

[ Na podstawie artykułów A. Henclewskiego i U. Wysokińskiej za: „**Nieruchomości C.H. Beck**”, numery 8/02, 11/03, [www.nieruchomosci.beck.pl](http://www.nieruchomosci.beck.pl) ]

---

## **Umowa pośrednictwa na wyłączność - dobrodziejstwo czy zbędne ograniczenie?**

Umowa pośrednictwa na wyłączność czy też raczej z klauzulą wyłączności, to rodzaj umowy, w której klient zgłaszający ofertę zobowiązuje się zapłacić pośrednikowi wynagrodzenie w każdej sytuacji, jeżeli tylko w trakcie trwania umowy nieruchomość będąca przedmiotem oferty zostanie sprzedana lub wynajęta. Względnie jeżeli nieruchomość zostanie sprzedana (wynajęta) nawet po terminie obowiązywania wyłączności, lecz klientowi, który oglądał nieruchomość w trakcie trwania umowy. Innymi słowy, w pierwszym przypadku, nie ma żadnego znaczenia, w jaki sposób klient dotarł do właściciela. Wystarczy sam fakt zaistnienia transakcji w okresie trwania wyłączności, aby wynagrodzenie pośrednikowi się należało.

### **Dlaczego tak się dzieje?**

Klauzula wyłączności to nie wymysł polskich pośredników. W krajach Europy Zachodniej, a także w USA, Kanadzie, Australii, jest to powszechnie obowiązujący typ umowy pośrednictwa. Skoro bowiem pośrednik angażuje swój czas i środki na reklamę (nie pobiera z góry żadnej zaliczki), to chciałby mieć pewność, że gra jest równa z obu stron i że właściciel to osoba poważna, która nie będzie urządzała wyścigów między pośrednikami, zlecając w kilku czy kilkunastu agencjach swoją ofertę, nie pamiętając później, w jakich, i nie informując biur, jeśli oferta stanie się już nieaktualna.

### **Obawy klientów przed zawieraniem umów na wyłączność**

Większość klientów mylnie sądzi, że prawdopodobieństwo sprzedaży (wynajmu) jego nieruchomości jest wprost proporcjonalne do liczby agencji, w których ofertę zgłosi. Pozornie takie myślenie może być nawet zasadne. Zdawałoby się bowiem, że jeżeli oferta jest w kilkunastu agencjach, to szansa jej realizacji wielokrotnie się zwiększa. Jednak nic bardziej mylnego. Jeżeli pośrednik zorientuje się, że klient nie chce zlecić umowy z klauzulą wyłączności, to znaczy tylko, iż klient już zlecił bądź też zamierza zlecić swoją ofertę w innych biurach.

Jakie konsekwencje ma dla pośrednika taka wiadomość? Otóż dość zasadnicze. Ponieważ prawdopodobieństwo zrealizowania transakcji przez danego pośrednika gwałtownie spada, to czyż można wymagać, że będzie on w sposób istotny zaangażowany (czasowo i finansowo) w promowanie takiej oferty? Raczej mając ograniczony budżet na reklamę będzie bardziej promował oferty na wyłączność niż bez tej klauzuli (tzw. otwarte). Jeszcze innym ważnym argumentem dla klienta, aby składał swoją ofertę na zasadach wyłączności, jest niewątpliwie

fakt, iż przy takiej ofercie pośrednik będzie mógł wykorzystać całą, znaną mu gamę możliwości marketingowych, z podawaniem w reklamie adresu i umieszczaniem zdjęcia nieruchomości. Pośrednik bowiem w takiej sytuacji niczym nie ryzykuje.

Przeciwieństwem tego jest sposób promowania oferty „otwartej”, gdzie nie dość, że pośrednik nie zaangażuje zbyt wielu środków finansowych, to jeszcze musi tak „kombinować” w reklamie, żeby potencjalny klient przypadkiem nie zorientował się, o jaką nieruchomość chodzi. Wówczas potencjalny nabywca może sam udać się do właściciela i nasza praca na nic. W takiej sytuacji nie udowodnimy bowiem, w jaki sposób klient dotarł do naszego właściciela. Jakże często słyszymy później, że klient spacerował sobie ulicą, czymś zaciekawiony wszedł na posesję i od niechcienia zapytał właściciela wyglądającego akurat przez okno, czy przypadkiem jego nieruchomość nie jest na sprzedaż. Interes bowiem naszego właściciela i kupującego jest wtedy wspólny. Jeżeli właściciel nie zapłaci prowizji, może obniżyć cenę kupującemu.

Zatem w istocie umowa z klauzulą wyłączności to nic innego jak zniesienie obowiązku z pośrednika, konieczności udowodnienia swojemu klientowi, skąd się wziął zainteresowany, który przyszedł i zrealizował transakcję. Sam fakt dokonania transakcji w trakcie obowiązywania wyłączności jest już wystarczający do otrzymania wynagrodzenia, w zamian za działania, jakie pośrednik podjął na swój koszt i ryzyko.

Ten fakt w istocie stanowi największą psychologiczną barierę dla klientów, którzy jednak chcieliby mieć pewność, że transakcja nastąpiła bezsprzecznie w wyniku pracy pośrednika. Szczególne problemy mają klienci, z przyjęciem do wiadomości faktu, że zapłacą wynagrodzenie także wtedy, gdy nieruchomość kupi np. „szwagier” lub dobry znajomy albo gdy znajdą klienta sami (wcześniej dawali ogłoszenia itp.). Można zawsze wtedy klientowi zaproponować, aby zapytał wszystkie możliwe osoby, względnie żeby dał ogłoszenia w prasie i trochę poczekał. Jeżeli jednak już zdecyduje się zlecić usługę na wyłączność, to musi przyjąć podstawowy fakt do wiadomości. Jeżeli transakcja zostanie zrealizowana - zapłacę. Jeżeli będzie to znajomy, który zresztą najczęściej dowiaduje się o ofercie z ogłoszeń pośrednika, to musi pamiętać, że wynagrodzenie pośrednika jest w cenie transakcji. Natomiast należy wyzbyć się dalszych przemyśleń w stylu, że może płaci się wynagrodzenie nieuzasadnione i szkoda, że zawarło się umowę na wyłączność.

## **Czego powinien oczekiwać klient od pośrednika w zamian za klauzulę wyłączności?**

Oczywiście, zawarcie umowy na wyłączność to nie tylko jednostronny gest ze strony właściciela. To przede wszystkim obowiązek dla pośrednika, który musi w sposób profesjonalny podejść do oferty.

1. Umowa na wyłączność (czy też z klauzulą wyłączności) powinna być zawarta na konkretny okres (czas oznaczony). Długość tego okresu może być różna w zależności od rodzaju oferty. Im oferta bardziej typowa, tym okres wyłączności może być krótszy i odwrotnie. Przyjmuje się, że klauzula wyłączności nie powinna być zawarta przy typowych ofertach na krócej niż trzy miesiące, gdyż potrzebny jest pewien minimalny czas na wypromowanie oferty. Wydaje się natomiast, że górnym przedziałem mógłby być np. okres 12 miesięcy. Ostateczna decyzja należy jednak zawsze do pośrednika i klienta, którzy powinni wspólnie realnie ocenić konkretną ofertę i prawdopodobieństwo jej zrealizowania, biorąc pod uwagę aktualny stan

rynku nieruchomości. Przyjęty okres powinien być wynikiem kompromisu między interesem klienta (chce jak najkrócej) i pośrednika (chce jak najdłużej).

2. Pośrednik powinien w umowie o pośrednictwo określić, jakie podejmie działania w celu zrealizowania oferty (np. ogłoszenia w prasie, umieszczenie oferty w internecie, gablocie, w sieci wymiany ofert itp.). Oczywiście, w umowie na wyłączność pośrednik nie może się zobowiązać, że oferta zostanie zrealizowana na pewno. Może jednak i powinien pokazać klientowi, jakie środki podejmie w celu zwiększenia prawdopodobieństwa doprowadzenia transakcji do skutku.

3. Pośrednik powinien jednak odmówić w ogóle przyjęcia oferty na wyłączność, jeżeli nie uzgodni z właścicielem realnej ceny ofertowej, względnie jeżeli oferta jest bardzo nietypowa i zgodnie z najlepszą wiedzą pośrednika, szansa jej zrealizowania jest bardzo mała, żeby nie rzec - żadna. Musimy bowiem zawsze pamiętać, że przyjmując ofertę na wyłączność w pewnym sensie dajemy właścicielowi nadzieję, że ją, z dużym prawdopodobieństwem, zrealizujemy.

## **Umowa otwarta - przeciwieństwo umowy na wyłączność**

Ten typ umowy jest rodzajem swoistej gry między właścicielem a pośrednikiem, a właściwie wieloma pośrednikami. Klient niby zleca wykonanie usługi, a pośrednik udaje, że niby będzie działał rzetelnie na rzecz klienta. Gra jest jednak nierówna. Klient bowiem podświadomie oczekuje, że wszyscy pośrednicy będą dla niego solidnie pracować, chociaż z góry zakłada, że tylko jednemu zapłaci. Oczywiście, trzeba uczciwie powiedzieć, że czasami tego typu związek wielu pośredników z jednym klientem daje pożądany, dla tego ostatniego, rezultat w postaci zrealizowania transakcji. Częściej jednak są to przypadkowe skojarzenia niż efekt profesjonalnej pracy pośrednika. Nawet jednak w takiej sytuacji tylko jeden pośrednik zarobi na swoje koszty. Pozostali ponoszą tylko straty i przyjdzie im mieć nadzieję, że może następnym razem to oni wygrają wyścig. Przypomina to trochę grę w „toto-lotka”. Nikt nie wie, do kogo uśmiechnie się szczęście następnym razem.

## **Umowa pośrednictwa na wyłączność w świetle kontroli przeprowadzonej przez Prezesa UOKiK**

Po przeprowadzonych w całym kraju przez Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w I i II kwartale 2003 roku kontrolach w ponad 250 agencjach nieruchomości pod kątem stosowania niedozwolonych klauzul w umowach pośrednictwa, okazało się, że Urząd m.in. zakwestionował zapisy dotyczące wyłączności, niwecząc praktycznie jej sens. Spotkało się to z jednoznacznym protestem środowiska pośredników. Prezes UOKiK otrzymał wiele pism wyjaśniających istotę wyłączności i tłumaczących niewłaściwą interpretację zakwestionowanej klauzuli.

W dniu 4. września 2003 roku dzięki staraniom Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości odbyła się w Warszawie konferencja z udziałem pośredników oraz przedstawicieli Urzędu. Okazało się, że argumenty przedstawione przez pośredników zostały przyjęte i Prezes UOKiK wycofał się z zarzutu niedopuszczalności stosowania klauzuli na wyłączność. Jak jednak wspominałem, wcześniej musi być w umowie o pośrednictwo określone, jakie działania podejmie pośrednik na rzecz swojego klienta.

Nie ma zatem już w tej chwili żadnej wątpliwości, że umowa pośrednictwa z klauzulą wyłączności jest nowoczesnym, profesjonalnym i zgodnym z prawem sposobem pracy nad ofertą. Należy propagować ten typ zawieranych umów w całym środowisku pośredników, gdyż leży to przede wszystkim w interesie samych klientów.

## Podsumowanie

Większość klientów w umowie na wyłączność widzi jedynie bezpośrednie korzyści dla pośrednika, a przecież wynikają z niej równocześnie także konkretne zobowiązania agencji nieruchomości wobec klienta. Tym bardziej trudniej jest im dostrzec plusy jakie z klauzuli wyłączności mają oni sami. A jest ich przynajmniej kilka. Oto one:

1. brak konieczności biegania właściciela nieruchomości od agencji do agencji w celu zgłoszenia swojej oferty do sprzedaży u jak największej liczby pośredników, co miałyby ją odpowiednio rozpowszechnić (bo firma podpisująca z nim umowę na wyłączność na pewno to uczyni, mając pewność zapłaty wynagrodzenia),
2. jednoznaczność sytuacji komu, kiedy i w jakiej wysokości właściciel nieruchomości ma płacić wynagrodzenie (po podpisaniu umowy na zasadach wyłączności sprzedający rozlicza się tylko z tą jedyną firmą, której dał prawo wyłączności do sprzedaży; agencja znajdująca nabywcę pobiera zaś wynagrodzenie od swojego klienta - kupującego),
3. możliwość szybkiego zorientowania się właściciela nieruchomości, co wydarzyło się w dotychczasowej historii sprzedaży jego oferty (firma przyjmująca jest jej „matką”, sama w nią inwestuje, rozdysponowuje między inne agencje, zamawia reklamy w środkach masowego przekazu itp., wie zatem, co dzieje się w sprawie poszukiwania potencjalnego nabywcy),
4. możliwość ścisłej współpracy z firmą i niemalże natychmiastowego wprowadzania ewentualnych zmian w ofercie reklamowej, np. obniżenia ceny (co nie byłoby możliwe w przypadku zgłoszenia oferty w kilku biurach, ze względu na czas, jak i pamięć o wcześniej dokonanych zmianach),
5. uniknięcie tzw. efektu dewaluacji oferty (oferta znajdująca się w bazie wielu biur, reklamowana pod szyldem kilku agencji może wytworzyć w świadomości poszukujących przekonanie o słabości oferty, gdyż trudno ją sprzedać, o czym miałyby świadczyć fakt, że zajmuje się rozpropagowaniem jej wielu pośredników).