

IMMOBILIENPROFI

kompakt

Alles für den schönsten Beruf

MANAGEMENT 1

Prozesse steuern Menschen - nicht umgekehrt.

Seite 4

MANAGEMENT 2

Unternehmens-Handbuch: Wo anfangen

Seite 8

ABMAHNUNG

Irreführendes Immobiliengesuch

Seite 7



Regenmacher

Der Durst ist groß, das Vieh leidet, die Ernte ist gefährdet. Es hat seit Wochen nicht mehr geregnet.

Da kommt ein vermeintlicher Regenmacher daher und trotz berechtigter Zweifel an seiner Befähigung wird er seine Chance bekommen. In einer solchen Situation wird nach jedem rettenden Strohhalm gegriffen...

Dieses Szenario beschreibt nicht die aktuelle Situation, geregnet hat es in diesem Sommer mehr als genug (siehe 1. Artikel). Der Klimawandel macht eben, was er oder sie will.

Doch viele Makler dursten heutzutage nach Objekten und da sehen wieder „Regenmacher“ ihre Chance für allerlei Geschäfte, besonders wenn es um Tricks bei der Online-Akquise geht. Bei SEO wird schon viel geschummelt, die Akteure verraten ihre „Berufsgeheimnisse“ ungern und ob sie überhaupt etwas für den Makler leisten lässt sich kaum kontrollieren. Wer sich zudem immer häufiger selbst googelt, läuft Gefahr allein dadurch scheinbar immer höher in den Suchmaschinen zu erscheinen.

Google stellt sich eben auf die Suchenden ein. Google weiß vorher, ob jemand der das Wort „Single“ eingibt auf Partnersuche oder ein Schallplatten-Sammler ist.

SEO ist deshalb ein stetiger Kampf gegen Google, denn die Suchmaschine lässt sich ungern an der Nase herumführen. Die Suchenden sollen schließlich finden, was sie suchen und nicht denjenigen, der die Suche finanziert.

Bleiben noch die Lead-Generatoren. Kostenlose Wertermittlungen sind wohl der Hit, denn kaum eine Makler-Website kommt ohne sie aus. In besonders begehrten Lagen werden diese Angebote auch massenhaft per Flyer verteilt. Wenn auch das nicht hilft, braucht es professionelle Hilfe. Spezialisierte Unternehmen nehmen sich des Online-Marketings an. Meist per Festhonorar – nur für die Platzierung der Werbung – mit Vertragslaufzeit selten unter einem Jahr. Die Maßnahmen müssen sich ja erst einmal entfalten können. Das braucht Zeit und die hat ein experimentierfreudiger Makler nicht.

Der Makler würde da längst wieder „was Neues ausprobieren“. Die Vertragsbindung schützt ihn oder sie also vor sich selber, könnten die Lead-Fischer argumentieren.

„Regenmacher“ haben also Konjunktur und wissen selbst nicht genau, ob sie profitieren, wenn es der Branche gut geht oder wenn deren Geschäfte darben.

Früher kamen die „Regenmacher“ als ehemals erfolglose Makler daher, die ihre „Erfolgsrezepte“ bei den Kollegen recycelten. Heute sind es smarte Unter-30-jährige, die sich auf Internet-Marketing konzentrieren und die hungernden Makler als willige Zielgruppe entdeckt haben.

Vergessen wird dabei, dass es die Lokalität ist, die den ortsansässigen Makler von den Prop-Techs unterscheidet.

W. Berghaus

Werner Berghaus
Herausgeber Immobilien-Profi
berghaus@inmedia-verlag.de

Hochwasser und die Folgen für die Immobilienwirtschaft

Bernhard Hoffmann

Die Überflutungen Mitte Juli waren in vielen Regionen verheerend. Auch Makler sind mit ihren Privathäusern beziehungsweise Büros betroffen. Wie wird sich dieses Naturereignis auf den lokalen Immobilienmarkt, Gebäudewerte und Nachfrage auswirken?

In der Nacht auf den 15. Juli verwandelten sich nach stundenlangem Regen viele Bäche und Flüsse, deren Wasser normalerweise zum Knöchel reicht, in mehr als fünf Meter hohe Sturzbäche und hinterließen im Westen Deutschlands, vor allem in der Eifel und an der Ahr, nie dagewesene Verwüstungen. 188 starben, Hunderte wurden verletzt und viele tausend verloren ihr wertvollstes Gut: ihr Zuhause. In vielen Dörfern und Städten wurde die komplette Infrastruktur für Monate, wenn nicht Jahre zerstört: An der Ahr sind alle Brücken zerstört, Bahnschienen sind bis auf weiteres unbrauchbar. Alleine im Ahrtal sollen über 42.000 Haushalte von den Flutfolgen betroffen sein. Die Namen von Bächen und kleinen Nebenflüssen wie Swist, Olef, Urft, Trierbach und Hahnebach, die bislang nur Bewohner und Touristen kannten, landeten in den Nachrichten der englischen BBC.

Auch viele Immobiliendienstleister waren von den Auswirkungen des Tiefdruckgebiets „Bernd“ betroffen, wie beispielsweise Markus Wahl. Seine Firma City-Immobilien & Projektentwicklung hat ihren Sitz in Bad-Neuenahr-Ahrweiler. Server und Rechner konnten



sie nach ersten Hochwasser-Warnungen am späten Abend des 14. Juli noch in den ersten Stock tragen. Am nächsten Morgen waren die Kellerräume komplett, das Erdgeschoss, in dem seine Büroräume liegen, bis zur Schreibtischkante vollgelaufen. Das gesamte Archiv, das im Untergeschoss untergebracht war, ist weg. Es stank auch Tage nach dem Unglück nach Fäkalien, Schlamm und Öl. „Nun müssen die Räume wieder in den Rohbau-Zustand zurückgebaut werden. Putz, Estrich, Innentüren und Gebäudedämmung müssen raus. Nach einer gewissen Trockenzeit kann dann der Wiederaufbau starten“, so Wahl. Immerhin konnten sie nach wenigen Tagen in einer Dachgeschosswohnung einer Mitarbeiterin ein Behelfsbüro einrichten. Zudem ist Wahl privat nicht von den Überflutungen betroffen. Er wohnt in einer Hanglage in Remagen, das etwa 15 Kilometer von seinem Büro entfernt ist. Für das Wohnhaus hatte er im Übrigen eine Elementarversicherung abgeschlossen, für seine Büroflächen nicht.

An normales Arbeiten konnte er auch knapp vier Wochen nach den Überflutungen, als das Interview stattfand, nicht denken. „Ich führe allerdings mit vielen Betroffenen Bera-

tungsgespräche und empfehle ihnen, unbedingt eine fachgerechte Sanierung ihres Hauses machen zu lassen. Unterlassen sie das, führen gar manche Arbeiten in Eigenregie durch, wird ein Gutachter bei einer späteren Wertermittlung hierfür einen Wertabzug geltend machen“, so Wahl.

Einige Verkäufer hätten ihre Veräußerungsabsichten nach der Katastrophe verschoben, auch für Häuser, die nicht betroffen waren, beobachtet Wahl: „Sie wollen abwarten wie sich der Immobilienmarkt entwickelt, ob es in den nächsten Wochen stärkere Preisnachlässe gibt. Auch er vermag hierzu noch keine Prognose zu geben. Derzeit werden von den Menschen, deren vier Wände unbewohnbar geworden sind, händeringend Mietwohnungen gesucht.

Maklerin Ellen Poschen hatte mehr Glück. Die Büroräume der Geschäftsführerin von Vieten Immobilien liegen im historischen Mechernicher Stadtteil Kommern in der Eifel. Kommern wurde im Gegensatz zu anderen Orten der Region nicht ganz so schlimm getroffen. Das Büro liegt in der ersten Etage und wurde somit nicht direkt betroffen. Viele Nachbarorte hatten weniger Glück.

MAKELN 21	EGW	AGW	LEB	MGM	FHG	MKT	FIN
Strategien	•	•	•	•	•	•	•
Prozesse	•	•	•	•	•	•	•
Tools / Vorlagen	•	•	•	•	•	•	•
Kennziffern	•	•	•	•	•	•	•
Definitionen	•	•	•	•	•	•	•

MAKELN 21 – DIE MATRIX

beschreibt Maklerunternehmen mittels sieben Geschäftsbereichen. Eigentümer-Gewinnung (EGW), die 1:n-Akquise, Auftragsgewinnung (AGW), die 1:1-Akquiseverhandlung, Leistungserbringung (LEB), die Vermarktung im Auftrag, sowie Management (MGM), Führung (FHG), Marketing (MKT) und Finanzen (FIN). Alle Beiträge sind entsprechend gekennzeichnet.



„Das Ausmaß der Zerstörung macht sprachlos. Dort, wo Hilfe gebraucht ist, rufen wir zum Helfen auf.“

Wir streiken heute in über 40 Orten für echten Klimaschutz.“

Luisa „Greta“ Neubauer, FFF
am 16. Juli per Twitter



In Schleiden-Gemünd wo Familie Poschen wohnt, ist fast jedes Haus betroffen. Je nachdem wo die Immobilie liegt, drang das Wasser in den Keller, ins Erdgeschoss und manchmal sogar ins erste Obergeschoss. Privat muss Poschen große Schäden verkraften: Sie ließ gerade das geerbte Elternhaus ihres Mannes kernsanieren; die Maßnahmen waren nach neun Monaten fast fertig, als das Wasser kam. Es stand im Erdgeschoss 1,5 Meter hoch, obwohl man, um ins Haus zu gelangen, acht Treppenstufen nehmen muss. „Nun müssen wir nochmals von vorne anfangen. Gottseidank haben wir eine Elementarversicherung abgeschlossen, die die Kosten trägt“, schildert Poschen.

Damit zählt sie zu den Ausnahmen. Denn laut Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) sind nur knapp die Hälfte aller Immobilien gegen Elementarschäden versichert, die in Fällen wie Hochwasser, nach Erdbeben, einem Erd- oder Schneerutsch für die entstandenen Schäden aufkommen. Der GDV geht nach ersten Schätzungen bei versicherten Privatpersonen von Schäden in Höhe von über 5,5 Mrd. Euro aus.

In Poschens privaten Eigenheim in Gemünd kam das Wasser bis zur Türschwelle. Hier ist nur die Garage betroffen. Die Hochwasser-Vorkehrungen, die viele Häuslebauer in ihrem Wohngebiet noch vor 20 Jahren übertrieben fanden, haben sich bewährt. „Als damals Bauland ausgewiesen wurde durften die Häuser nicht unterkellert werden; außerdem wurden Entwässerungsgräben angelegt und Weiden als Sickerflächen ausgewiesen, in denen sich Regenwasser sammeln und langsam versickern kann“, sagt Immobilienexpertin Poschen: „Das war unser Glück.“

Wie die historisch geprägten Eifelorte in fünf oder zehn Jahren nach dem Wiederaufbau aussehen könnten, vermag sie nicht zu sagen. In Gemünd wurden unter anderem viele Fachwerkhäuser unterspült. Einige müssen abgerissen werden. An deren Standorten hat sich zwischenzeitlich der Bebauungsplan geändert. Die Gebäude genossen bislang Bestandschutz. Beim Neubau müssen sich die Eigentümer jedoch an aktuelle Regeln halten. Das könnte bedeuten, dass größere Abstände zu Nachbargebäuden eingehalten werden und die Häuser kleiner sein müssten. „Unklar ist, ob an diesen Stellen, in der Nähe der Urft, überhaupt nochmals gebaut werden darf. Daraus ergibt sich die Frage, was solche Grundstücke

künftig wert sind: Werden sie von Baugrundstücken zurückgestuft auf nichtbebaubare Flächen? Werden die Eigentümer für den Verlust entschädigt?“, gibt Poschen zu bedenken.

Die Katastrophe geschah zu einem Zeitpunkt als sich der lokale Immobilienmarkt im Kreis Euskirchen im Aufwind befand. „Home-Office hat sich seit Ausbruch der Pandemie stark verbreitet und viele Familien aus Bonn und Köln überlegen in die Eifel zu ziehen“, berichtet Poschen. Die Immobilienpreise haben sich in den zurückliegenden Monaten stark erhöht. Sie glaubt, dass sich auch künftig niemand davon abhalten lässt, in der Region ein Haus zu kaufen oder zu bauen. Der Wunsch nach den eigenen vier Wänden werde anhalten. Ältere Menschen, deren Haus stark in Mitleidenschaft gezogen wurde, werden vermutlich versuchen, es zu verkaufen und sich eine Mietwohnung suchen. Hier findet ein frühzeitiger Generationswechsel statt. Manch anderen fehlt schlicht das Geld, eine Kernsanierung beziehungsweise Abriss und Neubau zu bezahlen“, weiß die Immobilienexpertin aus ersten Gesprächen. Niemand weiß, nach welchen Kriterien und in welcher Höhe die Spenden und Hilfgelder bei den Betroffenen ankommen.

„Im Moment, also drei Wochen nach dem Unglück, sind die meisten Betroffene noch damit beschäftigt, aufzuräumen. Die Wiederaufbaumaßnahmen starten gerade erst. Es wird Monate bis Jahre dauern, bis alle wieder einziehen können. Böden und Wände müssen mit Chemie gegen Schimmelsporen und Bakterien behandelt, Trockenzeiten eingehalten werden und die meisten Handwerkerfirmen hatten schon vor der Katastrophe volle Auftragsbücher. Im Zweifel sind ihre Betriebe selbst von Überflutungen betroffen“, so Poschen.

Hammer oder Amboss sein (5)

Prozesse steuern Menschen – nicht umgekehrt!

Harald Henkel

Mit ihrem Bestseller „The E-Myth – Warum die meisten Maklerunternehmen nicht funktionieren und was man dagegen tun kann“ haben Michael E. Gerber und Brad Korn die Maklerbranche revolutioniert. In ihrem Buch nehmen die beiden Autoren die gängigen Mythen darüber, was ein Unternehmen ausmacht, auseinander. In dieser Serie erfahren Sie, was einen Immobilienexperten von einem Maklerunternehmer unterscheidet und wie man „am“ statt „im“ eigenen Unternehmen arbeitet. Heute geht es um das Thema „Management“.

Den Begriff des Managements umgibt bei vielen Maklern ein zweifacher Nimbus, also ein eine Art mystischer Nebel: zum einen klingt bei diesem Wort irgendwie immer mit, dass es sich bei dieser Tätigkeit um eine Exklusivveranstaltung ausschließlich für Großkonzerne handelt. Wenn man an „die Manager“ denkt, fallen einem eher DAX-30-Typen ein als Eigentümer oder Geschäftsführer eines eher in beschaulicheren Dimensionen wirkenden Maklerbüros. Gerber identifiziert noch zwei weitere Aspekte, die das Management von den dafür Verantwortlichen oftmals entfremden. Zum einen die Tatsache, dass viele damit den reibungslosen Ablauf der Tagesarbeit verbinden: welche Termine finden heute statt, wo sind offene Zahlungen, wer wird neu eingestellt oder verlässt das Unternehmen? Für solche operativen Tätigkeiten beschäftigen Makler gerne einen sogenannten „Office Manager“.

Management – Stiefkind des Unternehmens?

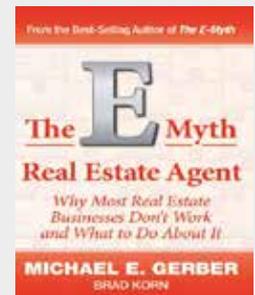
Weil es der Name so schön andeutet, wähnt er sich sicher, seiner Managerpflicht dadurch Genüge getan zu haben. Doch einen Feuerwehrmann an jener Stelle zu beschäftigen, wo eigentlich ein Brandschutzbeauftragter tätig sein müsste, hat sicherlich nicht das Geringste mit Management nach Gerber zu tun. Vor allem dann nicht, wenn Eigentümer oder Geschäftsführer glauben, diese Tätigkeit einfach delegieren zu können. Denn schließlich ist man ja Immobilienmakler, Haus- und Grundstücksverwalter und/oder Finanzierungsexperte, aber doch kein klassischer Manager. Diese Abwehr liegt in dem von Gerber identifizierten zweiten Aspekt begründet, der gutes Management in vielen Maklerunternehmen in vielen Fällen verhindert: der Irrglaube, dass ein Manager sich mit Menschen befasst. Und klar, auf den ersten Blick erscheint das logisch und einleuchtend, schließlich muss jemand sich doch um die Leute kümmern, die im Unternehmen arbeiten. Angestellte müssen geführt, bemuttert, angeleitet,

kontrolliert, belobigt, motiviert, dirigiert, verbessert und notfalls auch mal kritisiert oder gar ver setzt werden. So jedenfalls lehren es die auf Erden wandelnden, manchmal auch schwebenden Management-Gurus aller Zünfte und Sparten. Der Manager soll ein Menschenfreund und -helfer sein, mit Empathie und Urteilsfähigkeit hinsichtlich seiner Untergebenen ausgestattet.

Menschen lassen sich nicht managen

Das Problem dabei: es funktioniert nicht. Nie. Vielleicht ansatzweise. Und auch das nur mit größten Anstrengungen. Warum? Weil Menschen nun einmal Menschen sind, so Gerber. Mit all ihren fantastischen Zügen, aber eben auch ihren fast ebenso mannigfaltigen Unzulänglichkeiten. Im Arbeitsalltag bedeutet das: Menschen sind inkonsistent in ihrem Denken und Handeln, sie sind unvorhersehbar, oft unbändig und in ihren Entscheidungen laut Gerber oft reuelos und damit lernunfähig. Im Ergebnis heißt das: Menschen kann man überhaupt nicht managen! Das Einzige, was man tatsächlich managen kann, sind Prozesse und Systeme. Denn die lassen sich analysieren, justieren, in ihrer Performance glasklar evaluieren und schließlich in vorhersagbarer Weise optimieren. Ach, und natürlich der wichtigste Aspekt nicht zu vergessen: Prozesse und daraus entstehende Systeme lassen sich ohne weiteres duplizieren und vervielfältigen. Egal, wer sie letztlich betreut. Denn sie sind universell gültig und handlenbar.

Diese fundamentale Erkenntnis mag bei vielen Verantwortlichen zunächst eine große Erleichterung hervorrufen, denn sie bedeutet auch, dass es im Regelfall nicht an der Person des Managers liegt, wenn das Unternehmen nicht rund läuft. Doch freue man sich nicht zu früh: denn die Verantwortung verlagert sich nur, und aufwandsmäßig ist sie keinesfalls geringer einzuschätzen, zumindest nicht zu Beginn der Arbeit an Prozessen und Systemen. Die Belohnung kommt später, und das verführt viele Makler dazu, sich lieber an Personen und deren schwankende Fähigkeiten zu klammern, anstatt sich mit ihren Unternehmensstrukturen ernsthaft und langfristig auseinanderzusetzen.



„Warum die meisten Maklerunternehmen nicht funktionieren und was man dagegen tun kann“ von Michael E. Gerber und Brad Korn (nur im Original erhältlich)

Schritt für Schritt zum System

Ein gelungener Prozess ist, so Gerber, eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, wie Arbeiten möglichst effektiv und erfolgreich erledigt werden können. Oftmals ergeben mehrere Subprozesse in der Summe einen Hauptprozess. So könnten die Unterprozesse „Einen Telefonanruf beantworten“ und „Besucher begrüßen“ zum Hauptprozess „Kundenkommunikation“ gehören. Kombiniert mit anderen Prozessen dieser Art ergibt sich hieraus ein sogenanntes System. Ein System ist also eine in sich logisch gegliederte Ansammlung von Prozessen, die das entsprechende Arbeitsfeld möglichst vollständig abdecken. Im Falle des genannten Beispiels könnte dies das „Kundenbegrüßungssystem“ sein. Vorteil dieser Herangehensweise: das System gibt jedem Mitarbeiter die notwendigen und immer gleichen Schritte vor. An diesem Roten Faden kann sich der Beschäftigte entlanghangeln, womit Leistungserfüllung und Performance nicht mehr von individuellen Eigenschaften und Befindlichkeiten abhängig sind. WER die Prozesse dann ausführt, ist dann letztlich egal, es kommt nur darauf an, WIE sie praktisch umgesetzt werden.

Dieser Managementansatz ist übrigens alles andere als „Top-Down“. Er lebt von der Zusammenarbeit zwischen Managern und Mitarbeitern. Beide zusammen überprüfen ständig die Angemessenheit der Prozesse, wobei die Abläufe selbst von der Chefetage umgestellt werden, denn sonst entsteht nachvollziehbarerweise ein großes Chaos im Unternehmen. Um konstant gut zu managen, müssen sich die hierfür verantwortlichen Personen immer wieder die folgenden Fragen stellen:

- Welches Ergebnis möchten wir erzielen?
- Sind wir in der Lage, dieses Ergebnis jedes Mal zu reproduzieren?
- Wenn dies nicht der Fall ist, woran liegt das?
- Auch wenn wir das gewünschte Ergebnis stetig reproduzieren: wie könnten wir unsere Performance dennoch verbessern?
- Verfügen wir hierfür über ein System? Wenn nicht, wie würde ein solches System aussehen?
- Falls wir bereits ein System im Unternehmen haben: warum wenden wir es dann nicht im Unternehmen an?

Know-how nicht an Personen festmachen

Systeme sind auch deshalb so wichtig, weil sie den Manager unabhängig von einzelnen Personen machen. Denn diese etablieren oft – so erfolgreich sie auch sein mögen – ihre eigenen Vorgehensweisen und nehmen diese beim Wechsel in ein anderes Unternehmen mit. Schade um das Know-how, das in vielen Jahren mühsam aufgebaut wurde und nun wieder mühsam zusammengeklaut werden muss. Denn man kann zwar lehren, WIE etwas gemanagt werden sollte, aber nicht, WER etwas managen soll. Es zeigt sich: die Abhängigkeiten des Unternehmens von seinem Personal setzen sich bei einem fehlenden System bis in die Managementebene fort und lähmen das Wachstum des Unternehmens.

Wachstum gibt es nur mit System

Das beginnt schon auf der Mikroebene: so lange der Inhaber gleichzeitig der „Techniker“ im Unternehmen ist, der alle



„Das System makelt, die Menschen steuern das System.“

Dr. Jochen Sommer



Kundenprozesse selbst managt, läuft er immer Gefahr, sich ab einer bestimmten Auftragsmenge im Kleinklein der täglichen Aufgaben zu verlieren. Checklisten sind schön und gut, aber sie verlangen ein hohes Maß an manueller Kontrolle und Nachbereitung. Schließlich müssen sie händisch Tag für Tag aktualisiert werden. Wer da keine systematische, online-basierte Lösung entwickelt, wird ab einem bestimmten Punkt nicht mehr wachsen können. Gerbers Kollege Brad Korn ergänzt: „Ein einzelner Makler kann im Jahr vielleicht 75 bis 100 Objekte managen. Mithilfe eines Assistenten sind es vielleicht 125 bis 150. Tatsächlich könnte das Unternehmen mit einem gut laufenden System jedoch 500, 1.000 oder sogar 3.000 Transaktionen bewältigen. Daher ist es unerlässlich, das gesamte System schon perfektioniert zu haben, bevor auch nur ein einziger Mitarbeiter eingestellt wird.“ Denn sonst beginnt wieder der fatale Kreislauf von personalisiertem Spezialwissen und der Abhängigkeit davon, außerdem könnte ein neuer Mitarbeiter versucht sein, sein eigenes System zu schaffen bzw. die sowieso schon schwammigen Vorgaben der Geschäftsführung zu umgehen. Zusätzlich, so Korn, erleichtere ein System auch die Zuweisung von Verantwortlichkeiten, denn das System ist in diesem Sinne „neutral“ und gibt die Zuständigkeiten automatisch vor. „Extrawürste“ und Ausflüchte sind damit von Anfang an ausgeschlossen, und der Inhaber bzw. Geschäftsführer muss den Mitarbeiter nicht mehr persönlich zur Rede stellen, was von diesem oft als Angriff erlebt wird, sondern kann elegant auf die vereinbarten Vorgaben des Prozesses verweisen.

Fazit: ohne prozessbezogenes Management ist kein langfristiges Wachstum des Maklers möglich, da sich das personelle Hamsterrad immer weiterdrehen muss. Management nach Gerber bedeutet daher nicht das bestmögliche Management von Personen – dies ist per se ausgeschlossen – sondern das Management von Prozessen bis hin zu einem in sich schlüssigen System. Hierdurch manifestiert sich das, was zuvor nur eine Vision, eine Idee des Gründers war, in einem gut funktionierenden Set an Regeln und Vorgehensweisen, an dem sich die Mitarbeiter orientieren können. Erst dann ist das eigentliche Ziel erreicht: die Mitarbeiter managen sich dank des Systems selbst und brauchen keine Aufsicht mehr. System-Management statt Personal-Management! ■



Fortsetzung von Seite 3 >

Ihr Kollege Markus Wahl glaubt, dass der Wiederaufbau im Ahrtal mindestens zehn Jahre dauert. Dabei wagt er sich nicht vorzustellen, wie lange die Planungsphasen künftig dauern: „Vor dem Hochwasser musste man schon auf die Genehmigung eines Bauantrags ungefähr eineinhalb Jahre warten. Ich vermag mir nicht vorzustellen, wie lange die Wartezeiten nun sein werden.“ Er fügt an, dass im Ahrtal die zentralen Gasleitungen gekappt wurden und es vermutlich noch lange dauert, bis die noch bewohnbaren Häuser wieder angeschlossen werden: „Wenn es wieder kühler wird und man kann nicht heizen, kann auch die Bausubstanz in betroffenen Gebäuden nicht trocknen. Schlimmstenfalls bildet sich danach Schimmel.“

Auch Makler Hans-Jürgen Kuzior glaubt nicht, dass das Hochwasser die Menschen aus ihren angestammten Gemeinden vertreibt. Er ist Geschäftsführer von Soodt Immobilien in Erkrath. In seiner Privatimmobilie hatte er im Keller einen Zentimeter Hochwasser, was nicht der Rede wert ist. Seine Büroräume blieben ebenfalls verschont. Aber in vielen anderen Gegenden Erkraths sowie anderen Gemeinden im Kreis Mettmann, der zum Düsseldorfer Speckgürtel zählt, sieht es anders aus.

Er hält es für unwahrscheinlich, dass die Betroffenen wegziehen, es zu Notverkäufen kommt und die Immobilienpreise sinken. „Die Menschen hängen an ihrem Zuhause. Bei zurückliegenden Überflutungen, etwa an der Elbe 2002 und 2006 oder in Köln 1995 blieben sie auch wohnen. Auch an Mosel und Ahr gibt es immer wieder Hochwasser, wenn auch nicht so gravierende wie aktuell“, so Kuzior. Eher versuchten sie sich zu arrangieren, als ihre vier Wände und ihr angestammtes Umfeld zu verlassen.

Er gibt zu bedenken, dass die Schäden von Mitte Juli drei Ursachen hatten, die es erschweren, solche Katastrophen vorherzusagen: Es gab Schlammlawinen, die in Höhenlagen wegen des Dauerregens abgingen. Zudem drückte sich Grundwasser in die Häuser, weil das Kanalsystem überlastet war und es kam drittens zu Überflutungen, weil Flüsse und Bäche über die Ufer traten. „Viele betroffene Städte und Gemeinden zählten bislang nicht zu den gefährdeten Regionen. Das heißt, scheinbar führt der Klimawandel dazu, dass es nahezu jeden treffen kann, egal ob er auf dem Berg wohnt oder im Tal“, so Kuzior. Allerdings kann er sich vorstellen, dass bei Neubauten mehr für den Hochwasserschutz getan wird.

Zu denken wäre dabei zum Beispiel an Rückstau-Ventile, hochwasserresistente Fenster im Keller und Souterrain. Ein begrüntes Dach vermag viel Regenwasser aufzunehmen und wirkt wie ein Schwamm. Bei manchen Maßnahmen beißt sich die Katze allerdings in den Schwanz: Bodentiefe Haus- und Terrassentüren sind barrierefrei und damit alten- und behindertengerecht. Treppenstufen erfüllen das nicht, sind aber bei Wassergefahr eine wirksame Barriere.

In Folge der Katastrophe war die Hilfsbereitschaft groß, auch seitens der Immobilienwirtschaft. Makler Peter Dondorf aus Aachen kontaktierte direkt etwa 15 Vermieter-Kunden, für die er leerstehende Mietwohnungen vermarktet. „Ich bot ihnen an, die Wohnungen vorübergehend an Flutopfer zu vermieten, die ihr Dach verloren haben und für diese Dienstleistung auf meine Provision zu verzichten. Alle außer einem waren einverstanden“, berichtet Dondorf, Geschäftsführer der IVB Peter Dondorf Immobilien Vermittlung & Beratung. Seine Region, insbesondere Stolberg, waren ebenfalls stark betroffen. Er versuchte Menschen mit zerstörten Wohnungen und Häusern über Soziale Medien zu erreichen und darüber



hinaus Kollegen von dieser Idee zu überzeugen. Sein Angebot bewarb er auf Facebook, Instagram und LinkedIn.

630 Kilometer weiter südlich hatte die Firma Bottimmo am Bodensee einen ähnlichen Einfall. Die Maklerkunden des Dienstleisters konnten bei einer individualisierten Social-Media-Hilfskampagne mitmachen, die innerhalb weniger Tage auf die Beine gestellt wurde. Wie bei Dondorf wurde Vermietern eine provisionsfreie Vermietung ihrer Objekte an Flutopfer angeboten. „Kanäle wie Xing, LinkedIn, Instagram

und Facebook sind geeignete Mittel um schnell eine große Reichweite zu erzielen“, erläutert Dr. Axel Jockwer, Co-Founder von Bottimmo. Viele seiner Kunden hatten das Thema in ihre Kommunikation integriert und konkret helfen können. Jockwer schätzt, dass 30 bis 40 Makler auf diesem Wege obdachlosen Opfern unbürokratisch und schnell in ihrer Gegend eine Wohnung vermitteln konnten (Stand: Anfang August). Eine vergleichbare Aktion hatte Bottimmo bereits zu Beginn des ersten Corona-Lockdowns gestartet und mit

[weiter auf Seite 8 >](#)

Irreführendes Immobiliengesuch bei fehlendem Hinweis auf Gewerblichkeit

Eine Maklerin hatte im Immobilienteil einer Tageszeitung eine Kleinanzeige geschaltet, in der unter anderem formuliert wurde: „Kardiologe mit Familie und Hund sucht ...“ sowie „teilgewerblich/gewerblich“. Dass es sich um die Anzeige der Maklerin handelte, wurde nicht erwähnt.

Die Wettbewerbszentrale mahnte die Maklerin ab mit der Begründung, dass die Gewerblichkeit des Immobiliengesuchs nicht aus der Anzeige hervorgehe, somit ein Fall der irreführenden Werbung vorläge. Da die Maklerin die geforderte Unterlassungserklärung nicht abgab, klagte die Wettbewerbszentrale beim zuständigen LG Berlin den mit der Abmahnung geltend gemachten Unterlassungsanspruch ein.

Das LG Berlin (Urteil vom 12.05.2021, 97 O 146/20, WRP 2021, 1104) gab der Klage statt. Das Gericht sah wegen verschwiegener Gewerblichkeit des Gesuchs einen Wettbewerbsverstoß als gegeben an. Im Anhang zu § 3 Abs. 3 UWG hat der Gesetzgeber Fallgruppen unzulässiger geschäftlicher Handlungen aufgelistet. In Nr. 23 heißt es insofern, dass unzulässig sind: „die unwahre Angabe oder das Erwecken des unzutreffenden Eindrucks, der Unternehmer sei Verbraucher oder nicht für Zwecke seines Geschäfts, Handels, Gewerbes oder Berufs tätig.“

Es komme darauf an, welchen Eindruck die angesprochenen Verkehrskreise von der Werbung gewinnen. Nach Auffassung des Gerichts ergab sich im vorliegenden Fall der Gesamteindruck einer privaten Anzeige. Das Argument der beklagten Maklerin, mit „teilgewerblich/gewerblich“ sei eine gewerbliche Anzeige deutlich geworden, ließ das Gericht nicht gelten. Diese Formulierung beziehe sich nach dem Kontext, in dem vorangestellt von „Wohnung“ die Rede war, auf die Art, in der die gesuchten Räumlichkeiten genutzt werden sollen. *Übermittelt vom www.IDO-Verband.de*

den Maklerkunden eine Kampagne initiiert, bei der die Immobiliendienstleister Nachbarschaftshilfe wie Einkäufe und Transporte angeboten haben.

Makler Dondorf glaubt, dass die Katastrophe kaum Auswirkungen auf die Immobiliennachfrage haben wird. Es könnten vielleicht in betroffenen Regionen vorübergehend leichte Preisrückgänge geben, nicht zuletzt, weil die Infrastruktur noch lange in Mitleidenschaft gezogen ist, die die Lebensqualität sinken lässt. Aber auf lange Sicht werde die Nachfrage das Angebot übersteigen und die Preise werden wieder klettern, so seine Prognose. Von dieser „Hochwasser-Demenz“ kann er auch selbst berichten: „Vor vier Jahren

stand nach einem Platzregen der Keller unseres Hauses unter Wasser. Nach der Trockenlegung und Sanierung haben wir das schnell wieder vergessen. Wenngleich man hinzufügen muss, dass es mit den aktuellen Schäden, die viele Menschen erlitten, nicht vergleichbar ist.“

Suchen die Menschen künftig eher Wohnlagen auf Hügeln anstatt in Tallagen und am Wasser? „Das ist ein zweischneidiges Schwert. Im Tal, in den alten Ortskernen, befindet sich die Infrastruktur wie Ärzte, Schulen, Kindergärten, Sportzentren, Einkaufsmöglichkeiten und der Bahn- und Autobahnanschluss. Wohnt man entlegener auf dem Berg, muss man mehr Weg auf sich nehmen“, sagt Maklerin Ellen Poschen. ■

MGM Warum der erste Gedanke manchmal eben nicht der beste ist.

Peter Arndt

Wenn Sie mit der Prozess- und Handbucharbeit nach Makeln 21 beginnen wollen, mit welchem Themengebiet starten Sie?

Die meisten Immobilienmakler bevorzugen für die ersten Schritte ein Thema mit folgenden Eigenschaften:

- Ein vermeintlich einfaches Gebiet.
- Das Thema, das sie aus ihrer Sicht am besten beherrschen.
- Was ihnen spontan als erstes einfällt.

Die Wahl fällt auf die Akquise. So einfach, so schlecht. 3+1 Gründe, diese Auswahl zu überdenken: Fehlender Kundennutzen. Alle reden von Kundennutzen. Wenn wir unseren Vertrieb (= Immobilieneinkauf) optimieren, nutzt das unseren Kunden zunächst gar nichts. Unsere Ausrede: „Der Kunde ist doch daran interessiert, dass es mir gut geht, damit ich gut für ihn arbeiten kann.“ Aber mal ehrlich: unser Wohlergehen ist den meisten Kunden ziemlich egal, solange wir seine Immobilie bestmöglich verkaufen.

Fokus auf Leistung. Die Leistungserbringung ist der Kern des Maklerdienstes. Leistung muss schon immer verkauft werden. Je konkreter die Dienstleistung beschrieben ist, desto leichter fällt die Erstellung einer ansprechenden Verkaufspräsentation; und damit der Verkauf. Zwischen der bloßen Aussage

„Wir verkaufen Ihre Immobilie.“ und einer professionellen Verkaufspräsentation, die zeigt, WIE wir eine Immobilie verkaufen, liegen Welten.

Ergebnisse mehrfach nutzen. Nur wenn Sie Tätigkeiten mit hohem Kundennutzen herausarbeiten und systematisieren, können Sie diese weiter verwerten. Einerseits mit einer Verkaufspräsentation, andererseits durch die Promotion der Leistung an sich. Wie wichtig der Leistungsverkauf in Zeiten der alleinigen Innenprovision geworden ist, wissen Sie selbst. Einige Makler vermarkten inzwischen die Früchte ihrer Systematisierung als eigene Systeme in ihren Broschüren, Webseiten und Social Media Kanälen. Slogans sind beispielsweise „Ihr Makler mit Plan“, „Iwerta-Verkaufssystem“ oder auch „Ihr Systemmakler“.

Alleinstellungsmerkmal sichern. Da das Thema „Vertrieb“ vermeintlich so einfach ist, stürzt sich jeder darauf. Selbst wenn die obigen Punkte nicht wären, ein Alleinstellungsmerkmal ist schwer darstellbar.

Mein Tipp: Beginnen Sie mit der Systematisierung und Beschreibung Ihrer Leistungserbringung (LEB). Dort findet alles statt, was den Kunden interessiert und weiterbringt. Je mehr Sie sich mit diesen Prozessen beschäftigen, desto mehr optimieren Sie den Nutzen für Ihre Kunden; und damit auch Ihren Erfolg.

Eine erste Idee, um diese Arbeit zu vereinfachen: Teilen Sie das „Riesenthema“ LEB in „kleine Häppchen“ auf, zum Beispiel in „Objektaufbereitung“, „-marketing“, „-promotion“, „Anfragenbearbeitung“ und so weiter. Jetzt haben Sie viele Puzzleteile, die Sie einzeln bearbeiten und anschließend wieder zusammenfügen können. ■

IMPRESSUM

Herausgeber: in.media Verlags GmbH, Mohrenstraße 1–3, 50670 Köln, Tel. 0221/16 80 71-0, redaktion@immobilien-profi.de, www.immobilien-profi.com. Redaktion: Werner Berghaus, Harald Henkel, Beiträge von: Werner Berghaus, Bernhard Hoffmann. Namentlich gekennzeichnete Beiträge entsprechen nicht unbedingt der Meinung der Redaktion. Layout/Herstellung: Britta Wilken. Auflage: 5.000/10.000 Exemplare kompakt/Magazin. Erscheinungsweise: IMMOBILIEN-PROFI erscheint zehnmal jährlich. Der Bezugspreis inklusive der Nutzung des Onlinebereichs für ein Jahr beträgt 95,- Euro zzgl. MwSt. Bildnachweise: Überflutungsbilder: Markus Wahl (Bad Neuenahr-Ahrweiler), Ellen Poschen (Kreis Euskirchen) S. 5 StockAdobe/thodonal, weitere Bilder: Archiv, Druck: Silber Druck oHG, 34253 Lohfelden