

Comparis Immobilien Gütesiegel

Standards und Kriterien für die Selbstdeklaration

1. Grundvoraussetzungen

- **Eintrag im Handelsregister:** Die Unternehmen sind seit mindestens einem Jahr im schweizerischen Handelsregister eingetragen und befinden sich nicht in Liquidation. Ausnahmen sind möglich und werden von comparis.ch geprüft.
- **Zertifizierungen und Ausbildung:** Die Unternehmen, respektive die Personen, welche diese vertreten, besitzen eine formale Ausbildung im Immobilienbereich, z. B. ein eidgenössisches Diplom, einen Fachausweis oder einen international anerkannten Hochschulabschluss im entsprechenden (Immobilien-)Bereich.
- **Zusammenarbeit mit comparis.ch:** Die Unternehmen betreiben eine aktive Zusammenarbeit mit comparis.ch und inserieren auf dessen Plattform.

2. Erfahrung und Expertise

- **Branchenerfahrung:** Die Unternehmen, respektive die Personen, welche diese vertreten, besitzen ein Mindestmass von 3 (drei) Jahren an Erfahrung im entsprechenden Immobilienbereich und können erfolgreiche Vertragsabschlüsse über verkaufte oder vermittelte Objekte etc. ausweisen. Ausnahmen sind möglich und werden von comparis.ch geprüft.
- **Spezialisierung und Referenzen:** Die Unternehmen weisen transparent aus, in welchen Immobilienbereichen sie besonders erfahren sind (z. B. Wohn-, Gewerbeimmobilien etc.) und wie erfolgreich sie in diesen Bereichen sind. Dies kann z. B. durch Kundenreferenzen oder Projektberichte nachgewiesen werden.
- **Anerkannte Tools:** Die Unternehmen nutzen ein anerkanntes Bewertungstool (z. B. IAZI, Fahrländer & Partner oder Wüest und Partner etc.).

3. Rechtliche und ethische Standards

- **Code of Conduct:** Die Unternehmen verfügen über einen verpflichtenden Verhaltenskodex, der ethische Geschäftspraktiken, Transparenz und Fairness sicherstellt. Dies umfasst u. a. auch Anti-Korruptions- und Anti-Betrugs-Richtlinien. Zudem werden Mitarbeitende sensibilisiert und geschult auf die Einhaltung ethischer Standards.
- **Rechtskonformität:** Die Unternehmen können nachweisen, dass sie umfassende Kenntnisse des Schweizer Rechts und anderer relevanter gesetzlicher Bestimmungen haben und diese einhalten.

4. Transparente Preis- und Leistungsgestaltung

- **Klare und nachvollziehbare Ausweisung von Preis und Dienstleistung:** Die Unternehmen müssen auf Anfrage der Kundinnen und Kunden ihre Preisstrukturen (z. B. Provisionssätze, zusätzliche Gebühren) klar offen ausweisen können und sicherstellen, dass Kundinnen und Kunden im Voraus und jederzeit über alle möglichen Kosten informiert sind. Auf Anfrage

werden Kundinnen und Kunden bspw. Beispielrechnungen mit typischen Kostenstrukturen zur Verfügung gestellt mit einer Aufstellung darüber, wer was zahlt.

- **Transparente Leistungsaufstellung:** Die Unternehmen können klare Auskunft darüber geben, welche Schritte und Massnahmen sie unternehmen, um den Auftrag der Kundin oder des Kunden zu erfüllen: Dies kann beinhalten, beschränkt sich aber nicht auf: Wie viele Anzeigen/Inserate werden wo geschaltet, wie viele Besichtigungen werden durchgeführt etc.

5. Zuverlässigkeit und Professionalität

- **Pünktlichkeit und Organisation:** Die Unternehmen halten abgemachte Termine ein, organisieren Besichtigungen effizient und sind immer gut vorbereitet.
- **Verlässlichkeit:** Die Unternehmen halten Absprachen ein, geben realistische Einschätzungen ab und liefern die versprochenen Dienstleistungen pünktlich. Die Unternehmen verzichten insbesondere auf falsche Versprechungen und setzen auf realistische Preisschätzungen.

6. Starke Kundenorientierung

- **Bedarfsanalyse:** Die Unternehmen nehmen sich die Zeit, die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden genau zu verstehen, und bieten massgeschneiderte Lösungen an.
- **Zielgruppenorientierung:** Die Unternehmen sind bestrebt, die spezifischen Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen (z. B. Erstkäufer, ältere Menschen, Investoren) zu verstehen und darauf eingehen zu können.
- **Interessenvertretung:** Die Unternehmen achten darauf, ausschliesslich die Interessen entweder der Verkäuferschaft oder der Käuferschaft zu wahren und einen fairen Abschluss zu ermöglichen.
- **Einholen von Kundenfeedback:** Nach Geschäftsabschluss ist das Unternehmen bemüht, Kundenfeedback von den Kundinnen und Kunden einzuholen.

7. Technologische Kompetenzen und Datenschutz

- **Digitale Tools und Plattformen:** Die Unternehmen sind bemüht, moderne digitale Werkzeuge zur Vermarktung von Immobilien zu nutzen, z. B. virtuelle Rundgänge, professionelle Fotografie und innovative Marketing-Ansätze.
- **Datenmanagement und Datenschutz:** Die Unternehmen halten den Schweizer Datenschutz und insbesondere die Datensicherheit von Kundendaten ein und können die Einhaltung dokumentiert nachweisen.

8. Kundenzufriedenheit und Servicequalität

- **Bewertungssystem:** Die Unternehmen verfügen über ein öffentlich einsehbares Bewertungssystem, das von Kundinnen und Kunden direkt nach Abschluss eines Kaufes oder einer Vermietung genutzt werden kann, um die Servicequalität des Unternehmens zu bewerten. Dies kann über die eigene Website, Google-Rezensionen oder andere Portale geschehen, wobei auch eine anonyme Bewertung möglich sein muss. Ausserdem weisen die Unternehmen die Kundinnen und Kunden auf Möglichkeiten hin, wie sie Bewertungen abgeben können.
- **Kundendienst und Reklamationen:** Die Unternehmen setzen Standards für Reaktionszeiten auf Anfragen und Vorgehen im Beschwerdemanagement. Die Unternehmen werden dazu

ermutigt, eine verpflichtende Reklamationsstelle für unzufriedene Kundinnen und Kunden zu haben, um Konflikte fair und für alle Parteien zufriedenstellend zu lösen.

- **Erreichbarkeit und Flexibilität:** Die Unternehmen stellen eine gute Erreichbarkeit des Unternehmens sicher, einschliesslich klarer Kommunikationskanäle und schneller Rückmeldung.

9. Verfügbarkeit von Referenzen

- **Kundenbewertungen:** Die Unternehmen verfügen über positive Rückmeldungen von früheren Kundinnen und Kunden, die auf grundlegende Zufriedenheit mit ihren Dienstleistungen hinweisen. Sie können namentlich Referenzen und Fallbeispiele vorweisen, die einen Einblick in ihre Expertise geben. Die Unternehmen können erfolgreiche Abschlüsse vorweisen (z. B. mit Erfolgsgeschichten).

10. Sanktions- und Prüfverfahren

- **Regelmässige Überprüfung und Audits:** comparis.ch hält seine Userinnen und User konstant dazu an, die Unternehmen zu prüfen und Beschwerden oder Unzufriedenheit mit einem Unternehmen an Comparis und seine Partner zu kommunizieren. Dies kann z. B. über die Adresse: siegel@comparis.ch oder über die generellen Kontaktwege von comparis.ch geschehen. Regelmässige Mystery-Audits stellen sicher, dass die Einhaltung der Kriterien und Standards gemäss den Nutzungs- und Lizenzbedingungen inkl. Anhang sichergestellt werden kann.
- **Sanktionsmechanismen:** Bei Missbrauch des Siegels oder bei Verstössen gegen die Kriterien und Standards gemäss den Nutzungs- und Lizenzbedingungen inkl. Anhang sind Sanktionen wie Verwarnung und der Entzug des Siegels entsprechend den geltenden Nutzungs- und Lizenzbedingungen vorgesehen.
- **Abklärung von Beschwerden:** Die Unternehmen kooperieren uneingeschränkt mit comparis.ch auf eigene Kosten bei der Abklärung von Beschwerden von Kundinnen und Kunden, wenn Hinweise darauf bestehen, dass ein Unternehmen gegen die dem Siegel zugrunde liegenden Bedingungen verstossen hat.

Stand: Juni 2025