

2. Makler

2.1. Allgemeines

Dienstag, 17.40 Uhr: Herr Kundig wartet mit seiner Frau Maria nun schon 15 Minuten vor dem Haus seines Interesses. Er blickt erneut auf die Uhr und überlegt: „Sind wir an der richtigen Adresse, haben wir den Termin für heute vereinbart?“ Seine Unsicherheit ist mit Ärger gemischt, da ihm das lange Warten bereits auf die Nerven geht. Da kommt ein Mann in zerrissenen Jeans und T-Shirt um die Ecke. Einem „Hallo! Herr Kundig?“ folgen ein „Da geht’s rein“ und „Schauen Sie sich um“. Während Herr und Frau Kundig durch die Wohnung wandern, hören sie, wie der Mann, der, wie sich herausstellt, der Makler Klaus Wienicht ist, offenbar mit einem Freund den gestrigen geselligen Abend am Telefon bespricht. Nachdem er das Telefonat beendet und zweimal stressig auf die Uhr geblickt hat, kommt er und fragt: „Und, wollen Sie es?“ Herr und Frau Kundig verlassen enttäuscht den Ort, an dem ihre Wohnträume hätten wahr werden sollen.

Diese Geschichte ist wohl etwas überzeichnet, stellt aber sehr markant dar, wie es nicht sein sollte. Solche Fälle oder Teile der Geschichte kommen leider im Alltag vor und sind (mit-)verantwortlich für den verbesserungsfähigen Ruf der Immobilienmaklerbranche. Wie also soll ein guter oder hervorragender Makler auftreten und welche Eigenschaften und Fähigkeiten muss er mitbringen?!

Der Immobilienkauf (oder -verkauf) stellt für die meisten Menschen einen seltenen Vorgang dar. Er deckt das Grundbedürfnis des Menschen nach Wohnen und ist daher ein essentielles Element des Lebens. Die wirtschaftliche Komponente ist bedeutend (betriebswirtschaftlich gesprochen: ein Investitionsgut) und belastet das Einkommen der Menschen meistens für rund 15 bis 25 Jahre. Das Thema ist hochemotional, beeinflusst Lebensgefühl, Stimmung und Status in der Gesellschaft. Dies alles hat ein Makler zu bedenken, bevor er sich zur Arbeit begibt. Er muss sich seiner Stellung und Verantwortung bewusst sein.

Arten von Kaufentscheidungen

Um Klienten gut betreuen zu können, ist es wichtig, auf sie einzugehen. Ein Schritt in diese Richtung ist, zu überlegen, welche Prozesse im Kopf des Kunden ablaufen. Wie emotional und/oder wie rational werden Entscheidungen getroffen?

Man unterscheidet extensive, limitierte, habitualisierte und impulsive Kaufentscheidungen, wobei das Ausmaß an rationaler Steuerung bei extensiven Kaufentscheidungen sehr hoch und bei impulsiven sehr niedrig ist. Der Immobilienkauf ist eine extensive Kaufentscheidung, die Auswahl von Maklern eine limitierte Entscheidung. Bei extensiven Entscheidungen ist die Bestätigung, d.h.

die Phase nach dem Kauf, besonders wichtig. Zusätzliche Aktivitäten und Informationen, welche die Entscheidung unterstützen, sind sinnvoll. Für den Immobilienbereich sind daher die Themen „Nachhaken“ und „Nachbetreuung“ besonders wichtig.

Bei der limitierten Entscheidung besteht grundsätzlich Vertrautheit mit dem Prozess des Kaufs, es fehlt aber die Kenntnis des Produktes oder der Dienstleistung. Entscheidungsbeeinflussend sind hier insbesondere die Vertrautheit (z.B.: Habe ich von der Firma schon einmal gehört?), Markenbekanntheit und Expertenempfehlungen (vgl. *Hofbauer/Dürr*, Der Kunde – Das unbekannte Wesen, 2007, 35 ff.). Dieser Bereich betrifft insbesondere die Akquise von Vermittlungsaufträgen und daher ist er für Makler von essenzieller Bedeutung.

Bei der Entscheidung zum Kauf wird zwischen kompensatorischer und nicht kompensatorischer Heuristik unterschieden. Bei Ersterer können Nachteile durch Vorteile ausgeglichen werden, bei Letzterer nicht. Beim Immobilienkauf sind diese Ausschlusspunkte von besonderer Relevanz. Gewisse Bedingungen (z.B. Vorhandensein eines Balkons oder einer Terrasse) müssen unbedingt erfüllt sein, damit man zu einer positiven Entscheidung gelangt. Diese Kriterien müssen vom Makler vorab abgeklärt werden (vgl. *Pepels*, Käuferverhalten, 2005, 23 ff.).

Da bei den Käufern (oder Verkäufern) aufgrund der Bedeutung der Entscheidung große Unsicherheit herrscht, sind Seriosität und Vertrauen Grundvoraussetzungen für einen Makler. Alle Informationen, die er gibt, müssen umfassend und fundiert sein. Genaue Recherche und die Einholung der notwendigen Daten zur Immobilie sind selbstverständlich. Zusagen über weitere Informationen müssen ebenso exakt eingehalten werden wie Terminpläne und Zeitangaben. Pünktliches (um nicht zu sagen: überpünktliches) Erscheinen ist unbedingt notwendig. Dies alles, gepaart mit einem entsprechenden Aussehen – sowohl betreffend Körperpflege als auch hinsichtlich der Kleidung –, macht das Erscheinungsbild aus, das ein Makler dem Kunden gegenüber vorweist. Im Folgenden findet sich ein Überblick, welche Kriterien die Branchenvertretung (Wirtschaftskammer) zur Beurteilung der Qualität bei der Interessentenbetreuung heranzieht:

Beispiel Bewertungskriterien für Makler

(anhand eines ehemaligen Qualitätstests der Wirtschaftskammer Wien im Rahmen des Immy)

- **Kriterium 1: Erstkontakt per Telefon oder E-Mail**
 - Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des Unternehmens?
 - Wie beurteilen Sie die Reaktionsgeschwindigkeit des Unternehmens?
 - Spricht der Makler den Kunden mit Namen an?
 - Ist der Makler freundlich am Telefon bzw. per E-Mail?
 - Geht der Makler auf Fragen ausreichend ein?
 - Verweist der Makler auf das Internet?
 - Ermittelt der Makler Ihren Bedarf genau?

- **Kriterium 2: Webauftritt**
 - Ist die Homepage übersichtlich?
 - Verfügt die Homepage über eine handliche Suchfunktion?
 - Hat die Beschreibung eine gute Aussagekraft?
 - Sind die Bilder aussagekräftig?
 - Sind die Angebote aktuell?
 - Sind die Angebote als pdf speicherbar?
 - Entsprechen AGB und Impressum den E-Commerce-Richtlinien?
 - Sind die Nebenkosten angegeben?
 - Besteht eine einfache Kontaktmöglichkeit von der Homepage zum Unternehmen?
- **Kriterium 3: Unterlagen und Information**
 - Umfang
 - Wurde Ihnen ein Exposé übergeben oder per E-Mail zugeschickt?
 - Ist darin der Kaufpreis bzw. die Gesamtmiete angegeben?
 - Ist die Kautions angegeben?
 - Ist die Maklerprovision angegeben?
 - Beinhaltet das Exposé Fotos des Objektes?
 - Sind die Fotos aussagekräftig?
 - Sind die Fotos ausreichend groß?
 - Sind Grundrisspläne vorhanden?
 - Sind die Größe und Lesbarkeit der Pläne ausreichend?
 - Gibt es eine Gebäude-/Ausstattungsbeschreibung?
 - Ist die Infrastruktur (Nahversorgung, Schulen ...) beschrieben?
 - Ist die Verkehrsanbindung angegeben?
 - Sind Rückfragehinweise und Kontakte explizit angegeben?
 - Ist ein Lageplan vorhanden?
 - Aussagekraft der Unterlagen
 - Wie hoch ist die Aussagekraft der Unterlagen?
 - Zeitliche Verfügbarkeit der Unterlagen
 - Wie ist die zeitliche Verfügbarkeit der Unterlagen?
 - Realitätsbezug
 - Stimmt das Objekt mit dem Inserat überein?
 - Transparenz
 - Ist in den Unterlagen die Nebenkostenübersicht enthalten?
 - Wurde die Provision richtig berechnet?
 - Ist die Nettomiete bzw. der Kaufpreis angegeben?
 - Sind die Betriebskosten angegeben?
 - Wurde (falls erforderlich) eine Investitionsablässe angegeben?
- **Kriterium 4: Besichtigungstermin**
 - Zeit
 - Wurde der Termin per E-Mail oder Telefon bestätigt?
 - War der Makler pünktlich?
 - Stand der Makler beim Termin unter Zeitdruck?
 - Auftritt, Verhalten
 - War das Erscheinungsbild des Maklers korrekt?
 - Wurden Sie mit Handschlag begrüßt?
 - Spricht Sie der Makler mit Ihrem Namen an?
 - Sucht und hält der Makler Blickkontakt?
 - Ist der Makler freundlich und höflich?
 - Kann der Makler Smalltalk führen?
 - Begleitet Sie der Makler diskret durch das Objekt?

2. Makler

- Kompetenz
 - Geht der Makler das Telefonat nochmals durch?
 - Wirkt der Makler auf den Termin vorbereitet?
 - Ist der Makler mit dem Objekt vertraut?
 - Kennt der Makler Infrastruktur und Umgebung des Objektes?
 - Findet der Termin exklusiv statt?
 - Verwendet der Makler nur wenige Fachausdrücke?
 - Geht der Makler ausreichend auf Fragen ein?
 - Verweist der Makler auf seine Homepage für weitere Informationen?
 - Macht der Makler beim Termin Druck auf eine Entscheidung?
 - Gibt der Makler einen Überblick über die nächsten Schritte?
 - Bietet der Makler alternative Objekte an?

Aber noch nicht genug: Neben diesem Verhalten im Kundenkontakt ist es für einen erfolgreichen Makler auch notwendig, im „Innenverhältnis“ die passenden Eigenschaften mitzubringen. Insbesondere Selbstmotivation, ein offener Zugang auf Menschen und Disziplin sind hier zu nennen.

Da leider auch nicht alle Kunden das vom Makler erwartete Verhalten zeigen, sind Enttäuschungen häufig und ein Makler muss sie verkraften. Er darf sie nicht auf seine eigene Person beziehen. Kunden, die zum vereinbarten Termin nicht erscheinen, Zusagen, die nicht halten, unzählige Besichtigungen und Termine, die nicht zum Abschluss führen, oder Kunden, die versuchen, den Makler zu hintergehen, sind im Job immer wieder anzutreffen und müssen bewältigt werden. Einige der oben angeführten Ereignisse kann man deutlich reduzieren (wie in den nächsten Abschnitten des Buches gezeigt wird), gänzlich verschwinden werden sie aber nicht. Ein erfolgreicher Makler muss auf diese Stress-Situationen vorbereitet sein und damit klarkommen.

Und er muss sich auch immer wieder selbst zur Arbeit motivieren können. Die Tätigkeit und das Entlohnungssystem sind sehr auf Selbstverantwortung und Eigenständigkeit aufgebaut. Häufig gibt es keine geregelten Arbeitszeiten und es findet nur bedingt eine Kontrolle der Tätigkeit statt. Ein fixes Aufgabenschema ist selten und Selbstorganisation notwendig. Eigenständige Terminvereinbarung und die Organisation von verschiedenen Besichtigungsterminen gehören hier ebenso erwähnt wie Arbeit am Abend, an Feiertagen oder am Wochenende.

Das bereits angesprochene, meist flexible Entlohnungssystem erfordert auch eine vorausschauende Einteilung des Einkommens. Monaten mit hohen Umsätzen folgen solche mit geringen oder keinen. Die Berücksichtigung von Sozialversicherung und Einkommensteuer benötigt periodenübergreifende Planung.

Neben diesen grundsätzlichen Eigenschaften (die in der eigenen Persönlichkeit liegen) gibt es noch einen breiten Bereich an Fähigkeiten, über die ein Makler verfügen sollte. Sie betreffen den Umgang mit Kunden, Organisation und Planung, die Kenntnis der Rechtslage, Marketing und Geschäftsstrategie. Diese sind erlernbar und nach Studium dieses Buches ist eine gute Basis für die Vertiefung geschaffen.

Die „Jobs“ des Maklers

- Der Marktforscher: Kenntnis des Marktes und der Entwicklung der Preise
- Der Gutachter: Die Bewertung von Immobilien
- Der Verkäufer: Die eigene Dienstleistung verkaufen
- Der Kreative: Texter, Grafiker und Designer
- Der Fotograf: Aufnahmen der Immobilien
- Der Marketingprofi: Zielgruppengerechte Vermarktung
- Der Psychologe: Kundenwünsche richtig analysieren
- Der Diplomat: Zwischen Verkäufer und Käufer vermitteln
- Der Jurist: Verträge verstehen und analysieren
- Daneben noch EDV-Techniker, Buchhalter, Handwerker etc.

Betrachtet man die Tätigkeit des Maklers im Verhältnis zu anderen Berufen, so zeigt sich, dass sich hier in den vergangenen Jahren eine deutliche Veränderung ergeben hat. Aus einem Anbieter (der über ein Portfolio an Objekten verfügt und „alleiniger“ Wissensträger ist) wurde ein Berater, der dem Kunden zusätzliche Information, Sicherheit und Auswahl- und Abwicklungsunterstützung bietet. Dieser Trend wird sich weiter fortsetzen und diejenigen, die es verstehen, den Kunden von diesen Vorteilen zu überzeugen, werden erfolgreich sein.

Bei jeder Transaktion gibt es zwei Seiten, eine Abgeber- und eine Abnehmerseite (Verkäufer – Käufer, Vermieter – Mieter). Ebenso gibt es daher für den Makler zwei Bereiche, in denen er tätig ist (er kann für beide Seiten tätig sein, sowohl im Einzelfall als auch generell). Im ersten Fall, der Abgeberseite, kümmert er sich um die Akquise von Kunden (Listing von Objekten) und die Vermarktung, im zweiten Fall, der Abnehmerseite, betreut er Interessenten bei der Suche und Auswahl. Spezialisieren sich Makler auf eine Seite, nennt man sie häufig „Listing-Makler“ und „Besichtigungsmakler“. In Österreich gibt es seit längerer Zeit eine Marktsituation, in der die Gewinnung von Abgebern die kniffligere Aufgabe ist.

2.2. Wohnungsmakler und andere Spezialbereiche

Eine breite Basis und ein tiefes Spezialwissen zu haben: So lässt sich die Qualifikation eines guten Maklers am besten beschreiben. Die solide Basis betrifft die rechtlichen Rahmenbedingungen. Grundlagen von bürgerlichem Recht, Mietrecht, Wohnungseigentumsrecht, Grundbuchsrecht, Maklergesetz etc. müssen vorhanden sein – ebenso Wissen über Verkaufstechniken, Gesprächsführung sowie Präsentations- und Organisationstechniken. Kenntnisse über Teamführung und soziale Kompetenz sind von Vorteil.

Neben einem breiten Wissen ist eine Vertiefung in speziellen Bereichen ziel führend. Diese können sich auf Regionen, Objekttypen und Kundengruppen beziehen. Regionale Marktkenntnis ist eine Voraussetzung für gute Arbeit. Dazu

gehört es, zu wissen, welche Objekte derzeit am Markt sind und zu welchem Preis – oder die Transaktionen der letzten Monate und Jahre zu kennen. Regionale Entscheidungsträger, Meinungsbildner und Vereine sind einem Makler bekannt und werden regelmäßig kontaktiert. Natürlich kennt man auch den Wettbewerb und den eigenen Marktanteil.

Unterteilt wird weiters in Objekttypen. Für diese ist typisches Wissen für weiterführende Fragen (z.B. Bauordnung für Grundstücke) notwendig, um kompetente und umfassende Beratung gewährleisten zu können. Eine Spezialisierung steigert auch den Umsatz, da das passende Angebot und somit auch die Umschlagshäufigkeit erhöht werden. Positive Auswirkungen zeigen sich auch bei den Akquisitionstätigkeiten, da die Erfolge Abgeber motivieren, zum Spezialisten zu gehen. Hat ein Makler einige ähnliche Objekte im Angebot und mehrere Kunden für diese Art von Objekten, ermöglicht dies einen besseren Abgleich und mehr Abschlüsse.

Anmerkung

Von einer Reise nach Toronto, Kanada, kann ich berichten, dass die Spezialisierung auf Objekte dort teilweise so weit geht, dass ein Makler sich auf nur ein oder zwei Wohnhochhäuser spezialisiert. Dafür wickelt er dort aber nahezu alle Transaktionen ab.

Im Folgenden gebe ich eine Übersicht über die wesentlichen Objekttypen. Die Spezialisierung sollte jedenfalls aber auch noch innerhalb der Objektgruppe erfolgen.

2.2.1. Grundstücke

Grundstücke können eine Vielzahl von Variationen aufweisen, Wald und Wiese sind ebenso denkbar wie eine landwirtschaftliche Nutzung. Das für Makler bedeutendste Grundstück ist aber das Baugrundstück.

Die Umgebung ist wesentlich. Welche Gebäude stehen in der Umgebung bzw. dürfen gebaut werden und welche Ausrichtung hat das Grundstück? Wie sieht der Anschluss an die individuellen und öffentlichen Verkehrswege aus und welche Infrastruktureinrichtungen sind in der Nähe? Ein allein liegendes Grundstück mag seinen Reiz haben, die tägliche Fahrt von 30 Minuten zum Lebensmittelmarkt reduziert diesen aber wieder. Informationen zur Widmung und zur Bebaubarkeit sind essentiell. Je nach Gemeinde werden unterschiedliche Anschlusskosten vorgeschrieben (oder sind bereits bezahlt); diese beeinflussen den Wert des Grundstücks.

Aufgrund von großen räumlichen Distanzen und Anfahrtswegen ist die Planung und Organisation von Besichtigungen sehr wichtig. Zusatzinformationen über Baumeister oder Fertigteilhäuser sind von Vorteil.

Die Ausrüstung bei der Grundstücksvermarktung umfasst auch lange Maßbänder und diverses Werkzeug sowie entsprechende Kleidung (eventuell Gummistiefel,

Schutzhelm) und dergleichen mehr. Die Kooperation mit Professionisten erlaubt einerseits Empfehlungen und sorgt andererseits dafür, für Auskünfte die richtigen Ansprechpartner zu haben.

2.2.2. Einfamilienhäuser

In Österreich gibt es laut Statistik Austria etwa 1,7 Millionen Wohngebäude mit einer oder zwei Wohneinheiten, also Ein- oder Zweifamilienhäuser. Die mit Abstand größte Anzahl befindet sich in Niederösterreich mit ca. 530.000 Gebäuden. Es folgen Oberösterreich (ca. 310.000) und die Steiermark (ca. 280.000). Über hunderttausend Gebäude befinden sich in Kärnten (ca. 130.000), Tirol (ca. 123.000) und dem Burgenland (ca. 110.000). Die wenigsten liegen in Vorarlberg (ca. 75.000). In Wien sind es etwa 90.000 und in Salzburg etwa 92.000.

Für Einfamilienhäuser gelten jedenfalls die Kriterien des Grundstückes. Zusätzlich ist das Gebäude zu beurteilen.

Die Bauweise des Hauses und, aktuell besonders beachtet, die Wärmeisolierung sind entscheidend. Die Energieeffizienz kann ein bedeutendes Kriterium sein. Die Unterscheidung in Fertigteilhäuser und Ziegelhäuser ist für Kunden wichtig. Ein Keller sorgt für zusätzliche nutzbare Fläche. Die installierte Haustechnik wird immer wichtiger.

Es ist zu prüfen, ob Garagenplätze oder Parkflächen zur Verfügung stehen. Die Ausrichtung des Gartens kann entscheidend sein.

Der Grundriss und die Anzahl der Zimmer, die Gestaltung und Ausstattung des Hauses sind ebenso von Bedeutung.

Betreffend Haftungsfragen sind die aufrechte Genehmigung und die Ausführung laut Bewilligung des Gebäudes zu beachten. In manchen Regionen (insbesondere hochpreisigen Tourismusregionen) gibt es spezielle Regelungen, wer Eigentum erwerben darf.

Ebenso wie jedes andere Grundstück ist die Liegenschaft auf eine besondere Lage hinsichtlich äußerer Einflüsse wie Hochwasser oder Flugschneisen zu prüfen.

2.2.3. Eigentumswohnungen

In Österreich gibt es ca. zwei Millionen Wohnungen (Miete und Selbstnutzung, in Gebäuden mit mehr als je zwei Wohneinheiten). Davon befinden sich etwa 40 % (über 800.000) in Wien, die restlichen 60 % teilen sich wie folgt auf: Burgenland ca. 15.000, Kärnten ca. 100.000, Niederösterreich ca. 210.000, Oberösterreich ca. 250.000, Salzburg ca. 125.000, Steiermark ca. 240.000, Tirol ca. 150.000 und Vorarlberg ca. 65.000 (Daten Statistik Austria). Eigentumswohnungen (insbesondere in Ballungslagen) sind Liegenschaften mit geringer Vermittlungsdauer und guter Vergleichbarkeit.

Bei der Vermittlung von Eigentumswohnungen ist nicht nur auf die eigentliche Wohnung zu achten, sondern auch auf die anderen Miteigentümer und den Zustand des gesamten Hauses bzw. der allgemeinen Teile sowie die wirtschaftliche Situation der Eigentümergemeinschaft. Bei der Frage der Miteigentümergemeinschaft sind die Mehrheitsverhältnisse zu beachten. Gibt es einen Mehrheitseigentümer, können viele Beschlüsse allein von dieser Person gefasst werden. Auch kann die Struktur der Eigentümer auf die Entscheidungen Auswirkungen haben – ein Haus mit vielen Familien (oder Studenten, Senioren etc.) kann mehr oder weniger passend sein. Der Zustand und der Umfang der allgemeinen Teile sind häufig entscheidungsrelevant. Viele Interessenten suchen dezidiert repräsentative Eingangsbereiche oder wollen unbedingt einen großen Fahrradraum im Haus. Ein Aufzug, Kellerabteile, ein Innenhof oder Garagenplätze sind weitere wichtige Ausstattungsmerkmale. Der Zustand aller dieser Bereiche und die notwendigen Instandhaltungsarbeiten in der Zukunft müssen in Betracht gezogen werden. Dazu dienen die Betriebskostenabrechnung sowie die jährliche Vorschau mit den absehbaren, zukünftig notwendigen Ausgaben für diese Arbeiten. Diese Kosten sind einer der wichtigsten Punkte bei Kaufinteressenten. Die Höhe des Reparaturfonds zeigt die bereits angesparten Mittel der Eigentümergemeinschaft. Bei neu errichteten Wohnungen gilt es auch die Fertigstellungsanzeige und die Benützungsbewilligung zu prüfen; bei Bestandswohnungen die Übereinstimmung der Bewilligung mit der tatsächlichen Ausführung (Konsens).

2.2.4. Mietwohnungen

Von etwa 1,5 Millionen Mietwohnungen in Österreich (Statistik Austria) befindet sich fast die Hälfte (44,4 % oder ca. 650.000) in Wien. Es folgen Oberösterreich (13,6 %/ca. 200.000), Niederösterreich (10,6 %/ca. 160.000), die Steiermark (10,5 %/ca. 150.000), Tirol (6,2 %/ca. 90.000), Kärnten (5,4 %/ca. 80.000), Salzburg (4,9 %/ca. 75.000), Vorarlberg (3,1 %/ca. 50.000) und das Burgenland (1,2 %/ca. 20.000).

Vor allem in Ballungsräumen besteht bei der Vermittlung von Mietwohnungen eine besondere Marktsituation. Es gibt mehr Nachfrage als Angebot, wobei durch Mietzinsobergrenzen die Preisbildung des freien Marktes außer Kraft gesetzt ist. Die Anzahl der Makler ist hoch und diese bewerben sich um die begrenzten Aufträge. Die Deckungsbeiträge für Makler sind niedrig, da die zulässige Provisionshöhe beschränkt ist und aufgrund der Marktsituation Abgeben nicht immer Provision verrechnet wird. Diese Rahmenbedingungen führen dazu, dass die Mieterbetreuung verbesserungsfähig ist und der Eindruck entstehen kann, dass das Verhältnis zwischen Leistung für den Mieter und dessen Provisionshöhe nicht passend ist, besonders im Hinblick auf die fehlende Vermieterprovision. Meines Erachtens ist dies ein Hauptgrund für ein negatives Image der gesamten Branche. Eine Folge dieser Situation war in Deutschland im Jahr 2015 die Einführung des „Bestellerprinzips“. Diese Regelung reduziert die Möglichkeit, Mietern eine Provision zu verrechnen.

Bei Mietwohnungen sind viele gesetzliche Bestimmungen zu beachten. Die tatsächlich verrechnete Mietzinshöhe weicht manchmal von der gesetzlich maximal zulässigen ab, auf die Aufklärungspflichten ist Acht zu geben. Auf das häufig vorhandene Naheverhältnis zum Abgeber ist unbedingt hinzuweisen (bei sonstigem Verlust des Provisionsanspruchs!). Grundkenntnisse des Bestandrechtes und des Mietrechtsgesetzes im Hinblick auf Anwendbarkeit, Mietzinshöhe, Befristungen, Wartung und Erhaltung, Kündigung oder Betriebskosten sind unerlässlich. Immer wieder zu finden ist auch eine falsche Berechnung der Provisionshöhe.

Aus wirtschaftlicher Sicht sind die Zeit- und Kostenaufwendungen genau zu kalkulieren, um angemessene und wirtschaftlich sinnvolle Deckungsbeiträge zu generieren. 40 Einzelbesichtigungen einer 400-Euro-Wohnung werden nicht wirtschaftlich sein. Mit einer klugen Strategie und einer ausreichenden Spezialisierung lassen sich aber auch in diesem Bereich gute Renditen erzielen.

2.2.5. Gewerbliche Objekte

Die Einteilung bei gewerblichen Objekten erfolgt in Retailflächen, Büroflächen, Hotels und Tourismus, Investment und Industrie. Die Vermittlung von Gewerbeimmobilien unterscheidet sich deutlich von derjenigen von Wohnimmobilien. Der emotionale Faktor ist hier niedriger (sehr wohl aber mitbestimmend), Fakten spielen eine vergleichsweise größere Rolle. Die Vermarktungszeiten sind länger und es wird ein deutliches Augenmerk auf Key Account Management gelegt. Wer als Erster von der Entscheidung eines Unternehmens für den Wechsel oder den Neuaufbau des Standortes erfährt, hat die besten Karten, den Vertrag zu erhalten.

Retailflächen sind Handelsflächen – von Mode und Bekleidung über Schmuck bis zu Lebensmitteln. Sie finden sich größtenteils in Erdgeschosslagen. Die Frequenz der Passanten spielt eine bedeutende Rolle. Geschäftsstraßen sind typische Agglomerationen von Retailflächen, wichtig sind aber auch Shopping-Center oder Fachmarktzentren.

Bei Bürogebäuden ist die Anbindung an den individuellen und öffentlichen Verkehr bedeutend. Die Ausstattung und die Versorgungsleitungen stellen ebenfalls Entscheidungskriterien dar. Die Flexibilität der Raumgestaltung oder die laufenden Kosten sind wichtig. Für gewisse Berufe (z.B. Anwälte) sind auch die repräsentative Lage oder die architektonische Gestaltung entscheidend.

Hotels und Tourismusimmobilien verlangen ein diesbezügliches Spezialwissen über den Markt und den Betrieb von diesen Räumlichkeiten und sind häufig auch ein Thema für Investitionen.

Besondere Bewertungkenntnisse sind für Industrieimmobilien vonnöten. Die Nachnutzung kann sich als schwierig erweisen und ist bereits bei der Konzeption zu berücksichtigen. Logistikflächen stellen den größten Bereich für den maklerrelevanten Teil der Industrieimmobilien dar.

Die Lage und die Rendite sowie die voraussichtliche Preisentwicklung der Liegenschaft sind bei Investmentprojekten wichtig. Käufer sind hauptsächlich institutionelle Anleger wie Fonds oder Versicherungen. Kontaktmanagement, Bewertungskennnisse und ein guter Überblick über den Markt sind hier entscheidend.

2.2.6. Anlageobjekte

Im Bereich der Anlagemöglichkeiten gibt es viele Varianten, wie Immobilien genutzt werden können. Die aktuell bekanntesten sind „Zinshäuser“ und „Vorsorgewohnungen“. Zinshäuser sind Mietwohnhäuser, Vorsorge- oder Anlagewohnungen einzelne Objekte. Die Systematik ist die Gleiche: Über die Mieteinnahme wird eine Rendite auf das eingesetzte Kapital erzielt. Der Einsatz von Fremdkapital kann das Ergebnis steigern (vgl. Leverage-Effekt – diese Möglichkeit ist so lange sinnvoll, als die erzielte Mietrendite höher ist als der Fremdkapitalzinsatz). Zinshäuser und Anlagewohnungen gelten als sicher und stabil. Durch eine Inflationsbindung der Mieteinnahmen wird das Inflationsrisiko ausgeschaltet oder zumindest vermindert. Die gesetzlichen Regelungen zur Mietzinsbildung sind ebenso zu berücksichtigen wie die Erhaltungskosten. Die Verwaltung von Wohnungen kann selbst übernommen oder an spezialisierte Anbieter ausgelagert werden. Die Preissteigerung der Liegenschaft stellt eine weitere Möglichkeit dar, die Rendite zu erhöhen. Insbesondere bei Vorsorgewohnungen spielen steuerliche Aspekte eine Rolle. Makler, die sich mit dem Thema Anlageobjekte beschäftigen, müssen ein breites Wissen über den Markt und seine Entwicklung, Mietrecht, finanztechnische Fragen und steuerrechtliche Regelungen haben. Bautechnische Kenntnisse runden die Anforderungen ab.

Neben diesen Investitionsmöglichkeiten in Immobilien gibt es schon seit jeher die Spekulation mit Grundstücken, das Investment in Land- und Forstwirtschaft sowie den Immobilienhandel (z.B. Kauf und Sanierung von Wohnungen mit anschließendem Weiterverkauf). Bauträger als Käufer von Liegenschaft stellen eine weitere Kundengruppe dar.

Makler, die sich in diesem Bereich betätigen, sollten eine gute Kundenbetreuung und -bindung erreichen, da mehrfache Geschäfte möglich sind und eine gute Beziehung laufende Umsätze beschern kann.

2.2.7. Luxusobjekte, Sonderobjekte

Die Spezialisierung auf Luxus- oder Sonderobjekte ist ein weiterer Bereich. Hierunter fallen Villen, Penthouse-Wohnungen, Ferienwohnungen, Burgen und Herrenhäuser. Da diese Kundenschicht häufig gut gebildet und anspruchsvoll ist, sind entsprechendes Auftreten und hochwertige Betreuung wichtig. Da es sich teilweise auch um internationale Käufer handelt, sind auch Fremdsprachenkenntnisse von Vorteil. Die Vermittlungsdauer in diesem Geschäftsbereich ist durchschnittlich länger, die Provisionssummen sind höher.