

Viel zu langsam

Messungen belegen Defizite im heimischen Internet

Das Festnetz-Internet ist in Deutschland nach Messungen einer staatlichen Desktop-App in vielen Haushalten wesentlich schlechter als vertraglich vereinbart. Wie die Bundesnetzagentur auf Anfrage der Deutschen Presse-Agentur mitteilte, bekamen Verbraucher im Rahmen eines seit Dezember gültigen Minderungsrechts bisher knapp 15 000 sogenannter Messprotokolle.

Dabei sei „fast ausschließlich“ ein Minderungsanspruch festgestellt worden – die Leistung hatte also so große Mängel, dass die Verbraucher einen Anspruch auf eine niedrigere Bezahlung hatten. Wie hoch die Minderung ist, besagen die Protokolle nicht – das sollen die Verbraucher mit ihren Anbietern klären.

Mindestleistung nachweisen

Netzagentur-Chef Klaus Müller sagte, man freue sich, dass das Messtool „breitbandmessung.de“ gut angenommen werde. „Wir helfen Tausenden Verbraucherinnen und Verbrauchern, ihrem Provider eine Minderleistung nachzuweisen.“ Wichtig für die Verbraucher: Internettarife enthalten ein Produktinformationsblatt, in dem der Anbieter die maxi-



Foto: pixabay

male, die minimale und die normalerweise zur Verfügung stehende Datenrate angibt. Von diesen Vorgaben darf es keine „erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung“ geben, wie ein Gesetz besagt. Die Ergeb-

nisse der Festnetz-Messungen belegen aber nun eindeutig Defizite, aus denen sich Rechtsansprüche ableiten lassen. Ähnliche Messungen hatte es schon in den vergangenen Jahren gegeben, sie hatten beim Festnetz ebenfalls eine Diskre-

panz zwischen den vertraglichen Vorgaben und der Wirklichkeit gezeigt.

Ein Rechtsanspruch ergab sich aus den älteren Messungen aber natürlich nicht – das ist in Deutschland erst seit Mitte Dezember der Fall. *dpa*

IMMO-TICKER

Chancen und Risiken für Modernisierung

Der Bundesverband der Deutschen Heizungsindustrie sieht in den gestiegenen Energiepreisen neben Chancen auch Risiken für die weitere Modernisierung des Heizungsbestandes. Unter normalen Bedingungen sei von einem anhaltenden Marktwachstum in diesem Jahr auszugehen, wenn man die Zahlen aus dem Januar zugrunde lege, sagte Hauptgeschäftsführer Markus Staudt der Deutschen Presse-Agentur. Angesichts der kräftig steigenden Preise bei Energie und in anderen Lebensbereichen müsse man mit einer gewissen Verunsicherung oder sogar Kaufzurückhaltung der Kunden rechnen. Außerdem sei noch nicht klar, wie stark sich die politischen Rahmenbedingungen weiter verändern werden.

Der Verband halte sich mit einer Prognose zur Geschäftsentwicklung noch zurück. Die Heizungsindustrie hat 2021 nach Verbandsangaben in Deutschland ein Absatzplus von 10 Prozent erzielt. Dazu trug die seit 2020 ausgeweitete staatliche Förderung bei.

Die höchsten prozentualen Steigerungen wurden demnach bei Holzzentralheizungen mit Pellets und bei Wärmepumpen erzielt. Gasbrennwertheizungen hätten den mit Abstand größten Anteil an der Modernisierung des Heizungsbestandes. Die Mitgliedsunternehmen des Verbandes erzielten 2021 mit 81 000 Mitarbeiter im In- und Ausland einen Umsatz von weltweit etwa 19 Milliarden Euro.

Das Image von Maklern

Gastbeitrag von Lydia Ishikawa, Lydia Ishikawa Immobilien GmbH

Die Umfrageergebnisse waren – mal wieder – ernüchternd. 2017 befragte die FOM Hochschule Dortmund Kunden über das Image von Maklern, und siehe da: Eine deutliche Mehrheit zeichnete ein schlechtes Bild über diesen Berufszweig. Für die Betroffenen der Branche ist dieses Urteil ein Problem. Die Gründe dafür liegen auf der Hand. Erstens: Wer will schon in einer Branche tätig sein, die in der Bevölkerung wenig Ansehen genießt? Und zweitens: Aus der schwachen Reputation folgt Misstrauen, und am Ende steht eine ganze Branche im Zwielicht und muss um ihre Zukunft fürchten, weil sich Kunden ab- oder anderen Diensten zuwenden.

Die Gründe sind hausgemacht

Für die wahren Player dieser Branche ist diese Situation eine große Last. Denn die Gründe für das schlechte Image sind hausgemacht. Ein Blick in andere Nationen zeigt, dass es auch anders geht. Beispiel Japan. Dort ist der Immobilienmakler ein angesehener und beliebter Berufszweig, dessen Dienste von Verkäufern wie Käufern gerne in Anspruch genommen und nicht, wie häufig in Deutschland, als notwendiges Übel betrachtet werden.

Der zentrale Grund dafür ist, dass sich Makler in Japan als Alererstes als Dienstleister verstehen, die sich vollständig in den Dienst ihrer Auftraggeber stel-

len und zuvorderst in deren Sinne agieren.

Makler teilen sich die Courtage

Weil das so ist, schrecken Makler auch nicht davor zurück, zum Wohle ihrer Kunden zu kooperieren und sich anschließend die Courtage dafür zu teilen. Makler in Japan sind es gewohnt, gemeinsame Sache zu machen, auch wenn die Interessen ihrer Kunden unterschiedlich sind. So ist es vorstellbar, dass der Verkäufer einer Immobilie einen Makler engagiert, der Käufer auf der anderen Seite ebenso. Beide Seiten treffen sich und verhandeln im Sinne ihrer Auftraggeber; beide Makler werden bei einem erfolgreichen Verkauf dann mit jeweils drei Prozent des Kaufpreises honoriert. Da die Makler bestrebt sind, ihre Kunden schnellstmöglich zufriedenzustellen, sind derlei Kooperationsgeschäfte in Japan an der Tagesordnung.

Ganz ähnlich funktioniert das Geschäft bei Vermietungen, wo in Japan die Courtage bei einer Monatsmiete (zuzüglich Mehrwertsteuer) gedeckelt ist und

Zur Person

Die Frankfurterin Lydia Ishikawa lebte 15 Jahre in Japan, bevor sie 1991 wieder mit ihrer Familie zurück in ihre Geburtsstadt kam und ihr Unternehmen Lydia Ishikawa Immobilien GmbH gründete.

vom Vermieter bezahlt werden muss. Auch hier kann es sein, dass ein Makler bei der Vermietung nicht alleine auf die Suche geht, um die Provision vollständig für sich einzustreichen, sondern Kollegen einschaltet, um sein Suchfeld zu erweitern und die Chance zu erhöhen, den Kunden maximal zufriedenzustellen.

Gründe für schlechtes Image

Die Beispiele zeigen, dass das positive Image von Maklern in Japan nicht von ungefähr kommt, sondern gute Gründe hat. Und sich daraus umgekehrt Vermutungen ableiten lassen, wieso das Bild des Maklers hierzulande deutlich schlechter ausfällt.

Der Immobilienboom in Deutschland hat dafür gesorgt, dass die Zahl der schwarzen Schafe unter den Immobilienmaklern, die es auch früher bereits gab, noch mal exponentiell angewachsen ist. Dabei gilt, dass häufig ausgerechnet jene, die die eigenen Interessen über jene der Kunden stellen, häufig am Markt auch noch mit am lautesten auftreten. So entsteht ein leider verzerrtes Bild einer Branche, die eigentlich eine wichtige Rolle spielt.

Denn gerade beim Kauf oder Verkauf von Immobilien, die der Normalbürger nur ein oder zwei Mal im Leben durchführt, braucht es einen erfahrenen Vermittler, der die Interessen seiner Kunden angemessen vertritt. Das ist das oberste Ziel eines Immobilienmaklers: In einem

Markt, der für Nicht-Insider unübersichtlich und voller Fallstricke ist, für Klarheit, Transparenz und Fairness zu sorgen. In Japan werden diese Grundsätze eisern berücksichtigt, und das ist für alle gut: Die Kunden schöpfen Vertrauen in eine Branche, die sauber arbeitet und von einem ehrlichen, hochwertigen Angebot auch gut leben lässt. Das lohnt sich für alle Beteiligten.

Damit das auch in Deutschland funktionieren kann, müssten aber neue Regeln gelten. Denn während es in den meisten anderen Berufen erforderlich ist, eine fachliche Eignung zu hinterlegen, bevor man ein Gewerbe anmeldet, sei es über eine Ausbildung, Berufserfahrung oder einen Studienabschluss, so gilt dies bei der Zulassung als Immobilienmakler nicht – hier braucht es nur eine Erlaubnis und ein sauberes Führungszeugnis.

Schwarze Schafe

Kein Wunder also, dass der Immobilienboom in Großstädten, zum Beispiel in Metropolen wie München und Frankfurt, auch schwarze Schafe anzieht, die sich vor allem schnelles Geld erhoffen.

Dieser Entwicklung müsste schnellstens ein Riegel vorge-schoben werden. Dann wäre es denkbar, dass sich die Branche wieder auf das fokussiert, was einen guten Makler ausmacht: Im Sinne des Kunden einen Verkauf oder eine Vermietung zu regeln. So wie in Japan.