

**Immobilienkaufmann  
Immobilienkauffrau  
Schwerpunkt: Makler**

**Gegenstand:  
Fachgespräch**

**Lehrabschlussprüfung 2023**

# 1 Bereich Anfragen von Kunden

## 1.1 Themenbereich Kundenanfragen

### 1.1.1 Stellen Sie die Leistungen Ihres Lehrbetriebes dar!

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde ruft bei Ihnen an, weil er sein Haus veräußern möchte. Er möchte sich informieren, welche Aufgaben ein Makler übernehmen könnte.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Leistungen des Lehrbetriebes und Kundennutzen, Angebotspalette, Aufgabengebiete eines Maklers, etc.

### 1.1.2 Stellen Sie die Leistungen Ihres Lehrbetriebes dar!

**Betriebliche Situation:** Eine potenzielle Neukundin ruft bei Ihnen an, weil sie sich für eine inserierte Wohnung interessiert. Sie möchte sich informieren, welche Aufgaben ein Makler übernehmen wird.

**Was werden Sie ihr sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Leistungen des Lehrbetriebes und Kundennutzen, Angebotspalette, Aufgabengebiete eines Maklers, etc.

### 1.1.3 Was ist beim Kundenkontakt und Beschwerdemanagement wichtig?

**Betriebliche Situation:** In einer Besprechung hat Ihre Vorgesetzte die besondere Bedeutung von Kundenorientierung und persönlichem Service betont.

**Warum sollte dem Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement in der Immobilienbranche größtes Augenmerk geschenkt werden?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. aktives Zuhören, aktiv auf den Kunden zugehen, Wertschätzung, elektronisches Kundenbeziehungsmanagement, etc.

#### 1.1.4 Wie hoch darf die Provision eines Immobilienmaklers sein?

**Betriebliche Situation:** Eine potenzielle Neukundin ruft bei Ihnen an, weil sie sich für eine inserierte Wohnung interessiert. Sie möchte wissen, wie hoch die Provision des Immobilienmaklers ist und wer diese bezahlt.

**Was werden Sie Ihr sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Höhe der Provision bei Kauf- oder Tauschgeschäften, Höhe der Provision bei Mietwohnungen, Bestandteile eines Alleinvermittlungsauftrages, etc.

#### 1.1.5 Wie hoch ist die Vergebührung eines Mietvertrages?

**Betriebliche Situation:** Eine potenzielle Neukundin ruft bei Ihnen an, weil sie wissen möchte, wie Mieterverträge zu vergebühren sind.

**Was werden Sie Ihr sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Vergebührung von Mietverträgen für Wohnungen, Vergebührung von Mietverträgen für Geschäftsräume, Höhe der Gebühr bei unbefristeten und befristeten Geschäftsräumen, etc.

**1.1.6 Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde ruft bei Ihnen an und möchte von Ihnen eine Beratung am Telefon.

**Was müssen Sie beachten?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Verhalten am Telefon, berufsgerechtes Verhalten gegenüber Kunden, was bedeutet kundenorientiertes Verhalten, welche Auskünfte dürfen telefonisch nicht gegeben werden – welche schon, wann, wie und an wen werden Anfragen weitergeleitet, was enthält eine Telefonnotiz, etc.

**1.1.7 Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten?**

**Betriebliche Situation:** Ein potentieller Kunde ruft Sie an und fragt, ob er sofort einen Vertrag unterschreiben muss, wenn er Ihre Dienste in Anspruch nehmen möchte.

**Was werden Sie ihm antworten?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. fachgerechte Auskünfte zu Provisionshöhe, Provisionsberechnung, Fälligkeit und Verjährung der Provision, Rücktrittsrecht des Konsumenten vom Immobiliengeschäft, Maklervertrag, Nebenkosteninformation, Pflichten des Auftraggebers, Unterschied Alleinvermittlungsauftrag und (unbefristetem) Vermittlungsauftrag

**1.1.8 Was ist bei einer persönlichen Auskunftserteilung zu beachten?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte von Ihnen eine Beratung.

**Was müssen Sie beachten?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Erheben der Kundenbedürfnisse, was bedeutet kundenorientiertes Verhalten, welche Auskünfte dürfen gegeben werden und welche nicht, wann werden Anfragen weitergeleitet und an wen, was enthält eine Gesprächsnotiz, etc.

**1.1.9 Was ist bei einer fachgerechten Kundenberatung zu beachten?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte von Ihnen eine Beratung.

**Was müssen Sie beachten?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. richtiges Erheben der Kundenbedürfnisse, kundengerechtes Formulieren von Angeboten, Entkräftung von Einwänden, richtiges Deuten von Abschlusssignalen, Vorgehen bei Abschlüssen, etc.

**1.1.10 Welche Kosten fallen bei Immobilien an?**

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Neukunde kommt zu Ihnen ins Büro und möchte wissen, welche Kosten bei einem Kauf bzw. bei einer Anmietung einer Immobilie anfallen.

**Was werden Sie ihm sagen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Nebenkosten bei der Anmietung einer Immobilie, Nebenkosten beim Kauf einer Immobilie, wer zahlt welche Kosten, etc.

**1.1.11 Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben?**

**Betriebliche Situation:** Für den beabsichtigten Hausverkauf eines Kunden sollen vorher die entsprechenden Sachverhalte über das Haus und das Grundstück festgestellt werden.

**Welche Informationen werden Sie erheben? Wo können Sie diese Informationen bekommen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Voraussetzungen für die Eintragung eines Kaufvertrages im Grundbuch, Informationen aus dem Grundbuch, dem Vermessungskataster, dem Flächenwidmungs- und Bebauungsplan, Nebenkosten beim Kauf, wer zahlt welche Kosten, benötigte Informationen vom Vertragserrichter (Kaufpreisvereinbarung, Zahlungsabwicklung, Lösung von Pfandrechten) etc.

## 2 Bereich Beschwerde/Reklamation von Kunden

### 2.1 Themenbereich Kundenreklamation

#### 2.1.1 Ist die Miete zu hoch?

**Betriebliche Situation:** Eine Kundin mietet über Ihren Lehrbetrieb als Makler eine 56-m<sup>2</sup>-Wohnung in Linz. Diese 2-Zimmer-Wohnung liegt an einer stark befahrenen Straße im dritten Stock, ohne Lift und Keller. Der Hauptmietzins wurde mit 530,00 Euro vereinbart. Sie glaubt, dass die Miete zu hoch ist und daher auch die Maklerprovision.

**Hat die Kundin Recht?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Hauptmietzins, Bedeutung von Regelung im Mietvertrag, Mietrechtsgesetz, Höhe und Berechnung des Hauptmietzinses, Höhe und Berechnung der Maklerprovision, etc.

#### 2.1.2 Ist die Provision zu hoch?

**Betriebliche Situation:** Eine Kundin mietet über Ihren Lehrbetrieb als Makler eine Wohnung auf unbefristete Zeit. Es wurde als Maklerprovision 3 BMM berechnet. Sie reklamiert die Rechnung, weil sie glaubt, dass die Provision nicht richtig berechnet wurde.

**Hat die Kundin Recht?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Hauptmietzins, Mietrechtsgesetz, Höhe und Berechnung des Hauptmietzinses, Höhe und Berechnung der Maklerprovision, etc.

### 2.1.3 Haben Sie als Makler eine falsche Auskunft gegeben?

**Betriebliche Situation:** Eine Kundin fragt bei der Besichtigung, ob und wann das Bad einer Eigentumswohnung grundsaniert wurde. Sie als Makler nennen daraufhin das Jahr 2014. In Wirklichkeit erfolgte in diesem Jahr jedoch keine Grundsanierung, sondern lediglich ein Austausch von Badewanne und Waschbecken.

**Haben Sie als Makler die Aufklärungspflicht, da Sie eine unrichtige bzw. unvollständige Angabe gemacht haben (Teilsanierung statt Grundsanierung)?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Aufklärungspflichten des Maklers, Haftung des Maklers, Beweislast, etc.

### 2.1.4 Haben Sie als Makler eine falsche Auskunft gegeben?

**Betriebliche Situation:** Eine Kundin fragt bei der Besichtigung, ob ein Ausbau des Hauses und des Grundstücks baurechtlich zulässig ist. Sie als Immobilienmakler beantworten dies mit „Ja“, obwohl sie von der baurechtlichen Zulässigkeit keinerlei Wissen haben.

**Haben Sie als Makler die Aufklärungspflicht, da Sie eine unrichtige bzw. unvollständige Angabe gemacht haben (Teilsanierung statt Grundsanierung)?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Aufklärungspflichten des Maklers, Haftung des Maklers, Beweislast, etc.

### 2.1.5 Darf der Makler eine Provision verlangen?

**Betriebliche Situation:** Eine Kunde reklamiert die übersandte Rechnung für die Provision. Sie hat ein Kaufangebot über eine 3-Zimmer-Altbauwohnung unterfertigt, das vom Verkäufer angenommen wurde. Kurz danach hat sie sich von ihrem Lebensgefährten getrennt und ist daher nicht mehr am Kauf der Wohnung interessiert. Sie als Makler haben die Provision in Rechnung gestellt. Sie glaubt dass sie nicht zur Zahlung



der Provision verpflichtet ist, da sie ja noch keinen Kaufvertrag unterschrieben hat.  
**Hat die Kundin Recht? Muss sie die Provision bezahlen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Voraussetzung für Provisionsanspruch, Provisionsberechnung, etc.

### 2.1.6 Darf der Makler eine Provision verlangen?

**Betriebliche Situation:** Eine Kunde reklamiert die übersandte Rechnung für die Provision. Sie wollte das von Ihnen als Makler angebotene Haus kaufen und hat ein Kaufangebot unterschrieben, das vom Verkäufer angenommen wurde. In der Folge hat ihr jedoch die Bank mitgeteilt, dass die notwendige Kreditfinanzierung nicht gewährt wird. Sie ist dann vom Anbot zurückgetreten. Sie glaubt, dass sie nicht zur Zahlung der Provision verpflichtet ist, da sie ja noch keinen Kaufvertrag unterschrieben hat.  
**Hat die Kundin Recht? Muss sie die Provision bezahlen?**

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Voraussetzung für Provisionsanspruch, Provisionsberechnung, etc.

### 3 Bereich Besichtigung mit Miet-/Pacht- oder Kaufinteressenten

#### 3.1 Themenbereich Besichtigung

##### 3.1.1 Besichtigungstermin!

**Betriebliche Situation:** Für die inserierte Wohnung haben sich einige Interessenten gemeldet. Ihr Chef beauftragt Sie mit der Terminvereinbarung.

**Wie gehen Sie vor und was sollten Sie besonders beachten? Welche Inhalte wird Ihre Checkliste enthalten?**

.....

.....

##### 3.1.2 Wie läuft eine Besichtigung eines Objektes ab?

**Betriebliche Situation:** Sie sollen Ihren Chef zu einem Besichtigungstermin für ein inseriertes Haus begleiten. Zur Vorbereitung ersucht Sie der Chef um die Vorbereitung der notwendigen Unterlagen.

**Was bereiten Sie vor? Wie soll eine Besichtigung ablaufen? Welche Themen müssen besprochen werden? Welche Inhalte wird Ihre Checkliste enthalten? Wie verhält man sich bei einem Besichtigungstermin?**

.....

.....

##### 3.1.3 Wie oft ist die Besichtigung erlaubt?

**Betriebliche Situation:** Ein Kunde möchte seine Eigentumswohnung verkaufen, in der seine Schwester derzeit wohnt. Sie als Makler wollen mit dem Kunden die Wohnung besichtigen.

**Muss die Mieterin der Besichtigung zu stimmen bzw. wie oft muss sie den Makler mit Interessenten in die Wohnung lassen?**

.....

.....

**3.1.4 Wie kommt es zum Kaufabschluss?**

**Betriebliche Situation:** Sie sollen Ihren Chef zu einem Termin begleiten, da ein Eigentümer sein Haus über einen Makler verkaufen möchte.

**Wie kommt Ihr Lehrbetrieb zu einem Alleinvermittlungsauftrag? Welche Themen müssen besprochen werden? Wie verhält man sich bei einem Besichtigungstermin?**

.....  
.....

**3.1.5 Was ist ein Besichtigungsschein?**

**Betriebliche Situation:** Sie sollen Ihren Chef zu einem Termin begleiten, da ein Interessent die angebotene Wohnung besichtigen möchte. Bei der Besichtigung lassen Sie sich vom Interessenten einen Besichtigungsschein unterschreiben.

**Was ist das und welche Folgen hat die Unterschrift für den Interessenten?**

.....  
.....

**3.1.6 Worauf ist bei der Wohnungsübergabe einer Mietwohnung zu achten?**

**Betriebliche Situation:** Sie wurden als Makler/-in mit der Vermietung einer Wohnung beauftragt und begleiten die Vertragsparteien auch zu Übergabe.

**Welche Aufgaben übernehmen Sie hier? Welche Protokolle werden angefertigt?**

.....  
.....

**3.1.7 Worauf ist bei der Wohnungsübergabe einer Eigentumswohnung zu achten?**

**Betriebliche Situation:** Sie wurden als Makler/-in mit der Verkauf einer Eigentumswohnung beauftragt und begleiten die Vertragsparteien auch zu Übergabe.

**Welche Aufgaben übernehmen Sie hier? Welche Protokolle werden angefertigt?**

**Worauf ist bei Eigentumswohnungen besonders zu achten?**

.....  
.....

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Bereich Anfragen von Kunden .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Themenbereich Kundenanfragen .....</b>	<b>2</b>
1.1.1	Stellen Sie die Leistungen Ihres Lehrbetriebes dar! .....	2
1.1.2	Stellen Sie die Leistungen Ihres Lehrbetriebes dar! .....	2
1.1.3	Was ist beim Kundenkontakt und Beschwerdemanagement wichtig? .....	2
1.1.4	Wie hoch darf die Provision eines Immobilienmaklers sein?.....	3
1.1.5	Wie hoch ist die Vergebührung eines Mietvertrages?.....	3
1.1.6	Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten? .....	4
1.1.7	Was ist bei einer telefonischen Auskunftserteilung zu beachten? .....	4
1.1.8	Was ist bei einer persönlichen Auskunftserteilung zu beachten? .....	4
1.1.9	Was ist bei einer fachgerechten Kundenberatung zu beachten? .....	5
1.1.10	Welche Kosten fallen bei Immobilien an? .....	5
1.1.11	Welche Auskünfte über das Grundbuch können Sie geben?.....	6
<b>2</b>	<b>Bereich Beschwerde/Reklamation von Kunden .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1</b>	<b>Themenbereich Kundenreklamation .....</b>	<b>7</b>
2.1.1	Ist die Miete zu hoch?.....	7
2.1.2	Ist die Provision zu hoch? .....	7
2.1.3	Haben Sie als Makler eine falsche Auskunft gegeben? .....	8
2.1.4	Haben Sie als Makler eine falsche Auskunft gegeben? .....	8
2.1.5	Darf der Makler eine Provision verlangen?.....	8
2.1.6	Darf der Makler eine Provision verlangen?.....	9
<b>3</b>	<b>Bereich Besichtigung mit Miet-/Pacht- oder Kaufinteressenten .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1</b>	<b>Themenbereich Besichtigung .....</b>	<b>10</b>
3.1.1	Besichtigungstermin!.....	10
3.1.2	Wie läuft eine Besichtigung eines Objektes ab? .....	10
3.1.3	Wie oft ist die Besichtigung erlaubt? .....	10
3.1.4	Wie kommt es zum Kaufabschluss? .....	11
3.1.5	Was ist ein Besichtigungsschein? .....	11
3.1.6	Worauf ist bei der Wohnungsübergabe einer Mietwohnung zu achten? .....	11

3.1.7 Worauf ist bei der Wohnungsübergabe einer Eigentumswohnung zu achten?  
..... 11