

RICS Practice Standards, Global

RICS-Standards für Immobilienmaklergesellschaften und Maklerdienstleistungen

1. Ausgabe, Leitfaden



RICS

the mark of
property
professionalism
worldwide

rics.org/globalstandards

RICS-Standards für Geschäftspraktiken, global

Standards für Immobilienmaklergesellschaften und
Maklerdienstleistungen

1. Ausgabe, Leitfaden



RICS

the mark of
property
professionalism
worldwide

Surveyor Court
Westwood Business Park
Coventry CV4 8JE
UK
www.ricsbooks.com

Die Autoren oder RICS übernehmen keinerlei Verantwortung für Verluste oder Schäden, die Personen infolge einer Handlung oder Unterlassung erleiden, die aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen herrühren.

Erstellt durch die Professional Groups der Royal Institution of Chartered Surveyors.

© Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS), Januar 2011. Das Copyright für die gesamte oder Teile dieser Publikation verbleibt bei der RICS. Ohne vorheriges Einverständnis der RICS darf dieses Dokument weder ganz noch auszugsweise unter Zuhilfenahme jeglicher elektronischer oder mechanischer Mittel, Fotokopierverfahren oder sonstiger Mittel, die derzeit bekannt sind oder künftig entwickelt werden, reproduziert bzw. vervielfältigt werden.

Drucksatz in Großbritannien bei Columns Design XML Ltd, Reading, Berkshire, erstellt.

Inhalt

RICS-Leitfaden	1
Einleitung	2
Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften	3
Begriffsbestimmungen	4
Standards für Immobilienmaklergesellschaften und Maklerdienstleistungen	
1 Berufsethik	5
1.1 Einführung in die Berufsethik und Professionalität	5
1.2 Ihre allgemeine Sorgfaltspflicht als Immobilienmakler	5
1.3 Umgang mit Interessenskonflikten	6
1.4 Diskriminierung	6
1.5 Schutzbedürftige Kunden	6
1.6 Verantwortung für Andere	7
2 Auftragsabwicklung	2
2.1 Einführung	2
2.2 Vor der Annahme von Aufträgen	2
2.3 Informationsaustausch mit potenziellen Kunden	9
2A Tätigkeit im Auftrag von Verkäufern	10
2.4 Auftragsbedingungen	10
2.5 Arten der Vermittlung	10
2.6 Besondere Arten des Verkaufs oder der Vermietung	10
2B Tätigkeit im Auftrag von Käufern	10
2.7 Auftragsabwicklung	10
2.8 Umgang mit Interessenskonflikten	11
2.9 Auftragsbedingungen für Käufer	11
2C Untermakler (Gemeinschaftsgeschäfte)	11
2.10 Beauftragung von Untermaklern (Gemeinschaftsgeschäfte)	11
3 Tätigkeit im Auftrag des Verkäufers: Vermarktung der Immobilie	12
3.1 Beratung zur Festlegung des Immobilienpreises oder der Miete für Vermarktungszwecke	12
3.2 Beschaffung und Erstellung der Marktauskunft	12
3.3 Übermittlung Ihrer Auskunft an den Kunden	13
3.4 Führen von Aufzeichnungen	13
3.5 Verkaufsmethoden	13
3.6 Vermarktung von Immobilien	13
3.7 Online-Vermarktung	14
3.8 Werbeschilder und Hinweistafeln an der Immobilie	14
3.9 Besichtigungen	14
3.10 Beantwortung der Fragen von potenziellen Käufern	15
3.11 Regelmäßiges Informieren des Kunden	15
3.12 Räumung von Immobilien	15

4	Tätigkeit im Auftrag des Verkäufers: Vereinbarung über Kauf oder Vermietung	16
4.1	Angebote	16
4.2	Kommunikation mit Ihrem Kunden	16
4.3	Kommunikation mit dem Käufer	16
4.4	Vermeidung falscher Angaben	16
4.5	Annahme von Angeboten	16
<hr/>		
5	Tätigkeit im Auftrag des Käufers	18
5.1	Immobilien suche	18
5.2	Kommunikation mit Ihrem Kunden	18
5.3	Immobilien mit baulichen Mängeln	18
5.4	Umgang mit Interessenskonflikten	18
5.5	Vorgang des Erwerbs	19
5.6	Verwahren von Kundengeldern	19
<hr/>		
6	Beendigung des Auftrages	20
6.1	Schriftliche Bestätigung	20
6.2	Rechnung	20
6.3	Wenn kein Geschäftsabschluss zustande kommt	20
6.4	Verwahren von Kundengeldern	20
<hr/>		
7	Sicherheit	21
7.1	Vertraulichkeit	21
7.2	Datenschutz	21
7.3	Gesundheitsschutz und Sicherheit	21
7.4	Persönliche Sicherheit	21
<hr/>		
8	Führung von Agenturen	23
8.1	Werbung und Marketing für Ihre Dienstleistungen	23
8.2	Umgang mit Reklamationen	23
8.3	Umgang mit Kundengeldern	24
8.4	Beitreiben ausstehender Forderungen	24
8.5	Versicherungen	25
8.6	Schulung und ständige Weiterbildung	25

RICS-Leitfaden

Mit dem vorliegenden Dokument wird RICS-Mitgliedern ein Leitfaden an die Hand gegeben, der Ratschläge zu bestimmten Aspekten ihrer Arbeit enthält. Empfohlene Verfahrensweisen für bestimmte berufliche Aufgaben entsprechen den „Best-Practice-Standards“, d. h. es handelt sich um Verfahrensweisen, die nach Auffassung der RICS ein hohes Niveau an Fachkompetenz zum Ausdruck bringen.

Mitglieder sind nicht verpflichtet, die Ratschläge und Empfehlungen in diesem Leitfaden zu befolgen, sollten jedoch die folgenden Punkte beachten.

Wenn einem Immobilienexperten eine Verletzung der beruflichen Sorgfaltspflicht vorgeworfen wird, wird ein Gericht oder eine Schiedsstelle aller Wahrscheinlichkeit nach den Inhalt der von der RICS veröffentlichten sachbezogenen Anleitungen und Leitlinien bei der Entscheidung darüber berücksichtigen, ob der Immobilienexperte mit angemessener beruflicher Sorgfalt und Sachkenntnis gehandelt hat.

Nach Auffassung der RICS sollte ein Mitglied, das im Einklang mit den in diesem Leitfaden genannten Praktiken handelt, mindestens zum Teil vom Vorwurf der Sorgfaltspflichtverletzung entlastet sein, sofern es diese Praktiken befolgt hat. Dennoch haben Mitglieder ggf. in eigener Verantwortung darüber zu entscheiden, wann eine Befolgung dieser Leitlinien nicht angebracht ist.

Ebenso folgt daraus nicht, dass Mitgliedern ein fahrlässiges Verhalten bzw. eine Verletzung ihrer Sorgfaltspflicht unterstellt wird, wenn sie die in diesem Leitfaden empfohlenen Praktiken nicht befolgt haben. Es steht jedem Immobilienexperten frei, darüber zu befinden, welche Vorgehensweise er für die Ausführung einer beruflichen Aufgabe wählt. Dennoch sollten Mitglieder den in diesem Leitfaden empfohlenen Verfahrensweisen nicht ohne triftigen Grund zuwiderhandeln. Bei einem Rechtsstreit kann ein Gericht gegebenenfalls verlangen, glaubhaft darzulegen, warum man entschieden hat, sich nicht an die empfohlene Verfahrensweise zu halten. Wenn Mitglieder gegen diese Leitlinien verstoßen haben und ihre Handlungen in einem RICS-Disziplinarverfahren untersucht werden, wird man die betreffenden Personen ebenfalls bitten, die von ihnen ergriffenen Maßnahmen zu erläutern. Diese Aussagen können in der anschließenden Entscheidungsfindung durch das zuständige Gremium berücksichtigt werden.

Darüber hinaus sind diese Leitlinien für die beruflichen Fähigkeiten jedes Immobilienexperten von großer Bedeutung. Immobilienexperten sollten stets über ein aktuelles Fachwissen verfügen und sich innerhalb eines angemessenen Zeitraumes nach Inkrafttreten dieses Leitfadens mit seinen Inhalten vertraut machen.



Einleitung

Die RICS-Standards für Immobiliemaklergesellschaften und Maklerdienstleistungen enthalten Leitlinien für bewährte Verfahrensweisen (Best Practice), die sich an Immobilienmakler in allen Regionen der Welt richten. Mit diesen Leitlinien soll letztlich sichergestellt werden, dass Kunden eine objektive Beratung erhalten, die in professioneller Art und Weise erbracht wird und international anerkannten Standards entspricht. Diese Standards legen einen Rahmen für bewährte Verfahrensweisen zur Ausführung und Erbringung von Beratungs- und Maklerleistungen für Immobiliengeschäfte vorbehaltlich der jeweils geltenden gesetzlichen Anforderungen und lokalen Marktgegebenheiten fest. Die besagten Standards vermitteln allgemeine Hinweise und Empfehlungen, die für Geschäfte mit Gewerbe- und Wohnimmobilien sowie landwirtschaftliche genutzte Immobilien, einschließlich Verkauf, Kauf, Vermietung und Verpachtung, gelten. Der Leitfaden dient als Grundlage für den Verhaltenskodex für Immobiliemaklergesellschaften sowie deren Kernprinzipien und bietet unterstützende Hinweise zur Einhaltung der geltenden Gesetze und ethischen Verhaltensrichtlinien in allen Regionen der Welt.

Bitte beachten: Der Begriff "Verkäufer" bezeichnet im Sinne dieses Dokuments eine beliebige Person, die Immobilienbesitz veräußern möchte. Hierzu zählen auch Vermieter, die Immobilien vermieten oder verpachten möchten, sowie Mieter, die Miet- oder Pachtverhältnisse abtreten, untervermieten oder auflösen möchten. Der Begriff "Käufer" bezeichnet im Sinne dieses Dokuments jede Person, die Anteile oder Eigentum an Immobilien bzw. Grundbesitz erwerben möchte. Dies schließt auch Mieter ein, die sich um ein Mietverhältnis bemühen. Der Begriff "Immobiliemakler" (oder "Makler") oder "Immobiliagentur" (oder "Agentur") bezeichnet im Sinne dieses Dokuments jegliche Personen, die als Makler tätig sind oder Makler- bzw. Vermittlungsleistungen erbringen.

Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften

Der Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften beinhaltet übergreifende Prinzipien. Diese Prinzipien beschreiben gemeinsam eine Kultur der Fairness und Transparenz, die die Grundlage für alle Aktivitäten von Immobilienmaklern in jedem Land darstellen.

Der Kodex gestattet einem Makler ausreichende Flexibilität für die Erzielung der erforderlichen Ergebnisse. Es wird hiermit nicht beabsichtigt, ein normatives bzw. zwingendes Regelwerk festzulegen. Makler können mit verschiedenen Kunden auf unterschiedliche Weise zusammenarbeiten und werden sich aller Wahrscheinlichkeit nach in ihrer Arbeitsweise voneinander unterscheiden.

Makler und Unternehmen, die Maklerleistungen anbieten, müssen ihre gesamte Tätigkeit im Einklang mit diesen überragenden Prinzipien gestalten.

Der Kodex und die zugehörigen Standards gelten für Verkauf, Kauf, Vermietung und Verpachtung von Immobilien: Gewerbe- und Wohnimmobilien sowie landwirtschaftlich genutzte Grundstücke.

Eine Reihe dieser Prinzipien betrifft auf das allgemeine Verhalten von Maklern in der

Öffentlichkeit, unabhängig davon, ob es sich um ein Kundenverhältnis handelt. Obwohl zweifellos jede Person beim Umgang mit Maklern Anspruch auf eine korrekte, anständige Behandlung hat, steht fest, dass Makler gegenüber ihren Kunden besondere Pflichten und Verantwortlichkeiten haben.

Viele Makler gehören bereits bestimmten Berufsverbänden an, die eigene berufliche Standards festgelegt haben. Der vorliegende Kodex und die ergänzenden Standards dienen der Unterstützung der bestehenden Best-Practice-Verfahren.

Zur wirksamen Umsetzung des Kodex und der zugehörigen Standards müssen sowohl einzelne Makler als auch Unternehmen, die Maklerleistungen erbringen, die Verantwortung für die Einhaltung der Kernprinzipien übernehmen. Leitende Angestellte von Unternehmen, die Maklerleistungen erbringen, müssen dafür Sorge tragen, dass in ihren Unternehmen geeignete interne Systeme und Verfahrensweisen vorhanden sind, die diesen Prinzipien Geltung verschaffen.

Makler, die diesen Kodex anerkennen, verpflichten sich:

1. ihre Geschäfte auf ehrliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise zu führen und abzuwickeln.
2. ihre Tätigkeit mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuüben und sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten zur Erfüllung seiner beruflichen Aufgaben verfügt.
3. dafür Sorge zu tragen, dass den Kunden die Geschäftsbedingungen mitgeteilt werden, die fair und transparent sind, genaue Angaben zur Vorgehensweise bei Reklamationen und ggf. angemessene Entschädigungsregelungen enthalten sowie allen übrigen rechtlichen Anforderungen und geltenden Branchenvorschriften genügen.
4. mit allen Mitteln zu versuchen, Interessenskonflikte zu vermeiden, und anderenfalls Interessenskonflikte offen, fair und unverzüglich aufzuklären.
5. keine Ungleichbehandlung bzw. Diskriminierung im Rahmen der Geschäftstätigkeit zuzulassen
6. sicherzustellen, dass alle Mitteilungen in allen geschäftlichen Angelegenheiten mit Kunden fair, unmissverständlich, pünktlich und transparent sind.
7. sicherzustellen, dass alle Aussagen in Werbe- und Marketingmaterialien redlich, angemessen und wahrheitsgetreu sind.

8. sicherzustellen, dass Kundengelder getrennt von anderen Geldern verwahrt werden und durch eine geeignete Police mit ausreichender Deckung versichert sind.
9. eine geeignete Berufshaftpflichtversicherung bzw. Versicherung gegen berufliche Fehler oder Unterlassungen abzuschließen, durch die sichergestellt wird, dass Kunden infolge eines fahrlässigen Verhaltens keine Verluste erleiden müssen.
10. sicherzustellen, dass allen Parteien, für die Sie tätig werden, der genaue Umfang der Ihrerseits gegenüber jeder Partei bestehenden Verpflichtungen mitgeteilt wird.
11. dem Kunden eine realistische Einschätzung des wahrscheinlichen Verkaufs-, Kauf- oder Mietpreises bzw. der entsprechenden Nutzungskosten auf Grundlage der Marktdaten und eines kompetenten fachlichen Urteils zu vermitteln, sofern dies im Rahmen der Dienstleistung vorgesehen ist.
12. sicherzustellen, dass alle Objektbesichtigungen gemäß den Wünschen des Kunden und unter Berücksichtigung der geltenden Sicherheitsanforderungen und der persönlichen Sicherheit aller Parteien durchgeführt werden.

Begriffsbestimmungen

Taxierung: Im Sinne dieses Leitfadens bezeichnet dieser Begriff eine (preisliche) Bewertung in manchen Ländern.

Makler (engl.: Broker): Eine Person, die bei einem Kauf oder Verkauf von Immobilien als Vermittler zwischen den betreffenden Parteien tätig wird. In vielen Ländern handelt es sich hierbei um eine zulassungspflichtige Tätigkeit.

Käufer: Person, die Immobilienbesitz erwerben möchte. Dies schließt auch Mieter ein, die sich um ein Mietverhältnis bemühen.

Kunde: Person, die einen Immobilienmakler beauftragt, in ihrem Namen bei der Vermittlung eines Kaufs oder Verkaufs von Immobilien bzw. Grundbesitz tätig zu werden.

Unternehmen, die Maklerleistungen erbringen: Unternehmen, die sich als Immobilienagentur oder Makler betätigen (siehe oben).

Interessenskonflikt: Liegt vor, wenn ein Makler für Kunden tätig wird, die jeweils gegensätzliche Interessen haben, oder wenn persönliche Interessen eines Maklers im Widerspruch zu den Interessen seiner Kunden stehen.

Kunde: Kunden von Immobilienmaklern und potenzielle Käufer, Verkäufer, Vermieter und Mieter.

Doppelmakler: Es besteht ein vertragliches Maklerverhältnis mit dem Verkäufer und dem Käufer gleichzeitig. Immobilienbesitz: Immobilie, für die ein Besitztitel vorliegt.

Marktdaten: Genaue Angaben zu Immobilienobjekten mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen, die sich am selben Standort wie die Immobilie des Kunden oder an einem ähnlichen Standort befinden, die innerhalb einer angemessenen Frist verkauft wurden, sowie der erzielte Preis oder die realisierte Miete.

Mehrfachmakler: Es bestehen gleichzeitig konkurrierende Vertragsbeziehungen mit mehreren Verkäufern oder Käufern.

Multiple-Listing-Systeme (MLS): Multiple-Listing-Systeme (MLS) sind in den USA sehr verbreitet und werden von Immobilienmaklern, die für Verkäufer tätig werden, dazu genutzt, um Informationen über Immobilien mit anderen Maklern auszutauschen, die möglicherweise potenzielle Käufer vertreten und/oder Kaufinteressenten auf Basis einer Provisionsteilung zuführen können.

Gutachten: Formelle Bewertung und/oder formeller Bericht über den physischen Zustand eines Gebäudes, auf den/die sich ein Kunde verlässt und die/der bei unsachgemäßer bzw. nachlässiger Ausführung zu Ansprüchen aufgrund eines finanziellen Verlusts führen könnte.

Immobilienagentur: Person, die im Rahmen einer Geschäftstätigkeit (u. a. bei Unternehmen, in denen er oder sie angestellt ist) beauftragt wird, Immobilienbesitz zu veräußern oder zu erwerben. Der Begriff umfasst auch natürliche oder juristische Personen, die Vermittlungsleistungen erbringen.

Immobilienmakler (oder Makler): Unternehmen oder Einzelperson, deren Aufgabe darin besteht, eine Immobilie zu kaufen, zu verkaufen, zu vermieten oder anzumieten. Der Begriff umfasst auch natürliche oder juristische Personen, die sich als Vermittler bzw. Broker betätigen.

Nahestehende Partei: Ein Mitarbeiter oder Auftraggeber des Unternehmens des Maklers oder beliebige nahestehende Personen, unter anderem: Ehepartner, Lebenspartner, Elternteil, Kind, Geschwister, Onkel, Tante, Nefte, Nichte, Großeltern oder Enkel (keine abschließende Aufzählung).

Verkäufer: Person, die Grund- bzw. Immobilienbesitz veräußern möchte. Hierzu zählen auch Vermieter, die Immobilien vermieten möchten, sowie Mieter, die Miet- oder Pachtverhältnisse abtreten möchten.

Untermakler: Unabhängige oder verbundene Firma, die im Namen des Kunden mit der Erbringung von Immobiliendienstleistungen für diesen Kunden beauftragt wird. Multiple-Listing-Systeme gelten jedoch nicht als Untermakler.

Schutzbedürftige Kunden: Kunden, die infolge einer körperlichen, geistigen oder emotionalen Beeinträchtigung oder aus anderen Gründen nach Ansicht eines Maklers einer besonderen Behandlung bedürfen.

1 Berufsethik

Es gibt weltweit eine Anzahl ethischer Verhaltensrichtlinien, die für internationale Immobilienmaklergesellschaften bzw. -makler gelten. Es sind weiterhin zahlreiche länderspezifische und für bestimmte Berufsverbände bzw. -organisationen geltende Verhaltenskodexe erlassen worden. Welcher formelle Kodex auf Sie anwendbar ist, hängt davon ab, in welchem Land Sie sich befinden und in welchem Sektor Sie tätig sind. Falls Sie einem Berufsverband angehören, müssen Sie sich ebenfalls nach dem für Mitglieder dieses Verbandes geltenden Verhaltenskodex richten.

In diesem Kapitel werden die allgemeinen Grundsätze der ethischen Verantwortung für Immobilienmakler erläutert, wobei unberücksichtigt bleibt, in welchem Land die Tätigkeit ausgeübt wird. Des Weiteren werden grundsätzliche Empfehlungen zur Einhaltung der Kernprinzipien des Verhaltenskodexes für Immobilienmaklergesellschaften geäußert:

1. Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise abzuwickeln.
2. Die Tätigkeit ist mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuüben; es ist dabei sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten zur Erfüllung seiner beruflichen Aufgaben verfügt.
4. Mit allen Mitteln sind Interessenskonflikte zu vermeiden, anderenfalls sollten Interessenskonflikte offen, fair und unverzüglich aufgeklärt und gelöst werden.
5. Jegliche Ungleichbehandlung bzw. Diskriminierung im Rahmen der Geschäftstätigkeit hat zu unterbleiben.

1.1 Einführung in die Berufsethik und Professionalität

Dem Immobilienmakler obliegt eine rechtliche und ethische Verantwortung. Die aus der rechtlichen Verantwortung erwachsenden gesetzlichen Pflichten sind im öffentlichen oder privaten Recht des betreffenden Landes verankert.

Ethische Verpflichtungen verkörpern jedoch eine höhere Ebene der Verantwortung und beinhalten unter Umständen nicht nur rechtliche, sondern auch moralische Verpflichtungen. Die Lösung von Problemen erfordert häufig eine subjektive Entscheidung, die auf Grundlage Ihrer eigenen ethischen Werte und den in beruflichen Verhaltensrichtlinien festgelegten ethischen Regeln getroffen werden muss. In Gesetzen können ebenfalls rechtliche Pflichten in Bezug auf Ihr Verhalten geregelt sein.

Im Rahmen der Berufsethik werden die Leistungs- und Servicestandards festgelegt, die die allgemeine Öffentlichkeit von einem professionellen Immobilienmakler erwarten darf. Mit dem Verhaltenskodex für Immobilienmakler werden die Leistungs- und Servicestandards formuliert, die die allgemeine Öffentlichkeit von Ihnen in Ihrer Eigenschaft als Immobilienmakler erwarten kann. Darüber hinaus soll sichergestellt werden, dass Sie sich jederzeit professionell verhalten. Für den Begriff "Professionalität" existieren viele verschiedene Definitionen. Ein guter Versuch zur Begriffsbestimmung ist beispielsweise folgende Aussage:

‘Professionalität bedeutet, sein Bestes zu geben, um sicherzustellen, dass den Kundeninteressen ordnungsgemäß Rechnung getragen wird, dass dabei jedoch auch die Interessen der Allgemeinheit anerkannt und berücksichtigt werden.’ – (H Land FRICS, Professional Ethics and

the Rules of Conduct of the RICS, CPD Study Pack, College of Estate Management).

1.2 Ihre allgemeine Sorgfaltspflicht als Immobilienmakler

Der Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften schreibt vor, dass Makler ihre Tätigkeit mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuführen haben. Dies bedeutet, dass Sie:

- sich nach besten Kräften bemühen müssen, das bestmögliche Ergebnis für Ihren Kunden im Rahmen der Marktbedingungen und unter Beachtung der ethischen Verhaltensregeln zu erzielen;
- ohne ausdrückliche Genehmigung Ihres Kunden oder zwingende gesetzliche Vorschrift keine vertraulichen Informationen Ihres Kunden preisgeben oder zweckentfremdet verwenden dürfen;
- ohne ausdrückliche Genehmigung Ihres Kunden (außer bei Verwendung eines Multiple-Listing-Systems) keinen Untermakler beauftragen dürfen und ggf. sicherstellen müssen, dass sich jeder Untermakler nach dem vorliegenden Kodex richtet;
- dafür Sorge tragen müssen, dass alle Mitarbeiter ausreichend geschult und kontrolliert werden, um die ihnen zugewiesenen Aufgaben ausführen zu können;
- keine Aufträge annehmen, die Ihrem beruflichen Erfahrungsbereich nicht entsprechen, es sei denn, dass Sie sich von einem Experten für das betreffende Fachgebiet unterstützen lassen.

Sie müssen stets sicherstellen, dass Sie alle Dienstleistungen mit angemessener Sorgfalt erbringen. Was in diesem Zusammenhang als 'angemessen' gilt, wird nach Maßgabe eines nach vernünftigem Ermessen kompetenten und erfahrenen Immobilienmaklers bestimmt. Diese Sorgfaltspflicht gilt für jeden Aspekt Ihrer Dienstleistungen.

1.2.1 Ihre Sorgfaltspflicht bei einer Tätigkeit im Auftrag des Verkäufers

Ihre Sorgfaltspflicht besteht während der gesamten Dauer Ihres Auftrags. Dies beinhaltet auch die Pflicht zur Wahrung der gebührenden Sorgfalt bei

der Beratung bezüglich eines angemessenen Angebots- oder Mietpreises für die Immobilie (siehe Abschnitt 3.1) durch Einsatz einer Marketingstrategie und bei der Beratung Ihres Kunden bezüglich der Entscheidung über die Annahme eines bestimmten Angebots.

1.2.2 Ihre Sorgfaltspflicht bei einer Tätigkeit im Auftrag des Käufers

Ihre Sorgfaltspflicht besteht auch in diesem Falle während der gesamten Dauer Ihres Auftrags. Wenn Sie von einem potenziellen Käufer beauftragt werden, nach einer geeigneten Immobilie für diesen Interessenten zu suchen, müssen Sie angemessene Sorgfalt walten lassen, um sicherzustellen, dass die von Ihnen an den Kunden weitergegebenen Informationen nicht irreführend oder falsch sind. Inwieweit bestimmte Bemühungen zur Wahrung der Sorgfalt als angemessen gelten, richtet sich nach den jeweiligen Umständen im Einzelfall.

1.3 Umgang mit Interessenskonflikten

Ein Interessenskonflikt ist ein Sachverhalt, der Sie daran hindert, die Interessen Ihres Kunden vorrangig zu verfolgen. Ob dieser Fall gegeben ist, muss von Ihnen selbst beurteilt werden und kann nicht dem Ermessen des Kunden überlassen werden. Sie müssen sich nach besten Kräften darum bemühen, jegliche Interessenskonflikte zu vermeiden, die den besten Interessen der Verkäufer oder Käufer, in deren Auftrag Sie handeln, zuwider laufen könnten. Der Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften schreibt vor, dass Sie entstandene Interessenskonflikte entschärfen und unverzüglich in einer offenen und fairen Weise ansprechen und behandeln müssen.

Sie sind verpflichtet, alle bestehenden Interessen an der betreffenden Immobilie unverzüglich in schriftlicher Form anzuzeigen. Sie sollten vor einer Entscheidung über die Offenlegung von Interessen jedoch die besonderen Umstände der Situation berücksichtigen, von der Sie betroffen sind.

Wenn Sie als Mehrfachmakler für eine der Parteien tätig sind, müssen Sie die Interessen aller Kunden gleich behandeln und in dieser Situation ein größtmögliches Maß an Transparenz in Ihrer Arbeit an den Tag legen. Interessenskonflikte sind nach Möglichkeit stets zu vermeiden. Wenn dies nicht

möglich ist, sollten Sie Ihre Tätigkeit für alle betroffenen Kunden einstellen.

Es ist im Sinne der Best-Practice-Verfahrensweisen empfehlenswert, dass Sie alle Interessen offenlegen. In jedem Falle sollten Sie jedoch Ihren Kunden konsultieren, dessen Anweisungen aufnehmen und den Gesprächsverlauf sowie die Anweisungen für Ihre Unterlagen protokollieren.

1.4 Diskriminierung

Sie dürfen keine an einem Geschäftsvorgang beteiligte Partei oder potenzielle Geschäftspartei diskriminieren. Sie dürfen diese insbesondere nicht:

- auf Grundlage von Geschlecht, Alter, Rasse, Glaubensbekenntnis, Religion, Behinderung, sexueller Orientierung oder nationaler Herkunft benachteiligen, oder
- eine Partei bevorzugen, weil diese Partei Sie möglicherweise in anderen Immobilienangelegenheiten beauftragen oder von Ihnen oder Ihren nahestehenden Parteien angebotene Dienstleistungen in Anspruch nehmen wird.

Sie müssen sicherstellen, dass jegliche Diskriminierung bzw. Ungleichbehandlung einer Partei durch Sie unterbleibt, so dass:

- in den Bedingungen, zu denen eine Immobilie angeboten wird, keine Partei diskriminiert wird;
- keine Partei durch Verweigerung des Verkaufs oder der Vermietung einer Immobilie diskriminiert wird, oder
- dass Personen, die eine Immobilie für Wohn- oder Kapitalanlagezwecke benötigen, von Ihnen nicht diskriminiert werden.

1.5 Schutzbedürftige Kunden

Schutzbedürftigkeit kann alle Aspekte beinhalten, die sich auf die Fähigkeit einer Person zur vernünftigen und begründeten Entscheidungsfindung auswirken können.

Sie müssen sicherstellen, dass Sie schutzbedürftige Kunden durch Ihre Handlungen weder ausdrücklich noch stillschweigend diskriminieren. Zur Gruppe der Kunden zählen tatsächliche und potenzielle Käufer, Verkäufer, Vermieter und Mieter sowie Ihr direkter Kunde.

Eine Einschätzung der potenziellen Schutzbedürftigkeit eines Kunden kann sich als äußerst schwierige Angelegenheit erweisen und Ihnen ein gutes Urteilsvermögen abverlangen. Die Mitarbeiter müssen ihre Verpflichtungen auf diesem Gebiet genau kennen; falls Sie in einer leitenden Stellung tätig sind, sollten Sie geeignete Verfahrensregeln festlegen und entsprechende Schulungen zu diesem Thema organisieren.

Sie müssen willens und in der Lage sein, alle potenziellen und tatsächlichen Kunden sachgerecht und angemessen bezüglich des Geschäftsvorgangs zu beraten. Sie sollten keine Annahmen über den Kenntnisstand einer Person treffen. Seien Sie darauf vorbereitet, alle nötigen Informationen darzulegen und Ihre eigenen künftigen Handlungen sowie die Handlungen anderer Personen (z. B. Rechtsberater, Immobiliengutachter, Finanzberater, Kreditgeber) zu erläutern.

Falls Ihrer Auffassung nach der Kunde möglicherweise schutzbedürftig ist, sollten Sie diesen Aspekt bei allen an den Kunden übermittelten Informationen oder Ratschlägen berücksichtigen; dies gilt insbesondere dann, wenn eine Entscheidung vom Kunden ausschließlich auf Grundlage dieser Informationen oder Ratschläge getroffen wird.

Falls ein Kunde eine Entscheidung trifft, die rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen kann, sollten Sie dem Kunden empfehlen, diese Entscheidung mit seinen Rechtsberatern zu erörtern. Unter Umständen können Sie auch in Betracht ziehen, selbst mit den Rechtsberatern des Kunden Kontakt aufzunehmen, falls Sie in Bezug auf bestimmte Entscheidungen, die vom Kunden getroffen werden, besorgt sind.

1.6 Verantwortung für Andere

Falls Sie Mitarbeiter beschäftigen, sind Sie unter Umständen nicht nur für Ihre eigenen Handlungen, sondern auch für die Handlungen Ihrer Mitarbeiter verantwortlich bzw. haftbar. Sie sollten daher:

- (a) Mitarbeiter zu Beginn ihrer Tätigkeit schulen und dann auf kontinuierlicher Basis weiterbilden sowie Unterlagen über diese Schulungsmaßnahmen und deren Teilnehmer aufbewahren;

- (b) dafür Sorge tragen, dass die Gesetzgebung und die anwendbaren Verhaltensrichtlinien stets eingehalten werden;
- (c) Mitarbeiter in geeigneter Weise anleiten;
- (d) bei der Beauftragung von Untermaklern und/oder kooperierenden Maklern Vorsicht walten lassen, soweit dies möglich ist, wenn Multiple-Listing-Systeme genutzt und/oder eine Zusammenarbeit mit anderen Maklern auf Grundlage einer Provisionsteilungsvereinbarung angeboten wird;
- (e) die Ihnen nahestehenden Parteien stets kennen und sich davon überzeugen, dass diese Parteien alle rechtlichen und ethischen Anforderungen kennen und diese verlässlich einhalten;
- (f) sicherstellen, dass dokumentarische Belege vorhanden sind, aus denen hervorgeht, dass alle Mitarbeiter ordnungsgemäße Anweisungen und Schulungen zur Einhaltung der einschlägigen Gesetze und dieser Standards erhalten haben.

2 Absicherung von Aufträgen

Vor der Annahme eines Auftrags (Beginn der Arbeit) müssen Sie klären, für wen Sie arbeiten werden und wie Sie bezahlt werden, wobei eindeutig festgelegt werden muss, wessen Interessen Sie vertreten sollen.

Sie werden parteiisch handeln, da Sie üblicherweise die Interessen einer der vertragsschließenden Parteien vertreten (es sei denn, Sie werden in einer Vermittlungssituation tätig).

In diesem Kapitel finden Sie Ratschläge zur Sicherung von Aufträgen von einem Verkäufer oder Käufer. Diese Ratschläge unterstützen Sie bei der Umsetzung bzw. Einhaltung der nachfolgend genannten Prinzipien aus dem Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften:

1. Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise abzuwickeln.
3. Es ist sicherzustellen, dass den Kunden die Geschäftsbedingungen mitgeteilt werden, die fair und transparent sind, genaue Angaben zur Vorgehensweise bei Reklamationen und ggf. angemessene Entschädigungsregelungen enthalten sowie allen übrigen rechtlichen Anforderungen und geltenden Verhaltensregeln genügen müssen.
4. Mit allen Mitteln sind Interessenskonflikte zu vermeiden; anderenfalls sollten Interessenskonflikte offen, fair und unverzüglich aufgeklärt und gelöst werden.
10. Es ist sicherzustellen, dass allen Parteien, für die Sie tätig werden, der genaue Umfang der Ihrerseits gegenüber jeder Partei bestehenden Verpflichtungen mitgeteilt wird.

Im ersten Teil dieses Kapitels finden Sie eine allgemeine Anleitung zur Sicherung von Aufträgen. Danach ist das Kapitel in folgende Abschnitte unterteilt:

- A Tätigkeit im Auftrag von Verkäufern
- B Tätigkeit im Auftrag von Käufern
- C Untermakler

2.1 Einleitung

Das Verhältnis zwischen Ihnen und Ihrem Kunden wird durch die Geschäfts- bzw. Auftragsbedingungen oder einen Vertrag geregelt, in dem die Rechte und Pflichten beider Parteien festgeschrieben sind. Falls bestimmte Bedingungen nicht im Vertrag festgelegt sind, können diese in manchen Ländern auch durch Rechtsvorschriften implizit geregelt sein.

2.2 Vor der Annahme von Aufträgen

2.2.1 Prüfung des Vorliegens von Interessenskonflikten

Vor der Annahme von Aufträgen eines Kunden müssen Sie sich vergewissern, dass Ihnen im

Rahmen des betreffenden Auftrags keine Interessenskonflikte erwachsen. Weitere Informationen über Interessenskonflikte und persönliche Interessen finden Sie bei Bedarf in vorstehendem Abschnitt 1.3. Sie sollten alle anderen möglichen Interessenskonflikte offenlegen und sich vom potenziellen Kunden schriftlich genehmigen lassen, dass Sie unter diesen Umständen für diesen Kunden tätig werden dürfen.

In Ländern, in denen Doppelmaklerverhältnisse zulässig sind, sollten Sie dennoch nur in Ausnahmefällen und nur mit ausdrücklicher Zustimmung beider Vertragsparteien als Doppelmakler tätig werden.

Generell sollten Sie eine Tätigkeit als Doppelmakler möglichst vermeiden.

2.2.2 Bestätigung der Identität Ihres Kunden

Geldwäsche ist ein weltweites Problem. In einzelnen Ländern können regionale und internationale Geldwäschebestimmungen auf unterschiedliche Weise umgesetzt sein. Richten Sie sich stets nach der diesbezüglich geltenden Gesetzgebung Ihres Landes. Als allgemeine Regel lässt sich jedoch festhalten, dass Sie sich nach besten Kräften darum bemühen müssen, die Identität Ihres Kunden zu bestätigen, bevor Sie seinen Auftrag annehmen. Weitere Hinweise finden Sie im RICS-Leitfaden 'Schutz vor Geldwäsche' (2010).

2.3 Informationsaustausch mit potenziellen Kunden

2.3.1 Auftragsbedingungen

Sie müssen Ihrem Kunden eine schriftliche Auftragsbestätigung zukommen lassen, in dem Sie die Beauftragung zum Kauf, Verkauf oder zur Vermietung einer Immobilie im Namen des Kunden bestätigen. Hierzu gehören auch genaue Angaben zur Höhe Ihres Honorars und der Spesen, Ihre Geschäftsbedingungen und die Dauer der Beauftragung. Sie müssen dem Kunden diese Informationen übermitteln, bevor er eine Verpflichtung oder Haftung Ihnen gegenüber eingeht. In den Auftragsbedingungen ist der Umfang der von Ihnen zu erbringenden Leistungen eindeutig festzulegen. Ebenso sind die Tätigkeiten zu benennen, die nicht Bestandteil des Auftrags sind, z. B. formelle Bewertungen, Gebäudegutachten, technische Expertisen.

Die Auftragsbedingungen können ein einzelnes Dokument oder mehrere, zusammenhängende Dokumente umfassen. Sie müssen sicherstellen, dass Sie Ihre Bedingungen fair gestalten und den Text in einfachen, verständlichen Formulierungen verfassen. Sie sollten ebenfalls die Abschnitte 1.4 und 1.5 dieser Standards berücksichtigen und gewährleisten, dass jegliche Diskriminierung vermieden wird und die Bedürfnisse schutzbedürftiger Kunden anerkannt werden.

Falls Sie standardmäßige Auftragsbedingungen verwenden, sollten Sie sicherstellen, dass Sie den Kunden die Möglichkeit einräumen, individuelle Konditionen auszuhandeln.

In Ihren Auftragsbedingungen muss angegeben sein, dass auf Wunsch eine Kopie Ihrer Verfahrensregeln für den Umgang mit Beschwerden zur Verfügung gestellt wird.

Unterzeichnen und datieren Sie Ihre Auftragsbedingungen, bevor Sie sie an Ihren Kunden übergeben. Sie sollten ebenfalls den Kunden bitten, ein Exemplar zu unterzeichnen, und ihm eine Kopie für seine Unterlagen überlassen. Sie sollten zudem alle angemessenen Schritte ergreifen, um sich zu vergewissern, dass Ihr Kunde berechtigt ist, Sie zu beauftragen. Alle künftigen Änderungen Ihrer Auftragsbedingungen müssen mit dem Kunden abgestimmt und dann unverzüglich in schriftlicher Form bestätigt sowie von Ihnen und Ihrem Kunden unterzeichnet werden.

2.3.2 Honorar, Kosten und Steuern

Sie müssen in schriftlicher Form vollständige und eindeutige Angaben zu Ihren Gebühren und Auslagen an Ihren potenziellen Kunden gemäß Abschnitt 2.3.1 übermitteln. Dies beinhaltet:

- (a) genaue Angaben zu den Umständen, unter denen der Kunde verpflichtet ist, Ihnen ein Honorar oder eine Provision zu zahlen;
- (b) genaue Angaben zur Höhe Ihres Honorars;
- (c) Einzelheiten über alle Zahlungen, die nicht Bestandteil Ihrer Bezahlung für die Erbringung von Immobiliendienstleistungen sind, sondern die unter gewissen Umständen vom Kunden an Sie oder andere Personen tatsächlich oder möglicherweise zu leisten sind, und Einzelheiten über die Umstände, unter denen diese Zahlungen fällig werden (z. B. Marketingaufwendungen, Reisespesen oder eine Gebühr, die fällig wird, wenn der Kunde die Immobilie vom Markt nimmt), und
- (d) Einzelheiten über die Höhe von Zahlungen, die unter vorstehenden Punkt (c) fallen, oder, falls Sie den genauen Betrag zum Zeitpunkt der Informationsübermittlung nicht kennen, eine Schätzung des Betrags sowie Angaben zur Art der Ermittlung dieses Schätzwertes.

Sie sollten eine eindeutige Aussage darüber treffen, ob Ihre Provisions- oder Honorarzahungen und/oder Spesen ausschließlich oder einschließlic geltender Steuern zu verstehen sind.

2.3.3 Doppelte Provisionspflicht

Wenn eine Immobilie gemeinsam mit einem anderen Makler vermarktet wurde oder ein Käufer bzw. Mieter einen weiteren Makler eingeschaltet hat, sollten Sie die Umstände klarstellen, unter denen der Käufer oder Mieter gegebenenfalls zur Zahlung einer Courtage sowohl an Sie als auch an einen anderen Makler verpflichtet sein kann. Sie sollten zudem schriftlich auf diesen Sachverhalt hinweisen.

2.3.4 Zeitangaben

Sie sollten in Ihren Auftragsbedingungen genau festlegen, wann Ihr Provisions- oder Honoraranspruch entsteht, z. B. bei Abschluss des Verkaufs, Kaufs oder Mietvertrags.

2.3.5 Vertragsstrafen

Möglicherweise haben Sie einen gesetzlichen Anspruch auf Verzugszinsen bei einer verspäteten Zahlung. Prüfen Sie gegebenenfalls anhand der einschlägigen Gesetzgebung, ob Sie einen derartigen Anspruch geltend machen können, und nehmen Sie die betreffenden Informationen in Ihre Auftragsbedingungen auf.

2.3.6 Rücktrittsfrist

Kunden können innerhalb einer bestimmten Frist nach der Unterzeichnung eines Maklervertrags das Recht haben, von diesem Vertrag zurückzutreten. Falls dieser Rechtsanspruch in Ihrem Land besteht, muss dies klar und deutlich in Ihren Auftragsbedingungen oder Vertragsdokumenten angegeben sein, die von Kunden unterzeichnet werden sollen.

2A Tätigkeit im Auftrag von Verkäufern

2.4 Auftragsbedingungen

In Ergänzung der in Abschnitt 2.3 ausgeführten Punkte sollten Sie bei einer Tätigkeit für einen Verkäufer auch schriftliche Einzelheiten über alle Dienstleistungen übermitteln, die Sie oder eine andere mit Ihnen oder Ihrer Firma verbundene Person dem potenziellen Käufer oder Mieter möglicherweise anbieten möchten.

Weitere Informationen über die Anforderungen in Zusammenhang mit der Erbringung von

Dienstleistungen für andere Parteien können Sie Abschnitt 2.5.3 entnehmen.

2.5 Arten der Vermittlung

Es gibt verschiedene Arten von Vermittlungsvereinbarungen, die Sie mit einem Kunden abschließen können. Hierbei ist zu berücksichtigen, ob Sie der einzige Makler sind, der für den Kunden tätig ist, oder ob andere Makler ebenfalls im selben Auftrag für den Kunden tätig werden. Sie sollten die Art der Vermittlungsvereinbarung in den Auftragsbedingungen eindeutig kennzeichnen und definieren.

2.5.1 Abschluss der Auftragsbedingungen

Wie in Abschnitt 2.3.1 ausgeführt wurde, sollten Ihre Auftragsbedingungen von Ihnen und Ihrem Kunden unterzeichnet werden. Sie können gegebenenfalls auch Themen wie vereinbarte Marketingaufwendungen und Provisionssätze sowie allgemeine Hinweise zur Vermarktung in eine Anlage bzw. ein gesondertes Dokument aufnehmen.

Es obliegt allein Ihrer Entscheidung, welche individuellen Klauseln, abgesehen von den gesetzlich vorgeschriebenen Regelungen, in Ihren Auftragsbedingungen enthalten sein sollen.

2.5.2 Beschaffung anderer Dokumente

Bei der Vermarktung einer Immobilie kann es aufgrund spezieller gesetzlicher Vorgaben erforderlich sein, bestimmte Dokumente bei der Vermarktung oder während des Vermarktungsvorgangs beizubringen. Obgleich sich möglicherweise nicht eindeutig definieren lässt, auf welche Weise diese Dokumente zu beschaffen sind, müssen Sie in Ihren Auftragsbedingungen festlegen, wie diese Dokumente erstellt oder beschafft werden sollen. In manchen Fällen werden diese Dokumente möglicherweise firmenintern erstellt, während diese Aufgabe in anderen Fällen an einen externen Dienstleister übertragen wird. Sie sollten sich jedoch in jedem Fall vergewissern, dass dieser externe Dienstleister in der Lage ist, den erforderlichen Zeitplan einzuhalten. Die Zahlungsmodalitäten für diese Dokumente sollten ebenfalls eindeutig geregelt sein.

2.5.3 Angebote von Dienstleistungen an andere Parteien

Falls Sie beabsichtigen, Käufern bestimmte Dienstleistungen anzubieten, sollten Sie Ihren Kunden schriftlich benachrichtigen und ihn vom Zweck dieser Dienstleistungen in Kenntnis setzen. Der Begriff "Dienstleistungen" kann sich auf "beliebige Leistungen" beziehen, die einem potenziellen Käufer in Verbindung mit dem Erwerb einer Immobilie angeboten werden könnten. Sie sollten jedoch die einschlägige Gesetzgebung beachten, die das Anbieten von Dienstleistungen an andere Parteien regelt.

Sie sollten Ihren Kunden schriftlich so schnell wie möglich oder zu einem Zeitpunkt benachrichtigen, zu dem die Kommunikation zwischen Ihnen und dem potenziellen Käufer aufgenommen wird. Diese Benachrichtigung sollte vor dem Vertragsabschluss des Kunden mit Ihnen erfolgen, falls Sie oder eine verbundene Person (siehe Abschnitt 1.3) potenziellen Käufern einer Immobilie, die Sie für einen Kunden verkaufen, zu einem beliebigen Zeitpunkt Dienstleistungen anbieten möchten. Sie müssen hierzu ebenfalls die schriftliche Zustimmung Ihres Kunden einholen.

2.6 Besondere Arten des Verkaufs oder der Vermietung

Wenn Sie Aufträge zur Vermittlung eines Verkaufs oder Mietverhältnisses erhalten, sollten Sie sicherstellen, dass Ihr Kunde tatsächlich berechtigt ist, Eigentums- oder Besitzrechte an dieser Immobilie zu veräußern.

Dies kann insbesondere beim Verkauf der Immobilie eines Verstorbenen oder der Verkauf nach einer Wiederinbesitznahme einer Immobilie durch einen Kreditgeber von Bedeutung sein.

Falls begründete Zweifel an den Eigentumsverhältnissen bestehen, müssen Sie dafür Sorge tragen, dass Sie in die betreffenden Unterlagen und Dokumente Einsicht nehmen können, in denen belegt ist, dass Ihr Kunde über das entsprechende Recht verfügt.

2B Tätigkeit im Auftrag von Käufern

2.7 Absicherung von Aufträgen

Dieser Abschnitt bezieht sich auf die Situation, in der Sie für einen Käufer bzw. Kaufinteressenten tätig werden, der eine bestimmte Immobilie sucht.

Dieses allgemeine Grundprinzip gilt bei der Aushandlung von Auftragsbedingungen mit einem Käufer in gleicher Weise wie bei der Tätigkeit für einen Verkäufer. Sie müssen Ihre Bedingungen schriftlich fixieren und bestätigen lassen.

Vor der Bestätigung der Bedingungen sollten Sie sich mit dem Kunden in Verbindung setzen und seine Anforderungen und diesbezüglichen Gründe in angemessener Ausführlichkeit erörtern.

Sie sollten im Rahmen Ihrer Erfahrungen, Kenntnisse und Kompetenz handeln, um die Bedürfnisse Ihres Kunden zu erfüllen.

Sie sollten sich mit Ihrem Kunden bezüglich des Umfangs bzw. der Zahl der Rückmeldungen abstimmen, die der Kunde erhalten möchte, und ebenso vereinbaren, ob der Kunde ausführliche Angaben über alle Immobilien erhalten möchte, die Sie in Betracht ziehen oder die in eine Vorauswahl aufgenommen werden bzw. in die engere Wahl kommen. Besprechen Sie mit dem Kunden ebenfalls, ob er Immobilienobjekte mit Ihnen besichtigen möchte. Wird dies nicht gewünscht, sollten Sie klären, wie dem Kunden die nötigen Informationen präsentiert werden sollen (z. B. über Onlinevideos und Fotos).

Sie sollten ebenfalls die Angaben über das von Ihnen beanspruchte Honorar und den Umfang der von Ihnen zu erbringenden Leistungen (z. B. von der Objektsuche bis zum Abschluss des Kaufvertrags) bestätigen lassen. Im Rahmen der Honorarforderungen können eine nach dem Kaufpreis zu bemessende Courtage und ein zeitbezogener Honorarvorschuss geregelt sein.

Sie sollten eindeutig festhalten, ob ein etwaiger zeitbezogener Honorarvorschuss erstattungsfähig ist und unter welchen Bedingungen dieser

Honorarvorschuss ggf. rückerstattet wird. Beispielsweise könnte eine Rückerstattung in Frage kommen, wenn sich der Käufer innerhalb einer bestimmten Frist (die üblicherweise drei bis 12 Monate beträgt) nicht zum Kauf einer Immobilie entschließen kann oder nachdem das Geschäft erfolgreich abgeschlossen wurde (d. h. sobald Ihr Transaktionsentgelt (Courtage bzw. erfolgsabhängige Provision) bezahlt wurde). Sie müssen ebenfalls klarstellen, ob Kosten bzw. Spesen in Rechnung gestellt werden und wie die Höhe dieser zu begleichenden Kosten oder Spesen ggf. berechnet wird.

Bei der Vereinbarung von Transaktionsentgelten ist sicherzustellen, dass ein transparenter Nachweis darüber erbracht wird, dass Sie die bestmöglichen Geschäftskonditionen für Ihren Kunden ausgehandelt haben. Bei Transaktionsentgelten, die sich nach einem prozentualen Anteil vom vereinbarten Kaufpreis bemessen, kann dieser Nachweis unter Umständen nicht erbracht werden. Eine alternative Entgeltstruktur könnte sich an einem vereinbarten prozentualen Anteil des endgültigen Kaufpreises oder einem vereinbarten Prozentsatz des Preisnachlasses orientieren, den Sie aushandeln können – je nachdem, welcher Betrag höher ist.

2.8 Umgang mit Interessenskonflikten

Weitere Informationen über den Umgang mit Interessenskonflikten finden Sie in Abschnitt 1.3. Dieser Abschnitt enthält Hinweise zum Umgang mit Problemen, die sich aus einer Tätigkeit für mehrere Käufer ergeben können. Es kann vorkommen, dass mehrere Kunden jeweils an ähnlichen Immobilien interessiert sind, woraus sich ein potenzieller Interessenskonflikt für Sie ergeben kann. Wenn Sie gebeten werden, für einen Käufer tätig zu werden, der Immobilien sucht, die den Immobilien ähneln, die Sie bereits im Auftrag anderer Kunden suchen bzw. vermitteln möchten, müssen Sie vor der Annahme eines neuen Auftrags Ihren neuen potenziellen Kunden über diesen Umstand schriftlich aufklären (per E-Mail, Brief oder Fax) und sich von ihm schriftlich bestätigen lassen, dass er Sie ungeachtet dieser Sachlage dennoch beauftragen möchten.

2.9 Auftragsbedingungen für Käufer

Die Auftragsbedingungen für Käufer sollten sich nach den in Abschnitt 2.3.1 erläuterten Empfehlungen richten.

2C Untermakler (Gemeinschaftsgeschäfte)

2.10 Beauftragung von Untermaklern (Gemeinschaftsgeschäfte)

Falls Sie einen Untermakler beauftragen möchten, müssen Sie zunächst die Zustimmung Ihres Kunden einholen. Dies gilt jedoch nicht, wenn ein Multiple-Listing-System genutzt wird, wie dies z. B. in den USA üblich ist.

Die Bestimmung eines Untermaklers ohne Zustimmung des Kunden kann als Verletzung Ihrer Pflichten gegenüber Ihrem Kunden gewertet werden.

Selbst wenn ein Immobilienmakler einen Untermakler mit Zustimmung des Kunden beauftragt, wird dadurch unter Umständen kein direktes Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Untermakler begründet, so dass Sie möglicherweise für die Handlungen des Untermaklers und die Zahlung seines Honorars haften. Prüfen Sie ggf. die einschlägige Gesetzgebung zu dieser Problematik.

Sie müssen sicherstellen, dass alle Untermakler ausreichende und geeignete Versicherungen abgeschlossen haben.

3 Tätigkeit im Auftrag des Verkäufers: Vermarktung der Immobilie

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Sie den Verkäufer bei der Vermarktung der Immobilie unterstützen und beraten können. Das Kapitel richtet sich nach der Abfolge der Ereignisse, beginnend mit der Durchführung einer Markteinschätzung bis zum Vereinbaren eines Preises oder einer Miete mit einem Käufer. Diese Ratschläge unterstützen Sie bei der Umsetzung bzw. Einhaltung der nachfolgend genannten Prinzipien aus dem Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften:

1.	Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise abzuwickeln.
2.	Die Tätigkeit ist mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuüben; es ist dabei sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten zur Erfüllung seiner beruflichen Aufgaben verfügt.
6.	Es ist sicherzustellen, dass alle Mitteilungen in allen geschäftlichen Angelegenheiten mit Kunden fair, unmissverständlich, fristgerecht und transparent erfolgen.
7.	Es ist sicherzustellen, dass alle Aussagen in Werbe- und Marketingmaterialien redlich, angemessen und wahrheitsgetreu sind.
11.	Dem Kunden ist eine realistische Einschätzung des wahrscheinlichen Verkaufs-, Kauf- oder Mietpreises bzw. der entsprechenden Nutzungskosten auf Grundlage der Marktdaten und eines kompetenten fachlichen Urteils zu vermitteln, sofern dies im Rahmen der Dienstleistung vorgesehen ist.
12.	Es ist sicherzustellen, dass alle Objektbesichtigungen gemäß den Wünschen des Kunden und unter Berücksichtigung der geltenden Sicherheitsanforderungen und der persönlichen Sicherheit aller Parteien durchgeführt werden.

3.1 Beratung zur Festlegung des Immobilienpreises oder der Miete für Vermarktungszwecke

Sie sollten anhand Ihres kompetenten fachlichen Urteils realistische und berechnete Ratschläge zur Bestimmung eines wahrscheinlichen Verkaufs- oder Mietpreises abgeben. Alle Zahlen- bzw. Preisangaben müssen von Ihnen in gutem Glauben ermittelt werden und müssen die zum jeweiligen Zeitpunkt herrschenden Marktbedingungen widerspiegeln. Bei Empfehlungen zur Höhe der Miete ist es ratsam, auch die wahrscheinlichen Laufzeiten der Mietverträge zu berücksichtigen, die marktüblich sind bzw. auf dem Markt akzeptiert

werden. Sie müssen in der Lage sein, alle von Ihnen genannten Zahlen mit Vergleichswerten für ähnliche Immobilien in ähnlichen Lagen zu untermauern.

Diese Beratung ist keine formelle Bewertung der Immobilie. Sie müssen dem Käufer gegenüber unbedingt klarstellen, dass Sie lediglich eine Schätzung des voraussichtlichen Marktpreises oder der voraussichtlich am Markt erzielbaren Miethöhe abgeben, jedoch keine Bewertung oder Taxierung vornehmen. Falls vom Kunden verlangt, können Sie im Namen Ihres Kunden eine formelle Bewertung in Auftrag geben.

Sie sollten dem Kunden gegenüber nur dann Ratschläge oder Empfehlungen bezüglich eines

angemessenen Preises oder einer angemessenen Miete äußern, wenn Sie über ein profundes Marktwissen verfügen.

3.2 Beschaffung und Erstellung der Marktauskunft

Bevor Sie dem Kunden Ratschläge bezüglich eines voraussichtlichen Verkaufspreises vermitteln, müssen Sie:

- die gesamte Immobilie von innen und außen besichtigen;
- wenn Messungen vorgenommen werden, alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um die Genauigkeit dieser Messungen unter Verwendung der Bemessungsgrundlage zu gewährleisten, die auf den Märkten, auf denen die Immobilie angeboten wird, gebräuchlich ist. In den Verkaufs- oder Mietunterlagen sollte das verwendete Messverfahren bzw. die Messgröße angegeben werden (z. B. Nett Nutzfläche; Bruttogrundfläche; beheizte Geschossfläche; Nettomietfläche);
- den allgemeinen Zustand der Immobilie überprüfen (obwohl Sie keine messtechnische Zustandserfassung vornehmen, muss der allgemeine Zustand unbedingt beurteilt werden)
- den Kunden befragen, um festzustellen, ob er der rechtmäßige Eigentümer ist, und um sachdienliche Fragen zu klären, die sich auf die von Ihnen verwendete Vermarktungsstrategie auswirken können.

Bei der Beratung zur Bestimmung eines geeigneten Angebotspreises oder einer angemessenen Miethöhe für eine Immobilie sollten Sie stets Vergleichsdaten, Angaben zu Verkäufen oder Vermietungen ähnlicher Immobilien in der betreffenden Gegend beibringen.

Sie müssen ebenfalls die aktuelle Marktlage und die Frage berücksichtigen, ob Preise oder Mieten seit der Erhebung der Daten aus vergleichbaren Verkäufen oder Vermietungen tendenziell gefallen oder gestiegen sind und um wie viel Prozent sich diese Preise oder Mieten ggf. verändert haben, so dass Sie die von Ihnen erfassten Vergleichsdaten entsprechend anpassen können. Sie können ebenfalls versuchen, möglichst viele Informationen über die vergleichbaren Transaktionen zu erlangen, um sich zu vergewissern, dass sich diese Preise auf

einem offenen Markt gebildet haben und nicht durch Sonderfaktoren beeinflusst wurden, z. B. einen speziellen Käufer (der sich aus einer besonderen persönlichen Motivation heraus um den Kauf einer bestimmten Immobilie bemüht hat), ein Verkäufer, der aufgrund einer Notlage zu einem sehr schnellen Verkauf gezwungen war, Probleme in Bezug auf den Zustand der Immobilie sowie sonstige Faktoren, die sich auf den Verkaufspreis hätten auswirken können. Sie sollten außerdem alle Anforderungen Ihres Berufsverbandes oder der geltenden Gesetzgebung berücksichtigen.

3.3 Übermittlung Ihrer Marktauskunft an den Kunden

Sie sollten den von Ihnen empfohlenen Verkaufspreis oder die empfohlene Miete stets gegenüber dem Verkäufer schriftlich bestätigen, selbst wenn Sie diesen Aspekt mit dem Verkäufer bereits mündlich besprochen haben. Bei Vermietung oder Verpachtung einer Immobilie sollten Ihre schriftlichen Angaben auch die von Ihnen empfohlene Laufzeit des Miet- oder Pachtverhältnisses enthalten.

Diese Informationen sollten Teil Ihrer Vermarktungsstrategie und Beratung sein (in Abschnitt 3.6.1 erläutert). Der Bericht sollte eindeutig und begründet sein sowie transparente Informationen mit Bezugnahme auf die aktuellen Marktkonditionen enthalten. Im Bericht sollte ebenfalls die geschätzte Dauer bis zum Abschluss des Verkaufs oder Mietvertrags angegeben sein.

3.4 Führen von Aufzeichnungen

Sie sollten vollständige und detaillierte Unterlagen über alle für die Bestimmung eines angemessenen Preises oder einer angemessenen Miete verwendeten Daten aufbewahren.

In diesen Unterlagen sollten alle von Ihnen verwendeten Vergleichsdaten, die daran vorgenommenen Anpassungen sowie die Gründe für diese Anpassungen und die Quellen der von Ihnen erhobenen Daten aufgeführt sein. Ein vollständiger Bericht über Ihre Besichtigung der Immobilie und die vorgenommenen Messungen muss ebenfalls aufbewahrt werden. Die angemessene Dauer der Aufbewahrung von Unterlagen richtet sich nach den entsprechenden Verjährungsfristen für Ihren Tätigkeitsbereich.

3.5 Verkaufsmethoden

Beim Verkauf einer Immobilie können verschiedene Verkaufsmethoden zur Anwendung kommen. Sie sollten sorgfältig prüfen, welche Methode jeweils am besten geeignet ist. Ihre diesbezügliche Empfehlung an den Verkäufer sollte von der Situation abhängig sein, in der sich die Immobilie, der Markt und Ihr Kunde befinden.

Bei Bedarf sollten Sie rechtlichen und/oder steuerlichen Rat einholen.

3.6 Vermarktung von Immobilien

Sie dürfen ohne Zustimmung Ihres Kunden keine Immobilie auf dem Markt anbieten und sollten sicherstellen, dass Ihr Kunde berechtigt ist, den Immobilienbesitz zu veräußern.

3.6.1 Abstimmung einer Vermarktungsstrategie

Sie müssen eine geeignete Vermarktungsstrategie mit Ihrem Kunden abstimmen bzw. vereinbaren und diese Strategie regelmäßig mit ihm überprüfen.

Die von Ihnen angewandte Vermarktungsstrategie muss objekt- und landesspezifisch sein. Erläutern Sie Ihrem Kunden unmissverständlich die Gründe für die von Ihnen empfohlene Strategie.

3.6.2 Beschaffung und Bereitstellung sachdienlicher Unterlagen

Sie müssen dafür Sorge tragen, dass alle Unterlagen und Dokumente, die für die Vermarktung einer Immobilie verfügbar sein sollten, bis zum Beginn der Vermarktungsphase beschafft werden. Hierzu können auch Informationen zur Energieeffizienz der Immobilie gehören.

3.6.3 Beschreibung der Immobilie

Sie sollten angemessene Maßnahmen ergreifen, durch die sichergestellt wird, dass alle bezüglich einer Immobilie getroffenen mündlichen, bildlichen oder schriftlichen Aussagen oder Angaben korrekt und nicht irreführend sind

3.6.3.1 Ausarbeitung des Exposés

Ein Mitarbeiter, der die Immobilie persönlich besichtigt hat, sollte einen Entwurf des Exposés für den Verkauf oder die Vermietung verfassen und/

oder sachdienliche und genaue Informationen in ein geeignetes Multiple-Listing-System eingeben. Es kann sinnvoll sein, ein Musterexemplar (als Papierausdruck oder in Dateiform) für Besichtigungen bereitzuhalten, um eine einheitliche Verfahrensweise zu gewährleisten. Dieses Formular sollte dann im Verlauf und nicht erst nach Abschluss der Besichtigungen ausgefüllt werden.

Sie sollten alle wesentlichen Fakten über die Immobilie offenlegen, einschließlich problematischer Aspekte, z. B. Kontaminationen oder sonstige Probleme, die für potenzielle Käufer zweifellos von erheblicher Bedeutung sind.

3.6.3.2 Bestätigung der Angaben durch Ihren Kunden

Sie sollten sicherstellen, dass die Angaben aus dem Vermarktungsexposé überprüft werden. Vor Beginn der Vermarktung sollte der Entwurf des Exposés zwecks Überprüfung auf Richtigkeit und zur Genehmigung an Ihren Kunden übersendet werden.

Falls sich während des Vermarktungsprozesses die dem Exposé zugrunde liegenden Daten verändern, sollten Sie das Exposé an die neue Datenlage anpassen.

Sie sollten sicherstellen, dass allen Parteien, die zuvor Interesse bekundet hatten, sowie allen potenziellen Käufern, die nach dem Änderungszeitpunkt die Immobilie besichtigt oder ein Angebot hierfür abgegeben hatten, ein berichtigtes und aktuelles Vermarktungsexposé und zugehörige Informationen übermittelt werden.

3.7 Online-Vermarktung

Das Internet wird in zunehmendem Maße für Vermarktungs- und Werbezwecke beim Verkauf von Immobilien eingesetzt. Bei der Nutzung von Online-Vermarktungsmethoden sollten Sie sicherstellen, dass soweit wie möglich die in Abschnitt 3.6 festgelegten Standards für Werbung und Marketing angewendet werden.

3.8 Werbeschilder und Hinweistafeln an der Immobilie

Schilder oder Tafeln mit der Aufschrift 'Zu verkaufen' oder 'Zu vermieten' bzw. ähnliche Aufsteller können für Sie als Immobilienmakler hervorragende Hilfsmittel zur Objektvermarktung sein, obwohl

derartige Werbeelemente je nach Land in unterschiedlichem Maße eingesetzt werden.

3.8.1 Genehmigung des Eigentümers

Vor der Aufstellung eines Schildes oder einer Tafel müssen Sie die schriftliche Genehmigung Ihres Kunden einholen. Sie sollten den Verkäufer hinsichtlich der Größe und Gestaltung des Schildes beraten und den Aufstellort mit dem Verkäufer abstimmen.

3.8.2 Behördliche Genehmigungen

Sie sollten bei der zuständigen staatlichen Stelle oder Behörde in Erfahrung bringen, ob Sie eine behördliche Genehmigung benötigen, um ein "Zu-Verkaufen-" oder "Zu-Vermieten-Schild" aufstellen zu dürfen, und ob bestimmte örtliche Vorschriften zu beachten sind.

3.9 Besichtigungen

3.9.1 Kommunikation mit Ihrem Kunden

Sie sollten sich im Rahmen der Abstimmung einer Vermarktungsstrategie mit Ihrem Kunden auch über die Vorgehensweise bei Besichtigungen einigen (siehe Abschnitt 3.6.1). Manche Kunden möchten möglicherweise potenziellen Kunden ihre Immobilie selbst zeigen, während andere Kunden eine begleitete Immobilienbesichtigung bevorzugen.

Begleitete Besichtigungen können sehr nützlich sein, da sie Ihnen ermöglichen können, Käufer zu prüfen und einzustufen, indem Sie Details über ihre persönlichen und finanziellen Verhältnisse in Erfahrung bringen. Dies ist insbesondere dann von Nutzen, wenn Sie Ihrem Kunden gegenüber Empfehlungen hinsichtlich der erhaltenen Angebote aussprechen, denn die maßgeblichen Informationen sind bei einer Besichtigung leichter zu erlangen als in einem Telefongespräch.

Wenn Sie die Besichtigung einer Immobilie organisieren, die nicht von Ihrem Kunden, sondern einer anderen Person bewohnt wird, müssen Sie entsprechende Absprachen nach Möglichkeit zuvor mit dem Bewohner treffen.

Lesen Sie in Abschnitt 7.3 nach, um zu erfahren, wie Sie vorgehen sollten, um die Sicherheit während einer Besichtigung zu gewährleisten.

3.9.2 Schlüssel

Verschließbare Schlüsselkästen sind auf dem Wohnimmobilienmarkt in den USA sehr weit verbreitet. Sie sollten sicherstellen, dass diese Schlüsselkästen über ausreichende Sicherheitsmechanismen für den Verkäufer verfügen.

Falls Sie keinen Schlüsselkasten verwenden, sollten Sie dafür sorgen, dass alle Schlüssel kodiert und sicher aufbewahrt werden. Sie sollten den Zeitpunkt der Übergabe sowie den Namen des Empfängers jedes Schlüssels und den Zeitpunkt der Rückgabe der Schlüssel protokollieren. Diese Protokolle müssen sicher und getrennt von den Schlüsseln verwahrt werden. Sie dürfen Schlüssel zudem nur an Personen übergeben, die sich Ihnen gegenüber ordnungsgemäß ausweisen können. Sie müssen stets sorgfältig darauf achten, dass die Immobilie nach jedem Besuch wieder in sicherem Zustand oder mindestens genauso gesichert wie vor dem Besuch verlassen wird.

3.9.3 Führen von Aufzeichnungen

Sie sollten Aufzeichnungen über alle Besichtigungen der Immobilie führen.

Sie sollten ebenfalls Ihren Kunden innerhalb einer angemessenen Frist (üblicherweise innerhalb von drei Tagen nach der Besichtigung) über die Details der Besichtigungen und insbesondere über erhaltene Rückmeldungen berichten.

Sobald Sie alle Immobilienbesichtigungen nachbereitet bzw. ggf. die Rückmeldungen verfolgt haben, sollten Sie Ihrem Kunden mitteilen, warum potenzielle Kunden keine Angebote unterbreitet haben.

3.10 Beantwortung der Fragen von potenziellen Käufern

Bei der Beantwortung der Fragen potenzieller Käufer sollten Sie sicherstellen, dass Sie diese potenziellen Käufer von allen relevanten Sachverhalten in Kenntnis setzen und keine wesentlichen Informationen verschweigen.

Sie sollten ebenfalls nach Möglichkeit dafür sorgen, dass nur Mitarbeiter, die die Immobilie aus eigener Anschauung kennen, Informationen übermitteln, die über die in den schriftlichen Exposés enthaltenen Angaben hinausgehen.

3.11 Regelmäßige Kundeninformation

Sie sollten Ihren Kunden stets über alle Änderungen unterrichten, solange eine Immobilie auf dem Markt angeboten wird; falls Sie von wichtigen Informationen Kenntnis erlangen, die sich nach vernünftigem Ermessen auf den Auftrag Ihres Kunden auswirken könnten, müssen Sie diese Informationen dem Kunden unverzüglich mitteilen.

3.12 Räumung von Immobilien

Immobilienmakler, die eine Räumung einer Immobilie veranlassen, müssen alle anwendbaren Umweltvorschriften und -anforderungen beachten, beispielsweise in Bezug auf die Abfallentsorgung oder -überwachung.

4 Tätigkeit im Auftrag des Verkäufers: Vereinbarung über Kauf oder Vermietung

Dieses Kapitel enthält Leitlinien zur Vereinbarung des Verkaufs, wenn Sie für den Verkäufer tätig sind. Diese Leitlinien unterstützen Sie bei der Umsetzung bzw. Einhaltung der nachfolgend genannten Prinzipien aus dem Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften:

1. Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise abzuwickeln.
2. Die Tätigkeit ist mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuüben; es ist dabei sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten zur Erfüllung seiner beruflichen Aufgaben verfügt.
5. Jegliche Ungleichbehandlung bzw. Diskriminierung im Rahmen der Geschäftstätigkeit hat zu unterbleiben.
6. Es ist sicherzustellen, dass alle Mitteilungen in allen geschäftlichen Angelegenheiten mit Kunden angemessen, unmissverständlich, fristgerecht und transparent sind.

4.1 Angebote

Sie müssen angemessene Maßnahmen ergreifen, um von einem potenziellen Käufer die Herkunft seiner finanziellen Mittel für den Kauf oder die Anmietung einer Immobilie und sonstige Informationen in Erfahrung zu bringen, die sich auf seine Fähigkeit zum Kauf oder zur Anmietung der Immobilie auswirken können. Diese Informationen sind von Ihnen an den Kunden weiterzuleiten.

Sie sollten geeignete Aufzeichnungen über alle erhaltenen Angebote führen.

4.2 Kommunikation mit Ihrem Kunden

Sie müssen Ihren Kunden so schnell wie möglich von allen Angeboten in Kenntnis setzen. Diese Bestätigung bedarf der Schriftform.

Die übermittelten Angaben sollten derart ausführlich sein, dass sich Ihr Kunde (mit Ihrer Unterstützung) ein umfassendes und fundiertes Urteil über alle erhaltenen Angebote und die jeweiligen Stärken und Schwächen bilden kann. Bei der Weitergabe von

Informationen an den Verkäufer sollten Sie die finanziellen Verhältnisse des Verkäufers berücksichtigen.

4.3 Kommunikation mit dem Käufer

Sie sollten dem potenziellen Käufer bestätigen, dass Sie Ihren Kunden von seinem Angebot so schnell wie möglich in Kenntnis gesetzt haben. Diese Bestätigung sollte schriftlich erfolgen und Angaben zur Höhe des Angebots sowie die mit dem Angebot verbundenen Bedingungen enthalten. Falls andere Angebote abgegeben werden, sollten Sie den ursprünglichen potenziellen Käufer darauf hinweisen, dass ein weiteres Angebot abgegeben wurde, ohne jedoch die Höhe des Angebots oder andere Einzelheiten offenzulegen, es sei denn, Sie haben eine diesbezügliche Einwilligung Ihres Kunden und des betreffenden Bieters erlangt. Sie sollten Käufer, die Angebote abgeben, darauf hinweisen, dass es Ihrer üblichen Verfahrensweise entspricht, die Einwilligung Ihres Kunden einzuholen, bevor Einzelheiten von Angeboten an andere Käufer übermittelt werden dürfen. Bei einer Offenlegung eines Angebots gegenüber einem

potenziellen Käufer muss das Angebot auch sofort für alle potenziellen Käufer offengelegt werden, die ein aktuelles Interesse an Verhandlungen bezüglich der Immobilie haben.

4.4 Vermeidung falscher Angaben

Sie dürfen die Angaben oder die Existenz eines Angebots oder den Status eines potenziellen Käufers gegenüber Ihrem Verkäuferskunden nicht leugnen oder falsch darstellen. Jede von einem Immobilienmakler im Rahmen der Vermarktung einer Immobilie getätigte Aussage, die sich als falsch oder irreführend erweisen sollte, kann unter Umständen eine gesetzliche Haftung für den Makler und/oder den Kunden begründen.

4.5 Annahme von Angeboten

4.5.1 Verhandlung

Sie sollten Ihren Kunden stets über den aktuellen Stand Ihrer Verhandlungen informieren, fortlaufend Anweisungen vom Kunden anfordern sowie alle geänderten und zusätzlichen Angebote an den Kunden weiterleiten.

4.5.2 Rechtsverbindlichkeit von Verträgen

Die Rechtssysteme und die einschlägigen gesetzlichen Regelungen zum Kauf und zur Vermietung von Immobilien unterscheiden sich je nach Land erheblich. Sie sollten daher sicherstellen, dass Verträge in der für das jeweilige Rechtssystem geeigneten Form abgefasst und vereinbart werden und die Immobilie zum vorgeschriebenen Zeitpunkt vom Markt genommen wird.

4.5.3 Annahme eines Angebotes

Sobald Ihr Kunde der Annahme eines Angebots und allen zugehörigen Bedingungen zustimmt, müssen Sie diese Angaben genauestens protokollieren und den Käufer von der Annahme seines Angebots in Kenntnis setzen. Diese Erklärung muss schriftlich gegenüber beiden Parteien bestätigt werden. Sie sollten ebenfalls die Rechtsberater über alle Einzelheiten der Verkaufsbedingungen unterrichten.

4.5.4 Überwachung des Vorgangs

Sie sollten während des gesamten Vorgangs regelmäßigen Kontakt mit dem Käufer halten. Ihr Kunde sollte regelmäßig über den Fortschritt der Verhandlungen oder Gespräche unterrichtet werden.

4.5.5 Anbieten weiterer Dienstleistungen

Falls der Käufer beantragt, weitere Dienstleistungen von Ihnen erbringen zu lassen, müssen Sie Ihrem Kunden unverzüglich eine genaue schriftliche Aufstellung aller vom Käufer gewünschten Dienstleistungen übermitteln. Eine derartige Benachrichtigung muss in allen Phasen bis zum Abschluss der Verträge über den Immobilienverkauf erfolgen.

5 Tätigkeit im Auftrag des Käufers

Dieses Kapitel enthält Leitlinien für Makler, die im Auftrag von Käufern tätig werden. Dies erstreckt sich nicht auf Angebote zusätzlicher Dienstleistungen an Käufer über einen Immobilienmakler, der für einen Verkäufer tätig ist. In diesem Kapitel wird davon ausgegangen, dass Sie keinen Vertrag mit dem Verkäufer geschlossen bzw. keine Beauftragung vom Verkäufer erhalten haben. Sie werden in diesem Fall im Rahmen eines 'Immobilienauftrages' tätig.

Sie sollten sicherstellen, dass Sie allein die Interessen des Käufers in dieser Situation vertreten.

Diese Leitlinien unterstützen Sie bei der Umsetzung bzw. Einhaltung der nachfolgend genannten Prinzipien aus dem Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften:

1. Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise abzuwickeln.
2. Die Tätigkeit ist mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuüben; dabei ist sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten zur Erfüllung seiner beruflichen Aufgaben verfügt.
4. Mit allen Mitteln sind Interessenskonflikte zu vermeiden; anderenfalls sollten Interessenskonflikte offen, fair und unverzüglich aufgeklärt und gelöst werden.
6. Es ist sicherzustellen, dass alle Mitteilungen in allen geschäftlichen Angelegenheiten mit Kunden angemessen, unmissverständlich, fristgerecht und transparent sind.
10. Es ist sicherzustellen, dass allen Parteien, für die Sie tätig werden, der genaue Umfang der Ihrerseits gegenüber jeder Partei bestehenden Verpflichtungen mitgeteilt wird.

5.1 Immobiliensuche

Seien Sie sich der Hauptgründe für die Beauftragung im Rahmen eines Immobiliensuchauftrages durch die Käufer bewusst.

Sie sollten sicherstellen, dass Sie Ihr Wissen über die örtlichen Gegebenheiten und Ihre lokalen Netzwerke nutzen, um den Erwartungen Ihres Kunden gerecht werden zu können.

5.2 Kommunikation mit Ihrem Kunden

Sie sollten Ihrem Kunden regelmäßige Informationen über den Fortschritt bei der Suche nach der von ihm gewünschten Immobilie zukommen lassen. Hierzu zählen beispielsweise entsprechend ausführliche Berichte, die mit angemessener Regelmäßigkeit geliefert werden.

Wenn Ihr Kunde wünscht, dass Sie ein Angebot in seinem Namen unterbreiten, müssen Sie dieses

Angebot innerhalb einer angemessenen Frist an den Verkäufer oder dessen Makler weiterleiten. Sie sollten alle Angebote mittels schriftlicher Mitteilung an den Verkäufer bestätigen und eine Kopie dieser Bestätigung an Ihren Kunden senden. Im Angebot müssen alle Bedingungen aufgeführt sein, die laut Festlegung Ihres Kunden für das Angebot gelten sollen. Sie müssen alle weiteren Angebote ebenso mittels schriftlicher Mitteilung an den Verkäufer bestätigen und eine Kopie dieser Bestätigung an Ihren Kunden übersenden. Sie sollten in der schriftlichen Angebotsmitteilung in geeigneter Weise nachweisen, dass Sie im Auftrag des Käufers handeln.

Sie müssen ebenfalls die Einwilligung Ihres Kunden erlangen, bevor Sie Informationen über die persönlichen oder finanziellen Verhältnisse des Kunden an den Verkäufer weitergeben dürfen. Sie sollten jedoch eine Weitergabe dieser Angaben an den Verkäufer nur dann empfehlen, wenn Sie der

Auffassung sind, dass dies einem erfolgreichen Abschluss der Verhandlungen dienlich sein würde.

5.3 Immobilien mit baulichen Mängeln

Sie müssen den Kunden unverzüglich von allen potenziellen baulichen Mängeln einer Immobilie in Kenntnis setzen.

5.4 Umgang mit Interessenskonflikten

Falls Sie für mehrere Käufer tätig werden, die jeweils an ähnlichen Immobilien interessiert sind und Ihnen dieses Interesse mitgeteilt und Sie formell ermächtigt haben, Ihre Tätigkeit in ihrem Auftrag fortzusetzen (siehe Abschnitt 1.3), müssen Sie alle nötigen Vorkehrungen treffen, um in jedem Falle sicherzustellen, dass Sie stets im besten Interesse jedes einzelnen Kunden handeln und dass durch Ihre Handlungen, die Sie für einen Kunden tätigen, in keiner Weise die Handlungen oder erreichbaren Ergebnisse für die anderen Kunden beeinträchtigt werden.

Sie müssen sicherstellen, dass Sie nach entsprechender Aufforderung durch Ihre Kunden stets fristgerecht handeln und diese Handlungen entsprechend der Reihenfolge des Eingangs der Aufforderungen vorgenommen werden.

5.5 Vorgang des Erwerbs

Sobald ein Angebot angenommen wurde, sollten Sie eine schriftliche Bestätigung dieses Angebots anfordern und diese Bestätigung dann in Kopie an Ihren Kunden übersenden.

Bei erteilter Einwilligung Ihres Kunden sollten Sie dann die Kontaktdaten Ihres Kunden und seiner Rechtsberater an den Verkäufer oder dessen Makler weiterleiten.

Sie sollten danach den Fortschritt der Verhandlungen überwachen, wenn möglich Hilfestellung leisten und Informationen beisteuern, die für den Abschluss des Geschäfts hilfreich sind.

5.6 Verwahren von Kundengeldern

Falls Sie Gelder für Käufer/Kunden verwahren, sollten Sie die Leitlinien in Abschnitt 8.3 beachten.

6 Beendigung des Auftrages

Dieses Kapitel enthält Leitlinien zur Beendigung der Beauftragung bzw. des Auftragsverhältnisses mit Ihrem Kunden. Das Auftragsverhältnis kann von Ihnen selbst oder von Ihrem Kunden beendet werden. Die Beendigung kann durch den erfolgreichen Abschluss Ihrer Vermittlungstätigkeit oder infolge einer Entscheidung erfolgen, die von Ihnen oder Ihrem Kunden getroffen wird.

Diese Leitlinien unterstützen Sie bei der Umsetzung bzw. Einhaltung der nachfolgend genannten Prinzipien aus dem Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften:

1. Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise abzuwickeln.
2. Die Tätigkeit ist mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuüben; dabei ist sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten zur Erfüllung seiner beruflichen Aufgaben verfügt.
6. Es ist sicherzustellen, dass alle Mitteilungen in allen geschäftlichen Angelegenheiten mit Kunden angemessen, unmissverständlich, fristgerecht und transparent sind.

6.1 Schriftliche Bestätigung

Falls Sie eine Anweisung von Ihrem Kunden erhalten, in der er zum Ausdruck bringt, dass er Ihr Auftragsverhältnis kündigen möchte, oder falls Sie sich selbst entschließen, die Tätigkeit für den Kunden zu beenden, müssen Sie die Beendigung dieser Tätigkeit für den Kunden schriftlich bestätigen; in dieser Bestätigung sind das wirksame Kündigungsdatum und Angaben zu etwaigen Honorar- oder Gebührenforderungen, die vom Kunden möglicherweise noch zu begleichen sind, zu benennen.

Sie sollten ebenfalls alle ausstehenden Verbindlichkeiten des Kunden erläutern, die möglicherweise bezüglich der Gebühren noch bestehen.

Eine ordnungsgemäße Rechnung ist gemäß den vor Ort geltenden gesetzlichen Regelungen auszustellen.

6.2 Rechnung

Unabhängig davon, ob Ihr Auftragsverhältnis endet, weil Sie Ihre Tätigkeit für den Kunden abgeschlossen haben oder weil Sie oder Ihr Kunde das Auftragsverhältnis vorzeitig auflösen möchten, kann Ihr Kunde Ihnen Gelder schulden. Sie sollten eine Rechnung stellen, in der alle ausstehenden

Beträge bzw. zu entrichtenden Kosten eindeutig ausgewiesen sind, einschließlich einer genauen Aufschlüsselung der geschuldeten Honorarposten, aller Aufwendungen bzw. Spesen (gemäß Ihren Auftragsbedingungen) und Steuern.

Diese Rechnung sollte innerhalb einer angemessenen Frist nach Beendigung des Auftragsverhältnisses an Ihren Kunden gesendet werden.

Falls Sie beabsichtigen, Ihrem Kunden eine Gebühr für die Kündigung des Auftrags in Rechnung zu stellen, muss dies in den schriftlich mit dem Kunden vereinbarten Auftragsbedingungen geregelt worden sein. In den Auftragsbedingungen sollten in diesem Fall die Höhe und der Zweck dieser Gebühr benannt sein (siehe Abschnitt 2.3.2).

Nach erfolgter Bezahlung sollte dem Kunden eine Schlussquittung übersandt werden, in der der Zahlungseingang des Betrags bestätigt wird.

6.3 Wenn kein Geschäftsabschluss zustande kommt

Falls Sie ein Geschäft ausgehandelt haben, dessen Abwicklung letztlich scheitert bzw. das nicht zu einem rechtswirksamen Abschluss gelangt, können Sie unter Umständen dennoch einen Anspruch auf Ihr Honorar oder Ihre Provision bzw. Courtage oder

auf ein vereinbartes anderes Entgelt haben. Für eine Klärung dieser Frage sollten Sie sich ggf. auf Ihre Auftragsbedingungen stützen und die einschlägige Gesetzgebung überprüfen.

6.4 Verwahren von Kundengeldern

Lesen Sie in Abschnitt 8.3 nach, wenn Sie weitere Hinweise dahingehend erhalten möchten, wie bei Beendigung des Auftrags mit Kundengeldern zu verfahren ist, die Sie für den Kunden verwahrt haben.

7 Sicherheit

Dieses Kapitel enthält Leitlinien zur Gewährleistung der Sicherheit, einschließlich der Datensicherheit, des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit am Arbeitsplatz, der persönlichen Sicherheit und der Bemühungen um die Sicherheit anderer Personen.

Diese Leitlinien unterstützen Sie bei der Umsetzung bzw. Einhaltung der nachfolgend genannten Prinzipien aus dem Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften:

1. Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise abzuwickeln.
2. Die Tätigkeit ist mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuüben; es ist dabei sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten zur Erfüllung seiner beruflichen Aufgaben verfügt.
12. Es ist sicherzustellen, dass alle Objektbesichtigungen gemäß den Wünschen des Kunden und unter Berücksichtigung der geltenden Sicherheitsanforderungen und der persönlichen Sicherheit aller Parteien durchgeführt werden.

7.1 Vertraulichkeit

Sie müssen die Vertraulichkeit aller Informationen wahren, die Ihnen im Rahmen Ihres Auftragsverhältnisses zur Kenntnis gelangen.

7.2 Datenschutz

Sie sollten sich mit den gesetzlichen Vorgaben bezüglich der Aufbewahrung und Behandlung von Informationen und Daten vertraut machen, die in dem Land gelten, in dem Sie Ihre Tätigkeit ausüben. Als allgemeine Richtlinie gilt, dass Sie dafür sorgen müssen, dass alle personenbezogenen Informationen:

- auf redliche und rechtmäßige Weise verarbeitet werden;
- nur für begrenzte Zwecke verarbeitet werden;
- angemessen, sachbezogen und nicht zu umfangreich sind;
- genau und aktuell sind;
- nicht länger als notwendig gespeichert bzw. aufbewahrt werden;
- unter Beachtung der Persönlichkeitsrechte des Einzelnen verarbeitet werden;
- sicher sind; und
- nicht an andere Länder übertragen werden, die keinen ausreichenden Datenschutz bieten.

Als Immobilienmakler sollten Sie insbesondere den potenziellen Schaden bedenken, der Kunden durch eine unbefugte Offenlegung ihrer personenbezogenen Daten und Informationen zugefügt werden könnte. Beispielsweise kann die Preisgabe von Daten über Leerstandszeiten der Immobilie eines Kunden oder eine nicht erfolgte Implementierung geeigneter Sicherheitsvorkehrungen zur Verhinderung eines unbefugten Zugriffs auf diese Informationen nicht nur zu einer Verletzung des Sicherheitsprinzips führen, sondern auch eine Schadenersatzklage durch den betroffenen Kunden nach sich ziehen.

Sie sollten ebenfalls bedenken, dass andere Aspekte der Vertraulichkeit bzw. Geheimhaltung für bestimmte Arten personenbezogener Daten gelten können, zu denen unter anderem von einem Kunden bereitgestellte Daten zählen. Dies bedeutet, dass nicht jede Person in der Firma berechtigt ist, auf diese Daten zuzugreifen, und diese Daten anderen potenziellen Kunden/Käufern oder Verkäufern nicht zur Verfügung gestellt werden dürfen.

7.3 Gesundheitsschutz und Sicherheit

Sie müssen stets die gesetzlichen Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen beachten, die in dem Land gelten, in dem Sie Ihre Tätigkeit ausüben.

Gesundheitsschutz und Sicherheit stehen für vernünftige, ausgewogene Maßnahmen zum Schutz von Personen.

Werden notwendige Maßnahmen zum Schutz von Personen vor vermeidbaren Gefahren am Arbeitsplatz unterlassen, kann dies eine Rechtsverletzung begründen.

Arbeitgeber und Arbeitnehmer tragen unter Umständen auch eine Sorgfaltspflicht gegenüber allen Personen, die von ihren Handlungen betroffen sind, soweit die Auswirkungen ihrer Handlungen nach vernünftigem Ermessen vorhersehbar sind.

7.4 Persönliche Sicherheit

Die Tätigkeit eines Immobilienmaklers ist mit verschiedensten potenziellen Risiken für die persönliche Sicherheit verbunden, da Sie beispielsweise unbekannte Immobilien besichtigen, mit unbekanntem Personen zusammentreffen, zwischen den Treffen und Besichtigungen viel reisen und eigene Aufzeichnungen über Treffen und Vereinbarungen führen. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass Sie stets alle notwendigen Vorkehrungen treffen, um Ihre eigene Sicherheit und die persönliche Sicherheit der von Ihnen betreuten oder Ihnen unterstellten Personen zu gewährleisten.

Analog zu den allgemeinen Aspekten des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit am Arbeitsplatz sollten Sie eine Risikoeinschätzung vornehmen, bevor Sie Ihr Büro verlassen, um in einem anderen Büro bzw. zu Hause zu arbeiten oder Immobilien zu besichtigen oder Besichtigungen zu leiten.

8 Führung von Immobilienmaklergesellschaften

Dieses Kapitel enthält Leitlinien zu Fragen der Führung von Immobilienmaklergesellschaften, die für Maklerfirmen jeder Größe relevant sind – vom Einzelmakler bis hin zu großen multinationalen Immobilienmakler- und Beratungsgesellschaften. In diesem Kapitel werden hauptsächlich folgende Themen behandelt:

- Marketing;
- Umgang mit Kundengeldern, einschließlich Schutz vor Geldwäsche;
- Beitreiben ausstehender Forderungen (Inkasso);
- Umgang mit Beschwerden bzw. Reklamationen und
- Versicherung (für Sie persönlich und für Ihr Geschäft).

Unabhängig von der Größe Ihres Unternehmens sind die genannten Punkte gleichermaßen wichtig.

Diese Leitlinien unterstützen Sie bei der Umsetzung bzw. Einhaltung der nachfolgend genannten Prinzipien aus dem Verhaltenskodex für Immobilienmaklergesellschaften:

1.	Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise abzuwickeln.
2.	Die Tätigkeit ist mit der gebotenen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auszuüben; dabei ist sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten zur Erfüllung seiner beruflichen Aufgaben verfügt.
8.	Es ist sicherzustellen, dass Kundengelder getrennt von anderen Geldern verwahrt werden und durch eine geeignete Police mit ausreichender Deckung versichert sind.
9.	Es ist eine geeignete Berufshaftpflichtversicherung bzw. Versicherung gegen berufliche Fehler und Unterlassungen abzuschließen, durch die sichergestellt wird, dass Kunden keine Verluste infolge fahrlässiger Handlungen erleiden müssen.

8.1 Werbung und Marketing für Ihre Dienstleistungen

Alle Marketingmaterialien sollten ehrlich und professionell verfasst werden; Sie sollten nicht versuchen, Geschäfte auf unseriöse und unzulässige Weise zu akquirieren.

Alle Werbeanzeigen müssen fair, angemessen, richtig sowie ehrlich gestaltet sein und allen geltenden gesetzlichen Anforderungen entsprechen.

8.2 Umgang mit Reklamationen

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie sich bei Beschwerden bzw. Reklamationen verhalten, die

Ihnen oder Ihrer Organisation bzw. ihrem Unternehmen gegenüber vorgebracht werden.

8.2.1 Verfahrensweise zur Bearbeitung von Beschwerden (Beschwerdemanagement)

Immobilienmakler müssen ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden (Beschwerdemanagement) implementieren und die Möglichkeit zur Nutzung dieses Verfahrens allen potenziellen oder tatsächlichen Käufern oder Verkäufern einräumen. In Ihrem Beschwerdemanagementverfahren, das in schriftlicher Form ausgearbeitet sein muss, ist zu erläutern, wie man eine Beschwerde an Ihre Organisation bzw. Ihr Unternehmen übermittelt (d. h.

an einen leitenden Mitarbeiter oder den für die Reklamationsbearbeitung zuständigen Sachbearbeiter der Firma) und wie vorzugehen ist, wenn nach Auffassung des Kunden die Beschwerde nicht angemessen bearbeitet wurde.

Bei der Ausgabe der Auftragsbedingungen ist darauf zu achten, dass der Kunde deutlich darauf hingewiesen wird, dass Sie über ein Beschwerdemanagementverfahren verfügen.

8.2.2 Bestätigung der Beschwerde

Manche Beschwerden können zunächst mündlich geäußert werden. Sie sollten den Beschwerdeführer auf Ihr Beschwerdemanagementverfahren hinweisen, nach dem zunächst eine formelle Reklamation in schriftlicher Form eingereicht werden muss (per E-Mail, Brief oder Fax). Sie müssen den Eingang einer Reklamation bzw. Beschwerde innerhalb einer angemessenen Frist (in der Regel innerhalb von drei Werktagen) bestätigen.

8.2.3 Untersuchung der Beschwerde

Sie sollten zunächst versuchen, jede Beschwerde intern über das veröffentlichte Beschwerdemanagementverfahren beizulegen. Innerhalb von 15 Werktagen sollten Sie dem Beschwerdeführer das formelle schriftliche Ergebnis Ihrer Untersuchung übersenden. Falls der Beschwerdeführer mit diesem Ergebnis unzufrieden ist, sollten Sie ihm erläutern, wie er vorgehen muss, um seine Beschwerde innerhalb Ihrer Unternehmensorganisation weiter zu verfolgen. Sie sollten sicherstellen, dass die Beschwerde von einem nicht an der strittigen Transaktion beteiligten Mitarbeiter oder idealerweise von dem für die Reklamationsbearbeitung zuständigen Sachbearbeiter bearbeitet wird. Nach Abschluss dieser Untersuchung sollten Sie dem Beschwerdeführer einen formellen schriftlichen Abschlussbericht übersenden, in dem Ihre abschließende Sicht auf den Sachverhalt geschildert wird und ggf. ein diesbezügliches Angebot enthalten ist. In diesem Bericht muss dem Beschwerdeführer auch mitgeteilt werden, wie er für seine Beschwerde etwaige Entschädigungsregelungen Ihres Unternehmens nutzen kann und welche Fristen hierfür gelten.

8.2.4 Führen von Aufzeichnungen über Beschwerden

Sie müssen alle mündlichen und schriftlichen Beschwerden bzw. Reklamationen zum Zeitpunkt ihrer Einreichung bzw. Äußerung protokollieren.

8.3 Umgang mit Kundengeldern

Es kann vorkommen, dass Sie von einem Kunden gebeten werden, für ihn einen Geldbetrag zu verwahren. Der folgende Abschnitt enthält Leitlinien zum Schutz vor Geldwäsche und zur Verfahrensweise bei der Verwahrung von Kundengeldern.

8.3.1 Schutz vor Geldwäsche

Mittels Geldwäsche versuchen Kriminelle, die Herkunft und wahren Eigentumsverhältnisse von Erlösen aus strafbaren Handlungen zu verschleiern, so dass es den Anschein hat, als stammten die betreffenden Gelder aus legalen Aktivitäten bzw. einer legitimen Quelle. Auf diese Weise werden "schmutzige" Gelder "sauber gewaschen".

Es ist äußerst wichtig, dass Sie Verfahrensweisen zur Verhinderung und Erkennung von Geldwäscheaktivitäten in Ihrem Unternehmen einsetzen. Sie sollten ebenfalls Kontrollen zur Bekämpfung von Geldwäsche vornehmen, um präventiv zu verhindern, dass Ihr Unternehmen von Kriminellen zur Geldwäsche oder zur Finanzierung terroristischer Aktivitäten ausgenutzt wird.

Lesen Sie hierzu den RICS-Leitfaden "Schutz vor Geldwäsche".

8.3.2 Kundenkonten

Kundengelder sollten getrennt von anderen Geldern verwahrt werden. Makler sollten stets in der Lage sein, sofort Rechenschaft über alle von ihnen verwahrten finanziellen Mittel abzulegen. Ohne schriftliche Genehmigung des Kunden dürfen keine Abzüge von den Kundengeldern vorgenommen werden. Sie sollten sicherstellen, dass Sie bei Vornahme eines Abzugs zeitgleich die Zustimmung Ihres Kunden einholen oder Ihrem Kunden eine ausreichende Widerspruchsfrist einräumen, bevor Sie einen Abzug vornehmen. Sie müssen stets in der Lage sein, sofort über alle Gelder Rechenschaft abzulegen, die im Auftrag eines Kunden verwahrt werden.

Sie sollten Ihre Kunden schriftlich darauf hinweisen, dass Sie im Falle eines Bankzusammenbruchs nicht für die Rückzahlung verlorener Gelder haften.

Gelder sollten nur in folgenden Fällen von einem Kundenkonto abgehoben werden:

- (a) wenn diese Gelder ordnungsgemäß zur Auszahlung an die Person oder im Auftrag der Person angefordert werden, die hierzu berechtigt ist;
- (b) für die Zahlung eines dem Immobilienmakler zustehenden Entgelts oder einer Erstattung von Aufwendungen für Immobilienmaklerleistungen, auf die der Immobilienmakler einen Anspruch hat, jeweils mit dem Einverständnis des Kunden. Dieses Einverständnis sollte schriftlich dokumentiert sein.
- (c) bei Ausübung eines dem Makler zustehenden Pfandrechts;
- (d) für die Überweisung auf ein anderes Kundenkonto;
- (e) wenn nicht dem Kunden gehörende Gelder zur Eröffnung oder Deckung des Kontos verwendet wurden.

Einem Kundenkonto sollten keine Bankgebühren belastet werden. Bankgebühren sollten Ihrem Geschäftskonto belastet werden.

Im Falle eines speziellen bei einer Bank geführten Anderkontos ist es zwar üblich, das Konto mit Bankgebühren zu belasten, jedoch ist es ratsam, vorab die schriftliche Genehmigung des Kunden einzuholen und entsprechende Vorkehrungen zu treffen, durch die sichergestellt wird, dass das Konto durch die Gebühren nicht überzogen werden kann.

Ein Kundenkonto sollte jederzeit gedeckt sein, d. h. ein Guthaben ausweisen. Es dürfen keine Gelder von einem Kundenkonto "geliehen" werden, um einen anderen Kunden oder Personen zu bezahlen, denen Gelder vom Konto eines anderen Kunden zustehen.

Falls Sie Gelder eines Kunden im Rahmen Ihrer Tätigkeit als Immobilienmakler vereinnahmen, müssen Sie hinreichende Geschäftsbücher und Aufzeichnungen führen, um nachweisen zu können, dass Sie diese Gelder auf ein formelles Kundenkonto eingezahlt haben, und um jederzeit problemlos alle mit diesem Geld getätigten Geschäfte belegen und erklären zu können.

Entsprechende Geschäftsbücher und Aufzeichnungen müssen aufbewahrt werden.

8.4 Beitreibung ausstehender Forderungen

Der direkte Einzug von Gebühren von einem Kundenkonto oder der Abzug von einem Verkaufserlös durch einen Anwalt ist der einfachste Weg, um Probleme mit Zahlungen zu vermeiden. Dies darf jedoch nicht ohne vorheriges Einverständnis des Kunden geschehen.

Falls die einem Kunden gestellte Rechnung nicht innerhalb der in den Auftragsbedingungen und auf der Rechnung genannten Zahlungsfrist bezahlt wird, sollten Sie zunächst Ihren Kunden in schriftlicher Form an den ausstehenden Rechnungsbetrag erinnern und eine angemessene Nachfrist für die Bezahlung setzen. Falls Sie Verzugszinsen berechnen möchten, sollten Sie diesen Umstand im Mahnschreiben erwähnen.

Falls Sie dennoch keine Zahlung erhalten, sollten Sie sich in einem persönlichen Telefonanruf vergewissern, dass der Kunde die Rechnung erhalten hat; vereinbaren Sie im weiteren Gesprächsverlauf mit dem Kunden einen neuen Zahlungstermin. Sollten Sie auch nach diesem Gespräch noch keine Zahlung erhalten, könnten Sie in Erwägung ziehen, eine Rechtsberatung in Anspruch zu nehmen. Als Alternativen bieten sich unter Umständen auch folgende Verfahrensweisen an:

- Verhandlung – hierbei könnte eine Ratenzahlung angeboten werden, falls sich Ihr Kunde in finanziellen Schwierigkeiten befindet;
- Mediation;
- Schlichtung;
- Schiedsverfahren.

Unabhängig davon, welches Verfahren Sie nutzen, um ausstehende Forderungen einzuziehen, sollten Sie stets mittels telefonischer Nachfragen versuchen, eine freiwillige Zahlung durchzusetzen und den Kontakt mit Ihrem Kunden aufrechtzuerhalten. Falls Ihnen bekannt ist, dass sich Ihr Kunde in finanziell schwierigem Fahrwasser befindet, sollten Sie versuchen, einen Zahlungsplan mit ihm auszuhandeln.

Wenn Sie beabsichtigen, rechtliche Schritte einzuleiten, sollten Sie zunächst Ihre Rechtsberater konsultieren.

8.5 Versicherungen

Sie sollten alle nötigen Versicherungen für Ihr Geschäft abgeschlossen haben. Welche Versicherungen Sie abschließen sollten, ist auch davon abhängig, in welchem Land Sie Ihre Tätigkeit ausüben. Manche Versicherungen sind in bestimmten Ländern vorgeschrieben. Sie sollten die diesbezügliche einschlägige Gesetzgebung überprüfen.

8.5.1 Berufshaftpflichtversicherung/ Versicherung gegen berufliche Fehler und Unterlassungen

Falls Sie selbständiger bzw. freiberuflich tätiger Makler oder leitender Manager eines Unternehmens sind, das Maklerleistungen anbietet, sollten Sie sicherstellen, dass Ihre berufliche Tätigkeit und die Tätigkeit Ihrer Mitarbeiter durch eine geeignete und ausreichende Berufshaftpflichtversicherung abgesichert ist. Diese Versicherung schützt Sie vor Haftungsrisiken aus Schadenersatzforderungen von Dritten aufgrund beruflicher Pflichtverletzungen, die im Rahmen beruflicher Tätigkeiten begangen werden. Diese Versicherung schützt ebenfalls Ihre Kunden vor finanziellen Verlusten, die von Ihnen oder Ihrem Unternehmen nicht erstattet werden können.

8.6 Schulung und ständige Weiterbildung

Sie müssen ein Experte für den Immobilienmarkt und für Ihren Tätigkeitsbereich sein und sich stets über den neuesten Stand der Ihre Arbeit betreffenden Themen informieren. Dies umfasst folgende Bereiche:

- Gesetzgebung
- Verordnungen
- Richtlinien
- Immobilienmarkt
- allgemeine Wirtschaftslage
- Immobilienwerte
- Leitzinssätze und Kreditzinsen, soweit relevant.

Wenn Sie als Vorgesetzter für andere Makler fungieren, sollten Sie sicherstellen, dass die Ihnen unterstellten Makler ausreichende Unterstützung erfahren, die es ihnen ermöglicht, sich auf dem Laufenden zu halten und fachbezogene Schulungsveranstaltungen zu besuchen. Sie sollten ebenfalls dafür sorgen, dass entsprechende Regelungen zur Förderung unerfahrener Mitarbeiter vorhanden sind und dass neue Mitarbeiter eine Einführung in die internationalen und lokalen Standards erhalten, die auf den lokalen Immobilienmarkt anwendbar sind.