

## **Ko e founa fakahoko ha'o lāunga ki he Ma'u Mafai Fakatau Kelekelé (Real Estate Authority) fekau'aki mo ha tokotaha ngāue fakatau 'api/kelekele**

'Oku fakamahino'i 'e he fakahinohino ko 'ení 'a e founa lāunga 'o ha tō nounou ha taha ngāue ki he fakatau 'apí, ko e ngaahi me'a te ke lava 'o lāunga'í pea mo e hoko atu hili 'a ho'o fakahoko ha lāungá.

### **Ko e hā 'a e ngaahi me'a te ke lava 'o lāunga'í?**

Te ke lava 'o lāunga'i 'a e tō nounou ha tokotaha tu'uaki fakatau 'api, fakafofonga, pule pe talēkita 'o e va'a ko iá. 'Oku kau 'i he ngaahi tō nounou ko 'ení 'a e:

- Founa ngāue 'a e tokotaha ngāue fakatau 'apí
- Ko e 'ulungaanga 'o e tokotaha ngāue fakatau 'apí

Ko e fatongia 'o e tokotaha ngāue fakatau 'apí, ke muimui ki he ngaahi [tu'utu'ú ni ngāue \(Code of Conduct\)](#) kuo tuku mai 'e he ma'u mafai (REA) pea 'oku ha'isia ai 'a e ngaahi fakafofonga fakatau 'api kotoa pē ke 'i ai ha'anau ngaahi founa ngāue ki he lāungá.

### **Feinga ke solova 'a e ngaahi palopalemá ke 'oua 'e lāunga ha taha**

Mahalo na'a 'oku lelei ke ke fuofua talanoa ki he fakafofonga fakatau 'apí na'a lava ke nau solova 'a ho'o palopalemá. Kapau 'oku 'ikai ke ke fiemālie, pea toki fakahoko mai leva 'a ho'o lāungá.

### **Ko e hā 'a e me'a te mau lava 'o tokoni atu ai?**

Ko homau fatongiá ke ngāue ki he ngaahi lāunga fekau'aki mo e tō nounou 'a e kau ngāue fakatau 'apí. Te ke lava 'o lāunga'i 'a e ngaahi me'a ko 'ení:

- Ngāue 'oku 'ikai ke fe'unga pe taau pea mo e tu'unga 'o e ngaahi ngāue angamahení pe 'oku ta'e taau pe ngāue ta'etokanga.
- Ngāue 'okú ne maumau'i 'a e Lao ki he Fakatau 'Apí pe 'oku 'iloa ko e (Real Estate Agents Act 2008), pe ko ha ngaahi tu'utu'u ni ngāué.
- Ngaahi 'ulungaanga ta'e taau 'i tu'a 'i he ngāue'angá.

### **Ko e hā ha me'a 'e 'ikai te mau ala tokoni atu ai?**

'Oku 'i ai ha ngaahi me'a 'oku 'ikai ke mau lava 'o tokoni atu ai.

- He 'ikai ke mau lava 'o kau atu ki ha fakatau 'api/kelekele pe ta'ofi hano fakahoko 'o ha fakatau 'api/kelekele. Kapau 'okú ke 'i he tūkunga ko iá, 'e fiema'u ke ke talanoa ki ha'o loea.
- 'E 'ikai ke mau lava 'o tokoni atu 'i ha ngaahi lāunga fekau'aki mo ha kau pule 'o ha 'api/fale nofo'anga, tukukehe kapau 'oku 'i ai ha'anau laiseni fakatau 'api/kelekele.

Kapau 'oku 'ikai ke mau lava 'o tokoni'i koe mo ho'o lāungá, te mau fakamahino atu 'a e 'uhingá, pea fale'i mo tokoni'i koe ki ho'o fili ki he me'a te ke lava 'o fakahokó.

### **Ko hono fakahoko 'o ha lāunga**

Te ke lava 'o fakahoko ha'o lāunga 'iate koe pē, pe fakataha mo ha taha kehe, pe ko ha'o fakafofonga'i ha taha kehe. Kuo pau ke fakahoko 'a e ngaahi lāungá 'i hono fakafonu ha foomu lāunga. 'E ma'u atu 'a e tatau 'a e foomú mei he uepisaiti ko 'ení: [www.rea.govt.nz/make-a-complaint/](http://www.rea.govt.nz/make-a-complaint/) Fakapapau'i 'okú ke:

- Tohi ke mahino 'a e ngaahi me'a na'e hokó.
- Fakakau 'a e ngaahi 'ahó 'o kapau 'oku 'ilo'i.
- 'Omi fakataha 'a e foomu lāungá mo ha ngaahi fakamo'oni fakapepa 'e poupou ki ho'o lāungá.

Te mau lava 'o tokoni'i koe 'i he fakahoko ha'o lāunga. 'E lava ke kau heni hono lekooti e fakaikiiki 'o e lāungá, alea'i ha ngaahi tokoni liliu lea pe ko ha ngaahi tokoni kehe te ke fiema'u. Kapau 'okú ke fiema'u ha tokoni ke fakahoko ha'o lāunga, fetu'utaki ki he'emaui timí 'i he 0800 367 7322 pe 'imeili mai ki he [complaints@rea.govt.nz](mailto:complaints@rea.govt.nz)

## **Ko e hā e me'a 'oku hoko atu hili e fakahoko ho'o lāungá?**

Te mau fakahā atu kuo mau ma'u 'a e lāungá 'i loto 'i he 'aho ngāue 'e tolu:

- Te mau ngāue ki he ngaahi me'a kuo fai mai ki ai 'a e lāungá.
- 'E lava kemau fetu'utaki atu ke fakapapau'i 'oku mau mahino'i 'a e ngaahi me'a 'oku fai mai ki ai 'a e lāungá.
- Kapau he 'ikai ke mau lava 'o ngāue ki he lāungá, te mau fakahā atu hono 'uhingá.

Kapau te mau lava 'o ngāue ki he lāungá, te mau fakahā atu 'a e ngaahi sitepu hokó.

# Ko e founga lāunga ki he potungāue ma'u mafaí (REA) – Fakamā'opo'opó

