



# Das Verbraucherwiderrufsrecht beim Maklervertrag

Verbraucherrechte wahren – Provision sichern  
Handlungsempfehlungen für die Praxis

## Das Verbraucherwiderrufsrecht beim Maklervertrag

Maklerverträge im Fernabsatz und solche, die außerhalb der Geschäftsräume des Maklers (Unternehmers) geschlossen wurden, können vom Verbraucher widerrufen werden. Das Widerrufsrecht geht auf die Verbraucherrechterichtlinie zurück, welche vom nationalen Gesetzgeber umzusetzen war. Damit der Immobilienmakler seit Inkrafttreten des Gesetzes am 13. Juni 2014 nicht um seine verdiente Provision fürchten muss, sind vor Abschluss des Maklervertrages umfangreiche Informationspflichten einzuhalten. Im Zentrum steht dabei die Widerrufsbelehrung, die der Kunde vom Makler bei Vertragsschluss, also möglichst früh, per Email oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger erhalten muss. In der täglichen Praxis muss der Makler somit darauf achten, dass er in seinem Geschäftsablauf die Widerrufsbelehrung möglichst sicher integriert. Dabei sollte er sich nicht nur den Erhalt der Widerrufsbelehrung bestätigen lassen, sondern auch, dass er mit seiner Tätigkeit – wie in der Praxis auch üblich – vor Ablauf der 14-Tage-Frist für seinen Kunden tätig werden soll.

## Informationspflichten und Begrifflichkeiten

Betroffen von den Informationspflichten sind zum einen alle Verträge, die im Fernabsatz geschlossen werden. Fernabsatzverträge sind gemäß § 312c BGB Verträge, bei denen der Unternehmer und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel (Email, Telefon, Fax, SMS oder Brief) verwenden. In der Praxis wird ein Großteil der Maklerverträge auf diese Weise geschlossen, sodass das Widerrufsrecht und die weiteren Informationspflichten beachtet werden müssen.

Die Informationspflichten müssen vor Beauftragung des Maklers erfüllt werden, also bereits mit der individuellen Bewerbung der Immobilie im Kurzexposé etwa im Internet. Zu den Informationspflichten zählen insbesondere die Belehrungen über das Widerrufsrecht, den Gesamtpreis der Leistung und die Identität des Unternehmers.

Das Gesetz verlangt vom Unternehmer, dass er in seiner Antwort beispielsweise per Email (oder einem anderen dauerhaften Datenträger) dem Verbraucher die zu erteilenden Informationen noch einmal zur Verfügung stellt. Zudem ist darin der wesentliche Inhalt des Maklervertrages wiederzugeben.

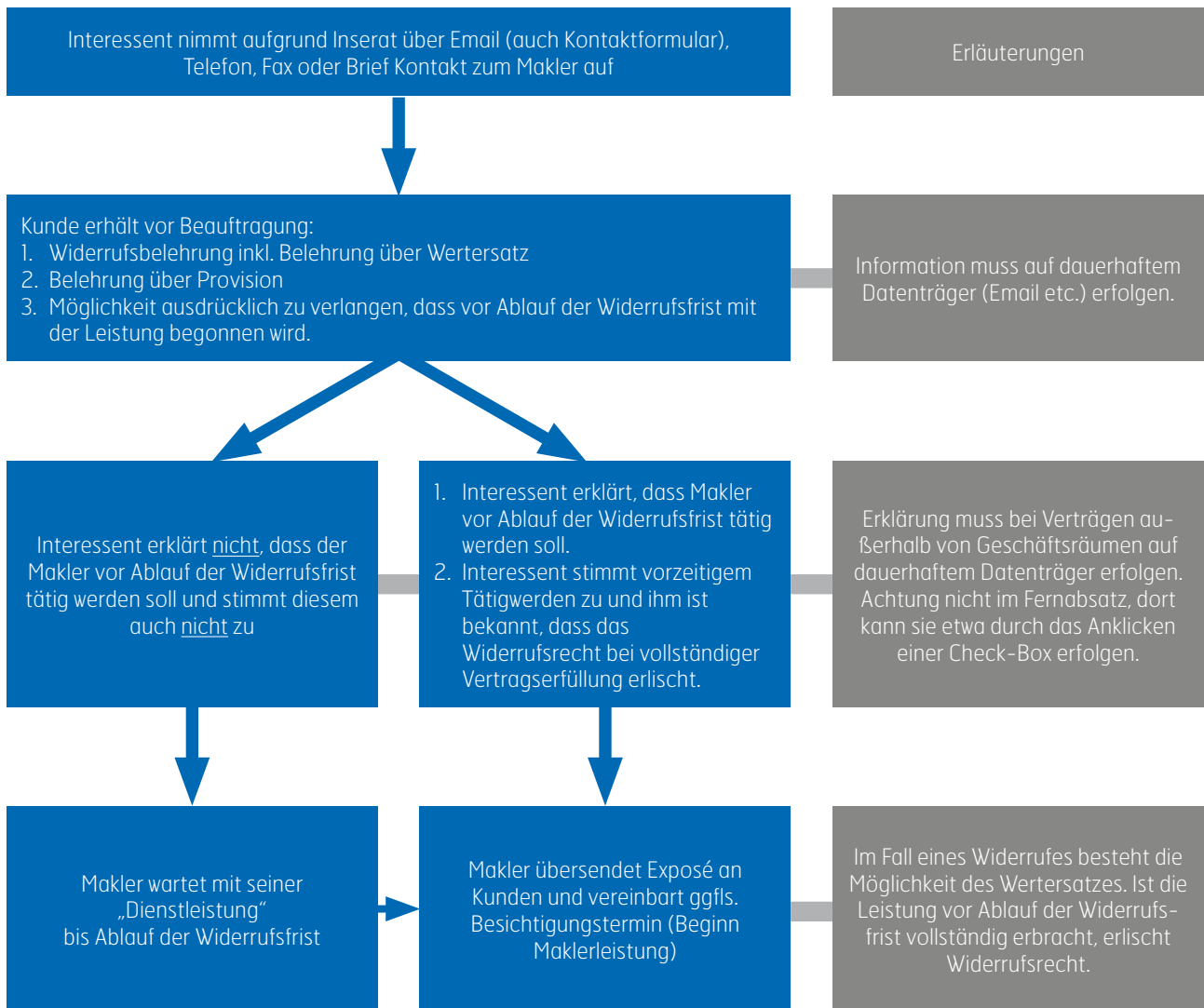
Der Verbraucher sollte deshalb darüber informiert werden, dass der Makler nur seiner gesetzlichen Pflicht nachkommt und eine Provision nur erhoben wird, wenn es wie bisher zum Abschluss eines Hauptvertrages kommt. Kommt es nicht zum Miet- oder Kaufvertrag, muss der Kunde auch keine Provision zahlen.

Achtung: Bei Maklerverträgen, die unter Verwendung von Telefon, Fax oder Brief zustande kommen, gelten dieselben Grundsätze.

Neben Verträgen im Fernabsatz sind zum anderen auch solche Maklerverträge widerrufbar, die außerhalb von Geschäftsräumen etwa bei dem nachgefragten Objekt geschlossen werden. Diese Variante ist grundsätzlich dann relevant, wenn der Maklervertrag beispielsweise erst anlässlich eines Besichtigungstermins abgeschlossen wird.

Das Widerrufsrecht steht nicht nur dem Interessenten zu, sondern auch dem Eigentümer, wenn dieser gleichzeitig Verbraucher ist. Nimmt der Makler also am Ort des Objektes einen Maklerauftrag entgegen, so muss er dem Eigentümer die erforderlichen Informationen in Textform erteilen, da der Vertrag außerhalb seiner Geschäftsräume zustande kommt. Die wesentlichen Inhalte des Maklervertrages sind zudem alsbald auf Papier in einer Vertragsbestätigung wiederzugeben.

# Die Belehrung über das Widerrufsrecht



Die konkrete Vorgehensweise zur Erfüllung der Informationspflichten ist von den individuellen Umständen des Einzelfalles abhängig. Die hier dargestellte Vorgehensweise ist daher nur exemplarisch.

# Mögliche Vorgehensweise im Fernabsatz

## Immobilienportale

In der Praxis werden Immobilien meistens in einem Online-Portal angeboten. Im besten Fall sind diese so konstruiert, dass sie die erforderlichen Pflichtinformationen dem Interessenten automatisch zur Verfügung stellen. Der IVD geht davon aus, dass die Portale die Makler bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben unterstützen.

## Internetseite des Maklers

Bietet der Makler über seine eigene Internetseite Immobilien an, können die Informationspflichten zum Teil im Kontaktformular erfüllt werden. Die Widerrufsbelehrung, das Widerrufsformular und die optionalen Erklärungen zum vorzeitigen Tätigwerden (Wertersatz/vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts) sollten im Kontaktformular integriert werden. Setzt der Kunde die entsprechenden Häkchen zu seinen Erklärungen und drückt auf „senden“, sollten zwei Emails an den Kunden generiert werden. In der zeitlich ersten Mail bekommt er noch einmal die Mustertexte der Widerrufsbelehrung, des Widerrufsformulars (optional mit Link auf Online-Widerrufsformular) und der Erklärungen zum vorzeitigen Tätigwerden. Hierdurch ist das entsprechende Formerfordernis gewahrt. Ist ein Online-Widerrufsformular vorhanden, muss der Makler sicherstellen, dass der Verbraucher im Fall eines Widerrufs auch eine Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger über den Erhalt des Widerrufs erhält. In der zweiten Email bekommt er eine „Auftragsbestätigung“. Hierin gibt er auch noch einmal die wesentlichen Inhalte des Maklervertrages wieder.

## Weitere Situationen im Fernabsatz

Kommt der Kontakt per Telefon oder Email zustande, schickt der Makler die Belehrung und die Erklärungen am einfachsten per Email an den Kunden. Der Kunde bestätigt den Erhalt der Belehrungen und gibt ggfls. die Erklärungen zum Wertersatz und zum Erlöschen der Widerrufsfrist ab. Verschickt der Makler die Unterlagen mit der Post oder Fax, sollte die Belehrung in doppelter Ausfertigung erfolgen, damit ein Exemplar beim Kunden verbleiben kann. Ein unterschriebenes Exemplar sendet der Kunde per Email, Fax oder Post zurück.

Das Widerrufsrecht betrifft grundsätzlich alle Branchen, die mit Verbrauchern Verträge schließen. Durch die Ausweitung auf Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, ist der Anwendungsbereich noch größer als bisher. Zahlreiche Zweifelsfragen werden in den nächsten Jahren von der Rechtsprechung zu klären sein. Die hier dargestellten Informationen dienen daher der Orientierung, ersetzen aber keine individuelle Rechtsberatung.

## FAQ – Häufig gestellte Fragen

### **Wer und wann muss belehrt werden?**

Ein Widerrufsrecht, über das vor Abschluss des Maklervertrages belehrt werden muss, steht ausschließlich Verbrauchern zu. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Die Abgrenzung ist manchmal nicht ganz einfach. Im Zweifel empfiehlt sich daher eine Belehrung.

### **Müssen nur Interessenten oder auch Verkäufer und Vermieter belehrt werden?**

Maßgeblich ist die Verbrauchereigenschaft des Maklerkunden. Dies kann auch der Eigentümer sein, wenn der Vertrag im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wird. Kommt der Eigentümer zum Makler ins Büro, muss nicht belehrt werden. Dies gilt für Interessenten gleichermaßen.

### **Was passiert, wenn der Auftraggeber nicht korrekt oder nicht über das Widerrufsrecht belehrt wird?**

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab Vertragsschluss, wenn der Verbraucher ordnungsgemäß belehrt wurde. Unterbleibt die Belehrung oder ist diese fehlerhaft, beträgt die Frist zwölf Monate und 14 Tage (§ 356 Abs. 3 BGB).

### **Muss der Auftraggeber noch einmal belehrt werden, wenn er sich für ein anderes Objekt interessiert?**

Der Maklervertrag bezieht sich in der Regel auf ein konkretes Objekt, sodass eine weitere Belehrung erforderlich ist. Eine einmalige Belehrung ist denkbar, wenn der Auftraggeber einen Suchauftrag erteilt.

### **Was passiert, wenn der Auftraggeber den Maklervertrag widerruft?**

Widerruft der Auftraggeber den Maklervertrag innerhalb der 14-tägigen Frist, ist er an diesen nicht mehr gebunden. Der Makler läuft so in Gefahr, dass er keine Provision vom Auftraggeber bekommt, wenn er vor Ablauf der Widerrufsfrist tätig wird. Erklärt der Auftraggeber ausdrücklich, dass der Makler während der Widerrufsfrist mit seiner Tätigkeit beginnen soll, kommt im Fall des Widerrufs ein Anspruch auf Wertersatz in Betracht. Stimmt der Kunde zudem zu, dass vorzeitig begonnen werden soll und wird die Leistung dann vollständig erbracht, erlischt das Widerrufsrecht vorzeitig. Weitere Voraussetzung ist, dass der Makler seinen Kunden über diese Rechtsfolge ausdrücklich informiert hat.

### **Wie hoch ist der Wertersatz?**

Bei der Berechnung des Wertersatzes ist der vereinbarte Gesamtpreis (Provision) zu Grunde zu legen, also die Provision. Die Maklerleistung entfaltet jedoch erst und nur im Erfolgsfall ihren vollen Wert, sodass ein Wertersatz für eine teilweise Erbringung der Maklerleistung in der Regel nicht Betracht kommt. Aufwendungen, die bis zum Widerruf entstanden sind, sind zu ersetzen, wenn dies vertraglich vereinbart wurde.

### **Kann der Auftraggeber auf das Widerrufsrecht verzichten?**

Nein. Eine Vereinbarung, die das Widerrufsrecht ausschließt, ist unwirksam. Umgehungen lassen das Widerrufsrecht unberührt (§ 312k BGB). Auch eine Maklerklausel im Kaufvertrag erfordert eine Widerrufsbelehrung.

### **Muss der Makler mit der Widerrufsbelehrung bereits die vollständige Anschrift des Objektes oder sogar den Verkäufer oder Vermieter benennen?**

Nein. Der Maklervertrag muss noch nicht erfüllt sein. Die Informationspflichten sind bei Abschluss des Maklervertrages zu erfüllen.

### **Der Kunde erkundigt sich direkt im Büro des Maklers. Ist eine Widerrufsbelehrung erforderlich?**

Nein. Die Informationspflichten sind nur erforderlich, wenn der Vertrag im Fernabsatz oder außerhalb der Geschäftsräume des Maklers zustande kommt.

## Musterwiderrufsbelehrung für den Gebrauch etwa in einem Kontaktformular

### Kontaktformular

Formularfelder (Kundendaten, Objekt etc.)

...

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

#### Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/

die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum
- (\*) Unzutreffendes streichen.

#### Erklärungen des Verbrauchers

Ich verlange ausdrücklich, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnen (§ 357 Abs. 8 BGB).

Ja  Nein

Ich stimme ausdrücklich zu, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnen. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Sie mein Widerrufsrecht verliere (§ 356 Abs. 4 BGB).

Ja  Nein

Eine Provision wird nur fällig, wenn es zu einem Nachweis oder einer Vermittlung einer Gelegenheit zum Abschluss eines Hauptvertrages kommt.

**Kontaktformular senden**

## Musterwiderrufsbelehrung und -erklärungen

Der Gesetzgeber hat Textbausteine für eine Widerrufsbelehrung zur Verfügung gestellt (BGBl. I 2013, S. 3663-3670). Die hier dargestellte Widerrufsbelehrung entspricht den Anforderungen an einen Dienstleistungsvertrag, wozu auch der Maklervertrag gehört, da dieser aufgrund des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechtlicherichtlinie als solcher behandelt wird. Mit der Widerrufsbelehrung zusammen können das

Widerrufsformular und weitere Erklärungen des Verbrauchers übergeben oder übersendet werden. Erfolgt die Kommunikation im Wesentlichen per Email, sollten die Verbrauchererklärungen so vorbereitet werden, dass sie per Email abgegeben werden können. Zur Ausübung des Widerrufs kann der Auftraggeber auf das vom Gesetzgeber vorgesehene Formular zurückgreifen.

**Für den Gebrauch bei Verträgen außerhalb von Geschäftsräumen oder Versand per Fax, Post oder ggfls. Email**

### Angaben zum Maklerauftrag:

#### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse**) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden

##### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

##### Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

– An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:

– Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/

die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

– Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

– Name des/der Verbraucher(s)

– Anschrift des/der Verbraucher(s)

– Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

– Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.

### Erklärungen des Verbrauchers

Ich verlange ausdrücklich, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnen (§ 357 Abs. 8 BGB).

Ja  Nein

Ich stimme ausdrücklich zu, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnen. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Sie mein Widerrufsrecht verliere (§ 356 Abs. 4 BGB).

Ja  Nein

Ort, Datum und Unterschrift

# Über den IVD Bundesverband

Der IVD ist die Berufsorganisation und Interessensvertretung der Beratungs- und Dienstleistungsberufe in der Immobilienwirtschaft. Der IVD ist mit ca. 6.000 Mitgliedsunternehmen, davon 1.500 Wohnungsverwalter, der zahlenmäßig stärkste Unternehmensverband der Immobilienwirtschaft. Zu den Mitgliedsunternehmen zählen Immobilienberater, Immobilienmakler, Bauträger, Immobilienverwalter, Finanzdienstleister und Bewertungs-Sachverständige und viele weitere Berufsgruppen der Immobilienwirtschaft. Die Aufnahme in den IVD Bundesverband erfolgt nach Abschluss einer umfassenden Sach- und Fachkundeprüfung und gegen Nachweis des Abschlusses einer Vermögensschadenhaftpflichtversicherung. Der vollständige Name des Verbandes lautet: „Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.“

Jens-Ulrich Kießling – Präsident des IVD



## **Immobilienverband Deutschland IVD**

Bundesverband der Immobilienberater, Makler,  
Verwalter und Sachverständigen e.V.

Littenstraße 10  
10179 Berlin

Tel.: (0 30) 27 5 7 26-0

E-Mail: [info@ivd.net](mailto:info@ivd.net)

Internet: [www.ivd.net](http://www.ivd.net)