

INGATLANKÖZVETÍTŐI ETIKAI NORMAGYŰJTEMÉNY

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódex alkalmazásának szakmai útmutatója

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódexe érvényes az ingatlan szakmák dolgozóira is. A szakmai útmutatóban az etikai kódexet alapul véve és az abban foglaltakra építve kiegészíti azt az ingatlanforgalmazási, ingatlanértékelési, illetve vagyonértékelési szakma speciális szempontjai alapján.

Ebben a szakmában dolgozó ingatlanvállalkozókat a továbbiakban ingatlanközvetítőként nevesítjük, akik céggként (KKV) és egyéni vállalkozóként szövetségekbe, illetve szervezetekbe tömörülnek. A szakmai útmutató kidolgozását egyeztettük az ingatlanközvetítőket képviselő szövetségekkel és szervezetekkel. Így véleményüket és észrevételeiket, valamint útmutatásaikat bedolgozva egységes szerkezet áll rendelkezésre az ingatlanközvetítő szakemberek számára. Az útmutató alapul szolgál a becsületes üzleti magatartás, a tisztességes piaci és üzleti magatartás biztosítására. Ez az útmutató az ingatlanközvetítésben közreműködő szervezetek, szövetségek, cégek és egyéni vállalkozók (vállalkozások) közösségének álláspontját képviseli a tisztességes magatartás biztosításának érdekében.

1.1. Az ingatlanközvetítés szereplőinek magatartása

Az ingatlanközvetítés valamennyi mozzanatát, az ebben szereplő megbízó és megbízott minden cselekedetét lehetetlen jogi, közgazdasági vagy egyéb eszközökkel kizárólagos módon szabályozni. A szerződő felek együttműködésnek alakulásában nagy szerepe van a résztvevők magatartásának, a kialakult szokásoknak az általánosan kialakult és elfogadott gyakorlatnak és a szereplő személyek magatartásának is. A sikeres együttműködés érdekében elkerülhetetlen a szerződő felek egymás iránti bizalma, melyet az erkölcsi normák betartása garantál. A szabályzat összeállításának, kiadásának célja az, hogy megvilágítsa az ingatlanközvetítői munka és annak résztvevői vonatkozásában az erkölcsös, kevésbé erkölcsös vagy elfogadhatatlan magatartás ismérveit.

1.2. A tisztességes magatartás követésének igénye

A szakágazaton belül és általánosságban is megállapítható és igazolható, hogy az irodák (vállalkozások) megfelelő működésének, eredményességének, fennmaradásának alapfeltétele az erkölcsös és egymás érdekeit kölcsönösen respektáló üzleti magatartás.

1.3. Az üzleti vállalkozás erkölcsi követelményei

Az irodák (vállalkozások) dolgozói az ügyfelek megbízásainak kielégítését célozzák meg, melyek teljesítésével a megbízottak megfelelő jövedelemre - bevételre tesznek - tehetnek szert. Az ingatlanirodák a piacgazdaság nélkülözhetetlen alapintézményei, aminek főbb működési elvei megegyeznek a demokrácia legfőbb jellemzőivel: a teljesítmények érvényesülése, a versengés szabadsága, a piaci egyenlőség feltételeinek megteremtése és mindezekon keresztül az egyéni célok és közjó együttes szolgálata.

Mindezen tények figyelembevételével megállapítható, hogy az erkölcsi követelményeknek megfelelő irodák (vállalkozások) beilleszkednek a társadalom általánosan elfogadott rendjébe.

1.4. Vállalkozások magatartását befolyásoló szempontok

Az ingatlanirodáknak működésük során szolgáltniuk kell saját üzleti érdekeiket, jogkövető módon kell eljárniuk, és be kell tartaniuk az erkölcsi normákat, mint hármas követelményt.

1.5. A szövetség fokozott felelőssége

Az ingatlanforgalmazási tevékenység gyakorlatában, közfelelőségében kiemelt szerepe van az ingatlanirodáknak és az őket összefogó szövetségeknek. A szabályzat kialakításával, magatartási és működési normák felállításával, megfogalmazásával, etikai bizottság működésével, etikai szempontok érvényesítésével, a vállalkozások és alkalmazottaik érdekképviselőinek biztosításával nagy és nélkülözhetetlen segítséget nyújtanak és adnak a szövetségek.

1.6. A tisztességes magatartás írott és íratlan szabályai

Azon magatartás is lehet erkölcstelen, amelyet ezen normagyűjtemény és / vagy törvény nem kezel, de az általános, a társadalomban elfogadott etikai normákkal ellentétes.

2. Általános rendelkezések

2.1. Az ingatlanközvetítés általános szabályai

- a) Ingatlanközvetítő a rábízott ügyben csak írásban kötött megbízási szerződés alapján járhat el. Tartozik az általa közvetített ingatlant alaposan megtekinteni, annak 90 napnál nem régebbi tulajdoni lapját megismerni.
- b) A közvetítő csak valós információkat adhat, általa ismert tényeket – melyek a vevői érdekeket egyébként sértenék – nem hallgathat el.
- c) Az ingatlanközvetítő - ügyfele érdekeit képviselve - tartozik a megbízója számára a legkedvezőbb adás/vételi árat elérni, ügyfele méltányos érdekeit jogszerű eszközökkel védelmezni.
- d) Amennyiben több részfeladatra vonatkozóan több ingatlanközvetítő kapott megbízást, úgy ezek feltételeit a közvetítő ügyfelével tisztázza, törekedjen a más megbízottakkal való korrekt

együtműködésre.

- e) Ingatlanközvetítő ugyanarra az ingatlanra vonatkozóan egynél több ügyféltől ellenszolgáltatást abban az esetben fogadhat el, amennyiben erről mindkét felet előzetesen tájékoztatta.
- f) Minden ingatlanközvetítőnek törekednie kell a kizárólagos típusú megbízások kötésére a piac tisztasága, átláthatósága, és a fogyasztók védelme érdekében.

2.2. Az útmutató hatálya

Az útmutató hatálya kiterjed mindazon vállalkozásra, szervezetre illetve szövetségre, melynek tagjai azzal egyetértenek és vezetőiken keresztül aláírásukkal szentesítik azt. A gyakorlati alkalmazásban a szabályzat hatálya érvényesül az ingatlanirodák vezetőire, alkalmazottaira, és mindazon természetes személyekre, akiknek az eljárása az adott iroda eljárásának minősül. Az egyes szövetségek, szervezetek tagjai ismerjék meg a szabályzatot abból a célból, hogy a tevékenységük során tartsák be és tartassák be az itt lefektetett elveket és normákat. A szabályzat megismerése kifejezése annak is, hogy a vállalkozások alávetik magukat a szabályzat előírásainak.

Az ingatlanközvetítő irodát üzemeltető vállalkozások, illetve azok magánszemély tulajdonosai éppúgy, mint a franchise vagy más hálózati rendszereket üzemeltető vállalkozások és azok tagjai nem vonhatóak felelősségre az érdekkörükben (nevükben) eljáró természetes személyek és / vagy vállalkozások tevékenységéért és etikus magatartásáért. Emellett vállalják, hogy:

- tevékenységük folytatása és kialakítása során jelen dokumentum etikai normáit figyelembe veszik;
- alkalmazottaik, tagjaik, partnereik, illetve az érdekkörükbe tartozók számára elérhetővé teszik jelen dokumentumot;
- hatáskörüknek megfelelően minden ésszerű lépést megtesznek az itt foglaltak betartatása érdekében;
- megtesznek mindent azért, hogy az égiszük alatt tevékenykedők körében se legyen etikátlan magatartás, és nem tűznek maguk elé olyan stratégiai célokat, melyek nem felelnek meg a jó erkölcs követelményeinek;
- amennyiben etikai vétség gyanúja merül fel, úgy azon vállalkozás, irodaüzemeltető, hálózat vagy egyéb szervezet, melynek égisze alatt a vétséget elkövető tevékenykedik, közvetlenül is felkereshető a vizsgálóbizottság által, és köteles az adott vizsgálatban közreműködni, a megfelelő információkat beszerezni, illetve szükség esetén megnevezni a felelősségre vonandó személyt saját vizsgálatának lefolytatása után.

2.3. Az útmutató értelmezése

A szabályzat a közérthetőség miatt gyakran használ rokon értelmű kifejezéseket, mint például tisztességes, erkölcsös, etikus; erkölcstelen, tisztességtelen, tilos, stb. kifejezéseket. Ezek a

kifejezések kizárólag erkölcsi értelemben, magatartási ajánlásként értelmezhetők az ingatlanirodák dolgozóinak és az etikai bizottság értékítéletének segítése céljából. Az útmutatóban használt legfontosabb kifejezések értelmezését és magyarázatát az I. számú melléklet tartalmazza.

A szabályzat pontjainak megfogalmazásai, felsorolásai nem jelentik az etikátlan magatartások tételes és teljes körű felsorolását. Céljük, hogy elősegítsék a konkrét etikai ügyek megítélését, eldöntését, továbbá az etikus piaci magatartás érvényesülését.

2.4. Az útmutató és jogrend viszonya

Az irodák tevékenységük során jogkövető és jogtisztelő módon kell, hogy eljárjanak. Mindazokban a kérdésekben, amelyeket jogszabályok nem rendeznek, illetve nem tiltanak, a szabályzat erkölcsi normái, valamint a kialakult és elfogadott gyakorlat és szokások alapján kell eljárni. Az útmutató nincs ellentétben a jogrenddel, követi a közösségi érdekek figyelembevételével kialakult szokásokat. Ha az irodáknak kétségük merül fel a helyes, tisztességes magatartást illetően, akkor a szabályzat az irányadó. A jogkövető magatartást, mint minimális erkölcsi követelményt kell alapnak tekinteni.

2.5. Kapcsolat az útmutatót aláírt ingatlanirodák, szervezetek, szövetségek és egyéb szakmai érdekképviseletek etikai szabályzatával

Az egyes szakmai szervezetek, érdekcsoportosulások gyakran alkotnak maguk is etikai szabályzatokat, magatartási útmutatókat és más erkölcs követelményeket megfogalmazó dokumentumokat.

Több esetben működtetnek etikai bizottságokat, érdekképviseleteket. Az aláírók indokoltnak látják, hogy a szakmai társszervezetekkel, érdekképviseletekkel együttműködve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódexe alapján az etikai szakmai dokumentumok összhangba hozására, azok összeállításánál, esetleges módosításainál elfogadják a társszervezetek, érdekképviseletek, tagirodák lefektetett „normáit”, amennyiben ezek nincsenek ellentmondásban az etikai szabályzatukkal.

3. A tisztességes ingatlanközvetítő (-forgalmazó) általános erkölcsi követelményei

- 3.1. az ingatlanközvetítő (-forgalmazó) köteles lelkiismeretesen és szakszerűen eljárni,
- 3.2. szóban, írásban vállalt kötelezettségeit teljesíteni,
- 3.3. jóhiszemű, jó szándékú üzleti magatartást tanúsítani,
- 3.4. tevékenységét a társirodákkal a kölcsönös együttműködés szellemében folytatni, amennyiben működési modellje és üzletvitele ezt megengedi – amellett, hogy megbízásai más ingatlanközvetítővel való megosztásáról saját hatáskörben dönt.
- 3.5. munkája végzéséhez szükséges keresleti és kínálati adatbázisát naprakész állapotban tartani. Az adatbázis csak valós adatokra épülhet (nem tartalmazhat hamis adatokat,

illetve nem aktuális adatokat),

- 3.6. alkalmazottait, más munkavállalóit, vagy a bármilyen jogcímen vele együttműködőket méltányosan és igazságosan foglalkoztatni,
- 3.7. gondosan kell eljárnia a megbízásban közreműködő partnerek, al-, illetve társvállalkozók kiválasztásánál, mivel a hanyag és felelőtlen munkavégzésük az ingatlanügylet eredménytelenségéhez, illetve az ingatlanvállalkozó jó hírnevének az elvesztéséhez vezet (célszerű a munkamegosztásra vonatkozó megállapodásban a felelősségüket és kötelmeiket kikötni, illetve a kamarai regisztrációjukat és az etikai kódex rájuk történő alkalmazását is kezdeményezni),
- 3.8. megbízhatóan viselkedni, ingatlanügyleteket intézni, ezek során a lényeges körülményekre, esetleges következményekre az ügyfelek figyelmét felhívni,
- 3.9. megbízók és egyéb ügyfelek igényeit jogszerűen kielégíteni és elégedettségüket megszerezni,
- 3.10. az ingatlanközvetítő, – forgalmazó munka során mindig tiszteletben tartani ügyfél oldali és szakmai érdekeket, a természeti és társadalmi környezet védelmét,
- 3.11. az ingatlanközvetítő csak olyan ingatlant hirdethet, amelyre írásos, érvényes, a megbízó részéről vissza nem vont megbízási szerződése van, és amely ingatlan szabadon értékesíthető (nem került eladásra, foglalózásra, nincsen felfüggesztve, stb.), kivéve, ha tőle független technikai okokból adódik a probléma,
- 3.12. az ingatlanközvetítő csak valós tartalommal hirdethet, nem használhat más ingatlanközvetítők által készített képeket, alaprajzokat, stb., kivéve ha azok használatára a jogosult harmadik személy felhatalmazta,
- 3.13. az ingatlanközvetítő csak a megbízásban szereplő (irány) áron hirdetheti az ingatlant, attól csak a megbízó előzetes hozzájárulásával térhet el.

4. A piaci magatartás szabályai

A vállalkozások elvárható piaci magatartás szabályainak jelentős részét az általános és szakmai jogszabályok, előírások tartalmazzák, mint például az ingatlanértékelés, -közvetítés, stb. szakmai jogosultságát a 23/2013 (VI. 28) NGM rendelet előírásai határozzák meg.

Az írott szabályok mellett be kell tartani a kialakult, de jogszabályokba, erkölcsi magatartásba nem ütköző munkavégzési gyakorlatot.

4.1. Az ingatlaniroda csak olyan kötelezettségeket – munkát vállalhat, amelyre felkészült, amelyekhez az előírt szakképesítésekkel, jogosítványokkal rendelkezik, és azokat előreláthatóan tudja és akarja teljesíteni

- a) A megbízások (szerződések) lényeges feltételeit szükségszerű részletezés szerint kell a szerződő feleknek meghatározni, mint például megbízás tárgya, feltételei, határidő, ár, közvetítési díj, stb. Szerződéskötéskor a nem ismert tényezők hatásaira hivatkozni csak

akkor indokolt, ha azok a szerződéskötéskor még nem valószínűsíthetők.

- b) Amennyiben az ingatlanközvetítő a saját maga által felvett ingatlanra vonatkozó megbízásra ún. saját vevőt közvetít, úgy eljárása során köteles mindkét ügyfelével szemben etikusan eljárni, a szükséges információkat részükre megadni, és arra törekedni, hogy az ügylet az aktuális piaci körülményeknek megfelelően mindkét ügyfél számára kedvezően záruljon. Elfogadhatatlan az a magatartás, amikor az ingatlanközvetítő bennfentes információkkal visszaélve, megbízója hátrányára bármilyen díjat elfogad a másik féltől (pl. jelentősebb vételár engedmény eléréséért cserébe a vevőtől előre meg nem határozott díjat kér).
- c) Megengedhetetlen a megfelelő felkészültség, szakképzettség, működési engedély és szakértelem nélkül vállalt szerződés és munkavégzés, a kontár módra, szakszerűtlenül, rossz minőségben, az elvárható szakmai gyakorlat nélkül végzett teljesítés, még akkor is, ha az, vagy más szerződéses feltétel erre engedne következtetni.
- d) Nem lehet olyan megbízást elvállalni, amelynek elvégzéséhez szükséges valamennyi adminisztratív, engedélyezési és más jogi feltételek nem állnak rendelkezésre mind az ingatlan, mind a személyi feltételek tekintetében.
- e) Elfogadhatatlannak minősül minden illegális tevékenység, beleértve az engedélyt vagy szerződést.
- f) Nem tisztességes a piac illegális szereplőivel, engedély nélküli ingatlanforgalmazókkal, közvetítőkkal megállapodásokat kötni, illetve ilyen vállalkozásokkal együttműködési kapcsolatokat kialakítani, fenntartani, részükre szakmai adatszolgáltatásokat adni, velük szakmai együttműködést létesíteni.
- g) Nem fogadható el az a magatartási gyakorlat, amikor közös együttműködés során az egyik ingatlaniroda kihagyja a közreműködő másik felet a felvett közvetítői vagy egyéb díj arányos felosztásából, úgy kezelve az ingatlanügyletet, mintha kizárólagosan csak ő teljesítette volna.
- h) Közös teljesítésű munkák esetében kötelező az előzetes megállapodás a munka- és vállalási díj felosztása és egyéb feltételei vonatkozásában.

4.2. Az ingatlanirodáknak megbízható munkát és tevékenységet kell folytatniuk. Szakmailag elvárható gondossággal kell megfelelő információkat és tájékoztatást adniuk az ügyfelek részére, továbbá felelősséget kell vállalniuk azért, hogy az általuk adott felvilágosítás teljes körűen megegyezzen a megbízótól kapott információkkal.

- a) A megbízások megkötését megelőzően a szükséges tájékoztatások megadása és a megbízást megkötő ingatlanközvetítő saját szolgáltatásában elérhető lehetséges alternatívák ismertetése szükséges.
- b) Az irodák által teljesített megbízások iratanyagai, mint például értébecslések, szakvélemények, adatlapok, hirdetések, logó, stb. nem tartalmazhatnak olyan utalást,

kitételt, hivatkozást, amelyek megtévesztők, illetve összetéveszthetők más ingatlaniroda tevékenységével.

- c) Az ingatlanközvetítőnek az ügyfelek megfelelő tájékoztatása érdekében a megbízás megkötése és a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt tájékoztatnia kell az ügyfeleket, hogy a szolgáltatás igénybevételével milyen esetben és milyen mértékű díjfizetést vállalnak. Ezt egyértelműen fel kell tüntetni a megbízási szerződésben.
- d) Az ügyfelek és felhasználók érdekében az adott munkavégzéshez (pl. értékbecslésnél) kapcsolódóan, javasolt feltüntetni a vonatkozó szabványi, jogszabályi, hatósági és egyéb előírásokat, fogalommagyarázatokat.
- e) A szokásostól eltérő kedvezményekre, vagy az átlagostól eltérő megbízási díjra, esetleges sikerdíj alkalmazásának esetére fel kell hívni az ügyfél figyelmét és ehhez való hozzájárulását kérni.
- f) Az ügyfelek minél jobb kiszolgálása érdekében törekedni kell a komplex, ún. egy helyen megrendelhető szolgáltatások biztosítására.
- g) Lehetőségeket kell teremteni az ügyfelek panaszainak, észrevételeinek rendezésére, méltányos kezelésére.
- h) Megengedhetetlen a meghirdetett fogadási, nyitvatartási rendtől való eltérés.
- i) Amennyiben az ingatlanközvetítő rendelkezik irodával, úgy az ingatlanirodákat megfelelő berendezésekkel, bútorzattal kell ellátni, a helyiségeket rendszeren, tisztán kell tartani, bennük alapvető ügyfél-információkat jól látható módon kell közzétenni.

4.3. Az ingatlanirodákkal kapcsolatban álló együttműködő társirodák, pénzügyintézetek a kölcsönös egyenjogúság alapján működjenek együtt.

- a) Az ingatlanközvetítők, – forgalmazók a vásárlók pénzügyi erejét és lehetőségeit ugyanolyan mérlegelési elvek szerint ítélik meg, mint amire saját vásárlásaiknál is igényt tartanának.
- b) Az ügyfelekkel való kapcsolatokban figyelembe kell venni a kölcsönös érdekeket és lehetőségeket, és azokat méltányolni kell. Miután az ügyfelek vannak a leginkább kitéve az erőfölény alkalmazás veszélyeinek, ezért az ő érdekükben várható el leginkább ennek etikus megelőzése. Ezek többnyire tisztességtelen műveletek, mint a megvesztegetés, a személyre szóló és állami szervezet elől eltitkolt visszatérítés, vagy juttatások, illetve ezek kísérlete. Az ingatlanirodák ezeket a lehetőségeket nem fogadhatják el, és alkalmazottaikat is erre kell utasítaniuk.
- c) Tilos közületi megbízók ügyintézőinek megvesztegetése oly módon, hogy az ingatlanügylet intézése, megvalósulása során értékes személyi ajándékot, pénzt, vagy más előnyt kapjanak azért, hogy értékesítés vagy ingatlanhasznosítás a piaci árszintnél jóval alacsonyabb árszinten realizálódjon, biztosítva ezzel a vásárló, bérbevevő, vagy képviselőjében eljáró indokolatlan anyagi előnyét, részesedését.
- d) Félrevezetésnek, tisztességtelen cselekménynek tekinthető, ha az ingatlanügylet szakmai

résztevői az adás-vételi, vagy hasznosítási ügylet megvalósulásához lényeges információkat, mint például pénzügyi fedezet hiánya, ingatlant terhelő jelzálog, egyéb korlátozások, használatbavétel reális időpontja, stb. vonatkozásában eltitkolnak.

4.4. Az üzleti titok birtokosának hozzájárulása nélkül jogosulatlanul nem szabad megszerezni, felhasználni vagy mással közölni az üzleti titkot.

- a) Az üzleti partnerekre vonatkozó - a kétoldalú ügyletek során nyert információkat - üzleti titokként kell kezelni, azokat harmadik fél számára nem lehet kiadni, kivéve olyan formában, mely nem teszi lehetővé a partner és / vagy az ügylet beazonosíthatóságát és megfelel a hatályos adat- és információkezelési szabályoknak (pl. olyan adatnyerések, melyek statisztikai célokra, elemzésekhez szükségesek). Fentiek alól kivételt képez, ha a törvény erre a szolgáltatót kötelezi.
- b) Az ingatlanközvetítők üzleti titkaik védelmében a szükséges intézkedéseket tegyék meg, erre alkalmazottaikat is kötelezzék, és partnereik figyelmét is hívják fel a titokvédelemre.
- c) Üzleti titkok alá tartoznak az adás-vételi, bérbeadási ügyletek résztvevőinek személyi adatai, értékesítési árai, bérbeadási díjai, stb. adatai, illetve az ügylet során bármilyen egyéb, az üzlet mivoltát érintő információ, nem tekintve a 4.4. a) pont szerint meghatározott kivételeket.
- d) Az üzleti tárgyalások, vagy más üzleti kapcsolatok révén megszerzett titkokat csak a két fél közötti kapcsolatokban, és csak arra a célra indokolt felhasználni, amire azokat bekérték – nem tekintve a 4.4. a.) pont szerint meghatározott kivételeket.

4.5. Az üzleti partnerek, versenytársak jó hírét tiszteletben kell tartani, róluk megalapozatlan rossz hírt, vagy bizalmatlanságra alapot adó információt híresztelni nem szabad, valós tényeket hamis színben, vagy összefüggésben feltüntetni nem megengedett.

- a) Tilos más ingatlaniroda, vagy megbízó jó hírét, hírnevét, hitelképességét, üzleti megbízhatóságát, fizetési készségét harmadik fél, vagy nyilvánosság felé indokolatlanul vitatni, sérteni vagy veszélyeztetni.
- b) Más ingatlanirodák tudatos lejáratása nem megengedett. Ebbe bele kell érteni más ingatlanirodák, azok vezetőinek vagy képviselőinek, tevékenységüknek, szolgáltatásaiknak befektetését vagy annak sugalmazását.
- c) Nem tisztességes alaptalanul híresztelni más ingatlaniroda tönkremenetelét, bezárását, csődjét vagy felszámolását, fizetésképtelenségét, ezek bekövetkeztének veszélyét, valamint szolgáltatásaik alkalmatlanságát vagy veszélyeztető voltát.

4.6. Ingatlanirodákvaló kapcsolat

- a) Az azonos működési, szolgáltatási területen, ingatlanpiacon és érdekeltségi körben

működő partnerekkel korrekt kapcsolatot kell tartani.

- b) A társirodák üzleti magatartására és eredményeire vonatkozó információk szerzésében nem lehet az üzleti titkokat megsérteni.
- c) Nem tisztességes a becsületes versengést rossz hírek keltésével, jogtalan előnyök szerzésével és kiaknázásával megrontani.
- d) A társirodák eredményei, azok szakmai elismerése erősíti az ingatlanközvetítő és társszakmák tekintélyét.

4.7. Az „ingatlanosok” munkaerőpiacán kialakult verseny keretében tisztességtelen tevékenység nem folytatható.

- a) Tisztességtelen más irodák munkatársainak erkölcsstelen, vagy kampányszerű direkt megkeresése munkalehetőség kialakítása céljából.
- b) Tisztességtelen az, ha az értékesítők toborzása végett más ingatlanos vállalkozást rossz színben tüntetnek fel.
- c) Tisztességtelen a munkavállalót munkaszerződése megszegésére bírni és kölcsönösen ebből adódó hátrányokat átvállalni, valamint olyan ígéreteket kilátásba helyezni, amelyek a szokásos munkaerő-piaci feltételektől jelentősen eltérnek.
- d) A munkaerő átcsábítás súlyosan elítélhető esete az, ha annak célja a másik ingatlaniroda titkainak, például ügyfeleinek megismerése vagy átcsábítása.

4.8. Ingatlanirodák ellen bojkottot szervezni, azok munkáját, szolgáltatásait, forgalmazását megakadályozni vagy ilyesmikben részt venni nem megengedett.

- a) A kizárólagos értékesítési, keresési megbízásokon túlmenően nem lehet a társirodákkal, más üzleti partnerekkel fennálló kapcsolatok közvetlen megszakítására másokat bízgatni annak ígéretével, hogy a partner helyébe fogunk lépni.

4.9. A közönségkapcsolatokban (PR), reklámban, a potenciális megbízói ügyfélkörében a tisztességtelen, a lényeges összefüggésekre kitérő tájékoztatás elvárható.

- a) Tilos a szolgáltatással kapcsolatban a megbízókat megtéveszteni, hiányos tájékoztatást adni. A tartalmában túlzó vagy alaptalan reklám megtévesztésnek minősül.
- b) A reklámban, szolgáltatásban előnyökre hivatkozni nem megengedett, ha annak nincs valós alapja.
- c) Nem megengedhető olyan szolgáltatás hirdetése, aminek teljesítésére az ingatlaniroda közvetlenül vagy közvetetten nem képes.
- d) Az üzleti partnerek, megrendelők számára fontos információkat nem szabad elhallgatni, a megbízott a szolgáltatásait illetően tájékoztatási kötelezettséggel tartozik. Különösen fontos az áráról, áralkalmazási és fizetési feltételekről szóló tájékoztatás, amelynek teljes körűnek kell lennie.

- e) Az értékesítési ajánlatokban csak valós ingatlanokat szabad szerepeltetni, annak aktualizálásáról folyamatosan gondoskodni kell.
- f) Az ingatlanok árát mindig az adott piaci helyzetnek megfelelően, gondos körültekintés és összehasonlító adatok felhasználásával kell kialakítani. Etikátlan és nem megengedett az ingatlanok azon célból való felülárázása, hogy a megbízótól az adott iroda megbízást vagy kizárólagos szerződést kapjon. Etikátlan és nem megengedett az ingatlan – megbízó szándékával ellentétes – alulárázása is.
- g) Az ügyféltől kapott megbízás alapján az ingatlanközvetítőnek az eladás és vásárlás ösztönzésére megfelelő és teljes körű tájékoztatási kötelezettséget kell végeznie.
- h) Megtévesztésnek minősül, ha különösen kedvező, alkalmi vásárlási lehetőség hamis látszatát keltik, az alkalmi árengedmények mértékében pedig nem a valóságosan érvényesített árhoz mért csökkenést mutatják ki, illetve az alkalmi lehetőségre, annak előnyére hivatkozással alaptalanul sürgetik a szerződéskötést.
- i) Súlyos etikai vétségnek minősül közös értékesítési ügylet esetén, amikor a közös megtekintés után a partner közvetítő, vagy érdekeltségi körébe tartozó bármely más személy a közösen megtekintett ingatlanra megbízási szerződést kísérel megszerezni, vagy információszerzés céljából saját magát vásárlójelöltként tünteti fel, és / vagy harmadik személyt küld oda ugyanezen célból.
Súlyos etikai vétségnek minősül az is, ha közösen bonyolított ügylet során az eladó képviselője a másik ingatlanközvetítő vevőjének direkt ajánlatot tesz.
- j) A megbízási szerződésnek egyértelműen és világosan tartalmaznia kell minden olyan esetet, mely a megbízó kötelezettségeit magában foglalja, ezek közül is kiemelten azokat, melyek esetében a megbízónak bármilyen jogcímű és mértékű fizetési kötelezettsége keletkezik. Terjedelmes tartalmú megbízási szerződések esetén javasolt a dokumentum ügyfél aláírási oldalán kiemelt formában külön felhívni a figyelmet ezen lényeges pontokra.

4.10. Az ingatlanpiaci kapcsolatokban a gazdasági erőfölény érvényesítése, valamint az ezzel összefüggő visszaélések nem elfogadhatók.

- a) Erőfölénynek minősül az a kialakult helyzet, amely a megállapodástól eltérő feltételeket aknáz ki, azt önhatalmúlag érvényesíti, melynek során a megbízó vagy partner nem választhat más megoldást.
- b) Erőfölénnyel való visszaélés az olyan jogilag nem érvényesíthető ígéret elfogadtatása (például szóbeliség), amely a gyengébb fél javára nem jelent kielégítő vagy érvényesíthető biztosítékot.
- c) Erőfölénnyel visszaél az, aki szerződés nélküli teljesítést vár el, illetve a szerződéskötést megtagadja, noha megbízója vagy partnere elfogadja a feltételeket.
- d) Erőfölénnyel való visszaélés a szokásosnál vagy ésszerűnél hosszabb ajánlati (teljesítési) kötöttség elvárása, az egyoldalú árbefagyasztási záradék követelése hosszú távú

megoldásoknál, a kedvezőtlenül ható jogszabályi változásokkal előidézett érdekmolás figyelmen kívül hagyása.

- e) Az erőfölény tisztességtelen érvényesítését jelenti a teljesítést megelőző ellenérték megkövetelése a teljesítésre vonatkozó garanciák, vagy egyéb biztosítékok kiadásának megtagadása, továbbá a szerződéses teljesítésre járó felelősségvállalás indokolatlan vagy egyoldalú korlátozása.
- f) Nem fogadható el a jogos igények mellőzése, illetve az előnytelen megállapodások és helyzetek túrésére vonatkozó nyomásgyakorlás. Erőfölény alkalmazása az is, ha valaki korlátozza a szerződő társa jogát bírósági vagy más jogorvoslat alkalmazására.
- g) Erőfölény alkalmazásának tekinthető, ha valaki hatósági, önkormányzati vagy más közhatalmi befolyását arra használja fel, hogy a megbízót érdekei elleni szerződésre készítse.

4.11. A megbízókkal szemben nem lehet erőfölényt alkalmazni.

- a) A vevőkkel, eladókkal, mint ügyfelekkel tisztességtelen, ha olyan általános vagy nem kétoldalúan kialakított szerződési feltételek kerülnek alkalmazásra, amelyek az ingatlanközvetítő (-forgalmazó) egyoldalú érdekeit képviselik.
- b) Elfogadhatatlan a szerződés értelmezésének egyoldalú kikötése, az egyoldalú módosítási jog fenntartása, a szerződés szerinti teljesítés megállapításának a megbízottra történő bízása és a megbízó jogainak korlátozása, ha szerződésszegés áll elő, kivéve azon szerződésszegések esetét, mely a megbízási díj mértékének korlátozására, vagy annak meg nem fizetésére irányul (pl. ingatlanközvetítő kikerülése).
- c) Nem tisztességes a megbízót arra kötelezni, hogy szerződését – így kivált fizetési kötelezettségeit – teljesítse, ha a megbízott nem teljesít és a megbízó nem szegte meg szerződéses kötelezettségeit.
- d) Nem megengedhető, hogy a megbízót mellékkötelezettségek nem teljesítése esetén fizetésre kötelezzék, amely esetben a mellékkötelezettség nem teljesítése (mint például adatszolgáltatás), elmulasztása a fizetés ellenére is a jogai elvesztését vonja maga után.
- e) Nem megengedhető, hogy a megbízott a szerződéstől elálljon, ha ezt a lehetőséget a megbízott számára a szerződés nem biztosítja – kivéve, ha a megbízó magatartása a szerződésszerű teljesítést lehetetlenné teszi.
- f) A megbízótól nem lehet elvárni, hogy olyan szerződést módosító kezdeményezésnek tegyen eleget, amely a megbízott tevékenységi körébe tartozik.
- g) A megbízóval szembeni teljesítésben az ingatlaniroda felelősségét a vele együttműködő társirodára csak akkor lehet korlátozni, ha a közreműködő társiroda munkájához a megbízó hozzájárult, illetve azt tudomásul vette.

4.12. Ingatlanirodák belső viszonyai

- a) Az ingatlanirodák tulajdonosainak, befektetőinek, betéteseinek és hitelezőinek érdekeit egyaránt védeni kell.
- b) A megbízott adatai, nyilvántartásai áttekinthetőek, egyértelműek, korrektek legyenek.
- c) Az alkalmazottakat az emberi méltóságának és személyiségi jogainak tiszteletben tartásával kell foglalkoztatni.
- d) Az alkalmazottak javadalmazásának méltányosnak és igazságosnak kell lennie.
- e) Az alkalmazottak megkülönböztetése csak a tevékenységgel összefüggő feltételek (gyakorlat, képzettség, teljesítés, stb.) megléte, teljesítése alapján fogadható el.
- f) Az alkalmazottaknak lehetőséget kell biztosítani, hogy érdekeik képviselésében és védelmében szót emelhessenek.
- g) Az irodák egészséges, biztonságos, kulturált, és az átlagos követelményszintet kielégítő felszereltséggel kell, hogy rendelkezzenek.
- h) A munkaadók gondoskodjanak arról, hogy alkalmazottaik képzettsége, felkészültsége megfelelő legyen a rájuk bízott feladatok elvégzésére.
- i) A munkavállalóktól és munkáltatóktól kölcsönösen elvárható, hogy lojálisak legyenek egymáshoz, vegyenek részt kölcsönös problémáik megoldásában.
- j) A hatóságok és egyben az ügyfelek félrevezetésének minősül, ha az irodák, székhelyek, tevékenységi körök, tulajdonosok személyének, cégneveinek gyakori változtatásával követhetetlen állapotok alakulnak ki, a megbízott irodák utolérhetetlenné vagy követhetlenné igyekeznek válni.

4.13. Az ügyfelekre és a többi ingatlanirodára különösen veszélyesek az engedély nélküli ingatlanközvetítők.

- a) Az ingatlanközvetítési, forgalmazási és kapcsolódó jogi tevékenységek gyakorlása külön engedélyekhez kötött, amelyek megszerzése a tevékenység gyakorlásának feltétele és egyben a megbízók biztonságát is szolgálja.
- b) Különösen kockázatos, veszélyes és elítélendő, ha a szükséges külön engedélyek és jogosítványok megléte nélkül kerül sor teljesítésekre vagy szolgáltatásokra.
- c) Elfogadhatatlannak minősül, ha egyes engedélyhez kötött tevékenységet, - különösen az ügyvédi, adótanácsadói, könyvvizsgálói, pénzügyi, stb. munkát, szolgáltatást – gyakorta tanácsadás vagy más engedélyhez nem kötött vállalkozás keretében végeznek. Ez a jogszabályt megkerülő magatartás elfogadhatatlan. Az ingatlaniroda akkor működik jogszerűen, ha a tevékenység végzéséhez legalább egy embernek van engedélye. A társasházkezelő, az ingatlankezelő, az **ingatlanközvetítő**, valamint az ingatlanvagyon-értékelő és –közvetítő szolgáltatói tevékenység üzletszerűen történő végzésének feltételeiről és a nyilvántartásba vétel részletes szabályairól a **23/2013. (VI. 28.) NGM rendelet rendelkezik.**

- d) Bármilyen szolgáltatás értékesítése számlaadási kötelezettséggel jár. Ennek elmulasztása nem csak bűncselekmény, hanem etikátlan is más adófizető irodákkal szemben, tekintettel arra, hogy jogtalan versenyelőnyt biztosít.

5. Az ingatlanforgalmazó munkával összefüggő egyéb kapcsolatok

5.1. A közhatalmi szolgálatot ellátó vagy arra hatást gyakorló személyek korrumpálása nem megengedett.

5.1.1. A hatóságok nevében eljáró személyeket a más üzleti partnerrel egyenlő tisztelettel fogadják és kezeljék.

- a) A hatósági eljárások korrupcióval történő befolyásolása, megkörményezése, jogellenes magatartásra történő biztatása vagy erre irányuló érdekeltségnek a kilátásba helyezése vagy érvényesítése nem megengedett.
- b) Az ingatlanirodák munkájuk kedvezőbb elbírálása, ügyeik gyorsabb intézése vagy esetleg elfektetése céljából nem tehetnek ajánlatokat, és nem kínálhatnak juttatásokat a közalkalmazottaknak vagy köztisztviselőknek.
- c) A megvesztegetési ügyeknek nem csak a ténye, de a híre is igen ártalmas az ingatlanirodákra, magára az ingatlanszakmára, így indokolt a korrupciógyanús ügyek tisztázása.
- d) A hatóságok képviselőivel az alkudozásoknak nem lehet olyan egyezségjellege, amely az eljáró tisztségviselők személyi előnyeikhez vagy érdekeltségeikhez vezet, még ha az közvetített úton érvényesülne is.
- e) Hatóságokkal kapcsolatban a kölcsönösen előnyös megállapodásokat különös gonddal kell értelmezni annak érdekében, hogy a korrupció gyanúját elkerüljék.

5.2. A szakmai, ágazati, területi szervezetekkel való kapcsolatok

5.2.1. Az ingatlanközvetítők szakmai szervezetekben való részvétele a piaci helytállást és tisztességes megjelenítést támogatja, a részvétel a szakma és a közélet hasznos formája, egyben a szakmai ágazat tekintélyének elősegítője.

Az etikai szabályzat használatában akkor is indokolt szakmai normákat figyelembe venni, ha az adott ingatlaniroda nem tagja a szövetségnek.

5.2.2. A szakmai és területi érdekképviseleti szervezetben betöltött tisztségek közvetlenül nem szolgálhatják üzleti előnyök szerzését.

- a) A szakmai és területi szervezetekben betöltött tisztségek információs előnyöket, esetenként pályázati, elbírálási esélyeket vagy más, az ingatlanközvetítők szélesebb

körét megillető lehetőségeket kínálnak, amelyeknek a piaci pozíció megerősítésére, üzletek elnyerésére történő közvetlen hasznosítása elfogadhatatlan.

- b) Különösen elfogadhatatlan, ha a társadalmi, közéleti tisztségekben szerzett információkat vagy jogosítványokat saját vagy kapcsolatban álló ingatlanirodák részére bennfentes információként, mások háttérbe szorításával hasznosítják. Ennek keretén belül az is elítélendő, ha a bizalmasnak tekinthető információk átadásával, kiszivárogtatásával érdektársainak kedvező helyzetet teremtenek.

5.2.3. Az ingatlanforgalmazók nevében és érdekében fellépő szervezetek, szövetségek az ingatlan szakma számára hasznos munkát végeznek.

- a) Az ingatlanirodák magatartásával összefüggő problémák megoldásában jelentős szerepet kell szánni az ellenoldalú vagy panaszos fél érdekeit képviselő szervezeteknek, azok fellépésének. Indokolt álláspontjuk megismerése, a közös megoldások keresése.
- b) Az etikai problémák megítélésénél figyelembe kell venni a hasonló eseteket, a precedenseket az egységes kezelés érdekében.
- c) A hasonló vagy rokon kérdésekben támaszkodni lehet a közösen, vagy korábban kialakított megoldásokra és más szakmai szervezeteket is fel lehet kérni ezek képviselőire vagy ezzel kapcsolatos állásfoglalás adására.

5.2.4. A szabályzatot aláíró szervezetek, szövetségek, vállalkozások tisztségviselőitől elvárható, hogy magatartásukkal képviseljék a szabályzat előírásait, ajánlásait.

- a) A tagok nevében eljáró, választott tisztségviselők vagy külön megbízottak a munkájukban lelkiismeretesen kell, hogy dolgozzanak, de ezekkel összefüggésben irodáik előnyben nem részesülhetnek.
- b) Saját vállalkozását vagy személyét illető kérdésekben senki ne járjon el választott funkciójából következően, mert ez összeférhetetlen.
- c) A tisztségviselőktől elvárható, hogy gondosan járjanak el akkor is, ha érdekeltségi körükben elfogultságra vagy pártosságra okot adó körülmények állnak fenn. Ilyenkor helyes, ha az adott szervezet, szövetség, vállalkozás tisztségviselője elfogultság okán mást kér fel helyettesítésére.

5.3. Az ingatlaniroda (vállalkozás) közszereplése, sajtó- és más nyilvánosság előtti megjelenése

- a) A nyilvánosság előtti megjelenés, a közvélemény korrekt tájékoztatása az ingatlaniroda mindazon ügyeiben, melyek szélesebb közvéleményt érintenek, elvárható.
- b) A nyilvánosság tájékoztatása keretén belül az ingatlaniroda üzleti állapotát, lehetőségeit, esélyeit korrektül kell bemutatni.
- c) Tisztességtelen, ha a köztájékoztatás a mindenkire eljutható híradások keretében olyan

valótlan képet vázolnak fel, amely a partnereket, befektetőket érdekeikkel ellentétes cselekedetekre ösztönzi vagy ilyeneket sugall.

- d) Különösen elítélendő olyan megalapozatlan üzleti helyzetek nyilvános bemutatása, amely a vevőket, befektetőket, hitelezőket reális magatartásuktól eltérő intézkedésekre készítetik.

5.4. Csőd- vagy felszámolási eljárás előtt az önmérséklő magatartás elvárható

- a) Ha a vállalkozás állapota valószínűsíthetővé teszi, hogy a közeljövőben kényszerintézkedésekre, esetleg csőd- vagy felszámolási eljárásra kerülhet sor, akkor nem tisztességes olyan kötelezettségeket vállalni, melynek teljesíthetősége a megváltozott helyzetben legalábbis kétséges.
- b) Kivételt jelent a fentiek alól a válságkezelés érdekében hozott különleges intézkedés. Ebben az esetben azonban elvárható az üzleti partnerek tájékoztatása a fokozott kockázatokról annak érdekében, hogy azt egyrészt mérlegelni tudják, másrészt felkészülhessenek arra. Ez a tájékoztatás azonban indokolatlanul nem kockáztathatja a bajban lévő ingatlanirodát.
- c) Nem elfogadható a kényszerintézkedések előtt vagy alatt a vagyon, a tartozások fedezetét szolgáló javak és források kivonása, esetleg más vállalkozásba való átmentése és ezzel a hitelező ellehetetlenítése.
- d) Nem fogadható el ugyanakkor az ingatlaniroda megszorult helyzetének a társirodák részéről történő kihasználása, a szokásos üzleti kapcsolatok előkészítés nélküli felmondása, a kialakult és rögzített feltételek jelentős szigorítása és minden más olyan akció, amely a bajban lévő vállalkozás helyzetét tovább nehezíti.

6. Hatálybalépés, eljárási szabályok

A hatálybalépést a Magyar Kereskedelmi és Ipari Kamara ETIKAI KÓDEX 5. pontja tartalmazza.

Budapest, 2014. szeptember 26.

Mellékletek:

I. számú melléklet: Kifejezések értelmezése és magyarázata