

# Rücktrittsrecht verunsichert Verbraucher – Tipps für Makler

09.02.2015 | Markus Grundmann

**Noch immer sorgt das Rücktrittsrecht bei Maklerverträgen für Verunsicherungen bei Wohnungssuchenden. Dies bestätigten sowohl der Österreichische Verband der Immobilienwirtschaft als auch die Mietervereinigung Österreichs. Um Kunden ihre Verunsicherung zu nehmen, sollten Makler Verbrauchern die aktuelle Gesetzeslage gründlich erklären – denn letztlich hat sich für Wohnungssuchende durch das Rücktrittsrecht kaum etwas geändert. Hier einige Tipps, wie Immobilienprofis Verbrauchern die Unsicherheit nehmen können.**



Das Rücktrittsrecht irritiert viele Verbraucher. Eine gute Beratung hilft, ihnen die Unsicherheit zu nehmen. Foto: Westend61/imagoe

Wenn Makler über Immobilienportale wie immowelt.at Anfragen von Wohnungssuchenden erhalten, müssen sie zunächst eine Belehrung über das Rücktrittsrecht erteilen.

Grund dafür ist das sogenannte „Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz zur Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie“. Das Gesetz ist im Juni 2014 in Kraft getreten. Es regelt, dass Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen oder übers Internet sowie per Telefon, Brief oder E-Mail geschlossen werden, vom Verbraucher innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden können. Zudem muss der Makler seine Kunden über das neue Rücktrittsrecht belehren.

## Das Rücktrittsrecht und seine Folgen

Für Makler hat das Rücktrittsrecht einen entscheidenden Knackpunkt: Vermittelt er eine Wohnung innerhalb von 14 Tagen, könnte ein Wohnungssuchender theoretisch versuchen, den Maklervertrag zu widerrufen, um so die Provision zu umgehen. Damit ein Kunde also nicht 14 Tage warten muss, bis der Makler tätig werden kann, empfiehlt die Wirtschaftskammer Immobilienprofis, ihre Kunden bestätigen zu lassen, dass:



- der Makler vorzeitig, also vor Ablauf der vierzehntägigen Widerrufsfrist, tätig werden darf.
- dem Kunden bewusst ist, dass er bei vollständiger Erfüllung der Maklervereinbarung (also der Vermittlung einer Wohnung) vor Ablauf der 14 Tage sein Rücktrittsrecht verliert.

gleich zu Beginn der Kontaktaufnahme mit einem Makler erst einmal auf ihr Widerrufsrecht verzichten sollen“, sagt Nadja Shah, Bundesgeschäftsführerin der Mietervereinigung Österreichs. „Es hat mit Verbraucherschutz wenig zu tun, wenn man vor jedem Geschäft mit einem Makler erst einmal ein Standardformular unterschreiben soll. Insofern halte ich das Ziel des Fernabsatzgesetzes für verfehlt.“

Diese Einschätzung teilt man auch bei der Interessenvertretung der Immobilienprofis. „Makler berichten uns immer wieder, dass der Respons bei Kunden deutlich zurückgegangen ist“, sagt Anton Holzapfel, Geschäftsführer des Österreichischen Verbands der Immobilienwirtschaft (ÖVI). Vor allem jene Kunden, die erst dabei seien, den Markt zu sondieren und noch keine konkreten Vorstellungen von ihrem Kaufwunsch hätten, übten Zurückhaltung. „Sie kontaktieren den Makler dann nicht mehr, wenn sie per Mail die Informationen und das Ersuchen um die Beauftragung für ein vorzeitiges Tätigwerden erhalten haben.“

## Aufklärung hilft gegen Verunsicherung



Gegen die Verunsicherung bei Wohnungssuchenden hilft nur eine umfassende Aufklärung. Makler sollten Wohnungssuchende darauf hinweisen, dass sich durch das Rücktrittsrecht kaum etwas für sie geändert hat und dass sie deshalb nicht mehr Geld zahlen müssen. Auch ist es hilfreich, zu erklären, dass die rechtlichen Formalitäten, die durch das Rücktrittsrecht entstehen, lediglich dazu dienen, dass der Makler auch seine Provision erhält – natürlich nur für den Fall, dass er auch wirklich eine Wohnung vermittelt. Häufig zahlt es sich aus, dies in einem persönlichen Gespräch am Telefon, und nicht nur schriftlich zu klären.

Über folgende Punkte sollten Konsumenten aufgeklärt werden:

- Makler sind verpflichtet, Verbraucher über ihr Widerrufsrecht zu informieren. Jeder Wohnungssuchende, der sich für ein Immobilienangebot mit einem eindeutigen Provisionsverlangen interessiert und einen Makler mit der Bitte um weitere Informationen kontaktiert, wird im Normalfall die Widerrufsbelehrung zugeschickt bekommen. Häufig geschieht dies zusammen mit der Aufforderung, den Erhalt der Belehrung zu bestätigen.
- Viele Makler lassen ihre Kunden bestätigen, dass der Makler bei vollständiger Erfüllung der Maklervereinbarung, also bei der Vermittlung einer Wohnung, vor Ablauf der 14 Tage sein Rücktrittsrecht verliert.
- Immobilienprofis, die Interessenten eine solche Bestätigung unterzeichnen lassen, sollten genau erläutern, dass auf den Kunden durch diese Unterschrift keine ungewollten Zahlungsverpflichtungen zukommen.
- Der Kunde muss nicht widerrufen, wenn er kein Interesse mehr am Objekt hat. Die Provision wird erst dann fällig, wenn der Makler seine Dienstleistung erfüllt hat – in der Regel also dann, wenn ein Miet- oder Kaufvertrag unterschrieben ist. Kommt kein Miet- oder Kaufvertrag zustande, muss der Wohnungssuchende auch keine Provision zahlen.