

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 unselbständig 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

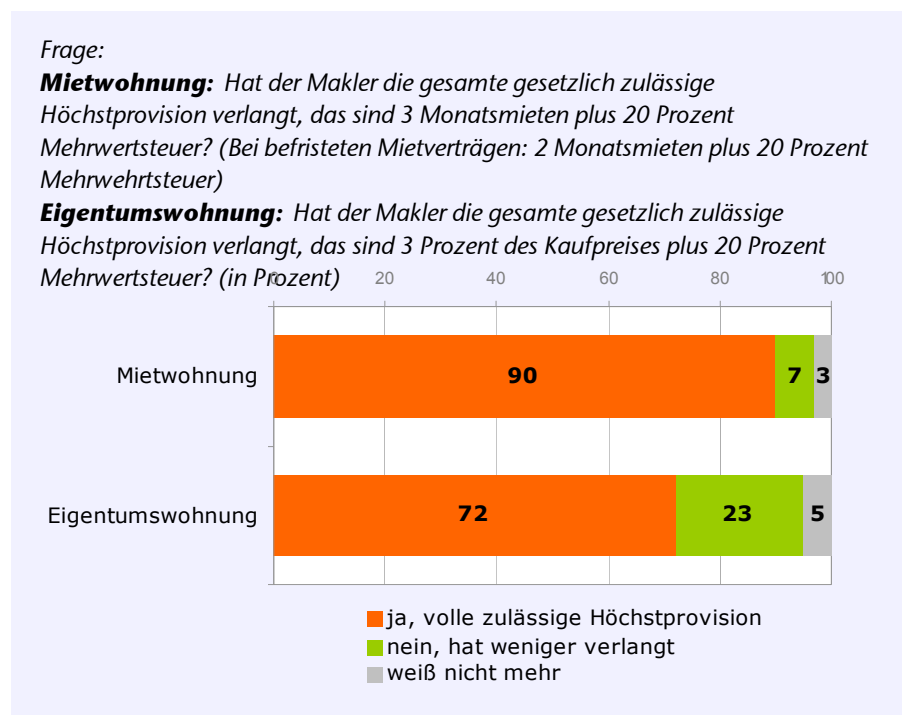
	absolut	in %
GESAMT	200	100
ALTER		
bis 29 Jahre	45	23
30 bis 49 Jahre	108	54
50 Jahre und älter	47	24
BERUFSTÄTIGKEIT		
unselbständig erwerbstätig	131	66
selbständig erwerbstätig	31	16
nicht berufstätig	38	19
WOHNUNG		
Eigentumswohnung	57	29
Mietwohnung	143	72
BALLUNGSRAUM		
Wien	120	60
anderes Bundesland	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.



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.

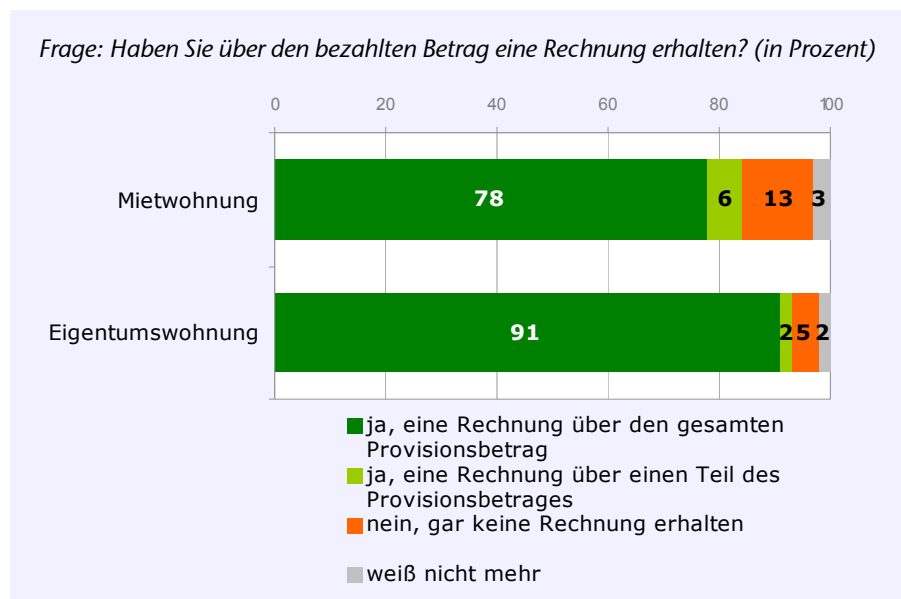
Frage: Wie hoch war diese Provisionszahlung in Euro ca.?

	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.

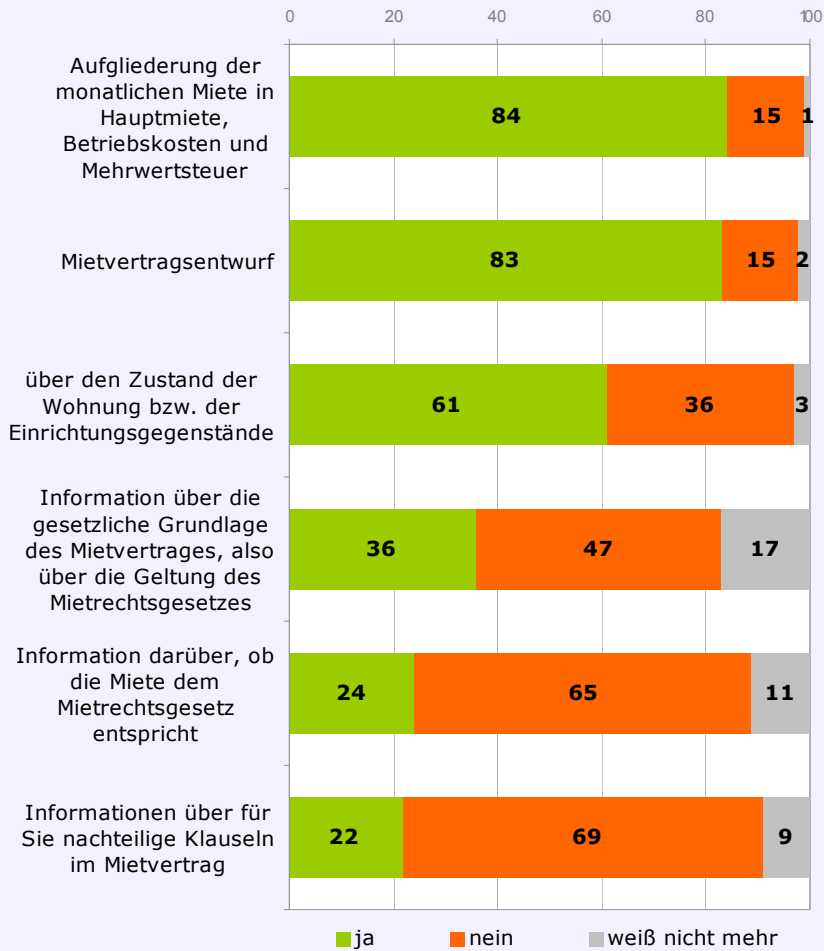
Genauere Informationen über den Zustand der Wohnung und der Einrichtungsgegenstände bzw. der vorhandenen Geräte (z.B. Alter der Heiztherme) haben nur 61 Prozent der Mieter vom Makler erhalten.

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 %)

Vereinzelt 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.

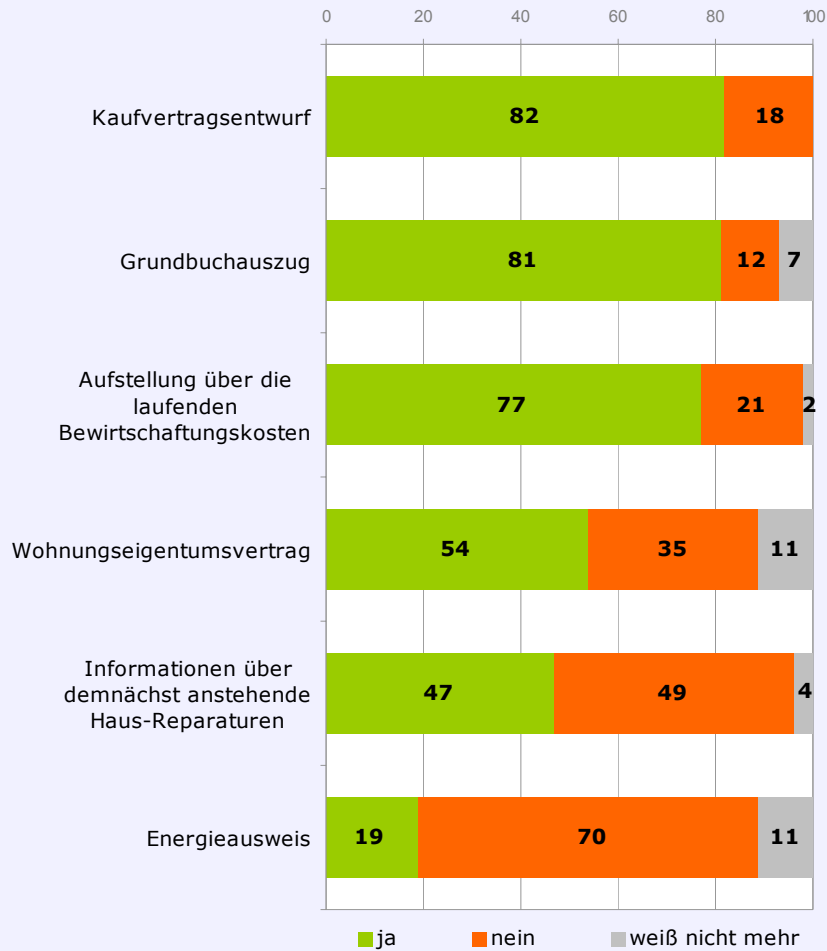
In rund acht von zehn Fällen wurde den angehenden Eigentümern ein Grundbuchauszug und der Kaufvertragsentwurf vom Makler vorgelegt. Verneint wurde der Erhalt eines Grundbuchauszugs von 12 Prozent und jener des Kaufvertragsentwurfes von 18 Prozent der Befragten.

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.

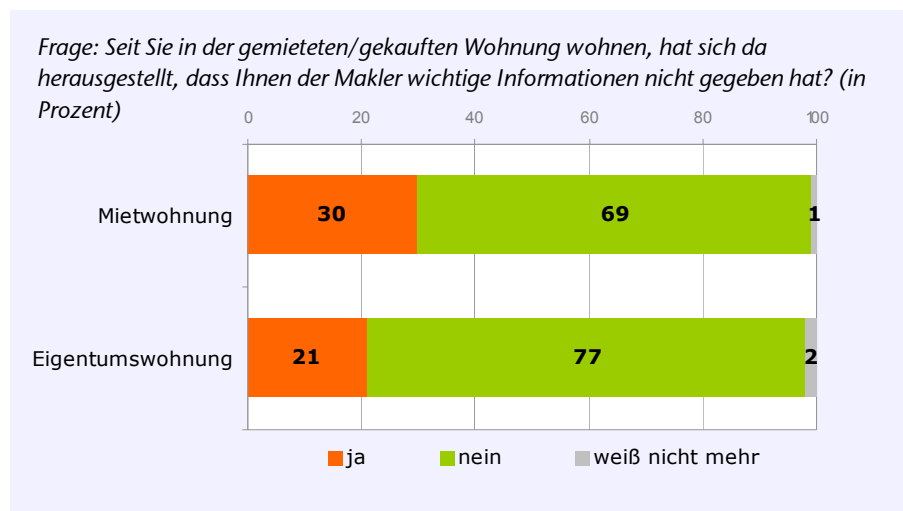
Frage: Welche Unterlagen und Informationen haben Sie von Ihrem Makler bekommen? (Basis: Eigentumswohnung, in Prozent)



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.

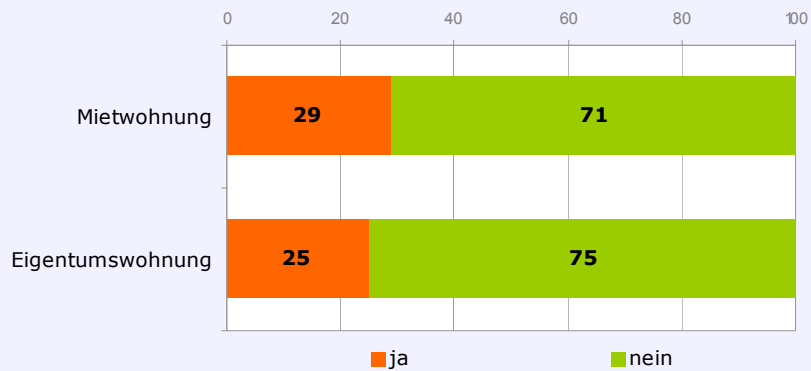
Von den Käufern einer Eigentumswohnung musste jeder Fünfte im Nachhinein diese Erfahrung machen.



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 Kaution 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.

