

Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liidu heade tavade koodeks

Heade tavade koodeksi eesmärk on luua hea tava eetiline alus kinnisvara korrashoiuga seonduvates tegevustes, liidu liikmete omavahelistes suhetes ning kujundada liidu, tema liikmete ja kinnisvara korrashoiu ala hea nimi ja väärikas maine. Samuti on koodeks aluseks kõikide sel alal tegutsevate isikute hea tava rikkumise faktide lahendamisel ja liikmete õiguste kaitsel.

EKHHL-i HEAD TAVAD

- 1 Liit, liidu liige ja nende töötajad on kohustatud järgima lisaks liidu põhikirjale ja üldkogu otsustele ka heade tavade koodeksit. Liidu liikme põhiline aukohustus on:
 - 1.1 liidu põhikirjaliste kohustuste täitmine;
 - 1.2 liikmele suunatud üldkogu või juhatuse otsuste täitmine;
 - 1.3 teiste liidu liikmete (ka konkurentide) õiguste, väärikuse ja võrdsuse põhimõtte austamine;
 - 1.4 liidu hea nime ja ala parema maine kujundamisele kaasaaitamine;
 - 1.5 aktiivne osalemine liidu ühistegevuses ja ühistes huvides liidu seisukohtade ja otsuste kujundamises.

- 2 Kinnisvara korrashoiu heaks tavaks liidule, liidu liikmele, liikme töötajatele ja kõigile kinnisvara korrashoiu alal tegutsevatele on koodeksi mõistes eelkõige:
 - 2.1 Eesti Vabariigi ja teiste riikide, kus tegutsetakse, õigusaktide täitmine;
 - 2.2 kliendi huvide kaitsmine, konfidentsiaalsuse tagamine ja kliendi rahulolule suunatud professionaalse teenuse osutamine vastavuses kliendi ees võetud kohustuste ja saadud õigustega;
 - 2.3 heade tavade koodeksi tutvustamine ning selle järgimise korraldamine oma töötajatele;
 - 2.4 ärisaladuse hoidmine.

1. Kinnisvara korrashoiuga tegelev isik hea tavana:
 - a. võtab vastu ainult oma võimekusele, asjatundlikkusele ja ressurssidele vastavaid tellimusi ning osutab ainult kinnisvara korrashoiu teenuseid, milleks tal on olemas vastav pädevus, erialased teadmised ja kogemused;
 - b. kannab pidevalt hoolt oma töötajate, spetsialistide ja juhtide professionaalsete oskuste ajakohastamise ja arendamise eest;
 - c. on tõrjuv ja hukkamõistev varimajanduse ilmingute suhtes;
 - d. austab kinnisvara korrashoiu häid tavasid järgivaid tegijaid ja konkureerib ausalt;
 - e. tegutseb vajaliku hoolsusega tellija ja kasutajate huvisid ning kinnisvara säilitamist silmas pidades;
 - f. lähtub oma tegevuses headest ettevõtlustavade ning valdkonna standarditest ja normidest, väärtustab ja tunnustab valdkonna kutsetunnistusi ja sertifikaate;
 - g. propageerib kinnisvaraomanikele ja -kasutajatele korrashoiu häid tavasid ning kinnisvara elukaare filosoofia ja korrashoiu strateegia rakendamise tähtsust.

Hea tava põhiliseks märksõnaks on kliendi kvaliteetne teenindamine aususe, avatuse, selguse, professionaalsuse ja ausa konkurentsi nõudeid järgides.

2. Hea tava rikkumiseks liidu, liidu liikme, nende töötaja või kõigi kinnisvara korrashoiu alal tegutsejate poolt on eelkõige:
 - a. õigusaktide mittetäitmine;
 - b. liidu liikme poolt liidu põhikirjaliste kohustuste mittetäitmine;
 - c. liidu liikme poolt üldkogu või juhatuse otsuste mittetäitmine;
 - d. liidu maine kahjustamine;
 - e. toimingud, mida saab õiguslikult kvalifitseerida kõlvatuks konkurentsiks või korruptiivseteks või häid ettevõtlustavasid rikkuvateks;
 - f. liidu või liidu liikme, nende töötaja või nende poolt osutatava teenuse kohta halvustava, negatiivse informatsiooni avalik esitamine või levitamine või selle korraldamine nii kirjalikus (ka elektroonilises) kui ka suulises vormis;
 - g. kliendile osutatava teenuse kohta eksitava või põhjendamatult üleskiitva või teisi halvustava informatsiooni avalik esitamine või levitamine või selle korraldamine nii kirjalikus (ka elektroonilises) kui ka suulises vormis;
 - h. kliendi ees võetud lepinguliste kohustuste mittetäitmine;
 - i. kliendilt saadud lepinguliste õiguste või volituste ületamine-kuritarvitamine;
 - j. kliendi, liikme või liiduga suhtlemisel arusaamatuste tekkimise teadlik põhjustamine või soodustamine;
 - k. tellimuste vastuvõtmine ja teenuste osutamine, milleks puuduvad põhikirjalised õigused või nõutavad load ja pädevus või piisav professionaalsus ja võimekus või ressursid;
 - l. liidule või teistele isikutele enda kohta valeinformatsiooni või -andmete või teise isiku kohta laimu esitamine;
 - m. katsed liidu tegevust ja eesmäärke politiseerida;
 - n. liidu liikme poolt liidu põhikirja või üldkogu otsuste nõuete täitmise objektiivsest võimatusest viivitamatult liidu juhatusele kirjalikult mitteteatamine nimetatud asjaolude (näiteks pankrot, varade arestimine, sertifikaadiklassi mõne nõude mittetäitmine jne) ilmnemisel;
 - o. liidu liikme kohta liidule liikme poolt edastatud ärilise iseloomuga andmete kolmandatele isikutele edastamine või kättesaadavaks muutmine, kui selles ei ole liikmega kokku lepitud või andmeid ei ole varem avalikult avaldatud või kui seda ei näe ette liidu üldkogu otsus.
5. Põhikirja ja käesoleva koodeksi täitmise üle teostab järelevalvet ning vajadusel otsustab sanktsioonide rakendamise liidu juhatuse, kes kõigi käesoleva heade tavade koodeksiga seonduvate kirjalike avalduste käsitlemisel tegutseb liidu aukohtuna, mille tegevust reguleeritakse aukohtu reglemendiga.

EKHHL-i AUKOHTU REGLEMENT

6. Igal liidu liikmel või juhatuse liikmel on kohustus ja õigus heade tavade rikkumise fakti ilmnemisel pöörduda liidu aukohtu poole. Sertifikaadi või kutsetunnistuse mittevastavusega seotud heade tavade rikkumise fakti ilmnemisel on õigus sellekohane kirjalik avaldus esitada igal isikul. Avalduse esitamine on tasuline ja avalduse esitamiseks tuleb avaldajal tasuda EKHHH arveldusarvele tagatistasu 150 eurot ning avaldusele lisada maksekorralduse koopia. Juhul kui avaldaja taotlus aukohtu poolt rahuldatakse ja aukohus teeb kostja suhtes süüdimõistva otsuse, siis tagatistasu tagastatakse avaldajale, muudel juhtudel tagatistasu ei tagastata. Avaldus liidu juhatusele koos käesoleva koodeksi heade tavade rikkumist tõendavate asitõenditega saadetakse postiga liidu Tallinna büroo aadressil.
7. Juhatusele esitatavas avalduses peab olema ära toodud:
 - avalduse esitanud liidu liikme või juhatuse liikme või mõne teise isiku (edaspidi avaldaja) nimi, postiaadress, kontaktandmed;

- koodeksi häid tavasid väidetavalt rikkunud isiku (edaspidi kostja) nimi, postiaadress ja kontaktandmed;
- täheldatud rikkumise aeg, koht ja tegevuse või tegevusetuse kirjeldus;
- tegevuse või tegevusetuse rikkumisena käsitlemise põhjendus ja seda tõendavate asitõendite loetelu;
- viide heade tavade koodeksi vastavale punktile, millele toetudes avaldus on koostatud;
- avalduse koostanud isiku (isikul peavad olema volitused avaldaja esindamiseks) nimi, allkiri, kontaktandmed ja avalduse koostamise kuupäev;
- avaldaja selgelt formuleeritud taotlus kostja suhtes, vastavuses käesolevas dokumendis ettenähtavate võimalike lahenditega.

Avaldusele peab olema avaldaja poolt lisatud hea tava rikkumist tõendavad asitõendid (dokumendid, fotod, salvestised jne), mis otseselt tõendavad rikkumist ja millele tugineb avaldaja väide. Asitõendid peavad olema konkreetsed, selged ja asjasepuutuvad, soovitatavalt originaalid ning avalduse esitamise järel ei pea aukohus avalduse menetlemisel arvestama avaldaja hiljem saadetud või üle antud uusi asitõendeid või avalduses toodud rikkumise kohta esitatud uusi avaldusi lisaks esitatule. Avalduses toodud heade tavade rikkumise fakt ei saa olla toimunud enne heade tavade koodeksi vastuvõtmise päeva ja ajaliselt enam kui 1 aasta enne avalduse esitamise päeva.

8. Postiga saabunud avaldus registreeritakse saabumise päeval liidu Tallinna büroos, tehakse teatavaks juhatuse esimehele ja võetakse eelmenetlusse ning koopia avaldusest edastatakse faksi või postiga kolme päeva jooksul kostjale. Kui kostja ei ole liidu liige või tema töötaja, siis edastatakse temale ka heade tavade koodeksi koopia. Kostjal on õigus tutvuda liidu Tallinna büroos avaldusele lisatud asitõenditega ja avalduse koopia saamise päevast alates 10 päeva jooksul esitada juhatuse nimele liidu Tallinna bürosse vastuavaldus omapoolsete selgitustega, lisades vajadusel vastuväiteid tõendavad asitõendid. Esitatud vastuavaldus registreeritakse liidu Tallinna büroos ja koopia sellest edastatakse 3 päeva jooksul alates selle saamisest avaldajale, kellel on õigus tutvuda liidu Tallinna büroos vastuavaldusele lisatud asitõenditega. Vastuavalduse esitamise hetkest ei pea aukohus avalduse menetlemisel arvestama subjekti hilisemaid täiendavaid asitõendeid lisaks esitatud vastuavaldusele.
9. Kui avaldaja poolt esitatud avalduse registreerimisest on möödunud 20 päeva ja avaldaja ei ole loobunud avaldusest, siis juhatuse esimees kutsub avaldaja ja kostja esindaja samaks ajaks liidu Tallinna bürosse arutelule, tehes mõlemale teatavaks arutelu toimumise aja, mis peab olema mitte hiljem kui 25 päeva pärast avalduse registreerimist. Arutelu eesmärgiks on lepitada osapooli ja püüda saavutada vaidluse lahendamine aukohtu väliselt.
10. Kui avaldaja poolt esitatud avalduse registreerimisest on möödunud 30 päeva ja arutelu tulemusel avaldaja ega kostja ei ole jõudnud aukohtuvälisele lahendile ning avaldaja ei ole loobunud avaldusest, siis tagab juhatuse esimees avalduse ja/või vastuavalduse läbivaatamise, valmistades materjalid ette ja lülitades vastavasisulise punkti esimese korraliselt toimuva liidu juhatuse koosoleku päevakorra projekti.
11. Liidu juhatuse koosoleku, mille päevakorda on avalduse ja olemasolul vastuavalduse läbivaatamine planeeritud, kutsete väljasaatmisel juhatuse liikmetele saadetakse samal ajal postiga välja ka vastavast juhatuse koosoleku päevakorrapunkti arutelust osavõtukutse avaldajale ja kostjale.
12. Juhatuse koosoleku päevakorra vastavas punktis kuulab juhatuse ära avaldaja ja kostja ettekande pikkusega kuni 5 minutit, juhul kui avaldaja ja/või kostja on ilmunud kohale ja soovib esineda

ettekandega. Ettekannete järel või juhul, kui ettekandeid ei soovitud esitada, lõpeb avalduse eelmenetlemine ja juhatus võtab avalduse menetlusse oma koosoleku vastavas päevakorrapunktis. Eelmenetluse lõppemisel avaldaja ja kostja lahkuvad juhatuse koosolekult ning juhul, kui kostjaks on mõni juhatuse liige, ei võta ta osa avalduse menetlemisest.

13. Eelmenetluse käigus on avaldajal igal ajal õigus loobuda esitatud avaldusest, saates selleks postiga liidu Tallinna büroo aadressil loobumisavalduse enne kutse saamist juhatuse koosoleku vastava päevakorrapunkti arutelule või tehes seda suulise avaldusena juhatuse koosolekul esitatavas ettekandes enne menetluse algust. Loobumisavalduse saamisel (kirjaliku loobumisavalduse korral edastatakse koopia sellest 3 päeva jooksul kostjale) lõpetatakse avalduse eelmenetlemine ja menetlust ei alustata. Avaldus ja vastuavaldus säilitatakse liidu arhiivis, nendele lisatud asitõendid tagastatakse esitajatele.
14. Kui avaldaja ei ole eelmenetluse lõpuks avaldusest loobunud, siis juhatuse esimees alustab avalduse menetlemist jätkates juhatuse koosoleku vastava päevakorrapunktiga ja tutvustades juhatuse liikmetele avaldust koos lisatud asitõenditega ning olemasolul ka vastuavaldust ja sellele lisatud asitõendeid. Edasi annab juhatuse esimees arvamuste avaldamiseks sõna juhatuse liikmetele ja läbirääkimiste tulemusel võib juhatus avalduse läbi vaadata ja:
 - otsustada, et avaldus ei vasta käesoleva heade tavade koodeksiga kehtestatud nõuetele ja tagastada see avaldajale;
 - otsustada, et avalduse suhtes otsuse tegemine ei kuulu juhatuse pädevusse ning teha otsus edastada see liidu üldkogule või liidu komisjonile või mõnele muule isikule, kelle pädevusse kuulub avalduse läbivaatamine või otsuse tegemine;
 - lahendada vaidlus oma otsusega, kui esitatud asitõendid on piisavad, et vaidluse lahendamiseks saab teha motiveeritud ja põhjendatud süüdimõistva otsuse heade tavade rikkumise kohta ning vajadusel määrata distsiplinaarkaristus;
 - konstateerida, et asitõendid on ebapiisavad heade tavade rikkumise kohta süüdimõistva otsuse tegemiseks ning andes edaspidi analoogsete vaidluste ennetamiseks omapoolsed soovitused kõigile liidu liikmetele ja/või ettepanekud konkreetsele isikule avalduses kirjeldatud olukorra selgemaks ja paremaks lahendamiseks.

Põhjendamatu avalduse (laimu) esitamisel on juhatusel õigus määrata avaldajale distsiplinaarkaristus.

15. Kostja suhtes heade tavade rikkumises süüdimõistva otsuse korral võib juhatus määrata kostjale ühe distsiplinaarkaristuse allpool loetelus toodust:
 - Märkus kajastamisega juhatuse koosoleku protokollis;
 - Märkus koos avalikustamisega;
 - Trahv aasta liikmemaksu ulatuses (ainult liikmetele);
 - Kutsetunnistuse kehtetuks tunnistamine (ainult füüsilise isiku suhtes);
 - Sertifikaadi kehtetuks tunnistamine (ainult juriidilise isiku suhtes).

Põhikirjas sätestatud nõuete olulise rikkumise või liidu maine olulisel määral kahjustamise tõttu võib juhatus teha kostjaks oleva liikme liidust väljaarvamise otsuse. Liidust välja arvatud isik saab taotleda uuesti liidu liikmeks vastuvõtmist mitte varem kui 1 aasta pärast liidust väljaarvamise otsust.

16. Juhatuse liikmed lähtuvad oma otsuse tegemisel liidu põhikirjast, käesolevast heade tavade koodeksist, teistest liidu üldkogu poolt kinnitatud dokumentidest, õigluse sisetundest ja

süüdimõistva otsuse korral ka põhimõttest, et heade tavade rikkumine peab olema otseselt ja selgelt avaldaja poolt tõendatud. Juhatusel on õigus kutsuda oma koosolekust osa võtma hääleõigusega eksperte, kelle osalemine aitab kaasa avalduse paremale ja õiglasemale lahendamisele. Juhatus otsus tehakse lihthäälteenamusega ja vormistatakse juhatus koosoleku protokolliga, millele kirjutavad alla juhatus esimees ja protokollija. Juhatus otsuse tegemise hetkest avalduse suhtes on avalduse menetlemine lõppenud. Juhatus koosoleku protokoll saadetakse avaldajale ja kostjale 10 päeva jooksul alates juhatus koosoleku toimumise päevast. Juhatus otsus loetakse jõustunuks, kui avaldaja või kostja ei ole esitanud käesolevas heade tavade koodeksis nimetatud tähtaja jooksul ja tingimustele vastavat apellatsioonkaebust. Avaldaja ei saa uuesti pöörduda juhatus poole avaldusega samas vaidluses samadel alustel.

17. Avaldajal või kostjal on õigus pärast juhatus otsuse tegemist valida alljärgnevast tegevuste valikust üks:

- teha juhatus otsusest konstruktiivsed järeldused, antud soovitudest ja ettepanekutest lähtuvalt vajalikud muudatused oma organisatsioonis ja nõustuda juhatus otsusega;
- nõustuda juhatus otsusega ja vajadusel nõuda juhatuselt avalduse ja/või vastuavalduse ülespanemist liidu koduleheküljele lisaks juhatus koosoleku protokollile, mille nõude on juhatus kohustatud rahuldama (üldjuhul avaldaja);
- 30 päeva jooksul alates juhatus otsuse tegemise päevast esitada juhatus esimehele apellatsioonkaebus üldkogu nimele, tasudes samaks tähtjaks 250 eurot apellatsioonkaebuse tagatistasu liidu arveldusarvele. Apellatsioonkaebuses peab olema ära toodud apellatsioonkaebuse esitanud isiku nimi, apellatsiooni sisu ja taotlus, apellatsiooni koostanud isiku (isikul peavad olema volitused apellatsioonkaebuse esitanud isiku esindamiseks) nimi, allkiri ja apellatsioonkaebuse koostamise kuupäev. Apellatsioon koos lisatud asitõenditega saadetakse postiga liidu Tallinna büroo aadressil.

18. Juhul kui esitatakse apellatsioonkaebus, on juhatus esimees kohustatud apellatsioonkaebuse registreerima ja apellatsioonkaebuse tagatistasu liidu arveldusarvele tähtaegse ja täismahus laekumise järel tagama apellatsioonkaebuse materjalide ettevalmistamise ning lülitamise vastavasisulise päevakorrapunktina esimese korraliselt toimuva liidu üldkogu päevakorra projekti. Apellatsioonkaebuse esitajal on õigus loobuda apellatsioonkaebusest, saates selleks postiga liidu Tallinna büroo aadressil vastava loobumisavalduse enne üldkogu kutse saamist või tehes seda suulise avaldusena üldkogul esitatavas ettekandes. Apellatsioonkaebusest loobumisel tagastatakse apellatsioonkaebuse tagatistasu 5 päeva jooksul alates liidule loobumise teatavakstegemise päevast.

19. Kui apellatsioonkaebusest ei ole selle esitaja loobunud hiljemalt üldkogul esitatava ettekande lõpuks, siis apellatsioonkaebus vaadatakse liidu üldkogu poolt läbi vastavas päevakorrapunktis. Apellatsioonkaebuse esitaja volitatud esindajal on õigus üldkogu vastavas päevakorrapunktis esineda kuni 10-minutilise ettekandega, millele järgnevalt on juhatus esimehel õigus esineda kuni 5-minutilise selgitusega juhatus otsuse kohta. Üldkogu teeb apellatsioonkaebuse suhtes oma otsuse lihthäälteenamusega. Apellatsioonkaebuse rahuldamisel üldkogu otsusega tagastatakse apellatsioonkaebuse tagatistasu 5 päeva jooksul alates üldkogu otsuse tegemise päevast, apellatsioonkaebuse mitte-rahuldamisel selle tagatistasu ei tagastata ja see kuulub liidu tulude hulka. Üldkogu otsus apellatsioonkaebuse suhtes on lõplik ja apellatsioonkaebuse esitanu ei saa uuesti pöörduda juhatus poole avalduse või üldkogu poole apellatsioonkaebusega samas vaidluses samadel alustel.