

Im Namen des Verbraucherschutzes

RECHT Seit dem 13. Juni 2014 unterliegen Maklerverträge, die via Internet, E-Mail, Telefon, Fax oder Brief zustande kommen, dem Widerrufsrecht. Doch was von der EU zum Schutz der Verbraucher gedacht war, sorgt eher für Verunsicherung und Frust.

Heutzutage werden immer mehr Miet- und Kaufverträge über das Internet angebahnt. Dabei werden durch das Abfordern von Exposés und Besichtigungen regelmäßig auch Maklerverträge geschlossen. Jetzt haben Verbraucher bei solchen online geschlossenen Verträgen ein Widerrufsrecht – ganz so wie bei Online-Bestellungen auch. Dazu gilt seit Mitte Juni die EU-Richtlinie auch in Deutschland: Makler müssen ihre Kunden nun schriftlich über ihre Rechte aufklären.

Das neue „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung“ dient vor allem dem Verbraucherschutz: Es umfasst alle Vertragsabschluss-Situationen außerhalb der Geschäftsräume eines Unternehmers. So ist zum Beispiel gewährleistet, dass Mieter, Käufer oder Verkäufer nicht zu Hause überrumpelt werden und der Makler sie bei einem unangemeldeten Besuch zu einem Vertrag mit ihm überredet. Es gilt auch für Vereinbarungen, die auf dem Parkplatz, im Auto oder im Café zustande kommen – sie können ganz einfach widerrufen werden. Der Widerruf selbst kann formlos erklärt werden. Der Gesetzgeber hat dazu ein Muster-Formular erstellt. Auch ein telefonischer Widerruf ist wirksam. So weit, so gut.

Problemfall Fernabsatz

Betroffen von den neuen Vorschriften sind aber vor allem Verträge, die im Fernabsatz geschlossen werden. Das sind Vereinbarungen, bei denen für Verhandlungen und Vertragsschluss ausschließlich die Fernkommunikation via Internet, E-Mail, Telefon, Fax oder Brief genutzt wird. Wer sich aus dem Internet das Exposé eines Maklers abfordert, erhält damit dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB). Darin ist

immer das Angebot auf Abschluss eines Maklervertrages enthalten, das man annimmt, wenn man den Makler zu weiteren Tätigkeiten auffordert, also etwa einen Besichtigungstermin vereinbart oder weitere Informationen zum Haus oder zur Wohnung anfordert.

Dieser Vertragsschluss ist auch kein Problem, weil die Courtage – anders als bei anderen Verträgen – erst zu zahlen ist, wenn der Makler Erfolg hatte. Sprich: Dann, wenn man die Wohnung oder das Haus auch bekommt. Nimmt man das Objekt nicht, hat der Makler keinen Anspruch auf Ersatz seiner Aufwendungen. In der Praxis wurden daher Maklerverträge vielfach schon beim Erstkontakt im Internet geschlossen. Doch genau an dieser Schnittstelle greift nun das neue Widerrufsrecht, sodass Makler ihre Informationspflichten sehr genau beachten müssen. Und hier beginnt das Problem.

Kundenfreundlich ist anders

Laut Gesetz muss nun jeder ordentliche Makler dem Interessenten eine Widerrufsbelehrung zukommen lassen und ihm dann 14 Tage Zeit geben, vom Vertrag zurückzutreten, bevor er das Exposé senden oder einen Termin vor Ort vereinbaren darf. Doch welcher Interessent will schon zwei Wochen auf sein Exposé warten? Die aktuelle Praxis sieht doch eher so aus: Er sieht sich die Angebote im Internet – eventuell sogar am Smartphone – an, ordert weitere Informationen oder vereinbart gleich zeitnah einen Besichtigungstermin. Will ein Makler diesem Wunsch nachkommen und noch vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist tätig werden, darf er das nur, wenn er seinen Kunden ordnungsgemäß zum Widerrufsrecht belehrt hat, der Kunde seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat, dass der Makler vorzeitig tätig werden soll,



Oliver Moll, Moll & Moll Zinshaus: „Die neuen Unterlagen verwirren Mieter und Käufer.“

und er seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Makler erlischt.

Viele potenzielle Käufer oder Mieter sind jedoch von diesen neuen Unterlagen völlig verwirrt. Sie gewinnen vielfach den Eindruck, dass sie bereits für den Besichtigungstermin oder das Exposé zahlen sollen. Diese Sorge ist jedoch unbegründet: Wer die Widerrufsbelehrung unterschreibt, muss längst noch keine Provisionszahlungen leisten. Eine Vergütung wird – auch weiterhin – nur dann fällig, wenn der Makler erfolgreich einen Miet- oder Kaufvertrag vermittelt hat. Doch der von der Regierung vorgegebene Belehrungstext ist in dieser Hinsicht irreführend und insgesamt schwer verständlich. Entsprechend sind die Verbraucher tief verunsichert und nehmen, aus Angst vor unerwarteten Kosten, dann doch lieber Abstand von einer Besichtigung.

Maklerkosten entstehen immer erst bei Abschluss des Kauf- oder Mietvertrags – Doch die neue Widerrufsbelehrung suggeriert vielen Lesern etwas anderes.

Hinzu kommt der bürokratische Aufwand: Der Empfänger muss die Erklärung erst ausdrucken, unterzeichnen und zu-

rücksenden. Das ist Arbeit. Und der Maklervertrag bezieht sich in der Regel auf ein konkretes Objekt. Interessiert sich jemand noch für ein anderes Objekt, muss er auch eine weitere Belehrung über sich ergehen lassen. Die Quote der ordnungsgemäß zurückgesandten Erklärungen liegt derzeit bei nur etwa 40 Prozent. Zum Teil kommen die Interessenten zum Besichtigungstermin, ohne dass eine Erklärung von ihnen

Belehrungstext für Verbraucher

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

vorliegt, und wollen diese dann – verständlicherweise – auch nicht an der Haustür unterzeichnen. Sie müssen dann vom Makler abgewiesen werden. Hässliche Szenen sind da vorprogrammiert. Das Geschäft machen derweil schwarze Schafe, die das Maklergeschäft am Küchentisch betreiben und regelwidrig einfach auf den ganzen Prozess verzichten – das führt den beabsichtigten Verbraucherschutz ad absurdum.

Auch Makler sind frustriert

Doch nicht nur potenzielle Mieter und Kaufinteressenten brauchen starke Nerven. Auch die Makler selbst müssen einigen Mehraufwand stemmen, bevor sie Ihnen zum Vertragsabschluss für Ihre Wunschimmobilien verholfen haben. Auch sie kostet das neue Widerrufsrecht Zeit, Geld und Mühe, müssen sie doch Software und Arbeitsorganisation anpassen und die Belehrungen sorgfältig archivieren.

Eine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung ist dem Empfänger nämlich auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Darunter fallen E-Mails, USB-Sticks und natürlich auch Papier. Das jeweilige Medium soll es ihm ermöglichen,

die persönlich an ihn gerichtete Erklärung aufzubewahren. So ist sie ihm dauerhaft zugänglich und wird unverändert wiedergegeben.

Dementsprechend liegt dann immer auch eine Kopie in den Unterlagen des Maklers. Die neue Rechtslage hat jedoch weit dramatischere Folgen für die Maklerbranche als nur wuchernde Bürokratie: Wer seine Kunden nicht belehrt und dazu den Nachweis führt, gefährdet seine Provision!

Bangen um die Provision

Wird der Kunde nicht oder nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt, kann er den Vertrag mit einer Frist von einem Jahr und 14 Tagen widerrufen (§ 356 Abs. 3 BGB). Mieter können so theoretisch sogar noch ein Jahr nach dem Einzug in die vom Makler vermittelte Immobilie vom Widerrufsrecht Gebrauch machen und die Provision zurückverlangen. Die Beweislast trifft den Makler. Er muss sich im Zweifel also schon zu Beweiszwecken bestätigen lassen, dass der Mieter die Erklärung vollständig erhalten hat.

Damit aber nicht genug: Selbst bei einer ordnungsgemäß und vollständig erbrachten Maklerleistung – der erfolgreichen Vermittlung der Parteien zu einem Miet- oder Kaufvertrag – kann dem Makler unter Umständen die Provision entgehen. Das Szenario ist gar nicht so unwahrscheinlich: Ein Makler inseriert online ein Immobilienangebot. Ein Interessent meldet sich, bekommt die Wohnung – und widerruft den Vermittlungsvertrag. Der Makler geht leer aus. Zumal sich in einschlägigen Online-Foren schon Tipps dazu finden, wie Mietinteressenten die „Courtage sparen“ können. Die Rechtslage macht es möglich. Auch hier ist Streit vorprogrammiert, denn der Makler wird sicher geltend machen, dass das normale Entgelt, das er bei Rückabwicklung als Aufwandsersatz behalten darf, eben die Courtage sei. Ein Selbstläufer ist dies für die Mieter oder Käufer jedenfalls nicht, auch wenn das Internet hier etwas anderes suggeriert.

Vermutlich werden viele Makler nun nach einem elektronischen Erstkontakt das persönliche Gespräch suchen, um sich ganz klassisch einen Maklervertrag unterschreiben zu lassen – denn dann ist das kein Fernabsatzgeschäft mehr. Das kann in einer zunehmend digitalen Welt jedoch auch keine dauerhafte Lösung sein. ■

Autor **Oliver Moll** ist Geschäftsführer der Moll & Moll Zinshaus GmbH in Hamburg.