

機密

地產代理條例 (第 511 章)

有關根據《地產代理條例》第 29 條召開的研訊

研訊編號 [REDACTED]

研訊日期：

2018 年 9 月 [REDACTED] 日

紀律委員會成員：

[REDACTED] (主席)

[REDACTED]

[REDACTED]

提案人：

地產代理監管局委任的 [REDACTED]

答辯人：

第一答辯人： [REDACTED] (牌照號碼： [REDACTED])

第二答辯人： [REDACTED] (牌照號碼： [REDACTED])

(兩位答辯人自行出席研訊)

有關事項：

對第一答辯人的指稱如下：

指稱一

你沒有資格根據《地產代理條例》第 21(2)(c) 條持有或繼續持有營業員牌照，因你違反地產代理監管局發出的「操守守則」的第 3.7.2 段。

指稱詳情

約於 2017 年 5 月 21 日，你就位於 Flat [REDACTED]，Flat [REDACTED] [REDACTED] 及 Flat [REDACTED] Phase 3 of Ocean Pride, 100 Tai Ho Road, Tsuen Wan 的一手住宅物業（「該等物業」）的買賣交易中，沒有履行向該等物業的買方及／或其親屬所作出有關現金回贈的承諾，因而違反了「操守守則」第 3.7.2 段。

指稱二

你沒有資格根據《地產代理條例》第 21(2)(c) 條持有或繼續持有營業員牌照，因你違反地產代理監管局發出的「操守守則」的第 3.7.2 段。

指稱詳情

約於 2017 年 5 月 22 日至 2017 年 5 月 26 日期間，你就位於 Flat [REDACTED]，Flat [REDACTED] 及 Flat [REDACTED] Phase 3 of Ocean Pride, 100 Tai Ho Road, Tsuen Wan 的一手住宅物業（「該等物業」）的買賣交易中，沒有履行向該等物業的買方及／或其親屬所作出有關現金回贈的承諾，因而違反了「操守守則」第 3.7.2 段。

對第二答辯人的指稱如下：

指稱

你沒有資格根據《地產代理條例》第 19(1)(c) 條持有或繼續持有地產代理牌照，因你違反地產代理監管局發出的「操守守則」的第 3.7.2 段。

指稱詳情

約於 2017 年 5 月 22 日至 2017 年 5 月 26 日期間，你就位於 Flat [REDACTED]，Flat [REDACTED] 及 Flat [REDACTED] Phase 3 of Ocean Pride, 100 Tai Ho Road, Tsuen Wan 的一手住宅物業（「該等物業」）的買賣交易中，沒有履行向該等物業的買方及／或其親屬所作出有關現金回贈的承諾，因而違反了「操守守則」第 3.7.2 段。

判決書

(A) 對有關事項的裁斷

1. 本研訊涉及兩名地產代理在處理一手物業交易中向買方提供佣金回贈的問題。兩位答辯人面對的指稱是在一宗位於荃灣海之戀項目的一手住宅樓盤（「該樓盤」）的共 6 個物業（「該 6 個物業」）（第一答辯人的兩項指稱涉及該 6 個物業；第二答辯人的指稱涉及當中的 3 個物業）的買賣交易中，兩位答辯人曾向準買家的代表劉 [REDACTED] 女士（「劉女士」）作出提供佣金回贈的承諾，但其後沒有履行其承諾。
2. 第一答辯人是持牌營業員，第二答辯人是持牌地產代理，是第一答辯人的直屬上司。兩人均受僱於 [REDACTED] 物業代理有限公司（「該代理公司」）。

提案人的案情

3. 提案人傳召了劉女士和其弟弟劉[REDACTED]先生(「劉先生」)作供，並呈交一些文件證據和對話錄音片段以支持其案情。
4. 根據提案人的案情，劉女士在早前參觀荃灣的另一個樓盤時認識第一答辯人。劉女士知道購買一手樓盤物業一般會獲代理的現金回贈的。其後劉女士欲透過第一答辯人購買該樓盤的單位給家人時，她便要求第一答辯人提供佣金回贈的優惠給她。於 2017 年 5 月 21 日，第一答辯人向劉女士承諾，如果劉女士及／或其親屬透過他購買該樓盤的單位，第一答辯人會向劉女士及／或其親屬提供相等於該樓盤的發展商給予該代理公司的佣金的 80% 作為現金回贈(「該承諾」)。當時第一答辯人並沒有提及該承諾設有任何其他附帶條件。
5. 2017 年 5 月 21 日晚上，第一答辯人原本填寫了列明回贈為發展商給予該代理公司的佣金的 70% 的確認書給予劉女士。由於當中的回贈與該承諾不符，劉女士和劉先生聲明不會接受。
6. 於是，在 2017 年 5 月 22 日，第一答辯人補回一份註明「海之戀發展商佣金 80%」的現金回贈確認書交給劉女士。當中「買方名稱」填上了劉女士的母親姓名「CHENG [REDACTED]」(「確認書 I」)，並已獲該代理公司的「負責代理之直屬主管」[即第二答辯人(當中顯示其職位為高級營業經理)]，及一位營業董事簽署。因當時尚未確定購買哪個物業，所以在確認書 I 上沒有註明物業的地址。第一答辯人向劉女士表示他將確認書 I 交給她已是一個承諾，劉女士不需要在上面簽名。因此，劉女士或其母親沒有簽署確認書 I。
7. 約於 2017 年 5 月 22 日至 26 日期間，在第一答辯人的建議下，劉女士打算為其家人和親戚多認購幾個單位，以便可在優先組抽籤，增加抽中籤的機會。在大家談論此事期間，第一答辯人再向劉女士確認該承諾。當時在場的第二答辯人也向劉女士作出該承諾(即如果劉女士及／或其親屬透過第一答辯人購買該樓盤的單位，兩位答辯人會向劉女士及／或其親屬提供相等於該樓盤的發展商給予該代理公司的佣金的 80% 作為現金回贈)。
8. 在 2017 年 5 月 22 日的午後，第一答辯人將另一份註明「海之戀發展商佣金 80%」的現金回贈確認書交給劉女士。當中「買方名稱」為劉女士的一位親戚的姓名「ZHENG [REDACTED]」(「確認書 II」)。確認書 II 上同樣沒有註明物業地址。第二答辯人已在確認書 II 上以「負責代理之直屬主管」的身分簽署，另外，一位營業董事也已簽署，該營業董事的簽署旁蓋上了該代理公司的印章，買方沒有簽署。

9. 第一答辯人向劉女士表示，他將為她及她的家屬和親戚在兩個組別人票抽籤，所以每一個組別只需填寫一份現金回贈確認書(即確認書 I 和確認書 II)便可。
10. 於 2017 年 5 月 26 日，劉女士的家屬和親戚分別在每一個抽籤組別中選購該樓盤的 3 個單位，合共購買 6 個單位(即該 6 個物業)。各買方當天透過第一答辯人的安排，分別與發展商簽訂 6 份臨時買賣合約。
11. 同日，第二答辯人聲稱因發展商尚未確定提供多少佣金予該代理公司，所以暫未能為該 6 個物業落實簽訂回贈確認書。劉女士亦發現確認書 I 及確認書 II 中列明買方獲取回贈須受制的其中一項條件是「本確認書必須由買方、負責代理之直屬主管及其以上級別主管(合共 2 人)於簽署臨時買賣合約後 24 小時內簽署及蓋章方為有效。」(「有關 24 小時的限制」)，她擔心過了 24 小時後仍未簽署及蓋章便無法獲得回贈，劉女士便要求第二答辯人手寫一張承諾紙給她。於是，第二答辯人即場用紙張寫下「關於現金回贈確認書，申請延遲到客戶簽正式合約再簽。」(「該手寫紙」)，第二答辯人並簽署及蓋上該代理公司印章後交予劉女士。
12. 於 2017 年 5 月 31 日，劉女士從該樓盤的其他買家口中獲悉，發展商已公布就 3 房或 4 房單位的銷售，發展商發給代理公司的佣金為樓價的 3%，就房數為兩房或以下的單位銷售佣金則為樓價的 2.75%。因此，依據該承諾，該 6 個物業的現金回贈總額應有約 200 萬元。於是劉女士隨即向第一答辯人追問回贈事宜。第一答辯人藉詞推搪，著劉女士聯絡第二答辯人處理。
13. 於 2017 年 6 月 1 日，劉女士、劉先生和其親屬向第二答辯人追索落實回贈確認書。第二答辯人以第一答辯人業績未達標等各種理由拒絕履行該承諾，並表示其公司現在決定回贈劃一以各物業的成交價的 2%再扣除手續費計算。第二答辯人將 6 份只有她自己簽名的現金回贈確認書(「該 6 份確認書」)當面交給劉女士和其親屬，並表示要代替確認書 I 和確認書 II。該 6 份確認書均已填上買方姓名、物業地址、成交價及現金回贈的實際金額等。該 6 份確認書中所顯示的回贈實際金額相較各物業若依據該承諾所應得的回贈金額皆分別各少了數萬元，劉女士和其買家親屬因此皆拒絕簽署該 6 份確認書。
14. 兩位答辯人及該代理公司至研訊日仍沒有提供任何佣金回贈予劉女士及／或其買家親屬。

第一答辯人的案情

15. 第一答辯人否認對他的兩項指稱。

16. 第一答辯人作供表示，劉女士原本打算購買該樓盤的兩個物業，她要求他提供發展商佣金的 80%予她或其親屬作為現金回贈。第一答辯人將劉女士的要求告知其直屬主管，即第二答辯人。劉女士的要求獲第二答辯人同意後，第一答辯人將此回覆轉告劉女士。
17. 第一答辯人在 2017 年 5 月 22 日和 25 日，分別將確認書 II 及確認書 I 交給劉女士。他同意因確認書 I 及確認書 II 已由其直屬主管(即第二答辯人)及營業董事簽署，所以即使買方尚未簽署，當中註明的「海之戀發展商佣金 80%」的現金回贈已獲確認。
18. 於 2017 年 5 月 26 日，劉女士的親屬確定購買該 6 個物業。劉女士要求該 6 個物業皆有佣金 80%的現金回贈，但兩位答辯人之前並未同意就該 6 個物業皆提供佣金的 80%為回贈。雙方未能達成共識，於是第二答辯人提供了該手寫紙給劉女士。
19. 其後，第二答辯人告知第一答辯人，該代理公司就該 6 個物業審批下來的回贈數額「有出入」，而且公司在回贈中會扣除行政費，所以確認書 I 及確認書 II 須轉換成該 6 份確認書。

第二答辯人的案情

20. 第二答辯人否認對她的指稱。
21. 第二答辯人作供時表示，第一答辯人告知她劉女士原本打算購買該樓盤的兩個物業，並要求該代理公司提供佣金的 80%作為現金回贈。第二答辯人同意該要求。於 2017 年 5 月 22 日，其公司已批出確認書 I 及確認書 II。
22. 在 2017 年 5 月 26 日，劉女士的親屬確定購買該 6 個物業後，第二答辯人重新為該 6 個物業填寫類似該 6 份確認書的文件，她提議各買方以此代替確認書 I 和確認書 II，但遭劉女士拒絕。劉女士要求該 6 個物業皆提供佣金的 80%作為回贈。第二答辯人告知劉女士，若她要求該 6 個物業皆有佣金 80%的回贈，她須向公司重新申請及審批，到時若審批下來，回贈「未必係咁條數」。但第二答辯人沒有說明會是多少。劉女士同意，並要求第二答辯人寫了該手寫紙。
23. 在 2017 年 5 月 26 日至 30 日期間，該代理公司重新審批劉女士的申請後並不同意就該 6 個物業皆提供佣金的 80%作為回贈，而決定該 6 個物業的回贈劃一以各物業的成交價的 2%再扣除手續費計算。於是，第二答辯人在 2017 年 6 月 1 日，將該 6 份確認書交給劉女士和其親屬，以代替確認書 I 和確認書 II。但劉女士和其親屬皆拒絕簽署該 6 份確認書。而該 6 份確認書須由各買方簽署才可生效。

紀律委員會的裁決

24. 本案的舉證責任在於提案人，而舉證標準是「何種可能性佔較大比重」(preponderance of probability)的民事標準。如果所涉及的事件愈嚴重，便必須被視為在本質上愈不可能發生。在這情況下，按「何種可能性佔較大比重」的標準，便需有更令人信服的證據以證實此事。(見 *A Solicitor v Law Society of Hong Kong* (2008) 11 HKCFAR 117 第 116 段)
25. 本案的一些關鍵事實依賴各證人的口頭證供。在雙方的口頭供詞迥異的情況下，紀律委員會需考慮各證人整體的證供，檢視供詞本身的內在可能性(inherent plausibility)、供詞是否有同期文件的支持、還是與同期文件互相矛盾等，以衡量其證供的可信性。
26. 紀律委員會認為提案人的兩位證人劉女士和劉先生是誠實可靠的證人，他們的證供清晰合理，並有相關的文件佐證支持，在主要事宜上與對方的證供大致上相吻合，因此紀律委員會接納劉女士與劉先生的證供，認為他們的證供可以支持提案人的案情。
27. 紀律委員會仔細考慮了兩位答辯人的證供，認為他們的說法並不可信，紀律委員會並不接納他們的證供。
28. 兩位答辯人均確認確認書 I 和確認書 II 是有效的。根據兩位答辯人的說法，劉女士在購買其餘 4 個物業前，並沒有獲得兩位答辯人承諾就該其餘 4 個物業提供現金回贈。但是紀律委員會留意到劉女士是一個謹慎處事的人，假如其餘 4 個物業不獲回贈承諾，劉女士不會再找她的其他親屬購買，即使要購買，劉女士大可找其他可提供回贈的代理代為購買其餘 4 個物業。要留意的是涉及回贈的金額並非少數目，劉女士理應不會在未確定回贈金額的情況下多購買 4 個物業。
29. 另外，根據第二答辯人的說法，劉女士在 2017 年 5 月 26 日才要求該 6 個物業皆獲佣金的 80%作為回贈，第二答辯人告知劉女士她須向公司重新申請及審批，並獲劉女士同意。但如果再次呈交審批的話，原本已批出的確認書 I 和確認書 II 可能會失效，而當時尚未知審批能否成功。
30. 一個合理的人如果知道重新審批可能會失去原本已確定的兩項回贈，按常理不會同意的。假如真的需要重新審批，劉女士大可要求不影響原有的回贈，而只就其餘 4 個物業作審批。而不是按第二答辯人所說同意接受原已確定的回贈有可能失效的風險。
31. 此外，第二答辯人在研訊中的證供也與她在地產代理監管局(「監管局」)調查該個案期間她所提供的書面回覆有矛盾。

32. 例如，第二答辯人在其書面回覆中表示，她於 2017 年 5 月 26 日要求兩位買家(CHENG [REDACTED] 和 ZHENG [REDACTED])在確認書 I 和確認書 II 上面簽名。但第二答辯人在作供時卻表示，她當天提議重新為該 6 個物業填寫類似該 6 份確認書的文件，以此代替確認書 I 和確認書 II。
33. 另外，第二答辯人在其書面回覆中表示，當天劉女士要求第二答辯人寫該手寫紙，是因劉女士擔心有關 24 小時的限制而無法獲得 80%的回贈。但第二答辯人在作供時卻表示，當天劉女士是因堅持要求該 6 個物業皆獲佣金的 80%作為回贈，第二答辯人表示公司要重新審批，所以劉女士才要求第二答辯人寫該手寫紙。
34. 此外，紀律委員會留意到確認書 I 和確認書 II 均是印有該代理公司標誌、標題註明「現金回贈確認書」的回贈表格(「該表格」)。既然名之為「確認書」，簡單合理的理解便是該文件為該代理公司就其回贈承諾的書面確認。但該表格內又有細字列明有關 24 小時的限制，這項安排容易誤導消費者。而且當時確認書 I 和確認書 II 已由該代理公司承認獲授權人士(即第二答辯人及該代理公司的營業董事)簽署，那為什麼仍然要在簽署臨時買賣合約後的 24 小時內再簽署蓋章？那是否表示當時劉女士在簽署臨時買賣合約後的 24 小時內，仍存有未能獲得回贈的風險。紀律委員會認為該表格的上述安排容易誤導買家，極不恰當。紀律委員會認為地產代理和代理公司有責任在和買家交易相關的所有安排，包括佣金、回贈等，應事先把相關的條件和手續清楚告知買家，而不是以一些複雜、冗長、含糊的文件或程序處理。紀律委員會希望該代理公司能盡快改善。
35. 紀律委員會留意到該代理公司內部有一份有關審批佣金回贈的書面指引，該指引對於買家理解其公司佣金回贈的程序安排非常重要。既然公司有該指引，地產代理(包括兩位答辯人)便有責任清楚完整地向買方解釋其公司內部程序，否則買家便無從得知。該代理公司甚至應考慮在一手樓盤張貼類似告示，以讓買家清晰了解相關程序和安排，這樣才能做到透明、公平、公開。
36. 在本案劉女士曾提交有關她與第一答辯人在 2017 年 12 月某日見面時談論回贈事宜的對話錄音片段。並無證據證明該錄音片的背景和基礎，以及當時對話時的現場環境等，因此紀律委員會在考慮證據時，並沒有給予該錄音片段任何的比重。
37. 紀律委員會經詳細考慮提案人提交的文件證據、劉女士、劉先生及兩位答辯人的證供，以及研訊雙方的陳詞後，認為在權衡「何種可能性佔較大比重」的舉證標準下，提案人所提供的案情相對兩位答辯人的案情有較優勢的可能性。因此，紀律委員會一致裁定對兩位答辯人的所有指稱皆成立。

(B) 對兩位答辯人的判決

1. 紀律委員會考慮過兩位答辯人的求情陳詞，兩位答辯人聲稱自己對地產代理行業有熱忱，希望能繼續從事這個行業。這熱忱是值得鼓勵的。紀律委員會藉此機會提醒各從業員，地產代理行業的信譽和名聲是靠每一位從業員的專業服務態度和處事手法來維持的，若代理希望從事這個行業的人士受人尊重，他們在為客戶服務時，必需秉持公平公正、具透明度、有誠信的專業水準，若該地產代理將自身利益凌駕於消費者的利益之上，則無論他的銷售額有多高，業績有多亮麗，他難以獲得消費者及廣大社會的尊重，亦嚴重影響了整個地產代理行業的信譽和名聲。
2. 紀律委員會認為，相對其他類似案件，本案中的兩位答辯人令人更感失望的是，他們在有關回贈確認書(即確認書 I 和確認書 II)已獲公司審批同意的情況下仍拒絕履行該承諾。而第二答辯人更已以主管的身分在確認書 I 和確認書 II 中簽署，但仍拒絕履行該承諾。紀律委員會認為她就此違規事件須承擔更大的責任。
3. 紀律委員會考慮了該個案整體的案情，認為有關指稱性質嚴重，涉及的佣金回贈金額分別高達約 200 萬多元(第一答辯人的指稱所涉) 及約 120 萬多元(第二答辯人的指稱所涉)。兩位答辯人的違規行為涉及誠信問題，紀律委員會認為對兩位答辯人的判決必須反映指稱以及本案的嚴重性。
4. 此外，紀律委員會在作出判罰前，也考慮了第二答辯人過往曾有 2 項被紀律委員會按《地產代理條例》第 30 條制裁的紀錄。
5. 紀律委員會一致決定對兩位答辯人行使《地產代理條例》第 30 條賦予的權力，詳情如下：

第一答辯人

指稱一

- (a) 對第一答辯人作出譴責；
- (b) 罰款港幣\$100,000；
- (c) 第一答辯人的牌照被暫時吊銷 4 個星期；及
- (d) 在第一答辯人的牌照上附加條件，第一答辯人須於 12 個月內，透過參加並完成監管局的持續專業進修計劃下的「合規及有效管理」類別的講座或研討會，而取得監管局認可的 6 個學分。

指稱二

- (a) 對第一答辯人作出譴責；
- (b) 罰款港幣\$100,000；
- (c) 第一答辯人的牌照被暫時吊銷 4 個星期；及
- (d) 在第一答辯人的牌照上附加條件，第一答辯人須於 12 個月內，透過參加並完成監管局的持續專業進修計劃下的「合規及有效管理」類別的講座或研討會，而取得監管局認可的 6 個學分。
- (I) 就上述兩項有關罰款的處分，第一答辯人須於 2018 年 10 月 日或之前繳交合共港幣\$200,000的罰款。
- (II) 上述兩項暫時吊銷牌照的處分將同期執行。第一答辯人的牌照自 2018 年 11 月 日至 2018 年 11 月 日（首尾兩天包括在內）的 4 個星期內被暫時吊銷。但倘若第一答辯人在「判決通知書」的日期起計 21 天內提出上訴，則該暫時吊銷牌照的實施日期以紀律委員會或上訴委員團再通知第一答辯人的日期為準。
- (III) 就上述兩項有關附加進修條件於第一答辯人牌照上的處分，紀律委員會決定將以下條件附加於第一答辯人的有關牌照上，而條件中的「上述持牌人」指的是第一答辯人：
- 「上述持牌人須於 2018 年 10 月 日至 2019 年 10 月 日的 12 個月內，透過參加並完成地產代理監管局的持續專業進修計劃下的『合規及有效管理』類別的講座或研討會，而取得地產代理監管局認可的 12 個學分。」

第二答辯人

- (a) 對第二答辯人作出譴責；
- (b) 罰款港幣\$150,000，罰款須於 2018 年 10 月 日或之前繳交；
- (c) 第二答辯人的牌照自 2018 年 11 月 日至 2018 年 11 月 日（首尾兩天包括在內）的 4 個星期內被暫時吊銷。但倘若第二答辯人在「判決通知書」的日期起計 21 天內提出上訴，則該暫時吊銷牌照的實施日期以紀律委員會或上訴委員團再通知第二答辯人的日期為準；及

- (d) 將以下條件附加於第二答辯人的有關牌照上，而條件中的「上述持牌人」指的第二答辯人：

「上述持牌人須於 2018 年 10 月 █ 日至 2019 年 10 月 █ 日的 12 個月內，透過參加並完成地產代理監管局的持續專業進修計劃下的『合規及有效管理』類別的講座或研討會，而取得地產代理監管局認可的 12 個學分。」

備註： 上述在兩位答辯人的牌照上附加條件及暫時吊銷牌照的紀律制裁，在其生效及實施期間，除了會施加於兩位答辯人現有的牌照上，亦會施加於兩位答辯人已經提交的牌照申請及/或將會提交申請而最終獲批給的其他牌照上。

█ (主席)
█
█

日期：2018 年 10 月 █ 日