

Zur Akzeptanz der Maklerprovision

Reichmann, G./Hofer, D.

DDr. Gerhard Reichmann ist Betriebswirt und Jurist und als ao. Universitätsprofessor am Institut für Operations und Information Systems der Universität Graz beschäftigt.

David Hofer, MSc, ist Betriebswirt und als Accounting und Prozess Manager sowie Immobilienverwalter bei einem österreichischen Immobilienreihandunternehmen beschäftigt.

Im Rahmen einer explorativen empirischen Untersuchung wurde die Akzeptanz der Maklerprovision in Österreich seitens der Abgeber (Verkäufer bzw Vermieter) und Abnehmer (Käufer bzw Mieter) von Immobilien untersucht. Ergänzend wurde auch die Sichtweise der Makler erhoben. Eine Befragung von 64 Kunden von Immobilienmaklern sowie 16 Maklern ergab, dass die Maklerprovision in ihrer derzeitigen Form weitgehend akzeptiert wird. Während es aus Sicht der Makler praktisch keinen Änderungsbedarf gibt, würden sich die Kunden durchaus eine gewisse Reduktion der Provision wünschen, vor allem jener, die von den Abnehmern zu bezahlen ist. Einem Wechsel zum Bestellerprinzip würde die Mehrheit der Befragten ebenfalls einigermaßen positiv gegenüberstehen.

1. Einleitung

Schaut man sich das Immobilienangebot auf Online-Plattformen, wie beispielsweise „Willhaben.at“, an, auf denen mittlerweile die meisten Inserate von Immobilienmaklern geschaltet sind, könnte man den Eindruck gewinnen, dass die Dienstleistungen dieses Berufsstandes in Österreich weitestgehend akzeptiert sind.¹ Auch einschlägige statistische Daten belegen einen permanenten Anstieg der Beschäftigten sowie generell hohe Beschäftigtenzahlen und Umsätze im Bereich der Immobilienmakler: Laut Statistik der Wirtschaftskammer Österreich² waren im Jahr 2019 mehr als 21.000 Personen in Unternehmen der Branche der Immobilien- und Vermögenstreuhänder beschäftigt, wobei ein Umsatz von über 7 Milliarden Euro erwirtschaftet wurde. Österreichweit kam es hier von 2010 bis 2019 zu einem Anstieg der unselbständig Beschäftigten in Höhe von ca 20%, in der Steiermark lag der entsprechende Wert sogar bei 67%. Somit scheint doch ein erheblicher Teil der Abgeber (Verkäufer bzw Vermieter) und Abnehmer (Käufer bzw Mieter) von Immobilien auf die Dienste von Maklern zurückzugreifen (in der Folge werden sowohl Abgeber und Abnehmer von Immobilien, die Leistungen von Maklern in Anspruch nehmen, als Kunden bezeichnet). Konfliktpotenzial in diesen Geschäftsbeziehungen birgt immer wieder die (Höhe der) Maklerprovision, die im Falle einer erfolgreichen Vermittlung zu bezahlen ist. Nach den Erfahrungen des Zweitautors, der schon seit mehreren Jahren bei einem Immobilienreihandunternehmen als Makler tätig ist, versuchen immer mehr Kunden, eine möglichst niedrige Provision auszuhandeln.

Nachdem solche Verhandlungen in anderen Dienstleistungsbereichen, wie etwa bei Leistungen von Anwälten, Notaren, Ärzten oder Therapeuten, eher unüblich sind, stellt sich die Frage, ob es hinsichtlich der Maklerprovision ein generelles Akzeptanzproblem auf Seiten der Kunden gibt. Dieser Frage wurde im Rahmen der hier vorgestellten empirischen Untersuchung nachgegangen. Primäres Ziel war es herauszufinden, inwieweit die Maklerprovision in Österreich in der derzeitigen Form von den Kunden akzeptiert wird. In diesem Zusammenhang sollte auch erhoben werden, welche Provisionshöhe die Kunden generell für angemessen hielten. Zudem sollte ermittelt werden, wie die Provisionszahlung aus Sicht der

¹ Eine am 30.11.2020 durchgeführte stichprobenartige Erhebung im Hinblick auf die Online-Plattform „Willhaben.at“ ergab, dass von den 471 Inseraten für Mietwohnungen mit drei Zimmern in der Steiermark im Preissegment von 900 bis 1.200 Euro nur 11,5% (54 Inserate) von privaten Personen stammten. Von den 383 Inseraten für Eigentumswohnungen in Wien im Preissegment von 300.000 bis 320.000 Euro waren überhaupt nur 2,3% (9 Inserate) von privaten Personen.

² Vgl. Wirtschaftskammer Österreich (WKO): Immobilien- und Vermögenstreuhänder: Branchendaten, Wien: WKO 2020.

Kunden zwischen Abgebern und Abnehmern von Immobilien aufgeteilt werden sollte. Dies auch vor dem Hintergrund der bereits ins Auge gefassten Umstellung der Kostentragung auf das sogenannte Bestellerprinzip, nach dem derjenige, welcher den Makler beauftragt, die gesamten Maklerkosten tragen soll. Um die Ergebnisse bezüglich Akzeptanz besser einordnen zu können, wurden die Kunden zusätzlich nach den aus ihrer Sicht wichtigsten Leistungen bzw Eigenschaften von Maklern befragt. Zur Abrundung der Erkenntnisse wurde neben der Kundensicht auch die Maklersicht im Hinblick auf alle eben genannten Fragestellungen erhoben.

Der Beitrag ist wie folgt gegliedert: Zunächst wird ein Überblick über die (Höhe der) Maklerprovision gegeben, wobei auch kurz auf die gesetzlichen Rahmenbedingungen der Maklertätigkeit eingegangen wird. Danach wird die durchgeführte empirische Studie vorgestellt, wobei zuerst die Vorgangsweise dargelegt wird, und anschließend die zentralen Ergebnisse präsentiert und interpretiert werden. Den Abschluss des Beitrages bildet ein kurzes Resümee.

2. Die Maklerprovision im Überblick

Die Tätigkeit von Maklern, dazu zählen neben den Immobilienmaklern auch Handelsmakler (zB Versicherungsmakler) und Personalkreditvermittler, ist im Maklergesetz (MaklerG)³ geregelt. Gem § 16 Abs 1 MaklerG vermitteln Immobilienmakler gewerbsmäßig Geschäfte über unbewegliche Sachen. Bei ihrer Tätigkeit haben Makler die Interessen ihrer Kunden (Auftraggeber) redlich und sorgfältig zu wahren (vgl § 3 Abs 1 MaklerG), woraus sich in der Praxis zahlreiche Verpflichtungen, wie etwa Aufklärungs⁴- und Beratungspflichten⁵ gegenüber den Kunden, ergeben. Als Gegenleistung der Kunden ist eine ortsübliche bzw angemessene Provision vorgesehen, die allerdings nur im Falle des Zustandekommens des vermittelten Geschäfts fällig wird (vgl §§ 6-8 MaklerG).⁶ Somit bleiben, im Gegensatz zu den meisten anderen Dienstleistungsbereichen, in denen eine Bezahlung nach entstandenem Aufwand erfolgt, sämtliche Aufwendungen von Maklern finanziell unbelohnt, sofern es zu keinem Verkauf bzw keiner Vermietung der zu vermittelnden Immobilie kommt, was in der Praxis häufig der Fall ist. So sind im Unternehmen des Zweitautors beispielsweise im Jahr 2019 ca 10.000 elektronischen Anfragen von Kunden lediglich rund 200 Abschlüsse gegenübergestanden. Aus betriebswirtschaftlicher Sicht bedeutet dies, dass sich die Immobilienmakler alleine über die Provisionen für erfolgreiche Abschlüsse finanzieren müssen, womit diese Abschlüsse gewissermaßen als Kostenträger zur Abdeckung der fixen und variablen Kosten der Makler fungieren.

Allerdings sind dieser Kostenträgerrolle in zweifacher Hinsicht Grenzen gesetzt: Einerseits gibt es gesetzliche Provisionsobergrenzen für Immobilienmakler (vgl Tabelle 1), die in einer einschlägigen Verordnung festgelegt sind⁷, und andererseits gibt es faktische Provisionsobergrenzen, da in der Praxis die Zahlungsbereitschaft der Kunden unterhalb dieser Obergrenzen liegt.

Aus Tabelle 1, in der die wichtigsten Obergrenzen (Höchstbeträge) der Maklerprovision dargestellt sind⁸, geht hervor, dass Makler im Falle der erfolgreichen Vermittlung eines Kaufvertrages maximal 6-8%

³ Bundesgesetz über die Rechtsverhältnisse der Makler, BGBl Nr 262/1996.

⁴ Vgl dazu etwa OGH 29.5.2018, 1 Ob 75/18p oder OGH 30.4.2020, 5 Ob 1/20p.

⁵ Vgl beispielsweise OGH 24.9.2019, 5 Ob 125/19x.

⁶ Wenn das angestrebte Geschäft dagegen erst durch eine spätere Tätigkeit einer dritten Person zustande kommt, gebührt keine Provision (vgl OGH 22.1.2020, 3 Ob 247/19y). Im Fall einer rückwirkenden Auflösung des Geschäfts wegen Willensmängeln kann es zum Verlust der Provision kommen (vgl OGH 22.5.2014, 1 Ob 75/14g).

⁷ Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über Standes- und Ausübungsregeln für Immobilienmakler, BGBl Nr 297/1996 (ImmobilienmaklerVO). In dieser VO sind neben den Obergrenzen für Provisionen auch noch Standes- und Ausübungsregeln für Immobilienmakler festgelegt.

⁸ Daneben gibt es noch einige weitere Obergrenzen, zB im Falle der Vermittlung von Mietverträgen durch mit der Verwaltung der Immobilie betraute Hausverwalter, der Vermittlung von Untermietverhältnissen oder der Vermittlung von Geschäftsräumen.

(der Prozentsatz sinkt mit steigendem Wert der Immobilie) des Wertes⁹ der vermittelten Immobilie und im Falle der erfolgreichen Vermittlung eines Mietvertrages maximal 4-6 Bruttomonatsmieten (BMM)¹⁰ (die Provision steigt mit zunehmender Laufzeit des Mietvertrages¹¹) als Provision lukrieren können.

Kauf			Miete		
Wert	Verkäufer	Käufer	Dauer	Vermieter	Mieter
bis 36.336,42	4%	4%	bis 3 Jahre	3 BMM	1 BMM
dazwischen	1.453,46	1.453,46	über 3 Jahre	3 BMM	2 BMM
über 48.448,51	3%	3%	Ergänzung	0,5 BMM	0,5 BMM

Tab 1: Maklerprovision – Obergrenzen

In der Praxis¹² liegen die erwirtschafteten Provisionen meist deutlich unter den gesetzlichen Obergrenzen, was aus Sicht der Kunden durchaus verständlich erscheint. Im Falle von Kaufverträgen würde die gesetzliche Maximalprovision häufig zu sehr hohen Absolutbeträgen führen (zB liegt die maximale Provision bei Vermittlung einer Immobilie mit einem Wert von 1 Million Euro bei 60.000,- Euro), denen aus Kundensicht keine adäquaten Gegenleistungen des Maklers gegenüberstehen würden. Die tatsächlich bezahlte Provision liegt hier oftmals in einem Bereich von ca 3% und wird nicht selten zwischen Verkäufer und Käufer geteilt¹³. Im Fall von Mietverträgen wird die Provision meist alleine vom Mieter getragen, wobei hier die Obergrenzen durchaus ausgeschöpft werden. Dennoch sind die bei Mietverträgen erwirtschafteten absoluten Provisionen im Vergleich zu jenen bei Kaufverträgen relativ gering (zB liegt die vom Mieter einer Mietwohnung mit einer BMM von 1.000,- Euro maximal zu bezahlende Provision im Fall eines unbefristeten Mietverhältnisses bei 2.000,- Euro). Und selbst diese Provision erscheint vielen Mietern als (viel) zu hoch, vor allem dann, wenn bereits die erste Besichtigung zu einem Mietverhältnis führt, der Makler aus Sicht des Mieters somit nur wenig Zeit und Mühe investieren muss.

3. Studie zur Akzeptanz der Maklerprovision

3.1. Vorgangsweise

Um die in der Einleitung genannten Zielsetzungen zu erreichen, wurde eine strukturierte Befragung von Kunden und Maklern durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden in einem ersten Schritt entsprechende Fragebögen für diese beiden Personengruppen entwickelt.

Der Fragebogen für Kunden umfasste ua¹⁴ fünf soziodemographische Fragen zu Geschlecht, Alter, Einkommen, höchster abgeschlossener Ausbildung und letzter Rolle als Kunde eines Immobilienmaklers – diesbezüglich wurde zwischen „Verkäufer“, „Käufer“, „Vermieter“ und „Mieter“ differenziert. Anschließend waren 54 aufgelistete Leistungen bzw Eigenschaften von Immobilienmaklern seitens der Befragten anhand einer fünfstufigen Skala, die von „sehr wichtig“ über „wichtig“, „neutral“ und „unwichtig“ bis zu „sehr unwichtig“ reichte, zu beurteilen. Die Auflistung umfasste 1.) Kundeninformation

⁹ Zur Ermittlung des Wertes: vgl § 16 ImmobilienmaklerVO.

¹⁰ Zur Ermittlung der Bruttomonatsmiete (des monatlichen Bruttomietzinses): vgl § 24 ImmobilienmaklerVO.

¹¹ Wird ein ursprünglich auf maximal 3 Jahre befristetes Mietverhältnis verlängert bzw entfristet, ergibt sich inklusive Ergänzungsprovision eine Gesamtprovision von maximal 5 BMM; im Falle der Verlängerung bzw Entfristung eines auf mehr als 3 Jahre befristeten Mietverhältnisses beträgt die maximale Gesamtprovision 6 BMM. Bei unbefristeten Mietverhältnissen gibt es keine Ergänzungsprovision, womit die maximale Höhe hier stets bei 5 BMM liegt.

¹² Für die folgenden Ausführungen wird auf die Erfahrungen des Zweitautors im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit zurückgegriffen.

¹³ Vgl dazu auch: oV: Maklerprovision: Wer zahlt sie?, in: DerStandard online vom 4. 7. 2019; <https://immobilien.derstandard.at/mieten-und-kaufen/maklerprovision-wer-zahlt-sie/> (1.12.2020).

¹⁴ In der Folge wird nur auf jene Fragen eingegangen, die für den vorliegenden Beitrag von Relevanz sind.

seitens des Maklers, wie solche zur vermittelten Immobilie (zB Lage- und Ausstattungsbeschreibung, Bildmaterial und Kostenüberblick), zur Tätigkeit des Maklers (zB Hinweis auf eine eventuelle Tätigkeit als Doppelmakler) oder zu rechtlichen Aspekten (zB Hinweis auf das Rücktrittsrecht), 2.) Kompetenzen des Maklers, wie immobilienpezifisches Wissen (zB gute Marktkenntnisse und umfangreiche Kenntnis des Mietrechts) oder Wissen aus anderen für die Tätigkeit relevanten Bereichen (zB Finanzierungskenntnisse), 3.) persönliche Merkmale des Maklers, wie Auftreten (zB Höflichkeit) oder Verlässlichkeit (zB Pünktlichkeit), sowie 4.) Sonstiges, wie ein gutes Netzwerk (zB Kontakte zu Baufirmen und Anwaltskanzleien) oder hohe Marktpräsenz (zB viele Inserate, guter Internetauftritt und Präsenz in den sozialen Medien).

Den Kern des Fragebogens bildeten die Fragen zur Akzeptanz der Maklerprovision. Hier wurde zunächst zwischen Kauf- und Mietverträgen differenziert und jeweils erhoben, inwieweit Provisionen im Bereich der derzeitigen Obergrenzen als gerechtfertigt angesehen werden. Die fünfstufige Antwortskala reichte von „gerechtfertigt“ über „teilweise gerechtfertigt“, „neutral“ und „wenig gerechtfertigt“ bis zu „nicht gerechtfertigt“. Dabei wurde nochmals zwischen der Provision, welche der Abgeber (Verkäufer bzw Vermieter), und jener, welche der Abnehmer (Käufer bzw Mieter) zu tragen hat, unterschieden. Ebenso wurde bei der nächsten Frage vorgegangen, bei der nun – anders herum – nach der Höhe der akzeptablen Provision gefragt wurde. Als Antwortmöglichkeiten waren hier im Fall von Kaufverträgen die Ausprägungen „5%“, „3%“, „1,5%“ bzw „1%“ des Kaufpreises (Wertes) der Immobilie sowie „keine Provision“ und im Fall von Mietverträgen die Ausprägungen „4 BMM“, „3 BMM“, „2 BMM“, „1 BMM“ sowie wiederum „keine Provision“ vorgesehen. Abschließend wurde nach der favorisierten Aufteilung der Provisionszahlung zwischen Abgeber und Abnehmer gefragt, wobei es sowohl bei Kauf- als auch bei Mietverträgen vier Antwortmöglichkeiten gab, nämlich a) alleinige Bezahlung durch den Abgeber, b) alleinige Bezahlung durch den Abnehmer, c) gleichmäßige Aufteilung zwischen Abgeber und Abnehmer und d) Bezahlung nach dem Bestellerprinzip. Sämtliche Fragen zur Akzeptanz sollten von allen Kunden, unabhängig von deren konkreter Rolle im Rahmen der letzten Geschäftsbeziehung mit einem Immobilienmakler, beantwortet werden; dh die Kunden sollten sich zur Beantwortung der Fragen in alle vier möglichen Rollen hineinversetzen.

Der Fragebogen für die Immobilienmakler war mit Ausnahme der folgenden zwei Abweichungen identisch mit jenem für die Kunden: Zum einen wurden nur die ersten vier soziodemographischen Fragen gestellt, da die Rolle des Immobilienmaklers stets jene eines Vermittlers ist. Zum anderen sollten die Makler hinsichtlich der 54 aufgelisteten Leistungen bzw Eigenschaften von Immobilienmaklern eine Einschätzung abgeben, wie wichtig diese den Kunden sind. Die Fragen bezüglich Akzeptanz waren ebenso wie bei den Kunden aus subjektiver Sicht zu beantworten.

Die Befragung von Kunden und Maklern anhand der beiden vorgestellten Fragebögen erfolgte im Februar 2020 online unter Einsatz der Software „Survey Monkey“. Befragt werden sollten einerseits alle 245 Kunden des Immobilientreuhandunternehmens, in dem der Zweitautor beschäftigt ist, die im Jahr 2019 als Verkäufer, Käufer, Vermieter oder Mieter einen von diesem Unternehmen vermittelten Kauf- oder Mietvertrag abgeschlossen haben. Diese wurden per E-Mail kontaktiert und um Beantwortung des (verlinkten) Fragebogens gebeten. 64 Personen kamen dieser Bitte nach, was einer Rücklaufquote von 26% entspricht.

Rolle	Verkäufer	Käufer	Vermieter	Mieter
Anzahl (n = 64)	7 (11%)	28 (44%)	9 (14%)	20 (31%)
Geschlecht	Weiblich	Männlich		
Anzahl (n = 64)	26 (41%)	38 (59%)		
Alter	unter 30 Jahre	30-50 Jahre	über 50 Jahre	
Anzahl (n = 64)	25 (39%)	26 (41%)	13 (20%)	
Jahreseinkommen	unter 40.000,- Euro	40.000,- bis 80.000,- Euro	über 80.000,- Euro	
Anzahl (n = 58)	28 (48%)	25 (43%)	5 (9%)	
Ausbildung	Pflichtschule	Lehre/Matura	FH/Uni	
Anzahl (n = 63)	7 (11%)	23 (37%)	33 (52%)	

Tab 2: Zusammensetzung der Stichprobe (Kunden)

Aus Tabelle 2 geht hervor, dass innerhalb der Kundenstichprobe die Gruppe der Abnehmer mit 75% deutlich überwiegt. Hinsichtlich der Altersverteilung ist der hohe Anteil an jungen Kunden bemerkenswert, hinsichtlich der höchsten abgeschlossenen Ausbildung der hohe Anteil an Kunden mit Hochschulabschluss. Beides lässt sich damit erklären, dass beim besagten Immobilienreihandunternehmen viele junge Personen (häufig Paare) mit hohem Ausbildungsniveau Immobilien kaufen oder mieten. Die Einkommensverteilung lässt vermuten, dass der Großteil der Immobilienkäufe durch langfristige Kredite oder anderweitig fremdfinanziert wird.

Bei der Maklerbefragung wurde so vorgegangen, dass persönliche Kontakte des Zweitautors genutzt wurden, indem Kollegen innerhalb und außerhalb des eigenen Arbeitgebers um Beantwortung des Fragebogens gebeten wurden. Auf diese Weise konnten 16 ausgefüllte Fragebögen gewonnen werden.

3.2. Ergebnisse

Tabelle 3, in der die aus Kunden- bzw Maklersicht wichtigsten (oberer, heller Zahlenbereich der Tabelle) sowie unwichtigsten (unterer, dunkler Zahlenbereich der Tabelle) Leistungen bzw Eigenschaften von Immobilienmaklern aufgelistet sind, lässt erkennen, dass den Kunden Informationen zur vermittelten Immobilie (vgl die Kundenränge 1, 2, 4/1. Nennung und 4/2. Nennung) sowie bestimmte persönliche Merkmale des Maklers (vgl die Kundenränge 3 und 4/3.Nennung) besonders wichtig sind. Am anderen Ende des Rankings stehen hauptsächlich sonstige Aspekte, wie eine Präsenz in den sozialen Medien (vgl die Kundenränge 53 und 54).

Leistung bzw Eigenschaft	Kunden Rang	Makler Rang
Kostenüberblick	1	5
Bildmaterial	2	7
Höflichkeit	3	9
Exakte Größenangaben	4	1
Lagebeschreibung	4	11
Pünktlichkeit	4	5
10 Jahre Berufserfahrung	51	54
Erreichbarkeit am Wochenende	52	48
Präsenz auf Facebook	53	43
Präsenz auf Instagram	54	43

Tab 3: Wichtige/Unwichtige Leistungen bzw Eigenschaften von Maklern

Betrachtet man die Einschätzung der Kundenprioritäten seitens der Makler (vgl Spalte „Makler-Rang“), so gibt es zwar gewisse, aber keinesfalls dramatische Differenzen.¹⁵ Somit kann festgehalten werden, dass die befragten Makler ihre Kunden ganz gut einschätzen können. Zudem zeigt die große Bedeutung von Informationen zur vermittelten Immobilie, deren Recherche bzw Zusammenstellung idR doch einen erheblichen Zeitaufwand seitens des Maklers erfordert, dass sich die Kunden sehr wohl Leistungen erwarten, die eine Gegenleistung in Form der Bezahlung einer Provision rechtfertigen sollten.

Zu den derzeitigen Obergrenzen für die Maklerprovision (vgl Tabelle 4) lässt sich sagen, dass diese seitens der Kunden in Summe als einigermaßen gerechtfertigt angesehen werden. Das Ausmaß der Akzeptanz hängt jedoch wesentlich von der Kundenrolle ab: Für Abgeber (Verkäufer und Vermieter) wird die Provision tendenziell¹⁶ als „teilweise gerechtfertigt“ betrachtet, während die entsprechende Tendenz für Abnehmer (Käufer und Mieter) bei „neutral“ liegt. Die höchste Akzeptanz besteht im Hinblick auf die Provisionszahlung seitens der Vermieter (im Folgenden vereinfachend als Vermieterprovision

¹⁵ Insgesamt wird von den Maklern beispielsweise die Bedeutung der Aspekte „Ausstattungsbeschreibung“ und „Vertragserrichtungskompetenz“ deutlich unterschätzt, jene der Aspekte „Einfühlsames Verhalten“ und „Werbemaßnahmen“ dagegen stark überschätzt. Alle in Tabelle 3 ersichtlichen Abweichungen sind hingegen wesentlich geringer.

¹⁶ Als Maße der zentralen Tendenz werden hier und in der Folge Modus und Median herangezogen (vgl dazu auch die jeweils letzte(n) Zeile(n) der Tabellen 4-6).

bezeichnet¹⁷), die geringste im Hinblick auf die Mieterprovision. Aus Sicht der Makler sind, wie zu erwarten war, die Obergrenzen in allen Fällen „gerechtfertigt“. Im Fall einer Reihung werden auch hier wieder die Abgeberprovisionen als stärker gerechtfertigt angesehen als die Abnehmerprovisionen, allerdings steht nun die Verkäuferprovision an erster Stelle.

Ausmaß der Akzeptanz	Kaufverträge				Mietverträge			
	Verkäufer		Käufer		Vermieter		Mieter	
	Kunden (n = 61)	Makler (n = 16)	Kunden (n = 64)	Makler (n = 16)	Kunden (n = 59)	Makler (n = 16)	Kunden (n = 63)	Makler (n = 16)
Gerechtfertigt (G)	16%	88%	8%	63%	22%	75%	13%	50%
Teilweise gerechtfertigt (TG)	34%	6%	34%	19%	41%	25%	25%	31%
Neutral (N)	28%	6%	25%	19%	19%	0%	29%	6%
Wenig gerechtfertigt (WG)	11%	0%	17%	0%	12%	0%	21%	6%
Nicht gerechtfertigt (NG)	10%	0%	16%	0%	7%	0%	13%	6%
Modus	TG	G	TG	G	TG	G	N	G
Median	TG	G	N	G	TG	G	N	G

Tab 4: Akzeptanz der derzeitigen Provisionshöhe (Obergrenzen)

In Tabelle 5 sind die aus Sicht der Befragten akzeptablen Provisionshöhen dargestellt, wobei diesbezüglich, um die Befragten nicht zu überfordern, in der Fragestellung keine weitere Differenzierung im Hinblick auf die Höhe des Kaufpreises bzw die Dauer des Mietverhältnisses erfolgte. Die Inhalte von Tabelle 5 stehen weitgehend im Einklang mit jenen von Tabelle 4, was als starkes Indiz für eine konsistente Beantwortung der Fragen durch die einzelnen Befragten und damit für die Datenqualität zu sehen ist. Aus Sicht der Kunden wären im Fall von Kaufverträgen tendenziell Provisionen in Höhe von jeweils (für Verkäufer und Käufer) 1,5% des Kaufpreises (Wertes) akzeptabel, was durchaus der gängigen Praxis entspricht. Hinsichtlich der Verkäufer würde auch eine Provision in Höhe von 3% auf durchaus breite Akzeptanz stoßen. Im Fall von Mietverträgen würden Provisionen in Höhe von 2 bzw 1 BMM für Vermieter bzw Mieter am ehesten akzeptiert werden. Dagegen sollte die Provisionshöhe aus Sicht der Makler im Fall von Kaufverträgen bei jeweils 3% des Kaufpreises und im Fall von Mietverträgen bei jeweils 2 BMM liegen.

Akzeptable Provisionshöhe	Kaufverträge				Mietverträge			
	Verkäufer		Käufer		Vermieter		Mieter	
	Kunden (n = 61)	Makler (n = 16)	Kunden (n = 64)	Makler (n = 16)	Kunden (n = 61)	Makler (n = 16)	Kunden (n = 63)	Makler (n = 16)
5% bzw 4 BMM	7%	6%	2%	0%	10%	13%	3%	0%
3% bzw 3 BMM	31%	88%	16%	81%	21%	31%	3%	19%
1,5% bzw 2 BMM	29%	6%	34%	13%	28%	50%	24%	50%
1% bzw 1 BMM	21%	0%	28%	0%	33%	6%	38%	13%
Keine Provision	12%	0%	20%	6%	8%	0%	32%	19%
Modus	3%	3%	1,5%	3%	1 BMM	2 BMM	1 BMM	2 BMM
Median	1,5%	3%	1,5%	3%	2 BMM	2 BMM	1 BMM	2 BMM

Tab 5: Höhe der akzeptablen Provision

Hinsichtlich der Aufteilung der Provisionszahlung zwischen Abgeber und Abnehmer gibt es gemäß Tabelle 6 klare Tendenzen: a) Sowohl im Hinblick auf Kaufverträge als auch auf Mietverträge würden sich Kunden und Makler am ehesten eine gleichmäßige Aufteilung der Provisionszahlung zwischen Abgeber

¹⁷ Diese Vereinfachung gilt auch hinsichtlich der übrigen drei Rollen, dh diesbezüglich werden in der Folge die Bezeichnungen „Verkäuferprovision“, „Käuferprovision“ sowie „Mieterprovision“ verwendet.

und Abnehmer wünschen. Im Fall von Mietverträgen wäre daher in der Praxis eine (stärkere) Beteiligung der Vermieter an der Provisionszahlung wünschenswert. b) Das Bestellerprinzip wäre in allen Fällen aus Kunden- und Maklersicht die zweitbeste Lösung.

Aufteilung der Provisionszahlung	Kaufverträge		Mietverträge	
	Kunden (n = 64)	Makler (n = 16)	Kunden (n = 64)	Makler (n = 16)
Alleinige Bezahlung durch den Abgeber (ABG)	22%	6%	27%	19%
Alleinige Bezahlung durch den Abnehmer (ABN)	11%	6%	13%	6%
Gleichmäßige Aufteilung zwischen ABG und ABN (50:50)	44%	81%	31%	50%
Bezahlung nach dem Bestellerprinzip (BEST)	23%	6%	30%	25%
Modus	50:50	50:50	50:50	50:50

Tab 6: Erwünschte Aufteilung der Provisionszahlung

4. Fazit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die derzeitige gesetzliche Regelung der Maklergebühr in Form der Festlegung von zahlreichen Obergrenzen und Sonderbestimmungen, genannt sei hier beispielsweise die Möglichkeit einer Verdoppelung der vom Auftraggeber zu leistenden Provision bei alleiniger Provisionszahlung durch diesen (vgl § 12 Abs 2 ImmobilienmaklerVO), eine Komplexität aufweist, die Kunden von Immobilienmaklern idR überfordern dürfte. Eventuell würde ein Übergang zum Bestellerprinzip diesbezüglich zu einer Verbesserung führen.

Die durchgeführte Befragung hat ergeben, dass die in der Praxis relevantesten Obergrenzen für Provisionen, nämlich jene im Hinblick auf die Vermittlung von Kauf- und Mietverträgen für Wohnungen und Häuser für private Zwecke, von den Kunden weitgehend als gerechtfertigt empfunden werden. Somit scheint den Kunden der Arbeitseinsatz von Immobilienmaklern durchaus bewusst und einer entsprechenden Honorierung würdig zu sein. Als Gegenleistung für diese Honorierung erwarten die Kunden vor allem qualitativ hochwertige und umfassende Informationen im Hinblick auf die Immobilie sowie ein höfliches und pünktliches Auftreten der Makler. Fragt man Kunden konkret nach der akzeptablen Provisionshöhe, so zeigt sich im Fall von Kaufverträgen eine weitgehende Übereinstimmung der Ergebnisse mit der gelebten Praxis in Form einer Provision in Höhe von ca 3% des Kaufpreises, die je zur Hälfte von Verkäufer und Käufer getragen wird. Im Fall von Mietverträgen deckt sich die von den befragten Kunden tendenziell akzeptierte Gesamtprovision in Höhe von 2 BMM durchaus mit der Praxis, allerdings sollte diese Provision aus Sicht der Kunden nicht alleine von den Mietern getragen, sondern ebenfalls gleichmäßig zwischen Abgeber und Abnehmer aufgeteilt werden.

Hinsichtlich der Aufteilung der Provisionszahlung wären die Makler sogar noch stärker als die Kunden für eine gleichmäßige Aufteilung zwischen Abgeber und Abnehmer. Allerdings sollten diese Provisionen aus Sicht der Makler doch deutlich höher sein als aus Sicht der Kunden und bei insgesamt 6% des Kaufpreises bzw bei 4 BMM liegen. Demzufolge empfinden die Makler auch die derzeitigen Obergrenzen als vollkommen gerechtfertigt.

Das Bestellerprinzip wäre für beide befragten Gruppen nach der gleichmäßigen Aufteilung der Provisionszahlung auf Abgeber und Abnehmer die zweitbeste Lösung, allerdings haben (hat) sich in absoluten Zahlen im Fall von Mietverträgen (Kaufverträgen) nur 4 (1) der 16 befragten Makler für diese Antwort entschieden. Selbst diese geringen Zahlen sind überraschend, da davon auszugehen ist, dass ein Wechsel zum Bestellerprinzip die wirtschaftliche Lage der Makler (zumindest kurzfristig) deutlich verschlechtern würde, wie Studien in anderen Staaten gezeigt haben.¹⁸

Abschließend sei noch auf einige Limitationen der vorliegenden Untersuchung hingewiesen. Im Hinblick auf die gezogene Stichprobe ist anzumerken, dass sich diese nur auf die Kunden eines einzigen Immobilientreuhandunternehmens bezieht und zudem zahlenmäßig relativ gering ist, sodass die Ergebnisse

¹⁸ Vgl dazu etwa Voigtländer, M. (2019): Das Bestellerprinzip in der Immobilienvermittlung: Internationale Praxis und ökonomische Effekte, in: IW-Trends 46 (1), 3-24.

in erster Linie als explorativer Einblick in die Thematik zu betrachten sind. Daher wurde auch nur deskriptiv ausgewertet. Weiters wäre es wünschenswert gewesen, von den befragten Kunden zu erfahren, wie hoch die von diesen selbst im Rahmen der letzten Geschäftsbeziehung tatsächlich bezahlte Provision war. Diese Frage konnte leider nicht gestellt werden, da sie dem involvierten Unternehmen, welchem an dieser Stelle für die Kooperationsbereitschaft recht herzlich gedankt sei, als für die Kunden zu persönlich erschien. Hinsichtlich der konkreten Fragestellungen zur Akzeptanz der derzeitigen Obergrenzen sollte bei weiterführenden Untersuchungen jedenfalls angedacht werden, nach der Höhe des Kaufpreises bzw Dauer des Mietverhältnisse zu differenzieren.

Auf den Punkt gebracht

Die Maklerprovision in Österreich in der derzeitigen Form wird von den Maklern vollständig und von deren Kunden weitgehend akzeptiert. Der am stärksten ausgeprägte Änderungswunsch seitens der Kunden wäre eine Reduktion der Kosten für Abnehmer von Immobilien, insbesondere für Mieter. Ein Übergang zum Bestellerprinzip würde vermutlich weitgehend akzeptiert werden.