

konsumenter har minskat för alla konsumentkategorier, dvs. säljare och köpare av småhus och säljare av bostadsrätt. Den grundläggande utgångspunkten, vilken angavs i propositionen som föregick den nya lagen – att eftersträva ett bättre konsumentskydd i fastighetsmäklarsammanhang – kan därmed sägas delvis ha uppnåtts.

Konsumenternas upplevda problemområden i samband med mäklarkontakten

Det är framför allt inom tre områden som uppfattningen finns att fastighetsmäklare inte har skött sitt uppdrag på ett korrekt sätt, nämligen felaktig information i marknadsföringen, användandet av lockpriser och att mäklaren inte upplevdes vara opartisk i sin relation mellan köparen och säljaren. Av de svarande angav ca 20 procent respektive orsak. De fastighetsmäklartjänster som konsumenterna upplever som problemområden överensstämmer till viss del med de problem som framträder i enkäten till konsumentvägledare. Förutom ovanstående problemområden utpekades följande problemområden: konsumenten upplever att informationen i objektbeskrivningen är felaktig, mäklaren upplyser inte om omfattningen av köparens undersökningsplikt och mäklaren vidarebefordrar inte rätt information från säljaren.

Berörda myndigheter, t.ex. FMI och Konsumentverket, skulle via olika åtgärder, t.ex. informationsinsatser, kunna försöka minska omfattningen av dessa problemområden. Riksrevisionens enkätundersökning pekade inte ut några problemområden på samma tydliga sätt.

Komma till rätta med förekomsten av lockpriser

Av uppföljningen framgår att det inte finns något starkt stöd för att införa en skyldighet för mäklare att i objektbeskrivningen lämna uppgift om ett bedömt marknadsvärde. Uppföljningen visar också att det är svårt att lagstifta om lockpriser. I propositionen till de nya fastighetsmäklarlagen ansåg regeringen att eventuella problem med lockpriser i första hand ska hanteras inom ramen för god fastighetsmäklarsed och god marknadsföringssed. Det kan konstateras att det inte har varit möjligt för FMI och Konsumentverket att fullt ut göra detta. Ansvaret för att lösa eventuella problem med att bostadsobjekt marknadsförs med hjälp av lockpriser har därför fallit tillbaka på fastighetsmäklarbranschen och de enskilda fastighetsmäklarna.

För att öka konsumentnyttan och förtroendet för fastighetsmäklarbranschen håller delar av fastighetsmäklarbranschen på att utveckla ett verktyg där mäklaren ska komplettera informationen till konsumenten med ett statistiskt framtaget jämförelsevärde. Utfallet av införandet av statistiskt jämförelsevärde är av förklarliga skäl oklart. Statistiskt jämförelsevärde bedöms vara ett intressant instrument för att förmedla kompletterande information till konsumenten.

granskning av enskilda avgränsade rättsfrågor då det kan bidra till att reglerna tolkas och tillämpas mer enhetligt av fastighetsmäklarna.

Införande av påföljden erinran

Sedan påföljdssystemet utökades med påföljden erinran i den nuvarande fastighetsmäklarlagen har mellan 20–30 mäklare årligen meddelats denna disciplinpåföljd. Avsikten enligt Fastighetsmäklarutredningen med att införa den nya påföljden erinran var att differentiera påföljdssystemet och inte att utöka det påföljdssanktionerade området. Företeelser som inte medförde någon påföljd enligt det gamla systemet ska inte heller medföra någon i det nya. Det går inte entydigt att säga att FMI:s praxis har inneburit att tröskeln för påföljd har sänkts och att det påföljdssanktionerade området har utökats, även om ett branschförbund anser att så är fallet. Ett ökat antal disciplinpåföljder kan vara resultatet av flera faktorer, t.ex. en mer turbulent bostadsmarknad med kraftigt ökade priser där både köpare och säljare kan vara mer benägna att anmäla fastighetsmäklare till FMI.

Twistlösning mellan konsumenter och fastighetsmäklare

Antalet personer som vänder sig till någon med sitt klagomål har minskat jämfört med Riksrevisionens enkätundersökning, även om det totalt sett är relativt få personer av de som inte är nöjda med mäklarens agerande som väljer att gå vidare med sitt klagomål. Gemensamt för de båda enkätundersökningarna är att få konsumenter valde att gå vidare till någon oberoende aktör, såsom FMI eller ARN, med sitt klagomål. En viktig slutsats i uppföljningen när det gäller klagomål mot mäklare är att köpare och säljare tror att mäklaren har ett mycket större ansvar än han eller hon faktiskt har. När ett krav mot fastighetsmäklaren har ogillats kan det ofta vara för sent för köparen att vända sig mot säljaren.

Antalet ärenden hos ARN har inte förändrats i och med att den nuvarande fastighetsmäklarlagen trädde i kraft. En branschgemensam twistlösningsnämnd för samtliga fastighetsmäklare kommer i början av 2017 att ersätta ARN. Det finns anledning att närmare följa hur denna nämnd kommer att utvecklas t.ex. vad gäller antalet anmälningar från köpare och säljare och hur lång tid en prövning tar.

Konsumentvägledningens rådgivning till konsumenter

Ingen entydig bild uppvisas när det gäller vilka instanser som konsumenter hänvisas till av konsumentvägledarna för att driva sitt ärende vidare. Det framgår att det är vanligast att konsumenterna hänvisas till säljaren eller mäklaren själv för att lösa en uppkommen tvist. Många konsumentvägledare, över 50

2 Fastighetsmäklarlagstiftningen

2.1 Tidigare lagstiftning och utredningar

År 1984 antog riksdagen den första lagen om regler för fastighetsmäklare.¹⁰ Lagen trädde i kraft den 1 juli 1984.¹¹ Dessförinnan ställdes inga särskilda krav i lagstiftningen på den som ville ägna sig åt fastighetsmäklarverksamhet. Från och med 1984 blev emellertid den som ville arbeta som fastighetsmäklare tvungen att registrera sig hos länsstyrelsen, som fick ansvaret för tillsynen över registrerade mäklare.¹²

År 1995 antog riksdagen en ny fastighetsmäklarlag¹³ och den 1 oktober 1995 ersattes 1984 års lag av 1995 års lag.¹⁴ Samtidigt inrättades Fastighetsmäklarnämnden med uppgiften att ansvara för registreringen av och tillsynen över fastighetsmäklare.¹⁵

Kort tid efter att 1995 års fastighetsmäklarlag hade trätt i kraft beslutade riksdagens lagutskott att utvärdera effekterna av den nya lagen för att bedöma om syftet med den hade uppnåtts. Lagutskottet gav en arbetsgrupp i uppdrag att genomföra utvärderingsprojektet. Arbetsgruppen, som bestod av sammanlagt sju ledamöter från samtliga partier som var representerade i utskottet, inledde sitt arbete hösten 1996. Resultatet av utvärderingen presenterades våren 1998 i betänkandet Utvärdering av fastighetsmäklarlagen, m.m.¹⁶

Med anledning av vad som framkom i utvärderingen föreslog lagutskottet ett tillkännagivande till regeringen som innebar bl.a. att den organisatoriska ordning som valts för tillsynsfunktionen borde ses över. Utskottet föreslog vidare ett tillkännagivande om en ändring i fastighetsmäklarlagen med innebörden att den som förmedlar en företagsöverlåtelse där en fastighet ingår i rörelsen ska själv – utan att vara registrerad fastighetsmäklare – kunna hantera förmedlingsuppdraget utan att säljaren tvingas att vända sig även till en fastighetsmäklare. Riksdagen beslutade i enlighet med vad utskottet föreslog.

Med anledning av riksdagens tillkännagivanden tillkallade den dåvarande regeringen 1998 en särskild utredare med uppdrag att göra en översyn av Fastighetsmäklarnämndens tillsyn över fastighetsmäklare.¹⁷ Uppdraget redovisades 1999 i ett utredningsbetänkande Fastighetsmäklarlagen – effektivare tillsyn.¹⁸ Utredaren påtalade vissa brister i fastighetsmäklarlagen och föreslog att lagen skulle ses över.

I december 2005 tillkallade den dåvarande regeringen en särskild utredare med uppdrag att se över fastighetsmäklarlagen. Utgångspunkterna för utredarens uppdrag var att lagstiftningen ska ge konsumenter ett gott skydd anpassat

¹⁰ Prop. 1983/84:16, bet. 1983/84:LU10.

¹¹ Lag (1984:81) om fastighetsmäklare.

¹² Fastighetsmäklarinspektionen (2015e).

¹³ Prop. 1994/95:14, bet. 1994/95:LU15.

¹⁴ Fastighetsmäklarlagen (1995:400).

¹⁵ Fastighetsmäklarinspektionen (2015e).

¹⁶ Bet. 1997/98:LU15.

¹⁷ Dir. 1998:96.

¹⁸ SOU 1999:35.

till nuvarande förhållanden vid affärer som avser det egna boendet och att fastighetsmäklare ska ges goda förutsättningar att bedriva sin verksamhet.¹⁹ Fastighetsmäklarnämnden väckte i skrivelser frågan om omfattningen av nämndens tillsyn och om ett byte av namn på myndigheten.²⁰ Även Mäklarsamfundet framförde under ärendets beredning i särskilda skrivelser synpunkter på lagens utformning.²¹

Riksrevisionen överlämnade i maj 2007 en rapport till regeringen om tillsynen över fastighetsmäklare och enskildas möjligheter till tvistlösning.²² Riksrevisionens övergripande slutsats var att syftet med fastighetsmäklarlagen inte hade nåtts fullt ut. Rapporten innehöll rekommendationer om ändringar i fastighetsmäklarlagen. Rapporten överlämnades i juni 2007 i de delar som avsåg fastighetsmäklarlagen till Fastighetsmäklarutredningen. Fastighetsmäklarutredningen lämnade i januari 2008 betänkandet Fastighetsmäklaren och konsumenten med förslag till en ny fastighetsmäklarlag.²³ Fastighetsmäklarnämnden undertecknade ett samarbetsavtal med Konsumentverket i augusti 2007.²⁴

År 2010 genomförde Statskontoret på regeringens uppdrag en myndighetsanalys av Fastighetsmäklarnämnden, vilken överlämnades till regeringen i augusti 2010.²⁵ I rapporten konstaterades att fastighetsmäklarlagen till vissa delar var begränsande för nämndens tillsyn. Dels saknades det krav på mäklare att dokumentera vad som händer i uppdraget, dels avsåg nämndens tillsyn enbart den enskilda mäklarens handlande. Statskontoret ansåg att tillsynen behövde bli mer proaktiv och utgå från riskanalyser.

Med anledning av Statskontorets uppdrag gjorde regeringen bedömningen att det inte fanns någon anledning att föra över någon del av Fastighetsmäklarnämndens verksamhet till en annan huvudman. Regeringen ansåg emellertid att myndighetens verksamhet borde förstärkas med anledning av den nya fastighetsmäklarlagen (2011:666) och förslög därför en anslagsökning till myndigheten för att kunna bedriva en mer aktiv tillsyn samt att myndighetens namn skulle ersättas med Fastighetsmäklarinspektionen fr.o.m. den 1 augusti 2012.²⁶

2.2 Regeringens proposition om en ny fastighetsmäklarlag

I oktober 2010 föreslog den dåvarande regeringen att en ny fastighetsmäklarlag skulle ersätta lagen från 1995.²⁷ Den nya fastighetsmäklarlagen skulle, liksom 1995 års fastighetsmäklarlag, gälla för förmedling som riktas till eller ut-

¹⁹ Dir. 2005:140.

²⁰ Ju2007/9293/L2 och Ju2010/4858/L2.

²¹ Ju2010/536/L2 och Ju2010/7579/L2.

²² Riksrevisionen (2007).

²³ SOU 2008:6.

²⁴ Fastighetsmäklarinspektionen (2015e).

²⁵ Statskontoret (2010).

²⁶ Proposition 2011/12:1 utg.omr. 18.

²⁷ Prop. 2010/11:15.

förs åt både konsumenter och näringsidkare. Förslaget syftade till att ge enskilda trygghet i samband med fastighetsaffärer som förmedlas av fastighetsmäklare. Samtidigt skulle goda förutsättningar skapas för mäklare att bedriva sin verksamhet.

Regeringen föreslog tydligare regler om mäklarens roll som opartisk mellanman. En nyhet i förhållande till 1995 års lag var att mäklaren fick något ökade möjligheter att ägna sig åt annan verksamhet än fastighetsförmedling, dvs. sidoverksamhet, utan att det ska anses rubba förtroendet för mäklaren. Det klargörs att mäklaren inom ramen för god fastighetsmäklarsed särskilt ska beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen. Mäklaren får inte i anslutning till förmedlingsuppdraget köpa en fastighet som mäklaren har eller har haft i uppdrag att förmedla och inte heller förmedla en fastighet till eller från någon närstående, t.ex. ett syskon.

Mäklaren ska vara skyldig att föra anteckningar över förmedlingsuppdraget och upprätta en förteckning över de anbud som lämnas på fastigheten. Dokumentation ska överlämnas till säljaren och köparen.

Vidare föreslogs regler som förbättrar informationen till säljare och köpare. Mäklaren blir skyldig att i fler avseenden lämna information skriftligen, t.ex. om en köparens ansvar för att undersöka fastigheten. Den beskrivning av fastigheten som mäklaren ska ge en konsument (objektsbeskrivningen) ska innehålla ytterligare uppgifter, t.ex. om gemensamhetsanläggningar och driftkostnader. Särskilda regler för bostadsrätter föreslogs, bl.a. om vilken information objektsbeskrivningen ska innehålla.

Dessutom föreslogs att det i den nya lagen skulle anges inom vilken tid en köpare eller säljare som vill kräva skadestånd av mäklaren ska underrätta henne eller honom. Även den bortre tidsgränsen när fordringar mot mäklaren inte längre får göras gällande skulle tydliggöras genom den nya lagen.

Det föreslogs även att påföljderna återkallelse av registrering och varning skulle kompletteras med en ny påföljd, erinran.

I propositionen slogs det fast att mäklaren inte bör vara skyldig att ange ett bedömt marknadsvärde på ett förmedlingsobjekt. Regeringen ansåg att eventuella problem med lockpriser i första hand skulle hanteras inom ramen för god fastighetsmäklarsed och god marknadsföringssed.

Regeringen gjorde bedömningen att det inte bör införas en möjlighet för mäklare att på förhand kunna få ett bindande besked från Fastighetsmäklarnämnden om ett särskilt handlande är förenligt med god fastighetsmäklarsed eller inte. Regeringen konstaterade att det kan uppstå problem med att förutse räckvidden av ett sådant förhandsbesked och att vad som är god fastighetsmäklarsed även fortsättningsvis bör utvecklas genom domstolarnas och Fastighetsmäklarnämndens praxis.

3 Aktörer

3.1 Riksdagen och regeringen

Fastighetsmäklarfrågor bereds inom riksdagen av civilutskottet. Inom Regeringskansliet ansvarar Justitiedepartementet för fastighetsmäklarlagen och Finansdepartementet ansvarar för att ta fram regeringens regleringsbrev för Fastighetsmäklarinspektionen.

3.2 Statliga myndigheter och kommuner

3.2.1 Fastighetsmäklarinspektionen

Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) är den statliga myndighet som hanterar frågor om registrering, tillsyn och disciplinära åtgärder som rör fastighetsmäklare. FMI uppger att man dagligen svarar på frågor från konsumenter, mäklare, blivande mäklare, konsumentvägledare, journalister och andra intressenter. Inspektionen hanterar årligen ca 800 ansökningsärenden, ca 300 avregistreringsärenden, mellan 400 och 500 tillsynsärenden och ca 1 000 ärenden som rör formella krav. FMI:s bedömningar i tillsynsärenden ligger till grund för utvecklingen av god fastighetsmäklarsed.³¹

Den som vill bli registrerad som fastighetsmäklare ska ansöka om det skriftligen hos FMI. Om en fastighetsmäklare upphör med sin verksamhet, försätts i konkurs eller får näringsförbud ska mäklaren anmäla det till FMI. FMI ska med hjälp av automatiserad behandling föra ett register över registrerade fastighetsmäklare (fastighetsmäklarregistret).³²

FMI har ansvar för att

- pröva ansökningar om registrering som fastighetsmäklare samt att föra register över registrerade fastighetsmäklare
- utöva tillsyn över registrerade fastighetsmäklare
- avgöra frågor om disciplinära åtgärder mot registrerade fastighetsmäklare
- informera om frågor som rör registrering av och tillsyn över enskilda fastighetsmäklare
- informera konsumenter om innehållet i fastighetsmäklartjänsten
- informera såväl fastighetsmäklare som konsumenter om god fastighetsmäklarsed
- främja utvecklingen av god fastighetsmäklarsed
- vara representerad i samordningsorganet för tillsyn rörande åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.³³

³¹ <http://www.fmi.se>.

³² Fastighetsmäklarförordningen (2011:668).

³³ Förordningen (2009:606) med instruktion för Fastighetsmäklarinspektionen.

Inom myndigheten finns ett särskilt beslutsorgan, disciplinnämnden, som har till uppgift att pröva frågor om återkallelser av fastighetsmäklares registrering eller andra åtgärder enligt 29 § fastighetsmäklarlagen när grunden för åtgärden är att fastighetsmäklaren

- inte längre uppfyller kravet på att vara redbar och i övrigt lämplig som fastighetsmäklare eller
- handlar i strid mot sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen.

Disciplinnämnden består av myndighetens chef, som är ordförande, en vice ordförande och högst sex andra ledamöter och det antal ersättare för dessa som regeringen bestämmer.³⁴ Ledamöterna representerar olika sakintressen, t.ex. Boverket, Konsumentverket, Lantmäteriet Malmö Tekniska Högskola och ledamöter som har blivit nominerade av Sveriges Byggingenjörers Riksförbund och Mäklarsamfundet.³⁵

FMI finansieras genom anslaget 2:3 Fastighetsmäklarinspektionen (utg.omr. 18). Anslaget uppgår för 2016 till nästan 18 miljoner kronor, och för 2017 föreslår regeringen ett anslag utökas med 3 miljoner kronor. Regeringen föreslår att anslaget utökas permanent med 6 miljoner kronor fr.o.m. 2018. Den finansiella satsningen föreslås för att FMI ska kunna bygga upp ett väl fungerande system för sin tillsynsverksamhet och utifrån detta bedriva en mer aktiv, omfattande och underbyggd tillsyn. Förslaget förväntas medföra att fem årsarbetskrafter tillkommer vid myndigheten. Regeringen har beslutat om en omlokalisering av myndigheten till Karlstad under 2017. Syftet med en flytt är bl.a. möjligheter till ökade synergier med Konsumentverket.³⁶

Anslaget får användas för inspektionens förvaltningsutgifter. Enligt fastighetsmäklarlagen har inspektionen rätt att ta ut avgifter från fastighetsmäklare i form av ansökningsavgifter och årliga avgifter. Antalet ansökningar om registrering av fastighetsmäklare minskade under 2013 jämfört med 2012, medan det ökade igen under 2014. Avgiftsintäkterna uppgick till 17,3 miljoner kronor under 2015. Prognosen är att intäkterna kommer att stiga till 18,2 miljoner kronor under 2016. Antalet besökare på FMI:s webbplats har ökat jämfört med 2013 och 2014.³⁷

Regeringen poängterar i sin resultatredovisning till riksdagen hösten 2016 att FMI:s verksamhet spelar en viktig roll för att säkerställa ett gott konsumentskydd vid anlitande av fastighetsmäklare. Regeringen konstaterar att antalet registrerade fastighetsmäklare är det högsta någonsin. Vidare lyfter regeringen fram att antalet anmälningar som ledde till tillsynsärenden ökade med 25 procent mellan 2014 och 2015 och var det högsta på 15 år. Antalet mäklare som fick en disciplinär påföljd ökade också under samma period. Problemen handlade om ifrågasatt budgivning, användning av lockpriser, prisangivelser i marknadsföring samt bristande information.

³⁴ Ibid.

³⁵ <http://www.fmi.se>.

³⁶ Pressmeddelande: Regeringen stärker Fastighetsmäklarinspektionen, 2016-09-20.

³⁷ Prop. 2016/17:1 utg.omr. 18.

Regeringen konstaterar vidare att problemen på fastighetsmäklarmarknaden har ökat, samtidigt som FMI inte har kunnat hantera tillsynsverksamheten i tillräcklig utsträckning. En stor del av de överklagade disciplinärendena har avlagits av förvaltningsrätten, vilket visar att myndighetens rättsliga prövningar har stått sig väl.

3.2.2 Konsumentverket och Hallå konsument

Konsumentverket är förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor och har ansvar för

- att de konsumentskyddande regler som ligger inom myndighetens tillsynsansvar följs
- att konsumenter har tillgång till information och vägledning om konsumenters rättigheter och skyldigheter samt annan information som ger dem möjlighet att göra väl avvägda val om ingen annan myndighet har den uppgiften
- att stärka konsumenternas ställning på marknaden genom kontakter med privata aktörer och i det arbetet genomföra branschöverenskommelser och insatser på standardiseringsområdet.³⁸

År 2007 ingick Konsumentverket och Fastighetsmäklarnämnden³⁹ ett samarbetsavtal. Av avtalet framgår att Konsumentverket och FMI är de två myndigheter som bedriver tillsyn inom fastighetsmäklarområdet. Respektive myndighet ansvarar var för sig för tillsynen med utgångspunkt i de mål och riktlinjer som riksdagen och regeringen har lagt fast.

Konsumentverket har tillsyn över näringsidkares marknadsföring och avtalsvillkor enligt bl.a. marknadsförings-, avtalsvillkors- och prisinformatiionslagen. Verkets tillsyn är enligt avtalet i första hand inriktad på mäklarförretagens marknadsföring och ageranden på marknaden.⁴⁰

Varje år ger Konsumentrapporten en aktuell bild av konsumenters situation på 45 marknader och vilka marknader som upplevs som mest problematiska för konsumenter i Sverige. Fastighetsmäklare placerar sig som den nionde mest problematiska marknaden i analysen.⁴¹ Konsumentverket har fått i uppdrag av regeringen att nästa konsumentrapport särskilt belysa fastighetsmäklarområdet.

Konsumentverket samordnar Hallå konsument som är en rikstäckande upplysningstjänst där tolv myndigheter, däribland FMI, är informationsansvariga utöver Konsumentverket.

³⁸ Förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket.

³⁹ Nuvarande Fastighetsmäklarinspektionen (FMI).

⁴⁰ Konsumentverket och Fastighetsmäklarnämnden (2007).

⁴¹ Konsumentverket (2016).

De tolv myndigheterna bidrar i upplysningstjänsten med kunskap inom sina specialområden. Arbetet bedrivs också i nära samverkan med flera andra myndigheter samt konsumentbyråerna och den kommunala konsumentvägledningen och budget- och skuldrådgivningen.⁴²

Upplysningstjänsten är ett samverkansprojekt som ska ge personlig vägledning i konsumentfrågor. Tjänsten erbjuder konsumenter opartisk information och vägledning. Konsumenter kan vända sig till Hallå konsument med frågor om t.ex. köp av varor och tjänster, villkor i avtal, reklamationer och att handla hållbart. Vägledarna svarar på frågor eller hjälper konsumenter vidare till experter hos andra myndigheter, konsumentbyråer eller kommunal konsumentvägledning.⁴³ Tjänsten ska fungera som ett komplement till den kommunala konsumentvägledningen.⁴⁴

3.2.3 Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet som prövar tvister mellan konsumenter och företag och rekommenderar en lösning. Vid prövningen ska ARN vara helt opartisk och ger inte råd till någon av parterna om vilken bevisning som behövs. Sammanträdena leds av ARN:s ordförande, ARN:s vice ordförande eller av någon av de externa ordförande med domarerfarenhet som regeringen utsett. Huvudregeln är att två ledamöter utsedda efter nomineringar av konsumentorgan och två efter nomineringar av näringsidkarsorgan deltar vid sammanträdena. Regeringen har utsett de organisationer och myndigheter som får nominera ledamöter.⁴⁵

Riksdagen beslutade i november 2015 om en ny lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Syftet är att göra alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet tillgängliga i hela EU. Lagen började gälla den 1 januari 2016. ARN fungerar som ett alternativt tvistlösningsorgan som avses i lagen. Lagen och förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden började gälla den 1 januari 2016. I myndighetens ansvarsområde ingår efter anmälan av en konsument att rekommendera en lösning av

- tvister mellan konsumenter och näringsidkare som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nyttighet
- tvister mellan konsumenter och försäkringsbolag om ersättning för skada ur en näringsidkares ansvarsförsäkring, om konsumenten har direktkravs rätt mot försäkringsbolaget och skadeståndskravet har sin grund i ett avtalsförhållande mellan konsumenten och den försäkrade näringsidkaren
- tvister som rör skadestånd enligt 25 § fastighetsmäklarlagen (2011:666).⁴⁶

⁴² <http://www.konsumentverket.se>.

⁴³ <http://www.hallakonsument.se>.

⁴⁴ Konsumentverket (2015).

⁴⁵ <http://www.arn.se>.

⁴⁶ Förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

ARN prövar tvister baserat på de uppgifter som anmälaren och fastighetsmäklaren själva åberopar som stöd för sina ståndpunkter. Detta innebär att ARN inte själv inhämtar bevisning eller utredning i ärendet. Prövningen sker utan någon muntlig handläggning i syfte att tillhandahålla ett billigt, enkelt och snabbt alternativ till domstolarnas prövning. Nämndens beslut är en rekommendation och är inte rättsligt bindande. Myndigheten prövar inte konsumenttvister som rör köp av fast egendom. För att nämnden ska pröva ett ärende måste en anmälan ha kommit in till nämnden inom ett år från det att konsumenten gjort en reklamation till fastighetsmäklaren. Vidare gäller att värdet av det som konsumenten kräver måste uppgå till minst 2 000 kronor när det gäller tvister med fastighetsmäklare.⁴⁷

3.2.4 Kommunernas konsumentvägledningar

Konsumentvägledningen har till uppgift att svara på frågor från och ge råd till enskilda konsumenter. Konsumentvägledning är en frivillig service för kommunerna.

Under 2015 erbjöd flertalet svenska kommuner, 270 av 290 kommuner, konsumentvägledning till sina invånare, en minskning med 2 kommuner jämfört med året innan. En stor andel, nämligen 8, av de 20 kommuner som saknar konsumentvägledning tillhör Stockholms län. Ungefär 280 personer arbetar med konsumentvägledning, varav en stor andel arbetar deltid. Detta ska jämföras med 2014 då det uppgavs att 260 personer arbetade med konsumentvägledning. Konsumentverket konstaterar att det blir vanligare att kommuner organiserar sig i kontaktcenter. Detta kan förklara ökningen av antalet personer som svarar på konsumentfrågor. En annan trend är att allt fler kommuner väljer att köpa verksamheten från en annan kommun eller från en konsult. Under 2015 köpte 124 kommuner konsumentvägledning, medan motsvarande siffra för året innan var 116 kommuner.⁴⁸

Konsumentverket erbjuder utbildning till dem som arbetar med konsumentvägledning. I ARN:s uppdrag ingår också att stödja de kommunala konsumentvägledarna.⁴⁹

Konsumentvägledarnas förening är en yrkesförening för alla som arbetar kommunalt med konsumentfrågor. Enligt uppgift från föreningen får konsumentvägledarna ofta frågor om problem som uppkommer vid fastighetsköp och kring fastighetsmäklarnas roll.⁵⁰

⁴⁷ <http://www.arn.se>.

⁴⁸ Konsumentverket (2015).

⁴⁹ <http://www.arn.se> och <http://www.konsumentverket.se>.

⁵⁰ Konsumentvägledarnas förening, telefonsamtal 2015-12-02.

3.3 Fastighetsmäklare och branschorganisationer inom området

3.3.1 Registrerade fastighetsmäklare

I enlighet med fastighetsmäklarlagen får endast registrerade mäklare åta sig förmedlingsuppdrag.⁵¹ FMI har statistik över bl.a. antalet registrerade fastighetsmäklare (se tabell 1 nedan). I Sverige är registreringen som fastighetsmäklare personlig, vilket innebär att det enbart är fysiska personer som kan bli registrerade som fastighetsmäklare. Det finns för närvarande ca 6 800 registrerade fastighetsmäklare.⁵²

Tabell 1 Antal registrerade fastighetsmäklare den 31 oktober 2015 (fördelning per län och kön)

Län	Män	Kvinnor	Totalt
Stockholm	1 277	1 046	2 323
Uppsala	172	135	307
Södermanland	62	69	131
Östergötland	149	79	228
Jönköping	97	54	151
Kronoberg	51	27	78
Kalmar	89	41	130
Gotland	28	14	42
Blekinge	31	35	66
Skåne	509	527	1 036
Halland	113	87	200
Västra Götaland	578	540	1 118
Värmland	74	59	133
Örebro	66	63	129
Västmanland	72	54	126
Dalarna	74	60	134
Gävleborg	67	75	142
Västernorrland	54	44	98
Jämtland	20	39	59
Västerbotten	62	49	111
Norrbottn	46	35	81
Totalt	3 698	3 135	6 833

Källa: <http://www.fmi.se>.

⁵¹ Undantag gäller för advokater och för dem som endast förmedlar vissa slag av nyttjanderätter, se 5 § 2 st. fastighetsmäklarlagen.

⁵² <http://www.fmi.se>.

3.3.2 Mäklarsamfundet

Det finns två större branschorganisationer för fastighetsmäklare: Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet. Mäklarsamfundet organiserar majoriteten av fastighetsmäklarna. Mäklarsamfundet arbetar med att utveckla mäklartjänsten, informera om förutsättningarna för fastighetsmäklarens arbete och utveckla begreppet god mäklarsed.

Mäklarsamfundets ansvarsnämnd har till uppgift att på Mäklarsamfundets vägnar, i enlighet med organisationens stadgar och bestämmelser, bedöma om en ledamot har förfarit felaktigt i sin yrkesutövning eller på annat sätt brutit i sina förpliktelser samt att uttala sig om god mäklarsed och de krav som fastighetsmäklarlagen och praxis ställer på fastighetsmäklare.⁵³ Ansvarsnämnden kan även, på eget initiativ och när det finns anledning att utreda vad som ska anses vara god mäklarsed i syfte att göra ett vägledande uttalande. Ansvarsnämnden utgör också skiljenämnd vid provisionstvister ledamöter emellan. Ansvarsnämnden tar inte ställning till eventuella krav på skadestånd eller nedläggning av provision och uttalar sig inte heller i andra ekonomiska tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Om nämnden anser att en mäklare har misskött sig kan den välja att överlämna frågan om påföljd till Mäklarsamfundets disciplinnämnd. Därutöver kan ansvarsnämnden informera FMI.⁵⁴

Mäklarsamfundets disciplinnämnd består av ledamöterna i Mäklarsamfundets styrelse. Nämnden har till uppgift att bedöma om en medlem i sin yrkesutövning har brutit mot Mäklarsamfundets etiska regler, stadgar eller i övrigt uppträtt illojalt mot Mäklarsamfundet eller en medlem. Ärenden kan prövas efter anmälan eller på initiativ av Mäklarsamfundets styrelse. Nämnden beslutar om påföljd – erinran, varning eller uteslutning – i ärenden som har överlämnats av ansvarsnämnden.

Mäklarsamfundets kundombudsman ger konsumenter vägledning och information om fastighetsmäklartjänsten och boendefrågor.⁵⁵

3.3.3 Fastighetsmäklarförbundet

Den andra större branschorganisationen är Fastighetsmäklarförbundet (FMF) med ca 1 000 fastighetsmäklare som medlemmar. Fastighetsmäklarförbundets uppdrag är att tillvarata mäklarnas intressen i frågor som rör mäklarnas arbetsituation och förhållanden inom branschen.⁵⁶

Fastighetsmäklarförbundet är huvudman för Fastighetsmarknadens reklimationsnämnd.⁵⁷ Nämnden prövar tvister där någon av förbundets medlemmar samt mäklarföretagen Fastighetsbyrån eller Svensk Fastighetsförmedling är part. Om mäklaren tillhör Fastighetsmäklarförbundet kan enskilda konsumenter vända sig till nämnden och få ett krav prövat.

⁵³ Mäklarsamfundet (2016).

⁵⁴ Detta har emellertid inte gjorts under perioden 2012–2015 (e-mejl Mäklarsamfundet 2016-05-02). Se statistik i avsnitt 6.3.

⁵⁵ <http://www.maklarsamfundet.se>.

⁵⁶ <http://www.fmf.se>.

⁵⁷ Fastighetsmäklarförbundet (2016a).

Nämnden kan också pröva ärenden mellan mäklare där det är oklart vem av dem som har rätt till provision.⁵⁸ Fastighetsmäklarförbundets styrelse kan vidta disciplinära åtgärder, inklusive uteslutning, mot enskilda fastighetsmäklare.

⁵⁸ <http://www.frn.se>.

4 Fastighetsmäklarinspektionens tillsynsverksamhet

4.1 Tillsynsmetoder

Enligt 28 § fastighetsmäklarlagen utövar FMI tillsyn över de fastighetsmäklare som är registrerade enligt 5 § samma lag. Tillsynen avser fysiska personer som yrkesmässigt förmedlar fastigheter, delar av fastigheter, bostadsrätter, byggnader på annans mark, tomträtter, andelsrätter avseende lägenhet, arrenderätter eller hyresrätter. Av 28 § fastighetsmäklarlagen framgår att en registrerad fastighetsmäklare är skyldig att låta FMI granska akter, bokföring och övriga handlingar som hör till verksamheten samt att lämna ut de uppgifter som begärs för tillsynen. FMI:s beslut får enligt lagen överklagas hos allmän förvaltningsdomstol. Myndighetens och de allmänna förvaltningsdomstolarnas bedömningar bidrar till att utveckla god fastighetsmäklarsed.⁵⁹

FMI kan besluta att inleda en tillsyn efter anmälan, tematiskt och genom annan egeninitierad tillsyn, t.ex. baserat på uppgifter som myndigheten har uppmärksammat genom medierna via internet eller på något annat sätt.⁶⁰ Alla tillsynsmetoderna kan leda till att mäklaren meddelas en disciplinär påföljd, dvs. återkallelse av registreringen som fastighetsmäklare, varning eller erinran.

4.1.1 Tillsyn efter anmälan

Flertalet anmälningar till FMI kommer från säljare, köpare eller spekulanter och rör en fastighetsmäklares utförande av ett förmedlingsuppdrag. Därutöver kan det förekomma att myndigheter, t.ex. Bolagsverket och Skatteverket, inkommer med anmälningar om de anser att det finns anledning att meddela en fastighetsmäklare en disciplinär påföljd.⁶¹ FMI menar att anmälningar fungerar som problemuppfångare. Denna kunskap om olika konsumentproblem kan sedan ligga till grund för myndighetens val av frågeställningar för den tematiska tillsynen.

⁵⁹ Där inget annat anges baseras avsnittet på rapporter från Fastighetsmäklarinspektionen (2013a), (2013b) och på en intervju med Fastighetsmäklarinspektionen 2016-03-23.

⁶⁰ Därutöver har myndigheten särskilda rutiner för att kontrollera att fastighetsmäklare fortsätter att uppfylla de krav som specificeras i 6 § fastighetsmäklarlagen, t.ex. har försäkring för skadeståndsansvar och inte är försatt i konkurs eller underkastad näringsförbud. Det görs bl.a. genom återkommande registerkontroller mot Rikspolisstyrelsens belastningsregister och Kronofogdemyndighetens register för restförda skulder. Myndigheten ska också anmäla till allmän åklagare om det finns anledning att anta att någon yrkesmässigt förmedlar fastigheter och objekt i strid mot 5 § fastighetsmäklarlagen.

⁶¹ 10 § fastighetsmäklarförordningen.

Handläggning

Den enskilde handläggaren hos FMI beslutar om ett ärende bör handläggas som en riktad eller utvidgad granskning.⁶² En riktad granskning innebär att granskningen av ett ärende inriktas enbart på framförda klagomål, medan en utvidgad granskning innebär att hela förmedlingsuppdraget granskas.

Avgörande av disciplinnämnden

Som har nämnts är disciplinnämnden den instans inom FMI som prövar och fattar beslut om disciplinära åtgärder i enlighet med 29 § fastighetsmäklarlagen.

4.1.2 Tematisk tillsyn

Tematisk tillsyn kan användas när FMI:s riskbedömningar, uppföljningar och andra analyser av tillsynsverksamheten föranleder en fördjupad granskning i en avgränsad rättsfråga eller liknande, t.ex. användningen av lockpriser. Tillsynsmetoden kan också användas när tillämpningen av ny lagstiftning behöver granskas för att skynda på eller fördjupa utvecklingen av god fastighetsmäklarsed. Metoden kan också användas för att undersöka om bestämmelser fortfarande är ändamålsenliga för att uppfylla lagstiftningens syfte eller för att sammanställa fakta om förändrade eller nya företeelser på marknaden som är av intresse ur ett tillsynsperspektiv. Slutligen kan metoden också användas för att följa upp om tidigare tillsynsinsatser har fått någon effekt på mäklarnas tillämpning av en bestämmelse eller hantering av den förändrade eller nya företeelsen på marknaden. Den tematiska tillsynen kan bidra till att reglerna tolkas och tillämpas mer enhetligt av fastighetsmäklarna.

FMI har beslutat att inleda ett tematiskt tillsynsprojekt per år sedan år 2012, dvs. sammanlagt vid fem tillfällen. Fyra av tillsynsprojekten är avslutade medan den tematiska tillsynen om priset i marknadsföringen är ett pågående projekt under år 2016.⁶³

4.1.3 Annan egeninitierad tillsyn

Myndigheten kan även öppna tillsynsärenden mot fastighetsmäklare på eget initiativ baserat på t.ex. uppgifter som uppmärksammas i medier, på internet, genom domar, beslut och information från andra myndigheter och på grund av mäklares annonsering. Omvärldsbevakningen kan bidra till att myndigheten fångar upp nya och förändrade företeelser på bostadsmarknaden som kan vara intressanta ur tillsynsynpunkt.

⁶² En handläggning av ett ärende som påbörjas som en riktad granskning kan emellertid övergå till en utvidgad granskning av mäklaren om den skriftliga utredningen motiverar det.

⁶³ De avslutade granskningarna avsåg tematisk granskning av den nya fastighetsmäklarlagen, tematisk tillsyn om besiktningsklausuler, tematisk tillsyn om objektsbeskrivningar och tematisk tillsyn om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Se avsnitt 7.1 för den tematiska tillsynen om priset i marknadsföringen.

4.2 Tillsynsärenden mot registrerade fastighetsmäklare

4.2.1 Påbörjade och avgjorda tillsynsärenden

Av tabell 2 nedan framgår att antalet anmälningar till FMI ökade relativt kraftigt under 2015. FMI betonar att det är det högsta antalet anmälningar under de senaste 15 åren och att den nedgång i antalet anmälningar som noterades under 2013 endast var tillfällig.⁶⁴ Det genomsnittliga antalet anmälningar per år uppgick till 305 under perioden 2005–2015. Antalet påbörjade tillsynsärenden år 2015 (434 stycken) var den högsta siffran sedan år 2007 (435 stycken). Antalet avgjorda tillsynsärenden låg kvar på ungefär samma nivå som under de närmast föregående åren.

⁶⁴ Där inget annat anges är informationen baserad på Fastighetsmäklarinspektionens rapport (2016b). Se avsnitt 7.1 för en kort redogörelse av den tematiska tillsynen om priset i marknadsföringen.

Tabell 2 Påbörjade och avgjorda tillsynsärenden

Påbörjade ärenden	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016-03-31
Anmälningar	260	272	369	335	272	307	308	288	259	303	378	89
Tematisk tillsyn							27	3	40	24	32	0
Annan egeninitierad tillsyn	123	58	68	69	60	84	62	45	17	33	24	3
Summa påbörjade ärenden	383	330	435	404	332	391	397	336	316	360	434	92
Avgjorda ärenden												
Anmälningar	272	262	305	325	295	288	296	316	283	278	290	70
Tematisk tillsyn							2	22	41	20	37	0
Annan egeninitierad tillsyn	43	62	53	152	77	52	58	81	24	32	16	7
Summa avgjorda ärenden	315	324	358	477	372	340	356	419	348	330	343	77

Källa: <http://www.fmi.se/statistik>.

Riksrevisionen konstaterade i sin granskning 2007 att antalet avgjorda tillsynsärenden och fördelningen mellan anmälningar och egeninitierade tillsynsärenden inte uppvisade någon tydlig förändring i ett längre tidsperspektiv. Antalet tillsynsärenden var ca 300 per år under perioden 1997–2006.⁶⁵

FMI har informerat om att beslut om disciplinära påföljder med tillämpning av den nya fastighetsmäklarlagen började dyka upp runt sommaren 2012. Det var alltså först vid den tidpunkten som praxisbildningen av de nya bestämmelserna i 2011 års fastighetsmäklarlag kan sägas ha påbörjats.⁶⁶ Detta berodde på övergångsbestämmelsen om att den upphävda fastighetsmäklarlagen fortsatte att gälla i fråga om uppdragsavtal som hade ingåtts före ikraftträdandet. Det är också viktigt att komma ihåg att flera sakfrågor kan prövas i ett tillsynsärende med en sammantagen påföljdsbedömning för fastighetsmäklaren.

I tabell 3 nedan redogörs för orsaker till anmälningar under perioden 2013–2015. Anmälningar som gäller budgivning och lockpriser stod för över hälften av det totala antalet anmälningar under 2015. Andra vanliga orsaker till anmälningar har gällt fastighetsmäklarens rådgivnings- och upplysningsplikt, omsorgsplikt och mäklarens agerande.⁶⁷ Värt att notera är att priset i marknadsföringen, däribland ifrågasatt lockpris, var den orsak till anmälningar som ökade mest jämfört med 2014. Ökningen var mer än 200 procent.

Tabell 3 Orsaker till anmälan perioden januari–december 2013–2015

	2013-12-31	2014-12-31	2015-12-31
Antal registrerade fastighetsmäklare	6 689	6 792	6 833
Anmälningar (en anmälan kan innehålla flera orsaker)	259	303	378
Pris i marknadsföring	32	33	105
Budgivning	47	73	99
Rådgivnings- och upplysningskyldighet	40	46	49
Omsorgsplikt	1	43	48
Marknadsföring	21	41	36
Mäklarens agerande	53	46	34
God fastighetsmäklarsed	0	10	22
Överlåtelsehandlingar	10	23	19
Objektsbeskrivningar	21	19	17
Uppdragsavtal	2	12	10
Anbudsförteckning	6	10	8
Opartiskhet	6	20	7
Provision och annan ersättning	15	10	5
Handel	9	5	5

Källa: <http://www.fmi.se/statistik>.

⁶⁵ Riksrevisionen (2007).

⁶⁶ Intervju med Fastighetsmäklarinspektionen 2016-03-22.

⁶⁷ Mäklarens agerande används när sakfrågan gäller mäklarens uppträdande, servicefrågor och liknande frågor.

Som beskrivits ovan har FMI beslutat om tematiska tillsynsprojekt vid sammanlagt fem tillfällen.⁶⁸ Ärendena i de hittills genomförda fyra tematiska tillsynerna har enligt FMI bidragit till en praxisbildning som ger vägledning för fastighetsmäklarbranschen i principiellt viktiga frågor. Tillsynsprojektet under 2015 som granskade fastighetsmäklares åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism bestod av sammanlagt 32 tillsynsärenden.⁶⁹

Egenintierade tillsynsärenden kan ha inletts av olika orsaker, t.ex. till följd av FMI:s egna kontroller och granskningar, uppföljningar av tidigare tillsynsbeslut, omvärldsbevakning samt beslut och dokumentation från andra myndigheter. Av detta följer att antalet tillsynsärenden kan variera kraftigt mellan åren. Antalet andra egenintierade tillsynsärenden var 24 under 2015, dvs. i paritet med de två närmast föregående åren.

4.2.2 Tillsynsärendenas utgång

Under 2015 avskrevs totalt 240 av 343 avgjorda tillsynsärenden. De flesta (206 stycken) skrevs av på tjänstemannanivå utan någon disciplinär påföljd för den enskilde fastighetsmäklaren. Av dessa ärenden avskrevs 170 ärenden efter yttrande från mäklaren och resterande utan yttrande från mäklaren. Det totala antalet avskrivna ärenden låg på ungefär samma nivå som de två närmast föregående åren. Under åren 2004 avskrevs 254 av 315 avgjorda tillsynsärenden och under 2005 avskrevs 277 av 324 avgjorda tillsynsärenden.⁷⁰

Som framgår av tabell 4 nedan ökade antalet fastighetsmäklare som meddelades en disciplinär påföljd relativt kraftigt under 2015. Disciplinnämndens avgjorda tillsynsärenden under 2015 resulterade i att totalt 99 mäklare fick någon disciplinpåföljd. Flertalet mäklare fick en varning (65), medan 32 av mäklarna fick en erinran och 2 fastighetsmäklare fick sin registrering återkallad. Det högre antalet mäklare som meddelades en disciplinär påföljd berodde delvis på den tematiska tillsynen om mäklares åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, eftersom drygt en tredjedel av de mäklare som ingick i granskningen meddelades en påföljd. Vid tidpunkten för Riksrevisionens granskning avregistrerades 3 mäklare 2006, medan ingen mäklare avregistrerades 2005. Motsvarande år varnades 47 respektive 39 mäklare av nämnden.⁷¹ Fastighetsmäklarförbundet anser att tröskeln för att få en disciplinpåföljd från FMI har sänkts under de senaste åren. Att tröskeln sänkts är enligt Fastighetsmäklarförbundet en logisk och nödvändig konsekvens av det faktum att FMI valt att meddela erinran för sådant som enligt 1995 års lag passerade utan påföljd.⁷²

⁶⁸ FMI beslutade i april 2016 att göra en tematisk tillsyn om priset i marknadsföringen.

⁶⁹ Fastighetsmäklarinspektionen (2016a) och (2016b).

⁷⁰ Riksrevisionen (2007).

⁷¹ *Ibid.*

⁷² Fastighetsmäklarförbundet (2016b).

I bilaga 4 redogörs för orsaker till att en fastighetsmäklare får en disciplinär påföljd. De vanligaste grunderna för disciplinåtgärder under perioden 2013–2015 rör frågorna kundkännedom enligt penningtvättslagen, anbudsforeteckning, objektsbeskrivning, uppdragsavtal och journaler. Andra frågor som återkommande resulterar i disciplinåtgärder rör ofullständiga anteckningar över förmedlingsuppdragen i journalerna, mäklarens rådgivnings- och upplysnings-skyldighet och mäklarens omsorgsplikt.

Tabell 4 Disciplinpåföljder (i både anmälnings- och egeninitierade ärenden)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016-09-30
Erinran*								24	22	20	32	8
Varning	47	39	42	72	61	59	87	86	45	62	65	37
Återkallad registrering	0	3	6	1	4	2	2	1	4	1	2	4
Summa disciplinpåföljder	47	42	48	73	65	61	89	111	71	83	99	49

* Påföljden erinran är ny i fastighetsmäklarlagen (2011:666).

Källa: <http://www.fmi.se/statistik>.

Under 2015 överklagades 15 av disciplinnämndens beslut om disciplinpåföljd av mäklare. Mer specifikt överklagades 2 av de 33 meddelade besluten om erinran under 2015, medan 10 av de 69 meddelade besluten om varning överklagades samma år. Båda de två disciplinära beslut om återkallad registrering som inspektionen meddelade under 2015 överklagades. Motsvarande siffra för 2013 och 2014 var 20 respektive 27 överklaganden av FMI:s beslut om disciplinpåföljd.

Tabell 5 Överklagade tillsynsbeslut och avgjorda överklaganden

Överklaganden av inspektionens beslut om disciplinpåföljd, antal	2013	2014	2015
Antal överklaganden från mäklare av inspektionens beslut om disciplinpåföljd	20	27	15
varav återkallelse av registreringen	2	0	3
varning	14	22	10
erinran	4	5	2
Antal slutligt avgjorda överklaganden av förvaltningsdomstol, varav	33	18	26
utgången har fastställts till återkallelse av registrering	2	0	0
varning	19	11	17
erinran	0	2	1
utgången har ändrats till varning	0	1	0
Erinran	1	2	3
ingen disciplinpåföljd	11	2	5
Antal pågående överklagandeprocesser vid årets slut	27	36	25

Källa: Fastighetsmäklarinspektionen (2016b).

Under 2015 slutligt avgjorde Förvaltningsrätten i Stockholm 20 ärenden som överklagats. Av dessa biföll förvaltningsrätten i fem domar mäklarens överklagande. I tre av dessa domar ändrades disciplinåtgärden från en varning till erinran. I två domar upphävdes den meddelade varningen, dvs. utgången ändrades till ingen disciplinpåföljd.

4.2.3 Påbörjade och avgjorda ärenden om ifrågasatt otillåten fastighetsförmedling

FMI ska enligt 11 § fastighetsmäklarförordningen (2011:668) anmäla till allmän åklagare om myndigheten har anledning att anta att någon yrkesmässigt förmedlar fastigheter i strid mot 5 § fastighetsmäklarlagen, dvs. kravet på att varje fastighetsmäklare ska vara registrerad hos FMI.

Tabell 6 Påbörjade och avgjorda ärenden om personer som inte är registrerade mäklare (ifrågasatt otillåten fastighetsförmedling)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016-09-30
Påbörjade ärenden	10	14	12	62	28	15	7
Avgjorda ärenden	13	8	19	43	42	21	2
Anmälda till åklagare	2	4	5	25	32	14	1

Källa: <http://www.fmi.se/statistik>.

Under 2015 påbörjades totalt 15 ärenden som gällde ifrågasatt otillåten fastighetsförmedling. Flertalet av dessa, nämligen 13 stycken, avgjordes under 2015. FMI gjorde en anmälan om ifrågasatt otillåten fastighetsförmedling i 14 av de sammanlagt 21 avgjorda ärendena, dvs. 67 procent. Resterande 7 ärenden avskrevs sålunda av FMI. Andelen anmälningar till åklagare av de avgjorda ärendena var 58 procent 2013 och 76 procent 2014.⁷³ Fyra förundersökningar av totalt 14 anmälningar till åklagare lades ned under 2015. I sex ärenden är det sista beskedet att ansvaret för förundersökningen har överlämnats till polis. I tre ärenden har myndigheten fått bekräftelse på att anmälan har kommit in. I ett ärende har myndigheten ännu inte fått någon bekräftelse från Åklagarmyndigheten.⁷⁴ År 2006 anmäldes fyra personer till allmän domstol då det antogs att de arbetade som mäklare utan att vara registrerade.⁷⁵ Den stora uppgången de senaste åren beror enligt Fastighetsmäklarförbundet på att mäklarorganisationerna valde att uppmärksamma FMI på fall av misstänkt s.k. svartmäklari.

⁷³ Det höga antalet anmälningar 2013 berodde på att myndigheten tog emot en anmälan mot 51 personer.

⁷⁴ Fastighetsmäklarinspektionen, e-mejl 2016-08-22.

⁷⁵ Riksrevisionen (2007).

5 Tvistlösning mellan konsumenter och fastighetsmäklare

5.1 Allmänna reklamationsnämnden

Som tidigare konstaterats prövar Allmänna reklamationsnämnden (ARN) tvister mellan konsumenter och företag och rekommenderar en lösning. ARN prövar dels tvister som rör ersättning för fastighetsmäklares uppdrag enligt 24 § fastighetsmäklarlagen, dels tvister som rör skadestånd enligt 25 §, dvs. fastighetsmäklaren krävs på skadestånd.

Enligt 24 § fastighetsmäklarlagen att en fastighetsmäklares ersättning kan sättas ned om mäklaren vid uppdragets utförande har åsidosatt sina skyldigheter mot köparen eller säljaren. Det gäller emellertid inte om åsidosättandet är av liten betydelse. Vid prövning av nedsättning av ersättning behöver anmälaren inte bevisa att han eller hon har lidit någon ekonomisk skada. Frågor som ARN prövar kan röra mäklarens ansvar när det gäller uppgifter som lämnats om boendeytan om stambyte, om månadsavgiftens storlek och om vad som ingår i avgiften.⁷⁶

För att få rätt till skadestånd måste anmälaren enligt 25 § fastighetsmäklarlagen kunna bevisa att fastighetsmäklaren uppsåtligt eller i varje fall av oakt-samhet har åsidosatt sina skyldigheter enligt 8–22 §§ fastighetsmäklarlagen. Fastighetsmäklaren ska i sådana fall ersätta den skada som till följd av detta drabbar köparen eller säljaren. Konsumenten måste kunna bevisa att han eller hon har lidit ekonomisk skada på grund av fastighetsmäklarens agerande. Vidare gäller att det måste finnas ett orsakssamband mellan skadan och mäklarens agerande. Ledamöter nominerade av bransch- respektive konsumentorgan deltar vid ARN: s sammanträden när tvisterna avgörs.

5.1.1 ARN-ärenden som rör fastighetsmäklare

Som framgår av tabell 7 nedan har antalet anmälningar mot fastighetsmäklare legat relativt stabilt under perioden 2013–2015. Andelen ärenden där konsumenterna fick rätt (3 procent) är lägre än genomsnittet för alla ärenden där ARN biföll konsumentens krav (40 procent). Slutligen redogörs för andelen företag som följer ARN:s rekommendationer. När det gäller den totala ärendestocken låg den siffran på drygt 80 procent under perioden 2013–2015. Det låga antalet fastighetsmäklarärenden som ARN prövat innebär att det är svårt att göra någon jämförelse.

⁷⁶ Intervju med ARN 2016-05-30.

Tabell 7 Allmänna reklamationsnämndens ärendestatistik rörande fastighetsmäklare 2013–2015

	2013	2014	2015
Antal anmälningar	94	81	88
Antal avgjorda ärenden	49	29	37
Andel ärenden där konsumenterna fick rätt	12 %	10 %	3 %
Andel företag som följer ARN:s rekommendationer*	67 % (6)	67 % (3)	100 % (1)**

* Siffran inom parentes anger antalet ärenden där konsumenten fick helt eller delvis rätt. Följsamheten hos företagen baseras på denna siffra.

** Första halvåret 2015.

Källa: <http://www.arn.se/om-arn/statistik/>.

I tabell 8 nedan redovisas statistik från ARN åren 2002–2015. Statistiken avser det totala antalet inkomna ärenden, antalet bifall, avslag, avvisade och avskrivna ärenden samt antalet ärenden där omprövning inte har beviljats. När anmälaren och mäklaren på egen hand löser tvisten avskrivs ärendet. Antalet avskrivna ärenden har varit relativt konstant under hela perioden. En relativt stor andel av antalet inkomna ärenden avvisas varje år. Det är ärenden som med hänsyn till myndighetens arbetsformer eller andra omständigheter inte ska prövas av nämnden, t.ex. när anmälan kommit in till ARN senare än ett år efter det att konsumenten gjort en reklamation till fastighetsmäklaren, när anmälaren inte följer en begäran om komplettering och kompletteringen är så betydelsefull att ärendet inte går att pröva. Inte heller när det gäller antalet avslagsbeslut förefaller det ha skett någon förändring under de senaste åren.⁷⁷ Det går inte att utläsa om ärendena gäller krav på skadestånd eller en nedsättning av mäklararvodet. Enligt ARN är emellertid skadeståndsärendena fler än kraven på prisavdrag när det gäller mäklarens provision. ARN anser att den nu gällande fastighetsmäklarlagen inte har inneburit någon förändring i antalet ärenden, eller dess karaktär jämfört med den gamla lagen. Denna bild bekräftas av att myndighetens ärendehantering inte förefaller ha förändrats nämnvärt under perioden 2002–2015 när det gäller t.ex. antalet bifall, avslag, avvisade och avskrivna fastighetsmäklarärenden.

⁷⁷ I avslagsbesluten ingår beslut i ärenden där fastighetsmäklaren redan innan anmälan gjordes till nämnden har gått med på att betala skadestånd eller sätta ned provisionen och där nämnden kommer fram till att anmälaren bör nöja sig med detta.

Tabell 8 Statistik hos Allmänna reklamationsnämnden 2002–2016

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016*
Beslutade	76	84	82	102	65	93	107	110	81	72	125	112	65	77	50
Omprövning ej beviljad	5	9	7	8	1	7	9	8	7	2	17	10	6	5	6
Bifall	5	5	3	8	1	12	9	8	14	14	11	6	3	1	2
Avslag	36	36	38	47	21	34	29	53	20	31	46	43	26	36	11
Avvisade	24	30	31	34	28	34	54	36	34	24	45	46	25	32	26
Avskrivet	6	4	3	5	8	6	6	5	6	1	6	7	5	3	5

* T.o.m. 2016-05-25.

Källa: Allmänna reklamationsnämnden, e-mejl 2016-05-26.

Enligt allmänna rättsprinciper följer att en part som yrkar skadestånd i regel har bevisbördan för de omständigheter som ska läggas till grund för den rättsliga bedömningen.

En anmälare måste alltså visa att motparten, dvs. fastighetsmäklaren, genom i vart fall vårdslöst handlande orsakat köparen skada. Den här typen av omständigheter kan vara svåra att bevisa. En annan svårighet för konsumenten kan vara att visa den realiserade ekonomiska skadan. Detta är emellertid svårigheter som inte är unika för fastighetsmäklarärenden utan som gäller generellt för alla skadestandsärenden.

En annan förklaring enligt ARN till den låga andelen bifall och den relativt höga andelen avslag beror på att fastighetsmäklarna i allmänhet vet när de frivilligt ska ingå en överenskommelse med missnöjda konsumenter. Många fastighetsmäklare företräds genom sina försäkringar av försäkringsjurister som har kompetens att avgöra när en sådan överenskommelse bör ingås. Dessa ärenden hamnar således inte hos ARN. Vidare menar ARN att de som anlitar fastighetsmäklare relativt ofta har för höga förväntningar på vilken tjänst fastighetsmäklaren erbjuder och dess innehåll. Kunskapen är t.ex. i allmänhet låg om fastighetsmäklarens skyldigheter.⁷⁸

En analys av åtta av de ärenden där ARN rekommenderade bifall till anmälararen visar inte samma bild som Riksrevisionens granskning.⁷⁹ Nämnden biföll yrkande om skadestånd i en majoritet av de analyserade ärendena, medan ett bifall till nedsättning av mäklararvodet inte var lika vanligt. Riksrevisionens analys visade däremot att det var något enklare att få bifall vid prövning av nedsättning av provision. Skillnaden i bifall är enligt ARN av ad hoc-karaktär och beror således inte på några skillnader mellan den då gällande och nuvarande fastighetsmäklarlagen. Fastighetsmäklarförbundet anser att det är enklare att få nedsättning av provision än skadestånd, såväl enligt den gamla som den nya lagen. Skadestånd kräver uppsåt/oaktsamhet, adekvat orsakssamband och skada. Nedsättning av provision kräver endast att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter.

Bland skälen för besluten kan nämnas att mäklaren ansågs ha åsidosatt sina skyldigheter som fastighetsmäklare samt att mäklaren har brustit i den omsorgsplikt som åvilar honom eller henne enligt fastighetsmäklarlagen. I två av ärendena ansågs mäklaren ha brustit i sitt mäklaruppdrag beroende på att informationen i objektsbeskrivningen var felaktig. Nämnden beslutade i ett fall om nedsättning av mäklararvodet beroende på att handpenningen betalades för sent efter det att ett svärvillkor hade löpt ut.

En stickprovanalys av ca 30 ärenden där ARN har avslagit anmälares begäran om skadestånd eller nedsättning av provisionen visade att den vanligaste motiveringen till ett avslag var att det saknades tillräcklig bevisning för att

⁷⁸ Intervju med ARN 2016-05-30.

⁷⁹ ARN Änr 2012-00009, ARN Änr 2012-10935, ARN Änr 2013-07773, ARN Änr 2013-10241, ARN Änr 2014-01091, ARN Änr 2015-00499, ARN Änr 2015-04534 och ARN Änr 2015-05076.

anmälaren hade drabbats av de skador som han eller hon gjort gällande. En återkommande motivering är också att köparen inte har kunnat visa att fastighetsmäklaren har åsidosatt sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen vilket skulle motivera en nedsättning av mäklararvodet. Liksom i Riksrevisionens tidigare utvärdering har flera anmälningar avslagits med motiveringen att felaktiga uppgifter i objektsbeskrivningen inte var tillräckligt för att visa att köparen hade lidit någon skada.

5.2 Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd avgör varje år ca 150 ärenden som framför allt rör krav på skadestånd eller nedsättning av provision, men också tvister mellan fastighetsmäklare angående konkurrerande provisionsanspråk prövas. Om mäklaren tillhör Fastighetsmäklarförbundet, Fastighetsbyrån eller Svensk Fastighetsförmedling kan enskilda konsumenter vända sig till nämnden och få ett krav prövat.

Fastighetsmäklarförbundet kan inte observera att det har skett någon signifikant förändring av antalet ärenden som har avgjorts i Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd sedan den nya lagen trädde i kraft 2011. Antalet ärenden har varit relativt stabilt under de senaste fem åren. Förbundet menar vidare att inte heller antalet ärenden där skadestånd eller nedsättning av provision dömts ut har påverkats i någon nämnvärd utsträckning. Vid tidpunkten för Riksrevisionens utvärdering av konsumenternas möjligheter till tvistlösning prövade nämnden knappt 120 ärenden, varav nästan 50 resulterade i bifall för konsumenten.⁸⁰

Förbundet betonar att nämnden inte är någon renodlad tvistlösningsnämnd och att den också hanterar ärenden som rör skadereglering. I de fall som köparen eller säljaren ställer krav på ersättning på fastighetsmäklaren skickar förbundet kravet vidare direkt till Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd. Fastighetsmäklarförbundet bedömer att antalet ärenden skulle vara ca 100 per år om nämnden skulle fungera som en renodlad tvistlösningsnämnd. Flertalet ärenden rör konsumenter i egenskap av köpare eller säljare. Av dessa ärenden rör en stor andel att köparen vill ha skadestånd. Det förekommer att ärenden inkommer där disciplinär påföljd mot fastighetsmäklaren efterfrågas. Dessa ärenden hänvisas i allmänhet vidare till FMI. När det gäller tvister är det vanligaste ärendet upplevda felaktigheter i objektsbeskrivningen, medan det är relativt ovanligt att fel i budgivningen anmäls.⁸¹

⁸⁰ Riksrevisionen (2007).

⁸¹ Intervju med Fastighetsmäklarförbundet 2016-05-18.

5.3 Mäklarsamfundets ansvarsnämnd och disciplinnämnd

Som tidigare redogjorts för i uppföljningen yttrar sig Mäklarsamfundets ansvarsnämnd i fråga om god fastighetsmäklarsed och uttalar sig i principfrågan om mäklarens agerande är godtagbart eller inte. Om nämnden anser att mäklaren har misskött sig kan den välja att överlämna frågan om påföljd till Mäklarsamfundets disciplinnämnd. I tabellen nedan redogörs för antalet ärenden som har avgjorts i ansvars- respektive disciplinnämnden under de senaste åren. Som en jämförelse kan nämnas att sju ärenden prövades av ansvarsnämnden 2007, varav ett resulterade i bifall för konsumenten.⁸²

Tabell 9 Ärenden i Mäklarsamfundets ansvarsnämnd respektive disciplinnämnd

Ansvarsnämnden	
2012	9 ärenden, varav 8 skiljenämndsprövningar och 1 anmälan från konsument
2013	2 ärenden, varav 1 skiljenämndsprövning och 1 anmälan från konsument
2014	1 ärende, anmälan från konsument
2015	7 ärenden, varav 5 skiljenämndsprövningar och 2 anmälan från konsument
Disciplinnämnden	
2012	3 uteslutningar på grund av obetalda avgifter
2013	1 ärende – åsidosatt Mäklarsamfundets stadgar och etiska regler. Fastighetsmäklaren tilldelas varning.
2014	1 ärende – fastighetsmäklarens förhållningssätt är inte godtagbart utan strider mot god fastighetsmäklarsed. Fastighetsmäklaren tilldelas varning.
2015	1 ärende – kritik rörande mäklarföretags marknadsföring. Ärendet avskrivs.

Källa: Mäklarsamfundet (2016), s. 8.

Gemensamt för Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd och Mäklarsamfundets ansvarsnämnd är att de prövar s.k. konkurrerande provisionsanspråk, dvs. skiljenämndsärenden som gäller vilken av de mäklare som successivt har anlitats av säljaren som ska anses ha rätt till provision i det fall båda mäklarna anvisar samma köpare. Tanken är att ur ett konsumentskyddsperspektiv säkerställa att säljaren inte krävs på provision från båda mäklarna.

5.4 Branschgemensam tvistlösningsnämnd

De två stora branschorganisationerna har under en längre tid fört diskussioner om att bilda en branschgemensam tvistlösningsnämnd för ärenden som rör fas-

⁸² Riksrevisionen (2007).

tighetsmäklarlagen. Den gemensamma avsikten har varit att utgå från Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd som Fastighetsmäklarförbundet sedan länge har varit huvudman för.

Våren 2016 ansökte Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd om att bli godkänd som en nämnd för alternativ tvistlösning enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Avsikten är att överföra nämnden och dess verksamhet till ett gemensamt ägt bolag samt att anpassa verksamheten i enlighet med de krav som ställs för att kunna erhålla Kammarkollegiets godkännande. Nämnden kommer i så fall att ersätta Allmänna reklamationsnämnden och fungera som tvistlösningsnämnd för samtliga fastighetsmäklare. Samtliga tvister som tidigare har hanterats av Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd och Mäklarsamfundets ansvarsnämnd kommer då att hänföras till den nya branschgemensamma nämnden.⁸³ Förhandlingarna mellan Fastighetsmäklarförbundet och Mäklarsamfundet är ännu inte helt klara. Den gemensamma avsikten är att nämnden ska påbörja sin verksamhet i januari 2017.⁸⁴

⁸³ Fastighetsmäklarförbundet (2016a) och e-mejl Mäklarsamfundet 2016-05-02.

⁸⁴ Fastighetsmäklarförbundet, e-mejl 2016-10-04.

6 Konsumenternas upplevda problem

6.1 Privatpersoners upplevda problem i samband med köp eller försäljning av småhus respektive försäljning av bostadsrätt

Som ett underlag till granskningen genomförde Statistiska centralbyrån (SCB) på uppdrag av Riksdagsförvaltningen en enkätundersökning gällande privatpersoners upplevda problem i samband med köp eller försäljning av småhus respektive försäljning av bostadsrätt. Syftet med undersökningen var framför allt att studera hur personer uppfattat mäklarens tjänster. Nedan redogörs för resultatet av denna enkätundersökning⁸⁵ och för vilka skillnader som kan observeras jämfört med Riksrevisionens tio år gamla enkätundersökning.⁸⁶

6.1.1 Andel som anlitar fastighetsmäklare vid försäljning och köp

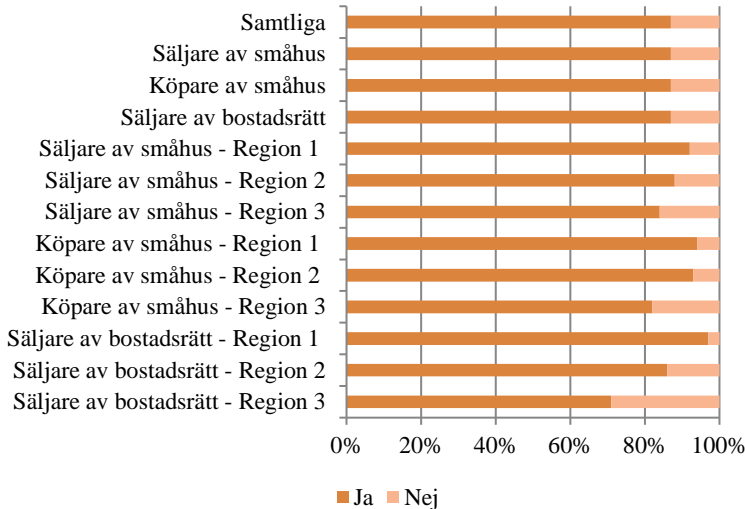
Av de som svarade på enkäten uppgav 87 procent att en mäklare förmedlade affären. Resterande 13 procent svarade nej eller inte alls på frågan och ingick därför inte i undersökningen utan hanterades som s.k. övertäckning.⁸⁷ SCB konstaterar att det förekommer små skillnader i svaren, vare sig det handlar om hus eller bostadsrätter. Däremot noteras en regional skillnad. Det är något mer ovanligt att personer i region 3 (övriga kommuner) använder sig av en mäklare vid försäljningen av bostadsrätter jämfört med försäljning av hus. Samma skillnad kan inte observeras i region 1 (storstadsområden) eller region 2 (kommuner med mer än 75 000 invånare).

⁸⁵ Statistiska centralbyrån (2016).

⁸⁶ Riksrevisionen (2007) och Statistiska centralbyrån (2007).

⁸⁷ Se avsnitt 1.3.2.

Tabell 10 Fråga 1. Var det en fastighetsmäklare som förmedlade affären när du/ni sålde/köpte hus eller bostadsrätt?



Källa: Statistiska centralbyrån (2016), s. 3.

I Riksrevisionens undersökning varierade andelen mellan 69 procent för säljare av bostadsrätt till något mer än 80 procent för köpare och säljare av småhus. Liksom i dag var det vanligare att anlita mäklare i storstadsområden och de större städerna än det var i övriga landet.

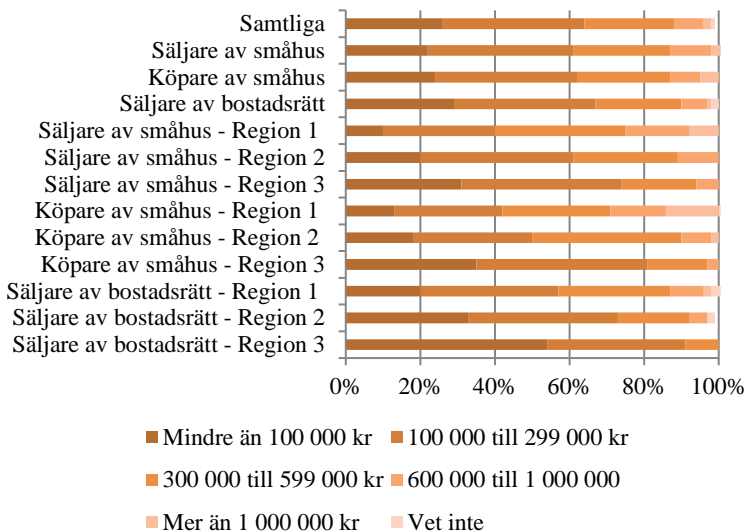
Vidare kan det konstateras att andelen personer som anlitar mäklare vid försäljning av bostadsrätt har ökat. För tio år sedan var det knappt 70 procent av säljarna och köparna som anlidade en fastighetsmäklare. Denna siffra är i dag över 80 procent, i storstadsområdena är siffran så hög som 95 procent. Den största förändringen har skett när det gäller andelen personer som anlitar mäklare vid en försäljning av bostadsrätt i region 3. I dag anlitar ca 70 procent mäklare, vilket ska jämföras med 33 procent i samband med den föregående enkätundersökningen.

6.1.2 Annonserat utgångspris i förhållande till slutpriset

Vid den senaste enkätundersökningen uppgav större delen (68 procent) av de svarande att ett specificerat utgångspris med möjlighet till budgivning var det som användes i samband med bostadsaffären. Ett specificerat utgångspris var också vanligare vid husaffärer än vid bostadsrättsförsäljning, samt i region 2 (kommuner med mer än 75 000 invånare) och region 3 (övriga kommuner). Näst vanligast var att ett acceptpris användes – 27 procent av de svarande uppgav att de använde sig av detta. Av undersökningen framgår att ett acceptpris är vanligare vid bostadsrättsförsäljning än vid husaffärer och en regional jämförelse visar att ett acceptpris är mer vedertaget i storstadsregionerna (region 1). Fast pris användes i 4 procent av fallen.

En majoritet av de svarande (66 procent) uppgav att slutpriset blev högre än vad som stod i annonsen. Detta gäller både vid hus och bostadsrättsaffärer. Det var vanligare att köparna i region 1 och 2 uppgav att slutpriset blev högre än utgångspriset jämfört med köpare i region 3. Enkäten visar också att ju längre bort från storstadsregionerna man kommer desto vanligare är det att slutpriset skiljer sig mindre än 100 000 kronor jämfört med försäljningspriset (se tabell 11 nedan). Nästan 20 procent av de svarande uppgav att bostadsaffären fick ett lägre slutpris än vad som annonserats. Det var vanligare vid husaffärer än vid bostadsrättsaffärer.

Tabell 11 Fråga 2c. Ungefär hur mycket skilde sig slutpriset från priset i annonsen? selektion: De respondenter som svarat Ja på fråga 2b.

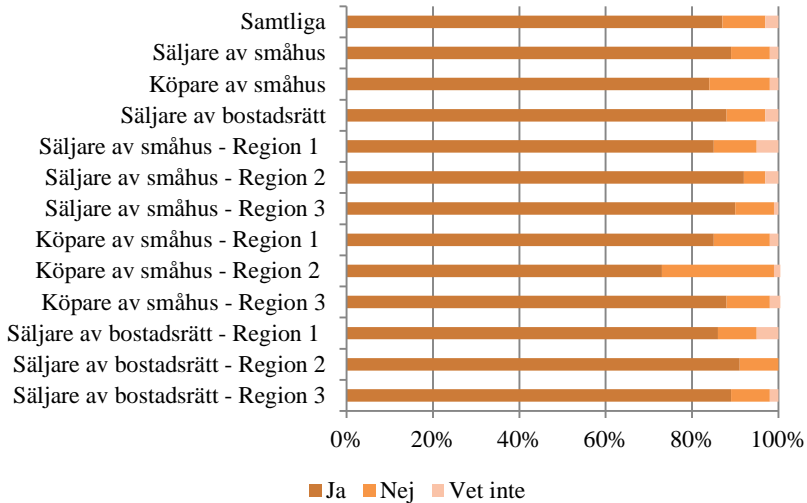


Källa: Statistiska centralbyrån (2016), s. 5.

6.1.3 Uppfattning om fastighetsmäklarnas agerande

Av tabell 12 nedan framgår att flertalet av de svarande (87 procent) ansåg att mäklaren skötte sitt uppdrag på ett korrekt sätt, medan det finns en skepsis mot mäklares agerande bland 10 procent av köpare och säljare av småhus och säljare av bostadsrätt.

Tabell 12 Fråga 3. Tyckte du att mäklaren skötte sitt uppdrag på ett korrekt sätt?

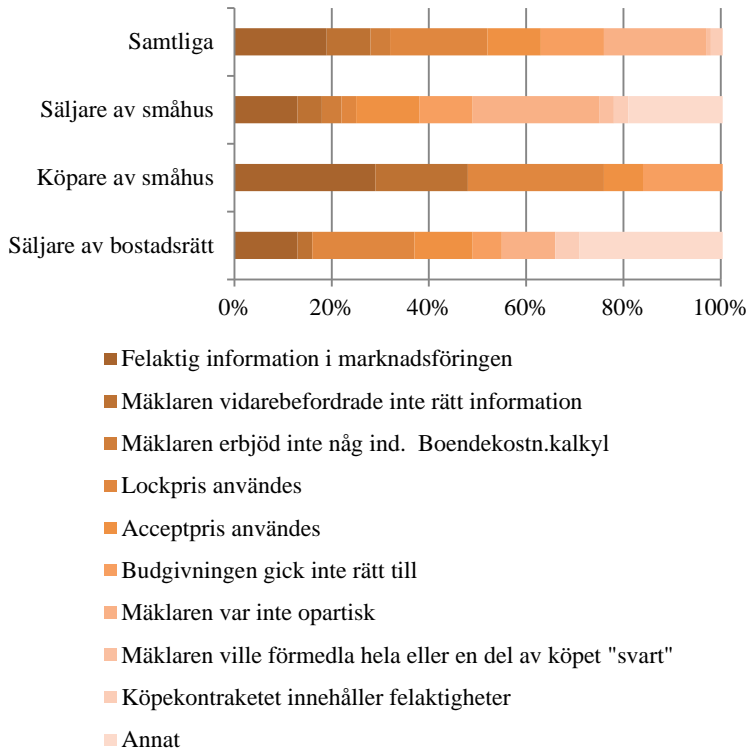


Källa: Statistiska centralbyrån (2016), s. 6.

Enligt Riksrevisionens studie ansåg köpare av småhus (20 procent) i högre utsträckning än säljare av småhus (11 procent) att affären inte skötts på ett korrekt sätt av mäklaren. Riksrevisionen jämförde detta utfall med principen att mäklaren ska agera som en opartisk mellanman mellan köpare och säljare i allt annat än priset. Detta kan ha föranlett att köparen i högre utsträckning var missnöjd med mäklarens agerande. Motsvarande siffra för säljare av bostadsrätt var 14 procent.

Vidare kan det konstateras att när det gäller de personer som var nöjda med hur mäklaren skött sitt uppdrag kan endast små skillnader observeras mellan olika regioner och huruvida bostadsobjektet rörde ett hus eller en bostadsrätt. Den enda betydelsefulla skillnaden gäller köpare av småhus inom region 2 där 26 procent svarade att de var missnöjda med mäklarens agerande. Samtidigt kan det noteras att motsvarande siffra för säljare inom denna region endast var 5 procent. Riksrevisionens undersökning visade att uppfattningen att mäklaren inte hade skött sitt uppdrag korrekt var vanligast i storstadsområdena för alla kategorier av köpare och säljare av bostadsobjekt.

I den senast genomförda undersökningen fick de svarande som uppgav att de var missnöjda med mäklarkontakten ange på vilket sätt de ansåg att mäklaren inte hade skött sitt uppdrag.

Tabell 13 Fråga 3b. På vilket sätt skötte mäklaren inte sitt uppdrag?

Källa: Statistiska centralbyrån (2016), s. 6.

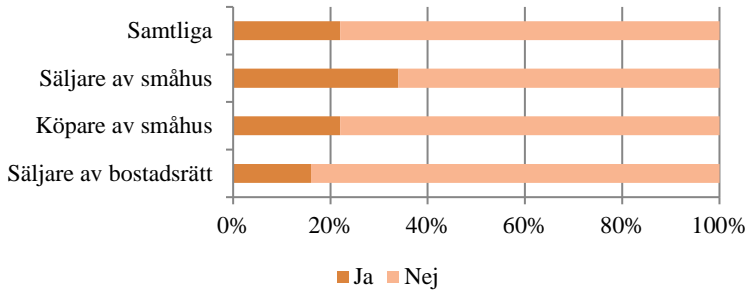
Tabellen ovan utkristalliserar framför allt tre områden där uppfattningen är att mäklare inte skötte sitt uppdrag på ett korrekt sätt, nämligen områdena felaktig information om objektet i marknadsföringen, användningen av lockpris och att mäklaren inte upplevdes som opartisk i sin relation mellan köparen och säljaren. Speciellt köpare av småhus upplever att brister inom dessa områden inverkar negativt på hur mäklaren anses ha skött sitt uppdrag. Relativt många, ca 40 procent, utnyttjade möjligheten att ange ett eget skäl, t.ex. personliga egenskaper hos mäklaren.

I Riksrevisionens studie framkom att den vanligaste orsaken till varför både säljare och köpare ansåg att mäklaren inte hade skött sitt uppdrag på ett korrekt sätt återfanns i gruppen ”Annat”. För köpare av småhus förekom dessutom alla alternativ förutom svarsalternativet som gällde att hela eller delar av affären skulle förmedlas svart. När det gäller säljare av bostadsrätter framkom att den vanligaste orsaken till att man ansett att mäklaren inte agerat korrekt var att ett lockpris hade använts.

6.1.4 Ovanligt att gå vidare med klagomål

Av undersökningen framgår att få av de personer som inte är nöjda med mäklarens agerande väljer att gå vidare med sitt klagomål. Det förefaller vara något vanligare att gå vidare med eventuella klagomål när det gäller husaffärer jämfört med bostadsrättsaffärer.

Tabell 14 Fråga 4a. Vände du dig till någon med ditt klagomål?



Källa: Statistiska centralbyrån (2016), s. 7.

Enligt Riksrevisionens undersökning vidtog merparten av de som hade svarat att man inte ansåg att mäklaren hade skött sig på ett korrekt sätt ingen vidare åtgärd. Mer specifikt vände sig var fjärde bostadsrätts säljare och ca 30 procent av småhusköparna och småhussäljarna till någon med sitt klagomål.

De som uppgav att de vände sig till någon med sitt klagomål fick även frågor om till vem man hade vänt sig och hur nöjd man var med den hjälp man fick.⁸⁸ Det är enligt den senaste undersökningen vanligast att missnöjda köpare och säljare vänt sig till säljaren/köparen själv, mäklaren själv eller mäklarens företag. På grund av ett för litet antal svarande går det inte att dra några säkerställda slutsatser kring om klagomålen lett till någon specifik åtgärd eller inte. Tendensen är emellertid att det oftast inte har lett till någon åtgärd.

Enligt den tidigare studien var det vanligast att köpare och säljare vände sig direkt till mäklaren med sina klagomål. Köpare av småhus gick också relativt ofta vidare med sina klagomål till säljaren. När det gäller frågan om klagomålet har lett till någon åtgärd ansåg ungefär hälften av alla svarande att klagomålet hade lett till någon åtgärd i form av annan ersättning eller annat, t.ex. sänkt mäklararvode.

Den senast genomförda undersökningen visar att av de personer som inte tycker att mäklaren agerat på ett korrekt sätt uppger lika många (ca 50 procent) att de lidit ekonomisk skada av mäklarens agerande som de som inte upplever det. Denna slutsats gäller oavsett om man köpt eller sålt ett hus eller sålt en bostadsrätt. Slutligen kan det konstateras att nivån på den ekonomiska skadan varierar från mindre än 50 000 kronor till mer än 100 000 kronor.

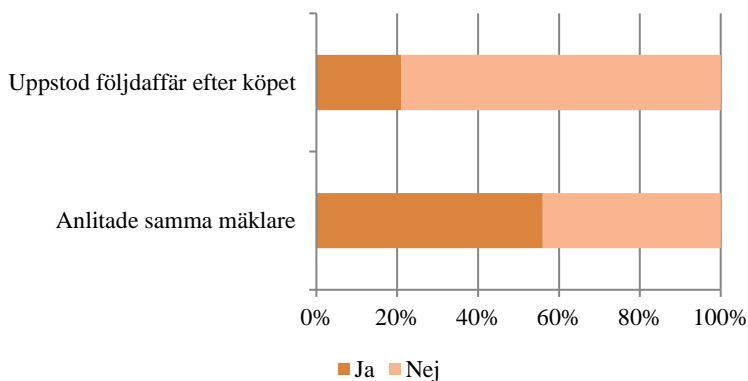
⁸⁸ Följande svarsalternativ var möjliga: Säljaren/köparen själv, Mäklaren själv, Mäklarens företag, Mäklarens försäkringsbolag, Mäklarsamfundet, Fastighetsmäklarförbundet, Allmänna reklamationsnämnden, Konsumentvägledaren i kommunen, Konsumentverket, Fastighetsmäklarinspektionen, Allmän domstol samt Annan (öppen fråga).

Ungefär motsvarande bild framkommer i Riksrevisionens studie, även om så många som 63 procent av säljarna av småhus som ansåg att mäklaren inte skött sitt uppdrag korrekt även ansåg sig ha lidit ekonomisk skada. Merparten av de svarande uppgav att den uppskattade skadan var mindre än 100 000 kronor. Säljare av småhus skilde sig också här jämfört med de övriga två grupperna då uppskattningen av den ekonomiska skadan var relativt jämnt fördelad över samtliga svarsalternativ.

6.1.5 Ovanligt med följdaffär med mäklaren efter husköp

Som tabell 15 nedan visar uppstod en följdaffär i 20 procent av fallen, medan det i 80 procent av fallen inte gjorde det. I de fall som följdaffärer uppstod anlätades samma mäklare i ca 55 procent av fallen. Slutligen framkommer i undersökningen att den egna banken anlätades i hög utsträckning i samband med affären – 80 procent uppgav detta.

Tabell 15 Fråga 7a. Uppstod det en följdaffär efter köpet? och om ja på Fråga 7b, anlätade du samma mäklare vid följdaffären?



Källa: Statistiska centralbyrån (2016), s. 8.

Jämfört med den tidigare undersökningen visar det sig att andelen följdaffärer har minskat då det förekom i knappt 40 procent av fallen när det gällde köpare av småhus. Andelen som svarade att de hade använt samma mäklare vid följdaffären var lite över 30 procent för köpare av småhus. Slutligen kan det konstateras att det inte förefaller ha skett någon väsentlig förändring när det gäller vilken bank som anlätades för att genomföra affären jämfört med den senaste undersökningen.

6.2 Enkät till konsumentvägledare

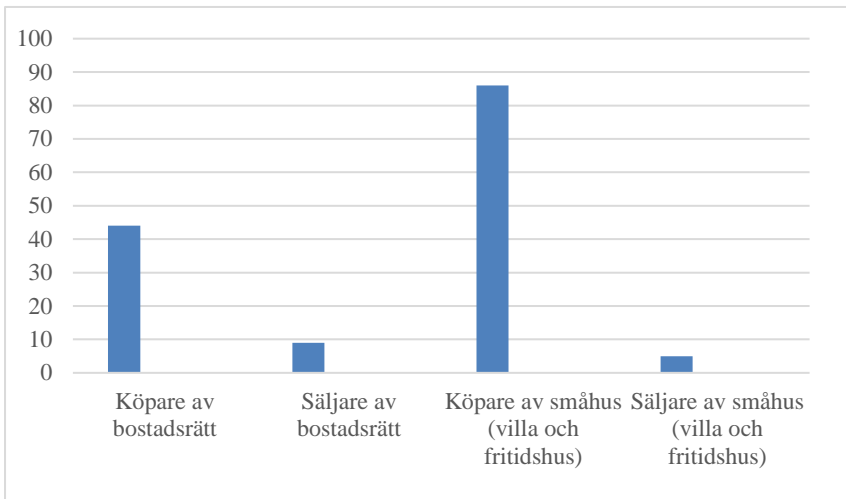
För att få ytterligare underlag till granskningen skickades en enkät till landets samtliga konsumentvägledare i syfte att undersöka erfarenheter av eventuella problem som konsumenter upplever i samband med köp och försäljning av

småhus och bostadsrätter. Resultatet av denna enkätundersökning redovisas nedan. Vidare redogörs för resultaten av motsvarande undersökning som redovisades i Riksrevisionens granskning för tio år sedan.⁸⁹

6.2.1 Problemens omfattning

Flertalet av de konsumenter som vänder sig till kommunens konsumentvägledare med klagomål som rör fastighetsmäklare är antingen köpare av bostadsrätt eller småhus (villa och fritidshus).

Tabell 16 Vilka konsumenter vänder sig oftast till konsumentvägledare med klagomål som rör fastighetsmäklare?



Källa: Enkät till konsumentvägledare 2016.

Enligt Riksrevisionens undersökning uppgav konsumentvägledarna att köpare av småhus var den grupp som oftast hörde av sig med klagomål mot mäklare. Undersökningen visade att 94 procent av konsumentvägledarna ansåg att det var vanligast med klagomål från köpare av småhus, medan 18 procent uppgav säljare av småhus. När det gällde bostadsrätter uppgav 32 procent av konsumentvägledarna att köpare av bostadsrätt var den grupp som oftast hade klagomål mot mäklare medan 5 procent uppgav säljare av bostadsrätt. Skillnaderna mellan de olika konsumentgrupperna ökade utanför storstadslänen. Där ansåg 98 procent av konsumentvägledarna att köpare av småhus var den grupp som oftast kom med klagomål mot mäklare.

6.2.2 Klagomål till konsumentvägledarna

De vanligaste problemen när det gäller fastighetsmäklartjänster gäller att konsumenten upplever att informationen om det tilltänkta objektet är otillräcklig.

⁸⁹ Riksrevisionen (2007).

Problemen enligt konsumenterna gäller att objektsbeskrivningen är felaktig, att mäklaren inte uppger om omfattningen av köparens undersökningsplikt, att mäklaren inte vidarebefordrar rätt information från säljaren och att informationen om objektet är felaktig i marknadsföringen/annonsen. Andra problem som är relativt vanliga är att konsumenten inte anser att mäklaren agerar på ett opartiskt sätt mellan säljare och köpare.

Kunskapen om den tjänst som fastighetsmäklare erbjuder upplevs enligt några konsumentvägledare vara låg bland allmänheten, och konsumenten litar fullständigt på fastighetsmäklaren. Det finns enligt konsumentvägledarna en risk att denna okunskap utnyttjas av fastighetsmäklaren. En konsumentvägledare säger att många konsumenter ser mäklaren som en garant för fastighetens skick.

Tabell 17 Vanligaste problemen när det gäller fastighetsmäklartjänster

	Antal
Informationen om objektet är felaktig i marknadsföringen/annonsen	26
Informationen i objektsbeskrivningen är felaktig	51
Lockpris. Fastigheten bjuds ut till ett utgångspris avsevärt lägre än förväntat försäljningspris	14
Acceptpris. Köparen reagerar på det faktum att säljaren inte är beredd att sälja till acceptpriset	5
Mäklarna erbjuder inte någon individuell boendekostnadskalkyl	2
Uppdragsavtal mellan mäklare och säljare saknas eller innehåller felaktigheter eller oklarheter	5
Köpekontrakt innehåller felaktigheter eller oklarheter	18
Mäklaren uppger inte om omfattningen av köparens undersökningsplikt	49
Annat problem där skriftlig dokumentation ska finnas hos mäklaren (t.ex. rörande försäljning av objekt till fast pris)	8
Budgivningen går inte rätt till (mäklaren informerar t.ex. inte säljaren om alla bud)	15
Mäklaren är inte opartisk mellan säljare och köpare (mäklaren ska vara en opartisk mellanman i alla frågor utom priset)	27
Mäklarens provision	9
Oregistrerade medhjälpare utför mäklarens arbetsuppgifter	2
Mäklaren vidarebefordrar inte rätt information från säljaren (fastighetens skick, planerad bebyggelse i närheten)	39
Annat problem där skriftlig dokumentation inte krävs	7
Totalt	277

Källa: Enkät till konsumentvägledare 2016.

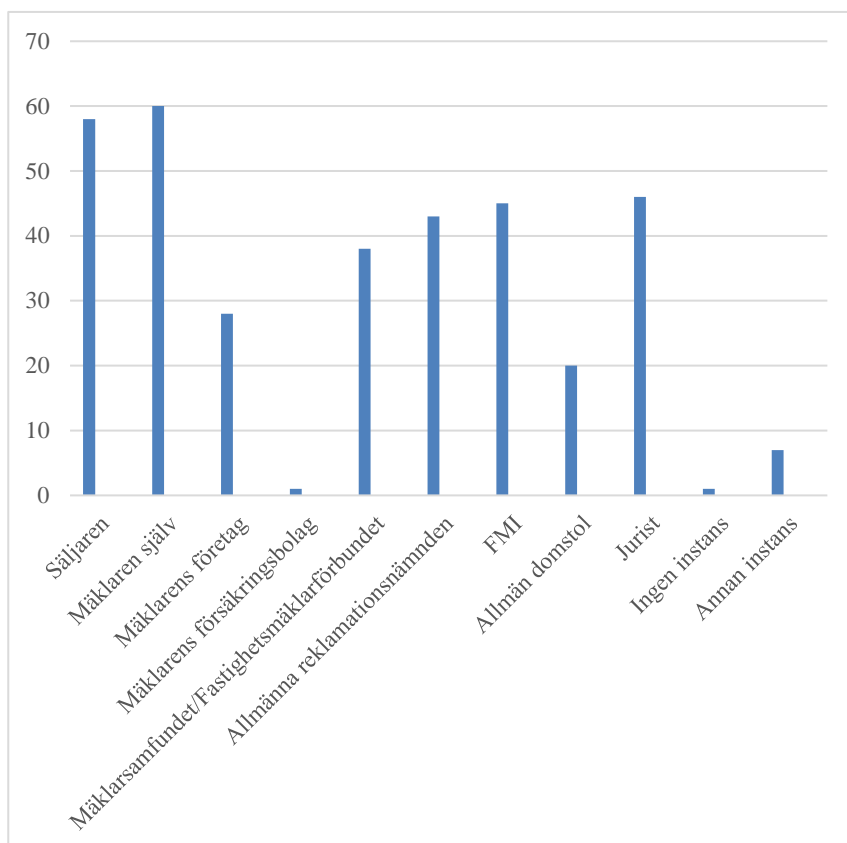
Det var enligt Riksrevisionens tidigare undersökning vanligt att köparen inte förstod vidden av sin undersökningsplikt. Sju av tio konsumentvägledare upplevde att detta var ett av de vanligaste problemen. Ett annat vanligt problem var att många konsumenter ifrågasatte huruvida budgivningen hade gått rätt till. Var sjätte konsumentvägledare menade att detta var ett av de vanligaste problemen.

Riksrevisionen konstaterade att förekomsten av lockpriser innebar att mäklaren åsidosätter fastighetsmäklarlagen när det gäller omsorgsplikten och god fastighetsmäklarsed. Trots detta uppgav många konsumentvägledare att lockpriser var ett vanligt problem. Många konsumenter framförde att den objektsbeskrivning som mäklaren hade tillhandahållit innehöll fel. En relativt stor andel av konsumentvägledarna, fler än fyra av tio, menade att detta var ett av de allra vanligaste problemen bland de konsumenter som vände sig till dem med klagomål. Till exempel kunde en köpare av en bostad konstatera att den angivna bostadsytan var mindre än vad som angetts i objektsbeskrivningen. Annan upplevd bristfällig information kunde gälla marknadsföringen av objektet, informationen i köpekontraktet eller den muntliga information som förmedlats mellan köpare och säljare. Ett annat problem enligt Riksrevisionens undersökning var att konsumenter inte upplevde att mäklaren uppträdde som en opartisk mellanman. Fyra av tio konsumentvägledare uppgav att detta var ett problem.

6.2.3 Konsumentvägledarna råder ofta konsumenterna att framföra sina klagomål

Det vanligaste är att konsumentvägledaren rekommenderar att konsumenten löser frågan med endera säljaren eller den mäklaren som är ansvarig för försäljningen av objektet. Konsumentvägledaren hänvisar också relativt ofta vidare konsumenten till Fastighetsmäklarförbundet, Mäklarsamfundet, FMI, ARN eller en jurist.

Tabell 18 Vilka instanser hänvisas konsumenter till för att driva sitt ärende vidare?



Källa: Enkät till konsumentvägledare 2016.

Av den tidigare enkäten till konsumentvägledarna framkom att de ofta hänvisade konsumenter till mäklaren. Därefter, i fallande ordning, var rekommendationen att konsumenten skulle vända sig med sina klagomål till Fastighetsmäklarnämnden, ARN, säljaren, en jurist, någon av branschorganisationerna, mäklarens företag eller allmän domstol. Det var ovanligt att rådet gavs att konsumenten skulle vända sig till mäklarens försäkringsbolag eller att inte vända sig till någon alls.

6.2.4 Konsumentvägledarna anser att konsumenternas möjligheter att få tvister gentemot fastighetsmäklare prövade är begränsade

Av enkätundersökningen framgår att avsaknad av information om sina rättigheter eller brist på skriftlig bevisning leder till att konsumenter i dag ofta inte väljer att driva ett eventuellt klagomål vidare till någon instans.

När det gäller frågan om huruvida konsumenter har tillräckliga möjligheter att få tvister gentemot fastighetsmäklare prövade framkommer ingen entydig bild. Det är ungefär lika många konsumentvägledare som anser att det finns tillräckliga möjligheter som de som anser motsatsen.

Enskilda kommentarer från konsumentvägledare tar upp att fastighetsmäklare oftast har ett övertag när det gäller kunskap i fastighetsaffärer. Detta övertag förstärks dessutom av att den enskilde fastighetsmäklaren tillhör ett mäklarföretag. Därtill betonas att det ofta rör sig om komplicerade ärenden där ord står mot ord. Konsumenten befinner sig i ett underläge gentemot mäklaren som har jurister till sin hjälp om det skulle uppstå en tvist. Svårigheten att driva ett ärende vidare med hjälp av FMI och ARN kompliceras av att det i allmänhet är långa handläggningstider eller alltför dyrt att själv anlita juridisk hjälp.

I den tidigare enkätundersökningen svarade nära hälften av konsumentvägledarna att det var vanligt att konsumenten inte hade känt till eller förstått exempelvis omfattningen av undersökningsplikten och därför inte drev sitt ärende vidare. Nästan lika vanligt var det att konsumenterna valde att inte driva sitt ärende vidare eftersom ord stod mot ord och det saknades skriftlig dokumentation. Mer än hälften av konsumentvägledarna ansåg att det inte fanns tillräckliga möjligheter för konsumenter att få tvister med fastighetsmäklare prövade. Svaret var i princip likadant från konsumentvägledare verkamma i storstads länen som från de i övriga landet.

6.2.5 En fördjupad inblick i de ärenden som inkommer till konsumentvägledare

Sveriges Konsumenter⁹⁰ driver sedan 2008 genom sitt dotterbolag Råd & Rön vägledning i konsumentfrågor till sju stadsdelar i Stockholms stad, Upplands-Bro kommun och Falköpings kommun.⁹¹

Upplevda problem i samband med köp och försäljning av bostad är ett relativt vanligt problem bland de konsumenter som kontaktar konsumentvägledningen. Den absoluta majoriteten av ärendena gäller problem i samband med köp av en bostadsrätt. Merparten av ärendena gäller dels att konsumenter är dåligt insatta i undersökningsplikten, dels att informationen har varit bristfällig. Det är vanligt att köpare antingen inte har fått eller inte har uppfattat informationen om sitt ansvar att undersöka objektet före köpet. Köparen har ofta inte förstått mäklarens roll som förmedlare vid försäljningen och tror, felaktigt, att mäklaren har en skyldighet att kontrollera objektet och de uppgifter som säljaren lämnar. Antalet ärenden som rör köparens undersökningsplikt har inte förändrats i och med ikraftträdandet av den nya fastighetsmäklarlagen. Konsumentvägledarna menar därför att det skulle vara önskvärt med någon

⁹⁰ Ingen av Sveriges Konsumenters medlemsorganisationer arbetar med boende- och/eller fastighetsmäklarfrågor. Av den anledningen prioriterar och arbetar organisationen inte med dessa frågor.

⁹¹ När inget annat anges baseras avsnittet på en intervju med Sveriges Konsumenter, 2016-06-02.

form av informationskampanj om vilka tjänster och vad som omfattas i en fastighetsmäklares förmedlingsuppdrag.

När det gäller bristfällig information förekommer det att köparen upplever att objektsbeskrivningen innehåller fel, t.ex. en felaktigt angiven boarea. Konsumenterna menar att marknadsföringen har varit undermålig eftersom fastighetsmäklaren har varit slarvig med informationen och velat slutföra försäljningen så snabbt som möjligt. Ett annat vanligt klagomål är att mäklaren inte upplevs som opartisk. Detta trots att lagen föreskriver att mäklaren ska ta till vara både säljarens och köparens intresse.

Frågor kring budgivning och förekomsten av lockpriser förekommer relativt sällan. Enstaka frågor kan förekomma om tillgången till budgivningslistor och det faktum att säljaren har rätt att sälja objektet till vem han eller hon vill, även om den personen inte har lagt det högsta budet. Sveriges Konsumenter menar att dessa frågor sannolikt hamnar direkt hos FMI eller ARN.

Konsumentvägledarna informerar om de alternativ som finns att tillgå om en konsument väljer att gå vidare med sitt upplevda problem. Det är vanligast att konsumentrådgivarna informerar om möjligheten att framföra sitt ärende till FMI eller, om köparen eller säljaren förefaller ha åsamkats en ekonomisk skada, till ARN; det förekommer också att man hänvisar en person vidare till Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd. Om ärendet anses kräva muntlig bevisning informerar man om möjligheten att vända sig till allmän domstol samt om de kostnader som det riskerar att medföra.

6.3 Hallå konsument

Av statistik från Hallå konsument framgår att under de första tolv månaderna hade ca 80 000 konsumentfrågor kommit in.⁹² Av dessa frågor rörde 347 mäklartjänster och 122 av frågorna hänvisades vidare till FMI. FMI har ingen information huruvida de konsumenter som kontaktar myndigheten tidigare har haft kontakt med Hallå konsument om de inte själva uppger detta.⁹³ Hallå konsument för ingen specifik statistik; om det rör köp av bostadsrätt, tomt eller villa genom en mäklare kategoriseras det som ”mäklartjänst”.⁹⁴

⁹² Avsnittet baseras på Hallå konsument, telefonintervju, 2016-05-26.

⁹³ Fastighetsmäklarinspektionen, e-mejl 2016-05-26. Inspektionen lägger normalt inte upp några ärenden med anledning av telefonsamtal. Om en konsument anser att en fastighetsmäklare har gjort något fel informerar myndigheten om möjligheten att skicka in en skriftlig anmälan. Det är enligt FMI inte alls ovanligt att ett telefonsamtal leder till en anmälan. Det är också möjligt för FMI att lägga upp ett egeninitierat ärende om konsumenten inte vill skicka in en anmälan. Men i så fall måste det vara en frågeställning som det är möjligt att få utredning om på något annat sätt, t.ex. genom marknadsföring på internet. Detta sker därför relativt sällan.

⁹⁴ De inkomna ärendena kategoriseras baserat på den information som den som kontaktar Hallå konsument lämnar. En person kan i sin kontakt med Hallå konsument uppge att han eller hon anser att avtalsvillkoren inte varit uppfyllda och att ett skadestånd därmed skulle utgå – dvs. antalet registrerade klagomål är därmed större än antalet registrerade frågor.

Tabell 19 Ärenden hos Hallå konsument som rör mäklartjänst

	Mäklartjänst
Konsument (K-NI)	263
Näringsidkare (NI-K)	2
Privatköp	71
Ni-NI	5
Annat	6
Antal registrerade frågor	347
Avtalsvillkor	147
Bedrägeri	4
Betalningsvillkor	10
Bindningstid/upsägning	5
Fel i vara/tjänst	163
Marknadsföring	23
Prisvillkor	25
Service/support/kundtjänst	3
Skadestånd/ersättning	21
Tester/jämförelser	2
Ångerrätt	12
Övrigt	40
Antal registrerade frågor	347
Antal registrerade klagomål	455

Källa: Hallå konsument, e-mejl 2016-03-30.

Huvuddelen av de ärenden som Hallå konsument registrerade kom från konsumenter, dvs. en säljare som har anlitat en fastighetsmäklare varvid ett konsumentförhållande gäller. Ett konsumentförhållande gäller således inte mellan en köpare av en fastighet och fastighetsmäklare. Ärenden registreras som privatköp när det gäller ett upplevt problem mellan säljaren och köparen, även om en fastighetsmäklare kan vara involverad i affären.⁹⁵ Övriga anmälare är som framgår av tabellen relativt ovanliga.

Hallå konsument poängterar att deras huvuduppgift är att vägleda och hänvisa de personer som upplever att en fastighetsaffär inte har gått rätt till någon annan aktör, dvs. till FMI, ARN eller allmän domstol. Det vanligaste ärendet handlar om att en köpare inte fullt ut förstår mäklarens uppgift och ansvar. Det

⁹⁵ Hallå konsument uppger att antalet ärenden som klassificeras som privatköp sannolikt borde vara högre, medan antalet konsumentärenden i stället borde vara lägre. Detta beror på att man vid uppstarten av verksamheten ännu inte hade utarbetat rutiner för hur inkomna ärenden skulle klassificeras.

kan t.ex. gälla en överskattning av omfattningen av mäklarens upplysningsplikt rörande fastighetens skick.

Fel i vara/tjänst är den ärendekategori som är vanligast. Dessa ärenden gäller enligt Hallå konsument oftast förekomsten av dolda fel som upptäcks först efter en tid. Köparen upplever att han eller hon inte fick fullständig information eller att det av olika skäl inte gick att undersöka alla utrymmen. Hallå konsument upplyser då om möjligheten att driva en process mot säljaren i allmän domstol. Nästan lika vanligt är upplevda problem som rör avtalsvillkoren, t.ex. oskäligen avtalsvillkor och att boarean i realiteten var mindre än vad som angavs i objektsbeskrivningen.

När det gäller ärenden som klassificeras som marknadsföring handlar det oftast om att en presumtiv köpare anser att ett objekt har sålts med ett lockpris. Det kan t.ex. gälla att ett objekt prissätts i en annons till ett pris som visar sig väsentligen avvika från det slutliga priset. I princip lika många ärenden rör prisvillkoren i samband med en fastighetsaffär. Det kan t.ex. röra sig om ärenden där säljaren anser att kostnaden för att sälja ett småhus eller en bostadsrätt blev högre än väntat. Den avtalade provisionen ansågs bli alltför hög eftersom mäklaren borde ha insett att slutpriset på objektet skulle bli högre än vad som framkom då uppdragsavtalet ingicks. Hallå konsument hänvisar normalt båda dessa ärendetyper till FMI. Skadeståndsärenden kan gälla att köparen vill ha skadestånd/ersättning för att tomt- eller boytan visade sig vara mindre än väntad eller att avgiften för en bostadsrätt höjs relativt snart efter köpet av bostadsrätten. Skadeståndsanspråken kan riktas mot både säljaren och fastighetsmäklaren.

6.4 Villaägarnas Riksförbund

Villaägarnas Riksförbund uppger att deras medlemsrådgivning får relativt få mäklarfrågor som rör fastighetsmäklarlagen.⁹⁶ Av dessa frågor rör en stor andel mäklarens ansvar och dennes råd- och upplysningsskyldighet enligt fastighetsmäklarlagen. Köparen har enligt Villaägarna ibland en felaktig bild av mäklarens ansvar och inte minst hur långt det sträcker sig. Detta beror enligt förbundet på det inneboende motsatsförhållandet med att mäklaren har en rådgivnings- och upplysningsskyldighet samtidigt som mäklaren ska ta tillvara på säljarens intresse när det gäller priset. I övrigt menar Villaägarna att den nuvarande lagstiftningen är behäftad med vissa brister. Dessa och andra problem tas upp i nästa kapitel.

⁹⁶ Villaägarnas Riksförbund, intervju, 2016-06-16. Därutöver är det inte helt ovanligt att frågor inkommer som rör mäklarens provision, inte minst frågor som rör storleken på provisionen. Dessa frågor rör emellertid inte fastighetsmäklarlagen och dess tillämpning.

7 Synpunkter på fastighetsmäklarlagen

Nedan redogörs för några av de synpunkter på fastighetsmäklarlagen som olika aktörer upplever som hinder, begränsningar eller på andra sätt problematiska. En fullständig redogörelse av de synpunkter som lämnats redovisas i bilaga 7.

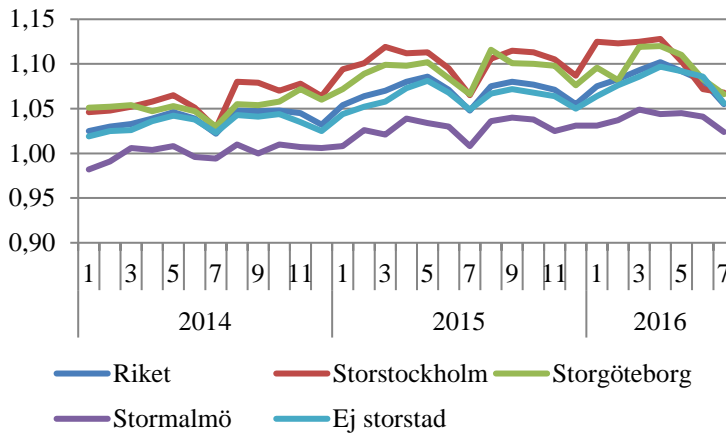
7.1 Mäklarens prissättning av objekten i marknadsföringen

Lockpris innebär, enligt förarbeten och praxis, att förmedlingsobjektet medvetet bjuds ut till ett pris som väsentligt avviker från det bedömda marknadsvärdet eller som ligger väsentligt under det pris som säljaren är beredd att acceptera. Ett alltför lågt utgångspris i marknadsföringen kan innebära att konsumenter under felaktiga förutsättningar lockas till visningar av objekt som de kanske inte skulle ha varit intresserade av om det utannonserade priset hade varit högre.

Förekomsten av lockpriser i fastighetsmäklarnas marknadsföring av förmedlade bostäder har varit en av de mest diskuterade frågorna de senaste åren. Det har i olika sammanhang framkommit att konsumenter känner sig vilseledda av de prisuppgifter som ett försäljningsobjekt läggs ut till i mäklarens annonser när slutpriset sedan, ofta efter budgivning, blir väsentligt högre.⁹⁷ Som framgår av tabell 20 nedan har skillnaden mellan det begärda priset och slutpriset för villor ökat i hela landet under de senaste åren.

⁹⁷ Enligt Österlings (2016) studie är den samhällsekonomiska kostnaden av lockpriser för köpare i Stockholm och Göteborg ca 250 miljoner kronor per år. Kostnaderna beror på att köparna förlorar onödig tid i samband med bostadsköpet.

Tabell 20 Skillnad mellan begärt pris och slutpris för villor januari 2011–juli 2016, procent



Källa: Svensk Mäklarstatistik AB.

Den utredning som föregick 2011 års fastighetsmäklarlag föreslogs att mäklaren skulle vara skyldig att upplysa säljaren och presumtiva köpare om fastighetens marknadsvärde.

I syfte att förbättra informationen till konsumenter och för att förhindra att presumtiva köpare vilseleds genom uppgifter om förmedlingsobjektets pris i annonser anser vi att det i lag bör införas en skyldighet för mäklare att i objektsbeskrivningen lämna uppgift om ett bedömt marknadsvärde och grunden för bedömningen.⁹⁸

Förslaget avvisades av den dåvarande regeringen som menade att eventuella problem med lockpriser i första hand ska hanteras inom ramen för god fastighetsmäklarsed och god marknadsföringssed. Det konstaterades bl.a. att det finns en fara att mäklarnas värderingar skulle uppfattas som mer objektiva och säkra än vad de i själva verket är och att detta riskerar att skapa en situation där uppskattningarna blir normerande, vilket kan bidra till att priserna drivs upp.⁹⁹

Det strider mot god fastighetsmäklarsed att använda sig av lockpriser. Spekulanter luras att odsla tid på objekt som de inte har någon ekonomisk möjlighet att köpa. FMI har bl.a. hänvisat till marknadsföringslagen (2008:486) där det slås fast att marknadsföringen inte får vara vilseledande.

Mäklarsamfundet anser att det skulle vara svårt att införa särregler i fastighetsmäklarlagen vid sidan av marknadsföringslagens regler. Fastighetsmäklarförbundet påpekar att regeringen uttryckligen avvisade förslaget i SOU 2008:6 att mäklaren skulle ange ett bedömt marknadsvärde, och att det därför

⁹⁸ SOU 2008:6 s. 194.

⁹⁹ Prop. 2010/11:15.

inte kan komma i fråga att införa en sådan regel via praxis. Fastighetsmäklarförbundet vill i stället lösa problemet med lockpriser genom införandet av Statistiskt jämförelsevärde, se avsnitt 7.1.3.

Villaägarnas Riksförbund anser att det var olyckligt att Fastighetsmäklartutredningens förslag att mäklaren ska ange ett bedömt marknadsvärde inte infördes i den nuvarande fastighetsmäklarlagen. Detta hade inneburit att säljare och köpare hade fått ett bättre underlag inför en fastighetsaffär. Desutom hade en sådan förändring förhindrat förekomsten av lockpriser, vilket hade bidragit till att förbättra förtroendet för såväl fastighetsmarknaden som mäklarkåren.¹⁰⁰

FMI menar att framför allt branschen har ett ansvar att lösa problemet att objekt marknadsförs med hjälp av lockpriser. Det beror på att det i dag är svårt att bevisa att en fastighetsmäklare har använt sig av lockpriser.¹⁰¹

Våren 2016 startade FMI ett projekt om tematisk tillsyn om priset i marknadsföringen. Syftet med projektet är att tydliggöra vad som krävs av fastighetsmäklarna för att följa marknadsföringslagen och god fastighetsmäklarsed när det gäller priset i marknadsföringen. Tanken är att myndigheten ska få underlag för fler beslut som kan publiceras som vägledning för mäklarbranschen. Ett annat syfte är att ge fastighetsmäklare och mäklarföretag incitament att kvalitetsgranska sina rutiner för marknadsföringen av förmedlingsobjekt och att vid behov vidta andra egenåtgärder för att reglerna ska tillämpas på ett korrekt sätt. Slutligen är avsikten att FMI ska utveckla sina utredningsmetoder i fråga om dessa ärenden.¹⁰²

7.1.1 Domar om lockpriser

FMI konstaterar att kammarrätten i ett antal praxisbildande domar har slagit fast vad som menas med ett lockpris i enstaka förmedlingsuppdrag. Granskningsärendena och sedermera domstolsärendena följde på FMI:s beslut att genomföra en särskild granskning av lockpriser.¹⁰³ Genom dessa domar, samt en tidigare dom från 2012,¹⁰⁴ har det fastställts att med ett lockpris menas när ett förmedlingsobjekt bjuds ut till ett pris som väsentligen avviker från det bedömda marknadsvärdet eller som väsentligen ligger under det som säljaren är beredd att acceptera, samt att säljarens uppgift generellt sett inte bör tillmätas avgörande roll för frågan om huruvida lockpris föreligger.¹⁰⁵ FMI valde att inte överklaga någon av dessa domar.

I enlighet med tidigare domar strider det mot god fastighetsmäklarsed om fastighetsmäklaren systematiskt använder sig av lockpriser i marknadsföringen. Dessutom har i ett par domar prövats fall då fastighetsmäklare har haft

¹⁰⁰ Villaägarnas Riksförbund, intervju, 2016-06-16.

¹⁰¹ Intervju med Fastighetsmäklarinspektionen 2016-03-23.

¹⁰² Fastighetsmäklarinspektionen (2016d).

¹⁰³ Fastighetsmäklarinspektionen (2010).

¹⁰⁴ Se också Kammarrätten i Stockholm, mål nr 1532-12, dom meddelad 212-08-21.

¹⁰⁵ I domen från 2012 upphävde kammarrätten förvaltningsrättens dom, och beslutet att tilldela fastighetsmäklaren en varning fastställdes.

aktuella erfarenheter om marknadspriserna från förmedlingsuppdrag beträffande samma eller motsvarande objekt. Dessa mäklare har meddelats varning för lockpris på grund av att utgångspriset i den senare marknadsföringen väsentligt har understigit ett tidigare försäljningspris.

FMI uttalade i årsredovisningen 2013 att detta sammantaget innebar att huvudprinciperna för vad som kunde anses vara god fastighetsmäklarsed i fråga om utgångspriser i fastighetsmäklares marknadsföring av förmedlingsobjekt hade klarlagts i praxis.¹⁰⁶

7.1.2 Accepterat pris

Kritik riktades mot att fastighetsmäklarna medvetet satte ett lågt utgångspris i bostadsannonserna för att locka till sig så många spekulanter som möjligt. För att möta kritiken började fastighetsmäklarna i Stockholms innerstad i augusti 2011, och därefter i Göteborg, att använda sig av accepterat pris.¹⁰⁷ Accepterat pris innebär att det pris som anges i bostadsannonserna ska ligga på en nivå som säljaren är villig att acceptera som ett slutpris. Om det finns flera bud kan dock budgivning förekomma och priset bli högre. Säljaren och mäklaren kommer gemensamt fram till nivån på det accepterade priset, vilket även ligger inom ramen för mäklarens värdering av bostaden. Även om ett accepterat pris anges råder enligt lag alltid fri prövningsrätt för säljaren, vilket innebär att säljaren har rätt att själv välja om bostaden ska säljas, till vem och till vilket pris.¹⁰⁸

Mäklarsamfundet konstaterade att uppföljningar har visat att konsumenterna värdesätter och vill ha accepterat pris. Att försäljningspriset slutar relativt nära det utannonserade priset visar att mäklarens värdering är i nivå med det aktuella marknadsvärdet, och detta är en trygghet för konsumenterna.

Mäklarsamfundet anser att användningen av accepterat pris hade en påtaglig positiv effekt under de därpå följande åren. Denna bild bekräftas av Svensk Mäklarstatistik. Av statistiken framgår att skillnaden mellan det begärda priset och slutpriset för villor minskade påtagligt i Storstockholm efter det att accepterat pris började användas.¹⁰⁹

Allt fler mäklarföretag valde emellertid att sluta använda accepterat pris, eftersom begreppet kom att misstolkas av konsumenterna. Mäklarsamfundet konstaterade i en uppföljning att spannet mellan ut- och slutpriser gradvis ökade. I januari 2015 låg spannet i Stockholm på 12 procent för villor och 10 procent på bostadsrätter. Motsvarande siffror i Göteborg var 9 respektive 12 procent. På flera orter låg spannet på över 15 procent, och i vissa fall var spannet över 20 procent, t.ex. på bostadsrätter i Karlstad, Falun och Gävle. Mäklarsamfundet menade att prissättningsproblematiken därmed inte bara är ett storstadsfenomen.¹¹⁰ Skillnaden mellan det begärda priset och slutpriset för villor har också ökat relativt kraftigt i princip hela landet sedan 2015.

¹⁰⁶ Fastighetsmäklarinspektionen (2016d).

¹⁰⁷ Ibid.

¹⁰⁸ Mäklarsamfundet (2015).

¹⁰⁹ Se bilaga 6.

¹¹⁰ Intervju med Mäklarsamfundet 2016-04-13.

FMI var kritisk till begreppet accepterat pris eftersom det gav utrymme för missförstånd om vad som gäller om budgivning enligt lag.¹¹¹ Samtidigt bekräftar FMI att antalet anmälningar om lockpriser minskade under den period som accepterat pris användes.¹¹²

I en studie analyserades vilka effekter som följde av införandet av accepterat pris i Stockholm och Göteborg. Studien visar att accepterat pris inte påverkade bostädernas slutpriser eller försäljningstiden samtidigt som färre spekulanter läste enskilda annonser på nätet eller gick på visningarna.¹¹³

7.1.3 Statistiskt jämförelsevärde

Prisspannet mellan det begärda priset och slutpriset har den senaste tiden på nytt ökat relativt kraftigt. Oavsett anledningen till denna utveckling menar mäklarbranschorganisationerna att detta påverkar förtroendet för mäklaren och tilltron till mäklarens expertroll negativt.

Det finns därför ett behov av att presentera utgångspriser för bostäder som är till salu på ett nytt sätt som ökar konsumentnyttan och förtroendet för fastighetsmäklarbranschen. Av den anledningen påbörjade Fastighetsmäklarförbundet och Mäklarsamfundet tillsammans med ett antal mäklarkedjor och mäklarfirmor våren 2016 en diskussion om att införa en modell där mäklaren ska komplettera informationen till konsumenten med ett statistiskt framtaget jämförelsevärde.

Avsikten är sålunda att komplettera det belopp, dvs. utgångspriset, som bestäms av säljaren i samråd med mäklaren med ett statistiskt jämförelsevärde, vilket ska utgöra en opartisk och objektiv uppskattning av bostadens värde. Mäklaren kan inte påverka vilket statistiskt jämförelsevärde som genereras eftersom det beror på de grundvärden, t.ex. adress, bostadens storlek och avgift till föreningen, mäklaren registrerar i verktyget.¹¹⁴ I dokumentet med den statistiska jämförelsevärderingen listas också tio jämförelsebostäder. Tanken är att konsumenten ska kunna bedöma om listan med jämförelsebostäder är relevant i förhållande till de uppgifter som redovisas om bostaden i objektsbeskrivningen.¹¹⁵

Om det utannonserade priset avviker från det värde som statistiken visar, dvs. jämförelsepriset, ska mäklaren ha möjlighet att kommentera de statistiska uppgifterna. En förbättrad information om historiska försäljningsvärden för liknande objekt skulle enligt Fastighetsmäklarförbundet leda till ett mer öppet och transparent system där utgångspriset blir mindre intressant i samband med försäljningen av en fastighet. Mäklarsamfundet menar att användningen av ett

¹¹¹ Fastighetsmäklarinspektionen (2015e).

¹¹² Intervju med Fastighetsmäklarinspektionen 2016-03-22.

¹¹³ Österling (2016) och Dagens Nyheter 2016-08-11.

¹¹⁴ De statistiska jämförelsevärderingarna tas fram av de två externa och oberoende företagen Värderingsdata och Valueguard.

¹¹⁵ <http://www.jamforelsevarde.se>.

jämförelsepris kan leda till ökad konsumentnytta eftersom det innebär att spekulanter kommer att ges bättre förutsättningar att själva bedöma ett objektets marknadsvärde.

Branschorganisationerna anser att det är angeläget att medverka till att utveckla metoder som förbättrar informationen till konsumenten och att kommunicera informationen till konsumenten. Metoden kommer i första hand att prövas på bostadsrättsmarknaden i Stockholm.¹¹⁶ Mäklarsamfundets medlemmar diskuterade projektet under våren 2016. Utfallet av denna diskussion blev att inte tillräckligt många av Mäklarsamfundets medlemmar stod bakom detta initiativ. Samtidigt betonar Mäklarsamfundet att det välkomnar alla initiativ som leder till och förbättrar informationen för konsumenterna på bostadsmarknaden. Några av samfundets medlemmar deltar också i projektet och användningen av statistiskt jämförelsevärde kommer därefter på nytt utvärderas som ett verktyg för ökad konsumentnytta.¹¹⁷

Ett skarpt test av statistiskt jämförelsevärde påbörjades i mitten av juni 2016. En utvärdering av testet pågår och det finns vissa behov av justeringar för att göra det ännu mer tydligt för konsumenterna. Projektet kommer att lanseras så snart dessa justeringar är gjorda.¹¹⁸ Målsättningen med projektet är att branschen ska sluta upp bakom modellen, vilket skulle skapa bättre vägledning mot konsument och därmed gör debatten kring lockpriser överflödigt. FMI välkomnar initiativet med att komma till rätta med förekomsten av lockpriser.

7.2 Registrering av och tillsyn över juridiska personer som bedriver fastighetsmäklarverksamhet.

Som tidigare beskrivits utövar FMI tillsyn över registrerade fastighetsmäklare.¹¹⁹ FMI utövar däremot inte tillsyn över juridiska personer som driver mäklarverksamhet. Det innebär att varje enskild registrerad fastighetsmäklare är ansvarig för utförandet av sin verksamhet oavsett om mäklaren är anställd i ett mäklarföretag eller är ensamföretagare.¹²⁰

I budgetpropositionen för 2016 konstaterade regeringen att marknaden för mäklartjänster är en problematisk marknad för konsumenterna:

Antalet registrerade mäklare är det högsta någonsin. Antalet anmälningar som ledde till tillsynsärenden ökade med 25 procent 2015 jämfört med 2014 och var det högsta på 15 år. Även antalet mäklare som fått en disciplinpåföljd har ökat. Problemen handlar ofta om ifrågasatt budgivning, användande av lockpriser, prisangivelser i marknadsföringen eller bristande information.¹²¹

¹¹⁶ Mäklarsamfundet, e-mejl, 2016-05-02.

¹¹⁷ <http://www.maklarsamfundet.se/maklarsamfundets-syn-pa-statistiskt-jamforelsevarde>.

¹¹⁸ Fastighetsmäklarförbundet, e-mejl, 2016-10-04.

¹¹⁹ Om inga andra källor anges baseras kapitlet på Fastighetsmäklarförbundet (2016a), Fastighetsmäklarinspektionen (2015a), (2015b) och Mäklarsamfundet (2016) samt på intervjuer med Fastighetsmäklarförbundet 2016-03-11, Mäklarsamfundet 2016-04-13 och Fastighetsmäklarinspektionen 2015-03-23 och 2016-04-27.

¹²⁰ Fastighetsmäklarinspektionen (2013b).

¹²¹ Prop. 2016/17:1 utg.omr. 18 s. 57.

Med anledning av de redovisade problemen på fastighetsmäklarmarknaden uppger regeringen i budgetpropositionen för 2017 att man överväger om FMI bör bedriva tillsyn även över fastighetsmäklarbolag.¹²²

FMI anser en utvidgning av myndighetens tillsynsmandat kombinerat med en utökad registreringsskyldighet för mäklarfirmorna skulle skapa bättre förutsättningar att använda resurser effektivt. Myndigheten skulle med ett utökat tillsynsmandat kunna arbeta mer riskbaserat och systematiskt. Mer specifikt skulle olika konsumentproblem då kunna granskas på den nivå inom ett mäklarfirmor som har bäst möjlighet att komma till rätta med bristerna. FMI betonar att många mäklarfirmor ingår i en franchisekedja och att företagets styrande dokument, kvalitetssystem, it-stöd och rutiner skulle kunna granskas på koncern- och företagsnivå kombinerat med tillsyn över hur de används i praktiken av enskilda fastighetsmäklare.

En utvidgning av tillsynsmandatet skulle enligt FMI till skillnad från den nuvarande granskningen av hur en enskild fastighetsmäklare har utfört ett enstaka förmedlingsuppdrag bidra till att skapa en helhetssyn över olika sätt att tillhandahålla fastighetsmäklartjänster. Därtill menar myndigheten att ett sådant arbetssätt sannolikt skulle uppfattas som mer förutsägbart och rättssäkert av fastighetsmäklare. Ett förändrat arbetssätt skulle vidare kunna bidra till att förmedla information om goda exempel, vilket på sikt skulle kunna bidra till ett ökat förtroende hos allmänheten för hela branschen.

Villaägarnas Riksförbund delar uppfattningen att FMI:s tillsyn också borde omfatta mäklarfirmorna. Förbundet menar att mäklarbolagen har ett betydande inflytande över hur de anställda mäklarna agerar på fastighetsmarknaden. Det menar vidare att det är ologiskt att FMI endast har möjlighet att fälla en fastighetsmäklare för att ha handlat i strid mot god fastighetsmäklarsed även om det samtidigt var mäklarfirmor som direkt eller indirekt beordrade mäklaren att agera på ett visst sätt.¹²³

Den nuvarande ordningen fungerar enligt Mäklarsamfundet i princip bra och anser därmed att det inte finns något behov att utöka FMI:s tillsynsmandat. Principen att den enskilde fastighetsmäklaren är personligt ansvarig är enligt Mäklarsamfundet en gammal och väl inarbetad utgångspunkt för fastighetsmäklarlagstiftningen. Mäklarsamfundet delar uppfattningen att FMI:s nuvarande granskningsmetoder har vissa begränsningar eftersom man inte kan granska mäklarfirmornas verksamhet. En ändring i denna del förutsätter emellertid en noggrann utredning av konsekvenserna för branschen. En avgränsad tillsyn över fastighetsmäklarfirmor, vare sig det rör penningtvättfrågor, företagets marknadsföring eller annat avseende är knappast genomförbar och i all fall förenat med avgränsningar och konsekvenser som är svår att överblicka. Än mer gäller detta ett övervägande att införa en generell tillsyn även över mäklarfirmor.¹²⁴

¹²² Prop. 2016/17:1 utg.omr. 18.

¹²³ Intervju med Villaägarnas Riksförbund, 2016-06-16.

¹²⁴ Intervju med Mäklarsamfundet 2016-04-13.

Fastighetsmäklarförbundet motsätter sig inte att frågan utreds men understryker att en lagändring skulle inrymma en mängd svårförutsebara implikationer framför allt på det civilrättsliga området.¹²⁵

7.3 Förhandsbesked

FMI kan inte lämna förhandsbesked när nya regler införs eller när fastighetsmäklare vill införa ett nytt arbetssätt och det är osäkert om det nya arbetssättet är förenligt med god fastighetsmäklarsed eller inte. Fastighetsmäklarutredningen anförde följande:

Fastighetsmäklarnämnden saknar idag t.ex. laglig möjlighet att vägleda den mäklare som står i begrepp att göra stora investeringar för att förverkliga ett nytt affärskoncept. Nämnden kan bara i efterhand genom ett beslut i ett tillsynsärende ta ställning till om mäklaren brutit mot fastighetsmäklarlagen.¹²⁶

Utredningen föreslog att nämnden på ansökan av en fastighetsmäklare skulle kunna meddela förhandsbesked om huruvida visst förfaringsätt står i överensstämmelse med god fastighetsmäklarsed. Flertalet remissinstanser var positiva till förslaget, men den dåvarande regeringen ville inte införa förslaget med motiveringen att det kunde vara svårt att förutse räckvidden av ett förhandsbesked.

Fastighetsmäklarförbundet och Mäklarsamfundet konstaterar att det enda fastighetsmäklaren kan göra är att börja arbeta enligt det nya arbetssättet och sedan avvakta en eventuell disciplinär åtgärd från FMI. De menar att detta inte är rättssäkert och att det riskerar att förhindra innovationer inom mäklarbranschen. De båda fastighetsmäklarorganisationerna anser därför att det vore önskvärt att på förhand kunna få ett bindande besked från FMI om ett handlande är överensstämmande med god fastighetsmäklarsed eller inte.¹²⁷

Fastighetsmäklarförbundet anser att FMI:s nuvarande arbetssätt skapar en osäkerhet bland mäklarna, dvs. att inspektionen kan komma att besluta om en reprimand i form av en erinran eller varning till följd av en mäklares agerande.¹²⁸ Fastighetsmäklarförbundet påpekar också att det är svårt att se bärigheten i regeringens motivering. Begreppet god fastighetsmäklarsed vilar i stor utsträckning på prejudikat, och att förutse räckvidden av ett förhandsbesked är enligt förbundet precis lika lätt eller svårt som att förutse räckvidden av ett prejudikat.

Det skulle enligt fastighetsmäklarorganisationerna vara relativt enkelt att kunna lämna förhandsbesked för framför allt mindre frågor, t.ex. hur tekniska journaler ska utformas.

FMI menar att den nuvarande arbetsordningen innebär att det råder en bra balans där etablerad praxis avgör om en mäklare får en erinran, varnas eller

¹²⁵ Fastighetsmäklarförbundet (2016b).

¹²⁶ SOU 2008:6, s. 181. Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) hette tidigare Fastighetsmäklarnämnden.

¹²⁷ Fastighetsmäklarförbundet (2016a) och Mäklarsamfundet (2016).

¹²⁸ Fastighetsmäklarförbundet (2016b).

blir av med sin registrering. När det gäller frågan huruvida myndigheten ska kunna lämna förhandsbesked menar man att detta inte skulle vara förenligt med uppdraget som tillsynsmyndighet.

Fastighetsmäklarförbundet anser emellertid inte att FMI:s arbete som tillsynsmyndighet står i konflikt med möjligheten att kunna lämna förhandsbesked eftersom en sådan arbetsordning gäller för t.ex. Revisorsnämnden.¹²⁹ FMI delar den dåvarande regeringens bedömning att det inte föreligger något behov av förhandsbesked med anledning av de ändringar som infördes i och med den nya fastighetsmäklarlagen. Utgångspunkten bör även fortsättningsvis vara att god fastighetsmäklarsed utvecklas genom domstolarnas och FMI:s praxis.¹³⁰

Konsumentverket uttrycker förståelse för fastighetsmäklarorganisationernas synpunkter gällande förhandsbesked, samt att tydlighet självfallet är till gagn för konsumenterna. Verket delar dock FMI:s uppfattning avseende bedömningen av frågan om förhandsbesked. Detta särskilt då det är skulle vara svårt att förutse räckvidden av meddelade förhandsbesked.

7.4 Förteckning över anbud och övrig dokumentation

Enligt 20 § fastighetsmäklarlagen ska fastighetsmäklaren bl.a. upprätta en budgivningslista över de anbud som lämnas på en fastighet med information om anbudsgivarnas namn, kontaktuppgifter, det belopp som bjudits och tidpunkt för när anbudet lämnades samt villkor för anbudet. Dokumentationen ska efter köpet överlämnas till säljaren och köparen. För att öka transparensen i samband med budgivningar vidtogs åtgärder i samband med ikraftträdandet av den nya fastighetsmäklarlagen för att förhindra falska budgivningar och misstankar om sådana.

Praxis kan sägas ha etablerats, inte minst sedan Högsta förvaltningsdomstolen i två domar har slagit fast hur nämnda paragraf ska tolkas. Ett mål gällde om den förseelse som en fastighetsmäklare gjort sig skyldig till genom att utelämna ett bud i en anbudsförteckning ska föranleda någon påföljd i form av varning eller erinran. Högsta förvaltningsdomstolen fann att fastighetsmäklaren hade handlat i strid mot ett uttryckligt krav på att upprätta en fullständig förteckning över de anbud som lämnats. I domen delas FMI:s bedömning att fastighetsmäklaren inte hade upprättat en fullständig anbudsförteckning då ett anbud som trots att det kunde uppfattas som ett skambud hade utelämnats. Förteckningen syftar till att göra budgivningsförfarandet mer transparent.¹³¹ I en annan dom prövade Högsta förvaltningsdomstolen huruvida en fastighetsmäklare hade gjort sig skyldig till en förseelse som bör föranleda påföljd genom att underlåta att anteckna när ett förmedlingsuppdrag hade upphört. I domen slogs det fast att bristen i journalföringen var att anse som ringa varför

¹²⁹ Fastighetsmäklarförbundet (2016b) och intervju med Fastighetsmäklarförbundet 2016-05-18. Se också förordningen (2007:1077) med instruktion för Revisorsnämnden.

¹³⁰ Intervju med Fastighetsmäklarinspektionen 2016-03-23.

¹³¹ Högsta förvaltningsdomstolen, mål nr 3567-14, dom meddelad 2016-01-20.

påföljd skulle underlätas. Detta eftersom det när dokumentationen överlämnats normalt står klart för intressenterna att uppdraget har upphört.¹³²

De två fastighetsmäklarorganisationerna bedömer att regeln till stora delar fungerar bra och har haft en positiv inverkan. Samtidigt konstaterar Fastighetsmäklarförbundet och Mäklarsamfundet att det inte finns något krav på att budgivaren ska legitimera sig och att en budgivare inte behöver lägga bud i eget namn.¹³³ Det innebär att den som vill ägna sig åt falsk budgivning inte förhindras av budgivningslistan i dess nuvarande utformning. Enligt förarbetena till den nya fastighetsmäklarlagen kan den som önskar vara anonym lägga bud via ett ombud.¹³⁴ Mäklarsamfundet noterar att det under senare tid har förekommit fall där fiktiva budgivare har deltagit i budgivningar.¹³⁵ Det menar att redan misstanken att det kan förekomma fiktiva budgivare påverkar tilltron till budgivningen negativt.

Mäklarsamfundet menar att en metod för att skapa en tryggare budgivningsprocess skulle vara att dra nytta av det allt mer utbredda användandet av elektronisk identifikation, t.ex. Bank-id. Denna metod skulle dessutom inte tynga själva budgivningsprocessen i alltför stor utsträckning. Mäklaren är emellertid enligt gällande rätt skyldig att framföra alla mottagna bud till säljaren även om dessa inte lämnas i enlighet med i förväg lämnade instruktioner. Av den anledningen föreslår Mäklarsamfundet att det bör övervägas att se över om den skyldigheten skulle kunna begränsas genom en överenskommelse mellan säljare och mäklare. Normen att mäklaren ska framföra alla bud är även avsedd att skydda budgivarna.

Fastighetsmäklarförbundet anser att frågan om att införa mer effektiva verktyg mot falska budgivningar, t.ex. legitimationstvång för budgivare, noga bör utredas innan det fattas några beslut om lagändringar. Mäklarsamfundet delar denna uppfattning. När det gäller kravet på att upprätta en mäklarjournal anser förbundet att detta krav har medfört mycket administrativt merarbete till mycket liten praktisk nytta för konsumenterna.

Villaägarnas Riksförbund menar att fördelarna med att upprätta en mäklarjournal till övervägande delen har varit positiva för konsumenterna.

Ett uppdrag anses enligt förarbetena till den nya fastighetsmäklarlagen normalt sett vara avslutat på tillträdesdagen. Villaägarnas Riksförbund framför att vissa konsumenter anser att detta är alltför sent i processen, inte minst då köparen har ett ansvar att före köpet låta göra en undersökning av fastigheten. Villaägarna anser därför att det vore önskvärt om överlämnandet av anbudsförteckningen i stället kunde göras innan den slutliga betalningen erläggs.¹³⁶

¹³² Ibid.

¹³³ När det gäller köp och försäljning av fastigheter och bostadsrätter är vare sig köpare eller säljare bunden av ett lämnat bud eller en lämnad accept.

¹³⁴ Prop. 2010/11:15.

¹³⁵ Se dom från HD där en privatperson nyligen dömdes för bedrägeri där det framkom att hon under fiktivt namn hade deltagit i budgivning avseende sina föräldrars bostad (Högsta domstolen, mål nr B 5336-14, dom meddelad 2016-02-24).

¹³⁶ Villaägarnas Riksförbund, intervju, 2016-06-16.

Mäklarsamfundet menar att det finns fog att överväga en justering som möjliggör ett tidigare överlämnande av anbudsförteckningen alternativt ett klarläggande att överlämnandet kan göras senast på tillträdesdagen. Det är enligt Fastighetsmäklarförbundet redan nu fullt möjligt att överlämna den redan på kontraktsdagen, och det är inte ovanligt att så sker.

7.5 Fastighetsmäklarlagens konsumentskydd vid nyproduktion

FMI menar att ett område där fastighetsmäklarlagens bestämmelser skulle behöva ses över utifrån ett fastighetsmäklar- och konsumentperspektiv gäller förmedling av blivande bostäder som är under produktion (nyproduktion). Konsumentskyddet är enligt FMI alldeles för dåligt eftersom bestämmelserna i lagen inte är anpassade till de speciella förhållanden som kan uppstå vid sådana förmedlingar. Till exempel omfattas inte de samarbetsavtal som ingås mellan en bostadsproducent och ett mäklar företag av kraven på avtal med uppdragsgivare i 9 § fastighetsmäklarlagen.¹³⁷ Andra frågor kan uppkomma när det gäller följande:

- Vilken information om köparens ”undersökningsplikt” ska mäklaren lämna när det enda som finns att undersöka är en ritning och kanske en visningslägenhet?
- Vilken kontroll-, rådgivnings- och upplysningsskyldighet samt ansvar i övrigt har mäklaren i samband med intresseanmälningar, bokningsavgifter, förhandsavtal, upplåtelseavtal, tilläggsavtal, inredningsval m.m. i samband med förmedling av nyproduktion?
- Vad gäller om det uppstår problem vid vidareförsäljningar utan att den första ägaren har flyttat in?
- Är mäklaren skyldig att upprätta en anbudsförteckning och journal över ett uppdrag om förmedling av nyproduktion?
- Vilket konsumentskydd finns för de blivande bostadsrättsinnehavarna om det uppstår problem i samband med bildandet av den nya bostadsrättsföreningen eller förvärvet av huset om föreningen går i konkurs innan allt är klart?

Fastighetsmäklarförbundet och Mäklarsamfundet delar FMI:s uppfattning att den nuvarande lagstiftningen inte är helt entydig när det gäller nyproduktion av fastigheter. Av den anledningen har branschen, byggföretagen, bostadsrättsorganisationer och banker fört en diskussion under senare tid när det gäller konsumentskyddet i nyproduktionssammanhang. Det finns en samsyn om att detta är en viktig fråga där vissa klargöranden är nödvändiga.¹³⁸ Samtidigt menar Fastighetsmäklarförbundet att flera av de punkter som FMI lyfter fram,

¹³⁷ Det följer av att bostadsproducenten formellt inte är uppdragsgivare för den bostadsrätt som senare upplåts genom mäklarens förmedling – det är istället bostadsrättsföreningen. Dessutom är 9 § fastighetsmäklarlagen enbart tvingande då konsument är uppdragsgivare.

¹³⁸ Intervju med Fastighetsmäklarförbundet 2016-05-18 och Mäklarsamfundet 2016-04-13.

t.ex. frågan om bostadsrättsföreningars konkurs, inte har någon bäring alls på fastighetsmäklare, medan andra punkter som gäller fastighetsmäklarens skyldigheter hanteras bäst i praxis.¹³⁹

7.6 Fastighetsmäklares opartiskhet och förbudet mot förtroenderubbande verksamhet

Enligt den gamla fastighetsmäklarlagen fick mäklaren inte ta emot ersättning från sidoverksamheter. Fastighetsmäklaren får emellertid enligt den nya fastighetsmäklarlagen 14 § andra stycket ta emot ersättning för en annan verksamhet än förmedling av fastigheter under förutsättning att ersättningen endast är obetydlig.

Med ersättning avses även indirekta ersättningar till mäklare som betalas ut till mäklarföretaget och som på ett eller annat sätt kommer mäklaren till del. Det spelar heller inte någon roll i vilken form ersättningen lämnas. Förutom kontant betalning räknas således också rabatter och andra förmånliga villkor som ersättning i bestämmelsens mening.¹⁴⁰ FMI menar att det faktum att fastighetsmäklaren har getts en möjlighet att ta emot en ersättning har ökat bevisbördan för myndigheten jämfört med den gamla lagstiftningen.¹⁴¹ En komplicerande faktor är att mäklarföretagen inte står under inspektionens tillsyn. Detta begränsar kraftigt FMI:s möjlighet att granska indirekta ersättningar till fastighetsmäklaren. Myndigheten menar därför att det vore önskvärt att göra en översyn av vilka effekter som förändringen har lett till i praktiken.¹⁴²

Sveriges Konsumenter uppger att det initialt när lagen trädde i kraft förekom att både köpare och säljare hade frågor och klagomål rörande mäklarens möjligheter att kunna få en viss ersättning från annan verksamhet än förmedlingen av bostäder. I dag förekommer emellertid inga klagomål när det gäller ersättning för kringtjänster.¹⁴³

Villaägarnas Riksförbund anser att förändringen innebär en försämring av konsumentskyddet i och med att säljaren och mäklaren inte längre kommer att ha samma motiv och incitament i affären.¹⁴⁴

7.7 Sanktionsmöjligheter

När en mäklare inte fullgör sina skyldigheter enligt lag eller god fastighetsmäklarsed har FMI möjlighet att återkalla registreringen eller meddela varning och erinran. FMI menar att myndigheten, till skillnad från många andra tillsynsmyndigheter, är begränsad när det gäller urvalet av sanktionsmöjligheter. Fler sanktionsmöjligheter, t.ex. föreläggande att vidta åtgärder inom en viss

¹³⁹ Fastighetsmäklarförbundet (2016b).

¹⁴⁰ Fastighetsmäklarinspektionen (2016c).

¹⁴¹ Se beslut rörande tillsyn enligt fastighetsmäklarlagen (2011:666); fråga om förtroende för mäklaren, dnr: 4-2103-12.

¹⁴² Intervju med Fastighetsmäklarinspektionen 2016-04-27.

¹⁴³ Sveriges Konsumenter, intervju, 2016-06-02.

¹⁴⁴ Villaägarnas Riksförbund, intervju, 2016-06-16.

tid, vite och förseningsavgift, skulle enligt FMI innebära att sanktionssystemet skulle bli mer nyanserat och effektivt, eftersom myndigheteten då skulle kunna välja det slag av ingripande som förefaller som mest lämpligt i varje enskilt fall.

FMI anser vidare att inspektionen borde ha möjlighet att handlägga ett ärende om avregistrering på fastighetsmäklarens egen begäran tillsammans med ett tillsynsärende.¹⁴⁵ Problemet är att vissa fastighetsmäklare väljer att begära avregistrering när ett tillsynsärende inleds. Tillsynsärendet avskrivs då eftersom FMI enligt 7 § förvaltningslagen måste göra avregistreringen så snabbt som möjligt. Det är relativt vanligt att den aktuella personen därefter på nytt ansöker om registrering som fastighetsmäklare. Det avskrivna tillsynsärendet kan emellertid inte beaktas vid prövningen. Av den anledningen menar FMI att det borde vara möjligt att avgöra ett pågående tillsynsärende innan fastighetsmäklarens begäran om avregistrering beslutas. Mäklarsamfundet tillstyrker detta förslag. Ett alternativ är enligt Mäklarsamfundet att det tidigare avskrivna tillsynsärendet kan öppnas på nytt och tillåtas ingå som underlag vid bedömningen av sökandens lämplighet som mäklare vid dennes begäran om nyregistrering.

Mäklarbranschen ställde sig positiv till införandet av påföljden erinran och därmed en mer nyanserad påföljdskala i och med ikraftträdandet av den nya fastighetsmäklarlagen. Branschen har emellertid inte tagit ställning till hur den ser på införandet av fler sanktionsmöjligheter i samband med FMI:s beslut om eventuella disciplinära påföljder. Mäklarsamfundet delar FMI:s uppfattning att myndigheten bör ges möjlighet att avgöra ett pågående tillsynsärende innan fastighetsmäklarens begäran om avregistrering beslutas.¹⁴⁶

7.8 Förbud mot fastighetshandel

Enligt 13 § fastighetsmäklarlagen får en fastighetsmäklare inte bedriva handel med fastigheter. Mäklarsamfundet noterar att den aktuella bestämmelsen enligt förarbetena till lagen dock huvudsakligen avser att mäklaren inte får förena sin mäklartjänst med försäljning av egna objekt. Samtidigt har det enligt Mäklarsamfundet förekommit uppgifter i den allmänna debatten under senare tid om att mäklare har köpt och sålt bostäder på spekulationsbasis. Bestämmelsen är otydlig, vilket bl.a. har lett till motstridiga förvaltningsrättsliga avgöranden. Mäklarsamfundet menar att det därför behövs en översyn av bestämmelsen så att den tydligare anger förbudets gränser. FMI delar denna uppfattning.

¹⁴⁵ Till exempel har Finansinspektionen denna möjlighet.

¹⁴⁶ Intervju med Mäklarsamfundet 2016-04-13.

8 Iakttagelser

Uppföljningen innehåller en sammanställning av erfarenheter och en analys av hur olika aktörer ser på fastighetsmäklarlagen. Under arbetets gång har utvärderings- och forskningssekretariatet på utskottets uppdrag gjort vissa iakttagelser som redovisas i detta avsnitt.

Köpare och säljares uppfattning om fastighetsmäklarens erbjudna uppdrag

Av uppföljningen framgår det att andelen säljare och köpare som anlitar en mäklare har ökat något jämfört med Riksrevisionens enkätundersökning. Andelen konsumenter som anser att mäklaren inte förmedlat affären på ett korrekt sätt har minskat något sedan undersökningen från 2006. Som framgår av tabell 21 nedan har andelen missnöjda konsumenter minskat för alla konsumentkategorier. Den grundläggande utgångspunkten, vilken angavs i propositionen som föregick den nya lagen – att eftersträva ett bättre konsumentskydd i fastighetsmäklarsammanhang – kan därmed sägas delvis ha uppnåtts.

Tabell 21 Andel konsumenter som anser att mäklaren inte skötte sitt uppdrag på ett korrekt sätt, procent

	Enkätundersökningen 2006	Enkätundersökningen 2016
Säljare av småhus	11 %	9 %
Köpare av småhus	20 %	14 %
Säljare av bostadsrätt	14 %	9 %

Konsumenternas upplevda problemområden i samband med mäklarkontakten

Det är framför allt inom tre områden som uppfattningen finns att fastighetsmäklare inte har skött sitt uppdrag på ett korrekt sätt, nämligen felaktig information i marknadsföringen, användandet av lockpriser och att mäklaren inte upplevdes vara opartisk i sin relation mellan köparen och säljaren. Av de svarande angav ca 20 procent respektive orsak. De fastighetsmäklartjänster som konsumenterna upplever som problemområden överensstämmer till viss del med de problem som framträder i enkäten till konsumentvägledare. Förutom ovanstående problemområden utpekades följande problemområden: konsumenten upplever att informationen i objektbeskrivningen är felaktig, mäklaren upplyser inte om omfattningen av köparens undersökningsplikt och mäklaren vidarebefordrar inte rätt information från säljaren.

Berörda myndigheter, t.ex. FMI och Konsumentverket, skulle via olika åtgärder, t.ex. informationsinsatser, kunna försöka minska omfattningen av

dessa problemområden. Riksrevisionens enkätundersökning pekade inte ut några problemområden på samma tydliga sätt.

Komma till rätta med förekomsten av lockpriser

Av uppföljningen framgår att det inte finns något starkt stöd för att införa en skyldighet för mäklare att i objektbeskrivningen lämna uppgift om ett bedömt marknadsvärde. Uppföljningen visar också att det är svårt att lagstifta om lockpriser. I propositionen till den nya fastighetsmäklarlagen ansåg regeringen att eventuella problem med lockpriser i första hand ska hanteras inom ramen för god fastighetsmäklarsed och god marknadsföringssed. Det kan konstateras att det inte har varit möjligt för FMI och Konsumentverket att fullt ut göra detta. Ansvaret för att lösa eventuella problem med att bostadsobjekt marknadsförs med hjälp av lockpriser har därför fallit tillbaka på fastighetsmäklarbranschen och de enskilda fastighetsmäklarna.

För att öka konsumentnyttan och förtroendet för fastighetsmäklarbranschen håller delar av fastighetsmäklarbranschen på att utveckla ett verktyg där mäklaren ska komplettera informationen till konsumenten med ett statistiskt framtaget jämförelsevärde. Utfallet av införandet av statistiskt jämförelsevärde är av förklarliga skäl oklart. Statistiskt jämförelsevärde bedöms vara ett intressant instrument för att förmedla kompletterande information till konsumenterna som innebär att de får en opartisk vägledning om bostadens värde. Fördelen med statistiskt jämförelsevärde är att två motstridiga intressen, dvs. köpare och säljare, tillgodoses. Två olika belopp presenteras där säljarnas intressen tillgodoses genom utgångspriset på bostadsobjektet och köparnas intressen tillgodoses genom det statistiska jämförelsevärdet.

Om initiativet med statistiskt jämförelsevärde inte ger avsedd effekt skulle regeringen kunna överväga myndighetsåtgärder som minskar antalet anmälningar av lockpriser eftersom det är viktigt för att säkerställa att huvudsyftet med fastighetsmäklarlagstiftningen nås, dvs. att enskilda personer – både säljare och köpare – ska få ett tillfredsställande skydd och känna trygghet när en mäklare förmedlar affären. Insatser skulle t.ex. kunna inriktas på att ytterligare utveckla god fastighetsmäklarsed och god marknadsföringssed.

Köparens undersökningsplikt

Det framgår av uppföljningen att ett återkommande problem är att köparen inte förstår vidden av sin undersökningsplikt, trots att fastighetsmäklarlagen föreskriver att mäklaren skriftligen ska upplysa en köpare om det ansvar som denne har för att undersöka fastigheten och ska verka för att han eller hon före köpet gör eller låter göra en sådan undersökning. I enkäten till konsumentvägledare framgår det att konsumenter ibland tror att säljarens besiktningssprotokoll i princip kan ersätta köparens undersökningsplikt. Det faktum att köparen inte har uppfyllt sin undersökningsplikt gör det svårt för en köpare att nå framgång med ett klagomål. Denna problembild bekräftas också av Villaägarnas

Riksförbundet, Hallå konsument och Sveriges Konsumenter som driver konsumentvägledning i bl.a. stora delar av Stockholms stad.

Informationsinsatser och andra åtgärder från berörda myndigheter, men också från fastighetsmäklarbranschen, som gäller köparens undersökningsplikt och vilka tjänster och vad som omfattas i en fastighetsmäklares förmedlingsuppdrag skulle kunna bidra till att öka förtroendet för den förmedlingstjänst som fastighetsmäklaren erbjuder och minska risken för tvister mellan privatpersoner och fastighetsmäklare.

Påbörjade och avgjorda tillsynsärenden hos FMI

Av uppföljningen framgår att antalet påbörjade och avgjorda tillsynsärenden till FMI har legat på en relativt konstant nivå under den senaste 10-års perioden, dvs. en period med både den gamla och den nuvarande fastighetsmäklarlagen. Vidare kan konstateras att antalet påbörjade egeninitierade tillsynsärenden hos FMI har minskat relativt kraftigt under de senaste åren. Noterbart är att det högsta antalet anmälningar sedan 2007 noterades 2015 och över hälften av det totala antalet anmälningar gällde budgivningar och priset i marknadsföringen. Andra vanligt förekommande orsaker till anmälningar gällde fastighetsmäklarens rådgivnings- och upplysningsplikt, omsorgsplikt och mäklarens agerande.

Regeringens förslag att öka anslaget till FMI med 3 miljoner kronor 2017 och permanent med 6 miljoner kronor 2018 innebär att FMI kommer att kunna bedriva en mer aktiv, omfattande och underbyggd tillsyn. Den personalförstärkning som förslaget väntas medföra bedöms vara nödvändig för att FMI ska kunna bygga ut tillsynsverksamheten. Anslagsförstärkningen innebär att FMI får möjlighet att fortsätta att bedriva tematisk tillsyn, att öka den egeninitierade tillsynen och att fortsätta att utveckla god fastighetsmäklarsed. Det är oklart hur FMI:s arbete kommer att påverkas av den beslutade myndighetsflytten till Karlstad och det är därför viktigt att regeringen nära följer flytten och vidtar åtgärder för att minimera de eventuella negativa konsekvenser som kan uppträda på framför allt kort och medellång sikt.

Anmälningar till FMI från berörda myndigheter

Det kan konstateras att FMI påbörjar relativt få tillsynsärenden som ett resultat av beslut och information från andra myndigheter. FMI uppger att man vid flera tillfällen har skickat skrivelser om denna fråga till de myndigheter som enligt fastighetsmäklarförordningen har ansvar för att anmäla enskilda mäklare till nämnden. Dessa initiativ har emellertid enligt myndigheten gett begränsat resultat eftersom det är svårt för en annan myndighet att ta ställning till om det finns anledning att besluta om disciplinär påföljd mot en enskild fastighetsmäklare. Trots denna svårighet framstår det som önskvärt om FMI genom olika insatser förmår myndigheter att i ökad utsträckning anmäla enskilda fastighetsmäklare om de anser att det finns anledning att meddela en

fastighetsmäklare erinran eller varning eller att återkalla mäklarens registrering.

Den föreslagna anslagsförstärkningen till FMI och de ökade personella resurserna som det förväntas medföra innebär att FMI får ökat utrymme att arbeta med bl.a. denna fråga.

Tillsynsärendenas utgång

Antalet tillsynsärenden som skrivs av utan någon disciplinär åtgärd förefaller ligga på en relativt konstant nivå under perioden 2005–2015. Av uppföljningen framgår det att antalet meddelade disciplinpåföljder har ökat sedan den nuvarande fastighetsmäklarlagen trädde i kraft. Knappt 100 mäklare meddelades en disciplinpåföljd 2015, vilket var det näst högsta antalet under perioden 2005–2015. Den högsta siffran noterades 2012. Antalet disciplinpåföljder var ca 90 under perioden 2012–2015, medan motsvarande siffra under perioden 2005–2011 var precis över 60. Det är viktigt att ha i åtanke att ärendestatistiken för framför allt 2012, men också 2013, tar upp ärenden som har prövats enligt den gamla fastighetsmäklarlagen. Vidare kan genomförd tematisk tillsyn få ett stort genomslag när det gäller antalet meddelade disciplinpåföljder, vilket t.ex. var fallet 2015. Detta visar på betydelsen av att FMI prioriterar tematisk granskning av enskilda avgränsade rättsfrågor då det kan bidra till att reglerna tolkas och tillämpas mer enhetligt av fastighetsmäklarna.

Införande av påföljden erinran

Sedan påföljdssystemet utökades med påföljden erinran i den nuvarande fastighetsmäklarlagen har mellan 20–30 mäklare årligen meddelats denna disciplinpåföljd. Avsikten enligt Fastighetsmäklarutredningen med att införa den nya påföljden erinran var att differentiera påföljdssystemet och inte att öka det påföljdssanktionerade området. Företeelser som inte medförde någon påföljd enligt det gamla systemet ska inte heller medföra någon i det nya. Det går inte entydigt att säga att FMI:s praxis har inneburit att tröskeln för påföljd har sänkts och att det påföljdssanktionerade området har utökats, även om ett branschförbund anser att så är fallet. Ett ökat antal disciplinpåföljder kan vara resultatet av flera faktorer, t.ex. en mer turbulent bostadsmarknad med kraftigt ökade priser där både köpare och säljare kan vara mer benägna att anmäla fastighetsmäklare till FMI.

Twistlösning mellan konsumenter och fastighetsmäklare

Som framgår av tabell 22 nedan har antalet personer som vänder sig till någon med sitt klagomål minskat jämfört med Riksrevisionens enkätundersökning,

även om det totalt sett är relativt få personer av de som inte är nöjda med mäklarens agerande som väljer att gå vidare med sitt klagomål. Gemensamt för de båda enkätundersökningarna är att få konsumenter valde att gå vidare till någon oberoende aktör, såsom FMI eller ARN, med sitt klagomål. En viktig slutsats i uppföljningen när det gäller klagomål mot mäklare är att köpare och säljare tror att mäklaren har ett mycket större ansvar än han eller hon faktiskt har. När ett krav mot fastighetsmäklaren har ogillats kan det ofta vara för sent för köparen att vända sig mot säljaren.

Tabell 22 Andelen konsumenter som inte var nöjda som vände sig till någon med sitt klagomål

	Enkätundersökningen 2006	Enkätundersökningen 2016
Säljare av småhus	Ca 33 %	34 %
Köpare av småhus	29 %	22 %
Säljare av bostadsrätt	Ca 25 %	16 %

Antalet ärenden hos ARN har inte förändrats i och med att den nuvarande fastighetsmäklarlagen trädde i kraft. En branschgemensam tvistlösningsnämnd för samtliga fastighetsmäklare kommer i början av 2017 att ersätta ARN. Det finns anledning att närmare följa hur denna nämnd kommer att utvecklas t.ex. vad gäller antalet anmälningar från köpare och säljare och hur lång tid en prövning tar.

Konsumentvägledningens rådgivning till konsumenter

Ingen entydig bild uppvisas när det gäller vilka instanser som konsumenter hänvisas till av konsumentvägledarna för att driva sitt ärende vidare. Det framgår att det är vanligast att konsumenterna hänvisas till säljaren eller mäklaren själv för att lösa en uppkommen tvist. Många konsumentvägledare, över 50 procent, anser att konsumenternas möjligheter att få tvister gentemot fastighetsmäklare prövade är begränsade. Inga större förändringar har alltså skett vad gäller dessa frågor under de senaste 10 åren. Den enda noterbara förändringen är att det förefaller som om det inte är lika vanligt i dag att konsumentvägledarna föreslår att konsumenten ska kontakta ARN. Slutsatsen är alltså att den nya fastighetsmäklarlagen inte har påverkat konsumentvägledningens rådgivningsverksamhet i någon nämnvärd utsträckning.

Utökad registrering av och tillsyn över fastighetsmäklarbolag

Trots att den nuvarande fastighetsmäklarlagen har trätt i kraft fortsätter marknaden för mäklartjänster att vara en av de tio mest problematiska marknaderna för konsumenter. Att utöka tillsynen till fastighetsmäklarbolagen, i likhet med vad regeringen överväger, skulle sannolikt kunna bidra till att minska de pro-

blem som konsumenter upplever. Åtgärder för att komma till rätta med identifierade problem hos ett mäklar företag skulle därmed också påverka alla enskilda fastighetsmäklare som tillhör företaget i fråga. En utökad tillsyn skulle därmed kunna vara ett mer resurseffektivt sätt att åtgärda brister hos fastighetsmäklare.

Oklarheter när det gäller konsumentskydd vid nyproduktion

Det råder en samsyn mellan å ena sidan FMI och å andra sidan branschorganisationerna om att fastighetsmäklarlagens bestämmelser behöver klargöras när det gäller förmedling av blivande bostäder som är under produktion. Under tidsperioden 2010–2014 ökade byggandet kraftigt i Sverige. En fortsatt ökning av nyproduktionen av bostadsrätter och småhus innebär att frågan om att säkerställa fastighetsmäklarlagens konsumentskydd ökar i betydelse. Av den anledningen skulle regeringen kunna överväga att närmare utreda denna fråga.

Ersättning från sidoverksamhet

Enligt den nuvarande fastighetsmäklarlagen får fastighetsmäklare numera ta emot ersättning för en annan verksamhet än förmedling av fastigheter under förutsättning att ersättningen endast är obetydlig. Den utestående frågan är om förändringen innebär en försämring av konsumentskyddet eller inte. FMI har i dag begränsade möjligheter att granska indirekta ersättningar till fastighetsmäklaren beroende på att mäklar företagen inte står under FMI:s tillsyn. Av den anledningen vore det rimligt att närmare utvärdera vilka effekter som förändringen har inneburit.

Budgivningslista

Praxis har etablerats när det gäller upprättandet av budgivningslistan, och fastighetsmäklarbranschen anser att regeln till stora delar fungerar bra. Budgivningslistan i dess nuvarande utformning kan inte förhindra fiktiv budgivning. Det vore värdefullt med en utvärdering av om regeln har fungerat på avsett sätt, samt vilka för- och nackdelar som skulle följa av förändrade regler som säkerställer identiteten hos budgivarna.

Referenser

Riksdagstryck

Betänkande 1983/84:LU10 om fastighetsmäklare (prop. 1983/84:16 jämte motioner)

Betänkande 1994/95:LU15 Ny fastighetsmäklarlag

Betänkande 1997/98:LU15 Utvärdering av fastighetsmäklarlagen, m.m.

Betänkande 2010/11:CU12 Ny fastighetsmäklarlag

Direktiv 1998:96 Översyn av Fastighetsmäklarnämndens tillsyn över fastighetsmäklare

Direktiv 2005:140 Översyn av fastighetsmäklarlagen

Proposition 1983/84:16 om fastighetsmäklare

Proposition 1994/95:14 Ny fastighetsmäklarlag

Proposition 2010/11:15 Ny fastighetsmäklarlag

Proposition 2011/12:1 Utgiftsområde 18, Samhällsplanering, bostadsförsörjning, byggande samt konsumentpolitik

Proposition 2015/16:1 Budgetpropositionen för 2016

Proposition 2016/17:1 Budgetpropositionen för 2017

Författningar

Avgiftsförordning (1992:191)

Fastighetsmäklarförordning (2011:668)

Fastighetsmäklarlag (1995:400)

Fastighetsmäklarlag (2011:666)

Förordning (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

Förordning (2009:606) med instruktion för Fastighetsmäklarinspektionen

Förordning (2009:607) med instruktion för Konsumentverket

Förordning (2007:1077) med instruktion för Revisionsnämnden

Förordning (2009:92) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

Förvaltningslag (1986:223)

Lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Lag (1984:81) om fastighetsmäklare

Lag (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

Marknadsföringslag (2008:486)

Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

Personuppgiftslag (1998:204)

Regeringsformen

Offentliga utredningar

SOU 1999:35 Fastighetsmäklarlagen – effektivare tillsyn

SOU 2008:6 Fastighetsmäklaren och konsumenten, Fastighetsmäklarutredningen

Övriga skriftliga referenser

Allmänna reklamationsnämnden, Änr 2012-00009, beslut 2012-06-27

Allmänna reklamationsnämnden, Änr 2012-10935, beslut 2013-06-27

Allmänna reklamationsnämnden, Änr 2013-07773, beslut 2014-03-24

Allmänna reklamationsnämnden, Änr 2013-10241, beslut 2014-03-24

Allmänna reklamationsnämnden, Änr 2014-01091, beslut 2014-06-30

Allmänna reklamationsnämnden, Änr 2015-00499, beslut 2015-06-30

Allmänna reklamationsnämnden, Änr 2015-04534, beslut 2016-01-26

Allmänna reklamationsnämnden, Änr 2015-05076, beslut 2016-01-26

Dagens Nyheter, Lockpriserna är tillbaka, 2015-11-23

Dagens Nyheter, Färre spekulanter ger större risk för säljare, 2016-08-11

Fastighetsmäklarförbundet (2015) Förslag till ändring i fastighetsmäklarlagen (SFS 2011:666), e-mejl till Justitiedepartementet 2015-10-30

Fastighetsmäklarförbundet (2016a) Synpunkter på fastighetsmäklarlagen (2011:666), pm 2016-03-07

Fastighetsmäklarförbundet (2016b) Utkast till yttrande rörande olika frågor, pm 2016-05-18

Fastighetsmäklarinspektionen (2010) Särskild granskningspolicy avseende lockpriser, pm 2010-04-07

Fastighetsmäklarinspektionen (2011) Tematisk granskning av ny fastighetsmäklarlag (2011:666), dnr: 4-2321-11

Fastighetsmäklarinspektionen (2013a) Handbok om tillsynen över fastighetsmäklare, dnr: 1.1-1169-13

Fastighetsmäklarinspektionen (2013b) Tillsynsstrategi, dnr: 1.1-2193-13

Fastighetsmäklarinspektionen (2013c) Årsredovisning 2012

Fastighetsmäklarinspektionen (2014a) Tematisk tillsyn om besiktningsskuller, dnr: 4.2.1346-13

Fastighetsmäklarinspektionen (2014b) Årsredovisning 2013

Fastighetsmäklarinspektionen (2015a) Begränsningar i lagstiftningen. Promemoria som tagits fram på begäran av konsumentenheten inom Finansdepartementet som underlag för arbetet inom Regeringskansliet. pm 2015-07-01

Fastighetsmäklarinspektionen (2015b) Hemställan om förordningsändringar, dnr: 1.1-1982-15

Fastighetsmäklarinspektionen (2015c) Tematisk tillsyn om objektsbeskrivningar, dnr: 4.2-1743-14

Fastighetsmäklarinspektionen (2015d) Årsredovisning 2014

Fastighetsmäklarinspektionen (2015e): 20 år som myndighet. 1 oktober 1995–1 oktober 2015

Fastighetsmäklarinspektionen (2015f) Anmälningar mot fastighetsmäklare gällande pris i marknadsföring och budgivning ökar kraftigt, 2015-10-21

Fastighetsmäklarinspektionen (2016a) Tematisk tillsyn om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terror, dnr: 4.2-1158-15

Fastighetsmäklarinspektionen (2016b) Årsredovisning 2015

Fastighetsmäklarinspektionen (2016c) Kravet på fastighetsmäklares opartiskhet och förbudet mot förtroenderubbande verksamhet, pm 2016-04-26

Fastighetsmäklarinspektionen (2016d) Projektplan för den tematiska tillsynen om priset i marknadsföringen

Fastighetsmäklarnämnden, Ju2007/9293/L2

Fastighetsmäklarnämnden, Ju2010/4858/L2

Konsumentverket (2015) Kommunernas konsumentvägledning – en lägesrapport 2015, rapport 2015:3

Konsumentverket (2016) Rapport 2016:2 Konsumentrapporten 2016

Konsumentverket och Fastighetsmäklarnämnden (2007): Samarbetsavtal mellan Konsumentverket/KO och Fastighetsmäklarnämnden

Mäklarsamfundet, Ju2010/536/L2

Mäklarsamfundet, Ju2010/7579/L2

Mäklarsamfundet (2015) Ny uppföljning av Accepterat pris oroar: ”Lockpriser” – dåligt för alla!, 2015-02-16

Mäklarsamfundet (2016) pm med anledning av Civilutskottets utvärdering av 2011 års Fastighetsmäklarlag (2011:666)

Riksrevisionen (2007) Den största affären i livet – Tillsynen över fastighetsmäklare och konsumenternas möjligheter till tvistelösning, RiR 2007:7

Statistiska centralbyrån (2007) Enkät till köpare och säljare av småhusfastighet samt överlåtare av bostadsrätt, 2007-02-09

Statistiska centralbyrån (2016) Vad har du för erfarenhet av fastighetsmäklare?, augusti 2016.

Statskontoret (2010) Myndighetsanalys av Fastighetsmäklarnämnden, rapport 2010:18

Österling A. (2016) Does the listing price matter? Theory and evidence from a natural experiment in real estate. Stockholms universitet, 5 juli 2016, <http://www.andersosterling.com>

Domar och beslut

Högsta domstolen, mål nr B 4261-14, dom meddelad 2015-12-23

Högsta domstolen, mål nr 3567-14, dom meddelad 2016-01-20

Högsta domstolen, mål nr 5882-14, dom meddelad 2016-01-20

Högsta domstolen, mål nr B 5336-14, dom meddelad 2016-02-24

Kammarrätten i Stockholm, mål nr 1532-12, dom meddelad 2012-08-21

Kammarrätten i Stockholm, mål nr 3332-12, dom meddelad 2013-02-11

Kammarrätten i Stockholm, mål nr 3335-12, dom meddelad 2013-02-11

Kammarrätten i Stockholm, mål nr 3343-12, dom meddelad 2013-02-11

Kammarrätten i Stockholm, mål nr 8794-14, dom meddelad 2015-06-18

Intervjuer och korrespondens

Allmänna reklamationsnämnden (ARN), intervju 2016-05-30, Britta Ahnmé Kågerman och Henrik Angur och e-mejl 2016-05-26

Fastighetsmäklarförbundet, intervju, 2016-03-11, Magnus Melin och Carolina Stegman, 2016-05-18, Magnus Melin, e-mejl 2010-10-04

Fastighetsmäklarinspektionen, intervju, 2016-03-22, 2016-04-27 och 2016-06-01, Eva Westberg, e-mejl 2016-05-26 och 2016-08-22

Hallå konsument, telefonintervju, Helena Ljungberg, 2016-05-26 och e-mejl 2016-03-30

Konsumentverket, intervju, 2016-03-09, Daniel Gustafsson och Joséphine Slotte

Konsumentvägledarnas förening, telefonintervju, 2015-12-02

Mäklarförbundet, intervju, 2016-04-13, Jonas Anderberg och Ingrid Eiken och e-mejl 2016-05-02

Sveriges Konsumenter, intervju, 2016-06-02, Maria Wiezell

Villaägarnas Riksförbund, intervju, 2016-06-16, Terese Wallinder

Webbplatser

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

<http://www.arn.se>

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd

<http://www.frm.se/>

Fastighetsmäklarförbundet

<http://www.fmf.se> och <http://www.jamforelsevarde.se/>

Fastighetsmäklarinspektionen (FMI)

<http://www.fmi.se>

Hallå Konsument

<http://www.hallakonsument.se/>

Konsumentverket

<http://www.konsumentverket.se>

Mäklarsamfundet

<http://www.maklarsamfundet.se>

BILAGA 1

Exempel på enkätformulär till konsumenter – Köpare av hus under 2015

1 Var det en fastighetsmäklare som förmedlade affären när du/ni köpte hus under 2015? Ja Nej → *Tack för din medverkan. Var vänlig skicka in enkäten i det bifogade kuvertet.***2a Vilken typ av pris annonserades huset ut till?** Med ett specificerat utgångspris med möjlighet till budgivning Med ett fast pris Med ett acceptpris (*Acceptpris innebär att säljaren är beredd att sälja till priset, men om det skulle bli ett högre pris kan säljaren acceptera det istället.*) Vet inte**2b Skilde sig slutpriset för huset från det pris som stod i annonsen?** Ja, huset blev dyrare Ja, huset blev billigare Nej, det blev samma pris som i annonsen → *Gå till fråga 3a* Vet inte → *Gå till fråga 3a***2c Ungefär hur mycket skilde sig slutpriset från priset som stod i annonsen?** Mindre än 100 000 kr 100 000 till 299 000 kr 300 000 till 599 000 kr 600 000 till 1 000 000 kr Mer än 1 000 000 kr Vet inte

3a Tyckte du att mäklaren skötte sitt uppdrag på ett korrekt sätt?

- Ja → Gå till fråga 7a
- Nej
- Vet inte → Gå till fråga 7a

3b På vilket sätt skötte inte mäklaren sitt uppdrag? Flera svar kan markeras

- Informationen om huset var felaktig i marknadsföringen
- Mäklaren vidarebefordrade inte rätt information från säljaren till mig (*T.ex. bostadsyta, husets skick, planerad bebyggelse i närheten*)
- Mäklaren erbjöd inte någon individuell boendekostnads kalkyl, trots att jag bad om det
- Mäklaren använde lockpris. (*Huset bjöds ut till ett utgångspris som var avsevärt lägre än det förväntade försäljningspriset*)
- Huset annonserades ut med ett acceptpris, men säljaren var inte villig att sälja huset för det priset
- Budgivningen gick inte rätt till (*T.ex. blev jag inte informerad om alla bud*)
- Mäklaren var inte opartisk mellan säljare och köpare (*Mäklaren ska vara en opartisk mellanman i alla frågor utom priset*)
- Mäklaren ville förmedla hela eller en del av köpet "svart", dvs. utan korrekt kvitto
- Köpekontraktet innehöll felaktigheter eller oklarheter
- Annat

3c Beskriv kort på vilket sätt mäklaren inte skötte sitt uppdrag

4a

Vände du dig till någon med ditt klagomål?

 Ja Nej → Gå till fråga 6a

4c. Var du nöjd eller missnöjd med den hjälp du fick?

4b

Vem vände du dig till?

Flera svar får markeras

		Mycket nöjd	Ganska nöjd	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd	Ingen åsikt
<input type="checkbox"/>	Säljaren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mäklaren själv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mälarens företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mäklarens försäkringsbolag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mäklarsamfundet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fastighetsmäklarförbundet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Allmänna reklamationsnämnden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Konsumentvägledaren i kommunen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Konsumentverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fastighetsmäklarinspektionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Allmän domstol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Annan, vem _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5a Har klagomålet lett till någon åtgärd?

- Ja
- Nej → *Gå till fråga 6a*
- Ärendet pågår → *Gå till fråga 6a*
- Vet inte → *Gå till fråga 6a*

5b Vilken eller vilka åtgärder har klagomålet lett till? Flera svar får markeras

- Skadestånd efter domstolsbeslut
- Annan ersättning
- Upphävd affär
- Mäklaren har varnats eller fått en erinran
- Annat, vad _____

6a Uppfattar du att du lidit ekonomisk skada till följd av mäklarens agerande?

- Ja
- Nej → *Gå till fråga 7a*

6b Ungefär hur stor bedömer du att den ekonomiska skadan var?

- Mindre än 50 000 kr
- 50 000 till 100 000 kr
- Mer än 100 000 kr

7a Uppstod det en följdaffär efter köpet? Med det menar vi att du redan tidigare ägde ett hus eller en bostadsrätt som skulle säljas efter köpet.

Ja

Nej → Gå till fråga 9

7b Anlitade du samma mäklare vid följdaffären som vid köpet?

Ja

Nej

8 Vilken bank anlitade du för att ordna lån till köpet? Flera svar får markeras

Min egen bank

Säljarens bank

Mäklarens bank

Annan bank

Inte aktuellt / Vet inte

9 Har du något ytterligare som du vill framföra är du välkommen att skriva det här. Det du skriver kommer att lämnas till Riksdagsförvaltningen tillsammans med dina svar. Du ska inte skriva ditt namn eller kontaktuppgifter här.

Tack för din medverkan!

BILAGA 2

Statistiska centralbyråns metodrapport

Om undersökningen

Enheten för demokratistatistik vid Statistiska centralbyrån (SCB) genomförde under perioden april–juni 2016 en kombinerad enkät- och webbundersökning på uppdrag av riksdagens civilutskott. Syftet med undersökningen var att kartlägga säljares och köparens erfarenheter och eventuella problem vid köp och försäljning av hus och bostadsrätter.

Enkäten besvarades av totalt 1 052 personer, vilket var 39 procent av urvalet.

Resultatet i form av denna rapport och frekvenstabeller levererades den 19 augusti 2016 enligt överenskommelse.

Undersökningsledare på SCB var Johan Wilén. Riksdagens civilutskotts kontaktperson gentemot SCB var Joakim Skotheim.

Population och urval

Populationen, dvs. de objekt som man vill kunna dra slutsatser om, utgjordes av säljare och köpare av hus samt säljare av bostadsrätter. För att kunna dra ett urval från populationen skapades en urvalsram som avgränsade, identifierade och möjliggjorde en koppling till objekten i populationen. Urvalsramen i undersökningen skapades med hjälp av data från SCB:s register över sålda fastigheter respektive överlåtna bostadsrätter 2015 respektive 2014. Antalet personer i urvalsramen var 3 000.

Undersökningen omfattade av tre delpopulationer: säljare av hus, köpare av hus och säljare av bostadsrätter. Urvalet stratifierades (grupperades) efter typ av köp/försäljning och region. Totalt bildades nio strata. Från urvalsramen drogs ett stratifierat obundet slumpmässigt urval om 1 000 individer i respektive undersökningsgrupp (se tabell 1 nedan). Ett stratifierat obundet slumpmässigt urval innebär att alla objekt inom ett stratum har samma sannolikhet att komma med i urvalet. Urvalsstorleken bestämdes i samråd mellan SCB och riksdagens kontaktperson.

Övertäckning innebär att objekt som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen. Övertäckningen i denna undersökning består av personer som inte använt sig av mäklare, avlidit, flyttat eller själva inte tycker sig tillhöra populationen.

Tabell 1 Beskrivning av population, urval, övertäckning, antal svar och andel svar fördelat på stratum

Stratum	Pop. (antal i register)	Urval	ÖT från register	ÖT från enkätsvar (F1=Nej)	ÖT totalt	Urval – öt	Antal svar	Antal svar – öt från enkät-svar (F1=Nej)	Andel svar
Säljare hus	53 318	1 000	44	64	108	892	475	411	46 %
Region 1	16 498	309	15	12	27	282	140	128	45 %
Region 2	9 587	180	7	11	18	162	86	75	46 %
Region 3	27 233	511	22	41	63	448	249	208	46 %
Köpare hus	57 605	1 000	8	46	54	946	372	326	34 %
Region 1	17 610	306	0	7	7	299	111	104	35 %
Region 2	10 328	179	1	5	6	173	72	67	39 %
Region 3	29 667	515	7	34	41	474	189	155	33 %
Säljare bostadsrätt	103 610	1 000	106	38	144	856	353	315	37 %
Region 1	60 007	579	52	7	59	520	210	203	39 %
Region 2	20 507	198	19	11	30	168	75	64	38 %
Region 3	23 096	223	35	20	55	168	68	48	29 %
Samtliga	214 533	3 000	158	148	306	2 694	1 200	1 052	39 %

Frågor

Grundläggande för bra kvalitet i en undersökning är kvaliteten på de data som samlas in. Riksdagens civilutskott utformade frågorna i enkäten i samarbete med SCB, med utgångspunkt från en tidigare undersökning. Därefter genomfördes en mätteknisk granskning vid SCB i syfte att minska risken för mätfel.

Enkäten bestod av 26 nummerade frågor. Förutom de variabler som samlades in via enkäten hämtades följande variabler från följande register:

- Fastighetsförsäljningar från SCB:s register över försålda fastigheter, 2015.
- Bostadsrättsförsäljningar från SCB:s register över försålda fastigheter, 2014 (senaste versionen).
- Namn, adressuppgifter, kommun samt kommunstorlek från Registret över totalbefolkningen.

För information om referensperioden för enkätfrågor, se bifogad enkät. Med referensperiod menas vilken tidpunkt svaren avser, t.ex. i dag, förra veckan, senaste tre månaderna.

Datainsamling

Enkäterna och informationsbrev skickades ut med post. I informationsbrevet ombads den utvalda personen att besvara frågorna och skicka svaret till SCB. Det första utskicket gjordes den 29 april 2016. Sedan skickades enkäten ut till samtliga i urvalet den 13 maj 2016. Därefter skickades två påminnelser ut till dem som inte besvarat enkäten. Ett tack- och påminnelsekort skickades den 27

maj 2016. En första påminnelse med en ny enkät skickades den 9 juni 2016. Insamlingen avslutades den 27 juni 2016.

Tabell 2 Beskrivning av inflöde; antal svar per utskick efter typ av försäljning

	Svar efter första utskick	Svar efter enkätutskick	Svar efter påminnelse 1	Svar efter påminnelse 2	Antal svar
Säljare Hus	75	242	89	69	475
Köpare Hus	50	164	70	88	372
Säljare Bostadsrätt	51	178	60	64	353
Samtliga	176	584	219	221	1 200

I informationsbrevet kunde uppgiftslämnarna läsa om undersökningens bakgrund och syfte och att undersökningen genomfördes i samarbete mellan riksdagens civilutskott och SCB. Informationsbrevet innehöll också information om vilka uppgifter som hämtades från vilka av SCB:s register.

Brevet informerade även om personuppgiftslagen samt offentlighets- och sekretesslagen och att det var frivilligt att medverka i undersökningen. För att SCB ska kunna lämna ut data från en enkätundersökning krävs informerat samtycke av uppgiftslämnarna. Det innebär att de genom att besvara enkäten och skicka in den godkänner att deras svar kompletteras med de bakgrundsvariabler, och behandlas på det sätt, som beskrivs i informationsbrevet.

SCB kan inte garantera att den utvalda personen själv har besvarat enkäten. Någon kontroll av att rätt person har besvarat enkäten har inte gjorts.

Bortfall i denna undersökning

Bortfallet består dels av objektsbortfall, som innebär att enkäten inte är besvarad alls, dels av partiellt bortfall, som innebär att vissa frågor i enkäten inte är besvarade. Om bortfallet skiljer sig från de svarande med avseende på undersökningsvariablerna kan skattningarna som grundar sig på enbart de svarande vara skeva. För att reducera bortfallsskevheten har vikter beräknats (se text senare i denna rapport). Objektsbortfall kan bl.a. bero på att uppgiftslämnaren inte är villig att delta i undersökningen, att uppgiftslämnaren inte går att nå eller att uppgiftslämnaren är förhindrad att medverka. Objektsbortfallet i denna undersökning redovisas i tabell 3 nedan.

Tabell 3 Beskrivning av bortfall och övertäckning efter typ av försäljning

	Bortfall					Övertäckning			
	Inte inkommen	Förhindrad medverkan	Avböjd medverkan	Inte användbar	Postretur	Inkommen för sent	Avliden	Flyttat	Övrigt
Säljare Hus	457	0	6	0	5	12	20	22	3
Köpare Hus	602	0	0	0	4	14	0	8	0
Säljare Bostadsrätt	509	3	4	1	9	15	80	25	1
Samtliga	1568	3	10	1	18	41	100	55	4

Med ”Inte inkommen” menas att det inte har lämnats någon uppgift om varför enkäten inte har besvarats har lämnats. Med ”Avböjd medverkan” menas att SCB har meddelats att uppgiftslämnaren inte vill medverka i undersökningen. ”Förhindrad medverkan” kan innebära att man inte har möjlighet att svara, ”Ej användbar” kan innebära att enkäten inte fyllts i fullständigt eller fyllts i felaktigt, ”Postretur” omfattar felaktig adress i Registret över totalbefolkningen (RTB), hemlig adress eller tillfälligt bortrest.

Partiellt bortfall kan bero på att en fråga är svår att förstå, är känslig, att uppgiftslämnaren glömmet att besvara frågan eller att instruktionerna vid hoppfrågor misstolkas. Det partiella bortfallet är lågt för samtliga av frågorna.

Statistikens tillförlitlighet

Ramtäckning

Täckningsfel, dvs. under- och övertäckning, innebär att urvalsramen och populationen inte helt stämmer överens. Undertäckning innebär att vissa objekt som ingår i populationen saknas i urvalsramen. Övertäckning innebär att objekt som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen. Ett sätt att minska täckningsfelen är att ha bra och uppdaterade register.

Urval

Denna kvalitetskomponent avser fel som uppkommer på grund av att endast ett urval av populationen undersöks. Urvalsfel är således den avvikelse mellan ett skattat värde och det faktiska värdet som beror på att man inte undersöker alla objekt i populationen. Urvalsfelets storlek minskar med en ökad urvalsstorlek.

Mätning

Ett fel som kan uppstå vid mätning är att lämnade uppgifter skiljer sig från faktiska uppgifter. Felet kallas mätfel och kan uppkomma då uppgiftslämnaren inte minns de faktiska uppgifterna, missförstår frågan eller medvetet svarar fel.

Bearbetning

Vid den manuella och maskinella bearbetningen av datamaterialet kan bearbetningsfel uppstå. Exempel på bearbetningsfel är registreringsfel och kodningsfel. Dessa fel kan förhindras och upptäckas i de kontroller som genomförs vid dataregistreringen. I den här undersökningen bedöms registreringsfelet vara litet eftersom enkäten i stort sett endast hade fasta svarsalternativ. De frågor där respondenten kunde skriva egna kommentarer redovisas som de är och någon sammanfattande statistik över dessa har inte tagits fram.

Bortfallsfel

Bortfallsfel inträffar om objekten i bortfallet och de svarande skiljer sig åt avseende frågorna i undersökningen.

Beskrivning av tabeller

Tabellerna har räknats upp till populationsnivå, vilket innebär att resultatet avser hela populationen och inte endast de svarande. Andelsuppgifterna är således skattningar av andelen personer i populationen med den aktuella egenskapen. Att antalet individer kan vara olika för olika frågor beror på hoppinstruktioner då olika delpopulationer avses.

För de följdfrågor som föregås av hoppinstruktioner har selekteringar genomförts vid tabellframställandet. Det betyder t.ex. att för samtliga frågor har endast de som svarat "Ja" på fråga 1 ingått i tabellframställningen. Om en följdfråga är besvarad men dess styrfråga inte är besvarad och svaret på följdfrågan gör att ett visst svarsalternativ på styrfrågan är självklart så har hänsyn till detta tagits vid tabellframställningen. I andelstabellerna är värdena avrundade till närmaste heltal och värden under 0,5 är därmed avrundade till noll.

Tabellerna har sekretessgranskats så att inga uppgifter för enskilda objekt röjs.

I fråga 3b, 5b och 8 fick de svarande ange fler än ett svarsalternativ. Därför summerar inte statistiken till 100 procent.

De tabeller som presenteras i denna rapport har tagits fram enligt de formler som presenterats i avsnittet "Viktberäkning och estimation" med hjälp av SAS och variansprogrammet ETOS.

Statistiska mått

Materialet lämpar sig bäst att redovisas som totaler eller procentuella andelar för hela målpopulationen eller fördelat på olika redovisningsgrupper.

Redovisningsgrupper

Ofta redovisas statistik inte bara för hela populationen utan också för delgrupper (redovisningsgrupper). Redovisningsgrupper i den här undersökningen kan avgränsas med hjälp av de stratum som urvalet har gjorts utifrån, typ av köp/försäljning och region.

Jämförbarhet över tid

Detta är andra gången som SCB genomför undersökningen. Första gången var 2006. Undersökningarna genomfördes på liknande sätt med avseende på urvalsmetod, urvalsstorlek och frågor. Eftersom det gått tio år mellan undersökningsomgångarna bör jämförelser göras med försiktighet.

Viktberäkning och estimation

För varje svarande person (kallas objekt i fortsättningen) har en vikt beräknats. Syftet med detta är att kunna redovisa resultat för hela populationen och inte bara för de svarande. Vikten kallas därför även för uppräkningsstal. Vikterna har beräknats utifrån urvalsdesignen samt antaganden om objektsbortfall och täckningsfel. Beräkningen gjordes med hjälp av ett av SCB egenutvecklat SAS-makro (ETOS).

Vikterna i denna undersökning kan beskrivas med formeln:

$$w_k = \frac{N_h}{n_h} * \frac{n_h}{m_h} = \frac{N_h}{m_h}$$

Där	w_k	= vikt/uppräkningsstal för objekt k
	N_h	= antal objekt i urvalsramen h
	n_h	= antal objekt i urvalet h
	m_h	= antal objekt som svarat i stratum h

Vikterna bygger på antagandet att ramen återspeglar populationen väl och därmed att över- och undertäckningen är försumbar. Dessutom antas att bortfallet inte skiljer sig från de svarande med avseende på undersökningsvariablerna.

Felmarginaler

Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att endast ett urval av populationen har tillfrågats och att inte alla som ingår i urvalet har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett s.k. 95-procentigt konfidensintervall. Om ett svarsalternativ exempelvis har fått en andel på 55

% och felmarginalen är $\pm 2,1$ så innebär det att det sanna värdet med 95-procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

För att avgöra om skillnaderna i skattningar mellan olika svarsalternativ eller redovisningsgrupper är statistiskt säkerställda har följande förenklade förfarande använts i rapporten: Om intervallen (skattningen \pm felmarginalen) för två skattningar inte överlappar varandra är skillnaden mellan värdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen tangerar varandra, t.ex. ett intervall är 53–57 och ett är 57–61, anges att skillnaden är statistiskt säkerställd.

BILAGA 3

Riksdagsförvaltningens enkät till konsumentvägledare

1. Vilken grupp av konsumenter vänder sig oftast till er med klagomål som rör fastighetsmäklare?

- Köpare av bostadsrätt
- Säljare av bostadsrätt
- Köpare av småhus (villa och fritidshus)
- Säljare av småhus (villa och fritidshus)

2. Vilka problem (enligt konsumenterna) är vanligast när det gäller fastighetsmäklartjänster? Flera svar får markeras

- Informationen om objektet är felaktig i marknadsföringen/annonsen
- Informationen i objektsbeskrivningen är felaktig
- Lockpris. Fastigheten bjuds ut till ett utgångspris avsevärt lägre än förväntat försäljningspris
- Acceptpris. Köparen reagerar på det faktum att säljaren inte är beredd att sälja till acceptpriset
- Mäklarna erbjuder inte någon individuell boendekostnadskalkyl
- Uppdragsavtal mellan mäklare och säljare saknas eller innehåller felaktigheter eller oklarheter
- Köpekontrakt innehåller felaktigheter eller oklarheter
- Mäklaren upplyser inte om omfattningen av köparens undersökningsplikt
- Annat problem där skriftlig dokumentation ska finnas hos mäklaren (t.ex. rörande försäljning av objekt till fast pris):
- Budgivningen går inte rätt till (mäklaren informerar t.ex. inte säljaren om alla bud)

- Mäklaren är inte opartisk mellan säljare och köpare (Mäklaren ska vara en opartisk mellanman i alla frågor utom priset)
- Mäklarens provision
- Oregistrerade medhjälpare utför mäklarens arbetsuppgifter
- Mäklaren vidarebefordrar inte rätt information från säljaren (fastighetens skick, planerad bebyggelse i närheten)
- Annat problem där skriftlig dokumentation inte krävs:

3. Vilka instanser hänvisar du vanligen konsumenter till för att driva sitt ärende vidare? Flera svar får markeras

- Säljaren
- Mäklaren själv
- Mäklarens företag
- Mäklarens försäkringsbolag
- Mäklarsamfundet / Fastighetsmäklarförbundet
- Allmänna reklamationsnämnden
- Fastighetsmäklarinspektionen
- Allmän domstol
- Jurist
- Ingen instans
- Annan instans, vilken?

4. Hur vanligt är det enligt din bedömning att konsumenten inte känner till eller har missförstått sina rättigheter och skyldigheter i en fastighetsaffär och därför inte kan driva sitt ärende vidare? (t.ex. undersökningsplikten)

- 0-10 % av ärendena
- 10-30 % av ärendena
- 30-70 % av ärendena
- 70-100 % av ärendena

5. Hur vanligt är det att konsumenten, på grund av brist på skriftlig bevisning, väljer att inte driva sitt ärende vidare (ord står mot ord)?

- 0-10 % av ärendena
- 10-30 % av ärendena
- 30-70 % av ärendena
- 70-100 % av ärendena

6. Tycker du att konsumenter har tillräckliga möjligheter att få tvister gentemot fastighetsmäklare prövade och lösta?

- Ja
- Nej, kommentera gärna

7. Var arbetar du? Med storstadskommun menar vi; Ale, Alingsås, Botkyrka, Burlöv, Danderyd, Ekerö, Eslöv, Göteborg, Haninge, Huddinge, Härryda, Höör, Järfälla, Kungsbacka, Kungälv, Kävlinge, Lerum, Lidingö, Lilla Edet, Lomma, Lund, Malmö, Mölndal, Nacka, Norrtälje, Nykvarn, Nynäshamn, Partille, Salem, Sigtuna, Skurup, Sollentuna, Solna, Staffanstorps, Stenungsund, Stockholm, Sundbyberg, Svedala, Södertälje, Tjörn, Trelleborg, Tyresö, Täby, Upplands Väsby, Upplands-Bro, Vallentuna, Vaxholm, Vellinge, Värmdö, Öckerö och Österåker

- Storstadskommun
- Övriga landet

8. Övriga kommentarer

BILAGA 4

Orsaker till disciplinära påföljder perioden januari–december 2013–2015

	2013-12-31	2014-12-31	2015-12-31
Antal ärenden i disciplinnämnden*			
<i>Påföljd</i>			
Erinrade mäklare	22	20	33
Varnade mäklare	45	62	69
Återkallade registreringar	4	1	2
Totala antalet påföljder	71	83	104
Orsaker påföljd			
<i>Återkallelse</i>			
Kundkännedom enligt penningtvättslagen	1		1
Besiktningssklausul	1		
Journal	2		
Anbudsförteckning	1		1
Redbarhet	2		
Mäklarens agerande	1		
Objektsbeskrivning			1
Ombud			1
Uppdragsavtal			1
Besvarande av föreläggande		1	1
<i>Varning</i>			
Kundkännedom enligt penningtvättslagen	13	24	28
Objektsbeskrivning	7	11	11
Uppdragsavtal	8	4	11
Anbudsförteckning	2	7	10
Journal	1	5	9
Besiktningssklausul	9	2	7
Omsorgsplikt	1	6	7
Rådgivnings- och upplysningsskyldighet	3	5	6
Dokumentation	3	3	5

	2013-12-31	2014-12-31	2015-12-31
Förtroenderubbande verksamhet	1	3	4
Information om köparens undersökningsplikt	2	2	4
Överlåtelsehandlingar	1	8	4
Marknadsföring	1	4	3
Pris i marknadsföring (s.k. lockpris)			2
Medhjälpare		1	2
Sidoverksamhet			2
Riskbaserade rutiner enligt penningtvättslagen			2
Deposition	2	2	1
Närstående förmedling		1	1
Redbarhet och lämplighet	1	1	1
Försäkring för säljare eller köpare			1
Energideklaration			1
Återgångsvillkor		2	1
Budgivning	2	2	1
Visning			1
Tillträde			1
Rapporteringskrav enligt penningtvättslagen			1
Mäklarens kontrollskyldighet		1	
God fastighetsmäklarsed		3	
Handel		1	
Besvarande av förelägganden		2	
Handel		1	
Nyproduktion		1	
Provision och annan ersättning		2	
Ombud	2	1	
Mäklarens agerande	1		
<i>Erinran</i>			
Journal	29	17	23
Objektsbeskrivning	4	16	18
Kundkännedom enligt penningtvättslagen	3	4	18
Anbudsförteckning	8	6	6
Marknadsföring		3	4

	2013-12-31	2014-12-31	2015-12-31
Överlåtelsehandlingar		2	2
Budgivning			2
Uppdragsavtal		1	1
Redbarhet och lämplighet	1	1	1
Provision och annan ersättning	1		1
Dokumentation			1

Källa: <http://www.fmi.se/statistik>.

BILAGA 5**Fastighetsmäklarlagen (2011:666)**

Utfärdad: 2011-05-19

Lagens tillämpningsområde

1 § Denna lag gäller en fysisk persons yrkesmässiga förmedling av fastigheter, delar av fastigheter, bostadsrätter, byggnader på annans mark, tomträtter, andelsrätter avseende lägenhet, arrenderätter eller hyresrätter. Den som bedriver sådan verksamhet kallas fastighetsmäklare.

Med förmedling avses en verksamhet som grundar sig på ett uppdragsavtal och som syftar till att anvisa en motpart med vilken uppdragsgivaren kan träffa avtal om överlåtelse eller upplåtelse.

2 § Vad som föreskrivs om fastigheter i denna lag tillämpas också på den övriga egendom som anges i 1 §.

Vid förmedling av arrenderätt eller hyresrätt tillämpas inte 18 §, 22 § och 23 § första–fjärde styckena.

Vid förmedling av nyttjanderätt ska vad som föreskrivs om säljare avse den som överlåter eller upplåter nyttjanderätten och vad som föreskrivs om köpare avse motparten.

3 § Lagen tillämpas oavsett var fastigheten är belägen, om en väsentlig del av fastighetsmäklarens uppdrag utförs i Sverige. Detta gäller inte i den utsträckning något annat följer av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I). Lag (2014:1455).

Avtalsvillkor och lagens tvingande verkan

4 § Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för en konsument är utan verkan mot honom eller henne, om inte annat anges i lagen.

Med konsument avses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

Registrering av fastighetsmäklare

5 § Varje fastighetsmäklare ska vara registrerad hos Fastighetsmäklarinspektionen.

Skyldigheten att vara registrerad gäller inte advokater och inte heller sådana fastighetsmäklare som ägnar sig åt enbart

1. kommunal förmedling av hyresrätter,
2. kostnadsfri förmedling av hyresrätter till studerande,
3. förmedling av hyresrätter för fritidsändamål,
4. förmedling av hyresrätter till lokaler eller
5. förmedling av hyresrätter till rum där hyrestiden uppgår till högst två veckor.

Registreringen ska avse antingen yrkesmässig förmedling av all den egendom som anges i 1 § (fullständig registrering) eller yrkesmässig förmedling av enbart hyresrätter (registrering för hyresförmedlare).

Mäklaren ska betala registreringsavgift i form av ansökningsavgift och årlig avgift. Lag (2012:19).

6 § För att en fastighetsmäklare ska registreras krävs att mäklaren

1. inte är underårig, försatt i konkurs, underkastad näringsförbud eller har förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken,
2. har försäkring för skadeståndsansvar enligt 25 §,
3. har tillfredsställande utbildning,
4. har för avsikt att vara yrkesverksam som fastighetsmäklare samt
5. är redbar och i övrigt lämplig som fastighetsmäklare.

7 § Bestämmelser om vissa skyldigheter för den som driver verksamhet som fastighetsmäklare med fullständig registrering finns i lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

God fastighetsmäklarsed

Allmän omsorgsplikt

8 § Fastighetsmäklaren ska utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iakttä god fastighetsmäklarsed.

Mäklaren ska ta till vara både säljarens och köparens intresse. Inom ramen för de krav som god fastighetsmäklarsed ställer ska mäklaren särskilt beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen.

Avtalet med uppdragsgivaren

9 § Uppdragsavtalet ska upprättas skriftligen och skrivas under av parterna. Fastighetsmäklaren får inte återropa ett avtalsvillkor som inte har tagits in i uppdragsavtalet eller på annat sätt har avtalats skriftligen. Detta gäller dock

inte överenskommelser om ändring av egendomens pris och andra villkor för överlåtelsen eller upplåtelsen.

Om uppdraget är förenat med ensamrätt, får tiden för ensamrätten bestämmas till högst tre månader åt gången. En överenskommelse om förlängning av ensamrätten får träffas tidigast en månad innan ensamrätten ska upphöra att gälla.

Om mäklaren har sagt upp uppdragsavtalet muntligen, ska mäklaren snarast också skriftligen underrätta uppdragsgivaren om uppsägningen. Om uppdragsgivaren har sagt upp avtalet, ska mäklaren snarast skriftligen bekräfta uppsägningen.

Handpenning och deposition av mottagna tillgångar

10 § Handpenning som fastighetsmäklaren har tagit emot ska snarast överlämnas till säljaren, om inte annat har överenskommit genom ett depositionsavtal. Pengar och andra tillgångar som mäklaren får hand om för någon annans räkning ska hållas skilda från egna tillgångar.

Ett depositionsavtal ska upprättas skriftligen och skrivas under av parterna.

Förbud mot viss förmedling och handel med fastigheter

11 § En fastighetsmäklare får inte i anslutning till sitt förmedlingsuppdrag köpa en fastighet som han eller hon har eller har haft i uppdrag att förmedla.

12 § En fastighetsmäklare får inte förmedla en fastighet till eller från

1. sin make eller sambo,
2. sitt syskon eller sin släkting i rätt upp- eller nedstigande led,
3. någon som mäklaren är besvägrad med i rätt upp- eller nedstigande led eller på sådant sätt att den ene är gift med den andres syskon eller
4. någon annan sådan närstående som avses i 4 kap. 3 § konkurslagen (1987:672).

Om någon som är mäklaren närstående förvärvar en fastighet som mäklaren före förvärvet har haft i uppdrag att förmedla, ska mäklaren genast anmäla förvärvet till Fastighetsmäklarinspektionen. Lag (2012:19).

13 § En fastighetsmäklare får inte bedriva handel med fastigheter.

Förbud mot förtroenderubbande verksamhet

14 § En fastighetsmäklare får inte ägna sig åt verksamhet som är ägnad att rubba förtroendet för honom eller henne som mäklare.

Enbart det förhållandet att mäklaren får ersättning för en annan verksamhet än förmedling av fastigheter ska inte anses rubba förtroendet för mäklaren, under

förutsättning att ersättningen är endast obetydlig. Mäklaren ska tydligt upplysa tilltänkta säljare och köpare om verksamheten samt om den ersättning som mäklaren får för den. Upplysningen ska lämnas till uppdragsgivaren innan uppdragsavtalet ingås och i övrigt snarast.

Förbud mot att uppträda som ombud

15 § En fastighetsmäklare får inte som ombud företräda säljare gentemot köpare eller köpare gentemot säljare. Mäklaren får dock åta sig begränsade uppgifter.

Rådgivnings- och upplysningsskyldighet

16 § Fastighetsmäklaren ska, i den utsträckning som god fastighetsmäklarsed kräver det, ge tilltänkta köpare och säljare de råd och upplysningar som de kan behöva om fastigheten och andra förhållanden som har samband med överlåtelsen. Mäklaren ska i förväg upplysa tilltänkta köpare om hur säljaren avser att genomföra försäljningen.

Mäklaren ska verka för att säljaren före överlåtelsen lämnar de uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för en köpare. Mäklaren ska skriftligen upplysa en köpare om det ansvar som denne har för att undersöka fastigheten och ska verka för att han eller hon före köpet gör eller låter göra en sådan undersökning.

Om mäklaren har iakttagit eller annars känner till eller med hänsyn till omständigheterna har särskild anledning att misstänka något om fastighetens skick som kan antas ha betydelse för en köpare, ska mäklaren särskilt upplysa denne om detta.

Kontroll av förfoganderätts- och inskrivningsförhållanden

17 § Fastighetsmäklaren ska kontrollera vem som har rätt att förfoga över fastigheten och vilka in-teckningar, servitut och andra rättigheter som belastar den. Mäklaren ska också kontrollera om fastigheten har del i en eller flera gemensamhetsanläggningar.

Avser förmedlingen en bostadsrätt, ska mäklaren kontrollera vem som har rätt att förfoga över bostadsrätten och om den är pantsatt.

Tillhandahållande av en objektsbeskrivning

18 § Fastighetsmäklaren ska tillhandahålla en tilltänkt köpare som är konsument en skriftlig beskrivning av fastigheten (objektsbeskrivning).

Objektsbeskrivningen ska innehålla uppgift om fastighetens beteckning, taxeringsvärde, areal och driftskostnader och om vilka in-teckningar, servitut och

andra rättigheter som belastar den, liksom uppgift om gemensamhetsanläggningar. Objektsbeskrivningen ska också innehålla uppgift om byggnadens ålder, storlek och byggnadssätt.

Avser förmedlingen en bostadsrätt, ska objektsbeskrivningen innehålla uppgift om bostadsrättsföreningens namn, pantsättning av bostadsrätten, andelstal och upplåten mark. Objektsbeskrivningen ska också innehålla uppgift om lägenhetens nummer, storlek, årsavgift och beslutade ändringar av denna samt driftskostnader. Mäklaren ska även tillhandahålla den senast tillgängliga årsredovisningen för bostadsrättsföreningen och föreningens registrerade stadgar. Om det inte finns någon årsredovisning, ska föreningens ekonomiska plan tillhandahållas.

Mäklaren ska erbjuda en skriftlig beräkning av boendekostnaderna.

Upplysning om förfoganderätt

19 § Innan en fastighet överläts ska fastighetsmäklaren upplysa köparen om vem som har rätt att förfoga över fastigheten.

Förteckning över anbud och övrig dokumentation

20 § Fastighetsmäklaren ska föra anteckningar över förmedlingsuppdraget. Mäklaren ska också upprätta en förteckning över de anbud som lämnas på fastigheten med angivande av anbudsgivarens namn, kontaktuppgifter, det belopp som bjudits och tidpunkt för när anbudet lämnades samt villkor för anbudet.

Dokumentationen ska överlämnas till uppdragsgivaren när uppdraget slutförts. Om ett överlåtelseavtal ingås, ska även den som köpt eller sålt fastigheten få dokumentationen när uppdraget slutförts.

Medverkan i samband med överlåtelsen

21 § Fastighetsmäklaren ska verka för att köparen och säljaren träffar överenskommelse i frågor som behöver lösas i samband med överlåtelsen. Om inte annat har avtalats, ska mäklaren hjälpa köparen och säljaren att upprätta de handlingar som behövs för överlåtelsen.

Upplysning om möjlig rätt till ersättning

22 § Upphör uppdragsavtalet utan att fastigheten överlåtits, ska fastighetsmäklaren upplysa säljaren om att en senare överlåtelse kan ge mäklaren rätt till ersättning.

Fastighetsmäklarens ersättning

23 § Om inte annat har avtalats, ska fastighetsmäklarens ersättning beräknas efter viss procent på köpskillingen (provision).

Mäklaren har rätt till provision endast om avtalet om överlåtelse har träffats genom mäklarens förmedling mellan uppdragsgivaren och någon som har anvisats av mäklaren.

Har mäklaren fått uppdraget med ensamrätt och träffas utan mäklarens förmedling avtal om överlåtelse inom den tid som ensamrätten gäller, har mäklaren rätt till provision som om avtalet förmedlats av honom eller henne.

Ska mäklaren ersättas i form av provision, har mäklaren rätt till ersättning för utlägg endast om en särskild överenskommelse har träffats om detta.

I 12 kap. 65 a § första stycket jordabalken finns bestämmelser om ersättning vid förmedling av hyreslägenheter för bostadsändamål.

24 § Fastighetsmäklarens ersättning kan sättas ned om mäklaren vid uppdragets utförande har åsidosatt sina skyldigheter mot köparen eller säljaren. Detta gäller dock inte om åsidosättandet är av ringa betydelse.

Skadestånd

25 § Om fastighetsmäklaren uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt 8–22 §§, ska han eller hon ersätta den skada som till följd av detta drabbar köparen eller säljaren. Om det är skäligt, kan skadeståndet sättas ned eller helt falla bort.

Om mäklaren har betalat skadestånd till köparen på grund av skada som köparen har tillfogats genom att fastigheten avviker från vad köparen har haft anledning att räkna med, kan mäklaren kräva tillbaka skadeståndet från säljaren i den mån också säljaren är ansvarig för skadan och det inte är oskäligt att säljaren i sista hand får bära detta ansvar ensam.

Underrättelse om skadeståndskrav

26 § En köpare eller säljare som vill kräva skadestånd enligt 25 § ska underrätta fastighetsmäklaren om detta inom skälig tid efter det att han eller hon insåg eller borde ha insett de omständigheter som ligger till grund för kravet. Om köparen eller säljaren inte underrättar mäklaren inom denna tid, faller rätten till skadestånd enligt denna lag bort.

Första stycket gäller inte om mäklaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

Preskription

27 § I fråga om preskription tillämpas preskriptionslagen (1981:130).

Tillsyn

28 § Fastighetsmäklarinspektionen utövar tillsyn över de fastighetsmäklare som är registrerade enligt 5 §. Inspektionen ska se till att fastighetsmäklarna i sin verksamhet uppfyller sina skyldigheter enligt denna lag. Inspektionen ska inom sitt verksamhetsområde utöva tillsyn även enligt lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism och föreskrifter som har meddelats i anslutning till den lagen.

En registrerad mäklare är skyldig att låta Fastighetsmäklarinspektionen granska akter, bokföring och övriga handlingar som hör till verksamheten samt att lämna de uppgifter som begärs för tillsynen. Lag (2012:19).

29 § Fastighetsmäklarinspektionen ska återkalla registreringen för den fastighetsmäklare som

1. inte längre uppfyller kraven enligt 6 §,
2. inte betalar registreringsavgift eller
3. handlar i strid mot sina skyldigheter enligt denna lag.

Om det kan anses tillräckligt, får Fastighetsmäklarinspektionen i stället meddela varning eller erinran. Är förseelsen ringa, får påföljd underlåtas.

Fastighetsmäklarinspektionen eller, efter överklagande, domstol får besluta att en återkallelse av registrering ska gälla omedelbart. Lag (2012:19).

Överklagande

30 § Fastighetsmäklarinspektionens beslut enligt denna lag får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten. Lag (2012:19).

Straffansvar

31 § Den som uppsåtligen yrkesmässigt förmedlar fastigheter i strid mot vad som föreskrivs om registrering i 5 § döms till böter eller fängelse i högst sex månader.

Bemyndigande

32 § Regeringen får meddela föreskrifter om avgifter enligt denna lag.

Övergångsbestämmelser

2011:666

1. Denna lag träder i kraft den 1 juli 2011, då fastighetsmäklarlagen (1995:400) ska upphöra att gälla.
2. Den upphävda lagen gäller fortfarande i fråga om uppdragsavtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

BILAGA 6

Skillnad mellan begärt pris och slutpris för villor januari 2011–juli 2016, procent

År	Månad	Riket	Storstock- holm	Storgöte- borg	Stormal- mö	Inte stor- stad
2011	1	1,04	1,10	1,07	1,02	1,01
	2	1,04	1,09	1,06	1,02	1,02
	3	1,04	1,10	1,06	1,02	1,02
	4	1,04	1,09	1,06	1,02	1,02
	5	1,04	1,08	1,06	1,01	1,03
	6	1,03	1,05	1,04	1,00	1,02
	7	1,01	1,01	1,02	0,98	1,01
	8	1,01	1,04	1,04	0,99	1,01
	9	1,01	1,02	1,01	0,98	1,00
	10	1,00	1,02	1,02	0,98	1,00
	11	1,00	1,02	1,01	0,97	1,00
	12	0,98	1,00	1,00	0,97	0,98
2012	1	1,00	1,01	1,02	0,96	0,99
	2	1,00	1,02	1,02	0,97	1,00
	3	1,01	1,02	1,04	0,99	1,01
	4	1,01	1,02	1,03	0,99	1,01
	5	1,02	1,02	1,03	0,99	1,01
	6	1,01	1,01	1,04	0,99	1,01
	7	1,00	1,00	1,02	0,97	1,00
	8	1,01	1,02	1,03	0,97	1,01
	9	1,01	1,01	1,03	0,98	1,01
	10	1,01	1,02	1,03	0,98	1,00
	11	1,00	1,01	1,02	0,97	1,00
	12	0,99	1,00	1,01	0,97	0,99
2013	1	1,01	1,02	1,04	0,97	1,00
	2	1,01	1,02	1,03	0,98	1,01
	3	1,01	1,02	1,03	0,99	1,01
	4	1,02	1,03	1,04	0,99	1,01
	5	1,02	1,03	1,04	1,00	1,02
	6	1,02	1,03	1,03	0,99	1,03
	7	1,00	1,01	1,02	0,98	1,00
	8	1,03	1,04	1,05	1,00	1,02
	9	1,02	1,03	1,04	0,99	1,01
	10	1,02	1,04	1,04	0,99	1,02
	11	1,02	1,04	1,03	0,99	1,01
	12	1,00	1,02	1,02	0,97	1,00

2014	1	1,03	1,05	1,05	0,98	1,02
	2	1,03	1,05	1,05	0,99	1,03
	3	1,03	1,05	1,05	1,01	1,03
	4	1,04	1,06	1,05	1,00	1,04
	5	1,05	1,07	1,05	1,01	1,04
	6	1,04	1,05	1,05	1,00	1,04
	7	1,02	1,03	1,03	0,99	1,02
	8	1,05	1,08	1,06	1,01	1,04
	9	1,05	1,08	1,05	1,00	1,04
	10	1,05	1,07	1,06	1,01	1,04
	11	1,05	1,08	1,07	1,01	1,04
	12	1,03	1,06	1,06	1,01	1,03
2015	1	1,05	1,09	1,07	1,01	1,04
	2	1,06	1,10	1,09	1,03	1,05
	3	1,07	1,12	1,10	1,02	1,06
	4	1,08	1,11	1,10	1,04	1,07
	5	1,09	1,11	1,10	1,03	1,08
	6	1,07	1,10	1,08	1,03	1,07
	7	1,05	1,07	1,07	1,01	1,05
	8	1,08	1,11	1,12	1,04	1,07
	9	1,08	1,12	1,10	1,04	1,07
	10	1,08	1,11	1,10	1,04	1,07
	11	1,07	1,11	1,10	1,03	1,06
	12	1,06	1,09	1,08	1,03	1,05
2016	1	1,08	1,13	1,10	1,03	1,06
	2	1,08	1,12	1,08	1,04	1,08
	3	1,09	1,13	1,12	1,05	1,09
	4	1,10	1,13	1,12	1,04	1,10
	5	1,09	1,10	1,11	1,05	1,09
	6	1,08	1,07	1,08	1,04	1,09
	7	1,06	1,07	1,07	1,02	1,06

Källa: <http://www.maklarsamfundet.se> baserat på Svensk Mäklarstatistik AB.

BILAGA 7

Övriga inkomna synpunkter på fastighetsmäklarlagen

Bemyndigande att meddela föreskrifter

Enligt fastighetsmäklarlagen saknar FMI helt föreskriftsrätt i tillsynsfrågor.¹⁴⁷ Detta skapar enligt FMI vissa problem eftersom myndigheten därmed inte har möjlighet att utforma några förtydligande föreskrifter om tillämpningen av lagens bestämmelser om fastighetsmäklarnas skyldigheter. FMI anser att det framför allt är det övergripande begreppet god fastighetsmäklarsed, vilket regleras i 8–22 §§, som ger utrymme för olika tolkningar.

Det råder konsensus om att begreppet god fastighetsmäklarsed bör kunna utvecklas och förändras från tid till annan. I propositionen som föregick den gällande fastighetsmäklarlagen skrevs följande:

Som övergripande handlingsnorm gäller att mäklaren ska utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iakttä god fastighetsmäklarsed. Vad som är att anse som god fastighetsmäklarsed har under åren utvecklats och närmare preciserats, främst genom domstolsavgöranden och beslut av Fastighetsmäklarnämnden. Det går naturligtvis inte att med mer precisa lagregler förutse alla de situationer som kan uppkomma i den praktiska tillämpningen, och kraven på mäklare måste kunna förändras över tiden.¹⁴⁸

FMI delar uppfattningen att det är viktigt att begreppet god fastighetsmäklarsed måste kunna utvecklas över tiden beroende på förändrade omständigheter, bedömningar och de klagöranden som görs i allmän domstol och förvaltningsdomstol. Samtidigt menar FMI att det är relativt vanligt att det riktas kritik från fastighetsmäklarbranschen att myndighetens beslut inte är tillräckligt förutsägbara. Det har i studien framkommit kritik från fastighetsmäklarbranschen att disciplinära påföljder meddelas baserat på kriterier som inte upplevs vara kända i förväg. FMI menar att detta följer av myndighetens arbetsätt, dvs. att FMI utvecklar god fastighetsmäklarsed genom att fatta praxisbildande beslut allt eftersom olika frågor aktualiseras i olika tillsynsärenden.

Fastighetsmäklarutredningen hade att ta ställning till om det var lämpligt att i större utsträckning än i gällande lag precisera vilka krav som ska ställas på en mäklare. Utredningen kom emellertid fram till att begreppet god fastighetsmäklarsed inte bör regleras i detalj även om vissa argument talade för det, t.ex. det faktum att förtroendet för FMI¹⁴⁹ kräver att nämndens avgöranden så långt det är möjligt är förutsebara.¹⁵⁰ Regeringen menade att det inte går att med mer precisa lagregler förutse alla de situationer som kan uppkomma i den

¹⁴⁷ FMI har emellertid befogenheter att meddela föreskrifter i vissa frågor inom registerverksamheten enligt 2, 4, 8, 15, 18 och 19 §§ fastighetsmäklarförordningen samt enligt 18 § penningtvättsförordningen.

¹⁴⁸ Prop. (2010/11:15) s. 23.

¹⁴⁹ Fastighetsmäklarnämnden vid den tidpunkten.

¹⁵⁰ SOU (2008:6).

praktiska tillämpningen, och kraven på mäklare måste kunna förändras över tiden.¹⁵¹

Ett sätt att öka förutsägbarheten skulle enligt FMI vara att återigen utreda förutsättningarna för att ge myndigheten föreskriftsrätt. Alternativet till ett generellt bemyndigande skulle kunna vara att ge FMI föreskriftsrätt i vissa frågeställningar där behovet av föreskrifter är särskilt påtagligt, t.ex. vilka anteckningar över ett förmedlingsuppdrag som ska finnas med i en journal. Mäklarsamfundet ställer sig positivt till att konsekvenserna av en utvidgad föreskriftsrätt närmare analyseras.¹⁵² Fastighetsmäklarförbundet å andra sidan anser att det vore olyckligt att utöka FMI:s föreskriftsrätt och menar att en ökad förutsebarhet i stället skulle kunna säkerställas genom att införa förhandsbesked. Ståndpunkten motiveras med att en föreskrift, till skillnad från ett förhandsbesked, initieras av FMI. Samtidigt är det viktigt att ha i åtanke att det är fastighetsmäklaren som i första hand drabbas av oförutsebarheten och därmed är den part som bör ha möjlighet att avgöra inom vilka områden som ett förhandsbesked är önskvärt.¹⁵³

Tillsyn över penningtvättslagen

Inom ramen för FMI:s ansvar ingår att utöva tillsyn enligt lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen) och tillhörande föreskrifter. FMI menar att den bristande tillsynen över mäklarföretag medför problem när det gäller att utvärdera om Sverige uppfyller internationella standarder om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism inom fastighetsmäklarområdet. Det nuvarande tillsynsmandatet innebär att FMI inte kan få underlag att besvara frågor som rör mäklarföretagens ledning.

Tillträde till lokaler och tillgång till handlingar

Enligt 28 § fastighetsmäklarlagen är en registrerad mäklare skyldig att låta FMI granska akter, bokföring och övriga handlingar som hör till verksamheten. Paragrafen ger enligt FMI inte någon lagstadgad tillträdesrätt till en fastighetsmäklares lokaler och andra utrymmen som mäklaren använder i sin verksamhet, dvs. det kräver medgivande. Det är enligt FMI vanligt att lokalerna ofta ägs eller hyrs av arbetsgivaren. Detta komplicerar tillsynen ytterligare då FMI måste erhålla mäklarföretagets godkännande för att kunna göra ett platsbesök hos en anställd mäklare.

Det finns enligt FMI flera fördelar med ett platsbesök i stället för att förlita sig på granskning av kopior av handlingar som har skickats in. Platsbesök innebär en bättre möjlighet att bilda sig en uppfattning om verksamhetens övergripande struktur, policyer och strategier. Andra fördelar inkluderar en bättre

¹⁵¹ Prop. 2010/11:15.

¹⁵² Intervju med Mäklarsamfundet 2016-04-13.

¹⁵³ Fastighetsmäklarförbundet (2016b) och intervju 2016-05-18.

förståelse av it-systems uppbyggnad och normala användning eftersom det normalt sett kräver handledning på plats och en möjlighet att göra urvalet av vilka handlingar, t.ex. bokföring, kvalitetssystemet och rutiner, som ska ingå i granskningen vid ett platsbesök. Platsbesök och därmed personliga möten skulle dessutom bidra till att skapa en förbättrad dialog om samband, rutiner och eventuella problem. Det skulle främja en ömsesidig förståelse, vilket skulle vara till nytta för både FMI och tillsynsobjektet.

Ovan redogjordes för det faktum att FMI endast utövar tillsyn över registrerade fastighetsmäklare och inte över de mäklarföretag som de som franchisetagare kanske tillhör. Det aktualiserar enligt FMI det faktum att myndigheten borde kunna inhämta upplysningar och handlingar också från den koncern som företaget ingår i. Den nuvarande formuleringen i 28 § i fastighetsmäklarlagen medger enligt FMI inte att FMI kan kräva tillgång till företags handlingar trots att de skulle kunna vara av intresse att granska i ett tillsynsämmande.

Mäklarsamfundet anser inte att frågan om tillträdesrätt och tillgång till handlingar är ett problem. Företagen har ett egenintresse att underlätta för FMI i myndighetens tillsynsverksamhet för att därmed göra processerna så smidiga som möjligt.¹⁵⁴

Uppbörd av avgifter

FMI är uppbördmyndighet för de avgifter som fastighetsmäklare ska betala, dvs. registreringsavgifter i form av ansökningsavgifter och årliga avgifter.¹⁵⁵ Rätten att ta ut avgifter regleras i 5 § fastighetsmäklarlagen.¹⁵⁶ Detta är ett arbete som är relativt resurskrävande och myndigheten menar att administrationen skulle minska om man hade rätt att besluta om förseningsavgifter – och disponera förseningsavgifterna som kompensation för det merarbete som uppstår i fråga om de mäklare som inte betalar i tid. Fastighetsmäklarförbundet delar inte FMI:s uppfattning att särskilda regler om förseningsavgifter bör införas. Förbundet anser att det faktum att mäklaren blir avregistrerad om han eller hon inte betalar avgiften i tid utgör ett långt kraftigare incitament.¹⁵⁷

Sekretess

Förutom beslut i ärenden, bl.a. besluten i ansökningsärendena om registrering och besluten i tillsynsärendena, omfattas FMI:s tillstånds- och tillsynsverksamhet av absolut sekretess.¹⁵⁸ Det innebär att uppgifter som är sekretessbe-

¹⁵⁴ Intervju med Mäklarsamfundet 2016-04-13.

¹⁵⁵ Ansökningsavgiften för att bli registrerad fastighetsmäklare är 2 300 kronor och den årliga avgiften för registrerade fastighetsmäklare är 2 500 kronor. <http://www.fmi.se>.

¹⁵⁶ Storleken på registreringsavgifterna regleras i 7 och 8 §§ fastighetsmäklarförordningen (2011:668) och 9–14 §§ avgiftsförordningen (1992:191).

¹⁵⁷ Fastighetsmäklarförbundet (2016b).

¹⁵⁸ Se 30 kap. 23 § offentlighets- och sekretesslagen.

lagda i FMI:s registrerings- och tillsynsbeslut måste sekretessbeläggas när anmälningar, yttranden och annat skriftligt underlag i de aktuella ärendena begärs ut. Sekretessprövningar tar, enligt FMI, mycket tid och resurser i anspråk eftersom det är vanligt att allmänna handlingar begärs ut. Det förefaller ologiskt för både allmänheten och FMI med en sekretessreglering som innebär att vissa uppgifter är sekretessbelagda i ärendet medan uppgifter som rör ett registrerings- och tillsynsbeslut är offentliga. Av den anledningen anser FMI att en särskild sekretessbestämmelse som är anpassad till myndighetens verksamhet behöver utredas. Därutöver menar FMI att det råder oklarheter om i vilken utsträckning myndigheten kan lämna ut sekretessbelagda uppgifter om en fastighetsmäklare eller dennes kunder till andra svenska myndigheter, t.ex. Konsumentverket. Fastighetsmäklarförbundet har inget att invända mot FMI:s förslag att utreda en särskild sekretessregel som är anpassad för myndighetens verksamhet.¹⁵⁹

Lagens tillämplighet

En fråga som Mäklarsamfundet uppmärksammar gäller om lagens tillämplighet rör förmedling av bolag där bolagets tillgångar helt eller delvis består av fastigheter eller något av de övriga objekt som anges i 1 § fastighetsmäklarlagen. Mäklarsamfundet menar att det är oklart om lagens krav gäller på registrering för den som yrkesmässigt förmedlar kontakt mellan säljare och köpare i den situationen.

Högsta domstolen har i en dom uttalat yrkesmässig förmedlingsverksamhet i samband med överlåtelser av tillgångar i en företagsrörelse som straffbar jämlikt 3 § fastighetsmäklarlagen. Förmedlingen ansågs ha skett utan att vederbörande var registrerad fastighetsmäklare.¹⁶⁰ Det skulle enligt Mäklarsamfundet vara önskvärt att denna bedömning kommer till klart uttryck i lagen. Det framgår enligt Fastighetsmäklarförbundet redan av lagen, se 1 § fastighetsmäklarlagen HD:s mål gällde, kan man säga, om man skulle göra avsteg från lagens ordalydelse.

Målet avser enligt FMI endast s.k. inkråmsförmedlingar där en fastighet kan ingå. En sådan försäljning faller i så fall under fastighetsmäklarlagen. FMI poängterar att försäljning av bolag inte faller under fastighetsmäklarlagen och en sådan förändring skulle innebära en kraftig utökning av myndighetens tillsynsmandat.

Registrering av fastighetsmäklare – advokater

Enligt 5 § fastighetsmäklarlagen behöver inte advokater vara registrerade hos Fastighetsmäklarinspektionen för få bedriva verksamhet som fastighetsmäklare. Fastighetsmäklarförbundet och Mäklarsamfundet anser att särregleringen

¹⁵⁹ Fastighetsmäklarförbundet (2016b).

¹⁶⁰ Högsta domstolens dom den 23 december 2015 i mål B 4261-14.

för advokater bör avskaffas. Sedan regeln infördes i början av 1980-talet har krav på adekvat utbildning stegrats. Ett flertal advokater saknar enligt branschorganisationerna därför kunskap om bl.a. fastighetsekonomi och byggnadsteknik. Därtill tillåter inte Advokatsamfundet sina medlemmar att bedriva mäklarverksamhet vid sidan av advokatverksamheten.

Elektronisk signatur

Fastighetsmäklarlagen föreskriver att både uppdragsavtalet (9 § första stycket) och depositionsavtalet (10 § tredje stycket) ska upprättas skriftligen och skrivas under av parterna, dvs. säljaren och köparen. Kravet att en handling ska undertecknas anses således inte vara uppfyllt genom en elektronisk signatur.¹⁶¹

I förarbetena till den nuvarande lagen anfördes att det ofta uppstår missförstånd kring depositionsavtal och att det därför fanns skäl att införa ett skriftlighetskrav. När det gällde uppdragsavtal angavs att en konsekvens av kravet på undertecknande var att uppdragsavtalet inte kan ingås endast via e-mejl.¹⁶² Fastighetsmäklarförbundet uppger att det inte förekom någon diskussion om kravet på att underteckna depositionsavtal. Förbundet konstaterar vidare att det inte fördes någon diskussion om lagändringens effekt på användningen av elektroniska signaturer för endera uppdrags- eller depositionsavtal.

De båda fastighetsmäklarorganisationerna och FMI menar att det borde vara tillåtet för en fastighetsmäklare att använda en elektronisk signatur vid upprättande av uppdrags- och depositionsavtal, eftersom det skulle vara minst lika säkert som ett avtal med papper och penna och dessutom vara resursbesparande för konsumenterna. Fastighetsmäklarförbundet anser att det numera finns tekniska lösningar som innebär att undertecknande sker för hand på en läsplatta, en iPad eller motsvarande. Sådana lösningar uppfyller kravet på undertecknande och kommer inom kort att lanseras av de företag som producerar programvara för mäklare. Däremot tycks det som att lagtexten inte godtar identifiering via bank-ID. Det är tydligt att lagtexten är daterad och inte svarar mot dagens krav och tekniska lösningar. Mäklarsamfundet menar att det förekommer vissa situationer där t.ex. uppdragsgivaren befinner sig eller är bosatt på annan ort än mäklaren där alternativet är att sända uppdragsavtalet med vanlig postgång. Samtidigt betonar Mäklarsamfundet att det är viktigt att närmare utreda formerna för hur detta praktiskt ska gå till för att säkerställa att konsumentskyddet inte äventyras och att inga oklarheter uppstår om på vilka villkor uppdraget ingåtts genom en digital underskrift. Mäklaren har t.ex. informationsplikt enligt distansavtalslagens regler samtidigt som kravet på uppnående av kundkännedom enligt penningtvättslagen riskerar att påverkas.¹⁶³

¹⁶¹ Kravet på underskrift infördes i och med 2011 års fastighetsmäklarlag, medan skriftlighetskravet infördes redan i 1995 års lag.

¹⁶² Prop. 2010/11:15.

¹⁶³ Se också Fastighetsmäklarförbundet (2015).

Handpenning och deposition av mottagna tillgångar

Enligt 10 § fastighetsmäklarlagen ska handpenning som fastighetsmäklaren har tagit emot snarast överlämnas till säljaren om inte annat har överenskomits genom ett depositionsavtal. Därtill föreskriver lagen att mottagna pengar och andra tillgångar som fastighetsmäklaren får hand om för någon annans räkning ska hållas skilda från mäklarens egna tillgångar.

Mäklarsamfundet uppmärksammar att bestämmelsen inte innehåller någon vägledning när det gäller i vilka situationer ett avtal om deposition ska eller bör ingås. God fastighetsmäklarsed har kommit att tolka det som om att det åligger fastighetsmäklaren att verka för detta när avtal om överlåtelse innehåller något villkor som gör köpet beroende av annan omständighet. Dessa s.k. svävarvillkor förekommer t.ex. i överlåtelseavtal för bostadsrätter då det finns lagstadgade krav på bostadsrättsföreningens godkännande av köparen som medlem i föreningen. När det gäller fastigheter kan sådana villkor gälla möjligheten för köparen att senare besiktiga fastigheten eller få lån beviljade vid en viss tidpunkt. Mäklaren anses ha rätt att redovisa handpenningen till den av parterna som är berättigad när villkoret är uppfyllt.

Mäklarsamfundet anser vidare att en situation där det inte är klarlagt hur fastighetsmäklaren bör agera är när det framkommer att säljaren är i ekonomiskt trångmål och handpenningen behövs för att säljaren ska ha medel att lösa sina lån på tillträdesdagen. Det vore eftersträvansvärt om det fanns ett lagstöd att också i dessa situationer verka för en deposition och även att depositionen ska bestå ända fram till tillträdesdagen.

FMI delar uppfattningen att frågan är värd att utreda då det förekommer att fastighetsmäklare får en reprimand om de inte omedelbart överför depositionen till endera köparen eller säljaren så snart svävarvillkoret är uppfyllt. Fastighetsmäklarförbundet anser att det bör kunna lösas i praxis. Det finns utrymme att ställa högre krav på mäklarna.

Kontroll av förfoganderätts- och inskrivningsförhållanden

I och med 2011 års lag utökades mäklarens kontrollskyldighet avseende kontroll av om fastigheten har del i en eller flera gemenskapsanläggningar (17 § fastighetsmäklarlagen). Därutöver förtydligades även att kontrollskyldigheten omfattar vem som är ägare till bostadsrätten och om den är pantsatt.

När det gäller gemenskapsanläggningar registreras dessa i fastighetsregistret, vilket enligt Mäklarsamfundet innebär att kontrollskyldigheten inte har orsakat något problem. Kontrollskyldigheten av pantsättning av bostadsrätter anses emellertid vara behäftad med stora osäkerhetsfaktorer eftersom det inte finns något centralt bostadsrättsregister. Denna osäkerhet riskerar att skapa både rättsförluster för befintlig bostadsrättsshavare och/eller köpare, tidskrä-

vande och onödiga utredningsåtgärder för mäklare, bank och bostadsrättsförening. Ett centralt bostadsrättsregister skulle enligt FMI och branschorganisationerna behövas ur konsumentsynpunkt.

Tillhandahållande av en objektsbeskrivning

Ytterligare krav på de uppgifter som ska finnas i en objektsbeskrivning som avser en bostadsrätt infördes i 2011 års fastighetsmäklarlag (18 § fastighetsmäklarlagen). Det specificeras bl.a. att beskrivningen ska innehålla uppgift om andelstal.

Mäklarsamfundet menar att ett problem är att förarbetena till bestämmelsen specificerar att andelstal avser en beskrivning av bostadsrätten i två avseenden, nämligen hur stor insats den aktuella bostadsrätten har i förhållande till den totala insatsen och hur stor andel av årsavgifterna till föreningen som belastar bostadsrättsägaren. Till en början återfanns inte begreppet andelstal i bostadsrättslagstiftningen. Det hindrar dock inte att de flesta föreningar ändå har uppgift om detta, men det är långt ifrån alla som har uppgift om fler än ett andelstal. Mäklarsamfundet hävdar att förarbetsuttalandet således skapar onödiga svårigheter i kommunikationen mellan mäklare och förening och bör av den anledningen förtydligas.

Beslutet att göra en tematisk tillsyn om objektsbeskrivningar¹⁶⁴ ledde till att FMI förtydligade praxis och att disciplinnämnden beslutade om disciplinära åtgärder om fastighetsmäklare inte tog med andelstal i objektsbeskrivningen trots att de fanns tillgängliga. FMI delar Mäklarsamfundets uppfattning att förarbetsuttalandet behöver förtydligas. Kommittédirektivet Stärkt konsumentskydd på bostadsrättsmarknaden kommer eventuellt att beröra frågan om reglerna om fastighetsmäklarens informationsgivning vid förmedling av en bostadsrätt bör ändras.¹⁶⁵

Uppdragsgivare

Enligt Fastighetsmäklarförbundet utgår 16 § första stycket fastighetsmäklarlagen från att det alltid är säljaren som är mäklarens uppdragsgivare. Det är enligt Fastighetsmäklarföreningen och Mäklarsamfundet oklart om och hur bestämmelsen ska tillämpas då uppdraget kommer från köparen. Samma oklarhet, dvs. att lagstiftaren utgår från att fastighetsmäklarens uppdragsgivare alltid är en säljare, förekommer i 22 § fastighetsmäklarlagen.

Fastighetsmäklarens ersättning

Fastighetsmäklarens ersättning ska enligt 23 § fastighetsmäklarlagen utgå i form av provision om inget annat har avtalats. När mäklarens uppdrag kommer

¹⁶⁴ Fastighetsmäklarinspektionen (2015c).

¹⁶⁵ Dir. 2015/97.

från köparen skapar enligt Fastighetsmäklarförbundet en provisionsbaserad ersättning en konflikt med mäklarens skyldighet att tillvarata sin uppdragsgivares affärsmässiga intressen. En provisionsbaserad ersättning ger mäklaren ett motsatt incitament till att verka för ett så lågt pris som möjligt. Fastighetsmäklarförbundet konstaterar att Fastighetsmäklarutredningen slog fast att ett provisionsbaserat ersättningssystem inte är användbart när uppdraget kommer från köparen. Utredningen konstaterade att lagen måste ändras om ersättningen även fortsättningsen ska baseras på en viss procent av köpeskillingen.¹⁶⁶ Denna fråga hänger samman med att lagstiftaren utgår från att fastighetsmäklarens uppdragsgivare alltid är en säljare.

Underrättelse av skadeståndskrav

I 26 § fastighetsmäklarlagen slås det fast att en reklamationskyldighet gäller för den som vill kräva skadestånd av fastighetsmäklaren. Fastighetsmäklarförbundet noterar att någon motsvarande regel saknas vid krav på nedsättning av provisionen. Detta har skapat en osäkerhet om huruvida det inte finns någon reklamationskyldighet vid krav på nedsättning av provision eller om man i stället ska tillämpa de allmänna regler om reklamationskyldighet som har utvecklats genom praxis.

Straffansvar

Enligt 31 § fastighetsmäklarlagen kan den som uppsåtligen förmedlar fastigheter i strid mot vad som föreskrivs i 5 § dömas till böter eller fängelse i högst sex månader. Fastighetsmäklarförbundet anser att det behövs en straffskärpning för att upprätthålla preventionen. Förbundet konstaterar att brott mot 31 § fastighetsmäklarlagen är vanligt förekommande, att relativt få fall har gått till domstol och att fängelse aldrig har utdömts.

¹⁶⁶ SOU 2008:6.

2014/15:RFR1	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Stöd till lokala åtgärder mot övergödning
2014/15:RFR2	TRAFIKUTSKOTTET Hållbara analyser? Om samhällsekonomiska analyser inom transportsektorn med särskild hänsyn till hållbar utveckling
2014/15:RFR3	TRAFIKUTSKOTTET Trafikutskottets offentliga utfrågning om järnvägens vägval
2014/15:RFR4	FÖRSVARSPOLITISKA UTSKOTTET Blev det som vi tänkt oss? En uppföljning av vissa frågor i det försvarspolitiska inriktningsbeslutet 2009
2014/15:RFR5	UTBILDNINGSPOLITISKA UTSKOTTET Autonomi och kvalitet – ett uppföljningsprojekt om implementering och effekter av två högskolereformer i Sverige Huvudrapport
2014/15:RFR6	UTBILDNINGSPOLITISKA UTSKOTTET Autonomi och kvalitet – ett uppföljningsprojekt om implementering och effekter av två högskolereformer i Sverige Delredovisning 3: Enkätundersökning till studieansvariga
2014/15:RFR7	UTBILDNINGSPOLITISKA UTSKOTTET Autonomi och kvalitet – ett uppföljningsprojekt om implementering och effekter av två högskolereformer i Sverige Delredovisning 4: Den fallstudiebaserade undersökningens första fas
2014/15:RFR8	TRAFIKUTSKOTTET Seminarium om samhällsekonomiska analyser
2014/15:RFR9	TRAFIKUTSKOTTET Sjöfartsnäringen och dess konkurrenskraft
2014/15:RFR10	SKATTEUTSKOTTET Skattebefriade bränslen i industriella processer, så kallade råvarubränslen
2014/15:RFR11	UTBILDNINGSPOLITISKA UTSKOTTET Utbildningsutskottets offentliga utfrågning om idrott och fysisk aktivitet i skolan – ett sätt att stärka inläring och hälsa
2014/15:RFR12	KONSTITUTIONSPOLITISKA UTSKOTTET Konstitutionsutskottets hearing om journalisters och medie-redaktioners säkerhet och arbetsförutsättningar
2014/15:RFR13	SOCIALFÖRSÄKRINGSUTSKOTTET Finsam – en uppföljning av finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser
2014/15:RFR14	SOCIALFÖRSÄKRINGSUTSKOTTET Socialförsäkringsutskottets offentliga utfrågning om Finsam – finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser
2014/15:RFR15	SKATTEUTSKOTTET Skatteutskottets seminarium om internationellt samarbete mot skatteflykt
2014/15:RFR16	NÄRINGSUTSKOTTET OCH UTRIKESUTSKOTTET

Offentlig utfrågning om ett handelsavtal mellan EU och USA
(TTIP)

2014/15:RFR17

CIVILUTSKOTTET

Civilutskottets offentliga utfrågning om unga vuxnas möjlighet att finansiera ett eget boende

2015/16:RFR1	KONSTITUTIONSUTSKOTTET Statsråds medverkan i konstitutionsutskottets granskning
2015/16:RFR2	FINANSUTSKOTTET Finansutskottets offentliga utfrågning om den aktuella penningpolitiken den 24 september 2015
2015/16:RFR3	FÖRSVARsutskottet Om krisen eller kriget kommer – En uppföljning av informationsinsatser till allmänheten om den enskildes ansvar och beredskap Huvudrapport och Bilagor
2015/16:RFR4	KULTURUTSKOTTET Är samverkan modellen? En uppföljning och utvärdering av kultursamverkansmodellen
2015/16:RFR5	FINANSUTSKOTTET Öppna utfrågning om den aktuella penningpolitiken den 12 november 2015
2015/16:RFR6	FINANSUTSKOTTET Utvärdering av Riksbankens penningpolitik 2010–2015
2015/16:RFR7	FINANSUTSKOTTET Review of the Riksbank's Monetary Policy 2010-2015
2015/16:RFR8	SKATTEUTSKOTTET Punktskatt höjningar på alkohol- och tobaksprodukter – skatteeffekter och påverkan på den oregistrerade anskaffningen av dessa produkter
2015/16:RFR9	CIVILUTSKOTTET Miljömärkning av produkter – En översikt över de miljömärkningar av produkter som finns i Sverige och i de övriga nordiska länderna
2015/16:RFR10	KONSTITUTIONSUTSKOTTET OCH JUSTITIEUTSKOTTET Konstitutionsutskottets och justitieutskottets hearing om radikalisering och rekrytering till våldsbejakande extremism i den digitala miljön
2015/16:RFR11	KULTURUTSKOTTET Kulturutskottets seminarium om kultursamverkansmodellen
2015/16:RFR12	FINANSUTSKOTTET Offentlig utfrågning om den aktuella penningpolitiken 23 februari 2016
2015/16:RFR13	SOCIALUTSKOTTET Cancervården – utmaningar och möjligheter
2015/16:RFR14	TRAFIKUTSKOTTET Kollektivtrafiklagen – en uppföljning
2015/16:RFR15	CIVILUTSKOTTET Inventering av forskning inom civilutskottets beredningsområde 2016

2015/16:RFR16	UTBILDNINGSKOTTET Utbildningsutskottets offentliga utfrågning inför proposition om forskning och innovation
2015/16RFR17	KULTURUTSKOTTET Offentlig utfrågning om förutsättningar för svensk film
2015/16RFR18	UTBILDNINGSKOTTET Digitaliseringen i skolan – dess påverkan på kvalitet, likvärdighet och resultat i utbildningen
2015/16RFR19	UTBILDNINGSKOTTET Autonomi och kvalitet – ett uppföljningsprojekt om implementering och effekter av två högskolereformer i Sverige
2015/16RFR20	FINANSUTSKOTTET Offentlig utfrågning om utvärderingen av penningpolitiken 2010-2015 12 maj 2015
2015/16RFR21	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om Finanspolitiska rådets rapport 2016
2015/16RFR22	UTBILDNINGSKOTTET Utbildningsutskottets öppna utfrågning om lärarbrist
2015/16RFR23	SOCIALUTSKOTTET Socialutskottets seminarium om cancervården – utmaningar och möjligheter
2015/16RFR24	UTBILDNINGSKOTTET Utbildningsutskottets öppna utfrågning om brist på utbildade inom naturvetenskap och teknik
2015/16RFR25	NÄRINGSUTSKOTTET Näringsutskottets offentliga utfrågning om piratkopiering och andra rättighetsintrång på den digitala marknaden
2015/16RFR26	TRAFIKUTSKOTTET Offentlig utfrågning om finansieringsmodeller för transportinfrastruktur
2015/16RFR27	CIVILUTSKOTTET Civilutskottets offentliga utfrågning om familjerätten är i takt med tiden

2016/17:RFR1 TRAFIKUTSKOTTET
It-infrastrukturen – i dag och i framtiden