

A M A G Y A R
INGATLAN-GAZDÁLKODÓK
S Z A K M A I E T I K A I K Ó D E X E

Budapest
2005.

Az Etikai Kódex személyi hatálya

Az Etikai Kódex hatálya alá tartozik valamennyi természetes és jogi személy, aki, illetve amely jogszerűen (a mindenkor hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően) és ténylegesen is bármilyen mértékben és formában üzletszerű ingatlangazdálkodási tevékenységet folytat, illetve egyéni vállalkozói engedélyben, cégbejegyzési okiratban az ilyen tevékenység gyakorlását az előírt feltételek teljesítése mellett regisztráltatta.

Jogi személy: felelősséggel tartozik az általa bármilyen jogcímen foglalkoztatott személyek a Kódex előírásainak megfelelő munkavégzéséért, természetes személy a **saját neve alatt folytatott** szolgáltatásért.

A jogi személlyel egy tekintet alá esik a jogi személynek nem minősülő gazdasági társaság, illetve ingatlangazdálkodásra jogosult bármely egyéb szervezet.

Ingatlangazdálkodást ténylegesen folytatni szándékozó tartozik tevékenységének megkezdése előtt a megfelelő kamarai osztályba sorolás kérése mellett, a jogszabályi előírásoknak megfelelően a személyi és dologi feltételeket biztosítani. Az ezt elmulasztókkal szemben eljárás megindítása kezdeményezendő.

Általános rendelkezések

- 1.) Az ingatlangazdálkodást (különösen: forgalmazást, közvetítést, értékelést, hasznosítást, üzemeltetést, stb.) jogszerűen folytató jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéb erre feljogosított szervezet, továbbá természetes személy (továbbiakban **ingatlangazdálkodó**) e kódex hatálya alá tartozó tevékenységét az itt rögzített etikai normáknak megfelelően tartozik folytatni.
- 2.) Az ingatlangazdálkodási tevékenységből eredő ügyek (viták, panaszok, nem megkívánt minőségű, kiszámíthatóságú működés, stb.) tisztázása, rendezése, elbírálása érdekében a Szövetségnél ETIKAI Bizottság működik, amely ezen etikai kódex (továbbiakban kódex) előírásait szem előtt tartva jár el az eléje utalt ügyekben.
- 3.) Az ingatlangazdálkodó gazdasági tevékenységét tartozik a kölcsönös együttműködés szellemében folytatni, továbbá mindenkor úgy köteles eljárni, hogy működése ne legyen ellentétben az üzleti erkölcs és tisztesség követelményeivel valamint az üzleti, szakmai szokásokkal, írott és íratlan szabályokkal.
- 4.) Az ingatlangazdálkodó gazdasági tevékenysége során a tisztességes nyereségre törekvés jegyében, jóhiszeműen, gondosan, szakszerűen és felelőssége tudatában köteles eljárni, mások érdekeinek szem előtt tartása mellett.
- 5.) Az üzleti erkölcsbe, az üzleti tisztességbe ütköző magatartás etikai szempontból akkor is elítélendő és orvoslásra irányuló bírálatban részesítendő, ha a kifogás tárgyává tett magatartást egyébként jogszabály nem tiltja meg, illetve az jogi szempontból nem minősíthető.

Jogi szempontból minősített tevékenység esetén ugyancsak helye van etikai eljárás lefolytatásának, amennyiben a jogi eljárás jogerős lefolytatását követően is a marasztalt ingatlangazdálkodó, tevékenységét megkötés nélkül tovább gyakorolja, illetve a meghozott ítélet vagy határozat felmentő jellegű az ingatlangazdálkodóra nézve.

Ezen esetben viszont vizsgálendő, hogy történt-e etikai vagy szakmai szempontból kifogásolható magatartás, illetve az egyébként szokványosan elvárt megsértése útján valósult-e az meg.

Hasonlóképpen helye van etikai eljárás lefolytatásának, ha a jogi szankcionáltságon túl etikai szankcionálásra is szükség van a cselekmény megvalósítása, eredménye, okozati összefüggései miatt.

- 6.) Az ingatlangazdálkodó tevékenysége során általában véve is megbízható, kiszámítható szolgáltatás nyújtására köteles törekedni, munkáját, jóhiszeműen, gondosan szakszerűen és felelősségteljesen, a szakma írott és íratlan szabályainak betartásával tartozik eljárni, melynek érdekében az elvárásokat szakképzésben, konzultációban való részvétellel, valamint szakmai kiadványok olvasása által megismerni.
- 7.) Az ingatlangazdálkodó tartozik szakmai színvonalának folyamatos emelése érdekében mindent megtenni, továbbképzéseket látogatni, szervezett formában konzultálni, a vonatkozó jogszabályokat pontosan ismerni.
- 8.) Etikátlan a szolgáltatási díjakat túlzottan alacsonyan vagy magasan megállapítani, erőfölénnyel élve a díjtételek aránytalan mértékű eltérítését bármi módon elérni, előre nem jelzett, további kiadások megtérítését megalapozatlanul követelni.
- 9.) Az ingatlangazdálkodó tartozik magát minőségbiztosítási eljárásnak és időszakos minőségvizsgálatnak alávetni.
- 10.) Tilos a lelkiismeretlen munkavégzés, amely a szolgáltatási tevékenység vagy annak bármely eleme, tartalmi felszínesség folytán vezet az ügyfél számára hátrányos minőségű, esetlen teljesen sikertelen szolgáltatáshoz.

Speciális rendelkezések

- 1.) Az ingatlangazdálkodó a megbízás elfogadása előtt pontos tájékoztatást tartozik adni arról, hogy milyen határidővel, milyen esélyekkel, milyen díjazás mellett, mely konkrét szolgáltatásokat elvégezve vállalja a megbízás ellátására irányuló szolgáltatást.
- 2.) Az ingatlangazdálkodó az általa vállalt szolgáltatások körét a megbízás elfogadását megelőzően köteles pontosan megjelölni.

Az ingatlangazdálkodó köteles tevékenységének gyakorlása során **tartózkodni** a következőktől:

- 1.) Más ingatlangazdálkodóktól nem a viszonyossági szabályoknak megfelelően, illetve szervezett rendszerű adatforgalmazás keretében megszerzett információk egyoldalú felhasználásától, különösen pedig az egyes szövetségi tagok által üzleti célból gyűjtött piaci információk (pl. összehasonlítás céljára alkalmas forgalmi értékek) kívül állók részére ingyenesen vagy térítés ellenében történő rendelkezésre bocsátásától, általában a belső forgalmazásának minősülő adatok jogosulatlan kiszolgáltatásától, bármilyen formában történő közzé tételéről.
- 2.) a hírnévrontástól, amely által más vállalkozó jó hírnevét, hitelképességét, vagy üzleti megbízhatóságát valótlan tény állításával, vagy valós tények hamis színben való feltüntetésével, esetleg egyéb más módon sérti, illetve bármely azt veszélyeztető magatartás tanusításától,
- 3.) a munkaerő-csábítástól, amely elsődleges célját tekintve a konkurens vállalkozó gyengítésére irányul, netán a munkaszerződés súlyosabb megszegésére vezet,
- 4.) a bojkottól, amely közvetlen felhívás formájában nyilvánul meg, harmadik ingatlangazdálkodóval szemben, akivel a gazdasági kapcsolatok felbontását vagy későbbi létrejöttének megakadályozását célozza,
- 5.) a versenytárgyalások eredményének bármilyen formában történő manipulálásától, a versenytárgyalás tisztességének csorbításától. Egyébként tilos a kiíróval összejátszani, az elkészített ajánlatokat figyelembe venni, hiányos vagy szabálytalan ajánlat utólagos készítése.
- 6.) Tilos az ügyfelek megtévesztő információk alapján történő toborzása.
- 7.) számukra jogtalan vagy a másik szerződő féllel szemben biztosított tisztességtelen gazdasági előnyök ígérése, nyújtása,
- 8.) a szolgáltatás eladhatósága érdekében a fogyasztók, az ügyfelek megtévesztése, ellenőrizetlen, valótlan információk közzététele,
- 9.) a hirdetésmények közzétevője pontos megnevezésének elhallgatása, illetve a szolgáltatás reklámozójának titokban tartása,

- 10.) jogosulatlanul folytatott, vagy egyébként jogszabályba ütköző tevékenység bármely formában való reklámozása,
- 11.) a szolgáltatást nyújtó ingatlangazdálkodó által ismert tény bármelyik ügyfél számára hátrányt, illetve kárt okozó elhallgatása, akár szándékosság, akár súlyos gondatlanság miatt,
- 12.) szakmai ismeretek rendeltetésellenes felhasználása, vagy ilyen tudás ügyfél érdekében való kihasználatlanul hagyása,
- 13.) az általánosan elfogadott szolgáltatási szokványoktól eltérő feltételek kikötése, valamint az ebből eredő előnyök reklámozása (pld. nálunk a vevő soha nem fizet, nálunk az okiratkészítés ingyenes, stb.)
- 14.) a befolyással való visszaélés lehetőségére való bármiféle utalás és az ilyet megvalósító magatartás,
- 15.) ellenőrizetlen adatok alapján tájékoztatás adása, jogi, gazdasági műveletek elvégzése,
- 16.) egyik vagy mindkét fél rovására megtévesztően, csalárd módon eljárni,
- 17.) a megbízó érdekében, mások számára valótlan vagy megtévesztő információt adni,
- 18.) a szakmában szokványosnak számító, illetve az általában megkívánt szolgáltatási tartalmat bármely okból csökkenteni, akár díjmérsékléssel együtt is.

Kifejezetten tilos:

- 1.) A más által készítendő szakértői megállapítások bármely módon történő befolyásolása, vagy ilyen befolyásának engedve szakértői vélemény elkészítése,
- 2.) az ellenőrizetlen, vagy helyszíni szemle, illetve felmérés nélküli adatok üzleti célra történő felhasználása,
- 3.) a megfelelő felkészültséget, szakmai ismereteket, jártasságot nélkülöző szolgáltatás nyújtása, hozzáértés színlelése,
- 4.) más ügyfeleinek megbízási szerződés hatálya alatti elcsábítása, akár jobb, gyorsabb, olcsóbb szolgáltatás ígéretével vagy egyéb más módon ,
- 5.) írásban, beavatkozásra való felkérés nélküli szolgáltatás más szolgáltatók ügyfelei számára, a fennálló megbízással azonos vagy ahhoz hasonló tartalommal,
- 6.) valótlan, megtévesztő információk bármely módon való reklámozása,
- 7.) forgalmi érték (akár állag, akár vagyoni értékkel bíró jog) felhajtásában bármilyen módon közreműködni.

ÜGYFELEKHEZ VALÓ KAPCSOLAT MEGKÍVÁNT NORMÁI:

- 1.) Az ingatlangazdálkodó a megbízás elfogadása előtt pontos tájékoztatást tartozik adni arról, hogy milyen határidővel, milyen esélyekkel, milyen díjazás mellett, mely konkrét szolgáltatások elvégzését vállalja, milyen feltételekkel látja el a megbízás tárgyát képező szolgáltatást.
Tilos a szolgáltatás beltartalmáról megtévesztő információ adása vagy az olyan szolgáltatás, amely az általában megkívántnál csekélyebb beltartalmat takar.
- 2.) Szakmai elvárástól eltérni csak rendkívül indokolt esetben, vagy az ügyféllel történő egyeztetés alapján, esetleg az ügyfél közrehatása miatt lehet.
- 3.) Az ingatlangazdálkodó általában is tartozik ügyfeleit a lehető legmagasabb szakmai színvonalon, a legmegbízhatóbb módon és a legpontosabb (folyamatos) tájékoztatás nyújtása mellett, **korrekt díjtételeket alkalmazva** kiszolgálni.
- 4.) Az ingatlangazdálkodó előre, írásban tartozik rögzíteni a megbízási feladatokat, a lehetőség, a szükség, illetve az igény szerinti tartalommal, a szolgáltatásra megbízási szerződést írásban kötni és aszerint eljárni.

- 5.) Ingatlanközvetítést folytató ingatlan-gazdálkodó, eladó ingatlanok címét csak megbízás alapján tudtára jutott, ellenőrzött, megtekintett ingatlanról, valamennyi esetben díjmentesen szolgáltatathat ki. Egyéb módon megszerzett, ellenőrizetlen címek kiadása (akár írásban, akár szóban) térítési díjért nem végezhető.

Címszolgáltatásra berendezkedő szolgáltató, amennyiben a KÓDEX hatálya alá tartozik, súlyosan vét a szakma szabályai ellen, szankcióval számolhat.

VERSENYTÁRSAKHOZ VALÓ KAPCSOLAT

- 1.) Az ingatlangazdálkodó tartozik – saját érdekeinek érvényesítésén túl – az azonos szakmában működő vállalkozókkal korrekt kapcsolatot tartani, megértéssel fogadva azok üzleti érdekeit és törekvéseit, amennyiben nem sértik sem a szakmai elvárásokat, sem a Kódex előírásait.

Tilos

- 2.) a versenytárs által bizalmas használatra átadott információk jogosulatlan számára történő kiadása,
- 3.) a versenytárs szándékos dezinformálása,
- 4.) a jogosulatlan, tisztességtelen, a szakmában nem elfogadott információ, illetve adatgyűjtés folytatása,
- 5.) másik ingatlangazdálkodó rosszhírének keltése, ingatlangazdálkodó üzleti helyzetének jogtalan előnyök megszerzésével történő megrontása,
- 6.) azonos elnevezés mellett csökkent értékű szolgáltatás nyújtása,
- 7.) más vállalkozások üzleti titkainak bármi módon történő kikémlelése,
- 8.) másik ingatlangazdálkodónál már megkötött szerződés felbontására biztatni, a megbízás fennállása alatt eltérő feltételeket kínálva ügyfeleket befolyásolni, kizárólagos szerződés megszegésére biztatni és párhuzamosan másik, azonos szolgáltatási célra irányulót kötni,
- 9.) alvállalkozói szerződés ügyfél számára nem előnyös tartalommal való megkötése,
- 10.) alvállalkozói munkáért a felelősség elhárítása *(kivétel az ügyfél határozott utasítása az alvállalkozó személyének megválasztására.)*

- 11.) Súlyosan etikátlannak minősül a másik szolgáltató ügyfelével egy már folyamatban lévő ügyben, ugyanazon ügy ellátására irányuló szolgáltatási szerződés megkötése, annak előnyök ígérésével való elcsábítása, részleges teljesítés önhatalmú befejezése, a mások által produkált megbízási eredmény részben vagy egészben történő elsajátítása, illetve az ügyben egy másik szolgáltatónál érintett ügyfél számára ezzel összefüggésben nyújtott üzleti segítség megadása.

Nem kifogásolható azonban az együttes reklám, illetve egyik szolgáltatónak a másikkal folytatott együttműködésére való utalás. Ingatlanagazdálkodó közös vagy együttes eredményre vezető szolgáltatás esetén köteles a másik szolgáltatóval méltányos és tisztességes megállapodásra jutni a felektől beszédett díj megosztását illetően.