

Agenci nieruchomości przyłapani na nieetycznych praktykach

21 października 2021

CBC Marketplace z Kanady nakryło agentów zajmujących się handlem nieruchomościami na łamaniu prawa i stosowaniu niedozwolonej praktyki zniechęcania klientów do oglądania domów, których ewentualne kupno czy sprzedaż przyniosłyby pośrednikowi słaby zysk. Eksperci i osoby z sektora nieruchomości twierdzą, że takie zachowania pokazują, że sektor pracuje na korzyść agentów kosztem kupujących i sprzedających.

Canadian Real Estate Association (CREA) i Real Estate Council of Ontario (RECO) nie chciały wypowiadać się na temat dochodzenia przeprowadzonego przez dziennikarzy, ale niedługo później RECO wysłało notę do ponad 93 000 agentów i brokerów z przypomnieniem, że kierowanie decyzjami klientów dla swojego zysku stanowi naruszenie kodeksu etycznego. Jest nielegalne i narusza zasadę ochrony konsumentów, niszczy reputację i zaufanie klientów.

W National Realtor Code of Ethics i prowincyjnych prawach dotyczących nieruchomości znajdują się zapisy mówiące o tym, że agenci muszą działać szczerze i uczciwie, i promować interesy osób, które reprezentują. Prawo prowincyjne np. w Albercie czy w Ontario bezpośrednio porusza kwestię kierowania decyzjami klienta.

Ontaryjski Real Estate Brokers Act (REBBA) stwierdza, że po zawarciu umowy agent powinien poinformować klienta o nieruchomościach, które spełniają jego kryteria bez względu na wielkość własnego zysku wynikającego z potencjalnej transakcji (jeśli taki zysk jest przewidziany). Łamanie tej zasady

określane jest jako “steering”.

Joanne Petit i jej mąż Frank wiosną tego roku postanowili sprzedać swój dom, ale bez angażowania agenta. Mieszkali w Vaughan, gdzie prowizja agentów od klientów sprzedających dom wynosi przeważnie 5 proc. ceny sprzedaży. W przypadku domu Joanny i Franka byłoby to ponad 73 000 dolarów plus 13 proc. HST.

Przy sprzedaży prowizna płacona agentowi jest dzielona z agentem reprezentującym kupującego – najczęściej pół na pół. Jeśli nieruchomość jest sprzedawana w systemie Multiple Listing Service (MLS), prowizja musi być wliczona, choć ta informacja nie jest widoczna dla klientów, a tylko dla agentów przy użyciu dostępnej tylko dla nich wersji MLS.

Aby zaoszczędzić, państwo Petit zdecydowali się zapłacić 200 dol. stałej opłaty jedynie za wstawienie ich oferty na MLS, a resztą mieli zająć się sami. Byli przygotowani na to, że będą musieli zapłacić prowizję agentowi kupującego w wysokości 1 proc., czyli prawie 15 000 dol.

Przez sześć tygodni nie było ani jednego telefonu od agentów osób zainteresowanych kupnem. Dzwonili tylko tacy, którzy próbowali namówić Joanne, na zatrudnienie ich jako agentów reprezentujących sprzedawcę. Kobieta w końcu zapytała jednego z lokalnych agentów, dlaczego nie ma zainteresowania jej ofertą. Ten wyjaśnił jej, że agenci chcą pracować z agentami i chcą mieć swoje 2,5 proc. prowizji.

Aby to sprawdzić dziennikarze z Marketplace udawali zainteresowanych kupnem domu w okolicy, w której Joanne i Frank sprzedawali swoją nieruchomość. Skontaktowali się z trzema agentami wybranymi na przez internet. Każdego z nich poprosili o pokazanie domu Joanne i jeszcze dwóch innych, podobnych, których oferty znajdowały się w MLS.

Okazało się, że dwóch z trzech agentów odwodziło kupujących od oferty Joanne. Jeden powiedział, że w przypadku tej oferty

prowizja jest niska, ale i tak zaoferował pomoc przy kupnie. Jeśli chodzi o tych, którzy próbowali zniechęcać, to pierwsza agentka twierdziła, że cena jest zawyżona o 200 000 dol. Zadzwoiła do Joanne, ale nie pytała o możliwość negocjacji, tylko czy dostanie swoje 2,5 proc. Gdy dowiedziała się że nie, stwierdziła, że zatrzyma klientów dla siebie. Druga agentka powiedziała, że nie udaje jej się umówić na pokazanie domu (czemu zaprzeczyli Joanne i Frank) i sugerowała, że może dom jest wynajmowany lokatorom.

W drugim teście reporterzy Marketplace zadzwonili do 50 agentów działających na pięciu rynkach w całej Kanadzie. Do połowy jako kupujący, do połowy jako sprzedający. Pytali o możliwość obniżenia prowizji dla agentów drugiej strony. W przypadku podawania się za sprzedających i chęci obniżenia prowizji dla kupujących, 88 proc. radziło, by tego nie robić. Jeden agent w Halifaksie przyznał, że niektórzy agenci widzą, że prowizja jest obniżona, mogą odwozić agentów od zakupu takiego domu.

RECO przypomina, że prowizje podlegają negocjacji i to sprzedający decyduje, ile i czy w ogóle chce zapłacić agentowi kupującego.

Stephen Brobeck z Consumer Federation of America, organizacji non-profit z Waszyngtonu, mówi, że obecnie w kontekście prowizji sektor nieruchomości działa jak kartel. Jedynym sposobem na poprawę byłoby rozłączenie prowizji agentów kupujących i sprzedających. Wtedy kupujący wreszcie mogliby negocjować wysokość prowizji i w efekcie spadłyby one w ciągu kilku lat o 1-2 proc., uważa Brobeck.

Joanne i Frank w końcu sprzedali swój dom. Czekali pięć miesięcy. Dostali taką cenę, za jaką wystawili nieruchomość, a kupującym była prywatna osoba, które też nie zatrudniła agenta.

Autorstwo: Katarzyna Nowosielska

Źródło: Goniec.net