

Eettiset ohjeet

Hyväksytty KVKL:n hallituksen kokouksessa 17.9.2025

Kiinteistönvälittäjän eettisiin ohjeisiin on koottu kiinteistönvälitysalan ammattilaisten eettiset toimintatavat. Ohjeiden tarkoituksena on lisätä tietoisuutta kiinteistönvälitysalan eettisistä arvoista ja varmistaa kiinteistönvälitysalan liiketoimintakäytäntöjen vastuullisuus ja edistää alan arvostusta.

Ohjeet muodostavat yhdessä Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton Hyvän Välitystavan ohjeistuksen kanssa puitteet eettiselle ja hyvän tavan mukaiselle kiinteistönvälitystoiminnalle.

Ohjeissa on otettu huomioon kiinteistönvälitysalan ammattilaisille heidän yhteiskunnallisen, taloudellisen ja sosiaalisen roolinsa vuoksi asetetut velvollisuudet. Kiinteistönvälittäjällä tarkoitetaan näissä ohjeissa poikkeuksellisesti kaikkia kiinteistönvälitystyötä tekeviä henkilöitä.

1 Ammatillinen rehellisyys ja hyvä välitystapa

Kiinteistönvälittäjien on hoidettava liiketoimintaansa ammattitaitoisesti, rehellisesti ja huolellisesti. Kiinteistönvälittäjä noudattaa hyvää välitystapaa ja kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä sääntöjä. Hyvään välitystapaan kuuluu erityisesti välitystoiminnan luotettavuus ja avoimuus, tunnollisuus tehtävien hoitamisessa sekä lojaalisuus toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta kohtaan.

2 Asiakslähtöisyys ja yhdenvertaisuus

Kiinteistönvälittäjä kohtelee kaikkia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita tasavertaisesti, kunnioittavasti ja ennakkoluulottomasti. Kiinteistönvälittäjä ei syrji ketään iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn vuoksi. Tällainen muu syy voi olla esimerkiksi asuinpaikka, varallisuus tai yhteiskunnallinen asema.

3 Avoimuus ja riippumattomuus

Kiinteistönvälittäjä ei aseta omia etujaan asiakkaan edun edelle eikä anna ulkopuolisten tahojen vaikuttaa puolueettomuuteensa. Kaikista sopimuksista ja kaupankäyntiin liittyvistä seikoista viestitään ymmärrettävästi. Kiinteistönvälittäjän on varmistettava, että sopimukset on dokumentoitu ja ne tarjoavat osapuolille yksiselitteistä ja oikeaa tietoa.

4 Tietosuoja ja salassapito

Kiinteistönvälittäjän on noudatettava salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen. Kiinteistönvälittäjän on toiminnassaan huomioitava tietosuoja koskeva lainsäädäntö sekä varmistettava siitä, että välitysliikkeen noudattamat käytännöt koskien henkilötietojen käsittelyä ovat asianmukaisia ja lainmukaisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus pysyy voimassa myös toimeksiantosuhteen päättymisen jälkeen. Salassapitovelvollisuus ei koske sellaista tilannetta, jossa kiinteistönvälittäjä joutuu puolustautumaan häntä vastaan käytävässä virallisessa prosessissa tuomioistuimessa tai muussa valituksia käsittelevässä instanssissa.



Kiinteistön-
välitysalan
Keskusliitto

5 Ammattitaito ja jatkuva kehittyminen

Kiinteistönvälitysalan arvostus perustuu sitä harjoittavien ammattilaisten toimintaan. Kiinteistönvälittäjän edellytetään toimivan vastuullisesti ammatin arvostuksen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Kiinteistönvälittäjän on noudatettava käyttäytymismallia, joka luo ulkoista luottamusta ja kunnioitusta. Erityisesti näkyvässä asemassa toimimassa (esim. lausuntojen antaminen lehdistölle tai muu viestintä) kiinteistönvälittäjän tulee huomioida toiminnassaan kiinteistönvälittäjät ammattiryhmänä ja pyrkiä olemaan vahingoittamatta alan arvostusta perusteettomasti.

Kiinteistönvälitys on asiantuntijapalvelua. Ammattitaidon ylläpitämiseksi kiinteistönvälittäjän on seurattava aktiivisesti välitystoiminnan kannalta tarpeellista lainsäädäntöä, oikeuskäytäntöä, Hyvän välitystavan ohjeen päivitystä sekä yleistä alan kehitystä. Ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen edellyttävät säännöllistä osallistumista alan koulutuksiin.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto suosittelee, että jokainen kiinteistönvälitysalan ammattilainen suorittaa LKV-kokeen tai kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon tai muun yleisesti hyväksytyn kiinteistönvälitysalan ammatillisen tutkinnon.

6 Alan toimijoiden kunnioittaminen

Kiinteistönvälittäjän on suhtauduttava toisiin kiinteistönvälittäjiin ja muihin sidosryhmiin kohteliaasti ja kunnioittavasti. Kiinteistönvälittäjien keskinäisen kilpailun on kaikin tavoin oltava rehellistä. Kiinteistönvälittäjän on pyrittävä poistamaan yhteisös-

sään sellaiset menettelytavat, jotka voivat aiheuttaa vahinkoa asiakkaille tai kiinteistönvälittäjän ammatin arvolle.

Välityслиikkeen tulee kiinnittää huomiota välitystyötä tekevien henkilöiden käyttämiin nimikkeisiin. Nimikkeitä tai niiden lyhenteitä saavat käyttää vain tutkinnon suorittaneet henkilöt (esim. kiinteistönvälittäjä, asunnonvälittäjä, vuokrahuoneiston välittäjä tai lyhenteitä LKV, LVV). Lisäksi on muistettava, että nimikkeiden johdannaisten voivat olla harhaanjohtavia (esim. kodinvälittäjä).

7 Vastuullisuus ja kestävä kehitys

Ympäristövastuun sekä sosiaalisen ja taloudellisen vastuun kantaminen on osa kiinteistönvälittäjän kestävää toimintaa. Toiminnassa edistetään kestävää kehitystä muun muassa tiedottamalla energiatehokkuudesta ja materiaalien käytöstä, kun se on mahdollista.

8 Turvallinen tila ja häirinnän ehkäisy

Kiinteistönvälittäjä tukee turvallisen ja kunnioittavan työympäristön syntymistä omalla esimerkillään. Häirintää, syrjintää tai muuta epäasiallista käytöstä ei sallita missään muodossa riippumatta siitä, tuleeko häirintä asiakkaalta, kollegalta, työnantajalta tai muulta osapuolelta. Myös asiakkaiden tulee kohdella välittäjiä kunnioittavasti. Mikäli asiakas rikkoo turvallista ilmapiiriä, kiinteistönvälittäjällä on oikeus keskeyttää palvelutilanne. Jokaisella toimistolla tulee olla selkeät toimintamallit häirintään puuttumiseen.

