



Digitale Besichtigungen: Best Practice und Vorgehen

Wichtige Fragen und Antworten im Umgang mit der Corona-Situation

Inhalt

Einleitung: virtuelle Immobilienbesichtigungen	3
Virtuelle Touren: acht stichhaltige Pro-Argumente	4
Virtuelle Besichtigungen: Übersicht der Anbieter	6
Matterport: Komplettpaket mit eindrücklicher Optik	7
Ogulo: vielseitig einsetzbar	8
Nodalview: unkomplizierte Anwendung	9
Weitere Tools	9
Umsetzung einer virtuellen Tour: praktische Tipps	10
Umsetzung: (teilweise) selbst durchführen oder einen Profi beauftragen?	11
Vermarktung: die nächsten Schritte	12
Kooperation mit newhome: 360°-Virtual Reality Tour für hohe Ansprüche	13
Die Zeit produktiv nutzen: kreative Tools und Innovationen	14
Teil 2: Antworten auf die wichtigsten rechtlichen Fragen zur aktuellen Lage	15

Einleitung: virtuelle Immobilienbesichtigungen

Die Krise rund um den Ausbruch des Virus Covid 19 bzw. Corona hat unser berufliches und privates Leben innerhalb kürzester Zeit verändert. Es gibt kaum noch eine Berufs- oder Geschäftstätigkeit, die nicht davon betroffen wäre.

Das von Regierungen und Behörden fast in aller Welt verordnete «Social Distancing» bedeutet für die Immobilienbranche eine grosse Herausforderung und die entsprechenden Richtlinien müssen bei alltäglichen Abläufen zwingend eingehalten werden.

Schutz der Gesundheit hat Priorität

Die Dienstleister, Verwalter und Makler in der Immobilienbranche haben rasch darauf reagiert. Priorität haben alle Massnahmen zum Schutz der Gesundheit. Viele Leute tun täglich ihr Bestes, um zum einen das eigene Personal und zum anderen auch Kunden und Geschäftspartner zu schützen.

Besichtigungen und Wohnungswechsel sind in der Schweiz nach wie vor möglich (Stand Mitte April). Es ist allerdings davon auszugehen, dass weiterhin Vorsichtsmassnahmen und Kontaktbeschränkungen gelten.

Andere, heute oft digitale Formen der Kommunikation treten an die Stelle des sonst regen Publikumsverkehrs bei Besichtigungen etc.

Vielversprechende Perspektiven

Viele Makler und Verwalter setzen so oder so verstärkt auf virtuelle Objektbesichtigungen und auf Videofilme.

Dank des technischen Fortschritts und der weiten Verbreitung von Smartphones und anderen Geräten eröffnen sich damit vielversprechende Perspektiven. Der virtuelle Besuch – richtig umgesetzt – lässt einen potentiellen Käufer die Liegenschaft erfahren. Er kann sich umsehen, bekommt ein Gefühl für Raum, Licht und Materialien – und dies wohlgerne, ohne dass eine physische Präsenz erforderlich ist. All dies ist sogar praktisch von jedem beliebigen Endgerät aus zugänglich: Ob mit dem Smartphone, Computer, Laptop oder einem iPad spielt keine Rolle. Die meisten virtuellen Touren können auch über ein VR-Headset (Virtual Reality) erlebt werden.

Die Digitalisierung schreitet voran

Es besteht kaum ein Zweifel, dass all diese neuen Möglichkeiten der Digitalisierung weiter Vorschub leisten. Daneben gewinnen für Besprechungen oder einen virtuellen Besuch gebräuchliche Video-Tools wie Zoom, Skype, FaceTime etc. an Bedeutung.



Mit dem vorliegenden Guide bieten wir Ihnen exklusiv eine Einführung in das Thema und zeigen konkret die Vorzüge auf.

Wir vergleichen wichtige Varianten der Umsetzung und vermitteln praktische Tipps. Newhome selbst bietet Ihnen Dienstleistungen rund um virtuelle Touren auf einem hohen Niveau an.

Der neue Guide wird abgerundet mit weiteren Tipps für Ihren beruflichen Alltag. Dazu geben wir Ihnen Antworten auf häufige Rechtsfragen rund um die Corona-Krise.

Virtuelle Touren: acht stichhaltige Pro-Argumente

Viele Suchende möchten zur Zeit an keiner physischen Besichtigung teilnehmen und wünschen sich stattdessen eine virtuelle Besichtigung. Auch unabhängig von den momentan eingeschränkten Möglichkeiten bieten virtuelle Touren durch die Immobilie bzw. Wohnung viele Vorteile. Ein Interessent kann sich bereits einen ersten Eindruck einer Immobilie verschaffen, ohne viel Zeit dafür aufwenden zu müssen. Daneben bieten virtuelle Touren auch andere Vorteile.



1. Faktor Zeit

Vermarkter/innen und Bewirtschafter/innen verbringen einen grossen Teil des Tages mit Besichtigungen. Laut Umfragen und Studien macht dies oft mehr als die Hälfte der Arbeitszeit aus. Dank virtuellen Touren steht stattdessen mehr Zeit für andere prioritäre Aufgaben zur Verfügung (gezielte Kontakte und Vermarktung, bessere und aussagekräftigere Dossiers etc.).



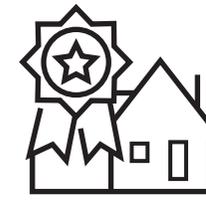
2. Keine unnötigen Fahrten

In der Praxis kommt es manchmal vor, dass Makler und Interessent je zwei Stunden Weg auf sich nehmen. Pech, wenn dann schon beim ersten Augenschein klar wird, dass das Objekt gar nicht in Betracht kommt. Mit einer virtuellen Tour ist eine wesentlich bessere Vorselektion möglich. Zugleich lässt sich vermeiden, dass allzu viele Leute aus purer Neugier an Besichtigungen teilnehmen.



3. Professioneller Auftritt

Berufsleute stellen immer wieder fest, dass Verkaufs- und Vermietungsdossiers einen zweifelhaften Eindruck hinterlassen. Oft sind zu wenig oder schlechte Fotos integriert, die Grundrisse sind von zweitklassiger Qualität oder es fehlt an der Verwendung neuer, digitaler Instrumente und professioneller Visualisierungen. Eine überzeugende virtuelle Tour bietet die Chance, sich positiv von der Konkurrenz abzuheben und trägt entscheidend zum Renommee des Vermarkters bzw. des Maklers bei.



4. Überzeugendes Profil

Exakt das Gleiche gilt natürlich für die Vermarktung der Immobilie an sich. Jeder Profi weiss, dass sich die meisten Angebote heute im Wettbewerb mit vielen anderen behaupten müssen. Also gilt: Je besser und professioneller die Visualisierung, umso besser sticht das beworbene Objekt aus der Masse hervor.



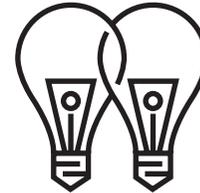
5. Aktuelle Bedürfnisse

In Zeiten der digitalen Kommunikation und des Internets sind Anbieter im Vorteil, die die neuesten technischen Tools beherrschen. Gute Bilder, aussagekräftige Visualisierungen und auch virtuelle Touren werden von Suchenden stark beachtet. Sie erzielen online mehr Klicks und Aufmerksamkeit als konventionelle, «analoge» Darstellungen.



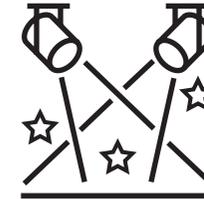
6. Bessere Selektion

Bestimmte Angebote erfreuen sich einer besonders starken Nachfrage. Dazu gehören etwa preisgünstige Wohnungen oder auch Mehrfamilienhäuser zu Anlagezwecken. Viele Makler und Verwalter setzen dabei virtuelle Besichtigungen sehr erfolgreich ein: In einem ersten Schritt erhalten die Interessenten Zugang zur virtuellen Tour. Je nach Software wird der Makler rasch feststellen können, wer die Tour tatsächlich besucht hat. Das gibt Rückschlüsse darüber, wie rege das Interesse ist etc. Zugleich eignet sich die virtuelle Tour, um dann mit den ernsthaften Interessenten weitere Verhandlungen zu führen.



7. Synergie und Effizienz

Viele Tools sind gut eingebunden in andere Abläufe und liefern zugleich hochwertiges Bildmaterial, Vermassungen des Gebäudes, digitalisierte Grundrisse etc. In einem zweiten Schritt sind Statistiken und Auswertungen verfügbar (etwa zur Resonanz der virtuellen Besichtigungen, Zahl von potentiellen Käufern/ Mietern auf der Tour etc.). Für Ferienobjekte oder Mietwohnungen, für die häufiger eine Vermarktung oder Ausschreibung umzusetzen ist, lässt sich die einmal erstellte Tour mehrfach einsetzen.



8. Immobilie inszenieren

Natürlich kommt es darauf an, ob es eine einfache Wohnung, ein WG-Zimmer oder eine Immobilie im «High End»-Bereich ist. Aber eine durch und durch überzeugende Inszenierung bietet in der Vermarktung Vorzüge. Makler und Verwalter im oberen Preissegment setzen mit Erfolg auf diesen Ansatz (tadellose Darstellung oder virtuelle Tour innen und aussen, Profi-Bilder, sogar Aufnahmen mit Drohnen, eine ansprechende Möblierung der Wohnung etc.).

Virtuelle Besichtigungen: Übersicht der Anbieter

Anbieter	Kosten *	Equipment	Umsetzung Software	Zusatzfunktionen	Anwendung für
Matterport	<ul style="list-style-type: none"> • Kamera Matterport Pro 2: ca. 3100 Euro • Günstige Alternativen mit Ricoh-Kameras für ca. 300–400 EUR • Kostspielige Variante mit einer Kamera, welche auch den Aussenraum virtualisiert (ab EUR 10 000) 	Matterport Kamera, Stativ, neu offen für bestimmte günstige 360° Kameras.	Umsetzung mit iPad/ iPhone und Software (App) von Matterport.	<ul style="list-style-type: none"> • Grundrisse erstellen, umfangreiche Ergänzungen der Tour (Videos, PDF, Fotos etc.). • Vermessung der Flächen (Erstellung neuer Grundrisse) 	Professioneller Anspruch
Ogulo	360° Kamera, zum Beispiel Ricoh Theta V, circa 350 Euro.	Ricoh Theta V, Ricoh Theta Z1 etc.; iPhone mit der App von Ogulo	App von Ogulo, die laufend aktualisiert wird.	Es lassen sich viele Zusatzinfos einbetten, etwa Fotos, Text, Video, PDFs etc. Hinzu kommen statistische Auswertungen, Schnittstellen zu CRM-Software des Maklers, digitale Vermessung etc.	Eignet sich vor allem auch für Dienstleister, Makler etc., die die Tour selbst erstellen möchten.
Nodalview	Stativ und Linse ab 99 Euro erhältlich.	Nodalview setzt auf eine einfache Umsetzung mit dem Handy: An zusätzlichem Equipment sind nur das Stativ sowie eine Weitwinkel-Linse («Fischauge») erforderlich.	Umsetzung und Upload mit der App von Nodalview (für iPhone und Android im App Store erhältlich).	Automatische Umsetzung der Bilder in eine 360 Tour, wenige Zusatzfunktionen.	Leicht umzusetzen, preisgünstig.

* Die Kosten variieren stark. Die einmaligen Kosten für eine Kamera, Hardware etc. schwanken zwischen einigen Hundert und einigen Tausend Franken. Hinzu kommen regelmässige Kosten für Apps, Software, Umsetzung der Daten in der Cloud, Hosting etc. Die Tarife hängen stark von der Anzahl Objekte und dem Preisplan des Anbieters ab.

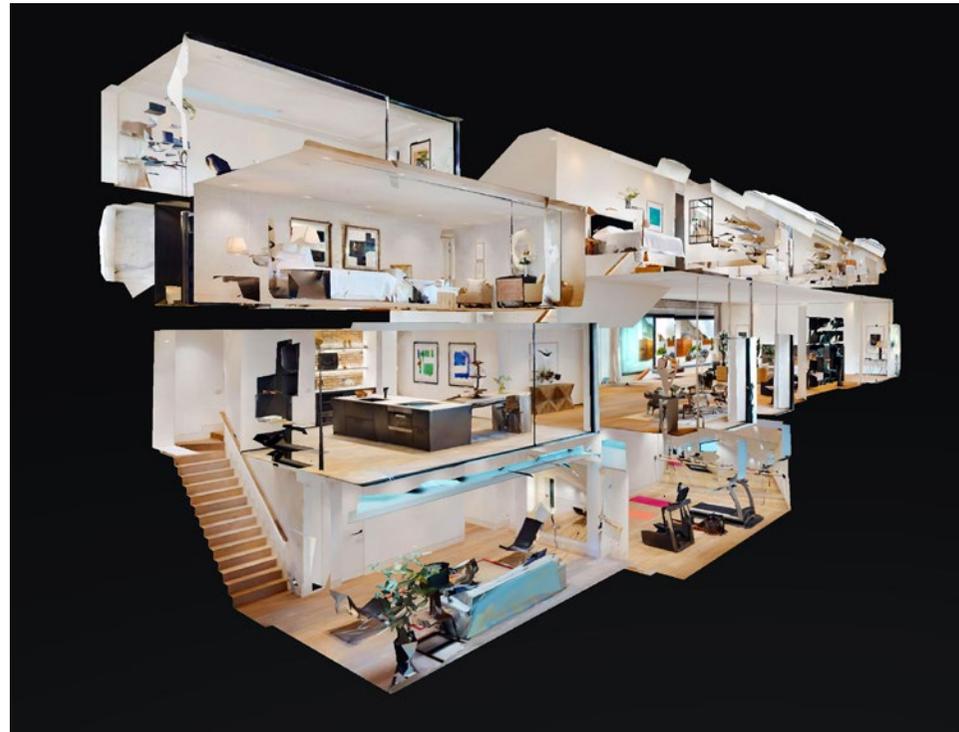
Etwas anders sieht die Kostenstruktur aus, wenn man den gesamten Auftrag einem externen Dienstleister übergibt. Dabei entfällt die Anschaffung des Equipments. Mit dem System von Matterport gibt es diese Dienstleistung etwa ab 500 Franken pro Objekt.

Matterport: Komplettpaket mit eindrücklicher Optik

Matterport ist ein gewichtiger und renommierter Player in der Erstellung von virtuellen Touren. Die Firma hat sich sowohl in den USA, in Europa und besonders auch in der Schweiz einen guten Namen gemacht.

Matterport bietet exklusiv alle nötigen Geräte, Tools und Software für höhere Ansprüche. Dazu stellt die Firma eigene, hochwertige Kameras her. Sie sind in der Lage, Räume und auch die Umgebung von Immobilien in 3D zu erfassen. Um ein präzises 3D-Modell eines Gebäudes zu erstellen, arbeitet die hochwertige Kamera mit einem Laser. Zugleich werden die Räume exakt ausgemessen; so lassen sich quasi im gleichen Arbeitsgang auch gleich digitale Pläne und Grundrisse erstellen. Das Sortiment von Matterport umfasst eine Profi-Kamera für Innenaufnahmen; für hohe Ansprüche gibt es zudem eine Leica-Kamera für Aussenaufnahmen.

Matterport öffnet sich neu auch für hochwertige 360°-Kameras (muss kein Eigenfabrikat sein). Geht es also um einen 3D- oder einen 360°-Rundgang? Genau dies ist einer der wesentlichen Unterschiede: Der amerikanische Player erstellt Touren in 3D und eben keine 360° Grad Innenaufnahmen. Mit der Variante in 3D hat der Anwender und letztlich auch der Kunde das



Matterport Dollhouse View: Die Software des US-Anbieters Matterport ermöglicht eindrückliche virtuelle Touren durch jeden Raum. Integriert sind weitere Features wie «Dollhouse View».

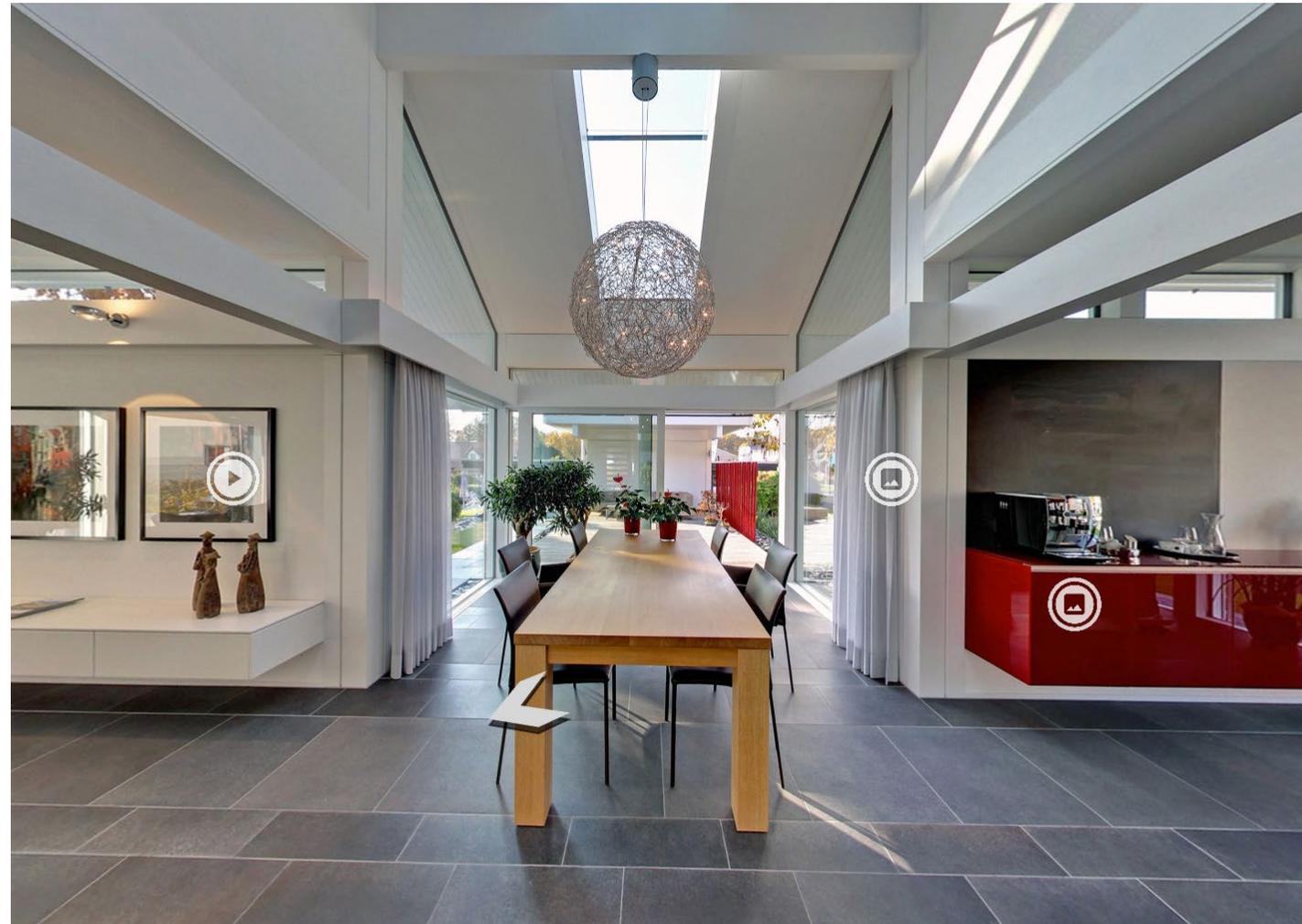
unverwechselbare Gefühl, sich tatsächlich im Raum zu bewegen. Damit lässt sich ein zuverlässiger und authentischer Eindruck vermitteln. Bei einer Umsetzung mit 360°-Sicht «springt» der User beim Rundgang eher von Punkt zu Punkt bzw. von Zimmer zu Zimmer. Die Tour in 3D lässt

sich beliebig anreichern, mit Videos, Texten, einer Sicht nach aussen und vielem mehr. Die mit Matterport erstellte Tour kann auch mit einem VR-Headset (Virtual Reality) durchgeführt werden, was den Interessenten ein möglichst realitätsnahes Immobilienerlebnis verspricht.

Ogulo: vielseitig einsetzbar

Ogulo ist ein deutscher Software-Entwickler mit Sitz in Berlin. Die Software für virtuelle Rundgänge ist grundsätzlich relativ offen. Als Hardware kommt eine digitale Spiegelreflexkamera infrage. Günstige Kameras, die sich ausgezeichnet dafür eignen, sind im Handel schon für einige Hundert Franken erhältlich.

Die Software liefert Bilder und eine virtuelle Tour in hoher optischer Qualität (HDR-Fotos). Für den Einsatz im Gebäude ist ein spezielles Stativ mit einer Halterung notwendig. Die Kamera nimmt dann automatisch mehrere Belichtungsreihen auf. Interessant ist die gute Einbindung in andere Anwendungen, etwa in die sonstige Makler- und Business-Software (Auswertungen, CRM-System). Makler und Verwalter erwähnen ausdrücklich den ausgezeichneten Passwortschutz von Ogulo. Wenn es auf Exklusivität und Vertraulichkeit ankommt, erweist sich dies als wesentlicher Vorteil. Als weitere Funktionalität bietet dieses Tool preisgünstige virtuelle Touren für Neubauten. Diese bauen auf die vorhandenen Planunterlagen auf. Wahlweise lässt sich diese Tour in fünf verschiedenen Möblierungsvarianten bzw. Ausbaustilen realisieren. Einmal umgesetzt sind alle virtuellen Objektbesichtigungen auch für ein VR-Headset optimiert.



Mit Ogulo sind Touren in hoher optischer Qualität realisierbar.

Nodalview: unkomplizierte Anwendung

Nodalview ist ein belgischer Anbieter. Der Werbeslogan heisst ganz einfach: «Professional Quality, Smartphone Simplicity». Abgesehen von einem Stativ, einer Linse als Aufsatz und der App von Nodalview sind keine weiteren Anschaffungen notwendig. Nodalview setzt dabei vor allem auf Anwender, die die Tour relativ einfach selbst umsetzen und selbst bearbeiten wollen.

Wer die Aufnahmen nach dem Manual umsetzt, kommt rasch und einfach zu Resultaten. Vieles erledigt die Software automatisch, das Zusammenfügen der Daten, Linien im Raum werden gerade gestellt bzw. korrigiert etc. Es

lassen sich auch Zusatzelemente integrieren, zum Beispiel Videos und Aufnahmen von Drohnen.

Die digitalen Bildfolgen werden zu HDR-Fotos umgerechnet, die Software soll auch gewisse Belichtungsprobleme selbst beheben. Insgesamt laufen viele Vorgänge automatisch. Auch das Hochladen der fertigen Tour über das Smartphone auf verschiedene Plattformen auf dem Internet, in sozialen Medien, die Verbreitung per Mail und Links gestaltet sich einfach. Bei einem direkten Vergleich – etwa mit Matterport – zeigt sich indes, dass die Kamera-Optik nicht an die Bildqualität der anderen Anbieter herankommt.



Bei Nodalview lassen sich Touren mit dem Smartphone realisieren. Dazu sind ein Stativ, eine Aufsatzlinse und die entsprechende App notwendig.

Weitere Tools

Als weiteres Fototool ist 360vues.com zu erwähnen. Damit kann jeder mit seinem Handy Fotos in HDR-Qualität aufnehmen. Die Fotos werden dann korrigiert auf ihrem Server, d.h. die 7 HDRs werden zusammengesetzt und «stürzende» Linien werden korrigiert. Die Kosten liegen bei rund 1 Euro pro Bild.



360vues.com macht aus Handyfotos HDR-Aufnahmen.

Umsetzung einer virtuellen Tour: praktische Tipps

Die meisten Systeme sind in einigen wesentlichen Punkten sehr ähnlich.

- **Der Anwender bzw. Fotograf fährt mit seinem Equipment vor Ort und startet die Aufnahmen idealerweise natürlich beim Eingang bzw. Foyer.** Auf Knopfdruck nimmt die Kamera mehrere Bilder in Serie auf, oder sie erstellt die digitalen Scans in 3D. In den meisten Fällen laufen viele Schritte automatisch. Platzieren Sie die Kamera, drücken Sie auf Start oder betätigen Sie den Auslöser. Die Technik erledigt den Rest und lässt die Kamera in alle Richtungen rotieren.
- **Je nach Objekt, Massen und Wohnflächen ist es ideal, wenn Sie pro Zimmer ein bis zwei Aufnahmen erstellen.** Wählen Sie die Standpunkte im Raum so, dass der Blick rundum möglichst offen ist und genügend Abstand zu Wänden, Möbeln und Türen bleibt. Lassen Sie die Türen offen stehen und bewegen Sie sich nach und nach durch das ganze Haus.
- **Verschieben Sie keine Objekte zwischen den Scans.** Achten Sie auch darauf, dass keine Personen ins Bild kommen.
- **Achten Sie auf die Privatsphäre Ihrer Kunden!** In aller Regel empfiehlt es sich, persönlichen Gegenstände wie Kinderzeichnungen, private Fotos sowie persönliche Gegenstände wegzuräumen. Die Räume sollten aufgeräumt und gut belichtet sein (nicht zu dunkel, aber bei Matterport zum Beispiel auch nicht zu viel direkte Sonneneinstrahlung).
- **Anschliessend müssen die Daten zur weiteren Bearbeitung digital übermittelt werden.** Je nach Tool läuft dies über ein iPad oder einfach über Ihr Smartphone.
- **Je nach Anspruch und je nach Software sind meist Nachbearbeitungen sinnvoll.** Dazu gehört beispielsweise das Entfernen unerwünschter Objekte (etwa private Gegenstände oder Spiegel, in denen die Kamera sichtbar ist etc.). Hinzu kommt die Einbettung von Zusatzinformationen, die Kombination mit Aussenaufnahmen, Definition eines ganz bestimmten vorgegebenen Rundgangs – der Fantasie sind keine Grenzen gesetzt.



Umsetzung: (teilweise) selbst durchführen oder einen Profi beauftragen?

Es liegt in Ihrem Ermessen, ob Sie sowohl die Aufnahmen als auch die Bearbeitung selbst durchführen oder sie einem Profi überlassen. Der Zeitaufwand darf aber nicht unterschätzt werden. Schon allein die Wahl der «Spots» in den einzelnen Räumen setzt eine gewisse Erfahrung voraus. Die Bearbeitung und Fertigstellung mit der Software erweist sich ohne Übung ebenfalls als recht zeitintensiv. Wer regelmässig damit arbeitet, wird wesentlich effizienter zu guten

Resultaten kommen. Manche Immobilien-Agenturen erstellen zum Beispiel die Aufnahmen selbst, vertrauen aber die Umsetzung einem spezialisierten Dienstleister an. Es ist auch möglich, das Gesamtpaket durch einen professionellen Dienstleister umsetzen zu lassen.

Evaluation: Abgesehen von den hier vorgestellten Playern finden sich auf dem Markt noch zig andere Tools, viele Apps und unterschiedliche Software-Lösungen – für unterschiedlichste Ansprüche. Nicht immer ist es für weniger geübte Anwender leicht zu vergleichen und zu beurteilen: Wie gut ist das Handling in der Praxis? Welches Equipment ist nötig? Was lässt sich mit welchen Mitteln nachbearbeiten? Haben alle Geräte kompatible Schnittstellen? Dabei gilt auch: Die von den Anbietern in der Werbung gezeigten Bilder sehen immer perfekt aus! Wie gut sie sich dann bei eigenen Objekten wirklich präsentieren, zeigt erst der Test in der Praxis. Im ungünstigsten Fall fallen die Bildqualität und der Gesamteindruck dermassen ab, dass die virtuelle Tour gar nicht als Werbung überkommt. Im Extremfall werden schlechte Bilder und ein schlechter erster Eindruck potentielle Interessenten eher abschrecken.



Fazit: Es lohnt sich, die Tools sorgfältig zu evaluieren und nicht einfach mit der nächstbesten Option zu starten. Verlangen Sie Referenzen oder vielleicht können Sie eine Probetour durchspielen.

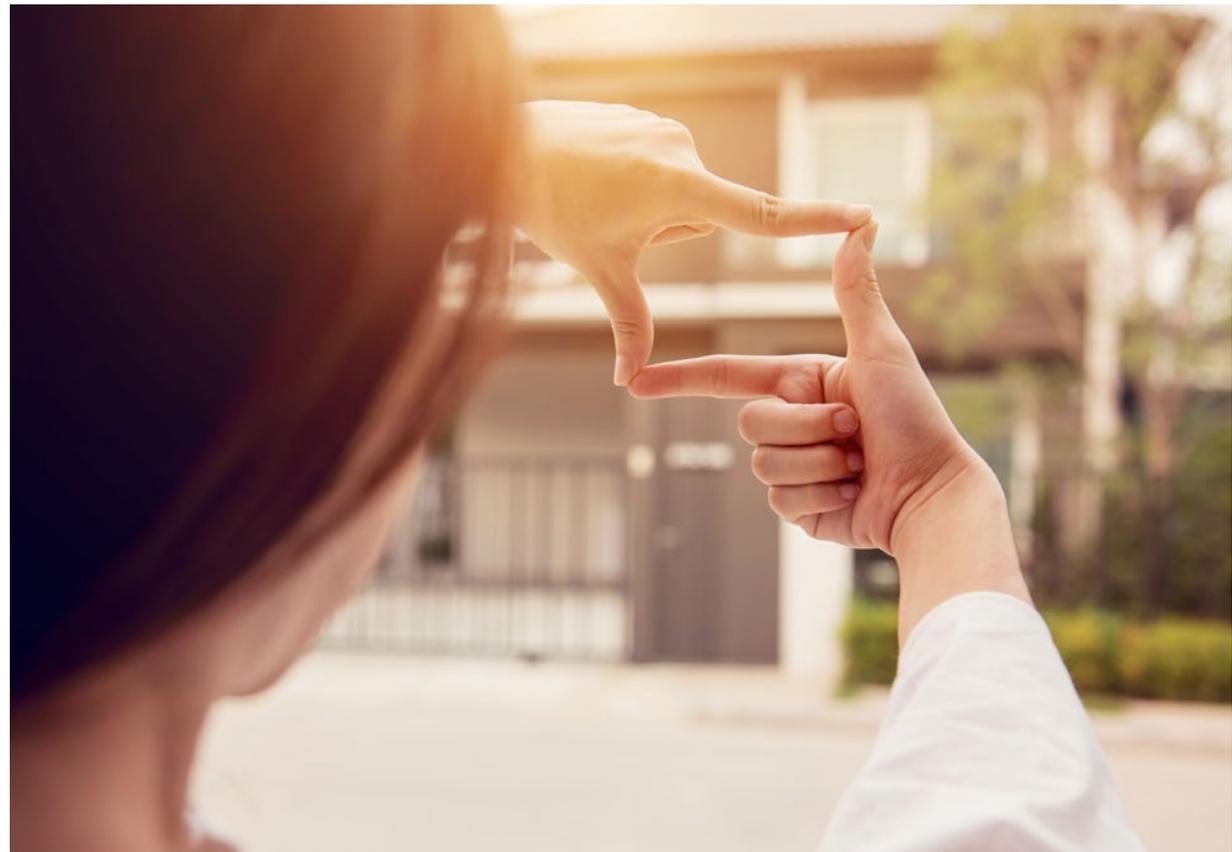
Fragen Sie in Ihrem beruflichen Netzwerk nach Erfahrungen mit umgesetzten Beispielen und Referenzen.

Vermarktung: die nächsten Schritte

Mit virtuellen Touren erzielen Sie die besten Ergebnisse, wenn die ganze Planung und Umsetzung gut strukturiert sind. Ein Beispiel: Wenn Sie relativ rasch eine virtuelle Tour erstellen und sie öffentlich zugänglich machen, sind möglicherweise die ersten Feedbacks enttäuschend. Das heisst nicht, dass die Tour nicht gut gelungen wäre. Es kommt eben auch darauf an, was man daraus macht. Ohne klares Marketing-Konzept und ohne Nachbearbeitung verlieren sich die ersten Kontakte vielleicht wieder im Sand.

Das fängt schon damit an, auf welchen Kanälen die Tour zugänglich sein wird und welches Publikum man ansprechen will. Ein Beispiel: Für eine einfache Mietwohnung liegt der Fall ganz anders als für eine Villa im oberen Preissegment. Bei der Mietwohnung würden viele Interessenten erwarten, dass ein relativ formloser Zugang zu einer virtuellen Besichtigung möglich ist (zum Beispiel bereits integriert in der Online-Ausschreibung).

Bei einer Villa bzw. bei Objekten im oberen Preissegment halten es die meisten Makler anders. Hier ist es üblich, die Tour über einen Passwort-Zugang zu schützen. Nur ein kleiner Kreis erhält Zugang zur virtuellen Besichtigung.



Auch der weitere Prozess ist zu strukturieren: Wie wird weiterverhandelt? Welches sind die nächsten Schritte? Wie werden Kundenfragen und -anliegen bearbeitet?

- Bleiben Sie mit den Interessenten in Kontakt, vereinbaren Sie bei ernsthaftem Interesse einen Telefontermin für weitere Fragen.

- Im Anschluss an die virtuelle Tour lässt sich der Kontakt nahtlos aufrechterhalten, wenn zum Beispiel im Nachgang weitere Unterlagen, das Verkaufsdossier mit detaillierten Angaben etc. bestellt werden können.

Kooperation mit newhome: 360°-Virtual Reality Tour für hohe Ansprüche

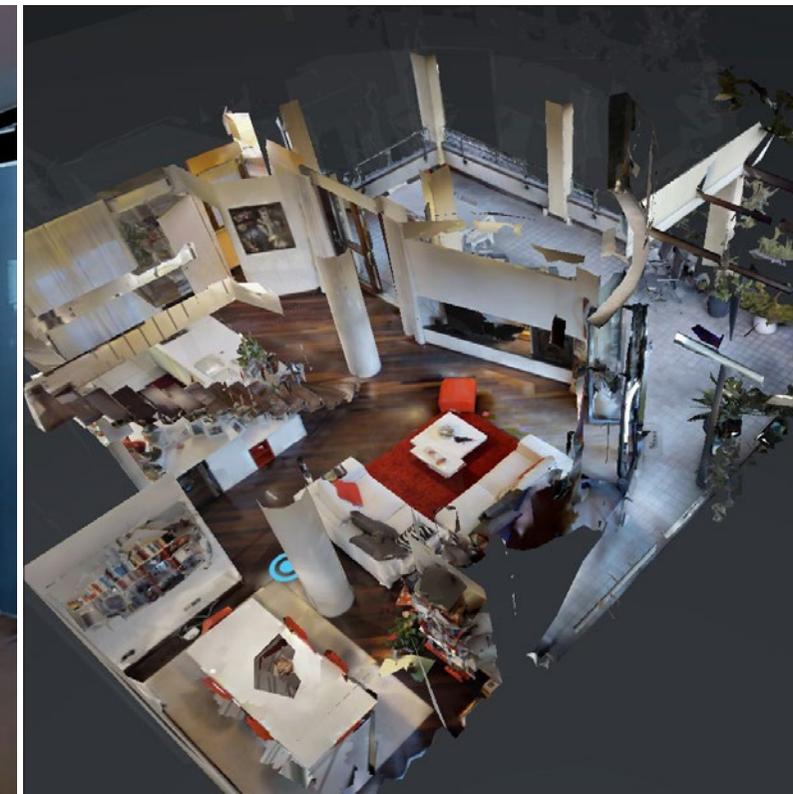
Newhome bietet seinen Kunden seit einigen Jahren realitätsnahe Objektbesichtigungen in hochauflösender Qualität für 3D-Erlebnisse. Mit den 360°-Virtual Reality Touren können Sie den Such- und Vermarktungsprozess Ihrer Immobilienobjekte optimieren und die Interessenten können sich bereits vor dem Besichti-

gungstermin ein umfassendes Bild der Liegenschaft machen.

Die eingesetzte Technologie bietet ein äusserst realitätsnahes Besichtigungserlebnis und eine virtuelle 360°-Besichtigungen in hochauflösender Qualität (Kameras und Technologie von Matterport). Besucher können erstmals Liegen-

schaften virtuell, komplett und fließend begehen ohne, wie bei anderen Lösungen (siehe 360°-Touren), von Raum zu Raum zu springen – jederzeit, von jedem Ort aus und über jedes Gerät.

[newhome.ch/blog/de/inserieren/
360-virtual-reality-touren](https://newhome.ch/blog/de/inserieren/360-virtual-reality-touren)



Die Zeit produktiv nutzen: kreative Tools und Innovationen

In der Phase einer Krise und eines Übergangs ist auch der Moment gekommen, sich generell mit neuen Themen auseinanderzusetzen: Bis vor kurzem klang es noch sehr ungewöhnlich, elektronische Schlösser und digitale Schliesssysteme für die Objektvermarktung einzusetzen. In Deutschland finden sich aber bereits zahlreiche Beispiele, die im Zeichen eingeschränkter Kontaktmöglichkeiten sehr zweckmässig sind. Die aktuelle Situation wird dazu beitragen, dass sowohl Makler und Verwalter als auch potentielle Käufer positiv auf neue und kreative Ansätze reagieren. Mit einem im Handel erhältlichen digitalen Schliesssystem ist es einfach und unkompliziert, dass ein Interessent ein Objekt zu einem vorgegebenen Zeitraum ohne Begleitung eines Maklers besichtigt. Er erhält für eine bestimmte Zeitspanne einen Zugangscode und kann die Wohnung mit dem Smartphone, einer Lock Box oder ähnlichem öffnen.

Videokonferenzen im Trend

Viele Instrumente aus der digitalen Welt und aus dem Online-Marketing fassen jetzt erst recht Fuss. Viele Makler und viele Immobilienbüros werden die Zeit produktiv nutzen, um entsprechende Systeme zu evaluieren und je nach Bedarf

einzuführen. Weit verbreitet sind diverse Systeme für Videokonferenzen mit einem bis zu Dutzenden Teilnehmern. Oft überzeugen sie durch eine erstaunlich hohe Bild- und Tonqualität; ein triftiges Argument ist auch die hohe Akzeptanz in der Bevölkerung. Die bekanntesten sind verschiedene Messenger-Dienste wie WhatsApp, Facebook Messenger, FaceTime, Google Hangouts oder auch Microsoft Teams. Die meisten davon sind sehr vielfältig zur Kundenkommunikation einsetzbar.

Neue Möglichkeiten im Online-Marketing

Hinzu kommt die ganze neue Welt des Online-Marketings. Vielleicht wird der eine oder andere Player im Markt die Gelegenheit jetzt nutzen, Neues auszuprobieren und sich in dieses Thema einzuarbeiten. Dazu gehört zum Beispiel Programmatic Advertising. Kurz zusammengefasst eröffnen sich mit solchen Ansätzen ganz neue Perspektiven für eine individualisierte Werbung. Potentielle Kundinnen und Kunden finden auf ihrem Laptop oder auf dem Smartphone individuell eingeblendete Werbebanner vor. So lassen sich Anzeigen für bestimmte Objekte sehr gezielt an einen bestimmten Personenkreis mit einem vorgegebenen Profil adressieren.



Wer jetzt freie Zeit hat, kann diese mit der Evaluation oder dem Ausbau neuer Tools nutzen – als Investition in die Zukunft. Generell gilt es gerade jetzt, die längerfristige Pflege von Kundenbeziehungen und die Akquisition aufrechtzuerhalten.

Integration in CRM-Systeme

Ein anderes grosses Thema sind CRM-Systeme, die oft auch speziell für die Immobilienbranche programmiert und adaptiert sind. Die vorgestellten Tools für digitale Objektbesichtigungen weisen zum Teil entsprechende Schnittstellen auf; zumindest Standard sind in der Regel detaillierte Statistiken zu den von Kunden tatsächlich durchgeführten virtuellen Touren.

Teil 2: Antworten auf die wichtigsten rechtlichen Fragen zur aktuellen Lage

Mieten

Was gilt, wenn ein Geschäftsmieter (Coiffeur, Restaurant, Boutique etc.) die Miete nicht zahlen kann?

Zu dieser häufigen Frage haben sich schon namhafte Fachleute und Juristen geäußert. Das Gesetz liefert dazu keine eindeutige Antwort. Je nach Interessenlage (Mieter- oder Vermieterseite) fallen die Stellungnahmen etwas anders aus. Dabei geht es um den besonderen Fall, dass eben die Geschäfte aufgrund behördlicher Anordnung nicht öffnen können. Die Juristen diskutieren nun, ob dieser «Mangel» quasi zum normalen Betriebsrisiko eines Geschäftsmieters gehört oder nicht. Je nach Auslegung wäre die Miete in dieser Notsituation nicht geschuldet oder jedenfalls nicht im vollen Umfang. Angesichts der wirtschaftlichen Notlage gilt es, auf dem Verhandlungsweg einen Konsens zu finden. Wenn die geschuldete Miete vorerst «gestundet» wird, vergibt sich keine Seite etwas.

Liegt die Rechtslage bei Mietwohnungen anders als bei Geschäftsmieten?

Hier liegt der Fall tatsächlich anders. Eine Wohnung weist ja infolge der Krise auf keinen Fall einen «Mangel» auf, wie sich dies für geschäftlich nutzbare Räume sagen lässt. Also geht es bei der Wohnungsmiete primär um die fehlende Liquidität von Mietern, die vorübergehend keine Zahlungen leisten können. Sowohl für Geschäftswie für Wohnungsmieten kommt die Verordnung des Bundes zum tragen, wonach ein Zahlungsaufschub von 90 Tagen gewährt wird. Dies soll den wirtschaftlichen Druck mindern, der auf Mietern infolge der Einschränkungen lastet.

Erwerbsausfall

Haben auch selbständig Erwerbende Anrecht auf Entschädigungen, zum Beispiel selbständig tätige Makler, Berater, Hauswarte etc.?

Arbeitnehmer und Angestellte sind über die Leistungen durch Kurzarbeit besser geschützt. Die oben erwähnte Frage ist bisher noch offen. Bis jetzt sind Leistungen des Seco auf diejenigen Berufsleute beschränkt, die direkt von behördlichen Massnahmen betroffen sind. Der Erwerbsausfall muss im Zusammenhang mit Schulschliessungen, Quarantäne oder der Schliessung eines selbständig geführten öffentlich zugänglichen Betriebes stehen.

Vermietung und Bewirtschaftung

Hauseigentümer und Vermieter halten ja einen gewissen Betrieb aufrecht. Ist es heikel, wenn ich zum Beispiel bei Mietern, die zur Risikogruppe gehören, Reparaturen ausführen lasse? Könnte daraus ein Haftungsfall werden?

Die Behörden und der Staat haben die Grundlagen und alle Instrumente, um die offiziellen Empfehlungen durchzusetzen. Sei es bei Umzügen, Besichtigungen oder in anderem Zusammenhang. Diese Prinzipien sind übergeordnet. Wenn Sie diese Verhaltensregelungen und Richtlinien des Bundesamtes für Gesundheit BAG umgesetzt sind, müssen Sie keinen Haftungsfall befürchten. Das gilt analog für viele Situationen in der Praxis. Umbauten in bewohnten Wohnungen dürfen aktuell nur durchgeführt werden, wenn sie für den Mieter zumutbar sind. Und auch hier gilt natürlich: Die BAG-Richtlinien sind zwingend einzuhalten.

Kündigung

Wir besitzen ein Mehrfamilienhaus. Die Wohnung im 1. Stock haben wir wegen Eigenbedarfs gekündigt. Unser Sohn beabsichtigt, dort einzuziehen. Darf der Mieter die Kündigung mit Verweis auf die Corona-Krise anfechten?

Wenn die Fristen und die formellen Voraussetzung der Kündigung korrekt eingehalten sind, bleibt die Kündigung gültig. Weder ist Corona ein Grund, gar keine Umzüge mehr durchzuführen, noch ist es ein Grund, Kündigungen anzuzweifeln. Im Wesentlichen entspricht diese Auslegung dem aktuellen Stand, unabhängig davon, ob die Kündigung schon vor der Einführung behördlicher Massnahmen im März ausgesprochen wurde oder nicht.

Handänderungen und Notariate

Ich hatte den Kauf eines Hauses geplant, und zwar für den nächsten Sommer. Ist es weiterhin möglich, Handänderungen durchzuführen? Haben die Notariate und Grundbuchämter geöffnet?

Grundbuchämter und Notariate sind weitgehend kantonal geregelt. Die Praxis ist also unterschiedlich. Jedenfalls fanden im März und Anfang am April nach wie vor solche Transaktionen statt. Natürlich sind alle beteiligten Personen und die Notare bestrebt, sämtliche Vorsichtsmassnahmen zu beachten. So lässt sich die Zahl der anwesenden Personen oft reduzieren, oder nur eine Person nimmt stellvertretend für andere an der Beurkundung teil (mit Vollmachten).

Es zeichnet sich aber eine Tendenz ab, dass Notariate nur noch wirklich dringende Geschäfte und Handänderungen durchführen. Nicht betroffen sind natürlich bestimmte Aufgaben, die ohne Anwesenheit von Personen erledigt werden können. Aber ein Verkauf setzt die Anwesenheit beim Notar voraus. Am besten erkundigen Sie sich im Voraus, welche Optionen aktuell möglich sind (allenfalls Verschiebung etc.).

Banken

Sind nach wie vor Bankfinanzierungen möglich? Können Hypotheken abgeschlossen werden?

Der Betrieb von allen Banken läuft zu einem wesentlichen Teil weiter. Um die behördlichen Auflagen einzuhalten, werden die ganzen Beratungen und Finanzierungen aber kaum noch anlässlich von persönlichen Gesprächen und persönlichen Begegnungen umgesetzt. Der ganze Kontakt zwischen Bank und Kunden erfolgt vorwiegend telefonisch, schriftlich oder über einen Video-Call etc.



Wohnungskauf, Kauf ab Plan

Wir haben eine Wohnung reserviert. Der Unternehmer und Verkäufer hat uns vertraglich einen Termin im Frühsommer zugesichert. Sind diese Termine in der aktuellen Lage in jedem Fall einzuhalten?

Die Bestimmungen in den Verträgen und Geschäftsbedingungen sind hier für die Auslegung entscheidend. Es ist eine Tatsache, dass viele Vertragsmuster einen gewissen Spielraum offen lassen. Das hängt im Einzelnen wirklich vom Vertrag ab. Es gibt sehr strenge, verbindliche Varianten. Unter diesen Umständen kann der Unternehmer für eine verspätete Lieferung bzw. Fertigstellung sogar haftbar gemacht werden. Sehr oft sind die Zusicherungen aber vage und es heisst bloss, der definitive Termin werde dem Käufer «drei Monate vor Fertigstellung mitgeteilt». Auch äussere Umstände wie eben ausbleibende Materiallieferungen, Arbeiten und Fachkräfte, die nicht verfügbar sind etc. könnten tatsächlich zu Verzögerungen führen.



Wir danken Herrn Dr. Boris Grell von der Anwaltskanzlei Grell in Zürich für seine Inputs zu den rechtlichen Themen.