

《操守守則》第3.3.1段

地產代理和營業員在經營過程中，必須秉持誠實、忠誠和嚴正的態度向客戶提供服務。他們應保障客戶在地產交易中不因欺詐、失實陳述或不合專業操守的行為而受損。

事例(一)

未獲業主同意安排分租

某持牌人在某物業的租賃中分別為業主、租客甲和租客乙行事。他安排租客甲分租物業予租客乙。其後，租客乙發現此分租安排違反了業主和租客甲簽訂的原租約中不得轉讓的條款，且未得業主的同意。該持牌人向租客乙承認他其實知道業主並不同意將該物業分租。業主後來向土地審裁處申請收回該物業，租客甲和租客乙均在原租約及分租租約期滿前被逐出該物業。

評註及提示：

在上述個案中，該持牌人明知業主並不同意將其物業分租，卻安排租客甲分租該物業予租客乙，他的行為分別導致其三位客戶蒙受損失。他因而沒有秉持誠實、忠誠和嚴正的態度向客戶提供服務。

持牌人在處理分租物業時，除了應取得大業主與二房東之間的租約並審視有否分租限制，或先獲得大業主同意才可安排分租外，還應注意以下事宜：

- 應留意二房東與三房客之間的分租租約條款不得與大業主與二房東之間的租約條款有所衝突，分租租期也不可超過原有租期；
- 在「出租資料表格」(「表格2」)C部填寫原有租約的資料，包括租約立約人，租約有效期及任何三房客必須知道的資料，例如供分租物業的面積；及

- 在替擬分租物業刊登廣告時遵守《常規規例》第9條，包括：
 - (a) 不得以有別於二房東指示的租金或條款宣傳該物業；
 - (b) 在廣告中述明有關物業是作分租之用；及
 - (c) 在有關物業不再供分租後或有關的地產代理協議終止後(以較早者為準)，移走所有有關廣告。

事例(二)

訛騙客戶訂立租約

某持牌人在一項住宅物業的租賃中為業主和租客的代理。雖經多番商議，業主仍拒絕接受租客提供洗碗機的要求。為達成交易，該持牌人在未得業主同意下自掏腰包以業主名義為租客購買洗碗機。然後，他將租約的某些紙頁更換，安排業主與租客各簽署兩份不同版本的租約。其中由租客簽署的租約述明業主負責提供洗碗機，由業主簽署的那份卻沒有相同條款。其後某天，租客發覺洗碗機壞了，需要維修，向業主提出維修要求，始發現該持牌人的不當行為。

評註及提示：

在上述個案中，該持牌人顯然是為了盡快促成該租賃，不惜自掏腰包為租客購買洗碗機，更將租約的紙頁更換，以及安排租賃雙方簽署兩份不同版本的租約，這是極不誠實，而且嚴重犯錯的行為，可能會為客戶帶來損失。

持牌人必須秉持誠實忠誠的態度向客戶提供服務，切勿因急於求成而弄虛作假。持牌人應坦誠與雙方商討，即使持牌人打算自掏腰包為租客購買洗碗機，他亦應先徵求租賃雙方的同意，絕對不應隱瞞，否則日後東窗事發，後果更嚴重。

另外，租約是一份具有法律約束力的文件。租約的條款應明確反映租賃雙方的意向，租賃雙方應了解並同意各項條款後才簽署租約。作為雙邊代理的持牌人須確保租賃雙方皆同意各項條款。若有任何異議之處，則應通過談判協商解決分歧。持牌人亦須確保分別由業主和租客持有的一式兩份的租約當中的條款是相同的，從而避免兩份副本之間有差異而產生爭議。

事例(三)

向客戶提交虛假的要約

一名持牌人向賣方訛稱，買方提出願意以\$1,330,000購買有關物業。該持牌人向賣方提議，若買方以\$1,350,000買入物業，賣方將會在原有之\$13,500佣金之上，額外支付\$10,000給該持牌人，作為酬勞。事實上，買方一直都是提出以\$1,350,000購買該物業，從沒有開價\$1,330,000。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人為了自己的佣金收入，向客戶提交虛假的要約，沒有秉持誠實、忠誠和嚴正的態度向客戶提供服務，違反了《操守守則》第3.3.1段的條文。

該持牌人沒有盡快及如實地把買方所提出的要約通知賣方，也會違反《常規規例》第11(e)條及第11(f)條。第11(e)條列明：「持牌人在接獲任何要約後，須在切實可行的範圍內盡快將該要約向客戶提交，以供客戶接受。」而第11(f)條則列明，持牌人須按其接獲各項要約的次序，將所有要約通知客戶，並以客觀和無偏頗的方式提交該等要約。

另外，在該個案中，該持牌人向賣方客戶索取額外佣金。該持牌人身為其僱主的代理人，如無合法權限或合理辯解而索取或接受任何利益而作出任何影響其僱主業務的行為，可能觸犯《防止賄賂條例》(第201章)第9條，後果是罰款及／或監禁。

持牌人切勿將自身的利益凌駕於客戶的利益之上，以身試法。

事例(四)

就物業許可用途作出失實陳述

一名婆婆希望用積蓄，購買一個單位自住。透過一名持牌人的安排，她參觀了一個設有座廁、洗澡和煮食設施的單位。該持牌人明知該單位是商業單位但仍向婆婆聲稱該單位可作住宅用途，並安排婆婆簽訂一份臨時買賣合約購入該單位。

其實，該單位並不是住宅單位，而其佔用許可證(俗稱「入伙紙」)訂明該物業的許可用途為「非住宅用的辦公室」。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人明知有關物業的許可用途為「非住宅用的辦公室」，卻對客戶作出失實的陳述，表示該物業可作住宅用途，該持牌人既未有秉持誠實的態度向客戶提供服務，亦沒有保障客戶在地產交易中不因失實陳述的行為而受損，因而未有遵從《操守守則》第3.3.1段的條文。

持牌人在向客戶提供物業資料時，應該秉持誠實忠誠的態度，如實向客戶提供正確資料。

就查核物業的許可用途，持牌人可以透過土地註冊處及／或屋宇署申請有關物業的佔用許可證。如有關物業是住宅物業，也可透過差餉物業估價署的「物業資訊網」服務進行查閱。「物業資訊網」提供全港大部份住宅物業的實用面積、樓齡及許可用途等資訊。

事例(五)

沒有告知買方，賣方以確認人身份出售物業

一名持牌人在一宗買賣交易中為買賣雙方行事。買方是首次置業人士，對交易細節甚為緊張。為免買方產生不必要的憂慮，影響成交，該持牌人明知賣方只是以確認人的身份出售物業，卻向買方表示，賣方是有關物業的業主。該持牌人並沒有向買方提供任何有關物業的土地查冊。然而，買方其後發現賣方並非註冊業主，他只是以確認人的身份出售有關物業。

評註及提示：

在該個案中，有關的持牌人明知賣方以確認人的身份出售物業，卻隱瞞該事實，向買方作出失實陳述，他並沒有秉持誠實、忠誠的態度向客戶提供服務，違反《操守守則》第3.3.1段的條文。持牌人在處理確認人轉售物業的交易時，必須就有關物業進行土地查冊，以確保確認人有權轉售物業，並審視確認人與業主所訂立的有效買賣協議，以了解其中條款，特別是有否轉售限制等。此外，持牌人亦須留意以下事項：

- 一般情況下，轉購人在簽訂轉售協議前沒有機會視察物業。持牌人應提醒轉購人不視察物業的風險。持牌人亦應與確認人盡量安排轉購人在成交前視察物業。
- 持牌人應向轉購人解釋，轉售協議條款是受到確認人與業主簽訂的買賣協議約束，例如買賣協議內訂明買方(確認人)接受某結構性改動，轉售協議中的轉購人也得接受該結構性改動等。此外，更應留意轉購人須付的樓價餘款是否足夠支付確認人須付予業主的樓價餘款。

- 持牌人亦應向轉購人解釋，如確認人不能完成交易，買賣便會受到影響而須延期完成或令交易告吹，轉購人不但不能如期購買物業，更有可能須訴諸法律方可取回已付的訂金或得到賠償。
- 轉購人可要求確認人簽署一份不可反悔的授權書(irrevocable power of attorney)，以保障如確認人因任何原因不能完成交易，轉購人亦可以其授權人身分簽署樓契以完成買賣。因此，持牌人應建議轉購人諮詢法律意見。