

# **Immobilien- Makler 1**

Weiterbildung

Eigenes *Lern-Tagebuch*  
für die gesetzliche  
Weiterbildungspflicht

von  
Reinhold Pachowsky

7. Auflage

dlpVerlag

In diesem Buch ist vom „Immobilienmakler“ die Rede. Dieses Wort ist nicht als Genterbezeichnung, sondern als Berufsbezeichnung zu verstehen und schließt selbstverständlich die Immobilienmaklerin mit ein.

Der Text stammt im Ursprung aus dem vormals *staatlich* geprüften Fernlehrgang zum/ zur „Geprüften Immobilienmakler \*in“ des IMI Immobilien Instituts und ist für dieses Buch überarbeitet und aktualisiert. Neu ist die Anleitung zur Führung eines eigenen *Lern-Tagebuchs* zum Nachweis der gesetzlichen Weiterbildungspflicht.



Das Buch ist bei VGWort (ähnl. GEMA) registriert. Jede nicht-private Nutzung, Verwertung, Verkauf etc. bedarf einer Genehmigung, die Bildungseinrichtungen bei uns einholen können. Schreiben Sie bei Interesse ein Mail an: [office@dlpverlag.de](mailto:office@dlpverlag.de)

Autor und Verlag sind bemüht, Sie nach bestem Wissen zu informieren. Alle Angaben sind sorgfältig zusammengetragen und geprüft. Durch Neuerungen in der Gesetzgebung, Rechtsprechung sowie durch den Zeitablauf ergeben sich zwangsläufig Änderungen. Bitte haben Sie deshalb Verständnis dafür, dass Autor und Verlag für die Vollständigkeit und Richtigkeit des Inhalts sowie für einen evtl. von Ihnen verfolgten Zweck keine Haftung übernehmen.

1. Auflage 2016
2. Auflage 2016
3. Auflage 2017/18
4. Auflage 2018
5. Auflage 2019
6. Auflage 20/2021
7. Auflage 2022

Titelfoto: [pixabay.com](https://pixabay.com)

US-Format/Amazon-Ausgabe

## Inhalte:

Einführung, Lerntipps, Lern-Tagebuch	13
<b>Lektion 01</b>	
Kundenberatung und Serviceerwartungen	15
<b>Lektion 02</b>	
Grundlagen des Maklergeschäfts	29
<b>Lektion 03</b>	
Rechtliche Grundlagen, BGB, Vertragsrecht	75
<b>Lektion 04</b>	
Neues Maklervertragsrecht	83
<b>Lektion 05</b>	
Maklererlaubnis § 34 GewO, Firma, Wettb. usw.	141
<b>Lektion 06</b>	
Grundstücke, Verkauf, Grundbuch,	175
<b>Lektion 07</b>	
Grundlagen der Kaufpreisfinanzierung	231
<b>Lektion 08</b>	
Besteuerungsgrundlagen	267
<b>Lektion 09</b>	
Gebäude, Versicherungen, Energie	279
<b>Lektion 10</b>	
Grundsätze des Mietrechts	305
<b>Lektion 11</b>	
Wohnungseigentum	343
<b>Lektion 12</b>	
Bonus: Werbung und Verkauf	371
Lösungen zu den Übungen	413
StichwörterA - Z	438
Anleitung zur Führung eines Lern-Tagebuchs	442
Anlage: Anforderungskatalog 1 A	445

## **Inhalte im Detail:**

### **Lektion 01**

Kundenberatung und Serviceerwartungen	15
Einleitung	16
1. Kundenberatung (Nr. 1)	16
1.1 Serviceerwartung des Kunden (Nr. 1.1)	19
1.2 Besuchsvorbereitung, Kundengespräch, Kundensituation (Nr1.2)	20
1.3 Kundenbetreuung (Nr. 1.3)	21
2. Makler-Compliance-Regeln (Bonus)	21
2.1 Vier Grundregeln (Prinzipien)	22
2.2 Ablauf des Maklergeschäfts (zu 1.2)	24

### **Lektion 02**

Grundlagen des Maklergeschäfts	29
1 Die fünf Grundsätze über Immobilien	31
2 Das richtige Immobilienprodukt	36
3 Objektangebot und Objektanalyse mit Checkliste (Nr. 2.3)	38
4 Die Lagebeurteilung	43
- Die lokale Stadtteillage	44
- Der regionale Markt (Teilmärkte Nr. 2.1)	45
- Das allgemeine Makro-Umfeld	46
- Preisbildung und Konjunktur (Ziff. 2.2)	47
- Die Nachfrage	47
- Steigende und fallende Marktpreise	48
- Die Konjunktur	48
- Die Immobilienkonjunktur	48
Die Staatsverschuldung	51

Fortsetzung →

Deflation, Inflation und Wirkung	52
5 Die Wertermittlung (Nr. 2.4)	55
- Die Verkehrswertermittlung	56
- Das Sachwertverfahren	58
- Der Ertragswert	61
- Der Vergleichswert	63
- Die <i>praktische</i> Bewertung von selbstgenutzten Immobilien	65
- Überschl, Verkehrswertschätzung bei selbstgenutzten Immobilien	66
- Überschlägige Verkehrswertschätzung bei Immobilien zur Kapitalanlage	68
- Objektbewertung nach der Brandversicherungsurkunde	71

### **Lektion 03**

Rechtliche Grundlagen, BGB, Vertragsrecht	75
1. Bürgerliches Gesetzbuch (Ziff. 3.1)	77
2. Allgemeines Vertragsrecht (3.1.1)	80

### **Lektion 04**

Neues Maklervertragsrecht	83
1. Grundsätzliches zum Maklerrecht	85
2. Das neue Bestellerprinzip	88
Zustandekommen eines Maklervertrages	90
4. Voraussetzungen für die Provision	91
a) Maklervertrag und Provisionsanspruch	92
b) Nachweis oder Vermittlung	98
c) Aufschiebende Bedingungen	102
d) Maklerprov. bei „anderen Geschäften“	103
e) Maklerprovision bei Dritter Partei	104

5	Bestellerprinzip und Provisionsteilung	108
6	Die Folgen von „kostenlos“	110
7	Die Doppeltätigkeit	114
8.	Zusammenfassung: Die wichtigsten Änderungen zur Maklerprovision	115
9.	Aufwendungen und Spesenersatz	118
10.	Varianten des Maklervertrags	119
10.1	Der Allgemeine Maklervertrag	120
10.2	Der Makler-Alleinauftrag	120
10.3	Der Qualifizierte Alleinauftrag	125
11.	Widerruf und Widerrufsverzicht	127
12.	Ihr Makler-Mustervertrag	128
13.	Der Untermakler	129
14.	Der Handelsvertretervertrag	129
15.	Das Zubringergeschäft	130
16.	Das Gemeinschaftsgeschäft	130
17.	Kunden- und Objektschutz	132
18.	Verjährung	133
19.	Das Wohnungsvermittlungsgesetz (Ziff. 3.4)	134
20.	Die Makler- und BauträgerVO (Ziff. 3.7)	136
21.	Informationspflichten (Ziff. 3.8)	136
22.	Abschließender Überblick: Rechtsgrund- lage des Bestellerprinzips beim Immobilienkauf (Gesetzestext)	138

## **Lektion 05**

Maklererlaubnis § 34 GewO, Firma

	Wettbewerbsrecht und Verbraucherschutz	141
1.	Die Gewerbeordnung	142
1.1	Zulassungsvoraussetzungen	143

1.2 Erlaubnisversagung	144
1.3 Die Gewerbeanmeldung	145
1.4 Die Weiterbildungspflicht	146
2. Firma und Gesellschaftsformen	148
2.1 Der Firmenname	148
2.2 Die Einzelunternehmung	150
3. Der Antrag auf Maklererlaubnis	151
3.1 Anmeldung beim Finanzamt	154
3.2 Angaben auf Geschäftsbriefen	155
4. Das Unternehmenskonzept	157
5. – 5.2 Wettbewerbsrecht (Ziff. 4)	159
6. – 6.3 Verbraucherschutz (Ziff 5) Grundl. Schlichtungsstellen, Datenschutz	171

## **Lektion 06**

Grundstücke, Verkauf, Grundbuch,	175
1. Grundstücke und öffentliche Bauplanung	177
1.1 Öffentliches Baurecht und Bauordnun	177
1.2 Aufbau des Planungsrechts	179
1.3 Der Flächennutzungsplan	182
1.4 Der Bebauungsplan	183
1.5 Die Baunutzungsverordnung	185
1.6 Das Bauerwartungsland	193
1.7 – 1.9 Rohbauland, Innen- u. Außenbereich	194
1.10 Der Bauantrag	195
2. Grundstücksrecht	197
3.-3.3 Grundstückskaufvertragsrecht (Nr. 3.1.4)	200
4.-4.4 Das Grundbuchrecht (Nr. 3.2)	215
5. Grunderwerbssteuer (Nr. 6.6)	225
6. Das Geldwäschegesetz (Nr. 3.6)	228
7. Bauträgervertragsrecht (Nr. 3.1.5)	229

**Lektion 07**

Grundlagen der Kaufpreisfinanzierung	231
1. Das Grundbuch als Sicherheit	234
2. Grundsätzlicher Aufbau einer Kaufpreisfinanzierung	236
3. Der Beleihungswert	238
4. Erster Finanzierungsversuch	239
5. Erfassung der Erwerbskosten	241
6. Finanzierungsprobleme bei niedrigem Beleihungswert	244
7 Übliche Kaufpreis-Finanzierungsvarianten	247
7.1 Standardfinanzierung und Eigenkapital	247
7.2 Finanzierung mit Bauspardarlehen	248
8. Die finanzielle Belastung am Beispiel einer Eigentumswohnung	251
8.1 Zins- und Tilgungsbelastung	251
8.2 Belastung mit Bewirtschaftungskosten	255
8.3 Die Wohnimmobilienkreditrichtlinie	256
8.4 Die Bonität	257
8.5 Alter des Kunden und die Tilgungszeit	258
9. Die Finanzierungscheckliste	261
10. Die Beleihungsunterlagen	264

**Lektion 08**

Beststeuerungsgrundlagen	267
1. Die private Einkommensteuer (Nr. 6.1)	268
2. Die drei Firmensteuern	269
- Körperschaftsteuer Nr. 6.2)	269
- Gewerbesteuer (Nr. 6.3)	269



- Umsatzsteuer (Nr. 6.4)	270
3. Bonus: Steuervorteile mit Immobilien	271
3.1 Steuervorteile in der Bauphase	271
3.2 Steuerregelungen in der Bestandsphase	274

### **Lektion 09**

Gebäude, Versicherungen, Energie	279
1. Gebäudepläne-Grundrisse (Nr. 2.5)	281
1.1 Wohnimmobilien im Überblick	282
1.2 Die Wohnbedürfnisse	283
1.3 Ermittlung indiv. Wohnbedürfnisse	284
1.4 Die Raumorientierungsliste	286
1.5 Psychologische Raumbedürfnisse	287
1.6 Wohnbedürfnisse und Tätigkeitszuordng.	287
1.7 Raumformen	288
1.8 Anpassungsfähige Wohnformen	291
2. Der/das Bungalow	293
3. Das Reihenhaus	295
4.-6 Kettenhaus, Doppelhaus, Villa	298
7. Relevante Versicherungen (Nr. 2.6)	299
8. Energieeinsparverordnung (Nr. 3.8.4)	301
9. Grundsteuer (Nr. 6.6)	303

### **Lektion 10**

Grundsätze des Mietrechts	305
1. Gliederung des Mietrechts	307
2. Grundsätze des Wohnraum-Mietrechts	312
2.1 Allgemeines Mietrecht und Mietvertrag	313
2.2 Die Form des Mietvertrages	316
2.3 Die Miete	317
2.4 Die Pacht	318

2.5 Betriebskosten und Nebenkosten	319
2.6 Vorauszahlung oder Pauschale	324
2.7 Die Heizkosten	325
2.8 Wohnfläche und beheizbare Fläche	328
3. Die Miete im Mietvertrag	330
4. Ortsübliche Miete und Mietspiegel	331
4.1 Der Mietspiegel	383
4.2 Der Qualifizierte Mietspiegel	333
4.3 Der vereinbarte Mietspiegel	334
4.4 Kein Mietspiegel vorhanden	335
5. Mietpreisüberhöhung	336
6. Mietwucher	336
7. Das Zweckentfremdungsgesetz (Ziff. 3.5)	337

## **Lektion 11**

Wohnungseigentum	243
1. Begriffe des Wohnungseigentums	344
2. Die Begründung von Wohnungseigentum	347
2.1 Die Teilung nach § 8 WEG	347
2.2 Die Teilungserklärung	348
2.3 Der Aufteilungsplan	351
2.4 Die Abgeschlossenheitsbescheinigung	351
3. Die Nutzung des Eigentums	353
4. Die Zustimmung des Verwalters	357
5. Die Instandhaltung	359
6. Die Bewirtschaftungskosten	361
7. Die Instandhaltungsrücklage	362
8. Die Eigentümerversammlung	364
9. Die Verwaltung	366
10. Der Verwaltungsbeirat	369

**Lektion 12**

Bonus: Werbung und Verkauf	371
1. Kaufverhalten und Zielgruppen	372
1.1 Das komplexe Kaufverhalten	376
1.2 Die Problemwand	379
1.3 Die Einflussnehmer	380
2. Zielgruppen	385
2.1 Selbstnutzer usw.	387
2.2 Kapitalanleger	392
3. Besonderer Nutzen und Zusatznutzen	392
4. Die Werbebotschaft	395
5. Die Anzeigen- u./oder Websitegestaltung	399
Pflichtangaben nach der EnEV	405
6. Haftung für Exposé und Internetwebsite	406
7. Die Exposé- und Website-Planung	408
8. Der Gesamttablauf	411
Lösungen zu den Übungen	413
Stichwörter A - Z	438
Anleitung zur Führung eines eigenen <i>Lern- Tagebuchs</i> zum Nachweis der verlangten 20 Lernstunden	442



## Einführung

Dieses Maklerbuch in der 7. Auflage ist eine Weiterführung der bisherigen Auflagen und umfasst das gesamte *gesetzliche Anforderungsprofil 1A für Immobilienmakler* zur Erfüllung der **Weiterbildungspflicht**. Und sehr wichtig für die Maklerpraxis ist das **neue Maklerrecht**, das eine Änderung der bisher üblichen Provision bedeutet.

Viele Inhalte des Buchs wurden jedoch nicht vom Autor, *sondern vom Gesetzgeber* bestimmt. Die Nummer in Klammer sind die jeweiligen Nummer(n) aus dem gesetzlichen Anforderungsprofil (siehe hinten).

Dieses Buch ist geschrieben für den *Verkauf* von Immobilien (ohne Vermietung). Zusätzlich gibt es, außerhalb der gesetzlichen Anforderungen, eine Bonuslektion 12 „Werbung und Verkauf“, die wir für wichtig erachtet haben.

Neu ist die Anleitung zur Führung eines *Lern-Tagebuchs*, sofern Sie den Nachweis der verlangten 20 Lernstunden selbst erbringen möchten. Sie müssen also keinen Kurs belegen, denn gesetzlich zugelassen sind alle Lernformen, z.B. auch das *Selbststudium*. Die Anleitung finden Sie hinten.

### \* Lerntipps

Sofern Sie also die fachlichen Themen ernst nehmen – das sollten Sie! – und das Makler-

Fachwissen wirklich *nachhaltig* erlernen möchten, kommen Sie um ein „richtiges“ Lernen, das zugleich anstrengend ist, nicht herum. Damit es gelingt, empfehle ich Ihnen, einige Grundregeln des Lernens anzuwenden und zwar:

- \* Einen *gemütlichen* Lernplatz einrichten
- \* Zur für Sie richtigen Zeit lernen  
(morgens, mittags, abends)
- \* Wichtiges laut lesen
- \* Wichtiges selbst aufschreiben z.B. auf einem Notizblock oder in eine Textdatei
- \* Nutzen Sie den Rand für Notizen
- \* Legen Sie Ihr *eigenes* **Immobilien-Lexikon** an!  
(auf Papier oder App, z.B. im Internet unter dem Suchwort: Lernsoftware-Lexikon selbst erstellen)
- \* Das **Lern-Tagebuch** führen und Eintragungen abzeichnen lassen (siehe Anleitung hinten).
- \* Produktive Pausen zum Überdenken des Stoffes machen
- \* Sich eine Belohnung für das Lernen gönnen.

Am Ende des Buchs werden Sie über ein breites Immobilienfachwissen verfügen, das Sie in die Lage versetzt, für Ihre Kunden ein *qualifizierter Makler* zu sein und fundierte Auskünfte geben zu können.

Ich wünsche Ihnen ein erfolgreiches Studium!

Reinhold Pachowsky  
www.pachowsky.de

---

# Lektion 01

## Kundenberatung und Serviceerwartung



### Inhalte:

Einleitung	16
1. Kundenberatung (Nr. 1)	16
1.1 Serviceerwartung des Kunden (Nr. 1.1)	20
1.2 Besuchsvorbereitung, Kundengespräch, Kundensituation (Nr1.2)	21
1.3 Kundenbetreuung (Nr. 1.3)	22
2. Makler-Compliance-Regeln (Bonus)	23
2.1 Vier Grundregeln (Prinzipien)	23
2.2 Ablauf des Maklergeschäfts (zu 1.2)	25

## Einleitung

Kundenberatung ist heute bei allen Produkten, die man nicht im Supermarkt kaufen kann, eine Selbstverständlichkeit und je teurer das Produkt, umso mehr wird vom Kunden auch eine qualifizierte Beratung erwartet, also von einer Person, die mit den Details des Produkts bestens vertraut ist.

Schwerpunkt der Maklertätigkeit ist die Verkaufsberatung, also das Verkaufsgespräch und zwar in zwei verschiedenen Arten: Mit dem Verkäufer einer Immobilie und mit den Interessenten. Jeder hat ein gegensätzliches Ziel, besonders im Hinblick auf den Verkaufspreis. Deshalb bedarf es seitens des Maklers einer positiven Grundeinstellung für diese gegensätzlichen Interessen.

Und bei der Beschäftigung mit diesen Fragen sind wir auch schon mittendrin in der Kundenberatung.

### **1. Die Kundenberatung** (Nr. 1)

Aufgrund des neuen Maklerrechts (siehe Lektion 4) brauchen Sie, um eine Provision verlangen zu können, einen Maklervertrag in Textform. Natürlich können und sollten Sie nicht jedem Interessenten beim ersten Treffen gleich einen Maklervertrag vor die Nase halten nach dem Motto: *Erst unterschreiben, sonst rede ich nicht mit dir.*

Somit gibt es folgende Gesprächs- und Beratungsstufen:



- Der Smalltalk mit dem Kunden

Das ist ein allgemeines „Sympathiegespräch“ über Immobilien und „Gott und die Welt“ nur mit dem einfachen Zweck, sich als Makler bekannt zu machen und um die Visitenkarte zu übergeben.

- Das allgemeine Immobiliengespräch

Aufgrund Ihrer Anzeige meldet sich ein Kunde und Anlass ist sein Interesse an der ausgeschriebenen Immobilie, über die Sie auch allgemeine Informationen geben, vor allem aber sollten Sie möglichst geschickte Fragen stellen nach seinen möglichen Beweggründen (z.B. Miete zu hoch, Kapitalanlage usw.) und ob er sich denn schon Gedanken gemacht habe über eine Finanzierung in dieser Höhe bei der ins Auge gefassten Immobilie.

Der Interessent wird darauf drängen, eine Besichtigung vornehmen zu können. Wenn Sie diesem Wunsch ohne abgeschlossenen Maklervertrag nachgeben, können Sie jetzt nach neuem Maklerrecht von ihm keine Provision verlangen, wenn nicht sehr konkrete Voraussetzungen gegeben sind. Also aufpassen! Nur wenn der Verkäufer die volle Provision übernimmt (im Maklerdeutsch „Innenprovision“ genannt), können Sie mit Interessenten direkt zur Besichtigung.

Soll/muss der Interessent aber Provision bezahlen, brauchen Sie in jedem Fall schon im Vorfeld mit ihm (mit jedem Interessenten) einen schriftlichen Maklervertrag in Textform. Zweck dieses

allgemeinen Gesprächs ist somit, zu erkunden, ob Sie ihm einen solchen Maklervertrag (z.B. per Mailtext) zusenden können, was er einfach mit „in Ordnung“ rückbestätigen könnte, um mit der eigentlichen Fachberatung beginnen zu können.

- Die eigentliche Kundenberatung

Hat der Interessent Ihrem Maklervertrag in Textform, z.B. per Rückmail, Whatsapp, SMS eindeutig und ohne Vorbehalte zugestimmt (er muss ja nur bei Erfolg bezahlen, siehe Maklerrecht Lektion 4), können und sollten Sie mit der eigentlichen Fachberatung beginnen und zwar:

a) beim Verkäufer

Fragen Sie ihn ganz am Anfang, gleich nach dem Smalltalk oder bei Beginn der Objektbesichtigung offen nach dem gewünschten Verkaufspreis, nach versteckten Mängeln und anstehenden Renovierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen. Letzteres ist oft der „wunde Punkt“ beim Verkäufer. Beim Preis gilt die auch sonst vorhandene Diskrepanz:

- Der Verkäufer will immer den höchsten Preis
- Der Käufer will immer nur den niedrigsten Preis bezahlen.

Diese Gegensätze sind eines Ihrer wichtigsten Themen in den Fachgesprächen, in dem Sie als Mittler die tatsächlichen Preise von Ø .... € bis ....€

- für diese Immobilie (Haus, Eigentumswohnung)
- für diese Region, Kommune bzw. Stadtteil

nennen plus Einschätzung von weiteren Vorteilen in der Ausstattung oder mit Minus: Nachteile im Baujahr und bei evtl. vorhandenem Instandhaltungsstau (= anstehende, aber noch nicht ausgeführte Arbeiten). Je fundierter sie argumentieren können, um so mehr zeigt sich für den Verkäufer die Bedeutung Ihrer Beratung und damit Ihrer Provision, die Sie – das ist schon immer unser Vorschlag – in den Kaufpreis einbeziehen sollten (also Innenprovision).

Vor allem ist das in der sonstigen Wirtschaft schon immer so, dass Kosten des Verkäufers im Verkaufspreis eingerechnet sind, nehmen Sie die Handelsvertreter, Reise- oder Hotelbuchung bei booking.com, Zimmerbuchung bei airbnb usw., nirgends braucht der andere Vertragsteil eine Provision zu bezahlen. Diese Einbeziehung in den Kaufpreis hat für Sie und für den Käufer erhebliche Vorteile, beim Käufer speziell in der Finanzierung (folgt);

b) beim Käufer

Ist die Provisionsfrage geklärt, können Sie die Besichtigung organisieren, schließlich durchführen und dabei die Fakten aus der ausgefüllten Checkliste (Lektion 2) präsentieren.

### **1.1 Die Serviceerwartung des Kunden** (Nr.1.1)

Es lohnt sich, sich darüber Gedanken zu machen, welche konkreten Erwartungen Kunden von Ihnen persönlich haben.

Wir können hier nur allgemeine Punkte nennen, die

sich als „Compliance“ bzw. Regeltreue (siehe nachfolgend) in der betriebswirtschaftlichen Fachsprache etabliert haben und ein Begriff für die Einhaltung von Geschäftsprinzipien sind.

Negativbeispiel:

Die Autobranche, Versicherungen und Banken gelten allgemein als „verlogene Branchen“, weil sie keine echten Compliance-Regeln haben oder sich nicht danach verhalten, also Kunden belügen (siehe Spritverbrauch, Dieselskandal, Schrottimmobilen usw.) und Versprechen nicht einhalten.

Die Maklerbranche ist hier „dicht dran“ und es gilt, sich positiv als „ehrlicher Makler“ von anderen abzusetzen, eben durch die Aufstellung und Einhaltung von eigenen Compliance-Regeln, die man auf der eigenen Homepage im Internet veröffentlichen kann. Zu solchen Compliance-Regeln kommen wir noch.

## **1.2 Besuchsvorbereitung, Kunden-gespräch,**

### **Kundensituation** (Nr.1.2)

Kundenbesuche kommen sicher weniger oft vor als der Außendienst beim Kunden. Dennoch empfiehlt es sich, im eigenen Büro oder Laden eine Art Galerie mit den „heißesten“ Verkaufsangeboten zu erstellen, so dass sich, wenn ein neuer Kunde die Geschäftsräume betritt, sich dieser zunächst mit Ihrer Galerie beschäftigen und „Maklerluft“ schnuppern kann. Das stärkt die Empathie.

Grundsätzlich erwartet wohl jeder Ihrer Kunden,

dass Sie

- höflich und fachkundig mit ihm umgehen
  - ihm bei einem Besuch einen angenehmen und sauberen Platz anbieten
- Kaffee und Getränke anbieten/bereit stellen
- Imageprospekte bereit legen.

Auf die Floskel „was kann ich für Sie tun“ sollte man möglichst verzichten und eine direkte Frage stellen wie: „Gefällt Ihnen eine dieser Immobilien?“ Bei allen diesen Themen geht es eigentlich um das Reden und weniger, um es aufzuschreiben. Und deshalb sollte das Reden in einem Rhetorik- oder Gesprächsführungskurs geübt werden. Es lohnt sich!

### **1.3 Die Kundenbetreuung** (Nr. 1.3)

Das Wort „Betreuung“ klingt sozial, aber bei Maklern geht es ums Geschäft, also allenfalls um eine geschäftliche Betreuung, aber diese ist mit Vorsicht anzugehen, denn nicht jeder Kunde will auch betreut werden, denn man kann unter Betreuung auch „Bevormundung“ verstehen.

Macht der Kunde auf Sie einen unsicheren Eindruck, könnten Sie vielleicht auf einen Betreuungswunsch schließen mit dem Anfangssatz: „Keine Sorge, ich führe Sie sicher durch den Kaufprozess bis zum Notar.“

Dieser Satz kann eine Menge Arbeit für Sie auslösen. Empfehlenswert aber ist, bei der

Besorgung der für die Finanzierung erforderlichen Unterlagen (siehe Lektion 7 Finanzierung) behilflich zu sein.

## **2. Makler-Compliance-Regeln** (Bonus)

Dieses Kapitel weist auf ein berufliches Verhalten hin, das man heute oft „Compliance“ nennt \*). Es bedeutet, dass man sich – neben den gesetzlichen Vorschriften - selbst Verhaltensregeln vorgibt, nicht nur auf dem Papier, sondern für die Praxis, d.h. sie auch einhält und erwartet, dass dies auch alle Mitarbeiter m/w im Unternehmen tun.

Stichwort: Regeltreue

\*) Lt. Wikipedia ist Compliance bzw. Regeltreue (auch Regelkonformität) in der betriebswirtschaftlichen Fachsprache der Begriff für die Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien, aber auch von freiwilligen Kodizes bzw. Regeln in Unternehmen.

Ein solches Verhalten könnte wie folgt definiert sein:

### **2.1 Vier Grundregeln** (Prinzipien)

Viele Makler stürzen sich „blindlings“ auf jeden Auftrag und besonders auf den Alleinauftrag. Beachten Sie möglichst folgende einfache Grundregeln, die Sie verinnerlichen und ggf. selbst ergänzen sollten:

#### *Grundregel Nr. 1*

Kein überzogener Immobilienpreis

Regel: Reden Sie mit dem Verkäufer ganz offen über den Preis. Stellt sich zum Beispiel der Verkäufer

statt von Ihnen eingeschätzte 250.000,- (plus/minus 15% - 20%) zum Beispiel 350.000.- vor, sollten Sie ganz offen *sinngemäß* zu ihm sagen:

*„Wenn Sie glauben, Sie können Ihre Immobilie für 350.000,- € verkaufen, warum tun Sie es nicht?. Wozu brauchen Sie dann mich?“*

Sie haben dann vermutlich keinen Auftrag, müssen sich aber auch nicht mit Angeboten plagen, bei denen Sie von den Kaufinteressenten bezüglich der Preisvorstellungen nur „ausgelacht“ bzw. für unseriös empfunden werden. Sie ersparen sich Kaufinteressenten, die sauer sein dürften und negativ reagieren. Denken Sie an Ihr eigenes Image!

#### *Grundregel Nr. 2*

Kein „Drücken“ vor der Maklerprovision

Regel: Sagen Sie dem Verkäufer offen und ehrlich, dass Sie nicht „kostenlos“ arbeiten!

Sagen Sie dem Verkäufer *sinngemäß*, dass Sie einen Auftrag nur annehmen, wenn der ins Auge gefasste Verkaufspreis marktgerecht ist und Sie im Erfolgsfall eine Provision erhalten. Als Gegenleistung für die Provision werden Sie die in Frage kommende Käufer-Zielgruppe auswählen und dort das Objekt gezielt anbieten. Außerdem ist der Maklervertrag mit Provisionspflicht jetzt Gesetz (folgt in Lektion 4). Bieten Sie ggf. dem Verkäufer eine Überlegungsfrist von 2 - 3 Tagen.

Erst wenn mit dem Verkäufer Einigkeit besteht, sollten Sie das Gespräch auf den Maklervertrag

bringen.

### *Grundregel Nr. 3*

Mängel eines Objektes nicht verschweigen

Sagen Sie sich selbst:

Ich als Makler bin dem Käufer gegenüber zu „Treu und Glauben“ und zu einer „neutralen Offenheit“ verpflichtet. Deshalb werden alle sichtbaren und erkennbaren Mängel zunächst in die Begehungs-Checkliste übernommen und im Rahmen der Werbung beschrieben, dass es sie gibt. Der Käufer muss davon vor dem Kauf wissen.

### *Grundregel Nr. 4*

Der richtigen Zielgruppe anbieten

Regel: Ihr bestes Argument ist die Zielgruppe (Lektion 12). Überlegen Sie sich, für welchen Personenkreis diese Immobilie am besten in Betracht kommt und prüfen Sie, ob Sie zu diesem Personenkreis Zugang haben. Ist das der Fall, sagen Sie dem Verkäufer, dass Sie „Ihre“ Zielgruppe komplett bearbeiten und jeder andere Makler, der das gleiche Objekt anbietet, nur das Image der Immobilie „zerstört“ (Motto: Viele Köche verderben den Brei).

Erst wenn Sie mit dem Verkäufer auf dieser Ebene (Verkaufspreis und Maklerprovision) eine Einigung erzielt haben, sollten Sie dem Kunden den Makler-Alleinauftrag zur Unterschrift vorlegen oder nachreichen, denn natürlich können Sie den Kunden auch bitten, Ihnen den Maklervertrag



unterschrieben zurück zu geben.

Gerne können Sie weitere Regeln hinzu fügen.

## **2.2 Ablauf des Maklergeschäfts**

Setzen wir nun diese Grundregeln in den Ablauf um. Es ist zu empfehlen, im Rahmen dieser Compliance-Regeln wie folgt vorzugehen:

1. Sie kommen zum Kunden.

(Das dürfte öfters der Fall sein als umgekehrt)

2. Nachdem Sie Platz genommen haben, sprechen Sie zum Auftakt („warm up“) über Allgemeinthemen wie zum Beispiel über Konjunktur, Marktsituation und Immobilienpreise gemäß Lektion 2.

3. Dann fragen Sie den Kunden nach seinen Preisvorstellungen und nehmen eine allgemeine (kurze) Besichtigung vor, bei der Sie die Preisvorstellung und die Verkaufbarkeit einschätzen.

4. Sind diese überzogen, sollten Sie nicht lange diskutieren, sondern sich höflich verabschieden und Ihre Visitenkarte hinterlassen (das mag unhöflich klingen und erfordert sicher etwas Geschick im Umgang mit Kunden, aber jede weitere Zeit bringt nichts ein).

5. Sind Sie schließlich mit den Preisvorstellungen einverstanden, dann sollten Sie zum konkreten Auftrag kommen und Ihren Maklervertrag vorlegen.

6. Sie sprechen Ihren Maklervertrag mit dem

Kunden Punkt für Punkt durch und tragen seine Wünsche ein (das ist rechtlich „aushandeln“).

7. Sie lassen diesen Vertrag beim Kunden („überlegen Sie es sich in aller Ruhe“) und bitten ihn, den Vertrag per Post an Sie zurück zu senden. Ein entsprechend vorbereitetes Kuvert legen Sie bei. (Die sofortige Unterschrift würde rechtlich ein „Haustürgeschäft“ bedeuten, das der Kunde widerrufen kann. Ein Verzicht auf das allgemeine Widerrufsrecht sollte standardmäßig im Maklervertrag enthalten sein).

8. Ohne unterschriebenen Maklervertrag - das sollten Sie wirklich deutlich machen - werden Sie nicht tätig. Es ist für Sie verlorene Zeit.

9. Allerdings sollten Sie natürlich Ihre Leistungen, die mit dem Vertrag verbunden sind, also Ihre Erfolgsmerkmale, deutlich hervor heben.

10. Erst nach unterschrieben an Sie zurück gesandten Maklervertrag kommen Sie wieder, besichtigen nun das Objekt sehr genau gemäß Checkliste in Lektion 2, fragen nach den erforderlichen Unterlagen usw., denn nun startet der Verkauf.

Fazit:

Durch diese systematische Vorgehensweise haben Sie bald zwei Arten von Immobilienangeboten:

Nummer 1: Immobilien, die Sie für gut verkaufbar halten. Hier sollten Sie sich wirklich engagieren.

Nummer 2: Immobilien, die Sie selbst nicht so sehr begeistern, die Sie aber im Grundsatz für verkaufbar halten und deshalb in eine „Warteschlange“ stellen, bei denen Sie also abwarten, ob sie evtl. verkaufbar werden.

Mit der möglichen Nummer 3, nämlich kaum verkaufbaren Immobilien, sollten Sie sich, wenn überhaupt, nur am Rande beschäftigen, wenn Ihnen die Nummer 1 und 2 noch Zeit lassen.

Es dürfte nicht ungewöhnlich sein, dass ein Kunde, dessen Preisvorstellungen Sie gewissermaßen „abgelehnt“ haben, nach einiger erfolgloser Zeit sich wieder an Sie wendet nach dem Motto: Sie hatten Recht.

Und nun wird er Ihr „bester Kunde“, weil Sie einen „ehrlichen Eindruck“ hinterlassen haben.

### **Übung:**

Beantworten Sie bitte hier oder extern folgende Fragen:

1 Was erwartet ein Kunde bei einem Besuch grundsätzlich?

2 Welche drei Gesprächsstufen sollten beachtet werden?

3 Welche vier Grundregeln über Immobilien sollte

man verinnerlicht haben?

4. Was versteht man unter dem Begriff:  
„Compliance?“

# Lektion 02

## Grundlagen des Maklergeschäfts (Nr. 2)



### Inhalte:

Einleitung	31
1 Die fünf Grundsätze über Immobilien	31
Ende der Leseprobe	
2 Das richtige Immobilienprodukt	36
3 Objektangebot und Objektanalyse mit Checkliste (Nr. 2.3)	38
4 Die Lagebeurteilung	43
- Die lokale Stadtteillage	44
- Der regionale Markt (Teilmärkte Nr. 2.1)	45
- Das allgemeine Makro-Umfeld	46
Preisbildung und Konjunktur (Ziff. 2.2)	47
- Die Nachfrage	47
- Steigende und fallende Marktpreise	48
- Die Konjunktur	48
- Die Immobilienkonjunktur	48

Fortsetzung →

Die Staatsverschuldung	51
Deflation, Inflation und Wirkung	52
5 Die Wertermittlung (Nr. 2.4)	55
- Die Verkehrswertermittlung	56
- Das Sachwertverfahren	58
- Der Ertragswert	61
- Der Vergleichswert	63
- Die <i>praktische</i> Bewertung von selbstgenutzten Immobilien	65
- Überschlägige Verkehrswertschätzung bei selbstgenutzten Immobilien	66
- Überschlägige Verkehrswertschätzung bei Immobilien zur Kapitalanlage	68
- Objektbewertung nach der Brandversicherungsurkunde	71

## Einleitung

Die Themen dieser Lektion sind, vereinfacht ausgedrückt, das was „um Immobilien herum“ geschieht und mit einem Blick auf die Lage sieht man, dass tatsächlich noch eine Menge weiterer Faktoren um jede Immobilie herum angesiedelt sind. Darauf soll der Blick geschärft und zum Verständnis von Immobilien beigetragen werden.

Deshalb kommen wir gleich auf fünf Grundsätze zu sprechen, die für das grundsätzliche Verständnis von Immobilien wichtig sind. Danach folgen einige Grundsätze der Volks- und Betriebswirtschaft, denn Immobilien sind vom Wirtschaftsgeschehen nicht isoliert zu betrachten. Angebot, Nachfrage, Konjunktur, Inflation usw. nehmen auch auf Immobilien großen Einfluss. Alle diese Einflüsse sollten Sie kennen, um fachlich versiert zu sein.

## 1. Die fünf Grundsätze über Immobilien

Bedenken Sie bitte stets die folgenden Grundsätze über Immobilien:

### **Grundsatz 1:**

Eine Immobilie ist das teuerste Produkt eines Menschen!

Merke: Eine Immobilie ist das **teuerste Einzelprodukt** des normalen Menschen. Es ist in der Regel viel teurer als ein Auto, selbst ein Luxusauto erreicht erst den Preis einer bequemen Wohnung in einer Großstadt und nach oben in den Millionenbereich ist ohnehin alles offen.

Nicht jeder Mensch kann sich deshalb eine Immobilie leisten! Somit können Sie davon ausgehen, dass Ihr Kundenkreis - allgemein gesagt - zu den „Besserverdienenden“ gehört oder dabei ist, dorthin aufzusteigen.

Und dieser Kundenkreis ist auch meistens oder überwiegend gut gebildet und über Immobilien gut bis sehr gut informiert. Davon kommt ja auch das nicht so gute Image von Maklern, weil nämlich ein gehobenes Klientel oft auf einen nicht ausgebildeten und damit unqualifizierten Makler m/w trifft, der viel Unsinn redet. Das soll und wird Ihnen nach diesem Buch nicht passieren.

### **Grundsatz 2:**

Eine genaue Prüfung ist erforderlich

Es geht also in Ihrem Maklergeschäft um hohe bis sehr hohe Geldbeträge, die vermutlich oft jenseits Ihrer eigenen Möglichkeiten liegen dürften. Aber auch für Ihre Käufer-Kunden geht es um hohe Investitionen, die mancher nur ein Mal in seinem Leben tätigt. Also ist er entsprechend nervös und hat „Angst“, eine Fehlinvestition zu tätigen.

Weil es eben um so viel Geld geht, ist eine seriöse und qualifizierte Vorgehensweise bei jeder angebotenen Immobilie von größter Bedeutung und dazu gehört eine genaue Prüfung des Kaufobjektes in Hinblick auf Stärken und Schwächen. Hierzu können und müssen Makler ihren Beitrag leisten und sich nach Compliance-Regeln (Lektion 1)



verhalten.

**Grundsatz 3:**

Eine persönliche Besichtigung ist unumgänglich!

Zur Prüfung gehört die Besichtigung. Deshalb ist es sehr wichtig, dass Sie selbst – mit und ohne Kunden – die von Ihnen angebotenen Immobilien vorab ausführlich und gründlich besichtigen, prüfen und nichts verschweigen.

So, wie man bei einem Autokauf Prospekte wälzt, das Auto beim Händler genau besichtigt und eine Probefahrt vornimmt, noch genauer sollte man erst recht bei einer viel teureren Immobilie eine oder mehrere genaue Besichtigungen vornehmen. Erst recht natürlich, wenn man, wie Sie, gewerbsmäßig Immobilien zum Verkauf anbietet und damit Geld verdienen will.

Dies gehört zum Thema „Sorgfaltspflicht“ des Maklers. Für eine Besichtigung folgt bald eine Checkliste, die Sie ernst nehmen sollten.

**Grundsatz 4:**

Der Preis für Immobilien ist nicht festgelegt.

Wenn man sich eine Immobilie genau angesehen hat, weiß man noch nichts über einen angemessenen Preis. Und den gerechtfertigten Preis festzustellen, ist ein sehr schwieriges Unterfangen. Anders als bei einem Auto kann man oftmals Immobilien nur wenig mit einander vergleichen.

Man braucht dazu Marktkenntnisse – ähnlich den Gebrauchtwagenlisten – und dazu wirklich vergleichbare Immobilien, um zu verlässlichen Werten zu kommen.

### **Grundsatz 5:**

Die Lage der Immobilie sollte für die jeweilige Nutzung bestens geeignet sein.

Dieser Grundsatz sollte eigentlich am Anfang stehen. Er gilt nur für Immobilien: *Die Lage* einer Immobilie, genauer gesagt: Die Lage und die dazu gehörige Nutzung (Wohnen, Gewerbe) sind für Immobilien die „Nummer 1“ der Beurteilung.

Für Wohnungen ist die „Wohnlage“ wichtig, für gewerblich oder beruflich genutzte Läden/Büros etc. ist die „Geschäftslage“ wichtig. Wir werden uns mit der Lage noch ausführlich beschäftigen.

### **- Das „komplexe Kaufverhalten“**

Es gibt somit fünf wichtige Punkte, die grundsätzlich im Immobiliengeschäft beachtet werden sollten. Aber es gibt noch weitere. Immobilien zu kaufen ist ein komplexer Vorgang.

Anders als im Supermarkt, wo man einfach in ein Regal greift, die Ware entnimmt und an der Kasse bezahlt, läuft beim Immobilienkauf beim Käufer-Kunden im Kopf das so genannte „komplexe Kaufverhalten“ ab.

Das bedeutet:

Weil es sich bei Immobilien immer um ein hochpreisiges Produkt handelt, das viele Käufer nur 1 x im Jahr kaufen, sich hoch verschulden und

damit einem hohen wirtschaftlichen Druck ausgesetzt sind, greifen sie nur selten spontan zu. Es mag manchmal so aussehen, aber dahinter liegt in der Regel ein langer Prozess des Abwägens und der Entscheidungsfindung. Der Käufer-Kunde durchläuft fünf Stufen, bis es zum Kauf kommt!

In der Bonus-Lektion 12 Werbung werden diese fünf Stufen konkret dargestellt, damit Sie als Makler erkennen können, WO – an welcher Stelle – der Kunde reif ist für einen Kauf.

Ihre „Berufsehre“ sollte sein, dass Sie sich bei allen Verkaufsgeschäften diesbezüglich so verhalten, dass Sie sich nichts vorzuwerfen brauchen, wenn ein Käufer einmal eine falsche Kaufentscheidung trifft, was natürlich auch vorkommen kann und vorkommt. Sicher, Sie vermitteln Immobilien, um sich die Maklerprovision zu verdienen. Das ist in Ordnung. Aber die Entscheidung für einen Kauf oder Verkauf muss der Kunde treffen bzw. in der Verantwortung des Kunden bleiben.

### **Übung:**

1 Nennen Sie bitte hier oder extern – möglichst auswendig – die fünf wichtigen Grundsätze über Immobilien.

Grundsatz 1 ...

Grundsatz 2 ...

Grundsatz 3 ...

Grundsatz 4 ...

Grundsatz 5 ...

Zur Lösung bitte zurück blättern.

Wir vertiefen nun die obigen Grundsatzfragen durch folgende weitere Punkte:

- Das richtige Immobilienprodukt
- Die Lagebeurteilung
- Der richtige Preis

Ende der Leseprobe