

CODE DE DEONTOLOGIE

Le présent code de déontologie a été voté par l'assemblée générale en date du 16 mai 2019, et remplace les anciens codes de déontologie votés et amendés les 30 octobre 1970, 7 juillet 2010 et 7 mai 2013.

Chaque membre s'engage à respecter et à faire respecter le présent code par ceux et celles qui traitent des affaires immobilières pour son compte ou en son nom.

1. Membres

Les membres de la Chambre immobilière font partie des catégories suivantes :

- agent immobilier : tout prestataire de services pour compte de tiers, qui exerce, dans l'intérêt de ceux-ci, une activité d'intermédiaire pour la vente, l'échange, la location ou la cession de biens immobiliers, de droits immobiliers ou de fonds de commerce ;
- administrateur de biens / syndic de copropriété : toute personne qui, d'une manière habituelle, à titre principal ou accessoire, exerce pour le compte de tiers, en qualité de mandataire ou d'intermédiaire, une activité de gestion de biens immobiliers ou de droits immobiliers, ou de syndic de biens immobiliers en copropriété ;
- promoteur / promoteur – constructeur : toute personne qui, d'une manière habituelle, à titre principal ou accessoire, développe des projets immobiliers et les réalise en vue de leur location ou vente.

Par principe, le membre est un professionnel de l'immobilier. Il peut être agent immobilier, administrateur de biens, syndic de copropriété, promoteurs ou promoteur- constructeur.

Le professionnel de l'immobilier doit, dans l'exercice de sa profession, faire preuve de compétence et de diligence, en justifiant des qualités et garanties requises, et en respectant les obligations ci-dessous.

2. Obligations générales

Le membre s'engage à :

- se tenir régulièrement informé des législations et de toutes les informations ou évolutions essentielles susceptibles d'influer sur les intérêts qui lui sont confiés ;
- connaître les conditions des marchés sur lesquels il est amené à conseiller sa clientèle ;
- ne pas accepter de mission qui dépasse le domaine de son expérience, sauf à s'assurer, avec l'accord de son mandant, le concours d'un spécialiste dont les limites d'intervention seront clairement définies ;
- s'informer de tout fait essentiel relatif à la propriété pour laquelle il accepte un mandat, afin de satisfaire à ses obligations d'éviter l'erreur, l'exagération, la présentation erronée ou la dissimulation de faits ;

- se tenir informé et faciliter la formation de ses collaborateurs quant à l'évolution du marché immobilier sur le plan local, régional et national ;
- suivre et faire suivre par ses collaborateurs les formations professionnelles permanentes et spécifiques qui permettent de s'adapter aux évolutions de la législation et de l'environnement professionnel.

3. Relations avec la clientèle

Dans ses relations avec la clientèle, le membre agit avec :

3.1. Conscience professionnelle

Le membre s'oblige à:

- faire preuve de la conscience professionnelle requise à l'exécution de la mission confiée;
- faire preuve de modération et de prudence, veillant à ne pas mettre en péril, ni la situation de ses clients, ni la sienne ;
- protéger et promouvoir les intérêts légitimes de ses mandants; les devoirs de conseil et de fidélité absolue envers ceux-ci ne dispensent toutefois pas le professionnel de l'immobilier de traiter équitablement avec toutes les parties intéressées dans le respect de leurs droits ;
- protéger le consommateur contre la fraude, la présentation erronée ou les pratiques incorrectes dans le domaine immobilier et à s'efforcer d'éliminer toute pratique susceptible de porter préjudice au public ou à la dignité de la profession immobilière.

3.2. Discrétion professionnelle

Le membre s'oblige à :

- se considérer comme tenu, en toutes circonstances, vis-à-vis de ses clients et des tiers, à une discrétion absolue pour tout ce qui touche à leur mandat/mission, et faire en sorte que ses collaborateurs agissent avec la même réserve.

3.3. Probité

Le membre s'oblige à:

- ne pas acquérir, en partie ou en totalité, ni faire acquérir par un proche ou un organisme quelconque dans lequel il détient une participation, un bien immobilier pour lequel un mandat lui aura été confié, sauf à en informer son mandant ;
- informer l'acquéreur de sa position en cas de mise en vente d'un bien qui lui appartient en

totalité ou en partie;

- ne pas accepter de mission d'évaluation ou d'expertise d'un bien dans lequel il possède ou envisage d'acquérir des intérêts, sauf à en faire état dans son rapport d'évaluation ou d'expertise ;
- ne pas recevoir de commission, remise ou bénéfice sur les dépenses engagées pour le compte d'un mandant, sans avoir au préalable obtenu l'accord de celui-ci ; les modalités de choix des fournisseurs et la facturation de leurs produits ou services doivent être transparents ;
- ne pas commander, pour le compte d'un mandant, des travaux, fournitures ou prestations à un proche ou à un organisme dans lequel il détient des intérêts, sans en informer le mandant;
- ne pas mettre en vente ou en location, ou gérer un bien immobilier sans avoir été dûment mandaté par écrit ;
- ne pratiquer aucune discrimination au sens de la loi ;
- faire diligence et fournir aux parties les informations requises ;
- agir en toute transparence vis-à-vis des parties ;
- utiliser tout moyen d'information et de publicité relatif à la vente et à l'achat ou à la location en respectant les règles et usages tant vis-à-vis des parties que vis-à-vis des confrères ;
- transmettre au mandant toutes les informations ou les propositions relatives à la vente ou à la location.

3.4. Loyauté

Le membre s'oblige à :

- veiller à ce que les obligations financières et engagements résultant des contrats immobiliers soient fixés par écrit, exprimant les accords intervenus entre les parties dont chacune sera mise en possession d'un exemplaire de l'acte au moment de la signature ;
- veiller à ce que les conventions assurent, sans équivoque aucune, la parfaite information des parties et tendent à harmoniser les intérêts de celles-ci, sans que l'une d'entre elles en tire seule les avantages ;
- informer avec précision le public du prix demandé pour la rémunération des services rendus
- veiller à ce que l'exercice éventuel d'activités annexes ou connexes s'effectue en toute transparence et n'engendre aucun conflit d'intérêt.

4. Relations avec les confrères

Dans ses relations avec d'autres professionnels de l'immobilier, membres ou non, le membre agit avec confraternité.

Le membre s'oblige à :

- veiller à la loyauté de la concurrence, notamment à l'occasion du commencement des relations ou de la rupture de celles-ci avec un mandant ;

- veiller à ce que les rapports confraternels soient toujours empreints de respect et de courtoisie
- ne pas prendre l'initiative de critiquer les pratiques professionnelles d'un confrère ;
- ne donner un avis, s'il est consulté à propos d'un dossier diligenté par un confrère, qu'en respectant l'intégrité et la courtoisie confraternelle ;
- maintenir la profession au plus haut niveau en encourageant la formation professionnelle ;
- participer à la publication des revues ou journaux spécialisés permettant aux professionnels immobiliers de fournir au public une information exacte ;
- s'abstenir de toute pratique préjudiciable au bon renom de la profession et de tout comportement susceptible de porter atteinte à ses confrères ;
- promouvoir la qualité du niveau de la profession, partager avec ses confrères les fruits de l'expérience acquise et perfectionner les compétences professionnelles de ses collaborateurs en vue de leur promotion et d'une amélioration du service rendu ;
- ne pas solliciter les services d'un collaborateur d'un confrère à l'insu de ce dernier ;
- éviter tout conflit avec un confrère qui pourrait nuire aux intérêts des clients.

5. Respects des lois et règlements

Le membre s'oblige à :

- l'obligation de conclure une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle couvrant les engagements des professionnels comme prévu dans la loi du 28 décembre 1988 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

Le membre est tenu de se conformer à la législation luxembourgeoise applicable en matière de droit :

- civil
- commercial
- de la consommation
- pénal
- du travail
- et fiscal,

Ceci, sans préjudice de l'application de tout autre législation spéciale applicable, y compris issue du droit de l'Union Européenne.

En outre, le membre doit accorder une attention particulière aux législations nationales et européennes en matière de :

- prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux, y compris le financement du terrorisme ;
- protection des données à caractère personnel ;
- affichage des prix.

6. Les Commissions - Discipline et Sanctions

En cas de plainte adressée à la Chambre immobilière, celle-ci réunira des commissions ad hoc afin de les traiter.

6.1. Principes

La Chambre immobilière pourra agir sur deux niveaux :

1. une **Commission de discipline et de conciliation** (CDC) ;
2. une **Commission d'appel** (CA).

Ces commissions seront formées parmi un pool constitué de :

- au moins douze membres représentant les différents professionnels de la branche avec un minimum de quatre professionnels par branche (syndic – agent immobilier – promoteur) ;
- au moins deux juristes (avocats ou autres professionnels du domaine juridique).

Les conditions pour devenir membre de ce pool afin de participer à l'une ou l'autre commission sont au moment de la candidature :

- de justifier d'une expérience professionnelle de minimum cinq ans dans une des professions de l'immobilier ;
- d'être membre de la Chambre immobilière depuis minimum deux ans ;
- d'avoir payé la cotisation ;
- de ne pas avoir été sanctionné par les instances disciplinaires de la Chambre immobilière les deux dernières années.

Les membres des deux commissions CDC et CA sont élus lors de l'assemblée générale de la Chambre immobilière pour une durée de trois années.

En cas d'une vacance de poste ou de nécessité, des membres pourront être cooptés par le Conseil d'administration jusqu'à la prochaine AG qui procèdera à des élections partielles. Le membre coopté reste éligible.

Les membres siégeant dans une CDC ne peuvent siéger pour la même affaire dans une CA, et s'engagent à ne pas intervenir dans un dossier relatif à l'une des parties s'ils entretiennent des relations privilégiées avec cette partie, pour des raisons évidentes de conflit d'intérêt.

Au cas par cas selon la nature ou la complexité du litige, l'Assemblée générale ou le Conseil d'administration peuvent également élire ponctuellement des non-membres de la Chambre immobilière comme membre

effectif ou suppléant des CDC et des CA, pour autant qu'ils puissent justifier des compétences nécessaires et soient au fait des règles professionnelles des métiers de l'immobilier.

Les membres participant à la CDC et à la CA remplissent cette charge à titre honorifique et bénévole.

Quant aux juristes, ils recevront des indemnités dont le montant est déterminé par le Conseil d'administration.

Les membres de la CDC et de la CA s'obligent à la plus grande confidentialité et à ne divulguer ni les pièces du dossier qu'ils étudient, ni le contenu des débats de la commission à laquelle ils participent.

Le secrétariat de chaque commission est assuré par le secrétariat de la Chambre immobilière et chaque commission s'organise elle-même.

Les commissions ne peuvent délibérer valablement que lorsque trois membres au moins la composent, dont obligatoirement un juriste, chargé de la rédaction des avis aux parties.

6.2. La Commission de discipline et de conciliation (CDC)

La CDC tranche les litiges dans les conditions indiquées ci-après.

La CDC ne prononce aucune condamnation pécuniaire ni judiciaire, mais elle prend en considération les questions déontologiques en relation avec le présent code de déontologie dans le cadre des relations entre membres, professionnels de l'immobilier et / ou non professionnels de l'immobilier.

La partie à l'origine de la saisine doit, d'une part, faire part de ses doléances à l'égard d'un tiers, mais également éclairer la commission saisie de l'objectif de sa plainte et de ses attentes.

Saisine :

La CDC est saisie par le dépôt d'une plainte émanant :

- d'une personne physique ou morale ;
- d'une organisation professionnelle ;
- d'une autorité publique ;
- d'un ou de plusieurs membres de la Chambre immobilière.

La procédure de saisine – tant en première instance qu'en instance d'appel – est une procédure écrite.

Le dépôt d'une plainte est fait par un courrier recommandé adressé au secrétariat de la Chambre immobilière.

La plainte devra être introduite par l'intermédiaire du formulaire prévu à cet effet et accompagnée directement de tous les documents de nature à justifier la réclamation, notamment :

- les contrats ;
- les échanges entre les parties ou avec des tiers ;
- toute autre pièce de nature à justifier sa position ;
- les témoignages de tiers ;
- tout document susceptible d'éclairer la Commission.

Les documents transmis devront être rédigés de préférence en langue française, ou, à défaut, dans l'une des langues officielles du Luxembourg ; ils ne seront pas restitués après la clôture du dossier.

La partie à l'origine de la plainte accepte que tous les documents accompagnant la saisine soient transmis aux membres de la CDC et à la partie mise en cause dans la plainte.

La Chambre immobilière refusera de prendre en charge toute plainte dans les cas suivants :

- si le dossier transmis par la partie plaignante est incomplet ;
- si le dossier est transmis dans une langue étrangère aux langues officielles en vigueur au Luxembourg ;
- si la partie plaignante ne réserve aucune suite à une demande d'informations supplémentaires dans un délai d'un mois ;
- si le litige présente un élément d'extranéité (bien immobilier situé à l'étranger par exemple) ;
- si le litige est pendant devant une juridiction ou a déjà été tranché par une juridiction luxembourgeoise ou étrangère.

La Commission saisie d'une plainte avise par écrit les parties de la clôture de l'instruction ; les documents/ courriers transmis après cette clôture ne seront plus pris en considération par la commission saisie du litige, sauf si ces documents concrétisent un accord intervenu entre les parties.

L'instruction du dossier :

La CDC se charge de l'instruction des dossiers.

Elle complète son information par tout moyen qui lui semble nécessaire et invite notamment les parties à produire toutes pièces utiles à la solution du litige.

Toute procédure doit être contradictoire afin d'offrir le maximum de garantie aux parties concernées.

L'instruction de la plainte suit le chemin suivant :

1. le formulaire de saisine mis à disposition par la Chambre immobilière dans le cadre des plaintes devra être transmis par l'auteur de la plainte par courriel à la Chambre immobilière à l'adresse dédiée (discipline.Chambre_immobiliere@confederation.lu).
Si le plaignant n'a pas d'adresse mail, il pourra alors envoyer le dossier par courrier à l'adresse postale de la Chambre Immobilière ;
2. un accusé de réception sera adressé à l'auteur de la plainte par la même voie l'informant que sa plainte a bien été réceptionnée et sera traitée prochainement ;

3. l'identité des parties sera transmise au pool des membres pouvant constituer la CDC : seuls les membres n'ayant aucun conflit d'intérêt avec l'une ou l'autre partie au litige pourront siéger ;
4. la commission constituée en fonction du domaine de la plainte disposera d'un délai d'un mois pour demander les pièces supplémentaires qu'elle estimera nécessaires à la clarification et à l'instruction du dossier ;
5. l'auteur de la saisine disposera d'un délai d'un mois pour transmettre ces pièces ; sur demande motivée (ou en cas de période de congé estival ou de fin d'année tels qu'indiquées ci-dessous), ce délai pourra être augmenté de deux semaines ;
6. la plainte reçue par le Chambre immobilière sera adressée à la partie mise en cause qui aura un mois pour prendre position et exposer – pièces à l'appui – sa version des faits à l'origine du litige ;
7. les échanges et/ou envois se feront par courriel , ou le cas échéant par courrier simple ou recommandé ;
8. tous les documents relatifs au dossier seront progressivement et sans délai transmis à la CDC, qui se réunira autant de fois que nécessaire, jusqu'à la transmission de son avis aux parties ;
9. la décision sera notifiée par e-mail avec accusé de réception, ou, le cas échéant, par courrier recommandé aux deux parties, avec indication des modalités de recours, à savoir un recours possible en appel devant la commission d'appel dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la décision ;
10. le traitement des dossiers et les délais seront suspendus pendant les périodes suivantes : du premier août jusqu'au 31 août et du 15 décembre jusqu'au 15 janvier.

Audition éventuelle

La CDC se réserve le droit de procéder à une audition des parties, auquel cas celles-ci pourront, si elles le souhaitent, se faire assister par des personnes de leur choix.

Les parties pourront demander la convocation de témoins susceptibles d'établir leurs versions des faits. La CDC n'ayant ni de pouvoir coercitif ni financier, il appartient aux parties de prendre les dispositions nécessaires à la venue de leurs témoins et de prendre à leur charge les frais éventuellement exposés à cette fin (notamment les frais de déplacement et de traduction).

L'audition de témoins éventuels sera faite sans obligation de prêter serment.

Chaque personne convoquée quittera la salle après avoir déposé, mais sera invitée à rester à disposition de la CDC jusqu'à la fin de la séance.

Enfin, en cas d'audition, la partie mise en cause pourra s'exprimer en dernier lieu.

Décision de la CDC et sanctions :

La CDC s'efforcera de statuer dans les 90 jours suivant la clôture de l'instruction.

La décision de la CDC sera prise à huis clos, de manière collégiale et à la majorité simple des voix, considérant que :

- chaque membre de la Commission de discipline a la même voix ;
- les membres ne peuvent pas s'abstenir ;
- chaque membre de la Commission de discipline est tenu de garder secrètes toutes les délibérations.

6.3. La Commission d'appel (CA)

Une fois que la CDC aura rendu son avis aux parties, chaque partie qui le souhaite peut introduire un recours devant la CA.

Celle-ci pourra se constituer suivant les mêmes modalités que celles applicables à la CDC, à l'exclusion des membres qui auront constitué la CDC du litige en question.

Le délai pour l'introduction d'une déclaration d'appel est de 30 jours à partir de la date de notification de la décision de la CDC.

Pour être recevable, la déclaration d'appel doit être motivée et envoyée par lettre recommandée au secrétariat de la Chambre immobilière, suivant les mêmes modalités applicables pour la CDC.

Elle doit être accompagnée de toutes les pièces de nature à appuyer la contestation de la décision rendue par la CDC.

La CA se réunit pour examiner l'appel endéans les 90 jours calendrier suivant la réception de la déclaration d'appel.

La CA se réserve le droit de convoquer les parties afin de les entendre, ou d'instruire le recours contre la décision de la CDC sur la base des pièces transmises et arguments invoqués.

La décision de la CA est une décision collégiale prise à huis clos à la majorité des voix dans le mois qui suit la clôture de l'instruction, et suivant les mêmes modalités applicables à la CDC.

Elle sera notifiée aux deux parties par lettre recommandée avec accusé de réception et sera immédiatement exécutoire.

6.4. Sanctions

Les membres qui ne respectent pas les obligations du code de déontologie de la Chambre immobilière encourrent des sanctions disciplinaires.

Suivant la gravité des cas ou de la récurrence des manquements au présent Code de déontologie, les sanctions disciplinaires sont graduelles comme suit :

- l'avertissement ;
- la suspension pour un terme maximal d'un an, sans remboursement de la cotisation (trois avertissements entraîneront automatiquement une suspension) ;
- la radiation de la Chambre immobilière, sans remboursement de la cotisation (un quatrième avertissement entraînera automatiquement la radiation) .

6.5. Publication des sanctions

A des fins pédagogiques, la Chambre immobilière peut décider de publier, sur l'espace « membres » de son site, les sanctions prononcées par l'une ou l'autre des commissions de discipline. Dans ce cas, la publication sera rédigée, de manière anonymisée, par le juriste qui sera membre de la commission concernée, une fois que l'avis aura été communiqué aux parties au litige.

A des fins d'exemplarité, la Chambre immobilière se réserve également le droit de lever l'anonymisation et d'indiquer dans ses publications le nom du membre qui est suspendu ou radié.

6.6. Abandon de recours

En acceptant le principe des commissions de discipline de la Chambre immobilière, tout membre, toute société ou personne éventuellement concerné par un litige qui est porté à la connaissance de la Chambre immobilière et qui fera l'objet de la constitution d'une CDC ou d'une CA, s'engage, à n'entamer aucun recours à l'encontre de la Chambre immobilière, des commissions concernées et de leurs membres.

Ce principe est d'application, que la partie concernée soit ou non citée dans les communications de la Chambre immobilière dans le cadre de la publication des sanctions de suspension ou de radiation. Les avis rendus par la CDC et la CA n'ont aucun caractère juridique, et ne seront donc pas opposables en cas de procédure **près des tribunaux**, qui serait déclenchée par l'une ou l'autre partie, pendant ou après le travail des commissions.

6.7. Dispositions finales

Tout membre qui n'a pas payé la cotisation d'adhésion ou la cotisation annuelle six semaines après réception de la sommation du trésorier peut être radié d'office de la Chambre immobilière.

Toute infraction aux dispositions prévues du présent code de déontologie sera passible de mesures disciplinaires énoncées 6.4.