien verfolgt werden.

Je nach Schwere des Verstoßes können abgestuft folgende Maßnahmen angewandt werden:

- Verwarnung,
- befristete Aussetzung der Zertifizierung,
- endgültiger Entzug der Zertifizierung.

9.1 Befristete Aussetzung der Zertifizierung

Die Zertifizierungsstelle kann die Zertifizierung für einen festgelegten Zeitraum aussetzen, wenn

- der zertifizierte Sachverständige nicht auf wiederholte Verwarnungen reagiert und die begutachtende Person im Rahmen der Bewertung einer Überwachungsmaßnahme zu dem Schluss gelangt, dass die Zertifizierung ausgesetzt werden sollte, bis die erforderlichen korrektiven Maßnahmen seitens des zertifizierten Sachverständigen umgesetzt sind,
- der zertifizierte Sachverständige seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt,
- Siegel, Stempel und/oder Logo missbräuchlich verwendet werden.

Im Falle einer Aussetzung darf der zertifizierte Sachverständige nicht aktiv mit der Zertifizierung werben. Jeglicher Hinweis auf einen zertifizierten Status ist zu unterlassen.

Die Dauer der Aussetzung hat keinen Einfluss auf die Gültigkeit des Zertifikates, d. h. die Gültigkeit verlängert sich nicht um den entsprechenden Zeitraum der Aussetzung.

9.2 Endgültiger Entzug der Zertifizierung

Die Zertifizierungsstelle kann die Zertifizierung endgültig entziehen, wenn

- der Wegfall der persönlichen Eignung festgestellt wird,
- Verstöße gegen die Rechte und Pflichten der zertifizierten Sachverständigen (wie in Kapitel 11 aufgeführt) vorliegen,
- wenn die von der Zertifizierungsstelle festgelegten Auflagen gegenüber dem zertifizierten Sachverständigen auch nach einem Aussetzen der Zertifizierung innerhalb eines festgelegten Zeitraumes nicht erfüllt werden,
- Siegel, Stempel und/oder Logo weiterhin missbräuchlich verwendet werden, obwohl die Zertifizierungsstelle den Missbrauch angezeigt und untersagt haben.

Wird die Zertifizierung entzogen, so ist es dem Sachverständigen untersagt, bei der Dienstleistungserbringung auf seine Zertifizierung hinzuweisen sowie den Zertifizierungsstempel zu benutzen. Jeglicher Hinweis auf einen zertifizierten Status ist zu unterlassen.

9.3 Herabstufung des Zertifizierungsumfangs

Das Programm existiert in den Ausprägungen alle Immobilienarten, Standardimmobilien mit oder ohne Beleihungswertermittlung. Je nach Zertifizierungsumfang müssen Gutachten über Spezialimmobilien oder Beleihungswertgutachten im Rahmen der Gutachtenüberwachung eingereicht werden. Kommt der Kunde den Überwachungsanforderungen nicht nach, so ist die Zertifizierungsstelle berechtigt, den Zertifizierungsumfang auf den Umfang zu reduzieren, der durch die eingereichten Gutachten nachgewiesen wurde.

9.4 Missbräuchliche Verwendung von Zertifizierungszeichen

Mit Abschluss des Zertifizierungsverfahrens erhält der Kunde einen Stempel und ist dazu berechtigt, das Logo der DIAZert zu werblichen Zwecken zu verwenden. Das gilt auch für das übersandte digitale Siegel. Der Kunde ist aus diesem Grund dazu verpflichtet:

- die relevanten Bedingungen des Zertifizierungsprogramms zu erfüllen,
- Ansprüche nur im Hinblick auf den Geltungsbereich, für den die Zertifizierung erteilt wurde, geltend zu machen,
- die Zertifizierung nicht in einer Art und Weise zu verwenden, die die Zertifizierungsstelle in Verruf bringt und um keinerlei Aussagen bezüglich der Zertifizierung zu treffen, die von der Zertifizierungsstelle als irreführend oder unbefugt betrachtet werden,
- bei Aussetzung oder Entzug der Zertifizierung alle Hinweise auf die Zertifizierung, die einen Verweis auf die Zertifizierungsstelle oder die Zertifizierung enthalten, zu unterlassen und alle von der Zertifizierungsstelle ausgestellten Zertifikate zurückzugeben,
- die Zertifikate nicht missbräuchlich zu verwenden.

Werden Zertifizierungszeichen missbräuchlich verwendet, so behält sich die Zertifizierungsstelle die juristische Verfolgung des Missbrauchs vor.

10 Umgang mit Beschwerden

10.1 Ziel und Zweck des Beschwerdemanagements

Beschwerden können im weitesten Sinne als Artikulation von Unzufriedenheit gegenüber der DIAZert aufgefasst werden. Beschwerden werden konstruktiv, unparteiisch und zeitgerecht behandelt. Die Behandlung aller Beteiligten erfolgt fair und gleichberechtigt. Die Zertifizierungsstelle hat dafür Sorge zu tragen, dass geeignetes und kompetentes Personal die Bearbeitung und Entscheidung über die Beschwerde herbeiführt. Des Weiteren sind Beschwerden stets vertraulich zu behandeln. Eine Delegation an externe Stellen ist ausgeschlossen.

Unter Beschwerdemanagement werden Maßnahmen verstanden, die dazu beitragen:

- Kunden zu animieren, Unzufriedenheiten zu äußern,
- auftretende Probleme und damit zusammenhängende Unzufriedenheiten auf Kunden-seite zu lösen,
- den Umgang mit Problemen und Unzufriedenheiten für alle Beteiligten transparent und effektiv (ergebnisorientiert) zu regeln,
- die Zufriedenheit der Kunden zu steigern und langfristig zu sichern und
- einen (zentralen) Überblick über immer wieder auftauchende Probleme zu bekommen und diese Probleme als Verbesserungspotenzial nutzen.

Daher ist Beschwerdemanagement ein wichtiges Mittel, um Kunden zu halten und Nachteile für das Unternehmen zu vermeiden. Gerade im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement und aktivem Kundenmanagement bieten sich Möglichkeiten, eingehende Beschwerden nicht nur zur Beseitigung von Fehlern zu benutzen, sondern Kunden aktiv an die DIAZert zu binden und aus enttäuschten begeisterten Kunden zu machen.

10.2 Ablaufbeschreibung des Beschwerdeprozesses

Grundsätzlich lassen sich Beschwerden über die Zertifizierungsstelle und Beschwerden über zertifizierte Kunden differenzieren. Der Ablauf des Beschwerdemanagementprozesses erfolgt für beide Beschwerdearten einheitlich. Der Beschwerdeprozess umfasst dabei folgende Schritte:

- Beschwerdeerfassung bzw. -annahme,
- Klassifizierung der Beschwerde (über Zertifizierungsstelle oder zertifizierten Kunden),
- Beschwerdebearbeitung/ -bewertung,
- Maßnahmen zur Beseitigung und
- Evaluation und Kontrolle.

Der Prozess wird in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben.

10.2.1 Überblick

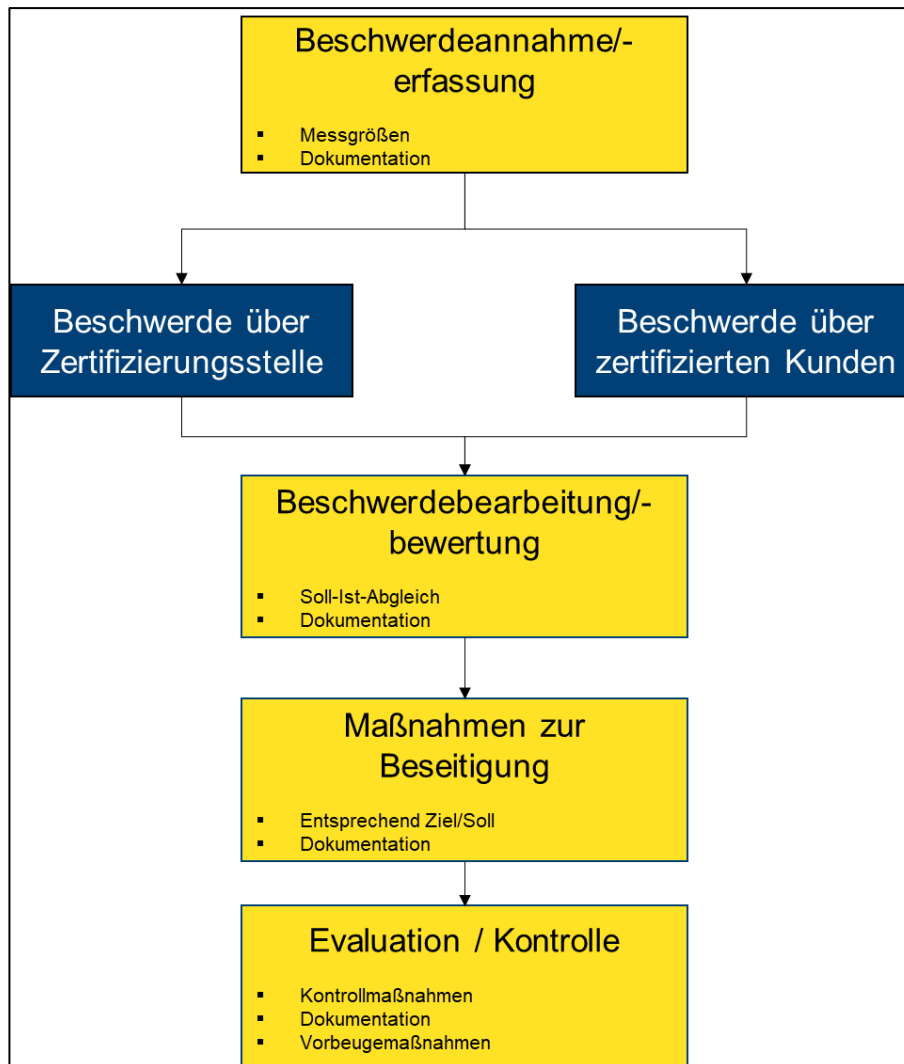


Abbildung 1: Beschwerdeprozess

10.2.2 Beschwerdeannahme und -erfassung

Die Beschwerde ist schriftlich einzureichen. Meldet sich die Person telefonisch oder persönlich, muss die Beschwerde unverzüglich von der Zertifizierungsstelle. Nach einer wertschätzenden, externen Kommunikation ist von der Zertifizierungsstelle zu klären, ob Beschwerden gerechtfertigt sind und weiterverfolgt werden, oder nicht. Die Beschwerde soll die nachfolgenden Informationen beinhalten:

- Name des Antragstellers / Kunden,
- Begründung der Beschwerden.

Die Zertifizierungsstelle ~~die Beschwerde annehmende Stelle~~ bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb eines Tages gegenüber dem Kunden. Die Zertifizierungsstelle ist für das Erfassen, Verifizieren und Dokumentieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich, um die Beschwerde zu validieren.

10.2.3 Beschwerdebearbeitung und -bewertung

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ist zunächst zu prüfen, ob sich die Beschwerde auf die Zertifizierungstätigkeit, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist, bezieht oder auf einen zertifizierten Kunden.

Bezieht sich die Beschwerde auf die Zertifizierungstätigkeit, so wird in einem nächsten Schritt geprüft, ob die Beschwerde des Kunden berechtigt ist. Hierzu wird insbesondere die Begründung der Beschwerde mit den Unterlagen und Aufzeichnungen der Zertifizierungsstelle (z.B. Bewertungsfristen, eingereichte Unterlagen, Gutachtenprüfung) abgeglichen. Sollte die Zertifizierungsstelle zu dem Ergebnis kommen, dass die Beschwerde nicht in Zusammenhang mit der Zertifizierung oder der Zertifizierungsstelle steht oder nach ausschließlich objektiven Kriterien unbegründet ist, so teilt sie dem Kunden die Entscheidung mit. Die Beschwerde ist sodann abzulegen. Sollte die Beschwerde hingegen begründet sein, so muss die Zertifizierungsstelle reagieren. Über den Fortschritt der Beschwerdebearbeitung wird der Kunde unterrichtet.

Bezieht sich die Beschwerde auf einen zertifizierten Kunden, so wird wiederum geprüft, ob die Beschwerde über den Kunden berechtigt ist. Hierzu wird die Begründung der Beschwerde mit den Unterlagen und Aufzeichnungen der Zertifizierungsstelle (z.B. Bewertungsfristen, eingereichte Unterlagen, Gutachtenprüfung) abgeglichen. Ist die Beschwerde unbegründet, so ist die Beschwerde abzulegen. Begründete Beschwerden über eine zertifizierte Person werden von der Zertifizierungsstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums an die betreffende zertifizierte Person weitergeleitet. Über den Fortschritt der Beschwerde wird der Beschwerdeführer die Weiterleitung unterrichtet.

10.2.4 Maßnahmen zur Beseitigung

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass, falls notwendig, geeignete Korrekturen erfolgen und Korrekturmaßnahmen ergriffen und kommuniziert werden.

11 Pflichten (Berufsgrundsätze)

Grundsätzlich gelten die Anforderungen der europäischen Bewertungsstandards EVS 3 und EVS 4 von TEGoVA, sowie die Anforderungen der Mustersachverständigenordnung des DIHK, Stand 28.03.2012, Kapitel 3. Die europäischen Bewertungsstandards EVS von TEGoVA können direkt bei TEGoVA abgerufen werden (www.tegova.org).

Die nachfolgenden Ausführungen gelten zur Darstellung des Anspruchsniveaus und gelten für die Tätigkeit als zertifizierter Sachverständiger

11.1 Unabhängige, weisungsfreie, gewissenhafte und unparteiische Aufgabenerfüllung

Der Sachverständige darf sich bei der Erbringung seiner Leistungen keiner Einflussnahme aussetzen, die seine Vertrauenswürdigkeit und die Glaubhaftigkeit seiner Aussagen gefährdet (Unabhängigkeit).

Der Sachverständige darf keine Verpflichtungen eingehen oder Weisungen entgegennehmen, die geeignet sind, seine tatsächlichen Feststellungen und Beurteilungen zu verfälschen (Weisungsfreiheit).

Der Sachverständige hat seine Aufträge unter Berücksichtigung des aktuellen Standes von Wissenschaft, Technik und Erfahrung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Sachverständigen zu erledigen. Die tatsächlichen Grundlagen seiner fachlichen Beurteilungen sind sorgfältig zu ermitteln und die Ergebnisse nachvollziehbar zu begründen. Er hat in der Regel die in diesem Dokument beschriebenen Anforderungen an Gutachten zu beachten (Gewissenhaftigkeit).

Der Sachverständige hat bei der Erbringung seiner Leistung stets darauf zu achten, dass er sich nicht der Besorgnis der Befangenheit aussetzt. Er hat bei der Erstellung seines Gutachtens strikte Neutralität zu wahren und muss die gestellten Fragen objektiv und unvoreingenommen beantworten (Unparteilichkeit).

Insbesondere darf der Sachverständige nicht

- Gutachten in eigener Sache oder für Objekte und Leistungen seines Dienstherrn oder Arbeitgebers erstatten,
- Gegenstände erwerben oder zum Erwerb vermitteln, eine Sanierung o.ä. der Objekte durchführen, über die er ein Gutachten erstellt hat, es sei denn, er erhält den entsprechenden Folgeauftrag nach Beendigung des Gutachtauftrags und seine Glaubwürdigkeit wird durch die Übernahme dieser Tätigkeiten nicht infrage gestellt.

11.2 Persönliche Aufgabenerfüllung und Beschäftigung von Hilfskräften

Der Sachverständige hat die von ihm angeforderten Leistungen unter Anwendung der ihm zuerkannten Sachkunde grundsätzlich in eigener Person zu erbringen (persönliche Aufgabenerfüllung).

Der Sachverständige darf Hilfskräfte grundsätzlich nur zur Vorbereitung seiner Leistung und nur insoweit beschäftigen, als er ihre Mitarbeit ordnungsgemäß überwachen kann; der Umfang der Tätigkeit der Hilfskraft ist im Gutachten kenntlich zu machen, soweit es sich nicht um Hilfsdienste von untergeordneter Bedeutung handelt.

Hilfskraft ist, wer den Sachverständigen bei der Erbringung seiner Leistung nach dessen Weisungen auf dem Sachgebiet unterstützt.

Bei außergerichtlichen Leistungen darf der Sachverständige Hilfskräfte über Vorbereitungsarbeiten hinaus einsetzen, wenn der Auftraggeber zustimmt und Art und Umfang der Mitwirkung offengelegt werden.

11.3 Verpflichtung zur Gutachtenerstattung

Der Sachverständige ist zur Erstattung von Gutachten für Gerichte und Verwaltungsbehörden nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften verpflichtet.

Der Sachverständige ist zur Erstattung von Gutachten und zur Erbringung sonstiger Leistungen wie Beratungen, Überwachungen, Prüfungen, Erteilung von Bescheinigungen sowie schiedsgutachterliche und schiedsrichterliche Tätigkeiten auch gegenüber anderen Auftraggebern verpflichtet. Er kann jedoch die Übernahme eines Auftrags verweigern, wenn ein wichtiger Grund vorliegt; die Ablehnung des Auftrags ist dem Auftraggeber unverzüglich zu erklären.

11.4 Form der Gutachtenerstattung; gemeinschaftliche Leistungen

Soweit der Sachverständige mit seinem Auftraggeber keine andere Form vereinbart hat, erbringt er seine Leistungen in Schriftform oder in elektronischer Form. Erbringt er sie in elektronischer Form, trägt er für eine der Schriftform gleichwertige Fälschungssicherheit Sorge.

Erbringen mehrere Sachverständige eine Leistung gemeinsam, muss im Gutachten zweifelsfrei erkennbar sein, welcher Sachverständige für welche Teile verantwortlich ist. Leistungen in schriftlicher oder elektronischer Form müssen von allen beteiligten Sachverständigen unterschrieben oder elektronisch gekennzeichnet werden.

Übernimmt ein Sachverständiger Leistungen Dritter, muss er darauf hinweisen.

11.5 Bezeichnung als „zertifizierter Sachverständiger“

Der Sachverständige hat bei seinen Leistungen in schriftlicher oder elektronischer Form auf dem Sachgebiet, für das er zertifiziert ist, die von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Textmuster, Bezeichnungen (Titel) und Stempel zu verwenden.

Unter die genannten Leistungen hat der Sachverständige seine Unterschrift und seinen Stempel zu setzen.

Bei Sachverständigenleistungen auf anderen Sachgebieten darf der Sachverständige nicht in wettbewerbswidriger Weise auf seine Zertifizierung hinweisen oder hinweisen lassen.

11.6 Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten

Der Sachverständige hat über jede von ihm angeforderte Leistung Aufzeichnungen zu machen. Aus diesen müssen ersichtlich sein:

- a) der Name des Auftraggebers,
- b) der Tag der Auftragserteilung,
- c) der Gegenstand des Auftrags und
- d) der Tag der Leistungserbringung bzw. die Gründe, aus denen sie nicht erbracht worden ist.

Der Sachverständige ist verpflichtet,

- a) die unter Nr. 9.6 genannten Aufzeichnungen,
- b) ein vollständiges Exemplar des Gutachtens oder eines entsprechenden Ergebnismachweises einer sonstigen Leistung und
- c) die sonstigen schriftlichen Unterlagen, die sich auf seine Tätigkeit als Sachverständiger beziehen,

mindestens 10 Jahre lang aufzubewahren. Die Aufbewahrungsfrist beginnt mit dem Schluss des Kalenderjahres, in dem die Aufzeichnungen zu machen oder die Unterlagen entstanden sind.

Werden die genannten Dokumente auf Datenträgern gespeichert, muss der Sachverständige sicherstellen, dass die Daten während der Dauer der Aufbewahrungsfrist verfügbar sind und jederzeit innerhalb angemessener Frist lesbar gemacht werden können. Er muss weiterhin sicherstellen, dass diese Dokumente nicht nachträglich geändert werden können.

11.7 Haftung, Haftpflichtversicherung

Der Sachverständige darf seine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nicht ausschließen.

Der Sachverständige hat eine Haftpflichtversicherung in angemessenem Umfang und in angemessener Höhe abzuschließen und während der Zeit der Zertifizierung aufrecht zu erhalten. Er hat sie in regelmäßigen Abständen auf Angemessenheit zu überprüfen.

Der Sachverständige trägt für die Tätigkeit seiner Mitarbeiter die volle Verantwortung. Er muss daher seine Mitarbeiter hinsichtlich ihrer fachlichen Eignung und persönlichen Zuverlässigkeit sorgfältig auswählen, einweisen, anleiten, überwachen und fortbilden. Art, Inhalt und Umfang der Pflicht zur Überwachung und Anweisung der Hilfskräfte im Einzelfall bestimmen sich nach dem Maß ihrer Sachkunde und Erfahrung sowie der Gegebenheiten und Schwierigkeiten des konkreten Gutachtenauftrags.

Steht der Sachverständige in einem Angestelltenverhältnis, genügt eine entsprechende Haftungsabsicherung durch den Arbeitgeber.

11.8 Schweigepflicht

Dem Sachverständigen ist untersagt, bei der Ausübung seiner Tätigkeit erlangte Kenntnisse Dritten unbefugt mitzuteilen oder zum Schaden anderer oder zu seinem oder zum Nutzen anderer unbefugt zu verwenden.

Der Sachverständige hat seine Mitarbeiter zur Beachtung der Schweigepflicht zu verpflichten. Die Schweigepflicht des Sachverständigen erstreckt sich nicht auf die Anzeige- und Auskunftspflichten gemäß Nr. 9.11. Die Schweigepflicht des Sachverständigen besteht über die Beendigung des Auftragsverhältnisses hinaus. Sie gilt auch für die Zeit nach dem Erlöschen der Zertifizierung.

11.9 Pflicht zur Fortbildung und zum Erfahrungsaustausch

Der Sachverständige hat sich auf dem Sachgebiet, für das er zertifiziert ist, im erforderlichen Umfang fortzubilden und den notwendigen Erfahrungsaustausch zu pflegen. Er hat der Zertifizierungsstelle die geeigneten Nachweise jährlich unaufgefordert vorzulegen.

11.10 Werbung

Die Werbung des zertifizierten Sachverständigen muss seiner besonderen Stellung und Verantwortung gerecht werden. Der Sachverständige ist berechtigt, im Rahmen seiner Zertifizierungstätigkeit auf Briefbögen, auf Drucksachen und in Werbeanzeigen auf die Zertifizierung hinzuweisen und unter das Gutachten den die Zertifizierung ausweisenden Stempel zu setzen. Bei Abbildungen der Zertifizierungsurkunde muss diese vollständig dargestellt werden. Eine Verkleinerung der Urkunde darf nur insoweit erfolgen, als ihr Inhalt noch lesbar ist. Hinweise auf die Zertifizierung müssen sich auf das von der Zertifizierungsstelle vorgegebene Textmuster halten. Der zertifizierte Sachverständige hat zu dulden, dass seine Zertifizierung, sein

Sachgebiet, sein Name und seine Anschrift von der Zertifizierungsstelle gespeichert und in Listen oder auf sonstigen Datenträgern veröffentlicht und auf Anfrage jedermann zur Verfügung gestellt wird. Werbliche Hinweise des zertifizierten Sachverständigen auf seine Tätigkeit müssen sich in Inhalt und Aufmachung an den Vorgaben des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb und den sonstigen wettbewerbsrechtlichen Vorschriften orientieren.

11.11 Anzeigepflichten

Der Sachverständige hat der Zertifizierungsstelle unverzüglich anzuzeigen:

- a) Änderung von Büroanschrift oder Privatadresse,
- b) die Errichtung und tatsächliche Inbetriebnahme oder Schließung einer Niederlassung,
- c) die Änderung seiner oder die Aufnahme einer weiteren beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit, insbesondere den Eintritt in ein Arbeits- oder Dienstverhältnis,
- d) den Verlust des Zertifikats oder des die Zertifizierung ausweisenden Stempels,
- e) die Leistung der Eidesstattlichen Versicherung gemäß § 807 Zivilprozessordnung und den Erlass eines Haftbefehls zur Erzwingung der Eidesstattlichen Versicherung gemäß § 901 Zivilprozessordnung,
- f) die Stellung des Antrages auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über sein Vermögen oder das Vermögen einer Gesellschaft, deren Vorstand, Geschäftsführer oder Gesellschafter er ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens und die Abweisung der Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse,
- g) den Erlass eines Haft- oder Unterbringungsbefehls, die Erhebung der öffentlichen Klage und den Ausgang des Verfahrens in Strafverfahren, wenn der Tatvorwurf auf eine Verletzung von Pflichten schließen lässt, die bei der Ausübung der Sachverständigentätigkeit zu beachten sind, oder er in anderer Weise geeignet ist, Zweifel an der persönlichen Eignung oder besonderen Sachkunde des Sachverständigen hervorzurufen,
- h) die Änderung seiner beruflichen Betätigungsform (z. B. Sozietät, Angestelltenverhältnis),
- i) eine öffentliche Bestellung bzw. deren Widerruf.

11.12 Auskunftspflichten, Überlassung von Unterlagen

Der Sachverständige hat auf Verlangen der Zertifizierungsstelle die zur Überwachung seiner Tätigkeit und der Einhaltung seiner Pflichten sowie zur Prüfung seiner Eignung erforderlichen

Qualität in der Immobilienwirtschaft

mündlichen oder schriftlichen Auskünfte innerhalb der gesetzten Frist und unentgeltlich zu erteilen und angeforderte Unterlagen vorzulegen. Er kann die Auskunft auf solche Fragen verweigern, deren Beantwortung ihn selbst oder einen seiner Angehörigen (§ 52 Strafprozessordnung) der Gefahr strafrechtlicher Verfolgung oder eines Verfahrens nach dem Gesetz über Ordnungswidrigkeiten aussetzen würde.

Der Sachverständige hat auf Verlangen der Zertifizierungsstelle die aufbewahrungspflichtigen Unterlagen (Nr. 9.6) in deren Räumen vorzulegen und angemessene Zeit zu überlassen.

11.13 Zusammenschlüsse

Der Sachverständige darf sich zur Ausübung seiner Sachverständigentätigkeit mit anderen Personen in jeder Rechtsform zusammenschließen. Dabei hat er darauf zu achten, dass seine Glaubwürdigkeit, sein Ansehen in der Öffentlichkeit und die Einhaltung seiner Pflichten nach dieser Regelung gewährleistet sind.

11.14 Rückgabepflicht von Zertifizierungsurkunde und Stempel

Der Sachverständige hat nach Erlöschen der Zertifizierungsstelle die Zertifizierungsurkunde und den Stempel zurückzugeben.

12 Anforderungen an Gutachten

Grundsätzlich gelten die Anforderungen des europäischen Bewertungsstandards EVS 5 von TEGoVA und die Empfehlungen zum Aufbau eines Sachverständigengutachtens des Instituts für Sachverständigenwesen e.V.

Die nachfolgenden Ausführungen gelten zur Darstellung des Anspruchsniveaus. Die europäischen Bewertungsstandards EVS von TEGoVA können direkt bei TEGoVA abgerufen werden (www.tegova.org).

Dieser Abschnitt regelt, welchen allgemeinen Anforderungen die Gutachten über den Verkehrs- bzw. Markt- und Beleihungswert entsprechen müssen, die von in DIN EN/ISO 17024 Konformität zertifizierten Sachverständigen erstellt werden. Bewertungsdienstleistungen, die diesen Anforderungen nicht entsprechen, sollen für den Empfänger hinsichtlich der bestehenden Einschränkungen gegenüber einem vollumfänglichen Gutachten transparent gemacht werden. Damit soll ein möglichst einheitlicher und hoher Standard der als „Gutachten“ bezeichneten Bewertungsdienstleistungen der zertifizierten Sachverständigen gewährleistet werden. Diese allgemeinen Anforderungen an Gutachten dienen insbesondere der Information und Sicherheit der Auftraggeber und Gutachtenverwender. Zudem ermöglichen sie den Zertifizierungsstellen die Qualitätssicherung bei der Überwachung der Zertifikatsinhaber.

Bei der Gutachtenerstellung sind neben diesen Anforderungen zu beachten und deshalb an dieser Stelle nicht erneut aufgeführt:

- die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, d.h. zur Verkehrswertermittlung insbesondere BauGB und ImmoWertV bzw. zur Markt- und Beleihungswertermittlung insbesondere PfandBG und BelWertV,
- die Pflichten gemäß Kapitel 9 von zertifizierten Sachverständigen,
- die Regelungen zur Überwachung der Zertifikatsinhaber durch die Zertifizierungsstelle gemäß Kapitel 6.

Die Zertifizierungsstelle erarbeitet für eine möglichst objektive und einheitliche Beurteilung der Prüfungs- und der Überwachungsgutachten jeweils geeignete Kriterien. Es können von der Zertifizierungsstelle im Rahmen der Zertifizierungsregeln auch erweiterte Anforderungen vorrangig an die Prüfungsgutachten gestellt werden. Hierzu können zusätzliche Hinweise o.ä. (z.B. Checklisten) veröffentlicht werden.

12.1 Allgemeine Anforderungen an Gutachten

Dazu gehören die Anforderungen an Verkehrswertgutachten gemäß höchstrichterlicher Rechtsprechung (Nachvollziehbarkeit, Nachprüfbarkeit, Vollständigkeit). Bei Beleihungswertgutachten/-ermittlungen gelten (sofern vorhanden) die Ausführungen, Anforderungen und

Rundschreiben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), des Verbands Deutscher Pfandbriefbanken (vdp) und des Bundesverbands öffentlicher Banken (VÖB)“.

In einem Gutachten sind neben dem ermittelten Wert bzw. dem sonstigen Ergebnis insbesondere auch der Umfang der hierzu durchgeführten Tatsachenerhebungen unter Angabe der Quellen, ggf. sonstige Voraussetzungen, das bzw. die angewandten Wertermittlungsverfahren mit Erläuterungen zur Ableitung der wesentlichen Ansätze und die daraus gezogenen Schlussfolgerungen zur beauftragten Wertermittlung aufzuführen. Ein Gutachten muss für einen Fachmann in seinen wesentlichen Inhalten insoweit nachprüfbar sein, dass die ergebnisrelevanten Feststellungen und Schlussfolgerungen von diesem als richtig oder falsch erkannt werden können.

Die Ausführungen im Gutachten erfolgen in einer für den vorgesehenen Empfängerkreis verständlichen Sprache, d.h. in einem Gutachten für bewertungsunkundige Personen insbesondere unter zurückhaltender Verwendung von Fachbegriffen. Ein Gutachten muss für den Empfänger in seinen Ansätzen und Schlussfolgerungen grundsätzlich nachvollziehbar und verständlich sein. Unvermeidbare Fachbegriffe sind angemessen zu erläutern.

Als Bestandteil des Gutachtens ist eine Objektdokumentation (i.d.R. in Form von Beschreibung, Karten / Plänen und Fotos) erforderlich, die dem Leser ohne eigene Besichtigung einen hinreichenden Eindruck vom Bewertungsobjekt vermittelt, um die Gedankengänge und Schlussfolgerungen in der Wertermittlung nachvollziehen zu können. Die Objektbeschreibung dient dabei auch als Nachweis, welche wertbeeinflussenden Eigenschaften für das Bewertungsobjekt festgestellt und berücksichtigt wurden.

Es ist Aufgabe des zertifizierten Sachverständigen, den Gutachtentext auf das Wesentliche zu beschränken. Dies bedeutet, dass der zertifizierte Sachverständige in der Lage sein muss, auch komplexe Zusammenhänge auf nachvollziehbare Weise in knapper Form darzustellen. Auch für den zertifizierten Sachverständigen ist eine wirtschaftliche Arbeitsweise geboten und deshalb die Verwendung von Textbausteinen und dergleichen grundsätzlich sinnvoll. Es liegt jedoch in der besonderen Verantwortung des zertifizierten Sachverständigen, verwendete Textbausteine bei Bedarf an den zu beurteilenden Sachverhalt anzupassen bzw. auf den konkreten Bewertungsfall nicht zutreffende Formulierungen ganz zu verzichten.

Die Durchführung der Wertermittlung hat gemäß der für den Auftraggeber bzw. den vereinbarten Verwendungszweck des Gutachtens geltenden gesetzlichen Bestimmungen, Verordnungen und Anweisungen zu erfolgen. Auf diese ist im angemessenen Umfang Bezug zu nehmen. Der zertifizierte Sachverständige ist verpflichtet, auf eine sachgemäße Auftragserteilung hinzuwirken und auf von diesen allgemeinen Anforderungen ggf. abweichende Vereinbarungen explizit hinzuweisen, so dass für den vorgesehenen Empfängerkreis insbesondere eine Einschränkung der Wertaussage aus dem Gutachten deutlich erkennbar ist.

Im Gutachten ist insbesondere zwischen Feststellungen und erforderlichenfalls getroffenen Annahmen zu differenzieren. Angaben Dritter sind, soweit sie wesentlich wertbeeinflussend sind, vom Sachverständigen zu plausibilisieren. Es ist auch im Gutachten darauf hinzuweisen, wenn dieses auf besonderen Hinweisen und Maßgaben des Auftraggebers bzw. einer nur unzureichenden Objektbesichtigung beruht.

Es ist darauf zu achten, dass der nach dem Auftragszweck vorgesehene Empfänger des Gutachtens auf erkannte werterhebliche Sachverhalte aufmerksam gemacht wird, die nicht in die fachliche Kompetenz des Bewertungssachverständigen fallen und von diesem deshalb nicht abschließend beurteilt werden können. Dies gilt z.B. für bestehende wesentliche Bauschäden und Baumängeln sowie bei der erforderlichen Beurteilung von Rechtsfragen. In diesen Fällen sollen dem Empfänger möglichst konkrete und klar erkennbare Hinweise für sinnvolle vertiefende Untersuchungen gegeben und auf eine daraufhin ggf. erforderliche Überarbeitung der Wertermittlung hingewiesen werden.

12.2 Abgrenzung sonstiger Bewertungsdienstleistungen

Zur deutlichen Abgrenzung von einem „Gutachten“ sollen sonstige Bewertungsdienstleistungen von vornherein klarstellend z.B. als „gutachterliche bzw. sachverständigen Stellungnahme“ bezeichnet werden. Dies gilt z.B., wenn der Sachverständige eine Einschätzung zu einer vom Auftraggeber vorgegebenen Detailfrage oder eine Beurteilung zu einem bereits vorliegenden Gutachten und dergleichen abgibt, die z.B. ohne eigene bzw. nur auf der Grundlage von eingeschränkten Sachverhaltsermittlungen erfolgt. Reine Wertberechnungen unter Anwendung der einschlägigen Wertermittlungsverfahren, die z.B. auf detaillierte Objektbeschreibungen und Erläuterungen verzichten, sollten klarstellend ebenfalls nicht als „Gutachten“ bezeichnet werden, sondern zutreffender z.B. als „Marktwertschätzung“ oder „Marktwertermittlung“.

12.3 Inhalt und Aufbau von Gutachten

Es gibt keinen allgemein verbindlichen (Mindest-)Inhalt und Aufbau von Gutachten. Dieser ist vom Sachverständigen eigenverantwortlich zu bestimmen, ggf. unter Berücksichtigung der vom Empfänger⁵ gestellten Anforderungen für die individuelle Aufgabenstellung. Dennoch sollte ein Gutachten grundsätzlich folgende Inhalte haben:

- Eindeutige Identifizierung und Bezeichnung des Bewertungsgegenstands (z.B. durch Wiedergabe der Grundbuchdaten, Kennzeichnung in Flurkarte),
- Angabe zum Zweck der Wertermittlung (Auftragsanlass, Empfänger) und Angabe des zu ermittelnden Werts (Wertbegriff),

⁵ Vgl. z.B. „Gleich lautende Erlasse der obersten Finanzbehörden der Länder“ vom 19. Februar 2014 betreffend den Nachweis des niedrigeren gemeinen Werts, BStBl. 2014 I S. 808.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

- Ggf. besondere Maßgaben des Auftraggebers bzw. besondere Vereinbarungen für die Gutachtenerstellung (z.B. Einschränkungen des Untersuchungsumfangs),
- Maßgebliche Stichtage der Wertermittlung (insbesondere Wertermittlungs- und ggf. abweichender Qualitätsstichtag, Datum der Besichtigung),
- Grundlagen der Wertermittlung (durchgeführte Erhebungen, verwendete Unterlagen, Umfang der Objektbesichtigung),
- Objektbeschreibung (rechtliche Gegebenheiten und tatsächliche Eigenschaften),
- Darstellung der angewandten Wertermittlungsverfahren mit Angaben zur Herkunft und Ableitung der wesentlichen Wertansätze⁶,
- Nachvollziehbare Ableitung und eindeutige Zusammenfassung des Ergebnisses,
- Angaben zu etwaigen Einschränkungen der Wertaussage.

⁶ Die Angabe zur Herkunft der Daten kann im einzelnen Gutachten entfallen, wenn hierzu z.B. mit institutionellen Auftraggebern eine Vereinbarung über eine generelle Vorgehensweise getroffen wurde und deren Beachtung durch alle Beteiligten (insbesondere für Ersteller und Empfänger der Gutachten) ausreichend gewährleistet ist. In diesen Fällen kann es ausreichen, dass im einzelnen Gutachten etwaige Abweichungen von der generellen Vorgehensweise dargelegt und begründet werden.

13 Programmablauf und -evaluation, Dokumentenmanagement und Prüfungsmonitoring

13.1 Ablauf des Zertifizierungsverfahrens

Nachfolgend wird der typischer Zertifizierungsprozess eines Sachverständigen beschrieben. Der Prozess umfasst typischerweise die folgenden Schritte:

- Antragsstellung,
- Prüfung des Antrags,
- Anmeldung für die schriftliche Prüfung,
- Einreichung der Prüfungsgutachten,
- Durchführung der schriftlichen Prüfung,
- Durchführung der mündlichen Prüfung,
- Bewertung der Prüfungsleistungen durch die Zertifizierungsstelle,
- Zertifikatserstellung,
- Überwachung.

Um den Prozess zu beginnen, wird zunächst der Zertifizierungsantrag eingereicht. Aus dem Antrag ergibt sich zunächst die beantragte Zertifizierung. Es kann zwischen der Gutachter- und Sachverständigenzertifizierung ausgewählt werden. Im Anschluss wird das Zertifizierungsprofil gewählt. Hier kann zwischen Standardimmobilien und allen Immobilienarten ausgewählt werden, inklusive oder exklusive Beleihungswertermittlung. Zudem wird geprüft, ob Anrechnungsmöglichkeiten (z.B. durch eine vorhandene öffentliche Bestellung und Vereidigung einer IHK) möglich sind. Im Anschluss sind die persönlichen Daten des Antragstellers (Name, Vorname, Anschrift, akademisch Titel, Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mailadresse). Zudem wird Art des Beschäftigungsverhältnisses (angestellt oder selbstständig) wiedergegeben. Neben den persönlichen Daten, werden auch Angaben zur Berufsausbildung sowie zu absolvierten Weiterbildungen angegeben. Der Antrag schließt mit einer Erklärung, ob in den letzten fünf Jahren bereits an einem Zertifizierungsverfahren teilgenommen wurde. Der Antrag ist durch den Antragstellers zu unterzeichnen.

Im Rahmen der Antragsbearbeitung werden die entsprechenden Angaben geprüft. Hierzu wird die Checkliste „Checkliste Antragsbearbeitung Sachverständige für Immobilienbewertung – Erstzertifizierung“ verwendet. Zunächst wird das Eingangsdatum auf dem Antrag vermerkt, sofern erforderlich wird die Kunden-ID eingetragen und die Antragsnummer vergeben. Im Anschluss erfolgt die Eingangsbestätigung des Antrags. Danach erfolgt die Prüfung des Antrags auf Vollständigkeit. Sollten Unterlagen fehlen, so werden diese angefordert. Zudem ist die Prüfungsanmeldung für die schriftliche Prüfung einzureichen. Bei dieser müssen die Kandidaten angeben, ob es sich um eine Präsenz- oder Onlineprüfung handeln soll und, welche Zertifizierungsprofile (S, LS, F, LF) geprüft werden sollen.

Wird die schriftliche Prüfung bestanden, so kann die mündliche Prüfung terminiert werden. Andernfalls findet eine Wiederholungsprüfung statt, sofern der Antragsteller sein Antrag auf

Zertifizierung nicht zurückzieht. Während des Prüfungsprozesses müssen die erforderlichen Gutachten eingereicht werden. Es obliegt dabei dem Kandidaten, wann die Gutachten eingereicht werden. Zu empfehlen ist, dass die Gutachten mit der Anmeldung zur schriftlichen Prüfung eingereicht werden. Die mündliche Prüfung wird im Nachgang, und bei positivem Ergebnis, zur schriftlichen Prüfung terminiert. Die Prüfung soll 30 Minuten bei Marktwertzertifizierungen (unabhängig davon, ob LS oder LF) und 45 Minuten bei S und F betragen. Über die Prüfung ist ein Protokoll anzufertigen. Auch die mündliche Prüfung ist zu bestehen. Liegen die Ergebnisse der schriftlichen und mündlichen Prüfung vor und sind auch alle Prüfungsgutachten bestanden, so hat der Antragssteller alle erforderlichen Prüfungsleitungen erbracht. Sofern die Antragsunterlagen vollständig sind und sich auch aus den Antragsunterlagen keine Hinweise ergeben, die einer Zertifizierung entgegenstehen, so entscheidet die Leitung der Zertifizierungsstelle über die Aussprechung der Zertifizierung. Mit der Aussprechung werden auch die Überwachungsmodalitäten kommuniziert:

- Die Anzahl und Art der Gutachten,
- Die Fortbildungsverpflichtung.

13.2 Regelmäßige Evaluation des Zertifizierungsprogramms

Die Zertifizierungsstelle muss ein Managementsystem einführen, dokumentieren, umsetzen und aufrechterhalten, das in der Lage ist, die gleichbleibende Erfüllung der Anforderungen zu unterstützen und darzulegen.

Um diese und zusätzliche Anforderungen zu erfüllen, hat die Zertifizierungsstelle ein Managementsystem eingeführt, das mit den Anforderungen nach ISO 9001 übereinstimmt und mit dem sich darlegen lässt, dass die Anforderungen der Norm DIN ISO/IEC 17024 gleichbleibend erfüllt werden. Das Qualitätsmanagementsystem ist zertifiziert und wird jährlich durch interne und/oder externe Audits geprüft und überwacht.

Zusätzlich wird das Zertifizierungsprogramm einmal pro Jahr durch den Programmausschuss evaluiert und bewertet. Der Programmausschuss PA-IB ist ein beratender Ausschuss der DIA Consulting AG, der die Kompetenzen für den Bereich Immobilienbewertung bereitstellt. Im PA-IB sind die interessierten Kreise zum Thema Zertifizierung im Bereich Immobilienbewertung, allgemein und aus den verschiedenen Tätigkeitsfeldern, vertreten. Der PA-IB setzt sich aus 8 persönlichen Mitglieder zusammen. Dabei wird die Unabhängigkeit des Ausschusses durch folgenden Schlüssel gewährleistet:

- 1 Stimme aus dem Kreis der Gutachterausschüsse (a)
- 1 Stimme aus dem Kreis der Spitzenverbände (b)
- 1 Stimme aus dem Kreis der privaten Arbeitgeber (c)
- 1 Stimme aus dem Kreis der institutionellen Auftraggeber (d)
- 1 Stimme aus dem Kreis der privaten Auftraggeber/Endverbraucher (e)

- 1 Stimme aus dem Kreis der Immobilienbewerter (f)
- 1 Stimme aus dem Kreis der Ausbilder (g)
- 1 Stimme aus dem Kreis der Zertifizierungsstelle (h)

Im Rahmen der Sitzung soll der Programmausschuss die Durchführung des Programms bewerten und verbesserungsbedürftige Aspekte identifizieren. Durch diesen systematischen Evaluierungsprozess soll sichergestellt werden, dass das Programm stets den Anforderungen der interessierten Kreise, aber auch den gängigen Marktanforderungen, entspricht.

Sollte der Programmausschuss verbesserungsbedürftige Aspekte identifizieren, so beauftragt er die Leitung oder stellvertretende Leitung der Zertifizierungsstelle mit der Umsetzung der Änderungen im Programm. Um eine konforme Umsetzung der Programmänderungen zu gewährleisten, werden Leitlinien durch den Programmausschuss festgelegt, an denen sich Leitung bei der Umsetzung der Änderungen orientieren sollte.⁷ Die Änderungen müssen bis zur nächsten turnusmäßigen Sitzung des Programmausschusses in das Programm eingearbeitet werden. In dieser Sitzung berichtet die Leitung dem Programmausschuss über die vorgenommenen Änderungen im Programm.

Sollte der Programmausschuss keine verbesserungsbedürftigen Maßnahmen identifizieren, so bestätigt er die Gültigkeit des Programms bis zur nächsten Programmausschusssitzung.

13.3 Monitoring der Prüfungen

Um die Gleichheit der Prüfungen sicherzustellen, werden mündliche und schriftliche Prüfungen einmal pro Jahr durch die Leitung der Zertifizierungsstelle hospitiert. Die DIAZert bietet insgesamt drei Prüfungen pro Jahr an (Ende März, Mitte Juli, Ende November), sodass eine ausreichend große Stichprobe sichergestellt ist. Sollten Unkonformitäten (siehe Kapitel 14) durch die Leitung identifiziert werden, so wird dies mit den entsprechenden Prüfungsbeauftragten besprochen. Zudem können zusätzliche Maßnahmen durch die Zertifizierungsstelle ergriffen werden, die beispielhaft aufgeführt werden:

- Schulung der Prüfungsbeauftragten,
- Erneute Hospitation der Prüfungsbeauftragten,
- Ausschluss vom Prüfungsvorsitz,
- Aussetzung der Prüfungstätigkeit.

Des Weiteren besprechen sich die stellvertretende Leitung, die als Aufgabenbereich das Prüfungswesen verantwortet, regelmäßig. Über die Besprechung der Prüfungen wird ein Protokoll

⁷ Die Umsetzung der Änderungen obliegt der Leitung. Es handelt sich um Leitlinien, an denen sich die Leitung orientieren soll, von denen sie im Einzelfall und nach gründlicher Überlegung aber auch abweichen darf. Die Gründe für die Abweichung sind zu dokumentieren.

angefertigt und unter „Prüfungen“ archiviert. Durch das Monitoring soll eine gleichbleibende Prüfungsqualität sichergestellt werden.

13.4 Lenkung der Dokumente

Die DIAZert verwendet verschiedene Dokumente, die regelmäßig evaluiert werden. Hierzu wurde die Arbeitsanweisung „Dokumentenmanagement“ erstellt. Die Arbeitsanweisung ist als Anlage beigefügt.

14 Behandlung von Nichtkonformitäten

14.1 Definition und Arten von Nichtkonformitäten

Nichtkonformität beschreibt die Nichterfüllung einer Anforderung und stellt das Gegenteil der Konformität dar. Sie kann sowohl in Prozessen als auch an Produkten auftreten. Folglich können nicht konforme Verfahren, wie z. B. die Zertifizierung eines Kandidaten, obwohl nicht alle erforderlichen Unterlagen für die Zertifizierungsentscheidung vorlagen, zu Nichtkonformitäten führen. Dabei können unterschiedliche Grade der Nichtkonformität differenziert werden.

Grundsätzlich kann zwischen Nebenabweichungen und Hauptabweichungen differenziert werden. Unternehmen müssen angemessen auf Nichtkonformitäten reagieren und, falls erforderlich, geeignete Maßnahmen zu deren Überwachung und Korrektur ergreifen, wobei die Korrekturmaßnahmen im Verhältnis zu den aufgetretenen Nichtkonformitäten stehen müssen. Exemplarisch lassen sich folgende Nichtkonformitäten im Rahmen der Zertifizierung nennen, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben:

- Zertifizierung ohne ausreichende Qualifikation,
- Zertifizierung ohne ausreichende Berufserfahrung,
- Zertifizierung ohne entsprechende Prüfung,
- Zertifizierung ohne vollständige Antragsunterlagen,
- Durchführungen von mündlichen und schriftlichen Prüfungen, deren Inhalte nicht durch das Prüfstoffverzeichnis abgedeckt sind,
- Über- oder Unterschreitung der Prüfzeiten,
- Verwendung veralteter Verträge und Formulare,
- Missbräuchliche Verwendung von Logo und/oder Zertifizierungszeichen,
- usw.

Eine Nichtkonformität stellt immer eine Nichterfüllung einer Anforderung dar, bedingt die systematische Ursachen-/Fehlersuche und eine daraus hervorgehende angemessene Korrekturmaßnahme. Um die notwendigen Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung der Nichtkonformitäten bewerten zu können, sind folgende Schritte möglich:

- Überprüfung, Analyse und Ursachenermittlung der Nichtkonformität,
- Ermittlung weiterer möglicher Nichtkonformitäten.

Eine durchgeführte Korrekturmaßnahme bedarf einer späteren weiteren Prüfung, um die Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen zu validieren. Hierbei sind die folgenden Angaben erforderlich:

- Art der Nichtkonformität,
- daraus resultierende Maßnahmen und
- Ergebnisse sämtlicher Korrekturmaßnahmen.

Qualität in der Immobilienwirtschaft

In Abhängigkeit der Schwere und des Umfangs der Nichtkonformität, kommen unterschiedliche Maßnahmen in Betracht. Exemplarischen seien die nachfolgenden Maßnahmen genannt:

- Nachforderung fehlender Unterlagen,
- Wiederholung fehlerhafter Prüfungen,
- Coaching von Prüfungsbeauftragten,
- Schulung von Mitarbeitern,
- Ersetzen von Formularen,
- Unterlassungsklage bei missbräuchlicher Verwendung von Logo und/oder Zertifizierungszeichen.

Die DIAZert verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis der DIN EN ISO 9001. Im Kontext dessen, wird die Zertifizierungsstelle regelmäßig geprüft. Des Weiteren werden einmal pro Jahr interne Audits gemäß DIN EN ISO/IEC 17024 durchgeführt. Zielsetzung dieser internen Audits ist die Sicherstellung der Normenkonformität.

14.2 Dokumentation von Nichtkonformitäten

Werden Nichtkonformitäten identifiziert, so sind diese unverzüglich der Leitung der Zertifizierungsstelle anzuzeigen. Folgende Inhalte sind aufzuführen:

- Datum der Meldung,
- Art der Nichtkonformität,
- Datum der Identifizierung der Nichtkonformität,
- sofern bekannt: Ursache der Nichtkonformität,
- Maßnahmen zur Beseitigung der Nichtkonformität,
- Datum, bis wann die Nichtkonformität beseitigt werden soll,
- zuständiger Bearbeiter,
- zuständige Leitung.

Das Formblatt ist digital auszufüllen und per Mail an die Leitung (im Falle der Abwesenheit an die stellvertretende Leitung) der Zertifizierungsstelle zu übersenden. Die Leitung kann den entwickelten Plan zur Beseitigung der Nichtkonformität genehmigen, weitere Maßnahmen ergänzen oder die Frist zur Beseitigung der Nichtkonformität verschieben. Auch der Bearbeiter der Nichtkonformität kann durch die Leitung ersetzt werden. Es obliegt der Leitung zu prüfen, ob die Nichtkonformität bis zum vereinbarten Termin beseitigt wurde oder nicht. Hierfür ist eine entsprechende Aufgabe zu erstellen (z.B. in Outlook) und am Stichtag zu prüfen. Sollte die Nichtkonformität nicht beseitigt sein, so legt die Leitung zusammen mit dem entsprechenden Mitarbeitenden fest, wie die Nichtkonformität zu beseitigen sein könnte. Das Formblatt ist entsprechend zu ergänzen. Konnte die Nichtkonformität erfolgreich beseitigt werden, so wird das Formblatt in der Kundenakte als „erledigt“ abgelegt. Diese Vorgehensweise gilt unabhängig davon, ob die Nichtkonformität bei einer Erstzertifizierung oder bei späteren Überwachungsmaßnahmen identifiziert wurde.

15 Sicherheit während des Zertifizierungsverfahrens

Die Zertifizierungsstelle hat Regelungen und Verfahren entwickelt und dokumentiert, die die Sicherheit während des gesamten Zertifizierungsprozesses sicherstellen. Sie verfügt zudem über Maßnahmen, die dazu geeignet sind, auftretende Sicherheitslücken zu schließen. Betrugsversuchen bei Prüfungen werden dadurch vorgebeugt, dass:

- Kandidaten dazu verpflichtet sind eine Vertraulichkeitsvereinbarung zu unterzeichnen, in der diese sich dazu verpflichten, keine vertraulichen Prüfungsmaterialien weiterzugeben bzw. nicht an Betrugsversuchen teilzunehmen,
- stets Aufsichtspersonen oder Prüfer bei Prüfungen anwesend sind,
- die Identität des Kandidaten durch Vorlage geeigneter Nachweise (z.B. Personalausweis, Reisepass sonstige geeignete Nachweis) geprüft bzw. bestätigt wird,
- Kandidaten am Zugang zu unerlaubten Hilfsmitteln während der Prüfung gehindert werden und
- die Prüfungsergebnisse überwacht werden, um Anzeichen von Täuschung aufzudecken.

Darüber hinaus hat die Zertifizierungsstelle Regelungen und Verfahren definiert, die die Sicherheit betreffen, und welche Vorschriften umfassen, die die Sicherheit von Prüfungsmaterialien sicherstellen. Folgende Faktoren werden hierbei berücksichtigt:

- die Standorte der Materialien (z.B. Transport, elektronische Lieferung, Entsorgung, Lagerung),
- die Art der Materialien (z.B. elektronisch, Papier),
- die Schritte im Prüfungsprozess (z.B. Entwicklung, Administration),
- die Gefährdung, die durch die wiederholte Verwendung von Prüfungsmaterialien entstehen können.

16 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Dokumentes ihre Bestandskraft verlieren, so behält unabhängig davon das übrige Dokument seine sonstige Bestandskraft.

17 Anlage

- Prüfstoffverzeichnis
- Fragenkatalog
- Checkliste zur Gutachtenprüfung
- Liste der zugelassenen Prüfer
- Spezifikation und Arbeitsanweisung Dokumentenmanagement