

TÜV Online-Portal gültig für Immobilienvermittlung

Prüfgrundlagen Teil 2



Basisanforderungen

- Der Dienstleistungsprozess ist angemessen dokumentiert. Die wesentlichen Dokumentationen sind verfügbar und bekanntgemacht. Die verwendeten Hilfsmittel (Software, Formblätter, etc.) sind festgelegt. Die Ermittlung von Randbedingungen wie z.B. Rechtsänderungen, etc. ist beschrieben. Vorbeugende Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind festgelegt.
- Die Kommunikationsmittel sind vollständig. Sie enthalten für den Kunden verständliche Informationen. Ein Aktualisierungsprozess für die Informationen ist installiert und umgesetzt.
- Der Dienstleistungsprozess ist im Unternehmen umgesetzt.
- Das Management kontrolliert den Dienstleistungsprozess.

Verständlichkeit

- Werbung (Fremdwerbung) ist von Angebot / Information deutlich erkennbar abgegrenzt.
- Die AGB bzw. NB sind einfach lesbar und verständlich.
- Das Portal erlaubt dem Nutzer eine einfache selbsterklärende Anwendung. Die Darstellung der angebotenen Dienstleistung ist übersichtlich und umfassend.

Nutzungsanforderungen

- Die Nutzungsbedingungen des Portals sind vollständig und frühzeitig offengelegt. Es existiert frühzeitig ein Hinweis auf erforderliche Daten.
- Das Portal gewährleistet zur Kontaktaufnahme/Information einen unabhängigen Zugang.
- Das Portal ist frei von versteckten, nicht sichtbaren, Nebenbedingungen des Portalbetreibers.
- Eingeschränkte Angebote, z.B. geographisch, sind klar und verständlich dargestellt.

Transparenz

- Das Portal vermittelt eine ausreichende Transparenz. Die Identität des Betreibers ist eindeutig dargelegt.
- Die umfassende Information zum Betreiber ist einfach und schnell zu finden (one click away).
- Die Finanzierung des Angebotes (Portal) ist offengelegt.

Information

- Das Portal hat eine Anbieterkennzeichnung. Es ist z.B. ein Impressum mit den erforderlichen Angaben vorhanden. Die Angaben sind schnell erreichbar. Der Inhalt ist korrekt. Die Aussagen sind zutreffend.
- Es besteht eine elektronische Kontaktmöglichkeit.
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) oder Nutzungsbedingungen (NB) sind aufrufbar. Diese sind leicht auffindbar (one click away). Die notwendige Nachvollziehbarkeit (Klarheit) ist gegeben. Werbeaussagen stehen im Einklang mit den AGB / NB.
- Die Widerrufsfrist ist leicht auffindbar.
- Die AGB- / NB-Zustimmung ist eindeutig.
- Der Portalbetreiber informiert vollständig über alle gespeicherten Daten.
- Eine erforderliche Erlaubnis zur Geschäftsbetriebung (z.B. nach GewO) liegt vor. Ein klarer Hinweis ist vorhanden.
- Zur Beilegung von Streitigkeiten ist ein Link zur OS-Plattform vorhanden. Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.
- Die Aktualisierungszeitpunkte der Informationen sind angegeben.
- Links zu Anbietern sind gekennzeichnet.

Darstellung

- Die Startseite ist übersichtlich strukturiert. Der Nutzer sollen sich auf einer Homepage sofort zurechtfinden.
- Wichtige Informationsseiten (Anbieterkennung, Datenschutz, AGB, etc.) sind von der Startseite leicht erreichbar.
- Die Farbkombinationen weisen ausreichende Kontraste auf. Sie erleichtern das Lesen der Informationstexte.
- Die Schriftart unterstützt das Lesen der Texte.
- Die Navigation ist übersichtlich angeordnet und selbst beschreibend.
- Der Webauftritt hat eine Sitemap-Funktion (Seitenübersicht).
- Das Portal verfügt über eine benutzerfreundliche und unterstützende Suchfunktion.

Anwendung

- Zur Beschreibung sind Dienstleistungsmerkmale (Vermittlung) angegeben.
- Die Merkmale sind strukturiert und übersichtlich dargestellt.
- Preisgarantien, z.B. Festpreisvereinbarungen, sind ausreichend und abschließend beschrieben.
- Informationen zu befristeten Angeboten sind vollständig und leicht erkennbar.
- Die Informationen zu befristeten Angeboten oder Aktionen sind vollständig.
- Die Serviceversprechen sind umgesetzt und eingehalten.
- Die Überwachungsmöglichkeit des Auftragsprozesses ist vorhanden.

offline-Prozess

- Die Kontaktaufnahme mit dem Interessenten (Verkäufer/Vermieter) erfolgt innerhalb von 5 Werktagen nach dem Kontaktwunsch.
- Bei der persönlichen Kontaktaufnahme wird eine qualifizierte Datenaufnahme durchgeführt.
- Der Hinweis zu fehlenden Unterlagen, die für den Verkauf / die Vermietung wichtig sind, erfolgt zeitnah. Die Information zu Rechtsfolgen ist umfassend (z.B. Folgen für fehlenden Energieausweis).
- Es wird ein schriftlicher Maklervertrag geschlossen.
- Die Widerrufsbelehrung wird in Textform schriftlich erteilt.
- Die Bewertung ist realistisch und fundiert.
- Wirbt der Portalbetreiber mit einem Gutachten, welches für den Interessenten bestimmt ist, verfügt das eingesetzte Personal über die notwendige Qualifikation. Dies gilt auch für die Werbung mit einer (kompetenten) Fachbewertung.
- Technische Hilfsmittel für die Bewertung sind verfügbar.
- Alle notwendigen Dokumente sind verfügbar und werden vollständig und aktuell erstellt.
- Die Dokumente für die Kommunikation sind vollständig und korrekt erstellt, z.B. Exposé.
- Die benutzten Vertragswerke entsprechen inhaltlich den Mustervorgaben einschlägiger Vereinigungen.
- Die Absicherung der Kunden gegen Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausreichend.