



Die Zukunft der Makler - Perspektiven von Multiple Listing Service (MLS) am österreichischen Wohnimmobilienmarkt

Master Thesis zur Erlangung des akademischen Grades
"Master of Science"

eingereicht bei
DI Sandra Bauernfeind MRICS

Mag. (FH) Sandra Bock

00150922

Wien, 27.03.2018

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **MAG. (FH) SANDRA BOCK**, versichere hiermit

1. dass ich die vorliegende Master These, "DIE ZUKUNFT DER MAKLER - PERSPEKTIVEN VON MULTIPLE LISTING SERVICE (MLS) AM ÖSTERREICHISCHEN WOHNIMMOBILIENMARKT", 274 Seiten, gebunden, selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe, und
2. dass ich diese Master These bisher weder im Inland noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Wien, 27.03.2018

Unterschrift

Kurzfassung

Am österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt derzeit die Nachfrage das Angebot und führt so zu einer relativ leichten Verwertbarkeit von Objekten trotz Preissteigerungen. Immobilienmakler, die zumindest in jedem zweiten Immobilientransaktionsprozess involviert sind, erhalten nach erfolgreicher Vermittlung eine Erfolgsprovision von beiden Seiten, d.h. vom Abgeber und vom Abnehmer. Die Tatsache der Doppelvertretung und die Höhe des Provisionsanspruchs führt regelmäßig zu Diskussion, zumal Konsumenten im Zuge der Digitalisierung vermehrt selbstständig nach Immobilien suchen und der Notwendigkeit bzw. dem Mehrwert eines Immobilienmaklers kritisch gegenüberstehen. Die Politik nutzt diesen Umstand um sich positionieren, in dem Sie die Wohnkostenbelastung für Konsumenten teils zu Lasten der Immobilienmakler senken. Es stellt sich die Frage wie sich diese Situation in Zukunft entwickeln wird und wie Immobilienmakler ihre Stellung nachhaltig sichern können. MLS – Multiple Listing Service – ist ein angloamerikanisches Modell, das auf Gemeinschaftsgeschäften basiert und Konsumenten einen Mehrwert durch Inanspruchnahme von Immobilienmaklern bietet. Ziel der Arbeit ist, auf Basis einer eingehenden Literaturrecherche und einschlägigen Experteninterviews herauszufinden, ob das Multiple Listing Service ein anwendbares Konzept für den österreichischen Wohnimmobilienmarkt darstellt und welche Schritte zu einer erfolgreichen Implementierung dieses Systems erforderlich sind.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung	1
1.1. Problemstellung und Zielsetzung.....	1
1.2. Aufbau und Methodik.....	2
2. Rahmenbedingungen für Makler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt.....	4
2.1. Wirtschaftliche Rahmenbedingungen.....	4
2.2. Rechtlichen Rahmenbedingungen	7
2.2.1. Gewerbeordnung (GewO)	8
2.2.2. Maklergesetz (MaklerG)	9
2.2.3. Immobilienmaklerverordnung (ImmobilienmaklerVO).....	12
2.2.4. Weitere Bestimmungen für Immobilienmakler	13
2.3. Politischen Rahmenbedingungen.....	15
3. Aktuelle Herausforderungen für Immobilienmakler in Österreich	17
3.1. Das Image der Immobilienmakler	17
3.2. Politische Maßnahmen zur Entlastung der Konsumenten.....	22
3.3. Substituierung durch Digitalisierung.....	24
4. Multiple Listing Service (MLS).....	30
4.1. Entstehung und Funktionsweise von MLS.....	31
4.2. Rechtliche Rahmenbedingungen in den USA.....	34
4.3. Diskussion der Vor- und Nachteile und Restriktionen zur Einführung von MLS.....	37
5. Empirische Analyse	42
5.1. Hypothesen und Interviewleitfaden	42
5.2. Empirischer Steckbrief	45
5.2.1. Erhebungsform	46
5.2.2. Expertenauswahl.....	46
5.2.3. Transkriptionsmethode	48

5.2.4. Auswertungsmethodik.....	48
5.3. Auswertung der Experteninterviews	49
6. Conclusio	67
Literaturverzeichnis	69
Abkürzungsverzeichnis	76
Abbildungsverzeichnis	77
Anhangverzeichnis.....	78

1. Einleitung

Immobilien sind der wichtigste Vermögensbestandteil privater Haushalte und von großer Bedeutung für die österreichische Volkswirtschaft. Etwa ein Fünftel der Einkommen wird für die Anschaffung und Erhaltung von Wohnraum sowie für Energiekosten aufgebracht. Die Preise österreichischer Wohnimmobilien sind im Jahr 2016 gegenüber dem Vorjahr um 7,3 Prozent gestiegen. Auch die Anzahl und der Wert der Immobilientransaktionen haben im vergangenen Jahr deutlich zugenommen.

Bis 2022 wird ein jährlicher Anstieg von etwa 37.000 neuen Haushalten prognostiziert. Dies und der Nachfrageüberhang der letzten Jahre ergeben einen geschätzten Neubaubedarf bis 2020 von etwa 60.000 Wohnungen pro Jahr. All diese Zahlen sprechen für einen – im langfristigen Vergleich und internationalen Kontext betrachtet – ausgeglichenen Wohnimmobilienmarkt. Das Marktpotential in Österreich ist groß, denn noch immer werden nahezu 50 Prozent aller Immobilientransaktionen ohne Makler getätigt.

Die Immobilienbranche befindet sich derzeit im Umbruch. Die Digitalisierung der Branche ist weiterhin im Vormarsch. Kunden suchen vermehrt im Internet nach Wohnungen, ohne einen Makler als Berater in Anspruch zu nehmen. Zudem etablieren sich immer mehr neue Online-Plattformen, die auch zunehmend Maklerservices anbieten.

1.1. Problemstellung und Zielsetzung

Das allgemeine Image der Makler ist negativ. So wird etwa die Doppelvertretung – d.h. Vertretung von Mietern bzw. Käufern einerseits sowie Vermietern bzw. Verkäufern andererseits – als auch das derzeitige Vergütungsmodell verstärkt kritisiert. Dem nicht genug, ist die politische Diskussion um die Einführung des sogenannten Bestellerprinzips – Wer den Makler „bestellt“, bezahlt die alleinige Provision – nach mehr oder weniger erfolgreicher Einführung in Deutschland auch in Österreich entfacht. Diese Veränderungen lassen die Mehrheit der befragten Makler in Österreich mit Sorge in die Zukunft blicken.

Es wird nach Lösungen gesucht: Alternative Vergütungsmodelle werden diskutiert, für die Immobilienbranche neue digitale Vermarktungsmethoden ausprobiert, neue Marketingstrategien und Nischenpositionierungen angedacht sowie am Mehrwert und Image der Makler intensiv gearbeitet. Ein Ausweg aus diesem Dilemma soll das immer wieder genannte MLS (Multiple Listing Service oder Multiple Listing System) nach nordamerikanischen Vorbild sein.

MLS basiert auf dem Prinzip des Gemeinschaftsgeschäfts, wobei Mieter und Käufer bzw. Vermieter und Verkäufer in der Regel von ihrem jeweils eigenen Makler vertreten werden. Der Listing Agent (Makler des Vermieters bzw. Verkäufers) trägt nach Auftragserteilung alle relevanten Objektdaten in eine für alle Makler zugängliche Plattform ein und gibt das Objekt zur Vermittlung frei. Der Buyer Agent (Makler des Mieters bzw. Käufers) hat wiederum Zugriff auf nahezu alle am Markt befindlichen Objekte und teilt sich nach Zustandekommen eines Vertragsabschlusses die Provision mit dem Listing Agent. Die Vorteile des Prinzips spiegeln sich in der schnellen Verwertbarkeit der Objekte, einer fast vollständigen Marktdurchdringung der Makler und hoher Kundenzufriedenheit wider.

Ziel dieser Arbeit ist, das zukünftige Arbeitsumfeld von Immobilienmakler in Österreich besser einschätzen zu können und unter diesem Aspekt die Perspektiven von MLS (Multiple Listing Service) für den österreichischen Wohnimmobilienmarkt aufzuzeigen, um letztendlich folgende Forschungsfrage zu beantworten:

„Welche Perspektiven ergeben sich für ein Multiple Listing Service (MLS) am österreichischen Wohnimmobilienmarkt in Anbetracht der aktuellen und zukünftigen Rahmenbedingungen für Immobilienmakler?“

1.2. Aufbau und Methodik

Die vorliegende Arbeit besteht aus einem theoretischen und einem empirischen Teil. Der theoretische Teil der Arbeit basiert auf einer Analyse wissenschaftlicher Literatur, Fachliteratur, Presse und Internet und umfasst insgesamt drei Kapiteln.

Das erste Kapitel der Arbeit gibt einen Überblick zu den derzeitigen wirtschaftlichen, rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen für Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt.

Das zweite Kapitel umfasst eine genauere Darstellung der aktuellen Herausforderungen für Immobilienmakler in Österreich.

Im dritten und letzten theoretischen Kapitel folgt ein ganzheitlicher Blick auf das Thema Multiple Listing System inklusive historischem Abriss der Entstehung von MLS, einer Erklärung der Funktionsweise sowie eine Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile des Systems.

Auf Basis der daraus gewonnenen Erkenntnisse werden im vierten Kapitel und empirischen Teil dieser Arbeit, Hypothesen formuliert und ein Interviewleitfaden entwickelt. Dieser Leitfaden bildet die Basis für die Experteninterviews, mit denen herausgefunden werden soll, wie sich das Arbeitsumfeld für Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt entwickeln wird und ob das Multiple Listing Service ein anwendbares Konzept zur nachhaltigen Sicherstellung des Maklerberufes darstellt.

Im letzten Kapitel, dem Conclusio, wird auf Basis der theoretischen und empirischen Erkenntnisse die Forschungsfrage beantwortet und etwaige Handlungsanweisungen zur erfolgreichen Einführung eines Multiple Listing Service am österreichischen Wohnimmobilienmarkt abgeleitet.

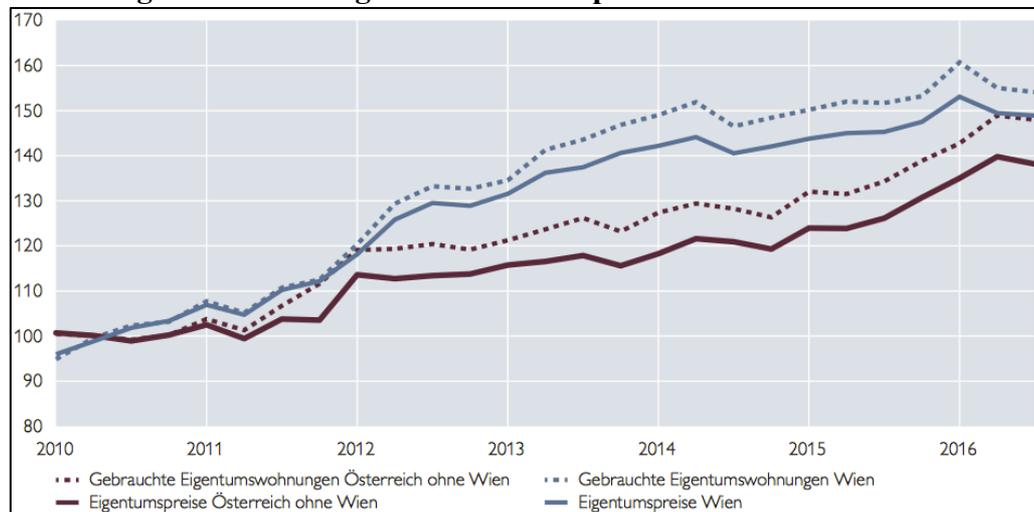
2. Rahmenbedingungen für Makler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt

Um einen Überblick zur aktuellen Ausgangslage zu erhalten, werden in diesem Kapitel die Rahmenbedingungen für Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt dargelegt. Dazu wird die derzeitige wirtschaftliche Situation am österreichischen Wohnimmobilienmarkt erläutert, die für die vorliegende Arbeit relevanten, rechtlichen Rahmenbedingungen für Immobilienmakler zusammengefasst und die aktuelle politische Situation der Branche kurz beleuchtet.

2.1. Wirtschaftliche Rahmenbedingungen

Der österreichische Wohnimmobilienmarkt hat sich in den letzten Jahren als stabiler Markt erwiesen. Trotz steigender Preise, vor allem im freifinanzierten Bereich, ist der Markt im langfristigen Vergleich und internationalen Kontext im Gleichgewicht geblieben.¹

Abbildung 1: Entwicklung der Immobilienpreise in Österreich



Quelle: TU Wien, OeNB, zitiert nach Mundt & Wagner (2017), S. 30

Laut TU-OeNB-Wohnimmobilienpreisindex² sind die Preise für Eigentumswohnungen in Österreich im Jahr 2016 um 7,3 Prozent (Veränderung zum Vorjahr) gestiegen. In Wien und den Bundesländern ohne Wien ist jedoch eine divergente Ent-

¹ UniCredit Bank Austria AG (2016)

² OeNB-Immobilienmarktmonitor (2017)

wicklung festzustellen. So sind die Preise in Wien um nur 3,8 Prozent und bundesweit ohne Wien um insgesamt 9,1 Prozent zum Vorjahr gestiegen.

Ursächlich für den Preisauftrieb in Wien sind vor allem neue Eigentumswohnungen. Denn bei gebrauchten Eigentumswohnungen, die gemessen am Volumen das wichtigste Segment darstellen, hat sich die Preissteigerung von anfänglich 7 Prozent auf 1,6 Prozent zum Jahresende reduziert. Auch der Preis von neuen Eigentumswohnungen hat sich im Verlauf des Vorjahres abgeschwächt und liegt am Ende des vierten Quartals bei 4,3 Prozent. In den Bundesländern ohne Wien wurde zu Jahresbeginn ein starker Preisauftrieb beobachtet, der im Jahresverlauf ebenso verflachte.

Der Europäische Ausschuss für Systemrisiken (European Systemic Risk Board – ESRB) veröffentlichte im Jahr 2016 aufgrund des starken Preiswachstums am Wohnimmobilienmarkt eine Warnung für Österreich. Diese Einschätzung wird von der OeNB jedoch nur eingeschränkt geteilt, da viele Faktoren zur Beurteilung der Situation, wie z.B. das relativ niedrige Ausgangsniveau des Preisaufschwungs, die große Bedeutung des sozialen und geförderten Wohnbaus und des Mietmarktes sowie die im Vergleich konservativen Kreditvergabestandards, nicht berücksichtigt wurden.³

Grund für den massiven Preisanstieg ist der wachsende Nachfrageüberhang am Markt, welcher wiederum die Folge starker Zuwanderung ist. Man geht davon aus, dass aufgrund der steigenden Zahl an Haushaltsgründungen und einem Wohnungersatz für abgerissene, zusammengelegte und umgewidmete Wohnungen, der Nachfragedruck bis 2020 auf insgesamt 60.000 Wohnungen pro Jahr steigen wird.

Am 7. Juni 2017 publizierte der WKO Fachverband der Immobilientreuhänder den Immobilienpreisspiegel 2017. Basierend auf einer Mitgliederbefragung wurden die Durchschnittswerte der im Jahr 2016 erzielten Immobilienpreise erhoben. Die Ergebnisse zeigen, dass es einen regional großen Unterschied gibt und dass sich die Preissteigerungen, wie prognostiziert, verlangsamten. Anders als in den

³ OeNB-Immobilienmarktmonitor (2017)

Mikrozensus-Wohnerhebungen der Statistik Austria wurden die Betriebskosten in den Mietpreisen nicht mit einbezogen. Des Weiteren wurden nur Mietwohnungen berücksichtigt, für welche die Mietzinsobergrenzen gem. § 16 Abs. 2 MRG nicht gelten.⁴

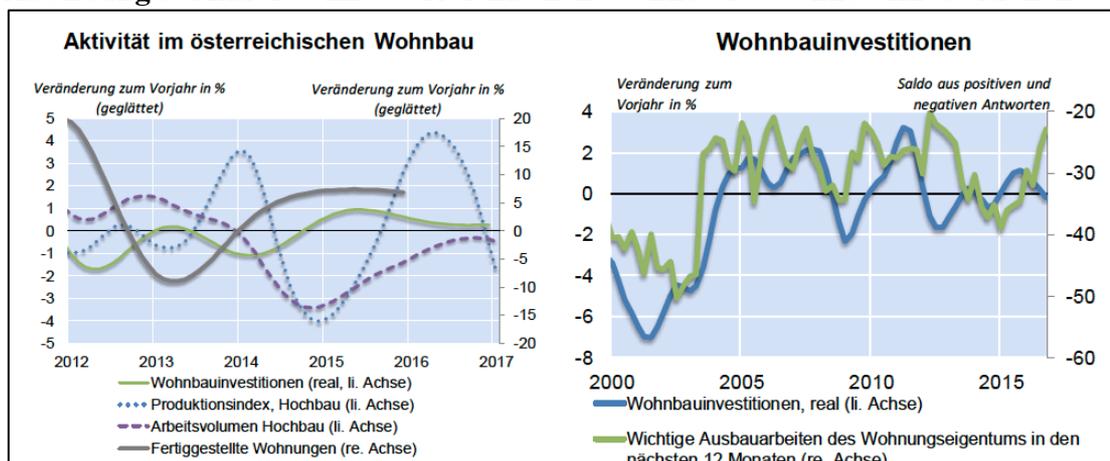
Abbildung 2: Durchschnittlichen Quadratmeterpreise 2016

	Eigentumswohnung				Einfamilienhäuser		Baugrundstücke		Miete	
	Erstbezug		Gebraucht		2016	Vgl. VJ	2016	Vgl. VJ	2016	Vgl. VJ
	2016	Vgl. VJ	2016	Vgl. VJ						
Österreich	€ 2.447,50	+ 0,8 %	€ 1.575,05	+ 1,4 %	€ 1.795,12	+ 1,1 %	€ 238,53	+ 3,7 %	€ 7,40	+ 2,8 %
Salzburg	€ 4.131,50	+ 0,7 %	€ 2.759,50	+ 2,0 %	€ 3.276,40	+ 0,6 %	€ 846,50	+ 1,6 %	€ 8,30	/ (Salzburg Land)
Wien	€ 3.817,90	+ 1,2 %	€ 2.669,70	+ 5,6 %	€ 2.800,00	- 1,3 %	€ 759,70	+ 2,1 %	€ 9,60	+ 1,3 %
Innsbruck	€ 3.718,90	+ 1,8 %	€ 2.656,80	+ 1,9 %	€ 2.797,60	+ 2,5 %	€ 569,30	+ 1,9 %	€ 8,30	/ (Tirol)
Bregenz	€ 3.474,20	+ 3,8 %	€ 2.035,10	+ 4,6 %	€ 2.502,10	+ 4,7 %	€ 493,80	+ 8,2 %	€ 9,10	+ 3,4 % (Vorarlberg)
Graz	€ 2.846,70	+ 1,9 %	€ 1.671,60	+ 2,6 %	€ 2.059,70	+ 2,7 %	€ 307,10	+ 3,0 %	/	/
Linz	€ 2.654,70	+ 2,0 %	€ 1.640,60	+ 2,3 %	€ 2.047,90	- 0,3 %	€ 220,70	+ 5,2 %	/	/
Klagenfurt	€ 2.276,40	+ 2,3 %	€ 1.384,20	+ 1,6 %	€ 1.563,20	+ 4,7 %	€ 189,10	+ 8,2 %	€ 7,40	+ 2,8 %
Eisenstadt	€ 1.904,30	+ 3,6 %	€ 1.357,90	+ 1,0 %	€ 1.536,10	+ 0,9 %	€ 187,40	+ 4,9 %	/	/
St. Pölten	€ 1.865,00	+ 2,9 %	€ 1.290,50	+ 5,6 %	€ 1.515,50	+ 2,3 %	€ 100,40	+ 6,1 %	€ 7,00	+ 5,5 %

Quelle: Eigene Darstellung, WKO Immobilienpreisspiegel 2017

Im Zuge der Präsentation des aktuellen Immobilienpreisspiegels appelliert Fachverbandsobmann Edlauer in jenen Gebieten wo erhöhte Nachfrage herrscht den Wohnbau zu fördern. Nur ein ausreichendes Angebot an Wohnungen würde letztlich zu regulierten Preisen und damit zu leistbarem Wohnen führen, ist Edlauer überzeugt.⁵

Abbildung 3: Aktivität im österreichischen Wohnbau / Wohnbauinvestitionen



Quelle: OeNB-Immobilienmarktmonitor (2017), S. 5

Die Wohnbauaktivität am österreichischen Immobilienmarkt entwickelt sich jedoch schwach. So sind in den letzten Jahren zwar die Baubewilligungen deutlich

⁴ WKO Immobilienpreisspiegel (2017)

⁵ Immobilienpreisspiegel (2017)

gestiegen, die Wohnbauinvestitionen und damit die Fertigstellungen in diesem Zeitraum jedoch kaum.

Im zweiten Quartal 2016 nahmen die Wohnbauinvestitionen erstmals wieder zu. Dies und weitere Vorlaufindikatoren, wie die weiterhin steigende Anzahl an Baubewilligungen, günstigen Finanzierungsmöglichkeiten und die Zunahme an Haushaltseinkommen, lassen eine weitere Verstärkung der Dynamik erwarten⁶.

Im Jahr 2016 wurden in Österreich insgesamt 121.436 Immobilientransaktionen mit einem Volumen von € 26,9 Milliarden, ausgewertet von Immounited, im amtlichen Grundbuch erfasst. Das ist ein Anstieg von 8,3 Prozent zum Vorjahr und damit deutlich weniger als in den Jahren 2014 (+ 18,1 Prozent) und 2015 (+ 16,6 Prozent). Grund dafür ist jedoch die Anhebung der Immobilienertragssteuer mit Beginn 2016, weshalb viele Transaktionen vorgezogen wurden.⁷

Laut aktueller Statistik der WKO⁸ gibt es in Österreich insgesamt 4.530 aktive Immobilienmakler, Tendenz steigend. Rund ein Drittel aller Immobilienmakler sind in Wien bzw. als Einzel- bzw. Kleinunternehmer (0 bis 9 Beschäftigte) tätig. Für Bernhard Reikersdorfer⁹, Geschäftsführer von Re/Max Austria, ist das Marktpotential für Makler in Österreich noch immer sehr groß, da rund 50 Prozent aller Immobilientransaktionen ohne Makler getätigt werden.

2.2. Rechtlichen Rahmenbedingungen

Die rechtlichen Rahmenbedingungen für Immobilienmakler in Österreich werden durch eine Vielzahl unterschiedlicher Vorschriften gesetzt. Aufbauend auf dem Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (kurz ABGB) gelten primär das Bundesgesetz über die Rechtsverhältnisse der Makler (auch Maklergesetz bzw. MaklerG), die Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln für Immobilienmakler (auch Immobilienmaklerverordnung bzw. ImmobilienmaklerVO) und die Voraussetzungen zur Erlangung einer Gewerbeberechtigung gemäß Gewerbeordnung (GewO).

⁶ UniCredit Bank Austria AG (2016)

⁷ OeNB-Immobilienmarktmonitor (2017)

⁸ WKO Branchendaten (2017)

⁹ Immobilien Magazin (2016), S. 86

Darüber hinaus bestehen in Österreich besondere Landesregeln für Immobilienmakler, erlassen vom Fachverband der Wirtschaftskammer Österreich (WKO) für Immobilien- und Vermögenstreuhänder sowie weitere freiwillige Verhaltensrichtlinien. Ferner normieren das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) und das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) das Rücktrittsrecht des Verbrauchers und die Aufklärungspflichten des Immobilienmaklers.

2.2.1. Gewerbeordnung (GewO)

Die Tätigkeiten des Immobilienmaklers gehören so wie jene des Immobilienverwalters und des Bauträgers zum Gewerbe der Immobilientreuhänder. Laut § 117 Abs. 2 GewO umfasst der Tätigkeitsbereich eines Immobilienmaklers

- die Vermittlung des Kaufes, Verkaufes und Tausches von (un-)bebauten Grundstücken, Wohnungen, Geschäftsräumen, Fertigteilhäusern, Unternehmen und von Rechten an Immobilien;
- die Vermittlung von Bestandsverträgen über Immobilien,
- den Handel mit Immobilien einschließlich dem Mietkauf,
- die Vermittlung von Beteiligungen an Immobilienfonds,
- die Beratung und Betreuung in obig genannten Geschäftsfällen inklusive der Vermittlung von Hypothekarkrediten und
- die Durchführung öffentlicher Versteigerungen von Liegenschaften, Superädifikaten und Baurechten.

Eine genaue Definition des Tätigkeitsbereiches eines Maklers ist gesetzlich nicht festgelegt. Jedoch gibt es einige Kernelemente die immer wiederkehren und sich dahingehend als Aufgaben eines Maklers darstellen lassen. Dazu zählen:

- Objektakquisition
- Subjektakquisition (sofern es sich um einen Suchauftrag handelt)
- Objektmarketing
- Besichtigung und Abschluss
- Nachbetreuung und Netzwerkbildung

- Verwaltung und Organisation¹⁰

Das Gewerbe der Immobilienreuhänder ist gemäß Gewerbeordnung ein reglementiertes Gewerbe. Zur Erlangung der Gewerbeberechtigung gelten daher folgende Voraussetzungen¹¹:

- Eigenberechtigung (vollendetes 18. Lebensjahr, keine Sachwalterschaft)
- Staatsangehörigkeit zu einem EU-Mitgliedsstaat oder EWR-Vertragsstaat oder Vorliegen einer Aufenthaltsberechtigung zur Ausübung des Gewerbes
- Fehlen von Ausschlussgründen (z.B. Vorstrafen)
- Befähigungsnachweis und einschlägige Berufspraxis
- Entsprechende Vermögensschadenhaftpflichtversicherung

2.2.2. Maklergesetz (MaklerG)

Das Maklergesetz¹² ist ein Bundesgesetz, in Kraft getreten mit 1. Juli 1996, das den Begriff des Maklers sowie die Rechte und Pflichten aus dem Maklervertrag definiert. § 1 MaklerG besagt demnach *„Makler ist, wer aufgrund einer privatrechtlichen Vereinbarung (Maklervertrag) für einen Auftraggeber Geschäfte mit einem Dritten vermittelt, ohne ständig damit betraut zu sein.“* Gemäß § 16 MaklerG kommt dem Immobilienmakler folgende ergänzende Definition zu: *„Immobilien-makler ist, wer als Makler gewerbsmäßig Geschäfte über unbewegliche Sachen vermittelt.“*

Für die vorliegende Arbeit sind folgende Bestimmungen des Maklergesetzes hervorzuheben:

Interessenswahrung

- § 3 Abs. 1 MaklerG: *„Der Makler hat die Interessen des Auftraggebers redlich und sorgfältig zu wahren. Dies gilt auch, wenn er zugleich für den Dritten tätig ist.“*

¹⁰ Praxishandbuch Immobilienmakler (2016)

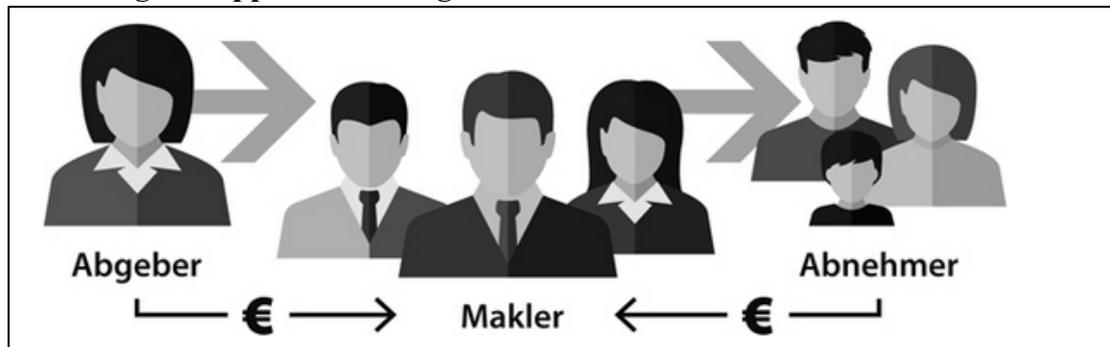
¹¹ WKO (1996); § 18 GewO – BGBl Nr. 194/1994 (1994)

¹² MaklerG - BGBl Nr. 262/1996 (1996)

Doppelvertretung

- § 5 Abs. 1 MaklerG: „Der Makler darf ohne ausdrückliche Einwilligung des Auftraggebers nicht zugleich für den Dritten tätig werden oder von diesem eine Belohnung annehmen, wenn nicht für den betreffenden Geschäftszweig ein abweichender Gebrauch besteht.“
- § 5 Abs. 3 MaklerG: „Sobald der Makler als Doppelmakler tätig wird, hat er dies beiden Auftraggebern mitzuteilen. Diese Mitteilungspflicht entfällt, wenn er den Umständen nach annehmen darf, dass seine Doppeltätigkeit den Auftraggebern bekannt ist.“

Abbildung 4: Doppelmaklertätigkeit



Quelle: Shutterstock, zitiert nach Rollet Heimo (2016)

Immobilienmaklern in Österreich sind zumeist als Doppelmakler tätig. Das heißt sie schließen bei Vermittlung eines Objektes einen Vertrag mit dem Abgeber und einen Vertrag mit dem Abnehmer ab.¹³ Gemäß § 17 MaklerG müssen Immobilienmakler daher Dritte dann in Kenntnis setzen, wenn sie auftragsgemäß nur für eine Partei des zu vermittelnden Geschäfts tätig sind. Das Konsumentenschutzgesetz sieht jedoch eine besondere Aufklärungspflicht des Maklers vor, weshalb dieser den Konsumenten in jedem Fall informieren muss, sobald er als Doppelmakler tätig ist.¹⁴

Provisionsanspruch

- § 6 Abs. 1 MaklerG: „Der Auftraggeber ist zur Zahlung einer Provision für den Fall verpflichtet, dass das zu vermittelnde Geschäft durch die

¹³ www.oivi.at (2017)

¹⁴ § 30b Abs. 1 KSchG – BGBl. 140/1979 (1979)

vertragsgemäße verdienstliche Tätigkeit des Maklers mit einem Dritten zustande kommt.“

- § 6 Abs. 2 MaklerG: *„Die bloße Namhaftmachung des Dritten begründet keinen Provisionsanspruch, sofern nicht für den betreffenden Geschäftszweig ein abweichender Gebrauch besteht.“*

„Eine verdienstliche Tätigkeit liegt dann vor, wenn sie den Anforderungen des Vermittlungsvertrags entspricht und ihrer Art nach geeignet ist, für den Geschäftsherrn Vertragspartner aufzufinden beziehungsweise diese zum Vertragsabschluss zu bewegen, wenn - bei Immobilienmaklern - die Namhaftmachung des Dritten für das spätere Zustandekommen des Kaufvertrages nützlich war.“¹⁵

- § 6 Abs. 3 MaklerG: *„Der Makler hat auch dann Anspruch auf Provision, wenn aufgrund seiner Tätigkeit zwar nicht das vertragsgemäße zu vermittelnde Geschäft, wohl aber ein diesem nach seinem Zweck wirtschaftlich gleichwertiges Geschäft zustande kommt.“*
- § 6 Abs. 4 MaklerG: *„Dem Makler steht keine Provision zu, wenn er selbst Vertragspartner des Geschäfts wird. Dies gilt auch, wenn das mit dem Dritten geschlossene Geschäft wirtschaftlich einem Abschluß durch den Makler selbst gleichkommt. Bei einem sonstigen familiären oder wirtschaftlichen Naheverhältnis zwischen dem Makler und dem vermittelten Dritten, das die Wahrung der Interessen des Auftraggebers beeinträchtigen könnte, hat der Makler nur dann Anspruch auf Provision, wenn er den Auftraggeber unverzüglich auf dieses Naheverhältnis hinweist.“*
- § 6 Abs. 5 MaklerG: *„Liegen die Provisionsvoraussetzungen für ein vermitteltes Geschäft bei zwei oder mehreren Maklern vor, so schuldet der Auftraggeber gleichwohl die Provision nur einmal.“*

¹⁵ OGH (3Ob27/17t (3Ob42/17y)

Jarbornegg¹⁶ fasst die Voraussetzungen für den Erwerb eines Provisionsanspruchs wie folgt zusammen:

- Maklervertrag
- Vertragsgemäße verdienstliche Tätigkeit
- Vermittlungserfolg
- Kausalität
- Adäquanz
- Tatsächliche Ausführung des Rechtsgeschäfts

2.2.3. Immobilienmaklerverordnung (ImmobilienmaklerVO)

In Ergänzung zum Maklergesetz regelt die Immobilienmaklerverordnung¹⁷ die Standes- und Ausübungsregeln sowie die Provisionshöchstbeträge für Immobilienmakler. Demnach haben sich Immobilienmakler im Geschäftsverkehr mit Auftraggebern und anderen Berufsangehörigen standesgemäß zu verhalten, das heißt jegliches Verhalten zu vermeiden, das das Ansehen des Berufsstandes beeinträchtigt oder Interessen des Berufsstandes schädigt. Darunter fällt, dass Immobilienmakler nur mit Einverständnis des Auftraggebers tätig werden dürfen und auf ihre Eigenschaft als Makler sowie auf die Provisionspflicht und -höhe hinweisen müssen.¹⁸ § 7 Abs. 1 der Immobilienmaklerverordnung verpflichtet des Weiteren zur Verschwiegenheit über alle ihnen im Rahmen ihrer Berufsausübung bekanntgewordenen Tatsachen.

Die Höhe der Provision für Immobilienmakler kann mit beiden Auftraggebern (Verkäufer und Vermieter bzw. Käufer und Mieter) frei vereinbart werden, wobei jeweils die in der Immobilienmaklerverordnung geltenden Provisions-Höchstbeträge nicht überschritten werden dürfen. Beim Kauf oder Verkauf einer Liegenschaft (Grundstück, Wohnung oder Haus) beträgt die Provision je Auftraggeber (Verkäufer und Käufer) maximal

- 4 % bei einem Wert von € 36.336,42

¹⁶ Jarbornegg (1992), S. 644

¹⁷ ImmobilienmaklerVO - BGBl. II Nr. 268/2010 (2010)

¹⁸ § 4 Abs. 1 ImmobilienmaklerVO

- 3 % bei einem Wert von mehr als € 36.336,42¹⁹

Als Bemessungsgrundlage gilt der vereinbarte Kaufpreis und etwaige vom Käufer übernommene finanzielle Verpflichtungen, Hypotheken oder sonstige geldwertende Lasten und Haftungsübernahmen.²⁰

Bei der Vermittlung von Mietverträgen über Wohnungen und Einfamilienhäuser muss bei der Berechnung der Provisionshöhe die Befristungsregelung berücksichtigt werden. Gemäß § 20 Abs. 1 und Abs. 2 der Immobilienmakler-verordnung gelten daher folgende Bestimmungen:

Abbildung 5: Provisionshöhe Mietverträge

<i>Befristung</i>	<i>Vermieter</i>	<i>Mieter</i>
<i>Unbefristet bzw. Befristung von > 3 Jahre</i>	<i>3-facher Bruttomietzins</i>	<i>2-facher Bruttomietzins</i>
<i>Befristung ≤ 3 Jahre</i>	<i>3-facher Bruttomietzins</i>	<i>1-facher Bruttomietzins</i>

Quelle: § 20 Abs 1 und Abs. 2 ImmobilienmaklerVO

Der Bruttomietzins besteht aus dem Haupt- oder Untermietzins, dem auf den Mietgegenstand entfallenden Anteil an Betriebskosten, öffentlichen Abgaben und allfälligen besonderen Aufwendungen sowie dem Entgelt für mitvermietete Einrichtungs- und Ausstattungsgegenstände. Die Umsatzsteuer ist nicht Teil des Bruttomietzinses.²¹ Der Immobilienmakler ist jedoch berechtigt, die gesetzliche Umsatzsteuer von 20 Prozent zu verrechnen.²²

2.2.4. Weitere Bestimmungen für Immobilienmakler

Zusätzlich zu den bereits genannten gesetzlichen Regelungen für Immobilienmakler, gelten in Österreich auch die Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) und des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG). Diese

¹⁹ § 15 Abs. 2 ImmobilienmaklerVO - BGBl. II Nr. 268/2010 (2010)

²⁰ § 16 Abs. 1 ImmobilienmaklerVO - BGBl. II Nr. 268/2010 (2010)

²¹ § 24 Abs. 1 ImmobilienmaklerVO - BGBl. II Nr. 268/2010 (2010)

²² www.mietervereinigung.at

regeln die Rücktrittsrechte von Verbrauchern und die Informationspflichten der Immobilienmakler.

Der Fachverband für Immobilien- und Vermögenstreuhand der Wirtschaftskammer Österreich definierte darüber hinaus besondere Standesregeln für Immobilienmakler, die für alle Gewerbetreibenden verpflichtend einzuhalten sind. Mit dem Ziel die Berufsgruppe der Immobilienmakler weiter zu qualifizieren, traten am 1. Oktober 2012 allgemeine Verhaltensregeln, die Verpflichtung zu Aus- und Fortbildung, sowie Richtlinien für Gemeinschaftsgeschäfte – Geschäfte zwischen zwei oder mehreren Immobilienmaklern – in Kraft.²³

Im Rahmen einer Vereinbarung zum Gemeinschaftsgeschäft werden hauptsächlich wirtschaftliche Parameter festgelegt. In der Regel werden Provisionsvereinbarungen auf Basis einer Provisionsteilung zu gleichen Teilen oder nach einem vereinbarten Austeilungsschlüssel (a-metá) oder einer Provisionstrennung, d.h. jeder Makler wird von der jeweils vertretenden Partei honoriert, getroffen. Das Maklergesetz sieht keine Regelungen zum Gemeinschaftsgeschäft vor, weshalb die Bestimmungen des ABGB, der Immobilienmaklerverordnung und die besonderen Standesregeln für Immobilienmakler gelten.

Gleichzeitig wurde im Jahre 2012 die Immobiliencard durch die Wirtschaftskammer Österreich eingeführt, ebenso mit dem Ziel die Berufsgruppe weiter zu qualifizieren und dieses Qualitätsniveau nach außen ersichtlich zu machen. Die Immobiliencard fungiert als Berufsausweis und kennzeichnet jene Mitglieder die über eine aktive Gewerbeberechtigung verfügen und Mitglieder der WKO sind.²⁴

Darüber hinaus gelten für Immobilienmakler in Österreich Verhaltensrichtlinien unabhängiger Vereine, wie die des ÖVI (Österreichischen Verband der Immobilienwirtschaft) und die des Immobilienrings. Diese Richtlinien sind nicht rechtsverbindlich sondern ausschließlich im Rahmen der freiwilligen Vereinsmitgliedschaft bindend.

²³ WKO – Besondere Standesregeln für Immobilienmakler (2012)

²⁴ www.immobiliencard.at

2.3. Politischen Rahmenbedingungen

Die Interessen der österreichischen Immobilienmakler werden auf EU- und Bundesebene durch den Fachverband der Wirtschaftskammer Österreich für Immobilien- und Vermögenstreuhänder und auf Länderebene durch die entsprechende Fachgruppe vertreten. Ihr Ziel ist, klare gesetzliche Regelungen zu erreichen, um die Dienstleistungsqualität und somit auch die Wettbewerbsfähigkeit der Branche verbessern.

Außerdem setzt sich der ÖVI – Österreichische Verband der Immobilienwirtschaft – als unabhängiger und freiwilliger Verband für die standespolitischen Interessen der Immobilienwirtschaft ein. Für ÖVI Mitglieder gilt ein Ehrenkodex, der über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgeht und im Zusammenhang mit der Berufsausübung zwingend Anwendung findet.²⁵ Gemeinsam mit dem ÖVI vertritt auch der Immobilienring Österreich, als unabhängiges Netzwerk für Immobilien-treuhänder, die Interessen seiner Berufsgruppe.

Mehr als ein Drittel der österreichischen Immobilienmakler betrachtet den Einfluss von Branchenorganisationen und Immobilienverbänden auf politische Entscheidungen jedoch nur als mittelmäßig bis gering, und dass obwohl der Einfluss der Politik auf die Branche als besonders negativ beurteilt wird. So erfolgte bereits im Jahr 2010 eine mieterseitige Kürzung der Provision für Immobilienmakler um eine Bruttomonatsmiete.

Auch in Zukunft erwartet die Branche eine zunehmende Verschlechterung des politischen Einflusses. Grund dafür ist laut Aussagen einiger Makler die Tatsache, dass die Kundenperspektive stets im Mittelpunkt des Entscheidungsprozesses steht und unzureichendes Verständnis für den Beruf des Maklers herrscht.²⁶

Unter dem Titel „Wohnen muss billiger werden“ fordern Politik und Mieterschutzorganisationen weitere Maßnahmen um Wohnen wieder leistbar zu machen. Einige Branchenteilnehmer betrachten jedoch den mittlerweile abgeschlossenen Wahlkampf zur österreichischen Nationalratswahl im Oktober 2017 als ursächlich für die

²⁵ www.oivi.at

²⁶ Makler Stimmungsbarometer Österreich 2016, Imabis

aktuelle Diskussion und fordern einmal mehr das Thema Wohnen nicht auf unsachliche Weise zu instrumentalisieren.²⁷

²⁷ Immofokus (Herbst 2017): S. 66 f.

3. Aktuelle Herausforderungen für Immobilienmakler in Österreich

Die Berufsgruppe der Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt steht vor einer Vielzahl an Herausforderungen und sieht der Zukunft teilweise mit Sorge entgegen. Bereits seit Jahren steht es um das Image der Immobilienmakler schlecht. Sie müssen gegen Klischees und unseriöse Branchenkollegen ankämpfen und werden als notwendiges Übel betrachtet, deren Leistung nicht anerkannt wird. Hinzu kommt der negative Einfluss der Politik auf die Branche und die mangelnde positive Einwirkung der Interessensvertretungen. Dem nicht genug, bedarf die anhaltende Digitalisierung und damit einhergehend auch die Zunahme an Konkurrenz ein Umdenken und Neuausrichten des Berufes als Immobilienmakler.

3.1. Das Image der Immobilienmakler

Zum Image der österreichischen Immobilienmakler gibt es mittlerweile zahlreiche Studien, mit teilweise sehr widersprüchlichen Ergebnissen. Im Jahr 2014 führte das Markt- und Meinungsforschungsinstitut Neuberger Research eine Konsumentenbefragung durch und kommt zu dem Ergebnis, dass die meisten Befragten den Maklern durchaus Seriosität zuschreiben und der Ansicht sind, dass die Immobilienvermittler in den letzten Jahren professioneller geworden sind. Im Detail wurden folgende Aussagen für sehr bzw. eher zutreffend eingestuft:²⁸

Abbildung 6: Umfrage-Ergebnisse – Die Meinung zum Immobilienmakler

<i>Immobilienmakler ...</i>	
42 %	<i>...kümmern sich nur um ihre Provisionen, die Kunden interessieren sie nicht</i>
69 %	<i>...haben ein schlechtes Image in der österreichischen Bevölkerung</i>
56 %	<i>...braucht man bei der Suche nach einer Immobilie nicht, das kann man selber besser</i>
33 %	<i>...bieten ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis</i>
78 %	<i>...kennen sich am Immobilienmarkt sehr gut aus</i>
77 %	<i>...helfen, schneller das Objekt zu finden</i>

Quelle: Neuberger Research (2014), zitiert nach Rollet Heimo (2016), S. 20

²⁸ Neuberger Research (2014), zitiert nach Rollet Heimo (2016): S. 19 f.

Besonders interessant an den Ergebnissen ist die Tatsache, dass mehr als zwei Drittel der Befragten den Maklern ein negatives Image zuschreiben, jedoch auch der Ansicht sind, dass sich Makler am Immobilienmarkt sehr gut auskennen. Mehr als die Hälfte ist zudem der Ansicht, auf einen Makler verzichten zu können und dass obwohl sie davon überzeugt sind, dass ein Makler hilft, schneller ein passendes Objekt zu finden.

Nadja Schah, Bundesgeschäftsführerin der Mietervereinigung Österreich sieht den Grund für die schlechte Meinung von Immobilienmaklern darin, dass man als Mieter zwar die Provision des Maklers zahlt, jedoch das Gefühl hat, dass ausschließlich die Interessen des Vermieters vertreten werden.²⁹ Walter Rosifka, Wohnrechtsexperte der Arbeiterkammer vertritt diese Meinung ebenso und berichtet davon zahlreiche Fälle nennen zu können, in denen Makler seiner Meinung nach nicht die Interessen der Suchenden vertreten hätten. Bereits seit Jahren appelliert die Arbeiterkammer daher für eine Abschaffung der mieterseitigen Provision und unterstützt aktuell die Forderung nach dem Bestellerprinzip.³⁰

Für Heimo Rollet, Journalist im Immobilienbereich, liegt das Dilemma zudem darin, das Abnehmer für einen Makler zahlen müssen, den sie sich nicht selbst aussuchen können. Er ist davon überzeugt, dass die Zufriedenheit und die Zahlungsbereitschaft höher wären, wenn Abnehmer einen Makler, der ihre Interessen vertritt, frei wählen könnten.³¹

Irene Schrack, Maklerin in Österreich, die auf das Suchen nach Wohnungen spezialisiert ist, weiß jedoch, dass die Wohnungssuche mit einem Makler kaum in Anspruch genommen wird. Grund dafür ist das mangelnde Vertrauen zwischen zukünftigen Mietern und Suchmaklern, so Schrack.³²

Die Zeitschrift Format der Verlagsgruppe News führte ebenfalls im Jahr 2014 eine Umfrage in Kooperation mit euroSEARCH durch. Befragt wurden 667 Menschen, überwiegend männlich. Das Ergebnis zeigt auch hier, dass die Teilnehmer der Umfrage zum überwiegenden Teil versuchen ohne Makler auszukommen.

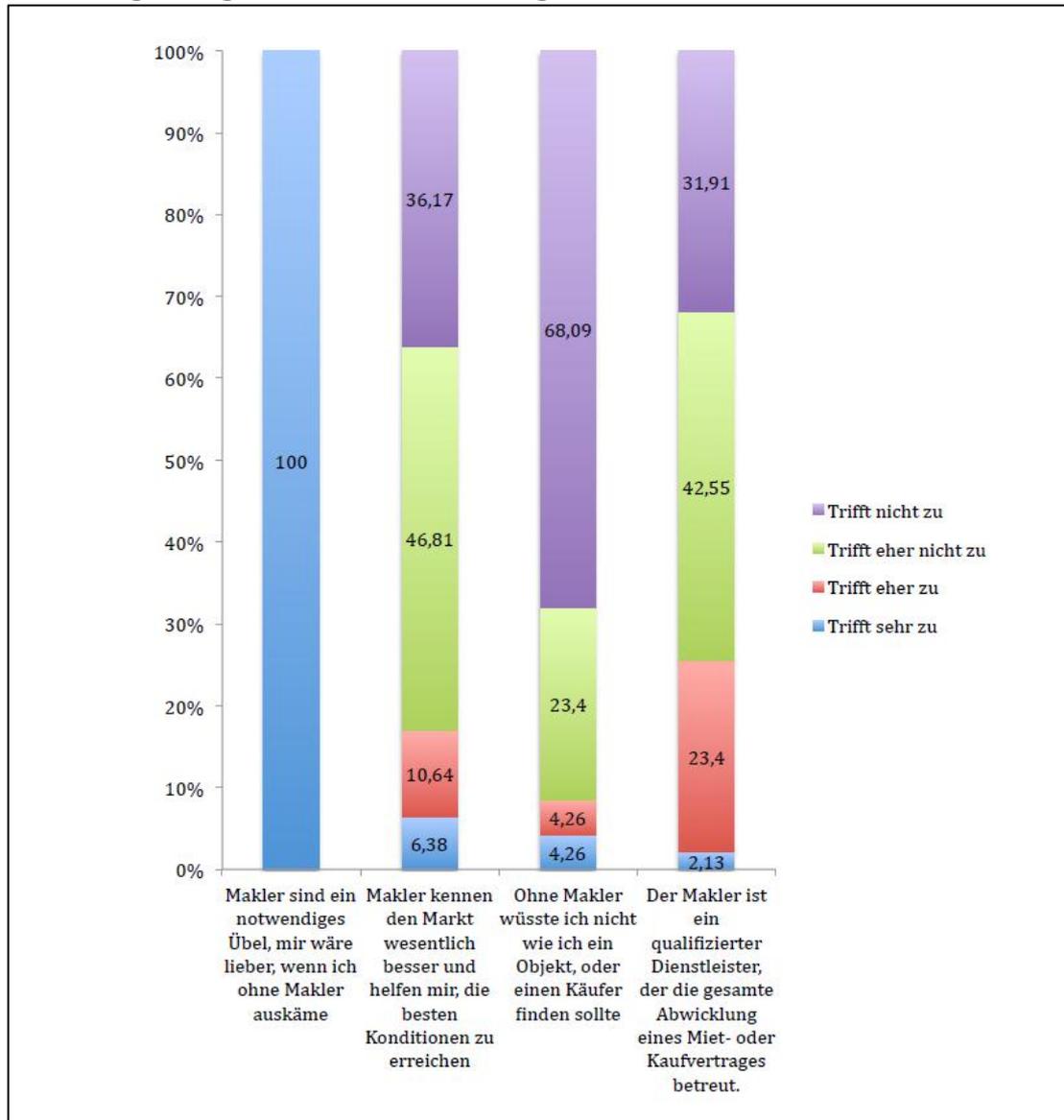
²⁹ www.diepresse.com (2014)

³⁰ www.derstandard.at (3/2016)

³¹ www.derstandard.at (2/2016)

³² www.derstandard.at (2/2017)

Abbildung 7: Ergebnisse Format-Umfrage: Österreichs Immobilienmakler



Quelle: euroSEARCH (2014), zitiert nach Format (2014)

Statt einen Immobilienmakler zu beauftragen, würde laut dieser Studie lieber in Online-Portalen oder Zeitungen gesucht bzw. auf Informationen aus dem Bekanntenkreis gesetzt. Die Mehrheit der Befragten kritisiert vor allem die Provision für Immobilienmakler und ist der Ansicht, dass Immobilienmakler für wenig Leistung viel Geld bekommen. Mehr als die Hälfte ist der Ansicht Vermieter oder Verkäufer sollten die Gebühr übernehmen. Rund ein Drittel der Befragten ist

zumindest der Meinung, dass sich Mieter und Vermieter die Makler-Kosten teilen sollten.³³

Bereits seit Jahren rangieren Immobilienmakler auf den letzten Plätzen was das Image bei Österreichs Bevölkerung anbelangt. Im Jahr 2012 bringen laut einer Studie von marketagent.com, im Auftrag von Immobilienscout24, etwa nur 1,2 Prozent der Befragten dieser Berufsgruppe Vertrauen entgegen. Am meisten wird auch hier die Höhe der Provision kritisiert. So geben nur rund 5 Prozent der Befragten an, dass die Maklerprovision für die Leistung angemessen ist.

Wenn die Leistungen der Immobilienmakler für die Kunden transparenter wären, so ist Patrick Schenner, damaliger Country Manger von Immobilienscout24 überzeugt, würde sich auch das Image verbessern.³⁴ Dem stimmt auch Michael Pisecky³⁵, Fachgruppenobmann der Wiener Wirtschaftskammer zu und daher wurde auch seitens der Wirtschaftskammer eine Informationsoffensive gestartet, die Mieter und Käufer besser über die Leistungen der Immobilienmakler informieren soll. Das „Wiener Mieterpaket Plus“ und das „Wiener Käuferpaket Plus“ sind umfassende Unterlagen, die Interessenten mit allen erforderlichen Informationen zum gewünschten Objekt ausstatten. Man erhofft sich eine Sogwirkung, sodass Suchende in Zukunft von sich aus Makler auf ihre Verpflichtungen hinweisen, falls diese nicht erfüllt werden. Ein weiteres Ziel dieser Informationskampagne ist, dem Vorurteil Makler würden nur für Vermieter bzw. Verkäufer arbeiten entgegen zu wirken.

Selbst innerhalb der Branche wird der Berufsstand des Immobilienmaklers am Markt kritisch betrachtet. Mehr als 80 Prozent der Makler schätzen das Image ihres Berufsbildes als mittelmäßig bis negativ ein und machen unter anderem die schwarzen Schafe innerhalb ihrer Branche dafür verantwortlich.³⁶ Viele der sogenannten schwarzen Schafe werden jedoch automatisch dem Berufsstand der Immobilienmakler zugerechnet und das obwohl bei etwa einem Drittel aller Beschwerden, die in der Fachgruppe der Wirtschaftskammer eingehen, keine

³³ www.trend.at (2014)

³⁴ www.immobilienscout24.at (2012)

³⁵ www.derstandard.at (1/2017)

³⁶ Makler Stimmungsbarometer Österreich 2016, Imabis

Maklerkonzession des betroffenen Unternehmens vorliegt bzw. nicht befugte Mitarbeiter beauftragt wurden.³⁷

Ein anderes Bild zeigt eine aktuelle Umfrage von marketagent.com, in Auftrag gegeben vom Fachverband der Wirtschaftskammer Österreich (WKO) für Immobilien- und Vermögenstreuhänder³⁸. Befragt wurden zum Großteil Abnehmer, also Mieter und Käufer, die in den letzten zwei Jahren ein Immobiliengeschäft über einen Makler abgewickelt haben. Laut dieser Umfrage sind fast 90 Prozent der Befragten mit der erbrachten Leistung des Maklers sehr oder zumindest eher zufrieden. Mehr als drei Viertel der Mieter oder Käufer gaben zudem an, sich vom Makler überwiegend oder zumindest ausgewogen vertreten gefühlt zu haben. Mehr als 80 Prozent der Befragten würden den beauftragten Makler sogar weiterempfehlen. Aufmerksam auf den Makler wurden die Abnehmer hauptsächlich über inserierte Objekte und Immobilienplattformen, während Abgeber zumeist über Empfehlung aus dem Bekanntenkreis zum beauftragten Makler kamen.

Abbildung 8: Erwartungen an einen Makler



Quelle: Zufriedenheit mit und Erwartungen an Makler, WKO (2017)

Die wichtigsten Aspekte bei der Unterstützung durch einen Makler sind laut Edlauer, Fachverbandsobmann der Immobilien- und Vermögenstreuhänder, vor allem Ehrlichkeit, Vertrauenswürdigkeit und Seriosität, gefolgt von Kompetenz und

³⁷ www.derstandard.at (1/2017)

³⁸ Zufriedenheit mit und Erwartungen an Makler, WKO (2017)

Fachwissen. Dies bestätigt auch die Studie von Immobilienscout24, wonach sich Mieter bzw. Käufer aufrichtige Informationen, genaue Angaben zu Nebenkosten und detailliertes Wissen des Maklers zum Objekt wünschen. Für den Verkäufer wiederum zählt am meisten die faire Beratung hinsichtlich des erzielbaren Preises.³⁹

3.2. Politische Maßnahmen zur Entlastung der Konsumenten

Zahlreiche politische Parteien, allen voran die Sozialdemokratische Partei Österreich (SPÖ) und die Grünen, sowie die Arbeiterkammer und die Österreichische Mietervereinigung bekennen sich zu dem sozialpolitischen Ziel und zu entsprechenden Maßnahmen Wohnen wieder leistbar zu machen. Anfang Oktober 2017 fiel in diesem Zusammenhang die Entscheidung zum Entfall der Mietvertragsgebühr, die bisher vom Mieter zu zahlen war. Außerdem werden aktuell weitere Schritte in diese Richtung intensiv diskutiert.

Am 20. September diesen Jahres wurde von Frau Mag. Ruth Becher, SPÖ Bautensprecherin, erneut ein Initiativantrag im Parlament zur Einführung eines Universalmietrechts zwecks Entlastung der Konsumenten eingebracht. Das vorgelegte Mietrechtsgesetz soll alle bisherigen Teilregelungen ersetzen und bundesweit gelten. Das Ziel ist eine vereinheitlichte Preisbildung für alle nicht geförderten Wohnungen ab einem Bestandsalter von 20 Jahren. Der Mietpreis soll demnach in Zukunft aus einem Basismietzins von EUR 5,50 (exkl. USt. und Betriebskosten) für eine Normwohnung (zeitgemäße Ausstattung, 30 - 150 Quadratmeter,...) bestehen, abzüglich allfälliger Abschläge und zuzüglich etwaiger Zuschläge.⁴⁰

Unterstützt wird dies von breiten Kreisen der SPÖ, den Grünen und der Arbeiterkammer. Rudolf Kaske, Präsident der Arbeiterkammer forderte in einer Presseaussendung vom 17. Oktober 2017 einmal mehr eine Mietrechtsreform. Konkret plädiert er auf ein einheitliches und transparentes Mietrecht mit gesetzlichen

³⁹ www.immobilienscout24.at (2012)

⁴⁰ Gesetzesentwurf Mietrechtsnovelle 2015, SPÖ (2014)

Mietpreisgrenzen, die Abschaffung der Lagezuschläge und der Befristungen sowie einen Entfall der Maklerprovision für Mieter.⁴¹

Gleichzeitig mit der Forderung nach einem Universalmietrecht wurde von Frau Mag. Ruth Becher ein Antrag auf Einführung der Erstauftraggeberprovision (= Bestellerprinzip) für Miet- und Kaufliegenschaften eingebracht. Das Bestellerprinzip besagt, dass derjenige den Makler bezahlt, der in beauftragt. Gleichzeitig gilt, dass ein Makler, der für einen Mieter nach Wohnungen gesucht hat, ohne dass eine Vermietung zustande kam, bei erfolgreicher Vermittlung einer der angebotenen Wohnungen an einen anderen Mieter keine Provision mehr verlangen darf, da diese Wohnungen bereits als bekannt gelten.⁴²

Das Bestellerprinzip wird von Österreichs Branchenvertretern stark kritisiert, da sich anlässlich erster Erkenntnisse aus Deutschland – hier wurde das Prinzip Mitte 2015 für Mietwohnungen eingeführt – weitreichende negative Konsequenzen aufzeigen lassen. Laut Immobilienverband Deutschland (IVD) suchen Vermieter seit Einführung nach alternativen Wegen um einen Mieter zu finden und so eine Vermittlungsprovision zu vermeiden. Die Anzahl der Mietangebote im Internet ist in Folge dessen um rund ein Drittel gesunken, was wiederum zu einem Umsatzeinbruch bei Immobilienmaklern von etwa 20 Prozent geführt hat. Zudem sind die Mieten in Deutschland 2016 doppelt so stark gestiegen wie im Jahr zuvor.⁴³

Die Folgen des Bestellerprinzips für Österreich fasst die WKO wie folgt zusammen: Einbruch beim Wohnungsangebot um rund 20.00 Mietwohnungen und damit einhergehend ein Verlust am Gesamtumsatz von rund 20 Prozent. Die WKO befürchtet daher eine ersthafte Existenzbedrohung für knapp ein Drittel aller österreichischen Maklerbetriebe sowie den Verlust zahlreicher Arbeitsplätze. Steigende Mieten bei Neuvermietung und der Entfall von Transparenz und Rechtssicherheit für Konsumenten wären ebenso Konsequenzen des Bestellerprinzips.

⁴¹ APA OTS, Arbeiterkammer Wien (2017)

⁴² www.derstandard.at (1b/2016)

⁴³ WKO Pressekonferenz 4.4.2017 (2017)

Gemäß der Umfrage „100 Tage Bestellerprinzip“ von Immo Media Consult, ImmobilienScout24 und der Immobilien Zeitung bescheinigen knapp drei Viertel aller Makler in Deutschland und sogar 44 Prozent der befragten Vermieter dem Bestellerprinzip praxisuntauglich zu sein.⁴⁴ Ein ähnliches Bild zeigt auch eine andere Befragung der deutschen Makler zu diesem Thema knapp ein Jahr nach Einführung des Bestellerprinzips. Demnach geben fast 50 Prozent der befragten Makler an, dass das System nicht sinnvoll ist und auch nicht für mehr Gerechtigkeit sorgt.⁴⁵ In Österreich ergab diese Umfrage, dass nur 15 Prozent der Befragten sich für die Einführung des Prinzips aussprechen und sich dadurch mehr Fairness erwarten.⁴⁶

Der ÖVI führt den Zusammenhang des leistbaren Wohnens nicht nur auf die Mietzinshöhe sondern auch auf die Angebotsleistung zurück. Mangelnde Neubauleistung und demografische Veränderungen in den Ballungsräumen haben den Markt verknappt. Abhilfe könnte laut Anton Holzapfel, Geschäftsführer des ÖVI nur die Vergrößerung des Wohnungsangebots schaffen.⁴⁷

Auch der Immobilienredakteur Walter Senk ist davon überzeugt, dass man den Markt nicht mit Gesetzen regulieren kann. Nur ein ausreichendes Wohnungsangebot würde die Preise senken und dazu bedarf es seiner Meinung nach Investitionsanreize und Rechtssicherheit als Basis.⁴⁸ WKO Fachverbandsobmann-Stellvertreter Gerald Gollenz ist ebenso der Ansicht, dass Mietpreisobergrenzen die Investitionen in den Neubau behindern, obwohl einzig der Neubau für ausreichend Wohnraum und somit auch für leistbare Mieten sorgt. Dazu braucht es wiederum mehr Investitionsanreize, steuerliche Erleichterungen und eine klare Entbürokratisierung.⁴⁹

3.3. Substituierung durch Digitalisierung

Digitalisierung ist laut einer Umfrage, in Auftrag gegeben von Imabis, das wichtigste Zukunftsthema der Immobilienbranche. Fast die Hälfte aller befragten Immobilienmakler sieht derzeit einen sehr starken Einfluss der Digitalisierung auf die Branche

⁴⁴ www.derstandard.at (2/2016)

⁴⁵ Makler Stimmungsbarometer Deutschland 2016, Imabis

⁴⁶ Makler Stimmungsbarometer Österreich 2016, Imabis

⁴⁷ APA OTS, ÖVI (2017)

⁴⁸ Immofokus (2017), S. 76

⁴⁹ WKO Immobilienpreisspiegel (2017)

und geht davon aus, dass dieser in Zukunft zunehmen wird. Die Mehrheit ist sich jedoch nicht sicher, wie sie diesen Einfluss einordnen soll und äußert sich daher nur vorsichtig optimistisch zu diesem Trend. Die Makler erwarten in jedem Fall eine starke Veränderung ihres Berufes durch die anhaltende Digitalisierung.⁵⁰

Das deutsche Forschungs- und Beratungsunternehmen InWIS führte im Jahr 2016 eine ausführliche Studie zum Thema Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft – Chancen und Risiken – durch. Angesichts der Vielfalt des Themas Digitalisierung und der unterschiedlichen Sichtweisen, wurde eine Systematisierung des Themas mittels Innovationsmatrix vorgenommen.

Die Matrix unterscheidet zwischen der Dimension Disruptivität, das heißt der Sichtweise auf den technologischen Fortschritt und der Dimension primärer Fokus, sprich der internen oder externen Ausrichtung. Im Folgenden ergeben sich fünf Innovationsfelder: Intelligentes Gebäude, Betriebliche Optimierung, Individualisiertes Wohnen, Neue Kundenansprache und als Bindeglied dazwischen der Bereich Big Data.⁵¹

Aufgrund der Heterogenität der Immobilienwirtschaft, wurde eine weitere Differenzierung der unterschiedlichen Teilbereiche vorgenommen.⁵² Demnach bildet das Maklergewerbe einen eignen Teilbereich der dem Gebiet Marketing und Vertrieb zuzuordnen ist.

Die befragten Experten dieser Studie zweifeln daran, dass sich bestehende Strukturen grundlegend ändern werden und neue Anbieter eine hohe Dominanz ausüben können. Die Frage, ob die Funktion des Maklers durch digitale Strukturen ersatzbar ist, ist ihrer Meinung nach eine Frage der Alleinstellungsmerkmale. Das heißt, Digitalisierung ist dann keine Gefahr, wenn man sich durch die Kombination digitaler Leistungsmerkmale mit klassischen Stärken, wie z.B. Beratungskompetenz und Kundenorientierung, auch gegenüber alternativen digitalen Angeboten einen Wettbewerbsvorteil erarbeitet.

⁵⁰ Makler Stimmungsbarometer Österreich 2016, Imabis

⁵¹ Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft – Chancen und Risiken (2016), InWIS, S. 37

⁵² Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft – Chancen und Risiken (2016), InWIS, S. 53 f.

Abbildung 9: Innovationsmatrix – Marketing & Vertrieb

Intelligentes Gebäude		Individualisierte Nutzung	
		+ „Digitale Mieterbewerbung“ *	- Manipulierbarkeit digitaler Daten
		+ Digitale Datenbereitstellung (Exposés)	
		+ Eigentum Kundendaten	
+ Daten über Verweildauer/ -orte		Big Data	
+ Tracking, Marktbeobachtung, digitales Suchverhalten		- Ausbildung „digitale Datennutzung“	
Betriebliche Optimierung		Neue Kundenansprache	
+ Systeme Mieterbeurteilung *	- Digitalisierung Standardgeschäft	+ Bewertung durch Kunden (Anbieterbewertung) *	
+ Cloud-Nutzung	- Betriebssicherheit	+ Individualisierte Web-Präsenz	
+ Digitale Bauakten (Nutzungsänderung etc.)		+ Makler-App	
+ „Digitaler Schrank“ (z.B. Notare, Kunden)		+ Matching-Datenbank	
+ Optimierung Wertschöpfung (Richtung Hausverwaltung)		+ Mobile Endgeräte	
+ Vernetzung „digital“/„analog“ – Kommunikationsaufwand			
Generelle bzw. übergeordnete Aspekte			
- Ersetzbarkeit des Maklers (?) (Gewichtung Teilqualitäten)			
- „Provisionsmodelle – Abhängigkeit von Gatekeepers/ Portalen“			
+ positive Aspekte - negative Aspekte		* bedeutsam **sehr bedeutsam	

Quelle: Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft – Chancen und Risiken (2016), S. 77

Die befragten Experten dieser Studie zweifeln daran, dass sich bestehende Strukturen grundlegend ändern werden und neue Anbieter eine hohe Dominanz ausüben können. Die Frage, ob die Funktion des Maklers durch digitale Strukturen ersatzbar ist, ist ihrer Meinung nach eine Frage der Alleinstellungsmerkmale. Das heißt, Digitalisierung ist dann keine Gefahr, wenn man sich durch die Kombination digitaler Leistungsmerkmale mit klassischen Stärken, wie z.B. Beratungskompetenz und Kundenorientierung, auch gegenüber alternativen digitalen Angeboten einen Wettbewerbsvorteil erarbeitet.

Die Digitalisierung der Prozesse wird als Kernthema angesehen. Im Vordergrund stehen das effiziente Matching von Angebot und Nachfrage sowie die Effizienzsteigerung im Vermietungs- und Verkaufsprozess. In beiden Fällen hat die

Bedeutung von Onlineportalen als Werkzeug für viele Makler in den letzten Jahren deutlich zugenommen.⁵³

2012 nutzen bereits 98 Prozent aller Immobilienanbieter in Deutschland, großteils Makler, Online-Immobilienportale zur Objektvermarktung, gefolgt von der eigenen Unternehmenswebsite. Erst mit einigem Abstand folgen die Onlineangebote der Tageszeitungen sowie auch Suchmaschinen und Soziale Netzwerke. Vergleichbare Werte findet man auch auf Seite der Interessenten, die wiederum das Internet nutzen, um sich einen Marktüberblick zu verschaffen und so Transparenz zu erhalten.⁵⁴

Teilweise treten die Plattformen jedoch in Konkurrenz mit Maklern und so setzen auch selbsthandelnde Immobilienanbieter häufig auf Portallösungen um ihre Immobilie zu vermarkten. Die Onlineportale wiederum arbeiten daran, ihre Funktionalität und somit auch ihre Geschäftsfelder zu erweitern. Konkret versucht man derzeit digitale Vorauswahlverfahren zu implementieren und weitere Elemente des Vermietungsprozesses, wie z.B. die Bonitätsprüfung, Vertragserstellung und Finanzierung zu übernehmen.

Im Bereich der Kundenansprache findet laut den befragten Experten derzeit auch ein Umbruch statt. Immer mehr einzelne Leistungen, wie z.B. das Generieren und Bereitstellen von Exposés, werden über Onlineportale digital abgewickelt. Anbieter von Immobilien haben jedoch nur begrenzten Einfluss auf diese Strukturen und Prozesse, da die Onlineportale mittlerweile einen hohen Stellenwert beim Kunden eingenommen haben. Um sich nun als Makler einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen, wird eine gut gepflegte Kunden- und Interessentendatenbank zwecks optimalen Matching empfohlen.⁵⁵

Roland Schmid, Gründer und Geschäftsführer von IMMOUnited und IMABIS, sieht das Thema Digitalisierung nicht als Bedrohung an, sondern als Chance. Er glaubt nicht, dass Onlinedienstleister und -plattformen Immobilienmakler ersetzen werden, sondern vielmehr, dass sich Makler die digitalen Technologien zunutze machen sollten. Digitalisierung helfe Routineaufgaben zu automatisieren und Prozesse zu

⁵³ Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft – Chancen und Risiken (2016), InWIS S. 76 f

⁵⁴ Hoyer Maximilian (2014)

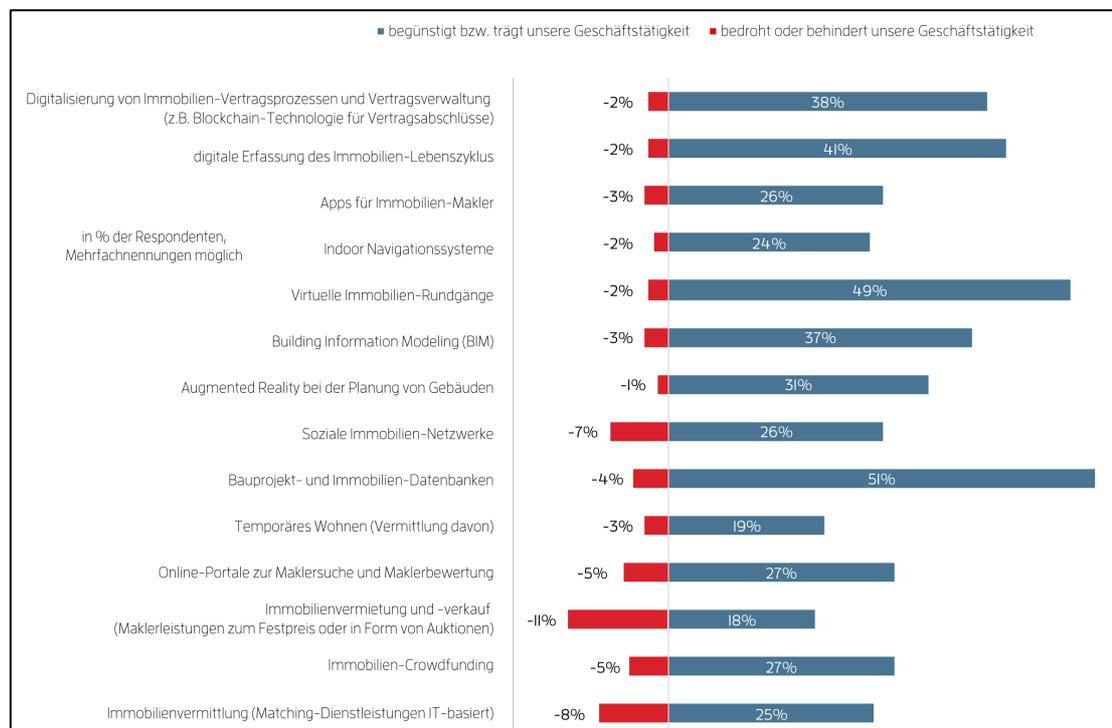
⁵⁵ Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft – Chancen und Risiken (2016), InWIS S. 76 f

verschlanken, sodass sich Makler besser auf die Kernkompetenz der Immobiliendienstleistung konzentrieren können, ist Schmid überzeugt. Er ist sich auch sicher, dass Makler aufgrund ihrer Expertise und ihrem persönlichem Gespür für Kunden nicht ersetzt werden können. Darüber hinaus würde mangelndes Vertrauen der Konsumenten durch mehr Wissen und schnellere Reaktionszeiten ausgeglichen werden.⁵⁶

Auch für Tobias Kollmann, Professor für E-Business an der Universität Duisburg-Essen steht fest, dass es im digitalen Zeitalter vor allem auf Schnelligkeit ankommt. „Die Konkurrenz ist nur einen Mausklick entfernt und die Schnellen werden die Langsamen fressen“, ist Kollmann überzeugt.⁵⁷

Rund 80 Onlineplattformen, die Maklerservices anbieten, werden Mitte 2016 in Österreich und Deutschland gezählt, doch bedroht fühlen sich die Immobilienspezialisten kaum. Eine Umfrage des Immobilienverbandes Deutschland zeigt, dass nur ein Drittel der befragten Makler Online-Start-ups als ernste Konkurrenz sehen.⁵⁸

Abbildung 10: Proptechs – Bedrohung oder Chance?



Quelle: *Immofokus (Sommer 2017), S. 155*

⁵⁶ Immofokus (1/2016)

⁵⁷ Immofokus (2/2016)

⁵⁸ Immofokus (2/2016)

Österreichs Immobilienspezialisten sehen in den sogenannten PropTechs (Property Technology) sogar eher eine Chance für die eigene Geschäftstätigkeit. Die größten negativen Auswirkungen fürs eigene Unternehmen erwartet man sich von PropTechs in den Bereichen der Immobilienvermietung bzw. -verkauf (Maklerleistung zum Festpreis) und der Immobilienvermittlung (Matching-Plattformen).⁵⁹

„McMakler drängen auf den österreichischen Markt“ lautet die Schlagzeile auf derstandard.at am 11. November 2017. Damit startet offiziell der erste deutsche Billiganbieter mit Festpreisen ab € 498 (für eine Mietwohnung bis € 1.200 Netto-Kaltmiete) am österreichischen Wohnungsmarkt. Vermieter können sich aussuchen ob sie den Preis zahlen wollen und damit ihr Angebot attraktiver machen oder ob der Mieter zahlen soll. Bei Kauftransaktionen will McMakler ganz auf die Provision des Verkäufers verzichten und so günstiger als der klassische Makler sein.⁶⁰

Auch Österreichs erste Matchingplattform für Mietimmobilien startete im Sommer diesen Jahres. Raiffeisen Immobilien Vermittlung launchte mit immonow.at ein Produkt, das ähnlich wie eine Online-Partnersuchplattform funktioniert. Vermieter und Wohnungssuchende werden anhand selbst eingegebener Profildaten und Wunschkriterien zueinander geführt. Mit der Plattform will man Vermietern eine bequeme und zeitsparende Alternative bieten, die als Basis-Servicepaket gebucht für Vermieter kostenlos ist. Zusatzservices wie z.B. Bonitätsauskünfte und Inseratschaltung auf Plattformen können für € 99 pro Monat dazu gebucht werden. Wohnungssuchende wiederum zahlen nach erfolgreicher Vermittlung eine fixe Matching-Fee von € 300. Michael Mack, CEO von immonow.at ist davon überzeugt dass sich die Makler-Branche den geänderten Rahmenbedingungen aktiv stellen muss. Mit immonow.at will man daher dem Trend der Digitalisierung gerecht werden und sich auf mögliche gesetzliche Veränderungen vorbereiten.⁶¹

⁵⁹ Immofokus (2017)

⁶⁰ www.derstandard.at (3/2017)

⁶¹ www.wirtschaftszeit.at (2017)

4. Multiple Listing Service (MLS)

Ein, aus Maklersicht, ungesättigter Markt, Imageprobleme hinsichtlich Doppelvertretung, Provisionsanspruch und schwarzer Schafe innerhalb der Branche, die politische Motivation den Konsumenten zu entlasten sowie die anhaltende Digitalisierung lassen Rufe nach alternativen Systeme immer lauter werden. Noch geht es den Maklern gut, doch politische, technische und wirtschaftliche Rahmenbedingungen ändern sich auch in Österreich. Einzelkämpfer werden es in Zukunft immer schwerer haben sich zu behaupten, wenn sie die Vorteile von Gemeinschaftsgeschäften nicht erkennen und nutzen, ist Roland Schmid überzeugt.⁶²

Für Bernhard Reikersdorfer von Re/max ist das Multiple Listing Service die einzige Möglichkeit, das unausgeschöpfte Potential der Branche zu nutzen. Die Österreicher versuchen gerne ohne Makler auszukommen, da die Suche nach einer Immobilie mühsam ist, weil jedes Objekt von einem andern Makler betreut wird. Seiner Meinung nach mangelt es an Kundenorientierung und die einzige Möglichkeit das zu ändern wäre die Einführung von MLS in Österreich.

Den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen ist für Roland Schmid die Grundvoraussetzung für ein funktionierendes MLS. Bis dato arbeiten jedoch nur wenige Makler im Team und das obwohl schließlich alle davon profitieren würden, so Schmid.⁶³ Wenn jede Partei, also Abgeber und Interessent, seinen eigenen Vertreter hätte, würden auch Interessenskonflikte vermieden werden können, ist sich Alois Reikersdorfer sicher.

Auch Christian Hrdliczka vom Sozialdemokratischen Wirtschaftsbund ist der Ansicht, dass man zwei Seiten nicht ohne Interessenkonflikt betreuen kann und sieht in MLS großes Potential, da der Kunde auf die Durchsetzung seiner Interessen vertrauen kann. Um die Interessen der Kunden wiederum in den Vordergrund zu stellen sei MLS die einzige vernünftige Alternative.⁶⁴

⁶² Immofokus (1/2016)

⁶³ www.diepresse.com (3/2016)

⁶⁴ Rollet Heimo (2016), S. 104 f.

Gerald Wölfer befragte im Rahmen seiner Masterthese Immobilienmakler zum Gemeinschaftsgeschäft und kam zu interessanten Erkenntnissen. 25 Prozent der Umsätze der befragten Immobilienmakler beruhen auf Gemeinschaftsgeschäften. Erstaunlich ist, dass zwei der befragten Makler rund 70 Prozent ihres Umsatzes mit Gemeinschaftsgeschäften machen, jedoch acht Makler keine Umsätze durch Gemeinschaftsgeschäfte erzielen. Grund dafür sind laut Angaben der Befragten mangelndes Vertrauen, Aufeinandertreffen verschiedener Unternehmenskulturen und Arbeitsweisen sowie unterschiedliche Unternehmensgrößen mit ihren jeweils spezifischen Ansprüchen. Mehr als 90 Prozent aller befragten Makler spricht sich jedoch klar für eine gemeinsame Plattform aus.⁶⁵

Die Einführung von einem Multiple Listing System muss gut geplant und vorbereitet sein, weiß Bernhard Reikersdorfer. Neben einer einsatzfähigen und kompatiblen Software braucht es vor allem klar definierte Bedingungen für alle Teilnehmer und ein durchdachtes Regelwerk, das einen reibungslosen Ablauf garantiert. In der Vergangenheit gab es bereits mehrere Versuche zur Einführung von einem Multiple Listing Service in Österreich, bis dato jedoch ohne Erfolg.⁶⁶

Im nachfolgenden Kapitel werden zunächst die Entstehung und Funktionsweise von Multiple Listing Service näher beschrieben. In weiterer Folge werden die Vor- und Nachteile von MLS einander gegenübergestellt und die Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Einführung in Österreich zusammengefasst.

4.1. Entstehung und Funktionsweise von MLS

Multiple Listing Service, kurz MLS, ist keine moderne Entwicklung des digitalen Zeitalters, sondern vielmehr ein System dass sich über Jahrzehnte hinweg in den USA entwickelt hat. Im späten 19 Jahrhundert wurden die ersten Schritte in diese Richtung gesetzt. Damals trafen sich Immobilienmakler in regelmäßigen Abständen, um Informationen über Immobilien, die zum Verkauf stehen, auszutauschen bzw. um sich gegenseitig beim Verkauf von Immobilien zu unterstützen.⁶⁷

⁶⁵ Wölfer Gerald (2015), S. 58 f.

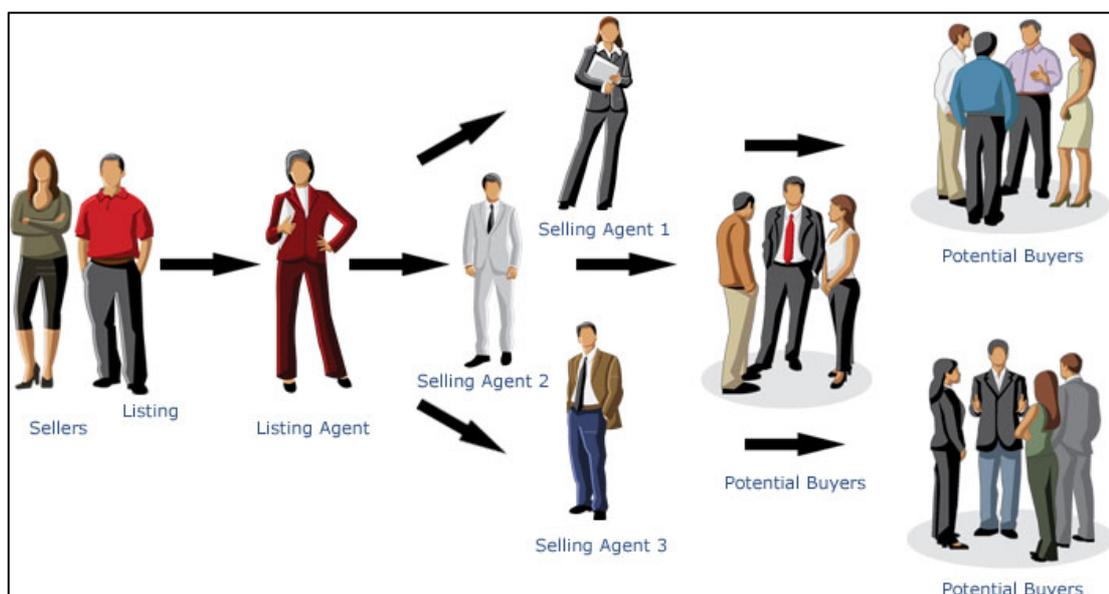
⁶⁶ www.diepresse.com (3/2016)

⁶⁷ www.nar.com

Im Jahre 1908 ergriff die damalige National Association of Real Estate Exchanges, heute als National Association of Realtors (NAR) bekannt, die ersten Maßnahmen, das System eines gemeinsamen Netzwerks einer breiteren Masse zugänglich zu machen. Die NAR ist die größte US-amerikanische Maklervereinigung und in Österreich mit dem ÖVI - Österreichischer Verband der Immobilienwirtschaft - gleichzusetzen.

Heute ist MLS nicht eine einzige nationale Datenbank, sondern besteht aus einer Vielzahl an regionalen Datenbanken, die jeweils ihre eigenen gelisteten Objekte enthalten. Die Datenbanken sind nicht frei zugänglich, sondern beschränkt auf Makler, die im Rahmen einer bezahlten MLS-Mitgliedschaft eine Lizenz vorweisen können.⁶⁸ Verwaltet werden die Datenbanken zumeist von regionalen Berufsorganisationen, auch Boards genannt, die die Regeln aufstellen und die Lizenzen vergeben. Verstößt ein Makler gegen diese Regeln, indem er z.B. nicht mit anderen Maklern kooperiert, kann er seine Lizenz verlieren.⁶⁹

Abbildung 11: Funktionsweise von Multiple Listing Service



Quelle: www.buy-myhouse.co.uk

Im Rahmen eines Multiple Listing Systems suchen Immobilienmakler nach beiden, Verkäufern und Käufern von Liegenschaften. In einem ersten Schritt sucht der

⁶⁸ www.realtor.com

⁶⁹ www.derstandard.at (1a/2016)

Immobilienmakler einen Verkäufer, der ihn mit dem Verkauf seiner Liegenschaft beauftragt. In weiterer Folge versucht der Makler einen passenden Käufer für die Immobilie zu finden. Bei Vermittlungserfolg erhält der Makler eine Provision. Turnbull / Dombrow⁷⁰ unterteilen den Immobilientransaktionsprozess in vier Phasen:

- Listing-Phase
- Such- und Matching-Phase
- Verhandlungsphase
- Abschlussphase

In der Listing-Phase konkurrieren Immobilienmakler bei mehreren potentiellen Verkäufern um den Zuschlag für ein Verwertungsobjekt. Die Such- und Matching-Phase definiert jene Phase, in welcher Verkäufer und Käufer zusammengeführt werden sollen. In der nächsten Phase, der Verhandlungsphase, wird der finale Kaufpreis festgelegt. In der Abschlussphase ist es die Aufgabe der Immobilienmakler deren Kunden (Verkäufer oder Käufer) beim Vertragsabschluss zu unterstützen.

Wenn ein Makler keinen passenden Käufer für eine zum Verkauf stehende Immobilie, „listing“ genannt, hat, dann schließt er eine Kooperationsvereinbarung mit anderen Immobilienmaklern ab. Das heißt, er versucht einen Käufer über anderen Immobilienmakler zu finden und teilt bei Erfolg die Provision mit dem kooperierenden Makler. Das System funktioniert in beide Richtungen, d.h. wenn ein Makler einen Suchauftrag für eine Immobilien erhalten hat, und in seinem Bestand keine passende Immobilie hat, dann wendet dieser sich ebenso an andere Makler mit Ziel eine passende Immobilie zu finden.⁷¹

Will ein Käufermakler (Buyer agent) die Immobilie mit einem potentiellen Käufer besichtigen, vereinbart er im MLS einen Besichtigungstermin und erhält im Zuge dessen einen Code für den Schlüsselsafe, der sich zumeist vor Ort befindet. Nach der Besichtigung wird der Schlüssel wieder zurück in den Safe gelegt und steht somit für weitere Besichtigung zur Verfügung, ohne dass der Verkäufermakler (Listing oder

⁷⁰ Turnbull Geoffrey, Dombrow Jonathan (2007), S. 58 f.

⁷¹ Yinger John (1981), S. 591 f.

Seller agent) anwesend sein muss.⁷² Das MLS formalisiert in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit der teilhabenden Immobilienmakler.

Die Eigentumsübertragung einer Immobilie erfolgt in den USA in zwei Schritten. Im ersten Schritt „contract“ wird der Kaufvertrag abgeschlossen. Oft wird eine Anzahlung, meist in Höhe von 10 Prozent, vereinbart und die Verpflichtung des Käufers zum Erwerb an Bedingungen, wie z.B. an die Kreditzusage einer Bank, geknüpft.

In der Zwischenzeit werden etwaige Mängel behoben oder Unterlagen zwecks Finanzierung beschafft. Im zweiten Schritt „closing“ übergibt der Verkäufer die unterschriebene Eigentumsurkunde und den Schlüssel zum Objekt, der Käufer wiederum übergibt den Scheck für den noch offenen Betrag.⁷³

4.2. Rechtliche Rahmenbedingungen in den USA

In den USA gelten andere rechtliche Rahmenbedingungen als in Österreich. Das Maklerrecht ist Angelegenheit der jeweiligen Bundesstaaten und umfasst teilweise sehr unterschiedliche Regelungen.⁷⁴ So gibt es z.B. in den meisten Bundesstaaten eine Immobilienübertragungssteuer, deren Höhe von Art und Kaufpreis der Immobilie abhängt, die jedoch regional variiert.

Auch der Eigentumserwerb unterscheidet sich wesentlich vom österreichischen System. Übertragungen von Liegenschaften werden mittels Eigentumsurkunde, „deed of title“ genannt, verbrieft, und nicht wie bei uns im Grundbuch eingetragen. Um Risiken zu minimieren, bedienen sich Makler in weiterer Folge einer Versicherung (title insurance), die gegen Ansprüche Dritter schützt.⁷⁵

Doppelvertretungen, wie diese in Österreich üblich sind, sind in den USA mit einem Imagemakel behaftet und bilden daher eher die Ausnahme. Man ist der Ansicht, dass Doppelvertretungen zu Interessenskonflikten führen, da, sofern Verkäufer und Käufer nicht genau die gleiche Preisvorstellung haben, es unmöglich ist, den höchst

⁷² Rodler Gerhard (2015), S. 32

⁷³ www.diepresse.com (1/2016)

⁷⁴ www.diepresse.com (2/2016)

⁷⁵ www.diepresse.com (1/2016)

möglichen Preis für den Verkäufer und zugleich den niedrigsten Preis für den Käufer zu erzielen.⁷⁶

Als Doppelvertretung (Dual agency) versteht man in den USA die Tatsache, dass der Makler des Verkäufers und der Makler des Käufers für das gleiche Maklerunternehmen tätig sind. Im Jahre 1984 wurde im Bundesstaat Hawaii erstmals ein Gesetz erlassen, das besagt, dass Doppelvertretungen allen Parteien schriftlich offengelegt werden müssen.⁷⁷ Auch wenn in vielen Staaten mittlerweile eine Doppelvertretung offengelegt werden muss, variieren die Details der Offenlegung. Manche Staaten verlangen eine Offenlegung bevor das Objekt das erste Mal gezeigt wird, während andere erlauben die Offenlegung bis zu dem Zeitpunkt wo der Interessent ein schriftliches Angebot unterbreitet aufzuschieben.⁷⁸ In manchen Bundesstaaten ist es sogar Vorschrift, dass zwei unterschiedliche Maklerunternehmen involviert sein müssen, weiß Michael Polzer, Europa-Chef von Remax.⁷⁹

Um den Zuschlag eines Verkäufers für ein Verwertungsobjekt zu erhalten, müssen in den meisten Fällen Makler mittels einer Wettbewerbspräsentation pitchten.⁸⁰ Der Verkäufer beauftragt in weiterer Folge einen der Makler im Rahmen eines Alleinvermittlungsauftrags mit der Bewerbung des Objektes gegen Provision.

Üblicherweise beinhaltet der Vertrag zwischen Verkäufer und Makler (Listing agreement), der zumeist schriftlich abgeschlossen werden muss, eine genaue Beschreibung des Objektes, die Höhe des Verkaufspreises bzw. eine akzeptierte Preisspanne, die Höhe der Provision und die Vertragsdauer. Das Vorliegen einer Kooperationsvereinbarung (Co-brokerage) mit anderen Maklern muss in den meisten Bundesstaaten nicht im „listing agreement“ offengelegt werden.⁸¹

Der Verkäufermakler ist verpflichtet das Objekt relativ zeitnah (in New York z.B. innerhalb von 24 Stunden) auf einer lizenzierten, allen Maklern zugänglichen Datenbank (MLS) einzutragen. In dieser Datenbank wird auch die erzielbare

⁷⁶ Bajtelsmit Vickie, Worzala Elaine (1997), S. 66

⁷⁷ Gardiner et al. (2007), S. 39

⁷⁸ Ferguson Jerry, Plattner Robert (1992), S. 84

⁷⁹ www.derstandard.at (1a/2016)

⁸⁰ Rodler Gerhard (2014), S. 128

⁸¹ Jennings Marianne, Wolf Guy (1991), S. 23 f.

Provision, meist die Hälfte der Gesamtprovision, vermerkt. Üblicherweise beträgt die Provision 6 Prozent vom Erlös und wird vom Verkäufer bezahlt. Bei Mietobjekten ist dies meist umgekehrt.⁸²

Wichtig zu erwähnen ist, dass in manchen amerikanischen Bundesstaaten, der kooperierende Makler automatisch als Subunternehmer des Verkäufermaklers agiert. Das heißt er ist dem Käufer gegenüber nicht verpflichtet, sondern hat vielmehr eine treuhänderische Verpflichtung gegenüber dem Verkäufer.⁸³

Die Dienstleistungsqualität von Maklern wird in den USA durch den, von der NAR ausgegebenen, Code of Ethics and Standards of Practice gewährleistet. Dieser besteht aus insgesamt 17 Artikeln und umfasst, ähnlich wie die Standesregeln der WKO und die ÖVI Verhaltensrichtlinien, die Pflichten der Immobilienmakler gegenüber Kunden (article 1-9), der Öffentlichkeit (article 10-14) und deren Standeskollegen (article 15-17).

Hervorzuheben sind folgende Artikeln des Codes of Ethics:

- Artikel 3 des Code of Ethics besagt, dass Makler verpflichtet sind miteinander zu kooperieren, d.h. Informationen zum Objekt auszutauschen und das Objekt offiziell zum Verkauf zur Verfügung zu stellen, außer dies entspricht nicht dem Interesse der Kunden. Die Verpflichtung zu kooperieren, schließt jedoch keine Verpflichtung der Vergütung, sprich keine Teilung der Provision, mit ein. Es obliegt dem Makler des Verkäufers (listing oder seller agent) die Geschäftsbedingungen, die in jedem Fall vor Tätigwerden des kooperierenden Maklers definiert sein müssen, festzulegen. Einseitige Änderungen der Geschäftsbedingungen können durch den listing oder seller agent nur vor Erhalt eines Kauf- oder Mietangebots durch den kooperierenden Makler (co-broker) vorgenommen werden.
- Laut Artikel 6 des Code of Ethics dürfen Makler keine Provisionen, Rabatte oder Aufwandsentschädigungen für ihre Kunden, ohne deren Wissen und Einverständnis annehmen. Wenn Empfehlungen für Zusatzprodukte, wie z.B.

⁸² www.diepresse.com (2/2016)

⁸³ Bajtelsmit Vickie, Worzala Elaine (1997), S. 65

Versicherungen, Garantien, etc. ausgesprochen werden, muss zeitgleich offengelegt werden, ob und wer durch diese Empfehlungen eine finanzielle Vergütung erhält.

- Gemäß Artikel 7, Code of Ethics, dürfen Makler nicht von mehr als einer Partei vergütet werden, auch wenn das Gesetz eine andere Regelung vorsieht, außer es erfolgt eine Zustimmung aller Parteien.⁸⁴

4.3. Diskussion der Vor- und Nachteile und Restriktionen zur Einführung von MLS

Yinger⁸⁵ war einer der ersten Ökonomen, der sich wissenschaftlich mit dem Thema der Immobilienvermittlung beschäftigt hat. In seinem Artikel „A Search Model of Real Estate Broker Behavior“ definiert er zahlreiche Vor- und Nachteile von Multiple Listing Services. Folgende Vorteile ergeben sich laut seiner Studie durch die Einführung von MLS:

- Durch die Einführung von MLS muss sich ein Käufer nicht mit einer Vielzahl an Immobilienmaklern in Verbindung setzen, da jeder einzelne Makler vollen Zugriff auf alle gelisteten Objekte im System hat.
- MLS erhöht die Wahrscheinlichkeit einer Übereinstimmung (Match) und führt somit zu einer schnelleren Verwertung des Objekts.
- Die Implementierung eines MLS hat positiven Einfluss auf die Provision. Durch die höhere Wahrscheinlichkeit einer Übereinstimmung reduziert sich der Suchaufwand für den Käufermakler und damit einhergehend auch seine Kosten. Dies wiederum führt zu einer Erhöhung seines Ertrags.
- Immobilienmaklerunternehmen einer gewissen Größe erhöhen durch ihre Marktmacht den durchschnittlichen Preis einer Immobilie, was wiederum zu einer Erhöhung der Provision führt.

⁸⁴ www.nar.com (2017)

⁸⁵ Yinger John (1982), S. 591 f.

- MLS bringt einen Wettbewerbsvorteil für jene Immobilienmakler mit sich, die Mitglieder eines MLS sind, da diese vergleichsweise mehr Übereinstimmungen und somit ein höheres Einkommen erzielen. Der positive Effekt der höheren Übereinstimmungswahrscheinlichkeit erhöht wiederum die Attraktivität des Immobilienmaklers und in Folge dessen, den Anteil an zukünftigen Käufern und Verkaufsobjekten.

Yinger definiert als einzigen Nachteil von MLS, dass sich Makler im Falle einer Kooperation die Gesamtprovision teilen müssen. Folglich ergibt sich ein geringerer absoluter Provisionsanteil je Einzelauftrag.

Bei genauer Betrachtung der Studienergebnisse gilt es auch folgende Faktoren zu berücksichtigen:

- Der Suchaufwand von Immobilienmaklern korreliert positiv mit dem relativen Anteil an Provision. Das heißt, je höher der zu erwartende Anteil an Provision ist, desto höher ist der Suchaufwand eines Immobilienmaklers, und vice versa.
- Größere Maklerunternehmen verfügen über eine höhere Anzahl an Käufern und Verkäufern, wodurch sich die Wahrscheinlichkeit einer Übereinstimmung weiter erhöht.

In dem Artikel „Multiple Listing Service - Participation in the Real Estate Industry: Cooperation or Competition?“ weist Frew⁸⁶ darauf hin, dass das MLS-Prinzip der Informationsteilung und Zusammenarbeit teilweise im Widerspruch zur Einkommensmaximierung steht. Frew zeigt auf, dass, wenn ein Immobilienmakler davon ausgehen kann, selbstständig einen Käufer für ein Objekt zu finden, kann er seinen Gewinn maximieren, indem er das Objekt zurückhält, also nicht listet und somit die Provision nicht teilen muss. Dies gilt jedoch nur für den Fall, dass die erwartete Strafzahlung für das nicht listen der Immobilie, auch „withholding“ oder „pocket listing“ genannt, den erwarteten Mehrgewinn nicht übersteigt.

⁸⁶ Frew James (1987), S. 272 f.

Die Wahrscheinlichkeit, dass das Zurückhalten einer Immobilie auf einem aktiven Markt öffentlich wird, ist jedoch äußerst gering. Informationen im MLS stehen ausschließlich Maklern zur Verfügung, weshalb ein Objekt zurückgehalten werden kann, auch ohne, dass es ein Verkäufer davon Kenntnis erhält.

Darüber hinaus gilt, je größer der Provisionsanteil, der an den kooperierende Makler weitergegeben wird, desto größer ist der Mehrgewinn durch das Zurückhalten der Immobilie. Der Vorteil des Zurückhaltens der Immobilie steht zudem in Abhängigkeit zur Größe des Maklerunternehmens. Das heißt, große Maklerunternehmen, welche eine größere Wahrscheinlichkeit haben, auch ohne MLS einen Käufer für eine Immobilie zu finden, profitieren in der Regel davon, ein Objekt zurückzuhalten. Im Gegenzug dazu profitieren kleinere Maklerunternehmen tendenziell davon, eine Immobilie zu listen.

Frew hält auch fest, dass die Ressourcen, die eingesetzt werden müssen, um eine verpflichtende Teilnahme am MLS zur gewährleisten, d.h. sicher zu stellen, dass die teilnehmenden Maklerunternehmen ihre Immobilien nicht zurückhalten, sondern listen, die Kosten der Schadensbegrenzung übersteigen. Das ist auch der Grund, weshalb Verkäufe, die in den ersten Tagen nach Erhalt des Zuschlags gemacht werden, zulässig sind, auch ohne dass sie im MLS gelistet werden. Frew rät daher, sowohl „listings“ großer Maklerunternehmer, als auch MLS-Datenbanken, mit vielen großen Maklerunternehmen, laufend zu kontrollieren und die staatlichen Strafzahlungen entsprechend hoch anzusetzen.

Wie Yinger bereits feststellte, ist der Suchaufwand, den ein Immobilienmakler bereit ist zu tätigen, abhängig von der Höhe der zu erwartenden Provision. Frew sieht in diesem Umstand einen potentiellen Vorteil für kleinere Maklerunternehmen. Um sich gegen große Maklerunternehmen durchzusetzen und den Zuschlag für ein Verwertungsobjekt zu erhalten, könnten kleinere Maklerunternehmen argumentieren, dass sie bereit sind, einen höheren Provisionsanteil an den Käufermakler abzugeben und deren Bereitschaft damit erhöhen, das Objekt potentiellen Käufern zu zeigen. Dem könnten größere Maklerunternehmen entgegenwirken, indem sie aufzeigen, dass der reduzierte Provisionsanteil für den Verkäufermakler gleichzeitig dazu führt,

dass sich deren Motivation den Verkaufspreis zu maximieren damit gleichzeitig reduziert.

Miceli⁸⁷ stellt des Weiteren fest, dass der Aufwand eines Maklers höher ist, wenn er mit einem kooperierenden Makler um den abzugebenden Provisionsanteil konkurrieren muss, als wenn er das Exklusivrecht auf die Gesamtprovision hat. Dies resultiert in einem höheren Gesamteinsatz, wovon der Verkäufer wiederum profitiert.

Elder, Zumpano und Barly⁸⁸ gelang es im Jahr 2000 erstmals Studienergebnisse zu präsentieren, die einen statistisch signifikanten Unterschied in der Sucherdauer durch die Inanspruchnahme eines Käufermaklers aufweisen. Demnach suchen Käufer, die keinen Makler in Anspruch nehmen im Durchschnitt 18,6 Wochen und Makler die durch einen Käufermakler unterstützt werden nur 12,7 Wochen nach einem passenden Objekt. Folglich lässt sich festhalten, dass Käufer durch die Inanspruchnahme eines eigenen Käufermaklers Vorteil aus einer geringeren Suchdauer ziehen.

Gleichzeitig wurde untersucht, ob die Inanspruchnahme eines Käufermaklers einen signifikanten Einfluss auf den Kaufpreis hat. Dies konnte im Rahmen der Studie jedoch nicht bestätigt werden.

Auch Österreichs Maklerbranche weiß um die Vorteile von Multiple Listing Services und betont vor allem den Mehrwert des zahlreichen Datenmaterials. Über Jahre hinweg hat sich Dank MLS ein Analysedatensatz entwickelt, der Maklern nunmehr für jede Hausnummer und sogar jede Etage einen exakten Richtpreis auswirft. Dies ermöglicht den Maklern wiederum ihre Auftraggeber professionell und richtig zu beraten.⁸⁹

Yinger⁹⁰ zieht auf Basis seiner Studierergebnisse den Schluss, dass die Einführung eines MLS eine eindeutige Bereicherung für das Wohl einer Gesellschaft darstellt. Im Falle marktbeherrschender Makler gleicht sich dieser Mehrwert jedoch aus, da diese Einfluss auf die Kaufpreise und somit auch auf deren Provisionen haben.

⁸⁷ Miceli Thomas (1991), S. 548 f.

⁸⁸ Elder et al. (2000), S. 337 f.

⁸⁹ Rodler Gerhard (2015), S. 32

⁹⁰ Yinger John (1981), S. 603 f.

Jegliche Maßnahmen zur Einführung eines MLS sollten daher durch kartellrechtliche Auflagen geregelt werden.

Die Teilnahme an einem Multiple Listing Service steigert die Marktmacht der Makler und daher haben diese großes Interesse daran den Zugang zu MLS zu beschränken. Um folglich den Wettbewerb innerhalb der Branche sicherzustellen, bedarf es seiner Meinung nach eines uneingeschränkten Zugangs zum MLS. Die Beseitigung etwaiger Eintrittsbarrieren bzw. Zugangsbeschränkungen sollte daher im Zuge der Einführung eines Multiple Listing Service im Mittelpunkt der öffentlichen Ordnung stehen.

5. Empirische Analyse

Wie in der Einleitung bereits erwähnt, ist das Ziel der Arbeit folgende Forschungsfrage zu beantworten:

Welche Perspektiven ergeben sich für Multiple Listing Services am österreichischen Wohnimmobilienmarkt in Anbetracht der aktuellen und zukünftigen Rahmenbedingungen für Immobilienmakler?

Die wirtschaftlichen, rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen für Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt haben einen großen Einfluss auf das derzeitige bzw. zukünftige Marktgeschehen und der Teilnehmer und wurden in den vorherigen Kapiteln ausführlich dargestellt. Des Weiteren wurden die aktuellen Herausforderungen für Immobilienmakler näher beleuchtet und das angloamerikanische Konzept MLS - Multiple Listing Service oder System - eingehend dargelegt. Die gewonnenen Erkenntnisse bilden die Basis für den Interviewleitfaden, anhand dessen ausgewählte Experten befragt werden.

5.1. Hypothesen und Interviewleitfaden

Experteninterviews, als qualitative Forschungsmethode, dienen der Ermittlung von Expertenwissen über das jeweilige Forschungsfeld, sowie der Erfassung und Analyse der subjektiven Perspektive der Beobachteten.⁹¹ Wenngleich die Formulierung von Ex-Ante Hypothesen in der Theorie der qualitativen Sozialforschung umstritten ist, nimmt laut Flick (vgl. 2012, S. 274) das Testen von Hypothesen einen legitimen Platz im qualitativen Forschungsprogramm ein. Ex-Ante Hypothesen ermöglichen es, an den Stand des vorhandenen Wissens anzuknüpfen und zur Integration und Kumulation dieses Wissens beizutragen.⁹²

Zur Beantwortung der Forschungsfrage und zur Überprüfung der Erkenntnisse aus dem theoretischen Teil dieser Arbeit werden daher am Beginn dieses Kapitels Hypothesen formuliert. Darauf aufbauend werden Fragestellungen formuliert, die als Interview-Leitfaden für die Expertengespräche dienen.

⁹¹ Flick Uwe (2012), S. 350

⁹² Flick Uwe (2012), S. 266

Hypothese 1 - Die wirtschaftlichen und politisch-rechtlichen Rahmenbedingungen am österreichischen Wohnimmobilienmarkt werden zu einer zunehmenden Herausforderung für Immobilienmakler.

- Am österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt derzeit die Nachfrage das verfügbare Angebot.
 - Wie beurteilen Sie die Situation aus Sicht eines Immobilienmaklers bzw. für Österreichs Immobilienmakler (*Fluch oder Segen*)?
 - Expecten Sie eine Veränderung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und warum? (*Auch angesichts der im neuen Regierungsprogramm enthaltenen Maßnahmen – Forcierung der Eigentumsbildung, Setzen von Investitionsanreizen für Neubau und Sanierungen, Förderung langfristiger Mietverträge,...*)

- Die Politik hat in der Vergangenheit zahlreiche Maßnahmen ergriffen um die Wohnkostenbelastung (Reduktion Maklergebühr, Entfall Mietvertragsgebühr) für Konsumenten zu reduzieren.
 - Ist dies das richtige Mittel bzw. wie viel Regulierung braucht der Markt (*Überregulierung*)?
 - Expecten Sie in Zukunft weitere Maßnahmen seitens der Politik? (*Derzeit Teil des Regierungsprogramms: Mehr Angebot soll Wohnen leistbar machen, Aufhebung des Lagezuschlags im Gründerzeitviertel, Neues Mietrecht – marktkonforme Mieten bei Neubau und Sanierungen*)

- Getreu dem Motto „Wohnen wieder leistbar zu machen“ wird seit Längerem das Bestellerprinzip / Erstauftraggeberprinzip für Österreich diskutiert.
 - Was halten Sie vom Bestellerprinzip (*Vor- und Nachteile*)?
 - Sind Sie für oder gegen eine Einführung in Österreich?
 - Expecten Sie eine Einführung des Prinzips (*auch wenn derzeit nicht im Regierungsprogramm enthalten*) und welche Konsequenzen erwarten Sie für Immobilienmakler im Falle einer Einführung?

Hypothese 2 - Es bedarf einer Reform des Maklerberufes zur nachhaltigen Sicherung des Berufsstandes der Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilien-markt.

- Österreichs Wohnimmobilienmakler kämpfen gegen ihr schlechtes Image (Doppelvertretung, Provisionsanspruch/höhe) beim Konsumenten.
 - Worin sehen Sie die Hauptursachen?
 - Welche Lösungsansätze empfehlen Sie?
 - Was halten Sie von den erhöhten Qualifikationserfordernissen für die Ausübung der Gewerbe der Immobilientreuhänder gemäß Regierungsprogramm? Ist dies eine Möglichkeit zur Lösung des Dilemmas?

- Die Digitalisierung ist im Vormarsch. Der Kunde sucht vermehrt im Internet nach Immobilien, jedes Unternehmen braucht heutzutage eine eigene Website und Immobilienvermittlungsplattformen haben beim Konsumenten einen hohen Stellenwert eingenommen, neue Geschäftsmodelle (Virtual Reality, Augmented Reality, Matching-Plattformen) entstehen.
 - Haben sich die Ansprüche der Konsumenten an Immobilienmakler im Zuge der Digitalisierung verändert?
 - Welche weiteren Veränderungen für den Immobilienmakler erwarten Sie im Hinblick auf die anhaltende Digitalisierung?
 - Wird der Makler in Zukunft durch das Internet ersetzt?
 - Wie können Makler ihrer Meinung nach ihre Stellung am Markt nachhaltig sichern?

Hypothese 3 - MLS – Multiple Listing Service / System - ist ein dienliches Modell zur erfolgreichen Reform des Maklerberufes am österreichischen Wohnimmobilienmarkt.

- Ist Ihnen das angloamerikanische Modell des MLS ein Begriff und was halten Sie davon (Vor- und Nachteile)?

- In der Vergangenheit gab es bereits mehrere Versuche zur Einführung eines MLS in Österreich. Warum konnte sich das Prinzip bis heute nicht durchsetzen?
- Auch aktuell gibt es wieder Versuche, einerseits von der WKO in Kooperation mit den freiwilligen Interessensvertretungen und andererseits auch von einem privaten IT-DL-Unternehmen, ein MLS – Multiple Listing Service - am österreichischen Wohnimmobilienmarkt einzuführen. Wie beurteilen Sie die Erfolgchancen beider Anbieter?
- Was sind die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung von MLS – Multiple Listing Services - in Österreich?
- Bedarf es Ihrer Meinung nach einer rechtlichen Reform zur erfolgreichen Einführung von MLS? (*Doppelvertretung, Provisionsanspruch*)

5.2. Empirischer Steckbrief

Abbildung 12: Empirischer Steckbrief

Forschungsfrage	Welche Perspektiven ergeben sich für Multiple Listing Services am österreichischen Wohnimmobilienmarkt in Anbetracht der aktuellen und zukünftigen Rahmenbedingungen für Immobilienmakler?
Erhebungsform	Persönliche, leitfadengestützte, teilstandardisierte Experteninterviews
Befragter Personenkreis	Experten aus der österreichischen Immobilienbranche
Erhebungszeitraum	31. Jänner 2018 bis 22. Februar 2018
Anzahl der Interviews	8
Transkriptionsmethodik	Standardorthographie - Sinngemäße wörtliche Transkription
Auswertungsmethodik	Vereinfachte, zusammenfassende, qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Quelle: Eigene Darstellung

5.2.1. Erhebungsform

Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit werden Experteninterviews als qualitative Forschungsmethode angewandt. Experteninterviews sind qualitative Interviews, in denen Befragte als Spezialisten für bestimmte Konstellationen befragt werden. Sie werden zumeist dann eingesetzt, wenn es um die Erfassung von Deutungen, Sichtweisen und Einstellungen der Befragten selbst geht.⁹³

Es gibt eine Vielzahl unterschiedlichster Verfahren qualitativer Interviews, wobei die in der Forschung am häufigsten eingesetzte Variante als relativ flexibel eingesetzte teilstandardisierte Interviews zu beschreiben ist. Hierbei wird sich an einem Interview-Leitfaden, der relativ frei in den Frageformulierungen, Nachfragestrategien und in der Abfolge der Fragen ist. Empfohlen wird zumeist eine Verbindung unterschiedlichster Interviewformen, vor allem zwischen teilstandardisierten und narrativen Interviews.⁹⁴

Auf Basis der wissenschaftlichen Literatur zum Thema qualitative Sozialforschung werden in der vorliegenden Arbeit Fragestellungen formuliert, die zusammengefasst zu einem Interview-Leitfaden, lediglich als Grundgerüst für die Experteninterviews dienen. Die Fragen werden daher dem persönlichen Gespräch angepasst und im Bedarfsfall ergänzt.

5.2.2. Expertenauswahl

Neben der inhaltlichen-theoretischen Kompetenz gibt es nur wenige konkrete Anforderungen zur Qualifikation von Befragenden in qualitativen Interviews.⁹⁵ Die Autorin traf gemeinsam mit der Betreuerin der vorliegenden Arbeit die Auswahl der zu befragenden Experten. Alle Experten sind in der österreichischen Immobilienbranche tätig, nehmen jedoch unterschiedlichste Positionen / Rollen am Markt ein. Dies gewährleistet einen umfassenden Blick auf den österreichischen Wohnimmobilienmarkt und bietet unterschiedlichste Sichtweisen zum befragten Thema.

⁹³ Mayring Philipp (2015), S. 33

⁹⁴ Flick Uwe (2012), S. 351 ff.

⁹⁵ Flick Uwe (2012), S. 358

Abbildung 13: Expertenübersicht

Experte	Name	Position	Interview
1	Peter Berchtold	Leitung Vertrieb Österreich BUWOG	31.1.2018
2	Christian Hrdliczka	Head of Training RE/MAX Austria, Stellvertretender Wiener Fachgruppen- obmann der Immobilien- und Vermögensstrehänder und Vorsitzender der Fachgruppenvereinigung Immobilien des Sozial-demokratischen Wirtschaftsbundes	2.2.2018
3	Martin Müller	Geschäftsführender Gesellschafter J&P Immobilienmakler GmbH	5.2.2018
4	Roland Schmid	Gründer und Geschäftsführer Roland Schmid Group	8.2.2018
5	Anonym	Immobilienmaklerin, Wien Umgebung	12.2.2018
6	Peter Sittler	Geschäftsführender Gesellschafter Sittler Consulting GmbH & Sittler Immobilien KG, Lektor am Institut für Immobilienwirtschaft der FHWien & WKW	13.2.2018
7	Valentin Winkler	Immobilienmakler & Prokurist Marlies Muhr Immobilien GmbH	15.2.2018
8	Michael Pisecky	Geschäftsführer s REAL Immobilienvermittlungs GmbH, Fachgruppenobmann der Immobilien- und Vermögensstrehänder, WKW	22.2.2018

Quelle: Eigene Darstellung

5.2.3. Transkriptionsmethode

Unter Transkription versteht Flick⁹⁶ die graphische Darstellung ausgewählter Verhaltensaspekte von Personen, die an einem Gespräch, so auch an einem Interview, teilnehmen. Transkripte sind erforderlich, um das Gespräch für wissenschaftliche Analysen dauerhaft verfügbar zu machen und verstehen sich als Ergänzung für elektronische Ausnahmen.

Die Interviews dieser Arbeit werden demzufolge elektronisch aufgenommen und in weiterer Folge standardorthografisch transkribiert. Das heißt die Verschriftung orientiert sich an den Normen der geschriebenen Sprache und vernachlässigt zugleich die Besonderheiten der gesprochenen Sprache, wie die Auslassung einzelner Laute oder die Angleichung aufeinander folgender Laute.⁹⁷ Zudem werden nonverbale Äußerungen ausschließlich dann transkribiert, wenn sie der verbalen Aussage eine andere Bedeutung geben. Die transkribierten Interviews sind dem Anhang dieser Masterthese zu entnehmen.

5.2.4. Auswertungsmethodik

Die gewonnenen Daten der Experteninterviews werden anhand einer vereinfachten, qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet. Mayring⁹⁸ unterscheidet folgende drei voneinander unabhängigen Grundformen des Interpretierens: Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung.

Ziel der zusammenfassenden Analyse ist, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben. Folgende Interpretationsregeln der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse gilt es bei der Materialreduktion zu berücksichtigen⁹⁹:

1) Paraphrasierung

- Streichung aller nicht oder wenig inhaltstragender Textbestandteile (Wiederholungen, Ausschmückungen,...)

⁹⁶ Flick Uwe (2012), S. 438

⁹⁷ Flick Uwe (2012) S. 441

⁹⁸ Mayring Philipp (2015), S. 67

⁹⁹ Mayring Philipp (2015), S. 72

- Übersetzung der relevanten Textstellen auf eine einheitliche Sprachebene

2) Generalisierung auf das Abstraktionsniveau

- Generalisierung der Gegenstände der Paraphrasen auf die definierte Abstraktionsebene
- Generalisierung der Satzaussagen auf die gleiche Weise

3) Reduktion

- Streichung nicht inhaltsrelevanter und bedeutungsgleicher Paraphrasen innerhalb der Auswertungseinheit
- Zusammenfassung von Paraphrasen gleichen oder ähnliche Gegenstands (Bündelung) zu einer Paraphrase
- Zusammenfassung von Paraphrasen mit mehreren Aussagen (Konstruktion / Integration) zu einem Gegenstand

Die Überprüfung von Theorien und Hypothesen ist, wie bereits erwähnt, auch innerhalb qualitativen Analysen möglich. Ziel der empirischen Analyse ist daher, die im Vorfeld definierten Hypothesen zu testen und zu verifizieren oder falsifizieren. Auf Basis des Hypothesentests wird in weiterer Folge die eigentliche Forschungsfrage beantwortet. Zu beachten ist, dass bereits ein einziger Fall eine Aussage widerlegen, d.h. eine Hypothese falsifizieren kann und somit zu einer Einschränkung oder Umformulierung der Theorie bzw. Hypothese führt.¹⁰⁰

5.3. Auswertung der Experteninterviews

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Experteninterviews den jeweiligen Fragen zugeordnet und zusammengefasst dargestellt. Auf Basis dessen werden die zuvor aufgestellten Hypothesen verifiziert oder falsifiziert. Aufbauend darauf wird im letzten Teil der Arbeit, dem Conclusio, die Forschungsfrage beantwortet.

- **Frage: Am österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt derzeit die Nachfrage das verfügbare Angebot. Wie beurteilen Sie die Situation aus Sicht eines Immobilienmaklers bzw. für Österreichs Immobilienmakler?**

¹⁰⁰ Mayring Philipp (2015), S. 25

Der Wohnimmobilienmarkt in Österreich ist differenziert zu betrachten, um diese Frage beantworten zu können. Ja, es gibt einen Nachfrageüberhang, vor allem in Ballungsgebieten wie Wien, dem Speckgürtel von Wien, Salzburg, Innsbruck sowie in weiteren ausgewählten Lagen Österreichs. Hier wiederum gilt, je zentraler ein Objekt gelegen ist, desto höher ist die Nachfrage, das heißt, das Credo „Lage, Lage, Lage“ hat seine Berechtigung. Darüber hinaus muss zwischen Eigentum und Miete differenziert werden und auch das Preisniveau ist zu berücksichtigen. So ist bei günstigen Mietwohnungen die Nachfrage deutlich höher als das Angebot, bei höherpreisigen Eigentumswohnungen bzw. im Luxussegment ist der Markt ausgeglichener.

Diese Situation hat für Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt klare Vorteile, birgt jedoch auch einige Nachteile. So ist die Verwertbarkeit einer Immobilie in Relation betrachtet eine leichte, wenn die Nachfrage höher ist als das verfügbare Angebot. Zudem führt ein Nachfrageüberhang zu höheren Preisen, das wiederum zu höheren Provisionen für Immobilienmakler führt. Dem gegenüber steht die Tatsache, dass der Mehrwert der Immobilienmakler - speziell in Zeiten, wo ein Objekt leicht zu verwerten ist - seitens der Abgeber nicht anerkannt wird. Das heißt, Verkäufer oder Vermieter verzichten zunehmend darauf, die Leistungen eines Immobilienmaklers in Anspruch zu nehmen, da es ihnen unter diesen Umständen auch möglich ist, ihr Objekt selbst zu verwerten und sie sich damit eine Provisionszahlung ersparen. Im Eigentumsbereich führt dies unweigerlich dazu, dass der Wettbewerb unter den Immobilienmaklern steigt. Um ein Objekt von einem Abgeber zu bekommen, werden daher die Konditionen zu Gunsten der Abgeber verändert, d.h. die Makler arbeiten teils für geringere Provisionssätze bzw. verzichten mitunter auch gänzlich auf ihren Provisionsanteil um den Zuschlag für ein Objekt zu bekommen. Dem nicht genug neigen Makler dazu ihren Abgebern teilweise illusorische Preise zu nennen, ebenso mit dem Ziel, den Zuschlag für das Objekt zu bekommen. Dieses Spannungsverhältnis spiegelt sich dann auch im allgemeinen Image der Immobilienmakler wieder.

Das Luxussegment des Wohnimmobilienmarktes ist von dem losgelöst zu betrachten, da die beratende Funktion des Immobilienmaklers als auch die emotionale Bindung der Kunden einen besonders hohen Stellenwert einnehmen. In

diesem Bereich sind sowohl Abgeber als auch Interessenten eher bereit, einen Makler in Anspruch zu nehmen und eine entsprechende Provision zu zahlen.

Der Mietmarkt ist, nicht zuletzt aufgrund der im Jahr 2012 erlassenen Verordnung, die Provision auf Mieterseite von 3 Bruttomonatsmieten auf 2 Bruttomonatsmieten zu reduzieren, ein anderer. In diesem Bereich müssen Makler genau kalkulieren wie viel Aufwand sie aufbringen können, um kostendeckend für die Vermietung eines Objektes arbeiten zu können. Und auch hier ist der Privatmarkt deutlich gewachsen. So sind in den letzten Jahren zahlreiche Plattformen bzw. Netzwerke entstanden, die eine Vermittlung von Immobilien ohne Inanspruchnahme eines Maklers ermöglichen bzw. erleichtern und somit in Konkurrenz mit dem klassischen Immobilienmakler treten.

Zu beachten ist auch, dass die Immobilienpreise in Österreich aufgrund der hohen Entwicklungskosten gestiegen sind. Bauland ist, vor allem in den stark nachgefragten Ballungsgebieten, rar, und dahingehend steigen auch hier die Preise. Darüber hinaus werden die Baukosten, zum Teil aufgrund der vorherrschenden Bauordnung und der relativ strengen Baubestimmungen (z.B. Brandschutzbestimmungen) als zu hoch eingeschätzt. Dies summiert erschwert wiederum die Entwicklung von leistbaren Wohnungen am österreichischen Wohnimmobilienmarkt. Zudem ist anzumerken, dass die gesunkenen Reallöhne der österreichischen Bevölkerung nicht durch günstigeres Wohnen alleine abgefangen werden könnten.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass ein ausgeglichener Markt für den Immobilienmakler, nachhaltig betrachtet, als am besten erachtet wird. Kurzfristig lassen sich derzeit zwar die Umsätze der Makler steigern, weil die Drehung der Immobilien eine schnelle ist, langfristig bzw. nachhaltig betrachtet jedoch gefährdet dieser Umstand die Daseinsberechtigung der Immobilienmakler, zumindest in bestimmten Teilmärkten.

- **Frage: Erwarten Sie eine Veränderung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und warum? (Auch angesichts der im neuen Regierungsprogramm enthaltenen Maßnahmen – Forcierung der Eigentumbildung, Setzen von Investitionsanreizen für Neubau und Sanierungen, Förderung langfristiger Mietverträge, etc.)**

Die im aktuellen Regierungsprogramm enthaltenen Maßnahmen zur Modernisierung des Wohnrechts – Erleichterung der Eigentumsbildung, Investitionsanreize für Neubau und Sanierung sowie Schaffung eines neuen Mietrechts, etc. - werden von allen befragten Branchenteilnehmern befürwortet, wenngleich Details dazu noch nicht bekannt sind. Die Experten gehen davon aus, dass die geplanten Maßnahmen den Wohnbau ankurbeln werden, jedoch könnte dadurch der Markt kurzfristig nochmals in die Höhe getrieben werden. Die geplanten steuerlichen Anreize für Anleger-/Vorsorgeobjekte könnten demzufolge zu einer Zunahme der Eigentumsbildung führen, was wiederum die Immobilienpreise steigen lassen würde.

Auch noch nicht geklärt ist die Tatsache, dass sich Investitionen, vor allem in Objekte die dem Mietrechtsgesetz und somit einer gesetzlich festgelegten Mietobergrenze unterliegen, wirtschaftlich kaum noch rentieren. Es herrscht bereits jetzt die Situation, dass freistehende Wohnungen nicht vermietet werden, weil eine Vermietung für den Eigentümer keinen bzw. kaum einen wirtschaftlichen Vorteil bringt. Hier erwartet bzw. erhofft man sich eine Neuausrichtung des Mietrechts, welche so noch nicht klar definiert ist.

Darüber hinaus wird kritisiert, dass die geplanten Maßnahmen zwar zu mehr Angebot führen, jedoch das Dilemma des leistbaren Wohnens nicht lösen werden. Das wiederum bedarf, laut den Experten, nicht nur einer deutlichen Erhöhung des Angebots, sondern auch einer Änderung des aktuellen Förderwesens.

Die Stellungnahme einer Expertin zu obig genannter Frage weist darauf hin, dass es auch in der jetzigen Situation genügend Objekte am Markt gibt, die noch immer nicht verkauft oder vermietet sind, auch wenn der Preis bereits relativ niedrig angesiedelt ist. Sie führt das auf die Gesellschaft zurück, die zunehmend selektiver wird. Heute werden ihrer Meinung nach deutlich mehr und auch deutlich strengere Parameter seitens der Käufer oder Mieter definiert, die in jedem Fall erfüllt werden müssen, damit es zu einem Geschäftsabschluss kommt. Sie ist auch der Meinung, dass die aktuelle Situation am österreichischen Wohnimmobilienmarkt keine neue ist, sondern, dass die Branche, so wie die allgemeine Wirtschaft, stets Zyklen unterliegt. Sie erwartet, dass die Menschen infolge gesellschaftlicher Entwicklung in

Zukunft weiter polarisieren und die Auswahlkriterien bei Immobilien immer selektiver werden.

- **Frage: Die Politik hat in der Vergangenheit zahlreiche Maßnahmen ergriffen um die Wohnkostenbelastung (*Reduktion der Maklergebühr, Entfall der Mietvertragsgebühr*) für Konsumenten zu reduzieren. Ist dies das richtige Mittel bzw. wie viel Regulierung braucht der Markt (*Stichwort Überregulierung*)? Erwarteten Sie in Zukunft weitere Maßnahmen seitens der Politik? (*Derzeit Teil des Regierungsprogramms: Mehr Angebot soll Wohnen leistbar machen, Aufhebung des Lagezuschlags im Gründerzeitviertel, Neues Mietrecht – marktkonforme Mieten bei Neubau und Sanierungen*)**

Bei dieser Frage gibt es teils sehr unterschiedliche Meinungen. Einerseits wird der österreichische Wohnimmobilienmarkt bereits als sehr stark reguliert wahrgenommen und dies nicht als vorteilhaft angesehen. Andererseits weiß man um die Notwendigkeit eines gesunden Maßes an Regulierung, da das Thema Wohnen ein volkswirtschaftlich wichtiges ist. Entscheidend ist jedoch für die Branchenteilnehmer und auch für die Immobilienmakler, dass der Markt es ihnen ermöglicht, langfristig tätig sein zu können, ohne dass das Berufsbild zerstört wird.

Kritisiert wird vor allem, dass die in der Vergangenheit gesetzten Maßnahmen zur Reduktion der Wohnkostenbelastung keine nachhaltige Entlastung darstellen. Denn sowohl die Maklerprovision als auch die Mietvertragsgebühr sind lediglich Einmalkosten, die sich in der laufenden Belastung der Konsumenten nicht niederschlagen. Stattdessen wird die Umsatzsteuer auf Wohnen in Höhe von 10 Prozent thematisiert. Abgesehen davon wird auch bezweifelt, dass eine Reduktion der Maklerprovision zu einer Kostenreduktion beim Konsumenten führt, da die entfallenen Kosten von Seiten der Verkäufer oder Vermieter bei den jeweiligen Objekten eingepreist werden würden. Das heißt, die Abgeber würden die Objektpreise in weiterer Folge erhöhen, sowohl im Kauf als auch in der Miete, sofern diese nicht dem Mietrechtsgesetz unterliegen. Gefordert wird in diesem Zusammenhang nochmals ein Umdenken beim Thema Mietobergrenze gemäß Mietrechtsgesetz.

Die Experten glauben, dass in Zukunft, wenn auch noch nicht absehbar, das Thema „leistbares Wohnen“ erneut aufgegriffen werden wird und abermals zu Lasten der Immobilienmakler ausgelegt werden könnte. So zum Beispiel auch das Thema „Bestellerprinzip / Erstauftraggeberprinzip“. Wohnen ist ein emotionales Thema und daher nutzt so gut wie jede Partei in Österreich dieses Thema für parteipolitische Kampagnen. Die Branchenteilnehmer fordern stattdessen vielmehr eine Debatte zum Thema Leistung und Qualität, mit dem Ziel, die Stellung der Berufsgruppe zu stärken.

- **Frage: Getreu dem Motto „Wohnen wieder leistbar zu machen“ wird seit längerem das Bestellerprinzip bzw. Erstauftraggeberprinzip für Österreich diskutiert. Was halten Sie vom Bestellerprinzip (*Vor- und Nachteile*)? Sind Sie für oder gegen eine Einführung in Österreich? Erwarten Sie eine Einführung des Prinzips (*auch wenn derzeit nicht im Regierungsprogramm enthalten*) und welche Konsequenzen erwarten Sie für Immobilienmakler im Falle einer Einführung?**

Das „Bestellerprinzip“ auch Erstauftraggeberprinzip ist allen Branchenteilnehmern durchwegs bekannt. Die Experten sprechen sich grundsätzlich gegen dieses Prinzip aus, wenngleich das Prinzip der einseitigen Interessensvertretung überraschend hohe Zustimmung findet. Die Experten sind der Ansicht, dass das Bestellerprinzip, so wie es in Deutschland oder auch anderen Ländern angewandt wird, nicht zu einer Entlastung der Konsumenten führt, da die Abgeber die Käufer- oder Mieterprovision, im Falle einer Beauftragung ihrerseits, in den Preis einrechnen würden. D.h. der Konsument zahlt nur vermeintlich keine Provision, da diese tatsächlich in den Preis eingerechnet werden würde. Es findet somit eine reine Verschleierung statt, die nicht zu einer Entlastung der Konsumenten führt. Des Weiteren würde dieser Umstand zu einer höheren Intransparenz am Markt führen, da es auch keine klare Regelung gäbe, wann wer welche Provision zu zahlen hat. Darüber hinaus würde die Einführung des Prinzips die derzeitige Funktion des Maklers als Vermittler zwischen den Parteien ad absurdum führen. Es gebe in Folge dessen keinen Interessensausgleich mehr und im Falle einer Beauftragung durch den Abgeber würde auch der Konsumentenschutz wegfallen, da die Aufklärungspflichten der Makler gegenüber der Konsumenten damit einhergehend entfallen würden. Die

Konsequenzen der Einführung des Bestellerprinzips in Deutschland lassen sich laut den Experten auch auf Österreich umlegen und sprechen daher gegen eine Einführung in Österreich. Wohnungen in Deutschland sind vom Markt verschwunden, die Preise sind gestiegen und die Makler haben deutlich an Marktanteil verloren. Nichtsdestotrotz erwartet man sich, wenn auch nicht im Rahmen der aktuellen Legislaturperiode, erneut eine Debatte zum Thema „Bestellerprinzip bzw. Erstauftraggeberprinzip“ getreu dem Motto „Wohnen wieder leistbar zu machen“.

Interessanterweise wird die einseitige Interessensvertretung von der Hälfte der Befragten durchaus als vorteilhaft angesehen. Man weiß um die Problematik der in Österreich historisch gewachsenen Doppelvertretung und befürwortet durchaus das Prinzip der einseitigen Interessensvertretung, welches auch im Rahmen des Bestellerprinzips Anwendung findet. Die Funktion eines Immobilienmaklers wird in diesem Zusammenhang mit der eines Anwalts gleichgestellt, dem es eben so wenig möglich ist, die Interessen zweier unterschiedlicher Parteien gleichmäßig zu vertreten. Es würde auch das Dilemma lösen, dass Konsumenten nicht mehr das Gefühl hätten, für etwas bezahlen zu müssen, das sie nicht beauftragt haben. Im Gegenteil, Konsumenten könnten sich gegebenenfalls aussuchen, wen sie als Interessensvertreter beauftragen möchten. Dies wiederum würde zu einer Erhöhung des subjektiven Mehrwerts und damit zu einem besseren Image auf Seite der Konsumenten führen. Entgegnet wird dem jedoch, dass zwei Makler im Falle einer einseitigen Vertretung ebenso die Möglichkeit hätten, sich untereinander zu einigen, sodass es zu einem Geschäftsabschluss kommt.

Auch bei dieser Frage muss der Immobilienmarkt differenziert betrachtet werden. So finden Immobilienmakler mit der Funktion des Interessensausgleichs zwischen zwei Parteien im hochpreisigen Eigentum und vor allem im Luxussegment durchaus Zustimmung auf Seiten der Abgeber und Interessenten. Im günstigeren Mietmarkt hingegen, wo die Provision subjektiv empfunden als relativ hoch wahrgenommen wird, wird dies nicht so empfunden. Hinzu kommt, dass Makler für eine Provision von zwei Bruttomonatsmieten nicht die gleiche Dienstleistungsqualität erbringen können, wie bei höherpreisigen Objekten, was sich wiederum auf die Akzeptanz und somit auf das Image niederschlägt.

Hypothese 1 „Die wirtschaftlichen und politisch-rechtlichen Rahmenbedingungen am österreichischen Wohnimmobilienmarkt werden zu einer zunehmenden Herausforderung für Immobilienmakler“ wird verifiziert.

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen am österreichischen Immobilienmarkt haben keinen unmittelbaren, jedoch einen mittelbaren Einfluss auf Immobilienmakler. So bedarf es aus Sicht eines Abgebers für die Verwertung eines Objektes in einem Markt, wo die Nachfrage höher ist als das Angebot, nicht unbedingt eines Maklers. Dies zeigt sich auch dahingehend, als dass viele Immobilientransaktionen bereits ohne Inanspruchnahme eines Maklers stattfinden. Dem kommt hinzu, dass die Immobilienpreise auf einem hohen Niveau bleiben, wenn nicht sogar noch weiter steigen werden. Erwartungsgemäß wird dementsprechend auch das Thema „Wohnen soll wieder leistbar sein“ an Aktualität behalten und dazu führen, dass die Debatte um das Thema der Vermittlungsprovision auf Konsumentenseite – ob unter dem Titel „Bestellerprinzip“ oder nicht - erneut entflammt. Das wiederum erhöht den Druck auf die Immobilienmakler und somit lässt sich die Hypothese „Die wirtschaftlichen und politisch-rechtlichen Rahmenbedingungen werden zu einer zunehmenden Herausforderung für Immobilienmakler“ verifizieren.

- **Frage: Österreichs Wohnimmobilienmakler kämpfen gegen ihr schlechtes Image beim Konsumenten. Worin sehen Sie die Hauptursachen? Welche Lösungsansätze empfehlen Sie? Was halten Sie von den erhöhten Qualifikationserfordernissen für die Ausübung der Gewerbe der Immobilientreuhänder gemäß Regierungsprogramm? Ist dies eine Möglichkeit zur Lösung des Dilemmas?**

Bei dieser Frage werden von den Experten mannigfaltige Gründe als Ursache für das negative Image genannt. Beginnend bei der Ausbildung wird kritisiert, dass Makler tätig werden dürfen, ohne eine fachgerechte Ausbildung absolviert zu haben. Das ist derzeit möglich, da es der aktuellen Rechtslage entspricht, dass ein Unternehmen einen gewerbeberechtigten Geschäftsführer anstellt, welcher wiederum seine Konzession an die jeweiligen Mitarbeiter des Unternehmens verleiht. Diesen Mitarbeitern fehlt in weiterer Folge Fachwissen und trotzdem werden Sie und Ihre

Leistung in der Wahrnehmung der Konsumenten jenen Maklern gleichgestellt, die über eine entsprechende Ausbildung verfügen und auch entsprechende Qualitätsstandards verfolgen. In der Vergangenheit wurden seitens der Standesvertretungen bereits einige Maßnahmen ergriffen, um dem entgegenzuwirken. So wurden Aus- und Weiterbildungsstandards auf freiwilliger Basis definiert, die über die gesetzlich verpflichtenden Erfordernisse hinausgehen, als auch Maßnahmen ergriffen um die Qualitätsstandards der Immobilienmakler zu erhöhen und zu kennzeichnen. Dazu gehören die von der Wirtschaftskammer eingeführte Immobiliencard, die als Berufsausweis für gewerbeberechtigte Mietglieder fungiert, sowie der Immy als Qualitätspreis für Immobilienmakler und -verwalter, der Leistungsqualität auszeichnet und die Leistungsstandards der Branche fördern soll. All diese Maßnahmen, sowie das von der WKO initiierte Mieter- und Käufer-Paket-Plus, das den Konsumenten veranschaulichen soll, welche Leistungen er von einem Makler erwarten und verlangen darf, wird als positiv wahrgenommen. Kritisiert wird jedoch, dass lediglich die Branchenteilnehmer selbst und ein paar wenige, gut informierte Konsumenten davon Kenntnis haben, da es deutlich an Kommunikation nach außen und vor allem in die breite Masse mangelt.

Erfreulich ist, dass das aktuelle Regierungsprogramm Bestimmungen zur Erhöhung der Qualifikationserfordernissen für die Ausbildung der Gewerbe des Immobilientreuhänders sowie deren Angestellte, freie Mitarbeiter und sonstige Hilfskräfte enthält. Dies wird von den Experten durchwegs befürwortet und man erhofft sich, dass dies zur Lösung des Problems beiträgt.

Als weiteres Problem werden jedoch auch jene Maklerkollegen genannt, die womöglich über eine entsprechende Ausbildung verfügen und auch berechtigt sind tätig zu werden, jedoch auf eine Abgeberprovision verzichten oder illusorische Preise versprechen, um den Zuschlag für einen Auftrag zu erhalten. Dies schadet den Standeskollegen und dem Markt, da suggeriert wird, dass die Leistung des Maklers für den Abgeber keinen Wert hat und auch Folgeaufträge ohne entsprechende Provision angenommen werden. Dem nicht genug, weist auch die Dienstleistungsqualität mancher Makler deutliche Mängel auf. So wird angemerkt, dass manche Kollegen nur den kurzfristigen Erfolg verfolgen und nicht nachhaltig agieren. Es fehle an Kundenorientierung und langfristiger Kundenbetreuung auch nach

Geschäftsabschluss und mangle am eigenen Leistungsanspruch. Problematisch ist dies vor allem, da mangelnde Leistung des Einzelnen stets der gesamten Berufsgruppe zugeordnet wird und etwaige Rechtsverstöße nicht oder nicht ausreichend geahndet werden.

Auch bei dieser Frage wird erneut das Thema Doppelvertretung von einigen Experten als ursächlich genannt. Wenngleich einige der Befragten sich als Vermittler und Mediator zwischen den Parteien verstehen und hier auch einen großen Mehrwert für Alle sehen, wird durchaus Verständnis für den Interessenskonflikt, welcher die Doppelvertretung mit sich bringt, aufgebracht. Manche erwarten sich, dass es verstärkt zu einer Diskussion dieses Themas kommt und dass die Branche langfristig nicht daran festhalten kann.

Als Lösungsansatz wird einheitlich das Thema Dienstleistungsqualität genannt. Um der Diskussion über den Provisionsanspruch zu entkommen und auch den subjektiv empfundenen Mehrwert des Maklers wieder zu erhöhen, sind sich die Befragten einig, dient lediglich eine entsprechende Beratungsqualität. Der Makler der Zukunft darf nicht mehr als reiner Vermittler agieren, sondern muss als kompetenter Berater auftreten, um seine Stellung am Markt nachhaltig zu sichern.

- **Frage: Die Digitalisierung ist im Vormarsch. Der Kunde sucht vermehrt im Internet nach Immobilien, jedes Unternehmen braucht heutzutage eine eigene Website und Immobilienvermittlungsplattformen haben beim Konsumenten einen hohen Stellenwert eingenommen und neue Geschäftsmodelle (Virtual Reality, Augmented Reality, Matching-Plattformen) entstehen. Haben sich die Ansprüche der Konsumenten an Immobilienmakler im Zuge der Digitalisierung verändert? Welche weiteren Veränderungen für den Immobilienmakler erwarten Sie im Hinblick auf die anhaltende Digitalisierung? Wird der Makler in Zukunft durch das Internet ersetzt? Wie können Makler ihrer Meinung nach ihre Stellung am Markt nachhaltig sichern?**

Ja, der Konsument und seine Ansprüche haben sich im Zuge der Digitalisierung verändert. Der Markt ist transparenter geworden, Informationen stehen jedem zu jeder Zeit in aktueller Form auf einer Vielzahl an Kommunikationsplattformen zur

Verfügung. Und das heißt auch, dass der Konsument informierter ist, andere Fragen stellt und dem Makler dementsprechend versierter gegenüber tritt als in der Vergangenheit. Der Qualitätsanspruch an die Information hat sich erhöht. Bis dato war die Namhaftmachung ein Leistungskriterium, dass den Makler berechtigte, sein Honorar in Rechnung zu stellen. Dies mag rechtlich weiterhin Gültigkeit haben, wird in Zukunft jedoch nicht mehr ausreichend sein. Die Anforderungen an Makler sind einmal mehr der persönliche Vorteil und der Mehrwert, den er seinen Kunden bieten muss.

Der Makler muss gut informiert sein, um den Kunden qualifiziert beraten zu können und er muss sich auch so organisieren, dass es ihm möglich ist, seine Kunden schnell zu informieren. Ein Problem, das diese Informationsüberflutung auf Seiten der Konsumenten mit sich bringt, ist, dass der Konsument Schwierigkeiten hat, die richtigen Informationen zu filtern und diese auch richtig zu interpretieren. Dies führt erneut dazu, dass der Makler sich über Beratungsqualität auszeichnen muss. Er muss in Zukunft Hilfestellung leisten, die relevanten Informationen zu selektieren, zu bündeln und richtig zu interpretieren. Auch wenn die Digitalisierung dem Makler hilft interne Prozesse zu optimieren und damit einhergehend die Arbeitseffizienz zu erhöhen, stellt dies die Makler gleichzeitig vor die große Herausforderung, hohe Informations- und Beratungsqualität schnell und auch zu jederzeit über unterschiedlichste Kommunikationskanäle zur Verfügung zu stellen.

Eine hohe Beratungsqualität und einen intensiven Kundenservice zu bieten, ist bei Objekten mit geringen Margen, wie z.B. bei günstigen Mietwohnungen, eine besonders große Herausforderung. Hier wird der Makler in Zukunft umso mehr darauf achten müssen, effizient zu arbeiten. Gleichzeitig erwartet man sich in diesem Bereich eine Zunahme des Wettbewerbs durch neue Marktteilnehmer, wie Matching-Plattformen oder sonstige digitale Maklerservices. Laut einem Experten bedarf es daher in Zukunft nicht nur einer Erhöhung der Beratungsqualität, sondern auch einer Spezialisierung innerhalb der Branche, um effizient zu arbeiten und sich schneller bzw. leichter einen Namen innerhalb der Branche und in der Wahrnehmung der Konsumenten zu machen.

Alldem gegenüber steht jedoch die Tatsache, dass der Leidensdruck für Immobilienmakler derzeit noch nicht als hoch genug empfunden wird. Das heißt, dass Makler in der derzeitigen Lage, sprich hohe Nachfrage bei wenig Angebot, noch nicht gezwungen sind, guten Service und hohe Qualität zu leisten, da es ihnen auch möglich ist, ihre Immobilie ohne große Anstrengungen in diese Richtung zu verwerten. Doch spätestens wenn sich der Markt zu einem Käufermarkt dreht, braucht es eine Veränderung.

Die Gefahr, dass der Makler in Zukunft zur Gänze durch das Internet ersetzt wird, sieht die Branche nicht. Dafür sei Wohnen ein viel zu emotionales Thema und auch die Komplexität der Inhalte zu hoch. So haben beispielsweise viele Konsumenten Schwierigkeiten einen Plan richtig zu lesen, was vor allem bei Objekten, die sich in der Vorverwertung befinden, relevant ist. Auch die rechtlichen Inhalte, wie die des BTVGs, dem WEG oder dem MRG sind für Konsumenten viel zu wichtig, um außer Acht gelassen zu werden.

Hypothese 2 „Es bedarf einer Reform des Maklerberufes zur nachhaltigen Sicherung des Berufsstandes der Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt.“ wird verifiziert.

Das Wort „Reform“ als „Umgestaltung und Erneuerung bestehender Verhältnisse“ interpretiert und unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit, lässt sich obig genannte Hypothese verifizieren. Man kann davon ausgehen, dass sich der Markt und damit einhergehend die Bedingungen für Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt ändern werden und es in weiterer Folge einer Reform des Maklerberufes bedarf. So wurde auch die Hypothese „Die wirtschaftlichen und politisch-rechtlichen Rahmenbedingungen werden zu einer zunehmenden Herausforderung für Immobilienmakler“ bereits verifiziert. Darüber hinaus kann davon ausgegangen werden, dass die Ansprüche der Konsumenten in Zukunft zumindest konstant bleiben und es daher nur eine Frage der Zeit ist, wann der Konsument auch jene Position erlangt, diese Anforderungen an Makler stellen zu können, ohne gegebenenfalls eine minderwertige Leistung eines Maklers akzeptieren zu müssen. Um in einer derartigen Situation wettbewerbsfähig zu bleiben, bedarf es nachweislich einer Neuausrichtung der Geschäftstätigkeit von der reinen Objekt-

vermittlung hin zur kundenorientierten und qualitativen Beratung. In diesem Zusammenhang könnten Suchmakler bessere Möglichkeiten am Markt erlangen oder auch Gemeinschaftsgeschäfte unter den Maklern einen anderen Stellenwert einnehmen.

- **Frage: Ist Ihnen das angloamerikanische Modell des MLS (Multiple Listing System / Service) ein Begriff und was halten Sie davon (Vor- und Nachteile)?**

Das Modell des Multiple Listing System ist allen Experten, mit der Ausnahme eines Befragten, bekannt. Man weiß um die Vor- und Nachteile des Modells, steht dem Thema jedoch skeptisch gegenüber, zumal zahlreiche, unterschiedliche Interessen gewahrt werden müssen, viele essenzielle Fragen noch nicht geklärt sind und die aktuelle Lage am österreichischen Wohnimmobilienmarkt als auch der gewählte Zeitpunkt der geplanten Einführung als nicht optimal erachtet werden. Näheres beantworten die nachfolgenden Fragen.

- **Frage: In der Vergangenheit gab es bereits mehrere Versuche zur Einführung eines MLS in Österreich. Warum konnte sich das Prinzip bis heute nicht durchsetzen? Auch aktuell gibt es wieder Versuche, einerseits von der WKO in Kooperation mit den freiwilligen Interessensvertretungen und andererseits auch von einem privaten IT-DL-Unternehmen, ein MLS – Multiple Listing Service - am österreichischen Wohnimmobilienmarkt einzuführen. Wie beurteilen Sie die Erfolgchancen beider Anbieter? Was sind die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung von MLS in Österreich und bedarf es Ihrer Meinung nach einer rechtlichen Reform zur erfolgreichen Einführung von MLS? (Doppelvertretung, Provisionsanspruch)**

Die Antwort auf die Frage, warum sich das Prinzip des MLS in der Vergangenheit nicht durchsetzen konnte, ist gleich zu stellen mit jenen der Fragen, wie die Erfolgsaussichten aktueller Versuche eingeschätzt werden bzw. welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, um eine erfolgreiche Einführung zu ermöglichen. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse nachfolgend zusammengefasst dargestellt.

Das Prinzip der Zusammenarbeit in Form von Gemeinschaftsgeschäften ist im angloamerikanischen Raum über Jahrzehnte hinweg gewachsen und in einer Zeit entstanden, in der die Digitalisierung noch nicht diesen Stellenwert eingenommen hat, den sie heute hat. Die Digitalisierung und damit das Internet haben den österreichischen Wohnimmobilienmarkt transparent werden lassen und auch den Immobilienplattformen einen hohen Stellenwert eingeräumt, dass es äußerst schwierig erscheint, den Markt und dessen Geschehen grundlegend zu ändern. Eine funktionierende MLS-Datenbank, in Österreich wird sie aktuell Marktplatz genannt, müsste daher nicht nur den Maklern, sondern auch den Konsumenten einen erkennbaren Mehrwert bieten.

Des Weiteren ist anzumerken, dass die Teilnahme an einem MLS-System in den USA mit der Implementierung einer Maklersoftware und dem Zugang zu einer Grundbuchdatenbank verbunden ist. Da sich jedoch in Österreich bereits Anbieter von Maklersoftwareprogrammen erfolgreich am Markt positioniert haben und auch der Zugang zum Grundbuch uneingeschränkt ist, ist das für Makler kein zusätzliches Argument für die Teilnahme an einem MLS.

Aktuell wird in Österreich von zwei unterschiedlichen Anbietern an der Einführung eines MLS gearbeitet. Einerseits von einem privaten Dienstleistungsunternehmen, welches die im Internet veröffentlichten Objekte bündelt und mit der Möglichkeit einer direkten Eintragung im System erweitert und andererseits von der WKO in Zusammenarbeit mit dem ÖVI und dem Immobilienring. Diese planen die Einführung eines MLS unter dem Titel „Marktplatz“. Eine Teilnahme soll allen konzessionierten Maklern möglich sein, jedoch nicht Bauträgern und Hausverwaltern. Eine Einbringungspflicht – d.h. alle Objekte der teilnehmenden Makler müssen verpflichtend in das System eingebracht werden - ist derzeit nicht angedacht, da dies eine Eintrittsbarriere wäre und einige Makler daran hindern würde teilzunehmen. Den Maklern bietet die Teilnahme am System den Vorteil eines erweiterten Immobilienportfolios und verschafft ihnen damit einen Mehrwert, den sie sowohl ihren Abgebern als auch den Konsumenten weitergeben können. Für die Abgeber führt die Teilnahme der Makler am Marktplatz zu einen Multiplikator-Effekt, der wiederum eine schnelle Verwertung der Immobilien erwirkt. Für die Konsumenten bietet sich der Vorteil aus einem größeren Portfolio wählen zu können

und zusätzlich einen Informationsvorsprung zu haben, da die Immobilien der teilnehmenden Makler in einem ersten Schritt den jeweiligen Vormerkkunden vorbehalten sind und in einem zweiten Schritt allen am Marktplatz teilnehmenden Maklern zugänglich gemacht werden, noch bevor sie auf einer der allgemeinen, öffentlichen Immobilienplattformen erscheinen. Man erhofft sich durch die zahlreichen Vorteile des Systems eine Sogwirkung zu generieren, die auf allen Seiten die Nachfrage nach dem Marktplatz erhöhen soll.

Ein großer Diskussionspunkt ist das Thema Einbringungspflicht. Um am Markt erfolgreich starten zu können braucht eine MLS-Datenbank eine gewisse kritische Masse an Objekten und dahingehend wird Vollständigkeit als einer der Hauptfaktoren, welcher den Erfolg dieses Systems begründet, definiert. Auf freiwilliger Basis befürchtet man, werden nur jene Immobilien in die Datenbank eingetragen, die schwer einen Abnehmer finden und somit würde das System seinen Teilnehmern keinen Mehrwert bieten. Andererseits wird argumentiert, dass man niemanden in seiner unternehmerischen Freiheit einschränken darf und die Hemmschwelle im Falle einer Einbringungspflicht zu groß wäre und somit mangels teilnehmender Unternehmen erneut keine kritische Masse erreicht werden würde. Es wird sogar befürchtet, dass sich im Zuge der Einführung eines MLS in Österreich manche Makler ausschließlich darauf konzentrieren gelistete Objekte zu verwerten, jedoch keine eigenen Objekte einbringen, was zu einem Ungleichgewicht führen würde.

Die derzeitigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in Österreich, d.h. Nachfrageüberhang einerseits und begrenztes Angebot andererseits, bewirken keinen oder nur geringen Leidensdruck auf Seiten der Makler. Da Makler aktuell keinen übermäßigen Aufwand betreiben müssen, um ihre Objekte zu verwerten, sehen sie für sich derzeit keinen Vorteil mit Kollegen zusammen zu arbeiten und folglich ihre Provision zu teilen. Der Marktplatz wird daher als Modell zur Absicherung der Zukunft und als Präventivmaßnahme, um steigenden Druck standhalten zu können, wahrgenommen. Damit rückt aber auch der Fokus auf den Kundennutzen und somit die eigentliche Kundenorientierung in den Hintergrund und der kurzfristige Erfolg dominiert die langfristige Sicherstellung des Berufsstandes.

Argumentiert wird auch, dass der österreichische Markt und dessen Marktteilnehmer nur schwer mit dem amerikanischen Markt zu vergleichen sind. So finden Umzüge in den USA oft über weitere Distanzen als in Österreich statt, weshalb die Inanspruchnahme eines Maklers in den USA aus Konsumentensicht häufig als unabdingbar wahrgenommen wird. Andererseits wird auch der kulturelle Unterschied als Ursache für das Scheitern eines derartigen Systems in Österreich genannt. Der österreichische Makler möchte am Namen erkannt werden und nur ungern Teil eines Systems sein, in dem er sich der Qualität und der Leistung der Anderen nicht sicher sein kann. Es mangelt vor allem am Vertrauen in die Kollegenschaft. Die meisten Makler möchten ausschließlich mit vertrauten Kollegen zusammenarbeiten, da sie befürchten, dass die eigenen Kunden nicht mit der gleichen Qualität behandelt werden, wie sie es gewohnt sind und dass es damit zu einem negativen Imagetransfer kommt. Darüber hinaus hat man Angst, dass sich manche Makler untreu gegenüber ihren eigenen Standeskollegen verhalten, indem sie sich zum Beispiel direkt an die Eigentümer der Objekte wenden und damit den Makler des Verkäufers bzw. Vermieters umgehen oder auch unrichtige Angaben zur Provisionshöhe machen und so dem Abgebermakler wirtschaftlich schaden.

Auch hinsichtlich der Unternehmensgröße gibt es einige Unterschiede in den Interessenslagen. So haben die großen Maklerunternehmen, die viele Objekte einbringen könnten, die Befürchtung, einen größeren Beitrag zu leisten, als die kleinen Firmen, die über weniger Angebot verfügen. Darüber hinaus haben die großen Maklerunternehmen durch ihre Vielzahl an Vormerkkunden eine hohe Wahrscheinlichkeit, ihre Objekte ohne Zuhilfenahme eines weiteren Maklers innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu verwerten und somit die Provision nicht teilen zu müssen.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist der Umgang mit Bauträgern und Hausverwaltern im Zuge dieses Themas, da sie zur Fachgruppe der Immobilien- und Vermögenstreuhänder zählen und den Marktplatz, welcher derzeit von der WKO in Zusammenarbeit mit dem ÖVI und dem Immobilienring geplant wird, mitfinanzieren. Die Bauträger und Hausverwalter erheben aktuell den Anspruch am Marktplatz teilnehmen zu dürfen und argumentieren einerseits damit, dass sie das Projekt mitfinanzieren und andererseits auch damit, dass sie eine nicht unerhebliche

Anzahl an Objekten einbringen. Zum jetzigen Zeitpunkt wird eine Teilnahme von Bauträgern und Hausverwaltern durch die WKO jedoch ausgeschlossen, mit dem Ziel den Mehrwert des Marktplatzes ausschließlich Makler einzuräumen. Kritisch angemerkt wird jedoch, dass eine Teilnahme der Bauträgern und Hausverwaltern dahingehend möglich wäre, als dass sie lediglich ein eigenes Maklerunternehmen gründen müssen und damit automatisch berechtigt wären, am Marktplatz teilzunehmen.

Als weitere Grundvoraussetzung für ein funktionierendes MLS wird das Thema Sanktionen genannt. Wie bereits mehrfach erwähnt, kämpfen die Makler immer wieder mit ihrem negativen Image, welches unter anderem durch mangelnde Leistung oder gar unlauteren Wettbewerb ihrer eigenen Kollegenschaft begründet ist. Es wird immer wieder kritisiert, dass seitens der Standesvertretungen zu wenig oder zu wenig streng sanktioniert wird. Die WKO sieht das jedoch nicht als ihre Aufgabe, sondern erklärt vielmehr das Marktamt für zuständig, weiß aber auch, dass es in der Umsetzung von Sanktionen mangelt. Innerhalb eines MLS wird daher umso mehr ein Regelwerk gefordert, welches den Qualitäts- und Leistungsanspruch sowie etwaige Missachtung dessen organisiert.

Zu berücksichtigen ist auch, dass sich der Wohnimmobilienmarkt auch innerhalb Österreichs heterogen verhält. So ist der befragte Makler aus dem Luxussegment nicht davon überzeugt, dass seine Kunden einen Mehrwert durch die Teilnahme ihres Maklers an einer MLS-Datenbank haben, weil sie explizit einen Makler ihrer Wahl in Anspruch nehmen möchten und auch nicht möchten, dass die Verwertung ihrer Objekte kundgetan wird. Zudem versteht sich der Makler im Luxussegment durchaus als Vermittler, der beide Parteien vertritt und sieht in seiner Nische auch eine Wichtigkeit darin, eine vermittelnde Position einzunehmen.

Hypothese 3 „MLS – Multiple Listing Service / System – ist ein dienliches Modell zur erfolgreichen Reform des Maklerberufes am österreichischen Wohnimmobilienmarkt.“ wird falsifiziert.

Theoretisch ist das Prinzip des MLS ein gut durchdachtes System, von dem alle Beteiligten profitieren können. Schwierig ist jedoch, dies in einen historisch gewachsenen Markt, in dem seit Jahren gewisse Geschäftsgebräuche herrschen,

einzuführen. Auch die unterschiedlichsten Interessenslagen der jeweiligen Marktteilnehmer machen es schwierig, einen, für alle Beteiligten, guten Konsens zu finden, sodass auch das System des MLS ein gewisses Erfolgspotential aufweist. Als Beispiel ist die Einbringungspflicht zu nennen. Es ist objektiv durchaus nachvollziehbar, warum manche Stimmen gegen eine derartige Pflicht sprechen, zumal die Beteiligten den Erfolg ihres Unternehmens schützen wollen. Andererseits jedoch bedarf es einer gewissen kritischen Masse als Ausgangsbasis für einen erfolgreichen Start des Marktplatzes. Wenn jedoch nur ausgewählte Immobilien eingetragen werden und erwartungsgemäß werden dies jene sein, die nicht sofort einen Abnehmer finden, verliert der Marktplatz an Mehrwert. Gleich verhält es sich mit der Thematik der Bauträger und Hausverwalter. Wenn diese nicht am Marktplatz teilnehmen dürfen, mangelt es in der Datenbank an zahlreichen Erstbezugsobjekten und an Mietobjekten. Nehmen sie teil, ist der Mehrwert, den sich Makler als Argument für ihre Kunden durch die Einführung des Marktplatzes erhoffen bzw. erwarten vermindert, da er nicht ausschließlich ihnen vorbehalten ist. Auch die Zurückhaltung bzw. sogar Abwehrhaltung mancher Befragten lässt daran zweifeln, ob das System ganzheitlich angewandt werden und somit im Sinne der Theorie funktionieren kann.

6. Conclusio

Im Rahmen dieses Kapitels wird die eingangs aufgestellte Forschungsfrage „*Welche Perspektiven ergeben sich für ein Multiple Listing Service (MLS) am österreichischen Wohnimmobilienmarkt in Anbetracht der aktuellen und zukünftigen Rahmenbedingungen für Immobilienmakler?*“ beantwortet. Um die Frage beantworten zu können, werden sowohl die Erkenntnisse der Literaturrecherche als auch die Ergebnisse der Experteninterviews berücksichtigt.

Außer Frage steht, dass sich die wirtschaftlichen und politisch-rechtlichen Rahmenbedingungen am österreichischen Wohnimmobilienmarkt in Zukunft ändern und zu einer zunehmenden Herausforderung für Immobilienmakler werden. Der Marktanteil der Immobilienmakler an Immobilientransaktionen beträgt derzeit rund 50 Prozent, wobei Konsumenten als auch Abgeber monetären Vorteil daraus ziehen, keinen Makler in Anspruch zu nehmen. Hinzu kommt, dass das Thema Wohnen in der österreichischen Bevölkerung und somit auch politisch einen hohen Stellenwert hat, weshalb davon ausgegangen werden kann, dass auch in diesem Bereich der Druck auf Immobilienmakler in Zukunft nicht nachlassen wird.

Unumstritten ist auch, dass sich der Immobilienmakler in Österreich den gegebenen Verhältnissen anpassen müssen, um langfristig am Markt erfolgreich tätig sein zu können. Das heißt, dass er sich von der Tätigkeit der reinen Objektvermittlung hin zu einem kompetenten Berater in Sachen Wohnen positionieren müssen. Es bedarf zukünftig somit mehr Beratung, mehr Qualität und vor allem mehr Kundenorientierung.

Der österreichische Wohnimmobilienmarkt kann sich zukünftig in den drei Teilbereichen Luxusimmobilien, Mittelpreissegment und günstige Mietwohnungen unterschiedlich entwickeln. Vor allem bei höherpreiseigen Immobilien und im Luxussegment nimmt die persönliche Beratung durch einen Makler einen hohen Stellenwert ein und Abgeber als auch Interessenten sind bereit für jene Leistung zu bezahlen. Dahin gehend kann man davon ausgehen, dass sich in diesem Bereich die Tätigkeit und somit die Stellung des Maklers zukünftig nicht ändern wird. Auch im Mittelpreissegment werden hohe Anforderungen an Makler hinsichtlich Beratungs-

qualität und Serviceleistung gestellt. Gleichzeitig jedoch erheben die Abgeber und die Konsumenten den Anspruch nach einem Mehrwert durch die Inanspruchnahme eines Maklers. Hier kann das Multiple Listing System ein dienliches Modell sein, um diesem Anspruch mittels Informationsvorsprung und Vollständigkeit gerecht zu werden. Im günstigen Mietmarkt hingegen steigt der Druck auf den Makler insofern, als das der Mehrwert des Maklers im Sinne der Beratungsqualität nicht anerkannt wird sondern als zusätzliche finanzielle Belastung wahrgenommen wird. Daher gilt abzuwarten, ob sich digitale Anbieter am Markt als Konkurrenz zum klassischen Makler durchsetzen werden können.

Das Prinzip des Multiple Listing System ist grundsätzlich ein dienliches Modell um dem Makler zukünftig einen Mehrwert verschaffen zu können. Es bietet ihm die Möglichkeit, seinen Kunden einen Vorteil durch die Inanspruchnahme eines Maklers bieten zu können und somit seine Daseinsberechtigung langfristig zu sichern. Für eine erfolgreiche Einführung bedarf es jedoch zunächst einer Klärung der ungelösten Spannungsfelder zwischen den jeweiligen Protagonisten. Erschwerend kommt hinzu, dass es aktuell an der Notwendigkeit nach einem derartigen System mangelt, weshalb sich auch die Motivation der Makler zurückhält, eine Veränderung anzustreben. Dem kommt hinzu, dass die Immobilienvermittlungsplattformen im Zuge der Digitalisierung einen relativ hohen Stellenwert eingenommen haben und es daher viel Zeit in Anspruch nehmen wird, ein Umdenken am Markt zu bewirken, um mit Ihnen in Konkurrenz treten zu können.

Die beiden genannten MLS Systeme werden sich am Markt behaupten müssen. Im Rahmen der Markteinführung wird sich zeigen ob die beiden Systeme mit einander konkurrieren oder kooperieren werden und ob sich eines der beiden Systeme langfristig und vor allem ganzheitlich am Markt durchsetzen wird können.

Literaturverzeichnis

Bücher

Flick Uwe (2012): Handbuch, qualitative Sozialforschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. Beltz, Weinheim

Friesenegger Christian (2016): Praxishandbuch Immobilienmakler. Inhalte und Aufgaben der Immobilienvermittlung – eine Einführung. Linde, Wien

Mayring Philipp (2015): Qualitative Inhaltsanalyse. Beltz, Weinheim

Rollet Heimo (2016): Der Tod des Maklers: Und seine Rückkehr als Held. Linde, Wien

Artikel

Bajtelsmit Vickie, Worzala Elaine (1997): Adversarial Brokerage in Residential Real Estate Transactions: The Impact of Separate Buyer Representation. In: Journal of Real Estate Research, Vol. 74, no. 1/2, pp. 65 - 75

Benkö Linda (2016): Wie die Maklerbranche überleben kann. In: *Immobilien Magazin*. 09/2016

Elder Harold, Zumpano Leonard, Baryla Edward (2000): Buyer Brokers: Do they make a Difference? Their influence on selling price and search duration. In: Real Estate Economics, Vol. 28, pp. 337-362

Ferguson Jerry, Plattner Robert (1992): The Growing importance of Buyers' Brokers. In: Real Estate Review, pp. 83-86

Frew James (1987): Multiple Listing Service Participation in the Real Estate Industry: Cooperation or Competition? In: Journal of Urban Economics. Vol 21., pp. 272-286

Gardiner J'Noel, Heisler Jeffrey, Kallberg Jarl, Liu Crocker (2007): The Impact of Dual Agency. In: Journal of Real Estate Finance and Economics, Vol. 35, pp. 39-55

Jabornegg Peter (1992): Zum Provisionsanspruch des Immobilienmaklers. In: Österreichische Juristen Zeitung (ÖJZ)

Jennings Marianne, Wolf Guy (1991): Seller / Broker Liability in Multiple Listing Service Real Estate Sales: A Case for Uniform Disclosure. In: Real Estate Law Journal, Vol. 20, No. 22, pp 22 – 53

Miceli Thomas (1992): The Multiple Listing Service, Commission Splits, and Broker Effort. In: Journal of the American Real Estate and Urban Economics Association, Vol. 19, No. 4, pp- 548-566

Neubauer Michael, Neuberger Robert (2017): Das erste PropTech-Ranking. In: Immofokus. Sommer 2017

Rodler Gerhard (2014): Zwei-Klassen-Maklergesellschaft in Kanada. In: Immobilien Magazin, 10/2014, S. 128

Rodler Gerhard (2015): Das Ende des Maklerberufes?. In: Immobilien Magazin, 4/2015, S. 32

Turnbull Geoffrey, Dombrow Jonathan (2007): Individual Agents, Firms, and the Real Estate Brokerage Process. In: Journal of Real Estate Finance and Economics, Vol. 35, pp. 57-76

Yinger John (1981): A Search Model of Real Estate Broker Behavior. In: The American Economic Review, Vol. 71, No. 4, pp. 591 - 605

Studien

BID Bundesarbeitsgemeinschaft Immobilienwirtschaft Deutschland & InWIS: (2016): Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft – Chancen und Risiken

Hoyer Maximilian (2014): Die Bedeutung digitaler Medien und Kommunikation bei der Vermarktung von Immobilienprojekten. Technische Universität Wien, Wien

Imabis GmbH & Great Sales Force GmbH (2016): Makler Stimmungsbarometer Report Österreich 2016

Imabis GmbH & Great Sales Force GmbH (2016): Makler Stimmungsbarometer Report Deutschland 2016

WKO & Marketagent.com (2017): Zufriedenheit mit und Erwartungen an Makler

Masterthesen

Wölfer Gerald (2015): Der Provisionsanspruch des Immobilienmaklers. Masterthese, Technische Universität Wien, Wien

Rechtsvorschriften

Bundesgesetz über die Rechtsverhältnisse der Makler (Maklergesetz – MaklerG) – BGBl Nr. 262/1996 – Fassung vom 6.4.2017

Bundesgesetz zum Schutz der Verbraucher (Konsumentenschutzgesetz – KSchG) - KSchG – BGBl. 140/1979 – Fassung vom 8.3.1979

Gewerbeordnung (GewO) – BGBl Nr. 194/1994 - Fassung vom 11.10.2017

Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über Standes- und Ausübungsregeln für Immobilienmakler (Immobilienmaklerverordnung – ImmobilienmaklerVO) – BGBl Nr. II Nr. 268/2010 – Fassung vom 6.4.2017

OGH Entscheidung vom 23.3.2017 – Geschäftszahl 3Ob27/17t (3Ob42/17y)

https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Justiz&Dokumentnummer=JJR_19950529_OGH0002_0010OB00563_9500000_001

Internetquellen

Arbeiterkammer Wien (2017):

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20171017_OTTS0055/ak-zur-september-inflation-kaske-neue-regierung-muss-wohnen-leistbar-machen

Bank Austria (2016): Österreichischer Immobilienmarkt,

https://www.bankaustria.at/files/RealEstate_AT_0916_de.pdf – abgerufen am 10.04.2017

NAR (2017): National Association of Realtors,
<https://www.nar.realtor/nar-doj-settlement/multiple-listing-service-mls-what-is-it> –
abgerufen am 23.11.2017

NAR (2017): National Association of Realtors,
<https://www.nar.realtor/about-nar/governing-documents/code-of-ethics/the-code-of-ethics> – abgerufen am 5.12.2017

OeNB (2017): OeNB-Immobilien-marktmonitor April 2017,
<https://www.oenb.at/Geldpolitik/immobilienmarktanalyse/daten-und-analysen.html> –
abgerufen am 10.04.2017

OeNB (2017): Mundt Alexis, Wagner Karin: Regionale Wohnungspreisindizes in
Österreich – Erste Erkenntnisse auf Basis hedonischer Modelle -
https://www.oenb.at/dam/jcr:229f337c-d877-4730-9a2c-6a0a2ee0a42a/stat_2017_q1_analyse_mundt_wagner.pdf – abgerufen am 27.11.2017

ÖVI (2005):
https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20051108_OT0118/oevi-kooperiert-mit-us-maklern

ÖVI (2017):
https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20171011_OT0120/oevi-fordert-faires-mietrecht-spoegleichung-wird-nicht-aufgehen

Realtor (2017): <https://www.realtor.com/advice/buy/what-is-the-mls-multiple-listing-service/> - abgerufen am 23.11.2017

WKO (2012): Besondere Standesregeln für Immobilienmakler,
https://www.wko.at/branchen/information-consulting/immobilien-vermoegenstreuhaender/wko_immo_standesregeln_1207s.pdf – Stand 3.7.2017

WKO (2016): Voraussetzungen für die Erlangung einer Gewerbeberechtigung,
https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Voraussetzungen_fuer_die_Erlangung_einer_Gewerbeberechtigu.html
– abgerufen am 11.10.2017

WKO (2017): WKO Immobilien- und Vermögenstrehänder Branchendaten, http://wko.at/statistik/BranchenFV/B_707.pdf – abgerufen am 29.9.2017

WKO (2017): WKÖ-Umfrage: Kunden mit Maklerleistung sehr zufrieden, https://www.google.at/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiRxYnj8_zWAhXiFJoKHYYOgDwgQFggqMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.wko.at%2Fbranchen%2Finformation-consulting%2Fimmobilien-vermoegenstreuhaender%2FPresseunterlage_PK_4_4_2017_last.docx&usg=AOvVaw39A1u5fLU0aRECuaqA4If6

WKO (2017): Immobilienpreisspiegel 2017
<https://www.wko.at/branchen/information-consulting/immobilien-vermoegenstreuhaender/PKPS2017.html> – abgerufen am 27.11.2017

www.buy-myhouse.co.uk - <https://buy-myhouse.co.uk/category/buying-house/> -
abgerufen am 28.2.2018

www.derstandard.at (1a/2016) - <http://derstandard.at/2000034950141/Multiple-Listing-System-Amerikanische-Verhaeltnisse> – abgerufen am 4.12.2017

www.derstandard.at (1b/2016) – <http://derstandard.at/2000034950887/Die-Revolution-im-Makler-Business-findet-bereits-statt> – abgerufen am 7.11.2017

www.derstandard.at (2/2016) - <http://derstandard.at/2000039215949/Auswege-aus-dem-Provisionsdilemma> – abgerufen am 7.11.2017

www.derstandard.at (3/2016) - <http://derstandard.at/2000040203313/Makler-Das-ehrliche-Bestellerprinzip> – abgerufen am 7.11.2017

www.derstandard.at (1/2017) - <http://derstandard.at/2000053880875/Wiens-Makler-gehen-in-die-Offensive> – abgerufen am 7.11.2017

www.derstandard.at (2/2017) - <http://derstandard.at/2000054341576/Makler-Oesterreicher-suchen-lieber-selbst> – abgerufen am 7.11.2017

www.derstandard.at (3/2017) - <http://derstandard.at/2000067512789/McMakler-geht-jetzt-ueber-die-Landesgrenzen> – abgerufen am 14.11.2017

www.diepresse.com (2014) -

http://immobilien.diepresse.com/home/recht/3884448/Makler-und-Vermieter_Zwei-Interessen-unter-einem-Hut – abgefragt am 7.11.2017

www.diepresse.com (1/2016) -

http://immobilien.diepresse.com/home/oesterreich/5111457/Rechtsfrage_Wie-komme-ich-in-den-USA-zu-meinem-Eigentum – abgerufen am 4.12.2017

www.diepresse.com (2/2016) -

http://immobilien.diepresse.com/home/international/5117779/Serie-USImmobilien_Wer-zahlt-den-Makler – abgerufen am 4.12.2017

www.diepresse.com (3/2016): Eine für alle: Neues Immo-Tool für neue Ära? -

https://diepresse.com/home/leben/wohnen/5124618/Eine-fuer-alle_Neues-ImmoTool-fuer-neue-Aera – abgefragt am 24.11.2017

www.immobiliencard.at -

https://www.immobiliencard.at/uploads/wko_immocard_k.pdf – abgerufen am 11.10.2017

www.immobilienscout24.at -

<https://www.immobilienscout24.at/unternehmen/presse/presseaussendungen/2012/image-maklerbranche.html> – abgerufen am 25.10.2017

www.immofokus.at (1/2016) - <http://www.immo-timeline.at/archiv/chance-nicht-bedrohung/> - abgerufen am 14.11.2017

www.immofokus.at (2/2016) - <http://www.immo-timeline.at/archiv/der-makler-ist-tot-es-lebe-der-makler/> - abgerufen am 14.11.2017

www.klub.spoe.at (2014) - <https://klub.spoe.at/sites/default/files/pressemappe-universalmietrecht.pdf> – abgerufen am 8.11.2017

www.mietervereinigung.at - <https://mietervereinigung.at/3889/Maklerprovision> – abgerufen am 7.11.2017

www.ovi.at – abgerufen am 11.10.2017

www.trend.at (2014) –

<https://www.trend.at/leben/wohnen/format-umfrage-oesterreichs-immobilienmakler-5183847> – abgerufen am 25.10.2017

www.wirtschaftszeit.at (2017) - [https://wien.wirtschaftszeit.at/bau-immobilien-](https://wien.wirtschaftszeit.at/bau-immobilien-detail/article/oesterreichs-erste-matchingplattform-fuer-immobilien)

[detail/article/oesterreichs-erste-matchingplattform-fuer-immobilien](https://wien.wirtschaftszeit.at/bau-immobilien-detail/article/oesterreichs-erste-matchingplattform-fuer-immobilien) – abgerufen am 14.11.2017

Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
Abs.	Absatz
BGBI	Bundesgesetzblatt
bzw.	beziehungsweise
CEO	Chief Executive Officer
d.h.	das heißt
EU	Europäische Union
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
et al.	und andere
exkl.	exklusive
f.	folgende
FAGG	Fern- und Auswärtsgeschäftsgesetz
GewO	Gewerbeordnung
ImmobilienmaklerVO	Immobilienmaklerverordnung
IVD	Immobilienverband Deutschland
KschG	Konsumentenschutzgesetz
Mag.	Magister / Magistra
MaklerG	Maklergesetz
MLS	Multiple Listing Service / System
MRG	Mietrechtsgesetz
NAR	National Association of Realtors
Nr.	Nummer
OenB	Österreichische Nationalbank
OGH	Oberster Gerichtshof
OVI/ÖVI	Österreichischer Verband der Immobilienwirtschaft
S.	Seite
SPÖ	Sozialdemokratische Partei Österreichs
USA	United States of America
USt.	Umsatzsteuer
Vgl.	vergleiche
WKO	Wirtschaftskammer Österreich
z.B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entwicklung der Immobilienpreise in Österreich	S. 4
Abbildung 2: Durchschnittlichen Quadratmeterpreise 2016	S. 6
Abbildung 3: Aktivität im österreichischen Wohnbau/Wohnbauinvestitionen	S. 6
Abbildung 4: Doppelmaklertätigkeit	S. 10
Abbildung 5: Provisionshöhe Mietverträge	S. 13
Abbildung 6: Umfrage-Ergebnisse – Die Meinung zum Immobilienmakler	S. 17
Abbildung 7: Ergebnisse Format-Umfrage: Österreichs Immobilienmakler	S. 19
Abbildung 8: Erwartungen an Makler	S. 21
Abbildung 9: Innovationsmatrix – Marketing & Vertrieb	S. 26
Abbildung 10: Proptechs – Bedrohung oder Chance?	S. 28
Abbildung 11: Funktionsweise von Multiple Listing Services	S. 32
Abbildung 12: Empirischer Steckbrief	S. 45
Abbildung 13: Expertenübersicht	S. 47

Anhangverzeichnis

Anhang 1 - Transkript Experteninterview - Peter Berchtold	S. 79
Anhang 2 - Transkript Experteninterview - Christian Hrdliczka	S. 91
Anhang 3 - Transkript Experteninterview - Martin Müller	S. 122
Anhang 4 - Transkript Experteninterview - Roland Schmid	S. 141
Anhang 5 - Transkript Experteninterview - Anonym, Immobilienmaklerin	S. 168
Anhang 6 - Transkript Experteninterview - Peter Sittler	S. 181
Anhang 7 - Transkript Experteninterview - Valentin Winkler	S. 205
Anhang 8 - Transkript Experteninterview - Michael Pisecky	S. 233

Anhang 1 - Transkript Experteninterview

Peter Friedrich Berchtold (31.1.2018)

Also, meine erste Frage lautet: Am österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt derzeit noch die Nachfrage das verfügbare Angebot. Wie beurteilen Sie die Situation für Österreichs Immobilienmakler, sprich Fluch oder Segen?

Also, wir verstehen uns ja nicht als Makler, sondern als Bauträger. Aber ungeachtet dessen, richtig ist, dass nicht zuletzt aufgrund des Zuzugs, Wien einfach extrem wächst. Also ich spreche jetzt für Wien im Speziellen, aber es ist ja in Österreich in Wahrheit auch so. So, und die Nachfragesituation, also, wir merken dass eine ordentliche Nachfrage da ist, wir merken aber auch dass die Leute preissensibler werden. Wir sehen das Thema, dass uns die Grundstückpreise davonlaufen, die Baukosten ziehen an und so werden die Bau-, also Bau- und Grundkosten summiert, auch die Verkaufspreise immer teurer. Aber der Bedarf kann gedeckt werden, und, man müsste halt schauen, wer braucht was. Und da ist meiner Meinung nach auch die Politik aufgefordert, uns ein bisschen unter die Arme zu greifen. Wir sprechen immer von leistbaren Wohnungen und kriegen keine Grundstücke die leistbares Wohnen erlauben. Wir haben Bauordnungen, wir sind zu Brandschutzverordnungen, wo unsere deutschen Kollegen mitunter meinen „Naja also, ob ihr das wirklich alles braucht“ (...) Das erhöht eigentlich nur die Baukosten und beschäftigt die Firmen. Also ich glaube, man könnte diese Nachfrage auch entsprechend abpuffern und mehr Angebot schaffen, Stichwort Nachverdichtung. Wo darf ich nachverdichten? Unter welchen Umständen darf ich einen Dachboden ausbauen, auf einem Haus, das bereits mir gehört (...) also solche Dinge. Dass sehen Sie jetzt auch an den Türmen (...) Keine Platz, also geht alles in die Höhe. Vielleicht ist das eine Strategie.

Das wäre jetzt auch meine weitere Frage: Erwarten Sie eine Veränderung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, auch angesichts des aktuellen Regierungsprogramms? Da sind ja Maßnahmen enthalten, die da heißen Forcierung der Eigentumsbildung, Investitionsanreize, da geht's dann auch um Verdichtung und Sanierung.

Genau, also wir sehen das positiv. Wir würden uns das wünschen. Wir sprechen schon seit lange davon. Wir sind auch nicht die einzigen die davon sprechen, wir sitzen da alle im gleichen Boot. Und ich hoffe, dass da was davon umgesetzt wird.

Die langfristigen Mietverträge wären dann auf der anderen Seite vielleicht wieder zum Nachteil des klassischen Maklers, aufgrund der geringeren Drehung, oder?

Stimmt, sicher. Also wir im Haus schließen Mietverträge befristet auf zehn Jahre ab. Wir haben keine unbefristeten Mietverträge mehr und wir haben für jedes Objekt eine Objektstrategie, was wir damit machen wollen. Wichtig ist natürlich, je länger die Mietvertragsdauer und je mehr unbefristete Mietverträge Sie haben, desto weniger dreht sich dort. Umgekehrt sehen wir auch, dass die Mobilität, sogar bei Österreichern und Wiener gestiegen ist. Früher sind die Leute da wo sie in die Schule gegangen sind auch begraben worden. Heute übersiedelt einer schon drei, vier, fünfmal in seinem Leben. Das war nicht immer so. Und dazu geänderte Arbeitsbedingungen und dazu geänderte Familienkonstellationen. Die Wohnungen werden immer kleiner, weil die Familien immer kleiner werden. Dadurch brauch ich aber immer mehr Wohnungen. Also das sind alles Themen die da hinein fallen.

Die Politik, Sie haben es schon eingangs erwähnt, hat in der Vergangenheit zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um die Wohnkostenbelastung für Konsumenten, teils zu Lasten der Immobilienmakler, zu reduzieren. Also da reden wir auch von der Reduktion der Maklerprovision oder der Entfall der Mietvertragsgebühr. Wie sehen Sie das? Ist das das richtige Mittel, wie viel Regulierung braucht der Markt? Stichwort auch Überregulierung.

Ja, super schwierig zu beantworten. Ich höre von den Maklerkollegen wie es ihnen da und dort geht mit den Dingen. Ich glaub, dass das was wichtig ist, ist, dass wir weiter daran arbeiten, dass die Immobilienbranche als eine seriöse Branche gesehen wird. D.h. die müssen entsprechend ausgebildet sein, die müssen entsprechende Nachweise haben. Und da muss man ehrlich sagen, ich mein in Österreich, ich mein, wir sind die einzigen die noch diese Doppelmakerei haben, wo man von Abgeber und Erwerber etwas bekommst. Also, ich glaube, dass wird man sich irgendwann einstellen müssen. Also ich glaube auch, ... wir vergeben Makleraufträge da und dort

und da ist völlig klar, dass wir keine Abgeberprovision bezahlen. Oder dass die Abgeberprovision halt in der Provision auf der anderen Seite drinnen ist, oder so. Ganz ehrlich, da sind alle Makler flexibel genug, um darauf einzusteigen.

Auf den Punkt komme ich dann noch explizit zu sprechen. Erwarten Sie weitere Maßnahmen seitens der Politik. Es ist jetzt natürlich gerade eine sehr schwierige Phase, muss man auch sagen. In den letzten vier Wochen hat sich das Blatt ja nochmal gewendet.

Also, ich habe keine Ahnung. Wir sprechen schon ewig über ein neues Mietrechtsgesetz. Wir sprechen auch über Bauordnungen, Normen, Verordnungen, die anders aussehen könnten, um uns wettbewerbstauglicher zu machen. Wir müssen über Widmungen sprechen. Wir müssen vielleicht auch über befristete Widmungen sprechen, die also quasi verbunden sind, dass gebaut werden muss, um Grundstücksspekulation hinten anzuhalten. Wir selber kaufen Grundstücke um sie zu bebauen. Wir haben keine „Landbank“ irgendwo herumkugeln, um die dann hervorzuholen. Unsere aktuelle Projektdurchlaufzeit ist von Ankauf bis zu Projektübergabe 33 Monate, das ist super sportlich und wir drehen damit auch entsprechend schnell. Also ich nehme an, dass das was man jetzt einmal als erstes aufs Korn nehmen wird, das Mietrechtsgesetz ist.

Was jetzt eh schon, wenn auch noch recht schwammig, formuliert ist.

Ja und von da her muss man mal schauen. Die Interessensvertretungen sind da jetzt dran. Ich hab das Gefühl, dass die Politik dran ist. Ich glaube auch, dass der Konsument davon profitieren kann, wenn die Dinge verschlankt und vereinfacht werden. Und wenn man dann nicht ständig irgendeine OGH-Entscheidung braucht oder heranziehen muss, oder so. Also das wäre, glaub ich, wichtig.

Auch unter dem Motto „Wohnen wieder leistbar zu machen“ wurde, zumindest in der Vergangenheit, wenn auch aktuell nicht Thema, das Besteller- / Erstauftraggeber-prinzip diskutiert. Was halten Sie davon?

Was ist damit gemeint?

Das jener den Makler bezahlt, der ihn beauftragt. Also es gibt keine Doppelvertretung mehr, sprich Verprovisionierung beidseitig mehr.

Ja, hab ich vorher eh schon gesagt. Ist aus meiner Sicht in Ordnung. Also, ich meine, ich will jetzt nicht gegen den Maklerkollegen sprechen, aber ich denke, dass es Sinn macht und eine saubere Lösung wäre.

In Deutschland wurde das Prinzip ja schon vor 2 Jahren eingeführt. Da kennt man schon durchaus Konsequenzen. Ursprünglich mit den Ziel die Konsumenten zu entlasten, haben sich doch in Deutschland die Miet- und Kaufpreise deutlich erhöht.

Ja, das ist - ich würde fast sagen - eine österreichische Lösung, die die deutschen Kollegen da umgesetzt haben. Aber ich glaube auch, dass es da einen Bereinigungsprozess geben wird. Zwei Jahre ist ein kurzer Beobachtungszeitraum für etwas, das über Jahrzehnte gewachsen ist. Schauen wir mal wie das weitergeht. Ich beobachte das auch. Ich kann sagen, dass wir, so wie ich vorher schon erwähnt habe, ... wie wir mit diesen Dingen umgehen. Dazu muss man fairerweise sagen, dass das Volumen, dass ich da zur Verfügung stelle, natürlich auch ein anderes ist.

Erwarten Sie jetzt aktuell eine Einführung? Ist das Thema noch ein Thema?

Also ich hab jetzt seit Längerem nichts mehr davon gehört.

Neues Thema: Österreichs Immobilienmakler kämpfen gegen ihr schlechtes Image. Sie haben es vorhin schon erwähnt, dass Thema Doppelvertretung, Provisionsanspruch, Provisionshöhe, Mehrwert Immobilienmakler, schwarze Schafe. Wo sehen Sie die Hauptursachen?

Naja, ich glaub da hat sich Vieles verändert. Vielleicht ist das nur in meiner Wahrnehmung so, weil ich täglich damit zu tun habe. Aber wie ich vor 25 Jahren in die Immobilienbranche gegangen bin, da war das noch irgendwie ein Thema. Also, so ist meine Wahrnehmung jedenfalls. Ich bin darauf angesprochen worden „Was, Du, ausgerechnet Immobilien?“. Ich glaub, dass da seitens der Standesvertretungen viel gemacht worden ist. Auch seitens der Unternehmen, auch unserem, wo wir sagen „Wir haben einen Qualitätsanspruch, wir wollen die Qualität hochhalten, wir

bekennen uns zu Transparenz“, da gibt’s keine komischen Geschichten, oder so. Unabhängig jetzt, aber gerade besonders wegen der Börsennotierung. Und es werden immer mehr, die das so machen. Und das sind die, die gute Geschäfte machen und die Kleinen, die dann so ein bisschen durch den Rost fallen, sind nicht mehr meinungsbildend.

Muss man hier vielleicht differenzieren zwischen einem Projektentwickler der seine eigenen Projekte verwertet und zwischen einem klassischen Makler, der lediglich als Vermittler agiert?

Nein, also ich glaube, wenn Sie als schwarzes Schaf entlarvt werden, in einer Welt wo heute jeder gleichzeitig auf alles zugreifen kann und alles weiß, Sie da relativ wenig Überlebenschance haben. Es ist so ein transparenter Markt geworden, der Immobilienmarkt. Jeder kann überall alles sehen. Ich muss ehrlich sagen, ich verstehe Ihre Frage irgendwie als historische Frage, aber aktuell würde ich das Thema so nicht mehr sehen.

Was halten Sie von den erhöhten Qualifikationserfordernissen für die Ausübung des Gewerbes der Immobilientreuhänder gemäß dem aktuellen Regierungsprogramm?

Was steht da drin? Die wollen also mehr machen als früher üblich war?

Erhöhte Qualifikationserfordernisse an Immobilientreuhänder sowie gemeinnützige Bauvereinigungen. Erhöhung der Qualifikationserfordernisse für die Ausübung des Gewerbes der Immobilientreuhänder sowie für deren Angestellte, freie Mitarbeiter und sonstige Hilfskräfte. Ich nehme einmal an, da geht’s auch darum, dass bis jetzt ja nur die Unternehmen eine Gewerbeberechtigung haben müssen, um das Gewerbe ausüben zu können, jedoch der einzelne Mitarbeiter nicht.

Ja, also ich meine, das sind schon immer noch zwei Paar Schuhe sind, ob du jetzt als gewerblicher Bauträger oder Makler unterwegs bist oder dich in der Gemeinnützigkeit bewegst. Die Gemeinnützigkeit hat ihren Revisionsverband und die Gemeinnützigkeit wird von da und dort, von der Republik überprüft. Ich glaub das lässt sich relativ schwer vergleichen. Also wenn ich mir überlege was ich vorher

gesagt habe, von wegen Qualitätsstandards, auch Ausbildung (...) und die Themen die uns eben unterscheiden von allfälligen schwarzen Schafen, dann kann ich das nur unterstreichen. Umgekehrt muss es auch so sein, dass die Unternehmen wettbewerbsfähig bleiben müssen und können müssen. Warum soll ich jetzt, ich weiß nicht, wenn Sie die Maklerunternehmen ansprechen, (...) in einem Maklerunternehmen, warum muss da jeder gewerbeberechtigt sein? Meiner Meinung nach ist das nicht erforderlich. Aber wichtig ist es schon, dass man da (...) Da ist auch viel passiert mit Universitätslehrgängen, mit Fachhochschulstudien, mit Zertifizierungen, (...) gerade hat auch eine meiner Assistentinnen einen dieser Zertifizierung gemacht. Wir als Buwog bekennen uns dazu. Wir machen das auch, wie schicken die Leute in die Programme, wir machen auch viel hausinterne Ausbildung, Stichwort Immobilienakademie usw. Ich glaube das ist sehr wichtig. Aber ich sehe auch die Wirtschaftskammer sich darum bemühen. Ich glaube, dass das einer der effektivsten Möglichkeit ist, erstens den Standard der Qualität unserer Arbeit anzuheben und zweitens auch das Thema schwarze Schafe zu beseitigen. Und so gesehen (...) Ad Regierungsprogramm, ... die werden sich was dabei gedacht haben, aber was sie sich wirklich dabei gedacht haben steht da nicht drin.

Auch ein neuer Punkt, das Thema Digitalisierung ist im Vormarsch. Der Kunde sucht vermehrt im Internet nach Immobilien, er ist selbstständiger geworden, jedes Unternehmen braucht eine eigene Website, Immobilienvermittlungsplattformen haben einen recht hohen Stellenwert mittlerweile beim Konsumenten eingenommen und ganz neue Geschäftsmodelle entstehen. Haben sich ihrer Meinung nach die Ansprüche der Konsumenten in diesem Zusammenhang verändert?

Absolut. Wenn ich denke, wenn Sie früher eine Wohnung gesucht haben, dann haben Sie in den Samstagkurier geschaut und alles was da drin stand hatte eine Chance gehabt gefunden zu werden und alles andere nicht. Tatsächlich ist es so, dass wir mit all diesen Tools seit Jahren arbeiten und sehen, dass sich die Konsumentennachfrage immer mehr dorthin verlagert bzw. von dort kommt. Also ich würde sagen, aktuell, dass 80 Prozent der Nachfragen aus dem Internet kommt. Wir bespielen Onlineplattformen, wir haben logischerweise eine eigene Unternehmenshomepage aber auch für jedes Neubauprojekt eine sogenannte Microsite, wo Sie in der Wahrheit von

der Couch zu Hause aus Ihre Wohnung kaufen können. Und das ist auch das, was dazu beigetragen hat, dass der Immobilienmarkt so transparent geworden ist. Sie können Bau- und Ausstattungsbeschreibungen vergleichen, Grundrisse vergleichen, sie können Preise vergleichen. Es ist alles eigentlich da und für uns ein Mittel schneller die richtige Wohnung für den richtigen Kunden zu haben, sozusagen. Andersherum, ich glaub das hilft nicht nur dem Kunden, sondern auch dem Vertrieb, dem Bauträger oder dem Makler.

Also ist er kritischer / anspruchsvoller geworden?

Also, dass was schon ist, die Damen und Herren, die Käufer oder Mieter, sind viel besser informiert als früher. Und durch diese Vergleichsmöglichkeit haben sie nicht nur mehr Information, sondern stellen auch andere Fragen. Umgekehrt können wir viele diese Fragen schon im Vorfeld ausräumen indem man entsprechende Informationen publiziert. Und das wiederum hilft uns schneller zum Erfolg zu kommen.

Wo, glauben Sie, geht die Reise hin? Welche weiteren Veränderungen sehen Sie?

Ich glaube schon, dass das weiter geht. Wir sehen viele Möglichkeiten im Marketing. Wir sehen aber auch viele Möglichkeiten (...) Die Buwog zum Beispiel digitalisiert ihr gesamtes Archiv. Sie haben dann das gesamts Archiv auf einem Stick, einer Festplatte oder irgendeinem Server und müssen nicht mehr irgendjemanden irgendwo hinschicken, um in irgendeinem Ordner irgendwas zu suchen ... und der verschwindet dann für drei Tage. Viele, viele, viele Dinge (...) Prozessoptimierung, Effizienzsteigerung, Arbeitszeitverkürzung, auch Einsparung (...) und das bleibt dort in der Qualität, wie Sie es dorthin tun. Weil, wenn Sie in eine unserer Akten aus 1954 reinschauen, dann schaut die irgendwie anders als, als wenn Sie das jetzt eingescannt auf einem Bildschirm aufrufen. Also das geht sicher weiter. Auch das Thema „Proptech“ ist ein Thema, mit dem wir uns beschäftigen. Und für uns im Vertrieb, aber auch in der Projektentwicklung und im Marketing, dass ja dann sehr damit zusammenhängt, sind das super Tools, um uns zu präsentieren, um schneller, näher am Kunden zu sein, aber auch um unsere Dinge besser abzulegen zu können und für uns selbst schneller zu sein. Wir verwenden alle möglichen Software-

Themen rund um SAP, wo wir in digitalisierter Form quasi minutengenau unsere Projektausgaben und unsere Projekteinnahmen haben, da werden keine Excellisten von irgendjemand befüllt, mit Fehleranfälligkeit oder Sonstigem. Das ist schon okay. Umgekehrt ist die Herausforderung größer geworden, weil jeder will natürlich jetzt alles sofort und gleich haben, in einer Form, an die Früher gar nicht zu denken war. Das ist noch lange nicht aus. Marketing zum Beispiel (...) wir haben jetzt die Seestadt in Vertrieb gebracht und die Seestadt, wenn ich das jetzt schon so sage, dann kann sich da eh keiner was drunter vorstellen (...) Aber wir haben jetzt in digitalisierter Form, (...) in 3D kann man die Kunden so informieren, wie es dann tatsächlich sein wird. Das schaut wie echt aus. Wir verschicken einen Link, der geht dann da durch, schaut sich dann nicht nur seine Wohnung an, sondern auch das Umfeld. Was haben die Anderen dort gebaut. Was gibt es da noch. Ich war jetzt eingeladen in der Airport City. Da entstehen unglaublich viele Sachen. Wenn Sie da jetzt auf einem Projektentwicklungsgebiet, und die werden immer größer, Stadtentwicklung (...) Wir haben viel gemacht am Hauptbahnhof. Die ganze Bahnhofsoffensive, egal ob Hauptbahnhof oder Nordbahnhof. Jetzt die Seestadt und einige andere Entwicklungsgebiete, die halt eine entsprechende Dimension haben, da kann man viel mit der Digitalisierung machen.

Das jetzt aufgegriffen, provokativ gefragt, braucht man dann noch einen Makler?

Ja, brauchen Sie schon. Also wir auf jeden Fall. Weil die Leute wollen sich zwar so weit wie möglich selbst informieren und ein Bild machen, aber ohne einem persönlichen Gespräch, ohne Beratung, ohne Hilfestellung zu dem ein oder anderen Thema geht das einfach nicht. Das sehen wir. Also, es ist nicht so, dass wenn Sie digitalisieren, dann zwei Vertriebsmitarbeiter einsparen können, weil die dann eh nur noch „Kaufen“ drücken müssen. Das geht nicht. Wenn Sie einen Onlineshop haben, wie Amazon, für ich weiß nicht was, DVD oder Sonstiges (...) Aber das Thema „Wohnen“ ist da schon was anderes. Insbesondere im Eigentum. Und dazu kommt, dass wir ganz viel vom Plan weg verwerten, weil die Leute sich rechtzeitig das Objekt ihrer Wahl sichern wollen und wissen, dass wenn das fertig gebaut ist, dass das Objekt einfach nicht mehr zur Verfügung steht. Da brauchst du schon ganz viel Beratung zu dem was du digital oder in Planform zur Verfügung stellen kannst, um

die Vorstellungsgabe, um den Kaufvertrag und das BTVG zu erklären. All diese Themen gehen nicht ohne Makler oder Vertriebsberater.

Wird sich das Berufsbild verändern müssen, sodass sich die Rolle des Maklers auch nachhaltig sichern lässt?

Naja, ich glaub viele Dinge passieren schleichend. Das hat sich über die letzten Jahre schon entwickelt und wird sich auch weiter entwickeln. Allein schon mit der Verwendung der Geräte, die wir da einstecken haben bzw. mithaben. Also, ich glaube, es wird sich insofern verändern, als das die Reaktionszeit schneller werden muss, dass mehr Information zur Verfügung gestellt werden muss und diese mehr oder weniger rund um die Uhr abrufbar sein muss. Aber es wird sich nicht verändern, dass das persönliche Gespräch, die Verkaufsberatung, nicht mehr erforderlich sein wird. Das kann ich mir nicht vorstellen, nein.

Wo ich hin will ist das Thema „Multiple Listing Service“. Sagt Ihnen der Begriff etwas?

Nein.

Im angloamerikanischen Bereich funktioniert der Immobilienvermittler so, dass es einen Abgeber- und einen Abnehmermakler gibt. Der Abgebermakler nimmt sein Projekt an, vom Verkäufer oder vom Vermieter und trägt sein Objekt dann innerhalb von 24h in einer Datenbank ein, in Amerika funktioniert das auf Bundesstaatenebene. Alle Makler, die dann Teil dieses Systems sind, können auf dieses Objekt zugreifen. Also, ähnlich unserem Améta- / Gemeinschaftsgeschäft, aber eben auf globaler Ebene und das alle Objekte in diesem System enthalten sind. Was halten Sie davon?

Wow. Andere Länder, andere Sitten fällt mir als Erstes ein. Also, ich kann mir vorstellen, dass das auf einem amerikanischen Markt, in dieser Dimension funktioniert, wo alle zwei Jahre ein gewisser Zwang entsteht übersiedeln zu müssen, weil Du mit dem Job mitübersiedelst und der ist nicht um die Ecke. Also ich kann mir vorstellen, dass das dort eine Variante sein kann, aber ich kann es mir einstweilen für hier nicht vorstellen, weil hier das Thema „Eigentum“, das Thema

„Hauskauf“ und „Wohnungskauf“ schon auch noch irgendwie recht lokal verwoben ist.

Es ist dort auch recht lokal, aber es gibt dann halt diese Doppelvertretung nicht. Sprich jeder hat seinen Ansprechpartner und es besteht Zugriff auf alle Objekte. Man muss nicht mehr die einzelnen Plattformen abgraben oder die einzelnen Makler kontaktieren.

Aber das haben wir ja oft jetzt auch schon. Ich mein, wenn Sie eine Justimmo-Schnittstelle haben, dann haben Sie ja auch alle Immobilien jetzt und gleich. Also, ich würde das gerne beobachten und mir anschauen, wie das dort ist, um dann Aussagen machen zu können, ob das für hier übertragbar ist, oder nicht. Ich bin ein bisschen skeptisch jetzt.

Es gab bereits in der Vergangenheit mehrere Versucher zur Einführung.

Ja, das hat alles nicht geklappt. Das weiß ich.

Was glauben Sie, ist es die Kultur?

Ich habe vorhin schon gesagt, das ist eher ein kulturell-politisches Thema. Ich glaube soweit sind wir da einfach noch nicht.

Oder, dass auch die Interessensvertretungen noch zu stark sind? „Wir lassen uns die Doppelvertretung nicht nehmen“.

Ja, dass kann natürlich auch sein. Ja, klar.

Jetzt gibt es wieder neue Versuche, einerseits von der WKO, gemeinsam mit den freiwilligen Interessensvertretungen, andererseits auch von einem privaten IT-DL-Unternehmen, ein derartiges System einzuführen. Sie sehen auch da die Erfolgchancen eher kritisch?

Also, man muss nicht überall gleich dabei sein und „Hallo“ schreien. Wir schauen uns die Sachen an und beurteilen sie dann. Also, ich verstehe, dass man so eine Initiative probiert, aber ehrlich, ich weiß nicht so genau, ob das was werden wird. Es ist für mich ein weiterer Versuch.

Das Thema Doppelvertretung und Provisionsanspruch. Kann das nachhaltig so bleiben wie es ist?

Glaub ich nicht, nein. Im täglichen „Doing“ weicht sich das ohnehin auf. Jedenfalls aus meiner, unserer Sicht.

Das sind auch die kritischen Stimmen seitens der Konsumenten. „Wie kann ich mich vertreten fühlen, wenn doch die Provision von der Höhe des Kaufpreises abhängig ist?“.

Ja, sehe ich total, würde ich auch so unterschreiben. Also wenn ich mich auf die andere Seite des Tisches setze und ich sehe ja wie es hier mit unseren Kunden ist (...) Viele kaufen bewusst bei uns, weil wir als Bauträger provisionsfrei verkaufen. Wir stellen dann auch manchmal den Makler provisionsfrei und sagen „Das ist provisionsfrei für den Käufer“.

Und wie kommt das beim Konsumenten an?

Naja, der sieht's als Preisvorteil in Wahrheit. Er hat weniger Nebenkosten. Wir haben den Kunden dazu nicht befragt, aber ich habe schon den Eindruck, dass das für manche ein Kriterium ist. Aber wir sind in einem anderen Markt, wenn du da als Bauträger draußen bist. Da werden die Makler da draußen sicher andere Wahrnehmungen haben, andere Einschätzungen oder auch eine andere Interessenslage.

Das ist auch das Thema. „Wozu soll ich zahlen? Wenn mir lediglich die Türe aufgesperrt wird, dann muss ich 3 Prozent vom Kaufpreis zahlen, obwohl das doch eigentlich als Leistungen für den Verkäufer dient?“.

Ja eh, ist ein Argument. Als Makler sagt man natürlich, man hat auch das entsprechende Marketing machen müssen, das Personal, die Aufwendungen, was auch immer. Ich habe selbst auch schon sehr oft Provision bezahlt, wenn ich übersiedelt bin.

Man könnte es doch einfach auch miteinpreisen und dann sagen es ist provisionsfrei.

Ja, machen wir auch in Wahrheit. Dann ist natürlich auch das Thema, welches Produkt bietet der Makler als Erstes an. Weil der hat ja dann drei, vier Ähnliche, wie das Meine und dann muss mein Produkt halt besser sein.

Oder die Konditionen.

Genau, das gehört dazu.

Anhang 2 - Transkript Experteninterview

Christian Hrdliczka (2.2.2018)

Am österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt derzeit die Nachfrage das verfügbare Angebot. Wie beurteilen Sie die derzeitige Situation für Österreichs Immobilienmakler? Fluch oder Segen.

Also, das ist eine gute Frage, wenn auch nicht leicht zu beantworten. Das was nach einem Segen aussieht, denn jedem geht es gut, jeder ist zufrieden, ist in Wahrheit aber nur eine äußerliche Erscheinung, die, wenn man ein bisschen in die Tiefe schaut, gar nicht so ideal ist, weil wir uns in dieser Hochphase nicht gut genug darauf vorbereiten, sollte sich der Markt drehen. Derjenige, der bei uns momentan sehr stiefmütterlich, weil gelernt über Jahrzehnte, behandelt wird, ist der Suchkunde. Der Suchkunde wird bei den Maklern nur projektweise bzw. nur objektweise behandelt und wenn der sagt „Ich suche mehr“, dann wird oft damit auch gar nicht viel angefangen. Der Wunsch ein Vormerkkunde zu sein, landet dann oft dort, wo Kunden entweder gar nichts mehr vom Makler hören oder sie Angebote kriegen, die nicht ihren Vorstellungen entsprechen, weil man nicht gut genug zugehört hat, was der Kunde eigentlich sucht. Und wir sehen heute schon eine Entwicklung am Markt draußen (...) Wir sehen viele Objekte, die verkauft werden, die gar nicht am Markt zu finden gewesen sind. Das heißt sie werden schon bevor sie auf den Markt kommen, bereits verkauft und es ist die Herausforderung des Maklers zukünftig genau in diesem Segment tätig zu sein. Das heißt dort an Objekte zu kommen, die eben noch nicht am Markt zu finden sind. Und da ist einzig und allein der Suchkunde der, wo man am Meisten dafür entsprechend arbeiten kann. Weil jeder der heute sucht, zieht irgendwann aus, wenn er gefunden hat. Das heißt es kommt eine Immobilien auf den Markt, Kauf oder Miete, und wenn man da rechtzeitig drauf ist und mit dem Kunden gut gearbeitet hat und der zufrieden war, dann hat man auch eine hohe Chance an dieses Objekt heranzukommen und es dann wiederum mit seinem Kundenkreis abzugleichen. So kommt es nie auf den Markt. Denn sobald ich etwas in meinem Kundenkreis habe, dann ist das gut. Und jetzt spinne ich das wieder in Richtung MLS weiter, den Gedanken. Stellen wir uns vor, wir Makler schaffen das, dass wir diese Objekte alle bekommen, bevor der Kunde damit auf den Markt geht und haben eine eigene MLS Plattform, wo wir untereinander arbeiten, wo wir, bevor das Objekt

auf den Markt geht, einmal selber schauen, in unserem eigenen Kreis, wer hat denn einen Kunden dafür. Wir verkaufen innerhalb von zehn Tagen diese Immobilie. Weil irgendwer von den 3.000 Maklern in Wien hat diesen Kunden. Meine Immobilie, die ich heute einbringe, ... wir gehen übermorgen besichtigen und eine Woche später ist der Kaufvertrag geschrieben. Da soll mir einer erklären, wie oft er das macht im Jahr, dieses Geschäft. Und dieses Objekt war nie am Markt draußen. Was werden die Kunden jetzt machen. Die werden lernen, da werden Immobilien verkauft, aber ich sehe die nie. Wo muss ich hingehen, wenn ich daher diese Immobilien haben möchte. Ich muss zu einem Makler gehen. Ich muss mir einen Makler suchen, den ich brauche oder dem ich vertraue, von dem ich weiß, der ist mir sympathisch, ich weiß was der kann, ich weiß, dass der kompetent ist. Der soll für mich diesen Markt beobachten, damit er mir helfen kann, wenn das auftaucht, was ich haben möchte.

Erwarten Sie angesichts des aktuellen Regierungsprogramms, wo Maßnahmen enthalten sind zur Förderung der Eigentumsbildung oder auch Investitionsanreize für Neubau und Sanierung und auf der anderen Seite aber auch die langfristigen Mietverträge forcierte werden sollen, dass es da zu einer Veränderung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen kommt?

Also für den Makler selbst, nein. Der Makler muss sich um andere Dinge den Kopf zerbrechen, ob es jetzt mehr Eigentumsbildung ist oder ob die Befristungen langfristig werden, wird auf den Makler wirtschaftlich kaum einen Einfluss haben. Es kommen Objekte auf den Markt, so oder so, und damit können wir dort ja arbeiten. Aber für die Gesellschaft macht es natürlich schon einen Unterschied, wohin die Entwicklung gehen soll. Dieses Angebots-Nachfrage-Thema, dass ja entsprechend auch für die Preisdynamik verantwortlich ist, ist insofern spannend zu beobachten. Weil was löst denn die geplante Regierungsarbeit aus, wirtschaftlich gesehen? Es mag den Wohnbau ankurbeln, vielleicht, ja. Die Frage ist nur, hilft das denen, die leistbares Wohnen brauchen. Weil wenn heute gebaut wird, neu, vor allem in Wien in den zentraleren Lagen, da reden wir von EUR 5.000,- aufwärts am Quadratmeter und nur weil mehr gebaut wird, wird das jetzt nicht um die Hälfte billiger werden. Im Gegenteil. Das wird zumindest gleichbleiben oder vielleicht eine Spur billiger werden. Das hilft aber jetzt nicht der Sache selbst. Wenn ich den Wohnbau alleine fördere, zumindest im heutigen Ausmaß, dann wird das nichts

beitragen. Ich muss viel mehr fördern, damit Wohnen viel billiger wird, wenn ich baue. Oder Rahmenbedingungen verändern, wo es um Normen geht, wo es um Überprüfungszyklen geht, damit das Wohnhaus selbst auch billiger ist. Da sind teilweise, mittlerweile Vorschriften am Bau wodurch das Bauen alleine schon teuer wird. Ich bin auch der Überzeugung, dass wir das Fördersystem ändern müssten. Weg von der Objektförderung hin zur Subjektförderung. Damit man wirklich die Leute abholt, die Unterstützung brauchen. Ob das jetzt eine Förderung für die Finanzierung der Person selbst ist oder eine Mietbeihilfe oder sonstige Thematiken in diesem Zusammenhang (...)

Das führt mich schon zu meiner nächsten Frage. Die Politik hat bereits in der Vergangenheit zahlreiche Maßnahmen ergriffen um die Wohnkostenbelastung zu reduzieren und dass teilweise zu Lasten der Immobilienmakler. Da reden wir auch von der Reduktion der Maklerprovision. Ist das das richtige Mittel? Wie viel Regulierung braucht der Markt?

Naja, Regulierung hat ja in einem bestimmten Ausmaß dem Markt in Wahrheit noch nie richtig geholfen (...) so eine massive Regulierung. Jetzt, es braucht schon seine Regeln, dass stimmt. Aber eine Regel muss immer in einem Maß sein, sodass alle die sich in einem System bewegen, davon vernünftig leben können. Und wenn ich wirtschaftliche Rahmenbedingungen schaffe, die dazu führen, dass es ganze Berufsgruppen vielleicht nicht mehr gibt, weil sie schlecht werden oder das man es sich nicht mehr leisten kann, und das hat ja ein Ausmaß... das beginnt ja bei den Einnahmen, irgendwann einmal wird die Qualität leiden, irgendwann einmal werden die Mitarbeiter leiden, irgendwann werden die Mitarbeiter aussortiert. Zuerst verdienen sie weniger, dann dürfen sie als freie Radikale irgendwo herumschweben, damit wir ja keine Personalkosten mehr in der Firma haben. Das ist ja nicht zum Vorteil der Qualität, wenn man dort hineingeht und dort etwas tut. Mein Ansatz wäre und den habe ich auch schon versucht in der Fraktion im Parlament zu positionieren, reden wir nicht über Streichungen, reden wir über Qualität. Ich muss doch als Politik den Zugang haben, dass es den Menschen gut geht in meinem Land. Und wie geht's dem Konsumenten gut, wenn er eine gute Beratung kriegt, wenn er eine gescheite Dienstleitung kriegt und nicht über den Tisch gezogen wird. Das heißt ich muss Rahmenbedingungen schaffen, die das möglich machen und ich muss den fördern,

der gut ist, auch Makler, und ich muss Maßnahmen ergreifen, wenn jemand nicht ordentlich arbeitet. Das passiert im Rahmen des Konsumentenschutzes. Aber ich kann nicht immer alle in einen Topf schmeißen und das Ganze über eine Provisionssystem regeln, zum Beispiel. Das ist nicht in Ordnung meiner Meinung nach. Also viel mehr Fokus auf Qualität und durchaus auch, wenn es im Sinne des Kunden geht, auf - auch politisch, wenn wir es nicht verstehen - auf Kooperation. Dass wir miteinander arbeiten müssen, um das Wohl des Kunden noch stärker in den Vordergrund zu stellen. Mein Zugang ist schon der, geht's dem Kunden gut, geht's den Maklern gut, dann geht's allen gut. Und wenn die Kunden nichts zu meckern haben, ist die Politik nicht das Thema. Und dann haben wir auch kein Thema mehr zukünftig. Und sämtliche Maßnahmen muss man ja auch immer in einem Licht sehen. Es gibt 1.000, 10.000 Maklerlizenzen in Österreich und 8 Mio. Einwohner. Auf wen wird die Politik eher achten, Maßnahmen setzend? Und da ist auch mein Zugang, wirtschaftliche Rahmenbedingungen werden sich ändern, wir können uns nicht darauf verlassen, dass irgendeine Lobby stark genug ist, etwas zu verhindern. Das ist in diesem starken Ungleichgewicht nicht möglich. Mein Zugang wäre, dass ich selbst auf mich schaue, dass ich Rahmenbedingungen in mir schaffe, die mich davon unabhängig machen, was die Politik für mich entscheidet. Ich versuche lieber selbst etwas zu verändern, bevor mich jemand anderer zwingt mich zu verändern. Denn sonst verändert man sich in die Richtung, die der will und nicht mehr in die Richtung die ich will. Ist doch viel gescheiter ich beginne den Prozess von mir heraus und mache es in eine Richtung, wo ich sage „Ja, das gefällt mir, die Richtung“. Damit können wir auch leben, das ist in Ordnung, macht's weiter in diese Richtung. Und in der Vergangenheit, was wir alles erlebt haben, war Regulierung von oben, die uns gezwungen hat, uns zu verändern, obwohl manche versucht haben Veränderung zu verhindern. Das war das Ergebnis.

Erwarten Sie da jetzt noch weitere Maßnahmen von der Politik in diese Richtung?

Das kommt jetzt darauf an, wer stärker ist. Also Manche stellen sich schon noch weitere Maßnahmen vor, die in Richtung gehen, dass Mieter und Käufer keine Provision mehr zahlen sollen, sprich zukünftig einseitige Provision. Wobei das für mich jetzt so auch nicht ausgesprochen kommt, vielleicht dennoch, ja. Wobei das für

mich jetzt nicht 1:1 übernehmbar ist, weil ich denke, wir sollten schon von einem Auftraggeberprinzip sprechen. Das heißt ein Käufer oder ein Mieter kann sehr wohl eine Provision bezahlen, wenn er selbst aktiv einen Suchauftrag dazu gibt.

Genau das ist jetzt auch meine nächste Frage. Wieder unter diesem Motto „Wohnen wieder leistbar zu machen“ wurde ja vor allem im letzten Jahr das Bestellerprinzip oder Erstauftraggeberprinzip für Österreich diskutiert. Was halten Sie grundsätzlich von diesem Prinzip?

Richtig ausgelebt oder richtig ausformuliert und dann richtig umgesetzt, halte ich das für durchaus brauchbar. Weil kein Mensch möchte für etwas zahlen, was er nicht beauftragt hat. Das werden Sie nirgends im Leben irgendwo anders haben wollen, dass plötzlich jemand vor der Tür steht und sagt „Ich habe jetzt irgendwas für Sie gemacht“ und ich dann sage „Aha und was genau war das, ich habe es nicht gespürt?“. Und Sie kriegen trotzdem eine schöne Rechnung, die in unserem Fall vielleicht ein, zwei Monatsgehälter ausmacht. Noch dazu haben Sie dann das Gefühl, sie haben die ganze Arbeit vielleicht für wen ganz anderen gemacht, und nicht für mich. Wenn sie aber jetzt hergehen, und ich erspare mir jetzt wirklich Zeit, und ich sage „Okay lieber Makler, ich suche das und das Objekt, da hast du den Auftrag für, ich weiß nicht, vielleicht einen Monat“ - in Kanada und Amerika sind das oft Aufträge auf drei Wochen, diese exklusiven Suchaufträge - wo ich mich dann danach begeben und das Objekt suche und dann mit ihm arbeite. Und dann muss er nicht mehr herumlaufen zu zehn Objekten, die er nicht braucht, weil das schaut sich alles der Makler im Vorfeld an. Er muss nicht stundenlang im Internetserver suchen, das macht alles der Makler für ihn, weil er genau weiß was der Kunde sucht. Der geht am Anfang zwei, drei Immobilien mit ihm besichtigen, dann weiß er was ihm gefällt, was ihm nicht gefällt, dann weiß er ein bisschen die Range des Kunden, dann sucht er selber und am Schluss hat er dann eine Tour, wo er an einem Tag sechs Immobilien mit ihm abfährt und er dann sagt „Okay, die Nummer Vier war es“.

Jetzt war es aber in Deutschland so, dass der Kunde zum Makler geht und sagt „Lieber Makler, ich suche das und das,..“ der Makler hat in weiterer Folge zehn Wohnungen angeboten, neun wurden nicht genommen oder wenn es schlecht einhergeht auch alle zehn nicht und dann nannten sich diese Wohnungen

„verbrannte Wohnungen“. Sie wurden bereits einmal angeboten, nicht genommen und daher darf der Makler auch heute bei einem Anderen keine Provision mehr dafür verlangen.

Und wie würde man das auflösen? Einfache Gegenfrage. Indem ich meine Objekte, die hereinbringe, in eine MLS-Datenbank einstelle und andere Makler, die dann den Käufer als Kunden haben, von dem die Provision kassieren und ich von meinem Abgeber kassiere.

Dann sind wir aber beim MLS.

Ja, natürlich sind wir dort. Aber es löst sich nicht nur diese Provisionsthematik damit auf, es löst sich auch die Doppelvertretung damit auf. Und jeder Kunde, dass sehen Sie auch bei Maklern die bereits mit diesem „provisionsfrei für dem Käufer“ (...) Der Verkäufer zahlt die Abgeberprovision und Sie haben viel mehr Nachfrage auf die Objekte, wenn Sie sie inserieren. Weil der Kunde sagt „Okay, ich muss nichts zahlen“ und alle die sagen „Ich möchte keine Maklerprovision“, die sind plötzlich alle da. Natürlich müssen die dann lernen, dass sie dann aktiv schon dafür zu bezahlen haben, wenn es ist. Aber in einem MLS-System hat man einen Makler zu kontaktieren und das eine Objekt, dass dann der Makler selber vielleicht hat, dass ist halt weg. Aber wenn er dann Zugriff auf alle anderen Objekte am Markt hier anbietet, diesem Kunden, der einen mit einem Suchauftrag ausgestattet hat, mit einem schriftlichen exklusiven Suchauftrag ausgestattet hat, dem kann ich entsprechend anbieten, weil es ja nicht seine sind. Und er wird dann dafür bezahlt, für die Leistung, dass er nur diesen einen Kunden berät. Und die anderen holen sich es von ihrem Abgeber.

Also darf ich jetzt zusammenfassend sagen, dass sie gegen das Bestellerprinzip so wie es jetzt in Deutschland gelebt wird sind.

Definitiv, weil es ja ein Blödsinn ist. Wem schaden sie denn noch mit dem Bestellerprinzip, wie es jetzt in Deutschland gelebt wird? Nicht nur dem Makler. Sie schaden dem Abgeber und dem Kunden. Weil der Makler wird es ihm nicht anbieten auf der einen Seite, aber sie schaden auch dem, der sie verkaufen möchte. In Wahrheit grenze ich den Markt damit noch mehr ein.

Es sind ja auch viele Objekte vom Markt verschwunden.

Ja, klar.

Und die Preise wiederum gestiegen.

Naja, dass ist ja auch der logische Schluss, oder?

Jetzt ist es aktuell nicht im Regierungsprogramm enthalten aber letzten Sommer wurde ja ein Initiativantrag eingebracht. Erwarten Sie jetzt noch eine Einführung? Glauben Sie wird das Thema noch einmal aufkommen?

Ich erwarte eine intensive Diskussion darüber. Diese Woche wurde wieder im Nationalrat, aber noch nicht maklertechnisch, momentan einmal mietrechtlich, eine interessante Rede gehalten, vielleicht wurde auch ein Antrag gestellt, das weiß ich jetzt nicht. Aber sie haben das Thema wieder forciert, faires Mietrecht für alle. Und im Zuge des leistbaren Wohnens kommt sicher wieder das Thema der Maklerprovision. Es hat mir noch niemand erklären können, warum eine Einmalleistung zehn Jahre langes Mieten billiger macht. Das habe ich noch nicht verstanden. Gar nicht. Weil die Miete habe ich jedes Monat, zehn Jahre lang. Und wenn die hoch ist, ist das Mieten für mich nicht billiger geworden, nur weil ich vorher eine Einmalleistung wegstreiche. Das ist ja Blödsinn. Das ist eine politische Goodwill-Aktion, dann rede ich „Super, ich habe etwas gemacht für dich“. Aber es wird dadurch Mieten, Wohnen nicht billiger. Ich kann mir auch mögliche andere Varianten einer Provisionsregelung vorstellen, wenn es um kurze oder billige Mieten geht. Ich möchte die Menschen entlasten, und das haben wir damals schon gehabt. 2012, als die Verordnung war mit der Maklerprovisionsänderung, haben wir als Fraktion schon einen anderen Vorschlag eingebracht, als wir gesagt haben, wir staffeln die Miete nach der Größe der Miete und dort wo es um sozial Bedürftige geht, irgendwo bis zu 600-700 EUR, dort bekommen wir nur eine Pauschale. Das wird gar nicht an die Miethöhe angekoppelt, da gibt es dann eine Pauschale von ich weiß nicht 300 EUR, dafür dass dich der Makler begleitet, dass alles in Ordnung ist. Aber alles was drüber ist, ist so wie bisher. Weil was ist jetzt passiert? Die Botschaften, die länger mieten, die Mieten von 4.000 EUR zahlen, wo es ja gar kein Thema spielt, oder große Unternehmen, die haben gesagt „Moment, ich miete jetzt

auch nur drei Jahre und zahle damit nur eine Monatsmiete“. Das heißt auch diese sind damit auch draußen gewesen, interessanterweise. Also man hat eigentlich das Geschäft oben dem Makler weggenommen, was das Kleine mitgetragen hätte. Da oben, wo ich wirklich mein Geld damit verdienen kann. Weil dann machen ich da wo es wirklich jemand braucht mit einer Pauschale auch. Aber dafür bleib ich trotzdem im Geschäft. Hab den Kontakt nach wie vor zum Eigentümer und kann auf diese Art und Weise arbeiten. Also daher, ich glaub nicht, dass es soweit ist. Ich glaub es wird sicher weiter diskutiert werden und wir werden schauen, was da entsprechend passiert. Aber wir können wieder sitzen und warten was passiert und es dann einfach akzeptieren oder wir tun etwas, um uns und unsere Marktsituation einfach zu verbessern. Weil wenn wir plötzlich 90 Prozent Marktanteil haben, tut es mir nicht mehr weh, ob ich jetzt sechs oder fünf Prozent bekomme, weil ich in Summe noch immer mehr bekomme als vorher. Und das sind so die Dinge, auf die wir ein bisschen weiter denken müssen als nur auf morgen denken. Und da ist viel geistige Arbeit noch notwendig. Überzeugungsarbeit, an der Technik scheitert es nicht.

Meine zweite Hypothese lautet: Es bedarf einer Reform des Maklerberufes zur nachhaltigen Sicherstellung des Berufsstandes der Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt. Dazu meine erste Frage, Österreichs Wohnimmobilienmakler kämpfen gegen ihr schlechtes Image, teils begründet durch Doppelvertretung, Provisionsanspruch, wir hören auch immer wieder Mehrwert Immobilienmakler, schwarze Schafe. Wo sehen denn Sie die Hauptursachen?

Also ich glaub die Hauptursache, warum unser Image nicht so gut ist, liegt immer noch in den 70er, 80er Jahren. Und zwar,... es kommt ja aus Wien. Es ist ja kein bundesweites Thema, das Imagethema ist ja am stärksten in Wien fokussiert. Und da ist in den 70er, 80er Jahren im Mietensegment sehr viel nicht so Gutes imagemäßig passiert. Da haben Makler schwarze Ablösen unterstützt, haben teilweise mitkassiert und mitverdient an den schwarzen Ablösen. Haben bei den Kunden zusätzlich zur Provision irgendwas kassiert, damit die das Objekt kriegen. Also da sind viele Dinge, vor allem im Massenmietenmarkt passiert. Bei den günstigen Mietwohnungen sind dann Dinge passiert, wo du dann auch die Massen-besichtigungen gehabt hast, wo die Stieghäuser voll waren und der, der unten gestanden ist, der 30ste schrie „ich

nehme sie“, obwohl er nicht einmal gesehen hat wo die Wohnung ist, wie die Wohnung aussieht. Und da haben die Makler leider mitgespielt, anstatt dass sie wirklich systematisch jedem die Chance gegeben hätten. Da stand das schnelle Geld im Vordergrund, wie auch immer das hereingekommen ist und das hat natürlich dazu geführt, dass das Image nicht wirklich gut war. Und wenn wir uns heute anschauen, wer arbeitet denn mit einem Makler. Je komplexer, je teurer eine Immobilien ist, desto höher ist die Bereitschaft mit einem Makler zu arbeiten. Da hat man auch einen Makler, da arbeitet man auch mit einem Makler. Aber je standardmäßiger die Immobilie wird, sprich je günstiger die Mietwohnungen oder das Eigentumsobjekt, desto eher möchte man das vermeiden, weil man glaubt man kann das eh alles selber. Was ein Blödsinn ist, aber trotzdem. D.h. ich sehe das Imageproblem dort, wo die Leute früher nicht so kompetent selbst sind oder waren und das Gefühl gehabt haben über den Tisch gezogen worden zu sein. Bei den teuren Objekten hast du das Gefühl einfach nicht so, weil der Makler auch viel mehr vorbereiten muss, dokumentieren muss, wie schaut das alles aus. Und deswegen müssten unser Image auch überwiegend in die breite Bevölkerung gehen und nicht in die Spitze der Bevölkerung, weil die weiß ja sowieso schon was ein Makler macht. Und die, die gegen uns argumentieren, sind jene, die wirklich hart für ihr Geld arbeiten. Ich mein, dass heißt nicht, dass die anderen nicht hart arbeiten, aber sie wissen was ich meine,... in Relation zu dem was brauch ich zum Leben und wie viel bleibt mir dazu.

Und welchen Lösungsansatz dazu hätten Sie?

Naja, es kommt ja noch ein Faktor hinzu, Image ist ja nicht das Einzige, es kommt ja noch die Digitalisierung. Aber das spielt ja da auch massiv mithinein. Und der Lösungsansatz für beides (...) Ich habe das Glück in professionelle Märkte zu schauen, wo Makler neunzig, fünfundneunzig Prozent Marktanteil haben. Die sich aus 25% Prozent Marktanteil zu 90, 95% hingearbeitet haben, die müssen ja irgendwas gemacht haben, dass das so ist. Und wenn man bei dem ersten Ansatz.... gehen wir noch einmal in den ersten technischen, Technologieansatz (...) Was wir machen müssen ist - und dass ist hier in Österreich auch schon längere Zeit meine politische Forderung - wir müssen das Vertrauen in die Menschen stärken, in dem wir klar kommunizieren „Makler sind kompetent“. Makler wissen wovon sie sprechen. Das heißt meiner Meinung nach - und das ist auch die meiner Kollegen -

muss ein Makler, auch wenn er ein kleiner Mitarbeiter ist, der gerade beginnt zu makeln, von Anfang an die Ausbildung nachweisen und nicht erst nach 18 Monaten oder nie. Jeder der bei uns mit einem Kunden zu tun hat, muss eine Ausbildung nachweisen oder er ist Lehrling, Maklerlehrling, wie auch immer man das jetzt bezeichnet, der unter Aufsicht und Begleitung eines Mentors tätig ist aber nicht alleine. Damit er eben keinen Unfug machen kann.

Dass ist auch Teil des aktuellen Regierungsprogramms, wo erhöhte Qualifikationserfordernisse für die Ausübung der Gewerbe der Immobilientreuhänder und das auch für die einzelnen Mitarbeiter enthalten sind.

Wir haben das ja nach 10 Jahren Diskussion in den Standesregeln ja drinnen stehen. Im Buchstaben A steht ja diese Aus- und Weiterbildungserfordernis und da steht drinnen, dass jeder Mitarbeiter, ob angestellt oder sonstwie eingebunden, nach dem Mindestmaß dieser ONR 43011 ausgebildet sein muss. Aber, mein Aber, er hat 18 Monate Zeit das nachzuweisen. Unser Imageproblem sind ja nicht die, die nach 18 Monaten das nachweisen, sondern die, die die ersten drei, vier, fünf Monate herumrennen, Unfug machen und dann wieder weg sind. Daher ist mein Zugang, am ersten Tag, du musst jetzt nicht gleich die Ausbildung machen, bis z.B. Lehrling für drei Monate oder schaut dir das mal ein halbes Jahr an unter Aufsicht, und dann musst du dich entscheiden, ich will oder ich will nicht. Und wenn du willst, dann musst du die Ausbildung haben, das dauert, ich weiß nicht, 6 Wochen, 4 Wochen. Aber du weißt zumindest schon die Grundlagen des Geschäftes. Du weißt zwar noch nicht alles, schon klar, aber die Fehler / Stolpersteine sind minimiert. Als Vergleich ... Wenn sie bei einer Spedition anfangen und einen LKW fahren wollen, sagt der auch nicht, na probieren sie es einmal aus, sondern du musst einen Führerschein hinlegen. Oder, wenn sie in Ihrer Wohnung einen Wasserrohrbruch haben und sie brauchen einen Installateur, dann rufen sie vier Leute an, die behaupten ein Installateur zu sein, aber sie wissen ja nicht ob die eine Meisterprüfung haben oder nicht, die sagen ja nur „Ich bin Installateur“. Und sie rufen die an, und sagen dann „Wo ist ihre Meisterprüfung“ und die sagen „Die habe ich nicht“, „Ja wieso haben sie die denn nicht“ und er sagt „Na ich wollte zuerst einmal schauen ob das lustig ist und ob ich das eh zusammenbringe und dann wollte ich meine Meisterprüfung

machen“. Wollen wir das haben? Aber genau das muten wir unseren Kunden zu, in Wahrheit. Wenn wir ihnen Leute schicken, die von nichts oder von wenig eine Ahnung haben, dann brauchen wir uns nicht wundern, dass das Image so ist. Wenn manche Kunden durch das Internet ... und das ist auch ein Thema - die Kunden sind ja relativ vorbereitet, das heißt nicht das alles richtig ist, aber sie stellen mehr Fragen, mehr wie früher und haben ungefähr eine Idee. Und da muss ich natürlich antworten können und kann nicht sagen „da muss ich selber fragen gehen“ oder ich sage „Nein, das stimmt nicht“ oder ich sag etwas Falsches was auch wieder recherchierbar ist. Sondern ich muss ein kompetenter Partner sein und dann wird sich der Kunde auch auf mich einlassen. Und wenn das alles passt, gut recherchiert ist, auch auf Käuferseite, na dann wird er auch zahlen. Weil er weiß, ich habe ihm jetzt geholfen, kein Problem zu haben, was er vielleicht nicht gesehen hat, weil er die Erfahrung dazu nicht hat. Und darum glaube ich, dass das Kompetenzthema ein wichtiges ist. Und das Zweite, nämlich wirklich vom Start weg, bei den professionellen Netzwerken dürfen nur Leute arbeiten, die diese Ausbildung schon mitbringen. Da geht es das gar nicht, dass du Ausbildung erst in einem Jahr erbringst. Und das hilft uns ja am Ende des Tages auch wenn es natürlich eine Herausforderung ist. Und wenn dann die Unternehmen sagen „Wenn ich das zahlen muss“, wenn sie einen Mitarbeiter bei sich anstellen, sie sind ein Kleinlastertransportunternehmen, dann zahlen sie jedem Mitarbeiter den Führerschein oder muss er den mitbringen? Wenn die Leute das wollen, müssen sie das mitbringen. Weil wenn der morgen geht, was ist dann? Dann ich es gezahlt und er geht? Also ich habe auch kein Problem, dass sich das angestellte Mitarbeiter selbst bezahlen müssen. Er muss ja woanders auch irgendwas mitbringen an Qualifikation. Also, die Angst des Unternehmers, „das muss ich alles zahlen“ sehe ich nicht. Wenn er in der Branche weiterarbeiten will, dann soll er das tun. Und wenn er die Anforderung nicht erfüllen will, dann muss er gehen. Und wenn er dann sagt „Ich kann es mir nicht leisten“, na dann hat er was falsch gemacht. An dem darf es nicht scheitern. In der Entwicklung der Branche. Es scheitert vielleicht beim Einzelnen, dass kann durchaus sein. Aber wenn wir da hin wollen, wo wir hin wollen, dann darf es an dem nicht scheitern. Und wenn der Unternehmer überzeugt ist, dass der so gut ist, na dann steht es ihm ja frei zu investieren... für den Mitarbeiter, um ihn zu binden oder was auch immer. Aber es

soll der Unternehmer nicht automatisch annehmen, dass die ganze Last bei ihm liegt, das sehe ich nicht so.

Es gibt noch eine zweite große Herausforderung, nämlich das Thema Digitalisierung. Sie haben es vorhin schon angesprochen, der Kunde sucht vermehrt im Internet nach Immobilien, jedes Unternehmen braucht eine eigene Website, die Immobilien-vermittlungsplattformen haben einen recht hohen Stellenwert mittlerweile beim Kunden eingenommen und ganze neue Geschäftsmodelle stehen, wie z.B. Matching-Plattformen und dergleichen. Haben sich ihrer Meinung nach da die Ansprüche der Konsumenten an den Makler verändert in dem Zusammenhang?

Durchaus. Konsumenten stellen viel mehr Fragen als früher. Weil sie natürlich beleesener, aber nicht gescheiter sind, weil Dr. Google ihnen viele Antworten gibt. Die Frage ist dann nur, ob es die richtige Antwort auf die richtige Frage ist. Weil es auch immer darauf ankommt, stelle ich die Frage richtig und entsprechend ist dann die Antwort die eine oder eine andere. Aber ich glaube Digitalisierung ist ein großes Thema für uns. Aber ich sehe es gar nicht so als Feindbild, wie es viele noch sehen, sondern sehe es eher als eine gute Unterstützung, die das Immobilienmaklergeschäft professioneller, schneller und effizienter machen kann, wenn ich sie richtig einsetze. Ich kann mich vor der Schlange fürchten oder ich kann mich auf das wilde Ross setzen und mitreiten, also zähmen und mitreiten. Das würde ich eher als die Zukunft sehen. Ich habe vor Jahren begonnen mich mit der Start-up Szene auseinanderzusetzen, man muss das ja alles kennen. Ich bin da ein bisschen eingetaucht und habe mich umgehört. Ein Start-up Investor investiert in 10-12 Start-ups, streut seine 100.000 EUR, schon wissend, dass acht davon nichts werden. Der weiß, dass von diesen zehn, acht nichts werden, aber aus Zweien wird was und die sind dann da. Also zu glauben, das wird eh alles nichts, stimmt nicht. Irgendeines von diesen Start-ups wird was und wird am Markt bestehen können. Die Frage ist jetzt nur, lass ich die soweit entwickeln, dass sie wirklich zu einem Konkurrenzprodukt werden oder setze ich mich rechtzeitig mit denen an einen Tisch und baue ich es als ein Parallelprodukt auf, dass mich unterstützt in meinem Geschäft und integriere ich ihr Geschäft in meines und mache uns beide damit stark. Was, glaube ich, die gescheitere Strategie wäre.

Jetzt gibt es ja schon so Matching-Plattformen, alias Parship auf Immobilienebene.

Genau, und noch eines kurz, wir kommen darauf zurück, auch ein spannendes Thema. Ich glaube die Digitalisierung ist für uns eine Herausforderung aber auch eine Chance, weil es von uns verlangen wird professioneller zu werden. Das klassische Maklersystem nach 1945 baut ja unter anderem auf der Namhaftmachung auf - und ich erinnere mich an viele politischen Diskussionen - wo dieser eine Wortbegriff unbedingt erhalten werden musste, falls man nichts gemacht hat. Aber ich habe es verstanden aus der Ecke, wenn mich ein Kunde umgehen möchte, dass ich zumindest im Geschäfts bin, das ist OK. Aber das als generelle Auslegung zu nehmen, als Ausrede, das geht nicht. Und da fährt uns die Digitalisierung voll hinein. Weil diese Matching-Plattformen oder auch andere Plattformen, den Makler, der sich rein auf Namhaftmachung zurückzieht, d.h. ich kriegt irgendwo ein Objekt her, der stellt es auf irgendeine Plattform, grad dass mir ein Kunde reinstolpert und dem verkaufe oder vermiete ich es dann, der stirbt. Den gibt es zukünftig nicht mehr, weil dass mach jede Matching-Plattform schneller, besser und billiger. Da brauche ich keinen Makler mehr. Und ich glaub auch, dass wir bei einem gewissen Standardprodukt, wie z.B. bei billigen Mietwohnungen, ... dass wird zukünftig nicht mehr unser Geschäft sein. Das wird über diese Plattformen rennen, zumindest solange, bis die Vermieter feststellen, was bekomme ich denn da für einen Schrott an Kunden möglicherweise. Und dann werden sie wieder zurückfinden, nicht alle, aber einige werden wieder sagen, mir ist es doch lieber, dass es im Vorfeld einen Makler der sich gibt, der sich um alles kümmert. Weil auch die Matching-Plattformen bieten natürlich dieses Scanning der Kunden an, aber worauf baut das Scanning des Kunden auf. Auf den Angaben, die der Kunde dort eingibt. Ob die bei 500.000 Eingaben wirklich bei jedem überprüfen, ob das stimmt, was der da eingibt, das wage ich zu bezweifeln. Da muss man die Manpower dahinter haben. Und damit wird irgendwann einmal wieder der Makler interessant, aber nicht als der Namhaftmacher, sondern als der, zu dem er werden soll, nämlich zum Berater, zum Dienstleister. Ich glaube die Zukunft unserer Branche ist im Wandel und in Wahrheit haben wir das ja schon bei der letzten Kammerreform gemacht. Wir sind ja aus der Sparte 4, Handwerk und Gewerbe, in Sparte 7, IT, Beratung und Consulting gekommen. Das

müsste eigentlich schon aussagen, dass wir Berater sind. Was natürlich auch dazu führt, dass wir uns - und ich sage das auch immer bei meinen Vorträgen, oder wenn ich mit den Leuten rede - ... ich sehe unsere Leistung eigentlich nicht als Provision, sondern ich sehe es als Honorar. Ich würde gerne mit Kunden Honorare abrechnen und nicht Provisionen verrechnen. Ein Honorar drückt immer auch aus, da ist auch eine Beratung dahinter gewesen.

Aber trotzdem abhängig vom Kaufpreis?

Natürlich, dass ist ja unser System.

Weil auch diese Systeme haben sich jetzt in Deutschland, vor allem mit dem Bestellerprinzip entwickelt, dass dann einzelne Honorarleistungen verrechnet wurden.

Ich glaube, dass geht nach unserem Gesetz im Moment noch nicht. Momentan steht ja in der Verordnung, im Maklerrecht drinnen, dass wir Aufwendungen, die über die normale Dienstleistung des Makler hinausgehen, abrechnen dürfen. Aber das ist ja eigentlich normale Dienstleistung und geht nicht über die normale hinaus, in Deutschland. Und damit könnte man das im Moment in Österreich nicht machen, in der jetzigen gesetzlichen Situation. Was nicht heißt, dass man das nicht ändern könnte. Die Frage ist, ob wir das wollen. Was ist gescheiter. Bei einer EUR 120.000 Eigentumswohnung, ist vielleicht das das bessere System aber dann haben sie einmal EUR 500.000 oder EUR 700.000 teure Immobilien und dann sollen Sie trotzdem nur EUR 1.500 bekommen dafür? Das Geschäft muss sich irgendwo rechnen. Wobei auch das ist wieder nur ein Zahlenspiel. Denn wenn ich einen Marktanteil habe von 95 Prozent, dann habe ich eh viel mehr Einnahmen als heute. Dann kann ich das auch anders handhaben. Aber es muss trotzdem ein Geschäft bleiben für den Makler. Es muss eine Systematik sein, die es möglich macht, ein wirtschaftlich ordentlich dastehendes Unternehmen zu führen, mit Mitarbeitern, die die Möglichkeit haben Menschen zu beschäftigen, Menschen Arbeit zu geben. Sonst macht die Wirtschaft keinen Sinn. Sonst legen wir uns alle zurück, machen die Maschinensteuer und verdienen damit was die im Wohnbau erarbeiten. Das ist vielleicht eh das was die Politik haben möchte in 40 Jahren, ich weiß es ja nicht. Aber das wird sich noch herausstellen. Da sehe ich Kompetenz, Dienstleistung, Service, ... das sind die

Faktoren, die wir als Makler zukünftig sehr wohl bereits sein müssen einzugehen. Und das heißt Knochenarbeit. Dienstleistung heißt harte Arbeit, das ist ein Job. Du kannst in jeder Branche gutes Geld verdienen oder auch nicht. Aber es hängt jetzt nicht von der Branche ab sondern es hängt von dir ab. Mit welcher Einstellungen du da hineingehst und bereit bist daran zu arbeiten, um gut verdienen zu können. Und dort geht es hin. Und die, die das machen, die am Markt positioniert sind, die das Image aufbauen, gut zu sein, dort werden sich auch die Kundenströme, wie überall anders auch, hinbewegen. Warum gibt es sonstige Marktteilnehmer, nicht Makler generell, wo Kunden kaufen und wo die Kunden weniger kaufen. In unserer Branche ist es teilweise schon so, dass nehmen wir auch wahr.

Dazu auf die Frage, wird der Makler in Zukunft durch das Internet ersetzt, ja die Kleinen womöglich oder vor allem im Mietmarkt?

Eher der billige Mietmarkt, zumindest eine Zeit lang. Ich glaube, dass die Kunden zurückkommen, weil das für den Kunden doch nicht so passt, was da rauskommt. Außer die Systeme schärfen so nach, dass sie das hinkriegen, aber das wird man sehen. Im Moment glaube ich das noch nicht, aber das wird man erst in 3-5 Jahren das erste Mal wirklich beurteilen können. Die kommen ja jetzt erst, diese Matching-Plattformen. Raiffeisen hat ja sogar eine. Raiffeisen-Immobilien hat ja eine Mieten-Matching-Plattform gemacht. Also schauen wir mal, wie sich das weiterentwickelt. Aber warum Kompetenz, vielleicht das auch noch. Wenn sie in Google was eingeben, dann bekommen sie zwar eine Antwort, aber woher wissen sie ob diese Antwort richtig ist und auf ihr Objekt und speziell ihre Immobilien-situation zutrifft? Wenn Sie z.B. „WEG 2012“ eingeben, oder sie geben nur „WEG“ ein, dann bekommen sie Links aus 2002, 2005 und 2012. Und welches ist jetzt der Richtige. Dann steht ganz oben vielleicht ein Link aus 2005, weil das öfter angefragt worden ist aus einem bestimmten Grund und sie sind in dem falschen Gesetzestext drinnen. Und dann kann es in einer Wohnungseigentümergeinschaft immer noch sein, dass hier gemeinsam abweichende Vereinbarungen getroffen worden sind, die jetzt gar nicht mehr so 1:1 abgedeckt sind, aus dem Gesetz heraus. Und sie können gar nicht nachvollziehen, ob das jetzt wahr ist oder nicht. Das heißt sie müssen wieder jemanden fragen. Deswegen sollte man einen Makler fragen. Und das Heraussuchen dieser wichtigen, speziellen, individuellen Information, dass ist dann der Job des

Maklers. Und ich bin der Berater der dich da wirklich durchführt, weil ich mache das jeden Tag. Und dass dann da so Entscheidungen vom OGH gewesen sind, letztes Jahr, dass die Lektüre des Wohnungseigentumsvertrags Pflichtlektüre des Makler sein sollte, das geht genau in die Richtung. Das heißt die Makler haben bevor sie zum Objekt gehen, das erste Mal den Grundbuchauszug schon gemacht. Die sind vorbereitet, die wissen das ist der Eigentümer, das sind die Lasten, wie ist das Umfeld, die Flächenwidmung, wenn das ein Haus ist. Bei einem Zinshaus, ob es noch Potential aufgrund der Flächenwidmung gibt oder nicht, die den Preis eventuell beeinflussen könnten. Wenn man so dort hingehet, hat man ein ganz anderes Standing beim Kunden. Und was mir noch gefällt an einem MLS, das MLS ist für viele die große Schlange, vor der sie hypnotisiert stehen im Moment, weil die glauben, dass MLS ihnen ein Geschäft wegnimmt und das sie weniger verdienen. Ich bin also, wie sie erkennen können, ganz anderer Meinung was das betrifft. Wir müssen uns bestimmte Tagessituationen ansehen. Wir erleben heute, dass Makler nicht bei einem Kunden auftauchen, sondern da tauchen 7-10 Makler auf, die das Objekt haben wollen, um es auf den Markt zu bringen. Was passiert dort? Es gibt ein paar Wenige, die sagen dem Kunden die Wahrheit. Das ist dein Objekt wirklich wert, dummerweise will ich auch noch einen Alleinvermittlungsauftrag haben und wenn ich erfolgreich bin, dann möchte ich 3% haben. Der Kunde schluckt, das ist bei Weitem nicht das, was er geglaubt hat, was er bekommt für die Immobilie und nicht nur das es das nicht bekommen wird, was er gehofft hat, soll er dann auch noch 3% zahlen, wenn es erfolgreich vermittelt worden ist. Danke, ich höre mir noch andere an. Und im Zuge der Nächsten wird es immer schwächer, aus Sicht des Maklers. D.h. am Schluss steht dann der da, der sagt, ich brauche nicht einmal eine Schriftlichkeit und zahlen musst mir auch nichts, weil dass hole ich mir eh vom anderen und den Preis den du willst, da leg ich noch einmal 10% drauf. Hauptsache ich bekomme den Auftrag. Was passiert jetzt mit der Immobilie. Die wird dann auf den Markt eingestellt, vielleicht sagt er, du da gibt es noch zwei, die waren mir auch sympathisch, die bekommen sie auch. Dann ist ein und dieselbe Immobilie dreimal am Markt, mit unterschiedlichen Fotos, unterschiedlichen Beschreibungen und möglicherweise auch unterschiedlichem Preis. Weil der Makler sagt, dass habe ich dem Kunden gesagt, um den Auftrag zu bekommen, aber ich inseriere es eh gleich billiger, weil für den Preis kommt ja sowieso niemand. Jetzt was macht der Kunde

als Erstes. Er geht ins Internet und schaut wie seine Immobilien angeboten wird und findet eigentlich was ganz anderes, als ihm gesagt worden ist. Macht im das Freunde? Nein. Imagewert geht schon wieder nach untern. Und auch der Markt selbst verhält sich ja jetzt nicht so, dass ich sage „Hey, super, da gibt es eine neue Immobilie“, sondern die gibt es dreimal. So jetzt setzt sich der Markt hin, vielleicht gehen sich auch ein paar die Immobilie anschauen und dann setzen sie sich wieder hin und sagen, so jetzt warten wir einmal, wie sich der Preis dieser Immobilie entwickelt. Weil, wenn sie dreimal am Markt ist, dann warten wir bis der unterste Wert einmal unterschritten wird und dann komme ich wieder. Und das spiegelt sich auch in einer Statistik wieder, die es gibt. Da gibt es eine Studie aus Deutschland, die wir übrigens auch bei uns im Netzwerk nachvollzogen haben in Österreich. Die Studie sagt, wenn du einen Wert einkaufst der Immobilie, die bis maximal 5% vom Marktwert nach oben abweicht, vermittelst du diese Immobilie innerhalb von 80 Tagen. Das machen die wenigsten in Österreich. Wenn du noch einmal um 5% abweichst, was dann eine 10% Gesamtabweichung wäre, verdreifacht sich diese Zeit bereits, d.h. 240 Tage. Wenn du dann noch einmal um 10% danebenliegst, und das kommt oft vor, 20%, bist du bei 380 Tagen Verwertungsdauer. Die Statistik zeigt uns auch, dass der Makler, der Sie als erstes aufgenommen hat, ganz selten auch der ist, der sie am Schluss verwertet. Weil der Kunde längst das Vertrauen nach 6,7 Monaten verloren hat und sie dann jemanden anderen gibt, zu einem ganz anderen Preis.

Man könnte dem aber entgegenwirken, indem ich sage drei Monate Exklusivauftrag. Da habe ich auch das Interesse, die Immobilie in drei Monaten zu verwerten.

Ja, aber das würde ja genau der Punkt sein. Wenn ich es zum richtigen Preis einkaufe, dann brauche ich keine sechs Monate, dann reichen mir drei Monate Alleinvermittlungsauftrag und dann ist es weg. Und wenn es dann auch noch in ein System einstelle, das heißt MLS, alle Makler stellen alle Objekte ein, die sie haben...Einbringungsanspruch, nennen wir es nicht Zwang...Einbringungsverpflichtung, ist das bessere Wort. Alle stellen alles dort hinein, dann passiert was? Ich weiß, es gibt in meiner Ecke zwei Makler die kaufen super ein. Einer von denen bekommt es und stellt es am nächsten Tag hinein. Was ist

sichergestellt? Es ist der richtige Preis, es ist ein Alleinvermittlungsauftrag und es ist die volle Provision auf der Abgeberseite drinnen. Warum in aller Welt sollen zehn andere hinrennen und es gratis reinnehmen, wenn ich es um die volle Provision reinbekommen kann. Und ich bekomme auf meiner Seite auch noch die volle Provision. Da brauche ich gar nicht mehr diskutieren was übrig bleibt. Er hat seine Abgeberprovision, ich habe Käuferprovision. Jeder ist zufrieden. Warum machen wir heute keine Gemeinschaftsgeschäfte, oder zu wenig? Weil keine Abgeberprovision da ist. Oder nur so wenig, dass der sagt, ich habe nichts. Weil in der Verordnung steht ja drinnen, jeder behält seine Seite. Na dann sagt der, ich habe nichts, wir müssen deine teilen. In Wahrheit hat er aber was, sagt es aber nicht. D.h. wir cheaten auch noch zusätzlich untereinander. Das würde alles nicht notwendig sein, in einem derartigen System. Ich brauche daher keine Angst haben, dass wer anderer hinrennt, weil es wird weg sein in 30 Tagen. Dazu brauche ich nichts verheimlichen.

Also ich gehe gleich drei Schritte weiter, weil sich ein paar Fragen jetzt erübrigt haben. Meine nächste These ist, dass das MLS ein dienliches System ist, zur erfolgreichen Reform des Maklerberufs am österreichischen Immobilienmarkt. Da stellt sich mir die Frage, in der Vergangenheit gab es bereits mehrere Versuche zur Einführung. Warum hat sich das Prinzip bis heute nicht durchgesetzt?

Das Prinzip hat sich nicht durchgesetzt, weil es kein MLS war. Was wir bisher hatten. Man hat es zwar bisher so genannt, aber es war es nicht. Und das was sie jetzt planen, ist es auch nicht. Das was sie jetzt gerade vornehmen, und ich sitze ja in dieser Arbeitsgruppe, ...Und diese Arbeitsgruppe hatte ein Mission Statement, das habe ja ich geschrieben. Und zu 80% trage ich das alles mit, was da drinnen steht, ist auch alles richtig und wichtig, wo es um die Qualität der Objekte geht und die Qualität der Ausbildung der Mitarbeiter, dass es ein gewerberechtlich eingestelltes Unternehmen sein muss, alles in Ordnung,. Aber der Knackpunkt ist nicht das, weil das wollen wir heute auch schon. Der Knackpunkt ist, die uneingeschränkte Kooperation. Ich darf mir nicht aussuchen mit wem ich in welchem Fall zusammenarbeite. Dann funktioniert es nämlich nicht. Und das halte ich Ihnen momentan zugegen. Ihr bietet eine technische Lösung an, mit dieser Zusammenführung an, das ist alles gut. Nur sobald sich wieder einer aussuchen

kann, mit dir schon, mit dir nicht, mit dir schon, aber nicht mit diesem Objekt, ist das System schon wieder unbrauchbar.

Was wäre die Motivation dahinter mir das aussuchen zu wollen? Es mir ja doch gleich, Hauptsache das Objekt ist schnell verwertet.

Verhindern. Mein Zugang, andere sehen es vielleicht anders. Für mich ist es eine reine Verhinderung, weil wenn ich das mache, dann machen einfach nicht alle mit. Für mich ist es die Börse Nummer zehn. Weil das was da passiert, ist das, was bei allen Immobilienbörsen vorher passiert. Die guten behalte ich mir selber und die schlechten dürfen ruhig alle anderen machen.

OK, dass ist jetzt auf Objekte bezogen und nicht auf die Kooperationspartner. Was steht denn drinnen in dem Programm, wann soll denn die Einbringungspflicht erfolgen?

Innerhalb von 48 Stunden. In Amerika sind es 24 Stunden. Selbst wenn es fünf Tage sind, aber es muss hinein.

Ja, aber 5 Tage würden ja dem Makler die Möglichkeit bieten, seinen Vormerkkunden zu informieren.

Ja, aber wie schnell haben die Makler das alle gelernt, sofort mit Vormerkkunden zu arbeiten, wenn es diese Plattform gäbe. D.h. selbst wenn ich sage es sind 48 Stunden, und dann muss es drinnen sein, dann habe ich, wenn ich sage, ich habe schon mal 48 Stunden Vorlauf, ich habe jetzt nicht Zeit meine 2.000 Vormerkkunden, in Tranchen á 20 Stück abzuarbeiten, ist ja völlig sinnlos. Wozu habe ich eine Datenbank mit 2.000, wenn ich immer nur 20 abfrage. Weil bis ich dann beim letzten bin, ist das Objekt ja gar nicht mehr da. Ich muss ja allen die gleiche Chance geben. Mit welchen 20 fange ich an? Mit denen die bei A sind oder denen die bei Z sind? Wie mache ich das? Das geht nicht. Wenn ich Daten habe, muss ich anders arbeiten. Und ich kann jetzt auch nicht hergehen und sagen der gefällt mir nicht oder der hat die Ausbildung nicht. Es gibt ja eine Qualitätsvoraussetzung um dabei zu sein. Und wenn er diese Qualitätshürde nimmt, dann gibt es für mich keinen Grund, mit dem nicht zusammen zu arbeiten. Und die Qualitätshürde wäre das Ausbildungsniveau und die Qualität, in welcher Form Immobilien recherchiert und aufbereitet sein

müssen. Das eine ergibt aber eh das andere. Und wenn das erfolgt ist, dann gibt es für mich keinen vernünftigen Grund, Ratio, nicht zusammenzuarbeiten. Das funktioniert für mich nicht anders. Dann erkläre ich meinem Kunden, welchen Vorteil er hat. Es gibt eine MLS Plattform, die auch nach außen gespielt wird, dass Kunden sehen können was sich da alles tut. Es gibt dann eine Kundenplattform, die dann aber nicht die gleiche Information beinhaltet, aber der Kunde sieht, da gibt es etwas und sucht sich dort einen Makler aus. Entweder weil er den Makler kennt oder aufgrund eines Objektes. Und jetzt sage ich „Pass auf, das ist eine Plattform, ein MLS, da sind alle Objekte drinnen“. Und jetzt geht der Makler her und telefoniert diese fünf Objekte nach, von den fünf Objekten bekommt er zwei, weil die anderen Makler sagen „Nein, jetzt nicht oder erst in fünf Jahren“ Was erkläre ich jetzt meinem Kunden? Ja, wir haben zwar gesagt MLS und Marktplatz aber die drei kann ich dir leider nicht anbieten. Dann kann man das schon wieder vergesse. Das spricht sich rum und damit ist das beim Kunden schon wieder draußen, bevor es richtig angefangen hat. Das kann man nicht machen. Wenn es für den Kunden ein Vorteil sein soll, wenn ich diese Kunden alle haben will, der kommt ja nicht weil es etwas Neues ist sondern weil er für sich einen Vorteil sieht. Wir reden hier lauter Verkäufer. Was ist die höchste Motivation eines Verkäufers, wenn ich ihm so etwas bringen möchte? Das „Why“, das „Warum“. Warum soll ich gewisse Dinge tun, MLS tun, warum soll ich zusammenarbeiten? Der Kunde stellt sich genau die gleiche Frage. Warum soll ich dort hingehen. Und wenn wir das nachweisen, dass wir dort Qualität haben, mehr Kunden haben, die suchen, die kommen alle zu uns und finden sich nicht mehr auf irgendwelchen anderen komischen Plattformen, weil sie wissen, da ist die Qualität drinnen, das ist gut aufbereitet, die arbeiten zusammen, die mich beraten, da bekomme ich in einer vernünftigen Zeit eine gute Auswahl und muss nicht mehr selber stundenlang, wochenlang am Computer sitzen und arbeiten. Warum soll der Abgeber noch woanders hingehen, als dorthin wo die Kunden sind? D.h. wir werden auch automatisch mehr Abgeber bekommen, weil die gelernt haben, dort gehen die Kunden als erstes hin. Zu so einer Systematik gehört ja auch dazu, dass es einmal bei uns ist. Und die berühmten Immobilienplattformen bekommen es erst viel später. Die bekommen es ja nicht zeitgleich. Du siehst die Objekte zwar schon, aber die sind mindestens schon eine Woche alt. Wenn du die Aktuellen willst, musst du zu einem Makler gehen.

Da wäre ja die Frage, ob dass dann nicht obsolet ist. Bis zu einem gewissen Grad.

Vor ein oder zwei Jahren hat in Amerika die größte Plattform zugesperrt. Wenn die Kunden lernen, Aktuelles gibt es nur da und Raiffeisen spielt das und wir spielen das, wir haben mittlerweile 300.000 Zugriffe pro Tag auf unserer Homepage, weil die Kunden gelernt haben, wenn du ein Re/max Objekt aktuell haben möchtest, musst du dort hingehen, weil nachher, wenn es auf die anderen Plattformen kommt, haben es schon tausend Kunden vorher gesehen oder zumindest angeboten bekommen. D.h. Digitalisierung. Auszunutzen dieser modernen Techniken, den Kunden schneller informieren. Aber das ist je keine neue Theorie in der Wirtschaft. Seit mindestens 10-15 Jahren sage man schon, nicht die Großen fressen die Kleinen, sondern die Schnellen die Langsamen. Das ist genau das Prinzip. Der Kunde muss wissen, welchen Vorteil habe ich. Und das spielt sich in der Dienstleitung und in der Schnelligkeit ab. Ich habe einen Vorsprung, wenn ich daher gehe, als wenn ich wo anders hingeh. Da gehören noch viele andere Dinge auch zusätzlich noch dazu. Aber es gibt noch viele Dinge, wie man den Markt transparenter machen kann, damit man das Vertrauen der Kunden in die Makler massiv erhöhen kann. Und drum brauchen wir ein MLS, weil jeder uneingeschränkt zusammenarbeitet.

Jetzt gibt es ja aktuell wieder Versuche, sie haben es ja vorher schon gesagt. Einerseits den Versuch der WKO mit den freiwilligen Interessensvertretungen ÖVI und Immobilienring und andererseits auch von einem privaten IT-DL-Unternehmen. Wie sehen Sie da die Erfolgchancen beider Anbieter?

Ja, aber das private IT-DL-Unternehmen ist auch wieder nur eine technische Lösung. Das ist super, aber es hilft mir die technische Lösung nichts, ich mein es hilft mir operativ, aber die technische Lösung öffnet nicht den Kopf des Maklers dafür bereit zu sein. Das heißt die Arbeit liegt vielmehr darin, dem zu erklären, warum du das jetzt so machen sollst. Zu verstehen, dass du zwar teilst aber am Ende ja trotzdem 5% mehr Geschäft machst und damit mehr Einnahmen und mehr Einkommen haben wirst. Minimum 50%. Und das ist der Knackpunkt. Und wieder schränken wir unseren Kunden ein. Und die Transparenz würde auch dazu führen, dass kein Abgeber oder Käufer vor allem, dass das was er anbietet zum Beispiel, das seine

Angebote zu verwendet werden andere hochzuschrauben. Ganz klare Regeln gibt es übrigens auch dabei. Da braucht es ganz klare Regeln, damit auch wirklich die Makler untereinander Vertrauen haben können in einem MLS. Weil wenn manche Großen Angst, dass ihre Abgeber, die sie haben, ihre Großen, jetzt plötzlich allen Maklern zugänglich sind und die dann mit denen arbeiten. Stimmt ja nicht. In einem MLS System wäre er ja nach wie vor der einbringende Makler und alle die jetzt Kunden haben, spielen das über diesen Makler.

Sprich der Abgeber bleibt anonym? Bleibt er anonym?

Ja, aber ich nehme an diese Abgeber sind eh bekannt. Aber die Exklusivität bei diesem Abgeber bleibt gewahrt. Er geht ja deswegen nicht zu zehn andern Maklern. Im Gegenteil, er greift auf das Potential 1.000 anderer Makler zu.

Jetzt höre ich aber immer wieder, dass es Abgeber gibt, die gar nicht wollen, dass ihr Objekt am Markt ist, weil sie gar nicht wollen, dass man weiß, dass es verkauft wird. Warum auch immer.

Also bei Wohnimmobilien kennen wir das kaum. Wir reden von Commercial-Objekten, wir reden von Zinshäusern im ersten Bezirk, ja.

Aber auf Luxusebene?

Ja gut, aber wenn es im MLS steht ist es ja noch nicht öffentlich. MLS ist ja die Maklerplattform. Und dort kann ich sehr wohl einen Modus für bestimmte Objekte einführen, wo ich sag, du siehst es, du weißt, dass es da ist, aber du kannst es nicht anbieten. Wenn du es einem Kunden anbieten möchtest, dann bitte mit mir rücksprechen. Dann bekommst du es freigeschalten.

Also diese Möglichkeit bestünde?

Aber nur ganz eingeschränkt, weil sonst ist die Immobilie um 500.000 EUR plötzlich auch so eine ganz eine tolle Immobilie.

Also was wäre dann der Maßstab? Der Wert?

In der Regel ist es der Wert oder die Ausstattung. Es gibt ja Märkte für Luxus und da sieht man wo der Unterschied ist zur klassischen Immobilie. Aber einer der Zugänge ist, eine Luxusimmobilie ist es dann, wenn der Wert der Immobilie Minimum das Doppelte dessen ist, was der Marktwert in der Gegen ist. Dann ist es Luxus.

Für mich jetzt ganz interessant und bei Ihnen ganz richtig ist. Warum hat sich MLS bis dato nicht politisch als Lösungsansatz durchgesetzt?

Weil die Politik nicht nach Lösungen sucht, die den Makler fördert, sondern, ich sag es jetzt brutal, dem Makler schadet im Augenblick. Weil, und ich erlebe das ja selbst in meiner politischen Arbeit in der Vergangenheit in der SPÖ oder Regierung, wenn ich dann im Ministerium mit den Konsumentenschützer gesprochen habe oder mit den Leuten rede. Ich höre ja nie, was die Makler gut machen, sondern mein Freund hat das Problem gehabt, meine Familie hat das Problem gehabt und in meinem Umfeld habe ich das gehört. Also die erzählen mir alle Makler sind kompetent und wie kann das dann sein. Dort ist das passiert. Ich höre immer nur die schlechten Beispiele. Und in der Politik wird und in die Interessensvertretungen werden immer nur die schlechten Beispiele getragen und nie die guten. Damit entsteht dort ein Bild, aha dort müssen wir besonders regeln, dort müssen wir aufpassen. D.h. es liegt schon an uns viel transparenter zu sein, auf viel mehr zu kommunizieren, was wir tun. Das war auch mein Anliegen, mein Zugang ist der Fachgruppe, dass wir sowohl viel mehr innerhalb der Fachgruppe kommunizieren, was wir als Wirtschaftskammer tun in Wien, ich bin ja Obmann in Wien, dass wir da viel mehr zu Mitgliedern kommunizieren und nicht nur diese Newsletter, die wir schicken, dort ist das rechtliche X dort und das rechtlich X da und Formulare schicken, sondern was tun wir in unserer täglichen Arbeit, womit schlagen wir uns herum. Wie schauen denn so Kundenanfragen / -beschwerden bei uns aus? Wie ändern wir das zukünftig, was geben wir da für Tips mit, dass diese Kundenbeschwerden weniger werden in Zukunft. Das sind Dinge die wichtiger wäre für Veränderungen in der Branche. Aber ich glaube unsere Aufgabe, ... wir haben das Mieten-Plus, Kauf-Plus-Paket entwickeln können mit Maklern in Wien. Und das geht in diese Richtung der Transparenz. Und wenn man dann sagt, da sind 20 Makler dabei, dass kann es ja nicht sein, oder? Aus Angst, dass der Kunde das alles einfordern könnte, was da drauf steht. Um Gottes willen.

Das könnte man ja alles verpflichtend machen, also gerade seitens der WKO, oder?

Naja ich sage einmal, theoretische wäre es ja verpflichtend. Ich brauch mir ja nur anschauen,... in den Rücktrittsrechten 30 B steht drinnen, wenn ich irgendwelche Informationen nicht erhalten habe, dann kann ich zurücktreten vom Objekt.

Aber welche Sanktionen bieten sich für den Makler.

Naja, er verliert die Provision, wenn der Kunde aus dem Grund zurücktritt.

Dann denkt er sich „Gut ist aufgefliegen, dann mache ich es beim nächsten Mal vielleicht wieder.“

Naja, stimmt schon. Das ist überhaupt ein heikleres Thema. Da bin ich immer der Böse, der da ein bisschen radikaler denkt. Aber ich hätte auch den Zugang. Also wir leben gerade in so einer Welt, dass es zwar Standesregeln gibt, aber ich kann mich zwar dran halten, aber ich muss nicht wirklich, weil was passiert mir schon. So jetzt haben wir auf der anderen Seite aber noch zwei Möglichkeiten. Das eine ist, Standesregeln aus den besonderen Bestimmungen in den Verordnungen auf einen richtigen Verordnungsrang oder Gesetzesrang zu heben, dann ist es einmal eine Verwaltungsübertretung, wenn ich dort einen Unfug mache und nicht nur eine Standesregel gegen die ich verstoße, und damit kann ich die auch entsprechend ahnden. Weil jeder Verstoß wird sofort mit einer Verwaltungsstrafe belegt und das geht von EUR 1.400 bis, ich weiß nicht, EUR 30.000 im Wiederholungsfalle und nach dem sechsten Mal bis du die Lizenz los.

Ist das nicht im Interesse der Makler, die sogenannten schwarzen Schafe loszuwerden?

Ja und nein, weil wir haben schon ein zweites Thema auch. Weil nicht alles was Wohnung vermittelt ist Makler im Sinne der Gewerbeordnung. Und gegen die greift das ja wieder nicht. Dort müsste die Behörde selbst aktiv werden. Weil es ja dann nur in die Pfuscherei hineinfällt. Was wir auch machen. In Wien lassen wir regelmäßig Unternehmen schließen, ohne gewerberechtliche Genehmigung. Ich stolpere teilweise über Homepages von Unternehmen, wo du glaubst, dass ist ein

super Makler, und dann schaust du nach, hat der nicht einmal eine Lizenz. Aber vom Auftritt her erweckt er den Anschein als wäre er ein berechtigter Makler. Das sind alles Dinge, die natürlich nicht sein können. Oder ich lass den Kunden entscheiden, aufgrund seiner Einschätzung, seiner Qualität und seinem Vertrauen, ob er mit dem zusammen arbeiten will. Ob wir das wollen? Aber das was wir jetzt machen ist genau das Zwicklding, was für niemanden gut. Für die Branche nicht und für den Kunden nicht. Entweder ich muss Sanktionen auf der einen Seite einführen oder ich lasse wirklich den Kunden selbst entscheiden. Entweder, oder. Wir leben in einem typisch österreichischen Mittelweg. Das ist halt, wie wir sehen nicht gut. Wir haben seit Ewigkeiten einen Marktanteil, der sich marginal verändert, anstatt dass wir endlich diese 90% haben.

Also jetzt zusammengefasst zu sagen, was sind für sie ganz klare Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung von MLS in Österreich. Was bedarf es hier?

Es bedarf einer ganz klaren Struktur in der Ausbildungsnorm. Es muss klar sein, ab wann, am besten so rasch als möglich oder mit Start, die Leute da drinnen arbeiten dürfen oder sie dürfen am Anfang eben nur in Begleitung und Aufsicht tätig werden. Damit dieses Kompetenzbild schärfer wird. Dann muss die Qualität der Objekte, die eingebracht werden, stimmen, das heißt ich muss mich auf das verlassen können. Weil, wie Sie gesagt haben,... wie geht man mit Besichtigungen um, wie organisiert man das. Da gibt es mittlerweile Lockboxes. Die ganzen sozialen Dienstleister haben so etwas, wenn sie pflegen gehen in Wohnungen. Da hinterlege ich dort. Da gibt es Tools. Ich rufe bei einem Makler an, sag „Ich habe eine Besichtigung, ich brauche für das Objekt dort für einen Kunden den Termin“. Der sagt „Kein Problem“ und schickt mir einen Barcode. Dann geh ich zu der Lockbox, scanne den Barcode dort ein und der macht mir auf. Das System registriert, ja du bist jetzt da, Makler X ist von bis mit Kunde Y drinnen und registriert sofort wenn der Schlüssel wieder hineingelegt wird. Und es wird nachgewiesen, wer war von wann bis wann in dem Objekt drinnen.

Und wer trägt die Kosten für die Installation all dieser Sachen? Also angefangen von der technischen Datenbank hin zu diesen Schlüsselboxen. Das

**eine mag vielleicht nicht viel kosten, ist Summe ist es aber natürlich viel Geld.
Wie soll das geregelt sein?**

Naja, in der Regel kaufen sich die Makler das alles selbst und installieren das bei den Objekten dort, die sie haben. Aber das ist eine Überlegung. Wenn man das stützt, dann fördert man das halt bis zu einem gewissen Betrag, wenn es mal eingeführt wird. Jede Lockbox wird mit einem Betrag gefördert. Muss man sich dann anschauen, wo das rechnerisch hinführt. Ich fördere lieber das, als eine Million für irgendwelche Werbeaktivitäten mit den Inseraten über die Qualitäten des Maklers, die am Ende des Tages nichts bringen. Warum bringen die nichts. Das ist zwar super, dass wir das machen und damit geben wir uns und unseren Mitgliedern zwar das Gefühl, wir tun was fürs Image. Aber es bringt nichts für Image, weil der erste Makler der draußen was anderes macht als die Kampagne verspricht, hat die Million schon wieder beim Fenster rausgeschmissen. Unsere Makler sind die Botschafter beim Kunden. Wenn die was anderes machen als wir besprechen, dann ist es völlig sinnlos, dass wir Dinge versprechen. Und drum stütze ich lieber das mit Geld. So wird jede Lockbox, die ich weiß nicht EUR 12 kostet, wird mit EUR 5 gesponsert, aber dafür haben wir ein professionelles System. Diese oder letzte Woche gab es eine Presseaussendung einer Firma, die digitale Zutrittssysteme für Häuser präsentiert hat. Also es gäbe genug Möglichkeiten. Es gibt auch sicherlich genügend Kontakte diese Systeme nach Europa zu holen. Know-How ist ja da. Also das erste Argument, naja nein, mein Abgeber möchte das nicht. Der möchte, dass ich immer dabei bin und den Schlüssel gebe ich auch nicht gerne aus der Hand. Ich bin seit dem Jahr 1992, 1993 bei einer Immobilienbörse dabei gewesen, an der österreichischen Immobilienbörse. Da war das nie ein Thema. Ich bin hingefahren, habe mir den Schlüssel geholt und dann wieder zurückgebracht, weil es nichts anderes gegeben hat. Und raten Sie mal, wer mehr verdient hat in dem System, mehr Umsatz gemacht hat? Alle die, die zusammengearbeitet haben. Obwohl sie mehr miteinander geteilt haben, haben sie mehr Umsatz gemacht.

Die Frage ist, was passiert wirklich mit Maklern, die sich nicht an die Richtlinien halten. Ich habe auch von einem Fall gehört, wo der kooperierende Makler den Schlüssel nicht wieder zurückgebracht hat.

Dann zahlt er EUR 500,- oder er zahlt den Austausch des Schlüsselsystems. Gratuliere, dass macht er einmal und nie mehr wieder. Schlüssel ist nicht da, Nachforderung, innerhalb von 24 Stunden muss der da sein, wenn nicht, dann lasse ich den Schlüssel innerhalb von 24 Stunden austauschen, Ende. Das wird dann teuer, wenn dass dann ein Haussystem ist, gratuliere. Dass macht der dann einmal und nie wieder.

Glauben Sie auch, dass es einer rechtlichen Reform bedarf zur Einführung von MLS? Gerade hinsichtlich der Doppelvertretung.

Eher versicherungstechnisch. Ich glaube, dass das gar nicht notwendig ist. Ich glaube, dass das automatisch obsolet wird. Wenn ich nicht mehr sagen kann, ich biete es zuerst einmal meinen Vormerkkunden an, wenn ich es sowieso morgen jedem zugänglich machen muss, wenn ich alles innerhalb 48 Stunden einstellen muss und dann die ersten Anfragen kommen und dann innerhalb von 24 Stunden besichtigt werden muss, dann brauche ich den Doppelmakler nicht mehr. Der würde sich einfach obsolet machen, weil sich alles so schnell dreht, dass das gar kein Thema mehr für mich ist. Ich glaube, dass es das Geschäft beschleunigen würde, wenn es das nicht mehr gibt. Ich brauche auch keine Vormerkkunden mehr, ich brauche nur mehr Suchkunden. Und von denen brauche ich auch nicht 500, 1.000 oder 2.000, sondern ich brauche 20, für die ich gerade aktiv am Markt suche. Und einen Monat später habe ich die nächsten 20, für die ich versuche Objekte zu finden. Aber ich habe genau die 20 mit denen ich arbeiten kann, genauso wie auf Abgeberseite. Und die Makler, die gut einkaufen, haben auch nicht 500 Objekte, die haben 10, 20 Objekte auf einmal. Viel mehr Ressourcen haben sie auch nicht, um damit vernünftig zu arbeiten. Also, ich glaube, dass die Angst die geschürt wird, größer ist, als in Wahrheit die Auswirkung dafür sein wird, wenn man MLS spielt.

Die Frage ist nur wie kommen wir jetzt dazu. Wollen wir es weiterhin auf freiwilliger Basis probieren?

Es gibt die eine Meinung die meint, wir müssen - ich glaube es ist ein vorgeschobenes Argument - die Kunden schützen. Das Thema, das wir haben ist, dass das große Ganze dem Erfolg von morgen geopfert wird. Ich habe lieber den Erfolg von morgen als mehr Erfolg, von dem ich noch nicht weiß, ob er wirklich

kommen wird in einem Jahr. Und das aufzubrechen, ist das Thema über das man sprechen muss. Naja, ich fang jetzt mal an, ich mache es jetzt mal, indem ich jeden aussuchen lasse, mit wem er kooperiert und wenn es dann geht, dann ziehen wir das wieder zurück. Dann sag ich „Viel Vergnügen, das funktioniert dann nicht mehr“. Du kannst nicht einem das Recht, sich das auszusuchen, wieder wegnehmen. Du kannst es ihm später vielleicht geben, aber jemanden etwas wegzunehmen, was für ihn wichtig ist, ist völlig sinnlos. Wenn du damit anfängst, kommst du nie wieder davon weg. Du kommst nie wieder auf eine Einbringungs-kooperationspflicht, wenn du das von Anfang an nicht eingebunden hast.

In Amerika ist es doch so, wenn man beim MLS nicht dabei ist, z.B wenn man sich nicht standesgemäß verhält, dann hat man seine eigene Todesurkunde unterschrieben.

Ja, klar. Dort vergeben ja auch die Boards die Lizenzen und nicht der Staat. Bei uns vergibt ja der Staat die Lizenzen.

Da ist die Frage, ob man da jetzt vielleicht auch nochmal gesondert auch eine MLS Lizenz vergibt.

Naja, die bekommt man mit der Zugangsvoraussetzung und wenn du dich jetzt nicht ordentlich verhältst, bekommst du eine Verwarnung und beim zweiten Mal wirst gesperrt. Das ist eine Organisationsfrage des MLS-Systems. Weil, dass muss ein Hort der Qualität und der Kompetenz sein aber auch des Miteinanders, damit der Kunde wirklich seinen Vorteil sieht. Solange der Kunde seinen Vorteil nicht spürt, warum soll er dann kommen? Und was ist der Vorteil des Kunden, zur richtigen Zeit seine Immobilien so rasch wie möglich loszuwerden, zu einem guten Preis. Und das schafft die Transparenz. Darum glaube ich ganz stark daran, dass wir in diese Richtung gehen müssen. Und es wird in den nächsten Monaten noch ein paar Mal das Thema MLS hochkommen. Ich werde das ganz sicher diskutieren und ganz vehement den Standpunkt vertreten.

Und diese Gespräche gehen jetzt auch noch weiter?

Ja, wobei der ÖVI usw. fahren sich ziemlich fest in der Thematik. Weil wir auch diskutiert haben, jetzt gibt es das große System und dann wird es parallel auch ein

Zweites geben. Nämlich die, die das wollen, die uneingeschränkt kooperieren wollen, zu denen, die es sich aussuchen wollen. Dann wird gesagt „Naja, das kann ja ein Teil sein“. Dann sagte ich „Aber warum soll ich jetzt die belohnen, die nicht kooperieren wollen, aber trotzdem mit denen kooperieren können, weil die gesagt haben, wir sind eh uneingeschränkt“. Aber rückwärts geht es aber nicht, mit dir nicht. Das heißt ich nehme zwar alles von dir, aber du bekommst von mir nur eingeschränkt? Das kann nicht funktionieren das System. Ich kann doch nicht den einen, der offen ist nicht bestrafen, weil er dann nicht auf alles zugreifen kann. Das geht nicht. Es kann nur daneben sein, oder wir sind alle in einem. Ich bin dafür, dass wir alle in einem sind. Das ist doch viel gescheiter. Und dann höre ich, dann habe ich meine 200 Objekte und dann stürzen sich alle Kleinen drauf, die nichts haben. Und? Dann ist es weg morgen, dann brauchst du nicht drei Jahre bis sie weg sind, dann sind sie morgen weg. Und, was kann Schlimmeres passieren? Der Abgeber ist zufrieden, du wirst an neue Immobilien kommen, weil es so schnell gegangen ist.

In der Literatur ist es ganz klar erwiesen, dass die Großen vom Zurückhalten der Immobilie wirtschaftlich, da ist jetzt die Frage über welchen Zeitraum man das betrachtet, profitieren. Weil sie sagen, ich habe einen so großen Kundenstock, die Wahrscheinlichkeit, dass ich das selbst verwerte ist hoch.

Das stimmt aber nur bedingt, weil ich habe ja trotzdem nur meine 500 Immobilien und nicht 80.000.

Ja, man müsste das jetzt im Gegensatz dazu sehen, dass man auch Zugriff auf weitere Objekte hat.

Ja, das stimmt nur in meinem System, aber nur dort stimmt es. Weil ich kann ja nicht mit meinen 800 Immobilien meine 20.000 Kunden bedienen. Das geht sich rechnerisch nicht aus. Also brauche ich ein größeres System, um alle wirklich bedienen zu können. Also das ist natürlich gut geschrieben und stimmt innerhalb des Systems. Sie profitieren ja nicht innerhalb des MLS deswegen, sondern profitieren in ihrem System und nicht im MLS.

Naja, das wäre jetzt auch ein Umdenken, mehr in Richtung Suchmakler.

Natürlich, denn wenn sich der Markt dreht, brauchst du nämlich genau das.

Das bräuchte auch eine Reform innerhalb des Maklerberufs. Man bräuchte dann Mitarbeiter, die sich dann ausschließlich damit beschäftigen Immobilien zu suchen für den vorhandenen Kundenstock.

Das gibt es ja, in den Systemen ist das ja so. Du hast das ja, die haben sich alle dorthin entwickelt. Darum sage ich ja, wir brauchen nicht mehr alle hinrennen und für nichts arbeiten, wenn die fünf Profis hingehen und zu den besten Konditionen für alle einkaufen. Das ist doch viel gescheiter. Dann haben wir auch viel mehr Provisionsvolumen plötzlich im Spiel. Wir machen uns nur das Leben selber schwer. Und haben zufriedene Kunden auch noch und eine zufriedene Politik, weil alles so rennt, wie es rennen soll. Na brauchen wir nicht mehr diskutieren. Viele sehen nur ihr System, ich werfe es ihnen auch nicht vor. Die Großen haben einen riesen Apparat, das muss alles finanziert werden. Aber auf der anderen Seite, haben die viele Divisionen, die finanzieren den Makler auch eine Zeit lang mit, weil sie mit den anderen ja auch Geld verdienen. Und sie brauchen sich keine Sorgen machen, aus meiner Sicht. Ich bin dagegen, dass Bauträger auf diese MLS-Plattformen kommen. Diese Diskussion habe ich noch vor mir, aber ich bin dagegen. Der Bauträger soll mit einem Makler zusammenarbeiten. Der Bauträger ist der Entwickler der baut und der Verkäufer ist der Makler. Die sollen zusammenarbeiten und nicht neben- oder gegeneinander arbeiten, das kann nicht sein. Und jetzt haben wir natürlich Bauträger, die ihre eigenen Vertriebsstrukturen haben, und die sagen, ich habe meine Eigene und möchte den Markt nutzen. Jetzt kann ich aber nicht sagen, diese fünf bekommen es und die anderen 30 bekommen es nicht. Ab dem Moment, wo die anderen 30, die heute bereit sind mit einem Makler zusammenzuarbeiten, den Zugang bekommen, ist das Geschäft von den Maklern weg. Das kann nicht sein, also nicht im Interesse einer Standesvertretung. Jeder macht sein. Verwalter sollen auch nicht da rein. Dann sollen sie es einem Makler geben, wenn sie es schneller verwertet haben wollen. Oder sie machen es selber. Wobei die meisten Verwalter ohnehin eine Maklerlizenz haben und damit automatisch drauf können.

Da gibt es auch ganz klare Stimmen, die dafür sind, oder?

Wie immer gibt es Stimmen dafür und dagegen. Jetzt ist aber die Frage, will ich jetzt meine Freunde fördern, indem ich sie da hineinlasse oder will ich Maklern schaden,

indem ich das zulasse. Was will ich? Und wenn die Vernunftsdiskussion nicht zu lösen ist, dann werde ich es über die Schadensdiskussion lösen. Oder zumindest den Leuten in die Köpfe setzen. Und das Argument, wir sind Bauträger und auch Mitglieder der Fachgruppe und ihr finanziert da etwas mit meinen Beiträgen. Ihr könnt ja auch davon profitieren, aber über den Makler.

Da muss man vielleicht noch eine andere Form der Zusatzfinanzierung finden. Also das Argument kann ich persönlich in einer gewissen Form nachvollziehen aber auf der anderen Seite verwertet der Bauträger ganz klar nur seine eigenen Projekte und sonst nichts. Ist also daher kein Drittmakler, sondern der Abgeber.

Was schon einen Reiz hätte - ein anderes Thema - Bauträgerobjekte haben in der Regel keine Käuferprovision. Was würde das für das System bedeuten? Das würde bedeuten, dass plötzlich auch andere dazu übergehen, dass auch im klassischen Immobiliengeschäft nur mehr der Verkäufer zahlt und nicht mehr der Käufer.

Ja, wobei das ist doch reinkalkuliert.

Eh, es gibt ja auch dieses OGH-Urteil, dass der Bauträger eigentlich gar nicht provisionsfrei makeln darf, werbetekhnisch. Aus zweierlei Gründen. Der erste Grund ist, er darf es ja auch laut Gesetz gar nicht. Er ist Eigenproduzent und damit darf er nicht gegen Provision vermitteln und dann damit zu werben, dass es das nicht verlangt, was er eh nicht verlangen darf, das ist eigentlich unlauterer Wettbewerb. Das Zweite ist, dass der OGH gemeint hat, dass es ja sehr wohl auch eine Vertriebsprovision gibt, eine interne Provision. Damit stimmt es ja schon wieder nicht. Aber da haben wir wieder einmal Angst in der Wirtschaftskammer. Weil ich habe angestoßen, dass wir die alle heuer einmal anschießen. Wir können ruhig langsam einmal anfangen, mit „Du, pass auf, das ist nicht in Ordnung, unterlasse das.“ Aber wenn sie das nicht unterlassen, dann gehören die ordentlich angepackt mal.

Aber das kann der Konsumentenschutzverband ja auch machen.

Ja, aber zuerst regle ist das mal in der Branche, bevor ich dorthin gehe.

Anhang 3 - Transkript Experteninterview

Martin Müller (5.2.2018)

Die erste Frage lautet für mich, der österreichische Wohnimmobilienmarkt verhält sich derzeit so, dass die Nachfrage das Angebot übersteigt, (B: Noch) Wie würden sie die Situation aus heutiger Sicht für den Immobilienmakler beurteilen, ist das Fluch oder Segen?

Naja (..) Es ist noch ein Segen. Sagen wir mal so, man hat grundsätzlich in Österreich ein Problem, dass man sagt, dass man beide Seiten vertritt, das ist meine persönliche Meinung. Ich verdiene zwar gutes Geld damit, aber in Wirklichkeit möchte ich die Person sehen, die wirklich gerecht beide Seiten vertritt. Kein Mensch kann gerecht sein, entweder man ist auf der einen Seite oder auf der anderen Seite. An Neutralität in dem Sinn glaub ich in dem Fall nicht, und ich sag auch das 90 Prozent der Kollegen vertreten tendenziell den Verkäufer, weil der ein (...) also, wenn es um Profis geht zu sagen, ein Wiederholungstäter ist und der Käufer der ist leider in Österreich ein bisschen, nicht so nachhaltig gedacht, er kommt vielleicht einmal, außer es sind sozusagen Anleger - da sind die Makler vielleicht ein bisschen offener, weil sie sagen, das sind oft Wiederholungstäter. Aber ja, so schätze ich sozusagen den Markt zurzeit ein und das ist eindeutig ein Verkäufermarkt zurzeit.

Würden Sie dann sagen es ist eigentlich zum Nachteil, weil die Objekte sich ja in Grenzen halten?

Es ist sicher zum Nachteil des Kunden.

Und jetzt aus Sicht des Immobilienmaklers, ist es für ihn schwierig zu sagen, weil er ja um die Objekte kämpfen muss einerseits, weil die ja nicht so in der Menge da sind?

Akquisitionsthema ist natürlich ein schwieriges Thema, weil einfach, dadurch das zu wenig am Markt ist es einfach zu viele Kollegen gibt die mit absurden Preisen den Verkäufern etwas anbieten. Es gibt oft Kollegen mit denen sie reden oder arbeiten, die rutschen aus, weil sie mit absurden Preisen reingehen und da sage ich dann, macht es ruhig mit denen, ich habe genug zu tun. Ich sehe auch wie sie jedes Mal das

Gleiche, für die ersten 20 Prozent machen, da braucht man nur einen Affen, da braucht man keinen Makler, Bitte hier unterschreiben, die nächsten 30 Prozent sind wirklich Arbeit und die letzten sind dann wirklich Knochenarbeit. Leider versucht ein Großteil der Kollegen das irgendwie, obwohl es zu teuer ist, für die eine 40 Quadratmeter Wohnung mit 6 Quadratmeter Westbalkon. Die kann auch zu teuer sein am dem Markt, weil es so Viele gibt, die diesen Preis zahlen. Aber dann gibt es viele Kollegen die Projektentwickler im Regen stehen lassen, weil sie sagen „Das geht halt nicht und wir müssen mit den Preisen runter“ Das ist überhaupt nicht meine Taktik. Leider machen das fast alle Kollegen, ich sage einfach; ich begleite dich bis zum Ende, ich bin definitiv nicht der Billigste, aber ich habe ja hier sozusagen die strengste Schule selber im Haus, bis zur letzten Wohnung zu rennen und da macht es dann keinen Sinn mit absurden Preisen da hineinzugehen, nur um ihren Auftrag zu kriegen. Dann verkaufe ich die ersten fünf Wohnungen und dann verkaufe ich ein Jahr nichts, und dann gehe ich sukzessiv mit dem Preis runter. Dann ist das Projekt auf gut Wienerisch „verhunzt“ und die Leute wollen es nicht mehr haben, und dann muss man es komplett von dem Markt nehmen, komplett. Ich habe oft genug Projektentwickler, die dann später zu mir kommen und zu mir sagen „Herr Müller, wollen Sie es nicht jetzt verkaufen?“ und dann sage ich „Nein, sicher nicht, jetzt wo es kaputt ist.“ Das ist gerade das Problem am Markt, dass einfach viele nur um einen Auftrag zu kriegen, illusorische Preise versprechen. Ich habe fünf bis zehn Abgeber, die ich mir erzogen habe und mir das Abnehmen und auch an meine Preise glauben. Die ziehe ich auch durch, und da gibt es auch keine großen Preisnachlässe - auch nicht bis zur letzten Wohnung. Aber viele machen es leider nicht so.

Glauben Sie, dass die Regierungspläne, die ja jetzt laut dem neuen Regierungsplan veröffentlicht worden sind, da geht es dann darum, um Forcierung der Eigentumbildung, Investitionsanreize für Neubau und Sanierung, aber auch auf der anderen Seite - eben auch die Forcierung von langfristigen Mietverträgen, wird das jetzt irgendetwas ändern?

Also, wenn interessantere steuerliche Anreize gemacht werden für den Wohnbau, dann wird sicher viel mehr Geld in den Markt eingespült. Ist gleich Sanierungen von Wohnungen und Neuerrichtungen, also da bin ich überzeugt davon, kurzzeitig glaube ich, wird es den Markt noch einmal in die Höhe schrauben. Was nicht so gut ist,

preislich – also langfristig ist es sicher gut, weil ich bin der Meinung, dass sozusagen mehr Angebot am Markt den dann auch automatisch reguliert, dass die Null-Wohnungen dann automatisch günstiger werden müssen, aber ich glaube kurzfristig würde es dann- man muss dann wirklich aufpassen, dass man nicht zu viel gut ist. Ich kann mir vorstellen, dass es kurzfristig den Markt vielleicht ungesund in die Höhe hebt, weil dann sagen die Leute „Zwei Prozent Verzinsung, bei einer Vorsorgewohnung; wurscht. Ich habe noch diesen anderen steuerlichen Anreiz, weil ich das jetzt auf 15 Jahre abschreibe;“ und dann wird zum Teil das Tool der Vorsorgewohnung in das Absurde - weil es dann sozusagen zum Steuertool wird und nicht zu einem Investitionstool. Das kann dann eine gewisse Gefahr sein, dass dann auch nur mehr die wieder kaufen, aus rein steuerlichen Gründen oder die besonders viel Geld haben. Und nicht sozusagen der kleine Mann von der Straße der sich Eigentum schaffen will, also das könnte eine gewisse Gefahr sein. Aber schauen wir mal, der Markt beantwortet jede Frage.

Die Politik haben in der Vergangenheit zahlreiche Maßnahmen ergriffen auch um die Wohnkosten Belastung auch für Konsumenten zu reduzieren. Teilweise zu der Belastung der Immobilienmakler. Reduktion der Marketinggebühr, weil es ja eigentlich keine dauerhafte Wohnkosten-Reduktion ist, jetzt - Der Entfall der Mietvertragsgebühr im Herbst. (B: Das war das einzige Sinnvolle) Was glauben Sie, ist das richtige Mittel, wie viel Regulierung braucht da der Markt?

Also insgesamt (..) dass sozusagen die Provisionen im Mietbereich abgeschafft werden, damit habe ich grundsätzlich eigentlich kein Thema, im Neubau, ich glaube aber, das es die Gesamtwohnkosten in Wirklichkeit nochmal heben wird, weil was wird passieren? Der Markt, der Institutionelle wird sagen „Ok, ich mache es wie im Anglo-Amerikanischen Raum, ich zahle jetzt meinen Makler pro Monat oder einmalig sozusagen eine Fee“, was grundsätzlich Sinn machen kann, dann wird schauen der Makler seine Kunden langfristig betreuen - „bleib länger in der Wohnung, dann kriege ich eine Bestandsprovision, so wie früher die Versicherungsmakler, wenn die lang bei der Versicherung waren, hat der Makler jedes Monat seine Promille oder seinen Prozentsatz gekriegt. Kann für den Markt grundsätzlich interessant sein, dann wird der Makler nämlich zum Beispiel zum

Vermieter sagen, „gebe ihm doch die Wohnung unbefristet oder gib ihm doch einen 10 Jahresvertrag“ das kann zum Beispiel für den Markt sehr interessant sein. Wenn die Makler gescheit sind und langfristig denken und nicht kurzfristig - „Ich hätte gern 2 Monatsmieten von dir“, sprich dass sich das wirklich auf jedes Monat verteilt. Ich glaube aber, dass die Gesamtkosten steigen werden, weil, was wird passieren, die Privatleute die vermieten, die werden wie immer bevor sie eine Wohnung vermieten, in Willhaben schauen, und in Willhaben wird dann drinnen stehen - wie die Makler direkt bezahlt wurden „600 Euro pro Monat“ und dann wird es halt 630 Euro sein, weil die Provision des Maklers auf die Miete drauf geschlagen wird das erhöht den Markt. Jetzt, die Privatperson, die dann vermietet schaut „was eine eineinhalb Zimmer Wohnung in der Lage unter 630 gibt es da nichts? dann vermiete ich auch meine Wohnung um 630“ - und dann hat die Privatperson natürlich einen höheren Ertrag, weil warum soll der - der orientiert sich immer am Absolutpreis - wieso soll der jetzt günstiger vermieten? Das heißt, der Gesamtmarkt wird in die Höhe getrieben in Wirklichkeit, ist meine Meinung.

Was ist dann das richtige Mittel um das Ganze vielleicht in ein Gleichgewicht zu bringen?

Ich sage ja nicht, dass es ein schlechtes Mittel ist, das Hauptproblem ist sozusagen im Altbau, da kann ich es nicht umlegen und deswegen muss das natürlich solange der Altbau reguliert ist, muss... oder ist der Idealfall, dass der Makler direkt vom Konsumenten bezahlt wird. Insgesamt zahlt der Konsument es so und so immer, und deswegen finde ich das so wahnwitzig, dass so viele Kollegen bei Bauträgern sozusagen jetzt provisionsfrei verkaufen - dass die Leute bei jedem Produkt das ich zahle, zahle ich eine Vermittlungsfee, also ich bin... Ich tue jedem Bauträger - ich habe erst ein einziges Mal provisionsfrei verkauft, und das war keine gute Geschichte, die Leute habe es... Ich habe es deswegen nicht besser oder schlechter verkauft, so ist es wenigstens genau transparent „was sind die Kosten“. Anderwärtig kann es ja auch sein, dass vielleicht fünf Prozent Vermarktungskosten mit eingerechnet, und das ist bei jedem Produkt (...) ob es eine Creme ist, die 100 Euro kostet, da sind einfach Marketing, Vertrieb alle kosten eingerechnet, und die Produktion kostet nur 2 Euro von 100 Euro. Aber das ist (...) ich sehe es anders transparent, wahrscheinlich langfristig wird sich das sozusagen durchsetzen, dass

alles provisionsfrei sein wird und dann ist halt die Frage, wie rechnet man das ein, aber der Endkonsument... Wenn die Regierung glaubt, dass der Endkonsument das nicht zahlt, ist das eine Illusion. Genauso wie das BTVG- wie die vor ein paar Jahren das Bauträgervertragsgesetz novelliert haben, dass jetzt höhere Zahlungs-modalitäten - dass die Zahlungsmodalitäten erst später sind, sprich am Anfang 10 Prozent und dann irgendwann einmal Rohrbau/dachdicht weitere 30 Prozent, diese Zinsen die das den Bauträgern gehören, natürlich werden die das einrechnen, das hat wieder das Wohnen teurer gemacht. Also der Endkonsument... jede Geschichte die Regierung, Arbeiterkammer und so weiter anstrebt, am Ende zahlt es der Endkonsument, und Sicherheit kostet immer Geld, es bezahlt immer der Endkonsument.

Haben Sie da eine persönliche Meinung, wo es hingehen wird? Erwarten sie in Zukunft irgendwelche weiteren Maßnahmen in diese Richtung?

Das BTVG in dem Fall finde ich es gut auch wenn es der Konsument zahlt, aber die Konkurse sind massiv zurückgegangen. Und wenn ein Konkurs war, dann war der Schaden überschaubar, weil einfach wenig Geld ausbezahlt wurde, also das macht schon Sinn, gerade, wenn es um den Endkonsumenten geht, da ist es besser er zahlt 1 1/2 Prozent mehr, aber sein gesamtes Geld ist nicht weg, weil in den 90er Jahren und so weiter Bauträger Konkurs, alles weg und da steht eine Ruine da, und die gehört mir anteilig zu 5 Prozent. Also viele Sachen machen Sinn, und ich bin auch für das gesamte einrechnen aller Kosten - Ich bin nicht dafür, ich habe kein Problem, wenn man es auch sozusagen umlegen kann.

Getreu dem Motto, wohnen wieder leistbarer zu machen, wurde in der Vergangenheit, also letzten Sommer, wurde noch einen Initiativantrag von der SPÖ eingereicht zum Thema Bestellerprinzip / Erstauftraggeberprinzip, was halten sie davon? Auch wenn es aktuell nicht im Regierungsprogramm enthalten ist.

Mann sieht das Ergebnis in Deutschland, mehr dazu brauche ich nicht sagen. (...) wenn ich jetzt... der Markt oder die Makler finden dann immer sozusagen einen Weg das zu umgehen und das ist dann nicht im Interesse von Konsumenten, es macht es entweder komplizierter oder intransparenter. Weil, ich denke jetzt laut, wenn ich jetzt z.B. von irgendeinem Investor ein Haus mit 50 Wohnung oder

irgendein Makler 50 Wohnung zu vermieten hat, was wird der Makler dann machen? Der wird eine Wohnung online stellen, eine besonders günstige, dann rufen die Leute darauf an - „Leider die ist schon weg, aber wenn du mich bestellst, glaube ich, habe ich eine weiter im Haus“

Also kann man sagen Sie sind gegen eine Einführung, wenn man sie jetzt ad hoc fragen würde?

Eigentlich schon, weil ich glaube das (...)Wenn es umlegbar ist, die Kosten nicht, aber ich bin einfach ein Freund von absoluter Transparenz, jeder soll genau wissen für welche Leistung er was zu zahlen hat. Und so ist das auch wieder ein Gemurks, weil dann sagt er: „Diese Wohnung zahlt mir der Vermieter“, aber die Wohnung nebenan oder im Nachbarhaus, muss der Mieter zahlen, da kennt sich der Konsument ja überhaupt nicht mehr aus, wieso muss er dort jetzt zahlen und wem anderen nicht? Und deswegen sagt er „Ok, ich kriege von dir zwei Monatsmieten dafür hast du das gesamte Programm und ich bin Ansprechpartner für dich“

Glauben sich noch an eine Einführung in Österreich, glauben Sie, dass das noch ein Thema ist?

Das hängt davon ab wie geschickt die jetzige Politik ist, wie die nächste ist, also wenn die sich nicht angeschickt anführen haben wir spätestens, wenn die ungeschickt sind, wird das in 3 Jahren nicht mehr funktionieren und in 4 Jahren haben wir das dann. Ich bin überzeugt davon.

Neues Thema: Österreichs Immobilienmakler kämpfen teils noch immer gegen ihr schlechtes Image, da gibt es Studien aus dem Jahre 2014, auch wenn jetzt auch 2017 von der WKO eine weitere gibt, wo sehen Sie die Hauptursachen?

Ich sehe die Hauptursache, dass der Konsument nur allerhöchstens einmal oder zweimal in seinem Leben mit Immobilien zu tun hat, und dadurch relativ auch von Konsumenten Seite relativ wenig Bildung da ist. Einerseits vom Makler zum Teil von manchen Kollegen dementsprechend wenig Bildung, und der Konsument der sozusagen sich nicht, wie soll ich sagen - der Makler denkt sich „ist auch nur ein Kunde von dem grase ich mal etwas ab, weil der kauft nur einmal in seinem Leben“. Und dadurch, dass der Konsument auch nicht gescheit gebildet ist, fordert auch nicht

die gesamte Leistung des Maklers ein. Also ich sehe ein Bildungsproblem auf beiden Seiten. Dadurch, dass es so wenig Wiederholungstäter gibt, müssen sich viele Kollegen nicht anstrengen und denken „den lege ich jetzt oder den lege ich nicht“ und es ist - ich bin viel mehr für die - also meiner Meinung nach sollte jeder Makler der draußen tätig ist, über eine Konzession verfügen und nicht nur der Geschäftsführer.

Das haben sie jetzt im Regierungsprogramm enthalten als Thema - ÖVP und FPÖ. Da gibt es erhöhte Qualifikationserfordernisse an Immobilienreuhändler für die Ausübung der Gewerbe des Immobilienreuhändlers sowie für deren Angestellte, freie Mitarbeiter oder sonstige Hilfskräfte.

Zum Beispiel das Thema freie Mitarbeiter, das gehört komplett abgedreht, es muss immer einer endverantwortlich sein. Mit den freien Mitarbeitern, da gibt es genug solcher Firmen, da hat einer eine Konzession und vermietet die brav an andere und dann laufen irgendwelche schwindligen Leute, die vorher Messer verkauft haben und die laufen als Immobilienmenschen herum, und das kann natürlich nicht sein und da bin ich massiv dagegen, wenn eine Mitarbeitern nicht die Konzession hat, aber 20 Jahre im Geschäft ist, also die wird wahrscheinlich diese Gespräch gut schaffen aber sonst haben das alle, und das ist auch richtig so, weil es doch da geht, die sind Treuhänder dahinter und da geht's wirklich um Geld. Und in anderen Ländern haben es Kollegen geschafft, dass sie auch wie Treuhänder gesehen werden, ist gleich wie Notare, und dürfen auch wie Notare Geld entgegennehmen. In den nordischen Ländern (...) Schweden oder Norwegen.

Das heißt erhöhte Qualifikationserfordernisse?

Finde ich sehr gut – und dann trennt sich die Spreu vom Weizen, dann ist das einfach nicht mehr interessant.

Was wäre ein Lösungsansatz? Mit der Verpflichtung einer Ausbildung zu absolvieren?

Verpflichtung? Der Abschluss der Prüfung, und wenn der erwischt wird, der die nicht hat, dann sofort eine patzen Strafe an den, der die Konzession unter Anführungszeichen, verliehen hat. Und die muss so hart sein, so wie bei den neuen

Datenschutzverordnungen, dass es wirklich ein paar Prozentsätze vom Umsatz sind. Und dann überlegt sich das jeder zweimal (A: also entsprechende Sanktionen auch) beinhaltet. Wahrscheinlich muss man eine gewisse Übergangszeit machen, weil wenn man das jetzt machen würde, wären wahrscheinlich 90 Prozent der Kollegen... Weiß man wie viele Leute, wie viele Makler da draußen sind und wie viele Leute wirklich über die Konzession verfügen? Ich schätze 15 Prozent.

Das Verhältnis weiß ich nicht genau, ich weiß, dass es sind rund 3.400 gemeldet Makler mit Gewerbe gibt.

Es ist natürlich ein netter Versuch, diese Immobilien-Card aber, da draußen fragt niemand - was soll der Vorteil sein? (A: Wie eine Art Gütesiegel) Gütesiegel. Das Problem ist, weil einfach gerade ein Verkäufer- und Vermieter-Markt ist, ist es das Problem des Konsumenten leider, dass die sage „mir ist wurscht“, und ganz ehrlich, ich kaufe ja auch Immobilien, wenn das der schwindligste Immobilienmakler ist, und ich will die Immobilie haben, dann gebe ich ihm die drei Prozent.

Eine Frage noch zu dem Thema der Konsumenten, die Digitalisierung ist ein großes Thema, der Kunde sucht vermehrt im Internet, die Unternehmen haben alle eine eigene Website, die Immobilienvermittlungs-Plattformen haben einen sehr hohen Stellenwert eingenommen, und ganz neue Geschäfts-Modelle entstehen lassen, Virtual-Reality, oder Matching-Plattformen, haben sich die Ansprüche der Konsumenten in Zuge dieser Digitalisierungswelle am Makler verändert?

Die Ansprüche nicht, sie sind nur viel besser informiert (...) ich sehe es eher sozusagen, dass der Trieb nicht vom Konsumenten kommt, sondern der Trieb eigentlich von der Branche kommt oder der Industrie, die sagen: „Ihre Immobilienwirtschaft - ihr lebt ja technisch noch im Mittelalter“ und deswegen wird brav lobbyiert, und deswegen sagen die Großen dann auch „ok, machen wir das auch“, aber solange es ein Verkäufermarkt ist, verkaufe ich genauso mit so einem Modell und brauch keine Visualisierungen. Ich glaube, das wird interessant, wenn der Markt sich nach unten bewegt oder noch mehr Richtung seitwärts bewegt, dann wird sich die Spreu vom Weizen trennen, dann werden die, die diese Mehrleistungen

haben, wie der Phönix aus der Asche aufsteigen gegenüber den anderen, am Boden weiter „gundeln“ wird der, der weniger digitale Dienstleistungen hat.

Sehen Sie da irgendwie einen Trend in eine Richtung, in der es gehen könnte?

(...) Also diese Virtual-Reality Geschichte, gerade wenn der Markt vielleicht dann tendenziell eher eine Seitwärtsbewegung macht, oder irgendwann einmal nach unten geht, will noch mehr der Konsument in der Immobilie stehen und die Blickachsen sehen. Früher war es ja so, da habe ich die Regelgeschosswohnungen verkauft, wie die Kubatur da war. Wenn das jetzt nur diese Wahnsinns Vorverwertung und so weiter - nur der Druck des Marktes, einerseits die Investoren, die die Vorsorgewohnungen kaufen, denen das komplett wurscht ist, die sagen sie verkaufen Quadratmeter oder eine Rendite und vielleicht irgendwelche armen Privatleute, die schon zweimal ausgerutscht sind, weil andere so schnell waren, aber ich glaube, dass diese Tools sind vielleicht eine nette Ergänzung, aber nicht kaufentscheidend. Es kann natürlich eine bessere Aufmerksamkeit geben, wenn der Markt sich ein bisschen anderes bewegt, aber natürlich gibt es ganz andere Sachen die langfristig... Und damit beschäftigen wir uns auch ganz intensiv - ich habe sogar eine eigene Firma gegründet, die langfristige nachhaltige Betreuung der Kunden, die Servicierung verbessert. Weil einfach jetzt das Problem ist in der Branche, dass alles ist immer sehr kurzfristig gedacht, ich verkaufe meine Wohnung - hinter mir die Sintflut, vielleicht vermiete ich die Vorsorgewohnung und dann habe ich vielleicht nochmal mit einem Investor zu tun aber, that's it. Aber ich glaube, da ist noch sehr, sehr viel Potenzial, was Transparenz angeht, was langfristige Kosten wie Einsichtbarkeit von Kosten Verwaltung, Management einer Immobilie, da will sicher der Kunde in Zukunft viel schneller auf seine Daten zugreifen und einfach am Sonntag um 23 Uhr sehen „was zahlt mein Mieter für die Miete“ auf einfache Weise, ohne irgendein kompliziertes System mich einloggen zu müssen.

Also nachhaltiger Kundenservice, transparenter Kundenservice...

Da ist es dann auch sicher ein Thema, obwohl langfristig dann glaube ich tendenziell nur die großen oder die Boutique-Makler übrigbleiben. Die Großen, wenn die es sich leisten können solche Tools zu betreiben bzw. zu installieren und sozusagen; ich nenne sie immer die Boutique-Makler, die sich auf gewisse Nischen spezialisieren

die das vielleicht nicht brauchen aber so ein gutes Netzwerk haben oder genau in der Vermittlung von Forstliegenschaften oder von Schlössern tätig sind, das so ein spezialisierter kleiner Markt ist wo andere nicht hineingehen.

Wenn wir jetzt denken auch diese Matching-Plattformen oder Immobilienvermittlungsplattformen, wird der Makler in Zukunft durch das Internet ersetzt? Den Makler ersetzen?

Glaube ich nicht, nein, weil (...) Es sind noch sehr, sehr viele Fehlerquellen da, die Digitalisierung und die Leute da zusammenbringen, das ist kein sicher Thema das kann man technisch gut machen, aber viele vergessen, es gibt noch viele andere Dinge, ich muss ja irgendwie den Kunden in das Haus reinlassen, ich vermiete eine Wohnung - mir gehört eine Wohnung und ich möchte diese Wohnung jetzt vermieten, jetzt möchte ich sehen, wie diese digitale Tools die Haustür eines Altbaus öffnet, besonders im WEG, ohne dass ich irgendeine System einbaue, nachrüstig wo dann 100 Prozent zustimmen müssen, dass irgendwer Fremder mit einer App meine Haustüre öffnet. Die Wohnungstür ist vielleicht ein anderes Thema, aber es sind ja genauso noch Versicherungsthemen, jetzt kommt der alleine in diese Wohnung, jetzt ist es so heiß in der Wohnung, weil es so stickig ist, jetzt öffnet er das Fenster, wenn er raus geht vergisst er das, jetzt regnet es und die Wohnung steht unter Wasser. Jetzt kann ich feststellen, dass diese Person in der Wohnung war, muss dann diese Person - ist die dann automatisch versichert? Oder diese Person bleibt in dieser Wohnung und zieht ein. Das sind sicher (...) Ich glaube an (...) was soll diese Systeme Kurzzeitvermietungen Automatisierungen, alias Airbnb, auch öffnen von gesamten Häusern, das kurzzeitige Nutzen von ganzen Häusern, vielleicht in irgendwelchen günstigen Mietshäusern im Neubau, die schon so eine Hardware auch eingebaut haben, was Öffnen, was Überwachen usw. angeht, aber da komme ich wieder zum nächsten Schritt, Datenschutz, wird da mitgespeichert, wann geht wer rein, also da sind sehr, sehr viele Zwischenschritte. Es ist zwar schön, dass da jetzt sehr viel Geld reingepumpt wird, technisch ist es möglich, aber rechtlich und versicherungstechnisch dann. (A: Also die Haftungsfrage ist das große Thema?) Extrem viel, ja. Der betritt eine Wohnung, öffnet die Wohnung, und zieht ein, konkludente Handlung. Vielleicht hat er vorher bestätigt, dass das kein Mietvertrag

ist, aber jetzt ist zufällig eine rote Regierung, er hat die AGB's nicht gelesen, weil er ist ja armer Konsument, also da bin ich gespannt.

Aber der Druck nimmt ja zu, wie könnte ein Immobilienmakler seine Stellung am Markt sichern? Sind wir da wieder beim Thema Kundenservice?

Beim Kunden, definitiv. Ich sag einmal so, spätestens wenn mehr Immobilien am Markt da sind, regelt sich das von alleine, weil irgendein schwindliger Makler wird keinen Auftrag kriegen für eine Immobilie, durch Stichwort Transparenz diese ganzen Bewertungssysteme, ist ja nur eine Frage der Zeit - es kommt nur bei den Plattformen noch nicht so heraus, Bewertungen von Maklern, wie Uber oder Airbnb, wenn das einmal durchschlägt, reguliert sich der Markt wahrscheinlich auch. Zurzeit trauen sich halt die Plattformen nicht das zu machen aufgrund des Drucks der Makler, weil die bezahlen ja die Plattformen.

Auf der anderen Seite, wer heute auf Willhaben nicht vertreten ist, wird es auch schwer haben am Markt.

Richtig, aber wenn es ein richtiges transparentes Bewertungssystem da ist... Ich weiß gar nicht, ob man Mieter bewerten kann, wahrscheinlich nicht. Aber natürlich von der anderen Seite sehe ich das als Chance, der Suchende der hat automatisch in seinem Suchprofil die vom letzten Vermieter die Bestätigung wie brav er nicht ist, oder man spielt ein Bonität-System ein, damit kann ich die Anzahl der Besichtigung reduzieren. Dann kann ich vielleicht bei einem Kunden der eine Bewertung von über 4 hat, kann ich automatisch eine Provision von 1,5 anbieten, weil ich weiß, ich habe dadurch weniger Wege, also da schon viele Möglichkeiten.

Jetzt ist es aber gerade ein großes Thema auch seitens der Konsumenten, die sehen den Mehrwert zum Teil nicht von den Maklern. Immobiliencard kennt jetzt auch nicht einmal ein jeder versteht auch jetzt nicht, was das heißt. Es wird ja immer kritisiert, Sie haben es auch schon vorher erwähnt, das Thema Doppelvertretung, Provisionsanspruch, der Druck steigt ja da auch sehr von der Konsumentenseite. Wie lässt sich das dann in Zukunft... Wo glauben Sie, wo es hingeht? Also dieses „du hast mir die Tür aufgesperrt, du möchtest jetzt drei Prozent von mir, obwohl ich schon alle Daten schon habe.

Es geht langfristig dahin, dass es provisionsfrei ist und das in Wirklichkeit der Konsument der Leidtragende ist, weil er das dann wie immer über Umwege zahlt. Ich lese ja immer wieder die Standard-Kommentare, es ist immer ganz nett. Es sind zwei Punkte, erstens es muss ja niemand einen Makler in Anspruch nehmen, es gibt ja genug Privatvermieter, aber dort dann auch die Qualität - ich habe gerade wieder für einen Kunden eine Wohnung verkaufen müssen, der, der Politik sehr nahe ist, in dem Fall der SPÖ, sogar tätig war, und die Wohnung für ein Jahr befristet vermietet gehabt hat, und nicht einmal gewusst hat das es nicht zulässig ist, und noch dazu in einem Altbau mit 13 Euro netto, aber hat irgendeine ausländische Mieterin, der das im Endeffekt egal ist, die froh war, diese nette Wohnung in der netten Lage zu haben. (...) Das so was natürlich nie einem Makler passieren (...) darf, weil dann auch wieder die gesetzlichen Bestimmungen, bis auf die Miethöhe, Mindestmietzeit usw. Es liegt ja auch jedem frei, dann privat eine Wohnung zu suchen.

Aber, wenn ich jetzt genau diese Wohnung will? Sie haben es ja vorher angesprochen, bin ich genötigt, dem Makler, ob ich will oder nicht, seine Provision zu bezahlen, das sind wir wieder bei der Zwangsehe.

Genau und Die Zwangsehe wird über kurz oder lang in die Miete mit eingerechnet

Jetzt sind wir bei dem Thema des MLS, des angloamerikanischen Systems, des Multiple Listing System. Ist das ihnen ein Begriff?

Ich habe ein oder zwei Mal bei Vorträgen darüber gehört, aber im Endeffekt kann jeder alles einspielen.

Genau, im Endeffekt ist es eine große Ameta-Gemeinschaftsgeschäftsdatenbank, es gibt keine Doppelvertretung im klassischen Sinn mehr, man vertritt entweder den Verkäufer oder den Käufer. Objekte von Verkäuferseite müssen Hausnummer innerhalb von 48 Stunden in diese Datenbank eingetragen werden, und jeder hat Zugriff auf dieses Objekt, Provisionen werden „gesplittet“. Der eine Makler kriegt die Provision von seinem Käufer oder Mieter der andere von dem Verkäufer oder Vermieter, das heißt die Provision reduziert sich auf die Hälfte, auf der anderen Seite dreht es sich schneller und öfter und der Markt ist viel größer. Ich habe dann nicht

Zugriff auf meine Stammprodukte oder Wohnung, sondern eigentlich auf alle Wohnungen, die auf dem Markt verfügbar sind, bzw. von allen Maklern die dann im System teilnehmen. Jetzt gab es in der Vergangenheit sogar schon Versuche, es gibt gerade aktuell zwei Versuche. Die Frage ist, warum glauben Sie hat es bis jetzt noch nicht gefruchtet?

Weil zu wenige Objekte am Markt sind, und der denkt „wozu soll ich teilen“? Ab dem Zeitpunkt, wo sich der Markt sich dreht und ein Mietermarkt ist, im Gewerbebereich funktioniert es ja einwandfrei, wenn ich einen internationalen Konzern habe, der 5000 Quadratmeter Büro nimmt, rufe ich meine Kollegen an und die machen das sofort. Weil der Markt einfach so ist wenn ich ein großes Büro suche und rufe 3 Makler an, fahren vier dann mit einer Limousine vor - „Was darf ich dir zeigen?“ - weil es einfach ein Mieter-Markt ist. Aber wieso soll jetzt der Makler der über Jahre ein gutes Netzwerk zu Bauträgern geschaffen hat und gute Aufträge hat, wieso soll der jetzt, wenn er sein neues Projekt auf den Markt gibt mit vielen kleinen Wohnung, wo er nur 5 Leute anrufen muss die sofort kaufen, wieso soll er das in das System einspielen? Damit irgendein Schwindliger einen Kunden bringt, der nicht geschickt informiert ist, oder er den Kunden nicht geschickt informiert, wo dann erst sozusagen der Verkäufermakler die ganze Aufklärung machen muss.

Das ist ja jetzt die Sicht von einem großen Makler, es gibt ja doch ganz viele kleine die jetzt nicht diese Bauträgerobjekte bekommen und erzielen die freuen sich natürlich, weil diese einen größeren Pool haben an Objekten, auf der anderen Seite hat man ja auch Zugriff auf Objekte.

Ich finde das System, dass man immer eine Seite vertritt richtig, das gehört so, weil dann kann jeder dieser zwei Makler wirklich um das kämpfen und ihren dementsprechenden Kunden vertreten. Da muss sich viel vorher tun in der Branche, das muss als erstes bevor ich zustimme, jeder Makler (...) Also wir machen das ja zum Teil, aber nur mit Kollegen wo wir wissen, da passt die Qualität. Ich würde wirklich nur Leute in dieses System reinlassen wo jeder Makler auch die Konzession verfügt.

Das wäre meine nächste Frage, was sind denn da die Grundvoraussetzungen, damit so was funktionieren könnte?

(...) Ich kriege ja von dem Käufer keine Provision, deswegen muss ich mir das eigentlich...

Außer Sie finden selbst sofort einen Käufer, das ist ja da nicht ausgeschlossen.

Darf ich das? Dann vertrete ich ja wieder beide Seiten?

Ja, aber unter einem anderen Prinzip. Es gibt auch „listing agents und selling agents“ so nennt sich das, die innerhalb eines Unternehmens agieren, trotzdem vertritt der eine die eine Seite und der eine die Andere. Es ist eben transparent gehalten. (B: Und wo funktioniert das?) in Amerika und in Kanada, im ganzen Anglo-amerikanischen Bereich rennt das Prinzip so. Da wird über die NAR, dem ÖVI gleichgestellt, das System auf Bundesstaatenebene geführt und da ist je Bundesstaat eine riesen Datenbank.

Aber es sind die Objekte ja auch nicht online? Wie bei uns?

Es gibt keine Vermittlungsplattformen, de facto. Weil man geht zum Konsument - zum Makler - und sagt, „ich suche eine 100 Quadratmeter Wohnung in Wien“ der schaut ins MLS rein, hat alles was es am Markt gibt, sagt dann: „ich melde mich beim Herrn Müller, der hat das passende Objekt“ und kommt dann mit einem Besichtigungstermin zu ihnen. Kommt es zu einem Abschluss kriegen Sie die Abgeberprovision und mein Makler die Käuferprovision.

Es ist in Wirklichkeit eine Stärkung - langfristig wahrscheinlich - der Makler, weil dann es weniger Privatleute gibt, weil die privaten Leute eigentlich gar nicht die Möglichkeit haben es irgendwo einzuspielen und jemanden zu suchen. Aber ich glaube, da ist in Österreich der Zug abgefahren weil, ein paar Medienkonzerne, Styria und Co, etwas dagegen haben werden. (..) das hätten wir vor diesen Digitalisierungssystemen einführen sollen. Also ich glaube nicht mehr, dass man das einholen kann.

Auf der einen Seite, wenn der Druck jetzt so wächst und letzten Sommer das „Bestellerprinzip“, was ja eigentlich ein Nachteil für alle Beteiligten ist, warum nicht proaktiv...?

Bestellerprinzip, ja! Aber die spielen das trotzdem in Willhaben hinein, und dann wird der Endkonsument trotzdem in Willhaben. (...) man müsste sofort mal alle Plattformen zusperren, oder zugesperrt werden.

Was machen wir mit den Maklern? Braucht es da eine verpflichtende Teilnahme?

Wenn dann alle!

Es ist wahrscheinlich nichts anderes als eine Vermittlungsplattform auf einem internen System.

Wäre sinnvoll und könnte sicher funktionieren, aber nicht im österreichischen Markt.

Warum?

Weil einfach die Onlineplattformen das Thema sind.

Weil die schon so stark sind?

Es müsste gezwungen werden und verboten werden ein Objekt zu inserieren, und das würde genau den Gedanken der gesamten Digitalisierung, der Transparenz usw. jedwede Grundlage nehmen... Was machen dann die Privaten? Die sagen, sie wollen keinen Makler beauftragen, die werden es weiter in Willhaben einspielen, das heißt Willhaben wird weniger Objekte haben, aber interessanter sein. (...) dann werden viele, auch Bauträger, sagen „wozu soll ich mir das Theater jetzt sozusagen...“

Es gibt ja nicht nur Wohnung die leicht oder schnell weggehen, es gibt ja durchaus diese die (...)

Aber, wenn dann muss das zwangshalber über alles gehen, Diktatur - und das wird nicht funktionieren.

Jetzt gibt es wieder 2 Versuche, einerseits von der WKO gemeinsam mit Immobilienring und der ÖVI und parallel von einem privaten Dienstleistungsunternehmen. Bis zu einem gewissen Grad existiert das bereits schon, aber auf einem recht kleinen Level.

Ja, aber das ist genau mein Thema, ich möchte mir aussuchen mit wem ich zusammenarbeiten will. Es gibt, schwindlige Firmen wo es zum Teil einen guten Makler drinnen gibt, der vielleicht in diesem... Der gut und seriös ist, aber es gibt Firmen die tolle Namen da draußen haben, mit aber unmöglichen Mitarbeitern, mit denen ich aber nie zusammenarbeiten würde. Deswegen suchen wir uns aus mit wem wir zusammenarbeiten, und das werde ich glaub ich auch nicht ändern.

Also eben dieses Thema, Imagetransfer, negativ in dem Fall, dass sie sagen der schwindlige Makler zieht dann auch eigentlich meinen Namen quasi mit runter.

Ja natürlich, er verspricht Sachen und bringt zu wenig Leistung, und dem soll ich dann die halbe Provision...?

Auf der anderen Seite ist es zumindest wissenschaftlich aus dem amerikanischen Raum erwiesen, dass es sich viel schneller dreht, also Immobilien sind keine zwei Wochen teilweise am Markt. (B: Das glaube ich sofort) Oder man könnte es über Sanktionen spielen. Bei der NAR ist es schon so, wenn man gegen diese Standesregeln widerspricht oder verstößt, gibt es wahrscheinlich eine Abmahnung und beim nächsten Mal ist man nicht mehr Teil des NAR oder dieses MLS-Systems und hat dann eigentlich schon fast keine Daseins-Berechtigung mehr, weil wenn man nicht in Amerika Teil dieses System ist, ist man tot.

Schauen wir mal. Das alle da drinnen... Wie ist der amerikanische Markt strukturiert? Sind das tendenziell große Kisten oder gibt es selten so „one man Shows“

Es sind ganz viele kleine, sehr oft Teilzeitmakler, also die Hausfrau oder Mutter die nebenbei makelt. Es ist dann so, dass bei jedem Objekt - natürlich sehr stark häuserlastig, außer in den Großstädten - diese Schlüsselboxen hängen, man kriegt dann einen Code über das System der einem den Zutritt zu dieser Schlüsselbox gewährt, dann führt man eine Besichtigung durch und beim Verlassen der Liegenschaft, hinterlegt man den Schlüssel wieder und trägt das Ganze wie in einem riesen CRM-System in diese Datenbank ein. Man hat auch alle Daten, schöner ist auch man hat echte Verkaufspreise, also so, wie wir es

jetzt auch schon bekommen mit den Grundbuchsauszügen. Also es ist eine große interne transparente Datenbank. Ist halt eine Kultur-Geschichte wahrscheinlich auch. (B: die haben es rechtzeitig geschafft) Anfang des 19. Jahrhunderts ist entstanden, wie sich kleine Makler getroffen haben und ausgetauscht haben, das ging wie eine Art Telefonbuch und dann wurde das alles digitalisiert. (...)

Und wie sehen dass die Kollegen, mit denen sie gesprochen haben?

Bis dato habe ich noch nicht mit so vielen gesprochen, aber ich glaube es gibt große Unterschiede zwischen kleinen und großen Maklern. Also die Kleinen sind natürlich sehr, sehr pro, die Großen haben ein ähnliches Thema, die da sagen, „warum soll ich teilen“ Nummer eins, und Nummer zwei, ich möchte mir aussuchen mit wem ich arbeite, ich habe einen großen Namen, den ich wahren möchte. Ich bin aus Konsumentensicht an das Thema rangegangen, weil ich selbst auch Suchende bin, ich will Zugriff auf alle Objekte haben, was ich so schade finde ist einerseits die Sache der Zwangsehe...

Sie wollen doch am Sonntag-Abend, wenn das Kind schläft, ins Willhaben gehen und schauen...

Aber ich will nicht fünf Plattformen abgraben müssen (B: es ist doch überall das gleiche drinnen) ersten das, aber es sind nicht alle Objekte drinnen.

Wenn sie auf Willhaben reingehen finden sie 97 Prozent des Marktes.

Wobei jetzt der Trend schon ganz stark in Richtung geht, die eigene Website durch SEO zu puschen und sich unabhängiger zu machen von den Plattformen.

Das ist eine totale Illusion, wir haben wirklich viele Zugriffe auf unsere Homepage, aber der Endkonsument - also ich gebe wirklich viel Geld für unsere Werbung und unsere Homepage und so aus, und bei uns sind 15 – 20 Prozent der Anfragen von unserer Homepage, was wahnsinnig viel ist. Aber in Wirklichkeit wissen wir, dass 90 Prozent der Leute...

Ich suche eine recht große Wohnung, ich weiß, es ist sehr schwierig aktuell, in drei favorisierten Bezirken, glaub nicht daran, dass es da nur zehn Wohnungen gibt. Das glaube ich einfach nicht.

Achso, dass die Makler zu gierig sind und nicht alle 30 Objekte einzuspielen.

Zweitens werden viele, ich sage jetzt mal, „Schwarzmarkt“, gar nicht eingespielt, die wissen schon da sucht jemand. Ich habe einen Bestandskunden, das geht gar nicht erst online.

Definitiv, wir haben ein neues Projekt im 3. Bezirk am Mondena-Park am Mittwoch gestartet, da sind jetzt 21 Wohnungen verkauft, von 200.

So würde ich mich bei einem Makler melden, „ich suche dieses und jenes Objekt in diesen und diesen Bezirken, bitte informieren sich mich sobald ein passendes Objekt am Markt ist“

Das wird man nie verhindern (...), der Bauträger oder der Verkäufer wird das auch zuerst seinen Kunden geben.

Aber der meldet sich mit seinen Objekten, ich gehe heute zu einem Makler, der hat einen Objektstand von 100 Wohnungen im Bestand, der wird schauen, ob er in seinem Bestand eine Wohnung hat, aber die Motivation sich jetzt mit Kollegen auszutauschen und für mich zu suchen, der Suchmakler (...), ich will Zugriff auf alle Wohnungen haben.

Das macht absolut Sinn, dass die Leute, das denke ich mir auch immer, ob es auch ein Thema des Verkäufer-Marktes oder Vermieter-Marktes, wie viele Makler suchen wirklich eine Mietwohnung. Meine Frau hat gesagt, bevor sie mich kennengelernt hat, das war so eine Katastrophe, und die hat mir genau erzählt wie das war und kein Mensch sucht dir eine Wohnung für 700- 800 Euro. und wenn, dann ist es ein Loch und die Arbeit dafür, was dann übrigbleibt, zahlt sich dann nicht aus.

Auch verständlich natürlich, aber so ist es nur ein Klick in die Datenbank, gibt ihm einen Auszug an 4 Objekten, und weiß aber auch, das ist alles, was da ist, das ist alles was Wien gerade zu bieten hat.

Einen Vorteil hätte es schon, dann kommen diese vielen desillusionierten Käufer schneller auf die Sprünge, dass es das nicht gibt. Wir haben ja genug Leute, die seit Jahren immer wieder, die suchen „das das das“, die „Eierlegendewollmilchsau“, den Altbau mit Tiefgarage und Terrasse mit grünem Innenhof. Aber ich glaube (...), Conclusio der ganzen Sache, meiner Meinung nach ist der Zug abgefahren.

Anhang 4 - Transkript Experteninterview

Roland Schmid (22.2.2018)

Die erste Hypothese lautet: Die wirtschaftlichen politisch rechtlichen Rahmenbedingungen am Wohnimmobilienmarkt werden zu einer zunehmenden Herausforderung für Immobilienmakler. Da stellt sich mir folgende erste Frage: Am österreichischen Immobilienmarkt übersteigt die Nachfrage das Angebot. Im Sinn des Maklers, ist das ein Fluch oder einen Segen zu sehen?

Aus Sicht des Unternehmers / Maklers ein Segen natürlich, denn bei großer Nachfrage habe ich viel zu tun. Das ist ein politisches Thema, das mehr Zuzug ist, als Wohnraum geschaffen wird. Es ist eher ein politisches Problem, dass der Immobilienmakler schauen muss, wie Wohnraum geschaffen wird, vor allem die Rahmenbedingungen zu schaffen, im Bauträgerbereich Wohnraum schaffen zu können. Es ist schwierig weil die Grundstückspreise explodieren und der private Bauträger immer mehr Probleme haben wirtschaftlich leistbare Wohnungen errichten zu können. Das ist ein Problem. Und die Politik ist permanent gefordert, Flächen zu schaffen und dann leistbare Entwicklung zuzulassen, das ist die Privatwirtschaft gegenüber der Politik. Was den Makler betrifft, ist es einfacher Wohnungen zu vermitteln, wenn die Nachfrage groß ist, als wenn die Nachfrage gering ist. Sonst hat es auf den Makler keinerlei Auswirkung.

Ok, könnte man dem gegenüberstellen, dass es ein Kampf ist, qualifizierte Objekte zu bekommen?

Ja, aber die bekommt man so oder so aus meiner Sicht. Was man auch noch sagen kann, die Problematik Privatverkauf versus Makler. Da haben wir mal die Umfrage gemacht, dass 54 Prozent der Transaktionen gehen über den Makler. Also da kann man noch viel mehr machen. Aber in Ballungszentren, wo die Nachfrage das Angebot übersteigt, ist der Makleranteil eh schon viel größer. Jetzt kann man natürlich sagen, man könnte mehr akquirieren und schauen, dass er mehr Geschäft macht und die restlichen 30% in den Ballungszentren gewinnen, damit er Geld verdient. Aber das ist jetzt ein grundsätzliches Thema und keines, das auf die Nachfrage zurückzuführen ist, aus meiner Sicht.

Erwarten Sie eine Veränderung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen? Es ist ja das neue Regierungsprogramm rausgekommen, wo auch Maßnahmen enthalten sind, wie Forcierung der Eigentumsbildung aber auch die Forcierung von langfristigen Mietverträgen, Investitionsanreize (...) Glauben Sie, dass das was ändern wird?

Die Branche war ja hypernervös bis vor der Wahl und ist jetzt wieder erleichtert nach dieser Wahl. Es steht im Regierungsprogramm drinnen. Aber jetzt einmal diese ganzen politischen Rahmenbedingungen zu verändern, die sich gegen den Maklerberuf aussprechen, das ist ja zumindest kurzfristig vom Tisch. Sich auf Eigentum zu konzentrieren ist für die Branche sicher gut. Also, diese ganzen Punkte sind eher pro Maklerberuf und halte ich auch für sinnvoll. Das ist für beide Bereiche – Langzeitmiete und Eigentum - unterstützend und fördernd. Zum jetzigen Zeitpunkt immer gut, weil immer diskutiert wird es ist unleistbar sowohl in der Miete und im Eigentum, und diese Maßnahmen, werden sich hoffentlich auch positiv auf die Preisgestaltung und das leistbare Wohnen auswirken. Aber man darf nicht vergessen, dass die Maklerberufslandschaft in Relation zu dem Käufer da draußen sehr gering ist und die Politik sich immer auf den Zweig zu konzentrieren hat, nämlich auf die Masse, immer auf die Mehrheit im Idealfall. Und da wird der Makler schon eine starke Aufgabe haben, sich selbst zu erklären und die Vorteile darzulegen. Also ich denke jetzt an Provision, Provisionserhöhung, Doppelvertretung, Bestellerprinzip. Aber da kommen wir dann eh noch hin. Also, d.h., das Thema ist sicher nicht aufgehoben, sondern bestenfalls aufgeschoben.

Sie haben es gerade angesprochen, es wurden viele Maßnahmen ergriffen, die Wohnkostenbelastung zu reduzieren. Es geht zu Lasten der Immobilienmakler, die Provisionshöhen wurden gekürzt, die Mietvertragsgebühr wurde gestrichen - das ist ja eher ein grundsätzlich recht nettes Prinzip. Ist das Ihres Erachtens das richtige Mittel? Wie viel Regulierung braucht da der Markt? Wann ist es eine Überregulierung?

Wie viel traue ich mich nicht zu beantworten. Dass das passiert ist, ist die Natur der Sache. Wenn ich jetzt denke an „Licht bei Tag“ was von der EU gekommen ist und wieder abgeschafft worden ist. Grundsätzlich finde ich Regulierung wichtig, weil es

ein Grundbedürfnis ist. Wohnen gehört zu den Grundbedürfnissen, genauso wie Essen und Trinken. In der Natur der Sache wird sich der Staat in diesen Bereichen einmischen. Ob jetzt der Makler, das Erste, was man angehen sollte, wage ich zu bezweifeln. Es ist vielleicht sinnvoller, zu schauen, einfach Wohnraum zu schaffen und dort billiger zu werden, weil das die nachhaltigen Kosten sind. Das ist der Makler nicht, das sind Einmalkosten. Aber hier klare Regeln zu schaffen, die das Berufsbild nicht zerstören, halte ich jedenfalls für sinnvoll. Das Bestellerprinzip, Doppelvertretungen halte ich in der Sache schon für problematisch, weil ich habe auch immer zwei Anwälte auf der Verteidiger und der Klägerseite. Und subjektiv alleine, erschließe es ich mir nicht, warum das bei Maklern nicht sein sollte, weil wen vertritt er denn? Den Makler oder den Käufer. In Wahrheit beide. Der Makler hat ein eigenes Interesse möglichst teuer zu verkaufen, damit die Provision hoch ist. Auch wenn die Makler sagen, dass es nicht so ist. Es ist ein Grundproblem, was besteht. Es diktiert nun einmal das Geld. Wenn man verdient, wird man in diese Richtung arbeiten. Deswegen ja, ich halte es für sinnvoll, dort Regelungen zu treffen. Ich bin auch ein Fan vom Bestellerprinzip.

Erwarten Sie in Zukunft weitere Maßnahmen seitens der Politik?

Ja. Also die werden sicher kommen, ich weiß jetzt nicht wie schnell. Aber Fakt ist, dass der Makler per se ein schlechtes Image hat. Immer wieder die Maklerprovision „Tür aufsperrn“ diskutiert wird und ein hoher Kostenfaktor ist. Ich habe gerade gekauft und gemerkt, wie teuer das in Relation für die subjektive Leistung, die man bekommt, wenn man immer nur wahrnimmt, aufgesperrt, einmal durchgehend, entschieden gekauft. Und der Käufermarkt ein Großer ist und der Maklermarkt ein kleiner ist, und die Politik da sicher Regelungen treffen wird.

Sie haben es gerade angesprochen, Wohnen wieder leistbar zu machen., wurde in Österreich in der Vergangenheit das Bestellerprinzip / Erstauftraggeberprinzip diskutiert. Was halten Sie grundsätzlich davon?

Viel, aus den genannten Gründen von vorher. Wenn ich auf der Konsumentenseite bin, hätte gerne einen Makler, der meine Interessen vertritt, und ich tue mir schwer, einen Makler zu nehmen, dass er nur meine Interessen vertritt, wenn er auch den Abgeber betreut. Was man natürlich lösen müssen wird, sind die Provisionen. Wenn

man jetzt auf diesen Mietteil kommt, wo Provisionen gekürzt werden, erkennt man ja schon, dass einfach Geschäftsbereiche wegfallen für die Makler, weil sie nicht mehr rentabel sind. Aber ich finde jedenfalls wichtig, dass das getrennt wird. Oder würde es mit wünschen.

Ok, jetzt ist es in Deutschland so, dass es vor 2 Jahren eingeführt worden ist. Man hat eine gewisse Zeit gehabt, das ganze Thema zu beobachten. Jetzt gibt es da das große Thema „verbrannte Wohnung“. Ein Makler bietet einem Interessenten eine Wohnung an, diese nimmt die Wohnung nicht, somit ist sie als bekannt gekennzeichnet. Und er darf bei einem Dritten keine Provision mehr verlangen. Er kommt eigentlich überhaupt nicht mehr zum Geschäft. Ist ja eigentlich irgendwo auch nicht berechtigt.

Nein, halte ich auch für unvernünftig. Er soll in jedem Fall zu seiner Provision kommen. Aber was hat das verursacht, dass viele Makler Mietwohnungen gar nicht mehr machen. Das ist die klassische Marktanpassung, die aus der Natur entspringt, wenn ich nix mehr verdienen kann, oder es mich mehr kostet, dann mache ich es nicht mehr. Dann ist in Deutschland aufgefallen, dass der Mietmarkt vom Makler wegbricht. Entweder entstehen dann neue Start-ups, die den Mieter mit dem Vermieter direkt zusammenbringen oder es wird ein Geschäft der Hausverwaltungen, die sowieso ihr Geld verdienen. Das wird man noch sehen. Aber tatsächlich ist es so, dass viel weniger Mietgeschäft beim Makler passiert.

Es wird gesagt, dass die gestiegenen Preise auch auf das Bestellerprinzip zurückzuführen sind, weil weniger Angebot am Markt ist. Es hat sich ein grauer Markt entwickelt. Viele Objekte sind gar nicht mehr offiziell verfügbar. Das Ganze hat die Preise in die Höhe getrieben. Ist ja eigentlich genau das, was wir nicht haben wollen.

Sage ich ganz ehrlich, weiß ich nicht. Ich hätte eher jetzt im österreichischen gar nicht. In Deutschland kenne ich die Konditionen nicht, ob die Preise gestiegen sind, ob das was mit dem Maklerberuf zu tun hat. Da kann ich nix dazu sagen. Wäre es logisch für mich, dass es so ist? Wahrscheinlich nicht, weil wäre ich jetzt jemand, der vermieten möchte, also ein Abgeber, würde ich dem Makler meine Provision versprechen, egal, wie er die Wohnung wegbekommt. Wenn als Abgeber das

Interesse hätte, das über den Makler zu machen, würde ich ihm als Abgeber/Besteller die Provision sowieso zahlen und wahrscheinlich gar nicht von Suchenden.

Oder eben ich vermittele alleine, weil ich weiß, dass die Nachfrage groß ist.

Ohne Makler. Das natürlich. Aber wenn ich jetzt voraussetze, ich will es nicht auf den Markt geben, weil es mir zu mühsam ist und das ist ja auch die Aufgabe des Maklers, Aufgaben oder Aufwände abzunehmen. Da würde ich einen Makler nehmen, da bezahle ich ihn halt von der Abgeberseite.

Also kann ich zusammenfassen, Sie sind für eine Einführung des Bestellerprinzips in Österreich?

Ja.

Erwarten Sie eine in Österreich?

Ja, nicht morgen oder übermorgen, aber innerhalb dieser Periode (...) Wie stark sind die Interessensvertretungen? Also, ich glaube, dass es zum Thema wird, ob es tatsächlich kommt, traue ich mich nicht es zu versprechen, aber dass es diskutiert wird und auf jeden Fall soll, da bin ich ganz klar der Meinung.

Ich glaube, dass es es deswegen nicht vom Tisch ist, weil das Thema zu wichtig ist für den Endkonsumenten.

Welche Konsequenzen erwarten Sie für Österreich, wenn das Bestellerprinzip eingeführt werden sollte?

Eine Veränderung im Mietmarkt, das auf jeden Fall. Und auch ein Punkt, der später kommt, es werden sich Suchmakler etablieren und Abgebermakler. Es wird die geben, die Objekte haben und dann verkaufen. Aber es wird verstärkt in die Richtung gehen, dass man Makler konsultiert, wenn man Objekte sucht.

Das heißt aber auch, dass man konkret eine rechtliche Reform braucht, oder?

Im Falle des Bestellerprinzips, ... sie regelt sie nicht, aber fällt im Idealfall auch damit. Aber stimmt, ist nicht vorgesehen.

Super, vielen Dank. Meine zweite Hypothese lautet, es bedarf einer Reform des Maklerberufs zur nachhaltigen Sicherstellung des Berufsstandes der Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt. Dazu meine erste Frage, Sie haben es vorher eh schon thematisiert: Österreichs Immobilienmakler kämpfen immer noch gegen ihr schlechtes Image. Wo sehen Sie die Hauptursachen? Dass die Leistung des Maklers zu wenig oder gar nicht kommuniziert wird. Es ist für uns nicht schlüssig, warum, wenn wir eine Wohnung suchen, wir sind in der Regel immer auf der suchenden Seite, dass wir auf einmal Schlüssel aufsperrten, dass wir dem Makler sowohl in der Miete als auch im Eigentum eine hohe Provision zahlen sollen. Es gehört ganz klar, die Leistung des Maklers kommuniziert. Er hat nicht den Expertenstatus. Ich vergleiche es immer ganz gerne mit Rechtsanwälten oder Steuerberatern, da wird die Leistung nicht hinterfragt, und man zahlt auch Unsummen, weil sie für uns Experten sind. Und weil wir sie nicht sind, erkennt man, weil da eine Leistung dahintersteckt. Und genau so muss sich der Makler positionieren, er muss erklären was ist seine Leistung, was wird alles abgewickelt und erledigt, und warum kostet er, was er kostet. Er sperrt ja 30 Mal die Wohnung auf, das ist den Suchenden egal. Und da sind wir wieder beim Bestellerprinzip. Er arbeitet im Abgeberfall eigentlich nur für den Abgeber, und nicht den Suchenden. Und der Suchende zahlt aber, und das ist ein großer Grund, warum das Image schlecht ist. Weil wir als Suchende nie verstehen, warum wir für dieses Wohnungsnehmen so viel Geld zahlen: Richtigerweise müsste der Abgeber - ob er es einpreist oder nicht - bezahlen, weil er immer nur für den Abgeber arbeitet.

Gut, laut Theorie müsste der Abgeber ja, sowieso zahlen. Er hat ja im Kauffall Anspruch auf 3% von beiden Seiten. Man hört immer wieder, dass dem gar nicht so ist. Wir sind dann wieder bei dem Thema, es gibt wenig Angebot, die Makler streiten sich um die Aufträge, bieten es dann an, zu günstigen bis Nulltarifkonditionen und holen sich dann das Geld vom Erwerber.

Genau, das ist das Kernproblem. Weil Sie gesagt haben es bedarf einer Reform des Maklerberufs (...) Ich sehe es nicht so drastisch, sondern der Maklerberuf muss verstehen, wie es funktioniert, und eigentlich sollten sich alle untereinander einig werden, dass sie die Provision beim Marktgeber durchsetzen, und dann würde es ja funktionieren. Würden alle mitspielen und jetzt sind wir beim Kernproblem der

Makler - auch was MLS und Kooperationsgeschäfte betrifft, würden alle mitspielen und alle ihr Geschäft verstehen und sich vertrauen und zusammenarbeiten, dann gibt es die Probleme ja alle nicht.

Danke. Da gibt es aber auch die Immobiliencard, die vor 3 Jahren eingeführt worden ist mit dem Ziel, die Leistung transparenter zu machen, um zu zeigen, was der Makler alles tut. Geändert hat das nicht sehr viel.

Das ist nur eine Feier innerhalb der Branche, d.h., nur die Branche weiß, was die Immobiliencard bedeutet, und der Endkonsument einfach gar nicht. Und damit (...), nämlich aus der UrIdee heraus.... Wenn ich auf dem Markt suggeriere der hat die Immobilienxard und ist damit ein geprüfter, seriöser Makler. Tatsächlich sehe ich diese Card nur auf den Immy oder Wirtschaftskammerversammlung und nicht am Markt draußen, das ist am Ziel total vorbei gegangen. Ich behaupte, dass nahezu niemand draußen am Markt diese Karte kennt, und wenn man sie kennt, wird man nicht auf die Idee kommen, dass es ein Qualitätsgütesiegel ist.

Ich habe bis dato noch kein Sujet, keine Werbe-, keine Kommunikationsmaßnahme in Richtung Konsument gesehen.

Gar nichts. Und selbst, wenn du sagst, du hast ihn mit der Karte gesehen, du kommst nie auf die Idee, dass es ein Qualitätsgütesiegel ist. Du glaubst, dass ist seine Berufskarte als Makler.

Eigentlich müsste das ja der Makler mit Stolz präsentieren und durchaus nach außen hin kommunizieren. Da gab es noch das Mieter- und Käuferpaket. Ganze Broschüren wurden erstellt, wo auch konkret die Leistungen aufgelistet wurden, welche der Käufer oder Interessent an Leistungen verlangen darf, auch das bis dato nicht wirklich ...

Sehe ich ganz genau so, das haben wir so oft diskutiert, weil ich würde meinen, die Kammer oder auch ein Verband, einmal politisch und auch einmal freiwillig, oder verpflichtend freiwillig, hat aus meiner Sicht, also, ich würde es mir als Makler erwarten, dass das Branchenimage von einer Kammer mit Interessenvertretung verbreitet wird. Natürlich kann ich selber als Makler durch gute Arbeit, guten Webtritt und Transportieren meiner Leistungen dazu beitragen. Aber das

Berufsbild als solches, gehört von der Interessenvertretung, glaub ich, positioniert und kommuniziert. Und die Immobiliencard.

Jetzt gibt es im neuen Regierungsprogramm ja auch den Plan drinnen, die Qualifikationserfordernisse für die Ausübung der Gewerbe, und zwar nicht mehr nur für die Unternehmer, sondern auch die einzelnen Mitarbeiter. Glauben Sie, das geht schonmal in die richtige Richtung?

Ja, weil Ausbilden immer ein Zeichen von Expertise ist. Ob es in der Praxis was bringt, wird man sehen. Weil das Berufsbild des Maklers hat immer noch, wie soll ich sagen, jeder kann Wohnungen verkaufen. Viele probieren sich in diesem Beruf. Wenn man ein halbwegs guter Verkäufer ist, schafft man das auch, weil die einfach Nachfrage größer ist, als das Angebot. Aber letztendlich war es nicht die Gabe, verkaufen zu können, es war, dass die Nachfrage so groß ist, dass was da ist. Verpflichtende Ausbildung, ganz wichtig, aber bis zum Einzelnenhinunter und nicht nur das Büro, wird entscheidend sein. Und in dem Zusammenhang - und das ist ein Kernproblem auch der Interessensvertretung - Es wird ja nicht sanktioniert. Also, halten sich bei uns in Österreich die Makler nicht an die Regeln, da passiert in der Praxis gar nichts.

Ja, das ist ein großes Thema immer wieder.

Das ist ein Kernproblem. Weil, wo es keine Sanktion gibt, warum soll es sich verändern. Und wenn man da mal durchsieht, das war die Kammerargumentation, wir sind ja für unsere Mitglieder da, um zu helfen und nicht auszuschließen. Also, ich sehe es anders. Ich verstehe schon den Ansatz, und die Branche und das Image gar nicht hoch zu halten, sondern rauf zu bekommen, muss man sich von schwarzen Schafen trennen.

Ja, das ist ein großes Thema auf alle Fälle. Jetzt ein neues Thema für Sie: Digitalisierung. Da hat sich sehr viel getan in den letzten Jahren. Der Konsument sucht primär im Internet nach Immobilien. Jedes Unternehmen hat und muss eine Website haben. Immobilienvermittlungsplattformen haben einen ganz hohen Stellenwert angenommen, und dass ganz neue Geschäftsmodelle entstehen. Also, abgesehen von Virtual Reality und Augmented Reality hin zu

Matching-Plattformen und dergleichen. Glauben Sie, haben sich die Ansprüche der Konsumenten an Immobilienmakler im Zuge dessen verändert?

Sie brauchen ihn nach wie vor nicht. Es gibt keinen Anspruch an den Makler, sondern es ist ein notwendiges Übel. So wird er wahrgenommen. Weil ich komme ja zu gar keinem Objekt ohne den Makler. Was sich natürlich stark verändert hat, und das ist ein Kernproblem, auch für das Berufsbild des Maklers, wenn jeder der Immobilien sucht, glaubt, er ist Profi. Ich recherchiere eh, ich kenne den Markt, ich kenne die Preise, Interviewer: will eigentlich nur noch das Objekt sehen, ich brauche eigentlich gar nicht mehr den Makler. (...) weil einfach die Digitalisierung, und das ist der Grund, Onlineportale, Immobilienmarktdaten, wie wir sie erheben und verkaufen, Check my Place,... es gibt so viel Informationsangebote für jeden am Markt zugänglich, dass sich jeder schon für den eigenen Experten hält. Und das ist das Problem der Digitalisierung. Und das muss der Makler aber auch als Chance sehen, weil es so viel Informationsangebot gibt, hat der Makler die Aufgabe, das wieder zu bündeln und die richtige Information dem Enabgeber zu geben. Das fängt an, in der Preisfindung und dem Suchenden bei den übertriebenen Preisangeboten. Auch das vergleiche ich gerne mit der Branche der Rechtsanwälte und der Steuerberater. Jedes Gesetz und jedes Urteil ist online. Jeder von uns könnte sich vor das Internet setzen, und die Gesetzestexte lesen, und die Urteile lesen, und damit fällt die Rechtsberatung weg. Und dort ist es aber auch so viel, dass man gar nicht die Möglichkeit hat, sich mit dieser Materie zu beschäftigen, sodass man den Experten braucht, diese Info zu bündeln, zu verarbeiten und übersetzen. Das ist die Aufgabe des Maklers, und deswegen wird er auch bestehen bleiben in dieser Datenflut, die dem Konsumenten zur Verfügung steht.

Das wäre meine nächste Frage, ob der Makler durch das Internet ersetzt werden wird?

Nein. Da gibt es eine Geschichte. Vor 2 Jahren auf der Immocontact, eine Veranstaltungsreihe, die einmal in New York, einmal in San Francisco ist, und vor 2 Jahren, 2015 war das noch, d.h. 1995 ist das erste Internetportal online gegangen. Wo dann alle gesagt haben: „Um Gottes Willen, jetzt ist da ein Internetportal, Inserate online, d.h. der Makler wird obsolet. Und ganz im Gegenteil es gab so viele

Makler wie nie zuvor, die einfach das Portal genutzt haben, um die Objekte zu vermarkten. Und das sehe ich jetzt ähnlich. Also, der Beruf wird sich total verändern, es gibt mehr Produkte, man wird schneller, es gibt mehr Info, die aber auch für Verwirrung sorgt. Der Makler wird sich an diese Rahmenbedingungen / Gegebenheiten ganz massiv anpassen müssen, er wird verstärkt seine Leistung in den Vordergrund stellen müssen, damit man versteht warum, aber er wird jedenfalls bestehen bleiben. Lustigerweise wird immer der Maklerberuf diskutiert, aber nicht der Bewerterberuf. Für alle bleibt der Bewerter bestehen, aber der Makler nicht. Ich habe da ein umgekehrtes Bild, weil der Bewerter ist meiner Meinung nach, gefährdeter als der Makler, weil Daten einen Bewerter ersetzen können. Noch lange nicht, weil die Datenqualität so schlecht ist, aber auf lange Sicht ist eine Bewertung ohne Bewerter möglich, wenn die Daten gut genug sind.

Und wer erhebt dann diese Daten? Also, wenn wir jetzt reden von Einstufungen, der Bausubstanz, technische Beurteilung eines Gebäudes? Das muss ja dann auch irgendwo...

Das ist das Kernargument der Bewerter, viele unserer Kunden sind Bewerter, der kommt nicht drumherum, das Objekt zu besichtigen. Aber in 10-15 Jahren kann ich Ihnen einen Stift ans Handy stecken und ich fahre ins Holz rein und das Handy erkennt, ob das verfault ist oder nicht. Also ich glaube, das in 10-15 Jahren diese Besichtigung abgenommen werden kann, weil es so standardisiert ist. Ein Foto machen, und man erkennt gleich, wie groß ist die Fassade, wie alt, wie neu. Da wird in den nächsten 10-15 Jahren digital noch so viel passieren, dass da noch viel mehr automatisiert passieren kann, als uns derzeit bewusst ist. Und zu fühlen... IT wird fühlen können in Zukunft. Das wird der Konsument irgendwann einmal selbst bedienen können. Und wenn nicht, muss es nicht der Bewerter sein, sondern einer, der das Gerät bedient, der vorbeikommt. So, und jetzt wieder zum Makler, der ja eigentlich ein Berater, Dienstleister ist. Und das ist das Entscheidende. Der Makler positioniert sich derzeit als Objektvermittler und es gibt immer nur, und das ist auch spannend zu überprüfen, wie viele Objekte verkaufst du? Wie teuer sind deine Objekte? Wie viel Provision bekommst du? Man hört nie: Wie viele Kunden hast du? Waren die zufrieden? Wie viele Suchende kommen zu dir? Wie viele Kunden rufen dich noch einmal an? Es ist nie das Thema, weil es immer um das Objekt geht,

weil das Objekt Geld bringt. Und das muss er verstehen, dass es nicht um das Objekt geht, sondern um das Subjekt, also den Käufer/Verkäufer. Dienstleistungsgeschäft.

Wobei man unterscheiden muss zwischen Privatnutzung und Anlegern, denn der Anleger ist tendenziell der, der ein Wiederkäufer ist. Wenn wir jetzt auf Kaufebene reden, dann ist eher der Anleger der Kunde.

Ja, aber der Anleger geht momentan in der Regel zum Objekt, und nimmt sich den Makler, weil er kommt ja sonst nicht zu dem Objekt. Und jetzt kommen wir eh schon in den letzten Punkt hinein. Das kann so nicht sein. Weil im Idealfall bin ich der Makler und betreue meine Kunden nachhaltig,... im Vorsorgebereich, oder auch im Alltagsbereich und für mich dann auch immer ein MLS Kernargument. Einer kauft einer mal eine Wohnung bei mir, und der Makler sagt, weg, nie wieder, weil er kauft ja nie wieder. Er eh nicht, aber Kinder, Verwandte, Bekannte, Enkeln,...etc. Und das hat der Makler bis heute nicht begriffen, dass der Kunde im Mittelpunkt stehen soll. ... Grundbucheintrag. Ist alles erledigt? Und kann ich noch irgendwas tun für Sie? Und so würde ich als Makler arbeiten.

So, wie es früher mit den Versicherungsvertretern war. Die haben ja auch oft die ganzen Familienmitglieder und die Nachkommen dann noch betreut.

Und wissen Sie, warum der Versicherungsmakler das verstanden hat? Weil er weiß, dass er noch Folgegeschäfte lukrieren kann auch bei derselben Person. Gebäude-, Lebens-, Unfallversicherung. Aber dort hat es funktioniert, weil das Folgegeschäft bei der Person zu holen war. Die Angehörigen sind erst bei der Wüstenrot ins Spiel gekommen. Kernaussagen: Der Makler muss verstehen, dass er Dienstleister ist, und nicht Objektvermittler, und das hat er bis heute nicht kapiert.

Das ist auch für Sie der Weg für die Zukunft, der es sein sollte.

Ja und jetzt sage ich es ganz ehrlich... ich habe tatsächlich einen Suchmakler beauftragt, weil ich meine Traumimmobilie gesucht habe. Aber ich glaube, wenn man die Leistung erkennt, und für mich war die erkennbar, wenn ich einen Makler suchen lasse, der sucht mir 10 Häuser, und die sehe ich mir an.

Ich muss ihn ja sowieso zahlen. Es kostet mich ja nicht mehr.

So ist es, oder angenommen, ich müsste als Suchender nicht zahlen - also, jetzt per se, wenn ich selber finde, würde ich trotzdem eine bezahlen, wenn er mir das richtige Objekt finde. Ich bin ja bereit für eine Leistung, die ich kenne und die für mich passt, etwas auszugeben. Es ist ja bei uns Usus Provisionen zu zahlen, oder Abschlussprovisionen, oder Reseller, also wenn man ein Produkt hat und ein anderer bringt mir einen Kunden. Klar gebe ich dem einen „Tip“, dafür. Ich sage jetzt, urmenschlich drinnen - und das ist die Kunst des Maklers. - dass er einfach sagt, meine Leistung ist für dich zu suchen, oder für dich zu verkaufen. Und wenn ich für dich verkaufe, habe ich einen Leistungsnachweis. Und wir präsentieren ja auch auf unserer Veranstaltung die Anwaltsrechnung und die Maklerrechnung. Die Anwaltsrechnung ist 3 Seiten lang, jedes 10 Minuten Telefonat aufgezählt, jedes Dokument geschrieben, Diskussion, Besprechung drei Seiten. Makler Vermittlungsprovision 3%, 8. 000 €. Und ich möchte den Makler schon noch verteidigen, weil er macht ja einen guten und wichtigen Job. Es ist nur nicht erkennbar.

Ich finde es auch ganz interessant, da das Imagethema kein neues Thema ist und trotzdem wird nicht dagegen gearbeitet, angekämpft eigentlich.

Jetzt kann man argumentieren, dass das ImmoCardthema ein Versuch war dagegen anzukämpfen, aber das war eher ...

Aber auch seitens des einzelnen Maklers, ...

Die sehen nur das kurzfristige Geschäft, das ist echt schlimm. Das ist eigentlich, traurig auf der Abgeberseite. Wobei sich Suchmakler noch nicht so durchgesetzt haben, also, ich habe da auch in meinem theoretischen Teil Einiges geschrieben. Warum, wenn ich Sie fragen darf, warum?

Ich glaube, dass es beim Konsumenten überhaupt noch nicht angekommen ist. Ich gebe Ihnen Recht, auf einem gewissen Niveau funktioniert es, ab einem gewissen Produktlevel, nicht im Billigsegment. Ich glaube, dass die Info dem Kunden nicht ganz klar ist. Der Kunde zahlt, aber er weiß gar nicht, dass er auch eine Leistung fordern darf und kann. Also, wenn er wüsste, er zahlt das Gleiche, wenn er zu einem Suchmakler geht, wie zu einem Makler, der ihm

aufgedrückt wird, weil er sich für das Objekt interessiert. Dann würde er ja verstehen, dass es ihn nicht mehr kostet zu einem Suchmakler zu gehen. Ich glaube, dass der Konsument überhaupt nicht informiert ist. Also, die breite Masse, außer die, die sich in der Branche bewegen oder damit befassen. Ich glaube, dass es sich für viele Makler nicht rentiert. Der Aufwand ist irrsinnig hoch, einem Konsumenten viele Objekte zeigen zu müssen, statt ein Objekt vielen Interessenten.

Glaube ich, dass das alles stimmt. Im Massenmarkt geht das gar nicht. Da geht das alles viel zu schnell ... noch ein wesentlicher Punkt, und das wäre meine Antwort: Selbst wenn der Suchmakler das Objekt findet, bekommt er es nicht. Da sind wir bei der Kooperation. Und natürlich je teurer das Objekt, desto eher wird er es schaffen, weil beide froh sind, dass das Geschäft zustande kommt. Aber irgendwo dazwischen das klassische Einfamilienhaus EUR 150.000 - 300.000 kriegt er nicht, und damit kann er den Wunsch seines Suchkunden nicht erfüllen. Und das ist das Problem.

Er ist auch angewiesen auf die Kooperationsbereitschaft des zweiten Maklers. Und wenn der nicht bereit ist, seine Provision zu teilen, wird es auch ...

Deswegen ist das Bestellerprinzip so wichtig.

Oder das Multiple Listing.

Oder das Multiple Listing, genau.

Super dann sind wir eh schon beim Thema. Meine dritte Hypothese lautet. MSL ist ein dienliches Modell zur erfolgreichen Reform des Maklers auf dem österreichischen Immobilienmarkt. Die Frage, ob Ihnen das Prinzip bekannt ist, stelle ich Ihnen nicht, weil das weiß ich. Jetzt hat es in der Vergangenheit schon mehrere Versuche gegeben. Warum hat sich das heute nicht durchgesetzt?

Weil es nicht notwendig ist. Dem Makler geht es immer noch zu gut. Das ist aus meiner Sicht die einzige richtige Antwort, und es ist ja auch spannend zu beobachten, weil wir mitten drinnen sind, weil die, die MLS predigen, es in der Praxis gar nicht wollen. Da sind wir jetzt wieder bei den Interessensvertretungen / Verbänden. Wei natürlich als Interessensvertretungen / Verbänden weiß man ja, dass

es in der Theorie funktioniert. Wir haben damals die Kunden nach Kanada eingeladen, um sich ein persönliches Bild vom MLS zu machen. Und es funktioniert einfach. Es geht schneller, man teilt sich die Provision, aber es wird viel öfters gedreht und damit gleicht es sich aus. Das ist in unseren Köpfen noch so drin „Warum soll ich etwas teilen, was ich selber schaffe?“ Und da gibt es ja diese berühmte Aussage bei uns: Warum soll jemand meine Objekte verkaufen, wenn ich es selber auch verkaufen kann? Und wieder geht es überhaupt nicht um den Kunden. Sondern wie immer um das Objekt und das Geld. Weil es auch nicht praxiserprobt ist, trauen sie dem nicht, dass es trotzdem funktionieren wird. Der Kunde hat schneller das Objekt weg, weil möglicherweise jemand anderes das Objekt braucht. Ich habe mehr Angebot, brauche nur noch einen Makler und muss mir nicht von 10 unterschiedlichen Maklern, zehn unterschiedliche Objekte zeigen lassen. Also das System wäre für den Endkunden perfekt. Aber es scheitert wieder am, ...ich möchte es nicht Gier nennen, weil es ist keine Gier ...

Ist eine kulturelle Thematik, dass Europäer, Österreicher, ...

Ja, vielleicht ist es das. Aber man sitzt mit Leuten zusammen, die die Idee so toll finden aber in ihrem eigenen Unternehmen wird es nicht angewandt.

Es gibt viele kleine Plattformen, aber dass es sich ganzheitlich durchsetzt...

Ja, reden sie jetzt vom Immobilienring und diesen ganzen ... Aber auch dort setzt es sich nicht durch, das habe ich gestern dem Standard erzählt. Selbst der Immobilienring funktioniert nicht und selbst dort werden die Objekte zuerst einmal selber angeboten, und nur wenn ich das nicht innerhalb von zwei Wochen das weg habe....

Ich kenne die internen, genauen Definitionen nicht, (...) Ist eine Einbringungspflicht vorhanden? Wäre jetzt meine erste Frage. Wenn ja, ab wann?

Sofort.

In Amerika ist es ja innerhalb von 24h. Auf Bundesstaatenebene ein bisschen unterschiedlich gestaltet ...

Also, ich weiß es bei Kanada, da ist es sofort. Also wenn ein Objekt reinkommt, dann ist es in das Portal reinzustellen und jeder hat darauf zugriff und ist verpflichtet es zu teilen.

Ich habe jetzt einige Literatur gelesen aus dem angloamerikanischen Bereich, Fachliteratur, die das MLS schon über Jahre Jahrzehnte hinweg analysiert haben, und da stellt sich ganz klar heraus, und das ist, wenn man drüber nachdenkt, eine einfache und logische Sache, dass sich das für kleine Makler viel schneller und leichter lohnt, als für große Makler. Ein großer Makler, der einen großen Kundenstock hat, hat eine höhere Wahrscheinlichkeit, das Objekt in seinem eigenen Netzwerk anbieten zu können, als der kleine Makler. D.h., er profitiert eigentlich von sogenannten“withholding“. Vom Zurückhalten der Immobilie. Wie kann man da versuchen, beiden Interessen gerecht zu werden? Ich glaube, dass ist auch jetzt hier das große Thema.

Es wäre zu überlegen, wie man dem entgegenwirken könnte. Also, ich glaube, dass die Argumente, dass das Objekt schneller weg ist, ... weiß man nicht, ob es schneller weg ist.

Also, man weiß schon, dass ein Makler, der MLS nutzt, aber man muss hier vom amerikanischen Markt reden, in Amerika schneller verwertet. Ist aber auch logisch, weil ein Makler, der in Amerika nicht in einem MLS System nicht inkludiert ist, ist ein toter Makler.

In Österreich eben nicht.

In Österreich nicht. Wenn ich jetzt einen Großen hernehme, mit Kundenstock von 1000 Kunden, versus einen Kleinen mit 100 Kunden.

Ich bin ein bisschen überfragt, muss ich ehrlich sagen, weil genau das wird der Grund sein, warum genau die Großen sagen, sie wollen da nicht mitmachen. Aber wenn das nachweislich schon so ist, dass die Großen nicht davon profitieren, Kann es nur die Regel sein, dass man es machen muss, um den Markt auszugleichen und vom Image zu profitieren. Die Frage ist aber, ob er deswegen schlechter verkauft, das mal sicher nicht, aber natürlich mit einer geringeren Provision, weil sie geteilt wird.

Oder man könnte vielleicht die Einbringungspflicht, ... braucht es eine Einbringungspflicht? Man braucht eine kritische Menge, dass das Ding funktioniert. Auf der anderen Seite, nicht nur die Leichen in den Sack zu bringen ...

Nochmal kurz zum Vorherigen. Es muss das Gesamtkonzept funktionieren, und die Großen müssen dem Makler und dem Endkonsumenten helfen. Und wenn der Endkonsument zufällig beim kleiner Makler ist, dann muss er trotzdem zum Objekt gelangen. Ich würde es so argumentieren. Sonst fällt mir auf die Schnelle nix ein, und jetzt zum nächsten Punkt, wann kann es denn funktionieren? Da predigen wir diese Vollständigkeit. Das ist, wo wir immer sagen, Imabis wäre gerne oder ist eigentlich im MLS. Aber das ist der Grund, warum Imabis das einzig funktionierende sein wird, ist die Vollständigkeit, außer die anderen schaffen die Vollständigkeit auch. Und da sind wir wieder bei Immobilienportalen, und warum jeder Makler in „willhaben“ inseriert, außer in Tirol und Vorarlberg, weil „willhaben“ immer vollständig ist für Suchende. Und wir alle werden einmal auf Willhaben suchen und dann noch ein zweites, drittes Kleineres vielleicht. Und genauso ist es auch beim MLS. Wenn ich als Makler für meine Kunden suche, schaue ich dort nach, wo ich Vollständigkeit garantiert bekomme, weil sonst kann ich ja nicht für meinen Konsumenten garantieren, dass ich alles recherchiert habe. Und das wird aus meiner Sicht, bei den entstandenen MLS nicht funktionieren können, weil nicht alle mitmachen werden.

Wenn Sie jetzt sagen, mein Kunde, ist das der Abgeber in dem Fall?

Wer auch immer, primär der Suchende eigentlich.

Ich wollte gerade sagen, weil umgekehrt ...

Der Suchende braucht MLS, dem Abgeber ganz egal sein.

Eben, weil der braucht es nur auf „willhaben“ eintragen und wird so und so gefunden. Jetzt gibt es ja wieder neue Versuche einerseits von Ihnen aber auch andererseits auch gleichzeitig von der WKO gemeinsam mit den privaten Interessensvertretungen. Die Frage jetzt wie sehen sie jetzt die Erfolgchancen, ich verstehe, dass Sie sich einen Erfolg versprechen, sonst würden sie es nicht

tun, aber jetzt passiert das gerade beides parallel.

Wir können über die Erfolgchancen von der Kammer sprechen. Bleiben wir mal grundsätzlich beim MLS, ich halte es für ein wichtiges Thema, deshalb sitzen wir drauf seit 5 Jahren. Wir sind im 6. Jahr, wo wir uns mit dem Thema MLS beschäftigen, und der Markt war schon gar nicht reif dafür und ist es noch immer nicht. Es ist aber in aller Munde, also ich habe das Thema sehr erfolgreich nach Österreich gebracht, mit den Kanadareisen und unseren Imabis-Connect Veranstaltungen. Jeder weiß, was es ist, und der Markt wartet darauf, wenn es einem schlecht genug geht, mit diesen MLS Geschichten zu arbeiten. Es ist in keinsten Weise der Fall, dass es den Maklern so schlecht geht, dass man es braucht. D.h., es wird einmal weder dort noch bei uns funktionieren, weil es einfach nicht notwendig ist. Der Leidensdruck ... Das wird kommen. In 3 Jahren, wir haben vor 5 Jahren gesagt in 5 Jahren, jetzt sind 5 Jahre vorbei und er ist immer noch nicht hoch genug. Ob es jetzt in 3 oder 5 Jahren ist, aber es wird kommen. Und vor allem dann, wenn sich die Rahmenbedingungen verändern. Bestellerprinzip, Suchmakler, Abgebermakler, dann kommt man nicht mehr drum herum, und dann wird der gewinnen, der vollständig ist. Weil das die - wieder auf Suchseite - Voraussetzung ist, gefunden zu werden, und vielleicht auch für den Abgeber, weil der will dort auch sein, wo gesucht wird. Aber primär wird es die Suchenden betreffen. Und auch die Kammer hat sich immer wieder mit diesem Thema beschäftigt, und was wir halt ja, wir sind halt Privatwirtschaft, wir sind sehr flexibel, sehr schnell. - Unser Zugang ist auch ein sehr pragmatischer. Ich weiß nicht ob sie die Pressemeldung gelesen haben, wo wir haben gesagt, wir sind vollständig, das ist der große Vorteil. Wir haben jetzt ein Eingabetool, um auch Objekte hineinzubekommen, die nicht irgendwo online sind, also damit ist die letzte Hürde genommen, aber das Gemeinschaftsgeschäft selber bieten wir sehr pragmatisch an, weil in der Praxis, ich habe gerade selber gekauft, weiß, dass die Makler hinter technischen Lösungen sowieso noch miteinander sprechen also Abgeber und Suchender. Da gibt es sogar noch, Verträge, die unterschrieben werden, die nicht abgebildet werden - wir können das mit Imabis, d.h. man kann dort auch schon hineinschreiben, Provisionsregelungen, wo der Schlüssel ist, Kontaktmöglichkeiten, aber ich weiß, dass es in der Praxis so noch nicht passiert. Und deswegen sagen wir kein „Ruleset“,

Vollständigkeit, es muss Zugriff auf alle Objekte geben, dann sollen sich bitte die erwachsenen Makler untereinander die Rahmenbedingungen ausmachen, und den Endkunden glücklich machen. Und dieses „Ruleset“ wann stellt man wo hinein, sofort? Wann kann man anfragen? Das kann man aus meiner Erfahrung nicht vorgeben. Auch wenn in der Kammer Makler sitzen, oder in diesen Arbeitsgruppen Makler sitzen, die aus der Praxis sind, und ihre Vorstellungen und Wünsche hineinreklamieren, wird das der Markt selber zu regeln haben.

Und wie garantieren Sie da die Vollständigkeit?

Weil wir alle Inserate, die in Österreich online sind im System haben. Das ist einfach unser Unterschied. Und auf der Kammerseite werden auch nicht vollständig sein können. Und das ist, glaube ich, der wesentliche Unterschied zwischen uns und der Kammer, dass wohl das Kammerprodukt wohl sehr durchdacht, aber nicht deswegen auch schon im September 2016 Linz, hat da bis jetzt gesagt, wir sind fertig und starten Q1, 2017. Das habe ich heute erfahren, Jänner 2019. Das heißt, die arbeiten 3 Jahre und es gibt noch nichts. Also ich kenne kein Ruleset, kein Unternehmen, kein Produkt, und das ist nur das alleine ist ein Interessensvertretungsproblem: Geschwindigkeit, Flexibilität. Was ist, wenn die jetzt online sind und draufkommt, da müssen wir uns anpassen, Dinge verändern, wie schnell können die denn sein? Und der Konsument ist schnell dabei. Also, das sind jetzt alles persönliche Meinungen, und weil wir uns als ganz anders positionieren wollen. Und wir sind aber vollständig, und deswegen ist das auch mein Kernargument, weil wir jedes einzelne Inserat, das in Österreich auf irgendeinem der 19 Portale ist, bei uns drinnen ist.

Also, ist es eine Art Crawling mit Selbsteintragung.

Ganz genau. Warten Sie, das braucht nur 30 Sekunden, dass Sie es sehen, dann wissen Sie, was es ist. Und Sie werden Edireal kennen, die werben ja auch mit MLS und 43.000 Objekten. Und Sie sehen auf einem Blick, was wir machen, und jetzt schon funktioniert.

Das Crawling funktioniert ja auch Objektvermittlungsplattformen noch nicht toll. Da habe ich dann 15 Mal das gleiche Objekt.

Genau, das ist eine Kernleistung in Deutschland. Da sind alle Portale, die wir haben, wir haben die Salzburger Nachrichten, Tiroler Tageszeitung, also den Westen abdecken. Das sind 540.000 Inserate, jeden Tag. Und diese 540000 Inserate ergebe 73.000 Kaufobjekte und noch einmal 75.000 Mietobjekte. D.h., wir haben 140.000 Objekte im System, und Edireal das größte MSL 43.000. So viel zum Thema Vollständigkeit. Und jetzt sieht man den pragmatischen Ansatz. Wir haben alles, aber natürlich habe ich jetzt hier (...) Man sieht, wie lange er online, auf welchen Portalen. Wenn ich dann hineingehe, habe ich dann auch die Möglichkeit sofort anzufragen, aber es ist nicht im Vorfeld sofort freigegeben... aber ich muss mich dann halt mit Herrn / Frau XY in Verbindung setzen und sagen, ich habe einen Käufer für dieses Objekt, machen wir Halbe Halbe?

Ist das auch ein Extranet oder ausschließlich Makler vorbehalten?

Ausschließlich Makler. Also dass ist wirklich de Gedankens, ich habe da noch Vermittlungsaufträge kontrolliert, ich kann Objekte beobachten, es wird historisiert, Abgeberberatung in der Preisfindung,... aber es hat ja auch MLS. Und da wird immer diskutiert, es sind ja die Objekte nicht drinnen, die nicht online sind. Und jetzt haben wir neu, ein Eingabetool, d.h., ich kann direkt Objekte auch als Makler hineinstellen, die auf keinem Portal sind.

Aber, wenn es da jetzt keine Verpflichtung / kein Ruleset gibt, dass der Makler verpflichtet ist, wer garantiert mir dann die Vollständigkeit? Was machen wir mit dem Thema Alleinvermittlungsauftrag oder mit Immobilien, wo der Verkäufer nicht will, dass es öffentlich gestellt wird?

Ich kann es schon eingeben, aber ob es dann Makler eingibt oder nicht, das können wir in keinem der MLS Systeme garantieren können, dass es so ist. Weil auch, wenn jetzt die Kammer sagt, du musst eingeben. Woher wissen wir es?

Da stellt sich mir die Frage, wenn es eine verpflichtende Teilnahme wäre, sofern man sich einer Mitgliedschaft zuspricht, da braucht es dann Sanktionen. Also, das ist zumindest ganz klar aus der wissenschaftlichen Literatur.

Unbedingt, die gibt es auch in Amerika, wie Sie wissen. Man wird in Amerika/Kanada ausgeschlossen, wenn man nicht... Also es muss diese Sanktionen

geben, aber wenn jemand nicht möchte, ich brauche dann als Makler nur sagen, wenn ich ein Objekt nicht hineinstelle bei uns oder woanders, und man kommt darauf, es war nicht online, da brauche ich nur zu sagen, der Abgeber hat selber verkauft. Also wenn ich nicht will, wird es immer Mittel und Wege geben, rauszukommen, ohne sanktioniert zu werden.

Und um den Erfolg oder einen erfolgreichen Launch zu ermöglichen, ist da das Ziel eigentlich, rein in den Markt zu pushen, wer gehen über die Makler und versuchen, die Makler zu motivieren? Oder eine Pullstrategie zu setzen, wir wollen den Konsumenten davon überzeugen, dass er das will, weil dann steigt ja der Druck von unten noch einmal an.

Also Makler. Dem Konsumenten zu erreichen ist auch zu schwierig. Es ist wieder die Masse, und das kann nicht sein, als Interessensvertretung würde ich wahrscheinlich den politischen Weg sogar wählen. Wobei da dürfen wir nicht vergessen, dass in der Interessensvertretung lauter Makler sitzen, die ihre eigenen Interessen vertreten und nicht die.... Also ich glaube, ich würde es versuchen, es über die Politik zu steuern.

Das wäre jetzt meine Frage, es hat sich MLS als Lösungsansatz politisch noch gar nicht durchgesetzt?

Die kennen das noch gar nicht. Und jetzt sind wir wieder in dem Umkehrschluss. Und in dem Moment, wo wir wieder Bestellerprinzip, Alleinvermittlung, Doppelvertretung politisch regelt, kommt so was. Aber die Politik denkt nicht drüber nach, braucht der Markt Kooperationssysteme, sondern die Politik denkt in Wahrheit an den Konsumenten und nicht an den Makler. Wie können wir für den, der sucht, denn der Abgeber ist eh reich, dem muss man eh nicht helfen. Und das macht man, indem man Provisionen kürzt, Doppelvertretungen verhindert und eben entlastet, indem der Besteller, der Abgeber, der sein muss der zahlt. Das ist in der Politik, und wenn das realisiert ist, wird man um soetwas nicht mehr herumkommen. Dann können sich Suchmakler positionieren, dann auch als Besteller den Auftrag bekommen. Und dann verdient jeder für seinen Part, was ich auch ehrlich und richtig finde.

Was sind Ihre Pläne für die Zukunft? Haben Sie eine Timeline?

Also, das Produkt ist eigentlich fertig, und es ist jetzt in Konkurrenz. Es wird zwei Anbieter geben, uns und die Kammer und ÖVI und ich bin gespannt, wer den Kampf gewinnt... es wird kein Kampf sein, aber ich bin überzeugt davon, dass die Vollständigkeit, das Kriterium sein wird, wer gewinnt. Und ich glaube, dass die Kammer es nicht schaffen wird, vollständig zu sein.

Und wie wollen Sie das launchen, soft oder wollen Sie es über die Kleinen probieren?

Wir haben ja, ich wollte es noch auswerten lassen, wir haben da jetzt 450 Makler bereits drinnen, wie viele das jetzt sind, das weiß ich nicht.

Also 3.400 gemeldete Maklerbetriebe gibt es.

Genau, das ist auch spannend.

D.h., wir liegen bei 15 % circa.

2.797 Firmen schalten irgendwo in Österreich ihr Inserat. Das ist der Markt von uns, das sind jetzt Firmen, und von denen haben wir derzeit 450. Die meisten Objekte sind in Oberösterreich. Und ein tolles Statistik-Tool, die ganzen Personen, und man sieht jetzt schon hier, das ist auch entscheidend bei MLS, es gibt keinen Makler ohne Kontaktinformation, die werden bei uns manuell recherchiert oder sind nicht über das Portal gekommen, weil für Gemeinschaft- Ameta-Anfrage muss ich natürlich.... Wie sind wir jetzt darauf gekommen? Vollständigkeit?

Wie der Launch genau funktionieren soll?

Genau, gelauncht ist es. Also wir haben die Pressemeldung, die schicken wir vielleicht da mit. Da ist das genau beschrieben mit Vollständigkeit, Abgrenzung. Auch wenn es zwei gibt, also unser Weg ist jetzt einfach, wenn ich die Geschichte fertig erzählen. Der Grund, warum wir das gemacht haben war, weil wir bei Kammer und ÖVI nicht dabei waren, da sind wir Softwareanbieter, bei uns haben die gesagt, geht nicht, aber da habe ich gesagt: Gut, dann müssen wir halt unseren eigenen Weg gehen. Den sind wir jetzt gegangen und da waren am nächsten Tag alle Telefonate,

jetzt wollen sie sich doch wieder für uns öffnen. Und das ist halt auch wieder so typisch, man erzeugt Druck und dann geht es auf einmal. Das ist halt so.

Es kann vielleicht eine kooperative Basis werden?

Soll, aus meiner Sicht soll das, unbedingt. Weil wir predigen MLS, und das ist ein emotionales Thema und ich möchte, dass es funktioniert, mit Maklern kooperativ zu arbeiten. Und man darf nicht vergessen, es ist nicht nur MLS, sondern ein Statistiktool, Marktbeobachtung, Mitbewerberbeobachtung. Also wir verlieren ja jetzt keine Kunden, wenn es jetzt ein MLS von der Kammer gibt. Mir ist es wichtig, weil es auch meine Kunden sind, dass es dem Maklerberuf gut geht, dann geht es auch uns und den Konsumenten gut. Und wir alle werden ja mal Wohnungen suchen und kaufen, und auf diese Damen und Herren hoffentlich nicht nur angewiesen sind, sondern sie auch gerne konsultieren.

Und zu Themen, wie Besichtigungen, wie wird das bei Ihnen geregelt?

Also, auch das wird ... wir gar nicht, das ist Maklerjob. Aber auch da gibt es aus unserer Sicht eine ganz klare Richtung. Der Mietmakler wird nur noch 3D Virtualisierung besichtigen lassen. Zur Unterschrift, kann man die Wohnung beschnuppern, in die Richtung wird gehen, weil die Nachfrage so groß ist.

Das man es nicht braucht...

Ich sage jetzt mal bis 800 € Miete wird das so sein.

Ich würde das nie machen. ich würde nie eine Wohnung mieten, die ich nie vorher gesehen habe.

Na, Sie sehen sie schon, aber sie werden die Wohnung sonst nicht kriegen.

Aber zahlt es sich aus für eine 600 Euro Wohnung, einen virtueller Reality Tour....

Ja, viel mehr als 40 mal hinzufahren.

Oder es gib wieder die Massenbesichtigungen, Open Haus von 14-18 Uhr.

Ja, die beiden werden es sein. Wir glauben, dass es in die Richtung gehen wird, virtuell anschauen, dann kommen aufgrund der virtuellen Besichtigungen die Bewerbungen, wo man dann Lohnzettel und alles hinschicken muss. Und dann wird vom Abgeber - weil die Nachfrage groß genug ist - von den 15 Bewerbungen 10 aussortiert, die die schlechteste Bonität haben, und die 5 kommen in der Reihenfolge zur Besichtigung und der, der unterschreibt, hat es.

OK, Also ich sehe sie schon vorher.

Ja, Unterschriftstermin in der Wohnung. Also ich muss dort nicht unterschreiben, aber und da sind wir jetzt auch bei dem Eigentum, die virtuelle Besichtigung bringt Neinsager weg. Also ich erkenne ob es mir nicht gefällt.

Aber viele Projektentwickler sagen jetzt, die machen es hauptsächlich für den Neubau in der Entwicklungsphase. Für den Mietbereich ist das noch ein bisschen. ... Es kommt darauf an, auf welchem Niveau man das sieht, wenn man diese Pappdeckel-Brillen nimmt, mit dem Handy.

Alles nicht notwendig. Also, wir sagen ganz pragmatisch, 3D-Besichtigung,.... und die Bauträger machen es deswegen, da geht es nicht um Geld sparen, sondern einfach um etwas nicht Bestehendes, anschaulich zu machen, weil es einfacher zu verkaufen ist. Und wie schaut das aus. Hier haben wir unser Büro, unser zweiter Standort. Genau diese Art der Besichtigungen reichen aus, um festzustellen, ob mir ein Objekt gefällt oder nicht. Ich kann „Nein“ sagen, aber ob es dann gut riecht, also die Emotion, da muss ich dann noch einmal hin. Also durchbewegen, keine 3D-Brillen, obwohl es geht, aber das macht man nicht. Ganz pragmatisch, ganz schnell, ich habe sofort die Möglichkeit das Hotel anzuschauen, ich haben den Grundriss dabei. Und das ist alles jetzt schon leistbar, auch für Makler.

Auch so, dass es sich für eine Mietwohnung rentiert.

Ja. Und das Zweite ist, und das ist eben jetzt nicht Bestandsimmobilie. Das ist ein Bauträgerprojekt, das gibt es noch nicht, das ist dieser Betonrohbau, der gerade entsteht vor der Tangentenauffahrt. Zwei Klötze und wo haben wir es? Ja, es ist ein Betonrohbau, und sowas ist auch virtualisiert, aber das gibt es alles nicht, das ist einfach vom Plan weg. Aber man sieht, wie gut das ausschaut, ich kann auf die

Terrasse rausgehen. Und ich habe einen Einblick, wie die Wohnung aussieht, wenn sie fertig und möbliert ist. Das machen die Bauträger, das gefällt mir, das kaufe ich. Und aus einem Betonrohbau habe ich eine Vorstellungskraft. Das ist auch viel teurer.

Und im Eigentumsbereich? Sie sagen in der Miete wird so sein, und im Eigentumsbereich?

Da wird das wird auch kommen, weil das Teuerste für den Makler ist die Besichtigung, also diese Siedlungsbesichtigungen, und da wird genau das zur Anwendung kommen, und wieder die, die sagen, „Nein, das habe ich mir anders vorgestellt, nehme ich nicht“. Aber es wird da noch Besichtigungen geben, die im zweiten Schritt sagen, „Gefällt mir, würde ich gerne in Natur sehen“. Weil dort tut man sich das auch an. Und der zweite große Vorteil von den virtuellen Besichtigungen ist ja auch, wenn ich die Wohnung gefunden habe, dann möchte ich sie gleich sehen. Weil dann schreibe ich den Makler an, der sagt „Mhh, ich kann am Mittwoch oder Donnerstag nächste Woche“, d.h. 3-4 Tage Geduld, da bin ich emotional schon wieder total weit weg von dem Objekt, wenn ich am Abend vorm Ipad “willhaben“ durchsuche. Und der Vorteil von dem ist was, ich schicke ihnen die virtuelle Besichtigung, die haben Sie jetzt gleich in einer Minute, schauen Sie sich das mal an. Wenn es ihnen dann noch gefällt, treffen wir uns nächste Woche. Und die, die dann kommen, die haben schon sich zu 80% entschieden, dass sie sie eigentlich wollen.

Gibt es noch ungelöste Themen, oder wo Sie sagen, das ist so der Knackpunkt?

Naja, es gibt schon noch, jetzt bei diesen Bewertungsthemen, ist die Wohnung richtig eingepreist, wieviel, ist das ist zu teuer und zu billig angeboten... und da sagen wir auch, dass muss Makleraufgabe sein. Das ist auch ein Kernfeature von Imabis, die Preisfindung, Beratung der Abgeber. Bei welchem Makler würden Sie sein wollen. Bei dem, der ihnen das meiste Geld verspricht. Und das ist auch ein Urproblem der Makler, dass man genau an die schwarzen Schafe immer gerät,... und wir haben die Umfrage damals gemacht, und es war schrecklich. Und der vierte Makler war überhaupt der Schrecklichste, der hat das Objekt zwar dann verkauft, aber viel zu billig. Und faktisch war der Vierte der einzig korrekte Makler, weil der hat das Objekt richtig eingepreist. Und das Problem ist aber dann immer, wenn der Makler

zum Abgeber kommt, brauche ich nachweisbar in der Preiseinschätzung Systeme, die objektiviert den Preis argumentieren. Das ist genau Imabis, weil da ist ja die Konkurrenzobjekte am Markt, sind genau die die angeboten sind. Und dann hat man nicht mehr die Diskussion „Naja, der andere verspricht mir 400.000 statt 300.000“. Und da sage ich ihm, wie soll der 400.000 Euro bekommen, sie sehen hier eh.

Ich wollte gerade sagen, Sie tracken mit, wie lange Verwertungszeit ist, zu welchem Preis im Endeffekt verwertet wurde. Die Kooperationsvereinbarungen sind, so nehme ich an, auch drinnen oder wie ist das jetzt? Wenn das gecrawlt wird, dann steht da noch nix drinnen?

Es steht, ich zeige Ihnen ein Beispiel, ich nehme Wohnungen im 13. Bezirk von 80-150m². So, das wäre jetzt ein klassischer Suchauftrag. So das ergibt jetzt 235 Objekte. Und wenn man es jetzt genau umdreht, sieht man schon die Kernfunktionalität. Dieses Objekt ist seit 1.242 Tagen online, also seit 2014, es gab eine Preisreduktion Ende 2017 um 16.000 € und es wird von 3 Maklern angeboten. Und das ist in der Beratung so wichtig. Da sagen wir, der will 450.000€, Sie wollen 480.000 online, und das ist seit 3 Jahren online. Und bei der Beratung darf man nicht vergessen, egal, was der andere Makler sagt, das sieht man ja, das ist genau vergleichbar. Und damit kann ich aber wieder Expertise. Und die wird den Makler erfolgreich machen

Ist die Veranstaltungsreihe, die sie planen ab April dann auch an die Makler...

Genau, die Imabis Connect. Aber Sie können gerne Zugriff haben für sich selber, und sie schauen sich dabei das Produkt an.

Sehr gerne. Genau und die Konditionen jetzt noch einmal?

Drei bieten es gerade an.

Und wenn ich jetzt als Makler reingehe, woher weiß ich, wie viel ich als Provision...

Gar nicht. Also, er kann es eintragen. Normalerweise würde hier stehen Provision, teile zu 30,40,50%.

Ok, das kann man alles eintragen?

Und wenn es eingetragen ist, weiß er es ist frei, dann kann man direkt anfragen, und wenn nichts steht, dann kann ich eine Handynummer anrufen und mit ihm sprechen. Und auch das haben wir heute so gelöst... Wenn es keinen Alleinvermietungsaufrag gibt, und mehrere Makler, ich weißt wie der ÖVI das lösen wird, wir sagen such dir aus, wenn du anrufst. Vielleicht kenne ich einen der Herren privat, den rufe ich an.

Jetzt sind da ja auch Objekte drinnen von den Großen, die bis jetzt noch nicht dabei sein wollen. Jetzt rufen dann die Makler an, weil die Objekte drinnen sind, ich sehe das bewusst jetzt etwas kritisch,...

Kein Problem, ich weiß jetzt schon, was ich sagen werde darauf.

Dann wird die Dame von 14 Maklern angerufen, die das Objekt gerne vermitteln ...

Ich sage endlich, wirklich endlich. Wir sagen, weil MLS nicht funktioniert, dann kommt dann der Druck von den Kollegen, der hat 14 Mal angerufen, dann überlegen Sie sich, was einzutragen.

Rechtlich hat man da kein Thema, weil das sind ja sowieso Daten, die öffentlich nicht zugänglich sind. Und auch die Tatsachen mit Preisreduktion und seit wann online, ist das auch schon ... weil das stellt ja den Makler in einer anderen Position dar. Weil wenn ich nur sehe, der ist ein Objekt mit 450000 auf den Plattformen, weiß ich ja noch nicht, wie lange das online ist, wie sich der Preis verhalten hat, auch das ist in Ordnung?

Rechtlich natürlich, und ich finde auch, das ist genau unser Produkt, wieder MLS, Abgeberberatung. Wenn man sieht es ist 2 Jahre online. Das ist genau der Unterschied, weil sonst könnte ich ja gleich willhaben verwenden als MLS. Es wird ja auch zur Akquisition genutzt, also die vernünftigen Makler finden jetzt heraus, Eigentumswohnung Wien,...Ich hole mir das Objekt her und den Eigentümer aus dem Grundbuch und jetzt sage ich „Freunde, jetzt ist das Objekt seit 3 Jahren online, ich mache es dir, aber wir müssen mit dem Preis auf 350.000 gehen. Und wenn du das nicht willst, dann verkaufen wir es einfach nicht. D.h. Akquisetool

Wie geht das außerhalb von Wien, weil wir sind ja alle recht wienlastig noch. Grundsätzlich, dass das überregional funktioniert, ist mir klar, auch mit der Akquise der Kunden.... Ist es ein Ziel, das österreichweit auszurollen?

Jaja, wir sind in Österreich ausgerollt, sind wir jetzt schon. Ich überlege gerade „Gramatneusiedl“. Was haben wir da? Gibt es 94 Kaufobjekte um 11 Millionen Euro Angebot, also es ist ganz Österreich. Alles, was am Markt ist, haben wir da drinnen. Ist sogar teurer geworden.

Und haben Sie jetzt in Ihrem Presseschreiben, schade, dass ich es nicht gelesen habe, es ist offiziell gelauncht?

Ja, ist noch nicht online. Aber ich schicke sie.

Haben Sie Zielvorgaben, wann Sie den Markt wie abdecken wollen?

Nein, wir sind ja schon seit 5 Jahren am Markt, und es ist eigentlich eine Neupositionierung als MLS, weil ganz ehrlich, weil die Kammer und der ÖVI uns nicht dabei haben wollten. Wir haben Gespräche geführt und alles, aber wir wollen unseren eigenen Weg gehen. Da gibt es eh gespaltene Meinungen. Viele wollen uns dabei haben, die andere Hälfte nicht. Und es ist für uns in Wahrheit wieder ein reiner Marketings-Vertriebskanal-Aufhänger. Weil das Produkt hat es immer gegeben, was sich verändert, ist das Eingabetool, um ein Objekt hineinzubekommen, und um die Geschichte neu erzählen zu können, die wir jetzt neu erzählen werden.

Vielen Dank.

Anhang 5 - Transkript Experteninterview

Immobilienmaklerin, Wien-Umgebung (22.2.2018)

Meine erste Frage: Am österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt derzeit die Nachfrage das Angebot. Wie würden Sie die Situation für Immobilienmakler beurteilen?

Sie reden jetzt aber nur von Miete?

Grundsätzlich.

Das stimmt auf Miete und Billigpreisobjekte aber sonst nicht.

Im höherpreisigen Segment würden Sie sagen, ist das gar nicht der Fall?

Nein.

Ok, wie würden Sie die Situation im Mittelpreissegment beurteilen? Ist das eher ein Fluch oder ein Segen für den Immobilienmakler?

Was?

Dass das Angebot unter der Nachfrage liegt.

Ich will da überhaupt nichts beurteilen. Unsere Branche ist immer von Kurven geprägt. Es ist immer einmal mehr Nachfrage, einmal weniger. Das ist ganz einfach der Lauf der Zeit, so wie die Weltwirtschaft.

Und wie ist das Gefüge jetzt als Immobilienmakler in der derzeitigen Situation?

Ich glaube, wenn man halbwegs professionell arbeitet, dann habe ich kein Problem damit.

OK. Also sie sagen, es besteht gar nicht so viel Einflussnahme auf den Immobilienmakler? Auf seinen Alltag.

Was meinen Sie?

Einerseits fällt es ihm leicht sein Angebot an den Mann zu bringen, weil genug

Nachfrage vorhanden ist, andererseits...

Es ist nicht so einfach wie sie alle glauben, auch in der Branche nicht. Es ist ganz einfach, (...) der Markt selektiv geworden. Wir haben genug Objekte die ewig am Markt sind, weil irgendwelche Parameter nicht passen und die will dann auch keiner. So billig können Sie gar nicht sein. Das war früher nicht so. Die Selektivität ist am Markt viel mehr gegeben.

Ok. Glauben Sie, dass sich das in Zukunft ändern wird?

Nein, das wird noch schlimmer werden.

Also jetzt im Zuge des neuen Regierungsprogramms...wo sie...

Nein, das hat nichts mit dem Regierungsprogramm zu tun. Das hat mit der Entwicklung der Menschen und der Gesellschaft zu tun. Denn die Menschen wohnen in Immobilien und wenn sich die Gesellschaft verändert, verändern sich die Menschen und auch die Immobilien.

Und in welche Richtung geht das?

Naja, polarisieren und selektive Auswahlkriterien.

Sprich der Kunde wird anspruchsvoller?

Nicht anspruchsvoller, er wird selektiver, insofern, dass er sagt, einzelne Parameter werden immer wichtiger. Wo früher der Kunde gesagt hat „Ok, kaufen wir auf der Hauptstraße etwas, weil es billiger ist“, sagt er heute „Nein, wenn ich überhaupt ein Geld in die Hand nehme, eine Hauptstraße kommt nicht in Frage“. Weil irgendwie wohnt ja eh noch ein jeder halbwegs gut. Es geht uns ja relativ gut, muss man sagen wir jammern auf hohem Niveau. Schauen Sie in Ihrem Freundeskreis, in ihrem Kollegenkreis wie sich die Gesellschaft verändert und dann werden Sie wissen, was bei den Immobilien stattfindet

Jetzt wurden in der Vergangenheit Maßnahmen ergriffen, seitens der Politik, um das Wohnen wieder leistbar zu machen, sprich die Wohnkostenbelastung zu reduzieren, teilweise auch zu Lasten der Immobilienmakler. Ich meine auch von

der Reduktion der Maklergebühr? Glauben Sie ist dass das richtige Mittel? Wie viel Regulierung braucht der Markt?

Naja, wenn ich an leistbares Wohnen denke, dann würde ich mal sagen, wir sollten das ganze Förderwesen in Österreich komplett neu aufstellen. Dann wäre wahrscheinlich genug Geld für leistbares Wohnen da und genug Wohnraum für sozial Bedürftige. Wenn man schaut, dass 60% aller Wohnungen in Österreich irgendwie gefördert gebaut sind und wenn man weiß wer drinnen wohnt, dann brauche ich eh nicht mehr sagen.

Erwarten Sie da jetzt in Zukunft weitere Maßnahmen.

Naja erwarten. Da wird man halt schauen, inwieweit sich die Regierung durchkämpfen kann gegen die ganzen alten Parteimitglieder. Das ganze Förderwesen in Österreich ist ein Desaster und eine Katastrophe, wo keiner durchschaut. Es ist Betrug auf höchster Ebene.

Versucht wird ja jetzt, dass eher über den Anreiz mehr Investitionen in den Neubau zu tätigen.

Ja, das kommt ja auch dazu. Aber vielleicht sollten wir erste einmal überlegen die 10%ige Umsatzsteuer auf Wohnen zu streichen, wenn wir schon vom leistbaren Wohnen sprechen. Weil wer trägt denn die 10%? Der letzter Mieter zum Schluss. Da hat noch nie wer etwas darüber verloren, dass ich Umsatzsteuer auf Wohnen zahle, wenn ich für leistbares Wohnen bin.

Auch unter dem Motto „Wohnen wieder leistbar zu machen“ wurde in der Vergangenheit unter anderem das Bestellerprinzip diskutiert. Was halten Sie davon?

Nichts. jeder der einmal mindestens fünf Häuser weiterverkauft hat, darf dann einmal mit mir drüber weiterreden. Ich kenne keinen einzigen Makler, der wirklich da draußen steht, der das Bestellerprinzip richtig vertreten kann. Ich rede jetzt von Wohnimmobilien. Weil jeder der den Job irgendwann einmal gemacht hat, weiß genau wie viele Geschäfte nur zustande gekommen sind, weil er in der Mitte war und womöglich geschaut hat, dass die Zwei sich nicht einmal begegnen. Andernfalls

wäre das Geschäft nicht zustande gekommen. Weil Wohnen ein emotionaler Faktor ist. Und das Problem haben wir jetzt schon. Jeder hat seinen Berater und dann hat jeder seinen Makler und seinen Anwalt und seinen Berater. Na, das wird super. Da werden viele verdienen und im Endeffekt wird nichts rauskommen.

Das heißt Sie sind gegen eine Einführung?

Ja, zu 100%. Das hat überhaupt nichts mehr mit der Dienstleistung und mit dem Vermittelnden zu tun. Das kann nicht sein.

Glauben Sie jetzt noch an eine Einführung auch wenn es aktuell kein Thema ist?

Nein, momentan sicher nicht.

Aber glauben Sie, dass das noch einmal ein Thema werden könnte?

Ich hoffe nicht, wenn die eigene Branche intelligent genug ist, aber das bezweifle ich leider auch manchmal sehr stark.

Das ist wahrscheinlich auch eine Frage der Interessensvertretung?

Mit mir dürfen Sie da nicht reden. Ich bin eigentlich Naturwissenschaftlerin und was sich da abspielt, da wird mir schlecht. Also Naturwissenschaftlerin heißt, man redet nur über Dinge die fundiert sind. Und wenn man richtiges Wissen hat, (...)

Ein anderes Thema ist das Image der Wohnimmobilienmakler, die ja teilweise noch immer gegen ein gewisses schlechtes Image kämpfen. Da gibt es das Thema Doppelvertretung, Provisionsanspruch, schwarze Schafe innerhalb der Branche... Wo sehen Sie die Hauptursachen?

Das erste ist - und für das kämpfe ich schon lange - obwohl alle Makler das wollten, dass es überhaupt möglich ist, einen Vermittlungsauftrag, der nicht schriftlich ist. Wir haben heute eine Schriftlichkeit bei jedem Staubsaugerverkäufer und ein Rücktrittsrecht, ich weiß nicht wo, und der Vermittlungsauftrag per se, der kein Alleinvermittlungsauftrag ist, da kann ich sagen „Sie können mir jemanden bringen, um ein Haus zu verkaufen“, dann ist das ein Vermittlungsauftrag. Und das ist ein

Desaster. Und wenn wir das nicht hätten, dann wäre mit einem Schlag viel bereinigt, dass ich sage, nur wenn ich wirklich einen unterschriebenen Auftrag habe, mit vereinbarten Prozentsätzen, dann darf ich Provision bekommen. Dann brauche ich auch nicht streiten, denn entweder ich habe eine klare Regelung oder ich bekomme keine Provision. Da könnte man ganz viele schwarze Schafe vom Markt treiben.

Das ist jetzt die Abgeberseite.

Ja, aber von dem kommt ja ganz viel Image. Das die Sachen nicht fünfzehn mal im Netz sind, das sich die Interessenten dann ärgern, weil die mit sieben verschiedenen Preisen drinnen ist. Das ist ja ein Gesamtes.

Und auf Seiten der Konsumenten, auch da wird das Thema oft kritisiert? Ich sag es jetzt sehr plakativ, ich zahle 3% fürs Aufsperrn meiner Tür. Ist durchaus immer wieder einmal ein Thema oder eben auch die Provisionshöhe? Wo glauben Sie ist da die Hauptursache?

Naja, erstens ist einmal die Natur der Provision, jene, dass sie erfolgsabhängig ist und die Leute natürlich immer nur das sehen was für sie gemacht wird und die Provision von ihrer Rechtsnatur her was ganz anderes ist, was teilweise nicht einmal Richter verstehen, wenn ich an gewisse Urteile denke. Die dann sagen „Obwohl du einen Alleinvermittlungsauftrag unterschrieben hast oder irgendwas unterschrieben hast mit Provision, Sie haben ja nur drei Stunden für den Kunden gearbeitet und deswegen bekommen Sie nur das“. Das ist ein vollkommener Rechtsirrtum, der da vorliegt. Und es ist natürlich schwer das dem „Otto Maier“ zu erklären. Das ist das eine und das Zweite ist, dass viele Kollegen verdammt noch einmal viel dazu tun, dass das Image ja erhalten bleibt. Weil wenn ich mich um nichts kümmere und auch rechtlich nicht recherchiere und dem Kunden auch nicht das Gefühl gebe, ich mache was für dich und du bekommst von mir Mehrwert, dann kein Wunder.

Und was wäre da jetzt ihr Lösungsansatz?

Erstens einmal viel verpflichtender wie die Makler zu arbeiten haben und ich habe jetzt, .. und ich will da jetzt wirklich nicht ausholen zum Thema Provisionswesen und neue Maklerregelung oder so, weil das sprengt jetzt völlig den Rahmen... Aber zu gewissen Dingen sage ich jetzt einfach nichts mehr.

Aber auch eben die Leistung vielleicht transparenter zu gestalten, so wie sie es gerade sagen?

Ja, und dass man auch einfach dazu steht.

Also, wir waren bei dem Thema, welche Lösungsansätze sehen Sie?

Naja, dem einmal gesetzliche Grundlagen zu geben, eben zum Beispiel nur Schriftlichkeit, der gewerberechtliche Geschäftsführer ist natürlich auch so ein Desaster, dass der Schutzverband natürlich gar nicht durchgreift, eine Katastrophe.

Also, dass es keine Sanktionen gibt, meinen Sie?

So viel wie nicht. Weil du machst heute auf als Makler, wie da hinter mir im Büro, ich bewerte Ihre Immobilie, ich bin Sachverständige, ... die hat überhaupt keine Befähigung, nichts gehabt, ist nicht einmal richtig der deutschen Sprache mächtig und OK, dann wird sie vom Schutzverband angeschrieben, unterschreibt eine Unterlassung und kriegt von der Bezirkshauptmannschaft 70 EUR vorgeschrieben, das ist die Realität. Wenn die irgendwie herumwurschteln und die Hausfrauen, dass das rechtlich noch immer...

Genau in diese Richtung soll es jetzt gehen, weil sie sagen „Das Gewerbe soll jetzt nicht nur mehr der geschäftsführende Gesellschafter, sondern bis zum einzelnen Mitarbeiter haben“.

Naja, schau ma mal.

Dann noch zum Thema Digitalisierung. Die Digitalisierung ist im Vormarsch, der Kunde sucht vermehrt im Internet nach Immobilien, jedes Unternehmen hat eine eigenen Website, die Immobilienvermittlungsplattformen haben einen recht hohen Stellenwert mittlerweile beim Kunden eingenommen und ganz neue Geschäftsmodelle entstehen, wie z.B. Matching-Plattformen, alias Parship. Haben sich Ihrer Meinung nach die Ansprüche der Konsumenten an Immobilienmakler im Zuge dieser Digitalisierung verändert?

Die ganze Gesellschaft hat sich dadurch verändert? Vom kleinen Bäcker bis zum Immobilienmakler, quer durch den Gemüsegarten.

Spricht sich der Kunde aus Sicht des Immobilienmaklers bzw. dessen Ansprüche verändert?

Nein, es hat sich nicht der Anspruch, sondern die Gesellschaft verändert. Und das ist ein Unterschied. Die Gesellschaft hat sich insofern verändert, als das durch das Internet, die Informationsgesellschaft nur mehr über das Internet stattfindet. Und wenn du nicht gefunden wirst, hast du leider verloren. Also hat das nichts mit dem Anspruch zu tun, sondern ganz einfach, dass du nicht gefunden wirst.

Ich habe jetzt schon immer öfters vernommen, dass der Kunde informierter ist als früher.

Ja sicher, allgemein. Das ist die Gesellschaft, die sich verändert hat.

Und hat sich im Zuge dessen auch Ihre Tätigkeit auch verändert?

Ja, sicher. Aber das sage ich Ihnen auch nicht. Weil ich weiß, dass wir in dieser Sache Vorreiter sind und das verstehen sie alle nicht. Aber das macht nichts, dass sieht man nicht nach außen.

Weil sie an den Kunden anders herantreten?

Nein, weil wir ganz einfach unseren Job verstehen, onlinemäßig. Was leider viele Unternehmer in Österreich nicht verstehen.

Also eine Frage des Marketings?

Marketing ist jetzt viel zu weit gegriffen.

Was glauben Sie, welche weiteren Veränderungen für den Immobilienmakler diesbezüglich zu erwarten sind?

Ja, du musst dich halt einfach vielmehr mit der Onlinewelt beschäftigen. Mehr sag ich nicht.

Ein Leben ohne Internet wird es als Makler also nicht mehr geben?

Naja, nicht nur Internet, du musst es auch verstehen, die Zusammenhänge der

Onlinewelt. Das ist eine unheimlich komplexe analytische Welt und mit der muss man sich auseinandersetzen.

Und das machen ihrer Meinung nach noch nicht genug Unternehmen in Österreich?

Nein.

Ok, gut für Sie.

Ja, schlecht jedoch für die Immobilienbranche, gesamtwirtschaftlich gesehen.

Da jetzt eine sehr provokative Frage: Glauben Sie dass das Internet den Makler in Zukunft ersetzen kann?

Na, das passiert ganz sicher nicht. Weil die emotionale Komponente, wir sind Menschen, ich weiß schon, dass wir heute bei der Liegenschaftsbewertung nur noch in Exceltabellen denken und dass fernab jeglichen menschlichen Daseins, aber so ist es nicht. Wohnen ist mit Emotionen besetzt und Bedürfnisse kann ich auch nicht irgendwo in Tabellen widerspiegeln. Noch sind wir Menschen.

Also dieser soziale Aspekt ist hier noch viel zu wichtig und wird es auch bleiben?

Hoffentlich wird es so bleiben.

Was glauben Sie in welche Richtung der Makler gehen könnte um seine Stellung am Markt nachhaltig sichern zu können?

Er muss vielmehr die beratende und fachliche Tätigkeit ausfüllen, was aber überhaupt nicht gegeben ist. Da sind wir wieder bei der Ausbildung.

Also, da dann auch wieder einerseits mehr fachlich und andererseits mehr menschlich.

Richtig, genau. Du musst die Verbindung zwischen Himmel und Erde sozusagen sein.

Jetzt das eigentlich Thema: Das Thema Multiple Listing Service aus dem angloamerikanischen Bereich. Ist Ihnen das Modell ein Begriff?

Ja und ich halte gar nichts davon.

Warum?

Na erstens einmal kann ich dieses ganze Amerika überhaupt nicht mit uns vergleichen, jeder der einmal in Amerika war, der weiß es ganz genau, die Menschen ticken ganz anders. Und es tickt sogar der Ostdeutsche ganz anders als der Sizilianer, also brauchen wir nicht irgendwo (...) Wir haben auch die Erfahrung von großen Konzernen, die alles zentralisiert haben, ihr Marketing, und geglaubt haben, sie haben jetzt die Weisheit erfunden... und das bereits in den 80er Jahren - aber wir hängen immer etwas nach - und 5 Jahre später haben sie wieder alles dezentralisiert, weil sie gesehen haben, sie können kein Marketing machen von Hamburg bis Sizilien. Und ich spreche noch nicht von weltweit. Und bei dem Multiple Listing ist es einfach ein Scherz zu glauben, irgendwas was in Amerika über 50 Jahre gewachsen ist und auf die Mentalität zugeschnitten ist, dass wir das jetzt irgendwie oberflächlich nachspielen... viel Spaß, ich weiß eh, dass sie das jetzt machen..

Jetzt ist es ja eigentlich ein Prinzip des Gemeinschaftsgeschäfts. Gibt es da für Sie nicht auch Vorteile zu sehen?

Nein, weil ich nur sehr reduziert Gemeinschaftsgeschäfte mache.

Warum?

Weil, wenn man seine Erfahrungen gemacht hat mit sogenannten Kollegen und dann wird man eines besseren belehrt. Wenn ich ein Gemeinschaftsgeschäft mache, dann mache ich das mit Kollegen, die ich persönlich kenne.

Weil sie sagen, da ist der Imagetransfer einfach viel zu wichtig?

Immer.

Das sind wir dann jetzt wieder bei den schwarzen Schafen, mit denen Sie nicht kooperieren möchten.

Ja. Außerdem, wenn ich ein gutes Objekt habe - und genau das ist der Punkt - warum soll ich nach dem MLS schreien? Weil sie selber keinen gescheiterten Objekte haben. Wenn ich gute Objekte habe und wenn ich Online gut verstehe, dann brauche keine Kollegen.

Und auf der anderen Seite, wenn ein Kunde zu Ihnen kommt und sagt, ich suche dies und jenes und Sie haben das vielleicht nicht in ihrem Portfolio?

Ja, aber dann machen Sie sich vielleicht selbst einmal auf die Suche und suchen Sie eine Immobilien oder versuchen sie mal mit Kollegen zu telefonieren ... lange halten sie das nicht durch. Vergessen sie das einfach.

D.h. die Qualität der Zusammenarbeit ist nicht gegeben?

... es ist mühsam. Und es zahlt dir ja kein Mensch. Sie müssen das ja auch wirtschaftlich betrachten, den Immobilienmakler. Es rechnet ja keiner wirklich wirtschaftlich.

Das wäre jetzt die Frage, wenn das alles jetzt digitalisiert in einer Datenbank verwaltete werden würde (...)

Warum brauche ich eine Datenbank, wenn ich selbst gut aufgestellt bin. Das ist zehn Jahre zu spät. Aber sie glauben, wenn wir diese Datenbank haben, dass „willhaben“ in einem halben Jahr zusperrt. Ich wünsche Ihnen viel Spaß. Das ist ein bisschen Selbstüberschätzung.

Was sagen Sie einem Kunden, der zu Ihnen kommt und ein Objekt wünscht, dass sie vielleicht gerade nicht in ihrem Portfolio haben?

Dann werde ich ihm das genauso erklären und werde ihn so betreuen, dass er mich anruft und sagt, ich habe es zwar woanders gefunden, es tut mir zwar leid, dass ich nicht bei Ihnen gekauft habe, aber wenn ich etwas zu verkaufen habe, dann komme ich zu Ihnen, weil sie mich so gut betreut haben. Man kann nie alles haben.

Warum glauben Sie hat sich das MLS bis dato nicht durchgesetzt?

Weil eben aus diesem Grund, es ist nicht lustig mit jedem Kollegen

zusammenzuarbeiten, ich will ihnen jetzt meine Erlebnisse ersparen. Da geht es um viel Geld und da geht es ums Eingemachte und die sind so etwas von gierig und letzklassig.

Was wäre da jetzt der Lösungsansatz?

Ich brauche nicht unbedingt einen anderen Makler. Wenn ich es gut und professionell mache und wenn ich eben gewisse Tools verstehe um zu arbeiten.

Jetzt gibt es aktuell - wie sie wissen - erneut Versuche, einerseits von der WKO mit den freiwilligen Interessensvertretungen und andererseits aber auch von einem IT-DL-Unternehmen. Wie schätzen Sie da die Erfolgchancen ein?

Da sieht man es eh schon wieder. Vergessen sie es. Es wird „hatschert“ sein.... sie glauben alle, dass sie damit die „Eierlegenedewollmilchsau“ haben und „willhaben“ wird zusperren... dass ist so lächerlich. Was sage ich denn meinem Kunden, dass ich 14 Tage oder einen Monat das überhaupt nicht online gebe, weil ich bei dieser tollen Plattform bin. Der sagt dann zu mir „Gute Dame sind sie verrückt, dann gebe ich es selber in „willhaben““. Das ist die Realität.

Das heißt, Sie glauben, der Kunde wird das gar nicht verstehen.

Auch, zu Recht. Und das nächste ist, dass wir uns selbst filetieren mit Bauträgern und Hausverwaltern. Weil wenn die Hausverwalter selbst reinstellen, dann sind wir als Makler unnötig. Die Bauträger wollen jetzt auch reinstellen und das Nächste ist, dass die Bauträger eh alle Maklerfirmen machen, wo sie Provisionen nehmen, was ihre Geschäfte sind. Dort ist der Schlüssel.

Da bedarf es dann einer rechtlichen Reform, oder?

Naja, da hilft eine rechtliche Reform auch nicht wirklich. Das ist halt ganz einfach ein Problem. Und sobald ich die Bauträger reinlasse, habe ich zwar die Bauträgerobjekte drinnen, aber der Makler ist unnötig. Lass ich sie nicht rein, ist die Plattform auch wieder sinnlos, weil die ganzen Objekte nicht drinnen sind. Das ist eh schon die Antwort. Dito die Hausverwalter. Wenn sie dann ihre Mietwohnungen reinstellen, dann brauchen wir die Makler nicht mehr. Stellen sie die Wohnungen

nicht rein, muss ich eh schon wieder auf eine andere Plattform schauen. Damit ist die Antwort eh schon gegeben. Alles, was wir brauchen sind lediglich die vier Grundrechnungsarten und einen Hausverstand. Was soll das bringen, wenn die Bauträger schon schreien „Wir wollen auch hinein“. Und wenn sie nicht reinkommen, dann machen sie alle Tochter-GmbHs, die eigentlich Eigengeschäfts sind und für die man keine Provision nehmen darf und sind somit auch schon wieder drinnen. Wir kannibalisieren uns selbst.

Man könnte das eventuell mit Zugangsregelungen, indem z.B. nur konzessionierte Makler teilnehmen dürfen, regeln.

Naja, ein Bauträger nimmt sich dann einen gewerberechtlichen Geschäftsführer und gründet damit eine Maklerfirma und ist schon drinnen.

Mein Zugang war jener aus der Sicht des Suchenden, weil man nie die Möglichkeit hat aus den Vollen zu schöpfen. Jeder Makler hat natürlich nur sein Portfolio, was er anbieten kann.

Das liegt aber in der Natur der Geschichte, dass es halt keinen Großhändler für das gibt. Man muss halt schauen, dass man irgendein Objekt bekommt und das ist verdammt viel Arbeit. Und es geht ja auch um viel Geld, dass dürfen Sie nicht vergessen... auch für den Makler. Der bekommt für alle seine Termine keinen Groschen bezahlt, der bekommt nur das und muss alles andere damit berappen. Die Leute belügen sich doch alle selbst.

Aber wie könnte man dem Konsumenten hier näher kommen oder ihm erleichtern zu seiner (...)?

Ich weiß nicht, wir haben doch eh schon so einen Konsumentenschutz.... das ist doch nicht so schwierig. Also wir haben mit unseren Objekten kein Problem und unsere Konsumenten lieben uns, also wenn ich gescheit auftrete und gefunden werde, ich weiß nicht... sie suchen ja auch nach schuhe und finden bei Zalando nicht alles.

Aber Schuhe stellen ein anderes Investment dar als eine Wohnung.

Ja, aber ich kann nicht alles auf einen Haufen ... das ist irgendwie wie der Weltkommunismus... Wir haben dann eines wo alles drinnen ist. Nein, die Welt ist nicht so einfach.

Es war vielleicht der Wunsch / Gedanke da, dass sich die vielen Kleinen die Hand reichen und gemeinsam (...)

Jaja, der Kommunismus ist auch wunderschön in der Theorie. Nur leider gibt es die Menschen dazwischen. Dass das Image des Maklers in Amerika ein ganz anderes ist und auch das System ein ganz anderes ist (...) das ist über 50 Jahre gewachsen. Ich kann doch nicht einfach sagen, dass gefällt mir, dass mach ich jetzt irgendwie.

Das wäre jetzt die Frage. Was wären jetzt die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung?

Ich halte von dem Gesamten nichts. Online hat die Welt verändert, dass haben sie alle nicht verstanden. Genau das ist der Punkt. Wenn ich online richtig bediene, kann ich heute als kleiner ganz oben mitspielen. Das haben sie alle nur nicht verstanden und ich werde sicher nichts sagen.

Anhang 6 - Transkript Experteninterview

Peter Sittler (13.2.2018)

Jetzt nochmal einmal offiziell Herr Sittler, ich darf Sie um Ihre Freigabe bitten, dass Interview auszuzeichnen.

Ja, natürlich.

Möchten Sie anonym bleiben oder kann ich Ihren Namen nennen? Sie können es auch gerne nach dem Interview entscheiden.

Ich entscheide es nachher.

Wie Sie wissen, schreibe ich meine Masterthese zum Thema: Die Zukunft der Immobilienmakler, Perspektiven von MLS vom österreichischen Wohnimmobilienmarkt. Ich möchte bewusst Experten aus den unterschiedlichsten Bereichen haben, um verschiedene Sichtweisen einfangen zu können. Habe das Ganze auf Hypothesen aufgebaut, und anhand dessen meinen Fragenkatalog gestalte. Meine erste Frage lautet, am österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt die Nachfrage derzeit das verfügbare Angebot. Wie würden die die Situation beurteilen für den Immobilienmakler. Ist es ein Flug oder ein Segen.

Da muss ich vorwegschicken, dass ich selber nicht aktiv als Makler tätig bin. Es ist mir wichtig, dass wir das gleich darstellen, das sich aber sehr wohl im Zuge in der jetzigen Entwicklung, die in der Branche stattfindet, eine MLS Plattform mitarbeiten durfte, in den Anfängen. Kommen wir auf die Frage zurück. Ein Überangebot ist natürlich immer ein Vorteil für den Kunden. Wo ist das Hauptproblem der Makler / in der Maklerbranche derzeit, dass der Kunde das Gefühl hat, dass er die Arbeit macht, und nicht der/die Makler/in für ihn die Arbeit macht. Und das kommt natürlich bei einem Überangebot, wo die Kunden sich auch, ... wo viel da ist natürlich, also, generell negativ dem gegenüber, dem Maklerberuf, sage ich einmal.

Wobei wir es ja umgekehrt haben, dass wir mit dem Angebot dem Nachfragedruck im Moment nicht standhalten können, im Mittelpreis-segment. Ich rede nicht vom Luxussegment ...

Damit hat der Kunde immer mehr das Gefühl, er kriegt irgendwas hingeknallt, kann das nehmen oder nicht, weil eh so viele Leute drauf sind. Da wird die Leistung des Maklers noch weniger gesehen. Da ist das Überangebot eher negativ für den Beruf / die Wahrnehmung des Berufes des Maklers. Und leider ist, wenn man in die Branche schaut, auch aus meiner Wahrnehmung heraus, es gibt halt ein paar schwarze Schafe, und wie es überall so ist, die Positiven und die Guten kommen nie vor, außer beim Immy oder sonst wo. In der Zeitung stehen immer die, die nicht so gut angekommen sind. Und in den sozialen Medien, wo sich alles, da hat es einen Tweet gegeben von einer Dame, die ganz massiv gegen einen österreichischen Makler gepostet hat. Da kommen die negativen Sachen vor und nicht die Positiven. Ich bin davon überzeugt, dass es ganz viele top ausgebildeten Topmakler gibt, die ihr Geschäft super machen. Aber es kommen da leider nur die Anderen negativ vor. Weil wenn man mal eine Besichtigung hat und muss zahlen, da denkt jeder, was war das.

Glauben Sie, dass das jetzt angesichts dessen, dass auch im Regierungsprogramm neue Maßnahmen enthalten sind, die noch ganz frisch sind, dass sich die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ändern werden? Es soll ja die Eigentumsbildung forciert werden, Investitionsreize sollen geschaffen werden, aber auch diese langfristigen Mietverträge sollen forciert werden.

Da müssten wir auf die Seite des Vermieters wechseln. Also ich selber mit meinen Vermietungen habe eine befristete Wohnung alles andere ist unbefristet vermietet, weil ich es persönlich nicht ok finde, die Leute sollen 3-5 Jahre usw., wenn Leistung und Gegenleistung stimmen. Aber da sind wir im Vermietungs- nicht im Maklerbereich, weil die Makler ja nur ein Erfüllungsgehilfen des Vermieters sind und wenn der das nicht will, dann ist das so. Ich sehe aber, und da sind wir jetzt in einer wohnungspolitischen Diskussion, ich sehe aber nicht, wenn jetzt in irgendeiner Form kein Anreiz geschaffen wird, unbefristet zu vermieten. Warum sollten wir das tun? Aber das sind wir im Vermietbereich. Für die Makler gilt, da glaube ich, dass man sich schon darauf einstellen muss, es ist eine Art Bestellerprinzip, wie soll ich jetzt sagen,... einen einseitigen Makler, und nicht die Doppelmaklerschaft geben wird. Es wird wahrscheinlich noch eine Weile halten aber ich kann mir nicht vorstellen, dass das on the Longrun haltbar ist. Ob das jetzt gut oder schlecht ist, sei dahingestellt. Ich sage mal, in Zeiten, wie diesen, muss man darüber nachdenken und

sich mit den Konsequenzen vorab schon auseinandersetzen. Nicht umsonst sagt der Herr Obmann immer, der Makler ist einmal bei den Berufen unter den Top Dreien. Aber nicht, weil wir so super sind und wahrgenommen werden, sondern wir angeblich in den 10-20 Jahren nicht mehr existieren als Makler, in dieser berühmten Studie. Das ist eine relativ alte Studie, wo der Makler halt ganz vorne drinnen steht, dass der Beruf verschwinden wird. Kann ich ihnen ja mal eine Mail schicken und Ihnen zukommen lassen.

Sehr gerne.

Das Thema ist, ... wo waren wir?

Ob sich die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ändern werden.

Ach so, und ich glaube, dass man darüber diskutieren muss und das ist ein Grund, warum die Kammer, der ÖVI und auch der Immobilienriege überlegen, da ein MLS, einen Marktplatz einzuführen. Wenn wen es dann da ist, dann sieht man die Folgen in Deutschland, dass die kleinen Makler alle unvorbereitet waren. Man muss vorab schauen. Da gibt es ganz eigentlich viele Initiativen, also so kleine, bei den Firmen, den eher bekannteren, wie jetzt Imabis, die eine MLS Plattform haben, von kleineren, wie die Hausmaus und ähnlichen, die das machen, wo das halt immer wieder kommt. Also, wenn wir die Frage überschneidend haben, dann ...

Ja, ja. Also, ich komme durchaus noch auf diese Punkte zu sprechen bzw. manche Fragen sind auch obsolet. So, wie Sie es auch angesprochen haben, es gibt/gab schon in der Vergangenheit zahlreiche Maßnahmen, um die Wohnkostenbelastung für den Konsumenten zu reduzieren. Vermeintlich, weil es ja teilweise nur einmalige Belastungen sind, wie die Reduktion der Maklergebühren oder der Entfall der Mietvertragsgebühren. Ist das Ihres Erachtens das richtige Mittel? Wie viel Regulierung braucht da der Markt? Stichwort: Überregulierung.

Ich bin gar kein Fan von Regulierungen. Dem Automechaniker, der einen höheren Stundensatz, wie jeder Makler hat, schreibt auch keinem vor, dass er es nicht verlangen darf. Jetzt wieder aus Vermietersicht, dem schreibt auch keiner vor, wie er seine Marketingkosten unterzubringen hat. Ich persönlich hätte jetzt keine Problem,

jetzt sind wir wieder im Wohnungspolitischen, wenn der Vermieter die Vermarktungskosten bezahlen soll. Nur in dem MRG unterliegenden Bereichen kann ich die nicht unterbringen. Im freien Bereich natürlich, da geht es sich aus. Da spiest es sich irgendwie, weil ich es da unterbringen kann. Der Autohändler kann seine Marketingkosten unterbringen, und das tut er auch. Der private Vermieter im Altbau, und das ist in Wien immer noch ein Thema, kann es nicht. Aber ich glaube, dass die Regulierungen da, also die Branche hat es relativ gut verkraftet, und wenn man das nicht offiziell sagen darf, dass die 3 auf 2 und jedem, dem man was wegnimmt, der schreit und das ist gut so, und wenn man damit plant, dann ist es auch nicht schwierig. Man kann es auch nicht von vornherein, das ist wie die Wirte, die auch schreien, aus anderen Gründen, vielleicht auch zurecht. Das hat jetzt andere Gründe. Aber überall, wo man was wegnimmt, da kann es nicht nett sein. Das kann nicht immer nur sein, dass die kleine böse Gruppe der Immobilienhaie, wie es in der politischen Darstellung heißt, dass die immer nur die Leitplanke ziehen. Das kann auch nicht funktionieren. Aber das sieht man wieder bei den wohnrechtlichen Verhandlungen, wenn nicht beide Seiten, sowohl die Vermieterseite als auch die Mieterseite von ihrem hohen Ross runter bewegen, dann wird es nicht funktionieren. Oder man findet etwas ganz Neues. Aber ich persönlich bin kein Fan von: Wir haben einen Betrag X, der über alles drüber ist. Also, über den Betrag x kann man vielleicht reden, über die Höhe. Wird sicher nicht dort sein, wo es von manchen Fraktionen vorgeschlagen wird. Aber ich glaube, dass da eine Unterscheidung stattfinden muss. Eine Wohnung im ersten Bezirk wird mehr kosten müssen, wie eine Wohnung in einem nicht so guten Bereich. Und es wird auch in weiterer Folge auf die Wohnausstattung ankommen. Weil, wenn ich eine Bruchbunde um das gleiche Geld vermieten kann, wie eine schön eingerichtete und sanierte, wo auch das Haus frisch saniert dann ist, dann ist es auch was anderes.

Aber da sind wir wieder bei dem neuen Mietrecht dann auch. Deswegen jetzt auch die nächste Frage. Sie haben es eben eh schon kurz angesprochen. Sie erwarten weitere Veränderungen seitens der Politik in diese Richtung? Es geht um die Entlastung des Konsumenten, dass das quasi der erste Fahnenmast ...

Entlastung der Konsumenten schreiben sich wohl so gut wie allen Parteien auf die Federn, aber es gehen mache anders an. Ich glaube definitiv, wo kann man was

sparen, wo kann man dem Konsumenten was gutes tun, in dem Bereich, wo es nur eine kleine Gruppe gibt, die sich darüber aufregen kann, und das Schreien so minimal ist, dass man es nicht hört. Ich will nicht sagen, dass die Branche da jetzt so schlecht wäre. Im Gegenteil, nur wenn es ein kleiner Bereich ist, und nur wenige Vergleiche in der Branche hat, auch wenn sie volkswirtschaftlich wesentlich ist, dann wird der aufschreien. Ok, dann haben sie geschrien, aus.

Damit meinen Sie jetzt die Maklerbranche als kleine Branche?

Generell die Immobilienbranche und auch die Maklerbranche.

Die aber volkswirtschaftlich sehr erheblich eigentlich ist.

Jetzt nicht die Makler im speziell, aber die Immobilienbranche, genau. Aber und da glaube ich schon, dass es was bringt, weil Einsparungen kommen werden. Weil Wohnen auch politisch, herzensmäßig oder bauchmäßig besetzt sind, wenn man so will. Für die Branche wird das mutmaßlich nicht optimal sein. Aber ich glaube, dass derzeit, sage ich einmal, dass die Entwicklung eher dahin gehen wird, dass ein Bestellerprinzip - Maklergebühren eher dem der ers verursacht usw. - das glaube ich schon, dass es kommen wird.

Was halten Sie vom Bestellerprinzip, wenn Sie es jetzt schon ansprechen?

Es ist generell historisch gewachsen aus meiner Sicht, dass die Doppelmaklerschaft da ist, weil so wirklich, wie kann man einen Anwalt beide Seiten vertreten, das kann per se nicht funktionieren. Das ist jetzt mein Herzensding, da mache ich mich jetzt womöglich unbeliebt, aber kann nicht funktionieren. Man muss nur den Konsumenten dazu hinbringen, dass die Leistung dessen, wenn jemand etwas sucht, und diese Leistung in Anspruch nimmt, dass das auch was wert ist. Und da sind wir wieder bei dem was ich am Anfang gesagt habe, wenn er das Gefühl hat, er kann er sich alles selber suchen über die Plattformen. Und da sind wir wieder in der Digitalisierung mit den Dienstleistungen der Plattformen, und gibt es den Makler noch in 20 Jahren. Wenn sich da nix ändert, und da müssen die Makler und Maklerinnen untereinander zusammenarbeiten, und das ist das Hauptproblem, dann wird sich da nix ändern, dann wird es den Makler wirklich vielleicht nicht geben. Wie wohl Immobilien so viele Emotionen dabei hat, dass dieses nur Papier wird

nicht funktionieren. Nur im Endeffekt kann man heutzutage alles digital abwickeln, also man kann die Terminvereinbarung irgendwie machen, man kann die Leute hinschicken, die haben dann zwar eine Ahnung. Das gibt es auch in Deutschland und auch bei uns. Die schicken die Leute hin, das sitzt dann jemand, den Empfangsmitarbeiter, der keine Ahnung von der Immobilie hat, aber die Leute kriegen halt dann die Leistung, das Exposé, das kann man alles automatisiert machen. Da wird man sich nicht willkommen fühlen, wenn jetzt auch alles online verfügbar ist. Drum ist auch der Weg, der dahin gehen sollte, dass man die Marktmacht der Plattformen, und wir haben zum Glück in Österreich nicht diese Marktkonzentration, wie es sie in Deutschland gibt, sondern noch von den Plattformen - und wir haben hier in Österreich zum Glück nicht diese Marktkonzentration wie in Deutschland - sondern ein aufgeteilteres Spektrum, auch wenn das immer mehr sich auf 2 zuspitzt, sage ich einmal, aber so lange es da noch die Ersten sind, die was haben. Und früher war es noch so, dass die Leute gewartet, dass sie am Samstag den Kurier anschauen, und alle irgendwie schon am Freitag-Abend kriegen. Jetzt sind da Plattformen, wo was drauf ist, und der Makler auch nur noch das hat, was auf den Plattformen drauf ist, ist schwierig. Der müsste eigentlich die Informationen zuerst haben, zuerst die Vormerkkunden, dann die Leute, dass sie beim Makler was kriegen, was es noch nicht gibt, einen Mehrwert haben. Und dann sind sie erst auf den Plattformen. Aber da sind wir bei ganz anderen Themen, die dann das MLS in weiterer Folge für die Makler bring.

Ja, da komme ich eh noch dazu. Sie haben es eben schon angesprochen. Sie erwarten sich durchaus noch, dass das Thema mal politisch diskutiert wird, oder aufflammen könnte? Das Thema Bestellerprinzip.

Ja, definitiv. Ich glaube auch, dass das kommen wird.

Und sind Sie für oder dagegen, wenn man es mal so plakativ fragen kann? Oder sehen Sie bessere Wege.

Ich glaube, dass die Doppelmaklerschaft nicht die beste Lösung ist. Ich habe jetzt kein Patentrezept und um eine abrupte Einführung, wie es in Deutschland war, da der Weisheit letzter Schluss ist, sei auch dahin gestellt.

Super, dann kommen wir gleich zum zweiten Thema, nämlich das Thema Image. Österreichs Wohnimmobilienmakler kämpfen gegen ihr schlechtes Image, seit eh und je. Auch wenn es die ein oder andere Studie bekräftigt, dass das Image besser geworden ist, gibt es auch Studien aus dem Jahr 2014, wo der Makler eigentlich sehr schlecht abschneidet. Da gibt es verschieden Gründe, wir haben vorhin das Thema Doppelvertretung angesprochen, Provisionshöhe, der Mehrwert des Maklers oder auch die schwarzen Schafe innerhalb der Branche. Wo sehen Sie die Hauptursachen?

Obwohl die Ausbildung für die Maklerinnen und Makler wesentlich besser geworden ist. Also wo ich studiert habe 2001 - 2005, da war Ausbildung kein Thema. Die hat es immer schon gegeben, aber sonst war da nix. Das wird wesentlich besser, und selbst die großen des Marktes, auch die Ketten haben eine Ausbildungsakademie, legen auf Ausbildung wert. Ich habe allerdings das Gefühl, dass sich Ausbildung noch nicht bis in die letzten Ecken durchgesprochen hat, dass das Maklergeschäft wirklich so angewandt wird. Nicht um sonst ist der Verkauf eine Gabe, die man hat oder nicht, weil verkaufen kann man auch ohne immobilienwirtschaftlichen Hintergrund. Da wäre es wünschenswert, dass es wirklich auch häufiger passiert. Und nicht alle die das tun, haben quasi auch die Ausbildung dafür, die können gut verkaufen. Da tut sich viel, und ich glaube, es wird immer besser. Da gibt es aber leider noch die schwarzen Schafe. Da wird aber viel getan und wird auch mit der Immobiliencard, mit dem Immy und mit allen Dingen am Image gearbeitet.

Sind das aber Punkte, darf ich da gleich kritisch einhaken, die beim Konsumenten auch ankommen?

Nein, weil die Immobiliencard ein Ding ist, dass die wenigsten haben, und die wenigsten mit Stolz tragen und der Konsument auch nicht nachfragt, weil der will ja de facto seine Wohnung haben, und dem ist wurscht, ob das jetzt wer ist. Es geht aber auch keiner zum Anwalt und fragt, ist der wirklich Anwalt und schaut im Register nach. Liegt am Konsumenten, sage ich einmal, dass man das vielleicht nicht tut. Ich würde es tun, aber das ist was anderes. Das ist, wie man sich als vorsichtiger Geschäftspartner seine Kunden vorab anschauen muss, damit da nicht was ist. Aber das ist eine andere Geschichte, das sind Konsumenten. Ich glaube, dass das der

richtige Weg ist, ob da auch eine Konzentration am Markt stattfindet, das sich die Kleinen immer mehr spezialisieren müssen. Weil wo jetzt das Bestellerprinzip kommt, es wird immer unrentabler kleinere Mietwohnungen, in irgendeiner Form zu tun. Da wird es immer weniger geben, die sich das jetzt antun. Denn von zwei Brutto- Monatsmieten von einer 500-600 EUR Wohnung, da bleibt de facto nicht viel über. Wird das mitunter auch nicht kostendeckend tun können, und dann tun das nur noch ganz wenige, und die müssen es dann irgendwie mit der Masse machen. Vielleicht gibt es die Makler zukünftig auch nur noch im höherpreisigen Bereich, nur im Eigentumsbereich, und der Wohnimmobilien, der Mietmarkt wird sich irgendwie selber regeln. Auch ein Szenario, sage ich einmal. Ich bin ja generell skeptisch, dass es die Makler gar nicht mehr geben wird, denn eine Immobilie ist etwas höchst Persönliches. Man kauft sich, da sind wir wieder beim Kaufen, nicht jede Woche eine neue Immobilie. Dass die Mobilität, was jetzt die Mietwohnungen betrifft, immer höher wird und die Wenigsten, ich erlebe das selber als Vermieter, mehr 2-3 Jahre in einer Wohnung bleiben, und dann gehen sie woanders hin und sind weg, das ist was anderes. Aber man kann der Branche nicht umhängen, dass die Menschen immer mehr umherziehen. Das meine ich positiv, dass die Mobilität gestiegen ist, auch innerhalb einer Stadt, eines Bezirks, oder so. Das kostet Geld, und macht sich selbst, auch der Vermieter hat Kosten. Muss man auch sehen, sage ich mal. Aber ich glaube, am Image zu arbeiten, sicher Sinn macht, dass da viel getan wird und dass da ganz viel noch zu tun ist. Aber ich glaube, dass die Erfahrungen, (...) dass ist wie, wo gibt man Rückmeldung? Selten bekommt man Rückmeldungen, wo positiv was passiert. ist. Ich kenne ganz wenige Menschen, die sagen: Das haben Sie super gemacht, Ihre Firma. Sondern eher, das funktioniert nicht. Dann beschwert man sich. Das ist auch das, was bei den Maklern oft auftaucht, ist das Negative, und das Positive wird nicht gesehen.

Und das ist Ihres Erachtens eine Frage der Qualifikation der Makler und der schwarzen Schafe, die in der Branche herumschwirren?

Ja, ich glaube schon, dass es eine Frage der Qualifikation ist, denn wenn auch jetzt die ganzen ... sagen wir es so, Papier ist geduldig. Wenn ich sage, es haben alle, sämtliche Ausbildungen. Das ganze Maklergeschäft ist ja ein kurzfristiges. Da ist ja niemand an langfristiger .. - sollte es zwar sein. Aber wenn das Geschäft erledigt ist,

ist es erledigt. Das ist nicht so wie bei einem Verwalter, wo es ein dauerhaftes Verhältnis ist. Das ist die Grundproblematik des Maklers. Was schade ist, weil das ganze Customer Relationship Management doch eine Art Bindung, die länger sein kann. Weil wenn die Leute, die öfter die Wohnung wechseln, oder wen kenn, der wen kennt, dann ist das glaube ich ganz gut.

Und sie haben es vorhin schon angesprochen, das Thema Doppelvertretung, wird das auch ein Grund sein, dass ...?

Ich glaube, dass das nur die Qualität steigern kann, weil wenn die eine Seite, die Vertretung, das Optimale sucht und die andere womöglich auch irgendwie sucht, dann braucht man vielleicht auch nicht 2 Seiten, sondern nur eine Seite. Jemand, der sucht. Weil jemand der eine Wohnung sucht, will seine Wünsche bekannt geben und diese auch bekommen. Was ich sehr oft höre, im gewerblichen und im privaten Umfeld. Man schickt den Makler seine Anforderung und kriegt dann alles, nur das nicht was da drinnen ist, weil wir haben es gerade im Portfolio. Es ist was anderes, aber Hauptsache wir verkaufen was, und das ist auch nicht unbedingt Imagefördernd. Und wenn jetzt die Auswahl größer ist dessen, was der Makler hergeben kann, dann ist es auch leichter, dann geht es auch leichter. Sind wir in der Problematik, die österreichischen Makler wollen einfach nicht teilen. Das ist das Hauptproblems des MLS, sie vertrauen den anderen nicht, und sie wollen nicht teilen ...

Nicht einmal angesichts der misslichen Lage, in der sie teilweise ...

Noch ist der Druck viel zu gering, die Lage ist nicht so misslich. Also in Deutschland war das mit einem Schlag. Aber bei uns ist die Lage noch nicht misslich. Es geht allen gut. Der Obmann sagt jedes Jahr Branche, es ist das beste Jahr, letztes Jahr, das beste Jahr ever. Also wem soll es da schlecht gehen.

Darauf komme ich noch zu sprechen. Ein Punkt jetzt noch zum Konsumenten, das Thema Digitalisierung. Der Kunde informiert sich viel mehr selbst, heutzutage nur noch über das Internet. Die Unternehmen haben alle eine Webseite und die Immobilienplattformen haben auch schon einen hohen Stellenwert eingenommen, bis hin zu ganz neuen Geschäftsmodellen, siehe

Matching-Plattformen. Haben sich Ihres Erachtens die Ansprüche bei Konsumenten auch an den Makler in dieser Zeit verändert?

Die Digitalisierung gibt schon besondere Ansprüche an den Makler, weil reines nur Herzeigen wird zu wenig sein. Denn was die Digitalisierung und die Software, Plattformen nicht können, ist persönliche Beratung. Es gibt Matching-Plattformen, da muss ich aber trotzdem was eingeben, kann mir das was geben. Aber da gehört mehr dazu. Und diese menschliche Komponente kann sich bei einer Immobilie nicht ersetzen lassen. Da kann viel rundherum passieren, aber de facto sind das Emotionen. Das geht beim Auto vielleicht noch, bei günstigen Autos, vielleicht auch bei den günstigen Immobilien. Aber je höherpreisig es wird, desto mehr Emotionen hängen da drin.

Aber das war ja schon immer so, hätte ich jetzt mal behauptet? Das war ja auch schon vor dem Zeitalter der Digitalisierung so, dass das Thema sehr emotional ist, sehr informationslastig auch ist.

Aber, wenn es Geld kostet, dann ist die Emotion vergessen. Wenn es Geld kostet, da einen Makler zu nehmen, wenn man es selber machen kann, dann verzichten die Leute auf die Emotionen, weil sie wollen eine Wohnung haben, ob es jetzt gekauft oder vermietet ist. Da wird so viel zur Verfügung gestellt, dass da auf die Emotionen verzichtet wird. Aber die menschliche Komponente und die Wissensdienstleistung. Der Makler wird immer mehr, drum bin ich auch ein Verfechter dessen, den Beruf nicht Vermögens- und Immobilientreuhänder zu nennen, ist für mich so was von antiquiert. Sondern zu sagen, Manager ist auch schon zu viel, aber irgendwie etwas anderes zu finden, weil es gibt so viele Berufe abseits des Maklers, die nicht über klassisch Verwalter, Makler, Bauträger sind. Was mache ich mit einem Asset Manager, mit einem Facility Manager, einem Immobilienberater, und der Makler wird immer mehr zum Immobilienberater. Nicht mehr nur, die wollen ein Geschäft machen, sondern die sollen einen lebenslang rundherum beraten. Vielleicht ist es nicht das Beste, eine neue Wohnung zu kaufen. Das würde sich der Makler nie eingestehen, weil dann macht er ja kein Geschäft. Und die Dienstleistung dessen basiert ja auch darauf, dass nur bei Erfolg gezahlt wird. Der will verkaufen, weil er sonst nichts davon hat. Und ich glaube, dass das eine Rundherumberatung werden

muss, wo dann wieder die digitalisierte Dienstleistung in den Hintergrund tritt, weil da brauche ich das Rundherum. Da sind wir in ferner Zukunft, weil das Makeln ist Makeln und da sind wir wieder beim Erfolgshonorar. Wenn es ein Erfolgshonorar gibt, ist das möglichst gering zu halten für den Konsumenten, aus deren Sicht.

Das heißt, meine Frage auch hiermit beantwortet: Wird der Makler in Zukunft durch das Internet ersetzt? Teilweise, die Leistungen?

Im Moment macht es den Eindruck und wenn sich nicht irgendwann der Makler darauf besinnt, das man Dienstleistung bieten muss, das tun die Guten und nicht umsonst sind sie erfolgreich beim Konsumenten, dann wird es schwierig. Ich glaube, dass sich die Branche, und irgendwann wird der Leidensdruck so groß sein, dass sie sich dahin entwickeln muss, dass sie das tun wird müssen. Es wird zu einer Konsolidierung führen, aber sie wird sich dahin entwickeln müssen, dass das der Kunde König ist, was er jetzt schon sein sollte, und wo es darum geht, wirklich die Wünsche des Kunden zu erfüllen und nicht irgendwas zu schicken. Ob das jetzt irgendwelche Pakete sind, oder man hat ein Basispaket und bei Anschluss gibt es dann was. Oder eine Beratung kostet was. Ich erlebe das sehr oft, dass Leute zu mir kommen und sagen: Nein, ich will nur reden darüber, ist ein Haus am Land, ist eine Wohnung in der Stadt das Beste? Da kann man lange nachfragen. Wer nimmt sich denn da die Zeit, welcher Makler? Zeit kostet Geld.

Das wäre dann vielleicht ein anders System, so wie man zu einem Rechtsanwalt geht, uns sich beraten lässt und einen Stundensatz bezahlt. Wäre das doch auch eine Art Beratungsleistung?

Ja, ich bin nur nicht so der Fan. Rechtsanwälte haben ja den Ruf, pro Minute zu verrechnen. Und ob das der Weisheit letzter Schluss ist und imagefördernd ist, sei dahingestellt, aber ja. So in die Richtung wird es gehen.

Gut, damit haben Sie jetzt die letzte Frage zu dem Thema auch mit beantwortet. Jetzt komme ich zu meinem letzten Punkt. Die obligatorische Frage hat sich wahrscheinlich eh schon beantwortet, dass Multiple Listing System nach angloamerikanischen Modell ist Ihnen ein Begriff?

Ja.

Sehr gut. Es gab ja in der Vergangenheit in Österreich bereits mehrere Versuche zur Einführung bzw. existieren kleinere Varianten davon. Warum glauben Sie hat sich das bis heute nicht ganz durchgesetzt?

Weil es keine Einbringungspflicht gibt. Es wird ganz viel darüber diskutiert, warum die bisherigen Modelle, die es schon gegeben hat, nicht funktioniert haben. Weil dort Dinge drauf waren, die alle zur Verfügung hatten, die aber keiner so wirklich - „Naja, dass stelle ich nicht drauf, naja das will ich eigentlich will ich das Geschäft machen“. Also diese zwei Punkte, die ich schon erwähnt habe. Man traut dem gegenüber nicht, weil A könnte es sein, dass die Kompetenz nicht da ist, b) weiß ich nicht, ob das eine gute Geschäftsbeziehung sein könnte. Es müsste ein Grundvertrauen da sein. Im angloamerikanischen Raum aus meiner Sicht mehr gegeben ist. Und das Zweite, keiner will in irgendeiner Form teilen. Was aber einhergeht, denn wenn ich nix dafür tue, aber auf alles zugreife. Jeder will den ganzen Kuchen haben, aber nix beisteuern, und wenn diese Marktplatzsysteme, das MLS, bin jetzt kein unbedingter Fan von der Reinkarnation.... Nennen wir es irgendwie Marktsysteme, funktionieren sollen, dann muss das abgebildet sein, was eigentlich nachher im Internet sichtbar ist. Das heißt alle müssen das zuerst einmal dort hineinstellen und dann muss es Mechanismen geben, die das zeitlich nacheinander ablaufen lassen. Zuerst Vormerkkunden, dann die Leute, die man selber anfragt und irgendwann einmal, nicht nach Wochen, aber einiger Zeit ist es dann auf Plattformen. Und in Konsequenz könnte man auch die eigene Plattform fahren. Wenn das nicht ist, dann wird es nicht funktionieren.

Jetzt gibt es eine Bestimmung aus der Branche, die da sagen, ich habe berechtigte Gründe, ich möchte mir meine Geschäftspartner aussuchen, denn ich habe schon so viele schlechte Erfahrungen gemacht, dass ich nicht darauf vertrauen kann. Was soll passieren im Falle der Fälle, dass das ja auch passieren kann? Ein Vertrauensmissbrauch, unlauterer Wettbewerb...

Überall dort, wo Menschen miteinander zu tun haben, kann es Probleme geben. Ich glaube, es liegt an der Grundeinstellung, dass diese Leute - und gerade diese kleinen Plattformen, zeigen, das es geht - (...) Ich gebe Ihnen Recht, dass die kleinen

Plattformen den Vorteil haben, das sind ein paar wenige, die sich kennen und untereinander schon Geschäfte gemacht haben und sagen „Da vertraue ich, da wie ich, dass die Qualität stimmt“. Und das Eine ist, da ein Regelwerk aufzustellen, dass Zusammenarbeit regelt (...) Ich meine Regeln auf Papier ist geduldig. Es müsste aber auch auf der anderen Seite in einem größeren System Konsequenzen geben und mit einem Beginn, wo kleine Gruppen, wie es jetzt auf dem Markt passiert, auch möglich sind. Es würde ja nichts dagegensprechen, wenn sich eine Gruppe,...

Sie meinen innerhalb des MLS noch kleinere Gruppierungen?

Um das Problem zu lösen, dass ja gegebenermaßen wirklich da ist. Das Grundverständnis sollte da sein, dass jeder der bei der Plattform dabei ist, hat die Qualität, hat die Kompetenz, die Unterlagen sind so aufgearbeitet und vorhanden, wie sie sein sollen. .. Das haben wir alles festgelegt. Da kann man zugreifen. Das lässt sich alles abwickeln. Das Ding ist, dass Ressentiments aus der Branche kommen. Naja, aber es funktioniert dann doch nicht. Ja, dann ist ein Weg aus meiner Sicht, man bildet kleinere Gruppen ...

Aber dann ist es erst kein ganzheitlichen System oder?

Ja, wäre schade. Aber die Erfahrung hat gezeigt, der Leidensdruck ist zu gering, dass speziell die Großen sagen: Eigentlich bin ich so gut, dass ich dieses System ja gar nicht brauche, weil ich bin schon so groß, dass die Kunden eh zu mir kommen und ich habe so viel im Angebot, dass ich alles abdecken kann. Aus deren Sicht ja eh verständlich, nur führt das das System ab absurdum. Und jetzt meine Wahrnehmung aus dem Amerikanischen Raum, da sind auch die Großen dabei. Oder es wird das passieren, was jetzt auf dem Markt passiert. Die Zeit vergeht ins Lande, weil was auch immer, und die kleinen Gruppierungen werden immer mehr. Da gibt es die kleinen Schwammerl, und wenn dann nicht irgendwann einer kommt und viel investiert, wie es jetzt bei den Plattformen passiert ist, dann wird das immer so ein kleines Systemchen bleiben, sage ich.

Jetzt gibt es aber wissenschaftliche Literatur genau zu dem Thema, das Sie gerade angesprochen haben, dass der große Makler definitiv ökonomische Vorteile davon hat, nicht bei einem MLS teilzunehmen. Da ganze nennt sich

„withholding“. Es ist bewiesen, das große Unternehmen eine hohe Wahrscheinlichkeit haben, die Immobilie selbst an den Mann zu bringen, somit die ganzen 6% einzustreifen und nicht nur 3%. Wie kann ich dann auf rein rationaler Ebene gerade die Großen davon überzeugen? Es nur für das Gemeinwohl zu tun, ist wahrscheinlich jetzt ...

In der Wirtschaft wird es das Gemeinwohl nicht geben. Ich kenne die Studie jetzt nicht, ich denke mal in letzte Konsequenz wird es vielleicht mal so sein, dass vielleicht es weniger Geschäft am Ende des Tages ist. Ich kenne die Studie nicht, das Thema aber sein wird, mit welchem Aufwand erreiche ich das Geschäft, weil ich kann mir nicht vorstellen, dass die Studie den Aufwand dessen gemessen und gegenübergestellt hat, das was an Honorar übergeblieben ist, auch an Aufwand dahinter war. Und ich glaube schon, dass mit einem MLS System zwar vielleicht die Marge / Income geringer wird, man muss teilen, aber das der Aufwand geringer wird. Weil ich jetzt nicht dauern 20 Besichtigungen mache, usw. Das wäre eine Möglichkeit, so könnte ich mir das vorstellen.

Ja, das Thema Aufwand ist nicht berücksichtigt worden, da geht es rein um Wahrscheinlichkeiten. Der Kleine zieht einen größeren Vorteil daraus, weil er automatisch einen größeren Kundenkreis akquiriert. Der Große hat einen großen Kundenkreis, und die Wahrscheinlichkeit, dass er es über die MLS anbringt, ist ...

Das ist der Gedanke des MLS, das eine Art Solidarität oder Gemeinökonomie notwendig ist. Weil natürlich wird der Kleine mehr profitieren, wie der Große, aber das Hauptproblem ist, dass da kein Miteinander eben stattfindet. Wen sich jeder selbst der Nächste ist und nicht teilen möchte, dann ist das zum Scheitern verurteilt. Und wenn keine Einbringungspflicht in irgendeiner Form, das ist das Eine, dass die Leute zusammen arbeiten müssen das Andere, sage ich einmal. Das Einbringungspflicht für gewisse Immobiliengruppen besteht, ohne dem wird es auch nicht funktionieren, wenn sich jeder nur die Rosinen rauspickt, bzw. die selber macht und die abgestandenen Objekte, man braucht sie ja nur auf der Plattform Imabis, da kann man es sich ja auch ansehen, wie lange so ein Objekt online war und wer hat darauf gesessen hat, und sehen, wie sich die Preise entwickeln, und genau ... die

Kellerleichen gibt es. Und ein Objekt, dass super ist und der Preis passt, dann gibt es eh kein Problem. Ich verstehe schon, dass die Leute dann sagen, ja dann will ich es lieber selber machen. Aber ich glaube, dass es on the long run, für alle profitabel wäre.

Weil der Umschlag dann auch ein anderer wäre.

Genau, weil dann alle was davon haben. Aber da ist bei uns uns der Leidensdruck noch viel zu gering ist.

Jetzt gibt es aktuell wieder neue Versuche, von der WKO gemeinsam mit den freiwilligen Interessensvertretungen und andererseits auch von Imabis. Wie schätzen Sie jetzt aktuell die Erfolgchancen ein von den beiden Anbietern?

Das ist jetzt Kaffeesud lesen. Es ist schon so, dass die Privatwirtschaft gegen Anbieter, und ich mag den Roland Schmid sehr, ich schätze die Innovationskraft des Unternehmens, aber die haben ja auch schon ein Maklersystem/Maklersoftware gehabt, die nicht so funktioniert hat am Ende des Tages, wie es hätte vielleicht sein sollen. In weiterer Folge, und das ist jetzt kein Geheimnis, der Datengenerierung für die großen Datenmengen gelten sollen, was das ureigenste Interesse eines Datensammlers, der de facto Immounited ist. Ich persönlich glaube, dass, wie überall, das gilt jetzt für die WKO und auch für die privaten Initiativen, weil ja auch die Remax schon seit jeher in ihrem System ein MLS haben. Ob das jetzt Imabis, die Hausmaus oder der Immobilienring ist. Das eine kritische Masse da ist, und selbst die Plattform, die es länger gibt, anscheinend nicht den großen Erfolg haben dürften, sonst wären sie nicht so hungrig nach einer gemeinsamen Lösung. Die aber aus meiner Sicht daran scheitert, dass die Einzelinteressen der Makler über das Gemeinwohl gestellt wird, was die Aufteilung der Honorare betrifft, und was die Einbringung von Immobilien betrifft.

Da wäre jetzt meine Frage, was wären Ihres Erachtens die Voraussetzungen für eine erfolgreichen Einführung? Bedarf es einer rechtlichen Form? Soll es eine Einbringungspflicht geben? Also, es soll ja schon eine freiwillige Teilnahme sein, zumindest ist es in Amerika so, da muss es schon so groß sein, dass wenn man nicht dabei ist, sowieso keine Chance am Markt hat.

Das ist die kritische Masse, bei der alle was davon haben.

Das ist über Jahrzehnte entstanden. Wie könnte man den Weg dorthin ebnen?

Die haben andererseits aber auch ganz andere Themen. Also da gibt es die Geokodierung ist dort kein Thema. Was ja auch bei uns schon nicht geht, weil da konnte jeder kommen und zum Eigentümer, aber da sind wir wieder beim anderen Thema... Es gibt manigfaltige Gründe warum bei uns die Adresse nicht bekannt gegeben wird, obwohl alle Plattformen sagen, dass eine 35% schnellere Vergabe von Objekten stattfindet, wenn man Adressdaten hat.

Das ist genau das, warum viele Makler dann am Vertrauen zweifeln, weil auch sie die Erfahrung gemacht haben, wenn sein Kollege dann zum Abgeber geht, das Geschäft abschließt.... Rechtlich hat er einen Anspruch, klar, aber das ganze durchzustreiten vor Gericht ...

Das ist klar, da sind wir wieder in der Branche, wenn da der Status so ist, dann ist es auch schlecht. Da sind wir in einem Bereich, wo ich sage, ja, auch diese Kammer, ÖVI, Immobilienring-Geschichte, sind die drei Partner, eh schon medial kundgetan, tun wollen....die natürlich etwas Freiwilliges auf die Beine stehen müssen, was eine Rahmenstruktur hat. Weil das große Problem, die große Herausforderung der Kammer ist, es sind alle Mitglieder und - ich bin jetzt kein Verfechter, dass die Mitgliedschaft weg muss - aber da muss man jeden gleich behandeln. Und selbst das schwarze Schaf kann sagen „wehren und keiner kann mich raushauen.

Warum nicht? Das ist das, was viele kritisieren ...

Weil es in letzter Konsequenz sehr schwierig ist einen Gewerbeentzug anzuleiern. Ich kenne keine Fälle. Was aber das Thema ist, wenn ich eine freiwillige Vereinigung für das Unternehmen oder das MLS habe, kann ich sehr wohl klare Maßnahmen regeln. Und da ist es ganz leicht zu sagen: Tschüß, wenn es nicht passt. Es kann ein mehrstufiges Verfahren sein, beim ersten Mal Verwarnung oder zwei Verwarnungen, oder dergleichen, aber in letzter Konsequenz muss ein Ausschluss da sein. Und als Ziel, wenn es so ist, weil er dabei sein muss, weil sonst ist man außen vor in der Branche, was ein hehres Ziel ist. Aber ohne dem Ziel wird es nicht funktionieren. Wenn man dabei sein muss, aber nicht kann, dann ist es eine

ökonomische Sache, warum man dabei sein muss. Im Detail geht es in so viele Kleinigkeiten hinein, was darf man und was nicht, geht eine KG-Konstruktion usw. Weil natürlich das in der Branche Gang und Gäbe ist, leider.

Das heißt Sanktionen sind viel leichter durchzusetzen in einem System, als wie es jetzt ist?

Das ist überhaupt kein Problem, weil es freiwillig ist. Das Problem ist, wenn sich freiwillig 100 kleine zusammenschließen und diese kritische Marktmasse ist noch nicht gegeben, wenn da nicht ein paar Große mittun, dann wird es schwierig. So wie Sie gesagt haben, die Großen haben ihre Ressentiments, weil sie so groß sind, und für sich sagen, das ist schwierig, das mache ich nicht. Wenn ich ein paar große mittun, oder sich die da quasi auf irgendwas einigen, weil ein Player, der in dem Ganzen noch nicht erwähnt wurde, sind ja die Softwarefirmen. Die - und da will ich gar nicht zu dem Projekt zu viel sagen - sondern die da eingebunden sein müssen. Die haben ihr eigenes Interesse, weil die sagen ja, ich habe auch Kundendaten. Es geht immer um Daten. Daten sind das Gold des 21. Jahrhunderts. Alle haben Daten und alle wollen damit was machen, und letzter Konsequenz ist ein weiteres MLS, um auf allen Daten zu sitzen. Jetzt wollen aber die Softwarehersteller, nicht an irgendwelchen zentralen System arbeiten, sondern an B2B-Systemen, und da kommen wir schon wieder an, wie groß ist das Animo da, einen Aufwand umzusetzen, gemeinsam was zu entwickeln. Das kostet Zeit und Geld. Zeit ist Geld. Die müssten dann sich selber zahlen? Das sind lauter so Dinge, die schwierig zu beachten sind.

Das heißt es scheitert ihres Erachtens einerseits an dem Vertrauen, an der Einstellung, andererseits auch an den Themen, wie kann so etwas finanziert werden?

Ja auch, klar es kostet Geld in letzter Konsequenz. Und da reden wir von keinen kleinen Beträgen.

Was wäre da jetzt ein Vorschlag, dass da alle aliquot, umsatztechnisch zahlen?

Da sind wir in einem Bereich, wo die Kleinen sagen, sie können sich das nur im Kleinen leisten, die kleinen Schwammerln, diese Pilze, das soll jetzt nicht negativ

klingen, bei diesen kleinen Initiativen. Die großen Sachen brauchen eine Finanzierung, und da braucht man diese Organisationen, die das finanzieren können. Ein privater wird selten sagen, ich greife in den Pot und lege das Geld auf den Tisch... Und daher quasi die Institutionen da einspringen müssen, aber da, muss ich halt einen Weg finden und das refinanzieren. Und mir alles reinholen.

Was ich ganz spannend fand, ist auch, dass sich das Thema MLS politisch bis dato durchgesetzt hat. Also wir reden vom Bestellerprinzip, vom Universalmietrecht, vom Entfall der Mietvertragsgebühr, von der Reduktion der Maklergebühren. Aber das Thema MLS wurde bis dato nicht angesprochen?

Was wäre denn die Antwort der Politik darauf. Politik versucht so, dass irgendwas in Verordnungen und Gesetze gepackt wird. Oder Anreize geschaffen werden, etwas zu ermöglichen. Es findet aber sehr selten statt. Ich sage jetzt, wenn es ein MLS-Gesetz gibt, da müssten ja alle mittun. Da sind wir wieder bei dem Müssen. Die Frage ist, was für andere ...

Oder das Thema Doppelvertretung rechtlich anzugehen. Da würde dann der Leidensdruck wahrscheinlich steigen?

Das Problem ist, dass die österreichische Immobilienbranche in allen Bereichen, sowohl die Makler, wie auch die Immobilienvertreter, sehr veränderungsresistent sind, und egal, ob etwas vielleicht der zeitlichen Veränderung bedarf, es als gut und wichtig verteidigt werden muss. Aber da ist der Aufschrei zu groß und da beißt sich die Katze in den Schwanz, weil man ist selbst veränderungsresistent, andererseits schimpft man darüber, dass einer kleinen Branche etwas aufgezwungen wird. Den gordischen Knoten gilt es zu lösen, wenn man sich selber nicht verändert, wird man verändert. Und die kleine Menge kann man leicht verändern, weil da sagt man einfach...

Jetzt noch mal: Glauben Sie es besteht eine Perspektive für MLS auf dem österreichischen Immobilienmarkt?

Generell wird es an dem nicht vorbeigehen, weil alles, was an Zukunftsszenarien ist, ob die Digitalisierung immer mehr ist, ob dass der Makler, den es im Geist nicht

mehr gibt. Also, der aussterben soll. Ob es welche auch immer gearteten gesetzlichen Regelungen sein wird. Ich glaube, die einzige Lösung wird eine Art Marktplatzsystem des gemeinschaftlichen Arbeitens und Anbietens von Immobilien sein. Denn da kommt natürlich auch diese gewünschte Marktmacht den Plattformen gegenüber. Derzeit haben die Plattformen die Marktmacht, und nicht die Marke.

Und zwar auch in kürzester Zeit auch eingenommen, oder? Recht rasch gegangen, nämlich auch in der Stellung, in der sie heute sind.

Das ist die Digitalisierung, das ist der Zahn der Zeit. Und wenn da nicht ein Ungleichgewicht zustande kommt, dann wird es immer schwieriger. Und so gesehen, hätte die Politik, wenn die da was tut, einen Vorteil haben, einen Ruck reinzugeben. Wenn die eine Seite lang daran arbeiten, dass es so bleibt, wie es jetzt ist, wird dieser Switch wahrscheinlich ähnlich abrupt kommen, wie in Deutschland oder woanders.

Jetzt gibt es noch so einige Themen, mit denen sich die Makler auch beschäftigen: Ich habe die Haftung, wie mache ich das, wenn da eine Besichtigung ist, von einem Kollegen, und dann wird ein Fenster aufgelassen, dann haben wir einen Schaden? Wer trägt da die Verantwortung?

Ja, ich pflege darauf zu sagen, jetzt nicht in dem Detailbereich „Zu Tode gefürchtet ist auch gestorben“. Wenn ich mir alles vorher bis ins Kleinste überlege, was passieren kann und könnte usw.... Früher hat es funktioniert, dass Verträge ein paar Seiten waren oder ein Handschlag. Uhhh, geht gar nicht mehr. Da ist die Branche ein bisschen selber schuld. Wenn ich mir heute Verträge anschau, dann haben die 27 Seiten, viel Kleingedrucktes. Die nutzen mir de facto auch nix, am Schluss wird eh darüber gestritten.

Aber wahrscheinlich würden Sie es auch nicht machen ohne einen Vertrag abzuschließen, außer mit einem Geschäftspartner, den sie vielleicht schon über Jahrzehnte hinweg kennen, wird man auch keine ...

Aber ich kann mich nicht gegen alles versichern, das gehört zum Geschäftsleben dazu, dass es Risiken gibt. Und es kann keiner erwarten das Bombengeschäft ohne Risiko zu machen, das funktioniert nicht. Und wenn man vor ein bisschen Risiko Angst hat, dann wird es schwierig werden. Ja, die Probleme gibt es, mit Fenster

auffassen, und hin und her. Aber das sind echt Kleinigkeiten. Im Detail stehen wir dann bei Dingen, wie, kann man die Fotos verwenden, von einer anderen Plattform, weil die sind ja schon gebrandet. Natürlich kommt man da auf Kleinigkeiten, wenn man es sich im Detail überlegt. Man muss gewisse Dinge regeln, aber damit so etwas zu starten anfängt, muss man mal ins Laufen kommen und nix gegen Juristen, aber Juristen, das ausmachen lassen, dann ist das Branchending weg. Was da auch meistens dabei ist, ist das Diskutieren über Vision, über das, was sein soll, eh die, die die braven Makler sind, die, die das eh super machen, wo man eh nicht reden muss, dass da was ist. Und dann sind wir da wieder beim Anfang, mit der Qualität. Da geht es wieder darum, wenn jeder reinkommen kann. Und in welcher Form will ich überprüfen, wer darf in das System dazu oder nicht. Schwierig.

Gibt es hier schon Vorstellungen, wie man das genau machen will...

Also, es gibt Vorstellungen, wie man das machen konnte, aber was da tatsächlich stattfinden wird. .. Ich kann das an gewisse Kriterien knüpfen. Schwierig wird wahrscheinlich eine laufende Evaluierung dessen. Aber Möglichkeiten gäbe es schon. Man muss ...

Zum Beispiel ein Ranking der Makler bei jedem Geschäftsabschluss ...

Ich bin der erste, der bei jedem Makler so ein Art Feedback, wie es in der Reisebranche oder bei Taxis ... Warum ist Uber so erfolgreich. Weil man weiß, wer ist der Fahrer ist, ein Persönlichkeitselement. Dann weiß ich, wo ist der unterwegs gerade. Ich weiß vorher den Preis so ungefähr. Ich kann den bewerten, und auch den Fahrgast bewerten. Ich halte in Zeiten wie diesen sehr viel davon Bewertungen zu haben. Dann kommt natürlich von der Branche sehr stark „Fürchterlich, war eine Katastrophe“ und dass anonym. Ja klar, weil

Anonym braucht es nicht sein, innerhalb eines MLS könnte man es ja...

Aber wenn die Konsumenten bewerten, dann ist es wieder was anderes. Dann kann man das leicht fälschen. Doch gerade da, wenn es in einem MLS eine Bewertung gäbe, dann umso besser, weil dann hat man es leichter zusammen und de facto, wird es eben was geben müssen, was nicht gleich jeder, das zeigt zumindest die Erfahrung

in Österreich, dass nicht gleich jeder mit jedem muss, sondern dass es da irgendwelche Vorstufen gibt.

Alias, erst wenn man auf Level 3 ist ...

Ja, genau. Oder sonst etwas.

Was machen wir mit Bauträgern und Hausverwaltern?

Spannende Frage. Ich glaube, dass die Bauträger durchaus auch Interesse haben könnten mit zu tun, wenn sie, da haben wir die Problematik, dass die provisionsfrei abgeben, und der Makler dann halt überbleibt. Nur, der hat genauso ein Marketingbudget, der macht das nicht umsonst, er hat es ja eingerechnet. Das ist nur ein Umdenken.

Jetzt gibt es eh erste Überlegungen, wenn man das rechtlich werbetechnisch einzuschränken, dass die es nicht mehr sagen dürfen, provisionsfrei.

Das ist fürchterlich. De facto kommt es darauf raus. Aber da wird man sich was überlegen müssen. Das Letzte, was ein Bauträger tut, ist etwas gratis hergeben. Das macht er nicht. Das ist nicht böse gemeint. Das muss man sich unternehmerisch überlegen. Aber die haben es eingepreist, und ob ich das dem Kunden quasi extern weitergebe oder selber mache. Also es wird die geben, die machen dann auch ein Maklerunternehmen, oder sie haben es irgendwie drinnen. Das lösen wir nicht gleich morgen, aber dass es lösbar wäre. Die Verwaltung ist ein bisschen ein Sonderthema, weil da hat es auch eigene Runden gegeben, die ich jetzt nicht kenne. Aber da ist die Masse jetzt nicht so groß, dass die Verwalter da was tun. Die Jüngeren noch, nur eine statt zwei, weil sie es selber tun. Es wird sich in dem Mietmarktbereich,... da wird man sich eh was überlegen müssen, weil die Wohnungen werden immer teurer, aber de facto wird die Arbeit ja auch mehr. Und da will überall in der Branche,.. es kann zwar mehr rationalisiert werden durch die Digitalisierung, aber die Arbeit wird nicht weniger. Im Gegenteil, sie wird mehr. Und die Anforderungen werden mehr und das Honorar wird immer weniger. Sowohl für die Verwalter,.. und das rechnet sich nicht. Das tun auch immer weniger, sich das anzutun werden sie sich auch 20 Mal überlegen. Und vielleicht eines der Zukunftsszenarien Mietmarkt ist draussen und

nur der Eigentumsmarkt ... Ob das gut oder schlecht ist, das kann ich nicht beurteilen.

Man müsste das getrennt voneinander beobachten.

Es ist ein Faktum, da kommt ja wieder ein Szenario dazu, was in Amerika auch ist, dass sie sind sehr lokal geprägt sind diese Systeme.

Auf Bundesstaatebene, ...

Oder Städte, usw. Jetzt wird in Österreich überlegt, das auch über alles drüber zu stülpen. Aber in Vorarlberg ist das was ganz anderes als in Tirol. Über Wohnungen, über Markt oder übers Makeln zu reden, da redet keiner über Maklerprovisionen, das ist irgendwie selbstverständlicher. Hier in Wien, da prallen Welten aufeinander. Auch von den Anforderungen her, der Zusammenarbeit....

Wo glauben Sie, ist der Unterschied vom Konsumenten im Osten und im Westen?

Im Westen redet keiner darüber, ob die Wohnung ein wenig mehr kostet, da redet keiner über einen Richtwert.

Also der Infostand des Konsumenten

Andere Wahrnehmungen, bei uns gibt es Miete runter, Miete rauf usw. das ist auch berechtigt, weil es viele schwarze Schafe gibt...da ist ja bewusst der Druck ...dort ist das das ist ein Geben und ein Nehmen, und da müssen wir hin. Wenn wir nur drüber streiten, der Eine ist der Gute und der Andere ist der Böse, dann haben wir ein bisschen ein Problem. Da sind die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen ganz andere, je weiter man westlich kommt, wie in Wien. Und auch der Markt ist ein ganz anderer, die ganze Vermarktungsgeschichte spielt sich bei Wohnungen, bei Eigentum in Wien ab. Und ein Thema, was noch gar nicht in den Überlegungen vorkommt, ist dieser Privat-zu-Privat-Markt, der mittlerweile immer größer wird. Den abzuholen in irgendeiner Form und da die Haftungen dahingehend: Der gute Makler hat eine Haftpflichtversicherung und haftet dafür, ob er falsche Informationen gegeben hat, und, und, und. Das kann die Software, die Plattform der

Konsumenten nicht, auch das muss uns bewusst werden und privat-zu-privat ist wie besichtigt und probegefahren. Das habe ich beim Makler nicht die Besichtigung und Probe gefahren, weil der hat da eine Haftung und muss ...

Was im Mietbereich auch wieder nicht so schlimm ist, weil da hat das Haus was, und ich ziehe einfach wieder aus. Im Kaufbereich tut es dann vielleicht mehr weh.

Auch im Mietbereich, wenn wir da an höhere Mieten denken. Aber natürlich ein Eigentumsthema. Aber diese Haftung, die muss man den Konsumenten auch noch klarmachen, und die gibt es... Die wird es im Privat zu privat, bei der Plattform nicht geben. Da wird es eine Haftung geben müssen, bei vielen Sachen, die nicht gesehen wurden. Da sind wir wieder bei den schwarzen Schafen...

Da sind wir wieder im Zivilrecht, oder Fernabgabegesetz. Also zivilrechtlich kann man den Abgeber sehr wohl auch klagen, wenn da falsche Informationen über Quadratmeterangaben gemacht werden.

Nur privat zu privat ist da nix, ist wie besichtigen und Probe gefahren. Ich bin jetzt kein Jurist, da muss schon grobe Absicht dahinter sein, das muss die Information so falsch gewesen sein, wenn es was ist, was dem Gegenüber hätte auffallen müssen. Das hätte einem auffallen müssen und im seltensten Fall, (...) Da haftet auch der Makler, auch wenn er sich nicht erkundigt hat. Das ist schon ein großer Unterschied, was aber gar nicht so kommuniziert ist.

Das ist das, was der Kunde als Mehrwert gar nicht weiß oder schätzt.

Da wird es immer mehr hingehen müssen. Denn ich glaube, jetzt haben wir in Deutschland den umgekehrten Weg, dass die ein freies Gewerbe habe und jetzt mit Prüfungen unterziehen, wie bei uns ein gebundenes Gewerbe. Da ist wieder die Frage, ob es on the long run. Ob es sinnvoll oder nicht. Es geht eher in die Richtung, dass das wegfallen wird.

Jetzt steht im Regierungsprogramm wieder drinnen, Qualifikationsanfordernisse runter zu brechen auf den einzelnen Mitarbeiter.

Ja. Ich sage jetzt zur Regierung, passt, aber wenn es in zwei Jahren wieder eine Wahl gibt, dann haben wir eine andere Regierung. Auf das verlasse ich mich nicht... es ist schön, wenn eine sehr immobilienfreundliche,.. ist schön für die Branche, kann aber in zwei Jahren anders sein. Der Zeitgeist geht dort hin, und dass Reglementierungen einfach nicht mehr zeitgemäß sind. Jetzt wird man etwas finden müssen, dass einen irgendwie unterscheidet. Da sind wir bei der Qualität, bei irgendwelchen Versicherungen, bei irgendwelchen Qualifikations-merkmalen, bei irgendwelchen Bewertungen, die vom Kunden selbst vorgenommen, um das Ganze zu objektivieren. Die Branche wehrt sich gegen irgendwelche.(...) Das müsste es aber auch umgekehrt geben. Es müsste ein System geben, wo sich Mieter in irgendeiner Form ranken lassen, damit es keine Mietnomaden usw. gibt. Es muss gegenseitig sein, es kann nicht immer nur auf einer Seite sein. Da haben wir noch einen weiten Weg. Und je transparenter man agiert, also der Makler, das Unternehmen, umso mehr kann Vertrauen aufgebaut werden und umso mehr ist man in den Sympathiepunkten vorne.

Vielen Dank.

Anhang 7 - Transkript Experteninterview

Valetin Winkler (15.2.2018)

Meine erste Hypothese lautet die wirtschaftlichen und politisch rechtlichen Rahmenbedingungen am Immobilienmarkt werden zu einer zunehmenden Herausforderung für Immobilienmakler. Sie sind im Luxusbereich tätig, also bitte gerne aus Ihrer Sichtweise. Am Österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt derzeit die Nachfrage das verfügbare Angebot, zumindest in der breiten Masse. Wie würden Sie die Situation beurteilen aus heutiger Sicht.

Wir - unser Unternehmen Marlies Muhr - ist in einer Nische zu Hause. Wir haben uns spezialisiert auf hochwertige Wohnimmobilien und das eben mit unseren drei Standorten Salzburg, Kitzbühel und Wien. Aktuell haben wir eine glückliche Situation, dass die Nachfrage in Österreich sehr, sehr hoch ist. Vor allem weil Wien sich auch als sehr spannende Stadt entwickelt hat und weiterhin entwickelt und daher eben der Zuzug nicht nur aus österreichischen Bundesländern sondern auch aus den angrenzenden Nachbarstaaten sehr stark zu spüren ist. Das schlägt sich natürlich auch auf die Immobilien nieder, weil die Nachfrage, wie sie richtig sagen, sehr hoch ist und das Angebot vermindert. Und das hat natürlich mehr Themen als Hintergrund. Das ist zum Einen Bauland wird knapper, die Preise auch für die Bauträger Bauland zu bekommen steigen und das wieder auf den m²-Preis für den Endkonsumenten runterzuberechnen ist eine Challenge. Gerade in Wien - Wien ist eine historisch gewachsene Stadt, wo sehr viele schöne Gründerzeithäuser sind, mit Altbeständen und Altverträgen, und dort auch eine Wirtschaftlichkeit bei so einem Zinshaus rauszubekommen für einen Bauträger ist sicherlich auch eine große Herausforderung und nicht zum Schluss auch eine Bürokratie. Also heute eine Baubewilligung zu bekommen, ist schon eine Herausforderung. Zum Einen durch die Bürokratie - die Mühlen mahlen sehr langsam - und auch das Umfeld, die Ansprüche, die man von allen Seiten bekommt, zögern das sehr hinaus. Und deswegen kommt dann relativ wenig auf den Markt.

Mögen Sie es als Fluch oder Segen sehen für den Immobilienmakler?

Für den Immobilienmakler beides. Zum einen als Segen, weil eine gute Nachfrage ist halt dann auch ein besseres Verkaufsargument. Es ist weniger am Markt und wenn

man sich in einer gewissen Lage niederlassen möchte, dann gibt es nunmal relativ wenig Auswahl. Das ist was, was ein Käufer auch leichter akzeptiert. Als Fluch will ich es gar nicht mal richtig bezeichnen. Aber es sind danach auch spätere Punkte, die wir dann durchsprechen. In einer Zeit, wo die Nachfrage sehr hoch ist, greifen Menschen oft zu anderen Mitteln und Wegen, um eine Immobilie zu verkaufen. Oft kauft es schon der Nachbar, weil in dem Haus wird schon etwas frei. Viel machen Hausverwaltungen oder es geht über Notare, Rechtsanwälte, usw. deshalb - dadurch, dass die Nachfrage hoch ist - der Weg ein einfacher um schlussendlich mal einen Immobilienmakler nicht zu nehmen.

Aber das Buhlen um die Objekte ist wahrscheinlich schwieriger?

Das Buhlen um die Objekte ist sehr schwierig und gerade für kleinere Büros - in Zeiten, wo eben die Nachfrage in Immobilien sehr hoch ist - nicht unmöglich, aber sehr schwierig. Wir sind jetzt ein mittelgroßes Unternehmen und in Salzburg haben wir natürlich einen andren Stellenwert, wie wir in Wien haben, aber wir haben sicherlich ein gutes Portfolio und sind auch glücklich und können auch mit vielen Kollegen zusammenarbeiten, weil sie wissen, dass wir ein anderes Publikum ansprechen. Aber ich kenne auch kleinere Unternehmen und da frage ich mich häufig, wie die überleben. Wenn wir uns schon sehr schwer tun, zu Objekten zu kommen, weil auch die Richtlinien nicht klar definiert sind, und daher sehe ich das schon als Herausforderung.

Erwarten Sie eine Veränderung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, eventuell auch angesichts des aktuellen Regierungsprogramms. Da sind Punkte enthalten, wie Forcierung der Eigentumbildung oder Investitionsanreize, ...?

Ich glaube, dadurch, dass wir eine hohe Nachfrage haben an Immobilien, eher dieses Thema gesehen werden muss, dass die Politik muss vielleicht Anreize machen muss, dass ein Bauträger heute nicht das schwarze Schaf ist sondern auch ein wichtiger Träger ist für einen funktionierenden Staat. Weil ohne Bauträger kann man auch nichts bauen. Auch die Kunden sehen den Bauträger so ein bisschen wie das schwarze Schaf, der die Goldgräberstimmung und viel Geld verdient, zu Lasten des Käufers. Aber schlussendlich ist es nicht so. Ein Einzelner könnte sich nicht eine Wohnung bauen, das geht nicht. Da braucht es einen Zusammenschluss, und das sind

im privaten Segment die Bauträger und beim Staat die geförderten Wohnungen. Und ich glaube schon, dass man den Bauträgern ein bisschen unter die Arme greifen sollte und auch vor allem bei der Bürokratie etwas entschleunigen, weil sonst werden wir sicherlich hier weiterhin einen Engpass haben und die Preise werden weiter nach oben gehen.

Das heißt, Sie glauben, dass die Situation durchaus noch so eingespannt bleibt, wie sie derzeit ist, in der Hoffnung, dass sich das abschwächen lässt durch diverse politische Maßnahmen?

Ich glaube, wenn man sich ein Land wie Österreich anschaut, dass so klein ist, ist in unserem Segment, gerade im Immobiliensegment, ist das in jedem Bundesland anders. Wenn man nicht einmal in Österreich eine Reglementierung zusammen bekommt, wie soll man das in einem größeren Land oder Europa zusammen bekommen? Das ist sicherlich ein schwieriger Punkt. Wir sehen das ja nur, wenn wir das Mietrechtsgesetz anschauen. In Wien werden zu 100% genommen, aber in den anderen Bundesländern wie Salzburg, kennt das keiner. In Vorarlberg noch viel weniger. Das ist eine Schwierigkeit, die wir hier in Wien haben, wo es auch für einen Investor schlussendlich am Ende des Tages eine Frage ist, investiere ich überhaupt noch in Wien und aus welchem Grund? Wenn ich heute ein Zinshaus was innerstädtisch kaufe, das mich unsaniert 5 Millionen kostet, 1.000 m² und saniert kostet es mich 10 Millionen mit Datengeschosausbau und dann wir mir von der Politik vorgeschrieben, das ich 7,5€ pro m² Miete einnehmen kann, dann fragt sich jeder „Warum tue ich das?“. Das ist das Einzige, wo man sagen kann, Investoren tun es trotzdem, weil man davon ausgeht, dass Wien oder Österreich ein sehr stabiles Land ist, gerade in weltwirtschaftlichen Situationen, die wir ja haben, und wie es aktuell mit den Börsen auch ausschaut, ist eine Immobilien nunmal eine sichere Wertanlage, speziell in einer Stadt, wie Wien. Aber renditemäßig gesehen, ist zu vernachlässigen. Das wird sich ein großes Thema sein, was die Politik ansprechen muss, weil wir auch sehen, dass sehr viele Wohnungen innerstädtisch leer stehen, wo der Eigentümer sagt, warum soll ich die vermieten für 1% Rendite. Dann ruft mich der Mieter 5 Mal in der Woche an, weil die Therme nicht funktioniert usw. Der investiert nicht in die Wohnung, weil er sagt „Warum soll ich ein Fenster dicht machen oder die Wohnung schön herrichten, wenn ich am Ende des Tage gleich viel

Miete bekomme?“). Deswegen glaube ich, da muss eine faire Situation eintreten, damit sich der Mietmarkt auch von alleine reguliert. Jetzt ist es so, dass die Neubauwohnungen ins Uferlose gehen und die Altbauwohnungen leer stehen. Und das soll ja nicht so sein.

Jetzt hat die Politik in der Vergangenheit schon zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um Wohnungen wieder leistungsfähig zu machen, vermeintlich, weil viele Einmalleistungen gekürzt worden sind. 2012 die Verkürzung der Maklerprovision, jetzt im Herbst der Entfall der Mietvertragsgebühren. Glauben Sie, das ist das richtige Mittel? Wieviel Regulierung braucht der Markt?

Ich glaube, dass das andere, was ich angesprochen habe, der bessere Weg ist, weil schlussendlich die Vergebührung eines Mietvertrages, ob die so wahnsinnige Erleichterung für einen Vermieter ist, das stelle ich mal hier in den Raum. Sicherlich wenn eine Familie am Ende des Monats um jeden Cent rechnen muss, da können natürlich auch 50-60 Euro ausschlaggebend sein. Sonst sind das nicht große Errungenschaften, Preissenkungen, die die Politik hier herbeigeführt hat. Was die Regulierung des Maklers angeht. Ja, in anderen Ländern sehen wir es ja auch. In Deutschland haben Sie das Modell ja auch eingeführt. Es wäre jetzt töricht, wenn ich jetzt sage „Super“, weil ich spreche ein bisschen gegen unser Geschäft, aber wie gesagt, die Miete ist jetzt nicht unser Kerngeschäft und von daher habe ich mich mit diesen Themen jetzt auch nicht so intensiv auseinandergesetzt, aber ...

Es ist definitiv keine nachhaltige Entlastung der Konsumenten. Es stellt keine wiederkehrenden Kosten dar, sondern Einmalbeträge. Hilft das dem Mieter oder dem Käufer on the long run nicht.?

Es ist sowieso für einen Mieter heutzutage ein Aufwand geworden, eine schöne Mietwohnung zu bekommen, weil wir sehen es ja auch bei Kollegen, die mir das oft auch wieder kommunizieren. Heute möchte der Eigentümer alles haben, nicht nur einen Nachweis von der Bank, sondern auch Arbeitsverträge, am besten unbefristet, dass der auch nicht gekündigt werden kann usw. Aufgrund dessen ist es natürlich für einen Mieter schon eine Herausforderung, eine Mietwohnung zu finden, die seinen Ansprüchen entsprechen kann, zu einem adäquaten Preis natürlich. Und dann

kommen gleich am Anfang viele hohe Kosten auf ihn zu, weil er gegebenenfalls einen Makler zahlen muss, dann muss er eine Kautions hinterlegen und meistens scheitert es schon daran. Und dann kommen noch die angesprochenen Themen hinzu, dass er eine gewisse Bonität auch langfristig nachweisen muss und die Wohnung auch langfristig bezahlen kann.

Jetzt haben Sie es schon vorher angesprochen, das Thema Deutschland, Wohnen wieder leistbar zu machen. Auch unter diesem Motto wurde das Bestellerprinzip / Erstauftraggeberprinzip für Österreich diskutiert, nämlich sowohl für den Miet- als auch für den Kaufbereich. Was halten Sie von diesem Modell?

Grundsätzlich ist das Modell (...) Man muss es ein bisschen anders durchleuchten. Wir in Österreich haben den Doppelmakler. Und der Doppelmakler ist nunmal im Auftrag des Käufers und im Auftrag des Verkäufers auch tätig. Deshalb sehe ich hier auch schon grundsätzlich eine gerechte Art, dass der Käufer und der Verkäufer für meine Dienstleistungen bezahlen. Jetzt kann man diskutieren, ob man den Doppelmakler abschaffen will oder nicht. In anderen Ländern ist es ja so, wie in Amerika. Ich glaube, das Prinzip hat sich bis jetzt recht gut bewährt. Ausbrüche gibt es immer, aber das Prinzip hat sich bewährt und es ist Usus in Österreich. Ich glaube einen guten Usus muss man auch nicht ändern, wenn es nicht notwendig ist. Wir sind ja auch in anderen Märkten etwas tätig, d.h. in Italien und Spanien, auf Mallorca. Zum Beispiel auf der Insel Mallorca ist es ja auch so, dass das Bestellerprinzip angenommen wird. Schlussendlich ist es eine Verschleierung, die schlussendlich auch der Käufer fast zu 100% tragen muss. Der Verkäufer sagt, die Wohnung kostet 1 Millionen, jetzt rechne ich meine Provision rein, die ich bezahlen muss, die 3% und auch noch gleichzeitig die Provision des Käufers, die ja auch der Verkäufer zahlen muss. Deswegen schlussendlich kostet die Wohnung nicht 1 Million, sondern 1.060.000 und wenn trifft es schlussendlich, den Käufer. Ich sehe das ein bisschen in dieser Art und Weise, und würde da jetzt primär nicht großartig etwas ändern. Ich glaube viel mehr, dass wir uns als Makler, gemeinsam anders positionieren müssen.

Über Qualität, wenn nicht über den Preis?

Sicherlich über die Qualität, wobei ich glaube, dass in nächster Zukunft, die Makler, die keine Qualität bieten, auch ausgemistet werden. Es wird ein natürlicher Prozess werden, es werden sicherlich auch einige überleben und Neue wieder nachkommen, aber ich glaube schon, dass sich da die Spreu vom Weizen mittelfristig trennen wird. Und ich glaube, dass die, die gut sind, und auch die Politik oder unsere Kammer, da einfach eine Regulierung einführen muss, die der Konsument sieht und versteht, weil es ist in anderen Branchen auch so. Oder es kommt ja jetzt eine Frage irgendwann noch oder war die schon: Das Image des Immobilienmaklers. Vielleicht können wir da kurz einhaken.

Können wir gerne. Ich würde kurz zusammenfassen. Sie sind gegen eine Einführung des Bestellerprinzips in Österreich, weil es das Ganze nicht ändert, wie anhand des Beispiels, was Sie mir gerade genannt haben mit Mallorca.

Es ändert sich nicht ganz, und zweitens ein System, das gut funktioniert, muss man nicht ändern. Und ich glaube, dass das System bis jetzt gut funktioniert und Usus ist, weil die Menschen es gut kennen. Jetzt kann man natürlich darüber diskutieren und sagen „Wien hat ausländische Käufer, die müssen sich anpassen“. Man in ein anderes Land fährt, ist es auch so. Wenn ein Österreicher in Mallorca eine Finca kauft, dann muss er theoretisch nichts zahlen, aber de facto zahlt er es trotzdem.

Letzten Sommer wurde ein Initiativantrag eingebracht, jetzt haben wir eine neue Regierung. Aktuell steht nichts im Regierungsprogramm vom Bestellerprinzip. Erwarten Sie dennoch, dass das Thema nochmal aufkommt?

Ich glaube schon. Ja, weil was würden die Menschen tun, wenn Sie nicht ständig darüber diskutieren müssten? Das Thema wird sicherlich nicht vom Tisch sein und vielleicht kommt es ja auch. Und wenn es kommen würde, ich glaube, es würde unsere Daseinsberechtigung auch nicht unbedingt ändern. Das Einzige ist vielleicht schon, dass der Verkäufer sagen kann, dass er de facto - kommt darauf an, welche Provisionssätze wirklich angewendet werden - aber de facto, muss er jetzt 6 % bezahlen, da könnte er auch auf andere Ideen kommen. Aber nicht desto weniger, der Immobilienmakler hat natürlich in einer Zeit, wo die Nachfrage in Immobilien sehr hoch ist, Schwierigkeiten, an potenzielle Verkäufer zu kommen. Käufer hat er. Wenn ich mich jetzt unten in die Wollzeile hinstelle, und eine Stunde lang Leute aufhalte

und befrage, ob sie eine Wohnung kaufen würden, würden von 100 70 eine kaufen. Umgekehrt, wenn ich 100 aufhalte und frage, ob sie die Wohnung zu verkaufen haben und ob sie sie uns als Immobilienbüro anvertrauen würden, wären vielleicht 1-2 dabei sein. Aus dem Grund glaube ich schon, dass der Makler es viel schwieriger hat an Objekte ranzukommen. Aber diese Seite kann sich auch ganz schnell ändern. Wenn man sich z.B. Italien anschaut, wo wir ja auch tätig sind - Ich bin ja auch Südtiroler - und in Italien empfangen die Verkäufer die Immobilienmakler heute mit offenen Armen. Und Makler können auch unverschämt sein. Manche verlangen 5% Abgeberprovision plus 3% oder zu Teil 4% Käuferprovision.

Aber warum ist das dort so?

Weil die Nachfrage sehr gering ist, und der Verkäufer heute einen ganz anderen Druck hat. Oft müssen sie eine Immobilie verkaufen und halten sich an einem Strohalm fest und setzen sehr, sehr viel in den Makler, damit der ihnen hoffentlich jemanden bringt. Und hier ist es halt nicht so, weil, wenn ich jetzt im 7. Bezirk eine 60m² Altbauwohnung habe, wenn sie nicht einer im Haus kauft, dann gebe ich sie einmal privat in die Zeitung rein und wahrscheinlich habe ich dann schon einen „Lucky Punch“. Auch wenn ich von dieser Methode grundsätzlich nicht viel halte. Aber das ist momentan so eher die Situation. Bei ganz hochpreisigen Immobilien sehen wir das ja auch, dass wir mit den Bauträgern in einer ganz anderen Relation sind. Bei uns wissen sie zum Beispiel, wir haben Kunden, die im Hochpreissegment zu Hause sind und die Nachfrage ist halt sehr, sehr gering. Und deswegen ist die Zusammenarbeit mit unseren Kunden, als Abgeber und als Bauträger, eine ganz andere, als im Massenmarkt.

Meine zweite Hypothese lautet, es bedarf einer Reform des Maklerberufs zur nachhaltigen Sicherstellung des Berufsstandes der Immobilienmakler am österreichischen Wohnimmobilienmarkt. Unter dem Aspekt, dass Österreichs Wohnimmobilienmakler teilweise noch immer gegen ihr schlechtes Image ankämpfen. Da gibt es verschiedenste Themen, die immer wieder angesprochen werden: Das Thema Doppelvertretung, Provisionshöhe, Mehrwert Immobilienmakler, schwarze Schafe, etc. - Wo sehen Sie die Hauptursachen?

Es gibt da sicherlich mehrere Ursachen. Ursache Nummer ein ist, dass viele junge Menschen oder jeden Alters so die Vorstellung haben, Immobilienmakler ist ein toller Beruf, da hast du nicht viel zu tun, da sperrst du mal eine Wohnung auf, zeigst die und kassierst eine hohe Provision. Und aus diesem Grund versuchen sich jetzt immer wieder auch aus unterschiedlichste Branchen kommend, in diesen Beruf. In Österreich ist es ja oder auch ein Großteil in Deutschland ist es ja relativ offen oder so, es muss für die Ausübung der Tätigkeit nicht jeder eine Konzession haben, sondern, wenn jemand im Unternehmen eine Konzession hat, dann kann ich jemanden einstellen und der arbeitet dann für mich. Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen/Dienstleister, die meist mit einer hohen großen Verantwortung umgehen müssen, weil für die meisten Menschen ist der Immobilienkauf eine einmalige Sache im Leben und es hängt ja auch wirtschaftlich und finanziell davon ab. Und ich glaube, da darf man nicht leichtfertig mit dieser Sache umgehen. Deswegen, glaube ich schon, dass man spezialisierte Mitarbeiter haben muss, und wenn man die hat, die auch nach außen das Unternehmen repräsentieren und auch den Kunden betreuen, dann wird sich dieses Image nach und nach auch ändern. Aber es gibt halt sehr viele, die in der Früh aufwachen und glauben, jetzt werde ich mal Immobilienmakler und fangen bei irgendeinem Unternehmen an, und gehen halt unwissend ihrer Tätigkeit nach, und dann entstehen Probleme, die dann oft schwerwiegende Folgen haben und somit natürlich auch ein schlechtes Image auf den Makler werfen.

Also, quasi mangelnde Qualifikation?

Klarerweise.

Sehen Sie da noch ein anderes Thema? Auf Seiten der Konsumenten hört man ja auch immer wieder, ich soll dafür zahlen, dass mir der Makler, die Tür aufsperrt und er sieht die Leistung nicht, die eigentlich für ihn erbracht wird, sondern ordnet die tendenziell dem Verkäufer zu, also sprich Aufbereitung der Unterlagen, rechtliches Abklären und dergleichen, etc.

Das ist ein großes und spannendes Thema, das wir immer wieder auch diskutieren und was wir auch versuchen, dem Kunden bzw. dem Käufer jetzt nahe zu bringen. Es ist natürlich zwischendurch eine Situation, wo effektiv dieses Türaufsperrn, ich

hatte einen Anruf, einen Termin, und der Kunde kauft die Wohnung und kommt danach und sagt: „Eigentlich habt ihr relativ wenig gemacht. Ihr habt mir die Tür aufgesperrt, die Wohnung gezeigt, ich habe deine Arbeit nicht groß in Anspruch genommen, deswegen können wir bei der Provision etwas machen.“ Heute muss ein Unternehmen, so wie wir es sind mit knapp 20 Mitarbeitern, da hat man schon eine gewisse Struktur im Hintergrund, die dieser Kunde nicht sieht. Wenn wir keine Struktur haben, dann kommen wir auch nicht zu der Immobilie, die er schlussendlich auch kaufen kann. Und das zweite ist auch - ich glaube, ein professioneller Immobilienmakler ist nicht der Türaufsperrerr. Wir sind ein Dienstleister. Wir müssen verstehen, was der Kund sucht. Es gibt natürlich den „Lucky Punch“, wo wirklich einer ein Objekt auf der Homepage, sieht und sagt „Ich will das kaufen, kann man eine Besichtigung machen?“ Das gibt es schon. Aber alles andere ist dann noch eine Betreuung, wo die Wohnung für diesen Kunden nicht in Frage kommt, weil er geglaubt hat, sie hat 3 Schlafzimmer, dann stellt sich heraus, sie hat nur 2. Und dann muss man als guter Verkäufer auch in Kontakt mit dem Käufer bleiben und analysieren, was sucht der. Vielleicht hat er oft nicht richtig gedacht, und ich bringe ihn jetzt wirklich auf die richtige Spur. Das ist das, was einen guten Immobilienmakler auszeichnet. Und diese Immobilienmakler werden dann auch gerne bezahlt und auch gerne weiterempfohlen.

Also das Weiterbetreuen eines Kunden als Suchkunde?

Ja, das gehört immer dazu. Ein Käufer kann morgen ein Verkäufer sein. Und aus dem Grund sehe ich auch keinen Grund, den Kontakt mit dem Käufer abzubrechen. Wir können ja mit dem Käufer auch in Kontakt bleiben im Nachhinein. Oft braucht er noch etwas, vielleicht kauft er die Wohnung nicht als Hauptwohnung, dann braucht er eine Putzfrau oder das und jenes. Wir sind natürlich nicht der Dienstleister, wo wir auch Empfehlungen weitergeben. Aber grundsätzlich ist es schon etwas, was der Makler, der eine gewisse Dienstleistung anbietet, auch gut machen kann und dann auch eine gute Reputation nach Hause bringt. Es ist bei sehr vielen so - und da kommen wir auf die schwarzen Schafe zurück - das Kaufanbot ist unterschrieben und das Geld ist überwiesen, zu mir als Provision, der Rest interessiert mich nicht. Ob der Käufer das Geld bekommen hat oder nicht, oder ob es

sonst noch Probleme gibt, das interessiert sehr viele nicht mehr. Da sieht man dann schon einen Qualitätsunterschied.

Das heißt Ihr Lösungsansatz wäre das Schaffen von Qualifikationsanforderungen für die Ausübung des Gewerbes und andererseits diese transparente Leistungspräsentation, nachhaltige Betreuung der Kunden um dem entgegen zu wirken.

Ja, Vielleicht muss man da die Politik auch einschalten. Es gibt ja in anderen Dienstleistungsbereichen - nehmen wir mal einen Versicherungsmakler - Beim Versicherungsmakler wird nie diskutiert über seine Provision, weil sie einfach im Vertrag im Preis inkludiert ist. Sie wird nicht separat abgerechnet und es gehört einfach so dazu. Und bei uns ist das so, dass leider nichts reguliert ist. Und da nehme ich natürlich auch die Immobilieninnung hart hier, wo ich sage, im Grunde steht ihr nicht hinter uns. Und das versuche ich auch, ich bin da der Einzige in ganz Wien, der das auch öffentlich anspricht, und damit meine Kollegen, die eine ganz andere Reputation haben, wo ich sage, wir haben eine Immobilieninnung, die aber eigentlich für uns nichts tut, oder relativ wenig tut. Es gibt natürlich Vorträge usw., eigentlich müssten wir nach außen hin stark auftreten und dem Konsumenten, sei es der Käufer oder der Verkäufer klar zeigen, was macht ein professioneller Immobilienmakler? Für welche Dienstleistung wird er bezahlt? Und auch die Rahmenbedingungen schaffen - ob es jetzt 3 + 3 sind oder 2 + 2 darüber kann man diskutieren - aber das eine Provision auch zu zahlen ist. Weil die meisten glauben wirklich, in Wien ist das nicht üblich. Und das sagt der Verkäufer und der Käufer auch, wo ich sage „Entschuldigung, ich soll eine Arbeit für Sie verrichten, wir gehen ja auch in die Vorleistung, wir haben eine Struktur und machen Werbung“ - das sehen die Leute ja nicht. Und wenn es nach euch geht, dann dürften wir gar nichts verdienen. Das ist die große Herausforderung, die meines Erachtens die Politik machen muss und sage muss „So ist das üblich“ Und ich sehe das z.B. in Südtirol, da hat die Handelskammer oder die Wirtschaftskammer es so ausgeschrieben und es ist auch ein Usus/ein Gebrauch in dieser Gegend, dass der Immobilienmakler 3 + 3% Provision bekommt. Da wird nicht diskutiert, das ist einfach so.

Jetzt gab es auch Maßnahmen seitens WKO, die da heißen Immobiliencard einerseits und andererseits dieses Mieter- und Käuferpaket Plus, das letztes Jahr initiiert wurde, genau mit dem Ziel, die Leistungen transparent zu machen. War das nicht zielführend Ihres Erachtens?

Das geht jetzt zu stark in die Vermietung rein ...

Auch ein Käuferpaket Plus gibt es von der WKO, das hat der Herr Pisecky präsentiert, wo die Leistung genau aufgelistet wird, was ein Kunde, sowohl Abgeber als auch Erwerber einfordern kann und was seine Aufgaben und Pflichten sind.

Solche Sachen wissen Sie und vielleicht noch 5 andere Leute, aber das dringt nicht in die breite Masse hinaus. Und es muss in die breite Masse hinausgehen. Und da glaube ich, dass sich gewisse Zünfte, ich weiß das jetzt von anderen - in Oberösterreich haben sich die Tischler zusammengeschlossen, und haben nach außen hin eine Kampagne gemacht. Wieder zu sagen: „Leute kauft die Möbel doch bei uns, weil wir machen ein Handwerk vor Ort und wir sind vielleicht auch da, wenn was klemmt oder nicht funktioniert“. Dass man da die Übermassung von Ikea und was es auch alles gibt, entgegensteuert. Und die sind breit nach außen hin aufgetreten und in der Bevölkerung haben Sie ein Bewusstsein geschaffen. Nur wenn der Herr Pisecky etwas beschließt, das einer Hand voll Menschen vorbehalten ist und nicht in die breite Masse rausgeht, dann ist es meines Erachtens nicht zielführend. Das ist das ein „Ja, wir haben mal wieder was getan, aber ihr seht ja selber, es ist nicht angenommen worden“. Da muss man eine Kampagne machen und die ganzen Makler miteinbeziehen. Das Ziel ist ja auch wiederum ihren Kunden rausbringen, dass wir das auf die Homepages geben können und da wirklich eine Isozertifizierung, oder etwas nach außen hin. Jeder wirbt mit dem und jeder macht dasselbe. Und das ist das große Problem in Österreich und speziell auch in Wien, das keiner dasselbe macht. Der eine arbeitet es gratis, der eine macht es so und der andere macht es wieder anders. Und der Kunde schlussendlich weiß jetzt nicht. Herr Winkler, Sie sind der vierte Makler, den wir hier einladen, drei arbeiten gratis und Sie wollen jetzt 2%, wieso? Da kann man jetzt argumentieren und sich den Mund fusselig reden, aber

schlussendlich muss ich mich den anderen anpassen oder ich werde den Auftrag nur schwer bekommen.

Aber wie lösen wir das? Bis dato halten sich ja die Sanktionen zurück, weil die Kammer sagt, dass sind unsere Mitglieder, die müssen wir schützen. Wie können wir alle in ein Boot hole? Weil auch die Immobiliencard könnte jeder tragen, tut es aber nicht. Also, das Argument was sie jetzt bringen, das bringt jeder der Befragten. Jeder sagt es mangelt an der Kommunikation nach außen, der Konsumenten weiß es de facto nicht weiß.

Der Konsument weiß es nicht und ich habe den Sinn der Immobiliencard noch nicht ganz ...

Ich glaube, es soll eine Art Gütesiegel sein. Aber auch das Thema, der eine verlangt keine Provision, der andere schon? Wie soll man dem entgegenwirken? Eigentlich nur durch Sanktionen? Oder wie?

Ich glaube, gar nicht mal durch Sanktionen, solange es für etwas kein Gesetz gibt und das gibt es in anderen Ländern auch nicht. Es ist ja nicht so, das es jetzt in Italien das Gesetz gibt, ich muss 3 % Immobilienprovision zahlen. Das ist kein Gesetz, das ist einfach üblich, dass man 3% Provision bezahlt. Wenn mir jetzt der Makler sagt, ich mache es auch mit 2%, dann ist das seine freie Entscheidung. Aber von Haus aus sagt das ja keiner. Und wenn der Verkäufer weiß, wenn ich einen Makler beauftrage ... es ist das gleiche, wie wenn ich einen Steuerberater beauftrage oder einen Anwalt. Da kann ich auch nicht hingehen und sagen „So jetzt rechne mir mal meine Steuererklärung aus“, und dann wird verhandelt, alias „Ich zahle nur Tausend, weil ...“ Das gibt es einfach nicht. Und das ist, weil diese Branche eine ganz andere Lobby, ein anderes Standing haben. Das haben wir einfach nicht. Das fehlt bei uns, weil bei uns jeder ein bisschen was macht. Der eine macht 3 %, der andere sagt, ich verlange gar nichts, der andere verlangt 1%. Das ist natürlich auch von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich, weil wenn ich jetzt eine Onemanshow bin und in meiner 50m2 Wohnung, wo ich wohne, auch mein Büro habe, wo ich mir von Ikea einen Drucker von 300 € reinstelle und eine zusammengebastelte Homepage habe, und sage, „Gut, jetzt habe ich 5 Wohnungen und mache auf „willhaben“ ein bisschen Werbung, das kostet nicht zu viel , vielleicht 80 € im Monat und stelle dann die drei

Wohnungen rauf“. Der hat ja keine Kosten und wenn der jetzt eine Wohnung verkauft, kann der auch mit der Provision des Käufers leben. Weil wenn der eine Wohnung für 1 Million verkauft und 30.000 Euro dafür bekommt, ...

Der schadet aber damit all seinen Standeskollegen... Da sind wir wieder beim Buhlen um die Objekte. Da ist ein Abgeber, ich habe 5 Makler vor mir, wem gebe ich es? Auch das höre ich immer wieder... Dem, der es mir gratis macht oder am billigsten anbietet. Die Makler sind ja froh ein Projekt zu kriegen, weil es ja ein tolles Projekt ist.

Deswegen eine Reglementierung muss da sicherlich angedacht werden oder zumindest ein gemeinsamen Weg. Das wird nicht von heute auf morgen gehen, alias wir haben das jetzt über Nacht beschlossen und jetzt müssen sich alle dran halten. Aber ich glaube schon, dass man auch da auch diesen Weg schon gemeinsam gehen sollte. Weil wenn es alle tun, dann hat der Konsument nicht viele Möglichkeiten.

Und er lernt es.

Und er lernst es. Da müssten sich vielleicht die Großen mal zusammensetzen und sagen „Gut, wir haben eine Vorbildfunktion, wir gehen nach außen hin, vielleicht auch mit einer Broschüre oder Präsentation nach außen, sodass es auch beim Konsumenten ankommt. Um auch beim Bauträger ein gewisses Standing haben, wo man sagt „Bauträger, hör mir mal gut zu, was ich dir für einen Mehrwert gebe“. Für einen Bauträger macht man ja Vieles. Man ist zuständig für die Vermarktung, die Broschüren, etc., und dann kommt erst die Werbung nach außen. Und das sind ja alles wahnsinnige Kosten, die von irgendjemandem getragen werden müssen. Das kann oft der Kleine nicht. Wenn ich ein Objekt hier habe mit 15-18 Millionen, ein Kleiner kann das nicht bewerkstelligen. Und um das Projekt beim Kunden auf eine gewisse Weise anpreisen zu können, das kostet auch Geld. Ich glaube, wenn man sich hinsetzt und versucht einen Weg zu definieren, welche Provisionen sind heute fair, für wen, für welche Leistung. Halten wir uns daran und gehen diesen Weg gemeinsam. Dann wird es ein Prozess sein, der sich in den Köpfen der Menschen nach und nach verankern und eine Eigendynamik bekommen. Und dann glaube ich auch, dass das Berufsbild des Maklers wieder in ein besseres Licht führt. Denn gratis arbeiten heißt, du bist mir nichts wert, dann ist dir meine Arbeit nichts wert, dann

hast du keine Wertschätzung für mich. Und ich halte davon gar nichts. Also unter Unternehmen arbeitet nicht gratis. Andere Kollegen machen das, die können das auch tun. Und natürlich haben wir unsere Schwierigkeiten, weil auch uns der Kunde sagt: Wieso soll ich zu dir gehen, wenn es mir 4 andere gratis machen. Aber eine Gratisarbeit hat keinen Wert in meinen Augen.

Danke. Zum nächsten Thema Digitalisierung. Da hat sich ja in den letzten Jahren einiges getan, die Zeitung wurde ersetzt durch das Internet. Die Immobilienplattformen haben einen höheren Stellenwert eingenommen, Jedes Unternehmen hat eine Webseite heute, das ist Usus und ganz neue Geschäftsmodelle entstehen. Abgesehen von Virtual Reality hin zu Matching-Plattformen, alias Parship für Immobilien. Haben sich Ihrer Meinung nach die Ansprüche der Konsumenten an Immobilienmakler in diesem Zeitraum verändert?

Ich glaube schon. Der Konsument hat sich grundsätzlich verändert. Früher war eine Immobilie nicht transparent, weil die über eine Zeitung kann ich eine ganz andere Botschaft nach außen geben, wie heute über eine virtuelle Darstellung. Das heißt ein Kunde in Vorarlberg hat die Zeitung aufgeschlagen, um eine 100 m² Wohnung in Wien zu kaufen, schön. Jetzt ging es schon einmal los. Er kann sich nichts vorstellen, hat einfach nur einen Text gelesen. Und dann ist die Kommunikation mit dem Makler schon eine ganz andere gewesen. Der hat den angerufen: Ich bin der Herr Meier, ich interessiere mich für die Wohnung. Können Sie mir was erzählen, damit ich mir das vorstellen kann. Und dann ist ein Email noch hin- und hergeschickt worden, mit ein paar Bildern. Dann hat das eine Dynamik bekommen. Das hat eine Woche gedauert. Bis der wieder zurückgeschrieben hat sind 10 Tage vergangen. Und heute hat sich der Konsument dahingehend geändert, dass die Menschen extrem ungeduldig geworden sind. Heute muss man alles in der Sekunde haben und wenn ich es in einer Sekunde nicht habe, dann interessiert es mich nicht mehr. Es fängt bei Beziehungen an und hört bei Immobilien auf. Die klassische Immobiliensuchsituation ist spannend. Die Frau sitzt zu Hause am Abend, mit den iPad in der Hand, gibt in einer Plattform ein: „Wohnung, Wien, vom 1.-9. Bezirk, es braucht mindestens 2 Schlafzimmer, vielleicht 3 Schlafzimmer, das, das, dasdrückt auf den Knopf und hat 50 Angebote“. Dann die Frau das einmal durch, und eine Frau ist sehr visuell und

will schöne Bilder sehen. Sie bleibt bei dem schönen Bild hängen, dieses gefällt ihr und dann drückt sie auf den Knopf „Anfrage senden“. Diese Anfrage kommt dann mitten in der Nacht zu uns als Maklers. Bei uns passiert es dann, dass die Dame um 9 Uhr früh anruft und sagt: „Entschuldigung, ich habe ihnen gestern einen Anfrage geschickt. Wollen Sie nicht verkaufen oder was ist da los?“ Da kommt die erste Unseriosität raus. Makler, ihr wollt das Geld verdienen, ich warte schon seit 10 Stunden auf Ihre Antwort. Das ist das Erste und das Zweite ist, .. das ist der große Fehler, den Immobilienmakler machen...und den ich auch meinen Mitarbeitern regelmäßig einbläue. Das Thema ist, dass der Mensch heutzutage weiß was er nicht will, aber nicht, was er will. Und das Problem ist... dieses Fallbeispiel. Die Dame, sie hat aufgrund einer Emotionalisierung eine Anfrage gestellt. Sie hat zwar eingegeben 3 Schlafzimmer, Kaufpreis 1 Million, das ist ein Muss, weil 3 Schlafzimmer braucht man, aber ansonsten hat sie keine spezielle Themen eingegeben, die für sie auch kaufentscheidend sind. Jetzt passiert folgendes: Der Makler, der jetzt seinen Job nicht als Makler macht, sondern....Der bekommt die Anfrage und schickt eine Email „Sehr geehrte Frau Meier, im Anhang finden Sie das Exposé. Für weitere Anfragen stehe ich gerne zur Verfügung.“ Und da sind vielleicht noch Rechtschreibfehler drinnen. Jetzt kriegen Sie das. Ein Exposé, gut sind vielleicht die gleichen Bilder drinnen, wie sie eh schon auf der Homepage gesehen hat. Dann ruft sie an und fragt um einen Besichtigungstermin. Der Makler freut sich und schickt die Adresse. Dann passiert Folgendes: Die Frau kommt, der Mann kommt, extra von der Arbeit. Dann steht sie vorm Haus, dann geht sie ins Haus rein, dann gehen sie in die Wohnung rein und spätestens wenn sie drinnen sind, merkt sie, da sind jetzt 5 Sachen da, die für sie absolut nicht in Frage kommen, sind enttäuscht und gehen nach Hause. Melden sich bei dem Makler nie mehr und der Makler meldet sich nie mehr bei Ihnen. Und deshalb sage ich immer, die Menschen verstehen gewisse Dinge nicht, weil es auch nicht ihre der Arbeit ist. Er ist vielleicht in ein Schreibberuf, ein Zahnarzt, das kann nicht einmal einen Plan lesen. Das klingt jetzt banal und blöd, aber es ist so. Aber sie haben die Terrasse oder keine Ahnung, oder irgendein Mitglied hat ein Problem mit dem Gehen. Jetzt ist die Wohnung im 3. Stockwerken. Das hat die Dame nicht gesehen. Sie sah das tolle helle Wohnzimmer, das hat sie angesprochen. Deswegen sage ich immer man muss die Kunden anrufen und verstehen, auch wenn es für den Kunden im ersten Moment blöd ist. Weil oft

kommt die spöttische Antwort des Kunden, wenn man fragt „Sie interessieren sich für die Wohnung, haben Sie sich die Wohnung schon angeschaut.“, „Nein, wir wollen nur eine Besichtigung haben, schicken Sie mir mal das Exposé zu von dieser Wohnung.“ Aber wenn man hartnäckig dranbleibt und wirklich mit dem Kunden spricht, kommt meistens raus, dass die Wohnung gar nicht für sie in Frage kommen, weil sie 3 Kriterien hat, die für sie ein No-Go sind.

Da aber vielleicht eine andere Wohnung erfüllt...

Das muss ich natürlich im Vorfeld wissen. Das war natürlich Früher ein anderes Thema, weil der Kunde hat digital nichts gesehen und hat nicht diese Überflut bekommen. Und diese Überflut ist für gar nichts förderlich. Aber die Digitalisierung kann man nicht aufhalten. Das ist ein Prozess, der tagtäglich hunderte von neuen Unternehmen wirbt, und auch ältere Leute passen sich an. Meine Mutter hat vor 15 Jahren gesagt „Ihr mit euren blöden Handys“. Wenn meine Mutter heute kein Handy hätte, würde sie keinen mehr erreichen.

Das, was Sie vorher gesagt haben, mit dem Servicelevel trifft vor allem auf Kaufobjekte zu, jetzt sind wir im billigen Mittelbereich, wo man von 500-600 Miete Monatsmiete spricht, Das heißt wir reden von 1.200 € Maklerprovision. Dieses Servicelevel zu halten und auf diese Art und Weise seinen Mehrwert zu präsentieren, wird da wieder schwierig.

Ich glaube, was grundsätzlich wesentlich ist, ist dass sich jeder auf irgendeine Art und Weise spezialisieren soll. Wenn ich eine Spezialisierung anstrebe, dann spezialisiere ich mich fokussiert auf eine Sache oder eine Art von Verkauf. Wir haben uns jetzt spezialisiert, natürlich müssen wir ein bisschen Wien abgrenzen. Aber wenn ich Salzburg und Kitzbühel anschau, da weiß man Marlies Muhr, wenn ich eine schöne Villa am See oder in Kitzbühel suche, dann weiß ich, dass Marlies Muhr eine der ersten Adressen ist. Unsere Überlegung war aber nach Wien zu kommen, nicht weil wir den Wiener Immobilienmaklern zeigen, wie es geht. Sondern unser Thema ist, dass wir im Westen eine sehr starke positionierte Marke haben, die auch in den Süddeutschen, schweizer und / oder italienischen Raum hineinragt. Und wir sehen uns als Brückenbauer, weil wir die Brücke schaffen zwischen Westen und Osten. Und unsere Kunden, die wir hier in Wien ansiedeln,

sind meistens Kunden, die unser Unternehmen schon aus Westösterreich kennen und sagen „Ich brauche eine Wohnung für meine Tochter, die kommt nach Wien um zu studieren, oder ein Investment, oder wir gehen gerne in die Oper und wollen eine Zweitwohnung.“ Das sind unsere Kunden. Deswegen sind wir nicht nur in Wien ganz hoch angesiedelt, weil jetzt natürlich der Kunde, der zwar in Salzburg um 5 Millionen eine Villa ausgegeben hat, der wird jetzt nicht für seine Tochter ein Penthouse um 3 Mio. kaufen, die jetzt mit 18 zum Studieren herkommt. Aber es ist ein treuer Kunde von uns, der auch einen Primeservice in Wien in Anspruch nehmen möchte. Und weil Wien anders ist, und es ist halt so, auch schon bei den Abläufen. In Vorarlberg wird eine Wohnung anders verkauft als in Wien. Ist dieses gute Gefühl, was er von uns schon kennt, was er auch wieder bekommt, wenn er hier was kauft, auch ein Punkt, wo er sich zu uns hingezogen fühlt. Und deswegen haben wir uns auf die Sachen spezialisiert und machen bewusst nichts anderes. Und ich glaube schon, wenn sich ein Unternehmen spezialisiert und sagt „Wir machen nur Mietwohnungen bis 1.000 Euro“...Ich muss da nicht in so ein Over Investment reingehen, weil die Werbung vielleicht eine andere ist, da kann man auch mit diesen Matching ...

Darauf wollte ich hinaus,... Auf das Thema „Kann das Internet den Makler ersetzen, in manchen Sparten“?

Also, den Makler ersetzen? ...Jein, weil in einer gewissen Sparte aufwärts bin ich mir sicher „nicht“. Wenn ich im 22. Bezirk ein Haus habe mit 200 Wohnungen, das gehört einem institutionellen Investor, das sind Wohnungen mit 45 m² im Schnitt und kosten EUR 500. Da gibt es einen Standardvertrag, das ist der Mietvertrag, das sind die drei Punkte, und das wird bei 200 Wohnungen gleich gemacht. Da kann man vielleicht Einen einschulen und der muss sich beim Kauf oder Mietanbot auskennen, sich mietvertraglich auskennen, damit du ihm das erklären kannst und er muss das Haus kennenlernen und danach ist er ein Aufsperrer. Dann gehst durch 20 Wohnungen durch und der hat vielleicht 50 Besichtigungen am Tag, wo er dem Kunde auch gleich sagt „Wir haben jetzt 15 Min. Zeit und dann musst du dich entscheiden, ja oder nein“. Aber das ist kein Service. Und da glaube ich schon, dass man einen Mitarbeiter, ohne den jetzt abzuschmälern, einsetzen kann, aber der macht dann halt nur das. Da ist dann eine Standardisierung. Und das ist dann nur das und nichts anderes. Und was unser Unternehmen gut positioniert, ist, dass wir uns auf

eine Sache fokussieren und uns dadurch nicht verwässern. Dadurch sind wir auch bei den Kunden im Kopf, wenn sie eine gewisse Art von Dienstleistungen oder Immobilie suchen. Natürlich oft haben wir die Immobilien nicht und müssen mehrere Kunden vertrösten. Aber ich sehe es oft ein bisschen schwierig, wenn kleine Büros, die machen dann alles, Vermietung von Wohnungen, Gewerbe, Kaufwohnungen, in allen Bezirken oder unterschiedlichen Städten... Da kann man sich nicht spezialisieren, da verläuft man sich. Und es gibt keinen Menschen, der wirklich alles gut kann. Das gibt es einfach nicht. Man muss sich in einem Markt, in dem man ist, ein bisschen auskennen. Ich kann ja auch nicht nach Graz gehen und sie fragen mich: Herr Winkler, Sie sind in ein renommiertes Büro, können Sie mal eine Einschätzung von unserer Wohnung hier in der Tulpengasse 5 in Graz machen? So, jetzt kenne ich den Markt nicht, dann wäre ich unseriös, wenn ich Ihnen eine Einschätzung machen würde. Leider gibt es sehr viele, die recherchieren lediglich ein bisschen. Der Kunde ist jedoch oft schlauer als der Makler und der weiß schon alles. Das ist auch ein Prozess der Digitalisierung und der öffentlichen Situation in Österreich, die sicherlich schwierig ist. Das ist vielleicht auch noch einmal ein Punkt, den man erwähnen sollte, dass das Grundbuch in Österreich für jeden zugänglich ist, und das finde ich in einem Land, wo leider Gottes nach wie vor Neid herrscht, nicht gut.

Weil der Konsument zu viel Information hat und Sie nicht richtig interpretieren kann.

Weil er es nicht richtig interpretieren kann. Aber weil heutzutage alles recherchiert wird und aufgerechnet und aufgewertet. So wird im Kaufvertrag vor 3 Jahren nachgeschaut, dass die Wohnung für eine Million gekauft wurde und jetzt will er für 4 weiterverkaufen. Wie viel hat der investiert? So schön ist es auch nicht, jetzt will er so viel und das geht ja auch nicht. Aber in Deutschland ist das Grundbuch zum Beispiel komplett zu. Und wir haben leider eine Neidgesellschaft, wo man dem Anderen leider wenig vergönnt. Nicht so wie der Amerikaner, wo der Nachbar einen Porsche hat. Der sagt, ich habe zwar keinen Porsche, aber ich wohne in einer Gegend wo meine Nachbarn alle einen fahren, da kann ich nur alles richtig gemacht haben. Da kommt bei uns die Frage auf: Wie kann der sich das leisten? Der hat das sicher finanzieren lassen. Anders kann man sich das nicht vorstellen.

Dann möchte ich jetzt gerne das letzte Thema ansprechen: MLS. Erste Frage: Ist Ihnen das angloamerikanische Modell des Multiple Listing System ein Begriff?

Ja, ein Begriff ist es.

Was halten Sie davon?

In einem Land wie Österreichs nichts. Ich sage Ihnen auch wieso, weil dann können wir wieder auf den vorherigen Punkt zurückgehen. Wir haben keine Reglementierung und wenn ich jetzt heute als Makler diesen Pool habe, wo jeder alles reinwirft, dann besteht unweigerlich die Situation, dass spätestens wenn die Wohnung verkauft wird, eine Diskussion entsteht. Weil oft viele Makler, die eine mündliche Vereinbarung machen und sagen „Wenn du das verkaufst, dann bekommst du 1 %“, dann meistens die Vereinbarung vergessen, oder es gibt gar keine Vereinbarung oder er arbeitet gratis oder er sagt nur, dass er keine Vereinbarung hat. Bei jeder Wohnung habe ich eine neue Situation. Da muss ich einen bürokratischen Aufwand betreiben, um das wirklich so komplett zu fixieren, dass ich in der jetzigen Situation von diesem System relativ wenig halte. Das Zweite ist, das geht bestimmt gut, wenn wir sagen „Alle Neubauprojekte im 22. Bezirk, die gebe ich in so ein System rein zur Vermietung“, weil bei der Vermietung ist das reglementiert. Denn mit den Mietverträgen wird die Provision ausgezahlt, aber beim Verkauf ist das sehr schwierig. Aufgrund der erwähnten Situation und aufgrund der Situation, dass wir viele Kunden haben, die sagen „Wir kommen zu euch, weil wir euer Unternehmen schätzen“. Und die geben uns eine Aufgabe, wo sie sagen, ihr könnt das auf die Homepage geben, aber ich will es nicht irgendwo im Internet verseucht haben“.

Das heißt schutzwürdige Interessen der Abgeber zu wahren, wäre nicht möglich.

Ja, wäre nicht möglich.

Zu dem ersten Punkt möchte ich sagen, ...Weil Sie sagen, es ist schwierig zu vereinbaren, wer bekommt jetzt wie viel Provision usw. In Amerika ist es ganz klar in diesem Datensatz festgehalten wird, wer ist der Listingagent, also ganz

klar „Ich habe jetzt den Auftrag bekommen von einem Verkäufer. Ich erhalte X Prozent Provision und ich bin bereit diese Provision zu 40, 50 oder 60% zu teilen und stelle diese Infos genauso in die Datenbank ein.“ jeder Makler hat einen klaren Informationsstand. Der bekommt 6% Provision, davon kann ich 50% erhalten und entscheide nun ob ich das billige oder nicht.

Ja, aber das habe ich hier ja nicht bei uns.

Das wäre jetzt die Frage: Wäre dies eine Grundvoraussetzung, dass das System so funktionieren kann?

Wenn es so eingeführt würde, dann funktioniert das auch. Aber sonst glaube ich nicht, dass es funktioniert. Es ist schon vielfach versucht worden und wird immer noch versucht. Vielleicht haben einige einen guten Erfolg darin. Wir halten uns da raus. Es ist zwar ein System, das funktioniert, aber ich glaube nicht, dass es in Österreich funktioniert.

Weil auch kulturelle oder gesellschaftliche Unterschiede herrschen?

Genau, das sind die Punkte, und eben auch weil die Provision zählt. Das ist immer ein Knackpunkt. Das sehen wir auch, wenn wir Ameta-Vereinbarungen machen. Das machst du gerne mit einem Makler, den du gut kennst, wo man gut zusammenarbeitet und wo man weiß, man kann vertrauen. Man hört aber oft, ich bekomme keine Abgeberprovision und hintenrum hört man, er hat 2% kassiert. Und hat von dir auch noch X Prozent abgezweigt. Das sind so Sachen, die leider auch vorkommen. Wir haben jetzt in Wien 300 Wohnungen zu verkaufen und jede Wohnung hat eine andere Situation. Das ist jetzt nur unser Unternehmen. Jetzt stell dir mal vor, jetzt gebe ich die 300 Wohnungen da rein und andere Makler geben auch ihre Wohnungen da rein und jeder hat eine eigene Situation, was er mit dem Abgeber ausgemacht hat, weil es nicht reguliert ist. Denn weil jede Wohnung eine andere Situation hat, ist das ein unheimlicher bürokratischer Aufwand. Von dem her, halte ich aktuell in Österreich von dem nicht sehr viel.

Weil Sie auch glauben, dass die Zusammenarbeit mit einem nicht bekannten Makler sich als schwierig darstellt oder ein gewisses Risiko birgt?

Man muss auch die Unternehmen ein bisschen unterscheiden. Wir arbeiten ja auch mit Agenturen in Italien zusammen, wir haben aber auch eigene vor Ort. Aber das sieht man auch, ein Makler hat da eine große Sorgfaltspflicht, der organisiert die Unterlagen, ein anderer schickt zwei halbverzerrte Fotos und damit kann aber ich mein Unternehmen nicht repräsentieren. Und das möchte ich auch nicht machen. Da müssen tolle Foto da sein.

Das würde sich doch ausmerzen lassen, wenn man ganz klare Richtlinien definiert. Fotos müssen gewissen Anforderungen entsprechen, Informationen müssen transparent und vollständig sein, das könnte man dann bis zu einem bestimmten Grad strukturieren und reglementieren, und erst dann, wenn der Datensatz alle Punkte erfüllt, dann wird er freigegeben. Es birgt ja schon gewisse Vorteile, weil ich plötzlich ich einen deutlich erweiterten Kundenkreis habe. Bei Ihnen ist das noch einmal was anderes, weil Sie wirklich sehr stark in einem Nischensegment tätig sind. Der Luxusbereich ist vielleicht anders als der Durchschnittsmarkt. Aber es birgt einen Multiplikatoreffekt, oder?

Wenn die Richtlinien wirklich da gegeben sind, dass man sagt, macht es so, in dieser Art und Weise und das funktioniert auch gut, dann kann es sicherlich was sein, was auch für jeden ein Mehrwert sein. Auch für uns, wo wir Leuten sagen müssen: Es tut mir leid, wir haben aktuell nichts. Natürlich kann man dann alle durchtelefonieren, dann macht man eh ein Gemeinschaftsgeschäft, aber wenn diese Barometer nicht Grundvoraussetzung sind, dann sehe ich es schwierig. Was sicherlich auch ein Thema ist, ist, dass gerade bei Immobilien jeder gerne sein eigenes Süppchen kocht. Wir hatten solche Kooperationen am Gardasee, die uns zwar gut kennen und schätzen, aber trotzdem bekommst du nicht die frische Ware. Fair wäre, alles was du hast, das habe ich auch. Aber viele probieren es mal selber und wenn es nicht geht, dann geben wir es ihm auch. Aber einen Monat probieren wir es selber. Dann funktioniert so ein System nicht.

Das heißt es bräuchte eine volle Einbringungspflicht. In Amerika ist es so, je nach Bundesstaat unterschiedlich, dass man in einem gewissen Zeitraum, z.B. innerhalb von 24 Stunden jeden Auftrag einzutragen hat. Da würde man das Thema ja dann auch umgehen.

Wenn das so flächendeckend funktioniert, dann ist es sicherlich ein System, was für jeden einen Mehrwert hat. Aber bis dato ist das bei uns ein Versuch und wenn man ganz ehrlich ist, die meisten Makler geben auch nicht alles ein. Die, die in diesem Netzwerk drinnen sind, geben mal ein bisschen was rein. Aber das wird ja nur halb schön gemacht. Dann muss es sich schon lange einleben, bis es auch wirklich funktioniert, die Kommunikation unter einander und ... Ich kenne nur ein aktuelles Beispiel. In Triest haben Makler, dadurch, dass dort eine Nachfrage an Immobilien gleich Null war, gesagt „Gut, bei den wenigen Kunden, die wir haben, tun wir uns zusammen, bündeln wir uns.“. Haben alles in das System reingegeben und arbeiten jetzt so zusammen. Doch auch dort funktioniert die Kommunikation und Abstimmung nicht gut. Da passiert es dann, dass zwei unterschiedliche Makler einem ein und das selbe Objekt zeigen und dergleichen. Deswegen, da muss schon sehr viel zusammenpassen und stimmen, damit so ein multiples System funktioniert meines Erachtens.

Jetzt machen es die Italiener scheinbar in Triest, weil die Nachfrage so gering ist. Warum hat es in Österreich bis dato nicht funktioniert? Geht es den Maklern noch zu gut? Ist der Leidensdruck noch zu gering?

Ja, den Maklern geht es ja sehr gut. Den meisten geht es sehr, sehr gut. Und aufgrund dessen wird alles, was wir jetzt hier heute besprochen haben, auch nicht konsequent durchgeführt. Ich hoffe zwar nicht, aber die Zeiten werden sich auch wieder ändern. Wenn man sich nur das Beispiel Italien anschaut. Bis vor 2006/2007 da ist eine ähnliche Situation gewesen, wie wir sie in Wien haben, der Verkäufer ist auf einem hohen Sessel gesessen und der Makler hat kämpfen müssen. Jetzt ist es umgekehrt, der Makler ist der Hero und der Verkäufer ist der, der alles einwilligt, nur damit die Immobilien verkauft wird.

Wahrscheinlich sehr regionalspezifisch, oder? Nord-Süd, könnte ich mir vorstellen. Ich kenne den Markt nicht.

Grundsätzlich in Italien. Es gibt ein, zwei Ausnahmen, nämlich Mailand und der Gardasee. Sonst schaut es momentan für den Verkäufer nicht rosig aus, für den Käufer super Opportunitäten.

Um so ein MLS oder eine Kooperation erfolgreich durchzuführen, bedarf es ihrer Meinung nach einer rechtlichen Reformen? Was braucht es? Hat die Doppelvertretung zukünftig Bestand? Sie ist historisch gewachsen.

Ich sehe die Doppelvertretung grundsätzlich gut. Aber wenn sie abgeschaffen werden sollte und eine neue Grundvoraussetzung für alle geschaffen werden sollte, dann kann es auch ein gutes System sein. Ich finde sie nicht schädlich, und ich finde es auch nicht für den Käufer oder Verkäufer einen wahnsinnigen Mehrwert, wenn man sie abschaffen würde. Weil auch wenn ich nur für den Käufer tätig bin, kann gleich schlank arbeiten, deshalb.... Wo könnte hier eine Schwierigkeit sein? Dass einer der Parteien sagt, du hast mich jetzt ein bisschen benachteiligt behandelt. Weil du warst jetzt plötzlich mehr auf der Seite des Käufers, weil der hat ein niedrigeres Angebot gelegt. Du möchtest aber trotzdem die Immobilie verkaufen, deshalb bist du mehr auf der Seite des Käufers und drängst den Verkäufer dazu, dass er verkauft. Das kann so gesehen ein Ungleichgewicht herbeiführen.

Oder auch die Tatsache zu sagen, deine Provision ist abhängig vom Verkaufspreis, du wirst immer ein großes Interesse daran haben, so hoch wie möglich zu verkaufen.

Ja, aber wenn man es anders macht, morgen arbeiten wir zwei zusammen als Makler, dann reden wir uns die Sachen auch aus und schauen auch, dass wir das Geschäft abschließen. Wenn wir jetzt auf einer Seite weniger Provision bekommen, verkomplizieren wir es nur. Ich sehe oft einen Vorteil für den Kunden, dass ich beide Situationen kennen und weiß wie tickt der eine und in welche Richtung müssen wir gehen. Das hat nicht sehr viel mit finanziellen Situationen zu tun, das sind sehr viele menschliche Sachen. Ich hatte zum Beispiel einen Kunden aus Russland, der hat sich für eine riesige Immobilie interessiert und der Verkäufer hat sich bildlich vorgestellt, da kommt jetzt ein dicker älterer Mann mit einer zwei Meter großen Blondine, die wunderschön hergerichtet ist usw. Das hat er sich so vorgestellt. Und dann kam ein durchschnittlicher Mann und eine Frau, die war 1,70 Meter groß und hatte 110 Kilo. Und der Verkäufer sieht sie und dem war einfach die Enttäuschung so ins Gesicht geschrieben. Und die Russen sind extrem visuelle Menschen, der extrem wenig Mimik oder Gestik hat, der freut sich nicht. Sie hat das sofort gesehen und hat

gesagt, in das Haus gehe ich nicht rein, interessiert mich nicht. Und das sind dann halt so Situationen, denn man weiß, dem einen ist das wichtig oder dem Anderen was anderes. Dann kann man briefen und vermitteln. Die größte Schwierigkeit haben wir ja auch bei Besichtigungen von Wohnimmobilien, die noch bewohnt sind. Und wo der Eigentümer noch drinnen ist. Der Eigentümer bringen oft so persönliche Aspekte mit rein, die den Käufer nicht interessieren. Und da entsteht dann oft eine Spannung. Beispiel - Sie haben sich überlegt, wie können sie die Küche am besten gestalten und bauen eine wunderschöne Küche rein und das und jenes und haben ihre persönliche Arbeit auch mit eingebracht und haben eine Wertschätzung darin. Ihre Kinder sind hier groß geworden usw. Dann, vor der Besichtigung, legen sie dem Kunden das auch nahe. Der Käufer sagt jedoch, die Küche kannst du mitnehmen, die gefällt mir nicht. Dann ist der in seinen eigenen persönlichen Werten so verletzt, dass da meistens schon so eine Diskrepanz ist, dass der Verkäufer nach der Besichtigung sagt „Auch wenn er mir den vollen Preis zahlt, dem verkaufe ich mein Haus nicht.“ Das sind sehr viele Dinge... und wenn man beide Parteien kennt, weiß man wie der andere tickt, weiß man, wie man den Kunden vorbereiten kann und eine harmonische Situation ...

Ich verstehe absolut, was Sie meinen. Ich glaube aber, dass es im eigengenutzten Bereich so ist. Wenn es jedoch um Vorsorge geht, da passiert das nicht ...

Bei der Vorsorge passiert das ja nicht, da habe ich einen Bauträger, den ich ja erst im Moment des Unterzeichnens des Vertrages kennenlerne.

Oder im weiteren Sinne, wenn ich meine Vorsorgewohnung weiterverkaufen will.

Ja, da haben Sie Recht, da habe ich da sin dem Sinne jetzt nicht, aber ...

Und sonst vielleicht auch eher im oberen Preissegment, weil in einer 0815 Wohnung, wo eine 5.000 € Dan Küche drinnen steht, ist das Involvement auch nicht so hoch.

Man muss das MLS Ding auch so sehen, das es ein hoher Aufwand ist, das zu vertreiben. In Amerika passiert das ja definitiv so, dass der Makler das in 24 Stunden eingeben muss. Der lädt dann 50 Makler als Kooperationsmakler ein, zu einer

Wohnungsbesichtigung, die ihre Käufer vertreten, und die sehen dann die Wohnung, dann erst entsteht der nächste Prozess. Weil alles andere wäre ja, ich muss ja eine Wohnung gesehen habe, damit ich sie meinem Kunden auch erklären kann. Und wenn ich das nicht habe, dann rufe ich an und sage: „Ich habe gesehen ihr habt da eine Wohnung auf der Homepage, ich habe da einen Kunden, können wir ein Ameta-Geschäft machen? Ja, natürlich. Ich schicke dein Exposé jetzt meinem Kunden weiter, der liest das dann durch. Wenn wir die Wohnung anschauen, ich kenne die Wohnung gar nicht mal. Ich bin dann nicht mehr eine beratende Funktion für meinen Käufer. Weil ich das erste Mal in diese Wohnung reingehe und vielleicht erst auf Sachen draufkomme, wo ich weiß, dass kommt nicht in Frage, weil er hat mir schon drei Mal gesagt, die Wohnung muss nur auf einer Ebene sein oder sonst irgendwas. Und dann kommt er auf mich zu, und sagt, Herr Winkler, Sie sind mein Berater und lotsen mich hier her von der Arbeit weg, jetzt schauen wir eine Wohnung an, wo ich Ihnen eh schon gesagt habe, das kommt nicht in Frage. Dieses System muss man schon sehr tiefgründig sehen, damit es wirklich gut funktioniert. Weil wenn es nur so halb funktioniert, dann ist es eher ein Schuss, der nur nach hinten losgeht.

Wie würden Ihre Kunden das annehmen, glauben Sie? Können Sie sich das für den Luxusbereich vorstellen?

Nein. Unsere Kunden sind da, ... viele Objekte sind so speziell, dass der Kunde gar nicht mehr will, dass ... das ist auch für uns eine große Schwierigkeit. Natürlich hat man viele Bestandskunden, wo man denkt, es könnte passen. Aber trotzdem ist eine gewisse Art der Werbung dennoch wichtig. Viele Kunden wollen nicht, dass ihre persönliche Bilder, Sachen und Pläne, ... Weil die Gefahr steht ja auch ein bisschen im Raum, dass alle Daten die ich rausgebe, für potenziell kriminelle Menschen sind. Was wir kürzlich noch besprochen haben, wo ich auch sage: Warum der Makler auf der anderen Seite, wenn er seinen Job auch gut und seriös macht, eine Berechtigung hat und einen Mehrwert auch für den Verkäufer darstellt ist, weil wir analysieren auch mit welchen Menschen wir auch in Kontakt sind. Stellen Sie sich vor, Sie geben ein Inserat in der Zeitung auf, mit Ihre Handynummer. Erstens haben 100 diese Handynummer, und angenommen diese Nummer wird geklaut und wird dann irgendwie weitergegeben und verkauft, weil das ist ja wieder für die Werbung.... Zweitens wissen Sie nicht, wer da anruft. Wir hatten eine Kundin, die hat versucht

privat zu verkaufen. Da hat dann eine Dame angerufen und gesagt „Hallo, ich würde mir die Wohnung gerne anschauen mit der Familie und zwei Kindern“. Ja, gerne, ich könnte auch morgen Nachmittag um 2 Uhr. Und 10 Minuten vor dem Termin hat die Dame angerufen und gesagt: Sie ist jetzt gerade von der Schule die Kinder abholen und im Stau. Sie wird sich um 20 Minuten verspäten, aber ihr Mann und ihr Schwager sind schon vor Ort, und Sie können die Wohnung in der Zwischenzeit anschauen. Als sie hat die Tür aufgemacht, da kannst du dir vorstellen, wie das da drinnen los gegangen ist.

Ich bekomme Angst.

Diese Sachen können wir zu 90% unterbinden. Ganz ausschließen kannst du es nie., den auch mir kann jemand eine Waffe hinhalten. Aber das sind Themen, an die keiner denkt, weil da heißt es, den Makler umgehen, weil den brauche ich eh nicht. Den muss ich nur zahlen. Aber solche Sachen und abhängig danach die rechtliche Situationen, danach nehmen Sie den Steuerberater, den Anwalt, da wird nicht diskutiert, das kostet 20.000 EUR und in Summe haben Sie so viel mehr gezahlt, wie wenn sie es einem guten Makler gegeben hätten. Das sind so Themen, die einfach so passieren. Selten, aber gerade in Zeiten wie diesen. Man gibt halt jedem Zugang zu seinem eigenen Eigentum. Und vor allem die Mehraufgabe, die man da noch hat, weil Sie sind jetzt in einem Beruf und wollen selbst Ihre Wohnung verkaufen. Jetzt haben Sie 12 Anrufe von den letzten 2 Stunden zu beantworten, von Leuten, die Sie nicht kennen. Und eine Hausfrau kann keine Verkaufsgespräche führen. Ja, kommen Sie vorbei, und sehen Sie, ob die Wohnung passt. Dann stellt der 5 Fragen, Sie müssen die Fragen beantworten. Das müssen Sie mit 12 Leuten machen, am besten am Samstag und Sonntag. Das ist dann Ihre Aufgabe, was Sie tun müssen. Sie müssen zu Hause jetzt 12 Leute am Wochenende durch Ihre Wohnung führen. Und verständlich, weil Sie keine Verkaufserfahrung haben, wissen Sie nicht, wenn der jetzt rausgeht, ob er die will, oder nicht. Plus müssen Sie 20 Nummern in Ihrem Handy speichern, von Leuten, der hat vielleicht nicht den richtigen Namen, und müssen jetzt hier anrufen „Sie haben die Wohnung angeschaut, hat Sie Ihnen gefallen?“ Da wissen Sie nicht mehr, welche Nummer Sie anrufen sollen. Das sind Dinge, die keiner bedenkt. Nur in Zeiten wie diesen, wo die Nachfrage wirklich massiv ist, geht es halt noch recht gut, deswegen wird es auch häufig gemacht. Aber

ein Makler hat schon in jeglicher Hinsicht eine Berechtigung und wird es auch noch länger geben.

Ja, sehr spannend, dass wir das auch aus Ihrem Segment hören. Da gab es ganz viele Punkte, die so nicht auf den Massenmarkt zutreffen.

Ja, den Massenmarkt kann man digitalisieren und auch standardisieren. Jedes Haus schaut gleich aus. Das andere ist ein bisschen höher, die Grundrisse sind gleich, die grüne Wiese ist eine Standardisierung. Das kann ich multip auch in jedem System einbauen, und ich brauche auch gerade in der Vermietung keinen Experten dazu.

Ich habe das Gefühl, dass sich der Markt sehr streuen wird in die unterschiedlichen Segmente. Und die Art und Weise, wie in diesen Segmenten gearbeitet wird, das differenziert sich gerade sehr stark.

Natürlich gibt es auch,... in Deutschland ein Unternehmen, die haben praktisch die Schnittstelle zwischen Käufer und Verkäufer gemacht.

Eine Art Matching-Plattform?

Genau, die haben einen Termin organisiert und der Käufer und der Verkäufer habe sich selbst getroffen und selbst ihr Ding durchgezogen. Und wenn es erfolgreich war, dann haben sie die vereinbarte Provision bekommen. Das ist ein neuer Beruf, der entstanden ist, das hat nichts mit einem Makler zu tun. Dass ist die Vermittlung von irgendetwas. Aber ich bin ein Makler der älteren Generation, und viele verstehen den Beruf als Makler komplett falsch. Ich habe kürzlich erst einen neuen Mitarbeiter gesucht, da haben wir auch über Headhunters Leute gesucht, da kommen Leute mit Vorstellungen, das kann man sich gar nicht vorstellen, was die für eine Vorstellung des Berufs haben. Und der kann diesen Beruf wahrscheinlich nie in seinem Leben auch professionell durchziehen. Aber viele haben die Vorstellung, dass sie glauben, der sperrt die Wohnung auf, ist stets gut angezogen, lernt viele Leute kennen, sieht schöne Häuser und verdient gut. Also, unser Job ist schon Knochenarbeit geworden. Und man muss sehr viele, das sage ich auch den Jungen. Man muss mit Enttäuschungen leben können. Weil sehr viele Menschen können mit Enttäuschungen nicht leben. Und bei uns ist ja 90% Enttäuschung. Der Kunde rührt sich nicht mehr. Und es ist auch nicht persönlich zu nehmen. Maklern verdienen ja

nur etwas, wenn die eine Provision bekommen, oder einen Abschluss machen. Ich frage oft die Makler, wenn sie von einer Besichtigung zurückkommen: Ja, toll, hat ihnen gut gefallen. Das könnte was werden. Rechnet sich schon mal die Provision aus. Dann geht der Prozess weiter und er braucht noch dieses. Und der Prozess geht weiter, plötzlich kommt der Punkt, wo er sagt „Ich kaufe es doch nicht, oder ich habe was anderes gekauft.“ Dann kommt der Punkt, wo diese Enttäuschung kommt, weil man auch einen persönlichen Bezug zum Menschen aufgebaut und hat dann unweigerlich eine Enttäuschung. Auch wenn man die nicht persönlich nehmen darf. Wenn das einmal passiert, ist es egal, aber das passiert 90-fach. Die Erfolgchancen im Verkauf sind ja eh sehr anders.

Trotzdem ist es noch ein Kunde, der noch irgendetwas sucht. D.h., das Potenzial ist ja nicht weg.

Anhang 8 - Transkript Experteninterview

Michael Pisecky (22.2.2018)

Meine erste Frage im Rahmen meines Interviews lautet: Am österreichischen Wohnimmobilienmarkt übersteigt derzeit die Nachfrage das verfügbare Angebot. Wie beurteilen Sie die aktuelle Lage für Österreichs Immobilienmakler? Fluch oder Segen?

Also wir haben beides. Wir haben Nachfrageüberhang und Angebotsüberhang. Je nach Immobilienart und Region. Und wir reden nur über die Teile des Immobilienmarktes, wo ein Nachfrageüberhang ist. Und warum ich das jetzt so unterscheide, ist, weil es- Ja, wo ist ein Nachfrage- oder ein Angebotsengpass oder ein Nachfrageüberhang. Ich sage jetzt einmal tendenziell je Ballungsgebiet und je kleiner die Wohnung und je zentraler, sprich von der Lage. Ja, hier ist ein absoluter Nachfrageüberhang und dann kommt es auf die Regionen an. Das betrifft natürlich speziell Wien, teilweise den Speckgürtel von Wien, sehr stark Salzburg, sehr stark Innsbruck, wobei Tirol sicher in vielen Gegenden. Aber wie gesagt, man kann es nicht generell sagen. Also ich glaube, dass wir in Österreich genug Immobilien haben. Aber nicht an der Stelle wo alle wohnen wollen. Aber insgesamt haben wir genug. Und das zweite ist natürlich dann die Immobilienart. Wir haben sicher einen Nachfrageüberhang bei Wohnungen, wiederum speziell kleinen Wohnungen, sowohl in der Miete als im Eigentum. Aber da würde ich sagen eher in der Miete. Und wir haben einen Nachfrageüberhang bei Grundstücken, überwiegend wieder in zentraler- oder in Lage nahe Ballungsgebieten mit guter Infrastruktur. In Laa an der Thaya könnte ich Ihnen Grundstücke anbieten, um 15 Euro pro Quadratmeter oder Sie kriegen sogar etwas, wenn Sie dort hinziehen. Also wie gesagt, man muss das immer differenzieren.

Wobei die Preise, soweit ich weiß, österreichweit gestiegen sind, sogar in den Bundesländern teils mehr, wenn wir jetzt 2016 hernehmen, als in Wien.

B: Ja, in Wien waren wir natürlich schon auf einem guten Niveau, also die Steigerung ist immer die Frage „Wo komme ich her? Wo gehe ich hin?“. Natürlich ist das Preissteigerungspotential bei Wohnungen in Ballungsgebieten - Das gibt es aber typischerweise in einem Ballungsgebiet bei Wohnungen, bei Grundstücken

besonders groß. Bei Einfamilienhäusern wenn Sie in einer guten Infrastruktur sind. Ja, natürlich sind jetzt auch die Preise gestiegen bei gewerblichen Immobilien, Büroimmobilien et cetera, aber eher erst vor kürzerer Zeit. Wie gut sich der Immobilienmakler- (...) Dem geht es an sich am besten in einem relativ ausgeglichenen Markt oder tendenziell einem Markt wo es einen Angebotsüberhang gibt. Warum? Weil, wenn ich- Wenn mir die Immobilie aus der Hand gerissen wird, ist es möglicherweise nicht so erforderlich einen Immobilienmakler einzubinden oder ihm auch da, wenn, dann besonders wenig dafür zu bezahlen. Also, wenn-

Auf Abgeberseite jetzt nämlich auch?

Naja insgesamt, weil an sich bestimmt das schon der Abgeber. Weil wenn der den Auftrag gar nicht gibt, dann gibt es auch keine Käuferseite. Also in dem Sinn bestimmt es schon einmal, ob ich überhaupt einen Makler nehme, ob wir die Chance auf beide Seiten haben oder nicht. Also für den Immobilienmakler ist ein ausgeglichener Markt oder auch ein Markt der tendenziell etwas mehr Angebotsüberhang hat und nicht alles sofort gleich verkauft wird, eigentlich der interessanteste. Und nachdem ich vorhin schon gesagt habe, dass der Markt sehr vielteilig ist und eigentlich alles darstellt, je nachdem welche Region und welche Immobilienart, ist es für uns derzeit, glaube ich, eine sehr gute Situation in Österreich. Weil auch Immobilie insgesamt sehr gefragt ist.

Jetzt ist es aber so - wie Sie gerade gesagt haben, der ausgeglichene Markt ist eigentlich der, der am besten wäre für den Immobilienmakler ist - dass die Makler ja dann schon fast um den Zuschlag eines Objektes buhlen müssen, jetzt im Wohnungsbereich, bei den Abgebern. Jetzt höre ich da von Fällen wo jener Makler dann den Zuschlag bekommt, der dem Abgeber die besten Konditionen anbietet, sprich das ist sicher auch eine Komponente um zu zeigen, es ist nicht die optimale Situation für den Immobilienmakler aktuell.

Also für die Branche ist es eine gute Situation. So, jetzt kommt das zweite, was sie ansprechen, der Wettbewerb unter den Maklern und ich bin ja auch Fachobmann in Wien und ich weiß, dass wir im letzten Jahr 12 Prozent Mitgliederanzahl gewonnen haben. Also ist der Wettbewerb enorm und natürlich ist es ein ganz wesentliches Thema. Das heißt, auch wenn das Geschäft insgesamt gut läuft ist es für den

Einzelnen sehr, sehr schwierig, weil der Wettbewerb, wie gesagt, extrem zunimmt. Und der unangenehmste Wettbewerber ist der, der keine Provision verlangt, dem Kunden jeden Preis verspricht und dann möglicherweise auch noch nicht einmal einen schriftlichen Auftrag verlangt. Wenngleich ich das nicht als makeln bezeichne, weil das ist weiß ich nicht was. Aber das ist sicher der unangenehmste Wettbewerb. Und wenn ich heute bei einem Kunden bin, bei einem Abgeber der mehrere Maklergespräche gehabt hat, dann werden sicher einige dabei sein, die versuchen ohne Provision den Auftrag zu kriegen. Und daher ist es nach wie vor schon schwierig einen guten Auftrag zu bekommen. Also was ist ein guter Auftrag? Vernünftiger Preis mit einer guten Abgeberprovision und das im Alleinauftrag und diesen zu bekommen wird nicht leichter.

Okay. Glauben Sie, dass sich da die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen zukünftig verändern werden? Wir haben ja jetzt Anfang des Jahres ein neues Regierungsprogramm erhalten. Ob das jetzt so umgesetzt wird und wann, weiß man ja natürlich nicht. Da stehen ja Maßnahmen drinnen wie die Forcierung der Eigentumsbildung, Investitionsanreize, aber auf der anderen Seite auch die Förderung von langfristigen Mietverträgen. Wie glauben Sie wird sich das auswirken auf die wirtschaftliche Situation?

Die Maßnahmen, die im Regierungsprogramm insgesamt drinnen stehen sind sehr zu befürworten. Und wir haben hier eine gute Basis für all die unser Geschäft betreffenden oder die Immobilienwirtschaft betreffenden Gesetze, dass wenn es in diese Richtung geht, es insgesamt zu einer sehr guten Lösung für Österreich wird. Der Punkt oder die Tücke liegt natürlich immer im Detail. Also zu den Überschriften kann man quasi überall sagen „Ja, das passt.“, nahezu durchgängig. Wie gesagt, die Herausforderung liegt im Detail und auch bei uns Experten und die Verantwortung, die wir hier tragen, um hier auch politisch machbare Lösungen zu ermöglichen und nicht im Detail durch übermäßige Forderungen dann auch Gesetze zu verhindern. Ich halte die Eigentumsschaffung und die Förderung des Eigentums als Vermögensaufbau und als Vorsorge als ganz, ganz wesentlichen Punkt, den ja bisher auch acht Bundesländer durchaus gemacht haben. Eines besonders nicht und das ist Wien. Und wir haben in Wien auch nur 20 Prozent Eigentumsanteil, in den anderen Bundesländern deutlich über 50, eher so bei über 60. Und ich halte das für die

Gesellschaft sehr wesentlich, weil damit beginne ich einen gewissen Vermögensaufbau, damit beginne ich eine gewisse materielle Unabhängigkeit zu erreichen. Aber es geht jetzt sehr stark ins gesellschaftspolitische. Ich halte die Ansätze für ein neues Mietrecht richtig. Ich glaube, dass auch gute Ansätze für die Grundstückmobilisierung drinnen sind, also all die Maßnahmen sind gut. Was natürlich vor allem in den Ballungsgebieten auch noch fehlt, das ist aber weniger Bundessache als Landessache, ist die Nachverdichtung. Weil durch die Flächenwidmung und durch die Bauordnung kann ich hier ermöglichen, dass, wir reden in Wien, wahrscheinlich über 200.000 Einheiten, die die nächsten 25 Jahre gebaut werden sollen. Ich könnte davon über die Hälfte im Bestand bauen, um nicht auf die grüne Wiese zu gehen. Und das ist eine Sache, die wirklich auf Landesebene liegt. Dieses zu forcieren, zu ermöglichen und zu machen.

Das heißt, glauben Sie - Ich lese hier von einem Wohnungsbedarf von 60.000 Einheiten pro Jahr bis 2020.

Österreichweit, ja.

Österreichweit. Glauben Sie, dass man dem gerecht werden kann mit den Maßnahmen oder dass das zumindest irgendwo in die richtige Richtung geht?

Das ist natürlich möglich, dass wir 60.000 Einheiten brauchen in Österreich. Es ist genug Kapital da und wenn die Grundstückbereitstellungen, die Nachverdichtung, die Mobilisierung, die steuerlichen Investitionsanreize, die private Vermögensbildung durch Eigentumsbildung und all diese Dinge greifen, dann ist das machbar und möglich, ja.

Jetzt muss ich ein bisschen in die Vergangenheit springen, weil in den letzten Monaten hat sich da ja natürlich einiges getan. Sprich, vor dem Regierungswechsel gab es dann auch ganz klare Maßnahmen seitens der Politik, die ergriffen worden sind um wohnen wieder leistbar zu machen. Unter diesem Titel wurde einerseits die Mietvertragsvergebühung entlassen, andererseits wurde aber auch 2012 die Maklerprovision um eine Bruttomonatsmiete gekürzt. Ist das Ihres Erachtens richtig im Mittel? Wie viel

Regulierung braucht der Markt, um nicht in eine Überregulierung hineinzuschwappen?

Naja, in Österreich ist man schon überreguliert. Da braucht man nicht Nachdenken. Also mehr Regulierung kann es wohl nicht sein. Und das sind zwei Maßnahmen. Die eine zu Lasten einer Berufsgruppe. Ich weiß nicht, ob jemand darüber nachdenkt, die Wartungskosten für Themen zu reduzieren oder zu normen, um hier dementsprechend die Wohnkosten zu reduzieren-

Vor allem laufende Kosten und nicht einmalige.

Ja, das ist ein spannender Ansatz. Und das zweite ist die Mietvertragsgebühr. Ich gehe da einen Schritt weiter und sage es gibt nicht viele Länder, wo auf Miete Umsatzsteuer verlangt wird. Also das sind alleine schon einmal zehn Prozent, wie das alles billiger werden könnte. Zum leistbaren Wohnen. Ich glaube wichtig ist, dass wir uns das Wohnen wieder leisten können. Es ist eine umgekehrte Geschichte. Wir werden das Einkommensproblem der Österreicherinnen und Österreicher nicht im Wohnen abfedern. Und ja, es ist so, dass wirklich Bevölkerungsschichten immer weniger verdienen oder Realeinkommensverluste haben. Das werden wir im Wohnen nicht austarieren können sondern wir müssen überlegen, wie wir uns insgesamt das Wohnen wieder leisten können und das halte ich für wesentlich und wichtig. Und da ist der eine Punkt, dass die Leute wieder mehr verdienen und das zweite ist, dass es ein ausreichendes Angebot gibt. Und das sind die Dinge, die wir eigentlich immer gebetsmühlenartig gefordert haben und wo ich schon vorhin gesagt habe, welche Maßnahmen in der Breite zugleich erforderlich sind, um dieses ausreichende Angebot zu schaffen. Aber einen Punkt möchte ich schon noch dazu erwähnen. Das Anspruchsdenken, das wir heute haben ist auch nicht schlecht. Ich behaupte, dass jeder in Wien, wenn er möchte eine Wohnung findet. Möglicherweise nicht dort, wo er sie haben will. Ich sage jetzt einmal das war auch schon so. Und wenn mich jetzt ein Journalist fragt, wie denn eine Jungfamilie mit einem Kind sich eine freifinanzierte Eigentumswohnung kaufen soll, bei den heutigen Preisen, dann weiß ich, dass vor 30 Jahren sich auch eine Jungfamilie keine freifinanzierte Eigentumswohnung kaufen konnte. Sondern, dass das den etablierten schon damals vorgezogen war. Also wir müssen schon überlegen „Wer kriegt was?“ und darum

halte ich diese Maßnahmen zur Eigentumsschaffung, wie die Förderung des Miet-Kauf-Modells und diese Dinge, früher war es die geförderte Eigentumswohnung, die dazu geführt hat, dass eine Jungfamilie sich Eigentum schaffen konnte und dann den Schritt in freifinanzierte oder zum Einfamilienhaus schaffen konnte. Das halte ich für wesentlich und wichtig. Oder Verfügungsstellung von langfristigen, günstigen Krediten. Ist momentan jetzt nicht so ein Thema, weil die Zinsen ohnehin sehr tief sind. Aber dieses Anspruchsdenken „Ich möchte in der Innenstadt, und das um 500 Euro, wohnen.“, also diese Wohnungen gibt es zu wenig. Aber wir haben in Wien 25.000 Mietwohnungen im Angebot. Jeden Tag. Also keine zu finden ist schon ein bisschen schwierig. Möglicherweise sind viele zu groß, ja. Vielleicht müssen wir noch mehr WGs machen und wir müssen im Neubau noch mehr kleine Wohnungen bauen. Aber wie gesagt, so ganz gleich auf der Straße ist man nicht.

Jetzt ist ja, wie sie gesagt haben, die eine Maßnahme mit Entfall oder Reduktion der Maklerprovision eine klare Maßnahme zu Lasten der Berufsgruppe. Glauben Sie, wird das Thema in Zukunft noch einmal aufschwappen? Wird es noch weitere Maßnahmen geben in diese Richtung?

Anlassbezogene Politik ist nie auszuschließen und um schnell irgendeinen quick win zu haben, können wir das nicht auf die Seite stellen. Es ist jetzt im Regierungsprogramm nicht drinnen. Es ist sehr wohl aber drinnen, dass die Immobilientreuhänder und wahrscheinlich auch speziell die Makler Maßnahmen setzen müssen, um ihre Dienstleistung zu verbessern, ihre Qualität zu heben. Da kann ich nur sagen, das trifft also auch viele Maßnahmen die wir ohnehin in der Wirtschaftskammer auch ansetzen und trifft das richtige. Nämlich genau das „Reden wir über die Leistung und nicht über den Betrag.“, denn wenn ich jetzt die Provisionen reduziere, dann schaffe ich genau die Situation, dass ich gegen den, der gut arbeitet eigentlich agiere, indem ich ihm die wirtschaftliche Möglichkeit nehme ordentlich zu arbeiten. Wie gesagt „Reden wir über die Leistung, nicht über das Honorar.“ und würden wir das Honorar reduzieren, dann greifen wir eigentlich die Qualität an.

Auf den Punkt möchte ich dann noch später explizit zu sprechen kommen. Um jetzt noch einmal zurückzukommen auf das Thema Wohnen wieder leistbar zu

machen, wurde in der Vergangenheit, wenn aktuell auch kein Thema, das Besteller-Erstauftraggeber-Prinzip, heiß diskutiert. Was halten Sie grundsätzlich von dem Modell?

Ich glaube nicht, dass es wirklich gut trifft. Der Makler objektiviert den Markt und das ist jetzt einmal ein Punkt der in Deutschland ja auch nachweislich verloren geht. Nämlich dort wo ein Nachfrageüberhang ist, wo ein großes Angebot bei einer noch größeren Nachfrage ist, nämlich in den Ballungsbieten ist es so, dass auf Grund dessen, dass ich die Wohnung sowieso vermiete, eben jetzt aufgrund des Bestellerprinzips der Makler gemieden wird. Die Makler in Deutschland haben 50 Prozent Marktanteil verloren im Mietbereich und genau die Wohnungen, wo eigentlich der Konsumentenschutz und die Aufklärung und die Information für den Mieter besonders wichtig ist, im günstigeren Bereich im Ballungsgebiet, dort ist der Makler verschwunden, weil man die Wohnungen eh nur vergeben braucht. Und ob jetzt der Konsument wirklich der Gewinner ist, weiß ich nicht. Um zum Thema Objektivierung zurückzukommen; es ist mehr als ein Drittel des Angebots aus dem Internet verschwunden. Das heißt, dort wo der Makler nicht mehr den Auftrag hat ist erstens einmal der Konsumentenschutz weg, sind die Aufklärungsinformationspflichten des Maklers weg, für den Konsumenten, und auch der Marktüberblick. Und das glaube ich nicht, dass man das so gewollt haben könnte oder dass man das so abgesehen hat. Daher halte ich das Bestellerprinzip nicht für gut und wir sind Doppelmakler und wir arbeiten für Abgeber und Interessent und wenn ich diese ernst nehme, dann möchte ich auch vom Interessenten, mit ihm einen Vertrag haben, ich möchte von ihm ein Honorar bekommen und er soll es allfällig nicht bezahlen, wenn es nicht in Ordnung ist. Da sind wir wieder bei dem Thema. Wenn die Leistung stimmt, dann soll auch ein Honorar dafür möglich sein und ich glaube nicht, dass der Gesetzgeber sich da einmischen muss.

Jetzt werde ich ein bisschen vorgreifen, weil es gerade sehr gut passt. Ökonomen in Amerika, unter dem Prinzip MLS, haben sich mit der Doppelmaklertätigkeit auch auseinandergesetzt und sagen, dass das Prinzip eigentlich stets zu einem Interessenskonflikt führt, weil es nur dann wahrlich funktioniert, wenn sowohl Abgeber als auch Erwerber ein- und dieselbe Preisvorstellung haben. Denn nur dann fungiert der Makler wirklich als

Interessenausgleich. Andernfalls wird er immer einem der beiden näherstehen, tendenziell dem Abgeber, weil ja auch seine Provision aliquot vom Kaufpreis abhängt.

Die Diskussion finde ich extrem lustig. Also wenn ich als Makler einen Auftrag werbe, bin ich zu 100 Prozent auf Abgeberseite. 100 Prozent.

Ja.

Ab dem Zeitpunkt wo ich einen konkreten Interessenten habe, der möglicherweise diese Wohnung oder Haus kauft, bin ich zu 100 Prozent auf der Interessentenseite. Und zum Abschluss bin ich zu 100 Prozent auf der Seite, dass sich die zwei zusammenbringe. Und ich glaube nicht, dass zwei das besser machen als einer. Das ist ein Irrglaube. Im Gegenteil, da muss dann nur jeder sich profilieren und weiß ich nicht welche Dinge schaffen. Es wird teurer, es werden weniger Vermittlungen stattfinden, weil man sich ja nicht einigt, weil die Forderungen nicht erfüllt wurden und es kann ja sein, aber warum das besser ist, weiß ich nicht. Es ist für mich genauso möglich, wie dass ich es mit einem Makler mache. Also ich möchte nicht gegen zwei Makler sprechen, aber ich sage, warum das besser sein soll als einer, das würde ich nicht sehen und ich unterlege das damit, dass in einer Kundenzufriedenheitsumfrage, die die Wirtschaftskammer gemacht hat, über 82 Prozent gesagt haben, dass meine Interessen ausreichend oder überwiegend vertreten wurden. Und das zweite ist, ich kann es jetzt nur für das Unternehmen das ich repräsentiere sagen, hier liegen wir deutlich über 90 Prozent. Also etwas, wo wir vom Kunden erfahren „Es passt.“, dass dann die Amerikaner sagen „Es passt nicht.“, weil sie es halt anders machen, dann (...) Ich glaube, dass beide Varianten absolut ihre Berechtigung haben und es sich das Kunde ja aussuchen kann, und ich würde beide Möglichkeiten offen lassen.

Also ich kenne diese Studie von der Wirtschaftskammer selbstverständlich. Sie ist Teil meiner Masterthese. Ich habe aber auch noch andere Studien aufgreifen können, drei Jahre älter durchaus, aus dem Jahre 2014, wo dann 70 Prozent sagen - „Immer auf Konsumentenseite“, also auf Erwerberseite - „Makler haben ein schlechtes Image in der österreichischen Bevölkerung“, 56 Prozent (...)

Das ist aber jetzt ein anderes Thema. Das ist nicht das Thema (...)

Ich wollte jetzt auf das zurückkommen. Es geht um subjektives Empfinden. Ich glaube das ist der springende Punkt, weil Sie sagen „Einer kann es doch besser oder nicht schlechter machen als zwei.“. Ich glaube es geht auf Konsumentenseite oft um dieses subjektive Empfinden einfach. Es ist gar nicht rational oft begründet, sondern ein Empfinden.

Also, zu den Umfragen wo wir ein schlechtes Image haben - und Sie haben das ja auch in Ihren Fragen drinnen - ich glaube nicht, dass wir ein schlechtes Image haben. Also, glauben (...) Ich bin der Überzeugung wir haben kein schlechtes Image. Nämlich bei denen, die unsere Dienstleistung in Anspruch nehmen. Ja, ich glaube, dass wir ein schlechtes Image haben im Allgemeinen. Und das ist das, wo ich sage wie kommt diese Wirtschaftskammerbefragung zustande? Wie kommt auch die Auswertung die wir in unserem Unternehmen machen, und wir machen eine permanente Kundenzufriedenheitsbefragung, zustande? Die, die uns erleben sind zu einem sehr hohen Teil zufrieden. Und die, die aber unsere Dienstleistung gar nicht in Anspruch nehmen, die kaum Information haben über das, was wir leisten und das was wir tun. In der Allgemeinheit haben wir möglicherweise oder haben wir oft einen schlechten Ruf. Und das ist natürlich in Wien besonders dramatisch, weil aufgrund des hohen Anteils des sozialen Wohnbaus besonders wenige Leute mit Maklern zu tun haben. Weil das sind eben 60 Prozent der Wienerinnen und Wiener, wohnen in Genossenschaftswohnungen oder in Gemeindewohnungen, und wenn die in einer Umfrage mitbefragt werden, was sie von Maklern halten, dann kommen halt die Vorurteile durch, aber nicht die persönlichen Erfahrungen.

Ja, kann ich nachvollziehen, also ich verstehe (...)

Das ist meine Interpretation von wieso kommen so hohe Kundenzufriedenheiten zur Tage, bei denen nämlich, und das war bei der Umfrage ja ausgelöst, haben Sie mit einem Makler einen Kontakt, eine Dienstleistung gehabt? Und lassen Sie mich noch eines sagen, und den Chart können Sie auch für Ihre Arbeit haben. Der IMMY. Wir haben bei der ersten IMMY Durchführung von den knapp 50 Unternehmen, haben wir 25 Unternehmen gehabt, die mehr als 80 Punkte ist gleich Prozent gehabt haben, 100 Prozent ist ein Fragebogen. Wir haben jetzt 49 von 50. Das heißt die Branche

teilt sich. Es gibt die, die Qualität leisten. Das wird immer enger. In den Top 50 haben wir 15 Prozentpunkte, da können Sie sich vorstellen, bei 50 Unternehmen, die liegen teilweise um Zehntel oder weniger als Zehntel auseinander. Wenn ich da einen Punkt mehr habe, rutsche ich um 7 Plätze weiter vor. Das heißt wir haben wirklich eine hohe Dichte an qualitativ guten Unternehmen und dann haben wir den Abbruch und dann haben wir die, die irgendwie arbeiten.

Das führt mich zu meiner nächsten Frage. Wo sehen Sie die Hauptursachen für das schlechte Image in der Allgemeinheit? Jetzt nicht auf spezifische Kunden bezogen. Dann nenne ich das jetzt genau „die schwarzen Schafe.“. Einerseits die, die vielleicht sogar ohne Gewerbeberechtigung agieren. Andererseits die, die eine haben aber nicht standardgemäß agieren. Ihre Kunden nicht so betreuen, wie sich es eigentlich sollten. Wie es der Berufsstand erwartet und erhofft. Was tut man dagegen? Was kann man machen, um dem entgegenzuwirken? Das ist ja auch zu Lasten der Kunden.

Jeder, der in Österreich oder egal wo, Immobilien anbietet ist Makler. Was natürlich nicht stimmt. Das sind gar keine schwarzen Schafe, sondern das sind Nichtmitglieder unserer Berufsgruppe. Wie gesagt, jeder, der das macht, ob das der Eigentümer ist oder ob der Bruder des Eigentümers, egal wer, wird uns zugeordnet. Das ist einmal ein nicht unerklärlicher Teil. Das zweite ist, ja, es gibt auch Branchenmitglieder die ihre Leistung nicht in Ordnung bringen und meine Aufforderungen, auch bei den öffentlichen Äußerungen ist, bitte reden wir über die Leistungen. Wenn die Leistung nicht stimmt, zahlen sie nichts. Aber nicht reden darüber (...) Ich sage jetzt nur einmal den Thermenvergleich. Wenn ich drei Installateure hole und die bringen meine Therme nicht in Gang und mir ist noch immer kalt und der vierte repariert sie und bringt sie endlich in Gang, da hat noch niemand gesagt „Schaffen wir die Installateure ab.“. Das ist pervers, warum (...) Wenn jetzt drei Makler möglicherweise minder leisten, dann zahle ich denen nichts aber ich will nicht die Makler deswegen abschaffen. Das ist das, was ich nicht verstehe und in Wahrheit gibt es ja große Gruppen, die in Wahrheit die Makler abschaffen wollen, im Sinne von sie wollen sie aus dem Geschäft nehmen. Und noch ein Punkt. Warum auch das Image (...) Wenn jetzt in Wien einer eine Mietwohnung sucht und er fragt bei zehn Objekten an, dann wird er möglicherweise drei Mal, vier Mal ein nicht so tolles

Erlebnis haben, sage ich vorsichtig. Wir reden jetzt über einen Bereich, wo es sehr geringe Provisionen gibt und wo irgendwie, teilweise irgendwie gearbeitet wird. Und wenn ich jetzt da noch das Honorar, die Honorarmöglichkeit in Frage stelle, dann erreiche ich, wie ich vorhin schon gesagt habe, genau das Gegenteil, dann arbeiten wirklich nur mehr die, die schlecht arbeiten dort oder niemand mehr. Aber besser wird es alle Mal nicht. Ich muss es anders umdrehen und sagen „Die, die ordentlich leisten, sollen ihr Honorar kriegen und die sollen auch die Möglichkeit haben und die anderen kriegen es eben nicht.“

Die leiden aber dann nichtsdestotrotz unter der Minderleistung der nicht guten Standeskollegen. Da höre ich immer wieder auch, dass kritisiert wird, dass es hier keine Sanktionen gibt.

Oder die Sanktion ist nicht zu bezahlen. Wenn Sie etwas kaufen und das ist nicht in Ordnung, dann bringen Sie es zurück. Und ich kann jetzt nur als Wirtschaftskammer sagen, jeder Kunde, der sich bei uns beschwert, da kümmern wir uns darum. Es gibt Schlichtungsstellen, es gibt von der Stadt Wien Stellen. Bitte zahlen sie etwas, was sie nicht bekommen haben nicht. Und was wir getan haben ist, dass wir Mieten-Kaufen-Plus geschaffen haben, wo der Kunde nachschauen kann „Was steht mir zu?“ und wenn er das nicht gekriegt hat, dann soll er bitte nicht zahlen.

Ich kenne diese (...)

Das ist die Sanktion. Ein Betrieb ist in einer unternehmerischen Freiheit. Ich kann da nicht sagen „Du musst.“, auch jetzt als Wirtschaftskammer, weil Sie sagen „Man muss dagegen was tun.“. Wir schaffen Anreize durch den IMMY, durch die Immobiliencard, durch Mieten-Kaufen-Plus, durch die Landesregeln, dass der, der Qualität leistet, animiert wird dazu, bestätigt wird dabei und dass wir darüber reden und dass (...) Ich hoffe, dass sich die am Markt durchsetzen. Es kann nicht unsere Aufgabe als Branchenvertreter sein zu sagen „Die anderen dürfen nicht mehr.“, das ist schon die Sache des Gesetzgebers, der die Regeln schafft und sagt „Wer darf in dem Land makeln.“ und ich bin froh, dass wir ein konzessioniertes Gewerbe sind und es war nicht leicht, bei der letzten Gewerbenovelle, dass wir das aufrecht erhalten haben und die Deutschen raufen darum, dass sie endlich einen Befähigungsnachweis haben, weil dort kann jeder makeln. Also (...) Ich verstehe die

Diskussion nicht. „Ich will das nicht mehr zahlen.“, dann gibt es die aber nicht mehr. Oder Sanktionen. Die Sanktion ist, diese Leistung von diesem nicht zu kaufen oder wenn ich sie nehmen musste, dann nicht zu bezahlen. So wie bei jedem Produkt das ich kaufe, wie bei jeder anderen Dienstleistung die ich habe.

Jetzt sollen die Qualifikationserfordernisse, die sind ja auch im neuen Regierungsprogramm enthalten, runtergebrochen werden. Zur Ausübung des Gewerbes nicht nur auf Unternehmensebene, sondern auf die einzelnen Mitarbeiter. Die Qualifikationserfordernisse für die Ausübung der Gewerbe der Immobilientreuhänder gemäß Regierungsprogramm besagen jetzt, dass es nämlich auch der einzelne Mitarbeiter haben soll. Sprich, es reicht nicht mehr, dass der Unternehmer, der ja dann seine Mitarbeiter anstellt, einen gewerbeberechtigten Geschäftsführer hat. Das geht ja genau in diese Richtung. Ich kenne natürlich auch das Mieten- und Kaufen-Plus-Paket und auch diese erhöhten Qualifikations-erfordernisse, die von der Branche her gestärkt werden sollen, befürworten alle Branchenteilnehmer. Ich höre aber immer wieder auch große Kritik daran, dass das recht nett ist und dass die Branche das alles kennt, die Immobiliencard und das Paket-Plus und so weiter, aber der Konsument kennt es nicht. Es bräuchte hier viel mehr Kommunikation nach außen, viel mehr Transparenz. Wir kennen das, aber der Herr Meier unten auf der Landstraße nicht. Das hilft uns nicht.

Das führt mich zu zwei Gedanken. Das eine ist, wir haben in unseren Standesregeln eine Ausbildungsverpflichtung für Mitarbeiter, die über das gesetzliche Maß hinausgeht. Wir haben in den Standesregeln die Weiterbildungsverpflichtung für den Befähigungsinhaber, der über gesetzlichen Bedarf hinausgeht. Haben wir uns selbst auferlegt. Ich weiß nicht, wie viele Branchen es gibt, die sich selbst Ausbildungserfordernisse auferlegen. Das ist einmal eine klare Dokumentation unserer Sichtweise und unseres Willens. Der zweite Punkt ist, dass wir ganz klare Zugangsregeln definiert haben. Dass eben zum Beispiel freie Mitarbeiter et cetera- Dass das alles nicht erlaubt ist. Es darf nur makeln, wer selbst die Befähigung hat oder wer ein Angestellter ist. Damit auch Haftung und alle diese Dinge völlig klar geregelt sind. Es ist völlig glasklar in der Branche geregelt. Wir sind nicht die Exekutive. Das ist nicht unsere Aufgabe als Wirtschaftskammer, dass wir Sanktionen

und sonstige Dinge setzen und machen und haben. Das ist die Aufgabe des Marktamtes. Dass es nicht dazu kommt, weiß ich ja auch. Aber wir haben eine Demokratie und wir haben eine Gewaltenteilung und man kann von uns keine Exekutive erwarten, weil es nicht unsere Aufgabe ist. Noch dazu, als Interessensvertreter gleichzeitig Exekutive zu sein ist ein bisschen (...) Auch wenn die Rechtsanwaltskammer das macht, aber das ist deren Problem. Also da kann ich nur sagen „Ja, lieber Staat, führe dazu, halte das ein.“ Und das zweite ist der Markt, dass ich sage „Ich gehe zu dem, der besser ist.“ Das ist einmal die eine Thematik. Und Ihr zweiter Punkt ist, das weiß der Kunde nicht. Wir könnten jetzt - wir haben nicht die Mittel dazu - aber wir könnten jetzt natürlich einen Plakatdurchgang machen, wo draufsteht was wir alles leisten. Das wird drei Monate später wieder keiner wissen, also das über Werbung zu publizieren, halte ich für sehr- völlig unrealistisch. Weil du sagst, wenn wir jetzt Werbung machen ist es gleich wieder weg. Das was wir tun müssen ist, dass wir sowas wie Kaufen-Mieten-Plus, jeder von uns tagtäglich dem Kunden zeigt, gibt und darüber redet.

Da scheitert es dann wieder in der Ausführung.

Genau. Aber das was wir im Kundenkontakt und Gespräch nicht tun, werden wir durch Werbung nicht ausgleichen. Das ist so wie wenn ein Mitarbeiter kommt und sagt „Ich muss mehr Werbung machen, damit ich Aufträge kriege.“. Ich werde durch Werbung nicht Aufträge bekommen. Ich bekomme Aufträge durch meine persönliche Arbeit und durch meine persönliche Überzeugung dem Kunden gegenüber.

Mit kommunizieren meinte ich durchaus auch durch die Makler, weil die sind am nächsten am Kunden dran, aber auch da muss nicht ein jeder (...)

Da bin ich bitter enttäuscht, dass bei dem Kaufen- und Mieten-Plus nur 32 Betriebe aktiv mitmachen.

Das ist genau der Punkt.

Ja. (...) Alle reden darüber und wenn du dann sagst „Jetzt tun wir was.“. Warum gibt es nur 500 Immo-Cards in Wien?

Genau auf das wollte ich hinaus. Und was kann man jetzt machen? Wie lösen wir das Dilemma? Das ist eine gute Idee, aber wenn nicht alle an einem Strang ziehen funktioniert es nicht (B: Das ist die Antwort.). Und dann kommt aber wieder der Schrei nach, ich nenne es jetzt Sanktionen, oder nach Maßnahmen.

Ich bin ein Anhänger, ein absoluter Anhänger, der Freiwilligkeit und des Sogs. Und ich lehne ab Exekution oder Exekutive und Bestrafung und Druck. Das sind negative Energien und das andere sind positive. Und wir appellieren, wir reden, wir machen jetzt dann Werbung dazu, trotzdem, und jetzt widerspreche ich mir zum Vorhin genannten, aber die Werbung mache ich in Wahrheit Richtung Mitglieder und nicht zum Endkunden, weil der Endkunde merkt es sich eh nicht.

Und wie lösen wir das jetzt?

Das lösen wir gar nicht. Das löst die Branche dann, wenn der Leidensdruck so hoch ist, dass sie die Arbeitsweise ändert. Noch geht es uns zu gut.

Auch das habe ich schon gehört, ja.

Wenn es eh so geht. Ich habe jetzt mit einem Makler, der altersmäßig eher bei Ihnen als bei mir ist, der hat mir jetzt erzählt er hat keine Maklersoftware. Ich habe ihn dann gefragt, ob er E-Mail hat, aber dann habe ich aufgehört zu reden. Worüber reden wir? Solange der so Geschäft machen kann, ohne Büro, ohne Software und damit ohne Arbeitssystematik. Ich weiß nicht, wie der die Datenschutzgrundverordnung umsetzt. Da höre ich auf zum Nachdenken. Das ist unternehmerische Freiheit und ja, man darf auch in Konkurs gehen (...) Ist so. Er muss die Gesetze einhalten und wenn er das nicht tut, dann muss er vom Markt genommen werden. Aber das ist bitte Aufgabe des Marktamtes, Aufgabe der Behörden. Da bin ich schon bei der Gewaltenteilung, die zurzeit ja eh von vielen angezweifelt wird. Ich werde weiter massiv daran arbeiten diesen Sog und diese Freiwilligkeit zu motivieren oder zu appellieren.

Gut. Sog. Gehen wir aber jetzt wieder von der Marktseite aus. Der Konsument ist informiert, fordert aktiv die Leistungen ein, die er von einem Makler ja auch erwarten kann oder erwarten soll. Dazu bedarf es aber wieder der

Informationsgrundlage. Gut, man könnte jetzt wieder sagen „Es ist seine Aufgabe, sich diese Informationen zu holen.“ (...)

Ich möchte heuer - also wir, Funktionäre - möchten die Freiwilligkeit und den Sog soweit stimulieren, dass wir jetzt unseren Onlineauftritt wesentlich überarbeiten, dann onlinemäßig einmal doch versuchen eine gewisse Breite zu erreichen. Auch mit unterstützenden Social Media Maßnahmen und möchten das dann im zweiten Halbjahr auch offline bringen. Und da wird zum Beispiel ein Thema sein „Was kannst du vom Makler erwarten und schau nach.“. Also ich kann nur die (...) - Sie können jetzt schon nachschauen auf immobilienwissen.at, nur das kennt niemand - also was wir jetzt machen, ist, dass wir offline und online das immobilienwissen.at forcieren und sagen „Lieber Kunde, wenn du mündig bist, bitte schau dort nach.“ und dadurch, in Wahrheit, ich sage jetzt Sog dazu, aber in Wahrheit den Druck erhöhen. Aber über diesen Weg, darüber zu reden aber nicht darüber zu sagen „Ich mache jetzt Prüfungen und jeder der die Prüfung nicht besteht hat eine Konsequenz zu tragen.“, außer er bricht gesetzliche Rahmen, dann brauchen wir eh nicht reden. Die Einhaltung der Gesetze ist nicht unsere Aufgabe, das ist die Aufgabe unserer Behörden.

Jetzt möchte ich noch einmal kurz zurückspringen, weil ich eine Frage übergangen bin. Sie haben gesagt der Leidensdruck ist noch nicht so groß und jetzt möchte ich noch einmal kurz zum Bestellerprinzip zurückkehren.

Es gibt sehr viele Unternehmen, die sich um eine sehr hohe Qualität bemühen. Das Problem ist, dass die, die das nicht machen trotzdem überleben können. Das meine ich mit „zu gut“.

Ja, ich verstehe.

Der Kostendruck und all diese Dinge ist schon enorm und der Rationalisierungsdruck. Darum glaube ich auch, dass das ein Punkt ist, der, ich sage jetzt, diesen Sog erhöhen wird. Aber solange ich, wenn ich irgendwie arbeite mit der halben Provision oder zwei Drittel davon oder ohne Abgeberprovision über die Runden komme (...) pfff. Und wenn das einmal nicht mehr geht, weil in den Standesregeln steht nicht „Du musst eine Abgeberprovision verlangen.“, aber es steht drinnen „Du musst so

viel Provision verlangen, dass es die wirtschaftliche Basis erhält.“ und wenn einer, und der überlebt wahrscheinlich eh nicht, also er bricht ja diese Standesregel eh, aber er macht halt fünf Monate Unfrieden und dann ist er eh wieder weg vom Markt. Oder eben dass Miete in Wien noch immer in hoher Anzahl ohne Abgeberprovision ist und das ist das wo ich dem Gesetzgeber nicht böse sein kann, dass er eine gekürzt hat, weil wir haben ja fünf mögliche, wer beschwert sich? Wenn der Makler sagt „Mir wurde ein Drittel meines Einkommens gestrichen.“ dann sage ich das stimmt nicht, ein Sechstel.

Richtig. Eigentlich (...)

Das habe ich auch intern vertreten. Da habe ich sehr viele Freunde gewonnen.

Ich möchte jetzt noch einmal trotzdem ganz kurz zum Thema Bestellerprinzip zurückkehren. Erwarten Sie, auch wenn es jetzt aktuell nicht im Regierungsprogramm enthalten ist, dass das Thema noch einmal entfacht und somit eine Einführung? Und wenn ja, welche Konsequenzen erwarten Sie für Österreich?

Ich glaube, dass es jetzt in dieser Regierungskonstellation nicht kommt, aber dass es nie wieder kommt glaube ich auch nicht. Und ich glaube, dass wir mit dem Thema „Unsere Leistung ist wesentlich und wichtig“ und wir das auch in der Interessensvertretung und in den Publikationen verfolgen, das konsequent machen müssen, sodass (...) In welchem Modell auch immer es der Gesetzgeber uns ermöglicht, immer einen finden müssen, den wir davon überzeugen, dass er unsere Dienstleistung nimmt und natürlich ist es jetzt ein bisschen leichter, dass der, der die Dienstleistung nimmt, der es nicht unmittelbar bezahlt. Er bezahlt sie schon, das ist ein Irrglaube. Er bezahlt sie schon, weil es ist ja preisbildend für seine Leistung, die er anbietet, nämlich die Wohnung. Und wenn die Wohnung beispielsweise billiger ist, dann schauen sie einmal, ob sie nicht jetzt schon öfter lesen „provisionsfrei für den Mieter“. Und reden wir darüber in einem Jahr und Sie werden sehen, dann ist schon ein Drittel des Angebots provisionsfrei für den Mieter. Da habe ich lieber, dass man dem Markt die Gestaltungsfreiheit lässt, wie es ohnehin passiert. Wenn ich die Wohnung nicht anbringe, was mache ich als erstes? Ich zahle die Provision selber. Und gerade bei Neubauprojekten, bei großen, ist es jetzt nicht ganz so selten und der

gesamte Neubau im Eigentum ist mittlerweile so. Es gibt praktisch keinen Neubau in Wien der mit Käuferprovision läuft. Und ich glaube, dass es in der Miete in eine Richtung geht. Nicht die 500 Euro Wohnung innerhalb vom Gürtel, weil dort zahlt der Mieter gerne acht Mieten Provision, wenn er sie kriegt. Ich möchte gar nicht wissen (...) Und da gibt es auch genug Angebote vom Kunden. Also das ist nicht so.

Jetzt höre ich aber andererseits von einem Bauträger, den ich auch befragt habe, der dann auch teilweise Makler in Anspruch nimmt, weil er sich einen größeren Kundenstock erwartet als über seinen eigenen Vertrieb. Jetzt hat der Makler fünf Objekte gleicher Form, gleiche Größe, recht ähnliche Infrastruktur, vielleicht sogar im gleichen Bezirk. Welches Produkt würde er dann als erstes seinem Kunden zeigen? Das, was für ihn attraktiver ist?

Das ist ja die Argumentation warum er selber auch vertreibt, nicht? (...) Also erst einmal gibt es keine gleichen Wohnungen und das zweite ist (...) Da bin ich jetzt beim Interessenten. Das ist ein gutes Argument. Also der Kunde müsste eigentlich zum Makler gehen, weil der viel neutraler berät über die Wohnungen als möglicherweise der Eigentümervertreter. So viel zu „Wir arbeiten nur für den Abgeber.“ Und in Wahrheit werde ich schauen, dass ich alle fünf Wohnungen vermiete und ich werde den Kunden aussuchen lassen und sagen „Wo willst du denn eigentlich wohnen?“. Einen Druck entwickeln (...) Hat halt keinen Sinn, weil es liegt ja nicht an mir, wenn der Kunde im willhaben nachschaut, dann sieht er ja die andere Wohnung, also warum sollte ich die nicht anbieten? Ich glaube hier ist es schon so, dass es auch im Sinne des Abgebers gut ist, wenn ich ihm einen Mieter bringe der von dieser Wohnung überzeugt ist und diese gerne hat. Also da treffe ich dann schon, wenn ich ganz einfach einen Schritt zurückgehe und sage „Ich berate den jetzt ganz einfach und sage ihm die Für und Wider und berate ihn. Er muss aber dann selber entscheiden.“, dann habe ich von niemandem das Interesse verletzt. Weder das vom Abgeber, noch das vom Vermieter, noch das vom Mieter und nicht mein eigenes. Ich muss ganz einfach sachlich bleiben und da geht es (...) Wenn ich anfangs zum Steuern und Lenken und überlege was ich will, dann komme ich immer in die Situation, dass ich eigentlich meine Vermittlerrolle verlasse. Aber wir sind jetzt völlig abgeschweift.

Ja, das passt schon. Ich greife das Thema willhaben auf, Sie haben es eh gerade gesagt. Das Thema Digitalisierung ist noch ein ganz ein wichtiges Thema. Da hat sich ja sehr viel getan am Markt. Der Kunde sucht vermehrt im Internet nach Immobilien, früher war es der Immokurier. Die Unternehmen haben alle bestenfalls eine eigene Website und vor allen Dingen die Immobilienvermittlungsplattformen haben einen recht hohen Stellenwert beim Konsumenten eingenommen. Hin zu ganz neuen Geschäftsmodellen, auch Parship für Immobilien, Matchingplattformen, haben sich (...)

Wobei das eher nicht die Immobilienportale sind?

Nein, das sind dann ganz eigene.

Das sind andere Anbieter.

Genau. Webmakler und dergleichen, aus Deutschland teilweise kommend. Oder von der Raiffeisen Immobilienvermittlung, die ja auch ein eigenes Unternehmen jetzt gegründet hat. Haben sich Ihrer Meinung nach die Ansprüche der Konsumenten an den Makler im Zuge der Digitalisierungswelle verändert?

Erhöht in jedem Fall. Weil natürlich die Anforderungen des Kunden an uns steigen, weil er informierter ist, weil er natürlich durch die Immobilienportale einen viel besseren Marktüberblick, Preisgefühl und all diese Dinge hat und damit natürlich einmal uns wesentlich versierter gegenübertritt. Also die Anforderungen an uns steigen. Das zweite ist, dass - Ich sage jetzt, der wesentliche Punkt früher war die Namhaftmachung, die Information über die Immobilie und die die Basis unserer Provision ist oder unseres Honorars ist. Das geht zunehmend verloren, weil der Kunde sagt „Information ist eh klar. Das ist im Internet und das ist gratis.“, das heißt die Begründung gegenüber dem Kunden, warum er Honorar bei uns bezahlt, wird immer weniger die Information sein, sondern immer mehr der persönliche Vorteil und der Mehrwert. Und damit verbunden steigen die Anforderungen an uns kolossal, weil am Ende des Tages, und Bestellerprinzip rauf oder runter oder hin oder her, weil - Egal wer von uns nicht zu überzeugen ist, dass das was wir machen etwas Wert ist, dann ist das Modell auch wurscht. Wenn wir keinen Auftrag haben, kriegen wir keine Provision. Wie auch immer das Verrechnungsmodell ist, das ist eigentlich

sekundär. Der primäre Punkt ist, wir müssen auch im Zeitalter der Digitalisierung, wo wir für Information, wenn dann nur mehr wenig Geld oder kein Geld kriegen, dem Kunden erklären warum es uns gibt. Und nachdem wir ja auf der Berufsskala oder auf der Beliebtheitskala immerhin Platz drei geschafft haben, dann ist das genau die Antwort auf die Frage. Wir müssen unsere Dienstleistung so bringen, dass sie weiter genommen wird. Und damit ist die Herausforderung aus der Digitalisierung, ich will es so sagen, existenzentscheidend. Und die Digitalisierung ist für mich aber nicht das Immobilienportal. Die Digitalisierung geht ja viel, viel weiter und ist jetzt auch nicht der Facebook-Account oder das Social Media, das sind alles kleine Punkte. Digitalisierung ist in Wahrheit, dass ich es schaffe für den Kunden auf den verschiedensten Kommunikationswegen erreichbar zu sein und dass ich es intern schaffe, dass ich das abbilden kann. Dass der heute dort kommt und morgen dort und ich finde das zusammen und weiß das ist der gleiche oder beziehungsweise was ist gestern geschehen, was ist heute? Und das zweite ist, und damit verbunden, diese Digitalisierung ins Unternehmen hineinzuziehen, das ist die Herausforderung. Und aus meiner Sicht ist die Digitalisierung ein völliger Umbau der internen Abläufe und Prozesse. Das ist drei Viertel davon und nur ein Viertel ist das, was draußen passiert und das muss zusammenhängen. Und daher - Ja, die Digitalisierung verändert unsere Kerntätigkeit im genannten. Information ist selbstverständlich, aber nicht Gegenstand des Honorars, sondern das ist der persönliche Vorteil und der Mehrwert und die Beratung. Und wenn ich das nicht leiste, werde ich niemandem mehr überzeugen das Geld zu bezahlen und damit ist es Geschichte oder bin ich Geschichte. Und das zweite ist, um das zu schaffen muss ich meine gesamte Innerorganisatorische - mein Unternehmen auf das aufbauen.

Wird der Makler in Zukunft durch das Internet ersetzt werden können?

Nein. Aus dem genannten.

Ich glaube, der Markt, so habe ich es jetzt im Zuge meiner ganzen Tätigkeit festgestellt, sehr heterogen ist. Die kleine billige Mietwohnung zu vergleichen mit einer freifinanzierten Eigentumswohnung, da ist das Beratungsniveau, der Qualitätsanspruch auch an den Makler ein ganz ein anderer. Andererseits eben können es sich Makler, die zwei Mieten-

Entschuldige, nein ich widerspreche Ihnen. Warum haben wir ein schlechtes Image? Weil wir es da nicht bringen. Der Anspruch wäre schon da. Aber wir kennen den Plan nicht und wir wissen nicht die genauen Kosten und wir finden den Schlüssel nicht bei der Besichtigung, aber der Anspruch wäre schon da.

Der Anspruch wäre bis zu einem gewissen Grad schon da (B: Erfüllt wird er nicht.). Manche Themen sind obsolet, wie Thema Finanzierung vielleicht, ja (...)

Ja, natürlich kommen Punkte nicht vor, ja. Aber der Qualitätsanspruch ist bei der kleinen Mietwohnung nicht so (...)

Oder man kann ihn zumindest auch mit der Provision vielleicht nicht mehr ganz erfüllen. Wenn man sagt, mit den zwei Bruttomonatsmieten, diesen Serviceanspruch (...)

Ich wollte nur sagen, die Anforderung ist vom Kunden nicht unterschiedlich. Aber die Dienstleistung ist unterschiedlich.

Ja, stimmt. Da haben Sie Recht.

Und natürlich ist die Dienstleistung- Natürlich erwartet der Mieter jetzt bei der 700 Euro Wohnung viele Dinge nicht, die ich da haben muss. Da muss ich wissen welche Parkettstärke, wie viel Millimeter Holz da drauf ist und weiß ich nicht was. Da muss ich viel mehr wissen, weil die Ware ganz einfach eine viel umfangreichere ist. Aber der Dienstleistungsanspruch ist nicht unterschiedlich. Der möchte ordentlich informiert und aufgeklärt werden, der möchte begleitet werden. Also der Anspruch ist sehr ähnlich und das ist ja das Problem.

Ja, das stimmt. Da habe ich mich jetzt falsch ausgedrückt. Und auch das nehme ich in all meinen Gesprächen mit, es geht mehr hin zu Beratungskompetenz, mehr zu Qualität, mehr Information, mehr Service. Aber genau das System, das ist das, was ein Makler in billigen Mietsegmenten nicht mehr mit zwei Bruttomonatsmieten in dem Ausmaß bedienen kann, wenn der Anspruch ja noch weiter steigen wird in Zukunft.

Ich muss schaffen, dass ich durch Digitalisierung so effizient werde, dass ich das noch immer zu einem guten Maße abdecke. Ich muss meine Mitarbeiter schwer entlasten, der darf nicht 50 Telefonate führen, 60 Mails schreiben und, und, und. Aber der, der die Wohnung dann kriegt, muss alles wissen. Das sehe ich da als Herausforderung. Und es gibt Mieten, die ich wahrscheinlich nicht mehr machen würde. Ja. Und es wird auch einen Wettbewerb, nämlich den digitalen Wettbewerb, geben. Das wird ein Marktteilnehmer sein. Wenn Sie mich fragen, ob Makler überleben, dann sage ich „Ja.“. Wenn Sie fragen „Wird es auch digitale Wettbewerber geben?“ sage ich auch „Ja.“. Es wird Teilnehmer geben. Es gibt Steirereck und es gibt McDonald's am gleichen Markt. Und es gibt Kunden, die im Steirereck waren und zwei Tage später mit dem Kind bei McDonald's sind. Ich kann nicht sagen das oder das gibt es nicht. Die Frage ist die Häufigkeit und die Wertschöpfung. Ich muss jetzt auf der einen Seite viele Geschäfte so rationell abwickeln und so effizient abwickeln, dass ich durchaus ein ernst zunehmender Gegner des digitalen Wettbewerbs bin und auf der anderen Seite eben Beratung und all diese Dinge so in Ordnung bringen, dass ich grundsätzlich am Markt bleibe. Und die Matchingplattform, ich weiß nicht, wie es Ihnen geht, wenn Sie Ihre letzten drei Gehaltszettel und Ihre Selbstauskunft auf eine Onlineplattform hochladen. (...) Ich finde es nicht sexy, aber okay.

Ich bin bei ELGA ausgetreten, so viel dazu.

Das ist der Punkt und es wird Leute geben die es tun. Aber die posten da auch ihre besoffenen Urlaubsbilder auf Facebook. Also was ich damit meine ist, manche gehen sorglos mit ihren Daten um und ich sehe jetzt unsere Aufgabe, dass wir für die Anderen da sind. Und ob er das auf sReal, und ich werde es vielleicht auch einmal elektronisch machen, aber ob er es auf sReal.at hochlädt, oder auf McMakler halte ich für einen wesentlichen Unterschied. Darum glaube ich, dass es uns weiter gibt. Aber wir werden es auch sehr digital machen müssen, weil ich habe keinen Mitarbeiter, den ich um eineinhalb Monatsmieten (...) Weil ich muss den Mitarbeiter unterstützen, dass er sagt „Ja, das letzte Gespräch führe ich noch mit dem Kunden.“, aber das und das und das und das muss der Kunde, wie er sich halt ein Ticket kauft oder sonst was, er muss gewisse Dinge selber machen.

Gut. Dann möchte ich jetzt eigentlich zu meinem letzten Thema kommen. Das Thema Multiple Listing Service. Meine Eingangsfrage: Ist Ihnen das amerikanische Modell, das MLS ein Begriff?

Ja.

Jetzt gab es in der Vergangenheit ja mehrere Versuche zur Einführung in Österreich. Auch vom Immobilienring, von manch privatem Unternehmer. Warum konnte sich das Prinzip bis heute nicht durchsetzen?

Weil wir keine Amerikaner sind.

Das heißt eine rein kulturelle Thematik?

Nein. Die Amerikaner haben das System eingeführt, bevor es das Internet gab. (...) Das ist, glaube ich, einmal ein wesentlicher Punkt. Wenn es das Ganze schon gibt, sobald dann irgendwelche Immobilienportale und sonstige Dinge kommen, dann tu ich mir schon etwas leichter. Und diese Versuche gab es bei uns damals auch, ich sage jetzt einmal in den 90ern (...) Das wäre die letzte Chance gewesen aus meiner Sicht. Das war deutlich vor dem Internet, also bevor das Internet halt wirklich überall war. Und da ging es eben darum, dass ich meine (...) Und damals war noch die Information Gegenstand meines Geschäftes. Und wenn ich jetzt Information habe und die weitergebe, dann zwingen Sie mich den Markt zu mir. Und das jetzt rückzuführen, wenn alles in willhaben steht, das ist keine leichte Übung. Das ist das eine, das zweite ist, dass die Amerikaner erstens einmal das MLS nicht so eindeutig haben wie sie es immer sagen. Also ich war jetzt zum Beispiel in Florida im Herbst und die haben also keine Erstbezugsobjekte drinnen, keine Mietobjekte und keine Gewerbeobjekte. Dann habe ich gesagt „Was habt ihr denn drinnen?“, „Naja, das andere.“, „Und das habt ihr reserviert?“, „Ja.“. Also ganz so wie sie es erzählen ist es nicht unbedingt.

Und wie rennt das dann aber mit Erstbezugsobjekten zum Beispiel?

Die rennen nicht über das MLS, also über das wo alle alles freigeschaltet haben. Also es gibt, sage ich jetzt einmal, in dieser Ausprägung, alle haben alles freigeschalten schon auch in Amerika, große Unterschiede. Das zweite ist, es ist glaube ich

größtenteils entstanden darüber, dass es vor den Internetportalen eingeführt wurde, wo die Information noch Gegenstand des Marktes war und der dritte Punkt ist schon der, dass bei uns 85 Prozent der Immobilienumzüge innerhalb des Bezirkes passieren. Das ist genau andersrum in Amerika. Wenn ich von New York nach Los Angeles ziehe, dann brauche ich einen Makler und dann sind es auch die zwei. Wenn ich da jetzt von der Keinergasse in die Juchgasse ziehe, brauche ich zwei Makler und ich brauche einen, der mich über die Infrastruktur aufklärt et cetera. Also die kurzen Distanzen sind da schon auch ein Thema. Und ich glaube auch, dass die Amerikaner viel, viel mehr Druck drinnen haben, um Monopole zu entwickeln oder Marktmacht zu entwickeln. Und wenn man sich - In Amerika gibt es drei Automarken. Amerika ist fast so groß wie die EU. Schauen Sie einmal, wie viele es in der EU gibt. Das meine ich, da gibt es ganz einfach einheitliche Märkte-

Historisch auch (...)

Nein. Einheitliche Märkte schaffen viel größere Unternehmen. In Deutschland sind die Unternehmen größer als in Österreich und in Amerika sind sie größer als in Deutschland. Und was noch dazu kommt ist, dass dieses MLS immer verbunden war mit einer Maklersoftware und auch mit der Grundbuchdatenbank. Das heißt ich musste irgendwie sowieso dort hin und dann habe ich halt mithupfen müssen. Und wenn es einmal eine gewisse Größe hat, dann kann der daneben nicht mehr groß werden.

Das ist richtig. Das hat mittlerweile so eine Stellung erlangt, dass wenn man (...)

Und das ist die Frage - Die Frage ist - Das ist ja eine Zwangsverpflichtung der Makler und jetzt weiß ich gar nicht, ob ich das so will. Will ich als Unternehmer gezwungen sein an dem und mit den Regeln dort mitzutun? Weil in Toronto braucht sich ein Makler nicht überlegen nicht am MLS teilzunehmen. Ob das jetzt so erstrebenswert ist und der österreichischen Seele entspricht, wo ich mir nicht einmal eine Immobiliencard bestelle, weil „Ich bin ich.“, ja? Da bin ich gespannt wie das funktioniert. Also ich glaube schon, dass es durch die Verbindung mit dem Grundbuch oder Grundbuchdaten und der Software, dass auch das mit ein Punkt war, ich brauche das sowieso und das andere war dabei. Dann hat es natürlich sehr früh wahrscheinlich ein paar gegeben, die dort in der Aufsicht sitzen, das sind ja alles

regionale Plattformen (A: Genau.), die haben gesagt „Wir zwingen die anderen. Wir schauen, dass wir so stark sind, dass die anderen dazukommen müssen. Und sei es, dass wir das Geschäft machen mit dem, dass jeder da einzahlt.“, weil die, die echten in Amerika, die Geld verdienen, sind ja nicht die Makler. Ich bringe Ihnen ein Beispiel. In Amerika ist das Grundbuch eine Ansammlung von Anwälten. Was glauben Sie, was die an Geld schöpfen? Und wie lustig es ist, da dazukommen? Also da gibt es immer so Zirkel und Gruppen, die haben es sich gerichtet. Und das ist für mich das MLS genauso. Aber es ist so entstanden und ist natürlich von der Geschichte her gut argumentierbar. Und, jetzt sage ich auch noch dazu, überlegen Sie einmal, wer das in Österreich so stark propagiert? Weil diese Zusammenschlüsse helfen dem Großen.

Jein. Ich habe im Zuge meiner wissenschaftlichen Analyse zu dem Thema MLS auch wissenschaftliche Artikel aus Amerika gelesen und da steht zum Beispiel ganz klar drinnen, dass die großen Unternehmen einen wirtschaftlichen Vorteil davon haben, nicht bei einem MLS teilzunehmen. Was für mich logisch klingt, weil sie so einen großen Kundenstock haben, dass sie die Immobilie innerhalb ihres eigenen Unternehmens so leicht anbringen, dass sie es gar nicht teilen müssen beim MLS. Das heißt der Vorteil ist eigentlich eher den kleineren Unternehmen zuzuordnen. Und ich glaube in diese Richtung gehen jetzt auch die Gespräche in Österreich, dass die kleinen sehr gerne gemeinschaftlich arbeiten möchten und die großen hier Ressentiments haben. Teils berechtigt. Die Frage ist, wie kann man jetzt diesen unterschiedlichen Interessen gerecht werden, die ja dann noch viel weiter gehen, wenn ich jetzt noch Bauträger und Hausverwalter mit einrechne. Finde ich ja äußerst komplex und meines Erachtens schon fast unmöglich alle Interessen abdecken zu können oder gerecht werden zu können.

Alle diese Meinungen sind wahrscheinlich richtig und jeder seiner Sichtweise hat Recht. Man sollte nur trotzdem nicht vergessen, dass Re/max der Hauptbringer dessen ist und ich sage es Ihnen offen. Wenn ich da jetzt sehe da sitzt eine Organisation die 1.000 Mitarbeiter hat, dann brauche ich nicht mehr darüber nachdenken, wer mehr Interessenten betreut. Und da kann ich nicht darüber nachdenken, ob ich meine Objekte noch selber verkaufe. Wenn ich einen

Einbringungszwang habe, dann schnappen sie mir jedes zweite weg. So schnell kann ich gar nicht sein. Weil die haben 1000 Leute, davon haben 700 keine Objekte. Die sitzen nur da und warten bis was kommt und wupp und das (...) Und ich bin dann beschäftigt damit, dass ich es ja reingebracht habe. Also (...) Und da muss man schon groß und groß unterscheiden. Wenn das eine Netzwerkorganisation ist, dann ist der aus meiner Sicht auf der Interessentenseite und schaut, dass sie alles wegschnappt. Wenn es eine große Organisation ist, die selber viel baut und Eigenobjekte oder so, das ist ein Bauträgerkonvolut oder so, dann bin ich bei Ihnen.

Oder auch die EHL würde ich jetzt als die Großen definieren, die einen großen Kundenstock haben, die aber auf der anderen Seite auch viele Objekte haben (...)

Ja, aber die EHL ist schon im weiteren Sinne ein so ein Großer, der ja einen großen Konzern im Hintergrund hat, wo sie automatisch bedient werden und natürlich schon dazu auch akquiriert, aber im Wesentlichen schon eine sehr gute Basis aus dem hat, wo sie automatisch bedient werden. Sie sind ja auch deren Eigentümer oder Miteigentümer. Und daher würde ich das genau in diese Richtung bringen und darum sage ich ja, Re/max ist das nicht. Aber man findet für alle Punkte, wer den Vorteil daraus hat, Vor- und Nachteile. Ungeachtet dessen, das Marktplatzprojekt, dass wir ja jetzt heuer umsetzen, endlich, und das glaube ich über den Punkt des no returns hinaus ist, oder über den Punkt, dass es noch scheitern kann hinaus ist, so hoffe ich, schafft die Möglichkeit, dass die Maklerinnen und Makler in Österreich zusammenarbeiten können. Und ob sie es tun oder nicht ist mir als Wirtschaftskammer verdammt noch einmal egal. Ich bin ja kein Branchen (...) Ich bin ja nicht ein Trustführer oder ein Konzernführer. Jedes Unternehmen hat eine unternehmerische Freiheit ob es das tut oder nicht. Ich habe meine Meinung dazu. Und ich habe für s REAL meine Meinung. Aber ich gehe da nicht und sage „Ich möchte jetzt, dass wir den Einbringungszwang oder die Einbringungspflicht hier propagieren.“, weil das sollen die Unternehmerinnen und Unternehmer selber entscheiden. Und wenn sich dann teilweise Gruppen zusammenschließen. Wir schaffen die Infrastruktur dazu, dass es ein MLS für Österreich gibt, dass es eine softwareübergreifende Zusammenarbeitsmöglichkeit gibt. Wir bauen die Autobahn, aber wer fährt und wer wohin fährt, sollen sie selber wissen.

Ja, aber fahren dürfen alle trotzdem nur maximal mit 130 und mindestens 60 oder 90 oder was es ist auf der Autobahn, weil (...) Da würde ich jetzt unterscheiden zwischen freiwilliger Mitgliedschaft und Einbringungspflicht.

Ja, aber es gibt schon Pflichten bei dem Marktplatz, auch in Österreich.

Ja aber, gerade das Thema Einbringungspflicht (...) Also ich finde freiwillige Mitgliedschaft, ja. Ich kann niemanden verpflichten mitzumachen, jeder kann das selbst entscheiden, aber wenn ich mitmache, dann kann ich mir doch nicht aussuchen, welche Objekte dort landen. Die, die ich nicht loswerde?. Also ich bin aus Konsumentensicht an dieses Thema eigentlich herangegangen, ursprünglich.

Nein, der Marktplatz ist nicht für Sie. Vergessen Sie das.

Nein, aber im Sinne von, ich bin auch der Suche und ich (...)

Was möchten Sie?

Ich möchte einen allumfassenden Marktüberblick. Das war mein Wunsch. Ich will alle Objekte sehen die da sind.

Sind sie bereit, dafür zu zahlen?

Ja.

Da sind Sie aber in der Minderheit.

Aber ich will nicht die zehn Objekte von Makler A, die fünfzehn Objekte von Makler B und die zwanzig von C, sondern ich will einen allumfassenden Marktüberblick. Ich möchte, dass egal zu welchem Makler ich gehe, sagen kann „Ich suche aktuell eine 5-Zimmer-Wohnung, mindestens 130 Quadratmeter, im 13. oder 14., wunschweise oder irgendwo da unten im Süden halt.“, da möchte ich die Gewissheit haben, dass ich alle am Markt verfügbaren Objekte bekomme. Das war so der Grundgedanke meinerseits.

Ich verstehe Ihre Erwartung. Wir können (...) In Österreich haben wir keinen Anbieter der Ihnen das leisten kann.

Ich weiß, leider. Und da war jetzt der Gedanke, wenn doch alle zusammenarbeiten, dann könnte ich mir einen von allen Maklern (...)

Das wird es nicht geben, weil es ja freiwillig ist.

Aber es würde dann glaube ich irgendwann so wachsen. Das geht auch nicht von heute auf morgen. Ich glaube auch, dass das eine gewisse Zeitspanne braucht, durchaus auch eine längere.

Genau. Ich kenne diese Erwartung und nein, es gibt derzeit niemanden, der die erfüllen kann. Bei willhaben werden Sie auch nur die Objekte, die bei Ihnen inseriert sind und da gibt es noch zoomsquare, die bis vor Kurzem alle Objekte hatten, die online sind. Die hätten diesen Ansatz für Sie gehabt, aber auch wiederum nur die, die online sind. Und ich verstehe Ihren Ansatz, aber das leistet niemand. Ich kriege auch keinen BMW mit weiß ich nicht was zu einem Preis von. Also das gibt es halt nicht. Schlicht und einfach. Ich verstehe die Erwartung, ist nicht vorhanden (...) Es gibt dieses Angebot nicht, weil es niemand leisten kann und in Amerika gibt es das so, dass ich sage es gibt einen überwiegenden Teil dort, alles habe ich nie. Es gibt auch dort einen privaten Markt und es gibt dort spezielle Dinge, die gar nicht auf den Markt kommen. Und jetzt nehme ich den Zinshausmarkt. Wollen Sie ein Zinshaus? Dann werden Sie es nie im Internet finden. Die, die Sie dort finden wollen Sie sicher nicht.

Ja, aber da habe ich dann auch meine x Zinshausmakler. Und die haben ja auch nur ihre Objekte. Aber vielleicht hat das Objekt vom Makler um die Ecke eine bessere Rendite und ich weiß es gar nicht, weil ich bei ihm vorbeimarschiert bin.

Schauen Sie, Sie haben ja nichts davon, wenn Sie den gesamten Markt sehen. Sie kriegen die Ware ja nicht. Wenn alle das so wollen wie Sie, dann stehen alle bei dem einen Objekt an und das kriegt immer nur einer, also es ist ja theoretisch.

Also die Bedürfnisse, hätte ich jetzt gesagt, sind schon unterschiedlich.

Nein, aber wenn ich jetzt alle Zinshäuser in einer Datenbank hätte und alle 200, die permanent Zinshäuser kaufen in Wien, wissen immer alles, dann wollen immer alle

200 das gleiche Haus, das kriegt aber immer nur einer. Also (...) Das ist eine theoretische Geschichte, die funktioniert nicht. Weil selbst wenn Sie es wissen würden, würden Sie es nicht kriegen, weil es gibt ja genug andere auch, die es wissen. Dann haben Sie es zwar gewusst, aber Sie haben es nicht gekriegt. Also gut, ich verstehe den Anspruch, aber den kann niemand leisten. Den kann zoomsuare nicht leisten, den kann willhaben nicht leisten und den wird auch der Marktplatz nicht leisten.

Jetzt gibt es keine Einbringungspflicht, so wie ich das verstanden habe, voraussichtlich, oder schon fix?

Sicher nicht.

Sicher nicht. Wie kann man dann gewährleisten, das wäre jetzt auch meine Frage (...)Wie sehen Sie die Erfolgchancen? Man muss das wahrscheinlich in einer gewissen Zeitspanne jetzt auch sehen, ...es soll ja wachsen, oder?

Wenn es uns gelingt einen Vormarkt zu schaffen, an dem ein wesentlicher Teil der Objekte gehandelt wird bevor es auf willhaben erscheint, dann gibt es uns weiter, neben dem Beratung- und Informationsvorsprung. Und jetzt ist es so, ich sage jetzt das Unternehmen, das ich Ihnen präsentiere, wie verkaufen 70 Prozent der Immobilien nicht über das Internet. Wenn das der Branche gelingt, einen ähnlichen Anteil zu schaffen, sodass Sie ganz einfach sagen „Wenn ich das neue, das frische Wissen will, dann gehe ich zum Fachmann,“, weil auf willhaben ist ja schon das ausgesuchte, dann haben wir es geschafft. Und jetzt sage ich ganz egoistisch, dann habe ich es geschafft. Der Kunde kriegt von uns Informationsvorsprung, der Interessent (...)

Aber auch nur begrenzt, oder? Weil so wie Sie sagen (B: Begrenzt.), es gibt keine Einbringungspflicht und jetzt kriegen Sie ein neues Objekt und das geht weg wie die warmen Semmeln, dann werde ich sie ja gar nicht (...)

Dann müssen Sie es bei uns vormerken lassen, dann kriegen Sie es angeboten.

Aber da bin ich ja schon wieder bei meinem (...)

Sie stufenweise Vermarktung ist ein bindendes Stück im Marktplatz. Die ersten dieser Angebote bekommen die vorgemerkten Kunden dieses Unternehmens. Die zweite Geschichte ist, sobald die Immobilie auf der eigenen Homepage online geht, gehen Sie auch auf das Kundenportal des Marktplatzes online und ist für alle Marktteilnehmer, Makler sichtbar. So, das heißt erster Schritt ist ich bin beim richtigen Makler vorgemerkt, zweiter Schritt ist ich schaue auf der Homepage vom Makler oder am Maklerkundenportal, dort sehe ich die frischen Sachen.

Im Endeffekt geht es um eine Stärkung der Position der Makler vor allem versus der Plattformen.

Nicht nur versus der Plattformen, sondern auch der Begründung, dass ich sage „Lieber Kunde, warum zahlst du bei mir ein Honorar? Weil du es zuerst kriegst.“.

Also wieder diesen Mehrwert generieren.

Genau. Neben Beratung und all den anderen Dingen und die Dienstleistung muss passen und was wir immer vergessen haben ist, ein ganz wesentlicher Aspekt der Maklerprovisionen ist die Sicherheit. Heute geht es nicht darum, dass ich mein Geld kriege. Es geht darum, dass ich das Geld behalten kann. Und wenn ich jetzt nicht die Immobilie über einen Makler aufbereitet habe und ich erwische einen entsprechenden Käufer, dann mischt mich der nachher auf. Und ich zahle die Hälfte vom Geld, naja die Hälfte (...)Aber der ist nicht informiert und das kann ich nur mehr mit Geld ausgleichen. Oder ich rückabwickle. Das heißt die Sicherheit ist der wirkliche Aspekt noch, der erhalten bleibt und den die Internetmenschen, Plattform nie hat.

Aber wie streng ist das mit der Informationspflicht? Weil ist nicht die Namhaftmachung und die Kausalität ohnehin rechtsbegründend für einen Provisionsanspruch?

Ja schon, aber wenn ich den Abgeber nicht schütze durch meine umfassende Aufbereitung, sodass der Interessent alle Informationen kriegt, dann kann der einhacken. Ich nehme als blödes Beispiel den Energieausweis. Jetzt kommt der Abgeber auf die fatale Idee keinen Energieausweis herzugeben, wenn er den hergibt ist er im Leo, wenn er ihn nicht hergibt dann erstellt der Interessent einen

Energieausweis, möglicherweise bei jemandem, der es teuer macht. Das muss ich einmal zahlen als Abgeber. Das zweite ist, da kommt raus, dass das und das und das eigentlich bei dem Haus nicht in Ordnung ist und jetzt beginnt der und sagt „Das haben Sie mir aber nicht gesagt. Jetzt will ich einen Preisnachlass. Das müssen Sie noch machen.“, et cetera. Ich sag nur das einfache Beispiel Energieausweis. Also wenn ich den (...) Und das gibt es für viele andere Informationen, weil ich Profi bin und sage „Wir haben einen Wohnungseigentumsvertrag. Wir haben die Benutzungsbewilligung. Wir haben ihn informiert über die Abweichungen der Benutzungsbewilligung von der Realität.“. Sobald ich ihn informiert habe, kann der dort nicht einhacken. Wenn ich ihn nicht informiert habe, dann kann er einhacken. „Ich habe darüber informiert, dass es in der Lawinenschutzzone steht. Ich habe informiert, dass vor zwei Jahren ein Hochwasser war und Wasser im Keller war.“. Der Abgeber tappt dort hinein, der sagt „alles war super.“ und auf einmal zieht der durch und sagt „So. Das und das und das und das und Sie haben gesagt die Therme ist in Ordnung und jetzt habe ich den Installateur dagehabt und jetzt habe ich 6.000 Euro bezahlt. Die zahlen Sie.“ Und so weiter. Also ich schaffe dem Abgeber durch meine Aufbereitung die Sicherheit, dass er größtmöglich sein Geld auch nachher behält, wenn er einen von zwei von zehn mittlerweile Käufer erwischt, der ihn nachher aufmischt. Weil heute geht es ja nicht darum, dass ich mein Recht durchsetze, sondern dass ich mir hole wo ich etwas kriegen kann.

Jetzt haben Sie gesagt das Ziel ist Mehrwert wieder zu generieren, hinsichtlich dem Kunden, Informationsvorsprung zu haben.

Genau. Durch Informationsvorsprung, über den Marktplatz oder auch als Unternehmen. Beratung, Mehrwert und natürlich auch das Thema Sicherheit.

Und gibt es darüber hinaus auch ein längerfristiges Ziel? Wohin das Ganze gehen soll? Wie groß es (...)

Ja, der Marktplatz soll dazu führen, dass möglichst viele möglichst viel freischalten und zusammenarbeiten. Wenn ich das an den Anfang stelle habe ich keinen Teilnehmer und wenn der Marktdruck nicht da ist wird es nicht passieren. Das heißt wir stellen die Infrastruktur zur Verfügung, schauen, dass wir möglichst viele dazu bringen, schauen einmal, dass wir diese stufenweise Vermarktung zumindest

schaffen und dann entwickeln wir in dieser Marktplatzgruppe den Weg und sagen „Und wir sollten doch und wir haben doch und schaltets frei.“ und so weiter. Aber wiederum über Sog und nicht am Anfang schon als Einstiegsbarriere.

Das wäre jetzt nämlich genau mein Punkt, also wie Sie gesagt haben - es geht stufenweise. Erst kriegen sie einen Vormerkkunden, dann kommt es auf den Marktplatz und erst im letzten Schritt auf die offiziellen Plattformen. Aber was kommt dann auf den Marktplatz? Das, was ich entscheide, was auf den Marktplatz kommt?

Auf den Marktplatz kommt alles. Sobald ich was ich online stelle ist es für alle sichtbar.

Sobald ich es auf meine eigene Website stelle, okay.

Der Punkt ist, ich veröffentliche es, dann ist es aber auf dem Marktplatzportal und bei meinen Kollegen. Das ist die Softlösung. Ich verstehe alle Philosophien für eine Einbringungspflicht, nur was mache ich? Dann fange ich mit sieben Indianern an.

Na man braucht eine kritische Größe, sonst funktioniert es gar nicht.

Ganz genau.

Ja. Das ist klar.

Und daher haben wir dann die Einbringungspflicht herausgenommen.

Jetzt gibt es aber gleichzeitig auch Versuche, das kann ich Ihnen eh sagen, Sie wissen es eh, von Roland Schmidt, der ja was Ähnliches plant. Inwieweit wird jetzt kooperiert oder nicht kooperiert? Wird das ganze parallel starten oder nicht? Oder macht es Sinn zwei Systeme gleichzeitig auf den Markt zu bringen? Eher nicht meines Erachtens.

Ich schätze den Roland Schmidt sehr und er hat sehr viele ganz geniale Produkte, die wir alle nutzen, aber ich sehe das jetzt nicht als Konkurrenz. Also diese MLS Geschichte von ihm nicht als Konkurrenz zu unserem Marktplatzprojekt. Weil es ein

Alternativsystem ist und die sexy Geschichte an der Marktplatzlösung ist ja, dass ich in meiner Software alles machen kann und nicht das System wechseln muss.

Das heißt, bestehende Strukturen bleiben erhalten.

Ich kann das, was ich im justimmo mache, mit justimmo-Partnern, dann auch mit EDI-Real-Partnern und das ist arbeitssystematisch als ganz ein anderer Ansatz, als wenn ich in ein andere System einsteige oder umsteige. Und ich glaube auch nicht, dass wirklich die MLS Plattform im Fokus von Herrn Schmidt liegt. Sondern ich glaube, dass es wichtig ist den Herrn Schmidt bald in den Marktplatz einzubinden, also nicht ihn, aber seine Produkte und (...) Es ist eine alternative Lösung und aus.

Sodass man in Zukunft durchaus aus kooperiert.

Ich gehe davon aus, dass es irgendwann so sein wird. Also ich sehe es jetzt als alternative Lösung.

Was sind jetzt für Sie zusammengefasst die Voraussetzungen die erfolgreiche Einführung des Marktplatzes? So wie er bei uns lautet. Also eben nicht die Einbringungspflicht, das ist für Sie ein ganz wesentliches Thema

Das ist klare Zielsetzung, aber nicht Zwang, sondern Sog. Und ich möchte auch jetzt einmal, dass möglichst viele Unternehmen an dem Marktplatz teilnehmen, die stufenweise Vermarktung einführen, möglichst viele Immobilien freischalten und zum Gemeinschaftsgeschäft anbieten und wir ein Immobilienportalen launchen, das von uns als Makler betrieben wird und wir die Basis haben für, wenn es aus digitaler Sicht, Gesetzgeberebene oder sonstigen Dingen kommt, dass das Gemeingeschäft Existenz erforderlich ist, dann haben wir die Infrastruktur dafür geschaffen.

Wer übernimmt Organisation und Finanzierung des ganzen Konzeptes?

Die Wirtschaftskammer, der ÖVI und der Immobilienring gründen eine Firma die das betreibt und die Teilnehmer zahlen ein. Und die Gründungskosten übernehmen die genannten und das Risiko übernehmen auch die genannten.

Jetzt wäre das große Thema Hausverwalter, Bauträger, die ja Teil der Wirtschaftskammer sind (...)

Das ist jetzt ein Marktplatz für Makler.

Genau. Was mache ich mit den Objekten?

Das ist jetzt ein Marktplatz für Makler

Gut. Das heißt, wenn der Bauträger seine Projekte drinnen haben will, dann geht er zu einem Makler, gibt seine Objekte ab und der trägt sie dann in den Marktplatz bestenfalls ein?

Ja. Oder er ist Makler.

Gleichzeitig zahlt er das aber.

Nein.

Der Bauträger, oder? Über seine WKO-Beiträge.

Naja, jetzt gehen wir mal davon aus, dass das wirtschaftlich nicht floppt und daher zahlen es dann die teilnehmenden Makler. Im Risikofalle, wenn das floppt und die Marktplatz GmbH ein Minus macht, dann ja. Aber da reden wir jetzt über Beträge, die sind sehr überschaubar. Also nur im Falle des Platzens wäre ein (...) Wenn ein Verlustszenario eintritt, ja, dann zahlen alle mit.

Sonst finanziert es sich selbst?

Ansonsten ist es so, dass ja diese Marktplatz GmbH all die dafür erforderlichen Aufwendungen finanziert und das zahlen ja die teilnehmenden Mitglieder.

Bedarf es Ihrer Meinung nach dann auch - oder nicht bedarf, aber - Kommt es dann auch vielleicht zu einer rechtlichen Reform? Gerade was das Thema Doppelmaklertätigkeit anbelangt, weil wir haben ja dann (...) Rennt das dann wirklich nach dem amerikanischen Prinzip „Ich bin der Agent der das Objekt einträgt. Ich liste es am Marktplatz. Du, Makler B, greifst darauf zu, hast einen Kunden.“ Das heißt jeder kriegt von seinen Vertretern die drei Prozent oder wie rennt das dann in der Abwicklung wirklich?

Das machen sich die zwei aus. Ich glaube, dass es oft sein wird, dass der Abgebemakler mehr als 50 Prozent der Gesamtprovision für sich beanspruchen wird und er muss das eben (...) Ich bringe das Objekt ein und sage ich kriege 70 Prozent vom gesamten oder ähnliches und der andere kann entscheiden und sagen „Mache ich oder mache nicht.“. Also ich muss nicht automatisch immer (...) Also, wenn nichts ausgemacht ist, dann kriegt jeder seine Seite. Wenn ich es anders will muss ich es beim Angebot sagen. Und das zweite ist, ich brauche keine gesetzlichen Änderungen. Es ist alles möglich. Es ist die einseitige Vertretung in Österreich ja möglich. Eine einseitige Provision ist ja möglich. Ich brauche keine gesetzlichen Änderungen. Der Markt soll sich entscheiden. Wir haben heute einen Erstbezugsbauträgermarkt, der ist einseitig provisioniert. Das hat kein Gesetzgeber angeschafft, das ist entstanden. Möglicherweise ist es in der Erstvermietung bald ähnlich, aber warum sollte es beim Einfamilienhaus deswegen so sein? Lassen wir das. Es gibt Höchstgrenzen, gut oder schlecht. Ich wäre dagegen, aber in Wahrheit ist es gar nicht so schlecht, wenn es Höchstgrenzen gibt, weil ja viele sagen „Das ist die staatlich vorgegebene Provision.“. Da stehe ich neutral dazu. Neutral, ich wäre eher für die Auflösung und alles andere ist möglich und es ist gut, dass wir ein Maklergesetz in Österreich haben. Es gibt viele Länder die haben keines. Also wir sind gesetzlich in einer sehr komfortablen Situation, die diese Modelle der Immobilienvermittlung, einseitig, doppelseitig, Doppelprovision, Einfachprovision, alle diese Dinge ermöglicht. Gut. Passt.

Und die Angst vor Haftungsthematiken, gerade bei Besichtigungen, Schlüsselübergabe? Sind diese Thematiken auch schon gelöst?

Wir sind obligatorisch versichert, das war eine Initiative unserer Branche. Wir haben selbst, das können Sie auch noch dazugeben, wir haben selbst gesagt „Wir wollen das haben.“. Das war unsere Initiative, nicht vom Gesetzgeber.

Aber jetzt in Kooperationsebene- Makler B betritt mein Objekt bei einer Besichtigung, lässt das Fenster offen, Schaden. Wer ist haftbar?

Der ist versichert. Der ist ja für Vermögensschäden versichert.

Gut. Und Thematik Schlüsselrückgabe? Also ich habe jetzt auch den Fall gehört, da kooperieren der Makler bei einem normalen Gemeinschaftsgeschäft aktuell, gibt den Schlüssel drei Wochen nicht zurück und der eigentliche Makler kann dann keine einzige Besichtigung durchführen. Auch das habe ich jetzt gehört, schwirrt in den Köpfen herum. Rennt das einfach auf persönlicher Zusammenarbeit? Wir vertrauen uns? Welche Maßnahmen werden ergriffen? In Amerika rennt das ja über diese Lockboxes, wo der Schlüssel vor Ort ist.

Ja, aber wenn die Lockbox abgebaut ist, ist das das gleiche. Die Lockbox ist nur eine bessere Lösung dafür, aber ich halte diese Dinge für gut und wenn wir viel Gemeinschaftsgeschäft machen, wenn wir uns mit elektronischen Lockboxes befassen müssen, also, ja. Alle diese Dinge sind sicher (...)

Werden dann einfach im Zuge des Prozesses mitentstehen oder sich verändern?

Genau

Vielen Dank für das Gespräch und vielen Dank für Ihre Zeit.