

# Das Pickerl für den Makler

Das Zertifikat auf der Basis des Europa-Standards EN 15733 über die Dienstleistung von Immobilienmaklern macht Qualität für Unternehmen sichtbar.

Von Dr. Margret Funk



**Dr. Margret Funk MRICS**  
Dr. Funk Immobilien GmbH  
Zertifiziert nach EN 15733

Die österreichische Immobilienwirtschaft hat auf dem Gebiet der Qualitätssicherung einen weiteren entscheidenden Schritt getan: Seit 2010 ist es für österreichische Maklerunternehmen möglich, ein unabhängiges und europaweit gültiges Zertifikat über die Qualität der unternehmenseigenen Geschäftsvorgänge, Abläufe und Kundenbeziehungen, kurz des Managements des Unternehmens, zu erlangen. Die Unternehmensqualität wird überprüft und zertifiziert.

„Noch ein Zertifikat, noch eine Bestätigung über die Qualität – wofür, und was muss man dafür eigentlich tun?“, werden Sie, meine geschätzten Kollegen, fragen. „Wir haben doch die Immobiliencard, wir haben doch den

IMMY und darüber hinaus auch noch den Immobilien Caesar. Was brauchen wir sonst noch?“

## HOHER STANDARD IN OSTERREICH

Wir, und damit meine ich die österreichische Immobilienwirtschaft im Gesamten, ist nämlich wirklich gut: besser strukturiert und besser qualifiziert als viele andere europäische Immobilienwirtschaften. Das liegt einerseits an dem qualitätsorientierten Zulassungssystem zum Beruf, der guten Ausbildung und der höchst anspruchsvollen schriftlichen und mündlichen Befähigungsprüfung. Zudem liegt es an dem Umstand, dass es sich in Österreich eben um ein reguliertes Gewerbe handelt, dass sich nicht jeder einfach bei der Behörde anmelden und schon ein Maklerunternehmen aufmachen kann. Nur wer im Rahmen der Wirtschaftskammer Österreich als Unternehmer einer regionalen Fachgruppe angehört, ist Makler, darf sich Makler nennen und als Maklerunternehmer am Markt agieren. Nur so eine Person hat einen Anspruch auf die Immobiliencard und kann in Wien einen IMMY gewinnen oder als Kandidat für den Immobilien Caesar nominiert werden. Aber wer überprüft unabhängig von den Kollegen sowie unabhängig von privaten Unternehmungen und europaweit gültig die Qualität eines Unternehmens? Woran wird diese Qualität gemessen?

## EUROPA-STANDARD FÜR ALLE

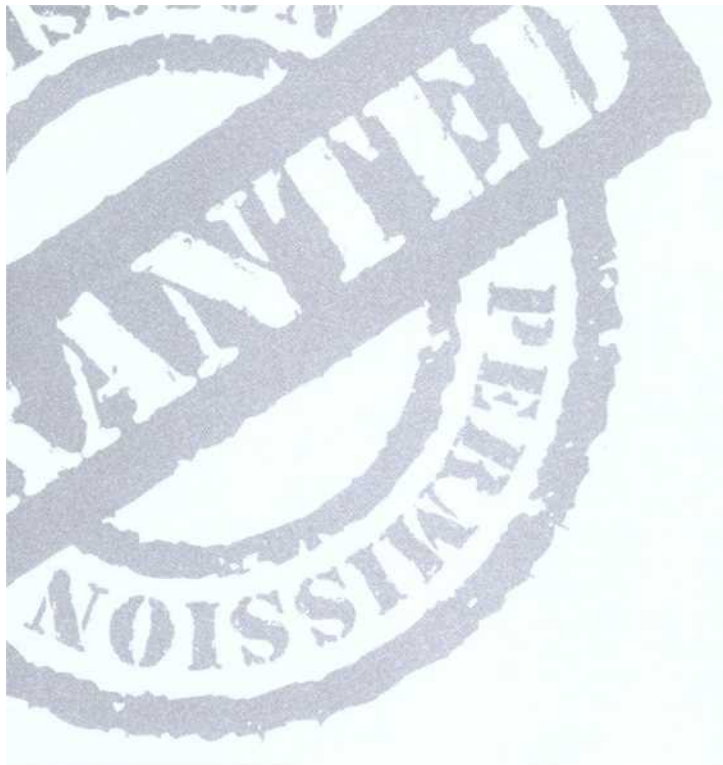
Es gibt einen europäischen Standard, eine Europa-(Ö)Norm, die fest schreibt, wie die Maklerunternehmen der Europäischen Union und die Maklerunternehmen im „restlichen Europa“ ihre geschäftliche Tätigkeit ausüben haben. Dieser Standard wurde durch die Initiative Österreichs, genauer gesagt, durch die Initiative vom ÖVI und den Austrian Standards, dem früheren ÖNorm-Institut, auf Schiene gebracht und in einem fünfjährigen Entwicklungsprozess ausgearbeitet. Seit 2010 ist sie in Geltung. Eine Europa-Norm muss für alle in Europa tätigen Maklerunternehmen gelten können, für die portugiesischen ebenso wie für die finnischen oder jene in Lettland. Darüber hinaus waren die Interessen der europäischen Konsumentenschutzorganisationen zu berücksichtigen, und diese sind länderspezifisch sehr gut akkordiert und überaus anspruchsvoll. Es war ein schwieriger Weg, der mit vielen Möglichkeiten zum Scheitern ausgestattet war. Nicht jedes Land hat so gut und klar ausgestaltete Strukturen und Gesetze für die berufliche Tätigkeit wie eben Österreich.

## LAUFENDE UMSETZUNG

Die E-Norm 15733 wurde 2010 in Geltung gesetzt und wird in dreijährigen Abständen überprüft, und nun geht es uns hier in Österreich um die Umset-

Foto: Funk





zung. Jedes einzelne Immobilienmaklerunternehmen kann sich jetzt nach der EN 15733 in Österreich zertifizieren lassen und damit seine Qualität als Firma unter Beweis stellen. Ein akkreditiertes Zertifizierungsinstitut überprüft die Abläufe, die Kontrollmechanismen und die Qualität der Kundenbeziehungen, unabhängig, detailliert und wiederholt.

Dieses Zertifikat hat Wert, beruht es doch auf dem Wunsch des Unternehmens, einem europäischen Standard zu entsprechen. Natürlich braucht es eine angemessene Vorbereitung und Begleitung im Zertifizierungsprozess und im Audit. Es wird nicht nur der Unternehmer selbst, sondern eben die gesamte Firma miteinbezogen; ähnlich wie bei der früheren ISO 9000. Aufwand und Kosten hängen natürlich von der Größe des Unternehmens ab, jedenfalls sind sie angemessen und leistbar.

Jetzt ist also ein Unternehmen zertifiziert nach der Europeanorm EN 15733: Wie wird das sichtbar, welchen Mehrwert bringt es dem Unternehmen?

Die Sichtbarkeit wird durch ein Siegel des akkreditierten Zertifizierungsunternehmens gewährleistet, die Vermarktung des Qualitätsnachweises ist natürlich dem einzelnen Maklerunternehmen selbst überlassen.

In den vergangenen Jahren sind einige Anstrengungen der österreichischen Immobilienwirtschaft unternommen worden, sich selbst ein „Gütesiegel“ zu geben. Das Zertifikat nach EN 15733 ist dasjenige, das über die Grenzen hinaus wirksam ist und ein Maklerunternehmen als europareif ausweist. ■

Weitere Informationen finden Sie unter [www.bluecon.at](http://www.bluecon.at); [www.ats.sgs.com](http://www.ats.sgs.com)