



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Ekonomist  
Modul: Nepremičnine – posrednik za nepremičnine

## **DELO S STRANKAMI PRI PRODAJI NEPREMIČNIN**

Mentorica: mag. Maja Rozman  
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidat: Radenko Rajlić

Kranj, marec 2012

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici mag. Maji Rozman za odprto in strokovno pomoč tako na predavanjih kot tudi pri nastajanju tega diplomskega dela.

Hvala g. Dragi Djuzi, univ. dipl. org., iz podjetja Oaza nepremičnine d.o.o. za dodatne nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Ani Peklenik, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Posebne zahvale grede moji družini, ki me je v času študija ter izdelave diplomskega dela brezpogojno podpirala.

## IZJAVA

»Študent Radenko Rajlič izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom mag. Maje Rozman.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

V diplomskem delu bomo predstavili zadovoljstvo strank pri nakupu nepremičnin na področju Kranja, odnos nepremičninskega posrednika do strank, njegovo predstavitev z licenco ter metode svetovanja pri nakupu. Določili bomo dejavnike, ki vplivajo na odločitev za nakup.

Predstavili bomo morebitne reklamacije in načine reševanja sporov, ki nastanejo, ko je stranka nezadovoljna z delom posrednika, ter nekatera določila Zakona o nepremičninskem posredovanju. V teoretičnem delu bomo na podlagi strokovne literature in drugih virov razložili osnovne pojme o komunikaciji, delu s strankami in poslovanju z nepremičninami.

Postavili bomo hipoteze ter na koncu opravili raziskavo o zadovoljstvu strank z opravljenim delom posrednika. Ugotovili bomo, kako naj bi nepremičninski posrednik ravnal s strankami, da bi bile zadovoljne z njegovimi storitvami. Iz izkušenj zadovoljnih strank bomo črpali tudi zamisli za nove načine in oblike dela.

Metoda za pridobivanje podatkov bo anketni vprašalnik.

## **KLJUČNE BESEDE**

- zadovoljstvo strank
- nepremičninski posrednik
- nepremičnine
- nepremičninsko posredovanje
- delo s strankami

## **ZUSAMMENFASSUNG**

In dieser Diplomarbeit präsentieren wir die Zufriedenheit des Kunden beim Immobilienkauf in der Region Kranj, den Bezug Makler zu Käufer, seine Präsentation mit Lizenz und seine Methode den Kunden vom Kauf zu überzeugen. Wir bestimmen die Faktoren, die den Kauf beeinflussen.

Wir präsentieren mögliche Reklamationsgründe und Lösungsansätze für diese, welche bei Unzufriedenheit des Käufers mit der Arbeit des Maklers entstehen, sowie einige Gesetze zu der Immobilienvermittlung. Auf Grundlage der Fachliteratur und anderer Quellen werden wir die Grundbegriffe der Kommunikation, Arbeit mit Kunden und der Immobilienvermittlung erklären.

Abschließend werden wir eine Hypothese erstellen und erforschen die Zufriedenheit des Kunden mit der Maklertätigkeit. Es werden Lösungsansätze aufgezeigt, die zur Kundenzufriedenheit führen, sowie aufbauend auf den Erfahrungen zufriedener Kunden werden andere Methoden und Arten der Arbeit aufgezeigt.

Die Daten zur Auswertung werden mit einer Umfrage gewonnen.

Schlüsselwörter:

- Kundenzufriedenheit
- Immobilienmakler
- Immobilien
- Immobilienvermittlung
- Kundenbeziehung

## KAZALO

1	UVOD .....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA .....	1
1.2	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE .....	1
1.3	METODE DELA .....	2
2	DELO S STRANKAMI IN KOMUNIKACIJA .....	2
2.1	KOMUNIKACIJA NEPREMIČNINSKEGA POSREDNIKA .....	4
2.2	RAZGOVOR PO TELEFONU .....	4
2.3	PRVI VTIS .....	5
2.4	POZDRAVLJANJE IN PREDSTAVLJANJE .....	5
2.5	IZMENJAVA INFORMACIJ .....	5
2.6	TOČNOST .....	6
2.7	VLJUDNOST IN NASMEH .....	6
3	ODKRIVANJE STRANKE .....	6
3.1	MOTIVI ZA NAKUP .....	7
3.2	POTREBE PO POSREDOVANJU .....	7
3.3	ZAHTEVE IN ŽELJE STRANK .....	8
4	NEPREMIČNINSKO POSREDOVANJE .....	9
4.1	NEPREMIČNINSKI POSREDNIK .....	9
4.2	PREDMET PRODAJE ALI NAKUPA .....	11
4.3	PRODAJA NEPREMIČNINE .....	12
4.4	NAKUP NEPREMIČNINE .....	13
4.5	POSREDNIŠKA POGODBA .....	14
4.5.1	SPLOŠNI POGOJI .....	15
4.5.2	STORITEV PRI NAKUPU IN PRODAJI NEPREMIČNIN .....	15
4.5.3	STORITEV PRI NAJEMU ALI ODDAJI NEPREMIČNIN .....	16
4.5.4	ODGOVORNOST POSREDNIKA .....	16
4.5.5	PROVIZIJA .....	16
4.5.6	DRUGA DOLOČILA .....	17
4.5.7	ZAVAROVANJE .....	18
4.5.8	VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV .....	18
4.6	ZAKLJUČEK POSREDOVANJA .....	18
4.7	MOREBITNE REKLAMACIJE .....	19
5	HIPOTEZE .....	21
6	RAZISKAVA .....	22
6.1	PROCES RAZISKAVE .....	22
6.2	ANALIZA ANKETNIH VPRAŠALNIKOV .....	23
6.3	POTRDITEV ALI ZAVRNITEV HIPOTEZ .....	37
7	ZAKLJUČEK .....	40
	LITERATURA IN VIRI .....	42
	KAZALO PRILOG .....	42
	KAZALO SLIK .....	43

# 1 UVOD

Kdo so stranke? Če mislimo, da so to samo naši kupci, se motimo. Razmislimo še malo – če pogledamo širše, med svoje stranke lahko uvrstimo pravzaprav vse ljudi, s katerimi imamo stike tako v poslovnem kot v zasebnem življenju, vse ljudi, s katerimi razvijamo medsebojne odnose, vse ljudi, ki od nas kaj pričakujejo in obratno. V življenju imamo opravka s strankami – in mi smo stranka mnogim ljudem. Nekaterim rečemo poslovni partner, kupec, dobavitelj, drugim sodelavec, nadrejeni, šef, podrejeni, v zasebnem življenju pa partner ali zakonec, otrok, tašča, sorodnik, prijatelj, znanec, oseba, ki ji veliko dolgujemo ...

Veščina ravnanja s strankami je v resnici veščina ravnanja z ljudmi. Nagrada za uspešno ravnanje pa so dobri medsebojni odnosi, pomoč oziroma podpora pri doseganju ciljev, lažje sporazumevanje, zaupanje in še bi lahko naštevali. Ljudem preprosto damo razlog, da nam verjamejo, nas cenijo in nas imajo radi. Potrebujemo še kaj več (Bitenc, 2008, str. 3)?

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Izkušnje kažejo, da imajo stranke različne potrebe, zahteve in želje. Iz tega sledi, da je tudi prodajni proces za različne segmente strank ali za različne produkte organiziran drugače, torej je to osnova za delitev strank v različne skupine.

Cilj diplomske naloge je na kratko opisati trenutno razvitost in velikost nepremičninskega trga v Sloveniji, prikazati zakonske in moralne obveznosti nepremičninskega posrednika do stranke, ugotoviti načine in strategije za pridobitev zaupanja strank pri sklenitvi pogodbe s posrednikom ter pripraviti pogodbo in izpeljati posel do konca oziroma do prenosa lastninske pravice<sup>1</sup>.

Pričakovani rezultat, pridobljen z analizo anketnega vprašalnika, je ocena opravljenega dela posrednika.

## 1.2 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Že v samem začetku diplomskega dela lahko predpostavljamo, da delo s strankami pri prodaji nepremičnin ni enostavno. Zaradi stresa, osebnih ali finančnih težav postajajo kupci zahtevnejši, bojijo se, da bodo pri prodaji ali nakupu nepremičnine preko posrednika ogoljufane.

---

<sup>1</sup> Lastninska pravica nasploh je pravica imeti stvar v posesti, jo uporabljati in uživati na najboljšežnji način ter z njo razpolagati.

Stranke se morajo tudi zavedati dela in pomena nepremičninskega posrednika in mu zaupati. To pa je v današnjem času vse prej kot enostavno. Naloga posrednika je, da jih v posredovanje prepriča in jih seznanji s tveganjem pri prodaji ali nakupu ter jim dopove, da je zelo tvegano izpeljati nakup ali prodajo nepremičnine v lastni režiji.

Omejitev je geografska: anketa se je izvajala na področju Kranja, torej nismo pridobili še mnenja strank iz drugih krajev Slovenije. Predvidevamo, da je trg na področju Kranja zadosten, da preverimo odnos med stranko in posrednikom ter da ugotovimo priljubljenost prodaje nepremičnin preko nepremičninske agencije ali posrednika.

### **1.3 METODE DELA**

Za teoretični del diplomske naloge smo uporabili gradivo predmeta delo s strankami ter lastne izkušnje. Ta del je črpan iz različnih virov – študijskega gradiva, literature in spletnih strani.

V raziskovalnem delu diplomske naloge smo uporabili anketni vprašalnik. 40 anketirancev je odgovorilo na zastavljena vprašanja ter podalo svoje mnenje in pripombe.

## **2 DELO S STRANKAMI IN KOMUNIKACIJA**

Kaj pomeni uspešno ravnanje s stranko? Pomeni doseganje lastnega zadovoljstva, doseganje zadovoljstva stranke in doseganje zastavljenih poslovnih ciljev.

Da bomo lahko uspešno delali s strankami, se moramo veliko naučiti o medčloveških odnosih in tudi o sebi. Pri delu s strankami se ne moremo izogniti spopadanju z nesporazumi, jezo, stresom, pritiski. Vse to se moramo naučiti prepoznavati, preprečevati ali ustrezno reševati. Pomembno je zavedanje, da je umetnost obvladovanja medčloveških odnosov v sprejemanju in dopuščanju različnosti ter iskanju ustreznega odzivanja na vedenje.

Večine storitev ni možno izvesti na enem mestu in jih prenesti drugam. Storitve lahko distribuiramo na druge lokacije preko posrednikov. Tehnološki napredek pa vseeno omogoča prenos nekaterih storitev iz kraja izvajanja v kraj uporabe. Preko internetnega omrežja lahko veliko storitvenih organizacij distribuira svoje storitve, predvsem tiste, ki so usmerjene v neotipljive aktivnosti, povezane z ljudmi (izobraževanje, zabava, svetovanje ...) ali z njihovim premoženjem (Habjanič, Kramar, 2011, str. 3).



Pri delu s strankami veliko komuniciramo. Skušamo se prilagoditi stranki in s tem doseči svoj cilj, ki nam se v današnjem času svetovne krize velikokrat zdi nedosegljiv.

Komunikacija je dejavnost, ki se ji ne moremo izogniti in jo vse življenje opravljamo bolj ali manj uspešno. Vsa naša razmišljanja, ki jih premlevamo sami zase ali pa jih sporočimo svojim bližnjim, sodelavcem, znancem in neznancem, predstavljajo komunikacijo. Različne oblike komuniciranja zavzemajo veliko večino človekovega življenja, vse od prvega joka naprej. Komunikacija je izjemno pomembna za razvoj otroka, saj človekova osebnost ni le genetsko zasnovana; je tudi pridobljena oz. oblikovana v intenzivnih medosebnih odnosih s pomočjo medsebojne komunikacije med ljudmi.

Spretnost uspešnega komuniciranja je življenjsko pomembna, njen osnovni namen je biti razumljen tako v vsakdanjem življenju pri sporazumevanju v družini, v prijateljskem krogu, v stiku s sodelavci, kot tudi v poklicnih situacijah, ko smo v vlogi poslovneža, prodajalca, pogajalca, svetovalca, učitelja (Fink et al., 2009, str. 3).

Komuniciranje je najzahtevnejša človekova dejavnost, vanjo je vključeno celotno človekovo telo (prsti na nogah, bitje srca, vsa čutila, roke ...), celoten fizični, umski in čustveni potencial (Fink et al., 2009, str. 4).

V zvezi s komuniciranjem poznamo dva pojma:

- komuniciranje (pomeni sporazumevati se),
- komunikacija (je sredstvo za sporazumevanje).

Komuniciranje predstavlja misli, spremenjene v besede, ki so izgovorjene ali zapisane. Komuniciramo ne le z besedami, ampak tudi nebesedno, torej s kretnjami in gestami. Komuniciramo tudi s slikami in znaki.

Pri komuniciranju gre za izmenjavo mnenj, posredovanje informacij, argumentiranje predlogov in vzpostavljanje stikov med osebami. Lahko bi ga opisali kot eno osnovnih dejavnosti, ki se odvija med ljudmi. V poslovnem svetu se odvija znotraj vsake organizacije in v povezavi z zunanjim svetom. Komuniciranje je sposobnost oblikovanja, usklajevanja in povezovanja, ki se razvija (Kosi, Rom, 2009, str. 5).

## 2.1 KOMUNIKACIJA NEPREMIČNINSKEGA POSREDNIKA

Nepremičninski posrednik komunicira s strankami, zato je ključnega pomena, da to dela pravilno in tudi ustrezno. Informacije mora posredovati na razumljiv in vabljev način, potencialnega kupca nikakor ne sme odbiti.

Za dobrega nepremičninskega posrednika je značilno navdušenje pri delu, ki predstavlja 51 % sposobnosti za zaključevanje prodaje. To mora znati prenesti na stranko. K temu bi dodali še, da je dober nepremičninski posrednik tudi razgledan in spoštuje stranko, kajti nadut posrednik jo zelo hitro odbije. Več napora je treba vložiti v spoznavanje notranjih hotenj strank kot pa v samo prodajo.

Vljuden odnos nepremičninskega posrednika do stranke je izjemno pomemben in če se ta pravilno začne, se tudi uspešno konča, tako je v večini primerov. Običajno se stik med stranko in posrednikom začne s telefonskim razgovorom, ki naj bi bil prvo obojestransko merilo.

## 2.2 RAZGOVOR PO TELEFONU

V posredovanju z nepremičninami je telefonski razgovor prvi pogovor med stranko in posrednikom in je zelo pomemben. Stranka dobi prvi občutek o resnem in vljudnem posredniku, posrednik pa zazna približen karakter stranke, ki prodaja ali išče nepremičnino.

Kot navaja Bitenc (2008, str. 10), je telefoniranje zaradi primernosti najpogostejši nadomestek za osebne stike in za pisno sporazumevanje, čeprav jima ni enakovredno. Poslovno telefoniranje je poslovni razgovor na daljavo in zanj veljajo enake ugotovitve in vodila, vendar pa ima vrsto omejitev, ki jih kaže primerno razumeti in upoštevati.

Telefonski razgovor poteka po ustaljenem vzorcu: priprava, klic, predstavitev kličočega in pojasnitev razloga za klic, razgovor ter zaključek. Pri izvedbi vsake faze telefonskega razgovora je smiselno upoštevati določena vodila, da razgovor izpeljemo gladko, hitro in brez zapletov, pri tem pa napravimo vtis vljudnosti, pozornosti in uvidevnosti.

Tako kot vse druge vrste razgovorov ima tudi telefonski razgovor svoj cilj. Določimo ga, še preden izvedemo razgovor; to pomeni, da se na razgovor pripravimo. Priprave pa niso bistveno drugačne od priprav na osebni pogovor – pripravimo načrt pogovora (cilj, strategija) in informacije zanj (imena, številke, naslovi, dokumenti in podobno); ob pozivu imejmo pri sebi svoj rokovnik in pisalni pribor (beležnico, blok, pisalo, morda računalno in podobno, odvisno od teme razgovora).

Na podlagi zgoraj navedenih navodil se posrednik zmeni s stranko za osebni obisk in šele takrat je potrebna učinkovita predstavitev posrednika, ki se začne s prvim vtisom.

### **2.3 PRVI VTIS**

Pri stiku s strankami je ključnega pomena vtis, ki ga dobi stranka v prvih 40 sekundah, navaja Korenjakova. Nekateri raziskave pa kažejo, da je za ustvarjanje mnenja najbolj pomembnih ravno prvih 10 sekund. V tem času se sogovornik odloča o tem, ali smo mu simpatični in ali smo vredni zaupanja. Če dobi negativen vtis, bo treba vložiti veliko truda, da spremenimo njegovo mnenje. Pri govorni komunikaciji v poslovnem razgovoru ima glavni pomen nebesedna komunikacija (55 %). Glas in poudarki imajo 38-, pomen besed pa le 7-odstotni pomen. Zato je pomembno, da s svojim telesom in videzom dajemo pravilni vtis. Najbolj pomembno je, da je naša drža pokončna, saj to pozitivno vpliva na razpoloženje sogovornika. Pri mimiki imamo običajno določene geste, ki sogovornikom niso všeč. Te geste je treba prepoznati in se jih odvaditi. Pri pogovoru je za nepremičninskega posrednika pomembno, da govori jasno, samozavestno in razumljivo (Vir: SLONEP, 15. 10. 2007).

### **2.4 POZDRAVLJANJE IN PREDSTAVLJANJE**

Ob prvem srečanju si podamo roke. Pri tem pa je pomembno, kakšen je stisk. Če bo premočan, bo sogovornik dobil vtis, da dajemo prednost moči, medtem ko inteligenco odrivamo na stranski tir, če pa bo stisk roke mehak, si bo ustvaril vtis, da nam manjka samozavesti in da smo šibka osebnost. Nasmeh je odraz naših čustev, obenem pa pove, ali nam je sogovornik simpatičen in prijeten. Zato lahko prijeten in topel nasmeh na začetku in med pogovorom zelo blagodejno vpliva na sogovornika. Velik pomen ima tudi stik z očmi, saj oči običajno povedo največ o človeku. Več kot 80 % vseh informacij sprejmemo z njimi. Pomembno je, da svoj pogled ob srečanju in med pogovorom usmerimo v oči sogovornika.

### **2.5 IZMENJAVA INFORMACIJ**

Pri izmenjavi informacij ni pomembno le, katere informacije nepremičninski posrednik poda, temveč je pomembno tudi, na kakšen način to stori. Informacija se posreduje s telesno govorico, z obrazno mimiko, s pogledom in z intonacijo glasu. Za dobrega nepremičninskega posrednika je ključno, da se drži načel, ki zagotavljajo ustrezno posredovanje informacij na vseh ravneh.

## 2.6 TOČNOST

Zelo pomembna značilnost dobrega poslovnega odnosa je naš odnos do časa. S točnostjo stranki pokažemo, da cenimo njo in njen čas, zato velja strogo pravilo, da se držimo dogovorjenih časovnih okvirov.

Da bi se izognili nepredvidenim situacijam, ki bi povzročile zamudo, se na srečanje odpravimo nekoliko prej. Če predčasno pridemo na cilj, počakamo na dogovorjeno uro. Če se kljub vsemu zgodi, da smo pozni, sporočimo zamudo stranki po telefonu, seveda če je to možno.

Srečanja skušajmo zaključiti v dogovorjenem času, saj ima lahko naš sogovornik še druge obveznosti, na katere mora priti točno.

## 2.7 VLJUDNOST IN NASMEH

Stranki se je treba prilagoditi, najti skupne besede in jo poslušati. Napačna beseda je lahko velika ovira in zavedati se moramo, da izrečene besede težko popravimo. Je pa največ vredno tisto, kar je v nas samih: iskren nasmeh, dobra volja, prijazna beseda in besede zahvale. Če nam to uspe in če dokažemo stranki, da je za nas trenutno najpomembnejša, bo to zagotovo začutila. V tem primeru bomo imeli povsod odprta vrata in svoj cilj bomo lažje dosegli.

## 3 ODKRIVANJE STRANKE

Znano je, da delo z različnimi strankami zahteva zelo kakovostne medčloveške odnose. Težko je pričakovati, da bo stranka izkušena poznavalka osebnosti. Oseba, ki v podjetju dela s strankami, je tista, ki bi morala stranko razumeti tako dobro, da bi bil vzpostavljen učinkovit medčloveški odnos. Oseba, ki dela s strankami, mora znati obvladovati sebe in mora biti sposobna obvladovati tudi pritiske, ki jim je izpostavljena na svojem delovnem mestu. Ko pride do nesporazuma, je treba reševanje začeti najprej pri sebi, šele nato lahko enako zahtevamo tudi od stranke. Stranke, ki jim znamo prisluhniti, zadovoljiti njihove potrebe in rešiti njihove probleme, so tiste, iz katerih podjetje kuje dobiček ([www.finance.si](http://www.finance.si), 25. 6. 2002).

Moramo se tudi zavedati, da je izguba stranke zelo slaba reklama, posebej če je bila nezadovoljna z našimi uslugami. Ko smo stranko enkrat pridobili, moramo torej ves trud vložiti v to, da bo zadovoljna pri nas tudi ostala. Razvijati moramo dolgoročne odnose. Samo zadovoljne stranke bodo z nami sodelovale dolgo. Stranka, ki ni zadovoljna s storitvijo ali z našim odnosom do nje, ki se počuti zanemarjeno ali nerazumljeno, bo hitro našla drugo pot, pot h konkurenci, ki bo zanjo imela več posluha.

### 3.1 MOTIVI ZA NAKUP

Velikokrat so motivi povezani s potrebami, željami in seveda s sredstvi. To so razumski motivi, ki jih glede na trenutno finančno situacijo v svetu in državi vsak dan usklajujemo s svojimi čustvi. Med čustvene motive spadajo naše želje in zavore, ki jih tudi vsak dan prilagajamo.

Odobritev kredita in posojanje denarja sta vedno povezana z odločitvijo stranke o nakupu. Tako sama ponudba kot tudi ugodna cena storitev nista pogoj za pridobitev stranke; te se glede na to razlikujejo.

Pri delu z nepremičninami moramo na podlagi medsebojnega komuniciranja določiti, v katero skupino spada stranka, in prilagoditi njene možnosti v svojo prid. Pomembno je vsaki stranki ponuditi vso pozornost in jo korektno obravnavati.

### 3.2 POTREBE PO POSREDOVANJU

Ugotavljamo, da če se bo stranka odločila za prodajo preko dobrega posrednika, bo prihranila veliko časa, in kar je še pomembneje, ob ustrezni pravni pomoči pri izvedbi nepremičninskega posla bo pomirjena in zadovoljna.

Glede na to domnevamo tudi, da če se bo odločila za samostojno pot pri prodaji, bo morala žrtvovati veliko prostega časa, ki ga ob današnji naglici ni nikoli dovolj, zaradi odsotnosti z delovnega mesta pa delodajalci tudi ne bodo ravno zadovoljni. Poleg tega bo morala stranka sama poskrbeti za pravno ureditev prenosa nepremičnine. Če teh znanj nima, bo potrebovala pomoč pravnika, ki ji bo zaračunal približno 1-odstotno vrednost nepremičnine.

Ne glede na to, katero pot bo ubrala, obstaja nekaj koristnih nasvetov, kako hitro in varno prodati željeno nepremičnino.

Če se bomo odločili za prodajo preko posrednika, je zelo pomembno, kako izbrati pravega. Za lažjo odločitev so v veliko pomoč izkušnje in priporočila prijateljev in znancev. Če teh ni, pa moramo upoštevati druge kriterije, kot so pozitivni osebni stik, izkušnje na določenem področju, pripravljenost posvetiti se kupcu, lokacija, kjer je agencija najbolj dejavna. Vsekakor je treba pred izbiro še skrbno premisliti in se odkrito pogovoriti s posredniki.

### 3.3 ZAHTEVE IN ŽELJE STRANK

Kakšen je sodoben kupec nepremičnine? Naiven ali zelo preudaren, kdaj pa kdaj tudi preračunljiv. So njegove zahteve in želje glede velikosti in lokacije nepremičnine visoke ali mu je vseeno, kakšno stanovanje bo imel, od koga ga bo kupil in kako mu bo nepremičninski posrednik spisal pogodbo o posredovanju nepremičnine?

To so vprašanja, na katera je težko odgovoriti. Današnji kupci so zelo zahtevni, ker so vse bolj informirani. Zavedajo se, da jim trenutna situacija na trgu nepremičnin daje določeno prednost in to tudi maksimalno izkoriščajo. Veliko časa namenijo pregledu ponudbe, ogledom nepremičnin in se šele po daljšem premisleku odločijo za nakup. Kupci namreč za svoj denar iščejo idealno nepremičnino za idealno ceno. V večini primerov so dobro seznanjeni s kreditnimi pogoji in zadnje čase jih je vse več dobro seznanjenih, katera nepremičnina se kje prodaja in koliko časa. Kupci zelo dobro poznajo nepremičninski trg, njegovo ponudbo in cene.

Sodoben kupec se večinoma loteva nakupa v več korakih:

- prepoznavna potrebe (ugotavlja, ali to nepremičnino res potrebuje ali ne) – če ta motivacija prevladuje, se osredotoči za naslednji korak,
- iskanje informacij,
- sledi ocenjevanje alternativ (ocenjuje možnosti z vidika pričakovanih koristi in izbira najboljšo ponudbo),
- ob koncu tega ocenjevanja sledi nakup.

Zgoraj opisani proces z nakupom še ni končan. Želje s strani kupca so jasne in zahtevne. Lahko je nezadovoljstvo z izdelkom, ki ni izpolnil pričakovanj, močno in glasno. Zato moramo prisluhniti zahtevam in željam strank, kolikor je v naši moči, da bi jih sploh pridobili in začeli s posredovanjem.

## 4 NEPREMIČNINSKO POSREDOVANJE

Kaj je posredovanje pri prometu z nepremičninami, jasno pove Zakon o nepremičninskem posredovanju – uradno prečiščeno besedilo (ZNPosr-UPB1, Uradni list RS št. 72/2006, člen 2), ki pravi: posredovanje v prometu z nepremičninami pomeni opravljanje registrirane pridobitne dejavnosti posredništva v prometu z nepremičninami, pri čemer posamezni posli posredovanja v prometu z nepremičninami vsebujejo vse dejavnosti pri vzpostavljanju stika med naročiteljem in tretjo osebo ter pri pogajanjih in pripravah za sklenitev pravnih poslov, katerih predmet je določena nepremičnina, kot so kupna, prodajna, najemna, zakupna ali druga pogodba za določeno nepremičnino.

Najbolj varen način prodaje ali nakupa nepremičnine je zagotovo preko nepremičninske agencije oziroma posrednika. S tem naj bi se kupec ali prodajalec zakonsko zaščitil glede morebitnih zapletov, ki lahko nastanejo pri poslovanju z nepremičnino.

Neznanje in nepoznavanje poslovanja pri posredovanju z nepremičninami lahko pripelje kupca in prodajalca v velika tveganja, to pa povzroči, da sporov ni mogoče reševati drugače kot na sodišču, kar je dolgotrajno in drago.

Ker je odločitev o nakupu in kasnejša izpeljava posla odgovorna in zahtevna naloga, se mnogi odločijo za nakup preko agencije. Zelo pomembno je, da si pred izbiro agencije kupec oziroma prodajalec pridobi čim več informacij o agencijah. Z izbiro agencije se posredovanje šele začne.

### 4.1 NEPREMIČNINSKI POSREDNIK

Kot pravi zakon o nepremičninskemu posredovanju (ZNPosr-UPB1, Ur. l. RS, št. 47/06, člen 2), je nepremičninski posrednik oziroma nepremičninska posrednica (v nadaljnjem besedilu: nepremičninski posrednik) fizična oseba, ki za nepremičninsko družbo opravlja posle posredovanja na podlagi pogodbe o zaposlitvi oziroma drugi pravni podlagi, s pridobljeno licenco pristojnega ministrstva za opravljanje poslov posredovanja in je vpisana v imenik nepremičninskih posrednikov pri pristojnem ministrstvu.

Licenca za opravljanje poslov posredovanja v prometu z nepremičninami je javna listina, ki vsebuje ime, priimek, datum in kraj rojstva, poklic, stopnjo in smer izobrazbe imetnika, številko in datum izdaje. Izkaznica nepremičninskega posrednika je javna listina, s katero imetnik izkazuje status nepremičninskega posrednika. Vsebuje fotografijo, ime, priimek in podpis nepremičninskega posrednika, zaporedno številko, datum izdaje in veljavnost licence, pečat in podpis ministra (ZNPosr-B, Ur. l. RS, št. 49/2011, člen 7c).

Kakšen naj bo nepremičninski posrednik?

- popolnoma se mora posvetiti stranki in skušati v čim večji meri ustreči njenim željam,
- delati mora tako, kot bi delal zase,
- zastopati želje in interese pri pogajanjih z nasprotno stranko,
- ob morebitnih težavah mora stati stranki ob strani in jih pomagati hitro rešiti.

Stranke se v večini primerov odločajo za posrednika, ker njihov način življenja ne omogoča še dodatnih obveznosti, ki lahko nastanejo pri prodaji ali nakupu:

- izognejo se neresnim telefonskim klicem, včasih tudi ob neprimernih urah,
- izognejo se nepotrebnim ogledom strank, ki glede na želje ne izpolnjujejo finančne konstrukcije,
- izognejo se različnim oglaševanjem svoje nepremičnine, zaradi česar lahko ta na tržišču postane celo nezanimiva,
- izognejo se dvojnemu ogledom z istimi strankami,
- omogočena jim je hitrejša in varnejša pot do cilja v najkrajšem času,
- zagotovljeno jim je oglaševanje v aktualnih medijih,
- zagotovijo si popolno storitev pri prenosu lastništva (pogodbe, cenitve, notar, zemljiška knjiga),
- zagotovijo si izpeljavo posla od ogleda do primopredaje,
- zagotovijo si popust pri naslednjem posredovanju (pri nakupu ali prodaji).

Drago Djuza, univ. dipl. org., nepremičninski posrednik in lastnik nepremičninske agencije Oaza v Kranju, pravi, da je delo izredno zanimivo, raznoliko, sestavljeno tako iz dobrega kot slabega. Zajema pridobivanje ponudb, torej stike s kupci oziroma najemodajalci, urejanje in sklepanje pogodb, urejanje oglasov, stik s strankami ter pripravo pogodb in izpeljavo posla do konca, torej do prenosa lastninske pravice.

Kako torej postati nepremičninski agent?

Pogoje za pridobitev licence in vpis v imenik nepremičninskih posrednikov izpolnjujejo vsi slovenski državljani, ki imajo najmanj višjo strokovno izobrazbo katerekoli smeri (VI. stopnja) in opravljen strokovni izpit za opravljanje poslov posredovanja v prometu z nepremičninami. Kvalificirajo se le posamezniki, ki niso bili pravnomočno nepogojno obsojeni za kaznivo dejanje zoper premoženje oziroma gospodarstvo na zaporno kazen, daljšo od treh mesecev, ki še ni izbrisana.

Na izpit se lahko pripravlja vsak posameznik sam ali pa obiskuje predavanja. Priprave za preverjanje znanja in spretnosti za pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije posrednik/posrednica za nepremičnine izvajajo v štirih ustanovah, in sicer:

- Animacija Ptuj, cena 660 €;
- Center za poslovno usposabljanje Ljubljana, cena 678 €;
- Gea College Ljubljana, cena 876 €;



- Ljudska univerza Celje, cena 650 €.

Znanja in spretnosti, ki jih mora novi posrednik osvojiti, so predpisana v katalogu strokovnih znanj in spretnosti.

K preverjanju se je treba prijaviti s prijavnico in priložiti:

- dokazilo o zaključeni izobrazbi,
- življenjepis,
- zbirno mapo, ki vsebuje dokazila o morebitnih predhodnih delovnih izkušnjah s področja posredovanja z nepremičninami, morebitna potrdila o udeležbi na usposabljanjih, potrdila o usposobljenosti in listine oz. druga dokazila, ki jih je kandidat pridobil, ter dokazila, ki dokazujejo standard znanja in spretnosti iz kataloga standardov, strokovnih znanj in spretnosti za posrednika nepremičnin.

Kandidat zbirno mapo pripravi pred preverjanjem. Komisija jo ovrednoti in prizna vsebine iz kataloga delno ali v celoti. V primeru, da komisija ne prizna vseh vsebin, določi naloge za preverjanje. Izpit poteka pisno in ustno.

Tisti, ki so izpit že opravili, pravijo, da je zelo zahteven. Pisni del poteka približno tri ure in zajema vprašanja iz 14 predmetov. Za pozitivno oceno je potrebna 60-odstotna pravilnost odgovorov. Ustni izpit večinoma poteka še isti ali naslednji dan pred tričlansko komisijo. V primeru, da se pisni izpit opravi zelo dobro, na ustnem ne sprašujejo tako podrobno.

Kot pravi Zakon o nepremičninskem posredovanju (ZNPosr-UPB1, Ur. l. RS, št. 47/06, člen 8), se je nepremičninski posrednik dolžan dopolnilno usposabljati vsakih pet let oziroma ob spremembi predpisov, katerih poznavanje se zahteva v sklopu strokovnega izpita za nepremičninskega posrednika. Dopolnilnega izobraževanja se morajo udeležiti tudi vsi posredniki, ki so strokovni izpit opravili pred 1. 1. 2009.

Pridobitev licence za nepremičninskega posrednika je le začetek. Licenca v žepu še ne pomeni, da je nepremičninski posrednik v poslu dober. Dober nepremičninski posrednik mora imeti tudi občutek za oglaševanje nepremičnin, prodajo in ravnanje s strankami, česar pa se velikokrat ni mogoče naučiti.

## 4.2 PREDMET PRODAJE ALI NAKUPA

Predmet prodaje ali nakupa pri nepremičninskem posredovanju se določi ob prvem stiku s stranko, osebno ali po telefonu. Stranke povedo nepremičninskemu posredniku, kaj prodajajo oziroma kupujejo, postavijo cene in druge pogoje, vezane na predmet prodaje ali nakupa. Za ostalo pa se dogovorijo osebno. V našem primeru je predmet prodaje/nakupa nepremičnina, to je lahko:

- stanovanje,

- hiša,
- parcela,
- garaža,
- poslovni objekt idr.

Trenutno se največ povprašuje po rabljenih stanovanjih, predvsem tistih s cenovnimi popusti, vendar fond teh, vsaj tistih kvalitetnih, počasi kopni. Glede na to, da novi projekti večinoma stojijo, bo v bližnji prihodnosti povpraševanje ponovno preseglo ponudbo. Seveda pa tudi promet z rabljenimi nepremičninami ne miruje, prodajajo se predvsem stanovanja s prilagojenimi cenami, ki so jim posredniki izposlovali zanimive cene. Podobno velja tudi za parcele in hiše.

Prodaja drugih nepremičnin se je v večini primerov ustavila. Garaže ter poslovne objekte lastniki večinoma dajejo v najem, ker je morebitnih kupcev za takšno vrsto nepremičnin vse manj.

### 4.3 PRODAJA NEPREMIČNINE

Pri osebem srečanju se posredniki s strankami pri prodaji dogovorijo za naslednje korake.

- **Pregled dokumentacije o lastništvu**

Pri pregledu dokumentacije stranka priloži posredniku vse dokumente o nepremičnini, ki jo prodaja, ugotovi se dejansko stanje nepremičnine in se sklene dogovor glede morebitnih manjkajočih dokumentov.

- **Ogled nepremičnine**

Pri ogledu posrednik pove lastno mnenje prodajalcu glede stanja nepremičnine, pri čemer mora biti pozoren na etiko<sup>2</sup> in moralo<sup>3</sup>.

- **Pričakovana cena**

Stranka vedno pričakuje, da bo iztržila maksimalno ceno in seveda s tem lahko upočasnjuje prodajo nepremičnine. Posrednik pove svoje mnenje o ceni in ga uskladi s strankinim.

---

<sup>2</sup> Etika je veda, ki obravnava načela o dobrem in zlem ter norme – kriterije za odločanje in ravnanje po teh načelih, je filozofija morale.

<sup>3</sup> Morala obsega ravnanje in delovanje v skladu z etiko.

## 4.4 NAKUP NEPREMIČNINE

Pri nakupu je nekoliko drugače, tam so za uspešno posredovanje pomembni drugi elementi.

- **Cena**

Najpomembnejšo vlogo običajno odigra cena nepremičnine. Z določanjem cene posrednik določa tudi nepremičnine, ki jih lahko stranki ponudi. Večina strank ima omejene finance, zato je pomembno, to velja predvsem za mlade družine, da iztržijo čim večjo kvadraturu za čim nižji znesek. Kljub temu pa se stranke še vedno ne morejo odločiti za nakup, saj ne želijo nečesa preplačati in želijo oziroma zahtevajo ugodnejšo ceno. Na splošno lahko rečemo, da so stranke pri nakupu nepremičnin postale zelo zahtevne. Kot primer lahko navedemo stanovanja v višjih nadstropjih stavb brez dvigala, ki se zelo težko prodajo.

- **Finančna sposobnost kupca**

Pri nakupu nepremičnin je že v zlatih časih prevladovalo financiranje s pomočjo bančnih virov in tudi danes ni nič drugače. Za posrednika je finančna sposobnost zelo pomembna zaradi možnih komplikacij, ki nastanejo pri izplačilu. S tem je povezan tudi način sklenitve pogodbe ter oddaja are<sup>4</sup>. Občasno se namreč zgodi, da stranka da aro za nepremičnino, potem pa ji banka ne odobri kredita. V številnih primerih je nakup nove pogojen s prodajo stare nepremičnine in podobno. Na vse zgoraj navedene primere mora biti posrednik pozoren, zato je spoznavanje finančne sposobnosti kupca zelo pomembno.

- **Načini plačila**

Najpogosteje oziroma v večini primerov gre za plačilo s hipotekarnim kreditom. Pri hipotekarnih posojilih je potrebna lastna udeležba, nekje med 20 in 30 odstotki, ki pa jo stranke pokrijejo iz prihrankov ali z raznimi kratkoročnimi posojili. Redke so stranke, ki imajo gotovino. Stranke, ki prodajo svojo nepremičnino in kupujejo drugo, ker je denimo zanje sedanja neustrezna, s prejeto kupnino kupijo novo nepremičnino, razliko pa pokrivajo z lastnimi prihranki ali gotovinskim posojilom.

- **Želena lokacija**

Med ključne dejavnike pri izbiri spada lokacija, ki včasih prekaša prav vse preostale dejavnike. Ostalih dejavnikov sicer ni težko definirati, jim je pa težko določiti vrstni red. Vsekakor sledita arhitekturna zasnova objekta kot tudi posameznega stanovanja. Nepremičnin pa enostavno ni mogoče tržiti brez pravega pristopa posrednika, ki obsega razpoložljivost, odzivnost, pravočasnost, popolnost, ustvarjalnost in profesionalnost ter splošno zadovoljstvo. Pri trženju vseh produktov – in nepremičnine tukaj niso nobena izjema – šteje tudi tradicija prodajalca oziroma moč same blagovne znamke investitorja, ki pomeni za stranko neko dodano vrednost na področju medsebojnega zaupanja.

---

<sup>4</sup> Ara je določen znesek denarja ali nadomestnih stvari, ki jih ob sklenitvi pogodbe ena stranka da drugi kot znamenje, da je pogodba sklenjena.

- **Dodatni pogoji**

Pri pogovoru s strankami se pojavljajo večinoma vprašanja, povezana s stroški nepremičnine: kako se plačuje ogrevanje, po kakšnem ključu se delijo skupni stroški. Skoraj vsaka stranka vpraša, ali je stanovanje vpisano v zemljiško knjigo<sup>5</sup> in ali obstajajo na nepremičnini kakršnakoli bremena. Vendar moramo tukaj izpostaviti predvsem eno stvar – čeprav skoraj vsaka stranka vpraša, ali je nepremičnina prosta bremen, jih nikakor več ne motijo hipoteke, ki so vpisane na nepremičnine, saj je stanovanj, ki so brez hipotek, izredno malo, so že bolj ali manj redkost. Stranki posrednik seveda razloži, da bo kot vesten posrednik uredil vse potrebno za zanesljiv izbris hipoteke.

Odnos posrednika do strank mora biti vljuden in posloven. Stranko je treba na posloven način prepričati v posredovanje in ji razložiti postopek posredovanja ter višino posredniške provizije, ki je v nadaljevanju navedena pod splošnimi pogoji posredniške pogodbe. Posredniško provizijo si delita kupec in prodajalec, po 2 % od vrednosti prodane nepremičnine.

## **4.5 POSREDNIŠKA POGODBA**

Pri posredovanju z nepremičninami večkrat pride do nesoglasij med kupcem, posrednikom in prodajalcem. Pogosto se zatakne že pri sklepanju pogodbe o posredovanju. Stranka najbolje zavaruje svoje interese tako, da aktivno sodeluje pri pripravi posredniške pogodbe. Obveznosti nepremičninskih agencij so zdaj že jasno zakonsko določene, pa tudi strokovna izobrazba nepremičninskih posrednikov po pridobitvi licence.

Posebej velja poudariti, da se še pred podpisom kupoprodajne pogodbe preveri lastništvo nepremičnine. Agencija se mora tudi dogovoriti o ari (dobra agencija bo poskrbela, da se bo ara izročila prodajalcu, šele ko bo kupna pogodba notarsko overjena) in odstopnini ter primerno oblikovati pogodbo. Za pogodbo je priporočljivo, da jo sestavi odvetnik ali notar. Opozoriti mora tudi na višino in vrsto davčne obveznosti, ceno notarske overovitve pogodbe in vpisa v zemljiško knjigo, morebitno tveganje, povezano z neurejenim zemljiškoknjižnim stanjem, na podlagi skrbnega ogleda mora preveriti stanje nepremičnine in ugotoviti morebitne napake ali pomanjkljivosti. Morebitne kupce mora agent odpeljati na ogled stanovanja, še pred tem jih mora popisati (da bo prodajalec vedel, kdo vse si je ogledal njegovo stanovanje), dolžan je spremljati prilive in odlive denarja, pred primopredajo pa mora popisati stanje nepremičnine.

---

<sup>5</sup> Zemljiška knjiga je javna knjiga, namenjena vpisu in javni objavi podatkov o pravicah na nepremičninah in pravnih dejstvih v zvezi z nepremičninami.

Pri sklepanju pisne posredniške pogodbe mora stranka pozorno prebrati določila o obveznostih posrednika, ki so navedena v splošnih pogojih posredovanja (priloženi morajo biti ob podpisu pogodbe). Natančno morajo biti navedeni namen in obseg naročenih storitev, provizija, rok izpeljave storitve in cena.

Ko je pogodba o posredovanju sklenjena, se nepremičninska družba glede na vrsto nepremičninske pogodbe, ki je predmet posredovanja, zaveže za stranko opraviti posle, ki so jasno določeni med splošnimi pogoji posredniške pogodbe.

#### **4.5.1 SPLOŠNI POGOJI**

Splošni pogoji so skladne z Zakonom o nepremičninskem posredovanju (ZNPotr, Ur. l. RS 72/2006) in sestavni del pogodbe o posredovanju, ki jo posrednik sklene z naročiteljem.

#### **4.5.2 STORITEV PRI NAKUPU IN PRODAJI NEPREMIČNIN**

Naloge posrednika:

- raziskava trga nepremičnin, ocenitev vrednosti in sporazumna določitev prodajne cene;
- preverjanje dejanskega stanja nepremičnin (ogled nepremičnin);
- preverjanje pravnega stanja lastništva nepremičnine in morebitnih pravic tretjih;
- preverjanje in po potrebi pridobivanje dokumentov (morebitni stroški so breme naročitelja);
- organizacija in vodenje ogledov;
- sodelovanje pri pogajanjih za sklenitev pogodbe;
- priprava ustrezne pogodbe in predloga za vknjižbo lastninske pravice, če je nepremičnina že vpisana v zemljiško knjigo;
- v kolikor je potrebno skleniti predpogodbo, stroške predpogodbe plača naročitelj;
- hranjenje originalnih dokumentov do realizacije pravnega posla;
- prijava pogodbe na odmero prometnega davka in prevzem potrjene pogodbe pri DURS-u;
- spremljanje realizacije prodajne pogodbe, predvsem plačil posameznih obrokov;
- primopredaja nepremičnine in sestava primopredajnega zapisnika ter popis števcov.

Če posrednik katere izmed navedenih storitev na izrecno željo naročitelja ne opravi, naročitelj ni upravičen zahtevati znižanje provizije, če je sicer posrednik te storitve pripravljen opraviti.

V splošnih pogojih so navedeni tudi pogoji pri sklenitvi posredovanja za najem nepremičnine, ki jo stranke ravno tako sklenejo s posrednikom zaradi osebne zakonske zaščite ter podobnih razlogov, navedenih v poglavju o nepremičninskem posredniku.

#### 4.5.3 STORITEV PRI NAJEMU ALI ODDAJI NEPREMIČNIN

Naloge posrednika:

- preverjanje dejanskega stanja nepremičnine (glede nepremičnine),
- preverjanje pravnega stanja lastništva nepremičnine,
- sodelovanje pri pogajanjih za sklenitev pogodbe in
- priprava ustreznih pogodb.

Če posrednik katere izmed navedenih storitev na izrecno željo naročitelja ne opravi, naročitelj ni upravičen zahtevati znižanja provizije, če je sicer posrednik to storitev pripravljen opraviti.

#### 4.5.4 ODGOVORNOST POSREDNIKA

Posrednik je skladno z 844. členom OZ (Ur. l. RS, št. 72/2006) odgovoren za škodo, ki nastane po njegovi krivdi eni ali drugi stranki, med katerima je posredoval. Posrednik je odgovoren tudi za škodo, ki jo je imel naročitelj zaradi tega, ker je brez njegovega dovoljenja obvestil koga tretjega o vsebini naročila, o pogajanjih ali o pogojih sklenjene pogodbe.

#### 4.5.5 PROVIZIJA

Pravila provizije:

- za posredovanje pri nakupu oziroma prodaji nepremičnine ima posrednik skladno s 5. členom ZNPosr (Ur. l. RS, št. 72/2006) pravico do provizije v višini 4 % pogodbene vrednosti + DDV, za posredovanje pri najemu nepremičnine pa do provizije v višini dveh mesečnih najemnin + DDV, v vsakem primeru pa najnižja provizija znaša 800 EUR + DDV;
- če je dogovorjeno, da provizijo plačata obe stranki, se znesek iz prejšnjega odstavka razdeli;
- posrednik skladno s 25. členom ZNPosr in 847. členom OZ pridobi pravico do provizije, ko je sklenjena pogodba, pri sklenitvi katere je posredoval, ali pri sklenitvi predpogodbe, če je to sporazumno dogovorjeno. Pravico do plačila posrednik obdrži tudi, če se že sklenjena pogodba kasneje razdre, a samo v primeru, da za razdrtje pogodbe ni odgovoren posrednik;
- naročitelj je dolžan plačati provizijo tudi, če on ali njegovi družinski člani sklenejo pogodbo s tretjo osebo, s katero ga je spravil v stik posrednik, v času trajanja te pogodbe ali v šestih mesecih po njenem prenehanju;
- dodatne storitve nepremičninske družbe je dolžan naročitelj poravnati v skladu z računom, ki mu je bil s strani nepremičninske družbe izstavljen za

posamezno opravljeno dodatno storitev, ne glede na to, ali je bila pogodba, pri sklenitvi katere je nepremičninska družba posredovala, sklenjena;

- nepremičninska družba ima pravico plačila za posredovanje tudi, kadar naročitelj v času trajanja pogodbe sam najde tretjo osebo, s katero sklene pogodbo, ki je bila predmet posredovanja. V tem primeru znaša plačilo za posredovanje eno četrtnino v pogodbi dogovorjenega plačila za posredovanje.



Slika 1: Plačilo za posredovanje  
(Vir: <http://www.slonep.net/storitve/agencije-in-posredniki/>)

#### 4.5.6 DRUGA DOLOČILA

- Posrednik lahko prenese storitev posredovanja tudi na druge nepremičninske družbe, pri čemer mora naročitelju izročiti seznam nepremičninskih družb, na katere prenaša naročilo.

- Naročitelj mora nepremičninsko družbo obvestiti o vseh okoliščinah, ki so pomembne za opravljanje storitev posredovanja. Če sam najde tretjo osebo, s katero sklene pogodbo, ki je bila predmet posredovanja, mora o tem nemudoma obvestiti posrednika.

- Naročitelj lahko prekliče naročilo za posredovanje, če preklic ni v nasprotju s poštenjem, sicer je dolžan posredniku povrniti škodo, ki mu jo s tem povzroči.

- Če se naročitelj neutemeljeno ne želi spustiti v pogajanje za sklenitev pogodbe z osebo, ki jo je našel posrednik in tudi ne skleniti z njo pogodbe, je dolžan posredniku plačati polovico zneska, ki bi ga bil dolžan plačati v primeru sklenitve pogodbe.

#### 4.5.7 ZAVAROVANJE

Odgovornosti nepremičninske družbe je zavarovana v višini 167.000,00 EUR za posamičen zavarovalni primer oziroma 334.000,00 EUR za vse zavarovalne primere v posameznem letu. Podjetje je zavarovano pri zavarovalnici Adriatic Slovenica d.d., PE Kranj.

#### 4.5.8 VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV

Ti splošni pogoji veljajo od dneva njihove izdaje dalje, od 3. 9. 2010 dalje (OAZA nepremičnine d.o.o Kranj).

### 4.6 ZAKLJUČEK POSREDOVANJA

Posrednik se s stranko dogovori za podpis pogodbe v agenciji ali pri notarju. Če podpis pogodbe poteka pri posredniku v agenciji, je posrednik dolžan nekaj dni prej pri ustreznem strokovnjaku (dipl. pravnik, odvetnik ali notar) pripraviti osnutek pogodbe in ga poslati strankam v pregled. S tem se izogne morebitnim popravkom in reklamacijam. Če pa so še kakšna morebitna usklajevanja, stranke pošljejo posredniku predlog popravkov. Posrednik vse navedeno in dogovorjeno v skladu z zakonom popravi, potem se določi datum podpisa pogodbe. Ko se stranke zberejo pri posredniku za podpis pogodbe, jim ta podrobno prebere usklajeno pogodbo in jih seznanji z vsemi pogoji.

Če se stranka odloči za podpis pogodbe pri notarju, je postopek podoben, vendar je notar tisti, ki pripravi pogodbo za podpis. Notar že prej na podlagi klica posrednika pripravi pogodbo, ki vsebuje že prej usklajene pogoje in želje vseh strank. Pogodbo notar prebere strankam in jim razloži pogoje. Stranke lahko same še preberejo besedilo ter se seznanijo s pogodbenimi določili (ceno, rokom plačila, pogoji plačila, rokom prevzema, stanju nepremičnine, morebitnih napakah ...). S podpisom potrdijo, da nepreklicno soglašajo s pogodbenimi pogoji.

Ko je pogodba podpisana pri posredniku ali pri notarju, popravki niso več možni, razen aneksa, ki se doda, če pride do spremembe pravnega položaja nepremičnine ali dodatne želje po zamiku plačila.

Ko se pogodba podpiše, se na nepremičnino plačajo določene dajatve. Potem se pogodba overi pri notarju in se da deponirati v notarjev ali sef agencije do naroka<sup>6</sup> oziroma celotnega plačila nepremičnine. Ko je celotna nepremičnina poplačana, se kupoprodajna pogodba izroči kupcu in notar da predlog za vpis v zemljiško knjigo.

---

<sup>6</sup> Narok je "sestanek" sodišča ali drugega organa in strank, na katerem se opravljajo določena procesna dejanja.



Če gre za plačilo preko banke (kredit), banka zahteva, da stranka za nakup nepremičnine da prodajalcu aro v višini 10–20 % oziroma potrdilo s strani posrednika, da je ara plačana. Ko je razvidno, da je ara plačana, banka pošlje svojega pooblaščenca na narok, bančna pogodba se razloži stranki pred notarjem. Ko je pogodba razložena, se mora kupec strinjati s pogoji pogodbe in jo podpisati. Potem banka odobri nakazilo že dogovorjenega zneska kredita na račun prodajalca. Znesek je že drugi dan na prodajalčevem računu. Šele takrat se odobri vpis v zemljiško knjigo, vpis lastninske pravice in vpis hipoteke<sup>7</sup>.



Slika 2: Prezem ključev za nepremičnino  
(Vir: <http://www.slonep.net/storitve/agencije-in-posredniki/>)

## 4.7 MOREBITNE REKLAMACIJE

Kot v vsakem poslu tudi pri delu s strankami pri prodaji nepremičnin obstaja možnost reklamacije in lahko pride do konfliktov. Reklamacija je konkretna zahteva po izboljšavi oziroma odpravi neskladnosti.

V podjetjih se pojavlja temeljno vprašanje, kakšne koristi imajo od naraščajočega števila rešenih reklamacij in katere prednosti ima kvaliteten pristop k reševanju reklamacij.

Kot navaja Bitenc (2008, str. 26), je reklamacija konkretna zahteva po izboljšavi oziroma odpravi neskladnosti. Podjetja, ki imajo učinkovit sistem reševanja reklamacij, poudarjajo vrednost zadovoljnih, lojalnih kupcev. Prepoznavajo dolgoročne učinke, ki jih je težje zaznati (in tudi ovrednotiti). Naštujemo lahko vrsto

<sup>7</sup> Hipoteka je zastavna pravica na nepremičnini.

prednosti, ki jih lahko podjetja izkoristijo s kvalitetnim načinom reševanja reklamacij. Najpomembnejša je zagotovo ta, da učinkovit reklamacijski sistem prispeva k prihodkom podjetja. Podjetjem se s finančnega vidika preprosto splača ukvarjati z reklamacijami.

Drugi razlogi pa so še:

- vračanje kupcev v podjetje, ponovne odločitve za nakup, graditev dolgoročnih odnosov z lojalnimi kupci;
- izogibanje negativni publiciteti, saj nezadovoljne stranke lahko zelo nepredvideno reagirajo, če njihovo nezadovoljstvo ni ustrezno prepoznano. Lahko nas celo kritizirajo po medijih, včasih je pa dovolj že, če pripovedujejo o negativni izkušnji svojim prijateljem in znancem;
- izogibanje pravnim stroškom, saj nas nezadovoljna stranka lahko upravičeno ali neupravičeno tudi toži;
- prihranek časa – prej ko rešimo problem, manj časa in energije ter denarnih sredstev nam praviloma pobere.

Probleme rešujemo, ko so še obvladljivi, sicer se nam lahko zgodi, da problem oziroma reklamacija postane neobvladljiva.

Pri posredovanju nepremičnin nemalokrat naletimo na naslednji primer.

Prodajalec prodaja stanovanje prek nepremičninske agencije, kupec pa stanovanja ni iskal preko agencije, ampak se je samo odzval na oglas. Z agencijo ni sklenil niti pogodbe o posredovanju oziroma podpisal kakšnega drugega dokumenta, s katerim bi se obvezal plačati agenciji provizijo za posredovanje. Agencija pa nato zahteva plačilo provizije.

Seveda je zahteva agencije v takem primeru neutemeljena. Zato se agencije običajno zavarujejo in najprej predložijo v podpis pogodbo, šele nato so pripravljene posredovati nadaljnje informacije o natančni lokaciji nepremičnine.

V primeru, da bi kupec in prodajalec podpisala pogodbo, kjer stroški ne bi bili vnaprej razdeljeni, se upošteva Zakon o obligacijskih razmerjih v poglavju, kjer je urejena pogodba o posredovanju:

»Kolikor ni drugače dogovorjeno, sme posrednik, ki je dobil naročilo za posredovanje od obeh strank, zahtevati od vsake stranke polovico posredniškega plačila in polovico stroškov, če je bilo dogovorjeno, da se mu povrnejo« (825/1. člen).

To pomeni, da bi bila nepremičninska agencija upravičena zahtevati od kupca provizijo le v primeru, če bi ji dal naročilo za posredovanje tudi on in ne le prodajalec. Dejansko je kupec dolžan plačati provizijo le, če agenciji da naročilo (podpiše pogodbo). Obstajajo tudi primeri reklamacij po nakupu nepremičnine:

- vlaga v prostorih,

- preplačana nepremičnina,
- slabi sosede,
- zasedenost parkirnih prostorov,
- hrup itd.

Pri prodaji se utegne zgoditi, da je nepremičninski agent že dobil kupca in so se s prodajalcem že dogovorili za ceno, provizijo in je tudi podpisana pogodba o prejemu are, vendar čez nekaj dni pridobi zanimanje druge stranke, ki ponuja višjo ceno. Ker s podpisom pogodbe o prejemu are prodajalec izjavlja, da se nepreklicno strinja s prodajno ceno, ni mogoče ničesar storiti, razen če se vsi strinjajo o spremembi pogodbe oziroma njenem uničenju.

Stranke se lahko ob sporu z nepremičninskim podjetjem obrnejo na arbitražo pri združenju za poslovanje z nepremičninami, informacijski borzi nepremičnin ali h gospodarskemu interesnemu združenju nepremičninskih agencij glede na to, kje je agencija član. Spor se tako lahko razreši že v dveh ali treh mesecih, sklep arbitraže pa je enak sklepu sodišča in je neposreden izvršilni naslov za sodišče. Sodišče ni vedno najboljša rešitev, med drugim tudi zato, ker postopki predolgo trajajo, tudi do šest let.

V vseh zgoraj naštetih primerih reklamacij oz. spornih situacij je posrednik v prodajni pogodbi fizično seznanil stranke z dejanskim stanjem nepremičnine, kupec in prodajalec sta se sama sporazumno zmenila za končno ceno in stanje nepremičnine. Za vse druge spore in nerešljive reklamacije je pristojno sodišče, ki je navedeno v posredniški ali kupoprodajni pogodbi.

## 5 HIPOTEZE

Glede na trenutno svetovno krizo in zelo visoke cene nepremičnin pri nas ter zelo nizke povprečne neto plače v Sloveniji bomo na podlagi lastnih izkušenj postavili nekaj domnev oziroma hipotez o obravnavani temi, ki jih bomo preverili v raziskovalnem delu naloge z metodo anketnega vprašalnika.

Predpostavljamo torej naslednje:

- posredniki za nepremičnine se najpogosteje srečujejo s strankami v starostni skupini med 21 in 35 let, prevladujejo moški, največ strank ima srednješolsko izobrazbo,
- največ strank prihaja iz centra Kranja, so zaposlene, zadovoljne s službo, vendar nezadovoljne s plačo,
- povprečna plača je med 601 € in 1000 €, nikoli jim ne zmanjka denarja za hrano, za drugo pa (za stanovanjske stroške, šolanje otrok ter počitnice, hobije in rekreacijo), večina si kdaj sposodi denar,

- večina je poročenih, živijo v dvosobnem ali večjem stanovanju in so zadovoljni z velikostjo stanovanja,
- ne glede na trenutno svetovno situacijo se bo večina strank, ki je imela opravka s prodajo ali nakupom nepremičnine, opredelila za nakup ali prodajo preko nepremičninskega posrednika, z njegovim delom so bili zadovoljni in večina meni, da je nakup preko posrednika bolj varen, kot če bi sami kupovali ali prodajali nepremičnino,
- posrednik se večini strank ustrezno predstavi, zato so stranke s tem zadovoljne,
- strankam je bil razložen postopek prodaje in so takoj po predstavitvi in dogovoru o prodaji podpisale posredniško pogodbo,
- obveščanje o poteku prodaje/nakupa je potekalo nekajkrat na teden, posrednik je bil plačan za opravljeno delo, plačilo je znašalo 2 % od vrednosti nepremičnine,
- strankam se provizija zdi previsoka, vendar kljub temu ni prišlo do sporov,
- pri naslednjem nakupu bi se spet odločili za nakup/prodajo preko posrednika.

## 6 RAZISKAVA

### 6.1 PROCES RAZISKAVE

Pridobljene rezultate o zadovoljstvu strank pri prodaji ali nakupu nepremičnin smo pridobili z anketnim vprašalnikom. Sodelujoči so pisno izpolnili klasični vprašalnik.

Vprašalnik je bil pripravljen ob koncu meseca novembra, dopolnjen in usklajen do sredine decembra. Takrat smo ga razdelili in počakali odgovore. Stranke so rešene vprašalnike vračale v kartonsko škatlo, ki smo jo odprli šele, ko je bilo anketiranje končano.

V raziskavo smo vključili 40 različnih oseb s področja Gorenjske oziroma iz Kranja in smo imeli 100-odstotni odziv. 90 % anketirancev je odgovorilo na vsa vprašanja, ostalih 10 % se še ni srečalo s prodajo ali nakupom nepremičnine, zato so odgovorili le na splošna vprašanja.

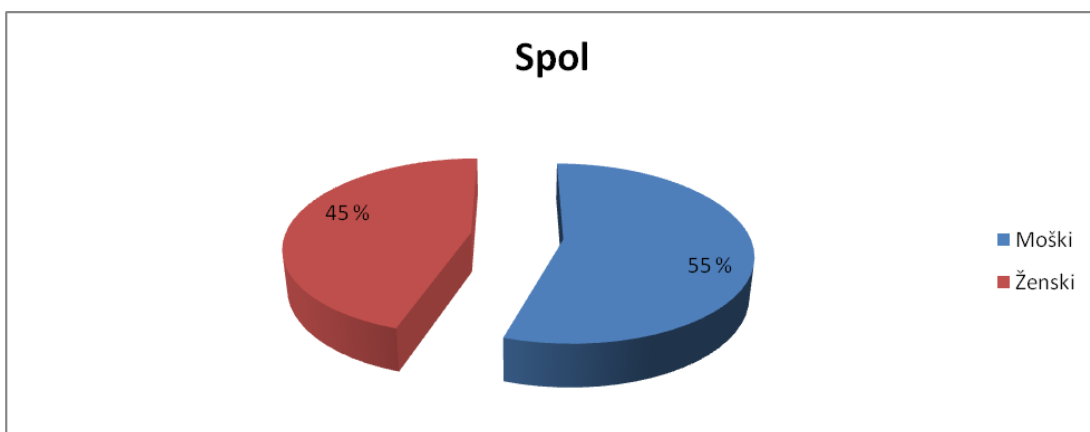
Vprašalnik je bil enostaven in je omogočal hitro odgovarjanje. Vseboval je 27 vprašanj zaprtega tipa. Tako smo si zagotovili enostavno obdelavo podatkov in jasne odgovore. Le pri zadnjem vprašanju smo dali anketiranemu možnost, da je lahko napisal svoje mnenje glede odgovora ter morebitne pripombe glede vprašalnika.

Rezultati raziskave so pokazali, koliko so stranke zadovoljne z načinom posredovanja. Na podlagi odgovorov smo tudi ugotovili, katere stranke se najpogosteje odločajo za prodajo ali nakup preko posrednika. Obdelava anketnih

vprašalnikov je potekala ročno. Vsak vprašalnik je bil podrobno pregledan, izračunani so bili odstotni deleži, ki so prikazani v obliki grafov s pomočjo programa excel. Vsi vprašalniki so bili izpolnjeni pravilno in v celoti.

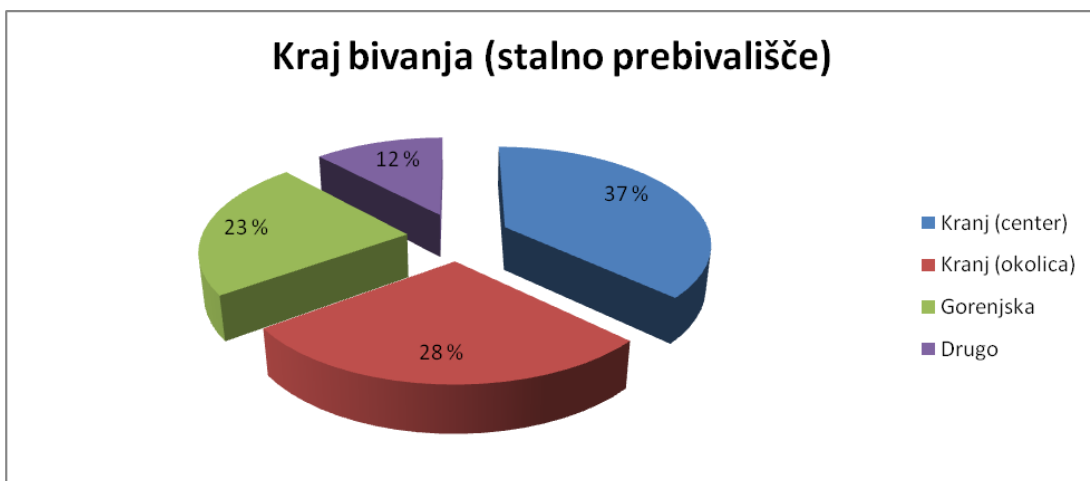
## 6.2 ANALIZA ANKETNIH VPRAŠALNIKOV

V prvem delu anketnega vprašalnika so predstavljeni splošni podatki o anketirancih, v drugem delu nadaljujemo z vprašanji, povezanimi s posredovanjem pri prodaji/nakupu nepremičnin.



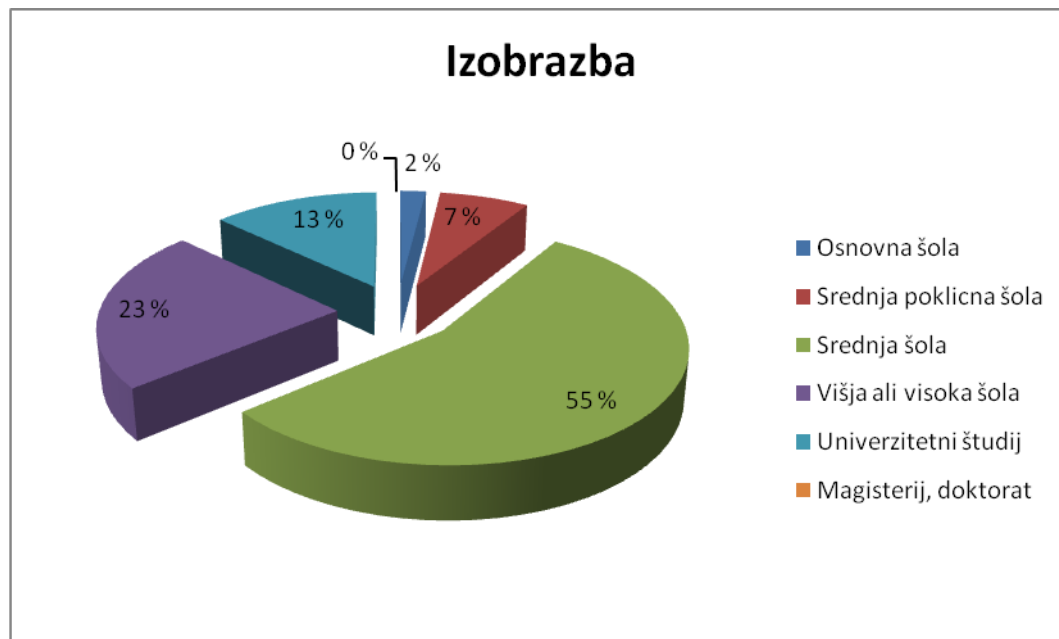
Slika 3: Prikaz starostne strukture anketirancev  
(Vir: Lastni)

Iz grafa je razvidno, da je večji delež anketirancev moških, kar 55 %, 45 % pa je žensk.



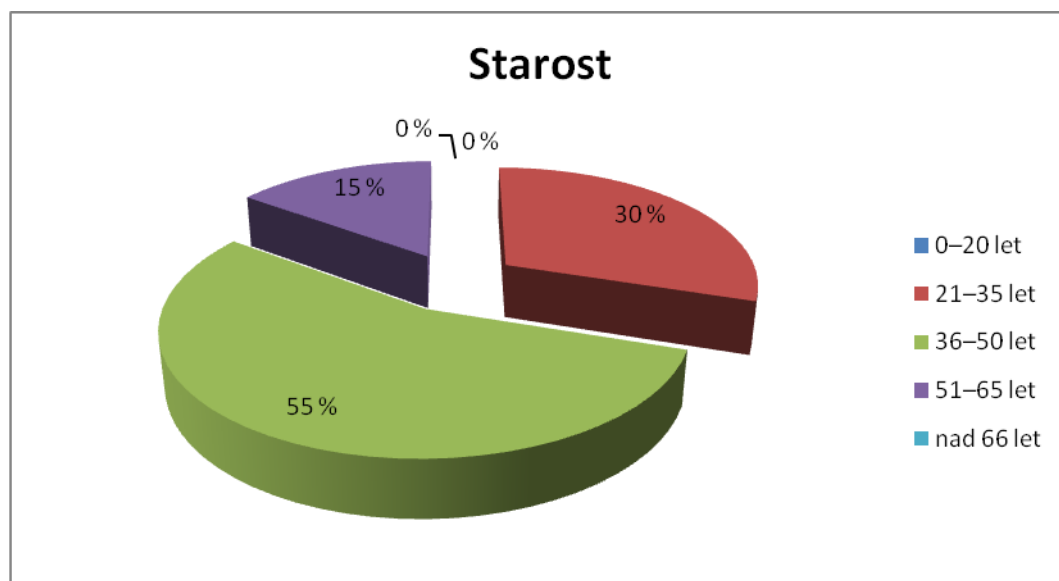
Slika 4: Prikaz kraja bivanja anketirancev  
(Vir: Lastni)

Kot je bilo omenjeno že na začetku raziskave, smo anketo izvajali na področju Kranja. S področja Kranja (center) prihaja 37 % vprašanih, iz okolice Kranja 28 %, z Gorenjske 23 % ter od drugod 12 % anketiranih.



Slika 5: Prikaz stopnje izobrazbe anketirancev  
(Vir: Lastni)

Graf kaže, da največji delež predstavljajo osebe s srednjo izobrazbo – 55 %, sledijo anketiranci z višjo ali visoko izobrazbo, teh je 23 %, 13 % vprašanih ima univerzitetno ter 2 % osnovno izobrazbo. Nihče od anketiranih ni zaključil magisterija ali doktorata.



Slika 6: Prikaz starostne strukture anketirancev  
(Vir: Lastni)

Prikaz starostne strukture kaže, da je 55 % anketiranih starih med 36 in 50 let, 30 % vprašanih med 21 in 35 let ter 15 % med 51 in 65 let. Nihče od anketirancev se ni uvrstil v druge starostne skupine.



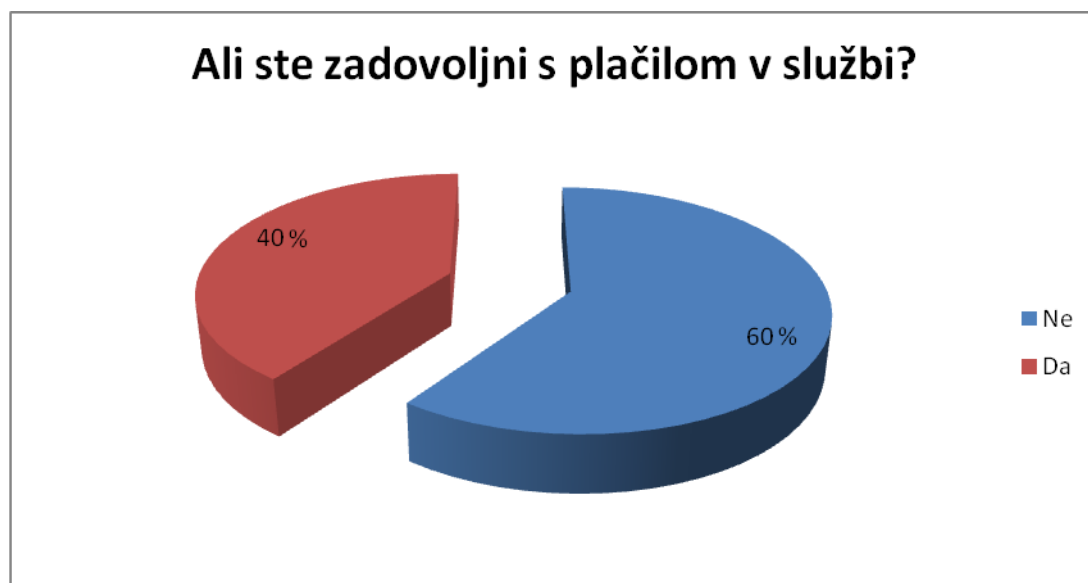
Slika 7: Prikaz statusa anketirancev  
(Vir: Lastni)

Iz grafa 5 lahko vidimo, da je 93 % anketiranih zaposlenih, 5 % pa ne. 2 % vprašanih je študentov.



Slika 8: Prikaz zadovoljstva z delom v službi  
(Vir: Lastni)

Iz rezultatov lahko vidimo, da je 75 % anketiranih zadovoljnih z delom, ki ga opravljajo v službi, 25 % vprašanih je nezadovoljnih.



Slika 9: Prikaz zadovoljstva s plačo  
(Vir: Lastni)

Večina anketirancev, kar 60 %, meni, da bi jim njihov delodajalec lahko omogočil višjo plačo oziroma niso zadovoljni s sedanjim plačilom v službi. 40 % jih je s plačo zadovoljnih.



Slika 10: Prikaz finančnega stanja anketirancev  
(Vir: Lastni)



Iz prikazanih podatkov lahko sklepamo, da sodelujočim v anketi denarja za hrano nikoli ne zmanjka. 88 % anketirancev ocenjuje, da imajo za stanovanjske stroške dovolj, 12 % vprašanih denarja kdaj zmanjka. Stroške za šolanje otrok 75 % lahko pokrije, 25 % meni, da bi potrebovali več denarja. Visok odstotek anketirancev, kar 75 %, pravi, da za počitnice, rekreacijo in pristočasne dejavnosti nimajo dovolj denarja, četrtnina vprašanih ima dovolj tudi za to.



Slika 11: Izposojanje denarja  
(Vir: Lastni)

60 % anketirancev je odgovorilo, da si za zdaj denarja še ne sposojajo. Drugih 40 % ocenjuje, da si včasih sposodijo denar.



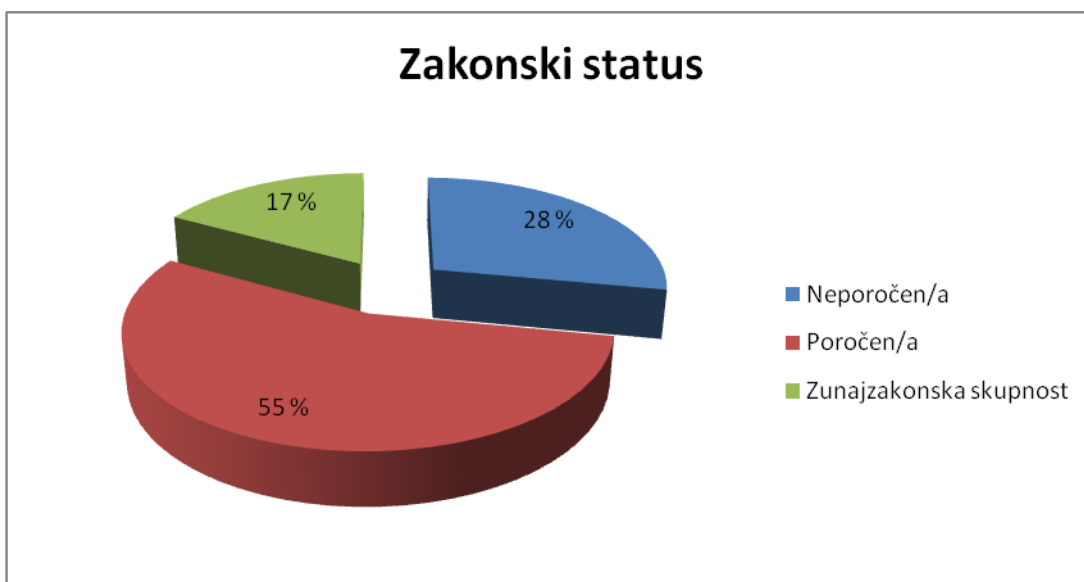
Slika 12: Prikaz zadovoljstva z vsemi dohodki  
(Vir: Lastni)

Majhen delež anketirancev, 5 %, je zelo zadovoljnih z dohodki, ki jih dobijo. 63 % vprašanih je nezadovoljnih in 32 % je zadovoljnih.



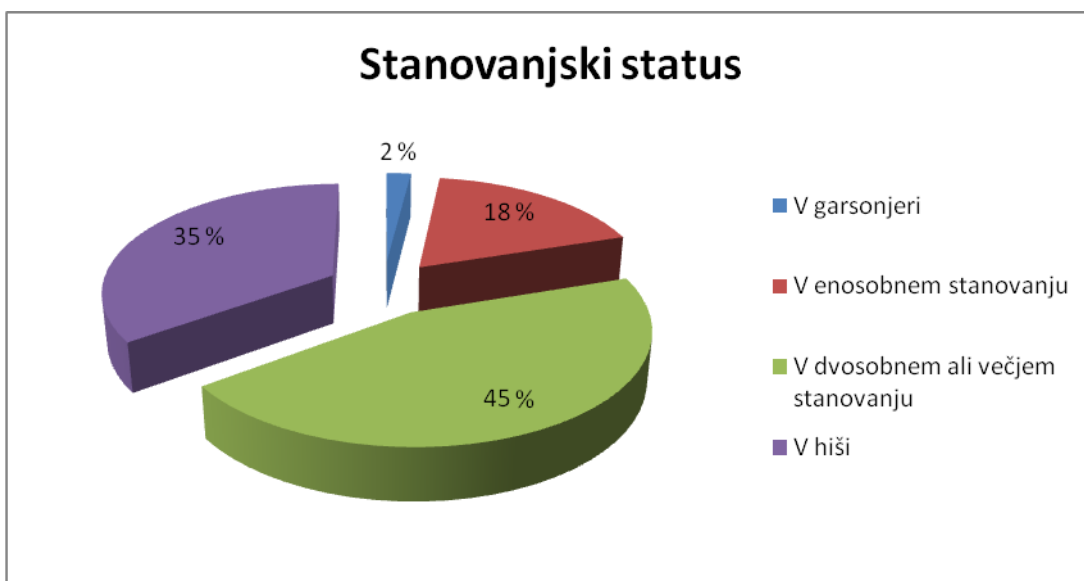
Slika 13: Prikaz povprečne višine mesečnih dohodkov anketirancev  
(Vir: Lastni)

Največ, 55 % vprašanih, povprečno zasluži med 601 in 1000 €. 30 % anketiranih ima med 1001 in 1500 € prihodkov, 10 % jih pa ima med 201 in 600 €. Tistih, ki imajo najvišje prihodke, nad 1500 €, je 5 %.



Slika 14: Prikaz zakonskega statusa anketirancev  
(Vir: Lastni)

Večina anketiranih, 55 % je poročenih, 28 % jih ni in 17 % vprašanih živi v izvenzakonski skupnosti.



Slika 15: Prikaz stanovanjskega statusa anketirancev  
(Vir: Lastni)

45 % anketirancev živi v dvosobnem ali večjem stanovanju, 35 % jih živi v hiši, 18 % v enosobnem stanovanju in 2 % v garsonjeri.



Slika 16: Prikaz zadovoljstva z velikostjo bivalnega prostora anketirancev  
(Vir: Lastni)

Iz rezultatov je razvidno, da je večina anketirancev, 73 %, zadovoljna z velikostjo stanovanja/hiše, nezadovoljnih je 15 % in zelo zadovoljnih je 12 %.

Drugi del anketnega vprašalnika je povezan z nepremičninskim posredovanjem. Anketiranci so morali oceniti, kakšen je bil odnos nepremičninskega posrednika do njih, kako je potekal posel, kako se je zaključila prodaja ali nakup nepremičnine. Na drugi del vprašalnika je odgovorilo 36 anketiranih ali 90 %, ker se vsi anketirani niso srečali s prodajo/nakupom nepremičnin.



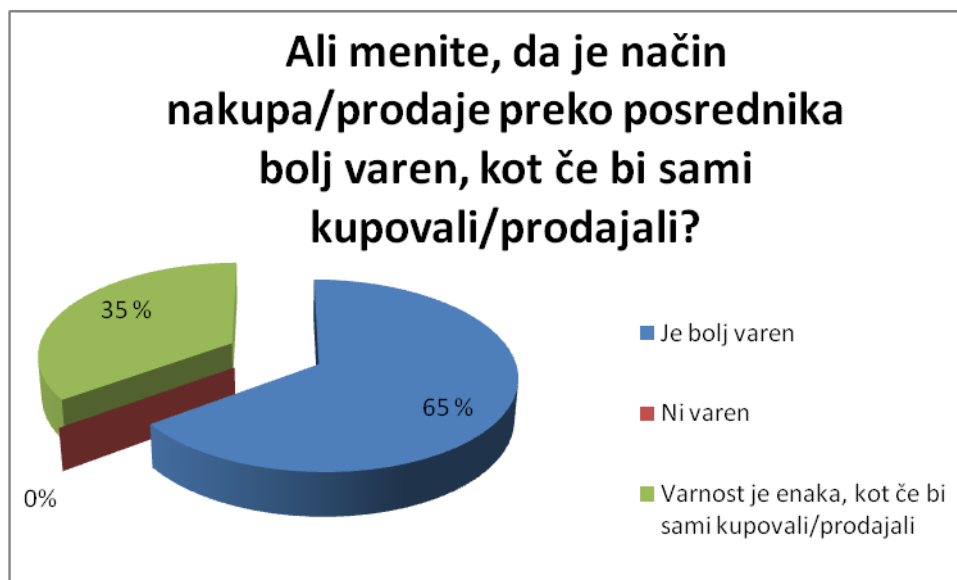
Slika 17: Prikaz načina nakupa/prodaje nepremičnine anketirancev  
(Vir: Lastni)

Iz rezultatov lahko vidimo, da je 43 % anketiranih nepremičnino kupilo ali prodalo preko nepremičninske agencije ali posrednika. 32 % je tistih, ki so sami opravili postopek prodaje/nakupa nepremičnine in 25 % je ta posel naredilo drugače (da so namesto njih prodali/kupili starši, pomoč prijateljev in podobno).



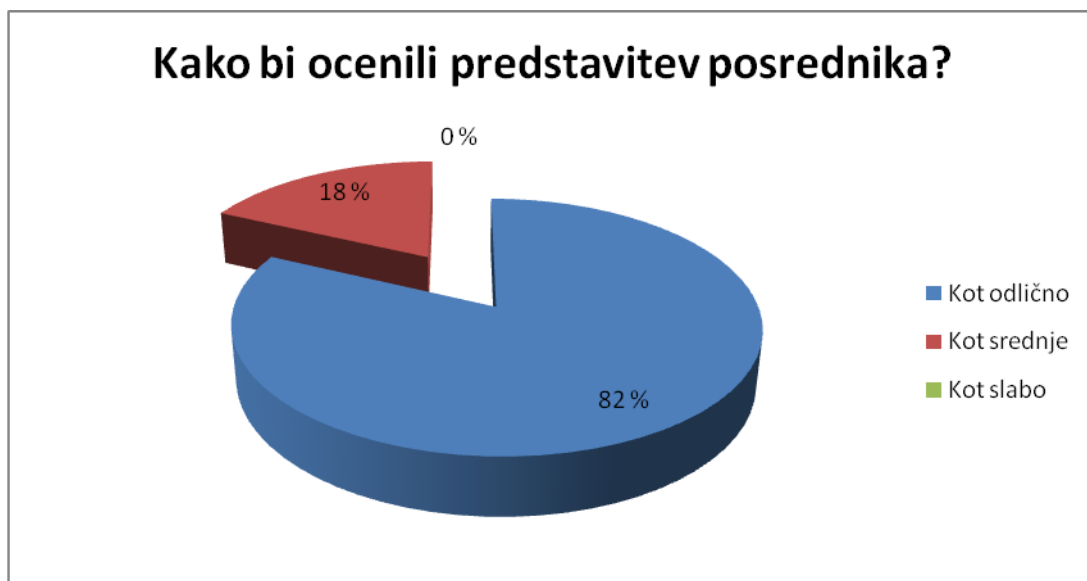
Slika 18: Prikaz zadovoljstva anketirancev z načinom dela in komuniciranjem posrednika  
(Vir: Lastni)

Raziskava je pokazala, da je bilo 65 % anketirancev zadovoljnih in 23 % zelo zadovoljnih z načinom dela in komuniciranjem posrednika. 12 % je bilo nezadovoljnih.



Slika 19: Prikaz mnenja anketirancev o tem, ali je najem posrednika bolj varen, kot če bi sami kupovali/prodajali  
(Vir: Lastni)

Več kot polovica anketiranih, kar 65 %, ocenjuje, da je postopek nakupa/prodaje preko posrednika bolj varen, kot če bi sami kupovali/prodajali. 35 % vprašanih je mnenja, da je postopek enako varen, kot če bi sami kupovali/prodajali.



Slika 20: Prikaz ocene predstavitve posrednika anketirancev  
(Vir: Lastni)

Večina anketirancev, 82 %, meni, da je bila predstavitev posrednika odlična, 18 % ocenjuje, da je bila povprečna.



Slika 21: Prikaz mnenja o predstavitvi posrednika  
(Vir: Lastni)

Raziskava je pokazala, da se je posrednik v večini primerov, 71 %, predstavil z licenco oziroma izkaznico, ki dokazuje, da je vpisan v register nepremičninskih posrednikov Republike Slovenije. 23 % anketirancev pravi, da se posrednik ni predstavil z licenco, 6 % vprašanih pa se ne spomni.



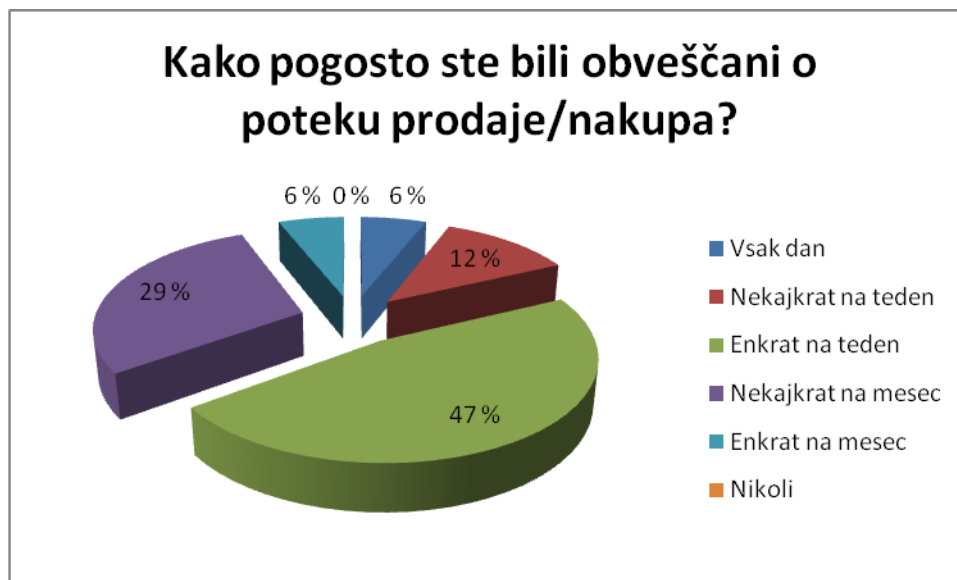
*Slika 22: Prikaz razlage postopka prodaje posrednika  
(Vir: Lastni)*

Večina anketirancev, 88 %, pravi, da jim je posrednik razložil postopek pri nakupu/prodaji nepremičnine, 12 % jih meni, da niso bili seznanjeni s potekom postopka.



*Slika 23: Prikaz sklenitve posredniške pogodbe po predstavitvi posrednika  
(Vir: Lastni)*

Iz rezultatov je razvidno, da je 71 % anketiranih takoj po predstavitvi sklenilo posredniško pogodbo s posrednikom, 29 % tega ni storilo.



Slika 24: Prikaz obveščanja o poteku prodaje/nakupa posrednika anketirancev  
(Vir: Lastni)

O pogostosti obveščanja nepremičninskega posrednika o poteku prodaje/nakupa 47 % anketiranih pravi, da so bili obveščani enkrat na teden, 29 % odgovarja, da nekajkrat na mesec, 12 % nekajkrat na teden, 6 % anketiranih pravi, da enkrat na mesec in enak odstotek ocenjuje, da so bili obveščani vsak dan.



Slika 25: Prikaz plačila posredniku za opravljeno delo  
(Vir: Lastni)



Raziskava kaže, da so vsi anketirani, ki so imeli opravka z nakupom/prodajo preko posrednika, opravljeno delo plačali v celoti.



Slika 26: Prikaz plačila za opravljeno delo v odstotkih  
(Vir: Lastni)

Kot je razvidno iz rezultatov, je 88 % anketiranih za opravljeno delo posredniku plačalo 2 % provizije od vrednosti nepremičnine, 12 % jih je plačalo 1 %.



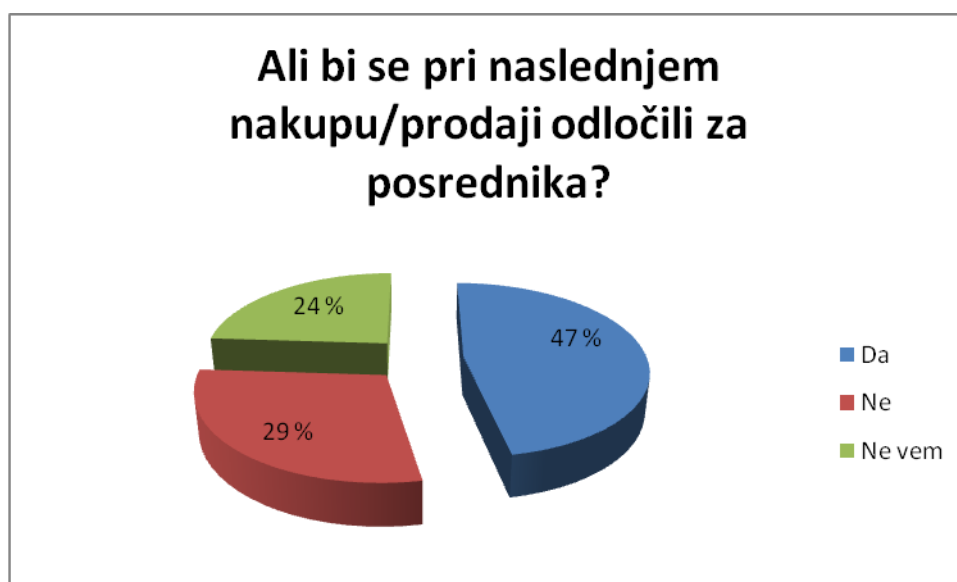
Slika 27: Prikaz mnenja anketirancev o višini provizije  
(Vir: Lastni)

Iz rezultatov je razvidno, da se 76 % anketirancev provizija za posredovanje zdi previsoka, 12 % pravi, da je normalna in 12 % pravi, da se jim provizija ne zdi previsoka.



Slika 28: Prikaz sporov med stranko in posrednikom  
(Vir: Lastni)

Kot kaže raziskava, med anketiranimi in posredniki ni prišlo do sporov med posredovanjem in po njem.



Slika 29: Prikaz mnenja o naslednjem nakupu/prodaji preko posrednika  
(Vir: Lastni)

Raziskava kaže, da bi se 47 % anketirancev pri naslednjem nakupu/prodaji odločilo za posrednika, 29 % se ne bi odločilo zanj in 24 % ni niti potrdilo niti zanikalo te možnosti.

### **6.3 POTRDITEV ALI ZAVRNITEV HIPOTEZ**

Pri načrtovanju diplomskega dela smo se spraševali, kakšen bo odziv na vprašanja iz takrat še ne pripravljenega anketnega vprašalnika. Anketna vprašanja smo prilagodili trenutni svetovni in tudi slovenski situaciji. Ko so bila vprašanja pripravljena, smo postavili nekatere trditve, ki jih bomo pretehtali in ovrednotili.

#### **1. hipoteza**

- Posredniki za nepremičnine se najpogosteje srečujejo s strankami med 25 in 40 let, prevladujejo moški, največ strank ima srednješolsko izobrazbo.

Trditev skoraj v celoti potrdimo, razen da so stranke stare med 21 in 35 let. To ne drži, kajti raziskava je pokazala, da največ strank spada v starostno skupino med 36 in 50 let. Ti predstavljajo 55 %, prevladujejo pa moški s 55 % in enak odstotek vprašanih ima srednjo izobrazbo.

#### **2. hipoteza**

- Največ strank je iz centra Kranja, zaposlenih, zadovoljnih z službo, vendar nezadovoljnih s plačo.

Trditev v celoti potrjujemo, kajti največ anketirancev je bilo iz centra Kranja – 37 %, zaposlenih je bilo kar 93 %, kar smo zagotovo predvidevali, saj smo ankete razdelili večinoma po delovnih mestih, zadovoljnih s službo je bilo 75 %, nezadovoljnih s plačo pa 60 %, kar je v času krize še kako razumljivo.

#### **3. hipoteza**

- Povprečna plača anketirancev je med 601 in 1000 EUR, nikoli jim ne zmanjka denarja za hrano, za drugo pa (stanovanjske stroške, šolanje otrok ter počitnice, hobije in rekreacijo), večina si kdaj sposodi denar.

Trditev lahko potrdimo le deloma, kajti večina, kar 60 %, jih je odgovorila, da si denarja ne sposojajo, 88 % ne zmanjkuje za stroške za stanovanje in 75 % vprašanih ne zmanjkuje za šolanje otrok, torej je bila predpostavka napačna. Pravilno smo predvidevali, da jim ne zmanjka za hrano, to so potrdili vsi anketiranci, 75 % vprašanih zmanjka za počitnice in prosti čas. Pravilno smo predpostavili višino plače, saj 55 % vprašanih dobi med 601 in 1000 EUR.

#### **4. hipoteza**

- Večina anketirancev je poročenih, živijo v dvosobnem ali večjem stanovanju in so zadovoljni z velikostjo stanovanja.

Trditev v celoti potrjujemo, saj je 55 % anketirancev poročenih, večina, 45 %, stanuje v dvosobnem ali večjem stanovanju in kar 73 % jih je odgovorilo, da so zadovoljni z velikostjo stanovanja oziroma hiše.

#### **5. hipoteza**

- Ne glede na trenutno svetovno gospodarsko situacijo se je večina strank, ki je imela opravka s prodajo ali nakupom nepremičnine, odločila za nakup ali prodajo preko nepremičninskega posrednika. Z njim so bili zadovoljni in večina meni, da je nakup preko posrednika bolj varen, kot če bi sami kupovali ali prodajali nepremičnino.

Trditev v celoti potrjujemo, saj je 43 % anketirancev odgovorilo, da je imelo opravka s posrednikom pri nakupu ali prodaji nepremičnin, 65 % jih je bilo zadovoljnih in 23 % zelo zadovoljnih z načinom dela in komuniciranjem posrednika. Morda je ravno tak odnos do strank pripeljal do 65-odstotnega mnenja, da je nakup preko posrednika bolj varen, kot če bi sami kupovali ali prodajali nepremičnino.

#### **6. hipoteza**

- Večina strank je zadovoljna s predstavitvijo posrednika, ki se v večini primerov ustrezno predstavi (z licenco).

Dano trditev v celoti potrjujemo, kajti kar 82 % anketiranih strank se je opredelilo, da so bili s predstavitvijo posrednika v celoti zadovoljni. Večini, 71 %, se je ta predstavil z licenco.

#### **7. hipoteza**

- Strankam je bil razložen postopek prodaje in so takoj po predstavitvi in dogovoru o prodaji podpisali posredniško pogodbo.

Dano trditev v celoti potrjujemo, kajti 88 % anketiranih strank je ocenilo, da jim je posrednik natančno razložil postopek prodaje oziroma nakupa, 71 % anketirancev je takoj po predstavitvi sklenilo posredniško pogodbo.

#### **8. hipoteza**

- Obveščanje o poteku prodaje/nakupa je potekalo nekajkrat na teden, posrednik je bil plačan za opravljeno delo, plačilo je znašalo 2 % od vrednosti nepremičnine.

Trditev lahko potrdimo le delno, saj lahko na podlagi rezultatov ugotovimo, da je bilo 47 % strank o poteku prodaje obveščenih enkrat na teden. Takšen rezultat je sicer nekoliko presenetljiv, lahko pa ga razložimo tudi z dejstvom, da je posrednik

posredoval informacije stranki šele, ko je imel resnega kupca. Trditev o plačilu lahko popolnoma potrdimo, saj je bil posrednik 100-odstotno izplačan za opravljeno delo, in sicer je plačilo v večini primerov – kar pri 88 % anketirancev – znašalo 2 % od vrednosti nepremičnine.

### **9. hipoteza**

- Strankam se provizija zdi previsoka, vendar ni prišlo do sporov.

Trditev v celoti potrjujemo, kajti 76 % anketirancev je odgovorilo, da se jim provizija zdi previsoka. Nobena stranka se ni spustila v konflikt s posrednikom.

### **10. hipoteza**

- Pri naslednjem nakupu bi se spet odločili za nakup/prodajo preko posrednika.

Predpostavka se je v celoti potrdila, kajti 47 % anketirancev, kar je v našem primeru večina, je odgovorilo, da bi se spet odločili za nakup oziroma prodajo nepremičnine preko nepremičninske agencije oziroma posrednika, kar je glede na temo diplomskega dela pomembno. 29 % anketiranih se je odločilo, da ne bi več sodelovali z posrednikom, 24 % anketiranih pa ne ve. Kaže namreč, da so bile stranke s posrednikovim odnosom in delom zadovoljne. Dejstvo, ki je negativno vplivalo na stranke, je bila visoka posredniška provizija.

## 7 ZAKLJUČEK

V postopku izdelave diplomskega dela smo se srečali z novimi izzivi in pridobili veliko novih znanj. Spoznali smo pravilen način odnosa posrednika do stranke. Skozi raziskavo in pisanje diplomskega dela smo spoznali, kaj je tisto, kar prinaša boljše rezultate, po drugi strani pa je spet trg tisti, ki na podlagi potreb ter trenutne ekonomske situacije določa tako končno ceno nepremičnine kot vlogo nepremičninskega posrednika.

V današnjem času je velika pestrost in pa veliko število konkurentov, ki ponujajo prodajo nepremičnin. Seveda stranka želi svojo nepremičnino prodati po čim višji ceni, toda zaradi vse slabše kupne moči ter previsokih cen, ki jih postavijo na začetku svoje prodajne poti, mnogokrat izgubijo veliko potencialnih kupcev in tudi povzročijo, da je nepremičnina dlje časa na tržišču, zaradi česar postane nezanimiva.

Kupci si namreč predrage nepremičnine ne bodo niti ogledali in bodo šli najprej na ogled podobnih, vendar cenejših nepremičnin. Tako se bistveno zmanjša možnost prodaje, sčasoma pa se zaradi tega pojavi tudi napetost med stranko in posrednikom.

Pridobljeni rezultati so pravzaprav zelo dobri in optimistični, vsaj za posrednike in stranke z območja Kranja, kjer je potekala raziskava. Ugotovili smo, da so stranke v večini primerov zadovoljne z delom posrednika, kar pomeni, da je večina posrednikov dobro izurjena in ima ustrezen ter vljuden odnos do strank in dela, ki ga opravljajo.

Intervju, ki smo ga opravili v nepremičninski agenciji v Kranju, je prav tako dal optimistične rezultate. Pravijo, da imajo veliko dela in da nimajo nobenih težav s strankami glede podpisa posredniških pogodb, stranke, ki imajo namen nepremičnino prodati ali kupiti, so resne. Pravijo tudi, da če je stranka resna in prilagodljiva, sodelovanje poteka lažje, hitreje in se konča brez zapletov.

Želimo si, da se tako pozitivno mnenje med strankami in posredniki širi in traja še naprej, kajti zadovoljna stranka je skriti kapital podjetja. V odnosu s stranko se danes skrivajo neslutene konkurenčne prednosti, ki jih v naprednejših podjetjih zavzeto iščejo in investirajo v spodbujanje zavesti pri svojih sodelavcih, da se je treba strankam posvečati znatno bolj in na drugačne načine kot do sedaj.



Slika 30: Zadovoljna stranka  
(Vir: [http://www.dodoma.si/doc/Zahteve\\_in\\_zelje\\_sodobnega\\_potrosnika.pdf](http://www.dodoma.si/doc/Zahteve_in_zelje_sodobnega_potrosnika.pdf))

## LITERATURA IN VIRI

- Bitenc, M. (2008). *Delo s strankami, gradivo za 2. letnik*. Ljubljana: Zavod IRC.
- Friedl, A. (2010/11). *Osnove nepremičninskega prava*. Kranj: B&B izobraževanje in usposabljanje.
- Kosi, T., Rom, A. (2009). *Poslovno komuniciranje, gradivo za 1. letnik*. Ljubljana: Zavod IRC.
- Kožar, A. (2011). *Zapiski predavanj: Ekonomija in poslovanje pri posredovanju nepremičnin*.
- Rozman, M. (2010). *Zapiski predavanj: Poslovno komuniciranje*.
- Rozman, M. (2011). *Zapiski predavanj: Delo s strankami*.

### Spletne strani in datum dostopnosti:

- <http://www.slonep.net/storitve/agencije-in-posredniki/novice/pravilen-odnos-do-stranke-zagotavlja-uspesno-prodajo>, 11. november 2011
- [http://www.dodoma.si/doc/Zahteve\\_in\\_zelje\\_sodobnega\\_potrosnika.pdf](http://www.dodoma.si/doc/Zahteve_in_zelje_sodobnega_potrosnika.pdf), 17. januar 2012
- <http://www.slonep.net/storitve/agencije-in-posredniki/?a=&sa=21&searchtype=1&scope=&q=&view=vprasanja&page=6>, 8. januar 2012
- <http://www.slonep.net/storitve/agencije-in-posredniki/novice/pot-do-poklica-nepremicninskega-posrednika>, 27. december 2011
- <http://www.nepremicninskiportal.si/storitve/upravljanje-1.html>, 15. januar 2012
- [www.gzs.si/pripone/30362/POSLOVNI\\_BONTON-splosno\\_gradivo.pdf](http://www.gzs.si/pripone/30362/POSLOVNI_BONTON-splosno_gradivo.pdf), 3. oktober 2011
- Zakon o nepremičninskem posredovanju (ZNPosr, Uradni list RS, št. 49/2011 z dne 24. 6. 2011):
- <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=201149&stevilka=2354>, 17. januar 2012

## KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	44
Priloga 2: Primer pogodbe pri posredovanju nepremičnin .....	50
Priloga 3: Splošni pogoji posredniške pogodbe.....	51



## KAZALO SLIK

Slika 1: Plačilo za posredovanje .....	17
Slika 2: Prevzem ključev za nepremičnino .....	19
Slika 3: Prikaz starostne strukture anketirancev.....	23
Slika 4: Prikaz kraja bivanja anketirancev .....	23
Slika 5: Prikaz stopnje izobrazbe anketirancev .....	24
Slika 6: Prikaz starostne strukture anketirancev.....	24
Slika 7: Prikaz statusa anketirancev.....	25
Slika 8: Prikaz zadovoljstva z delom v službi .....	25
Slika 9: Prikaz zadovoljstva s plačo .....	26
Slika 10: Prikaz finančnega stanja anketirancev .....	26
Slika 11: Izposojanje denarja .....	27
Slika 12: Prikaz zadovoljstva z vsemi dohodki .....	27
Slika 13: Prikaz povprečne višine mesečnih dohodkov anketirancev .....	28
Slika 14: Prikaz zakonskega statusa anketirancev.....	28
Slika 15: Prikaz stanovanjskega statusa anketirancev .....	29
Slika 16: Prikaz zadovoljstva z velikostjo bivalnega prostora anketirancev .....	29
Slika 17: Prikaz načina nakupa/prodaje nepremičnine anketirancev .....	30
Slika 18: Prikaz zadovoljstva anketirancev z načinom dela in komuniciranjem posrednika .....	31
Slika 19: Prikaz mnenja anketirancev o tem, ali je najem posrednika bolj varen, kot če bi sami kupovali/prodajali .....	31
Slika 20: Prikaz ocene predstavitve posrednika anketirancev .....	32
Slika 21: Prikaz mnenja o predstavitvi posrednika .....	32
Slika 22: Prikaz razlage postopka prodaje posrednika .....	33
Slika 23: Prikaz sklenitve posredniške pogodbe po predstavitvi posrednika.....	33
Slika 24: Prikaz obveščanja o poteku prodaje/nakupa posrednika anketirancev .....	34
Slika 25: Prikaz plačila posredniku za opravljeno delo .....	34
Slika 26: Prikaz plačila za opravljeno delo v odstotkih .....	35
Slika 27: Prikaz mnenja anketirancev o višini provizije.....	35
Slika 28: Prikaz sporov med stranko in posrednikom .....	36
Slika 29: Prikaz mnenja o naslednjem nakupu/prodaji preko posrednika .....	36
Slika 30: Zadovoljna stranka.....	41

*Priloga 1: Anketni vprašalnik*

Sem Radenko Rajlić, študent višješolskega študijskega programa ekonomist. Z diplomsko nalogo »**Delo s strankami pri prodaji nepremičnin**« želim ugotoviti način dela nepremičninskega posrednika s strankami ter zadovoljstvo strank pri posredniški prodaji nepremičnin. Lepo vas prosim, da mi pomagate pri pripravi diplomske naloge z odgovori na spodnja vprašanja.

Na določeno vprašanje odgovorite tako, da označite le en odgovor, s katerim se strinjate.

---

**1. OSEBNI PODATKI**

## 1.1. Spol:

- 1)  Moški
- 2)  Ženski

## 1.2. Kraj bivanja (stalno prebivališče):

- 1)  Kranj (center)
- 2)  Kranj (okolica)
- 3)  Gorenjska
- 4)  Drugo

## 1.3. Izobrazba:

- 1)  Osnovna šola
- 2)  Srednja poklicna šola
- 3)  Srednja šola
- 4)  Višja ali visoka šola
- 5)  Univerzitetni študij
- 6)  Magisterij, doktorat

## 1.4. Starost:

- 1)  0–20 let
- 2)  21–35 let
- 3)  36–50 let
- 4)  51–65 let

5)  nad 66 let

## 2. EKONOMSKI STANDARD

2.1. Ali ste zaposleni?

- 1)  Ne  
2)  Da  
3)  Študent

2.2. Ali ste zadovoljni z delom v službi?

- 1)  Ne  
2)  Da

2.3. Ali ste zadovoljni s plačo?

- 1)  Ne  
2)  Da

2.4. Ali vam kdaj zmanjka denarja za spodaj naštete stvari?

- | Ne                         | Da                         |  |
|----------------------------|----------------------------|--|
| 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | Hrana                                    |
| 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | Stanovanje (stroški)                     |
| 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | Šolanje otrok, treningi                  |
| 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | Počitnice, hobi, rekreacija (prosti čas) |

2.5. Ali si kdaj sposodite denar?

- 1)  Ne  
2)  Da

2.6. Ali ste zadovoljni z višino vseh dohodkov, ki jih prejimate?

- 1)  Zelo  
2)  Sem  
3)  Nisem

2.7. Kolikšna je povprečna višina vaših mesečnih dohodkov?

- 1)  Do 200 EUR
- 2)  Od 201 do 600 EUR
- 3)  Od 601 do 1000 EUR
- 4)  Od 1001 do 1500 EUR
- 5)  Nad 1501 EUR

### 3. ZAKONSKE IN STANOVANJSKE RAZMERE:

#### 3.1. Zakonski status:

- 1)  Neporočen/a
- 2)  Poročen/a
- 3)  Zunajzakonska skupnost

#### 3.2. Stanovanjski status:

- 1)  V garsonjeri
- 2)  V enosobnem stanovanju
- 3)  V dvosobnem ali večjem stanovanju
- 4)  V hiši

#### 3.3. Ali ste zadovoljni z velikostjo stanovanja/hiše?

- 1)  Zelo
- 2)  Sem
- 3)  Nisem

### 4. NAKUP NEPREMIČNINE

4.1. Ali ste stanovanje/hišo kupili sami ali preko nepremičninske agencije/posrednika?

- 1)  Sami
- 2)  Preko nepremičninske agencije/posrednika
- 3)  Drugo

**Zaradi teme diplomske naloge prosim, da na naslednja vprašanja odgovarjajo le tisti, ki so kdaj nepremičnino kupovali preko nepremičninskega posrednika. Hvala.**

4.2. Ali ste bili zadovoljni z načinom dela in komuniciranjem posrednika?

- 1)  Zelo
- 2)  Sem
- 3)  Nisem

4.3. Ali menite, da je način nakupa/prodaje preko posrednika varnejši, kot če bi sami kupovali/prodajali nepremičnino?

- 1)  Je bolj varen.
- 2)  Ni varen.
- 3)  Varnost je enaka, kot če bi kupoval sam.

## 5. PREDSTAVITEV NEPREMIČNINSKEGA POSREDNIKA

5.1. Kako bi ocenili predstavitev posrednika?

- 1)  Kot odlično
- 2)  Kot srednje
- 3)  Kot slabo

5.2. Ali se je predstavil z licenco?

- 1)  Ne
- 2)  Da
- 3)  Se ne spomnim

5.3. Ali vam je razložil postopek prodaje?

- 1)  Ne
- 2)  Da

5.4. Ali sta takoj po predstavitvi sklenila posredniško pogodbo?

- 1)  Ne
- 2)  Da

5.5. Kako pogosto ste bili obveščani o poteku prodaje/nakupa?

- 1)  Vsak dan
- 2)  Nekajkrat na teden

- 3)  Enkrat na teden
- 4)  Nekajkrat na mesec
- 5)  Enkrat na mesec
- 6)  Nikoli več

5.6. Ali ste plačali posredniku za opravljeno delo?

- 1)  Ne
- 2)  Da

5.7. Koliko ste plačali posredniku za opravljeno delo (od vrednosti nepremičnine)?

- 1)  Nič
- 2)  1,0 %
- 3)  2,0 %
- 4)  3,0 %
- 5)  4,0 %

5.8. Ali vam se zdi provizija za posredovanje previsoka?

- 1)  Da
- 2)  Ne
- 3)  Ustrezna glede na opravljeno delo

5.9. Ali je med vami prišlo do kakšnih sporov?

- 1)  Ne
- 2)  Da (navedite nekaj primerov) \_\_\_\_\_

---

---

5.10. Ali bi se pri naslednjem nakupu/prodaji odločili za posrednika?

- 1)  Ne (navedite, zakaj)

---

---

- 2)  Da (navedite, zakaj)

3)  Ne vem

---

---

**6. VAŠE MOREBITNE POHVALE, KRITIKE, MNENJA, PREDLOGI O  
VPRAŠALNIKU IN TEMI.**

---

---

---

**Hvala za vaše odgovore.  
Radenko Rajlić**

Priloga 2: Primer pogodbe pri posredovanju nepremičnin  
(Vir: Oaza nepremičnine d.o.o.)



**OAZA nepremičnine d.o.o.**  
c. Jaka Platiše 5, 4000 Kranj  
Tel/Fax: 0590-22512  
GSM: 041-710-226  
[info@oaza-nep.si](mailto:info@oaza-nep.si)  
[www.oaza-nep.si](http://www.oaza-nep.si)

in

**NAROČNIK:** a) prodajalec ali b) kupec

GSM: \_\_\_\_\_

Sklepata

**POGODBO O POSREDOVANJU PRI PRODAJI ALI NAKUPU NEPREMIČNINE**

1. člen

- Nepremičninska družba se s sklenitvijo te pogodbe zavezuje, da si bo prizadevala najti in spraviti v stik z naročnikom tretjo osebo, ki se bo z njim pogajala za sklenitev prodajne ali nakupne pogodbe.
- Pogodbeni stranki soglašata, da so vsa njuna medsebojna razmerja, ki niso urejena s to pogodbo, urejena z Zakonom o nepremičninskem posredovanju (ZNPoSr) in Splošni pogoji opravljanja storitev posredovanja v prometu z nepremičninami, ki jih je izdala nepremičninska družba.
- Za nepremičninsko družbo bo posle posredovanja opravljal nepremičninski posrednik; g. Drago Djuza, s številko licence; 1109.
- Nepremičninska družba ima v skladu z Zakonom o nepremičninskem posredovanju svojo odgovornost zavarovani pri zavarovalnici **Adriatic-Slovenica zavarovalna družba d.d. PE Kranj št. police 0459987** z dne 02.09.2011, z veljavnostjo do 03.09.2012.

2. člen

- Nepremičninska družba se zavezuje za naročnika opraviti posle v skladu z 1. členom splošnih pogojev poslovanja pri prodaji ali nakupu nepremičnin, ki je navedena v nadaljevanju:

2. Prodajna-oglaševalna cena: \_\_\_\_\_ EUR.

3. člen

Naročnik jamči, da na nepremičnini iz drugega člena ni pravic ali bremena tretje osebe ter jamči za resničnost in popolnost vseh predloženih podatkov. Posrednik pa jamči za varovanje in uporabo vseh osebnih podatkov.

4. člen

- Naročnik se zavezuje, da bo nepremičninski družbi plačal provizijo za delo posredovanja, če bo sklenjena prodajna pogodba za nepremičnino iz prvega odstavka drugega člena te pogodbe.
- Provizija za posredovanje znaša 4 % od prodaje vrednosti nepremičnine. V primeru, da nepremičninska družba posreduje za obe pogodbeni stranki, plača naročnik a) prodajalec polovico provizije 2% \_\_\_\_, drugo polovico pa plača b) kupec 2% \_\_\_\_.
  - Nepremičninska družba ima pravico do celotne provizije v primeru, da pride do pravih, dejanskih ali kakršnih koli drugih ovir s strani naročnika, če neče skleniti pogodbe kljub pripravljenosti kupca, da sprejme s to pogodbi navedene pogoje prodajalca.
  - Davek na dodano vrednost (DDV) v višini 20 % se obračuna na znesek provizije iz 2. člena te pogodbe.
  - Nepremičninska družba pridobi pravico do plačila provizije, ko je sklenjena prodajna pogodba, pri sklenitvi katere je posredovala.
  - V primeru, da prodajalec sam najde kupca za nepremičnino iz prvega odstavka 2. člena in z njim sklene pravni posel, je dolžan o tem nemudoma obvestiti nepremičninsko družbo. Obvestilo se poda s priporočeno pošiljko, poleg pa se priloži kopija kupoprodajne pogodbe.

5. člen

- Ta pogodba je sestavljena v dveh enakih izvodih, od katerih vsaka pogodbeni stranka prejme po svoj izvod.
- Pogodba je sklenjena za določen čas devetih mesecev.
- Naročnik je dolžan plačati nepremičninski družbi provizijo iz drugega odstavka 4. člena tudi v primeru, če po prenehanju te pogodbe v roku 6 mesecev sklene kupoprodajno pogodbo s kupcem ali prodajalcem, s katerim ga je spravil v stik posrednik.
- Naročnik s podpisom te pogodbe izrecno potrjuje, da je seznanjen in sprejema splošne pogoje opravljanja storitev posredovanja v prometu z nepremičninami, ki jih je izdala nepremičninska družba OAZA nepremičnine d.o.o..
- Za reševanje sporov je pristojno sodišče v Kranju.

**OAZA nepremičnine d.o.o., Kranj**  
Drago Djuza, univ. dipl. org.



OAZA nepremičnine d.o.o.  
Cesta Jaka Platiše 5  
4000 Kranj, Slovenija

Kranj dnc: \_\_\_\_\_

**NAROČNIK;**

OAZA nepremičnine d.o.o., c. Jaka Platiše 5, 4000 Kranj, Matična št.: 2306263, Davčna št.: 44433379, TRR: 61000-0000562753



**Priloga 3: Splošni pogoji posredniške pogodbe**  
(Vir: Oaza nepremičnine d.o.o.)

**SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA V PROMETU Z NEPREMIČNINAMI DRUŽBE**  
**OAZA nepremičnine d.o.o., Kranj**

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe o posredovanju, in so v skladu z zakonom o nepremičninskem posredovanju (ZNPotr, UL RS 72/2006), ki jo posrednik sklene z naročiteljem.

**1. storitev posredovanja pri nakupu in prodaji nepremičnin**

- raziskava trga nepremičnin, ocenitev vrednosti in sporazumna določitev prodajne cene
- preverjanje dejanskega stanja nepremičnin (ogled nepremičnin)
- preverjanje pravnega stanja lastništva nepremičnine in morebitnih pravic tretjih, preverjanje in po potrebi pridobivanje dokumentov (morebitni stroški so breme naročitelja)
- organizacija in vodenje ogledov
- sodelovanje pri pogajanjih za sklenitev pogodbe
- priprava ustrezne pogodbe in predloga za vknjižbo lastninske pravice, če je nepremičnina že vpisana v zemljiško knjigo
- v kolikor je potrebno skleniti predpogodbo stroške predpogodbe plača naročitelj
- hranjenje originalnih dokumentov do realizacije pravnega posla
- prijava pogodbe na odmero prometnega davka in prevzem potrjene pogodbe pri DURS
- spremljanje realizacije prodajne pogodbe, predvsem plačil posameznih obrokov
- primopredaja nepremičnine in sestava primopredajnega zapisnika ter popis števecv

Če posrednik katere izmed navedenih storitev na izrecno željo naročitelja ne opravi, naročitelj ni upravičen zahtevati znižanje provizije, če je sicer posrednik te storitev pripravljen opraviti.

**2. storitev posredovanja pri najemu nepremičnin**

- preverjanje dejanskega stanja nepremičnine,
- preverjanje pravnega stanja lastništva nepremičnine,
- sodelovanje pri pogajanjih za sklenitev pogodbe,
- priprava ustreznih pogodb.

Če posrednik katere izmed navedenih storitev na izrecno željo naročitelja ne opravi, naročitelj ni upravičen zahtevati znižanje provizije, če je sicer posrednik te storitev pripravljen opraviti.

**3. odgovornost posrednika**

Posrednik je skladno s 844. členom OZ (Ur.L.RS št. 72/2006) odgovoren za škodo, ki nastane po njegovi krivdi ali drugi stranki, med katerimi je posredoval. Posrednik je odgovoren tudi za škodo, ki jo je imel naročitelj zaradi tega, ker je brez njegovega dovoljenja obvestil koga tretjega o vsebini naročila, o pogajanjih ali o pogojih sklenjene pogodbe.

**4. provizija**

4.1. Za posredovanje pri nakupu oziroma prodaji nepremičnine ima posrednik skladno s 5. členom ZNPotr (Ur.L. RS št. 72/2006) pravico do provizije v višini 4 % pogodbene vrednosti + DDV, za posredovanje pri najemu nepremičnine pa do provizije v višini dveh mesečnih najemnin + DDV, v vsakem primeru pa najnižja provizija znaša 800 EUR + DDV.

4.2. Če je dogovorjeno, da provizijo plačata obe stranki, se znesek iz prejšnjega odstavka razdeli.

4.3. Posrednik skladno s 25. členom ZNPotr in 847. členom OZ pridobi pravico do provizije, ko je sklenjena pogodba, pri sklenitvi katere je posredoval ali pri sklenitvi predpogodbe oz. pogodba o ali ali podobna pogodba, če je to sporazumno dogovorjeno, pridobi nepremičninska družba pravico do plačila, polovico dogovorjenega plačila že ob sklenitvi takšne pogodbe, drugo polovico plačila pa ob podpisu sklenjene glavne pogodbe. Pravico do plačila posrednik obdrži tudi, če se že sklenjena pogodba kasneje razdre, a samo v primeru, da za razdrtje pogodbe ni odgovoren posrednik.

4.4. Naročitelj je dolžan plačati provizijo tudi, če on ali njegovi družinski člani sklenejo pogodbo s tretjo osebo, s katero ga je spravlil v stik posrednik, v času trajanja te pogodbe ali v šestih mesecih po njenem prenehanju.

4.5. Dodatne storitve nepremičninske družbe je dolžan naročitelj poravnati v skladu z računom, ki mu je bil s strani nepremičninske družbe izstavljen za posamezno opravljeno dodatno storitev, ne glede na to, ali je bila pogodba, pri sklenitvi katere je nepremičninska družba posredovala, sklenjena.

**5. druga določila**

5.1. Posrednik lahko prenese storitev posredovanja tudi na druge nepremičninske družbe, pri čemer mora naročitelju izročiti seznam nepremičninskih družb, na katere prenaša naročilo.

5.2. Naročitelj mora nepremičninsko družbo obvestiti o vseh okoliščinah, ki so pomembne za opravljanje storitev posredovanja. Če sam najde tretjo osebo, s katero sklene pogodbo, ki je bila predmet posredovanja, mora o tem nemudoma obvestiti posrednika z kopijo sklenjene pogodbe.

5.3. Naročitelj lahko prekliče naročilo za posredovanje, če preklic ni v nasprotju s poštenjem, sicer je dolžan posredniku povrniti škodo, ki mu jo s tem povzroči.

5.4. Če se naročitelj neutemeljeno ne želi spustiti v pogajanje za sklenitev pogodbe z osebo, ki jo je našel posrednik in tudi ne skleniti z njo pogodbe, oz. po dokončnem dogovoru za sklenitev pogodbe se premisli ali odstopi, je dolžan posredniku plačati polovico zneska, ki bi ga bil dolžan plačati v primeru sklenitve pogodbe.

**6. zavarovanje**

Zavarovanje odgovornosti nepremičninske družbe je v skladu z zakonom o nepremičninskem poslovanju, zavarovano pri zavarovalnici Adriatic-Slovenica d.d., PE Kranj po polici št. 0459987, za 167.000,00 EUR za posamičen zavarovalni primer oziroma 334.000,00 EUR za vse zavarovalne primere v posameznem letu.

7. **veljavnost splošnih pogojev** – ti splošni pogoji veljajo od dneva njihove izdaje od dne; 03. 09. 2010 dalje.

8. **ostale določbe:** Za urejanje pravnega razmerja med posrednikom in naročiteljem, v zvezi s posredniško pogodbo velja Zakon o nepremičninskem posredovanju (ZNPotr).

Direktor **Drago Djuza** univ. dipl. org.