

# Vertrauen beim Hausverkauf

Als lukratives Betätigungsfeld ohne Eintrittshürden zieht der Maklerberuf auch Branchenfremde an. Die Schweizerische Maklerkammer versucht, die Qualität der Dienstleistung hoch zu halten. Von David Strohm

Eine Liegenschaft zu kaufen oder zu verkaufen, ist nicht selten die grösste finanzielle Transaktion, die im Leben gestemmt wird. Geht dabei etwas schief, zum Beispiel wenn sich der Geschäftspartner als nicht seriös erweist, ist der Ärger gross. Immer wieder sorgen Fälle von geplatzten Hausträumen für Schlagzeilen. Der Schaden, den die Geplrellten erleiden, ist zumeist hoch.

Bei Erwerb oder Veräusserung eines Hauses gilt es zahlreiche Details zu beachten, die Laien in der Regel nicht geläufig sind. Zudem lässt sich wegen fehlender Marktkenntnisse und Schätz-Erfahrung oft nicht der beste mögliche Preis erzielen. So wird bei rund der Hälfte aller Transaktionen – in der Schweiz wechseln jährlich etwa 50 000 Liegenschaften den Besitzer – professionelle Unterstützung durch einen Makler in Anspruch genommen.

Weil aber der Beruf und seine Bezeichnung nicht geschützt sind, finden sich in der Branche auch wenig fachkundige Anbieter. Sie werden von den etablierten Maklern gerne als «schwarze Schafe» ihrer Zunft bezeichnet. Die Abgrenzung zeigt aber auch, wie tief die Hürden für den Eintritt in den vermeintlich lukrativen Markt sind, ein Telefonapparat und ein paar Beziehungen genügen. Maklerketten auf Franchise-Basis, die Quereinsteigern ein ganzes Paket für den Aufbau des eigenen Büros bereitstellen, leisten der Entwicklung zusätzlich Vorschub.

## Profis grenzen sich ab

«Unseriöse Arbeit, die in unserer Branche leider vorkommt, schadet allen», sagt Marco Uehlinger, Präsident der Schweizerischen Maklerkammer SMK (siehe Kasten). Für Kunden, die für den Verkauf ihres Hauses einen Profi beizögen, sei es daher wichtig, an Fachleute zu gelangen, welche hohe Ansprüche an ihre Berufsethik stellen und über ausgewiesene Fähigkeiten verfügen.

Die SMK ist aus diesem Grund vorsichtig bei der Aufnahme neuer Mitglieder. Gut 50 Unternehmen mit 170 Beschäftigten im Verkauf zählt die SMK heute. Rund 2500 Objekte mit einem Marktwert von über 2,8 Mrd. Fr. wechselten 2007 mit ihrer Hilfe die Hand. «Unser Vorteil ist die grosse Erfahrung», glaubt Uehlinger und verweist auf durchschnittlich 14 Jahre Berufspraxis, welche die Verkaufsmitarbeiter in den SMK-Firmen mitbringen. Zudem müssen die Unternehmen zahlreiche Qualitätskriterien erfüllen.

Grösstes Problem der Makler ist der Mangel an vermittelbaren Objekten. Nach wie vor versuchen viele Verkaufswillige zunächst einmal, ihr Objekt auf eigene Faust zu veräussern. Ein Inserat ist schnell placiert, das Internet macht es einfach. Und dank dem Nachfrageüberhang findet sich meist rasch



ILLUSTRATION: IAN D. MARSDEN

ein Käufer. Doch viele Private unterschätzen den Aufwand, der sich anschliessend aufzutut. Unter anderem gilt es, die Bonität des Interessenten abzuklären, ein Service, den auf Anfrage auch die Hausbank erledigen könnte. Die Abwicklung der ganzen Transaktion lassen sich die Makler gut bezah-

len. Zwar dürfen Immobilien-Verbände wie der SVIT aus wettbewerbsrechtlichen Gründen keine bindenden Honorarvorgaben ausgeben. Die Tarife, an denen sich die meisten Makler orientieren, sind dennoch bekannt. Abgerechnet wird meist anhand der erzielten Verkaufssumme, üblich sind Werte

zwischen zwei und drei Prozent. Als Grundsatz gilt: je höher der Preis, desto tiefer die prozentuale Provision.

Dazu kommen allenfalls Kosten für Inserate sowie Steuerausweis und -beratung. Nicht zu vergessen sind ferner die Gebühren für Grundbucheintrag und Notar, die in der Regel von beiden Parteien hälftig übernommen werden. Im Kanton Zürich, darauf weist der Hauseigentümerverband (HEV) hin, kommt dazu noch die Grundstückgewinnsteuer. Die Handänderungssteuer gibt es hingegen – wie in immer mehr Kantonen – nicht mehr.

## Emotionen im Spiel

Für Urs Tschudi von Walde & Partner ist die Mitgliedschaft bei der Maklerkammer in erster Linie ein Qualitätssiegel, das bei Auftraggebern Vertrauen schafft. Es habe zudem auf die ganze Branche einen positiven Einfluss. «Auch die anderen müssen sich jetzt anstrengen», sagt Tschudi. Damit das Quali-

tätsniveau der Dienstleistungen hoch bleibt, überprüft die Kammer ihre Mitglieder regelmässig. Sie fungiert zudem als Ombudsstelle für die seltenen Fälle, in denen ein Hausverkauf nicht nach Plan verlief. «Wir nehmen jede Rückmeldung ernst. Aus den Fällen wollen wir lernen», verspricht Marco Uehlinger. Darunter sind auch Kaufinteressenten, die bei der Endauswahl nicht berücksichtigt worden sind. «Dann sind schnell Emotionen im Spiel», so der SMK-Präsident.

Wer ein Haus sucht, hat es in der Tat nicht einfach. Für attraktive Objekte an guter Lage stehen die Interessenten Schlange. Bei der Suche können auch die Makler oft nicht weiterhelfen. Vielen fehlt zudem der Anreiz, um Suchaufträge auszuführen. Immerhin: Die grösseren Anbieter führen Wartelisten. Die grösste hat mit 4500 «echten» Interessenten der HEV Zürich.

## Maklerkammer mit hohen Anforderungen an Mitglieder

Nur gerade 57 Mitglieder, die in 17 Kantonen tätig sind, zählt die vor drei Jahren gegründete Schweizerische Maklerkammer (SMK). Die Unterorganisation des Verbands der Immobilienwirtschaft SVIT vergibt das Qualitätslabel der Kammer und überwacht die Voraussetzungen für die Mitgliedschaft. Dazu gehört der Handelsregistereintrag der Firma. Ihr Vertreter muss einen einschlägigen Ausbildungsnachweis erbringen, z. B. ein eidgenössisches Diplom, einen Fachausweis

in einem anerkannten Immobilienberuf oder einen international anerkannten Abschluss. Vorliegen müssen auch der Nachweis über mindestens sechs Jahre Berufspraxis in der Immobilienwirtschaft, eine Berufshaftpflicht-Versicherung sowie ein Leumundszeugnis. Die SMK verlangt ferner einen Mindestumsatz und die Durchführung eines «zeitgemässen Verkaufsprozesses». Dazu gehören adäquate Verkaufsunterlagen und Inserate sowie eine Homepage. (dst.)