



## European Code of Ethics for Real Estate Professionals Ehrenkodex für Professionelle Immobilienspezialisten in Europa

### Inhalt

1. Präambel
2. Definitionen
3. Ehrenkodex (Code of Ethics)
  - 3.1. Allgemeines
  - 3.2. Beziehungen zu Kunden: Charta zu Qualitätsleistungen
  - 3.3. Beziehungen zu Kollegen
4. Finanzielle Aspekte
  - 4.1. Kautionsversicherung und Berufshaftpflicht
  - 4.2. Europäische Richtlinie zur Verhinderung der Nutzung des Finanzsystems zum Zwecke der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung
  - 4.3. Verhaltenskodex für Professionelle Immobilienspezialisten im Bereich des elektronischen Handels
5. Gegenseitige Anerkennung der Befähigung zur Berufsausübung
6. Die Europäische Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin für Immobilienspezialisten

### 1.- Präambel

In den EU-Mitgliedsstaaten sind gegenwärtig etwa 320.000 professionelle Immobilienspezialisten (Immobilienmakler<sup>1</sup> ♂ und -manager) tätig, die insgesamt ca. 1,2 Millionen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Angestelltenverhältnis beschäftigen.

Etwa 2/3 dieser professionellen Immobilienspezialisten sind Mitglieder nationaler berufsständischer Organisationen.

In einigen Ländern bestehen mehr oder weniger restriktive gesetzliche Regelungen, in anderen Ländern längst überholte Vorschriften.

Die Aktivitäten der Immobilienmakler und -manager verlangen heute in zunehmendem Maße Disziplin, Professionalität, detaillierte Kenntnisse auf so verschiedenen Gebieten wie Recht, Steuerrecht, Versicherung, Betriebswirtschaft, Buchführung und Rechnungswesen, Technologien im Bauwesen, Soziologie, Finanzierungsmodalitäten, Informationstechnologie, Städteplanung, Raumplanung usw. Zudem muss dieses Wissen durch regelmäßige Fortbildung stetig auf den neuesten Stand gebracht werden.

Im Ergebnis dessen ist es wahrscheinlich, dass eine nicht zu vernachlässigende Anzahl von Akteuren auf dem Immobilienmarkt nicht über die notwendigen Ressourcen verfügt, um dem Kunden einen ausreichenden Schutz zu gewähren.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die ausführliche Schreibung der männlichen und weiblichen Form einschließlich der Flexion der jeweiligen Pronomina usw. zumeist verzichtet, die im Text verwendete Form ist inklusiv und steht stellvertretend für beide Geschlechter, d.Ü.



Im Sinne der Einheitlichen Europäischen Akte sowie unter Berücksichtigung der komplexen Verantwortung der Immobilienspezialisten, die ihnen durch ihre Rolle im wirtschaftlichen und sozialen Rahmen zufällt, formulieren wir im Folgenden die Prinzipien eines gemeinsamen Ehrenkodexes, der die Verhaltens- und die ethischen Prinzipien der einzelnen hier genannten Berufsgruppen zusammenfasst.

**Alle professionellen Immobilienspezialisten sind an die Regelungen des vorliegenden Kodex gebunden, sofern sich daraus keine Konflikte mit dem in ihrem Land geltenden nationalen Recht ergeben.**

Die vorliegenden Regelungen verfolgen das Ziel dem Kunden im Interesse des gemeinsamen Wohles sowie zur Sicherung des professionellen Erbes für zukünftige Generationen bestmögliche Garantien sowie Leistungen von höchster Qualität zu bieten.

Jede Mitgliedsorganisation hat das Recht, unter strenger Einhaltung der Gedanken des vorliegenden Kodex diesen an die spezifischen Besonderheiten der Berufsausübung im eigenen Land anzupassen.

↳ auch Makler oder Vermittler genannt

## 2.- Definitionen

Ein *Immobilienmakler* [*Property Agent*] wird definiert als ein durch einen Dritten beauftragter Dienstleister, der im Interesse des Letztgenannten Verkaufs-, Kauf-, Tausch-, Miet- oder Transfergeschäfte mit Immobilien, Immobilienrechten oder Immobiliengeschäfte vornimmt.

Ein *Immobilienmanager* [*Property Manager*] wird definiert als eine Person, die gewohnheitsmäßig im Rahmen ihrer haupt- oder nebenberuflichen Tätigkeit im Namen von Dritten auftritt, und zwar in seiner Eigenschaft als bevollmächtigter Repräsentant oder Mittler, und der dabei entweder als Manager für Rechte an Immobilien agiert oder als Immobilienmanager für Wohnungen tätig wird, die mehreren Eigentümern gehören.

## 3.- Ehrenkodex

### 3.1. Allgemeines

Bei der Ausübung seines Berufes soll der Immobilienspezialist seine Kompetenz unter Beweis stellen, indem er das in ihn gesetzte Vertrauen hinsichtlich notwendiger Qualitäten und Sicherheiten rechtfertigt.

Insbesondere ist er verpflichtet:

- sich regelmäßig über die geltende Gesetzeslage sowie alle grundlegenden Informationen und Entwicklungen Kenntnis zu verschaffen, die geeignet sind, die ihm übertragenen Obliegenheiten zu beeinflussen;
- sich der auf den Märkten herrschenden Konditionen bewusst zu sein, in denen er seine Kunden auftragsgemäß berät;
- Aufträge abzulehnen, wenn diese seinen Kompetenzbereich überschreiten, außer für den Fall, dass mit der Zustimmung des Auftraggebers ein externer Fachmann eingeschaltet wird, dessen Aufgabenbereiche jedoch klar abzugrenzen sind;
- sich über alle sachrelevanten Umstände zu informieren, die für die Immobilien von Belang sind, für welche der Auftrag erteilt ist; dies mit dem Ziel, seinen Verpflichtungen vollumfänglich nachzukommen



und Fehler, Übertreibungen, eine irreführende Darstellung oder die Unterschlagung von Tatsachen zu vermeiden;

- sich selbst stets fortzubilden und auch die Aus- und Weiterbildung seiner Mitarbeiter bezüglich der Entwicklungen auf dem Immobilienmarkt auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene zu gewährleisten;
- dafür Sorge zu tragen, dass sowohl er selbst als auch seine Mitarbeiter an regelmäßigen fachspezifischen Weiterbildungskursen teilnehmen, damit sie in die Lage versetzt werden sich an Veränderungen in der Gesetzgebung wie auch im beruflichen Umfeld anzupassen.

### **3.2. Beziehungen zu Kunden**

In seinen Kundenbeziehungen gilt für den Immobilienspezialisten stets:

#### **Er arbeitet mit der gebührenden Gewissenhaftigkeit bei der Ausübung seines Berufes.**

Insbesondere sind Immobilienspezialisten verpflichtet:

- unter Beweis zu stellen, dass sie ihren beruflichen Anforderungen mit der gewissenhaften Sorgfalt nachkommen, die der jeweilige Auftrag in Hinblick auf die ihnen anvertrauten Besitztümer und übertragenen Rechte fordert;
- die nötige Vorsicht und Zurückhaltung unter Beweis zu stellen, um dafür zu sorgen, dass die Position ihres Kunden oder ihre eigene nicht aufs Spiel gesetzt wird;
- die rechtmäßigen Interessen ihrer Auftraggeber zu schützen und zu unterstützen; jedoch befreit die Verpflichtung zur Beratung und zur absoluten Loyalität den besagten Kunden gegenüber die professionellen Immobilienspezialisten nicht von ihrer Pflicht, alle beteiligten Seiten in Bezug auf deren Rechte fair zu behandeln;
- die Öffentlichkeit vor Betrug, vor irreführenden Darstellungen oder gewissenlosen Praktiken auf dem Gebiet des Immobilienhandels zu schützen und sich dafür einzusetzen, dass in ihrer Umgebung jegliche Handlungen unterbunden werden, die dazu geeignet sind der Öffentlichkeit Schaden zuzufügen oder dem beruflichen Ansehen des Immobilienmaklers oder –managers zu schaden.

#### **Er kommt seiner beruflichen Schweigepflicht nach.**

Professionelle Immobilienspezialisten verpflichten sich, unter allen Umständen bezüglich ihrer Kunden und sonstiger Dritter absolutes Stillschweigen zu wahren; dies betrifft sämtliche Aktivitäten in Zusammenhang mit ihrer Beauftragung; sie haben außerdem sicherzustellen, dass auch ihre Mitarbeiter die gleiche gebotene Zurückhaltung walten lassen.

#### **Er handelt redlich.**

Professionelle Immobilienspezialisten verpflichten sich,

- den Kauf von Immobilien – sowohl in Teilen als auch insgesamt – zu unterlassen und auch ihnen nahe stehende Personen oder Organisationen, an denen sie Beteiligungen halten, nicht mit dem Kauf von Immobilien zu beauftragen, wenn für diese Immobilien an sie ein Auftrag ergangen ist und der Auftraggeber über ihre diesbezügliche Absicht nicht zuvor in Kenntnis gesetzt wurde;
- den Käufer über ihren Status in Kenntnis zu setzen, falls eine Immobilie, die sich ganz oder teilweise in ihrem Eigentum befindet, zum Verkauf gebracht werden soll;



- auf Beauftragungen zur Einschätzung oder Bewertung von Immobilien zu verzichten, an denen sie bereits Anteile halten oder aber beabsichtigen, entsprechende Anteile zu erwerben, es sei denn, dass dieser Sachverhalt im entsprechenden Bewertungsgutachten [„assessment report“] oder den Dokumenten zur Wertfestsetzung [„valuation“] explizit Erwähnung findet.
- auf den Erhalt von Provisionen und Nachlässen zu verzichten und sich ebenfalls aller Handlungen zu enthalten, die dazu geeignet sind, Gewinne aus Kosten zu erzielen, die im Namen des Auftraggeber verursacht und diesem in Rechnung gestellt werden, ohne dass er diesbezüglich vorher seine Zustimmung erteilt hat; die Vereinbarungen zur Auswahl von Lieferanten und die Rechnungslegung für deren Produkte und Leistungen müssen transparent sein;
- auf die Beauftragung von nahe stehenden Verwandten oder Organisationen, an denen sie Beteiligungen halten, mit Arbeiten, Lieferungen und Leistungen zu Lasten des Auftraggebers zu verzichten, sofern der Auftraggeber über ihre diesbezügliche Position nicht informiert ist.
- Immobilien erst zum Verkauf, zur Vermietung oder zur Verwaltung anzubieten, nachdem der entsprechende Auftrag dazu in schriftlicher Form vorliegt;
- auf jegliche Diskriminierung in Zusammenhang mit ethnischer Zugehörigkeit, Glaubensbekenntnis, Geschlecht oder Herkunft zu verzichten;
- alle Formerfordernisse zu erfüllen und den beteiligten Seiten die notwendigen Informationen mitzuteilen;
- für alle beteiligten Seiten transparent zu handeln;
- die Informations- und Werbemittel bezüglich des Verkaufes/Kaufes und/oder der Vermietung so einzusetzen, dass die Regeln und Handelsbräuche hinsichtlich des Umgangs mit den beteiligten Seiten und den Kolleginnen und Kollegen nicht verletzt werden;
- dem Kunden alle Informationen und alle Gebote in Bezug auf den Verkauf oder die Vermietung zukommen zu lassen.

### **Er handelt nach dem Gebot der Fairness.**

Professionelle Immobilienspezialisten verpflichten sich,

- sicherzustellen, dass die finanziellen Obliegenheiten und Verpflichtungen, die sich aus den Immobilienverträgen ergeben, in schriftlicher Form fixiert werden und in diesen Schriftstücken alle Vereinbarungen, die zwischen den Seiten getroffen wurden, wiedergegeben sind; zum Zeitpunkt der Unterzeichnung einer solchen Urkunde ist jeweils ein Original des Dokuments für jede der beteiligten Seiten auszufertigen;
- sicherzustellen, dass die Vereinbarungen, und zwar in ganz eindeutiger Weise, alle für die beteiligten Seiten relevanten Informationen vollständig und klar wiedergeben, und dass darin den Interessen der beteiligten Seiten in ausgleichender Weise Rechnung getragen wird, ohne dass eine der Seiten hieraus exklusiv einen einseitigen Vorteil für sich zieht;
- Präzise Informationen darüber öffentlich zugänglich zu machen, welche Preise für die beauftragten Dienstleistungen zu zahlen sind;
- sicherzustellen, dass alle ähnlichen oder mit [dem Verkauf bzw. der Vermietung] in Verbindung stehenden Aktivitäten unter Wahrung absoluter Transparenz abgewickelt werden und sich hieraus kein Interessenkonflikt ergibt.



### **3.3. Beziehungen zu Kollegen**

#### ***Professioneller Umgang zwischen Kollegen***

Professionelle Immobilienspezialisten verpflichten sich,

- den Grundsätzen des fairen Wettbewerbs zu folgen, insbesondere dann, wenn eine Geschäftsbeziehung mit einem Auftraggeber beginnt oder wenn eine solche beendet wird;
- sicherzustellen, dass die professionellen Beziehungen zwischen Kollegen stets von Respekt und Freundlichkeit getragen sind;
- auf Initiativen zu kritischen Äußerungen bezüglich der geschäftlichen Handlungen von Kollegen zu verzichten;
- für den Fall, dass sie in einer Angelegenheit, die von ihren Kollegen bearbeitet wurde, darum gebeten werden ihre Meinung abzugeben, dies in einer solchen Form zu tun, die die professionelle Integrität des Betroffenen wahrt und den Grundregeln eines freundlichen Umgangs miteinander entspricht;
- zur Aufrechterhaltung der höchsten beruflichen Standards durch die Förderung von kontinuierlichen Aus- bzw. Fortbildungsmaßnahmen beizutragen;
- bei der Veröffentlichung von Handelsnachrichten oder Zeitschriften mitzuwirken, die es professionellen Immobilienmaklern ermöglichen, der Öffentlichkeit ein korrektes Bild zu vermitteln;
- sich jeglicher Praktiken zu enthalten, die geeignet sind das Ansehen des Berufsstandes in den Schmutz zu ziehen und alle Aktivitäten zu unterlassen, in deren Folge für Kollegen moralische oder materielle Schäden entstehen könnten;
- Mit dem Ziel der Verbesserung ihrer professionellen Arbeit verpflichten sich professionelle Immobilienspezialisten dazu, mit ihren Kollegen die Erfahrungen ihrer Arbeit zu teilen sowie die beruflichen Fähigkeiten und Fachkenntnisse ihrer Mitarbeiter zu fördern, damit der Leistungsstand der Mitarbeiter und die Professionalität der angebotenen Dienstleistungen insgesamt steigen;
- sie verpflichten sich, die Leistungen eines von einem Kollegen beschäftigten Mitarbeiters nur dann in Anspruch zu nehmen, wenn der entsprechende Kollege hierüber Kenntnis hat;
- Sie vermeiden Konflikte mit Kollegen, wenn diese Konflikte potenziell geeignet sind, den Interessen der Kunden zu schaden.

## **4.- Finanzielle Aspekte**

### **4.1. Kautionsversicherung und Berufshaftpflicht**

Immobilienmakler, falls sie Geldmittel namens bzw. im Auftrag ihrer Kunden entgegen nehmen, und Immobilienmanager müssen durch eine Kautionsversicherung in Form einer Bürgschaft – sofern dies dem geltenden Recht des jeweiligen Landes entspricht – und, in jedem Falle, durch eine Berufshaftpflichtversicherung gegen folgende Risiken abgesichert sein:

- Haftungsansprüche, die gegen sie dadurch entstehen, dass sie Geldmittel treuhänderisch verwalten oder andere Finanzmittel für Dritte entgegennehmen.
- Haftungsansprüche, die gegen sie dadurch entstehen, dass sie ihren Geschäften als Immobilienmakler oder Immobilienmanager nachgehen.
- Kautionsbürgschaft und Berufshaftpflichtversicherungen können von einem Kreditinstitut, einer Handelsbank, einer Versicherungsgesellschaft, einer spezialisierten Finanzierungsgesellschaft oder von einem anderen Unternehmen ausgefertigt werden, sofern diese(s) von Rechts wegen hierzu befugt ist.



- Der Umfang der Kautionsbürgschaft bzw. der zivilrechtlichen Haftpflichtversicherung muss einer Deckungssumme von mindestens 25.000 EUR bzw. 200.000 EUR entsprechen.
- Ein entsprechendes Zertifikat, welches das Bestehen der entsprechenden Sicherheiten attestiert, ist an einem gut sichtbaren Ort an jedem Sitz der Firma zu platzieren, und, für den Fall dass die geschäftlichen Aktivitäten über das Internet abgewickelt werden, an einer gut sichtbaren Stelle auf der entsprechenden Website darzustellen.

#### **4.2. Die Europäische Richtlinie Nr. 91/308/EC, in der geänderten Fassung der Richtlinie 2001/97/EC, verabschiedet am 4. Dezember 2001 zur Verhinderung der Nutzung des Finanzsystems zum Zwecke der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung**

Alle Immobilienspezialisten verpflichten sich zur Einhaltung der Vorschriften dieser Richtlinie des Europarates [Korr.d.Ü.] und aller in Europa geltenden Nachfolgeregelungen.

#### **4.3. Verhaltenskodex für Professionelle Immobilienspezialisten im Bereich des elektronischen Handels (e-commerce)**

##### **4.3.1. Definitionen und Anwendungsbereich**

###### **4.3.1.1. Definitionen**

Im Sinne des vorliegenden Verhaltenskodex gelten die nachfolgenden Definitionen:

- **Elektronischer Handel /e-commerce:** kommerzielle Aktivitäten, Nachrichtenübermittlung und Transaktionen, die unter Verwendung von elektronischen Mitteln und Wegen vorgenommen, übermittelt oder abgeschlossen werden;
- **Verbraucher:** jede natürliche Person, die bei ihren Handlungen einen Zweck verfolgt, der außerhalb ihres Berufes oder ihres Geschäftszweckes angesiedelt ist;
- **Elektronische Signatur:** Daten in elektronischer Form, die anderen elektronischen Daten beigefügt oder mit diesen logisch verknüpft werden und als Verfahren zur Authentifizierung dienen.

###### **4.3.1.2. Anwendungsbereich**

Immobilienspezialisten sind gehalten die vorliegenden Verhaltensregeln in ihren auf elektronischem Wege (e-commerce) gepflegten Geschäftsbeziehungen in jeder Situation und bei allen geschäftlichen Transaktionen zu befolgen.

##### **4.3.2. Allgemeine Regelungen**

###### **4.3.2.1. Allgemeine Prinzipien**

- Immobilienspezialisten gehen ihren Geschäften auf eine transparente Weise nach und stellen sicher, dass sie alle für sie geltenden gesetzlichen Regelungen und Verhaltensregeln einhalten, zu deren Einhaltung sie sich verpflichtet haben; außerdem garantieren sie die Vertraulichkeit persönlicher Daten und die Wahrung geistiger Eigentumsrechte.



- Sie kommen all ihren Verpflichtungen nach und tragen dafür Sorge, dass die übermittelten Informationen korrekt sind und sowohl der Abschluss von Verträgen wie auch die in Frage kommenden Zahlungswege sicher sind. Der Schutz, der den Kunden gemäß den vorliegenden Prinzipien angeboten wird, entspricht dem Schutz, den ein Kunde im Rahmen traditioneller Transaktionen genießen würde.
- Immobilienspezialisten können ihren Verpflichtungen nur in dem Maße gerecht werden, wie ihnen vollständige und korrekte Daten von ihren Kunden zur Verfügung gestellt werden.

#### **4.3.2.2. Informationen über Immobilienspezialisten und deren Unternehmen**

Die nachfolgend aufgeführten Informationen – wie auch weitere Informationen, die als nützlich angesehen werden und relevant sind –, werden kontinuierlich zur Verfügung gestellt und sind auf direktem Wege zugänglich:

- Name des Immobilienspezialisten und gegebenenfalls die Bezeichnung und Rechtsform seines Unternehmens
- die vollständige Anschrift der Hauptniederlassung des Unternehmens
- vollständige Angaben zu den Kontaktdaten der Immobilienspezialisten, einschließlich der jeweiligen E-Mail-Adresse, die zur zeitnahem Kontaktaufnahme dient, um eine direkte und effiziente Kommunikation zu ermöglichen
- die unterschiedlichen Registrier- und Kennnummern, die aufgrund geltender rechtlicher Erfordernisse geführt werden
- die Umsatzsteuer-Identnummer
- gegebenenfalls entsprechende Genehmigungen oder Zertifizierungen sowie Informationen zu der ausstellenden Institution.

#### **4.3.2.3. Informationen vor Vertragsabschluss**

Die nachfolgend aufgeführten Informationen – wie auch weitere Informationen, die als nützlich angesehen werden und relevant sind –, werden dem Kunden zum Zeitpunkt der Abgabe eines jeden Angebotes in einer klaren und eindeutig verständlichen Form übermittelt:

- die Identität und vollständige Anschrift des Immobilienspezialisten und gegebenenfalls die gleichen Informationen bezüglich seines Unternehmens
- eine präzise Beschreibung der Immobilie und der angebotenen Leistungen
- der Preis der Immobilie und der angebotenen Leistungen, wobei alle Preise in Euro anzugeben sind
- Zahlungsbedingungen sowie Bedingungen für die Ratifizierung des Vertrages
- das Bestehen oder Nichtbestehen eines Rechtes auf Widerruf
- die Vertragslaufzeit und die eventuell vorhandene Möglichkeit zur Vertragsverlängerung durch stillschweigende Übereinstimmung
- Zahlungsmittel und anerkannte Währung
- die geltenden Allgemeinen Bedingungen; diese sind als solche kenntlich zu machen, müssen leicht zugänglich sein und in der Sprache / den Sprachen vorliegen, die auf der entsprechenden Website verwendet wird/werden
- Informationen zum Beschwerdeverfahren und zu außergerichtlichen Möglichkeiten für die Beilegung von Streitigkeiten
- die zuständige Gerichtsbarkeit
- das [für die Abschlüsse] geltende Recht.



#### **4.3.2.4. Notwendige enthaltene Informationen**

Alle Nachrichten, die von Immobilienspezialisten zum Versand gebracht oder über ihr Unternehmen verschickt werden, erfüllen die im Folgenden genannten Bedingungen:

- Sie müssen als Nachrichten dieser Art klar erkennbar sein.
- Die natürlichen oder juristischen Personen, in deren Namen sie ausgefertigt werden, müssen klar identifizierbar sein.

#### **4.3.2.5. Die Sicherheit der Immobiliengeschäfte**

Mit Blick auf die Gewährleistung von Zuverlässigkeit und Sicherheit von Immobiliengeschäften treffen Immobilienspezialisten alle entsprechenden Maßnahmen bezüglich ihrer Organisation sowie der verwendeten Computer- und Kommunikationssysteme.

Kunden werden zum Einen über die Arten elektronischer Signaturen informiert, die vom Immobilienspezialisten anerkannt werden, zum Anderen gegebenenfalls über die unabhängigen Organisationen, die solche elektronischen Signaturen zertifiziert haben.

Die Aufmerksamkeit des Kunden ist darauf zu richten, dass auch er notwendige Maßnahmen ergreift, um die Vertraulichkeit der Daten zu schützen, die für die Erstellung einer elektronischen Signatur verwendet werden (zum Beispiel: Code, privater Schlüssel usw.).

Immobilienspezialisten verwenden sichere Übertragungswege für die Übermittlung von Daten, insbesondere von Daten, die mit Zahlungen in Zusammenhang stehen.



#### **4.3.2.6. Verlinkung mit anderen Websites**

Erstellt ein Immobilienspezialist eine Verlinkung zu anderen Internetseiten, so ist der Kunde darüber aufzuklären, dass diese anderen Seiten ihm nicht notwendigerweise den gleichen Schutz bieten. Darüber hinaus ist der Kunde darüber in Kenntnis zu setzen, dass der Immobilienspezialist für den Inhalt der Seiten, auf welche die Verlinkung erfolgt, nicht verantwortlich ist und dafür oder für den Umfang und die Qualität des Schutzes, den die anderen Seiten anbieten, nicht haftbar gemacht werden kann

#### **4.3.2.7. Beschwerden und Beilegung von Streitigkeiten**

Immobilienspezialisten stellen ihren Kunden detaillierte Informationen zum Umgang mit Beschwerden und entsprechenden Ansprüchen zur Verfügung und informieren gegebenenfalls auch über die eingerichteten Verfahren für die außergerichtliche Klärung solcher Streitigkeiten.

Diese Informationen sind dem Kunden in der Sprache zu übermitteln, in der der Kunde von der Website Informationen abrufen und die er als Vertragssprache vor der Unterzeichnung wählt.

Wünscht ein Kunde eine Beschwerde einzureichen, so wird er dazu aufgefordert, mit dem entsprechenden Immobilienspezialisten zunächst selbst Kontakt aufzunehmen. Dessen Kontaktdaten sind dem Kunden gemäß den vorliegenden Festlegungen zu übermitteln. Mit der Beschwerde befasst sich der zuständige Immobilienspezialist zum baldmöglichsten Zeitpunkt.

Ist der Kunde mit der ihm zugegangenen Erwiderung und/oder der durch den Immobilienspezialisten vorgeschlagenen Übereinkunft nicht zufrieden, so hat er das Recht gegebenenfalls den Fall an das zuständige Gericht oder die in Artikel 6 genannte außergerichtliche Instanz zu übergeben.

#### **4.3.2.8. Vertragsabschluss**

Vor der Unterzeichnung des Vertrages erhält der Kunde ein vollständiges Exemplar des entsprechenden Vertrages

Bevor der Vertrag letztendlich abgeschlossen und bestätigt wird, hat der Kunde zu jedem Zeitpunkt seiner Wahl die Möglichkeit alle von ihm entdeckten Fehler zu korrigieren.

Zu diesem Zwecke organisieren die Immobilienspezialisten das Verfahren, das zum Vertragsabschluss führt, in zwei Phasen:

- Phase 1: Erzielen von Übereinstimmung über den Inhalt des Vertrages
- Phase 2: Unterzeichnung des Vertrages

Immobilienspezialisten bestätigen die erfolgte Unterschriftsleistung für den Vertrag schnellstmöglich. Danach wird der Vertrag in Papierform an den Kunden übermittelt.

Der Vertrag muss mindestens folgende Regelungen enthalten:

- die vollständigen Daten zur Identifizierung der Vertragsparteien
- die vollständigen Anschriften der Vertragsparteien
- die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien
- eine möglichst präzise Beschreibung des Zweckes des vorliegenden Vertrages
- eine möglichst präzise Beschreibung der Aufgaben und Verpflichtungen des Immobilienspezialisten
- die Vertragslaufzeit



CEPI/257106/MVA  
verabschiedet durch die GV am 30. März 2006 in Brüssel  
10.-

- die Information darüber, ob eine Möglichkeit zur Vertragsverlängerung durch stillschweigende Übereinstimmung besteht
- die Honorare der Immobilienspezialisten und die Zahlungsbedingungen
- alle sonstigen Informationen, die für die korrekte Umsetzung des Vertrages Bedeutung haben.



#### **4.3.2.9. Zahlung**

Unter keinen Umständen vereinnahmt der Immobilienspezialist Zahlungen in irgendeiner Form, bevor der Vertrag unterzeichnet ist.

#### **4.3.2.10. Der Schutz persönlicher Daten**

Die persönlichen Daten des Kunden sind gemäß den Festlegungen des jeweils geltenden Gesetzes zum Schutz persönlicher Daten zu verarbeiten.

Insbesondere hat die Verarbeitung wie nachfolgend beschrieben zu erfolgen:

- akkurat und unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften;
- Die Daten werden zu spezifischen, klar formulierten und rechtlich unbedenklichen Zwecken erhoben und auch im Anschluss nicht auf eine Weise verarbeitet, die mit diesen Zwecken nicht übereinstimmt;
- Die Verarbeitung geschieht auf angemessene Weise, ist notwendig und geht nicht über das relevante Maß gemäß dem Zweck hinaus, zu dem sie verarbeitet werden;
- Die Daten sind exakt und werden, sofern dies möglich ist, auf dem neuesten Stand gehalten;
- Die Daten werden in einem Format vorgehalten, das es ermöglicht die betroffenen Personen über einen Zeitraum zu identifizieren, der nicht über den zeitlichen Rahmen hinaus geht, der für das Erreichen des ursprünglich geplanten Zweckes der Verarbeitung hinausgeht bzw. nicht die rechtlich zulässige Zeitspanne überschreitet, die für die Aufbewahrung von Daten gemäß den gesetzlichen Vorgaben in dem Land Geltung hat, in dem die Transaktion vollzogen wird.

Die Kunden erhalten Informationen über die Verarbeitung der Daten – über die verarbeiteten Daten selbst, den Zweck der Verarbeitung usw. – und sie erhalten auf Wunsch Zugang zu den Daten und haben ggf. die Möglichkeit die entsprechenden Daten zu korrigieren. Die Kunden werden über dieses Recht und die Möglichkeit zu dessen Wahrnehmung aufgeklärt.

Die Kunden haben die Möglichkeit einer Übertragung ihrer Daten an Dritte zum Zwecke des Direktmarketings zu widersprechen.

## **5.- Gegenseitige Anerkennung der Befähigung zur Berufsausübung**

Unbeschadet der jeweiligen nationalen gesetzlichen Regelungen, die enger gefasst sein können, verpflichten sie die Immobilienspezialisten zur Einhaltung der Mindestanforderungen wie in Artikel 15 der Europäischen Richtlinie zur Anerkennung beruflicher Befähigungsnachweise beschrieben.



## **6.- Die Europäische Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin für Immobilienspezialisten**

### **Vorbemerkung**

Die vorliegenden Regelungen dienen der Organisation einer funktionierenden Europäischen Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin, welche dafür zuständig ist, sich mit tätigkeitsbedingten Streitigkeiten zwischen Immobilienspezialisten aus unterschiedlichen EU-Staaten oder dem Europäischen Wirtschaftsraum zu befassen, welche Mitglieder von Berufsorganisationen sind, die der CEPI angehören.

### **6.1. Zweck**

**6.1.1.** Eine Europäischen Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin wird innerhalb der CEPI gegründet, und ihr eingetragener Sitz befindet sich auf dem Gelände der CEPI.

### **6.2. Zusammensetzung**

**6.2.2.** Die ECAMD besteht aus fünf Beigeordneten, die einen Präsidenten (bzw. eine Präsidentin), zwei Vizepräsident(inn)en, eine(n) Schatzmeister(in) und einen Sekretär (männlichen oder weiblichen Geschlechts) aus ihren Reihen bestimmen.

Für die Durchführung von Schlichtungsverhandlungen besteht die Kammer aus jeweils drei Beigeordneten, die durch die am jeweiligen Fall beteiligten Parteien selbst ausgewählt werden. Für die Klärung von Fragen der Mediation und Disziplin besteht die Kammer aus drei Beigeordneten, die durch den Präsidenten/die Präsidentin der ECAMD benannt werden.

**6.2.3.** Die Beigeordneten werden während der satzungsgemäß durchgeführten Generalversammlung der CEPI aus einer Reihe von Kandidaten gewählt, die für diese Positionen durch den Vorstand (Board of Directors) – auf Vorschlag der CEPI-Mitgliedsorganisationen – nominiert werden. Die Mitglieder des *Board of Directors* werden zu diesem Zweck bereits im Vorfeld die Integrität, intellektuelle Einsicht und Eignung der in die engere Wahl kommenden Kandidaten prüfen und beurteilen.

Die Beigeordneten werden für ein (1) Jahr gewählt, und ihre Wahl findet zeitgleich mit der Wahl der Mitglieder des Vorstandes (Board of Directors) statt. Sie können wiedergewählt werden, jedoch höchstens für zwei zusätzliche Amtszeiten.

Das Ende der Amtszeit für die Beigeordneten der ECAMD bedeutet jedoch nicht die Entbindung der scheidenden Beigeordneten von ihren übernommenen Pflichten in Zusammenhang mit ihrer Verpflichtung, die ihnen zuvor übertragenen Fälle zu Ende zu bringen. Sie sind verpflichtet, diese Fälle auch nach Beendigung ihrer Amtszeit abzuschließen, vorausgesetzt, dass sie Mitglieder in einem Verband bleiben, der einem der CEPI-Mitgliedsverbände angeschlossen ist.

### **6.3. Bedingungen für die Eignung**

Um für die Wahl in die ECAMD und gegenüber dem jeweiligen Mitgliedsverband, der den Kandidaten / die Kandidatin vorschlägt, seine/ihre Eignung zu belegen, muss der Kandidat / die Kandidatin folgende Voraussetzungen zu erfüllen:



- Mitgliedschaft in diesem Verband über einen Zeitraum von mindestens fünf (5) Jahren
- Tätigkeit im Beruf über einen Zeitraum von mindestens zehn (10) Jahren
- Alter von mindestens vierzig (40) Jahren.

#### **6.4. Kammer für Schlichtung und Mediation**

**6.4.1.** Sämtliche berufsbedingten Streitigkeiten zwischen einem oder mehreren CEPI-Mitgliedern oder einem oder mehreren Dritten können der Kammer für Schlichtung und Mediation vorgetragen werden, vorausgesetzt, dass die besagten Dritten das Schiedsgericht anrufen bzw. dieses anerkennen.

Die beteiligten Seiten können die Kammer auch zum Zwecke der Mediation anrufen.

Im Falle der Schlichtungsverhandlung sind die Mitglieder der beteiligten CEPI-Mitgliedsverbände verpflichtet, persönlich zu erscheinen, falls das Schiedsgericht dieses für angemessen und notwendig erachtet.

Die beteiligten Seiten können sich durch einen fachkundigen Rechtsbeistand oder einen Anwalt unterstützen lassen.

Nach Prüfung des Streitfalles wird das Schiedsgericht in seiner Sitzung einen Schiedsspruch fällen, der nicht berufungsfähig ist.

**6.4.2.** Der Klageantrag ist an den Präsidenten der ECAMD am eingetragenen Hauptsitz der CEPI zu richten und in schriftlicher Form einzureichen.

Gleichzeitig mit dem Klageantrag überweist der Antragsteller an den Schatzmeister der ECAMD einen Betrag gemäß der unter Art. 6.7 der vorliegenden Regelung eingefügten Tabelle zur Deckung der Gebühren der in Anspruch genommenen Gerichtskanzlei [fees paid to the clerk]. Stellvertretend für die Kosten des Verfahrens ist diese Summe gemäß dem durch das Schiedsgericht gefällten Spruch durch den Geschädigten aufzubringen.

Honorare und Sonderbelastungen für das Anberaumen der Verhandlungen, für die entsprechende Prüfung, für Reise- und Transportkosten und alle sonstigen Ausgaben, die im Zuge des Bemühens um eine gütliche Einigung anfallen, sind durch die beteiligten Parteien in fairer Weise gemäß den Entscheidungen des Schiedsgerichtes zu tragen.

Im Verlauf der Verhandlung ist der Präsident der ECAMD oder ein zu diesem Zwecke beauftragter Beigeordneter gehalten, den Streit zwischen den Parteien zu schlichten bzw. vermittelnd einzugreifen.

Der Schiedsspruch ist schriftlich zu fassen und enthält die Zunamen, die Vornamen, die Eigenschaften und die zustellungsfähigen Anschriften der Schlichter und der beteiligten Parteien, eine zusammenfassende Darstellung der Tatbestände und der Rechtsgrundlagen, die Begründung und Entscheidungsgründe für den Schiedsspruch, die Angabe von Ort und Zeitpunkt, an dem der Schiedsspruch ergangen ist sowie die Unterschriften der Mitglieder der Kammer.

Der Präsident des Schiedsgerichtes reicht das Protokoll der Entscheidung des Schiedsgerichtes in der Kanzlei des zuständigen Bezirksgerichtes ein, es sei denn, dass das besagte Schiedsgericht bei der Entscheidungsfindung explizit durch die beteiligten Seiten von dieser Hinterlegungspflicht befreit wurde.



Das Schiedsgericht, das über die Zulässigkeit des Klageantrages zu befinden hat, lädt nach Prüfung der von den Parteien zur Klärung des Falles eingereichten Akten und Schriftsätze die Prozessparteien mit eingeschriebenem Brief und einer Frist von dreißig (30) Tagen zur Verhandlung, die innerhalb von neunzig (90) Tagen nach Bestimmung der zuständigen Schlichter durchgeführt wird.

Der Schiedsspruch ist zusammen mit der Begründung jeder der Parteien innerhalb von sechzig (60) Kalendertagen nach deren Erscheinen vor dem Schiedsgericht über ihre zustellungsfähigen Anschriften mit eingeschriebenem Brief zuzustellen, es sei denn, dass das Schiedsgericht explizit durch die beteiligten Seiten von dieser Pflicht befreit wurde.

Eine Berufung gegen die Entscheidung, sofern diese in der Schlichtungsvereinbarung vorgesehen ist, muss innerhalb eines (1) Monats vom Zeitpunkt der Zustellung der Entscheidung an eingelegt werden.

Sollte, im Zuge der Schlichtungsverhandlung, eine der Parteien vorsätzlich den dem Schiedsgericht zustehenden Respekt vermissen lassen, indem sie sich in mündlicher oder schriftlicher Form einer offensiven, beleidigenden, verleumderischen Sprache bedient oder Drohungen ausspricht, so hat das besagte Schiedsgericht das Recht, über eine Mehrheitsentscheidung seiner Mitglieder die Annahme des Falles zu verweigern und es den auf diese Weise angegriffenen Beigeordneten freizustellen – im Falle von Personen, die nicht der Berufsorganisation angehören – entsprechende Schadensersatzklagen anzustrengen, oder anderenfalls die betreffenden Mitglieder vor die Disziplinarkammer der CEPI laden zu lassen.

Die Beigeordneten sind explizit von jeglicher persönlicher Haftung freizustellen, und die durch sie ergehenden Schiedssprüche begründen auch für die CEPI keinerlei Haftbarkeit. Die Prozessparteien verzichten ausdrücklich darauf, den Rechtsweg gegen die Vorgenannten aus diesen Gründen zu beschreiten.

Die Schlichter können für ihre Arbeit ein Honorar erhalten, dessen Höhe durch den Board of Directors der CEPI festzulegen ist. Auf gleichem Wege können die Schlichter eine Entschädigung für Reisekosten erhalten.

Es steht den Beigeordneten frei, für die Bearbeitung ihrer Fälle notwendige Mitarbeiter im administrativen Bereich zu beschäftigen, ebenso einen Rechtsanwalt, der bei den verschiedenen nationalen Anwaltskammern zugelassen ist, sofern dies durch die juristische Komplexität eines Falles angezeigt ist; hierbei sind die Kosten über den Beitrag zu finanzieren, der für die Inanspruchnahme der Gerichtskanzlei veranschlagt wird.



## 6.5. Disziplinarkammer

**6.5.1.** Die ECAMD fungiert in den folgenden Fällen als Disziplinarkammer auf Antrag eines Mitgliedes der Berufsorganisation, eines Dritten oder der Berufsorganisation selbst:

- Verletzungen oder Verstöße gegen die Statuten oder den Ehrenkodex der CEPI;
- Vergehen oder Delikte, deren einer der Directors der CEPI in Ausübung seines/ihres Amtes angeklagt wird.

Die Mitglieder der entsprechenden Verbände, die der CEPI angeschlossen sind, werden vor die Disziplinarkammer auf deren Geheiß geladen und können sich durch einen fachkundigen Rechtsbeistand oder einen Anwalt unterstützen lassen.

Disziplinarscheidungen können im Wege eines Versäumnisurteils gegen eine der Parteien ergehen, wenn es diese versäumt, den Ladungstermin ohne hinreichende rechtlich zulässige Begründung wahrzunehmen.

Nach Prüfung der strittigen Tatbestände und Anhörung der Parteien entscheidet sich die Disziplinarkammer im Geiste der Fairness für eine „durchdachte Disziplinarmaßnahme“ oder für die Abweisung der Klage.

Disziplinarscheidungen sind zu begründen und sind nicht berufungsfähig.

**6.5.2.** Der Disziplinarkammer sind Fälle nach Information oder Beschwerdeführung durch ein Mitglied des Verbandes oder durch einen Dritten zu übergeben.

Disziplinarscheidungen sind mit Mehrheitsbeschluss der Beigeordneten zu fällen, aus der die Kammer besteht.

Die Disziplinarkammer kann folgende Strafen aussprechen:

- Warnung
- Ermahnung
- Verweis
- Disziplinarische Suspendierung
- Vorschlag zum Ausschluss
- Vorläufige Suspendierung.

**Die Warnung** wird mündlich durch den Präsidenten der Kammer ausgesprochen und wird nicht in die Personalakte der betreffenden Person eingetragen.

**Die Ermahnung** ergeht in schriftlicher Form und wird in die Personalakte der betreffenden Person eingetragen. Hat eine Person eine Ermahnung erhalten und lässt sich innerhalb von drei Jahren nach Ergehen der Entscheidung zur Ermahnung erneut ein Vergehen zu Schulden kommen, so gilt er als Wiederholungstäter.

**Der Verweis** wird in die Personalakte der betreffenden Person eingetragen. Die Entscheidung und die Begründung, die zum Ausspruch eines Verweises führt, wird den Mitgliedern der CEPI in extenso bekannt gegeben.

**Disziplinarische Suspendierung:** Ein Mitglied, eine natürliche Person, eine juristische Person oder deren Vertretungsgremium, gegen das ein Strafrechtsverfahren oder ein gewöhnliches Gerichtsverfahren anhängig ist, kann mindestens für die Zeit, bis das entsprechende Verfahren abgeschlossen ist, suspendiert werden.



Mitglieder von Verbänden, die als Mitgliedsorganisationen der CEPI angehören und gegen die Gerichtsverfahren anhängig sind oder Tatbestände wegen illegaler oder krimineller Handlungen verhandelt werden, können ebenfalls suspendiert werden.

Es liegt dabei im Ermessen des Board of Directors der CEPI entsprechende Regelungen auf der Basis der Berichterstattung von Seiten der Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin zu treffen.

**Eine disziplinarische Suspendierung** wird für mindestens einen und für höchstens zwölf Monate ausgesprochen. Das suspendierte Mitglied ist nicht wählbar für Ämter oder Posten in den Verbänden, die als Mitgliedsorganisationen der CEPI angehören.

**Ein Vorschlag für den Ausschluss** kann als Disziplinarstrafe nur gegen solche Mitglieder verhängt werden, die sich wiederholter Delikte schuldig gemacht haben, oder gegen die von Strafgerichten Urteile in Zusammenhang mit Vergehen bei der Ausübung ihres Berufes oder auf Grund besonders verabscheuungswürdiger Verbrechen verhängt worden sind.

Ein solcher Vorschlag für den Ausschluss wird an den Vorstand des jeweiligen Verbandes, der als Mitgliedsorganisation der CEPI angehört, weitergeleitet und in die Tagesordnung der nächstfolgenden Generalversammlung aufgenommen.

Eine Person, gegen die ein Verweis, eine Suspendierung oder der Vorschlag für einen Ausschluss ausgesprochen worden ist und die sich innerhalb von fünf Jahren nach Ergehen der Entscheidung zur entsprechenden Disziplinarstrafe erneut ein Vergehen zu Schulden kommen lässt, gilt als Wiederholungstäter.

Personen, gegen die ein Klagebegehren eingereicht, dieses aber abgewiesen wurde, oder die von den erhobenen Vorwürfen frei gesprochen worden sind, können die Veröffentlichung der entsprechenden Entscheidung der ECAMD kostenfrei beantragen. Dem Wunsch nach Veröffentlichung ist stets zu entsprechen.

## 6.6. Organisation

**6.6.1.** Kein Beigeordneter kann ohne berechtigten Grund aus der Kammer ausgeschlossen werden. Ein Beigeordneter muss seine Nichtzuständigkeit erklären, wenn er:

- ein persönliches Interesse an dem fraglichen Fall hat;
- mit einer der Parteien in Beziehung steht bzw. verwandtschaftlich bis einschließlich einer Verwandtschaft 4. Grades verbunden ist;
- ein schriftliches Gutachten in der zu verhandelnden Angelegenheit verfasst hat.

Ein Beigeordneter, der sich eines Interessenkonfliktes der genannten Art bewusst ist, muss von seiner Beteiligung absehen.

**6.6.2.** Die Beigeordneten der ECAMD treffen ihre Entscheidung unter Würdigung aller Dokumente, Zeugenaussagen oder Beweismittel, die nach Recht und Gesetz zulässig sind, wobei ein Anscheinsbeweis nicht geführt werden muss.

Einzelmitglieder, die schriftlich [unter Strafandrohung] vorgeladen werden, um als Zeugen auszusagen, sind nicht berechtigt ihr Erscheinen oder die Zeugenaussage unter Eid vor der ECAMD zu verweigern, außer für



den Fall, dass sie von Rechts wegen von dieser Verpflichtung entbunden sind. Im Falle ihres Fernbleibens unterliegen sie entsprechenden Disziplinarmaßnahmen.

Die Beigeordneten führen die Anhörung in der Sprache der Klagepartei sowie in Französisch oder Englisch durch.

**6.6.3.** Sofern keine Berufungsfristen gelten, sind die Entscheidungen vom Zeitpunkt der Zustellung der Entscheidung an rechtskräftig. Liegt eine begründete Dringlichkeit vor, haben die Beigeordneten das Recht Entscheidungen über Präventivmaßnahmen zu treffen, die sie für notwendig halten, und zwar ohne jede Präjudiz für die Verhandlung in der Hauptsache.

Die Ausführungen, Überlegungen und Entscheidungen der Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin sind – mit Ausnahme von Disziplinarmaßnahmen – gegenüber Dritten vertraulich zu behandeln. Liegt jedoch ein öffentliches Interesse an einer Entscheidung vor, so können Auszüge, aus denen sämtliche Hinweise bezüglich der Identität der beteiligten Parteien getilgt sind, veröffentlicht werden.

**6.6.4.** Der Verband ergreift die notwendigen Maßnahmen um sicher zu stellen, dass die Dokumente, Gegenstände und Entscheidungen bezüglich einer vor der Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin verhandelten Streitigkeit vor unbefugter Offenlegung sicher sind.

Die Offenlegung von Umständen, die den Mitgliedern der Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin zur Kenntnis gebracht werden sowie jede Verletzung der Geheimhaltungspflichten in Bezug auf die Überlegungen und Ausführungen der Kammer wird als schweres Vergehen behandelt und zieht für den Täter eine Disziplinarstrafe nach sich, und zwar mindestens einen Verweis. Erfolgt die Offenlegung durch einen Angestellten der CEPI, so hat dieser die Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses wegen eines schweren Vergehens zu gewärtigen.

## **6.7. Gebühren für die Inanspruchnahme der Gerichtskanzlei**

- Mit Ausnahme der Fälle von Disziplinarclagen, die durch den Board of Directors der CEPI angestrengt werden, legt die ECAMD, unter Bezugnahme auf die nachstehende Tabelle, den Betrag fest, der zur Deckung ihrer Betriebsaufwendungen erforderlich ist. Zum Ende ihrer Befassung mit dem entsprechenden Fall befinden die Schlichter darüber, welche der Parteien für die Zahlung der Gebühren für die Inanspruchnahme der Gerichtskanzlei aufzukommen hat, oder in welchem Verhältnis die entsprechenden Kosten durch die Parteien gemeinsam zu tragen sind.
- Gemäß den vorliegenden Regelungen zahlt der Beschwerdeführer einen Vorabbetrag in Höhe von € 250.
- Tabelle für die Gebühren in Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Gerichtskanzlei und die Zahlung sonstiger Unkosten: mindestens € 1.000.

## **6.8. Prozedere**

Mit Beschluss der Generalversammlung vom 30. März 2006 treten die vorliegenden Regelungen zur Organisation der Europäischen Kammer für Arbitrage, Mediation und Disziplin hiermit in Kraft.