

Das Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz – Kundeninformation

Seit der Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie durch das Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz in Österreich am 13.6.2014 herrscht vielfach Verunsicherung, was Verbraucher und Makler zu beachten haben. Wir haben für Sie die wichtigsten Informationen zusammengefasst und die häufigsten Fragen beantwortet.

Wann gelten diese Regeln überhaupt?

Zu unterscheiden sind die beiden Situationen, die zu neuen Informationspflichten des Maklers führen:

- zum einen ein Vertragsabschluss (Provisionsvereinbarung) außerhalb der Geschäftsräume des Maklerunternehmens bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit der Vertragsparteien („AGV-Situation“),
- zum anderen ein Vertragsabschluss (Provisionsvereinbarung) ausschließlich über Fernkommunikationsmittel über ein dafür eingerichtetes Vertriebssystem (Fernabsatzvertrag, zB. aufgrund einer Anfrage über Internetportal).

Eine „AGV-Situation“ ist typischerweise beim Abschluss eines (Allein-)Vermittlungsauftrages vor Ort beim Verkäufer/Vermieter verwirklicht. Aber auch eine Provisionsvereinbarung mit dem Interessenten erst bei der Besichtigung der Immobilie wäre davon erfasst.

Der Abschluss der Provisionsvereinbarung (Maklervertrag) mit dem Interessenten wird in vielen Fällen ein Anwendungsfall des Fernabsatzvertrages sein.

Informationspflicht: Worüber ist zu informieren?

Neben einer Fülle von allgemeinen Informationen zum Unternehmen (Adresse, Telefon etc.)

- vor allem vor Abschluss der Vertragsvereinbarung mit dem Makler ist eine Belehrung über das neue Rücktrittsrecht erforderlich. Dieses Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher 14 Tage ab Abgabe der Vertragserklärung, auch ohne Angabe von Gründen zu.
- die Zurverfügungstellung eines Muster-Widerrufsformulars

Damit der Kunde nicht 14 Tage warten muss, bis der Makler tätig sein kann, ist vorgesehen, dass ein vorzeitiges Tätigwerden beauftragt werden kann. Dazu ist erforderlich

- das ausdrückliche Verlangen des Kunden, dass der Unternehmer vorzeitig (dh. vor Ablauf der vierzehntägigen Widerrufsfrist tätig sein darf
- und die Bestätigung des Kunden, dass ihm bewusst ist, dass er bei vollständiger Erfüllung der Maklervereinbarung vor Ablauf der Rücktrittsfrist (Namhaftmachung in diesem Zeitraum) dieses Rücktrittsrecht verliert.

Es reicht aus, wenn diese Bestätigung per E-Mail übermittelt wird, eine Unterschrift ist nicht notwendig. Sie kann aber auch im Vertragsformular angekreuzt werden.

Achtung: die neuen Verbraucherrechte (inkl. mögliche Rücktrittsrechte) gelten nicht für den Mietvertrag oder Kaufvertrag selbst. Diese sind ausdrücklich von der EU-Richtlinie ausgenommen!

Die Vereinbarung des Maklers mit dem Verkäufer/Vermieter

Wenn der Alleinvermittlungsauftrag nicht im Büro des Maklers, sondern gleich vor Ort unterfertigt wird, ist es ratsam, mit dem Kunden das Formular zu besprechen und auf das Rücktrittsrecht hinzuweisen.

Damit der Makler gleich beginnen kann, ist aber notwendig, das vorzeitige Tätigwerden – so wie oben angeführt – zu bestätigen.

Für den Kunden ändert sich dadurch nichts: Das Maklerrecht kennt nur das Erfolgsprinzip. So wie bisher zahlt der Kunde nur, wenn das Hauptgeschäft (Kaufvertrag, Mietvertrag, Pachtvertrag) aufgrund der verdienstlichen Tätigkeit des Maklers zustande gekommen ist.

Die Provisionsvereinbarung mit dem Interessenten

Die Provisionsvereinbarung mit dem Interessenten ist bislang zumeist als schlüssiger Maklervertrag zustande gekommen: Der Makler weist auf seine Provisionserwartung hin, der Kunde nimmt weiter die Tätigkeiten des Maklers in Anspruch (zB. Vereinbarung eines Besichtigungstermins, Vertragsverhandlungen), bedient sich der vom Makler gewonnenen Information und schließt letztendlich das Immobiliengeschäft (zB. Mietvertrag, Kaufvertrag) ab.

In diesen Ablauf müssen nun die Informationspflichten gemäß FAGG integriert werden. Für den Verbraucher gibt es hier doch deutliche Änderungen gegenüber den bisherigen Gepflogenheiten.

Der Makler muss vor Beginn seiner Dienstleistung (Übermittlung eines detaillierten Exposés, Besichtigungstermin) nachweislich seine Informationspflichten erfüllen und das Muster-Widerrufsformular übermitteln. Am besten wird dies per E-Mail abgewickelt oder gleich auf der Internetplattform, wo der Kunde Objekte sucht.

Der Verbraucher braucht aber keine Angst vor diesem „Maklervertrag mit dem Interessenten“ haben. Auch in Zukunft zahlt der Interessent nur, wenn er aufgrund der erfolgreichen, verdienstlichen Tätigkeit des Maklers eine Immobilie erwirbt.

Der Maklervertrag mit dem Interessenten ist bewusst allgemein gehalten, um nicht nur das konkret angefragte Objekt, sondern auch zukünftige, weitere vom Makler angebotene Objekte zu erfassen. Ansonsten müsste die etwas bürokratische Prozedur jedes Mal wiederholt werden.

Da bleibt nur zu sagen: Keine Angst vor dem Maklervertrag!