

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
**ETIKA NEPREMIČNINSKEGA POSREDNIKA V ODNOSU DO
PRODAJALCA IN KUPCA**

Ljubljana, junij 2022

MOJCA GORŠIČ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Mojca Goršič, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Etika nepremičninskega posrednika v odnosu do prodajalca in kupca, pripravljene v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Nado Zupan

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 NEPREMIČNINSKI POSREDNIK	2
1.1 Delo nepremičninskega posrednika.....	2
1.1.1 Notranje okolje	2
1.1.2 Zunanje okolje	3
1.1.3 Nepremičninski posrednik in njegove naloge	5
1.2 Kompetence nepremičninskega posrednika	7
2 NEPREMIČNINSKI POSREDNIK IN ETIKA.....	7
2.1 Kaj je etika.....	7
2.2 Etično in moralno.....	9
2.3 Etika nepremičninskega posrednika	10
2.3.1 Poslovna etika.....	10
2.3.2 Etika pri poslovanju z nepremičninami	11
2.4 Etični kodeks nepremičninskega posrednika	12
2.5 Nepremičninski posrednik kot zgled	13
2.6 Primer slabe prakse neetičnega ravnanja nepremičninskega posrednika.....	14
2.7 Etično delovanje nepremičninskega posrednika v odnosu do prodajalca in kupca.....	15
3 ETIKA NEPREMIČNINSKIH POSREDNIKOV V PRAKSI	16
SKLEP	18
LITERATURA IN VIRI	19

UVOD

Namen zaključnega dela je na podlagi strokovne literature proučiti etiko nepremičninskega posrednika v povezavi s kupci, prodajalci ali najemniki nepremičnin.

Razmišljanja o etičnih vprašanjih kot o najvišjih življenjskih vrednotah v razmerju med zadovoljstvom posameznika in njegovimi obveznostmi do sočloveka in do skupnosti so bila navzoča že v starem grškem svetu. Kljub temu se je etika kot samostojna znanstvena disciplina izoblikovala razmeroma pozno z Aristotelom (Gantar, 2002, str. 5). Ta je že uvodoma poudaril, da sodi etika med praktične znanosti, saj razpravljanje ne sme biti samo zato, da bi ugotovili kaj je vrlina, ampak da bi postali dobri, sicer ni od naše razprave nobene koristi. Tako je etika kot praktična znanost najtesneje povezana s političnimi znanostmi, še posebej s teorijo in prakso zakonodaje. Ustava in zakoni skušajo ljudi narediti boljše ter jih odvrčati od napak in slabosti in jih usmerjati k vrlini in kreposti (Gantar, 2002, str. 19–20). Kaj je prav in kaj ne, je mogoče razsojati na podlagi veljavnih norm – zakonov in predpisov.

V zaključni nalogi se osredotočim na segment, ki postaja vse bolj aktualen, in sicer na etiko v posredništvu z nepremičninami. O njej se večinoma govori le v povezavi z odkritimi nepravilnostmi, kot so korupcija, diskriminacija ali kršitev zakonodaje, ki jih zagrešijo posredniki, ko gre torej za neetično obnašanje. Manj pa se govori o etiki v posredništvu z nepremičninami kot o vrednotah zakonitosti, strokovnosti, gospodarnosti, odgovornosti idr., ki so vključene v delo posrednikov. V povezavi z vsem navedenim prav tako obravnavam vpliv in pomen etičnih kodeksov in razvoj etičnih kodeksov v Sloveniji nasploh danes, glede na sistem v katerem smo živeli nekaj desetletij, ki ni dopuščal veliko svobode razmišljanja o etiki kot filozofski panogi. Sistem je izkoriščal pojem etike za vplivanje na ljudi z idejami vladajoče oblasti.

Namen naloge je z metodo analize strokovnih člankov in knjig ugotoviti pričakovanja kupcev in najemnikov nepremičnin v Sloveniji, ki jih gojijo do nepremičninskih družb in nepremičninskih posrednikov. Gre torej za pričakovanja glede kompetenc, ki vključujejo znanje, spretnosti in druge lastnosti nepremičninskega posrednika.

V prvem poglavju obravnavam pojem nepremičninskega posrednika, njegovo delo/naloge v zunanjem in notranjem okolju ter vpliv le-tega nanj. V drugem poglavju definiram etiko na splošno in etiko ožje na področju nepremičninskega posredovanja v povezavi s pojavom in razvojem etičnih kodeksov na našem območju in upoštevanju letih. Z metodo intervjuja v tretjem poglavju prikažem razmere povezane z etiko na področju nepremičninskega posredovanja v Sloveniji.

1 NEPREMIČNINSKI POSREDNIK

1.1 Delo nepremičninskega posrednika

Nepremičninski posli pri nas niso tako običajni kot v tujini. Slovenci imamo do nepremičnin poseben odnos. Na nepremičnino smo največkrat osebno navezani in v njej največkrat preživimo vse življenje. Pri tem je pomembno poudariti, da večina ljudi nima izkušenj s tega področja in tudi strokovnega znanja ne; in tu nastopi s svojim delom nepremičninski posrednik. Njegovo poslanstvo je, da je zaupanja vreden svetovalec in z njegovo pomočjo prodaja ali nakup nepremičnine poteka bolj strokovno, varno in optimalno za obe stranki, kupca in prodajalca. V Sloveniji je zato zakonodaja v smislu pogojev za opravljanje dejavnosti posredovanja nepremičnin ena najbolj strogih v Evropski uniji (EU) in tudi na svetu (Gospodarska zbornica Slovenije (GZS) – Zbornica za poslovanje z nepremičninami (ZPN), 2021).

Lahko bi oblikovali definicijo nepremičninskega posrednika, ki bi šla nekako takole: nepremičninski posrednik posreduje pri prometu z nepremičninami, kot so stanovanja, hiše, zemljišča in poslovni prostori, med prodajalci in kupci ter med najemodajalci in najemniki. Njegovo delo obsega predvsem ogled nepremičnine in ugotavljanje stanja nepremičnine, posredovanje pri sklepanju poslov z nepremičninami in pomoč strankam pri sklenitvi in izpolnitvi nepremičninskih pogodb (GZS – ZPN, 2021).

Nepremičninski posrednik deluje v poslovnem okolju, ki se po ekonomski teoriji deli na notranje in zunanje poslovno okolje. Zunanje poslovno okolje lahko delimo na širše družbeno okolje (zakonodaja, gospodarske razmere, tehnologija, infrastruktura itd.) in ožje panožno okolje (kupci in prodajalci nepremičnin, najemniki nepremičnin, konkurenti, trendi v panogi itd.) V notranje poslovno okolje pa štejemo same zaposlene, lastnike podjetja in vodstvo podjetja (Slovenska poslovna točka (SPOT), 2022).

1.1.1 Notranje okolje

Glavni cilj podjetja je gospodarska dejavnost, usmerjena v ustvarjanje dobička, da bi zadovoljili interese lastnika podjetja. V podjetju se tako prepletajo interesi družbe, lastnika, kolektiva in vsakega zaposlenega, njihova nasprotja se razvijajo in rešujejo (SPOT, 2022).

Kot elemente notranjega okolja lahko opredelimo naslednje postavke: osebje kot delovni vir, vodstvo kot vodstvene zmožnosti, proizvodna oprema kot tehnološke zaloge, marketing kot oglaševalska promocija blaga, finančna varnost, kultura podjetja, socialne podobe (SPOT, 2022).

Družbe za nepremičninsko posredovanje so tako specializirana podjetja, ki imajo poleg ostalih zaposlenih tudi nepremičninske posrednike s pridobljeno licenco za

nepremičninsko posredovanje in sklenjeno zavarovanje odškodninske odgovornosti iz nepremičninskih poslov. Licenco so dolžni obnavljati vsakih pet let (GZS – ZPN, 2021).

1.1.2 Zunanje okolje

Kot elemente zunanjega okolja lahko opredelimo: naravo (vremenske razmere in njihov vpliv na delovanje podjetja, demografski kazalnik (starost prebivalstva), ekonomsko komponento (prisotnost konkurentov in vsi procesi, ki vplivajo na valutne trge) ter institucionalne spodbude (ukrepi vladnih in davčnih organov) (SPOT, 2022).

Zunanje okolje podjetja ni podrejeno menedžerskim odločitvam in lahko vnese zmedo v poslovni subjekt brez jasnega algoritma in vektorja smeri. Slednje se kaže tudi v primeru razvoja pandemije COVID-19. Politike podjetij so se čez noč obrnile na glavo. Od vodstvenega kadra se je zahtevalo obvladovanje kriznega upravljanja, tudi v podjetjih za nepremičninsko posredovanje.

GZS - ZPN je izdelala oceno tveganja v dejavnosti nepremičninskega posredovanja z vidika preprečevanja širjenja Covid-19 v kateri ugotavlja (GZS – ZPN, 2020a):

- večina dejanj, ki jih nepremičninski posredniki izvajajo v okviru nepremičninskega posredovanja, se lahko nemoteno izvajajo na daljavo, torej brez neposrednega stika s strankami (pogajanja o sklenitvi pogodbe, pregled pravnega stanja nepremičnine, usklajevanje, pregled javnih evidenc itd.). Osebni stik bi bil tako pri posredovanju pogojno obvezen samo v treh točkah, in sicer:
 - sklenitev pogodbe o posredovanju (ob tem se da v izjemnih primerih vsebino pogodbe o posredovanju v celoti uskladiti in pogodbo skleniti na daljavo),
 - prisotnost nepremičninskega posrednika pri ogledu nepremičnine s strani tretje osebe (uvodni ogled nepremičnine lahko nepremičninski posrednik opravi z minimalnim stikom z naročiteljem oziroma pretežno brez njega) in
 - primopredaja nepremičnine po sklenitvi pogodbe.
- Primopredaja nepremičnine – gre za postopek, ki se odvija po sklenitvi pogodbe o nepremičnini, zato je lahko pri njem prisotna samo ena oseba (najemnik ali kupec). Osebnemu stiku se je v tem delu posla možno izogniti v največji meri, če pa to ni možno, pa se uporabljajo pravila, ki sicer veljajo za ogled nepremičnine.
- Obvezen pa je stik s strankami zgolj pri ogledu nepremičnine s strani tretjih oseb, ki jih nepremičninski posrednik že po naravi svojega dela poskuša spraviti v stik z naročiteljem. Ne glede na to se tudi ogledi nepremičnin lahko opravijo na način, ki ne predstavlja tveganja za širjenje okužbe. Tveganje se bistveno zmanjša, če nepremičninski posrednik na ogledu omeji število oseb.

Nacionalni inštitut za javno zdravje je sprejel ukrepe za varno opravljanje nepremičninske dejavnosti v obliki higienskih priporočil za nepremičninske posrednike, ki naj bi omogočili varno opravljanje dejavnosti, in sicer (GZS – ZPN, 2020a):

- Neposredni kontakt med nepremičninskim posrednikom in stranko se omeji na minimum oz. zgolj na ogled nepremičnine. Vsa ostala komunikacija se opravi na daljavo.
- Plačevanje sredstev se izvede na daljavo, sicer pa brezstično.
- Podpisovanje obrazcev (pogodbe) se izvede, če je le to mogoče digitalno, če to ni možno pa opravita podpis z upoštevanjem medsebojne razdalje (eden podpisuje, drugi se umakne) vsak s svojim pisalom. Razkuževanje rok je obvezno.
- Pri ogledu nepremičnine in enako pri izvedbi primopredaje je neposreden stik obvezen in se opravi po strogih pravilih (predhoden telefonski razgovor, preveritev zdravstvenega stanja stranke, upoštevanje vseh splošnih ukrepov za zaščito pred okužbo z novim korona virusom – umivanje rok in razkuževanje, upoštevanje higiene kihanja in kašljanja, ogled opravi samo ena oseba naenkrat, medsebojna razdalja vsaj dva metra, temeljito zračenje, nošenje obrazne maske, posebno skrbno se očisti površine katerih so se prisotni dotikali.

Pomemben dejavnik v zunanjem okolju za nepremičninsko podjetje je država, ki s svojimi predpisi na nek način omejuje delovanje nepremičninskih podjetij in jim nalaga pogoje za delovanje. Ti pogoji se lahko nahajajo neposredno v predpisih, lahko pa so skriti v vladni politiki (GZS – ZPN, 2020a). Tako je država ukrepala tudi v primeru pandemije korona virusa in omejila opravljanje dejavnosti nepremičninskim podjetjem. Vsakdo bi pričakoval, da bo promet z nepremičninami upadel, vendar je Zbornica za poslovanje z nepremičninami ugotovila, da temu ni tako. Kljub strogim omejitvam se število poslov, v primerjavi z enakim obdobjem pred pandemijo, ni bistveno spremenilo, v posameznih regijah pa se je celo povečalo. Povečalo se je tudi število nenadzorovanih stikov med državljani, ki so začeli izvajati posle v prometu z nepremičninami sami, saj niso podvrženi omejitvam opravljanja gospodarskih dejavnosti (GZS – ZPN, 2020b). Zbornica za poslovanje z nepremičninami je tako ugotovila, da omejitve države na področju nepremičninskega poslovanja niso bile smiselne, in sicer iz naslednjih razlogov:

- ko stranke izvajajo aktivnosti v prometu z nepremičninami same, niso tako dosledne kot nepremičninska podjetja, s tem pa je tveganje za širjenje okužb večje in ne manjše;
- ker ni prisotnega nepremičninskega posrednika, stranke niso deležne enake pravne varnosti kot sicer. Nepremičninske družbe imajo iz tega razloga tudi obvezno zavarovano svojo poklicno odgovornost. Pravna varnost potrošnikov se je zaradi omejitev poslovanja s strani države tako bistveno znižala;
- v času omejitev se je promet z nepremičninami opravljal skoraj izključno neposredno med potrošniki in tako spravljal nepremičninska podjetja v težak položaj, ker le-ta niso mogla ustvarjati prihodkov, država pa iz naslova teh poslov ni mogla pobrati davek na dodano vrednost. Država je tako spravila v težak položaj nepremičninska podjetja, hkrati pa se je odpovedala precejšnjim davčnim prihodkom.

Očitno je država z omenjeno omejitvijo prispevala k povečanju nenadzorovanih stikov med državljani, ko so ti izvajali posle v prometu z nepremičninami (GZS – ZPN, 2020b).

1.1.3 Nepremičninski posrednik in njegove naloge

Nepremičninski posrednik mora za opravljanje nalog na področju posredovanja nepremičnin pridobiti licenco, ki ga »opremi« z večino potrebnih znanj s področja prava in nepremičninskih postopkih. Sama licenca pa ne pomeni, da bo nepremičninski posrednik pri opravljanju svojega dela dober in uspešen. Zelo pomembne so tudi izkušnje, nadgrajevanje znanja in izpopolnjevanje s številnih področij kot na primer nepremičninskega prava, davčnih predpisov, cenitev nepremičnin, gradbeništva, zakonodaje in aktualne zakonodajne prakse (Mesto nepremičnin, brez datuma)

Ključna naloga nepremičninskega posrednika pri posredovanju v prometu z nepremičninami je obveznost preverjanja pravnega in dejanskega stanja nepremičnine ter seznanitev vseh strank v postopku z morebitnimi pomanjkljivostmi ali napakami. Ta obveznost predstavlja za nepremičninskega posrednika visoko stopnjo odgovornosti, strankam pa v prometu z nepremičninami visoko stopnjo varnosti (GZS – ZPN, 2021).

Nepremičninski posrednik mora v odnosu s stranko razviti odnos, ki v prvi vrsti temelji na zaupanju. Ravnati mora iskreno in odgovorno. Kakor sem že povedala gre v tem odnosu za velike vsote denarja, ki so v največ primerih posledica dolgoletnega varčevanja. Posrednik mora dajati občutek varnosti in biti oseba na katero se stranka lahko zanese. Spoštovati mora vse osebne dogovore. Nikoli ne sme zavajati stranke in zamolčati informacije o nepremičnini ali si izmišljati podatke samo zato, da bo pripeljal posel čimprej do konca in »pobral« provizijo. Nikoli ne sme iskati opravičil za svojo neaktivnost. Dober nepremičninski posrednik bo našel rešitve, ki so za stranko najustrežnejše. Vsiljevanje njegovih osebnih predsodkov in mnenj že kaže na to, da stranka mogoče ni našla prave osebe za posredovanje pri prodaji ali nakupu nepremičnine (Mesto nepremičnin, brez datuma).

Do informacij pride nepremičninski posrednik s preučevanjem javnih evidenc in javno dostopnih podatkov. Podatke prouči in ker je strokovno opremljen, jih tudi ustrezno interpretira strankam. To je zelo pomembno, saj v nepremičninskih poslih stranka lahko izgubi življenjske prihranke. Pomembno je prav tako, da je varnost strank zagotovljena z zakonsko obveznim zavarovanjem poklicne odgovornosti, ki krije morebitno škodo zaradi strokovne napake nepremičninskega posrednika (GZS – ZPN, 2021).

V postopku nepremičninskega posredovanja je strogo ločeno samo posredovanje in izdelava pravno obveznih dokumentov. Če nepremičninska družba prevzame tudi izdelavo ustrezne pogodbe (kupoprodajne, najemne ali kakšne druge), jo mora po zakonu izdelati oseba, ki ima zato ustrezno strokovno izobrazbo (univerzitetni diplomirani pravnik).

Dober nepremičninski posrednik je na voljo stranki vse do prenosov razmerij z dobavitelji storitev na njeno ime, poskrbi za vpis stranke v zemljiško knjigo brez bremen, kar pomeni,

da se stranka brez skrbi vseli v svojo novo nepremičnino in jo začne uporabljati takoj. Hitra odzivnost nepremičninskega posrednika je v tem poslu zelo pomembna. Stranka mora imeti možnost, da lahko kadarkoli preveri, kaj se dogaja z nepremičnino in ali ima posrednik kakšno drugo ugodnejšo ponudbo. Neodziven nepremičninski posrednik pomeni rdečo luč za stranko.

Najboljši nepremičninski posrednik je v prvi vrsti dober prodajalec, imeti mora dobro poslovno »žilico« in dober občutek za ravnanje s strankami. Naloga nepremičninskega posrednika je predvsem uspešno vodenje mediacije med strankama pri pogajanjih o ceni nepremičnine. Rezultat mora biti v korist obeh strank. Kot dober poznavalec razmer na nepremičninskem trgu nepremičninski posrednik lahko prav tako poda pričakovano ceno nepremičnine in pripravi strategijo prodaje. V nadaljevanju ima nepremičninski posrednik zelo pomembno vlogo pri pogajanjih med pogodbenimi strankami, kjer lahko s svojim znanjem in izkušnjami pripomore k sprejemljivemu zaključku pogajanj in sklenitvi pogodbe (GZS – ZPN, 2021).

Nepremičninski posrednik mora v konkretnem poslu tudi ves čas skrbeti za zakonitost, kar pomeni da bo dosledno upošteval vse predpise, in sicer tako predpise, ki ščitijo stranko kot predpise, ki so v korist državi. Poskrbi, da so plačani vsi obvezni davki in prispevki (GZS – ZPN, 2021).

Pomembna obveznost nepremičninskega posrednika je tudi preverjanje pravnega in dejanskega stanja nepremičnine. Ta obveznost pa ni pomembna samo za stranko, ampak tudi za vzpostavljanje zakonitega stanja nepremičnin, kar je v Sloveniji dokaj obsežen problem.

Zelo pomembna funkcija nepremičninskega posrednika je tudi sodelovanje v aktivnostih preprečevanja pranja denarja. To sodelovanje naj bi preprečilo, da bi se v nepremičninskih poslih uporabljal »umazan denar« (pridobljen na nezakonit način).

Lahko rečemo, da sodelovanje nepremičninskega posrednika v nepremičninskih poslih ni samo v korist stranke, ampak tudi v korist države in ostalih deležnikov (GZS – ZPN, 2021).

Kot zadnje a zelo pomembna sta tudi urejenost in komunikativnost nepremičninskega posrednika. Nepremičninski posrednik v procesu prodaje ali nakupa nepremičnine ne sme zanemariti urejenosti. Urejenost kot neverbalna komunikacija je zelo pomembna pri ustvarjanju prvega vtisa na stranko. Ali je nepremičninski posrednik urejen in komunikativen stranka večinoma opazi že pri prvem srečanju. Veliko interakcij med ljudmi zahteva od nepremičninskega posrednika veliko znanja in veščin zato mora imeti visoko stopnjo samozavesti.

1.2 Kompetence nepremičninskega posrednika

Kompetence pokažejo kaj je dejansko nepremičninski posrednik sposoben narediti. Pokažejo znanje, veščine in sposobnosti ter osebnostne lastnosti, ki posredniku omogočajo uspešno opraviti delo oziramo celo nadpovprečno opraviti nalogo. Sestavni deli kompetenc (znanje, veščine, zmožnosti, osebnostne lastnosti) predstavljajo le zmožnost, da nepremičninski posrednik nekaj stori, kar pa še ne pomeni, da slednje dejansko stori. Posrednik je lahko govorljiv, dobro pozna nepremičninski trg, vendar če nima pravega pristopa do stranke, ne bo uspešen, torej imeti vse te sposobnosti še ne pomeni uspešno opravljene naloge (GZS – ZPN, 2021). Samo posrednik s kompetencami in veliko izkušnjami s pogajanjem oziroma obdelavo stranke z veliko mero empatije bo dosegel pozitivne rezultate in nadpovprečno uspešnost opravljenih nalog.

Pomembni kompetenci nepremičninskega posrednika sta tudi kompetenca pisanja in uporaba računalnika. Posrednik z visoko kompetenco pisanja zna dobro zapisati informacijo, sporočila in ideje. Tekst vsebuje ustrezne informacije, ki so razumljive stranki in je prilagojen ciljni publiki. Kompetenca uporabe računalnika pa pomeni, da nepremičninski posrednik razume delovanje računalnika in njegove opreme in jo zna učinkovito uporabiti (GZS – ZPN, 2021).

Oprelitev kompetence je pomembna zato, da vemo, kdaj ima nekdo to kompetenco dobro razvito in kdaj ne, da torej lahko presojujemo o učinku vedenja nepremičninskega posrednika. Vedno lahko govorimo samo o stopnji razvitosti kompetence. Nepremičninski posrednik v okviru lasnega potenciala vedno razvija kompetenco. Kompetence razvijamo, krepimo in gradimo s pomočjo treninga. Ključno za razvoj kompetence je uporabiti potencial ali znanje v praksi. Tako pridobivamo izkušnje (GZS – ZPN, 2021).

2 NEPREMIČNINSKI POSREDNIK IN ETIKA

2.1 Kaj je etika

Etika se je kot samostojna znanstvena oziroma filozofska veda izoblikovala pri starih Grkih razmeroma pozno. Izoblikovala naj bi se šele z Aristotelom. Vendar pa so bila razmišljanja o najvišjih življenjskih vrednotah, o kriterijih po katerih se je treba ravnati pri življenjskih odločitvah v grškem svetu prisotna že od najstarejših začetkov (Gantar, 2016, str. 6). Etiko lahko razumemo kot splošno teoretično in racionalno utemeljevanje moralnosti. Je filozofska panoga, ki se ne ukvarja toliko s posamičnimi normami in življenjskimi navodili, temveč je filozofsko razmišljanje o sami moralnosti, o tem, kaj je človek, da je tako neogibno moralno bitje, in čemu naj bo zavezan pri svojih moralnih presojah in odločitvah (Gruškovnik & Pirc, 2021, str. 62).

Etika je ime, ki ga podeljuje filozofska veja, ki se ukvarja z moralnimi zadevami. Beseda etika izhaja iz grščine in pomeni tisto, ki pripada karakterju. V manj filozofskem in bolj

praktičnem smislu lahko ta koncept razumemo malo bolje s preučevanjem določenih vedenj našega dneva, ko se na primer sklicujemo na obnašanje nekaterih strokovnjakov, kot so zdravnik, novinar, odvetnik, poslovnež, politik in celo učitelj. Za te primere je povsem običajno slišati izraze, kot so: medicinska etika, novinarska etika, poslovna etika in javna etika.

Dandanes povpraševanje po etiki, predvsem po moralnih nasvetih v smislu sestavljanja etičnih kodeksov narašča. Zdi se, da je človeštvo zaradi splošnega tehnološkega razvoja in prestrukturiranja osnovnih družbenih gradnikov soočeno s številnimi novimi moralnimi izzivi, ki ne bi smeli ostati neopaženi. Kljub vsemu je opaziti, da so filozofi, pod okrilje katerih etika spada, premalo prisotni. Tako lahko opazimo, da se z etiko ukvarjajo ljudje, ki nimajo po svojem poklicu nobene povezave z etiko. V šolah poučujejo etiko učitelji različnih profilov, večinoma pravniki in teologi. V etičnih komisijah in pri sestavljanju kodeksov je še vedno premalo prisotnih filozofov. Filozofske vrste tako zapolnijo nestrokovnjaki in pride do paradoksa, da se filozofiji etika odtuji kot njena tradicionalna disciplina, vsi pa potem z lahkoto kažejo nanjo kot na nekoristno (Gruškovnik & Pirc, 2021, str.7-8).

Etiko nekateri zamenjujejo s spoštovanjem zakonodaje. Vendar pa v nasprotju z zakonom, noben posameznik ne more biti prisiljen s strani države ali drugih posameznikov, da ravna v skladu z etičnimi standardi, in niti ne sme biti sankcioniran, če jih ne spoštuje; zakon pa lahko molči o zadevah, ki jih pokriva etika. Etika pokriva široko področje in se lahko uporablja na vsakem strokovnem področju. Obstajajo kodeksi poklicne etike, ki kažejo, kako naj se posameznik obnaša v okviru svojega poklica. Etika in državljanstvo sta dva koncepta, ki tvorita temelje uspešne družbe.

Priznati je treba, da sodobno družbo zaznamuje kriza vrednot in posledično velik problem se je odpirati duhovnemu. Potrošniška mentaliteta je težavo ohranjati moralni red zanesla v vse družbene pore tudi v Sloveniji. Da bi ponovno vzpostavili etično, potrebujemo priseben dialog in vzpodbujanje globljih medčloveških odnosov (temeljev) (Gruškovnik & Pirc, 2021, str. 151).

Etika nepremičninskih posrednikov kot del poslovne etike proučuje moralo, moralna načela in moralno odločanje ter norme in postopke za ravnanje v odnosu prodajalca, kupca ali najemnika nepremičnine ter v odnosu do organizacije v kateri ta posrednik deluje. Kodeks nepremičninskih posrednikov naj bi narekoval, kako naj posrednik v tem odnosu ravna, da bi bilo njegovo ravnanje etično do njega samega, do drugih in do podjetja ali družbe v kateri je zaposlen. Vse večji pomen ima ustvarjanje dobrega imena, saj se ljudje/potrošniki vse težje odločajo med množico nepremičninarjev. Odločijo se za posrednika, ki izhaja iz družbe, ki ni etično vprašljiva in ima ugled. S kodeksom se ravno zato teži k reguliranju sistema znotraj panoge ter vzpodbujanju medsebojnih odnosov na podlagi etičnega ravnanja.

2.2 Etično in moralno

Etika in moralnost sta povezani temi, vendar sta različni, ker moralna osnova temelji na poslušnosti normam, običajem ali kulturnim, hierarhičnim ali verskim redom in etiki, poskuša utemeljiti način življenja človeške misli. V filozofiji etika ni omejena na moralnost, ki jo običajno razumemo kot običaje ali navado, ampak išče teoretično osnovo za iskanje najboljšega načina za življenje; najboljši način življenja. Etika pokriva številna področja, kot so antropologija, psihologija, sociologija, ekonomija, pedagogika, politika in celo fizično in prehransko izobraževanje.

Pojma morala in etika ne smemo razumeti kot sinonima. Uporaba obeh pojmov ni enotna niti znotraj filozofske tradicije in s tem mislimo na kontinentalno filozofijo. S pojmom morale mislimo na prakticirajoče sisteme vrednot, načel, prepričanj, običajev, vrlin, navad in pravil individualnega in družbenega ravnanja, ki lahko nastajajo povsem spontano bodisi kot zavezujoč dogovor poljubno velike skupine somišljenikov na vseh področjih delovanja (tako imamo moralo trgovcev, gasilcev, zdravnikov, športnikov ali celo mafijskih združb). S pojmom etike pa ne mislimo prakticirajočih form vrednotenja in ravnanja, temveč njihovo presojo. Smiselno je tudi razlikovati med širšim in ožjim pojmom etike. S širšim pojmom mislimo na vsako obliko presojanja in vrednotenja posameznih moralnih praks, ki jih zaznamo vsakodnevno v našem življenju in se sklicujejo skoraj vedno na poljubna in samovoljna merila in kriterije presojanja. Z ožjim pojmom etike, ki je v svoji osnovi filozofska disciplina, pa nasprotno mislimo na kritično teorijo morale in kritično presojo različnih etičnih teorij, ki pri postopkih presoje sledi kriteriju celovitosti (Gruškovnik & Pirc, 2021, str. 16).

Vprašanje etike v nepremičninski družbi je neposredno povezano z ravnanjem zaposlenih v podjetjih s področja nepremičninskega posredovanja. Takšni posamezniki morajo delovati v skladu z etičnimi standardi, ki izkazujejo moralne vrednote, kot so dobra vera in druga načela, potrebna za zdravo življenje v družbi. Ko se oseba zaposli v nepremičninski družbi/podjetju, mu družba mora zaupati in pričakuje, da bo izpolnila etični standard. Ta oseba mora torej biti na ravni tega zaupanja in izvajati svojo funkcijo po določenih vrednotah, načelih, idealih in pravilih. Za to mora biti pripravljen izvajati politike, ki koristijo podjetju in skupnosti na socialnem, gospodarskem in predvsem na področju nepremičninske politike.

Strokovnjak, ki opravlja funkcijo nepremičninskega posredovanja, bi moral biti sposoben strateško razmišljati, inovirati, sodelovati, se učiti in se odzvati, ko je to potrebno, oblikovati učinkovitejše načine dela. Na žalost so primeri korupcije v nepremičninskih družbah rezultat strokovnjakov, ki ne delajo etično (Locallux, 2021).

Etika nepremičninskih posrednikov proučuje moralo, moralna načela in moralno odločanje ter norme in postopke za ravnanje v odnosu prodajalca in kupca nepremičnine ter v odnosu do organizacije v kateri ta posrednik deluje. Kodeks nepremičninskih

posrednikov naj bi narekoval, kako naj posrednik v tem odnosu ravna, da bi bilo njegovo ravnanje etično do njega samega, do drugih in do podjetja ali družbe v kateri je zaposlen.

2.3 Etika nepremičninskega posrednika

2.3.1 Poslovna etika

Poslovna etika ima nalogo zagotoviti, da podjetje posluje na moralen in etičen način ne glede na poslovne cilje podjetja. Poslovni cilj podjetja ne sme opravičevati sredstva in metode za uresničitev le-tega. Poslovna etika se začne s predpostavko, da podjetje v tržni konkurenci ne sme poslovati izključno v korist ekonomske upravičenosti, ampak se morajo upoštevati posledice, ki jih taka aktivnost povzroči družbi v kateri podjetje deluje (Perić, 2016).

Danes se svet poleg finančnih in ekonomskih problemov srečuje tudi s krizo morale. Poslovna etika ni stvar osebne izbire, temveč mora biti sestavni del vseh odločitev, ki jih posameznik sprejema v privatnem in poslovnem življenju. Zadnjih nekaj let smo priča zavračanju starih moralnih vrednot brez nastanka novih moralnih pravil. Pomanjkanje etike pri poslovnih ljudeh povzroča upadanje moralnih načel celotne družbe (Perić, 2016).

Mesto, kjer se srečata moralni kriterij in kriterij ekonomske učinkovitosti pa je predmet preučevanja poslovne etike. Poslovna etika je temelj za ustvarjanje zaupanja in dolgoročni uspeh v poslovanju po izreku – »profit ja, toda ne za vsako ceno«. Poslovna etika vzpodbuja k temu, da se posel opravi na pravilen način, in četudi se ne opravi, da se za to odgovarja. V tem smislu se moralna oseba obveže opraviti posel in tudi sprejeti odgovornost za napake (Perić, 2016).

Temelj poslovne etike je obnašanje v skladu z zakonom. Takšno obnašanje zajema tudi zagotavljanje resničnih, transparentnih informacij, tako pošten pristop do konkurence, zaposlenih, delničarjev, partnerjev kot tudi osredotočanje na družbeno odgovornost in vzdržljiv razvoj. Koristi, ki jih ima organizacija od vpeljave poslovne etike in etičnega obnašanja v poslovanju so večkratne in dolgoročno upravičene, ker se s takšnim poslovanjem vpliva na zmanjšanje stroškov nastalih kot posledica neetičnega obnašanja zaposlenih in managementa. Poslovna etika je zbir poslovnih načel ali vrednosti, ki se nanaša na poslovna razišča, dolžnosti in obveze (Perić, 2016).

Obstajajo štiri pravila etičnega poslovanja (Perić, 2016):

- ne obstaja dober način, da se naredi slaba stvar;
- nič ni bolj učinkovito kot čista vest;
- moč je sestavljena iz razloga, ponosa, potrpljenja, upornosti in perspektive;
- če poskrbimo za pravi začetek in v tem vztrajamo, je rezultat zagotovo dobiček.

2.3.2 Etika pri poslovanju z nepremičninami

Nepremičninska etika se nanaša na način, kako posredniki za nepremičnine delujejo s potencialnimi strankami. Dejansko pa govor o etiki in etično presojo zamenjujemo z moralo nepremičninskega posrednika. Z moralo torej presojamo moralno in ne da bi hoteli, vztrajno gojimo tla za nastanek številnih moralnih konfliktov, ki se nenehno razmnožujejo zaradi odsotnosti etičnega ravnanja. Po eni strani je torej z etiko povezano vse, s čimerkoli ljudje vstopamo v odnos, po drugi strani pa, če etiko tretiramo kot celovito kritično presojo, pa jo v družbi komaj še prepoznavamo (Gruškovnik & Pirc, 2021, str. 19).

Na nepremičninskem trgu je ena od najpomembnejših vrednot verodostojnost, ki je vrednota, ki jo dosežemo z etičnim delovanjem. Mnogi nepremičninski agenti povzročijo prodajo ali lastnino in pogosto skrivajo podrobnosti, za katere vedo, da bodo v prihodnosti škodile stranki. Gre za delovno etično razmišljanje o skupnem dobrem in zapuščanje individualizma. Strokovnjak mora iskati obojestransko zadovoljstvo strank. Ko je podjetje vodeno in zaprto ter etično, je verjetnost zvestobe kupcev veliko večja.

Svet nepremičnin se ukvarja z neopredmetenimi dobrinami, kot so etika, zdrav razum, ustvarjalnost, profesionalnost, znanje o izdelkih itd. Na ta način inteligentni, profesionalni in etični nepremičninski posrednik deluje pravično in spodobno, vedoč, da jedro njegovega poklica ni ukvarjanje z nepremičninami, temveč izgradnja zdravih odnosov in uresničitev sanj.

Neizprosne zahteve poklicnega preživetja pogosto od posrednikov zahtevajo moralno razdiralne zahteve med potrebami svojih karier in skrbjo za druge. Šefi raje zaposlijo neobremenjene, prosto lebdeče posameznike, ki so v trenutku pripravljeni prekiniti vse vezi in ki ne pomislijo dvakrat, ko je treba etično zahtevo žrtvovati na račun zahteve družbe. Danes živimo v globalni družbi potrošnikov in vzorci potrošniškega ravnanja neizbežno vplivajo na vse vidike našega življenja, vključno z delom in našim družinskim življenjem. Na vse se pritiska, naj potrošimo več, tako da počasi sami postanemo blago na trgih blaga in dela (Gruškovnik & Pirc, 2021, str. 87).

Brinkmann (2009) je v strokovni reviji objavil članek v katerem je skušal razjasniti dilemo etike oziroma etične izzive s katerimi se sooča norveški nepremičninski posrednik. Te izzive zlahka prenesemo na slovensko nepremičninsko področje. Članek se uvodoma začne s primerom iz prakse, nato pa na kratko prouči prednosti in omejitve uporabe pravnih definicij in pravil za razumevanje etike nepremičninskih podjetij in nepremičninskih posrednikov. Nadaljuje s trditvijo, da etične izzive nepremičninskega podjetja lahko razumemo kot sistem konfliktov vloge s pripadajočimi pravicami in dolžnostmi, zlasti prodajo in vloge posrednika. V članku prav tako predlaga vrsto orodij s katerimi bi lahko postavili etiko na dnevni red nepremičninskih posrednikov, ki si prizadevajo razvijati kolektivno vest in kolektivno samokritičnost med nepremičninskimi

posredniki ter graditi mostove med akademskimi raziskavami in praktično realnostjo nepremičninskih agentov. Hkrati ga skrbi, da bi lahko pravniki (odvetniki) pri oblikovanju pravne definicije nepremičninske agencije prelahkotno povezali etiko z zakonitostjo. Nevarno bi bilo zmanjšati poslovno etiko na preprosto »po črki zakona«, saj tvegamo, da nepremičninski agentje v realnem svetu z minimalističnim in legalističnim razumevanjem etike sesujejo moralo v zakonitost tako, da zakonito ne pomeni jasno nezakonito in »če ni nezakonito, potem je v redu« (Brinkmann, 2009).

2.4 Etični kodeks nepremičninskega posrednika

Čeprav imajo vsi kodeksi v svojem naslovu tudi besedo »etika«, te v njihovi vsebini praktično ni, saj so predvsem namenjeni zaščiti poklica in čeha. V njih najdemo določbe o pravicah članov in varovanju ugleda poklica, o pomenu dejavnosti za skupnost, o spoštovanju sklenjenih pogodb, kakovostni izvedbi naročil, o spoštovanju lastninskih pravic ter zasebnosti in o izmenjavi informacij med poslovnimi partnerji. Moralne dileme, ki so se začele kopičiti s pojavom množstva posredniških agencij, ni bilo mogoče reševati zgolj s »tehničnimi« navodili. Pod vplivom strokovnih združenj in vodilnih osebnosti so se oblikovali vzorci poklicnega obnašanja, ki so se sčasoma zapisali v obliki kodeksov (Gruškovnik & Pirc, 2021, str. 110-111).

Združenje družb za nepremičninsko posredovanje pri GZS – ZPN je že leta 2011 sprejelo Kodeks dobrih poslovnih običajev v prometu z nepremičninami, in sicer z namenom, da bi:

- zagotovili spoštovanje dobrih poslovnih običajev in načel lojalne konkurence ter poklicne etike v prometu z nepremičninami;
- pripomogli k zagotavljanju pravne varnosti strank v prometu z nepremičninami;
- dvignili ugled nepremičninskih družb in nepremičninskih posrednikov;
- zagotovili primerno kadrovsko in organizacijsko usposobljenost nepremičninskih družb in nepremičninskih posrednikov ter stalno strokovno izobraževanje na področju prometa z nepremičninami;
- pospeševali razvoj in napredek stroke prometa z nepremičninami;
- spodbujali udeležence poslovnih razmerij v prometu z nepremičninami k mirnemu reševanju sporov z uporabo alternativnih oblik, kot sta zlasti mediacija in arbitražna ter
- vzpostavili in vzdrževali visoko raven kakovosti storitev nepremičninskih družb in nepremičninskih posrednikov.

Nepremičninske družbe podpišejo izjavo o spoštovanju kodeksa in s tem poudarijo zavezanost k njegovi vsebini. S tem te nepremičninske družbe poudarijo pomen dobrih poslovnih običajev v prometu z nepremičninami. Podpisniki izjave so javno objavljeni na spletni strani ZPN. Etika podpisnike kodeksa zavezuje, da pri opravljanju svojega poklica ravnajo korektno, pošteno in skladno s splošno sprejetimi nepremičninskimi standardi, kar pomeni, da nepremičninska družba naloge izvaja sporazumno s priznanimi etičnimi

in strokovnimi načeli, ki se ga držijo vodstvo in nepremičninski agenti v vsakem trenutku (Brinkmann, 2009).

V Sloveniji je še vedno veliko nepremičninskih družb (tudi zelo znanih), ki ne želijo biti podpisnice kodeksa. Zavezanost kodeksu bi jih ovirala pri njihovem stremljenju za čim večjim dobičkom. Kot odgovor na to je Združenje družb za nepremičninsko posredovanje pri Gospodarski zbornici Slovenije leta 2019, da bi v panogi nepremičninskega posredovanja zagotovili še več kakovosti in spoštovanja dobrih poslovnih običajev, uvedlo še certifikat Zaupanja vredna nepremičninska družba. Certifikat pridobijo lahko le tiste nepremičninske družbe, ki izpolnjujejo stroge pogoje, med katerimi so tudi nekaznovanost, stalno dodatno usposabljanje in ustrezne delovne izkušnje (GZS - ZPN, 2021).

2.5 Nepremičninski posrednik kot zgled

Sodelovanje z nepremičninskim posrednikom omogoča ljudem, da dosežejo cilje, ki jih ne morejo doseči sami zaradi neznanja s tega področja ali pa se s tem ne želijo ukvarjati. Pri tem je pomembna kvaliteta odnosa med stranko in nepremičninskim posrednikom, ki temelji na tem, da je nepremičninski posrednik dober strokovnjak in da se vzpostavi zaupnost odnosa med posrednikom in stranko. Zelo pomembno je, da je nepremičninski posrednik dober strokovnjak, saj se v večini primerov stranke odločajo za posrednike ravno zaradi neznanja s področja posredovanja nepremičnin. Če to zaupanje upade, se bodo stranke odločale mimo agencij in si nakopale mukotrpno delo.

Ve se, da je vsem podjetjem v ospredju dobiček. Večina podjetij se ne sprašuje, kaj je dobro in kaj slabo, edini kriterij je dobiček (Rus, 2002, str. 29). Podjetja poskušajo razvijati lasten ugled in se trudijo pridobiti dolgoročne prednosti s tem, da se v javnosti kažejo kot družbeno odgovorna. Takšnim ciljem so bližje večja podjetja, ki poskrbijo za to, da je njihova družbena odgovornost splošno znana. Tudi zaupanje v večja podjetja je s strani strank večje. Stranke verjamejo, da večja podjetja lažje poravnajo škodo, ki bi se zgodila v poslu, da so bolj izkušena in profesionalna (Berlogar, 2000, str. 191-192). Sama popolnoma ne verjamem v to Berlogarjevo trditev, ker je v krizi leta 2008 propadlo največ velikih nepremičninskih družb. Male družbe so se lahko z malo kadri in stroški prilagodile kriznim razmeram, medtem ko se velike družbe niso mogle. Morale so odpuščati in najemati »neprijazne« kredite. Etika in morala tovrstnih podjetij je bila na zelo nizki ravni.

Trg na splošno nagradi poštenost. Zato je pomembno, da je nepremičninski agent dober strokovnjak za svoje področje in da zagotovi stranki kar ji je obljubljen s pogodbo o posredovanju. Nepremičninski agent mora opravljati svoje delo profesionalno in z veliko mero empatije, da pridobi zaupanje stranke, ki v nepremičninskem poslu vlaga veliko svojih sredstev, včasih celo življenjske prihranke. Pri tem mora zasledovati principe

varstva potrošnikov, javnega interesa na področju nepremičnin ter končno tudi razvoj in ugled nepremičninske stroke (Kožar, 2003, str. 12).

2.6 Primer slabe prakse neetičnega ravnanja nepremičninskega posrednika

V nadaljevanju obravnavam primer, ki sem ga doživela v svoji praksi. Zgodilo se je leta 2011 v Luciji pri Portorožu. Stranka si želi ogledati trisobno stanovanje v novem naselju v Luciji. Dogovorila se je za ogled ob deseti uri dopoldne. Na lokacijo ogleda je stranka prišla deset minut pred dogovorjeno uro, nepremičninski posrednik pa je prišel dobre pol ure po deseti uri. Krepko je zamujal in je o zamudi ni obvestil. Prvi vtis posrednika je bil slab. Videlo se je, da je imel »veselo« noč, saj je bil dokaj neurejen in »mačkast«. Stranki je pod nos pomolil v podpis pogodbo o posredovanju v prometu z nepremičninami. Pogodbo stranka ni hotela podpisati, saj je prišla samo na ogled in je bila pripravljena podpisati samo dokument o ogledu nepremičnine. Ko je le pristal na to, da stranka podpiše samo dokument o ogledu, ji je pojasnil, da je dolžna plačati njegovo kilometrino. Stranka ga je opozorila, da za kaj takega še ni slišala. Prosila ga je, da ji pokaže nepremičninsko izkaznico, kar bi moral storiti že takoj ob srečanju. Izmotaval se je, da ne ve kako delajo v Ljubljani in da pri njih pa je tako.

Odšli so v stanovanje, ki ga je posrednik prikazoval kot ekskluzivno ter vrhunsko opremljeno. Takoj po vstopu so stranko motile 3-D tapete in pohištvo, ki je bilo vrhunsko v sedemdesetih letih. Skozi okno je stranka opazila na strehi, ki se je držala stavbe, kjer je bilo stanovanje, nekakšen dimnik ali zračnik. Ko je vprašala kaj je to, je dejal, da je zračenje s sosednje stavbe. Po kratkem ogledu stanovanja, ki mu je nekdo s 3-D tapetami in pohištvom znatno znižal ceno, so se poslovili. Posrednik ni mogel skriti nejevolje in stranki skoraj ni odgovoril na poslovilni pozdrav.

Stranko je zelo zanimal dimnik/zračnik in je šla v sosedno stavbo, kjer je bila v pritličju restavracija in so z osebjem prišli do edinega logičnega sklepa, da je predmetni dimnik zračnik, ki pelje iz njihovih kuhinjskih nap. Niso mogli verjeti, da jim je posrednik slednje prikrikl (moja osebna izkušnja, 2011).

Napake, ki jih je storil opisani nepremičninski posrednik:

- na ogled je prišel neurejen z močnim zadahom po alkoholu;
- ni se predstavil z nepremičninsko izkaznico;
- vsiljeval je stranki v podpis dokument, katerega stranka na tej stopnji ni nujno, da podpiše;
- prikrival je napako (odvod iz kuhinjskih nap sosednje restavracije) in
- obnašal se je vzvišeno, kot da je on glavni, mi pa samo dolžni plačevati njegove usluge.

Taki nepremičninski posredniki znižujejo ugled tega poklica, ki je tako nekje na predzadnjem mestu na lestvici priljubljenosti poklicev. V teh letih se je raven pristopa nepremičninskih posrednikov do strank zelo izboljšala, saj se je pokazalo, da nepremičninska podjetja z neprofesionalnimi agenti hitro propadejo. Pandemija korone pa je še posebej povzročila propad nepremičninskih podjetij z nizko stopnjo profesionalnosti in korektnega poslovanja. Tovrstna podjetja so poskušala poslovati z raznimi poslovnimi goljufijami na škodo stranke. Etični kodeks poslovanja ni kaj dosti pomagal, saj ga večina namerno ni hotela podpisati.

2.7 Etično delovanje nepremičninskega posrednika v odnosu do prodajalca in kupca

Mnogim ekonomistom se zdi etično sporno dvojno posredovanje nepremičninskih podjetij pri nas, saj menijo, da je motivacija posrednika v prid prodajalca. Posrednik naj bi bil zaradi oblike plačila v vsakem primeru bližje prodajalcu kot kupcu, saj je višja cena transakcije v korist tako posrednika kot prodajalca. Zaradi nastale situacije je večina kupcev nezadovoljnih in med njimi ni zaupanja. Predlagajo (Andreja Cirman z Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani), da se nepremičninski posrednik postavi na stran prodajalca, ne pa da zastopa tudi kupca. Po njenem je posrednik lahko neodvisen le, če je plačan z dogovorjenim zneskom in ne s provizijo (Urbas, 2002). V evropskih državah imajo to področje različno urejeno. V Nemčiji naj bi posrednik delal samo za eno stranko, vendar s takim načinom delovanja prebivalci s storitvami nepremičninskih posrednikov niso zadovoljni, saj menijo, da so pristranski in se jim skušajo izogniti. Transakcijo poskušajo opraviti mimo nepremičninskega podjetja ali pa se pri plačilu provizije poslužujejo različnih prevar.

Seveda so se taki razlagi naši nepremičninariji v Sloveniji odločno uprli, saj zagovarjajo svobodo nepremičninskega posrednika na način, da posreduje tako za prodajalca kot tudi kupca. Nepremičninariji poudarjajo, da je ključno razlikovati med zastopniki in posredniki. Posrednik mora enakovredno zaščititi obe stranki in je zato tudi odškodninsko odgovoren obema. Če je nepremičninski posrednik v vlogi zastopnika ene stranke, mora to že na začetku jasno povedati in kupcu in prodajalcu. Kot tak nima pravice zahtevati od nasprotne stranke nikakršnega plačila.

Zakon o nepremičninskem posredovanju (ZNPosr), Ur. l. RS, št. 72/06 – uradno prečiščeno besedilo, 49/11 in 47/19, pravi, da v Sloveniji znaša provizija za nepremičninsko posredovanje največ štiri odstotke od pogodbene vrednosti (izjema, če je vrednost nižja od 10.000 evrov). Plačilo pa lahko nepremičninski posrednik zaračuna le naročitelju na podlagi pogodbe o posredovanju v prometu z nepremičninami. Vendar velikokrat zasledimo v oglasu, da kupec prevzema polovico stroškov nepremičninskega posredovanja (Urbas, 2002). Kako je to mogoče? Družbe velikokrat umetno razdelijo plačilo provizije tako, da se kupec in prodajalec dogovorita o kritju ali povračilu stroškov

v katerih je skrita tudi provizija. Dogovor med kupcem in prodajalcem je prepuščen njuni pogodbeni svobodi.

3 ETIKA NEPREMIČNINSKIH POSREDNIKOV V PRAKSI

V Sloveniji izražajo podjetniki dokaj visoke etične standarde (razlikovanje med tem kaj je prav in kaj narobe), saj naj bi družbe z višjo stopnjo poslovne etike po navadi zaznamovale manjše negotovosti delovanja, vendar je raven poslovne etike še vedno prenizka. Tako kljub temu, da so podjetniki in zaposleni obiskovali enake izobraževalne sisteme, v etičnih standardih obstajajo razlike. Ljudje, ki sodelujejo v okolju družinskega podjetništva naj bi tako razvijali višje etične standarde (Antončič & Auer Antončič, 2019). Slednje potrjuje tudi podjetnica iz Ljubljane, ki je lastnica enega podjetja in ene nepremičninske družbe. Ima več kot dvajset let prakse v prometu z nepremičninami in je sodelovala v skupini, ki je pripravljala nepremičninski kodeks v Sloveniji. Njeni podjetji sta podpisnika kodeksa in nosilca certifikata Zaupanja vredna nepremičninska družba.

Na nepremičninskem trgu podjetij delujeta že dobrih dvajset let. Gre za družinsko podjetje. Večina strank sodeluje s podjetjem po priporočilu kakšne predhodne stranke. V času delovanja obeh podjetij je prišla do spoznanja, da imajo lahko samo zadovoljni in motivirani posredniki zadovoljne stranke. Poslovanje obeh podjetij malo odstopa od klasičnih nepremičninskih družb z velikimi oglaševalnimi stranmi. Kakor že povedano, stranke pridejo večinoma s priporočili, povedo kaj bi radi kupili, prodali ali najeli. Stranke se prouči in se jim skuša ugoditi do najvišje mere. Ker gre za majhno družinsko podjetje, ne bi bilo smotno voditi stranke na ogled brez proučitve njihovih želja. Nesmiselno je na primer peljati dva metra visokega človeka na ogled mansarde, ki dovoljuje tako višino samo po njeni sredini.

Nepremičninski posrednik mora biti po njenem mnenju predvsem pošten do samega sebe in do stranke. V nepremičninskem poslu gre večinoma za »velike« denarje, včasih celo za življenjske prihranke. Tu ni heca. Nepremičninski posel mora temeljiti na zaupanju, strokovnosti, visokih moralnih in etičnih standardih, zanesljivosti, verodostojnosti in diskretnosti. Stranka nam mora zaupati, zato je dobro, da nepremičninski posrednik deluje z veliko mero empatije. Lastnica agencije se velikokrat sprašuje ali je hkrati tudi psiholog; ljudje se odprejo, če se počutijo v poslu varne in v predvidljivih okoliščinah. Zaupajo nam intimne zadeve, ki jih ne smemo zlorabljeni in morajo ostati pri nas. Nepremičninski posrednik je strokovni svetovalec stranke vse do zaključka nepremičninskega posla. Po končanem poslu je v veliko zadovoljstvo videti stranke zadovoljne in srečne, z občutkom, da so svoj denar dobro porabile. Seveda pa imamo tudi stranke, ki pridejo v podjetje s figo v žepu in želijo na »prevarantski« način speljati posel. Takim se zahvalimo za sodelovanje in jim povemo zakaj z njimi ne bomo sodelovali. Seveda hitro pohitijo z »grožnjami« in prijavami na zbornico, kar pa ima zelo kratko sapo. Posrednik si mora za stranko vzeti čas. Ta čas je večinoma čas, ko so ljudje prosti in v tem času bi bil rad prost tudi nepremičninski posrednik (po četrti uri popoldne, v soboto, v nedeljo, med prazniki).

Dober posrednik si vzame čas vedno, ko stranka to želi, če se ne moreta dogovoriti za drug dopoldanski termin. Na primer: nepremičninski posrednik je imel pred dnevom ogled v Kranjski Gori, zaključil je v poznih popoldanskih urah in prišel domov ob osmih zvečer. Zazvoni telefon, stranka si bi nujno rada ogledala apartma, ker jutri odhaja v tujino. Zopet sede v avto in odide iz Ljubljane v Kranjsko goro. Delovni dan se je končal okoli ene ure zjutraj. Gospod, lastnik velikega podjetja z nekaj tisoč zaposlenimi, ki je prišel na ogled, je dejal, da to zavzetost pogreša pri svojih vodilnih ljudeh in tudi pri naših nepremičninskih družbah.

Koronavirusna pandemija je kar krepko posegla v poslovanje nepremičninarjev. Omejitve, ki jih je naložila država so bile velikokrat nesmiselne glede na način delovanja nepremičninskih podjetij. Kot sem že zapisala, so lastniki nepremičnin sami brez nepremičninskih družb posegli na področje prometa z nepremičninami in dostikrat potegnili kratko, saj v postopku niso upoštevali vseh možnosti, ki se lahko pripetijo kupcu ali prodajalcu. Sreča v tej nesreči je bila, da je bilo Združenje družb za nepremičninsko posredovanje na Gospodarski zbornici zelo aktivno in je poskušalo tolmačiti predpise na način, da so nepremičninske družbe lahko delno poslovale oziroma zaključevale posle sredi katerih so bile.

Glede na to da so bili prepovedani osebni stiki, smo opravljali ogledne nepremičnin na naslednji način: nepremičnino (npr. stanovanje) smo predhodno prezračili in popršili z dezinfekcijskim sredstvom ter zapustili stanovanje. Stranki smo v telefonskem pogovoru pojasnili kje je stanovanje, ki si ga lahko ogleda. Po končanem ogledu je nepremičninski posrednik zopet prezračil in razkužil stanovanje, ki je bilo tako pripravljeno za naslednjo stranko. Kasneje se je lahko stranka po telefonu pogovorila z nepremičninskim posrednikom in mu podala svoje mnenje.

Druga sprememba v poslovanju pa so bili virtualni ogledi, ki so se z veliko hitrostjo uveljavili prav zaradi pandemije in njenih omejitev. Torej, gre za vnaprej posneto nepremičnino. Posnetek pelje stranko po virtualnem ogledu stanovanja. Pri tem je potrebno poudariti, da samo na podlagi virtualnega ogleda ni bilo sklenjenega nobenega posla. Stranka mora začutiti stanovanje, kar pa je možno samo pri fizičnem ogledu.

Koronavirus je v Sloveniji tako kakor v svetu popolnoma spremenil naš vsakodnevni ritem. Vidne posledice bo pustila epidemija na gospodarstvu, posledično pa tudi na nepremičninskem trgu. Pričakujemo lahko, da se bo kratkoročno najemanje spremenilo v dolgoročno, kar je pozitivno. Ugodna posledica korone bo po pričakovanju nepremičninarjev ta, da se cene stanovanj ne bodo dvigale tako brezglavo. Dobro ceno bodo obdržale novogradnje in nepremičnine na markantnih mestih, še vedno pa bo dobra ideja naložba v nepremičnino. Bojazni, da bi nepremičnine popolnoma izgubile svojo vrednost pa ni.

Pandemija korone ne bo vplivala na cene nepremičnin in višino najemnin v taki meri kot to pričakujejo gospodarstveniki in tudi nekateri nepremičninariji, ki večinoma špekulirajo in poskušajo stranke pripraviti do tega, da bi kupovali in najemali. Dobre lokacije in nove nepremičnine bodo še vedno imele ceno in se tudi dobro prodajale. Če pa bi epidemija še trajala dalj časa, obstaja velika verjetnost, da bi posledično prišlo do padca povpraševanja, predvsem zaradi togosti bank in državne uprave v svojih postopkih. Nepremičninski trg je specifičen, saj gre za trg življenjsko nujnih dobrin in ne za trg dobrin, ki niso nujne za kvalitetno življenje in se jim človek lahko tudi odpove. Povpraševanje po nepremičninah bo vedno prisotno navkljub raznim krizam in pandemijam. Mogoče za nek trenutek povpraševanje malo upade, a se v naslednjem trenutku že popravi, še posebej ker pri nas ni dovolj novozgrajenih nepremičnin, in je povpraševanje vedno večje od ponudbe.

SKLEP

Obstoji smoter, po katerem se obnaša človek kot razumno bitje in zavoljo katerega napenja ali popušča v svojih prizadevanjih. Obstoji pa tudi neko merilo, ki določa sleherno sredino, ki se nahaja med preveč in premalo, ker je usklajena z zdravo pametjo.

(Gantar, 2016, str. 185). Smoter vsakega nepremičninskega posrednika je, da se najde v tej sredini, da ne izstopa v »preveč« in tudi ne v »premalo«. Najti mora sredino v kateri bo lahko deloval uravnoteženo tako za kupca kot prodajalca, to je njegovo poslanstvo. Misel, da bi nepremičninske posrednike »spremenili« v zastopnike je povsem napačna in odraža nepoznavanje področja posredovanja nepremičnin in močno željo po dobrem zaslužku. Slednja se večinoma izjalovi, če posrednik ne deluje v dobro obeh strank. Opaziti je, da bi najraje spremenili nepremičninske posrednike v zastopnike pravniki, ki so v javni upravi izgubili kar veliko delovnih mest in bi kot zastopniki zopet našli vir za zaslužek. V javni upravi jih izpodrivajo diplomanti Fakultete za javno upravo.

Pozdravljam določbo, ki je zapisana v novem predlogu Zakona o nepremičninskem posredovanju. Le-ta bo omogočila smer študija na višji šoli, katere diplomanti bodo dobili naziv »nepremičninski posrednik«. Diplomant bo na Upravni enoti, na podlagi diplome dobil izkaznico nepremičninskega posrednika in ne bo potreboval opravljati izpita za pridobitje licence. Upam, da bodo študentje te smeri študija deležni kvalitetnih predavanj s področja IT tehnologije, saj že sedaj (COVID-19) razmere kažejo, da gredo nepremičninska podjetja z veliko hitrostjo v smer »nestičnih« posredovanj s pomočjo internetnih form. Seveda je neposreden stik nujno potreben, saj mora stranka »začutiti« nepremičnino in se odločiti za nakup, vendar pa se lahko velik del opravil v samem poslu opravi na daljavo.

O etiki na splošno in nepremičninskem posredniku sem nekaj povedala že v poglavju te naloge, ki govori o etiki. Vsekakor je res, da je izraz etika malo zlorabljen, ker se ga posplošuje in zamenjuje z moralo in dobrimi poslovnimi običaji. Vsak kodeks obnašanja neke stroke ima v naslovu naziv »etični kodeks ...«, čeprav s samo etiko nima kaj dosti

opraviti. Gre bolj za pravila same stroke in poslovnih običajev, moralo, moralna načela in moralno odločanje ter norme in postopke za ravnanje v odnosu prodajalca in kupca nepremičnine ter v odnosu do organizacije v kateri ta posrednik deluje. Kodeks nepremičninskih posrednikov naj bi narekoval, kako naj posrednik v tem odnosu ravna, da bi bilo njegovo ravnanje pravilno in pričakovano tako za stranko kot organizacijo v kateri je zaposlen.

Antončič in Auer Antončič v svojem članku, kot sem že omenila, ugotavljata, da je poslovna etika v Sloveniji po zaznavah podjetnikov in zaposlenih na dokaj nizki ravni. Še posebej se mu zdi zaskrbljujoče, da je na zelo nizki ravni pri zaposlenih, ki predstavljajo zelo velik del populacije. Kljub temu, da so oboji, podjetniki in zaposleni, obiskovali skupna usposabljanja s področja etike, med njimi obstajajo določene razlike v etičnih standardih (Antončič & Auer Antončič, 2019).

Dobro bo, če bodo nepremičninski posredniki težili k naslednjim ciljem: varstvu potrošnikov, zagotavljanju javnega interesa na področju prometa z nepremičninami ter skrbi za razvoj in ugledu nepremičninske stroke. Težiti morajo k novemu višjemu standardu obnašanja nepremičninskih posrednikov, nepremičninskih družb in drugih subjektov, ki sodelujejo v prometu z nepremičninami, kar bo podlaga za višjo stopnjo zaupanja in ohranitev le-te (Antončič & Auer Antončič, 2019).

Za izboljšanje stanja na področju poslovne etike in s tem tudi etike nepremičninskih podjetij in nepremičninskih posrednikov je treba začeti pri vzgoji in izobraževanju, in sicer od najmlajših naprej s poudarkom na poštenosti kot pglavitnem temelju osebnosti. V ospredju naj bi bile podjetniške vrline, kot npr. racionalnost, ponos, pogum, integriteta, neodvisnost, poštenost, produktivnost in pravičnost. Zmanjšati je treba cinizem glede poslovne etike in da cilji opravičujejo sredstva. Tako nepremičninski podjetniki naredijo vse za uveljavitev svojih interesov – da ustvarijo dobiček. Profitni motiv sili podjetnike k sklepanju kompromisov glede etike.

Zavedati se moramo, da je etika nujen pogoj za obstoj in razvoj vsake uspešne družbe. Poslovna etika podjetij in drugih organizacij ima osrednjo vlogo pri doseganju trajnostnega razvoja in družbene odgovornosti.

LITERATURA IN VIRI

1. Antončič, B. & Auer Antončič, J. (2019). Poslovna etika podjetnikov in zaposlenih v Sloveniji. *Economic and Business Review*, 21(4), 221–228.
2. Berlogar, J. (2000). *Managerska etika ali svetost preživetja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
3. Brinkmann, J. (2009). Putting ethics on the agenda for real estate agents. *Journal of Business Ethics*, 88, 65–82.

4. Gruškovnik, T. & Pirc, G. (2021). *Etika danes*. Koper: Znanstveno raziskovalno središče Koper, Annales ZRS.
5. Gantar, K. (2002). *Aristotel - Nikomahova etika*. Ljubljana: Slovenska matica.
6. Gantar, K. (2016). *Aristotel - Nikomahova etika*. Ljubljana: Slovenska matica.
7. Gospodarska zbornica Slovenije – Zbornica za poslovanje z nepremičninami. (2020a). *Ocena tveganja v dejavnosti nepremičninskega posredovanja z vidika širjenja Covid-19*. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije - Zbornica za poslovanje z nepremičninami.
8. Gospodarska zbornica Slovenije – Zbornica za poslovanje z nepremičninami. (2020b). *Sproščanje dejavnosti nepremičninskega posredovanja*. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije - Zbornica za poslovanje z nepremičninami.
9. Gospodarska zbornica Slovenije – Zbornica za poslovanje z nepremičninami. (2021). *Nepremičninski posrednik*. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije - Zbornica za poslovanje z nepremičninami.
10. Kožar, A. (2003). Licence bo podeljevalo pristojno ministrstvo. *Dnevnik & Svet nepremičnin*, str. 12.
11. Locallux. (2021). *Etika*. Pridobljeno iz 2. junija 2022 iz <https://sl.uzvisit.com/5148-ethic>
12. Perić, J. (2016). *Etično poslovanje i društvena odgovornost malih i srednjih poduzeća*. Vitroviča: Visoka škola za menadžment u turizmu i informatiki u Virovitici.
13. Rus, M. (2002). Etika teče na dolgih progah, *Glas gospodarstva*, L, 1169, str. 29–31.
14. Slovenska poslovna točka. (2021). *Analiza poslovnega okolja in konkurence*. Pridobljeno 12. maja 2022 iz <https://spot.gov.si/sl teme/analiza-poslovnega-okolja-in-konkurence>
15. Urbas, U. (2002, 30. junij). Neetičnost se bo nepremičninskim agencijam drago maščevala. *Finance*. Pridobljeno 19. maja 2022 iz <https://www.finance.si/27083/Neeticnost-se-bo-nepremicninskim-agencijam-drago-mascevala>