
Wettbewerbszentrale

Jahresbericht 2021

Branchenbericht

Immobilienwirtschaft

Bericht zur Fallbearbeitung – Immobilienwirtschaft

Immobilienwirtschaft

Jennifer Beal, Büro Berlin

Dr. Wolfgang Nippe, Büro Berlin

Zum Überblick: Im Berichtsjahr verzeichnete die Wettbewerbszentrale mehr als 300 Beschwerden und Anfragen mit Bezug zur Immobilienwirtschaft, was im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung von mehr als 10% ausmachte. Ein Grund dafür waren unter anderem die gesetzlichen Neuregelungen zur Verteilung der Maklerprovision, die im Dezember 2020 in Kraft traten und im Berichtsjahr für Unsicherheiten bei der werblichen Gestaltung von Exposés sorgten. Dies führte in der Folge zu vermehrten Zuschriften und auch für neue Klageverfahren, die in der Branche zu mehr Rechtsklarheit sorgen werden. Parallel dazu blieben aus den Vorjahren bekannte Themen: Werbung mit Auszeichnungen, Fragen rund um das Thema Kundebewertungen, irreführende Alleinstellungswerbung und fehlende Transparenz bei Immobilienangeboten. Gesteigert wurde auch das Informationsangebot für die Immobilienbranche: Neben den schon seit Jahren angebotenen Vorträgen und Inhouse-Seminaren zum Wettbewerbsrecht für Immobilienmakler veranstaltete die Wettbewerbszentrale im Frühjahr 2021 ein eigenes zweistündiges Online-Seminar zu „Stolperfallen in der Immobilienwerbung“, das von über 50 Teilnehmern gut angenommen wurde.

Neuregelung zur Verteilung der Maklerprovision

Seit dem 23. Dezember 2020 gelten bei der Vermittlung von Kaufverträgen über Wohnungen und Einfamilienhäusern an Verbraucher die §§ 656c ff BGB, die im Ergebnis dazu führen sollen, dass der Verkäufer mindestens die Hälfte der Maklerprovision trägt. Eine vollständige Abwälzung auf den Käufer ist also nicht mehr möglich. Eine punktgenaue Umsetzung der neuen Vorschriften erfolgte allerdings nicht bei Allen. In fünf Fällen wurde die Wettbewerbszentrale darauf hingewiesen, dass Makler gegenüber Verkäufern wie zuvor eine provisionsfreie Tätigkeit bewarben, gegenüber Käufern jedoch eine Courtage verlangten. Damit war dokumentiert, dass entgegen der gesetzlichen Regelung gerade keine Gleichbehandlung von Verkäufer und Käufer erfolgte – vielmehr lag die Kostenlast der Provision einseitig beim Käufer. Die Wettbewerbszentrale sah in der Werbung der Makler einen Verstoß gegen § 656c BGB und monierte die Werbung; alle fünf Unternehmen gaben die geforderte Unterlassungserklärung ab, sodass die Vorgänge gütlich beigelegt werden konnten (B 1 0076/21; B 1 0186/21; B 1 0165/21; B 2 0047/21; B 2 0278/21). Auch die Werbevariante „Käufer zahlen weniger

Provision – Verkäufer gar keine“ für die Vermittlung von Wohnungen und Einfamilienhäusern wurde wettbewerbsrechtlich bemängelt und gütlich beigelegt (B 1 0230/21).

In zwei weiteren Fällen wurden Klagen erhoben. In Bezug auf die Werbeaussage „Nach Bremer Gepflogenheiten ist unsere Dienstleistung beim Verkauf einer Immobilie für den Verkäufer kostenlos“ und gleichzeitigem Hinweis auf eine Courtagepflicht auf Käuferseite erging seitens des Landegerichts Bremen ein Anerkenntnisurteil (Urteil vom 18.08.2021, Az. 12 O 197/21; B 1 0114/21). In einem weiteren Verfahren soll geklärt werden, ob der Hinweis „Bei Kaufabschluss fällt eine Courtage von 7,14% inkl. ges. MwSt. an (6% zzgl. gesetzliche Mehrwertsteuer) und ist vom Käufer zu tragen“ als Verstoß gegen § 656c BGB zu werten ist. Aus Sicht der Wettbewerbszentrale wird zum Ausdruck gebracht, dass die gesamte Maklercourtage einseitig vom Käufer zu tragen ist, was nicht erlaubt wäre (LG Hildesheim, Az. 11 O 9/21; B 1 0064/21).

In einem weiteren Fall bewarb ein Maklerunternehmen Einfamilienhäuser mit dem Hinweis auf eine Käuferprovision. Gleichwohl stellte es in seiner Werbung blickfangmäßig die Aussage „0,00 € Kosten für Verkäufer“ heraus. Daneben befand sich ein Sternchen, zu dem das Unternehmen folgende Aufklärung gab: „gilt nur für Mehrfamilienhäuser (ab 2 FH), unbebaute Grundstücke und Gewerbeimmobilien“, also Immobilien, die nicht in den Anwendungsbereich des neuen Gesetzes fallen. Dieser aufklärende Hinweis war indessen derart klein gehalten, dass er nicht zu entziffern war. Rechtlich war er daher als nicht existent anzusehen, so dass ein Verstoß gegen die Provisionsvorschriften gegeben war. Auf die Abmahnung der Wettbewerbszentrale gab das Unternehmen die geforderte Unterlassungserklärung ab (B 2 0121/21).

Kundenbewertungen und Auszeichnungen

Bevor Kunden ein Vertragsverhältnis mit einem Maklerunternehmen eingehen, informieren sich diese häufig vorab im Internet und überprüfen dort Bewertungen, Empfehlungen und Auszeichnungen, um die Entscheidungsfindung zu erleichtern. Zur Verfügung stehen dabei Online-Bewertungsportale als auch Veröffentlichungen zu Bewertungen und Auszeichnungen auf den unternehmereigenen Webseiten. Nicht immer entsprechen die eigenen Angaben zu Kundenbewertungen jedoch der Wahrheit. In diesem Sinne warb ein Maklerunternehmen auf der eigenen Homepage mit dem Siegel eines Bewertungsportals und bildete dabei 4 Sterne sowie die Note „sehr gut“ ab. Machte sich der Internetnutzer jedoch die Mühe und schaute sich das Profil des Unternehmens direkt auf dem genannten Bewertungsportal an, erschienen dort nur 2,8 von 5 Sternen. In dieser erheblichen Diskrepanz sah die Wettbewerbszentrale eine Irreführung und nahm das Unternehmen auf Unterlassung in Anspruch (B 1 0300/21).

In gleicher Weise zu beanstanden war die Werbung eines Internetplattformbetreibers mit dem Logo von Trustpilot und fünf Sternen sowie einem Trustscore von 9,0 auf der Basis von 193 Bewertungen. Tatsächlich kamen dem Unternehmen aber nur 1,3 Sterne aufgrund von 169 Bewertungen zu. Das Verfahren endete mit Abgabe der Unterlassungserklärung (B 2 0277/21).

In einem weiteren Vorgang lässt die Wettbewerbszentrale gerichtlich klären, inwieweit es zulässig ist, im Rahmen des eigenen Internetauftritts mit einer durchschnittlichen Anzahl von Sternen bezogen auf Kundenbewertungen zu werben, ohne

gleichzeitig darüber aufzuklären, wie viele Kundenbewertungen über welchen Zeitraum in die Berechnung einbezogen wurden und wie sich die einzelnen Bewertungen aufschlüsseln (LG Hamburg, Az. 315 O 160/21; B 1 0054/20). Die Selbstanpreisung eines Maklers als „Marktführer“ bzw. als „TÜV-geprüfter 5-Sterne-Makler“ ließ die Wettbewerbszentrale gerichtlich untersagen (LG Berlin, Urteil vom 14.09.2021, Az. 102 O 49/21, Berufung anhängig beim Kammergericht, Az. 5 U 118/21; B 1 0255/20). Die Wettbewerbszentrale monierte, dass das Unternehmen keine Marktführerschaft innehatte und auch seitens des TÜV keine Sterne verliehen bekommen habe. Die Werbung wurde als irreführend angesehen, was in erster Instanz vom Landgericht Berlin bestätigt wurde.

Auch die Werbung mit Auszeichnungen lag weiter im Trend: Ein Maklerunternehmen warb zur besseren Wahrnehmbarkeit mit „#1 Immobilienmakler in Köln 2019“ und verwies dabei auf ein Makler-Ranking eines spezifischen Anbieters. Unbestritten war jedoch, dass das werbende Unternehmen im aktuellsten Makler-Ranking des genannten Anbieters nicht mehr auf Platz 1, sondern auf Platz 4 lag. Die Werbung mit einem veralteten Ranking sah die Wettbewerbszentrale als irreführend an. Das Unternehmen gab die geforderte Unterlassungserklärung ab und modifizierte die Werbung (B 1 0294/21). Zur Werbung mit Auszeichnungen und Werbehinweisen wie „Testsieger“ wird zur weiteren Vertiefung verwiesen auf die News vom 28.07.2021, abrufbar unter https://www.wettbewerbszentrale.de/de/branchen/Immobilienvirtschaft/aktuelles/_news/?id=3488.

Irreführende Werbeversprechen

Den quantitativ größten Anteil der Beschwerden machten im Berichtsjahr Fälle der Irreführung aus. Wie schon in den Vorjahren wurde die unzulässige Werbung für den Verkauf einer Immobilie zum „Höchstpreis“ oder „Bestpreis“ unter dem Aspekt einer irreführenden Spitzenstellungswerbung beanstandet. Aufgrund der bislang klaren Rechtsprechung (siehe Jahresbericht 2020, Seite 94) wurden in diesem Bereich die meisten Fälle außergerichtlich beigelegt (z. B. B 1 0019/21; B 1 0041/21; B 1 0276/21; B 2 0111/21; B 2 0135/21; B 2 0330/21). Nur ein Verfahren zur Werbung mit einem „Hausverkauf zum Höchstpreis“ war zum Zeitpunkt der Berichterstattung bei Gericht anhängig (OLG Hamburg, Az. 5 U 180/20; B 1 0147/19). In der mündlichen Verhandlung vom 17.11.2021 signalisierte das Gericht, der Rechtsauffassung der Wettbewerbszentrale zu folgen und die Berufung der Beklagten zurückzuweisen. Die Entscheidungsgründe bleiben abzuwarten. Auch andere Formen der unzulässigen Alleinstellungswerbung wie das Versprechen einer „Bestpreis Garantie“ (B 1 0165/21) oder die Ankündigung „Bestpreis erzielt in 94%“ (B 1 0288/21) konnten ohne Anrufung der Gerichte ausgeräumt werden.

Irreführende Aussagen können aber auch andere Dienstleistungsaspekte als den zu erzielenden Preis betreffen. Nicht selten versuchen Immobilienportale und Makler die Aufmerksamkeit potentieller Immobilienverkäufer dadurch zu gewinnen, dass eine kostenlose Immobilienbewertung angeboten wird. Das ist grundsätzlich nicht zu beanstanden. Wird allerdings mehr versprochen als gehalten, kann dies als irreführend beanstandet werden. So auch geschehen bei der Werbeaussage „Immobilienbewertung in

2 Minuten“, die im Internet veröffentlicht wurde und den Nutzer zu einem Link führte, über welchen verschiedene Fragen zur Immobilie beantwortet werden mussten. Nach Eingabe aller Daten erhielt der Internetnutzer jedoch kein unmittelbares Ergebnis, also den geschätzten Wert der Immobilie, sondern wurde vielmehr darauf hingewiesen, dass er für eine bessere Schätzung mit dem Werbenden Kontakt aufnehmen soll (LG Berlin, Urteil vom 14.09.2021, Az. 103 O 69/20, nicht rechtskräftig, B 1 0102/20). Mehr zu diesem Fall kann nachgelesen werden in der News vom 10.11.2021 unter https://www.wettbewerbszentrale.de/de/branchen/immobilienwirtschaft/aktuelles/_news/?id=3524.

Zu einem ähnlichen Sachverhalt wird zum Zeitpunkt der Berichterstattung eine Klage beim Landgericht Bremen vorbereitet (Gerichtsaktenzeichen liegt noch nicht vor). Angelockt wurden potentielle Immobilienverkäufer mit der Aussage „Was ist mein Haus wert? - in 3 Minuten berechnen“. Machte sich der Internetnutzer die Mühe, alle 13 Fragen zur Immobilie zu beantworten, wurde der Hinweis „Der Wert Ihrer Immobilie wird jetzt ermittelt“ eingeblendet. Im Anschluss daran wurden sodann personenbezogene Daten zu der Person abgefragt, die die kostenlose Empfehlung erhalten sollte. Anstelle des geschätzten Wertes der Immobilie erhielt die betroffene Person jedoch den Hinweis, dass die Anfrage nunmehr an drei Fachbetriebe weitergeleitet werde und sich diese sodann melden würden (B 1 0226/21). Die Wettbewerbszentrale wertete dies als irreführend. Aufgrund fehlender Einstellung der Werbung wird der Unterlassungsanspruch nunmehr gerichtlich eingefordert.

Wettbewerbsverstöße können auch daraus resultieren, dass ein und dieselbe Immobilie in verschiedenen Medien unterschiedlich beworben wird. Das geschah in zwei Fällen, in denen Maklerunternehmen Immobilien in ihren Internetpräsentationen mit Hinweis auf eine vom

Käufer zu zahlende Provision anboten. In den Printwerbungen für diese Immobilien fand sich jedoch kein Hinweis auf die Provisionspflicht für den Käufer. Die Wettbewerbszentrale beanstandete daher die Printwerbungen wegen Verstoßes gegen die Preisangabenverordnung und Vorenthaltens einer wesentlichen Information. Die Unternehmen gaben jeweils eine strafbewehrte Unterlassungserklärung zur außergerichtlichen Streitbeilegung ab (B 2 0106/21; B 2 0109/21).

Berufsbild des Maklers

Nicht alle Immobilienmakler scheinen zu ihrem Beruf zu stehen. Verschiedene Varianten waren im Berichtsjahr zu beobachten, bei denen in der Außendarstellung der Eindruck vermieden wurde, man sei ein Maklerunternehmen. So beabsichtigte der Inhaber eines Maklerbüros, sich „Immobilienberater“ zu nennen, obwohl er klassische Maklertätigkeit ausübte. Die Verwendung dieser Bezeichnung durch ein Maklerunternehmen hält die Wettbewerbszentrale für irreführend, da es den Eindruck erweckt, es berate zu Immobilien und sei nicht auf dem Gebiet der Vermittlung tätig. Die Wettbewerbszentrale empfahl daher, diesen Begriff für klassische Maklertätigkeit nicht zu benutzen. Gleiches galt für die Aussage „staatlich geprüfter Immobilienmakler“. Sie wäre nur dann statthaft, gäbe es eine Ausbildung zum Immobilienmakler mit einer staatlichen Prüfung. Da dies nicht der Fall ist, riet die Wettbewerbszentrale davon ab, unter dieser Bezeichnung im Geschäftsverkehr aufzutreten (B 2 0025/21). Unter dem Aspekt einer Irreführung nahm die Wettbewerbszentrale einen Immobilienmakler auf Unterlassung in Anspruch, der sich als „neuartige Alternative zum Makler“ bezeichnete und die Hinweise „maklerfrei“ und „0% Maklerprovision“ in der Werbung

verwendete. Auch wenn im konkreten Fall keine an den Verkaufserlös der Immobilie gekoppelte prozentual bemessene Maklercourtage verlangt wurde, vereinnahmte der Makler doch einen Teil des Verkaufserlöses als Honorar. Es wurde also eine klassische Maklertätigkeit ausgeübt, für die auch ein Maklerlohn fällig war – die Werbeaussagen erwiesen sich demnach als falsch. Die geforderte Unterlassungserklärung wurde abgegeben (B 1 0098/21). Um die Verschleierung der Maklereigenschaft ging es im folgenden Fall. Immobilienbesitzer fanden in ihren Briefkästen einen Werbeflyer der Größe DIN A4 vor, auf dem blickfangmäßig herausgestellt die Werbeaussage „Wir sind auf der Suche!“ stand. Auf der Rückseite war zu lesen, dass eine Familie auf der Suche nach einem neuen Haus ist. Zur Kontaktaufnahme war eine Telefonnummer angegeben. Am Ende des Flyers hieß es: „PS: Wir sind keine Makler, sondern suchen für einen direkten Ankauf.“ Die In der Werbung angegebene Telefonnummer war jedoch diejenige eines gewerblichen Maklerunternehmens. Daraus ergab sich, dass das Unternehmen in der Werbung seine Maklereigenschaft verschleiert und damit wettbewerbswidrig gehandelt hatte. Auf die Abmahnung der Wettbewerbszentrale hin gab das Unternehmen die geforderte Unterlassungserklärung ab, sodass der Streitfall einvernehmlich beigelegt werden konnte (B 2 0061/21).

In einem weiteren Fall klagte die Wettbewerbszentrale ihren Unterlassungsanspruch bei Gericht ein, nachdem das Immobilienbüro die Abgabe der geforderten Unterlassungserklärung verweigert hatte. Dem Rechtsstreit lag eine Kleinanzeige zu Grunde, in der lediglich unter Angabe einer Mobilfunknummer ein angeblicher Kardiologe eine moderne Wohnung in ruhiger Lage suchte. Tatsächlich war die Rufnummer einem Immobilienmakler zuzuordnen. Das Gericht wertete die Verschleierung der Gewerblichkeit des Gesuchs als irreführend (LG Berlin, Urteil vom 12.05.2021, Az. 97 O 146/20; B 1 0044/20).

Sonstige Fälle

Neben den oben beschriebenen Fallgestaltungen lagen auch substantiierte Beschwerden zu Verstößen gegen das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) vor. Ein Makler warb im Rahmen seines Facebook-Profiles mit „Videokonferenzen zur immobilienwirtschaftlichen und kaufvertragsrechtlichen Beratung“ und bot damit eine verbotene Rechtsdienstleistung an. Die Unterlassungserklärung wurde abgegeben (B 1 0115/21).

Außergerichtlich beigelegt werden konnte auch die Auseinandersetzung mit dem Anbieter, der „Kaufvertragsgestaltung + Abwicklung“ zu seinem Leistungsportfolio zählte (B 2 0001/21). Ein anderes Unternehmen kündigte Beratung zu rechtlichen Themen rund um die Immobilie an. Die geforderte Unterlassungserklärung wurde nicht abgegeben, so dass der Unterlassungsanspruch eingeklagt wurde (LG Mainz, Versäumnisurteil vom 26.08.2021, Az. 4 O 128/21; B 2 0113/21), siehe auch die News vom 23.07.2021, abrufbar unter:

https://www.wettbewerbszentrale.de/de/branchen/Immobilienwirtschaft/aktuelles/_news/?id=3487.

In einigen Fällen mussten Immobilienmakler daran erinnert werden, dass bei Erbbaurechtsgrundstücken neben den Angaben zur verbleibenden Laufzeit auch der Erbbauzins anzugeben ist. Es handelt sich um wesentliche Informationen im Sinne des § 5a Abs. 2 UWG (B 1 0052/21; B 1 B 1 0071/21; B 1 0072/21; B 1 0103/21; B 1 0128/21; B 1 0142/21; B 1 0195/21; B 1 0210/21; B 1 0289/21; B 1 0303/21; B 2 0266/21). In einem Fall musste der Unterlassungsanspruch eingeklagt werden (LG Braunschweig, Versäumnisurteil vom 02.07.2021, Az. 21 O 1598/21; B 1 0280/20).

IMPRESSUM

Herausgeber:

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren
Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V.
Landgrafenstr. 24 B
61348 Bad Homburg v. d. H.

Für den Inhalt verantwortlich:

Dr. Reiner Münker

Stand: Dezember 2021