

## **Kaltakquise - Was sollte ich als Immobilienmakler wissen sollte**

Dieser Artikel wurde verfasst von Herrn Helge Ziegler, Dipl. Wirtschaftsjurist (FH) und Vorstand des BVFI - Bundesverband für die Immobilienwirtschaft, The Squire 12, 60549 Frankfurt, Telefon: (069) 24 74 84 80, Telefax: (069) 24 74 84 899, eMail: ziegler@bvfi.de, Internet: [www.bvfi.de](http://www.bvfi.de)

### **Einleitung**

Immobilienmakler fragen sich immer wieder, wie sie neue Aufträge generieren können und was es mit der sogenannten Kaltakquise auf sich hat.

Unter Kaltakquise versteht man die allererste Ansprache potentieller Kunden, mit denen es zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme noch keine Geschäftsbeziehung und keinen persönlichen Kontakt gab. Auf der Straße würde man einfach aneinander vorbeigehen. Diese Form der Kaltakquise ist verboten.

Der Gesetzgeber hat die Kaltakquise engen Regeln unterworfen, die im „*Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb*“ (UWG, §7 Abs. 2 und 3) zu finden sind. Er unterscheidet zwischen der Kontaktaufnahme eines Unternehmers (§ 14 BGB) mit einer Privatperson (§ 13 BGB). Diese Verbindung wird auch B2C (Business to Consumer) genannt. Für die Verbindung zweier Unternehmer wurde der Begriff B2B (Business to Business) geprägt.

### **Kaltakquise bei Privatkunden (B2C)**

Zunächst ist zu differenzieren, ob die Kontaktaufnahme per Post, Verteilaktion, Telefon, Telefax oder E-Mail erfolgt.

Adressierte Werbesendungen per Post zu versenden ist erlaubt. Ebenso die Verteilaktion, bei der z.B. ein Flyer in den Briefkasten eingeworfen wird – es sein denn, der Inhaber des Briefkastens hat zu erkennen gegeben, dass er keine Werbesendungen möchte, was allerdings nicht mit dem Thema Kaltakquise nichts zu tun hat.

Für alle weiteren Kommunikationskanäle (Telefon, Telefax, E-Mail) gilt, dass eine Kontaktaufnahme nur mit vorheriger und ausdrücklicher Erlaubnis erlaubt ist. Diese kann z.B. schriftlich, in Textform, konkludent oder mit dem Double-Opt-In-Verfahren erfolgen.

Hinweis: Nach der neuen EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) muss der Zweck der Datenverwendung hervorgehen und darauf hingewiesen werden, dass die Zustimmung jederzeit widerrufbar ist. Bei einem Newsletter ist zudem eine einfache Möglichkeit der

Abmeldung, z.B. durch einen Link am Ende des Mails (“unsubscribe”) verpflichtend. Übliche Wege, um eine Erlaubnis für die Kontaktaufnahme zu erhalten sind Messen, aber auch Gewinnspiele oder Rabattprogramme.

### **Kaltakquise bei Unternehmen (B2C)**

Im Grunde verhält es sich bei der Kaltakquise bei Unternehmen so wie bei B2C, jedoch mit einer wichtigen Ausnahme: Wenn ein Unternehmen ein legitimes Interesse seitens des potentiellen Kunden vermuten kann, ist der Anruf rechtens. Das UWG formuliert es in §7 so, dass Telefonanrufe im B2B-Bereich nur dann unzulässig sind, wenn der *“Telefonanruf gegenüber einem sonstigen Marktteilnehmer ohne dessen zumindest mutmaßliche Einwilligung”* erfolgt. Im Umkehrschluss kann man folgern, dass wenn *“mutmaßlich”* ein Interesse besteht, Unternehmen den Telefonanruf als Vertriebskanal nutzen dürfen.

Diese Ausnahme gilt für E-Mails und Faxsendungen nicht!

Übergibt ein Mitarbeiter eines Unternehmens auf einer Messe seine Visitenkarte, so tut er dies in dem Wissen, dass man ihn gegebenenfalls kontaktieren wird. Dennoch sollte man den Betreffenden jetzt nicht täglich mit Anrufen belästigen. Man sollte in erster Linie anbieten und nicht nerven.

### **Exkurs**

Ein nicht so freundlicher Jurist meldete bei einem Makler Interesse an einem Objekt an. Er untersagte dem Makler, ihm die Informationen per E-Mail zuzusenden. Das übersah der Makler – und wurde prompt vom Juristen abgemahnt.

### **Rechtlicher Hinweis**

Diese Vorschläge wurden nach bestem Wissen erstellt. Sie ersetzen aber keine Beratung für den Einzelfall. Eine Haftung kann daher nicht übernommen werden. Bitte wägen Sie sorgfältig ab, ob Sie sich an einen Fachjuristen oder einen unserer Verbandsjuristen wenden.

Helge Ziegler  
Wirtschaftsjurist  
Präsident BVFI