

IVD-Standesregeln

In der Fassung des Beschlusses der IVD-Mitgliederversammlung am 10. Juni 2016 in Frankfurt am Main.

Präambel

Jedes Mitglied des Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V. hat sich innerhalb und außerhalb seines Berufes seiner besonderen Vertrauensstellung und volkswirtschaftlichen Verantwortung würdig zu erweisen und darauf zu achten, dass durch sein Verhalten und das seiner Mitarbeiter das Ansehen des gesamten Berufsstandes gefördert wird.

Die IVD-Standesregeln stellen übergreifende Leitlinien dar, die von den Gedanken der Fairness, Transparenz, Professionalität, Anständigkeit, Aufrichtigkeit und Nachhaltigkeit für ein erfolgreiches wirtschaftliches Handeln geprägt sind.

Diese auch berufsethischen Leitlinien beinhalten Rücksicht und Fairness trotz Konkurrenz, Diskursbereitschaft statt Positionalität, Begrenzung partieller Interessen durch Respekt vor dem Gemeinwohl, Kreativität mit Verantwortung, Verzicht auf das Recht des Stärkeren, einen verantwortungsvollen Umgang mit endlichen Ressourcen (Energieeinsparung) sowie Vermeidung von Diskriminierung.

Die Standesregeln leiten sich auch aus dem European Code of Ethics for Real Estate Professionals der CEPI-European Council of Real Estate Professions vom 30. März 2006 ab.

I. Allgemeine Standespflichten

(1) Geschäfte sind auf redliche, faire, transparente und professionelle Art und Weise vorzunehmen. Interessenkollisionen sind zu vermeiden. Die Einhaltung des geltenden Rechts ist selbstverständlich.

(2) Es gehört zu den Pflichten des IVD-Mitglieds, sich ständig fachlich fort- und weiterzubilden und stets aktuelles Fachwissen seinen Kunden gegenüber bereit zu halten, und sich permanent und umfassend über alle Gegebenheiten wirtschaftlicher und rechtlicher Natur für die Ausübung seines Berufes zu informieren und mit den daraus gewonnenen Kenntnissen seine Kunden fachgerecht zu beraten.

(3) Bei der Werbung um Aufträge sind wahrheitsgemäße Angaben über die eigene Leistungsfähigkeit und die Ausstattung des eigenen Unternehmens zu machen. Das Erscheinungsbild und damit die Werbung sowie das Auftreten der Firma müssen seiner

besonderen Verantwortung und den Anforderungen an die persönliche Integrität und berufliche Unabhängigkeit genügen.

(4) Das ordentliche IVD-Mitglied hat für sich und seine Mitarbeiter eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung und eine Betriebshaftpflicht mit einer angemessenen Deckungssumme entsprechend der Geschäftstätigkeit abzuschließen und zu unterhalten. Der Schutz ist regelmäßig nachzuweisen. Zudem nehmen ordentliche Mitglieder an der vom IVD Bundesverband abgeschlossenen Vertrauensschadenversicherung teil.

(5) Das IVD-Mitglied ist zur Verschwiegenheit verpflichtet und hat Geschäftsvorgänge vertraulich zu behandeln, soweit dies in Erfüllung des Auftrages möglich ist. Es ist untersagt, die aufgrund seiner Tätigkeit erlangten Erkenntnisse unbefugt zu offenbaren oder zu verwerten. Das Mitglied hat seine Mitarbeiter zur Beachtung der Schweigepflicht zu verpflichten. Angaben von Leerstandzeiten oder sonstige Umstände, die aus Sicht des Immobilieneigentümers vertraulich sind, sind ebenso zu behandeln.

(6) Unter Beachtung des Datenschutzes soll das IVD-Mitglied Marktdaten sammeln und dem IVD zur etwa zur Erstellung von Preisspiegeln zur Verfügung stellen.

(7) Das IVD-Mitglied unterliegt der Verpflichtung, sich stets kollegial zu verhalten und sich bei Meinungsverschiedenheiten mit Kollegen zunächst an den Berufsverband zwecks gütlicher Einigung zu wenden. Bei Meinungsverschiedenheiten mit ausländischen Kollegen ist eine gütliche Einigung über die CEPI zu suchen. Bei Meinungsverschiedenheiten mit Kunden soll auf eine Schlichtung durch den Ombudsmann Immobilien im IVD hingewirkt werden. Im Übrigen gilt es Interessenskonflikte offen, fair, und unverzüglich aufzuklären, bestenfalls aber ganz zu vermeiden.

(8) Das Mitglied verpflichtet sich, seine Vermögensverhältnisse geordnet zu halten.

(9) Das Mitglied soll seine Mitarbeiter aktiv im rechtlichen und kaufmännischen Bereich fort- und weiterbilden oder hieran mitwirken, indem es ihnen beispielsweise die Teilnahme an Fach-Schulungen ermöglicht. Zur Sicherung des Nachwuchses sollte das Mitglied sich als Ausbilder beteiligen. Zudem sind Regelungen zum Gesundheitsschutz und der Sicherheit am Arbeitsplatz einzuhalten.

(10) Das Mitglied verpflichtet sich die Grundsätze nachhaltiger Unternehmensführung zu beachten. Hierzu zählt auch die Verpflichtung, sich stets für die Verbesserung des Rufes und der Qualität des Berufsstandes sowohl gegenüber der Öffentlichkeit als auch im Sinne der sozialen Nachhaltigkeit einzusetzen.

(11) Es müssen interne Systeme und Verfahrensweisen bei den Mitgliedern im Unternehmen vorhanden sein, welche die Einhaltung der IVD-Standesregeln gewährleisten.

II. Standesgemäßes Verhalten im Besonderen

1. Standesgemäßes Verhalten von Maklern

IVD-Mitglieder, die als Makler tätig sind, verpflichten sich neben den allgemeinen Standesregeln, die besonderen Standesregeln des IVD für diese Kompetenzgruppe zu beachten, um standeswidriges Verhalten zu vermeiden. Es ist im Besonderen standeswidrig,

- a) gegen die vom Bundeskartellamt mit Beschluss vom 18. September 2006 genehmigten IVD-Wettbewerbsregeln zu verstoßen,
- b) ohne Maklerauftrag in Schrift- oder Textform tätig zu werden,
- c) Immobilienangebote und Immobiliendaten von Kollegen ohne Einwilligung des Eigentümers oder des anbietenden Immobilienmaklers zur eigenen Nutzung zu übernehmen und/oder Informationen über eine Immobilie für eigene Immobilienangebote zu verwenden, die ohne ausdrücklichen Auftrag des Eigentümers/Immobilienmaklers (z.B. als Ergebnis einer Kaltakquisition) erlangt worden sind,
- d) aktive Werbung für eine Immobilie nach Beendigung des Maklervertrages fortzusetzen, wenn ein Makleranschlussvertrag zwischen dem Eigentümer/Verfügungsberechtigten mit einem anderen Maklerkollegen bereits rechtswirksam zustande gekommen ist; ausgenommen bleiben nachvertragliche Betreuung von nachgewiesenen Interessenten sowie ein fortbestehender allgemeiner Auftrag des Eigentümers/Verfügungsberechtigten zur Vermittlung der Immobilie,
- e) bei der Werbung um einen Auftrag bewusst einen außerhalb der Marktlage liegenden Preis zu nennen, um auf diese Weise den Auftrag zu erhalten,
- f) Vorschüsse auf die Provision zu fordern,
- g) sich als alleinbeauftragt darzustellen, ohne nachweisbar über einen Alleinauftrag zu verfügen, ein bestehendes Auftragsverhältnis zwischen einem Auftraggeber und einem Maklerkollegen aktiv zu stören oder einen Auftraggeber mit dem Ziel zu bedrängen, einen eigenen Auftrag zu erhalten.
- h) Objekte gegen den erklärten Willen des Auftraggebers anzubieten,
- i) verdeckt mit Maklerkollegen in Kontakt zu treten, um Angebotsinformationen zu erlangen und diese im Geschäftsbetrieb zu verwenden,
- j) Kunden-Tarnadressen zu verwenden, um Informationen über ein Objekt zu erhalten,
- k) angeblich vorhandene Interessenten für eine Immobilie vorzutäuschen und sich Informationen über die Immobilie zu verschaffen, um diese an einen breiten Interessentenkreis ohne Einwilligung des Eigentümers/Immobilienmaklers weiterzugeben,

- l) Eigeninteresse an einem Objekt nicht unverzüglich mitzuteilen.

Bei Gemeinschaftsgeschäften ist im Besonderen standeswidrig,

- a) keinen rechtswirksamen Auftrag möglichst in Schriftform mit dem Eigentümer/Verfügungsberechtigten zum Zeitpunkt der Vereinbarung des Gemeinschaftsgeschäftes zu haben,
- b) vor Abschluss eines Gemeinschaftsgeschäfts eine Abweichung von der hälftigen Provisionsteilung im Gemeinschaftsgeschäft nicht erklärt zu haben,
- c) eine nachträgliche einseitige Reduzierung der hälftigen Provisionsteilung oder einen nachträglichen Einbehalt von Provisionsteilen entgegen den Bestimmungen der GfG vorzunehmen,
- d) ein Gemeinschaftsgeschäft generell nicht ordentlich abzurechnen,
- e) im Zusammenhang mit der Abrechnung des Gemeinschaftsgeschäfts den Maklervertrag und den Hauptvertrag nicht offenzulegen, sofern diese Verträge dem Makler vom Kunden übergeben worden sind.

2. Standesgemäßes Verhalten von Verwaltern

Die IVD Mitglieder, die als Immobilienverwalter tätig sind, unterliegen ebenso den allgemeinen Standesregeln. Für Immobilienverwalter, denen aufgrund ihrer Eigenschaft als treuhänderischer Sachwalter für fremdes Vermögen eine besondere Vertrauensstellung zukommt, sind zudem die folgenden besonderen Standesregeln maßgeblich.

Qualität des Dienstleisters

Immobilienverwalter verpflichten sich,

- a) wirtschaftliche, technische, städtebauliche wie auch soziale Aspekte zu beachten, um lebenswerte Wohnqualität zu schaffen, zu bewahren und ökologisch nachhaltig zu entwickeln,
- b) mit denselben Maßstäben auch Gewerbeimmobilien zu betreuen und sich für die Schaffung einer funktional ausgewogenen Arbeitswelt einzusetzen,
- c) sich und ihre Mitarbeiter insbesondere im rechtlichen, kaufmännischen und technischen Bereich ständig fachlich fort- und weiterzubilden,
- d) sämtliche Arbeitsabläufe zur ordnungsgemäßen und effektiven Erfüllung ihrer Aufgaben zu organisieren,

- e) für das Unternehmen und die Mitarbeiter neben einer Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung eine Betriebshaftpflichtversicherung speziell für die Tätigkeit des Immobilienverwalters mit einer angemessenen Deckungssumme entsprechend der Geschäftstätigkeit abzuschließen und zu unterhalten.

Verhältnis zu seinen Kunden

Immobilienverwalter verpflichten sich,

- a) Kunden stets nach bestem Wissen und Gewissen zu beraten und hierbei aktuelles Fachwissen mit der Zielsetzung, das optimale Ergebnis für unsere Kunden zu erzielen, auch für die nächsten Generationen zu erreichen,
- b) sich stets schriftlich beauftragen zu lassen,
- c) gegenüber ihren Kunden stets loyal zu verhalten,
- d) eine leistungsgerechte Bezahlung zu kalkulieren, aufgeteilt nach Grund- und Sonderleistung. Zur Analyse der eigenen Unternehmenszahlen und Kalkulation einer dauerhaft wirtschaftlichen Verwaltervergütung nimmt der Immobilienverwalter möglichst an Erhebungen teil,
- e) sein Entgelt ausschließlich von seinem Auftraggeber zu verlangen. Ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers dürfen keine Provisionen und andere finanzielle Vergünstigen von Dritten angenommen werden,
- f) keine wirtschaftlichen Verflechtungen (mittelbar oder unmittelbar) an beauftragten Dritten im Zusammenhang mit der Betreuung der Verwaltungsobjekte zu haben, soweit diese Verflechtung nicht vorab offengelegt wird,
- g) mit Beendigung des Auftrages eine vollständige Übergabe vorzunehmen, insbesondere alle notwendigen Informationen zur Weiterführung dem Nachfolger offenzulegen.

Umgang mit dem Verwaltungsvermögen/E-Commerce/ elektronischer Datenaustausch

Immobilienverwalter verpflichten sich,

- a) Fremdgelder und Treuhandgelder stets getrennt von ihrem und dem Vermögen der Verwaltung zu halten,
- b) alle online-Zahlungen nur über gesicherte Wege durchzuführen,
- c) vertrauliche Daten und Informationen nur über sichere Wege zu übermitteln bzw. die Auftraggeber über die Risiken einer ungesicherten Übermittlung zu informieren und auf allen Datenträgersystemen eine aktuelle Firewall- und Virenschutz-Software zu installieren,

- d) Konten der Wohnungseigentümergeinschaften als separate, offene Fremdgeldkonten und Konten der Mietverwaltung als offene Treuhandkonten zu führen,
- e) keine Bargeldentnahmen von Verwaltungskonten zu tätigen und
- f) Hauseigentümern und Vermietern von Mietobjekten und Beiräten in Eigentümergeinschaften zeitnah bei Bedarf Zugang zu den Kontenbelegen zu ermöglichen und die Bank bei Konteneinrichtung oder Änderung unter Benennung der jeweils Berechtigten entsprechend anzuweisen.

Immobilienverwalter sind gehalten,

- g) alle Kontentransaktionen im Vier-Augen-Prinzip durchzuführen,
- h) die Kennwörter zu internen EDV-Systemen mindestens alle drei Monate zu ändern,
- i) sämtliche Schlüssel zu den Verwaltungsobjekten, sowie Miet- und Geschäftsräumen, Kassen, Kennwörter und andere vertrauliche Unterlagen unter Verschluss zu halten und Zugang nur bevollmächtigten Personen zu gestatten,
- j) von sämtlichen Arbeitnehmern und Angestellten Führungszeugnisse vorzuhalten,
- k) interne Regeln/Arbeitsanweisungen hinsichtlich der Kontenverwaltung und des Zahlungsverkehrs vorzuhalten und
- l) die Mitarbeiter über die vorstehenden Regeln in regelmäßigen Abständen zu informieren und zu schulen.

3. Standesgemäßes Verhalten von Sachverständigen

IVD-Mitglieder, die als Sachverständige tätig sind, verpflichten sich neben den allgemeinen Standesregeln, die besonderen Standesregeln des IVD für diese Mitgliedergruppe zu beachten. Für Sachverständige sind zudem die folgenden besonderen Standesregeln maßgeblich.

Unabhängigkeit und Neutralität

- a) Jeder Sachverständige ist verpflichtet, seine Leistung unabhängig, weisungsfrei, persönlich, gewissenhaft und unparteiisch zu erbringen.
- b) Der Sachverständige darf sich bei Erbringung seiner Leistung keiner Einflussnahme aussetzen, die Anlass gibt, seine Vertrauenswürdigkeit und die Glaubhaftigkeit seiner Aussage in Zweifel zu ziehen.

- c) Der Sachverständige darf keine Verpflichtungen eingehen, die geeignet sind, seine tatsächlichen Feststellungen und deren Beurteilung in unangemessener Weise zu beeinflussen.
- d) Der Sachverständige hat alles zu vermeiden, was Anlass zur Besorgnis der Befangenheit geben könnte. Bei Ausführung seines Auftrages hat er strikte Neutralität zu wahren.

Erbringung der Sachverständigenleistung

- a) Der Sachverständige hat die von ihm geforderte Leistung in eigener Person zu erbringen. Hilfskräfte darf er nur zur Vorbereitung seiner Leistung und nur insoweit beschäftigen wie er ihre Arbeit ordnungsgemäß überwacht. Der Umfang der Tätigkeit einer Hilfskraft ist in dem Gutachten kenntlich zu machen, soweit es sich nicht nur um Hilfsdienste von untergeordneter Bedeutung handelt.
- b) Soweit der Sachverständige mit seinem Auftraggeber keine andere Form vereinbart hat, erstellt er seine Gutachten in Schriftform.
- c) Der Sachverständige ist verpflichtet, seine Aufträge unter Beachtung des aktuellen Standes von Wissenschaft, Technik und Recht zu erfüllen.
- d) Soweit der Sachverständige Daten oder andere als eigene Erkenntnisse verwendet, hat er dies kenntlich zu machen und deren Herkunft zu belegen.

Aufzeichnungen

- a) Der Sachverständige hat über jeden von ihm angenommenen Auftrag gesonderte Aufzeichnungen zu machen. Aufzuzeichnen sind der Name des Auftraggebers, der Tag der Auftragserteilung, der Gegenstand des Auftrags und der Tag, an dem die Leistung erbracht worden ist.
- b) Der Sachverständige ist verpflichtet, das erstellte Gutachten mindestens 10 Jahre lang aufzubewahren.
- c) Der Sachverständige darf insbesondere keine Grundstücke erwerben oder zum Erwerb vermitteln, über die er zuvor ein Gutachten erstellt hat. Eine Ausnahme gilt nur, wenn er nach Erstellung des Gutachtens von dem Auftraggeber des Gutachtens einen Anschlussauftrag zur Vermarktung des Objekts erhält.

III. Verstöße

Verstöße gegen die IVD-Standesregeln werden in Abstimmung mit dem IVD Bundesverband regelmäßig nach der Satzung des zuständigen IVD Regionalverbandes geahndet.