

IMMOBILIEN- VERMITTLUNG

Auf der Suche nach einer neuen Wohnung oder einem Haus – sei es zur Miete oder zum Kauf, können Immobilienmakler wertvolle Dienste leisten. Allerdings gibt es auch viele Hobbymakler, die durch Unwissen den Ruf der Profis schädigen.



Foto: Wilhelm Mierendorf

Vertrauen ist das wichtigste Kapital

Immobilien. Alles wird sozial und dringt in Netz: Partnersuche, Shopping, Kommunikation. Doch bei den Immobilien fehlte bisher die soziale Komponente.

Gerade das eigene Dach über dem Kopf gehört für die Deutschen zu den Dingen, die sie nicht dem Zufall überlassen. Das haben die Macher der ZDF-Sendung „Terra X“ in ihren Studien zu „Deutschland – Wie wir leben“ herausgefunden. Deren Fazit: Lage und Ausstattung sind ungeheuer wichtig, die Bewohner geben dafür so viel aus, wie sie nur können. Kredite mit eingeschlossen. Und besitzen sie erst einmal ihr Hab und Gut, geben sie es nur äußerst ungern her. Das bestätigen Maklerbüros wie Lechler Immobilien in Stuttgart oder Immobilien Center Aalen.

Andernorts verkaufen Leute derzeit ihre Häuser, weil sie zu groß geworden sind. Dabei wird die persönliche Bedeutung einzelner „Schmuckstücke“ jedoch überbewertet, wie Makler immer wieder feststellen. „Der gute Einbauschrank und die 20 Jahre alte Küche erscheinen vielen Besitzern noch sehr wertig, doch Käufer würden beides entsorgen“, sagt Markus Lechler. „Da klaffen die Preisvorstellungen von Käufer und Verkäufer oftmals um 25 Prozent auseinander, die emotionale Bindung ist nicht zu unterschätzen“, weiß der Inhaber von Lechler Immobilien. Makler wie er versuchen dann, den tatsächlichen Preis zu finden; um den

Interessen von Käufern wie Verkäufern gerecht zu werden. „Wenn uns die Kunden nicht vertrauen, können Verhandlungen sehr schwierig werden“, sagt der Fachwirt für Grund- und Wohnungswirtschaft.

Seit einem Jahr arbeitet sein zehn Jahre altes Maklerbüro deshalb mit dem Schwetzingen Institut für innovatives Bauen zusammen, das bundesweit Wohnmarktanalysen erhebt: wie oft etwa ein Einfamilienhaus in Degerloch, gebaut 1930, in den vergangenen zwei Jahren verkauft wurde, mit welcher Preisspanne und vieles mehr. „Wenn wir diese Daten zusammen mit unseren eigenen Sachwert-Erhebungen beiden Parteien vorlegen, steigt das Vertrauen deutlich“, sagt der Stuttgarter. Und damit auch seine Verkäufe.

Lechlers Team erzielt in 85 Prozent der Fälle den Preis, den die Makler festgelegt haben. Doch die Marktrecherchen zahlt er selbst, da diese zu seinen Vorleistungen gehören, sagt er. Dazu zählten die „nicht ganz billigen“ Querschnittsdaten des Instituts, doch auch Informationen über die Bonität der Gegenseite, Vertragsdetails und die Suche nach Argumenten für die Preisverhandlungen. Auch andere Situationen benötigen Feingefühl und ein Vertrauensverhältnis:

Nach dem reibungslosen Verkauf ihres Hauses möchte eine Kundin einen Teil der Provision zurück: Schließlich habe sie am Exposé-Text mitgeschrieben, so ihre Argumentation. Diplom-Immobilienwirt Andreas Hubert, Chef des Immobilien Center Aalen, will hart bleiben. „Wir handeln nicht“, lautet das Credo des Maklerbüros, das jährlich rund 100 Immobilien bei Aalen und Heidenheim vermittelt. Natürlich wird sich das herumsprechen, doch Unterstützung seitens des Verkäufers hält er für selbstverständ-

lich, und sein Team hat die Immobilie schließlich auch über Preis verkauft.

Grundsätzlich sollten Makler Beschwerden ernst nehmen, sagt etwa Vertriebsberater Jürgen Frey: „Es ist wichtig, Kunden emotional abzuholen.“ Denn im Falle einer Beschwerde sei die Beziehungsebene gestört, so der Giengener Verkaufstrainer von Tempus Consulting. Den Ärger des anderen anzuerkennen und ihn zu hören, sei deshalb sehr wichtig: Wir werden das Problem lösen. Allerdings rät der Wirtschaftsingenieur, nicht zu schnell Kompromisse einzugehen. Wenn es sinnvoll ist, sollte man auf seiner Position beharren. Deshalb gefällt Frey die Haltung des Schwaben: „Wenn klare Regelungen bestehen, gibt es keinen Grund nachzugeben.“

Der Makler weiß, dass das Verkaufen und Vermitteln von Immobilien Vertrauenssache ist. Doch diesem Anspruch werden seine Branchenkollegen im Alltag nicht immer gerecht.

Das hat auch Hans Sieder erfahren. Für seine Familie suchte er jahrelang nach der passenden Bleibe. „Bei den meisten Maklern merkte ich ganz schnell: Die wollen einfach nur vermitteln um der 2,38 Monatsmieten willen“, sagt der IT-Unternehmer aus Frankfurt.

Aus dieser Frustration heraus entwickelte der 37-Jährige 2012 eine Online-Plattform namens Whistlernetzwerk.com, die über persönliche Netzwerke Angebot und Nachfrage zusammenbringt. Für ihn liegt die

Idee der sozialen Wohnungssuche nahe. Entscheidender Aspekt: ein gerechtes Belohnungsprinzip. Der Interessent setzt für Haus oder Wohnung und Unterstützer einen Finderlohn aus. Und jeder in der Empfehlungskette erhält seinen Anteil daran. Egal, ob jemand die Suchanzeige per E-Mail, App oder Social-Media-Post weiterempfiehlt. Die Betreiber von Whistler erhalten vom Suchenden bei Erfolg 30 Prozent als Plattformgebühr zusätzlich. Das heißt, der volle Finderlohn geht an die Finderlohnkette.

Makler sind hier allerdings explizit unerwünscht. Über das Online-Instrument sucht aktuell etwa eine vierköpfige Familie in Stuttgart eine Sechszimmerwohnung, am liebsten im Altbau. Ein anderer Privatmann möchte ein Haus 70 Kilometer rund um die Landeshauptstadt herum kaufen. 29 Immobiliengesuche listet die Website derzeit, die gebotenen Finderlöhne liegen aktuell zwischen 300 und 4000 Euro. „Die Leute suchen in ganz Deutschland. Vor allem in den Metropolen, in denen die professionellen Vermittler stark sind, bieten wir eine Alternative“, sagt Sieder.

Einen Nachfrage-Anstieg erwartet der Geschäftsführer mit der Gesetzesänderung, die in einigen Bundesländern bereits gefordert wird: Nach dem Bestellerprinzip sollen Provisionen zukünftig vom Vermieter bezahlt werden. „Dann punkten Makler vor allem mit den Services, die einen Zusatznutzen bringen.“

Leila Haidar



Gute Makler nehmen sich Zeit. Foto: Schulz