

ZERTIFIZIERUNGEN

„Oma Erna kann mit TÜV was anfangen“

mit Wohnungen
 Makler, die
 te Wohnun-
 gntwicklerteam
 mmopoly aufge-
 Daten von Immo-
) zurückgreift.
 auf die rasche
 hnungen und
 n ihre Facebook-

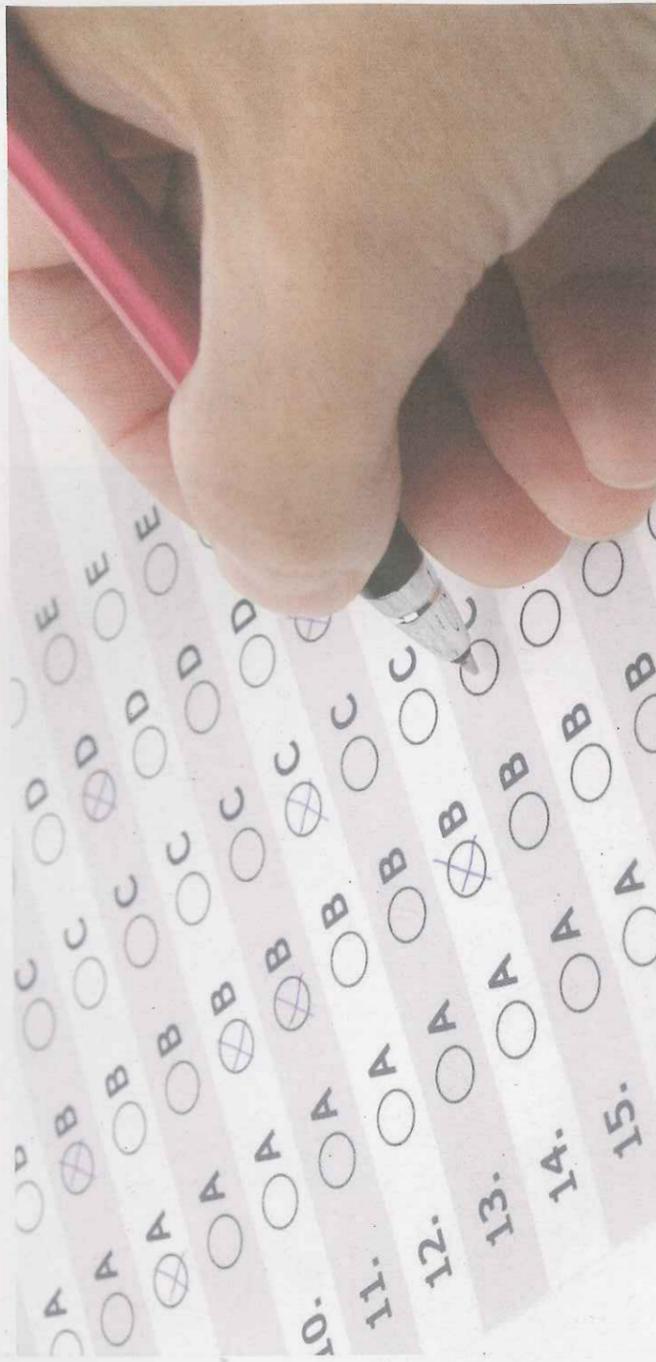
Zertifizierung klingt nach Antrags-
 dschungel, Normenhack und
 Einpressung individueller Arbeitsab-
 läufe in starre Schablonen. Dabei
 gelten Zertifizierungen als gutes
 Instrument, um Neukunden von der
 Qualität der eigenen Arbeit zu über-
 zeugen. Wir erläutern, was Siegel wie
 DIAZert, TÜV und „regulated by
 RICS“ überhaupt aussagen.

Da der Zugang zum Maklerberuf in
 Deutschland kaum reguliert ist, sollten Mak-
 ler keine Möglichkeit auslassen, auf die Qua-
 lität ihrer Arbeit hinzuweisen. „Der
 § 34c der Gewerbeordnung, der den Zugang
 zum Maklerberuf in Deutschland regelt, ist
 doch eine erschütternd schlanke Angelegen-
 heit“, findet Stephan Kippes, Professor für
 Immobilienmarketing an der Hochschule
 für Wirtschaft und Umwelt (HAWU) Nürting-
 gen-Geislingen. Daher hält er Zertifizierun-
 gen für eine gute Sache, um sich aus der
 Masse der Wettbewerber qualitativ hervorzu-
 tun. Besonders gut lässt sich mit diesem
 Pfund wuchern, wenn die Qualität von einer
 unabhängigen Organisation bestätigt ist.

TÜV stark prozessorientiert

Darauf setzte auch Frank Alexander, Inha-
 ber und Geschäftsführer von Hermann Im-
 mobilien, als er sein Unternehmen vom
 TÜV zertifizieren ließ. Da das Unternehmen
 mit sieben Büros im Rhein-Main-Gebiet 300
 bis 400 Wohneinheiten pro Jahr vermittelt,
 setzte Alexander auf die Bekanntheit des Sie-
 gels. „Oma Erna kann mit TÜV was anfan-
 gen“, ist er überzeugt. Daher wirbt er mit
 dem Siegel auf der Homepage, in Briefen
 und immer dann, wenn potenzielle Kunden
 die Wahl zwischen dem einen oder anderen
 Makler haben. „Im Rhein-Main-Gebiet ma-
 chen uns rund 5.000 Makler Konkurrenz“,
 sagt er, da könne es nicht schaden, aus der
 Masse herauszustechen.

Allerdings umfasst die TÜV-Prüfung nach
 der Norm ISO 9001 vorwiegend die Pro-
 zessoptimierung. Zwar werden auch die



Für Vorbereitung und Prüfung einer DIA-Zertifizierung sollte man mindestens zwei Woche Arbeit einplanen. Bild: Fotolia.de/Brian Jackson

Kommunikationsmittel wie Prospekte auf
 Wahrheit und Vollständigkeit überprüft,
 doch die inhaltliche Arbeit muss lediglich
 den Mindestanforderungen entsprechen, die
 sich ein durchschnittlicher Makler ohnehin
 selbst auferlegen sollte.

„Was interessiert das den Kunden, wie
 meine Arbeitsabläufe im Büro strukturiert
 sind“, findet hingegen Sven Keussen, Ge-
 schäftsführender Gesellschafter der Firmen-
 gruppe Rohrer Immobilien. „Der Kunde
 möchte doch fachlich gut betreut sein.“ Da-
 her hat er sich und weitere leitende Mit-
 arbeiter die Zertifizierung der Deutschen
 Immobilien Akademie (DIA) „DIAZert“ ge-
 wählt. Er selbst ließ sich mit Schwerpunkt
 Anlageneimmobilien zertifizieren, ein Kollege
 etwa mit dem Schwerpunkt Wohnimmobi-
 lien. Beide stellten fest, dass die inhaltlichen
 Anforderungen stark voneinander abwi-
 chen. Keussen selbst fand die Prüfung
 „schön für die Bodenhaftung“, um sich

Verbänden wesentlich schwieriger durchzu-
 setzen. K.o.-Kriterien bei Maklern sind in
 der Vorabprüfung etwa Vorstrafen oder ei-
 desstattliche Versicherungen im Rahmen
 von Zwangsvollstreckungen, aber auch un-
 ethisches Vertragsgebaren oder Unterlassen
 der Fortbildung nach der Zertifizierung wer-
 den sanktioniert.

Hohe ethische Standards für Unterneh-
 men garantiert auch das Siegel „Regulated
 by RICS“. Dabei wird viel Wert auf die
 Transparenz dokumentierter Prozesse gelegt.
 Beantragt wird das Siegel über ein Interface
 im Internet, wo die geforderten Unterlagen
 hochgeladen werden. Aus dem Material
 wird ein Risikoprofil erstellt, und je nach-
 dem, wie hoch dieses ausfällt, muss mit
 Nachfragen gerechnet werden. Zertifizierte
 schätzen am RICS-Siegel, das eigene Be-
 kenntnis zur Einhaltung hoher Standards
 effizient kommunizieren zu können. (ma)

Ausgewählte Zertifizierungen im Überblick: Das RICS-Siegel kostet keinen Cent

Zertifizierung	Immobilienmakler	Immobilienbewerber	Immobilienunternehmen
Kurz- charakteristik	„DIAZert“, vergeben durch DIA Consulting Zertifizierung nach europäischer DIN EN 15733 Norm	„DIAZert“, vergeben durch DIA Consulting Zertifizierung nach europäischer DIN EN 15733 Norm	„Regulated by RICS“, vergeben durch RICS Zertifizierung nach RICS-Standards
Zulassungsvor- aussetzungen	Im Vordergrund stehen Fachkenntnis (Multiple-Choice-Test) sowie die Einhaltung von Verhaltensregeln und Informationspflichten	Fachliche-Prüfung (Erstellen von Wertermittlungen, Plausibilitätsprü- fung eines Gutachtens), Moralikodex, Fortbildungspflicht	Online-Antrag, zertifizierte Firmen unterwerfen sich strengem Verhal- tenskodex und hohen beruflichen wie ethischen Standards
Notwendige Unterlagen	Abschluss, der mindestens 120 ECTS (European Credit Transfer Sys- tem) entspricht, z.B. Immobilienwirt/in DIA, oder Immobilienfachwirt/in (IHK), fehlender Bildungsabschluss kann auch durch Berufserfahrung ausgeglichen werden	Abschluss: Dipl.-Sachverständige/r DIA oder bestandener Eingangstest (Autodiktantenregelung), zusätzliche Nachweise für die Tätigkeitsfelder Beleihungswertermittlung, Land und Forst, international sowie öffentli- che Grundstücksangelegenheiten	50% der Geschäftsführer, Partner oder Direktoren müssen Chartered Surveyors sein
Gebühren (zzgl. MwSt.)	Zertifizierungsantrag Zertifizierungsvertrag (in zweifacher Ausfertigung) Tabellarischer Lebenslauf mit Lichtbild Zeugnis kopien (unbeglaubigt) Polizeiliches Führungszeugnis (nicht älter als 12 Monate) Erlaubnisnachweis nach § 34c GewO der zuständigen Gewerbebe- hörde Betätigungsnachweis (durch den Arbeitgeber oder bei selbstständiger Tätigkeit durch eine schriftliche eidesstattliche Erklärung)	Zertifizierungsantrag Zertifizierungsvertrag (in zweifacher Ausfertigung) Tabellarischer Lebenslauf mit Lichtbild Zeugnis kopien (unbeglaubigt) Polizeiliches Führungszeugnis (nicht älter als 12 Monate) Aufstellung der selbst erstellten Gutachten/Wertermittlungen (Objekt- art bzw. Recht, Ausfertigungsdatum) mind. der letzten drei Jahre Betätigungsnachweis (durch den Arbeitgeber oder bei selbstständiger Tätigkeit durch eine schriftliche eidesstattliche Erklärung)	• Schulungsprotokoll für alle Mitarbeiter • Police eines angemessenen, geeigneten Versicherungsschutzes • Nachweis Beschwerde- und Reklamationsmanagement, einschließlich Protokoll und Be- nennung des zuständigen Ansprechpartners • Nachweis der Wahl einer internationalen oder lokalen Schieds- oder Schlichtungsstelle • Nachweis, dass keine Führungskraft und kein Mitarbeiter wegen einer Straftat verurteilt wurde • Nachweis über die eindeutige Verbuchung von Kundengeldern
Prüfungs- termine	Die Zertifizierung kostet 800 Euro (ohne mündliche Prüfung), die Überwachung 400 Euro p.a., die Rezertifizierungsprüfung 300 Euro.	Berlin 25. April und 17. Oktober 2012 München 24. April und 12. Oktober 2012 Hamburg 27. April und 22. Oktober 2012 Freiburg 16. April und 19. Oktober 2012	keine
Rezertifizierung	Nach drei Jahren, muss ein halbes Jahr vor Ablauf beantragt werden	Nach fünf Jahren, muss ein halbes Jahr vor Ablauf beantragt werden	individuell
Zertifizierte	bundesweit 44 Makler	bundesweit rund 100 Sachverständige	44 Unternehmen in Deutschland

haltigkeits-Schulung im Bre-
 auf www.iz.de

© Immobilien Zeitung; Quelle: DIA Consulting, RICS