

Colliers Ejendomsadministration

Etiske normer for ejendomsadministration

MEDLEM AF:



EJENDOMSFORENINGEN
DANMARK

Indholdsfortegnelse

I	Præambel.....	3
II	Almindelige principper	3
III	Forholdet til kunden	4
	Udformningen af administrationsaftaler	4
	Information om Ejendomsadministrator	5
	Udførelse af administrationen	5
	Interessekonflikter	5
	Honorarfastsættelse	6
	Forsikring	6
	Håndtering af kundens betroede midler	6
	Tavshedspligt	7
IV	Forholdet mellem ejendomsadministratorer	7
	Kollegial adfærd	7
	Markedsføring	7
	Klage over kollega	7
V	Klagebehandling og sanktioner	7
	Klageberettigede	7
	Sagstyper	7
	Klager fra kunder og ejendomsadministratorer	8
	Egen drift sager	8
	Vurderingssager	8
	Udtalelser i henhold til § 10	9
	Sanktioner	9
	Nægte optagelse i Ejendomsforeningen Danmark	9
	Klagesager mellem ejendomsadministratorer i forskellige lande	9
	Omkostninger	9
VI	Ændringer af normerne	9
VII	Ikrafttræden.....	9

I Præambel

Fast ejendom i Danmark skal administreres i overensstemmelse med dansk lovgivning. Herudover skal medlemmer af Ejendomsforeningen Danmark følge de her fastsatte etiske normer for ejendomsadministration.

Normerne har til formål at værne om den almindelige respekt om ejendomsadministration som et selvstændigt erhverv og at tjene til vejledning for indehavere og ledere af firmaer, der beskæftiger sig med ejendomsadministration, disses medarbejdere, kunder og offentligheden med hensyn til de pligter af etisk art, der påhviler ejendomsadministratorer som led i udøvelsen af administrationen.

Disse normer gælder for administration af al fast ejendom, herunder offentlige og private udlejningsejendomme til beboelse, erhverv mv., andelsboligforeninger, ejerlejlighedsforeninger og almene boliger. Normerne udtrykker Ejendomsforeningen Danmarks opfattelse af de krav, der må stilles til ejendomsadministratorers professionelle standard og etik.

De her vedtagne normer bygger på tidligere gældende etiske normer i Ejendomsforeningen Danmark og på foreningens ønske om, at ejendomsadministration i Danmark sker under respekt for etiske regler mindst på niveau med ledende europæiske lande. De etiske normer indeholder derfor de retningslinjer, der indgår i „European Code of Ethics for Real Estate Professionals”, som er vedtaget af European Council of Real Estate Professions, CEPI, i 2006.

De bestemmelser, som er anført under punkt III og IV, gælder kun for de ejendomsadministratorer, som udfører administration for andre, mens de øvrige bestemmelser gælder for al ejendomsadministration.

II Almindelige principper

- § 1 Ejendomsadministrator skal være bevidst om sin samfundsmæssige rolle som vogter af det byggede miljø, der er en meget vigtig del af samfundets økonomi og sociale velfærd.
- § 2 Ejendomsadministrator skal gennem uddannelse, træning/erfaring eller på anden måde have alle fornødne kundskaber til rådighed i relation til de opgaver, administrator skal udføre, herunder fx have kendskab til bebyggelse, konstruktioner, udvikling, drift og vedligeholdelse af bebyggelse, til lovgivning om fast ejendom, herunder om lejeforhold og skatter, til økonomi og investering i fast ejendom samt til bogføring.¹
- § 3 Det påhviler indehavere og ledere af firmaer, der beskæftiger sig med ejendomsadministration at sørge for, at de selv og deres medarbejdere til enhver tid har de fornødne faglige kvalifikationer til at kunne varetage de opgaver, de beskæftiger sig med. Ledelsen har pligt til at sikre, at de ansatte følger med i ny lovgivning og administrativ praksis, ligesom de løbende bør styrke de ansattes faglige kvalifikationer ved uddannelse og efteruddannelse, jf. bl.a. § 15 i Vedtægter for Ejendomsforeningen Danmark.
- § 4 Ejendomsadministrator bør i videst muligt omfang sikre, at der ikke opstår unødige konflikter i forholdet mellem lejerne indbyrdes og mellem lejerne og ejeren af ejendommen/admini-

¹ CEPI har fastsat mindstekrav til uddannelse af ejendomsadministratorer, der svarer til tre års specialiseret uddannelse. En række danske handelsskoler udbyder uddannelser, der er godkendt af CEPI.

strationen. Ejendomsadministrator bør endvidere medvirke til at søge eventuelle konflikter løst i mindelighed.

- § 5 Ejendomsadministrator kan underkastes sanktioner efter § 38 ved klager mod selskaber og personer, der er koncernforbundne med eller i øvrigt har særlig stærk eller vægtig tilknytning til ejendomsadministrator, og som beskæftiger sig med ejendomsadministration, selvom pågældende ikke måtte være medlem af Ejendomsforeningen Danmark.
- § 6 Ejendomsadministrator skal udvise respekt for lejere, ejere og andre personer, uanset disses køn, alder, race, farve, sprog, religion, politisk eller anden overbevisning, nationalitet eller social oprindelse, tilhørsforhold eller et nationalt mindretal.
- § 7 Ejendomsadministrator skal udvise anstændighed og loyalitet over for samfundet. Ejendomsadministrator må ikke bevidst eller ved grov uagtsomhed afgive urigtige eller mangelfulde oplysninger til offentlige myndigheder.
- § 8 Administration af ejendomme skal til enhver tid udføres i overensstemmelse med
 1. gældende ret
 2. de om ejendommen indgåede aftaler, herunder eventuel administrationsaftale og lejeaftaler
 3. faktiske forhold i ejendommen
 4. disse etiske normer for ejendomsadministration

III Forholdet til kunden

Udformningen af administrationsaftaler

- § 9 Aftaler om ejendomsadministration bør søges udformet skriftligt. Administrationsaftalen bør som minimum indeholde følgende oplysninger:
 - 1 Prisen. Prisen for de aftalte ydelser. Hvis der ydes tillægsydelser bør timeprisen, standardprisen eller det grundlag prisen vil blive beregnet på, så vidt muligt oplyses senest i forbindelse med at aftale herom indgås. Prisregulering bør ligeledes fremgå af aftalerne
 - 2 Ydelserne. Der skal være en detaljeret beskrivelse af, hvilke ydelser ejendomsadministrator skal levere i henhold til aftalerne. I administrationsaftalen bør det præciseres i rimeligt omfang, hvilke ydelser der er tillægsydelser. Ved tvist om omfanget af en mundtlig aftale er ejendomsadministrator som minimum forpligtet i overensstemmelse med de af Ejendomsforeningen Danmark til enhver tid udarbejdede standardadministrationsaftaler, medmindre anden aftale godtgøres af ejendomsadministrator.
- § 10 Ejendomsadministrator skal følge kundens skriftlige og mundtlige instrukser. Kundens instrukser skal dog ikke følges, hvis ejendomsadministrator derved overtræder de under § 8, pkt. 1–4 nævnte forhold. Hvis ejendomsadministrator eller kunden ønsker en principiel prøvelse af, hvad der er gældende ret, kan administrationen undtagelsesvis udøves i strid med, hvad der af andre opfattes som gældende ret. Ejendomsadministrator skal i sådanne situationer gøre sagens øvrige parter opmærksomme på forholdet. Ejendomsadministrator kan endvidere anmode Ejendomsforeningen Danmark om en udtalelse om, hvad der efter foreningens opfattelse er gældende ret på området, jf. § 37.

Information om Ejendomsadministrator

§ 11 Følgende information såvel som enhver anden information, der må anses at være anvendelig og relevant vedrørende ejendomsadministrator, skal permanent være direkte tilgængelig for kunden:

- › Navnet på ejendomsadministrator
- › Oplysninger om den juridiske konstruktion af ejendomsadministrators selskab
- › Fuldstændig adresse, tlf.nr. og e-mail-adresse
- › Ejendomsadministrators CVR-nr.

Ejendomsadministrator skal synligt henvise til medlemskab af Ejendomsforeningen Danmark.

I det omfang det må anses for relevant for kunden bør kunden endvidere skriftligt oplyses om eventuelle autorisationer/certificeringer virksomheden og dens ansatte, som skal betjene kunden, har, samt om hvem, der har udstedt autorisationerne/certifikaterne.

Udførelse af administrationen

§ 12 Kundens interesser skal varetages i overensstemmelse med administrationsaftalen og i øvrigt samvittighedsfuldt, grundigt og i overensstemmelse med berettigede hensyn til kundens tarv. Den løbende administration og sagsbehandlingen i øvrigt skal udføres med fornøden hurtighed. Ejendomsadministrator skal i rimeligt omfang holde kunden underrettet om status for den løbende administration og om eventuelle øvrige konkrete sagers forløb.

§ 13 Ejendomsadministrator må kun påtage sig opgaver, som den pågældendes firma – eventuelt via assistance fra tredjemand – har den nødvendige faglige kompetence til at udføre, og som under hensyntagen til andre arbejdsopgaver kan udføres forsvarligt og passende hurtigt.

§ 14 Når en administrationsaftale er opsagt, påhviler det ejendomsadministrator loyalt at forsyne ejer, eller den han udpeger i sit sted, med alle oplysninger og alt materiale, der er nødvendigt, for at ejeren eller den nye ejendomsadministrator fra aftalens ophør uden unødige hindringer kan fortsætte administrationen, herunder opkræve leje, betale regninger mv.

§ 15 Ejendomsadministrator må ikke afvise eller ophøre med at udføre en opgave vedrørende en ejendom i administration på en sådan måde, at kunden hindres i rettidigt og uden skadevirkning at søge anden relevant bistand.

§ 16 Ejendomsadministrator har ansvar for i rimeligt omfang at orientere, informere og vejlede lejere, andelshavere og ejere af ejerlejligheder om deres rettigheder og pligter.

Interessekonflikter

§ 17 Ejendomsadministrator skal udelukkende handle i den enkelte kundes interesse. Ejendomsadministrator må aldrig i sin rådgivning af en kunde lade sig påvirke af egne eller tredjemandes interesser, udover ejendomsadministrators almindelige erhvervmæssige interesse i kontraktforholdet, herunder betaling.

§ 18 Ejendomsadministrator må ikke oppebære kommission, rabat eller profit på udgifter, der påløber kundens regning uden at have opnået kundens forudgående samtykke, således at valg af leverandør og fakturering af deres produkter eller services er transparent.

§ 19 Ejendomsadministrator må ikke for kundens regning bestille arbejder, leverancer eller service fra en nær relation eller juridisk person, som ejendomsadministrator har interesse i, uden at kunden udtrykkeligt er informeret om denne relation og har accepteret det.

- § 20 Ejendomsadministrator må ikke – hverken helt eller delvis – købe eller lade en ejendom købe af en nærtstående eller af en juridisk person, som ejendomsadministrator ejer en del eller det hele af, hvis ejendommen er givet ejendomsadministrator i opdrag, medmindre ejendomsadministrator forud informerer kunden om sin intention og de relevante forhold vedrørende ejendomsadministrators inhabilitet, samt skriftligt opfordrer kunden til at få rådgivning fra andre rådgivere vedrørende salget.
- § 21 Ejendomsadministrator må ikke tilbyde lejemål til personer, der er nærtstående med ejendomsadministrator, medmindre kunden udtrykkeligt gøres opmærksom på dette.

Honorarfastsættelse

- § 22 Ejendomsadministrators honorar fastlægges som udgangspunkt i administrationsaftalen. Honoraret skal fastsættes på en for kunden gennemskuelig og klar måde, fx som en timepris, en pris pr. lejemål/enhed eller som en samlet pris. Ved tvist om ejendomsadministrators faste honorar for administrationen må ejendomsadministrator, hvis honoraret ikke er skriftligt aftalt, ikke beregne sig mere, end hvad der er sædvanligt eller rimeligt i forhold til det udførte arbejde. Provision, renter, rabatter og lignende modtaget fra tredjemand skal godskrives kunden, medmindre andet er aftalt med denne, jf. § 18.
- § 23 Hvis ejendomsadministrator påtager sig opgaver, der ikke er omfattet af det faste honorar, eller udtrykkeligt er nævnt i administrationsaftalen som berettigende til særskilt honorar, påhviler det normalt ejendomsadministrator at gøre kunden opmærksom herpå, før opgaven udføres, således at misforståelser undgås. Kunden bør samtidig orienteres om timeprisen, eller den forventede størrelse af det honorar, der vil blive krævet for opgaven. Hvis ejendomsadministrator ikke kan angive en timepris eller et samlet honorar, skal ejendomsadministrator oplyse, hvorledes prisen for ydelsen vil blive beregnet. Dette gælder også for merarbejde i forbindelse med overtagelse og afvikling af administrationsforholdet.

Forsikring

- § 24 Ejendomsadministrator skal have en kautions- og ansvarsforsikring, der som minimum giver en dækning, der svarer til den af Ejendomsforeningen Danmark kollektivt tegnede forsikring. Advokaters ansvarsforsikring og medlemskab af erstatningsfond anses for at opfylde kravet til dækningsomfang.

Håndtering af kundens betroede midler

- § 25 Ejendomsadministrator må ikke modtage penge fra, foretage eller medvirke til pengetransaktioner for nogen, medmindre det sker som led i udførelsen af en opgave for en kunde, hvis identitet er ejendomsadministrator bekendt. I det omfang ejendomsadministrator modtager penge fra kunden eller på dennes vegne, skal disse omgående indsættes på separat konto i kundens navn i pengeinstitut.

Hvis en ejendomsadministrator får begrundet mistanke om, at kundens formål er at misbruge ejendomsadministrators rådgivning til at fremme strafbare handlinger eller undladelser, herunder "hvidvaskning" af penge, må ejendomsadministrator ikke påtage sig opgaven.

Tavshedspligt

- § 26 Alle oplysninger vedrørende kundens forhold, som ejendomsadministrator eller dennes medarbejdere modtager eller bliver bekendt med som led i sit professionelle virke, skal behandles fortroligt. Tavshedspligten gælder uden tidsbegrænsning.

IV Forholdet mellem ejendomsadministratorer

Kollegial adfærd

- § 27 Ejendomsadministrator skal udvise god kollegial adfærd. Der må ikke på upassende måde rettes kritik mod en kollega, dennes arbejde eller honorarberegning. Ejendomsadministrator bør dele sine erfaringer med kolleger i erfagrupper, i Huset Jura eller i Huset, således at branchens service over for kunderne og brugerne kan forbedres.

Markedsføring

- § 28 Markedsføring for ejendomsadministration må ikke indeholde bevidst urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde oplysninger.

Klage over kollega

- § 29 En ejendomsadministrator, der finder, at en anden ejendomsadministrators adfærd er i strid med disse normer, kan anmode Ejendomsforeningen Danmark om en vurdering af sagen. En ejendomsadministrator, der kritiseres for ukollegial adfærd eller for i øvrigt at have overtrådt disse normer, kan ligeledes anmode Ejendomsforeningen Danmark om en vurdering af sagen.

V Klagebehandling og sanktioner

Klageberettigede

- § 30 Kunder og ejendomsadministratorer, der finder en ejendomsadministrators adfærd er i strid med disse normer, kan indgive klage over ejendomsadministrator til Ejendomsforeningen Danmark i henhold til reglerne nedenfor. Det er en forudsætning, at den pågældende ejendomsadministrator er medlem af Ejendomsforeningen Danmark.

Sagstyper

- § 31 Ejendomsforeningen Danmark behandler følgende fire typer af sager om ejendomsadministrators overholdelse af disse normer:
1. Klager fra kunder og ejendomsadministratorer
 2. Egen drift sager
 3. Vurderingssager
 4. Udtalelser i henhold til § 10

Klager fra kunder og ejendomsadministratorer

- § 32 Såfremt kunder eller ejendomsadministratorer ønsker at indgive klage over en ejendomsadministrator for overtrædelse af disse normer, opfordres klageren til indledningsvist at kontakte den pågældende ejendomsadministrator med henblik på at finde en mindelig løsning. Den involverede ejendomsadministrator skal i så fald behandle klagers henvendelse så hurtigt som muligt, og så vidt muligt inden 7 hverdage fra modtagelsen af klagen.

Hvis klagers henvendelse direkte til ejendomsadministrator ikke fører til nogen mindelig løsning, kan klager sende en skriftlig klage med eventuelle bilag til Ejendomsforeningen Danmarks sekretariat. Der opkræves et klagegebyr på 2.500 kr., som refunderes, hvis klager får medhold.

Bestyrelsen i administratorsektionen er bemyndiget til at hæve gebyret når som helst.

Sekretariatet kan afvise sager, som er grundløse eller henvise sager, som mere hensigtsmæssigt kan behandles af et andet organ, som for eksempel huslejenævnet eller generalforsamlingen i en ejerforening eller andelsboligforening.

- § 33 Sekretariatet sender klagen med bilag til den pågældende ejendomsadministrator og giver ejendomsadministrator en frist på maksimum fire uger til at afgive svar i sagen. Sekretariatet beslutter, i hvilket omfang parterne skal udarbejde yderligere skriftlige indlæg samt fristen for afgivelse af sådanne indlæg. Sekretariatet beslutter, hvornår skriftvekslingen afsluttes.
- § 34 På baggrund af skriftvekslingen udarbejder sekretariatet en beskrivelse af sagen med et forslag til beslutning om, hvilke skridt der skal tages i anledning af det passede til førstkommande bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark.
- § 35 Bestyrelsen i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark træffer beslutning om, hvorvidt den pågældende ejendomsadministrator skal idømmes sanktioner i henhold til § 39.

Egen drift sager

- § 36 Ejendomsforeningen Danmark kan af egen drift rejse en sag mod en ejendomsadministrator, hvis foreningen bliver bekendt med forhold, som tyder på, at et medlem af foreningen ikke overholder disse etiske normer for ejendomsadministration. I så fald retter sekretariatet henvendelse til den pågældende ejendomsadministrator og beder om en udtalelse. På grundlag af sekretariatets egne undersøgelser og ejendomsadministrators udtalelse udarbejder sekretariatet en beskrivelse af sagen med et forslag til beslutning om, hvilke skridt der skal tages i anledning af det passede til førstkommande bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark. Bestyrelsen i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark træffer herefter beslutning i henhold til § 35.

Vurderingssager

- § 37 En ejendomsadministrator, der finder at en anden ejendomsadministrators adfærd er i strid med disse normer, kan anmode Ejendomsforeningen Danmark om en vurdering af sagen. Det er en forudsætning, at begge ejendomsadministratorer er medlem af Ejendomsforeningen Danmark. En ejendomsadministrator, der er medlem af Ejendomsforeningen Danmark, og som kritiseres for at have overtrådt disse normer, kan ligeledes anmode foreningen om en vurdering af sagen. Den ejendomsadministrator, der indgiver anmodning om vurdering, skal betale et honorar til Ejendomsforeningen Danmark for vurderingen. Honoraret fastsættes på baggrund af den anvendte tid og afregnes i henhold til den til enhver tid af Ejendomsforeningen Danmark fastsatte timesats med tillæg af moms. Sekretariatet kan anmode den pågældende ejendomsadministrator om at indbetale et depositum til sikkerhed for honoraret, forinden sagsbehandling påbegyndes. I vurderingssager udarbejder sekretariatet en vurdering i sagen, der forelægges til godkendelse på førstkommande bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark.

Udtalelser i henhold til § 10

- § 38 En ejendomsadministrator, der er medlem af Ejendomsforeningen Danmark, og som ikke vil følge en kundes instruks, jf. § 10, 2. pkt., på grund af, at ejendomsadministrator mener, at det er i strid med de forhold, der er nævnt i § 8, kan anmode Ejendomsforeningen Danmark om en udtalelse om, hvad der er gældende ret på området. I så fald udarbejder Ejendomsforeningen Danmarks sekretariat en vurdering i sagen, der forelægges til godkendelse på

førstkommende bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark. Ejendomsadministrator skal betale et honorar til Ejendomsforeningen Danmarks sekretariat for udtalelsen. Honoraret fastsættes på baggrund af den anvendte tid og afregnes i henhold til den til enhver tid af Ejendomsforeningen Danmark fastsatte timesats med tillæg af moms. Sekretariatet kan anmode den pågældende ejendomsadministrator om at indbetale et depositum til sikkerhed for honoraret, forinden sagsbehandling påbegyndes.

Sanktioner

- § 39 Ved overtrædelse af disse normer kan bestyrelsen for Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark give den pågældende ejendomsadministrator en påtale, ligesom ejendomsadministratoren kan blive ekskluderet af foreningen, hvis den pågældende groft har handlet i strid med reglerne eller på anden måde groft har modarbejdet foreningens målsætninger og interesser. Ejendomsforeningen Danmark kan endvidere offentliggøre påtalen/eksklusionen. Offentliggørelsen kan ske med navns nævnelse eller i anonymiseret form.
- § 40 Ejendomsadministratorer, som efter sagsbehandlingen og beslutning i bestyrelsen ikke anses for at have handlet i strid med disse normer, kan kræve, at bestyrelsens afgørelse offentliggøres i Huset eller Huset Jura uden beregning.

Nægte optagelse i Ejendomsforeningen Danmark

- § 41 Bestyrelsen kan nægte at optage en ejendomsadministrator som medlem, hvis den pågældende inden optagelsen har udvist en adfærd, der er i strid med disse etiske normer for ejendomsadministration eller på anden måde groft har modarbejdet Ejendomsforeningen Danmarks målsætninger og interesser.

Klagesager mellem ejendomsadministratorer i forskellige lande

- § 42 For professionelle konflikter mellem ejendomsadministratorer fra forskellige EU-stater og EØS-stater, som er medlem af en organisation, der er medlem af CEPI, gælder CEPI's „European Code of Ethics for Real Estate Professionals“.

Omkostninger

- § 43 Klager og ejendomsadministrator afholder egne omkostninger ved sagens gennemførelse, ligesom sagsbehandlingen for klagesager og egen drift sager ved Ejendomsforeningen Danmark er vederlagsfri, dog betaler klager et klagegebyr, jf. § 32. Bestyrelsen kan i særlige tilfælde beslutte, at den ene part skal betale omkostninger til den anden part.

VI Ændringer af normerne

- § 44 Bestyrelsen for Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark kan til enhver tid ændre indholdet af disse etiske normer for ejendomsadministration.

VII Ikrafttræden

- § 45 Disse etiske normer for ejendomsadministration træder i kraft den 6. maj 2010.

*Vedtaget den 5. oktober 2009
Bestyrelsen for Administratorsektionen*

Omkostninger

- § 43 Klager og ejendomsadministrator afholder egne omkostninger ved sagens gennemførelse, ligesom sagsbehandlingen for klagesager og egen drift sager ved Ejendomsforeningen Danmark er vederlagsfri, dog betaler klager et klagegebyr, jfr. § 32. Bestyrelsen kan i særlige tilfælde beslutte, at den ene part skal betale omkostninger til den anden part.

VI Ændringer af normerne

- § 44 Bestyrelsen for Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark kan til enhver tid ændre indholdet af disse etiske normer for ejendomsadministration.

VII Ikrafttræden

- § 45 Disse etiske normer for ejendomsadministration træder i kraft den 6. maj 2010.