

Jahresbericht 2018

I.

Im Jahr 2018 waren – bei 38 Neueingängen – insgesamt 41 Verbraucherbeschwerden gegen IVD-Mitgliedsunternehmen zu bearbeiten. 15 Beschwerden waren unzulässig, weil es an der Zuständigkeit des Ombudsmanns fehlte, der Mindeststreitwert von 3.000 € nicht erreicht war oder der Beschwerdeführer hierzu auf Nachfrage keine Angaben machte. Daneben gingen acht weitere Beschwerden gegen Makler ein, die nicht Mitglied des IVD waren, sowie sieben Anfragen um Rechtsauskunft oder Rechtsberatung; den Anfragenden wurde in diesen Fällen jeweils mitgeteilt, dass der Ombudsmann zur Erteilung von Rechtsrat nicht berechtigt ist (§ 3 Absatz 2 Satz 5 der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Ombudsmann Immobilien IVD/VPB).

17 zulässige Verfahren konnten im Jahr 2018 abgeschlossen werden. Der größte Teil der Beschwerden richtete sich gegen Immobilienmakler, eine geringere Anzahl von Beschwerden betraf Verwalter von Wohnungseigentümergeinschaften oder von Zinshäusern.

Das Ziel eines Streitschlichtungsverfahrens, eine gütliche Einigung der streitenden Parteien, konnte auch im Jahr 2018 nur in wenigen Fällen erreicht werden. Zwei Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns blieben ohne Resonanz der Verfahrensbeteiligten. Allerdings ist in einer Reihe von Fällen das Schlichtungsverfahren nach der Übermittlung des Schlichtungsantrags oder der Stellungnahme hierzu an die jeweilige Gegenseite nicht weiterbetrieben worden.

In den meisten übrigen Fällen fehlte es bereits an einer tragfähigen Tatsachengrundlage für einen Schlichtungsvorschlag. Ein solcher Vorschlag hat sich an Recht und Gesetz zu orientieren (§ 8 Absatz 1 Satz 3 der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Ombudsmann Immobilien IVD/VPB). Eine rechtliche Beurteilung setzt aber unabdingbar eine Klärung der rechtlich maßgeblichen Tatsachen voraus. Da die Verfahrensordnung eine Beweisaufnahme durch den Ombudsmann

ausschließt (§ 4 Absatz 5 der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Ombudsmann Immobilien IVD/VPB), war ein Schlichtungsvorschlag in der weit überwiegenden Zahl der Beschwerdesachen unmöglich, weil die Sachverhaltsschilderung des Beschwerde führenden Verbrauchers von dem jeweiligen Beschwerdegegner dezidiert bestritten wurde. Dies wurde den Parteien jeweils gemäß § 8 Absatz 1 Satz 5 der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Ombudsmann Immobilien IVD/VPB mitgeteilt.

In einer Reihe von Verfahren lehnte der Ombudsmann einen Schlichtungsvorschlag mit dem Hinweis ab, dass schon nach dem eigenen Vorbringen des Beschwerdeführers eine Reduzierung der Makler- oder Verwaltervergütung nicht angemessen erschien. Beschwerdeführer verkennen in aller Regel, dass nicht jede Nachlässigkeit oder Ungeschicklichkeit im Rahmen der Tätigkeit eines Maklers zum Verlust oder zu einer Reduzierung des Provisionsanspruchs führt. Konkrete Schadensersatzansprüche wegen behaupteter pflichtwidriger Verhaltensweisen eines Maklers oder Immobilienverwalters waren nur in wenigen Fällen Gegenstand einer Verbraucherbeschwerde. Häufig machten Beschwerdeführer lediglich ihrer Verärgerung über ihrer Ansicht nach unprofessionelles oder unseriöses Unternehmerverhalten Luft und brachten ihre Besorgnis zum Ausdruck, das beanstandete Verhalten schädige den Ruf der ganzen Branche.

Bei den Beschwerden gegen Immobilienmakler war ein Anstieg der Fälle zu verzeichnen, in denen die Beschwerdeführer den Makler dafür haftbar machen wollten, dass der erstrebte Immobilienerwerb scheiterte, weil der Verkäufer sich für andere Interessenten entschied. Einen weiteren Schwerpunkt bildeten wie in den Vorjahren Beschwerden wegen unterlassener oder unrichtiger Angaben des Maklers im Hinblick auf Mängel der erworbenen Immobilie oder auf andere Nachteile für den Erwerber. Dabei zeigte sich erneut, dass nicht selten überzogene Anforderungen an die Aufklärungspflicht des Maklers gestellt werden. Gegenüber Verwaltern von Wohnungseigentum oder Mietshäusern wurden in der Regel (vermeintliche) Versäumnisse im Hinblick auf die Pflege und Erhaltung der Immobilie/Anlage gerügt.

Aus dem Bereich der privaten Bauherren stieg die Anzahl der Beschwerden gegenüber dem Vorjahr auf 13 an. Fünf Beschwerden waren unzulässig, weil die Wertgrenze von 5.000 € überschritten war oder Angaben des Beschwerdeführers hierzu fehlten. In sechs Verfahren scheiterte eine Streitbeilegung an fehlender

Teilnahmebereitschaft der Unternehmer. Ein Schlichtungsvorschlag führte zu einer Teilerledigung der Beschwerde, ein weiterer blieb ohne Reaktion der Beteiligten.