

## EETTISEN TOIMINNAN OHJESÄÄNTÖ (13.12.2018)

### LIITON JÄSENIÄ TEHTYJEN REKLAMAATIOIDEN KÄSITTELY

Suomen Kiinteistönvälittäjät ry:n (SKVL) hallitus on 13.12.2018 pitämässään kokouksessa vahvistanut liiton jäsenistä tehtyjen reklamaatioiden menettelytavan. Tämä ohjesääntö korvaa 19.4.2018 annetun ohjesäännön.

#### 1. Yleiset menettelytapasäännöt

SKVL:n varsinaisena jäsenenä olevan välitysliikkeen toiminnasta on mahdollista tehdä kirjallinen tai muutoin pysyvällä tavalla tallennettavissa oleva valitus SKVL:lle. SKVL käsittelee vain edellä mainitulla tavalla saapuneet valitukset. Osapuolilta pyydetään asiassa kirjallinen selvitys. Mikäli asia on selkeästi sellainen, että se ei anna aihetta jatkotoimenpiteisiin tai, jos valituksen tekijä peruuttaa valituksensa ennen sen käsittelemistä eettisen toiminnan valiokunnassa, tapauksen esittelijä voi päättää jättää asian sillensä. Nimettömänä annettuja tai sellaisia valituksia, joista valittajan tai tapauksen tiedot eivät selvityspyynnönkään jälkeen riittävässä määrin ilmene, ei käsitellä. Kyseiset valitukset kuitenkin arkistoidaan.

Valiokunta voi olla ottamatta asiaa käsittelyyn, mikäli valituksen tekijä on toimeksiantoon ja/tai reklamaation kohteena oleviin tapahtumiin nähden ulkopuolinen taho.

#### 2. Käsittelevä valiokunnassa

Mikäli valituskirjelmä saattaa antaa aihetta jatkotoimenpiteisiin, käsitellään valitus ja sen johdosta saatu selvitys Liiton jäsenistä tehtyjä valituksia käsittelevässä eettisen toiminnan valiokunnassa. Eettisen toiminnan valiokunta voi päättää jättää asian sillensä. Asiassa voidaan tarpeen mukaan pyytää osapuolilta lisäselvityksiä. Eettisen toiminnan valiokunnalla on oikeus kiinnittää liiton jäsenen huomiota lainsäädännön, hyvän välitystavan ja liiton omien ohjeiden ja määräysten mukaiseen toimintaan, mikäli jäsenen toiminnassa on havaittu näiden vastaisia menettelytapoja. Valiokunnalla on oikeus antaa huomautus SKVL:n jäsenelle lainsäädännön, hyvän välitystavan tai liiton omien ohjeiden tai määräysten vastaisesta toiminnasta. Mikäli jäsenen rikkomus tai laiminlyönti on vakava, voi eettisen toiminnan valiokunta huomautuksen antamisen sijasta esittää hallitukselle varoituksen antamista jäsenelle. Toistuvissa tai poikkeuksellisen vakavissa tapauksissa voi valiokunta lisäksi esittää liiton hallitukselle jäsenen erottamista.

Tapausten käsittelyssä huomioidaan aina tapausten yksilöllisyys. Asian käsittely on kirjallista eikä käsittelyssä oteta vastaan henkilötodistelua. Myöskään kolmansien osapuolien kirjallisia lausumia ei huomioida.

Vastineen tai muun pyydetyn selvityksen antamatta jättäminen ei estä asian käsittelyä ja ratkaisemista. Mikäli välitysliike ei ole antanut vastinetta liiton kirjallisesta pyynnöstä ja sitä koskevasta erillisestä huomautuksesta huolimatta, katsotaan vastineen antamatta jättäminen raskauttavaksi seikaksi asian käsittelyssä ja asia ratkaistaan vain valituksessa annettujen tietojen perusteella. Tässä tapauksessa valiokunta antaa jäsenelle vähintään huomautuksen riippumatta jäsenen menettelystä välitystoimeksiannon hoitamisessa.

#### 3. Aluehallintovirastojen päätökset

Jos välityslikkeiden toimintaa valvova viranomainen on antanut varoituksen tapauksessa, jossa välityslikkeen menettelystä on syntynyt tai siitä olisi voinut syntyä taloudellista vahinkoa, eettisen toiminnan valiokunta voi käsitellä asian edellä kohdassa 2 kuvatulla tavalla.

#### 4. Valiokunnan aloite asian käsittelemiseksi

Jos valiokunnan tietoon tulee muulla kuin edellä mainituilla tavoilla tapaus, jonka käsittelyä valiokunta pitää tarpeellisena ottaen huomioon muun muassa hyvä välitystapa sekä kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt, voi eettisen toiminnan valiokunta ottaa asian käsittelyyn edellä kohdassa 2 kuvatulla tavalla.

#### 5. Viranomaispäätösten seuranta

Liitto on pyytänyt kaikkia valvovan viranomaisen toimipisteitä toimittamaan sille tiedoksi Liiton jäsenistä annetut päätökset. Näin Liitossa voidaan seurata valvovan viranomaisen kannanottoja. Lisäksi Liitto seuraa Kuluttajariitalautakunnan (KRIL) SKVL:n jäsenyrityksille antamia suosituksia. Seuranta mahdollistaa Liiton sääntöihin kirjatun jäsenten hyvän kiinteistönvälitys- ja hyvän vuokravälitystavan mukaisen toiminnan valvonnan. Nämä päätökset toimitetaan valiokunnalle tiedoksi.

#### 6. Päätöksistä ilmoittaminen/tiedottaminen

Asiassa tehtyjen päätösten perusteista ilmoitetaan molemmille osapuolille. Lisäksi kaikki valiokunnassa käsitellyt, seuraamuksiin johtaneet lausumat annetaan valiokunnan kautta hallitukselle tiedoksi. Mikäli valiokunnan käsittelemässä tapauksessa välityslিকে on suorittanut SKVL:n laatuvalmennuksen ja valiokunta on antanut tapauksen johdosta välityslikkeelle huomautuksen tai esittänyt hallitukselle varoituksen antamista tai erottamista, annetaan valiokunnan lausuma tiedoksi myös laatuvaliokunnalle.

Eettisen toiminnan valiokunnan antamista lausunnoista laaditaan tiivistelmät, joista asianosaistiedot on peitetty. Tiivistelmät julkaistaan Liiton intranetsivuilla.

#### 7. Valiokunnan kokoonpano

Liiton hallitus vahvistaa valiokunnan kokoonpanon kalenterivuodeksi kerrallaan. Valiokunnan esittelijänä toimii liiton lakimies, ellei toisin yksittäistapauksessa päätetä.