

AK-Wien Makler-Studie

2010

Berichtsband

Diese Studie wurde erstellt für die:
AK-Wien

Wien, im März 2010
Archivnummer: 21.917.029



INSTITUT FÜR EMPIRISCHE SOZIALFORSCHUNG GMBH

Teinfaltstraße 8 • 1010 Wien

Telefon: (01) 54 670-0 • Fax: (01) 54 670-312

E-Mail: ifes@ifes.at • Internet: <http://www.ifes.at>

Inhaltsverzeichnis

Daten zur Untersuchung	3
Vorwort	4
I. Hauptergebnisse in Kurzform	5
Erwerb einer Mietwohnung über einen Makler	5
Kauf einer Eigentumswohnung über einen Makler	6
II. Die Ergebnisse im Einzelnen	8
1. Struktur der Haushalte	8
2. Provisionszahlungen	10
3. Vom Makler erhaltene Unterlagen und Informationen	13
3.1. Mietwohnungen	13
3.2. Eigentumswohnungen	15
4. Negative Erfahrungen mit den Maklern	17
5. Wessen Interessen haben die Makler vertreten?	21

Daten zur Untersuchung

Themen:	• Höhe der Provision • Vom Makler erhaltene Unterlagen und Informationen • Zufriedenheit mit dem Makler • Interessensvertretung durch die Makler
Auftraggeber:	Kammer für Arbeiter und Angestellte in Wien
Grundgesamtheit:	Haushalte, die in den letzten 4 Jahren eine Wohnung über Makler gemietet oder gekauft haben
Erhebungsgebiet:	Ballungsräume in Österreich
Stichprobenumfang:	200 Personen
Zielpersonenauswahl:	Zufallsauswahl nach einem Telefon-Screening; befragt wurde jene Person, die mit dem Makler zu tun hatte
Art der Befragung:	Telefonische Erhebung (CATI)
Befragungszeitraum:	Februar 2010
Projektleitung:	Dr. Gert Feistritzer
Projektassistenz:	Mag. Susanne Völkl
Auswertung:	Elvira Sinkovits

Vorwort

Das Institut für empirische Sozialforschung führte im Auftrag der AK Wien eine telefonische Befragung von Personen durch, die innerhalb der letzten vier Jahre über einen Makler eine Eigentumswohnung gekauft oder eine Mietwohnung bezogen haben. Befragt wurden insgesamt 200 Personen. Die Rekrutierung dieser Zielgruppe erfolgte über ein sehr aufwändiges Telefonscreening, das bundesweit auf die Ballungsräume fokussiert war. Die Erhebung fand im Februar 2010 statt.

Inhaltlich ging es dabei vor allem um folgende Bereiche:

- Provisionshöhe
- Erhaltene Unterlagen und Informationen vom Makler
- Kritikpunkte
- Interessensvertretung durch den Makler

Der vorliegende Band beinhaltet die Hauptergebnisse zu dieser Befragung. In einem separaten Tabellenband sind die Detailergebnisse in tabellarischer Form dokumentiert.

Wien, im März 2010

Dr. Gert Feistritzer
Institut für empirische Sozialforschung

I. Hauptergebnisse in Kurzform

Bei den 200 Befragten handelt es sich um Personen, die in den letzten vier Jahren eine Hauptmietwohnung (71 %) oder eine Eigentumswohnung (29 %) über einen Makler erworben haben. 60 Prozent der befragten Haushalte befinden sich in Wien, die übrigen im städtischen Bereich in den anderen Bundesländern.

Erwerb einer Mietwohnung über einen Makler

- Von jenen, die eine Mietwohnung erworben haben, mussten fast alle (90 %) für die Maklerdienste die gesetzlich zulässige Höchstprovision bezahlen. Das sind 3 Monatsmieten bei unbefristeten Mietwohnungen bzw. 2 Monatsmieten bei befristeten Mietwohnungen zuzüglich 20 % Ust.. Der kleinen Restgruppe wurde im Regelfall auch nur ein Nachlass von 2 bis 3 Prozent gewährt.
- Die durchschnittliche Höhe der Maklerprovision belief sich beim Erwerb einer Mietwohnung auf ca. 2.400 Euro.
- 13 Prozent der Mieter bekamen für die Provisionszahlung gar keine Rechnung. Bei weiteren 6 Prozent war nur ein Teil des bezahlten Betrages auf der Rechnung ausgewiesen.
- Obwohl so gut wie alle Mieter die gesetzlich zulässige Höchstprovision an den Makler zahlen mussten, hatte die Hälfte der Befragten den Eindruck, dass der Makler in erster Linie die Interessen des Vermieters vertreten hat.
- Bei der Informationsweitergabe durch die Makler an die Interessenten einer Mietwohnung gibt es offenkundig einen starken Verbesserungsbedarf. Wesentliche Informationen werden den Kunden zumindest von einem Teil der Makler vorenthalten.
- Bei den Mietwohnungen wurde nach Angaben der Mieter zwar im Regelfall die Aufgliederung der Miet- und Betriebskosten und der Mietvertragsentwurf ausgehändigt - in 15 Prozent der Fälle traf dies allerdings nicht zu. Genauere Informationen über den Zustand des Hauses, der Wohnung und der Einrichtungsgegenstände bzw. Geräte durch den Makler bestätigten nur sechs von zehn Mietern. Noch

viel lückenhafter ist die Informationsweitergabe der Makler an die angehenden Mieter bei den folgenden Punkten: die gesetzliche Grundlage des Mietvertrages (nicht informiert: 47 %); darüber, ob die Mietenhöhe diesem Gesetz entspricht (nicht informiert: 65 %) sowie Hinweise über allfällige nachteilige Klauseln im Mietvertrag (nicht informiert: 69 %).

- Von den unvollständigen Informationen durch die Makler waren zwar nicht alle Mieter negativ betroffen, aber doch ein relativ großer Teil von ihnen. 30 Prozent der Mieter monierten, dass sie erst nach dem Mietvertragsabschluss bemerkten, dass ihnen der Makler wichtige Informationen vorenthalten hat.
- Die Hauptkritik an den Maklern betrifft in Bezug auf die fehlende Informationsweitergabe die folgenden Bereiche: die wirkliche Höhe der Wohnkosten und den tatsächlichen Zustand der Wohnung bzw. Hinweise auf die teilweise desolate Ausstattung derselben (Fenster, Leitungen, Therme usw.).
- Negative Erfahrungen machten viele beim Erwerb der Mietwohnung auch insofern, als sie den Eindruck hatten, vom Makler zur Unterschrift des Mietvertrages gedrängt und damit zeitlich unter Druck gesetzt worden zu sein - etwa durch den Hinweis auf die Vielzahl von Interessenten. Dies gaben drei von zehn Mietern zu Protokoll.

Kauf einer Eigentumswohnung über einen Makler

- Von den Käufern einer Eigentumswohnung mussten 72 Prozent an den Makler die gesetzlich zulässige Höchstprovision bezahlen. Diese beläuft sich auf 3 % des Kaufpreises zuzüglich 20 % Ust. Bei den meisten übrigen Käufern betrug die Maklerprovision 2 % des Kaufpreises zuzüglich 20 % Ust.
- Beim Kauf einer Eigentumswohnung machte die durchschnittliche Höhe der Maklerprovision ca. 5.400 Euro aus. Für jene Käufer, die die gesetzlich zulässige Höchstsumme an den Makler zahlen mussten, betrug die Maklerprovision im Schnitt rund 6.070.

- 5 Prozent der Käufer einer Eigentumswohnung erhielten für die Zahlung der Maklerprovision keine Rechnung; weiteren 2 Prozent wurde eine Rechnung über einen Teilbetrag ausgestellt.
- Von den Käufern einer Eigentumswohnung hatten 32 Prozent den Eindruck, dass der Makler damals vor allem die Interessen des Verkäufers vertreten hat.
- Auch von den Käufern einer Eigentumswohnung mussten viele die Erfahrung machen, dass sie vom Makler damals relevante Informationen und Unterlagen nicht erhalten haben. In den meisten Fällen legten ihnen die Makler zwar einen Grundbuchauszug und den Kaufvertragsentwurf vor. 12 Prozent von ihnen erhielten vom Makler allerdings keinen Grundbuchauszug und 18 Prozent keinen Kaufvertragsentwurf. Eine Aufstellung der Bewirtschaftungskosten (Betriebskosten, Rücklagen, Sanierungsdarlehen etc.) wurde einem Fünftel der Käufer vom Makler nicht ausgehändigt. 35 Prozent der Befragten bekamen vom Makler damals auch nicht den Wohnungseigentumsvertrag; 47 Prozent wurden nicht über anstehende Haus-Reparaturen informiert. Den seit Anfang 2009 verpflichtenden Energieausweis hat seit diesem Zeitpunkt nur rund die Hälfte der Wohnungskäufer vom Makler bekommen.
- 20 Prozent der Käufer einer Eigentumswohnung beklagten, dass ihnen der Makler wichtige bzw. kaufentscheidende Informationen vorenthalten hat. Dass dieser Anteil nicht noch größer ist, liegt wohl daran, dass sie zumindest einen Teil der fehlenden Informationen auf anderem Wege einholten.
- Jeder vierte Befragte gab an, vom Makler zur Unterschrift des Kaufvertrages gedrängt bzw. zeitlich unter Druck gesetzt worden zu sein, etwa durch den Hinweis auf die vielen Interessenten.

II. Die Ergebnisse im Einzelnen

1. Struktur der Haushalte

Sieben von zehn Befragten haben in den letzten vier Jahren über einen Makler eine private Mietwohnung bezogen, drei von zehn kauften in diesem Zeitraum via Makler eine Eigentumswohnung.

Bei rund der Hälfte der Wohnungsbezieher handelt es sich um Personen in den mittleren Altersgruppen (30- bis 50-Jährige); jeweils ein Viertel ist jünger oder älter. Zwei Drittel der Befragten sind unselbstständig erwerbstätig.

60 Prozent der in der Stichprobe vertretenen Zielhaushalte befinden sich in Wien, die übrigen verteilen sich auf die größeren Landeshauptstädte. In Wien ist der Anteil der in eine Mietwohnung Gezogenen höher als in den anderen Bundesländern.

Ein Viertel der Haushalte hat die Wohnung vor kurzem bezogen (seit 2009); bei den übrigen wurde der Kauf- bzw. der Mietvertrag in den Jahren 2006 bis 2008 unterzeichnet.

Struktur der Haushalte

	absolut	in %
GESAMT	200	100
ALTER		
bis 29 Jahre	45	23
30 bis 49 Jahre	108	54
50 Jahre und älter	47	24
BERUFSTÄTIGKEIT		
unselbständig erwerbstätig	131	66
selbständig erwerbstätig	31	16
nicht berufstätig	38	19
WOHNUNG		
Eigentumswohnung	57	29
Mietwohnung	143	72
BALLUNGSRAUM		
Wien	120	60
anderes Bundesland	80	40
EINZUG		
im Jahr 2009/2010	47	24
im Jahr 2007/2008	78	39
im Jahr 2006	75	38
EIGENTUMSWOHNUNG		
Wien	25	44
anderes Bundesland	32	56
MIETWOHNUNG		
Wien	95	66
anderes Bundesland	48	34

2. Provisionszahlungen

Fast alle Mieter mussten für die Maklerdienste die gesetzlich zulässige Höchstprovision bezahlen. Das sind bei unbefristeten Mietverträgen drei Monatsmieten und bei befristeten Mietverträgen zwei Monatsmieten zuzüglich 20 % Ust.

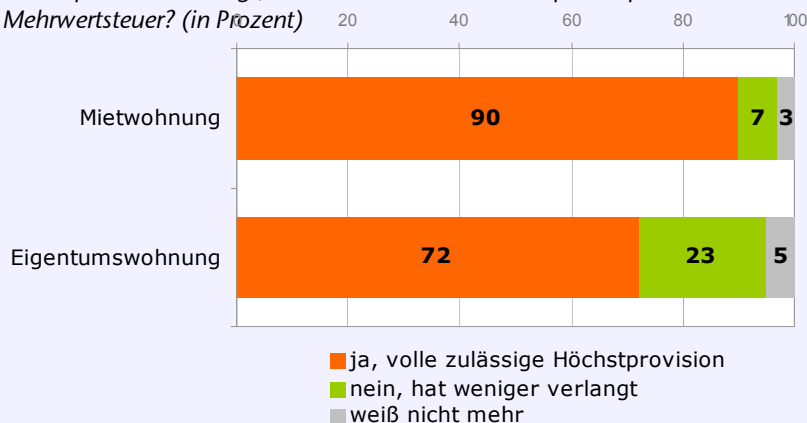
90 Prozent der Mieter bestätigten, dass sie dem Makler die Höchstprovision gezahlt haben. Nur 10 Personen sagten, dass der Makler weniger verlangt hat, wovon es sich in der Mehrzahl der Fälle lediglich um einen geringfügigen Nachlass von 2-3 % gehandelt hat (bei 7 Personen). Nur 2 Prozent der befragten Mieter gaben an, dass ihre Provisionszahlung deutlich unter dem gesetzlich zulässigen Höchstbetrag lag.

Beim Kauf einer Eigentumswohnung bezahlten 72 Prozent der Befragten dem Makler die gesamte gesetzlich zulässige Höchstprovision (das sind 3 % des Kaufpreises zuzüglich 20 % Ust.). Der Mehrzahl der übrigen Käufern wurde 2 % des Kaufpreises an Maklerprovision in Rechnung gestellt.

Frage:

Mietwohnung: Hat der Makler die gesamte gesetzlich zulässige Höchstprovision verlangt, das sind 3 Monatsmieten plus 20 Prozent Mehrwertsteuer? (Bei befristeten Mietverträgen: 2 Monatsmieten plus 20 Prozent Mehrwertsteuer)

Eigentumswohnung: Hat der Makler die gesamte gesetzlich zulässige Höchstprovision verlangt, das sind 3 Prozent des Kaufpreises plus 20 Prozent Mehrwertsteuer? (in Prozent)



Die durchschnittliche Höhe der Maklerprovision belief sich bei den Mietwohnungen auf rund 2.400 Euro. Bei den Eigentumswohnungen waren die Provisionszahlungen noch deutlich höher – sie machten im Schnitt ca. 5.400 Euro aus.

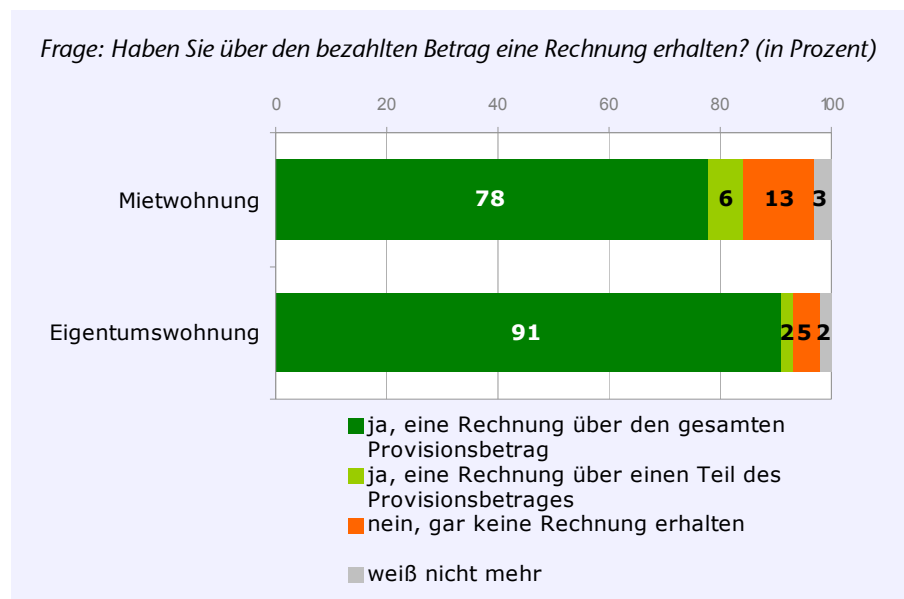
Frage: Wie hoch war diese Provisionszahlung in Euro ca.?

	Mittelwert
MIETWOHNUNG Gesamt	2.401
EIGENTUMSWOHNUNG Gesamt	5.410

Jene Käufer, die die gesetzlich zulässige Höchstsumme an den Makler bezahlten, gaben dafür im Schnitt rund 6.070 Euro aus. In den Fällen, in welchen die Makler nicht die maximale Provision in Rechnung stellten, betrug diese im Schnitt ca. 3.470 Euro.

Rund acht von zehn Mietern haben bei der Provisionszahlung eine Rechnung über den gesamten Provisionsbetrag erhalten. Bei 6 Prozent war nur ein Teil des Betrages auf der Rechnung; 13 Prozent haben für die Provisionszahlung gar keine Rechnung bekommen.

Beim Kauf einer Eigentumswohnung wurde in neun von zehn Fällen eine Rechnung über den gesamten Provisionsbetrag ausgestellt. In 5 Prozent der Fälle gab es keine Rechnungslegung.



3. Vom Makler erhaltene Unterlagen und Informationen

3.1. Mietwohnungen

Die meisten Makler haben den angehenden Mietern eine Unterlage mit der Aufgliederung der Miet- und Betriebskosten sowie der Umsatzsteuer übergeben (84 %). Rund ebenso viele händigten den Mietern damals auch einen Mietvertragsentwurf aus. Jeweils 15 Prozent der Befragten sagten, dass sie diese grundlegenden Informationen vom Makler nicht bekommen haben.

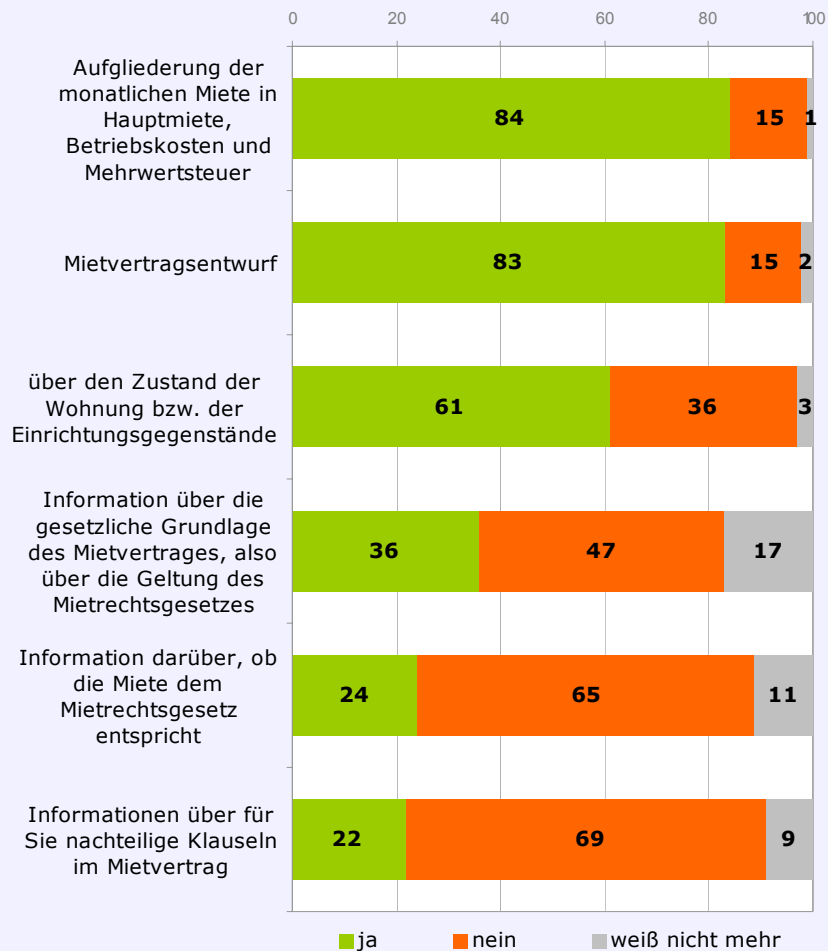
Genauere Informationen über den Zustand der Wohnung und der Einrichtungsgegenstände bzw. der vorhandenen Geräte (z.B. Alter der Heiztherme) haben nur 61 Prozent der Mieter vom Makler erhalten.

Noch deutlich seltener wurden die angehenden Mieter über die folgenden Punkte durch den Makler informiert:

- über die gesetzliche Grundlage des Mietvertrages, also über die Geltung des Mietrechtsgesetzes (nicht informiert: 47 %)
- darüber, ob die Miete dem Mietrechtsgesetz (Richtwertmiete, Befristungsabschlag usw.) entspricht (nicht informiert: 65 %)
- über nachteilige Klauseln im Mietvertrag (nicht informiert: 69 %)

Vereinzelte konnte man sich nicht mehr genau erinnern, ob der Makler damals diese Informationen bzw. Unterlagen gegeben hat.

Frage: Welche Unterlagen und Informationen haben Sie von Ihrem Makler bekommen? (Basis: Mietwohnung, in Prozent)



3.2. Eigentumswohnungen

Auch von den Beziehern einer Eigentumswohnung wurden beim Wohnungskauf nicht alle vom Makler ausreichend informiert.

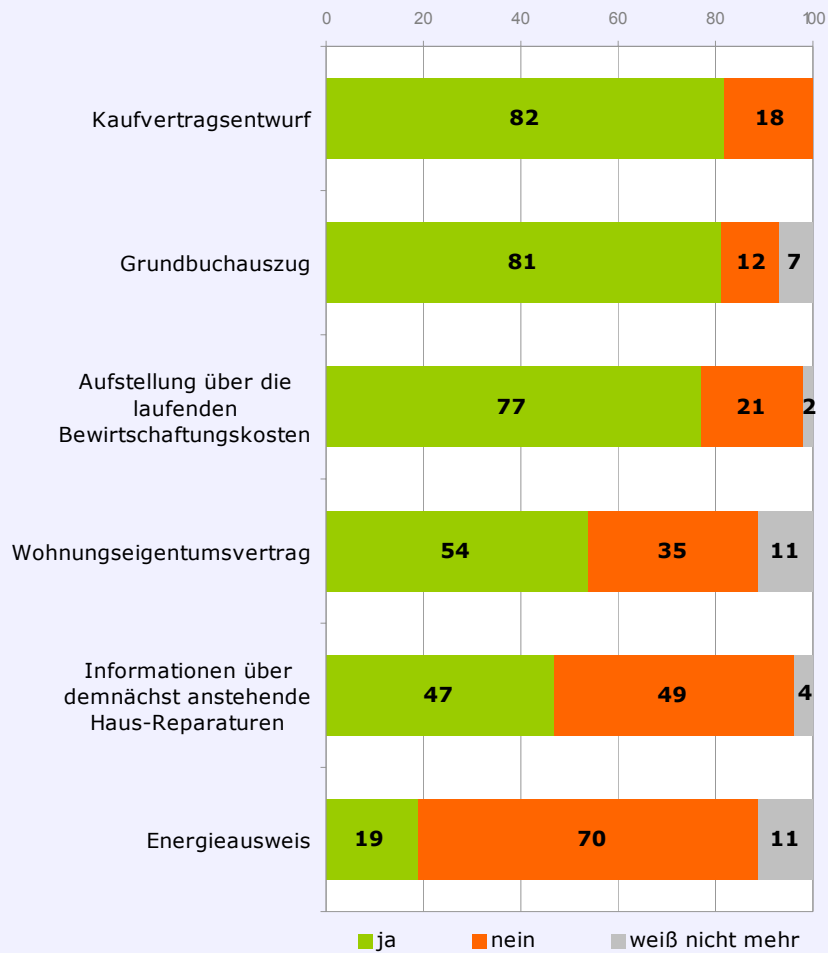
In rund acht von zehn Fällen wurde den angehenden Eigentümern ein Grundbuchauszug und der Kaufvertragsentwurf vom Makler vorgelegt. Verneint wurde der Erhalt eines Grundbuchauszugs von 12 Prozent und jener des Kaufvertragsentwurfes von 18 Prozent der Befragten.

Nur drei Viertel der angehenden Eigentümer haben damals eine Aufstellung über die laufenden Bewirtschaftungskosten erhalten, also über die Betriebskosten, die Rücklagenhöhe, über offene Sanierungsdarlehen usw. 21 Prozent der Makler legten diese wesentlichen Unterlagen den Käufern nicht vor.

35 Prozent der Befragten sagten, dass sie damals vom Makler auch nicht den Wohnungseigentumsvertrag bekommen haben. Noch deutlich weniger wurden vom Makler vor dem Wohnungskauf über demnächst anstehende Haus-Reparaturen informiert (47 %).

Einen Energieausweis, der seit 1.1.2009 verpflichtend ist, bekam nur jeder fünfte Wohnungskäufer. Von jenen, die die Wohnung nach diesem Zeitpunkt gekauft haben, hat auch nur rund jeder Zweite den Energieausweis vom Makler erhalten.

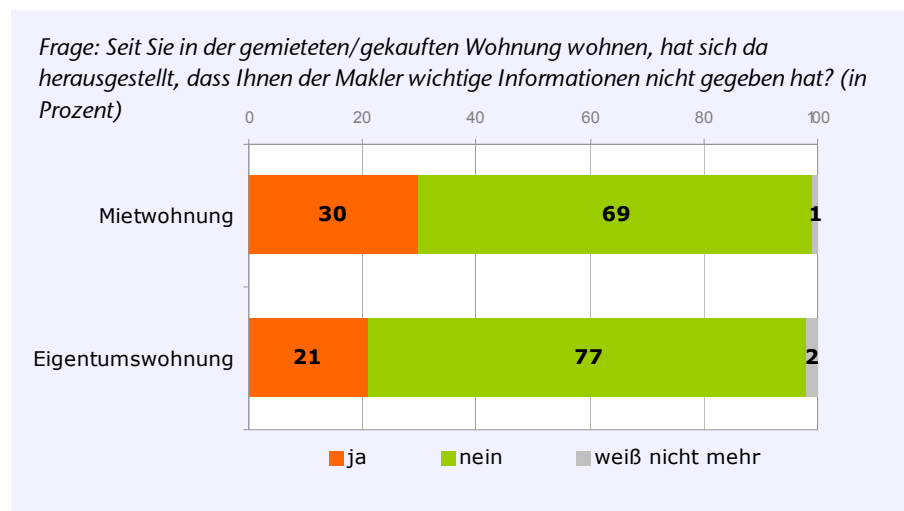
Frage: Welche Unterlagen und Informationen haben Sie von Ihrem Makler bekommen? (Basis: Eigentumswohnung, in Prozent)



4. Negative Erfahrungen mit den Maklern

Es waren zwar nicht alle Mieter und Käufer einer Wohnung durch die unvollständigen Makler-Informationen negativ tangiert; doch 30 Prozent der befragten Mieter sagten, dass sich erst nach erfolgtem Mietvertragsabschluss herausstellte, dass ihnen der Makler damals wichtige Informationen nicht gegeben hat.

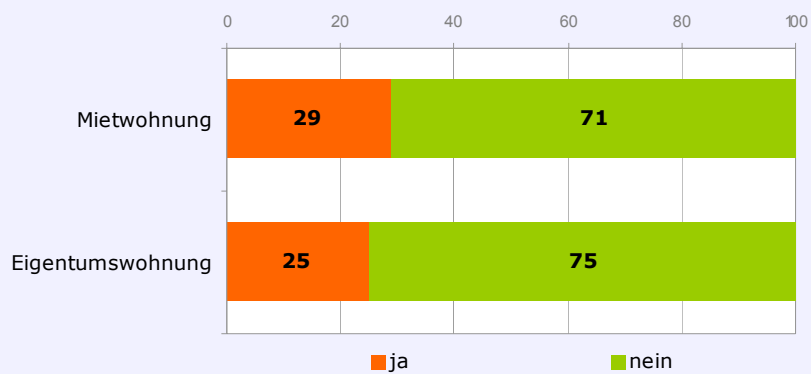
Von den Käufern einer Eigentumswohnung musste jeder Fünfte im Nachhinein diese Erfahrung machen.



Ebenfalls drei von zehn Mietern sagten, dass sie damals den Eindruck hatten, vom Makler zur Annahme des Mietangebotes gedrängt worden zu sein bzw. mit dem Hinweis auf die vielen Bewerber zeitlich unter Druck gesetzt worden sind.

Von den Käufern einer Eigentumswohnung machte jeder Vierte die Erfahrung, vom Makler zur Annahme des Kaufangebotes gedrängt zu werden.

Frage: Hatten Sie den Eindruck, dass der Makler Sie zur Annahme des Mietangebotes / des Kaufangebotes drängte, also z.B. auf die vielen Bewerber verwies und Sie damit zeitlich unter Druck gesetzt hat? (in Prozent)



In Bezug auf die mangelhafte Informationsweitergabe durch die Makler wurde nachgefragt, worauf sich die Kritik konkret bezieht. Dabei wurde eine Reihe von ganz spezifischen Punkten genannt. Sie betreffen v.a. die Höhe der Wohnkosten und den erst nach Vertragsabschluss erkannten (desolaten) Zustand der Wohnung. Die vorgebrachten Kritikpunkte lauten:

Mieter:

- *Der Makler hat mich nicht über die Höhe der Kautions- und über die Mietvorauszahlung aufgeklärt*
- *Es wurde dann mehr Miete verlangt als ursprünglich vereinbart war*
- *Unklare bzw. fehlende Angaben zur Hausverrechnung*
- *Bekomme die Rechnung für die Provisionszahlung nicht*
- *Der Makler hat vor Vertragsabschluss nicht gesagt, dass das gesamte Haus vom Dachboden bis zum Keller saniert wird – das bedeutete 2 Jahre Baustelle*
- *Zur Miete kamen noch zusätzliche Kosten dazu*
- *Der Makler hat mir nicht gesagt, dass das Haus in einigen Monaten renoviert werden soll*
- *Dass es Miteigentümer gibt, und dass die Wohnung nicht nur denen gehört, die mir vorgestellt wurden*
- *Der Vermieter sagte, er sei immer erreichbar – das war er dann aber nicht. Es hat noch Unklarheiten bezüglich der Versicherung der Wohnung usw. gegeben. Ich habe das Gefühl, dass ich mehr hätte fragen müssen.*
- *Die Wohnung war stark von Schimmel befallen, die Maklerin hat mich darüber nicht informiert. Und als ich später wieder ausgezogen bin, hat die Maklerin die Wohnung sofort wieder vermieten wollen. Als Leute die Wohnung besichtigt haben, habe ich ihnen gesagt, dass die Wohnung ein Schimmelproblem hat und ich deshalb ausziehe. Da waren die Leute sehr schockiert, da auch ihnen die Maklerin dies nichts gesagt hat.*
- *Die Dämmung der Wohnung war schlecht, daher hatte ich sehr hohe Heizkosten*
- *Kaputtes Dach, Wassereinbrüche, Fenster undicht*
- *Fenster haben Metallrahmen und isolieren sehr schlecht*
- *Es war keine Starkstromleitung in der Wohnung vorhanden*
- *Die Wände sind sehr dünn, man hört alles durch*
- *Dass der Balkon unverputzt ist, hat man erst nach Entfernen des Taubenkots gesehen*
- *Im angrenzenden Haus im Hof befindet sich ein Kindergarten*
- *Mit der Stromversorgung gibt es Probleme, Steckdosen haben keinen Strom, Toilette funktioniert nicht*

- *Die Therme ist nicht ganz funktionstüchtig; sehr hohe Heizrechnung, obwohl keiner in der Wohnung gewohnt hat*
- *Die Therme war desolat, Reparaturkosten wurden dann aber von der Hausverwaltung bezahlt*
- *Unebener Boden*
- *Wasserschaden in der Wohnung darüber, daher hatte ich einen kaputten Plafond*
- *WC-Anlage und Fenster waren kaputt*
- *Die Wohnung war renoviert, aber es wurde nicht gut kontrolliert - z.B. konnte man die Türen und Fenster nicht schließen; Abflüsse waren schlecht verlegt; Tischler und Installateur mussten kommen - eigentlich müsste das die Maklerin bei den Türen und Fenstern sehen und darauf hinweisen, nur bei den Abflüssen ist es klar, dass sie das nicht wissen muss*
- *Ich wusste nicht, dass ich die Heizung selbst warten soll*

Eigentümer:

- *Baumängel verschwiegen (2 Nennungen)*
- *Der Makler hat mich falsch informiert, es sollte eine ruhige Wohnung sein und die Himmelsrichtung der Fensterseite geht nicht in den Westen, sondern ist nordseitig*
- *Der Makler hat Infos über den Besitzer, der in Insolvenz ging, unterschlagen*
- *Eine Reihe von Kleinigkeiten haben nicht gepasst*

5. Wessen Interessen haben die Makler vertreten?

Nur die Hälfte der Befragten, die von einem Makler serviciert wurden, hatte den Eindruck, dass dieser ihre Interessen in gleichem Maße wie für den Verkäufer bzw. für den Vermieter vertreten haben.

Dabei gibt es wiederum große Unterschiede zwischen den Käufern und den Mietern einer Wohnung. Die Käufer einer Eigentumswohnung hatten zu deutlich höheren Anteilen das Gefühl, dass der Makler auch auf ihre Interessen gebührend eingeht. Aber auch hier traf dies in einem Drittel der Fälle offenkundig nicht zu.

Bei den Mietern ist die diesbezügliche Unzufriedenheit deutlich verbreiteter. Jeder Zweite gab rückblickend an, dass der Makler damals in erster Linie die Interessen des Vermieters wahrgenommen hat.

Frage: Haben Sie insgesamt gesehen den Eindruck gehabt, der Makler vertritt Ihre Interessen genauso wie die Interessen des Verkäufers? (in Prozent)

