

Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt

1. Johdanto

Kiinteistönvälittäjä palvelee yhteiskuntaa ja sen jäseniä kaikille tärkeissä asumiseen ja oman kodin hankkimiseen liittyvissä kysymyksissä. Kiinteistönvälittäjä toimii alansa asiantuntijana rakentamista ja sen kehittämistä koskevissa asioissa. Kiinteistönvälittäjänä toimiminen edellyttää yhä enemmän ammattitaitoa ja syvällistä asiantuntemusta monilta eri aloilta kuten alan lainsäädäntö, verotus, vakuutukset, talous, kirjanpito, talotekniikka, sosiologia, rahoitusjärjestelmät, tietotekniikka, kaupunkisuunnittelu, aluesuunnittelu. Näitä tietoja on myös jatkuvasti jatkokoulutuksen avulla päivitettävä. Lisäksi kiinteistö- ja asuntokaupoissa on kyse suurista arvoista. Nämä osoittavat, että kiinteistönvälitystoiminnan harjoittaminen on vaativa ammatti. Kaupan kohteena saattaa olla myyjän ja ostajan koko omaisuus. Kiinteistönvälitystoimintaan liittyvä vastuu onkin usein ankarampi kuin muun kaupankäynnin alalla.

Kiinteistönvälittäjän ammatin harjoittaminen on ilmoituksenvaraista. Kaikkien välitysliikkeiden on rekisteröidyttävä alaa valvovan viranomaisen (läänihallituksen) ylläpitämään välitysrekisteriin. Kiinteistönvälitystoimintaa säätelee elinkeino-oikeudellinen laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä. Kuluttajan ja välitysliikkeen välistä suhdetta säännellään kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä annetussa laissa. Lisäksi toimintaa koskee tietyiltä osin kuluttajansuojalainsäädäntö sekä sen nojalla annettu asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa. Välitysliikkeen suorittamaan kohteiden markkinointiin sovelletaan asetusta asuntojen markkinoinnista annettavista tiedoista.

Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt on laadittu Euroopan yhtenäisasiakirjan hengessä ja ottaen huomioon kiinteistönvälitysalan ammattilaisille heidän yhteiskunnallisen, taloudellisen ja sosiaalisen roolinsa vuoksi asetetut velvollisuudet. Sääntöihin on koottu kiinteistönvälitysalan ammattilaisten eettiset periaatteet. Sääntöjen tarkoituksena on varmistaa Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry:n (SKVL) jäsenyritysten toiminnan eettinen perusta ja palvelujen laatu sekä säilyttää alan arvostus myös tulevaisuudessa. Näitä sääntöjä täydentävät hyvän välitystavan ohjeet, joita on annettu mm. huoneistokohtaisen lainaosuuden määrästä, ostotarjousmenettelystä, myyty- ja varattu -merkintöjen käyttämisestä markkinoinnissa, välitysliikerekisteriin merkittävistä toimipaikoista ja asuntokaupasta.

2. Määritelmät

Kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa sopijapuolet saatetaan tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi kosketuksiin toistensa kanssa luovutettaessa kiinteistöä tai sen osaa, rakennusta taikka osakkeita tai osuuksia, jotka antavat hallintaoikeuden tiettyyn kiinteistöön tai sen osaan, rakennukseen taikka huoneistoon. Kiinteistönvälitystä on myös toimintaa, jonka tarkoituksena on aikaansaada edellä mainittua omaisuutta koskeva vuokrasopimus tai muu käyttöoikeuden luovutussopimus (esim. vaihtokirja), lukuun ottamatta vuokrahuoneiston välitystoimintaa.

Vuokrahuoneiston välityksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saatetaan sopijapuolet kosketuksiin huoneenvuokrasopimuksen aikaansaamiseksi. Kysymyksessä voi olla asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu asuinhuoneiston huoneenvuokrasopimus tai liikehuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu liikehuoneiston huoneenvuokrasopimus.

Välitysliikkeellä tarkoitetaan kiinteistönvälitysliikettä tai vuokrahuoneiston välitysliikettä. Kiinteistönvälitysliike saa harjoittaa sekä kiinteistönvälitystä että vuokrahuoneiston välitystä. Vuokrahuoneiston välitysliike saa harjoittaa vain vuokrahuoneiston välitystä. Kiinteistönvälitysliike saa käyttää lyhennettä LKV (laillistettu kiinteistönvälittäjä) ja vuokrahuoneiston välitysliike lyhennettä LVV (laillistettu vuokrahuoneiston välittäjä).

Vastaavalla hoitajalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on Keskuskauppakamarin järjestämässä kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys (LKV-pätevyys) ja joka toimii välitysliikkeen vastaavana hoitajana.

Kiinteistönvälittäjällä tarkoitetaan laissa henkilöä, joka on suorittanut Keskuskauppakamarin välittäjälautakunnan järjestämän kiinteistönvälittäjäkokeen. Vain välittäjäkokeen suorittanut henkilö saa käyttää kiinteistönvälittäjä nimikettä tai lyhennettä LKV. Muita kiinteistönvälitysalan ammattilaisten nimikkeitä ovat kiinteistö- tai myyntiedustaja sekä myyntineuvottelija, joita kaikkia valvoo välitysliikkeen vastaava hoitaja (LKV-pätevyuden omaava henkilö). Näissä säännöissä kiinteistönvälittäjällä tarkoitetaan kuitenkin kaikkia edellä mainittuja kiinteistönvälitystyötä tekeviä henkilöitä.

Vuokrahuoneiston välittäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka on suorittanut kiinteistönvälittäjäkokeen tai vuokrahuoneiston välittäjäkokeen. Vain em. välittäjäkokeen suorittanut saa käyttää nimikettä tai lyhennystä LVV. Puhuttaessa näissä säännöissä kiinteistönvälittäjästä, tarkoitetaan myös vuokrahuoneiston välittäjää.

Kiinteistöllä tarkoitetaan tilaa tai tonttia, mutta se voi olla myös kiinteistön määräala tai määräosa, kiinteistöjen yhteinen alue tai yhteisalueosuus.

Osakkeilla tarkoitetaan yleensä asuin-, liike- tai toimistohuoneiston hallintaan oikeuttavia osakkeita asunto- tai kiinteistöosakeyhtiössä.

3. Eettiset säännöt

3.1 Yleistä

Harjoittaessaan ammattiaan kiinteistönvälittäjän on osoitettava ammattitaitonsa toimimalla huolellisesti lain, hyvän välitystavan sekä alalla yleisesti noudatettujen ja kiinteistön- ja vuokratvälitysalalla hyväksyttävänä pidettyjen menettelytapojen mukaisesti.

Kiinteistönvälittäjän on toiminnassaan noudatettava seuraavia periaatteita:

§ Kiinteistönvälittäjän ammatin arvostus

Kiinteistönvälittäjän ammattikuntaa arvostellaan toimintaa harjoittavien yksilöiden mukaan. Tämän vuoksi jokaisen kiinteistönvälitysalan ammattilaisen tulee toimia siten, että kiinteistönvälittäjän ammatti säilyttää arvostetun asemansa tärkeänä palveluelinkeinona.

§ Ammattitaito

Hyvä ammattitaito on menestyksellisen toiminnan perusedellytys. Tämän vuoksi on ehdottoman tärkeää, että kiinteistönvälittäjä ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Ammattitaidon säilyttämiseksi on seurattava säännöllisesti välitystoiminnan kannalta tarpeellista lainsäädäntöä, tietoja ja kehitystä. Ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen edellyttävät säännöllistä osallistumista alan koulutuksiin, jotka mahdollistavat sopeutumisen lainsäädännön ja ammatillisen ympäristön muutoksiin.

§ Hyvä välitystapa

Välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa. Hyvään välitystapaan kuuluu erityisesti välitystoiminnan luotettavuus ja avoimuus, tunnollisuus tehtävien hoitamisessa sekä lojaalisuus toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta sekä kilpailevia elinkeinonharjoittajia kohtaan.

§ Kohteeseen perehtyminen

Kiinteistönvälittäjän on perehdyttävä välitettävänä olevaan kohteeseen hankkimalla siitä kaikki tarvittava selvitys. Kiinteistönvälittäjän on selvitettävä kohteeseen liittyvät oikeudelliset asiat ja

käytettävä myös markkinatuntemustaan, jottei hän erehtyisi, antaisi virheellisiä tai epäselviä tietoja tai jättäisi mitään osto- tai myyntipäätöksen ratkaisemiseen vaikuttavaa seikkaa ilmoittamatta.

§ Asiantuntijan neuvot

Kiinteistönvälittäjä ei saa antaa neuvoja ja ohjeita sellaisista asioista, joita hän ei hallitse, vaan hänen on ohjattava neuvoa tarvitsevat asiantuntijan puoleen. Kiinteistönvälittäjä ei saa ottaa vastaan sellaisia tehtäviä, joista hänellä ei ole riittävää kokemusta, paitsi asiakkaan suostumuksella varmistaakseen asiantuntijan tuen, jolloin asiantuntijan toimivaltuudet on selvästi rajattava.

§ Markkinatuntemus

Kiinteistönvälittäjän on tunnettava niiden markkinoiden olosuhteet, joista hän antaa asiakkailleen neuvoja. Kiinteistönvälittäjän on myös seurattava kiinteistömarkkinoiden kehitystä paikallisella, alueellisella ja kansallisella tasolla.

§ Ilmoittelu ja muu markkinointi

Kiinteistönvälittäjän on ilmoittelussaan ja muussa markkinoinnissaan noudatettava hyvää välitystapaa. Kiinteistönvälittäjän on seurattava muun muassa alaa valvovan viranomaisen sekä kuluttajaviranomaisten markkinointia koskevia ohjeistuksia ja käytäntöjä sekä noudatettava niitä.

Välitettävänä olevaa kohdetta tulee markkinoida toimeksiantajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti noudattaen samalla alalla vallitsevia sääntöjä ja käytäntöjä.

§ Arviolausunnot

Arviota koskevan tehtävän suorittamiseksi kiinteistönvälittäjän on huolellisesti perehdyttävä arvioitavaan kohteeseen ja kaikkiin sen hintaan vaikuttaviin tekijöihin. Lausunnot ja arviot on annettava puolueettomasti.

Kiinteistönvälittäjä ei saa ottaa tehtäväkseen sellaisen kiinteistön arviointia, jossa hän on esteellinen tai jossa hänen asiantuntemuksensa on riittämätön. Kiinteistönvälittäjän ei tule myöskään samanaikaisesti edustaa arviointitoimeksiannossa vastakkaisia osapuolia, elleivät molemmat osapuolet sitä erityisesti toivo.

§ Liiton tunnukset

Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry:n jäsenyrytykset ovat oikeutettuja käyttämään markkinoinnissaan jäsenten yhteistä [A]-tunnusta ja lyhennettä SKVL osoittamaan kuulumista liittoon. Liiton jäsenyrytyksiä kannustetaan käyttämään yhteisiä tunnuksia ja niiden tunnettuuden lisäämiseksi.

§ Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry:n aineisto

Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry:n jäsenyrytyksellä sitoutuu huolehtimaan siitä, ettei sen hallussa oleva liiton laatima materiaali joudu luvattomaan käyttöön.

3.2 Asiakassuhteet

Asiakassuhteissaan kiinteistönvälittäjän on noudatettava seuraavassa lueteltuja periaatteita:

§ Ammattietiikka

Kiinteistönvälittäjän on suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä ottaen huomioon toimeksiantajan ja myös tämän vastapuolen edut. Vaikka toimeksiantaja onkin välitysliikkeen päämies, välitysliikkeen tulee valvoa molempien osapuolten etua. Välitysliikkeen on annettava kohdetta koskevat tiedot objektiivisesti, myös toimeksiantajan kannalta epäedullisista asioista.

Kiinteistönvälittäjän on toimittava molempien osapuolten kannalta oikeudenmukaisesti ja kunnioittaen heidän oikeuksiaan. Kiinteistönvälittäjän on pyrittävä eliminoimaan yhteisössään

sellaiset menettelytavat, jotka voivat aiheuttaa vahinkoa asiakkaille tai kiinteistönvälittäjän ammatin arvolle.

§ Ammatillinen hienovaraisuus

Kiinteistönvälittäjän on aina ja kaikissa olosuhteissa noudatettava ehdotonta hienovaraisuutta asiakkaitaan tai kolmansia osapuolia kohtaan kaikissa toimialaansa liittyvissä asioissa.

§ Rehellisyys

Kiinteistönvälittäjän on toimittava avoimesti ja läpinäkyvästi kaupan (tms. sopimuksen) osapuolia kohtaan. Ketään ei saa syrjiä rodun, vakaumuksen, sukupuolen tai alkuperän vuoksi.

Kiinteistönvälittäjän on kerrottava toimeksiantajalle ja tämän vastapuolelle kaikki ne tiedot, joiden välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää vaikuttavan kaupasta tai vuokrasopimuksesta taikka muusta käyttöoikeussopimuksesta päättämiseen.

Jos välitysliike tai liikkeen palveluksessa oleva aikoo hankkia välitysliikkeen välityksessä olevan kohteen omaan lukuunsa, on siitä kerrottava toimeksiantajalle. Välitysliikkeen on kerrottava toimeksiantajalle myös siitä, jos liikkeellä tai sen palveluksessa olevalla on asiassa erityinen etu valvottavanaan.

Kiinteistönvälittäjän tulee kertoa ostajalle, mikäli välitettävänä oleva kohde on kokonaan tai osittain hänen omistuksessaan.

Kiinteistönvälittäjän on kerrottava omasta roolistaan, mikäli hän harjoittaa yhteistyökumppaninsa kanssa ns. asiakasohjausta joko suosittelemalla yhteistyökumppanin palveluja tai antamalla asiakkaan yhteystiedot yhteistyökumppanille.

Kiinteistönvälittäjä ei saa tilata asiakkaan laskuun töitä, tarvikkeita tai palveluita lähisukulaiselta tai sellaiselta organisaatiolta, jossa hän on osakas, ilmoittamatta asemastaan asiakkaalle.

§ Oikeudenmukaisuus

Kiinteistönvälittäjän on varmistettava, että hänen laatimistaan sopimuksista aiheutuvat taloudelliset veloitteet ja sitoumukset on määritelty kirjallisesti, mm. osapuolten väliset sopimukset.

Kiinteistönvälittäjän on varmistettava, että sopimukset tarjoavat osapuolille yksiselitteistä, oikeaa tietoa ja pyrkivät sovittamaan yhteen osapuolten edut siten, ettei kumpikaan hyödy toisen kustannuksella.

Kiinteistönvälittäjän on välityspalveluja markkinoidessaan ilmoitettava palveluiden hinta selkeällä ja yksiselitteisellä sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävällä ja havaittavalla tavalla.

§ Vastuu omasta ja palveluksessa olevien henkilöiden toiminnasta

Välitysliike vastaa sekä omasta että kaikkien sen palveluksessa olevien henkilöiden tekemistä ja laiminlyömistä toimenpiteistä.

§ Vaitiolovelvollisuus ja henkilötietojen käsittely

Lähtökohtana on, että ostajalle ja ostajaehdokkaille saa kertoa vain sellaiset asiat, joilla on merkitystä kaupasta päättämiseen (kaupan kohteen fyysisiin ominaisuuksiin liittyvät seikat ja toimeksiantajan oikeudelliseen statukseen liittyvät seikat sekä vallintaan liittyvät seikat). Salassa pidettäviä tietoja ovat toimeksiantajan henkilöön ja hänen toimintaansa liittyvät seikat samoin kuin kaupan kohteesta tehtyjen ostotarjousten tekijöiden henkilöllisyys.

Lähtökohtana on, ettei kohteesta tai kaupan osapuolista anneta mitään tietoja kaupan ulkopuolisille tahoille. Poikkeuksen tästä lähtökohdasta muodostaa isännöitsijän ja viranomaisten oikeus saada selvitys toimeksiannon olemassaolosta. Välitysliike voi peittää välityspalkkioon ja välityskohteen

hinta-arvioon liittyvät kohdat esittäessään voimassaolevan toimeksiantosopimuksen todisteena toimeksiannosta; sama koskee sähkölaitosta, vesilaitosta tai muuta energia- tai lämpölaitosta.

Kiinteistönvälittäjä ei saa kertoa toiselle kiinteistönvälittäjälle niitä tietoja, joita ei ostajallekaan saa kertoa.

Asiakkaiden henkilötietoja täytyy käsitellä oikein ja lainmukaisesti. Henkilötietoja saa kerätä vain välitystehtävän suorittamisen edellyttämiin tarkoituksiin, eikä niitä saa myöhemmin käsitellä tavalla, joka on ristiriidassa tällaisten tarkoitusten kanssa. Henkilötietojen on oltava oikeita, välitystehtävän kannalta merkityksellisiä ja riittäviä siihen tarkoitukseen, jota varten niitä käsitellään. Kenenkään yksityisyyttä ei saa perusteettomasti loukata eikä vaarantaa.

Toimeksiantoon liittyvät asiakirjat on säilytettävä viisi vuotta toimeksiannon päättymisestä.

Asiakkaille on annettava mahdollisuus kieltää tietojensa luovuttaminen kolmansille osapuolille suoramarkkinointitarkoituksiin.

Välitysliikkeen pitämä toimeksiantopäiväkirja on henkilötietolaissa tarkoitettu henkilökisteri, josta on laadittava rekisteriseloste. Rekisteriseloste on pidettävä asiakkaiden saatavilla.

3.3 Suhtautuminen toisiin kiinteistönvälittäjiin

§ Toiset kiinteistönvälittäjät

Kiinteistönvälittäjän on suhtauduttava toisiin kiinteistönvälittäjiin kohteliaasti ja kunnioittavasti. Kiinteistönvälittäjä ei muun muassa saa häiritä toisen välittäjän välitystoimintaa eikä tämän tapaa harjoittaa ammatiaan saa kritisoida. Kiinteistönvälittäjien keskinäisen kilpailun on kaikin tavoin oltava rehellistä.

Kiinteistönvälittäjän on pidettävä yllä ammattikunnan korkeaa tasoa suosimalla ammatillista koulutusta. Hänen on pidättäydyttävä ammattikunnan maineen kannalta haitallisista toimista ja käyttäytymisestä, joka voi aiheuttaa kollegoille moraalista tai aineellista haittaa.

Kiinteistönvälittäjän tulee välttää sellaisia ristiriitoja kollegan kanssa, jotka voisivat vahingoittaa asiakkaiden etua.

§ Yhteistoiminta

Välittäjien tulee asiakkaiden edun lisäämiseksi pyrkiä kehittämään keskinäistä yhteistoimintaa. Yhteistoiminnan ehdoista tulee sopia ennen toimenpiteitä. Kiinteistönvälittäjä voi luovuttaa ja vaihtaa toisten välittäjien kanssa alalla saamaansa ammattitietoutta ja -kokemuksia sillä edellytyksellä, ettei omia, toisten välittäjien tai asiakkaitten ammatti- tai liikesalaisuuksia vaaranneta.

4. Taloudelliset näkökohdat

§ Vastuuvakuutus

Välitysliikkeellä on oltava vastuuvakuutus. Vakuutusmäärän on oltava riittävä välitystoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen sellainen, että sen voidaan arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien vahinkojen korvaamiseen. Muilta ehdoiltaan vakuutuksen on vastattava alalla tavanomaista vakuutuskäytäntöä. Läninhallitukset määrittelevät valvovina viranomaisina välitysliikkeiltä edellytettävän vakuutuksen määrän vähimmäistason.

§ Asiakkaiden omaisuus

Kiinteistönvälittäjän on pidettävä asiakkaiden hänen haltuunsa uskomat rahavarat ja omaisuus tarkoin erillään ja talletettava ne sitä varten avatulle asiakasvaratilille tai säilytettävä muulla luotettavalla tavalla.

§ Rahanpesun estäminen

Kiinteistönvälittäjän on toimittava rahanpesun estämiseksi annettujen säännösten mukaisesti. Kiinteistönvälittäjän on tunnistettava asiakkaansa virallisten henkilöllisyyden todistavien asiakirjojen avulla. Asiakkaan tunnistamistiedot on säilytettävä luotettavasti vähintään viisi vuotta liiketoimen tai asiakassuhteen päättymisestä. Myös tiedot käytetystä tunnistamismenettelystä, tiedot tunnistamisessa käytetyistä lähteistä tai jäljennökset tunnistamisessa käytetyistä asiakirjoista on säilytettävä. Jos kiinteistönvälittäjä havaitsee toimeksiannossa tai liiketoimessa olevan jotain tavanomaisesta poikkeavaa, välityspalvelujen käytön perusteet ja tarkoitus on selvitettävä (liiketoimen tai toimeksiannon tausta ja tarkoitus sekä siihen sisältyvien varojen alkuperä, taikka miksi asiakas toimii toisen henkilön lukuun).

Jos kiinteistönvälittäjällä on syytä epäillä liiketoimeen sisältyvien varojen tai muun omaisuuden alkuperää tai, että niitä käytetään terrorismin rahoittamiseen, on asiasta viipymättä ilmoitettava rahanpesun selvittelykeskukselle. Liiketoimi tulee tällöin keskeyttää lisäselvityksiä varten tai kieltäytyä siitä.

5. Sähköinen toimeksiantosopimus

Lain mukaan on mahdollista tehdä sähköinen toimeksiantosopimus sähköisestä kaupankäynnistä annetun direktiivin mukaisesti siten, että tietoja ei voida yksipuolisesti muuntaa ja että ne säilyvät toimeksiantajan saatavilla. Tämän lisäksi toimeksiantajalla tulee olla mahdollisuus tulostaa sopimusehdot tai tallentaa ne tietokoneensa muistiin. Etämyyntisäännökset edellyttävät lisäksi vahvistusviestin lähettämistä. Tällöin tulee ottaa huomioon myös toimeksiantajana olevan kuluttajan 14 vuorokauden peruuttamisoikeus.

Käytännössä sähköinen sopiminen edellyttää (rahanpesun estämistä koskevat säännökset) kuitenkin sitä, että välitysliikkeillä ja heidän palveluitaan käyttävillä kuluttajilla on tarvittavat sähköisen allekirjoituksen käyttämisen mahdollistavat välineet käytössään. Tältä osin annetaan tarkemmat ohjeet, kun välitysliikkeillä on yleisesti valmiudet sähköisen toimeksiantosopimuksen tekemiseen.

6. Koulutus

Välitysliikkeessä on oltava vastaava hoitaja, jolla on Keskuskauppakamarin järjestämässä kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys (LKV-pätevyys). Ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi hänen tulee seurata välitystoimintaan liittyvää lainsäädäntöä, soveltamiskäytäntöä, kirjallisuutta ja muita julkaisuja sekä osallistua alan koulutustilaisuuksiin. Vastaavan hoitajan on myös oma-aloitteisesti ohjeita antamalla huolehdittava siitä, että liikkeen välitystoimintaan osallistuvat henkilöt noudattavat lain säännöksiä.

Vastaavan hoitajan on huolehdittava myös siitä, että välitysliikkeen jokaisessa toimipaikassa on välitystoimintaan osallistuva henkilö, jolla on LKV-pätevyys. Vastaavan hoitajan on huolehdittava myös siitä, että muillakin välitystoimintaan osallistuvilla henkilöillä on tehtävän edellyttämä riittävä ammattitaito. Vastaavan hoitajan on huolehdittava myös uusien työntekijöidensä perehdyttämisestä tehtäviinsä.

Kiinteistönvälitysalan ammattilaisen tulisi osallistua vuosittain vähintään kahteen alan (esimerkiksi liiton tai sen alueyhdistyksen järjestämään) koulutustilaisuuteen ylläpitääkseen ammattitaitoaan.

Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry. suosittelee, että jokainen kiinteistönvälitysalan ammattilainen suorittaa LKV-kokeen tai kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon tai muun yleisesti hyväksytyyn kiinteistönvälitysalan ammatillisen tutkinnon.

7. Erimielisyyksien sopiminen

§ Kiinteistönvälittäjän ja asiakkaan välinen suhde

Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry:n jäsenyrityksen asiakas voi halutessaan tehdä kirjallisen valituksen välitysliikkeen toiminnasta SKVL:lle. SKVL:n lakimies käsittelee liitolle tulleet kirjalliset valitukset. Osapuolilta pyydetään asiassa kirjallinen selvitys. Mikäli asia vaikuttaa selkeästi siltä, että se ei anna aihetta jatkotoimenpiteisiin, lakimies voi päättää jättää asian sillensä.

Mikäli valituskirjelmä antaa aihetta jatkotoimenpiteisiin, käsitellään valitus ja sen johdosta pyydetty selvitys kurinpitotoimia käsittelevässä eettisen toiminnan valiokunnassa. Eettisen toiminnan valiokunta voi päättää jättää asian sillensä. Asiassa voidaan tarpeen mukaan pyytää osapuolilta lisäselvityksiä. Eettisen toiminnan valiokunnalla on oikeus antaa huomautus SKVL:n jäsenelle lainsäädännön, hyvän välitystavan tai liiton omien ohjeiden tai määräysten vastaisesta toiminnasta. Eettisen toiminnan valiokunta esittelee hallitukselle asiat, joissa ehdotetaan liiton jäsenelle muita sääntöjen mukaisia kurinpitotoimia.

Asian käsittely on kirjallista eikä käsittelyssä ole mahdollisuutta ottaa vastaan henkilötodistelua taikka kuunnella asiaan liittyviä nauhoitteita. Liiton hallitus vahvistaa valiokunnan kokoonpanon kalenterivuodeksi kerrallaan. Valiokunnan esittelijänä toimii liiton lakimies.

Asiassa tehtyjen päätösten perusteista ilmoitetaan molemmille osapuolille. Kirjalliset valitukset ja niihin annetut vastaukset arkistoidaan.

§ Kiinteistönvälittäjien keskinäinen suhde

Jos kiinteistönvälittäjien kesken syntyy erimielisyyksiä tai riitaisuuksia, ne on pyrittävä sopimaan asianomaisten kesken. Jos sovinnon aikaansaaminen ei ole mahdollista, asia voidaan saattaa käsiteltäväksi liiton lakimiehelle, joka antaa suosituksen asian ratkaisemiseksi. Asiassa voidaan tarpeen mukaan pyytää osapuolilta lisäselvityksiä. Asian käsittely on kirjallista eikä käsittelyssä ole mahdollisuutta ottaa vastaan henkilötodistelua taikka kuunnella asiaan liittyviä nauhoitteita.

Jos asian luonne antaa aihetta kurinpidollisille toimille, voi lakimies harkintansa mukaan pyytää eettisen toiminnan valiokunnalta näkemystä asiaan. SKVL:n hallitus päättää sääntöjen mukaisista kurinpitotoimista.

Asiassa tehtyjen päätösten perusteista ilmoitetaan molemmille osapuolille. Kirjalliset valitukset ja niihin annetut vastaukset arkistoidaan.

§ Kaupan osapuolten välinen suhde

Jos ostaja kääntyy kaupan kohdetta koskevissa virheasioissa kiinteistönvälittäjän puoleen, on ostajaa muistutettava siitä, että reklamaatio on aina tehtävä suoraan myyjälle, oikean sisältöisenä ja mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta.

Tarvittaessa välitysliikkeen tulee kertoa osapuolille erilaisista riidanratkaisukeinoista ja osaan niistä liittyvistä kuluriskeistä. Välitysliikkeen tulee myös kertoa kustannuksiltaan edullisista riidanratkaisukeinoista kuten kuluttajaneuvonnasta ja kuluttajariitalautakunnasta. Osapuolten sovinnontekohalua tulee kannustaa ja edesauttaa sovintoratkaisun syntymistä mutta tarvittaessa osapuolia on kehoitettava hankkimaan asiantuntevaa apua riidan ratkaisemiseksi.