

Business Plan Komitee 261

I. Titel und thematischer Aufgabenbereich

I.1 Titel

de: Dienstleistungen des Immobilienmaklers, Immobilienverwalters und Bauträgers
en: Services of real estate agents

I.2 Thematischer Aufgabenbereich

Normung von Anforderungen an die Dienstleistungen und Kompetenzen von Immobilienmaklern, Immobilienverwaltern und Bauträgern und deren Mitarbeitern.

II. Markt, Umfeld und Ziele des Komitees/Workshops

II.1 Marktsituation

II.1.1 Grundsätzliche Informationen über den Markt

Immobilienmakler, Immobilienverwalter und Bauträger werden in der österreichischen Gewerbeordnung unter dem Titel „Immobilientreuhänder“ zusammengefasst. Deren Berufszugang ist durch explizite Qualitätsanforderungen reglementiert. Schwerpunkt der Tätigkeiten:

- Vermittlung von Geschäftsgelegenheiten,
- Vermögensverwaltung für Dritte,
- Errichtung und Verwertung von Immobilien auf eigene oder fremde Rechnung.

Die Tätigkeitsbereiche der einzelnen Immobilientreuhandgruppen sind in § 117 GewO detailliert und abschließend geregelt. Österreichweit ist 2013 von mehr als 8822 Unternehmen, die an die 12022 Gewerbeberechtigungen halten, auszugehen. Abseits der verpflichtenden Qualifikation des gewerberechtl. Geschäftsführers eines Unternehmens sind aber keine besonderen Qualifikationsanforderungen normiert. Ergänzend zum Befähigungsinhaber sollten jedenfalls auch das Ausbildungs-Level von fachspezifisch tätigen Mitarbeiters durch konkrete Kompetenz- und Qualifikationsanforderungen definiert werden.

Darüber hinaus fordert nicht nur der Markt sondern auch die 2012 verabschiedeten "Besonderen Standesregeln für Immobilienmakler" immer deutlicher, die Qualitätssicherung nicht nur auf den Befugnisinhaber (der eventuell „nur“ der handelsrechtliche Geschäftsführer ist), sondern auch auf dessen Mitarbeiter auszudehnen. Denn gerade das Image des Immobilienunternehmers wird in großem Maße von seinen Mitarbeitern geprägt. Eine Standardisierung ihrer Qualifikation bietet allen Unternehmern die Chance, diese Qualifizierung den Kunden gegenüber besser kommunizieren zu können.

Mitarbeiter sollen auch ohne universitäre Fortbildung ihre Kenntnisse objektiv nachweisen und zertifizieren lassen können, was nicht ausschließlich auf das Erlangen des "Befähigungsnachweises" mit der Zielrichtung „selbständiger Unternehmer“ ausgerichtet ist. Auch Mitarbeitern in einem nicht der Gewerbeordnung unterliegenden Immobilienunternehmen (kommunale Wohnungswirtschaft, gemeinnützige Wohnungswirtschaft) wird dadurch ein öffentlich anerkannter

Qualifikationsnachweis ermöglicht. Bisher war als nicht-akademische Alternative nur der Erwerb des "Befähigungsnachweises" möglich.

II.1.2 Interessensträger des Themas

Die Nutzenwender der Normen des Komitees 261 sind:

- ImmobilienunternehmerInnen (gewerbliche, kommunale und gemeinnützige Unternehmen);
- Mitarbeiter von Immobilienunternehmen;
- Anbieter von Aus- und Weiterbildungsangeboten der Immobilienwirtschaft;
- Fachhochschulen und Universitäten; und
- MieterInnen/ImmobilieninvestorInnen.

II.1.3 Marktstruktur

In den vergangenen Jahren gab es einen beständigen Zuwachs in der Immobilienwirtschaft. Auch die Statistiken untermauern diesen Trend: Waren im Jahr 1999 an die 4.860 aktive Mitglieder der Fachgruppe Immobilien- und Vermögenstreuhänder registriert, stieg dieser Anteil bis 2013 auf 6687. Die Gesamtanzahl der Beschäftigten schwankte in den vergangenen Jahren deutlich: Derzeit sind etwa 21.500 Mitarbeiter beschäftigt, 2004 waren es mehr als 24.600.

Gewerbeberechtigungen in den einzelnen Bundesländern:

	B	K	N	OÖ	S	St	T	V	W	Ö
Makler	118	324	732	594	452	579	543	178	1.976	5.496
Verwalter	69	123	287	247	144	222	231	72	1.217	2.612
Bauträger	104	283	330	587	413	399	529	247	1.022	3.914
Gesamt	291	730	1.349	1.428	1.009	1.200	1.303	497	4.215	12.022

II.1.4 Europäische und internationale Perspektiven

Die Europäische Norm EN 15733 legt die Servicequalität von Immobilienmaklerunternehmen fest. In einem Teilbereich dieser Norm werden die Fähigkeiten und Fertigkeiten (skills) des Immobilienmaklers definiert, Qualifikationen, die sich nicht nur auf den Unternehmer, sondern auch auf dessen leitende Mitarbeiter beziehen können. Anders als ONR 4300(1-3) ist EN 15733 aber als Unternehmensstandard, nicht als Personenstandard konzipiert, überdies eingeschränkt auf den Immobilienmaklerbereich.

Die diesbezüglichen Aktivitäten des CEN/TC 373 wurden mit der Veröffentlichung der EN 15733 vorerst abgeschlossen.

Der Großteil der ONR 4300(1-3), vor allem die Regelungen über die Mitarbeiter von Immobilienverwaltungen und Bauträgern, aber auch jene über den „Maklerassistenten“ bleiben von dieser europäischen Normung unberührt. Daraus resultiert ein Bedarf an Spezialnormen für den nationalen Markt.

Eine Internationale Norm (ISO) für Unternehmen der Immobilienwirtschaft gibt es nicht. In Österreich wurde von der ÖQA eine Norm zur Qualität von Hausverwaltungsunternehmen (Gütesiegel) erarbeitet. Die Testphase des Gütesiegels ist zwar bereits abgeschlossen, wurde von der Wirtschaft aber als Zertifizierungsgrundlage bislang nur in Einzelfällen nachgefragt.

II.2 Rahmenbedingungen

II.2.1 Politische Faktoren

Nicht erst im letzten Regierungsprogramm wurden die Themen "Leistbares Wohnen" und Qualität der Dienstleistung im Immobilienbereich als Priorität definiert. Die Berufsbilder der Immobilienverwalter und-makler rücken daher immer wieder in den Fokus des nationalen Gesetzgebers.

II.2.2 Wirtschaftliche Faktoren

Immobilien sind ein bedeutender Bestandteil des volkswirtschaftlichen Gesamtvermögens und entsprechend hoch ist ihre wirtschaftliche Bedeutung. Die Immobilientreuhänder sorgen für die Erhaltung und Weiterentwicklung dieser Vermögenswerte.

II.2.3 Gesellschaftliche Faktoren

Wohnen ist ein gesellschaftliches Grundbedürfnis. Auch Arbeit und Freizeit spielen sich Großteils in Immobilien ab. Insofern kommt den Immobilien eine grundlegende Bedeutung für fast alle Lebensbereiche zu.

II.2.4 Technische Faktoren

Die Berufsbilder der Immobilienwirtschaft werden maßgeblich von den technischen Weiterentwicklungen determiniert (online Medien, Telekommunikation). Gleichzeitig steigen auch die technischen Anforderungen an die Gebäude in einem rasanten Maß (Energieeffizienz, Baunormen, Nachhaltigkeit, etc).

II.2.5 Rechtliche Faktoren

Als Querschnittsmaterie sind die Immobiliendienstleistungen von unterschiedlichsten Rechtsnormen betroffen. Neben der weiterhin innerstaatlichen wohnrechtlichen Gesetzgebung, den länderspezifischen Bauordnungen und Förderbestimmungen, sind zunehmend Europäische Richtlinien zu beachten (zB EU Verbraucherrechte-RL 83/2011, umgesetzt in FAGG und VRUG 2014).

II.2.6 Europäische und internationale Faktoren

Die Erwartungshaltung der international agierenden Investoren bedingt eine zunehmende Standardisierung der Immobiliendienstleistungen.

II.3 Zielsetzungen und Strategie des Komitees

II.3.1 Zielsetzungen des Komitees/Workshops

Neue Standards für Dienstleistungen der Immobilienwirtschaft beziehen sich auf Vergleichbarkeit und Transparenz der Dienstleistungen und Prozesse, sowie auf Qualitätssicherung sowohl im Konsumenten- und Kundenbereich als auch im Management einschlägiger Unternehmen.

Folgende Ziele werden verfolgt:

- Verbesserung und Transparenz von Kompetenzen der Mitarbeiter durch genormte Anforderungen an die Dienstleistungserbringung;
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch qualitätsgesicherte Prozesse und qualifizierte Mitarbeiter.

II.3.2 Strategie zur Zielerreichung

Durch die Schaffung von Standards für die Ausbildung und von Zertifizierungsmöglichkeiten soll Transparenz und Kundensicherheit erreicht werden.

II.3.3 Risikoanalyse

Es ist uns wichtig alle interessierten Gruppen in den Normungsprozess mit einzubinden um der gesamtwirtschaftlichen Bedeutung der Immobilie gerecht zu werden. Gleichzeitig ist darauf zu achten dass gesetzlich vorgegebene Rahmenbedingungen (Gewerbeordnung, Berufsankennungsrichtlinie u.a.m.) kohärent eingebunden werden.