

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.