

---

Wettbewerbszentrale

---

**Jahresbericht 2024  
Branchenbericht  
Immobilienwirtschaft**

Jennifer Beal, Berlin

Im Berichtsjahr verzeichnete die Wettbewerbszentrale rund 240 Beschwerden und Anfragen mit Bezug zur Immobilienwirtschaft, was im Vergleich zum Vorjahr einen Anstieg von etwa 50% bedeutet. Das Beschwerdeniveau entwickelt sich damit zurück in die Größenordnung, wie sie vor der Energiekrise von 2022 lag. Bei den Zuschriften ging es inhaltlich überwiegend um die aus den Vorjahren bekannten Themen: Spitzenstellungswerbung, fehlende Transparenz bei Immobilienangeboten, Fragen rund um das Thema Kundenbewertungen und Verstöße gegen die Preisangabenverordnung sowie andere Marktverhaltensregeln – dazu im Einzelnen:

## **Kundenbewertungen und Auszeichnungen**

Das Werben mit Kundenbewertungen bleibt ein beliebtes Marketinginstrument. Es wertet nicht nur das Angebot des Werbenden auf, sondern dient dem interessierten Personenkreis auch als Entscheidungshilfe bei der Auswahl eines Anbieters und zudem als Vertrauensfaktor. Aus wettbewerbsrechtlicher Sicht ist bei der Werbung mit Kundenbewertungen insbesondere das Irreführungsverbot zu beachten. In diesem Zusammenhang konnte in der Immobilienbranche ein Klageverfahren beim Bundesgerichtshof (BGH) abgeschlossen werden, das weit über die Branche hinaus Beachtung fand. Zum Sachverhalt: Ein Maklerunternehmen hatte im Rahmen seiner Internetpräsentation unter anderem mit dem isolierten Hinweis „Kundenbewertung  $\emptyset$  4.62/5.00“ geworben, ohne weitere Hintergrundangaben zu den Bewertungen zu machen. Die Wettbewerbszentrale war der Auffassung, dass neben Gesamtzahl der Bewertungen sowie dem relevan-

ten Zeitraum auch eine Aufschlüsselung nach einzelnen Sterneklassen eine wesentliche Information im Sinne des § 5a Abs. 1 UWG sei. Nur so könne der Adressat der Werbung beurteilen, ob die Einzelbewertungen eher nah beieinander liegen oder ob sie weit auseinanderfallen. Auch sei für den potentiellen Kunden von Bedeutung, ob viele oder wenige schlechte Bewertungen abgegeben worden seien. Sowohl das Landgericht Hamburg als auch das Hanseatische Oberlandesgericht hatten die Klage der Wettbewerbszentrale zu den ersten beiden Punkten stattgegeben, zu dem letztgenannten Punkt jedoch abgewiesen. Nun hat auch der BGH entschieden, dass eine solche Aufklärungspflicht zur zusätzlichen Aufschlüsselung nach Sterneklassen nicht besteht (BGH, Urteil vom 25.07.2024, Az. I ZR 143/23; B 01 0054/21). Dem angesprochenen Durchschnittsverbraucher sei aufgrund seiner Erfahrung bekannt, dass einer durchschnittlichen Sternebewertung in aller Regel unterschiedlich gute und schlechte Bewertungen zugrunde liegen und die Bewertungen – zum Teil erheblich – divergieren. Anhand der Gesamtzahl und des Zeitraums der berücksichtigten Bewertungen könne er abschätzen, wie aussagekräftig die angegebene Durchschnittsbewertung sei. Eine Aufschlüsselung der Sternebewertung könne keinen Aufschluss über die Gründe geben, die einen Kunden zur Abgabe einer bestimmten Bewertung bewogen haben. Mit diesem Musterverfahren gewinnt die Branche mehr Rechtssicherheit im Zusammenhang mit der Werbung mit durchschnittlichen Kundenbewertungen.

Neben der Werbung mit Sternebewertungen ist es weit verbreitet, lobende Kundenzitate bzw.

sog. Kundenstimmen auf der eigenen Homepage anzubringen. Teilweise werden die Kundenzitate, die bei Google abgegeben werden, übernommen, teilweise werden die Kundenzitate ohne Quellenangabe veröffentlicht. Nach §§ 5a Abs. 1, 5b Abs. 3 UWG sind Unternehmen bei der Zugänglichmachung von Bewertungen verpflichtet, gleichzeitig darüber zu informieren, ob und wie sie sicherstellen, dass die veröffentlichten Bewertungen von solchen Verbrauchern stammen, die ihre Dienstleistung tatsächlich genutzt haben. Diese Aufklärung erfolgt in der Praxis oft nicht, weshalb auch hier Abmahnungen ausgesprochen wurden, die in allen Fällen zur Abgabe einer Unterlassungserklärung führten (u.a. Az. B 01 0025/24; B 01 0068/24; B 01 0288/24; B 01 0295/24; F 06 0161/24).

### **Irreführende Werbeankündigungen**

Der Großteil der Beschwerden bezog sich auf Aspekte der Irreführung, sei es in Bezug auf den Preis, die Lage der Immobilie oder unzureichende Informationen rund um das Thema Erbbaurecht. Zu den jeweiligen Fallgestaltungen:

Die unzulässige Werbung für den Verkauf einer Immobilie zum „Höchstpreis“, „Bestpreis“ oder „bestmöglichen Preis“ wurde wie in den Vorjahren unter dem Blickwinkel einer irreführenden Spitzenstellungswerbung beanstandet. Aufgrund der klaren Rechtsprechung (vgl. KG Berlin, Urteil vom 21.06.2019, Az. 5 O 121/1 sowie OLG HH, Urteil vom 09.12.2021, Az. 5 U 180/20) konnten die Beanstandungen in vielen Fällen außergerichtlich beigelegt werden (u. a. Az. B 01 0005/24; B 01 0025/24; B 01 0032/24; F 06 0117/24, F 06 0161/24). Die Erhebung einer Unterlassungsklage war nur in einzelnen Fällen erforderlich (LG Köln, Versäumnisurteil vom 29.04.2024, Az. 84 O 31/24; B 01 0017/24; LG Offenburg, Versäumnisurteil vom 25.10.2024, Az. 5 O 33/24 KfH; B 01 0030/24). Die unsub-

stantiierte Anpreisung, ein Makler erziele „+18 % höhere Verkaufspreise“ wurde ebenfalls aufgrund einer Irreführung moniert und die Werbemaßnahmen wurden abgeändert (B 01 0288/24).

Unzulässige Spitzenstellungsbehauptungen werden in Einzelfällen auch für das eigene Unternehmen verwendet. So hielt sich ein Maklerunternehmen für besonders befähigt und warb auf seiner Homepage mit dem Hinweis „Bester Makler weltweit“. Anhaltspunkte für die behauptete Weltmarktführerschaft waren allerdings nicht erkennbar, weshalb die Selbstanpreisung beanstandet wurde. Der Verweis auf eine Auszeichnung aus dem Jahr 2020 war nicht geeignet, die Spitzenstellungsaussage zu belegen, zumal die entsprechende Auszeichnung für das laufende Jahr nicht vergeben worden war. Es lag damit auch eine irreführende Werbung mit einer veralteten Auszeichnung vor (Az. B 01 0178/24).

Angaben zur Höhe der Maklercourtage sind ebenfalls gelegentlich Gegenstand von Beschwerden. In einem Fall wurde blickfangmäßig mit dem Hinweis „provisionsfreier Verkauf“ geworben, obwohl bei genauerer Betrachtung eine Provisionsteilung auf den Verkäufer und Käufer sehr wohl erfolgte, so wie dies auch vom Gesetzgeber in vielen Fällen verlangt wird; eine provisionsfreie Vermittlung erfolgte also entgegen der werblichen Ankündigung nicht (Az. B 01 0068/24). In einem weiteren Fall stellte ein Maklerunternehmen sein Geschäftsmodell vor, das keine prozentual bemessene Maklercourtage im Falle

einer erfolgreichen Immobilienvermittlung vorsah, sondern eine erfolgsunabhängige Servicegebühr für unterschiedliche Dienstleistungspakete. In diesem Zusammenhang wurde ein Preisrechner auf der Homepage zur Verfügung gestellt, der eine erhebliche Preisersparnis zum

Vorteil des konkreten Preismodells suggerierte. Dabei wurde allerdings nicht berücksichtigt, dass im Falle des klassischen Maklervertrags vollumfängliche Dienstleistungen wie die Durchführung einer Wohnungsbesichtigung inkludiert sind und die Provision – je nach Immobilie – auf Verkäufer und Käufer zu gleichen Teilen verteilt wird. Der Preisvergleich hinkte daher und suggerierte zu Unrecht eine besonders hohe Preisersparnis (Az. B 01 0021/24). Die Unternehmen gaben die jeweils geforderte Unterlassungserklärung ab.

Auch Informationen zur Lage der beworbenen Immobilie können irreführend sein. So erhielt die Wettbewerbszentrale Kenntnis von dem Angebot eines Maklers, der für die zu vermittelnde Immobilie eine Berliner Postleitzahl angab, obwohl sich die Immobilie tatsächlich im Bundesland Brandenburg befand. Auf die Abmahnung hin gab das Unternehmen die geforderte Unterlassungserklärung ab (Az. B 01 0261/24).

In deutlich mehr Fällen als in den Vorjahren wurde moniert, dass bei Erbbaurechtsgrundstücken Angaben zur verbleibenden Laufzeit und/oder auch zum Erbbauzins fehlten. Es handelt sich um wesentliche Informationen im Sinne des § 5a Abs. 1 und § 5b Abs. 4 UWG. In vielen Fällen wurde die Unterlassungserklärung abgegeben (u.a. Az. B 01 004/24; B 01 0018/24; B 01 0029/24; B 01 0061/24; B 01 0086/24; B 01 0110/24; B 01 0111/24; B 01 0160/24; B 01 0203/24; B 01 0232/24; B 01 0270/24). In anderen Fällen wurde der Unterlassungsanspruch eingeklagt (u.a. LG Bochum, Versäumnisurteil vom 15.04.2024, Az. I-16 O 26/24; B 01 0065/24; LG Bamberg, Versäumnisurteil vom 11.10.2024, Az. 13 O 772/24; B 01 0172/24). Ein Verfahren war bei Redaktionsschluss noch bei Gericht anhängig (LG Düsseldorf, Az. 34 O 41/24; B 01 0272/24).

Teilweise nutzen Immobilienmakler Vermittlungsplattformen zur Bewerbung von Immobilien und verschleiern dabei ihre Maklereigenschaft. Dies stellt eine Irreführung über die Gewerblichkeit des Angebots dar. So wurde im Rahmen eines Immobilienportals ein über 4 Hektar großes Naturgrundstück auf Rügen mit dem Hinweis „Privatangebot“ zum Kauf angeboten. Entgegen dem ersten Eindruck handelte es sich jedoch nicht um ein Angebot des Eigentümers, sondern um das eines Maklers, für das eine Vermittlungsprovision in Höhe von 4,95% des Kaufpreises zu zahlen war. Das Unternehmen sah den Verstoß ein und gab die geforderte Unterlassungserklärung ab (Az. B 01 0067/24).

### **Marktverhaltensregeln und sonstige Verstöße**

Neben den maklerspezifischen Vorschriften und den allgemeinen Vorgaben im UWG sind ferner einige Marktverhaltensregeln wie die Preisangabenverordnung (PAngV) sowie die Gewerbeordnung (GewO) in der Immobilienbranche zu beachten. Die PAngV verlangt unter anderem, dass bei einer Preiswerbung gegenüber Verbrauchern Gesamtpreise angegeben werden, also Preise, die sich einschließlich aller Preisbestandteile wie der Mehrwertsteuer verstehen. Gibt also ein Makler die Courtage in der Form an, dass sich diese „zzgl. MwSt.“ versteht, liegt ein Wettbewerbsverstoß vor. Die in diesem Zusammenhang eingegangenen Beschwerden konnten gütlich beigelegt werden (u.a. Az. B 01 0019/24; B 01 0061/24; B 01 0077/24; B 01 0098/24; B 01 0157/24; B 01 0227/24; F 06 0170/24; F 06 0183/24).

In einzelnen Fällen musste die Wettbewerbszentrale Immobilienmakler bzw. Verwalter an die Beachtung der Erlaubnispflicht nach § 34c Abs. 1 S.1 Nr. 1 und Nr. 4 UWG erinnern (LG Ellwangen, Versäumnisurteil vom 25.11.2024; Az. 4 O 165/24; F 06 0102/24; F 06 0155/24). In

Einzelfällen wurden daneben unvollständige oder auch falsche Angaben im Impressum nach § 5 DDG moniert, wobei in den meisten Fällen eine Unterlassungserklärung abgegeben wurde (u.a. Az. B 01 0080/24; B 01 0087/24; B 01 0152/24; B 01 0267/24). Eine Gesellschaft musste hingegen aufgrund der Verwendung eines falschen Firmennamens und einer falschen Adresse beim Landgericht Passau auf Unterlassung verklagt werden (Az. F 06 0151/24; Gerichtsaktenzeichen liegt noch nicht vor). Zur Nichteinhaltung der Pflichtinformation von Angaben aus dem Energieausweis nach § 87 GEG gingen drei begründete Beschwerden ein, die jeweils durch Abgabe einer Unterlassungserklärung ihre Erledigung fanden (Az. B 01 0088/24; B 01 0168/24; F 06 0154/24).

Gelegentlich kommt es vor, dass Immobilienmakler Privatpersonen für eine erfolgreiche Vermittlung eines potenziellen Immobilienverkäufers die Auszahlung einer sogenannten Tippgeberprovision versprechen. In einem Fall kündigte ein Immobilienmakler die Auszahlung einer Tippgeberprovision von bis zu 5000,- € für den Fall an, dass ihm Eigentümer mit Namen und Telefonnummer benannt werden, die eine Immobilie verkaufen wollen. Gleichzeitig wurde versprochen, der Hinweis werde diskret und vertraulich behandelt. Damit wurden sog. Laienwerber aufgefordert, personenbezogene Daten an den Makler weiterzugeben, und zwar ohne, dass hierfür seitens des Immobilieneigentümers eine Einwilligung vorlag. Dies widerspricht den Vorgaben der DSGVO, weshalb eine Abmahnung ausgesprochen wurde. Diese führte zügig zur Änderung der Werbung (Az. B 01 0026/24)

### **Fortbildungs- und Vortragsangebot der Wettbewerbszentrale**

Immobilienmakler und -verwalter sind nach § 34c Abs. 2a GewO verpflichtet, sich in regelmä-

ßigen Abständen weiterzubilden, weshalb das Fortbildungsangebot in der Immobilienwirtschaft groß ist. Speziell für die Immobilienwirtschaft bot die Wettbewerbszentrale im Frühjahr 2024 ein auf diese Branche zugeschnittenes Online-Seminar an, um die Branche über die wichtigsten Werbevorschriften aufzuklären. Im Fortbildungsprogramm des IVD Berlin-Brandenburg war die Wettbewerbszentrale im Herbst 2024 ebenfalls mit einem 2,5 stündigen Online-Seminar vertreten. Bei der Vortragsreihe „Kurz mal Recht Spezial Immobilien“ der IHK Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern erläuterte die Wettbewerbszentrale im Rahmen eines Kurzvortrags die fünf häufigsten Abmahnfallen in der Immobilienwirtschaft. Bei der 9. DigiKonReal war die Wettbewerbszentrale ebenfalls mit einem Vortrag vertreten und ging darin schwerpunktmäßig auf die Informationspflichten ein, die bei der Nutzung von Social Media einzuhalten sind.

---

# Impressum

---

## **Herausgeber**

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren  
Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V.  
Tannenwaldallee 6  
61348 Bad Homburg v.d.H.

## **Für den Inhalt verantwortlich**

Dr. Reiner Münker

Stand: 31. Dezember 2024