

EU-Verbraucherrechte: Mehr Info, mehr Transparenz?

22.09.2014 | 10:28 | Patrick Baldia (Die Presse)

Makler und Immobiliensuchende sind mehr als früher gefordert. Was die Formalitäten um die Rücktrittsrechte mit sich bringen.

Mit dem neuen Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz wurde im Juni die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie in Österreich umgesetzt. Seitdem sind Immobilienmakler dazu verpflichtet, ihre Kunden noch umfassender als zuvor zu informieren. Während die Makler unter anderem über den damit verbundenen bürokratischen Aufwand sowie die schwierige Umsetzung klagen, sorgt die neue Rechtslage auch bei jenen für Verunsicherung, die sie eigentlich schützen sollte – bei den Konsumenten, die eine Immobilie mieten oder kaufen möchten.

Was ist nun für beide Seiten anders? Die neue Gesetzeslage betrifft im Wesentlichen Verträge mit dem Makler, die außerhalb seiner Geschäftsräumlichkeiten abgeschlossen werden – etwa solche, die über das Internet oder per E-Mail abgeschlossen werden oder auch in der Immobilie, die vermietet oder verkauft werden soll. Trifft diese Ausgangslage zu, dann muss der Makler den Kunden nach der neuen Rechtslage noch detaillierter informieren – unter anderem darüber, dass Letzterer das Recht hat, innerhalb einer Frist von 14 Tagen vom Maklervertrag zurückzutreten. Gründe für den Widerruf müssen nicht angegeben werden. Dieser kann entweder formlos erklärt werden oder über ein eigenes Formular, das der Kunde vom Makler überreicht bekommen muss. „Belehrt der Makler den Kunden nicht über dessen Rücktrittsrecht, so verlängert sich die Frist um ein Jahr“, erläutert Leonhard Göbel, Rechtsanwalt und Immobilienexperte bei Nepraunik & Prammer.

Damit der Makler um seine Provision nicht umfällt, muss der Kunde nun explizit zustimmen, dass sofort mit der Maklerdienstleistung begonnen werden soll. Weiters muss er bestätigen, dass er sich darüber im Klaren ist, das 14-tägige Rücktrittsrecht zu verlieren, wenn der Makler mit seiner Dienstleistung vor dem Ablauf der Frist begonnen und diese später auch vollständig erfüllt hat. Eine Maklerdienstleistung gilt dann als erfüllt, wenn eine Immobilie oder ein Interessent namhaft gemacht wird. „Das Problem ist, dass für den Makler jetzt eine erhöhte Informationspflicht gilt, bevor die konkrete Leistung erfolgt ist“, so Anton Holzapfel, Geschäftsführer des Österreichischen Verbands der Immobilienwirtschaft (OVI). Allerdings kann dieser dem Kunden nicht mehr einfach Informationen schicken, da dieser dann zum Vermieter oder Verkäufer gehen kann und der Makler bezüglich seiner Provision durch die Finger schaut.

„Grundsätzlich ist die neue Rechtslage zu begrüßen, da sie für den Konsumenten mehr Transparenz bringt“, sagt Stephan Pasquali, Verkaufsleiter Österreich von Immo-Contract. Allerdings räumt er ein, dass die Umsetzung – aus Maklersicht – sehr schwierig ist. Positiv einzuschätzen sei etwa, dass der Kunde jetzt darüber informiert wird, wann der Vertrag zustande kommt und wann im Erfolgsfall eine Provision bezahlt werden muss. Dadurch könne der Kunde jetzt nicht mehr überrumpelt werden. „Ich bin der Überzeugung, dass das alle seriösen Makler so sehen wie ich“, so Pasquali. Nachsatz des Maklers: „Es gibt aber nach wie vor genug schwarze Schafe in der Branche.“ Auf der anderen Seite haben nicht wenige Menschen, die sich für eine Immobilie interessieren, Hemmungen, im Vorfeld etwas zu unterschreiben, gibt Horst Schwarzenberg von Colliers zu bedenken. Er ortet bezüglich der neuen Rechtslage nach wie vor viel Informationsbedarf.

Komplexerer Ablauf

„Wichtig ist es zu kommunizieren, dass der Konsument keine Angst vor dem Maklervertrag haben sollte“, meint Holzapfel. Auch früher habe es schon schlüssige Maklerverträge gegeben. „Meine Botschaft ist: Es hat sich nichts geändert. Die Provisionsverpflichtung wird nach wie vor erst dann wirksam, wenn das wirkliche Geschäft abgeschlossen wird“, so der OVI-Geschäftsführer.

Wichtig ist es festzuhalten, dass der abgeschlossene Maklervertrag ohne Auswirkungen bleibt, für den Fall, dass der Kunde nach Erhalt von zusätzlichen Informationen oder nach einer Besichtigung des Objekts kein Interesse mehr hat. Der Kunde muss dann nichts mehr machen, weder erwartet ihn eine Zahlungsaufforderung noch ist es notwendig, den Maklervertrag zu widerrufen. Für Pasquali ist der gesetzlich vorgeschriebene Ablauf insgesamt schwer zu verstehen. "Die Prozedur müsste schneller gehen", sagt er. Seines Erachtens sollte die aktive Aufforderung, ein Immobilienangebot zu erhalten, nach der Belehrung über die Rücktrittsrechte, Nebenkosten und weitere Punkte bereits als Aufforderung zum Tätigwerden verstanden werden. "Hier sollte der Gesetzgeber noch nachjustieren."

Tipp 1

Anspruch, Frist und Leistungen

Der Makler muss den Kunden über das neue Rücktrittsrecht vor dem Abschluss der Vertragsvereinbarung informieren und ihm ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung stellen. Weiters muss er den ausdrücklichen Wunsch des Kunden einholen, vor dem Ablauf der Frist tätig zu werden. Gleichzeitig lässt sich der Makler bestätigen, dass dem Interessenten bewusst ist, dass er bei vollständiger Erfüllung der Maklervereinbarung dieses Rücktrittsrecht verliert.

Tipp 2

Maklerpflichten

Ein Immobilienmakler muss sich stets als solcher ausgeben. Ist er als Doppelmakler tätig, muss er das bekannt geben. Auch wenn es in irgendeiner Form ein wirtschaftliches Nahverhältnis gibt. Der Kunde muss über alle Umstände, die für das zu vermittelnde Geschäft von Belang sind, ausführlich informiert werden. Dazu zählen sämtliche Kosten, die dem Auftraggeber durch den Vertragsabschluss erwachsen. Darunter fallen u.a. Infos zur Immobilienertragssteuer, sämtliche Steuern und Gebühren, die Gesamtbelastung der Investition oder die Maklerprovision.