

RiR 2007:7

Den största affären i livet

*Tillsyn över fastighetsmäklare och konsumenternas
möjligheter till tvistelösning*

ISBN 978 91 7086 107 2

RiR 2007:7

Tryck: Riksdagstryckeriet, Stockholm 2007

Till regeringen
Justitiedepartementet
Integrations- och jämställdhetsdepartementet

Datum 07 05 22
Dnr 31-2006-0860

Den största affären i livet

– Tillsyn över fastighetsmäklare och enskildas möjligheter till tvistelösning

Riksrevisionen har granskat tillsynen över fastighetsmäklare och konsumenters möjligheter till tvistelösning. Granskningen har omfattat Fastighetsmäklarnämnden och Allmänna reklamationsnämnden.

Företrädare för Fastighetsmäklarnämnden, Allmänna reklamationsnämnden, Konsumentverket, Integrations- och jämställdhetsdepartementet samt Justitiedepartementet har givits möjlighet att faktagranska och lämna synpunkter på ett utkast till granskningsrapport.

Rapporten överlämnas till regeringen i enlighet med 9 § lagen (2002:1022) om revision av statlig verksamhet m.m. Rapporten överlämnas samtidigt till Riksrevisionens styrelse.

Rapporten innehåller slutsatser och rekommendationer som, förutom regeringen, berör Fastighetsmäklarnämnden och Allmänna reklamationsnämnden. Rapporten överlämnas därför även till dessa myndigheter för kännedom.

Riksrevisor *Lennart Grufberg* har beslutat i detta ärende. Granskningen har genomförts av revisionsledare *Lena Björck* (projektledare), revisionsledare *Katarina Johansson* och revisionsledare *Åsa von Sydow*. Biträdande enhetschef *Rutger Banefelt* har medverkat i den slutliga handläggningen.

Lennart Grufberg

Lena Björck

*För kännedom:
Fastighetsmäklarnämnden
Allmänna reklamationsnämnden*

Innehåll

1	Granskningens inriktning och genomförande	13
1.1	Problembild och skäl för granskning	13
1.2	Revisionsfrågor	15
1.3	Avgränsningar	15
1.4	Utgångspunkter för granskningen	16
1.5	Så har granskningen genomförts	19
2	Konsumenternas problem och möjligheter	21
2.1	Vilka problem upplever konsumenterna?	21
2.2	Hur omfattande är problemen?	25
2.3	Vilka instanser kan konsumenten vända sig till?	26
2.4	Få konsumenter går vidare med sitt ärende	29
2.5	Sammanfattande iakttagelser	31
3	Tillsyn av fastighetsmäklare	33
3.1	Utgångspunkterna för Fastighetsmäklarnämndens tillsyn	33
3.2	Förutsättningar för Fastighetsmäklarnämndens tillsyn	35
3.3	Prövning, utfall och uppföljning av ärenden	41
3.4	Samarbete i tillsynsfrågor	46
3.5	Branschorganisationernas insatser	47
3.6	Sammanfattande iakttagelser	48
4	Tvistlösning mellan konsument och fastighetsmäklare	51
4.1	Utgångspunkter för Allmänna reklamationsnämndens verksamhet	51
4.2	Förutsättningarna för tvistelösning hos Allmänna reklamationsnämnden	53
4.3	Få ärenden prövas och få av dessa leder till bifall	55
4.4	Sammanfattande iakttagelser	61
5	Slutsatser och rekommendationer	63
5.1	Alltför låga krav på dokumentation av vilken information som mäklaren har förmedlat	64
5.2	Fastighetsmäklarnämnden är för passiv i sin tillsynsroll	66
5.3	Riksrevisionens rekommendationer	68
	Käll- och litteraturförteckning	71
	Bilaga 1: SCB:s metodrapport	75
	Bilaga 2: Exempel på enkätformulär till konsumenter	85
	Bilaga 3: Metodbeskrivning till enkätundersökningen till konsumentvägledarna	89
	Bilaga 4: Enkätformulär till konsumentvägledare	91

Sammanfattning

Fastighetsmäklarlagen syftar till att ge enskilda personer ett tillfredsställande skydd så att de kan känna trygghet när de anlitar en fastighetsmäklares tjänster. Riksrevisionen har granskat om Fastighetsmäklarnämndens tillsyn och Allmänna reklamationsnämndens tvistelösning fungerar i enlighet med lagens syfte.

Riksrevisionens övergripande slutsats är att syftet med fastighetsmäklarlagen inte fullt ut har nåtts.

Under år 2005 förmedlades cirka 100 000 småhus och bostadsrätter av en mäklare, vilket motsvarar 80 procent av försäljningarna. Köp och försäljning av bostad är ofta de största affärer en privatperson gör. Konsekvenserna för enskilda personers ekonomi och livssituation kan bli stora. Många väljer därför att anlita en fastighetsmäklare för att få hjälp med affären. Det är därmed av stor vikt att fastighetsmäklaren följer fastighetsmäklarlagen (1995:400). Att mäklarna följer lagen ska Fastighetsmäklarnämnden säkerställa genom tillsyn.

Syftet med fastighetsmäklarlagen är att enskilda ska ha ett tillfredsställande skydd och kunna känna trygghet när de anlitar en fastighetsmäklares tjänster. Lagen syftar även till att effektivisera tillsynen och att åstadkomma en bättre kontroll av att lagen efterlevs. Ytterligare ett syfte är att minska antalet tvister mellan konsumenter och mäklare.

Lagen innehåller regler om registrering av och tillsyn över fastighetsmäklare. Den innehåller även regler om hur fastighetsmäklare ska fullgöra sitt uppdrag enligt god fastighetsmäklarsed. God fastighetsmäklarsed utvecklas främst genom Fastighetsmäklarnämndens beslut och förvaltningsdomstolarnas avgöranden. Vidare utvecklas god fastighetsmäklarsed genom avgöranden bland annat från de allmänna domstolarna samt uttalanden från mäklarbranschen och dess olika nämnder.

Tvister om huruvida en mäklare har skött sitt uppdrag på rätt sätt kan prövas av allmänna domstolar eller av Allmänna reklamationsnämnden. Nämndens tvistelösning kan innebära att konsumenter får skadestånd eller nedsättning av fastighetsmäklarens ersättning.

Riksdagen har flera gånger sedan fastighetsmäklarlagen infördes år 1995 uppmärksammat vissa problem med lagen och tillsynen. Regeringen har tillsatt en utredning som ska se över lagen.

Den enkätundersökning som Riksrevisionen genomfört visar att många konsumenter upplever problem i samband med fastighetsaffärer. Undersökningen visar bland annat att 20 procent av alla köpare och 11 procent av alla säljare av småhus anser att mäklaren inte förmedlat affären på ett korrekt sätt. Detta motsvarar ungefär 12 100 köpare och 6 200 säljare

av småhus. I granskningen har framkommit att många köpare upplever att de fått felaktig information av mäklaren och att de inte förstått innebörden av undersökningsplikten. Budgivningsprocessen upplevs också som ett problem; exempelvis uppger säljare att de inte fått information om samtliga spekulanter och bud.

Ett annat vanligt problem är att köpare felaktigt tror att mäklaren är ansvarig för att kontrollera att alla uppgifter i objektsbeskrivningen är korrekta.

Många konsumenter saknar tillräcklig kunskap om sina skyldigheter vid köp och försäljning av bostäder och endast ett fåtal konsumenter anmäler sitt ärende till Fastighetsmäklarnämnden, Allmänna reklamationsnämnden eller någon annan instans.

Konsumenterna har själva ett ansvar att i förväg skaffa sig den kunskap som är nödvändig för att undvika de problem som kan uppkomma i samband med en fastighetsaffär. Staten har åtagit sig att aktivt bidra till att konsumenterna ska få ett tillfredsställande skydd och kunna känna trygghet när de anlitar en fastighetsmäklares tjänster genom fastighetsmäklarlagen och Fastighetsmäklarnämndens tillsyn.

Granskningen visar brister i form av alltför lågt ställda krav på mäklare att dokumentera vilken information som har förmedlats samt att Fastighetsmäklarnämnden varit alltför passiv i sin tillsynsroll.

Alltför låga krav på dokumentation av vilken information som mäklaren har förmedlat

De brister i dokumentationskrav som Riksrevisionen funnit gäller exempelvis undersökningsplikten, budgivningen och objektsbeskrivningen. Brist på dokumentation på dessa punkter får till följd att problem som många konsumenter upplever avskrivs, avvisas eller avslås när de kommer in till Fastighetsmäklarnämnden eller Allmänna reklamationsnämnden som anmälningar.

Att ord står mot ord på grund av att dokumentation saknas om vilken information som har förmedlats mellan mäklare och konsument är ett vanligt återkommande problem. Det finns dock inga krav på att mäklaren ska dokumentera att han exempelvis lämnat köparen information om innebörden av undersökningsplikten eller att han lämnat uppgift om samtliga spekulanter och bud till säljaren. Ett annat vanligt problem är att konsumenterna felaktigt tror att mäklaren är ansvarig för att kontrollera att alla uppgifter i objektsbeskrivningen är korrekta. Det finns inget krav på att mäklaren ska ange i objektsbeskrivningen vem som har ansvar för att uppgifterna är korrekta.

Bristen på dokumentation medför vidare att det är svårt för anmälaren att skriftligt bevisa att han lidit ekonomisk skada på grund av att mäklaren

uppsåtliga eller av oaksamhet begått ett fel i förmedlingsuppdraget. Även om mäklaren begått ett fel innebär det inte alltid att anmälaren har lidit en ekonomisk skada.

Fastighetsmäklarnämnden har inte analyserat de problem som konsumenterna upplever. Nämnden har inte heller genom rekommendationer försökt få mäklare att i större utsträckning skriftligt informera om och dokumentera innebörden av undersökningsplikten och ansvaret för att kontrollera att yta och skick i objektsbeskrivningen är korrekta, det vill säga moment i förmedlingsuppdraget där det är vanligt att konsumenter upplever problem, och där problemen beror på att dokumentationsskyldighet saknas i lagen. När det gäller budgivningen har nämnden i faktablad lämnat en rekommendation till mäklare att upprätta en så kallad budgivarlista. Frågan tas emellertid inte upp i de faktablad som riktar sig till konsumenter, och mäklare uppmärksammar inte nämndens information tillräckligt.

Fastighetsmäklarnämnden har inte tydligt uppmärksammat dessa problem när nämnden begärt en ändrad lagstiftning eller föreskriftsrätt.

Fastighetsmäklarnämnden är för passiv i sin tillsynsroll

Enligt förarbetena till fastighetsmäklarlagen ska nämnden utöva en effektiv och aktiv tillsyn. Riksrevisionen har dock i granskningen funnit att Fastighetsmäklarnämnden snarast har varit passiv i rollen som tillsynsmyndighet. Detta har bidragit till att fastighetsmäklarlagens intentioner inte fullt ut nåtts.

Fastighetsmäklarnämndens återrapportering i årsredovisningen ger intrycket att tillsynen är mer omfattande än den egentligen är. Det beror på att ingående balanser av tillsynsärenden ingår i redovisningen och att det inte framgår hur många ärenden som handlagts genom snabbhandläggning. Nämnden har inte heller redovisat orsakerna till att så stor andel av anmälningarna till nämnden avskrivs utan utredning. Fastighetsmäklarnämnden tar inte heller upp de problem som konsumenterna har.

Fastighetsmäklarnämnden har inte analyserat frågor rörande konsumenternas problem. Nämnden har endast när det gäller budgivningen genom rekommendationer försökt få mäklare att i större utsträckning skriftligt informera och dokumentera de moment i förmedlingsuppdraget där det är vanligt att konsumenter upplever problem och dokumentationsskyldighet saknas i lagen. Fastighetsmäklarnämnden har inte tydligt uppmärksammat problemen när den begärt en ändrad lagstiftning eller föreskriftsrätt.

Det är bara ett fåtal ärenden hos Fastighetsmäklarnämnden som har initierats genom information från andra myndigheter. När till exempel Allmänna reklamationsnämnden har bedömt att mäklaren inte skött

förmedlingsuppdraget enligt fastighetsmäklarlagen utgör detta sannolikt ett välgrundat underlag också för att inleda ett tillsynsärende. Myndigheter är enligt fastighetsmäklarförordningen skyldiga att anmäla till Fastighetsmäklarnämnden om de anser att en mäklare bör varnas eller avregistreras. Nämnden får endast information om enskilda ärenden från de allmänna domstolarna. Skatteverket och Allmänna reklamationsnämnden är dock myndigheter som skickar sådana underlag till Fastighetsmäklarnämnden.

Få konsumenter känner till om en mäklare har avregistrerats eller varnats av Fastighetsmäklarnämnden. Konsumenter har möjlighet att kontakta Fastighetsmäklarnämnden och begära information om huruvida en mäklare är varnad eller avregistrerad. Under ett år är det mindre än 2 procent av alla som anlitar en fastighetsmäklare som förhör sig om mäklaren hos Fastighetsmäklarnämnden. Det kan bland annat bero på att enskilda sällan känner till att nämnden finns eller vad den har för uppgifter. Fastighetsmäklarnämnden har inte gjort någon dokumenterad genomgång av sina informationsinsatser till konsumenter, vilket leder till att nämnden har svårt att bedöma vilka informationsinsatser som nämnden bör inrikta sig på.

Rekommendationer till regeringen

Regeringen bör införa ytterligare krav på skriftlig information och krav på dokumentation genom att

- mäklare blir skyldiga att skriftligt informera och dokumentera att de lämnat information till köparen om undersökningsplikten och vad den innebär,
- mäklare blir skyldiga att skriftligt informera och dokumentera att de lämnat information till säljaren om att lämna uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för köparen före överlåtelsen,
- mäklare blir skyldiga att skriftligt informera och dokumentera att de lämnat information till säljaren om alla spekulanter och bud som lämnats till mäklaren,
- det ska framgå av objektsbeskrivningen vem som ansvarar för att kontrollera att uppgifterna i beskrivningen är korrekta.

Sådana krav på dokumentation kan införas i fastighetsmäklarlagen med möjlighet för regeringen eller den myndighet regeringen bestämmer att utforma närmare föreskrifter om hur dokumentationen ska gå till. Det övergripande syftet är att minska antalet tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Syftet är också, i de fall problem ändå uppstår, att öka

möjligheterna för Allmänna reklamationsnämndens tvistlösning och att effektivisera Fastighetsmäklarnämndens tillsyn.

Regeringen bör vidare

- uppmärksamma berörda myndigheter på deras skyldigheter enligt fastighetsmäklarförordningen att anmäla mäklare till Fastighetsmäklarnämnden när det kan finnas anledning att varna eller avregistrera mäklaren.
- säkerställa samt följa upp att Fastighetsmäklarnämnden uppnår en aktiv, effektiv, egeninitierad och offensiv tillsyn i enlighet med lagens syfte.

Rekommendationer till Fastighetsmäklarnämnden

Fastighetsmäklarnämnden bör

- i större utsträckning ta till vara andra myndigheters beslut, exempelvis Allmänna reklamationsnämndens, och använda deras avgöranden som en av utgångspunkterna för tillsynen,
- utveckla samarbetet med domstolar och andra myndigheter så att de uppfyller sin skyldighet enligt fastighetsmäklarförordningen att anmäla mäklare som bör varnas eller avregistreras till nämnden,
- underlätta för enskilda att få information om att nämnden tar emot anmälningar och kan lämna information om en mäklare avregistrerats eller varnats. Vad gäller avregistrerade mäklare bör dessa publiceras på Fastighetsmäklarnämndens hemsida,
- återrapportera antalet tillsynsärenden så att det framgår hur många ärenden som avgjorts under året och att det framgår hur många ärenden som handlagts via snabbhandläggning,
- aktivt verka för att komma tillrätta med problem inom tillsynsområdet och bli mer aktiva i sin tillsyn av mäklare så att även problem som inte anmäls uppmärksammas av nämnden,
- i ökad grad hålla sig informerad om och återrapportera olika problem som finns inom nämndens tillsynsområde, i syfte att förbättra regeringens beslutsunderlag och den information som regeringen ger till riksdagen i budgetpropositionen.

1 Granskningens inriktning och genomförande

1.1 Problembild och skäl för granskning

1.1.1 *Den största affären i livet*

Köp och försäljning av bostad är ofta de största affärer en privatperson gör. Konsekvenserna för enskilda personers ekonomi och livssituation kan bli stora. De flesta väljer därför att anlita en fastighetsmäklare för att få hjälp med affären.

Under år 2005 såldes nära 55 000 småhus och mer än 75 000 bostadsrätter. Den sammanlagda köpesumman var cirka 200 miljarder kronor. Nästan 80 procent av försäljningarna, eller ungefär 100 000 småhus och bostadsrätter, förmedlades med hjälp av en fastighetsmäklare.¹ Samma år fanns det 5 519 registrerade fastighetsmäklare.²

Omsättningen på fastighetsmarknaden är stor. Det är av stor vikt att fastighetsmäklaren följer fastighetsmäklarlagen.³ Syftet med fastighetsmäklarlagen är bland annat att enskilda ska ha ett tillfredsställande skydd och kunna känna trygghet när de anlitar en fastighetsmäklares tjänster. För att lagens syften ska uppnås är det viktigt att myndigheterna utövar tillsyn över fastighetsmäklarna och att det finns möjligheter att pröva tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.

1.1.2 *Kartläggning av konsumenternas problem saknas*

Massmedierna har under de senaste åren upprepade gånger uppmärksammat fall där fastighetsmäklare kritiserats. Problem som massmedierna framhållit är bland annat så kallade lockpriser, tvivelaktiga budgivningar eller att mäklaren framför allt företräder säljaren, trots att mäklaren enligt fastighetsmäklarlagen ska tillvarata både säljarens och köparens intressen.

¹ Riksrevisionens enkätundersökning riktad till konsumenter, utförd av SCB år 2006. Undersökningen omfattar köpare och säljare av småhus samt säljare av bostadsrätter. Däremot ingår inte köpare av bostadsrätter. Orsaken till begränsningen är att det saknas offentliga register över dessa. För en mer omfattande metodbeskrivning, se bilaga 2.

² Fastighetsmäklarnämndens årsredovisning 2005.

³ Fastighetsmäklarlagen (1995:400).

I Fastighetsmäklarnämndens årsredovisning för år 2005 konstateras bland annat att många konsumenter har orealistiska krav på mäklar-tjänsterna och att målet om en god tillsyn har uppnåtts.

Det har dock inte gjorts någon sammanställning av vilka problem som konsumenterna upplever och hur omfattande de egentligen är.

Eftersom det tidigare har saknats en kartläggning av problemen har det varit svårt att bedöma behovet av tillsyn och tvistelösning. Likaså har det varit svårt att bedöma om statens insatser är ändamålsenliga för att ge enskilda den trygghet som fastighetsmäklarlagen syftar till.

1.1.3 *Lagen ses över – men fokus är inte tillsyn eller tvistelösning*

Redan år 1996, sex månader efter att lagen trätt i kraft, beslutade riksdagens lagutskott att utvärdera effekterna av lagen. Med anledning av utvärderingen beslutade regeringen år 1998 om en särskild utredning. Utredaren föreslog år 1999 att lagen skulle ses över.

Även Fastighetsmäklarnämnden har ansett att det finns ett behov av en översyn av lagen,⁴ vilket bland annat har framkommit i en skrivelse till Justitiedepartementet. Även branschorganisationerna och allmänheten ansåg att det fanns ett sådant behov vid en utfrågning som anordnades av Justitiedepartementet i maj år 2004.⁵

Regeringen beslutade år 2005, sex år efter utredningens förslag, om en översyn av fastighetsmäklarlagen.⁶ Uppdraget ska redovisas senast den 31 augusti 2007. Utredningen ska överväga vilka ändringar och kompletteringar som bör göras. En utgångspunkt för de förslag som utredningen ska utarbeta är att lagstiftningen ska ge konsumenterna ett gott skydd.⁷

Direktivet ger utredningen ett brett mandat att se över fastighetsmäklar-lagen och överväga vilka ändringar och kompletteringar som bör göras. God fastighetsmäklarsed, där bland annat budgivning ingår, tillhör de frågor som särskilt ska behandlas.⁸ Utredaren får själv avgöra om tillsynsfrågorna ska behandlas. Underhandsbeskedet från utredningen är att tillsyner inte kommer att behandlas särskilt. Konsumenternas möjligheter till tviste-lösning ingår inte i utredningens direktiv.

⁴ Behovet av en översyn av fastighetsmäklarlagen, Fastighetsmäklarnämnden, 2003-04-23.

⁵ Dir. 2005:140 Översyn av fastighetsmäklarlagen.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

⁸ Fastighetsmäklarlagen innehåller regler om hur fastighetsmäklare ska fullgöra sitt uppdrag enligt god fastighetsmäklarsed. God fastighetsmäklarsed utvecklas främst genom Fastighetsmäklar-nämndens beslut och förvaltningsdomstolarnas avgöranden. Vidare utvecklas god fastighets-mäklarsed genom avgöranden från de allmänna domstolarna och beslut från Allmänna reklama-tionsnämnden, uttalanden från mäklarbranschen och dess olika nämnder samt genom Konsumentverkets riktlinjer.

1.2 Revisionsfrågor

Syftet i denna granskning är att besvara följande frågor.

Övergripande revisionsfråga:

- Fungerar Fastighetsmäklarnämndens tillsyn och Allmänna reklamationsnämndens tvistelösning⁹ i enlighet med riksdagens beslut om att enskilda ska ha ett tillfredsställande skydd och kunna känna trygghet när de anlitar en fastighetsmäklares tjänster?

Delfrågor:

- Finns det hinder för en effektiv tillsyn?
- I vilken utsträckning har Fastighetsmäklarnämnden fullgjort sin tillsynsuppgift?
- Finns det tillräckliga förutsättningar för enskilda att få tvister lösta hos Allmänna reklamationsnämnden?

1.3 Avgränsningar

Granskningen omfattar i huvudsak åren 2004 och 2005, men till viss del omfattas även år 2006. Vi granskar Fastighetsmäklarnämndens tillsyn, vilket innebär att nämndens övriga verksamhetsgrenar, Registrering och Information, bara ingår när de har betydelse för tillsynen.¹⁰ När det gäller Allmänna reklamationsnämnden granskar vi endast tvistelösning i ärenden mellan enskilda och fastighetsmäklare.

Granskningen omfattar enskildas köp och försäljning av villor, fritidshus och bostadsrätter där fastighetsmäklare anlitas.

Uppgifter om tvistemål i allmänna domstolar mellan köpare eller säljare och fastighetsmäklare, eller tvister mellan köpare och säljare kräver manuell insamling från samtliga tingsrätter.¹¹ Det har inte varit möjligt inom ramen för denna granskning. Därför beskriver vi endast översiktligt de allmänna domstolarnas arbete med tvistelösning.

⁹ Denna tvistelösning avser endast möjligheter för konsumenter att få skadestånd eller nedsättning av ersättningen för mäklarens uppdrag.

¹⁰ Från och med år 2006 ingår registrering i tillsyn.

¹¹ Tvistemålen registreras utifrån personnummer, vilket medför att målen om fastighetsköp och försäljningar inte kan särskiljas med mindre än att alla akter går igenom manuellt. År 2005 avgjordes 33 763 mål. Domstolsverket (2005) *Domstolsstatistik*, tabell 1.1, s. 11. Den angivna summan avser FT-mål (mål där värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger hälften av ett basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring) och övriga tvistemål. Det är inom dessa kategorier som mål mellan konsumenter och fastighetsmäklare kan återfinnas.

Även Konsumentverkets övergripande ansvar för boendefrågor och branschorganisationernas arbete med självreglering beskrivs kortfattat.¹²

1.4 Utgångspunkter för granskningen

1.4.1 *Det konsumentpolitiska målet är att stärka konsumenterna*

Tillsyn av fastighetsmäklare och tvistelösning mellan konsumenter och fastighetsmäklare ingår i politikområdet Konsumentpolitik. Målet för konsumentpolitiken åren 2004 och 2005 var att konsumenternas ställning och inflytande på marknaden ska stärkas. Hushållen ska ha goda möjligheter att utnyttja sina ekonomiska och andra resurser effektivt. Konsumenternas hälsa och säkerhet ska skyddas. Sådana konsumtions- och produktionsmönster ska utvecklas som minskar påfrestningarna på miljön och bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling. Konsumenterna ska ha tillgång till god vägledning, information och utbildning.¹³

1.4.2 *Lagen ska skydda konsumenterna*

Utgångspunkten för Riksrevisionens granskning är fastighetsmäklarlagen och dess förarbeten.¹⁴ Av förarbetena framgår att lagen i första hand är till för att förstärka skyddet för enskilda som anlitar fastighetsmäklare. Enskilda personer ska enligt förarbetena ha ett tillfredsställande skydd och känna trygghet när de anlitar en mäklares tjänster. Lagen syftar även till att effektivisera tillsynen och att åstadkomma en bättre kontroll av lagens efterlevnad. Ytterligare ett syfte är att minska antalet tvister mellan konsumenter och mäklare.

Fastighetsmäklarlagen innehåller näringsrättsliga regler om registrering av och tillsyn över fastighetsmäklare. Lagen innehåller även civilrättsliga regler om att fastighetsmäklare ska fullgöra sitt uppdrag enligt god fastighetsmäklarsed. God fastighetsmäklarsed utvecklas enligt förarbetena genom avgöranden i allmän domstol och förvaltningsdomstol, tillsynsmyndigheter-

¹² Enligt lagutskottets rapport Dnr 2003:2044 avser begreppet självreglering åtgärder som vidtas av ett företag eller en bransch inom näringslivet och som syftar till att lösa tvister i förhållande till konsumenter (utan kostnad), utan ingrepp från staten. Självregleringen består av rekommendationer; utslagen är inte bindande. Det finns dock starka incitament för företagen att följa utslagen.

¹³ De konsumentpolitiska målen för åren 2004 och 2005 fastställdes i *Handlingsplan för konsumentpolitiken 2001–2005* (prop. 2000/01:135, bet. 2001/02:LU2, rskr. 2001/02:51). År 2006 beslutades det nya konsumentpolitiska målet *Trygga konsumenter som handlar hållbart* (prop. 2005/06:105, bet. 2005/06:LU33, rskr. 2005/06:377). Det övergripande målet för konsumentpolitiken och för verksamhetsgrenarna har alltså ändrats. Innebörden är dock i stort sett densamma.

¹⁴ Prop. 1994/95:14, bet. 1994/95:LU33, rskr. 1994/95:258.

nas bedömningar, Konsumentverkets riktlinjearbete samt olika branschätgärder.

Även beslut från Allmänna reklamationsnämnden har betydelse för hur praxis på området utvecklas.¹⁵

Fastighetsmäklarlagen betonar konsumentskyddet genom att lagens bestämmelser är tvingande till förmån för konsumenten.¹⁶ Parterna kan således inte i förväg avtala bort avtalsvillkor till nackdel för säljaren eller köparen i deras egenskap av konsumenter.¹⁷ Däremot kan man träffa avtal som är förmånligare för konsumenten än vad lagen kräver.

1.4.3 *Mäklarens skyldigheter enligt lagen*

Fastighetsmäklaren har skyldighet att kontrollera vissa uppgifter, till exempel säljarens förfoganderätt över fastigheten och vilka rättigheter som belastar den.

Enligt fastighetsmäklarlagen ska mäklaren upprätta bland annat följande skriftliga dokumentation under förmedlingsuppdraget:

- uppdragsavtal med uppdragsgivaren (11 §)
- objektsbeskrivning till köparen (18 §)
- boendekostnadskalkyl till köparen (18 §)
- om inte annat har avtalats ska mäklaren hjälpa köparen och säljaren att upprätta köpekontraktet (19 §).

I övrigt finns inga skyldigheter avseende dokumentation, men bokföringslagens bestämmelser om redovisning måste självklart följas. Övriga moment i förmedlingsuppdraget behöver inte dokumenteras enligt fastighetsmäklarlagen.

Utan krav på att dokumentera det ska mäklaren enligt 16 § fastighetsmäklarlagen, i den mån god fastighetsmäklarsed kräver det, ge köpare och säljare de råd och upplysningar som dessa kan behöva om fastigheten och andra förhållanden som har samband med överlåtelsen. Mäklaren ska verka för att säljaren före överlåtelsen lämnar de uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för köparen, liksom att köparen före förvärvet undersöker eller låter undersöka fastigheten.

¹⁵ Melin (2005) *Fastighetsmäklarlagen: en kommentar*, s. 117. Allmänna reklamationsnämnden hade ännu inte påbörjat försöksverksamhet med fastighetsmäklarenden när fastighetsmäklarlagen beslutades.

¹⁶ 11 § fastighetsmäklarlagen.

¹⁷ 4 § fastighetsmäklarlagen.

Mäklaren ska dessutom tillvarata både köparens och säljarens intressen, men vad gäller priset tillåts mäklaren att sätta säljarens intresse före köparens.¹⁸

1.4.4 *Fastighetsmäklarnämnden ansvarar för tillsyn*

Fastighetsmäklarnämndens verksamhet regleras i fastighetsmäklarlagen, i fastighetsmäklarförordningen samt i myndighetens instruktion och i regleringsbrev.¹⁹

Enligt 7 § fastighetsmäklarlagen ska tillsynen av fastighetsmäklare utövas av Fastighetsmäklarnämnden. Nämnden ska se till att fastighetsmäklarna fullgör sina skyldigheter enligt lagen. En mäklare är skyldig att vara registrerad och att låta Fastighetsmäklarnämnden granska akter, bokföring och övriga handlingar som hör till verksamheten samt att lämna de uppgifter som begärs för tillsynen.

Fastighetsmäklarförordningen reglerar närmare förfarandet vid ansökan om registrering, den årliga avgift som mäklare ska betala till Fastighetsmäklarnämnden samt andra myndigheters skyldighet att informera nämnden om omständigheter framkommit som skulle kunna motivera att en mäklare varnas eller får sin registrering återkallad. Slutligen reglerar förordningen bland annat kraven på utbildning för fastighetsmäklare, nämndens rätt att meddela föreskrift om utbildningskraven samt kraven på mäklares ansvarsförsäkring.²⁰

1.4.5 *Allmänna reklamationsnämnden har ett ansvar för tvistelösning*

Allmänna reklamationsnämndens ansvar för att pröva tvister om konsumenters krav på skadestånd och tvister om ersättning för fastighetsmäklarens uppdrag regleras i Allmänna reklamationsnämndens instruktion.²¹

Allmänna reklamationsnämndens prövning av skadeståndsanspråk mot fastighetsmäklare startade som en försöksverksamhet år 1998.²² År 2001 utvidgades försöket till att även gälla ersättningen för fastighetsmäklaruppdraget.²³ Denna verksamhet permanentades år 2005.²⁴

¹⁸ Prop. 1994/95:14, bet. 1994/95:LU33, rskr. 1994/95:258.

¹⁹ Fastighetsmäklarlagen (1995:400), fastighetsmäklarförordningen (1995:1028) och förordningen (1998:1808) med instruktion för Fastighetsmäklarnämnden.

²⁰ Fastighetsmäklarförordningen (1995:1028).

²¹ 4 § förordningen (2004:1034) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

²² Förordningen (1998:1250) om försöksverksamhet vid Allmänna reklamationsnämnden för prövning av skadeståndsanspråk enligt fastighetsmäklarlagen (1995:400).

²³ Förordningen (2000:1125) om försöksverksamhet vid Allmänna reklamationsnämnden för prövning av tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.

²⁴ Förordningen (2004:1034) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

Syftet med Allmänna reklamationsnämndens tvistelösning är att tillhandahålla ett billigt, enkelt och snabbt alternativ till domstolarnas prövning. Det innebär bl.a. att prövningen sker utan någon muntlig handläggning. Anmälan måste vara skriftlig och innehålla underlaget till nämndens beslut.

Allmänna reklamationsnämnden prövar, till skillnad från de allmänna domstolarna, endast tvister om krav på skadestånd utifrån 20 § och tvister som rör ersättning för fastighetsmäklarens uppdrag utifrån 23 § fastighetsmäklarlagen.

1.5 Så har granskningen genomförts

Eftersom det tidigare inte genomförts någon kartläggning av vilka problem konsumenterna upplever eller omfattningen av problemen, har vi hämtat in sådan information från flera källor.

Riksrevisionen har gett Statistiska centralbyrån i uppdrag att genomföra en enkätundersökning som färdigställts under hösten år 2006. Syftet har varit att fånga erfarenheter och eventuella problem som köpare och säljare har upplevt när de har anlitat en fastighetsmäklare. Samlad information om detta har tidigare saknats. För närmare metodbeskrivning och bedömning av enkätens tillförlitlighet, se bilaga 2.

Undersökningen, som riktats till enskilda, innefattar köpare och säljare av småhus samt säljare av bostadsrätt. Eftersom köpare av bostadsrätter inte finns registrerade hos Lantmäteriverket, SCB eller i något annat offentligt register, har Riksrevisionen inte kunnat nå denna grupp med enkäten.

Riksrevisionen har med hjälp av Konsumentverket även genomfört en enkätundersökning riktad till kommunernas konsumentvägledare. Syftet har varit att ta till vara konsumentvägledarnas erfarenheter av eventuella problem som konsumenter upplever när en fastighetsmäklare förmedlar en affär.

Vi har också studerat lagar, förordningar, instruktioner, propositioner, betänkanden, regleringsbrev och myndigheternas årsredovisningar. Även Fastighetsmäklarnämndens och Allmänna reklamationsnämndens interna styrdokument och faktablad ingår i granskningen. Vi har gått igenom besluten hos Fastighetsmäklarnämnden och Allmänna reklamationsnämnden för åren 2004 och 2005.

Ett antal intervjuer har genomförts med företrädare för Fastighetsmäklarnämnden, Allmänna reklamationsnämnden och Konsumentverket. Även företrädare för konsumentenheten vid Integrations- och jämställdhetsdepar-

temetet har intervjuats.²⁵ Därutöver har företrädare för Mäklarsamfundet, Fastighetsmäklarförbundet och Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd intervjuats.

²⁵ Under åren 2002–2006 hade Jordbruksdepartementet ansvaret för konsumentpolitiken. Från och med den 1 januari 2007 tog Integrations- och jämställdhetsdepartementet över ansvaret för konsumentpolitiken.

2 Konsumenternas problem och möjligheter

Eftersom det inte finns någon samlad kartläggning av de problem som konsumenterna upplever när de anlitar en fastighetsmäklare och omfattningen av sådana problem, har Riksrevisionen riktat enkäter till konsumenter och konsumentvägledare. Kartläggningarna utgör ett av flera underlag som Riksrevisionen har använt för att bedöma om statens insatser har fått avsedd effekt.

2.1 Vilka problem upplever konsumenterna?

I detta avsnitt redovisar vi de vanligaste problemen som köpare och säljare av småhus och bostadsrätter upplever när affären har förmedlats av en fastighetsmäklare. Underlaget för redovisningen är Riksrevisionens enkäter till konsumenter och konsumentvägledare samt uppgifter om ärenden och telefonförfrågningar hos Fastighetsmäklarnämnden och Allmänna reklamationsnämnden. Det faktum att många konsumenter upplever problem behöver dock inte innebära att den mäklare som förmedlat affären har brutit i sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen.

2.1.1 Konsumenterna är dåligt insatta i undersökningsplikten

Enligt 16 § fastighetsmäklarlagen ska mäklaren verka för att säljaren före överlåtelsen lämnar de uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för köparen, liksom att köparen före förvärvet undersöker eller låter undersöka fastigheten.

Många av de affärer där konsumenter anser att mäklaren inte skött förmedlingen på ett korrekt sätt hänger samman med mäklarens skyldighet att informera om undersökningsplikten. Det är till exempel vanligt att köparen inte förstår vidden av sin undersökningsplikt.²⁶ Det framgår såväl av Riksrevisionens enkät till konsumenter²⁷ som av den enkät som Riksrevisionen med hjälp av Konsumentverket har riktat till alla

²⁶ För köpare av fast egendom (exempelvis de flesta småhus) regleras undersökningsplikten i jordabalken (1970:994). För köpare av bostadsrätt regleras undersökningsplikten i köplagen (1990:931).

²⁷ Riksrevisionens enkätundersökning till konsumenter. För en mer omfattande metodbeskrivning, se bilaga 2.

konsumentvägledare. Mer än sju av tio konsumentvägledare ansåg att detta var bland de vanligaste problemen.

De telefonförfrågningar som Fastighetsmäklarnämnden får från konsumenter visar också att detta är ett vanligt problem. Även Allmänna reklamationsnämnden delar denna uppfattning.

Problemen kan således bero på dels att mäklaren inte fullt ut informerat säljare och köpare om deras skyldigheter, dels att köpare och säljare inte har uppfattat informationen rätt. Nuvarande marknadssituation med många spekulanter och ofta snabba affärer kan bidra till att undersökningsplikten inte lyfts fram tillräckligt, eftersom det tar tid att undersöka eller låta undersöka fastigheten.

2.1.2 *Budgivningen går inte alltid rätt till*

Själva budgivningen är inte reglerad i lag. Till dess att ett köpekontrakt eller överlåtelseavtal är undertecknat av köparen och säljaren måste emellertid mäklaren, enligt god fastighetsmäklarsed, ta emot och vidarebefordra alla bud till säljaren.

Eftersom det är säljaren som helt bestämmer över budgivningen har en spekulant ingen ovillkorlig rätt att få bjuda över ett lämnat bud. Väljer säljaren att sälja till någon annan innan en spekulant hinner komma in med ytterligare bud, kan fastighetsmäklaren inte förhindra att så sker.

Mäklaren ska enligt god fastighetsmäklarsed tydligt ta avstånd från att medverka till exempelvis falska bud (osäkerhet kring om budgivare verkligen existerar) eller så kallade svarta pengar.²⁸

Många konsumenter ifrågasätter om budgivningen gått rätt till när de köpt eller sålt en bostadsrätt eller ett småhus. Var sjätte konsumentvägledare anser att detta hör till de allra vanligaste problemen. Budgivning är också ett vanligt problem som konsumenter frågar Fastighetsmäklarnämnden om. Även den enkät som Riksrevisionen ställt direkt till konsumenterna visar att konsumenter upplever problem med budgivningen.

I massmedier har flera skäl till att försöka påverka budgivningen framkommit, såväl för mäklare som för köpare och säljare. Det kan också hända att en köpare lägger ett mycket högt bud för att avskräcka andra spekulanter. Ett bud som köparen sedan kan dra tillbaka eftersom ett bud inte är bindande förrän köpekontraktet är underskrivet. Då kan andra spekulanter ha tappat intresset för det aktuella objektet och i stället gått vidare och intresserat sig för andra objekt.

Det förekommer också att säljare misstänker att mäklaren inte framfört alla bud till säljaren. En orsak kan vara att mäklaren har blivit erbjuden en

²⁸ Fastighetsmäklarnämndens årsbok 2006-06-07:6.

följdafter av den spekulant som fått köpa objektet. En sådan följdafter kan inbringa mer provision till mäklaren än vad en höjning av priset i den aktuella affären skulle ha gjort.²⁹

Budgivningen är alltså problematisk såtillvida att alla inblandade, såväl mäklare som köpare och säljare, kan tjäna på att påverka budgivningen.

2.1.3 *Lockpriser är vanliga*

Begreppet lockpris innebär att fastigheten bjuds ut till ett utgångspris som väsentligt avviker från det beräknade marknadsvärdet. Vid marknadsföringen av sina förmedlingsobjekt har en mäklare en skyldighet att ange korrekta uppgifter om objektet. Om en mäklare i marknadsföringen av sina objekt anger ett pris som väsentligt avviker från det som bedöms som det marknadsmässiga priset, kan det bland annat leda till att intresserade kunder vilseleds. En sådan prissättning vid marknadsföringen innebär enligt Fastighetsmäklarnämnden att fastighetsmäklaren åsidosätter fastighetsmäklarlagen såväl när det gäller omsorgsplikten³⁰ som när det gäller god fastighetsmäklarsed.

Ändå uppger många konsumentvägledare och konsumenter att lockpriser är ett vanligt problem.³¹ Däremot tillhör det inte de vanligaste frågor som Fastighetsmäklarnämnden eller Allmänna reklamationsnämnden får från konsumenter.

År 2005 varnade Fastighetsmäklarnämnden en mäklare för att denne systematiskt använt sig av lockpriser. Mäklaren överklagade varningen till länsrätten i Stockholm. Länsrätten avslog mäklarens överklagande.³²

2.1.4 *Informationen i objektsbeskrivningen kan vara felaktig*

Mäklaren ska enligt 18 § fastighetsmäklarlagen tillhandahålla köparen en skriftlig objektsbeskrivning av fastigheten.

Enligt 17 § fastighetsmäklarlagen ska fastighetsmäklaren kontrollera vem som har rätt att förfoga över fastigheten och vilka inteckningar, servitut och andra rättigheter som belastar den. Objektsbeskrivningen ska också inne-

²⁹ Svenska Dagbladet den 7 april 2007.

³⁰ Enligt 12 § fastighetsmäklarlagen ska fastighetsmäklaren utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iaktta god fastighetsmäklarsed. Mäklaren ska därvid tillvarata både säljarens och köparens intresse.

³¹ Riksrevisionens enkätundersökning riktad till konsumenter, utförd av SCB år 2006 samt Riksrevisionens enkätundersökning riktad till konsumentvägledare, genomförd med hjälp av Konsumentverket år 2006.

³² Fastighetsmäklarnämnden, dnr 4-954-04, beslut den 15 juni 2005, Länsrätten i Stockholms län, mål nr 17006-05, dom 2006-11-10. Domen har vunnit laga kraft.

hålla uppgift om byggnadens ålder, storlek och byggnadssätt, men mäklaren är inte skyldig att kontrollera dessa uppgifter.

Många konsumenter uppger att den objektsbeskrivning som mäklaren har tillhandahållit innehåller felaktigheter. Mer än fyra av tio konsumentvägledare uppger att detta tillhör de allra vanligaste problemen bland de konsumenter som vänder sig till dem med klagomål. Det kan exempelvis vara en köpare av en villa som vid en kontrollmätning konstaterar att bostadsytan är mindre än vad som angivits i den objektsbeskrivning som mäklaren har lämnat. Det kan bero på att säljaren har lämnat fel uppgift till mäklaren eller att mäklaren har uppgett fel uppgift.

Ett liknande problem är att konsumenterna anser att mäklaren inte har vidarebefordrat rätt information mellan köpare och säljare. Utöver fel i objektsbeskrivningen kan marknadsföringen, exempelvis annonsen, vara felaktig, informationen i köpekontraktet kan vara felaktig eller vilseledande eller den muntliga information som förmedlats mellan köpare och säljare kan ha blivit fel i något led.

2.1.5 *Mäklaren kan ha svårt att vara opartisk*

Redan i förarbetena om en ny fastighetsmäklarlag slås fast att mäklaren ska uppträda som en i princip opartisk mellanman som både köpare och säljare ska kunna ha fullt förtroende för i allt, men vad gäller priset tillåts mäklaren att sätta uppdragsgivarens (oftast säljarens) intresse främst.³³

Fyra av tio konsumentvägledare uppgav att bland de vanligaste problem som konsumenter upplever är att mäklare har svårt att vara opartiska.

I praktiken är det nästan alltid säljaren som har anlitat mäklaren och som via provisionen står för mäklarens inkomst. Därför kan det vara svårt för mäklaren att verkligen upprätthålla denna opartiskhet.

2.1.6 *Mycket kan gå fel i en affär*

I avsnitten ovan redovisas de vanligaste problemen som konsumenter upplever enligt flera oberoende källor. Utöver dessa finns också en rad problem som framkommit mer sällsynt. I den enkät som riktats direkt till konsumenter framkommer problem med mäklare som erbjudit hjälp med skatteberäkningar men där rådgivningen antingen uteblivit eller varit felaktig, med följden att konsumenten inte fått deklarationen godkänd av skattemyndigheten. Ett annat problem är mäklare som lämnat över försäljningen till en kollega, exempelvis för att mäklaren skulle åka på semester, utan att säljaren varit införstådd med eller medgivit detta.

³³ Prop. 1994/95:14, bet. 1994/95:LU33, rskr. 1994/95:258.

Konsumentvägledarna uppger i enkätsvaren bland annat problem med att tiden före köpet är alltför kort för att köparen ska ha möjlighet att undersöka huset eller lägenheten.

2.2 Hur omfattande är problemen?

Riksrevisionens enkät riktad till konsumenter visar att många, särskilt köpare, upplever problem.³⁴ Totalt motsvarar enkätsvaren cirka 30 000 konsumenter som ansåg att mäklaren inte skött affären korrekt.

I tabell 1 visas det totala antalet köpare och säljare av småhus samt säljare av bostadsrätter år 2005. Av dessa har ett urval på cirka 1 000 konsumenter i varje grupp, alltså cirka 3 000 konsumenter, fått enkäten. Totalt besvarades enkäten av 1 797 konsumenter.³⁵ Vidare visar tabellen andel konsumenter samt uppräknat antal konsumenter som upplevt att mäklaren inte skött förmedlingen korrekt. För metodbeskrivning, se bilaga 2.

Tabell 1 Konsumenter som anser att mäklaren inte förmedlat affären på ett korrekt sätt

År 2005	köpare småhus	säljare småhus	säljare bostadsrätt
Totalt antal köpare och säljare	59 517	54 119	76 393
Andel av enkätsvaren där konsumenten ansåg att mäklaren inte skött affären på ett korrekt sätt	20 %	11 %	14 %
Uppräknat antal konsumenter som ansåg att mäklaren inte skött affären på ett korrekt sätt	12 100	6 200	10 800

Källa: Enkätundersökning till konsumenter utförd av SCB på uppdrag av Riksrevisionen

Köpare av småhus anser i högre utsträckning än säljare att affären inte skötts på ett korrekt sätt av mäklaren. Köparnas mer kritiska inställning till mäklaren kan jämföras med bestämmelsen i fastighetsmäklarlagen om att

³⁴ Riksrevisionen har i samarbete med SCB utformat enkätfrågorna för att i möjligaste mån fokusera svaren på de frågor som regleras i fastighetsmäklarlagen och av god fastighetsmäklarsed och som därmed kan ligga till grund för tillsyn eller tvistelösning. Riksrevisionen har exempelvis frågat om mäklaren skött affären på ett korrekt sätt i stället för att fråga om konsumenten är nöjd med mäklarens tjänster. Syftet är att undvika svar som indikerar allmänt missnöje med mäklaren, exempelvis att konsumenten anser att mäklaren är oskicklig eller otrevlig.

³⁵ Det finns faktorer som gör att antalet konsumenter som upplevt att mäklaren inte skött förmedlingen på ett korrekt sätt kan vara både större och mindre. Fler konsumenter kan ha upplevt problem, eftersom köpare av bostadsrätter inte ingår i undersökningen och därmed inte kunnat räknas med. Det kan även vara färre konsumenter som ansett att mäklaren inte skött affären korrekt, eftersom de som inte har haft problem kan vara mindre benägna att besvara enkäten. Mot detta talar att bortfallet var störst bland köpare, den grupp som också upplevde mest problem. En del av bortfallet för säljare kan förklaras av att vissa är äldre som har flyttat till en annan boendeform och kan ha haft svårt att besvara enkäten av praktiska skäl.

mäklaren ska vara en opartisk mellanman mellan köpare och säljare i allt annat än priset.³⁶

Enkätundersökningen riktad till konsumentvägledare visade också att köpare av småhus var den grupp som oftast hörde av sig med klagomål mot mäklare. Konsumentvägledarna fick ange flera svarsalternativ när det gällde vilken grupp som oftast vänder sig till dem med klagomål på mäklare. Hela 94 procent uppgav att det var vanligast med klagomål från köpare av småhus. 32 procent uppgav köpare av bostadsrätt, och 18 procent uppgav säljare av småhus. Endast 5 procent av konsumentvägledarna ansåg att säljare av bostadsrätt var den grupp som oftast hade klagomål mot mäklare.

Skillnaderna var ännu större utanför storstadslänen, där hela 98 procent av vägledarna ansåg att köpare av småhus var den grupp som oftast kom med klagomål mot mäklare. Att problemen med bostadsrätter förmedlade via mäklare är mindre vanliga utanför storstadslänen kan hänga samman med att det är vanligare att lägenhetsaffärer förmedlas utan mäklare där. Priserna på bostadsrätter utanför storstadslänen är ofta så låga att det inte lönar sig att anlita en mäklare.³⁷

2.3 Vilka instanser kan konsumenten vända sig till?

Både Konsumentverket och Fastighetsmäklarnämnden har ett ansvar för att informera konsumenterna. Även branschorganisationerna arbetar med viss information till konsumenterna.

Konsumentverket och de kommunala konsumentvägledarna bistår konsumenterna med information om fastighetsmäklarfrågor. Konsumentverket informerar om boende på sin webbplats, och konsumentvägledarna ger personlig rådgivning per telefon och e-post.

Fastighetsmäklarnämnden har ett särskilt ansvar för information till både konsumenterna och fastighetsmäklarna när det gäller god fastighetsmäklarsed och praxis.³⁸ Allmänna reklamationsnämnden prövar tvister mellan konsumenterna och fastighetsmäklarna när det gäller skadeståndsanspråk och

³⁶ Prop. 1994/95:14, bet. 1994/95:LU33, rskr. 1994/95:258.

³⁷ Riksrevisionens enkät till konsumenterna visar att mäklarna endast förmedlade 33 procent av de bostadsrätter som såldes år 2005 i kommuner som ligger utanför storstadsområdena och har färre än 75 000 invånare. I storstadsområdena förmedlades 87 procent av bostadsrätterna via en fastighetsmäklare. När det gäller småhus var skillnaderna betydligt mindre mellan olika delar av landet. Av de småhus som såldes år 2005 förmedlades cirka 80–90 procent av en mäklare.

³⁸ I regleringsbrevet avseende år 2006 som ändrades i juni 2006 har verksamhetsgrenen Information ändrats till två verksamhetsgrenar: Råd och stöd och Branschkontakter. Återrapporteringen ska omfatta insatser för att skapa god kunskap om nämndens verksamhet och om god fastighetsmäklarsed. Målet för Råd och stöd var år 2006 att råd och stöd är tillgängliga där de efterfrågas. År 2007 är målet att råd och stöd är aktuella och relevanta.

ersättning för fastighetsmäklarens provision. Dessutom prövar de allmänna domstolarna tvistemål mellan konsumenter och fastighetsmäklare.

Även de två branschorganisationerna Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet bedriver informationsverksamhet.

Tabellerna nedan ger en överblick över de statliga myndigheter som arbetar med tillsyn och tvistelösning inom fastighetsmäklarområdet och de branschorganisationer som bedriver självreglering inom området.

Benämningarna på statliga myndigheter och branschorganisationer kan lätt sammanblandas. Det gäller exempelvis Fastighetsmäklarnämnden (myndighet) och Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (branschorganisation), Allmänna reklamationsnämnden (myndighet) och kundombudsman (funktion hos branschorganisation). Det kan vara svårt för både konsumenter och mäklare att avgöra vart man bör vända sig med sitt ärende.

Tabell 2: Statliga myndigheter som utövar tillsyn av fastighetsmäklare eller erbjuder tvistelösning mellan enskilda personer och fastighetsmäklare

Instans	Verksamhet	Typ av ärenden som prövas	Resultat för mäklare och konsument	Utfall år 2005
Fastighetsmäklar-nämnden (FMN)	Tillsyn och registrering av mäklare. Utveckling av och information om god fastighetsmäklarsed.	Tillsyn av fastighetsmäklare.	Mäklaren riskerar att varnas eller avregistreras.	383 initierade tillsynsärenden. 47 mäklare varnades. Ingen avregistrering. 3 anmäldes till åklagare.
Allmänna reklamations-nämnden	Prövar tvister mellan konsumenter och näringsidkare.	Tvist mellan konsument och mäklare om skadestånd eller ersättning för fastighetsmäklarens uppdrag.	Rekommendation, dvs. ej bindande. Konsumenten kan få skadestånd eller nedsättning av ersättningen om mäklaren väljer att följa rekommendationen.	93 ärenden. 8 bifall för konsumenterna.
Allmän domstol	Prövar tvistemål och brottmål.	Tvist mellan konsument och mäklare om skadestånd eller ersättning för fastighetsmäklarens uppdrag. Straffrättslig prövning av oregistrerade fastighetsmäklare.	Dom, dvs. bindande. Konsumenter kan få nedsättning av ersättningen eller skadestånd. Oregistrerad mäklare riskerar böter eller fängelse.	Uppgift saknas.
Förvaltnings-domstol	Prövar överklaganden av myndigheters förvaltningsbeslut.	Prövar överklaganden i tillsynsärenden om varning eller återkallelse av registrering.	Mäklaren kan återfå återkallad registrering eller undgå en utdelad varning.	16 varningar överklagades år 2005. 14 fall har FMN:s beslut ändrats. 2 av domarna har vunnit laga kraft. 112 fall har FMN:s beslut inte ändrats. 8 av domarna har vunnit laga kraft.

Tabell 3. Branschorganisationernas självreglering

Instans	Verksamhet	Typ av ärenden mellan konsument och fastighetsmäklare som prövas	Resultat för mäklare och konsument	Utfall år 2005
Mäklarsamfundet	Ansvarsnämnd och disciplinnämnd.	I tvist med köpare eller säljare yttrar sig ansvarsnämnden i fråga om god fastighetsmäklarsed och uttalar sig i principfrågan: Är mäklarens agerande godtagbart eller inte?	Mäklaren riskerar att få en erinran eller varning eller uteslutas från Mäklarsamfundet.	Prövade sju ärenden, varav ett resulterade i bifall för konsumenten.
Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN)	Tvistlösning.	FRN prövar tvister om skadeståndskrav eller provision.	FRN meddelar en rekommendation. Om FRN anser det befogat skickas ärendet till Fastighetsmäklarförbundets (FMF) disciplinnämnd där mäklaren riskerar att bli utesluten ur FMF.	Prövade 118 ärenden, varav 49 resulterade i bifall för konsumenterna.

2.4 Få konsumenter går vidare med sitt ärende

2.4.1 Konsumentvägledarna råder ofta konsumenten att framföra sina klagomål

Enligt enkätundersökningen till konsumentvägledarna hänvisar vägledarna ofta konsumenter till mäklaren. Andra vanliga råd är enligt enkäten att konsumenten ska vända sig med sina klagomål till (i fallande ordning) Fastighetsmäklarnämnden, Allmänna reklamationsnämnden, säljaren, jurist, någon av branschorganisationerna, mäklarens företag eller allmän domstol. Rådet att vända sig till mäklarens försäkringsbolag eller att inte vända sig till någon alls är ovanligt.

2.4.2 Få konsumenter väljer att gå vidare

Enligt enkätundersökningen till konsumenter väljer majoriteten av de konsumenter som upplever problem med sin mäklare att inte gå vidare till Fastighetsmäklarnämnden eller Allmänna reklamationsnämnden. Det var få av de tillfrågade konsumenterna som vände sig till någon av de båda branschorganisationerna eller mäklarnas försäkringsbolag.

Mindre än var tredje konsument som ansåg att mäklaren inte skött affären korrekt klagade. Majoriteten av dem som klagade vände sig direkt till säljaren, mäklaren eller mäklarens företag. Endast några få konsumenter i hela enkätundersökningen hade vänt sig till Allmänna reklamationsnämnden, Fastighetsmäklarnämnden eller någon branschorganisation. Ändå ansåg sig konsumenterna ofta ha lidit en skada på cirka 50 000–100 000 kronor.

Bland konsumentvägledarna var det bara en av de tillfrågade som ansåg att det var vanligt att avråda konsumenten från att driva sitt ärende vidare.

Nära hälften av de konsumentvägledare som svarat ansåg att det var vanligt att konsumenten inte känt till eller förstått exempelvis omfattningen av undersökningsplikten och därför inte driver sitt ärende vidare. Nästan lika vanligt var det att vägledarna ansåg att konsumenten inte valde att driva sitt ärende vidare för att ord stod mot ord och skriftlig dokumentation saknades.

2.4.3 *Konsumentvägledarnas syn på konsumenternas möjligheter*

Enkätundersökningen visar att mer än hälften av konsumentvägledarna ansåg att det inte finns tillräckliga möjligheter för konsumenter att få tvister med fastighetsmäklare prövade och lösta. Kommentarer till det negativa svaret var bland annat:

”Det är alltid svårt när ord står mot ord.”

”Det är svårt att styrka att mäklaren alltför ofta väljer att inte informera säljaren om skyldigheten att informera om kända fel och brister. På samma sätt är det svårt att visa att mäklarna underlåter att fråga säljaren om kända fel på vissa fastigheter/radhus m.m. där mäklaren sedan tidigare redan känner till problem. Mäklarna är sällan opartiska.”

”Eftersom skriftlig bevisning ofta saknas, till exempel då mäklaren inte upplyst köparen om dennes plikt att mycket noggrant undersöka lägenheten, är det svårt att driva frågan i Allmänna reklamationsnämnden eller domstol.”

”Svårt för en lekman att angripa mäklare i sin yrkesutövning. Många mäktar inte med att driva frågan och drar sig för att anlita jurist. Fastighetsmäklarnämnden är enligt min bedömning inte helt opartisk.”

”I slutändan har ju mäklaren väldigt lite ansvar. Man kan ju alltid hänvisa till köparens omfattande undersökningsplikt.”

Bland de vägledare som anser att möjligheterna är tillräckliga var en vanlig kommentar att klagomål på fastighetsmäklare är ovanligt i deras kommun. Andra kommentarer till att möjligheterna ansågs tillräckliga var:

”Egentligen tycker jag nog det, men det är ofta omständligt; det finns många alternativa vägar för att eventuellt nå en framgång. Alltför många husköpare är heller inte medvetna om att det är säljaren som är deras avtalspart, de tror att mäklaren har ett större ansvar än han/hon oftast har.”

”Men oftast stupar det på att konsumenten inte vill lägga ner den tiden som det tar för att få rätt. – Vi orkar inte längre, är en vanlig kommentar.”

Det var inte någon avgörande skillnad i uppfattning mellan vägledare verksamma i storstadslänen och i övriga riket om möjligheterna är tillräckliga för konsumenter att få tvister prövade och lösta.

2.5 Sammanfattande iakttagelser

Många konsumenter uppger till Riksrevisionen att mäklaren inte förmedlat deras affär på ett korrekt sätt.

Köpare anser oftare än säljare att mäklaren inte skött fastighetsaffären korrekt.

Många köpare inser inte hur omfattande deras undersökningsplikt är. När konsumenterna själva anger att mäklaren inte skött försäljningen på ett korrekt sätt, rör problemen ofta mäklarens förmedling av information mellan köpare och säljare, budgivningen, lockpriser och informationen i objektsbeskrivningen. Det är också vanligt att mäklaren inte uppfattas som opartisk mellan köpare och säljare.

Det finns såväl statliga myndigheter som bedriver verksamhet inom tillsyn och tvistelösning som branschorganisationer som bedriver självreglering. Systemet är svåröverskådligt och det är svårt för den enskilde att bedöma vart han bör vända sig med sitt ärende.

Endast en liten andel av de konsumenter som upplever problem väljer att driva sitt ärende vidare. Många av de konsumenter som kontaktar myndigheter väljer att inte gå vidare med någon anmälan.

3 Tillsyn av fastighetsmäklare

När det gäller tillsynen har Riksrevisionen granskat om det finns hinder för en effektiv tillsyn samt i vilken utsträckning Fastighetsmäklarnämnden har fullgjort sin tillsynsuppgift.

3.1 Utgångspunkterna för Fastighetsmäklarnämndens tillsyn

Fastighetsmäklarnämnden är en konsumentmyndighet under den konsumentpolitiska enheten på Integrations- och jämställdhetsdepartementet. Riksrevisionen har utgått från utgiftsområde 18, politikområde Konsumentpolitik, verksamhetsområde Inflytande, verksamhetsgrenen Tillsyn.³⁹ Enligt regleringsbrevet för åren 2004 och 2005 var målet för verksamhetsgrenen Tillsyn: *god tillsyn över registrerade fastighetsmäklare.*

Tillsynen regleras i fastighetsmäklarlagen. Enligt förarbetena ska nämnden utöva en effektiv och aktiv tillsyn.⁴⁰

Enligt förarbetena bör en aktiv tillsyn innefatta att Fastighetsmäklarnämnden noga utreder inkomna anmälningar och klagomål mot mäklare men att nämnden också på eget initiativ bör bevaka och följa upp de lokala förhållandena på fastighetsmäklarområdet. Det står också nämnden fritt att utreda frågor utan att det har föranletts av misstankar mot någon speciell mäklare. En annan viktig tillsynsuppgift är att se till att mäklare rättar sig efter de beslut som nämnden har fattat. I den mån en mäklare inte gör det, är det angeläget att nämnden agerar snabbt med nya åtgärder.

Enligt förarbetena bör en effektiv tillsyn bland annat innefatta samarbete med andra myndigheter för att upprätthålla en fullgod tillsynsverksamhet.

Enligt 7 § fastighetsmäklarlagen ska tillsynen av fastighetsmäklare som är registrerade utövas av Fastighetsmäklarnämnden. Nämnden ska se till att fastighetsmäklarna iakttar sina skyldigheter enligt lagen.

En registrerad mäklare är skyldig att låta Fastighetsmäklarnämnden granska akter, bokföring och övriga handlingar som hör till verksamheten samt att lämna de uppgifter som begärs för tillsynen.

Fastighetsmäklarnämnden har genom sin tillsyn möjlighet att avregistrera mäklare som inte följer lagen. Enligt 8 § fastighetsmäklarlagen ska Fastighetsmäklarnämnden återkalla registreringen för den fastighetsmäklare som

³⁹ Riksrevisionens granskning omfattar främst åren 2004 och 2005. Under dessa år ingick politikområdet Konsumentpolitik i utgiftsområde 24.

⁴⁰ Prop. 1994/95:14 s. 27.

- inte uppfyller kraven enligt 6 §, exempelvis får mäklaren inte vara försatt i konkurs, underkastad näringsförbud eller ha förvaltare enligt föräldrabalken, vidare måste mäklaren ha ansvarsförsäkring och vara redbar och i övrigt lämplig som fastighetsmäklare
- inte betalar föreskriven registreringsavgift eller
- handlar i strid med sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen.

Ett beslut om återkallelse gäller omedelbart. Om det kan anses vara tillräckligt får Fastighetsmäklarnämnden meddela varning i stället för att återkalla registreringen. Är förseelsen ringa, kan den lämnas utan påföljd. Mäklaren kan överklaga nämndens beslut till de allmänna förvaltningsdomstolarna, dvs. länsrätt, kammarrätt och slutligen till Regeringsrätten. Prövning i kammarrätt och Regeringsrätt erfordrar prövningstillstånd.

Den som anmält mäklaren är inte part i ett tillsynsärende. Det är Fastighetsmäklarnämnden som är mäklarens motpart vid domstolsprövning.

Enligt förarbetena⁴¹ ska lagen ange de mera grundläggande skyldigheterna för en fastighetsmäklare. I övrigt hänvisas till begreppet god fastighetsmäklarsed som ska utvecklas genom praxis. I förarbetena ansågs det olämpligt att låsa fast mäklarplikterna genom att detaljreglera dem i lag. Det ansågs nämligen ligga ett värde i att kraven på mäklare kan utvecklas och förändras över tiden.

Ytterligare bestämmelser om Fastighetsmäklarnämndens verksamhet finns i fastighetsmäklarförordningen (1995:1028). Den reglerar närmare förfarandet vid ansökan om registrering, den årliga avgiften som mäklare betalar till nämnden, andra myndigheters skyldighet att informera nämnden om omständigheter som kan föranleda att en mäklare varnas eller får sin registrering återkallad, kraven på mäklares ansvarsförsäkring samt krav på utbildning för fastighetsmäklare.

Av förordningen framgår att nämnden har rätt att meddela föreskrift om utbildningens innehåll och omfattning. Fastighetsmäklarnämnden har inte föreskriftsrätt på andra områden än kraven på mäklares utbildning.

Fastighetsmäklarnämnden ska enligt 7 § fastighetsmäklarförordningen anmäla till allmän åklagare om nämnden har anledning att anta att någon yrkesmässigt förmedlar fastigheter i strid med vad som föreskrivs om registrering i 5 § fastighetsmäklarlagen.

⁴¹ Prop. 1994/95:14 s. 40.

3.2 Förutsättningar för Fastighetsmäklarnämndens tillsyn

3.2.1 Tillsynen utgår från skriftlig dokumentation

För att Fastighetsmäklarnämnden ska kunna meddela påföljd mot en mäklare krävs att de omständigheter på vilka påföljden grundas kan slås fast otvetydigt.⁴² Nämnden måste alltså ha tillräcklig bevisning. Om mäklaren bestrider det som anmälaren framfört krävs skriftlig dokumentation för att nämnden ska kunna utdela en påföljd. I annat fall avskrivs ärendet.

Enligt fastighetsmäklarlagen har mäklaren en skyldighet att dokumentera flera moment i samband med utförandet av ett förmedlingsuppdrag. Av lagen följer att mäklaren bland annat ska upprätta skriftliga uppdragsavtal, tillhandahålla köparen en objektsbeskrivning och en boendekostnadskalkyl samt de handlingar som krävs i samband med överlåtelsen av bostaden om inte något annat har avtalats.⁴³

Flera av de vanligaste problemen som enskilda upplever grundas dock på moment i förmedlingsuppdraget där det saknas krav på att mäklaren skriftligt dokumenterar att han lämnat viss information till köpare eller säljare. Till exempel saknas krav på mäklaren att skriftligt dokumentera att han lämnat allmän information till köparen om omfattningen av undersökningsplikten. Mäklaren behöver inte heller dokumentera att han lämnat namn på samtliga spekulanter och bud till säljaren. Fastighetsmäklarnämnden har dock, i *Faktablad till mäklare* september 2006, lämnat en rekommendation till mäklare att upprätta en så kallad budgivningslista med samtliga budgivare och bud, som i samband med kontraktsskrivning bör överlämnas till säljaren och köparen.

Ett annat problem avser den skriftliga objektsbeskrivning som mäklaren enligt lagen är skyldig att upprätta. Köparen känner ofta inte till att mäklaren normalt inte är skyldig att kontrollera att uppgifterna om bostadens yta och skick är korrekta i objektsbeskrivningen.⁴⁴

I syfte att ge Fastighetsmäklarnämnden de verktyg som behövs för att kunna bedriva en effektiv tillsyn föreslog utredaren i betänkandet *Fastighetsmäklarnämnden – Effektivare tillsyn* år 1999 en förändring av fastighetsmäklarlagen. Utredaren ansåg att man borde överväga att ålägga mäklarna att

⁴² RÅ (Regeringsrättens årsbok) 1996 ref. 83.

⁴³ Enligt fastighetsmäklarlagen ska mäklaren tillhandahålla köparen en skriftlig beräkning av dennes boendekostnader. Normalt ska mäklaren kunna uppvisa ett skriftligt avstående om köparen avstår från en sådan boendekostnadskalkyl. Mäklaren ska dessutom verka för att överenskommelser som träffas mellan köpare och säljare dokumenteras skriftligt. Mäklaren har ett särskilt ansvar för att parterna slutligt reglerar överlåtelsen i samband med tillträdet så att frågor inte kvarstår som riskerar att leda till tvist.

⁴⁴ Serien God fastighetsmäklarsed, objektsbeskrivningen 2006-11-30: *Det är säljaren som har att svara för att uppgifterna är riktiga, om inte mäklaren har anledning att misstänka att de är felaktiga. Det är först då mäklaren har en viss kontrollplikt.*

föra löpande journaler över sina uppdrag.⁴⁵ Regeringen tog inget initiativ till lagändring med anledning av utredningens betänkande. Först år 2005, sex år efter betänkandet, tillsatte regeringen en ny utredning som innebär en översyn av fastighetsmäklarlagen.⁴⁶

Ofta står ord mot ord när skriftliga handlingar saknas

Enligt Fastighetsmäklarnämnden finns det vissa problem där ord står mot ord och som konsumenterna ofta tar upp i sina kontakter med nämnden:

- *Budgivningen (God fastighetsmäklarsed)*. Köparen eller säljaren ifrågasätter om mäklaren har framfört alla bud till säljaren som han är skyldig att göra enligt god fastighetsmäklarsed.
- *Undersökningsplikten m.m. (16 §)*. Köparen ifrågasätter att mäklaren har upplyst honom eller henne om vidden av undersökningsplikten.
- *Informationen från mäklaren (God fastighetsmäklarsed)*. Mäklaren säger sig ha informerat köparen om exempelvis ett fel i fastigheten. Köparen hävdar motsatsen.

Om mäklaren inte medger att han brutit i ärenden av dessa typer kan nämnden inte utdela någon disciplinär påföljd eftersom de omständigheter på vilka påföljden grundas måste slås fast otvetydigt. I sådana fall anmäler enskilda sällan mäklaren till Fastighetsmäklarnämnden. I de fall den enskilde ändå går vidare med en anmälan avskrivs ofta ärendet utan utredning. Fastighetsmäklarnämndens medel för att se till att mäklare fullgör sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen då dokumentationsskyldighet saknas är oftast enbart information. Nämnden kan inte meddela föreskrifter om vad mäklare ska kunna dokumentera skriftligt utan har enbart föreskriftsrätt när det gäller kraven på mäklares utbildning.

Om Fastighetsmäklarnämnden fick mer resurser skulle den vilja ägna dessa åt att informera mäklarna om god fastighetsmäklarsed. Samtidigt uppger nämnden att mäklarna i allmänhet inte tillräckligt uppmärksammar vad Fastighetsmäklarnämnden säger. Ett sätt att råda bot på det är enligt nämnden att lägga tid och kraft på muntlig information.

Nämnden arbetar enligt egen uppgift efter devisen Bättre att föregripa än ingripa och har under senare år utvecklat sin skriftliga information högst väsentligt. Fastighetsmäklarnämnden uppger också att det finns en del oseriösa mäklare i branschen som nämnden inte kommer åt med vare sig information eller tillsyn. Detta problem har inte tagits upp i nämndens årsredovisning.

⁴⁵ SOU 1999:35 *Fastighetsmäklarnämnden – Effektivare tillsyn*.

⁴⁶ Dir. 2005:140 Översyn av fastighetsmäklarlagen.

Nämnden kan därmed till stor del bara använda information för att få mäklarna att följa reglerna i flera av de paragrafer i fastighetsmäklarlagen som rör frågor där konsumenterna ofta upplever problem. Några andra påtryckningsmedel finns inte enligt Fastighetsmäklarnämnden, bara mäklarens rädsla för varningar och eventuella respekt för nämnden. När ett tillsynsärende inte resulterar i någon varning eller avregistrering men kanske ändå ett påpekande eller någon annan uttalad kritik befarar nämnden att det beslutet inte blir läst i samma utsträckning som ett ärende med disciplinpåföljd. På så sätt kan viss information från nämnden missa sitt mål.

3.2.2 Regeringens styrning av tillsynen

Tidigare tillsyn otillräcklig enligt förarbetena

I förarbetena ansåg regeringen att länsstyrelserna, som tidigare hade ansvar för tillsynen, hade bedrivit en klart otillräcklig tillsyn, bland annat på grund av bristande resurser.⁴⁷ Det egentliga tillsynsarbetet hade nästan uteslutande bestått i att utreda anmälningar från köpare och säljare, vilket inte ansågs tillräckligt. En förutsättning som saknades i länsstyrelsernas tillsyn var att minst en och helst flera personer skulle arbeta enbart med tillsynsfrågor. Detta uppfylldes vid denna tid endast i storstadslänen.

Att bara göra en resursförstärkning från dåvarande 12 årsarbetskrafter som arbetade med registrering och tillsyn på länsstyrelserna ansågs inte vara tillräckligt för att komma till rätta med problemen.⁴⁸

I dag arbetar cirka 7,5 årsarbetskrafter med tillsyn och registrering av fastighetsmäklare. Totalt fanns det 11,4 årsarbetskrafter på Fastighetsmäklarnämnden år 2006. Personalresurserna för registrering och tillsyn har alltså minskat jämfört med departementspromemorian som låg till grund för förarbetena.⁴⁹

Regeringens styrning av tillsynen har ändrats över tiden

Regeringens strävan att utöka tillsynen kom till uttryck i regleringsbrev efter att fastighetsmäklarlagen trätt i kraft. I målen betonades kravet på att tillsynen skulle omfatta både anmälningsärenden och egeninitierade tillsynsärenden.

Återrapporteringskraven för åren 1999–2001 avsåg både åtgärder för effektivisering och utökning av tillsynen. Därefter omformulerades återrap-

⁴⁷ Prop. 1994/95:14 s. 19.

⁴⁸ Ds 1992:87 Ny fastighetsmäklarlag s. 33.

⁴⁹ I prop. 1994/95:14 refereras när det gäller resursbehoven för tillsyn till Ds 1992:87 s. 33.

porteringskraven till att gälla omfattningen av tillsynen och från år 2004 tillkom kravet på återrapportering om effekter av genomfört tillsynsarbete.

Från år 1997 fram till år 2003 var krav på en effektiv tillsyn ett framträdande inslag i målet. Målet omformulerades i regleringsbrev för åren 2004 och 2005 till att gälla det mindre specifika "god" tillsyn. I juni år 2006 ändrades återigen målets formulering till "aktiv" tillsyn.

I det regleringsbrev som avser år 2007 är målet både "aktiv och effektiv tillsyn". Kraven på återrapportering har utökats och innefattar nu även en fördelning av tillsynsärendena mellan egeninitierade ärenden och ärenden som initierats på grund av anmälningar.

Regeringen har alltså nyligen ändrat både målen och kraven på återrapporteringen så att regleringsbrev i högre grad motsvarar vad som uttalats i förarbetena.

Enligt återrapporteringen är målen uppfyllda, men nämnden har inte tydligt uppmärksammat problemen

Tillsynens uppgift är att säkerställa att fastighetsmäklarna fullgör sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed så att konsumenterna får det skydd som fastighetsmäklarlagen och dess förarbeten syftar till.

När det gäller måluppfyllelse anser Fastighetsmäklarnämnden att nämnden uppnått målet att utöva god tillsyn över registrerade fastighetsmäklare. Fastighetsmäklarnämnden konstaterar dock i sin årsredovisning för år 2005 att klarare och tydligare regler i fastighetsmäklarlagen avsevärt skulle effektivisera tillsynsarbetet.

Nämnden ser det som sin främsta uppgift att säkerställa att registrerade fastighetsmäklare är kompetenta och utför ett omsorgsfullt arbete så att de tillgodoser säljares och köparens intressen på bästa sätt. Myndighetens bidrag till ett gott konsumentskydd är därför huvudsakligen inriktat på åtgärder i förhållande till mäklarna. Krav i samband med registrering och tillsyn av fastighetsmäklare samt information om god fastighetsmäklarsed ska enligt nämnden leda till att konsumenterna generellt får en stark ställning och inflytande på marknaden.

Att endast en mindre andel av de registrerade fastighetsmäklarna anmäls till Fastighetsmäklarnämnden (4,7 procent år 2005) och att antalet mäklare som drabbats av disciplinära åtgärder under år 2005 stigit endast marginellt, trots att såväl antalet mäklare som antalet genomförda förmedlingar ökat kraftigt, kan enligt nämnden vara en effekt av tillsynsarbetet.

Fastighetsmäklarnämnden ska enligt regleringsbrevet redovisa antalet mäklare som varit föremål för tillsyn. Av de 447 mäklare som varit föremål för tillsyn under år 2006 har 181 även redovisats som ett tillsynsärende år 2005 eftersom ingående balanser ingår i redovisningen. Nämnden har inte

särredovisat antalet avgjorda ärenden. Av redovisningen framgår inte heller hur många ärenden som handlagts genom snabbhandläggning, det vill säga att ärendet inte lett till att nämnden tagit kontakt med mäklaren eller begärt in några handlingar i ärendet.⁵⁰ Sammantaget gör detta att redovisningen ger intryck av att tillsynen är mer omfattande än vad den egentligen är.

Fastighetsmäklarnämnden har inte återrapporterat till regeringen att enskilda ofta upplever problem med vissa moment i förmedlingsuppdraget, exempelvis köparens undersökningsplikt, budgivningen eller att mäklaren inte är skyldig att kontrollera att uppgifter om fastighetens yta och skick i objektsbeskrivningen är korrekta.

Fastighetsmäklarnämnden har inte analyserat de problem som konsumenterna har tagit upp, men som nämnden inte kan åtgärda genom disciplinära påföljder mot mäklare. Nämnden har inte heller genom rekommendationer försökt få mäklare att i större utsträckning skriftligt informera om och dokumentera köparens undersökningsplikt eller att mäklaren inte är skyldig att kontrollera att uppgifter om fastighetens yta och skick i objektsbeskrivningen är korrekta, det vill säga sådana moment i förmedlingsuppdraget där konsumenterna upplever problem men dokumentationsskyldighet saknas i lagen. När det gäller budgivningen lämnade nämnden en rekommendation i faktablad till mäklare i september 2006.⁵¹ Nämnden har inte tagit upp frågan om en så kallad budgivarlista i sina faktablad till konsumenter.

Fastighetsmäklarnämnden har inte tydligt uppmärksammat dessa problem när de begärt ändrad lagstiftning eller föreskriftsrätt. I sin begäran om översyn av fastighetsmäklarlagen år 2003 pekade nämnden särskilt på frågor om IT-utvecklingen, avsaknaden av särskilda regler för bostadsrättsöverlåtelser, internationaliseringen samt mäklartjänsternas utveckling mot att fler tjänster kopplas till förmedling.⁵² Nämnden begärde då en översyn av lagen och ville att en skyldighet för mäklare att särskilt föra journaler skulle övervägas bland annat i syfte att stärka nämndens tillsynsarbete. I en senare begäran år 2005 från Fastighetsmäklarnämnden om en översyn av lagen⁵³ uppmärksammades istället frågor rörande vägledning av mäklare.

⁵⁰ Fastighetsmäklarnämnden har från och med 1 januari 2007 lagt om rutinerna så att det nu är möjligt att särredovisa antalet snabbgranskningar i redovisningssystemet.

⁵¹ Fastighetsmäklarnämndens rekommendation i faktablad september 2006: *Då många spekulanter upplever en osäkerhet huruvida mäklaren verkligen har framfört deras bud till säljaren samt om övriga bud och budgivare verkligen existerar, rekommenderar Fastighetsmäklarnämnden att mäklaren tillämpar en så stor öppenhet som möjligt vid budgivningen. En sådan öppenhet kan exempelvis uppnås genom en redovisning av samtliga budgivare och bud i en s.k. budgivningslista, som i samband med kontraktskrivning överlämnas till säljaren och köparen. Listan bör uppta samtliga budgivares namn, telefonnummer och bud.*

⁵² Dnr 9-379-03.

⁵³ Dnr 9-460-05.

Den information som regeringen lämnat till riksdagen i budgetpropositionen ger inga indikationer på problem när det gäller att uppnå målen för tillsynen. Regeringen delar Fastighetsmäklarnämndens analys av tillsynen i budgetpropositionen för år 2006 och konstaterar att det ökande antalet fastighetsmäklare visserligen skapar ökad ärendetillströmning till Fastighetsmäklarnämnden, men samtidigt konstaterar regeringen, liksom Fastighetsmäklarnämnden också har skrivit i sin årsredovisning: *Samtidigt kan konstateras att de disciplinära åtgärderna mot fastighetsmäklare inte har ökat trots att det finns fler registrerade mäklare, att allt fler bostäder överläts via mäklares förmedling och att allt fler mäklare granskats.*⁵⁴ Det tyder enligt regeringen på att Fastighetsmäklarnämndens arbete är framgångsrikt.

Regeringen framhåller också i budgetpropositionen att kontakterna mellan Fastighetsmäklarnämnden och konsumenter visar att många konsumenter har orealistiska krav på mäklartjänsterna.

Resurser för tillsyn

Tillsynen finansieras genom offentligrättsliga avgifter, dvs. tvingande avgifter som mäklaren är skyldig att betala för att få vara yrkesverksam. Regeringen bestämmer avgiftens storlek efter samråd med Fastighetsmäklarnämnden. Intäkterna tillförs statskassan.⁵⁵ Intäkterna från avgifterna motsvarade under år 2004 och år 2005 ungefär myndighetens anslag. Regeringen har, på Fastighetsmäklarnämndens förslag, höjt avgifterna.⁵⁶ Sedan år 2006 är årsavgiften för att vara registrerad som mäklare 2 500 kronor. Ansökningsavgiften för nya mäklare som ska registrera sig hos Fastighetsmäklarnämnden är 2 000 kronor. Avgifterna ger en inkomst till statskassan på cirka 15 miljoner kronor.

Fastighetsmäklarnämndens anslag var cirka 12 miljoner kronor⁵⁷ år 2006. Enligt budgetpropositionen för år 2007 kommer anslaget att vara oförändrat åren 2007 till och med 2009, med undantag för rena prisnivåjusteringar.

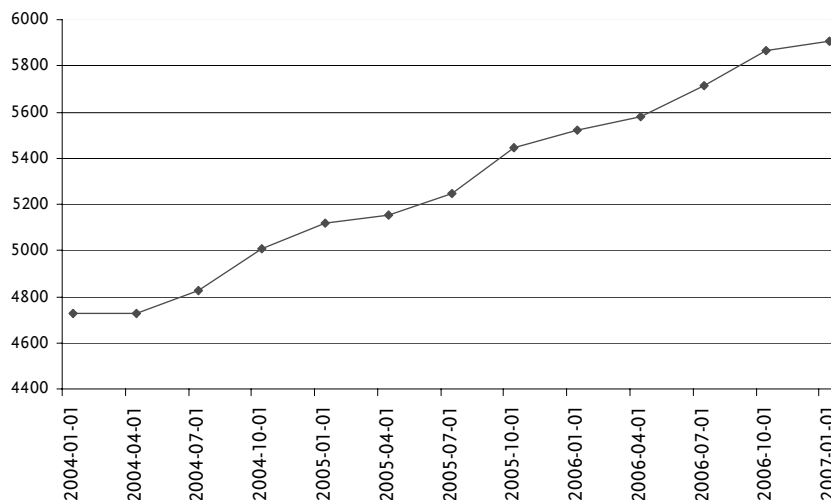
⁵⁴ Budgetpropositionen för år 2006. I budgetpropositionen för år 2007 finns ingen kommentar.

⁵⁵ Avgiftsförordningen 1992:191.

⁵⁶ Enligt budgetpropositionen avseende år 2007 höjdes årsavgifterna för registrerade mäklare år 2006.

⁵⁷ Utfall 2004 9,4 mnkr, utfall 2005 10,1 mnkr, anslag 2006 12,1 mnkr, förslag 2007 12,2 mnkr.

Figur 1: Antal mäklare har ökat under de senaste åren



Källa: Fastighetsmäklarnämnden.

Fastighetsmäklarnämnden ägnade drygt fem årsarbetskrafter åt tillsyn under åren 2004 och 2005. År 2006 ökades årsarbetskrafterna till 7,5, men då ingick även registrering som tidigare redovisats separat (2,8 årsarbetskrafter), vilket i praktiken alltså innebär en minskning av tillsynsresurserna, trots att antalet mäklare har ökat under perioden (se figur 1). Antalet årsarbetskrafter totalt på nämnden ökade från 9 till 11 mellan åren 2004 och 2005, men den ökningen avsåg endast verksamhetsgrenarna information och registrering, inte tillsyn. Fastighetsmäklarnämnden anser att informationsinsatser kan anses vara förebyggande tillsyn och att även resurserna för tillsyn därmed utökades något.

Sammanfattningsvis kan konstateras att antalet mäklare ökat med 25 procent mellan åren 2004 och 2007 och att antalet årsarbetskrafter för tillsyn varit i stort sett oförändrat.

3.3 Prövning, utfall och uppföljning av ärenden

3.3.1 Antalet tillsynsärenden oförändrat över tiden

Antal avgjorda tillsynsärenden hos Fastighetsmäklarnämnden visar ingen tydlig förändring i ett längre tidsperspektiv. Inte heller fördelningen mellan egeninitierade ärenden och tillsynsärenden med anledning av anmälningar har förändrats särskilt mycket över tiden, se figur 2. Utöver anmälningar från

konsumenter kan Fastighetsmäklarnämnden öppna ärenden utifrån anmälningar eller information från exempelvis Skatteverket, allmänna domstolar eller Kronofogdemyndigheten. Nämnden kan även själv ta initiativ till tillsyn, exempelvis utifrån uppgifter som framkommit i massmedier. Nämnden har valt att som huvudregel endast kontrollera ärenden som rör händelser som inträffat högst två år tillbaka i tiden från anmälan.⁵⁸

Det står nämnden fritt att utreda frågor utan att det har föranletts av misstankar mot någon speciell mäklare. Enligt Fastighetsmäklarnämnden och dess interna styrdokument ska det dock finnas anledning att anta att en mäklare gjort fel för att Fastighetsmäklarnämnden ska inleda ett tillsyns- ärende mot en mäklare.⁵⁹

Fastighetsmäklarnämnden genomför varje år riktade tillsynsinsatser. År 2006 granskade nämnden återgångsklausuler⁶⁰ i alla anmälda ärenden. Andra pågående riktade insatser avser lockpriser och penningtvätt. Riktade tillsynsinsatser pågår tills nämnden ser en förändring hos mäklarna. Fastighetsmäklarnämnden utför riktad tillsyn endast av de mäklare som redan är föremål för tillsyn, exempelvis med anledning av en anmälan.

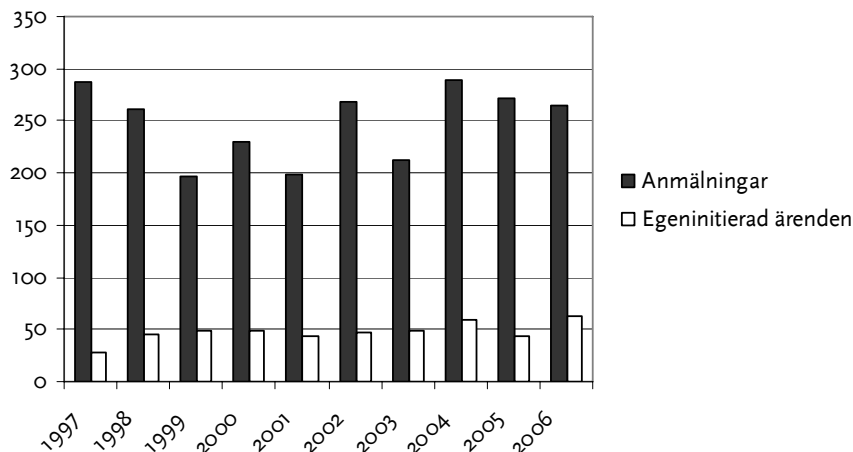
Fastighetsmäklarnämnden beställer varje år registerkontroller hos Rikspolisstyrelsen och Kronofogdemyndigheten i syfte att kontrollera mäklares redbarhet, stora skulder eller brottslighet. Ett 20-tal fall per år uppdagas, vilket får nämnden att inleda ett tillsyns- ärende. Varje mäklare kontrolleras genom registerkontroll vart femte år.

⁵⁸ Undantag är ärenden som prövas av allmän domstol. I dessa fall avvaktar Fastighetsmäklarnämnden domstolens utslag.

⁵⁹ Fastighetsmäklarnämnden, internt dokument 2005-09-08.

⁶⁰ Med återgångsklausul menas att det finns villkor i köpekontraktet, t.ex. besiktning, lån, försäljning av den egna fastigheten eller anskaffande av en ersättningsbostad till säljaren, som medför att det finns en möjlighet att låta köpet återgå. Mäklaren har ett ansvar för att återgångsvillkor utformas så att onödiga tvister inte uppstår om hur villkoren ska tolkas.

Figur 2: Antalet tillsynsärenden är oförändrat över tiden



Källa: Fastighetsmäklarnämnden.

3.3.2 Fastighetsmäklarnämnden granskar skriftlig dokumentation

De omständigheter på vilka en påföljd grundas måste slås fast otvetydigt⁶¹, vilket är avgörande för vilka moment i förmedlingsuppdraget som kan leda till en disciplinätgård.

Av informationen på Fastighetsmäklarnämndens webbplats och den information som ges via telefonkontakt med nämnden framgår att nämnden inte kan utfärda varning eller avregistrera en mäklare i fall där ord står mot ord, det vill säga där man inte otvetydigt kan slå fast de omständigheter som kan leda till en disciplinätgård. Nämnden får ett stort antal telefonsamtal från enskilda och mäklare, cirka 250 per vecka enligt nämndens egen mätning. Många av dessa samtal är klagomål från enskilda som anlitat en mäklare. Fastighetsmäklarnämnden har inte någon särskild blankett för konsumenter som vill göra en anmälan. Anmälaren får själv utforma anmälan och skicka in de dokument som ska åberopas.

3.3.3 Många tillsynsärenden avskrivs

En stor del av tillsynsärendena avgörs genom att de skrivs av. År 2004 avgjordes 348 tillsynsärenden, varav 294 skrevs av. År 2005 avgjordes 315 tillsynsärenden, varav 254 skrevs av. År 2006 avgjordes 324 tillsynsärenden, varav 277 skrevs av. Av de avskrivna ärendena år 2006 skrevs 111 stycken av

⁶¹ RÅ (Regeringsrättens årsbok) 1996 ref. 83.

utan att handlingar begärts in eller att nämnden kontaktat mäklaren för en redogörelse.

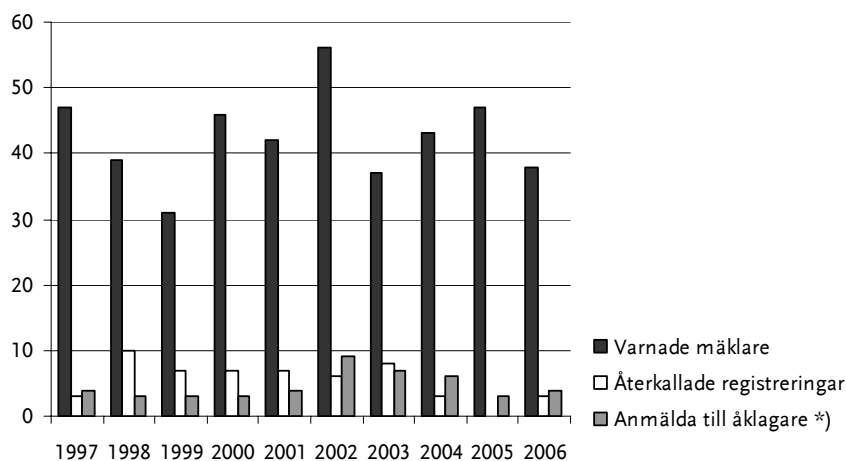
Flertalet av Fastighetsmäklarnämndens tillsynsärenden har sin grund i anmälningar från personer som klagat på mäklares agerande. Nämnden är dock inte skyldig att göra någon utredning, den avgör själv om den mäklare som anmäls ska granskas. Det är vanligt att ärenden skrivs av utan någon närmare utredning när nämnden redan från början gör bedömningen att en utredning inte skulle leda till en disciplinpåföljd. Fastighetsmäklarnämnden kan inte bedöma hur många ärenden som skrivs av på grund av att ord står mot ord. Anmälaren är inte part i ärendet och har inte rätt att överklaga nämndens beslut.

När en anmälan leder till en utredning begränsas den dock inte till de eller det moment i förmedlingen som anmälaren har klagat på. Mäklare kan bli varnade för annat fel som framgår av handlingarna i ärendet än det som anmälaren uppger till nämnden.

3.3.4 Färre påföljder i förhållande till antalet mäklare

De senaste åren har Fastighetsmäklarnämnden avgjort 300–350 enskilda tillsynsärenden per år. Vad tillsynen lett till framgår av figur 3.

Figur 3: Antalet påföljder och mäklare som anmäls till åklagare



*) Fastighetsmäklarnämnden ska anmäla till åklagare om nämnden har anledning att anta att någon förmedlar fastigheter utan att vara registrerad hos nämnden.

Källa Fastighetsmäklarnämnden.

Ingen mäklare avregistrerades som en följd av nämndens tillsynsärenden år 2005 och endast 3 mäklare avregistrerades år 2006. Nämnden varnade 47 mäklare år 2005 och 39 mäklare år 2006.

Fastighetsmäklarnämnden anmälde fyra personer till allmän domstol för att nämnden hade anledning att anta att de arbetade som mäklare utan att vara registrerade år 2006.

Utöver dessa ärenden avregistrerades ett 100-tal mäklare på grund av att de inte levde upp till de formella kraven. Den största delen av registreringar berodde på att mäklarens obligatoriska ansvarsförsäkring hade upphört att gälla. En annan stor del rörde mäklare som inte betalat årsavgiften till Fastighetsmäklarnämnden.

Fastighetsmäklarnämnden delar inte i sin årsredovisning upp registreringar efter orsak. Mäklare som brustit i de formella kraven, exempelvis saknar giltig ansvarsförsäkring, redovisas alltså tillsammans med mäklare som i avsikt att sluta som mäklare låtit bli att betala årsavgiften till Fastighetsmäklarnämnden utan att anmäla sin avregistrering.

Fastighetsmäklarnämnden konstaterar i sin årsbok⁶² att kraven är höga för att nämnden ska kunna tilldela en mäklare en disciplinpåföljd.

För att en mäklare ska bli avregistrerad av Fastighetsmäklarnämnden krävs att mäklaren gör allvarliga fel, felen upprepas, mäklaren begår ett allvarligt brott (som ger mer än sex månaders fängelse), låter bli att betala avgiften till Fastighetsmäklarnämnden eller undviker att svara på nämndens förelägganden.

Disciplinåtgärder kan överklagas till förvaltningsdomstol. År 2004 överklagades 2 beslut om återkallelse av registrering och 20 beslut om varning. En återkallelse har ändrats till varning och sex varningar har upphävts (inklusive fall där Fastighetsmäklarnämnden medgivit ändring sedan nya omständigheter kommit fram i domstolen). Dessa ändringar har vunnit laga kraft. Av resterande 14 varningar har 11 vunnit laga kraft

År 2005 överklagades 22 beslut om varning. I 5 fall har varningen upphävts, 3 av ändringarna har vunnit laga kraft. Ingen mäklare fick sin registrering återkallad år 2005.

3.3.5 Fastighetsmäklarnämnden följer upp vissa ärenden

Fastighetsmäklarnämnden ska enligt förarbetena till fastighetsmäklarlagen kontrollera att mäklarna rättar sig efter nämndens beslut. Fastighetsmäklarnämnden har rutiner för uppföljning. Beslut om uppföljning fattas av nämnden eller kansliet i samband med att tillsynsärendet avgörs. I praktiken är det dock endast en mindre del av tillsynsärendena som följs upp. År 2005 följdes 12 ärenden upp. Det kan jämföras med att Fastighetsmäklarnämnden varnade 47 mäklare år 2005.

⁶² Fastighetsmäklarnämndens årsbok 2006, ärende 2006-04-19:1.

En mäklare kan bli varnad upprepade gånger. Om mäklaren blir anmäld för något han tidigare blivit varnad för, kan en ny anmälan med påföljande utredning resultera i att mäklaren avregistreras, det vill säga får yrkesförbud. Men om mäklaren bryter mot andra regler som Fastighetsmäklarnämnden inte tidigare har varnat honom för kan det resultera i en ny varning utan att mäklaren avregistreras. Av de mäklare som är registrerade har 287 varnats av Fastighetsmäklarnämnden. Av dessa har 42 varnats minst två gånger.

3.3.6 *Det saknas skriftlig information till konsumenter om vilka mäklare som varnats eller avregistrerats*

Konsumenter har möjlighet att ringa Fastighetsmäklarnämnden och begära information om en mäklare över huvud taget är registrerad, varnad eller avregistrerad. Under en tvåveckorsperiod kom det enligt nämndens egen mätning in 71 telefonförfrågningar som avsåg om en mäklare var registrerad eller varnad. Utslaget på ett år motsvarar detta att mindre än 2 procent av alla konsumenter som anlitar en fastighetsmäklare förhör sig om en mäklare hos Fastighetsmäklarnämnden.

Nämnden publicerar inte vilka mäklare som avregistrerats eller varnats på sin webbplats eller någon annanstans av flera skäl: vissa varningar kan ha motiverats av smärre formella fel som inte betyder att konsumenter bör undvika mäklaren, varningen betyder förhoppningsvis att mäklaren skärper sig i fortsättningen, varningen kan ligga långt tillbaka i tiden och varningen kan vara icke lagakraftvunnen. Det finns däremot några andra webbplatser som publicerar information om varnade mäklare.⁶³

3.4 **Samarbete i tillsynsfrågor**

3.4.1 *Få anmälningar kommer in från andra myndigheter*

Enligt fastighetsmäklarförordningen (1995:1028) har andra myndigheter en skyldighet att informera Fastighetsmäklarnämnden om de anser att en mäklare bör varnas eller få sin registrering återkallad. Sådana anmälningar är ganska ovanliga.⁶⁴ Fastighetsmäklarnämnden har genom Domstolsverkets

⁶³ Exempelvis www.dinapengar.se/Avdelningar/Artikel.aspx?ArticleID=2007%5c02%5c22%5c6550.

⁶⁴ Undantaget är Skatteverket som från och med år 2006 regelbundet vidarebefordrar information till Fastighetsmäklarnämnden om mäklare som bör varnas eller avregistreras. Nämnden utgår då i sin tillsyn från denna information. År 2006 fick nämnden in ett 15-tal sådana ärenden, varav de flesta ledde till utvidgad tillsyn.

tidskrift *Domstolsverket informerar* uppmärksammat allmänna domstolar och andra myndigheter på sin skyldighet att anmäla mäklare till nämnden.

År 2004 kom det in 3 anmälningar från andra myndigheter som alla ledde till att nämnden startade tillsynsärenden. En kom från Konsument Västerås. En annan kom från Åklagarkammaren i Karlstad. Det ärendet skrevs av för att domen redan ingick i utredningen i ett annat ärende. En tredje kom från Linköpings tingsrätt och innehöll en dom om att försätta en mäklare i konkurs. År 2005 kom det in en anmälan från Solna tingsrätt som även den innehöll en dom från tingsrätten att försätta en mäklare i konkurs. Under år 2006 kom det 15 anmälningar, alla från Skatteverket.

Från Allmänna reklamationsnämnden har det under de tre senaste åren inte kommit in någon anmälan till Fastighetsmäklarnämnden.

3.4.2 *Fastighetsmäklarnämnden utnyttjar sällan Allmänna reklamationsnämndens avgöranden*

Trots att det förekommer att Allmänna reklamationsnämnden i sina beslut⁶⁵ konstaterar att mäklare åsidosatt sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen och Allmänna reklamationsnämnden vidarebefordrat informationen om detta till Fastighetsmäklarnämnden så använder Fastighetsmäklarnämnden sällan Allmänna reklamationsnämndens beslut som utgångspunkt för sin tillsyn.

Enligt Fastighetsmäklarnämndens interna rutiner, som enligt nämnden inte har tillämpats fullt ut, ska nämnden, när den får Allmänna reklamationsnämndens utskick inför reklamationsnämndens möten, kontrollera om nämnden har samma ärenden. Om så är fallet meddelas Allmänna reklamationsnämnden, som då avvaktar Fastighetsmäklarnämndens beslut.

Enligt Fastighetsmäklarnämndens rutiner från december 2006 ska numera Allmänna reklamationsnämndens beslut användas som ett underlag för att ta ställning till om ett tillsynsärende ska inledas.

3.5 **Branschorganisationernas insatser**

Mäklarsamfundet har en ansvarsnämnd och en disciplinnämnd.⁶⁶ Ansvarsnämnden yttrar sig i tvister mellan konsumenter och mäklare om mäklarens

⁶⁵ Allmänna reklamationsnämndens beslut: Ånr 2004-6137, Ånr 2004-4434, Ånr 2004-3676, Ånr 2005-2200.

⁶⁶ Ansvarsnämnden består av en ordförande och fyra ordinarie ledamöter som är jurister och mäklare. I Mäklarsamfundets disciplinnämnd sitter samma personer som i Mäklarsamfundets styrelse.

agerande är godtagbart eller inte.⁶⁷ Ansvarsnämnden utgår i sin bedömning från god fastighetsmäklarsed men prövar också om mäklaren uppfyllt de krav som ställs i Mäklarsamfundets egna etiska regler.⁶⁸ Ett enskilt ärende kan ta upp till sju, åtta månader att behandla eftersom nämnden sammanträder endast två gånger per år. En prövning av ett ärende som sker efter anmälan från en köpare eller säljare är kostnadsfri.

Om ansvarsnämnden anser att mäklaren misskött sig, kan den överlämna frågan om påföljd till Mäklarsamfundets disciplinnämnd som bestämmer påföljden. Disciplinnämnden kan ge en erinran, en varning eller besluta om uteslutning ur samfundet. Fastighetsmäklarnämnden informeras vid uteslutning, vilket kan leda till att Fastighetsmäklarnämnden gör en egen utredning.

Mäklarsamfundets ansvarsnämnd prövar cirka åtta ärenden per år. Av dessa leder något enstaka ärende till bifall för konsumenten och skickas vidare till disciplinnämnden. Något ärende kan leda till viss kritik men lämnas utan vidare åtgärder, det vill säga ärendet skickas inte vidare till disciplinnämnden. Ingen mäklare uteslöts under åren 2004 och 2005. Tre mäklare uteslöts år 2006.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd prövar skadeståndskrav från konsumenter riktade mot mäklare samt krav på nedsättning av mäklares provision (se kapitel 4 om tvistelösning). Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd kan, om den anser det befogat, skicka ärenden till Fastighetsmäklarförbundets disciplinnämnd. I praktiken händer det mycket sällan, inte ens varje år. Inget sådant ärende har behandlats av Fastighetsmäklarförbundets disciplinnämnd under åren 2004–2006.

3.6 Sammanfattande iakttagelser

För att Fastighetsmäklarnämnden ska kunna meddela påföljd mot en mäklare krävs att de omständigheter på vilka påföljden grundas kan slås fast otvetydigt. Nämnden måste ha tillräcklig bevisning. Om mäklaren nekar krävs normalt skriftlig dokumentation för att nämnden ska kunna utdela en påföljd. I annat fall avskrivs ärendet. Det finns dock inga krav i lagen på att

⁶⁷ Nämnden är också skiljenämnd i tvister mellan fastighetsmäklare och då främst när det gäller frågan om rätt till provision. Sådana tvister kan uppkomma när konsumenten byter mäklare vid försäljning av en fastighet och båda mäklarna anser sig ensam ha rätt till provision. Totalt prövar nämnden cirka 20 ärenden per år.

⁶⁸ I Mäklarsamfundets etiska regler (beslutade år 2002) anges bland annat att fastighetsmäklaren i förhållande till köpare och säljare ska visa objektivitet och efter bästa förmåga tillvarata båda parter berättigade intressen, att det åligger fastighetsmäklaren att på alla sätt arbeta för att främja mäklarkårens goda anseende, att i syfte att kunna lämna allmänheten uppgifter om så rättvisande marknadspriser som möjligt hålla sig väl underrättad om prisutvecklingen inom sitt verksamhetsområde samt att vid marknadsföring försöka ge en rättvisande bild av objektet.

mäklaren ska dokumentera att han exempelvis lämnat köparen information om omfattningen av undersökningsplikten eller att han lämnat uppgift om samtliga spekulanter och bud till säljaren. Enligt fastighetsmäklarlagen ska mäklaren upprätta en skriftlig objektsbeskrivning, men mäklaren är normalt inte skyldig att kontrollera uppgifter om fastighetens yta och skick i objektsbeskrivningen. Objektsbeskrivningen behöver inte innehålla information om att mäklaren inte är skyldig att kontrollera uppgifterna om fastighetens yta eller skick.

Fastighetsmäklarnämnden kan genom sina informations- eller faktablad upplysa om olika frågor, men informationen är inte bindande och uppmärksammas inte tillräckligt.

Fastighetsmäklarnämnden har inte, i avsikt att komma till rätta med problemen ovan, rekommenderat mäklarna att till exempel alltid skriftligt informera om

- omfattningen av köparens undersökningsplikt och dels om att säljaren skall lämna uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för köparen,
- att det bör stå i objektsbeskrivningen att mäklaren normalt inte har ansvar för att kontrollera uppgifterna om yta och skick.

Fastighetsmäklarnämnden har inte analyserat de problem som konsumenterna har tagit upp, men som nämnden inte kan åtgärda genom disciplinära påföljder mot mäklare. När det gäller budgivningen lämnade nämnden en sådan rekommendation i faktablad till mäklare i september 2006. Nämnden har dock inte tagit upp frågan om en så kallad budgivarlista i sina faktablad till konsumenter.

Enskilda upplever ofta problem med undersökningsplikten, budgivningen och objektsbeskrivningen. Anmälningar som avser sådana frågor avskrivs ofta av nämnden.

Fastighetsmäklarnämnden har inte tydligt uppmärksammat dessa problem när de begärt ändrad lagstiftning eller föreskriftsrätt. I sin begäran om översyn av fastighetsmäklarlagen år 2003 pekade nämnden särskilt på frågor om IT-utvecklingen, avsaknaden av särskilda regler för bostadsrättsöverlåtelser, internationaliseringen samt mäklartjänsternas utveckling mot att fler tjänster kopplas till förmedling.⁶⁹ Nämnden begärde då en översyn av lagen och ville att en skyldighet för mäklare att särskilt föra journaler skulle övervägas bland annat i syfte att stärka nämndens tillsynsarbete. I en senare begäran år 2005 från Fastighetsmäklarnämnden om en översyn av lagen uppmärksammades istället frågor rörande vägledning av mäklare.

⁶⁹ Dnr 9-379-03.

Fastighetsmäklarnämnden har bara föreskriftsrätt när det gäller krav på mäklares utbildning. När Fastighetsmäklarnämndens beslut i ett tillsyns- ärende inte inbegriper varning eller avregistrering uppger nämnden att mäklare i allmänhet inte tar del av sådan information.

Enligt Fastighetsmäklarnämndens återrapportering åren 2004 och 2005 till regeringen och regeringens rapportering till riksdagen har nämnden uppnått målet om att utöva god tillsyn över registrerade fastighetsmäklare. Fastighetsmäklarnämnden ska enligt regleringsbrevet redovisa antalet mäklare som varit föremål för tillsyn. Av de 447 mäklare som varit föremål för tillsyn under år 2006 har 181 även redovisats som ett tillsynsärende år 2005 eftersom även ingående balanser ingår i redovisningen. Nämnden har inte särredovisat antalet avgjorda ärenden. Av redovisningen framgår inte heller hur många ärenden som handlagts genom snabbhandläggning, det vill säga att ärendet inte lett till att nämnden tagit kontakt med mäklaren eller begärt in några handlingar i ärendet.⁷⁰ Många tillsynsärenden snabbhandläggs eller skrivs av utan att nämnden tar kontakt med mäklaren eller begär in handlingar. Sammantaget gör detta att redovisningen riskerar att ge en överdriven uppfattning om hur mycket tillsyn som har förekommit.

Tolv ärenden följdes upp av nämnden år 2005. Då kontrollerades efterlevnaden av nämndens beslut. Denna uppgift betonades i förarbetena om ny fastighetsmäklarlag.

Fastighetsmäklarnämnden tillhandahåller endast muntlig information om vilka mäklare som varnats eller avregistrerats.

Andra myndigheter anmäler sällan mäklare, trots att fastighetsmäklarförordningen anger att de är skyldiga att informera Fastighetsmäklarnämnden om de anser att en mäklare bör varnas eller få sin registrering återkallad.

Trots att det förekommer att Allmänna reklamationsnämnden i sina beslut konstaterar att mäklare åsidosatt sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen så använder Fastighetsmäklarnämnden sällan Allmänna reklamationsnämndens beslut som utgångspunkt för sin tillsyn.

⁷⁰ Fastighetsmäklarnämnden har från och med 1 januari 2007 lagt om rutinerna så att det nu är möjligt att särredovisa antalet snabbgranskningar i redovisningssystemet.

4 Tvistelösning mellan konsument och fastighetsmäklare

När det gäller tvistelösning har Riksrevisionen granskat om det finns tillräckliga förutsättningar för enskilda att få tvister lösta hos Allmänna reklamationsnämnden.

4.1 Utgångspunkter för Allmänna reklamationsnämndens verksamhet

Allmänna reklamationsnämndens verksamhet lyder under Integrations- och jämställdhetsdepartementet och återfinns inom politikområdet konsumentpolitik under verksamhetsgrenen *tvistelösning*.⁷¹

Nämndens huvuduppgift är att opartiskt pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare, och verksamhetens syfte är att tillhandahålla ett billigt, enkelt och snabbt men ändå rättssäkert alternativ till de allmänna domstolarnas prövning.

Enligt förarbetena till fastighetsmäklarlagen var ett syfte med lagen att stärka konsumenternas skydd och att minska antalet tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.⁷²

Tre år efter det att lagen infördes, år 1998, fick Allmänna reklamationsnämnden som försöksverksamhet att pröva tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.⁷³ Allmänna reklamationsnämnden prövar tvister enligt 20 § fastighetsmäklarlagen i fråga om skadestånd, om mäklaren uppsåtligt eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt 11–19 §§ och därigenom tillfogat köparen eller säljaren ekonomisk skada. År 2001 utökades försöksverksamheten till att även omfatta prövning av ersättningen för fastighetsmäklarens uppdrag enligt 23 § i samma lag. Ersättningen kan sättas ned om mäklaren åsidosatt sina skyldigheter, även om säljaren eller köparen inte tillfogats någon ekonomisk skada.

⁷¹ Enligt regleringsbrevet för Allmänna reklamationsnämnden år 2005 är målet för verksamhetsgrenen *Tvistlösning* att konsumenttvister ska lösas på ett kostnadseffektivt och rättssäkert sätt, att handläggningstiderna för ärenden som har avgjorts genom nämndbeslut ska minskas med två veckor samt att handläggningstiderna för kanslibeslut i sak (enklare ärenden avseende tvistelösning som avgörs av kansliet, dvs. inte avskrivning eller avvisning) inte ska överstiga tre månader.

⁷² Prop. 1994/95:14, bet.1994/95:LU33.

⁷³ Förordningen (1998:1250) om försöksverksamhet vid Allmänna reklamationsnämnden för prövning av skadeståndsanspråk enligt fastighetsmäklarlagen (1995:400).

Beslutet att inleda försöksverksamheten har inte motiverats

Enligt förordningen (1998:1250) om försöksverksamhet vid Allmänna reklamationsnämnden för prövning av skadeståndsanspråk enligt fastighetsmäklarlagen ska nämnden alltså pröva tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.⁷⁴ Varken Allmänna reklamationsnämnden eller Regeringskansliet kan redogöra för skälen till att försöksverksamheten infördes. Det krävs ingen motivering till en förordning och därför behöver arbetsmaterial vid beredningen inte arkiveras. Därmed saknas sådant underlag till Allmänna reklamationsnämndens försöksverksamhet.

År 2000 fick Allmänna reklamationsnämnden i uppdrag av regeringen att göra en första utvärdering. Allmänna reklamationsnämnden förespråkade då ytterligare försöksverksamhet under två år.⁷⁵ Skälet för att fortsätta med försöksverksamheten var att utvärdera om verksamheten var ändamålsenlig ur ett konsumentperspektiv. Allmänna reklamationsnämnden framförde även att nämnden behövde ytterligare resurser för verksamheten med fastighetsmäklarärenden.

Utvärderingen resulterade år 2001 i att försöksverksamheten förlängdes och utökades till prövning av om mäklarens provision skulle sättas ned.

Allmänna reklamationsnämnden genomförde en andra utvärdering år 2002 och föreslog då att verksamheten inte skulle fortsätta, om inte nämnden tilldelades ytterligare resurser för detta ändamål.

I en tredje utvärdering år 2004 föreslog Allmänna reklamationsnämnden att nämnden skulle få en permanent prövning av både skadeståndsanspråk och nedsättning av provision enligt fastighetsmäklarlagen. Sedan den 1 januari 2005 är verksamheten permanent.

⁷⁴ Observera att denna förordning var tidsbegränsad och ersattes av SFS 2000:1125 vars övergångsbestämmelser har ändrats genom SFS 2002:813 samt att nämndens behörighet numera framgår av nämndens instruktion SFS 2004:1034.

⁷⁵ I regleringsbrevet för år 2000 fick Allmänna reklamationsnämnden i uppdrag att utvärdera försöksverksamheten med prövning av skadeståndsanspråk mot fastighetsmäklare mellan den 1 november 1998 och utgången av år 1999. Nämnden redovisade försöksverksamheten i september år 2000. Nämnden fick ytterligare försöksverksamhet genom förordningen (2000:1125) om försöksverksamhet vid Allmänna reklamationsnämnden för prövning av tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.

4.2 Förutsättningarna för tvistelösning hos Allmänna reklamationsnämnden

4.2.1 Nämnden utgår från den skriftliga dokumentation som parterna lämnar in

Allmänna reklamationsnämndens uppgift är att opartiskt pröva konsumenttvister. Förfarandet vid nämnden är skriftligt. Parterna, dvs. anmälaren och mäklaren, har inte rätt att närvara vid nämndens sammanträde.⁷⁶ När det gäller just fastighetsmäklarärenden finns det ingen särskild blankett. Anmälaren kan välja att antingen använda någon av de förtryckta blanketterna som finns, exempelvis anmälan om tjänst, eller att själv utforma sin anmälan genom ett brev.

Konsumentens anmälan ska inkomma till Allmänna reklamationsnämnden inom sex månader från det att näringsidkaren helt eller delvis har avvisat konsumentens krav.⁷⁷

Nämnden prövar tvisten endast utifrån de uppgifter som anmälaren och fastighetsmäklaren själva presenterar som stöd för sina ståndpunkter. Allmänna reklamationsnämnden inhämtar alltså inte själv bevisning eller utredning i ärendet, men påminner parterna om att de ska ge in den bevisning som de vill åberopa i ärendet.

När en anmälan från en konsument har kommit in till nämnden skickas den till mäklaren som bereds möjlighet att komma in med ett svar. Svaret skickas till anmälaren som då har möjlighet att yttra sig.

Om mäklaren inte svarar ligger de handlingar som har skickats in av anmälaren till grund för bedömningen. Nämnden kan inte höra parterna och inte heller hålla några vittnesförhör.

Nämndens beslut är en rekommendation och är inte bindande. Nämndens beslut kan inte överklagas, men nämnden kan under vissa förutsättningar ompröva ett ärende. Nästan alla mäklare väljer att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer.⁷⁸

Ett ärende avskrivs när anmälaren och mäklaren på egen hand löst tvisten. Ärenden kan avvisas på den grunden att de med hänsyn till nämndens arbetsformer eller andra omständigheter inte lämpar sig för prövning av nämnden. Detta kan exempelvis ske när parterna har åberopat muntlig bevisning eller när ord står mot ord.

⁷⁶ Förordningen (2004:1034) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

⁷⁷ 5 § första stycket 3 förordningen (2004:1034) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

⁷⁸ http://www.arn.se/templates/Page_____55.aspx. 2007-02-01.

4.2.2 Vid skadestånd krävs skriftlig dokumentation om att mäklaren begått fel som lett till en ekonomisk skada

Allmänna reklamationsnämnden prövar två olika paragrafer i fastighetsmäklarlagen, en om skadestånd (20 §) och en om nedsättning av provision (23 §).

Beviskraven är desamma, men det är ytterligare en omständighet som ska bevisas vid prövning av skadestånd jämfört med prövning av nedsättning av mäklarens ersättning.

Av 20 § fastighetsmäklarlagen framgår att en fastighetsmäklare som uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt 11–19 §§ ska ersätta den skada som till följd av detta drabbar köparen eller säljaren.

Vid nämndens prövning måste det först avgöras om mäklaren åsidosatt sina skyldigheter enligt de angivna bestämmelserna i lagen. Därefter måste anmälaren kunna styrka att åsidosättandet skett uppsåtligen eller i varje fall av oaktsamhet. Konsumenten ska slutligen visa att han drabbats av en ekonomisk skada till följd av mäklarens agerande. Skadan måste vara ekonomiskt realiserad och det måste också finnas ett relevant orsakssamband mellan skadan och mäklarens uppsåtliga eller vårdslösa agerande.⁷⁹

Anmälaren ska kunna bevisa alla dessa led utifrån skriftlig dokumentation, bland annat uppdragsavtal, köpekontrakt, boendekostnadskalkyl och objektsbeskrivning.

Av 23 § fastighetsmäklarlagen framgår att fastighetsmäklarens ersättning kan sättas ned om mäklaren vid uppdragets utförande har åsidosatt sina skyldigheter mot köparen eller säljaren. Det gäller inte om åsidosättandet är av ringa betydelse.⁸⁰ I motsats till skadeståndsärenden behöver anmälaren inte uppvisa någon ekonomisk skada vid prövning av nedsättning av ersättning.

Enligt Allmänna reklamationsnämnden saknas det inte sällan relevant skriftlig bevisning som är nödvändig för alla led i den bedömning som nämnden gör, ofta står ord mot ord.⁸¹ Nämnden är förhindrad att uppta muntlig bevisning. Det medför att det ofta uppstår svårigheter i bevishänsende. Allmänna reklamationsnämnden menar att svårigheterna i viss utsträckning är unika för fastighetsmäklarärenden.⁸² Enligt Allmänna reklamationsnämnden är dock fastighetsmäklarärenden inte mer komplicerade än andra typer av konsumenttvister som prövas av nämnden.

⁷⁹ Intervju med Allmänna reklamationsnämnden 2007-02-12.

⁸⁰ Det är mäklarens uppdragsgivare, oftast säljaren, som kan yrka på nedsättning av mäklarens provision.

⁸¹ Utvärdering av försöksverksamheten vid Allmänna reklamationsnämnden för prövning av skadeståndsanspråk och nedsättning av provision enligt fastighetsmäklarlagen, 2002-09-30.

⁸² Ibid.

Enligt Allmänna reklamationsnämnden är det svårt för konsumenten att bevisa att mäklaren varit oaktsam eller uppsåtligt begått ett fel. Nämnden menar också att det är svårt för anmälaren att visa realiserad ekonomisk skada i skadeståndsärenden. Det gäller dock alla skadeståndsärenden, inte bara fastighetsmäklarärenden. Enligt Allmänna reklamationsnämnden så tror konsumenterna att de lidit ekonomisk skada av att mäklaren begått ett fel, men juridiskt går det inte att styrka.⁸³

4.3 Få ärenden prövas och få av dessa leder till bifall

Tabell 4: Allmänna reklamationsnämndens tvistelösning åren 2004-2006⁸⁴

ARN	Totalt antal beslut	Avvisade	Avskrivna	Avslag	Bifall
2004	72	29	3	37	3
2005	93	33	5	47	8
2006	62	26	8	21	7

Källa: Allmänna reklamationsnämnden

Av tabell 4 framgår att Allmänna reklamationsnämnden under år 2005 beslutade i 93 ärenden som rörde tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.⁸⁵ I 8 av 93 beslutade ärenden fick anmälaren rätt i sitt yrkande. I de övriga 85 ärendena avslog nämnden 47, avvisade 33, och avskrev 5 ärenden.

Tabell 5: Utfallet i ärenden beslutade i sak år 2005

Typ av anmälan	Antal beslut	Avslag	Bifall
Skadestånd (20 §)	45	41	4
Nedsättning av provision (23 §)	10	6	4
Totalt	55	47	8

Källa: Riksrevisionens genomgång av beslut hos Allmänna reklamationsnämnden år 2005

⁸³ Intervju med Allmänna reklamationsnämnden 2007-02-12.

⁸⁴ I besluten ingår inte omprövade ärenden. Under 2005 omprövade nämnden 9 ärenden. Enligt 24 § i förordning (2004:1034) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden kan nämnden bl.a. ompröva beslut om parten har haft giltig ursäkt för att inte tidigare ha yttrat sig i ärendet, eller om parten åberopar omständigheter eller bevis som inte tidigare har åberopats och parten samtidigt inte tidigare har kunnat åberopa dem. Detta gäller också ärenden som har avvisats eller avskrivits.

⁸⁵ Sedan verksamheten blev permanent år 2005 handläggs ärendena på nämndens avdelning för fastighetsmäklarärenden.

Under år 2005 prövade nämnden totalt 55 ärenden i sak, det vill säga ärenden där båda parterna lämnat underlag för nämndens beslut. Utfallet framgår av tabell 5.

4.3.1 *Mer än en tredjedel av alla ärenden avvisas*

Under år 2005 beslutade Allmänna reklamationsnämnden om 93 ärenden varav 33 ärenden avvisades. Av dessa avvisades i sin tur mer än en tredjedel på grund av att ärendet var föremål för prövning hos Fastighetsmäklar-nämnden eller Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd. Ungefär en sjättedel avvisades på grund av att 6-månadersfristen passerats och lika många avvisades på grund av att ärendet krävde muntlig bevisning. Resterande avvisades på grund av att komplettering inte hade kommit in i rätt tid eller att det inte förelåg någon tvist exempelvis för att parterna hade gjort upp i godo.

Allmänna reklamationsnämnden avvisar ärenden bland annat om anmälaren inte kommer in med en komplettering som nämnden begärt eller om tillräcklig utredning inte har kommit in.⁸⁶

Enligt allmänna reklamationsnämnden är andelen ärenden som inte lämpar sig för nämndens prövning i princip inte större än för andra ärendegrupper. Allmänna reklamationsnämnden avvisar regelmässigt ärenden som samtidigt tas upp i Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd. Det hindrar emellertid inte att nämnden kan pröva tvisten när den väl är avgjord i Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd.⁸⁷

4.3.2 *Svårt att visa ekonomisk skada som beror på mäklarfel*

Av alla ärenden som Allmänna reklamationsnämnden prövar får konsument-en bifall i knappt hälften av ärendena. För fastighetsmäklarärenden är andelen bifall betydligt lägre.

Under år 2005 fick 8 anmälare bifall av totalt 93 beslutade ärenden.⁸⁸ Allmänna reklamationsnämnden menar att det är ungefär 15 procent (8 bifall av 55 beslut i sak) av anmälarna som får bifall.

En förklaring till den låga andelen bifall i just fastighetsmäklarärenden är att det kan vara svårt att inom ramen för det skriftliga och förenklade för-farandet bevisa vad som har förekommit mellan parterna. Det kan också vara svårt att visa på ekonomisk skada på grund av att mäklaren uppsåtligen

⁸⁶ 16 § förordningen (2004:1034) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

⁸⁷ Allmänna reklamationsnämndens utvärdering om försöksverksamheten för prövning av skadeståndsanspråk och nedsättning av provision enligt fastighetsmäklarlagen (1995:400).

⁸⁸ Observera att det i summan 93 ingår ärenden som avskrivits till följd av att tvisten har lösts och avvisade ärenden.

eller av oaktsamhet begått ett fel i förmedlingsuppdraget. Det kan också bero på att det inte har uppkommit någon skada på grund av mäklarens handlande, även om det varit felaktigt. Bara den omständigheten att mäklaren begått ett fel leder inte automatiskt till att anmälaren har lidit ekonomisk skada.

I vissa av ärendena som Allmänna reklamationsnämnden beslutade om år 2005 framgår att anmälarna kunnat styrka att mäklaren lämnat fel uppgifter, men däremot inte kunnat visa att de lidit ekonomisk skada.

I ett ärende (änr 2004-6137) angav anmälaren att mäklaren hade uppgett att en samfällighetsförening ansvarade för taket på huset ifråga. Efter köpet visade sig denna uppgift vara fel. Ansvaret för taket var köparnas och därmed skulle de själva stå för kostnaderna för att reparera taket. Allmänna reklamationsnämnden avslag dock anmälares yrkande. Orsaken till avslaget var att anmälaren enligt nämnden inte kunde uppvisa att de lidit en ekonomisk skada på grund av att mäklaren givit anmälaren fel uppgift om vem som ansvarade för taket.

I ett annat ärende (änr 2005-0007) hade anmälaren köpt en fastighet som värmdes upp genom fjärrvärme. Efter köpet fick han kännedom om att fjärrvärmeanläggningen inte tillhörde fastigheten utan endast var hyrd. Trots att det skulle kosta anmälaren 82 000 att köpa loss anläggningen, kunde anmälaren inte uppvisa en ekonomisk skada. Mäklaren hade heller inte, trots sin skyldighet enligt lagen, överlämnat en boendekostnadskalkyl där uppvärmningskostnader ingick. Nämnden avslag även detta ärende.

Några ärenden som avslogs handlar om anmälare som köpt en bostad som i efterhand visat sig vara mindre än vad som angivits i objektsbeskrivningen. Det är i sådana situationer många gånger svårt att uppvisa en ekonomisk skada, då skadan uppstår först när fastigheten säljs vidare.

4.3.3 Mäklaren behöver bara kontrollera vissa uppgifter i objektsbeskrivningen

Vissa delar i objektsbeskrivningen är det mäklarens ansvar att kontrollera medan andra delar, såsom bostadens yta eller skick, måste kontrolleras av köparen. För många konsumenter är detta obekant.

Av 18 § i fastighetsmäklarlagen framgår att mäklaren ska ge köparen en objektsbeskrivning av fastigheten. Av lagen (16 §) framgår att mäklaren ska verka för att säljaren lämnar sådana uppgifter om fastigheten som kan vara av betydelse för köparen samt att mäklaren ska upplysa köparen om vikten av att denne själv undersöker fastigheten.

Mäklaren är dock bara skyldig att kontrollera riktigheten i vissa av de uppgifter som ska anges i objektsbeskrivningen enligt 17 § fastighetsmäklar-

lagen. Mäklaren ska kontrollera vem som har rätt att förfoga över fastigheten samt vilka inteckningar, servitut och andra rättigheter som belastar den.

Mäklaren har inte någon skyldighet att mer ingående undersöka fastighetens storlek eller skick, när det inte finns några särskilda skäl till det.⁸⁹ Mäklaren behöver således inte kontrollera att uppgifter om byggnadens ålder, storlek och byggnadssätt som säljaren lämnat för objektsbeskrivningen är riktiga. Uppgift om bostadsyta får mäklaren ofta från säljaren. Förutsatt att mäklaren inte har anledning att misstänka att uppgifterna är felaktiga, är det säljaren som ansvarar för att dessa uppgifter i objektsbeskrivningen är korrekta.

Därmed utgör inte felaktiga uppgifter om fastighetens yta eller skick i objektsbeskrivningen ett tillräckligt skriftligt bevis för att mäklaren brutit mot fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed. Nämnden måste göra en bedömning av om mäklaren borde ha undersökt uppgifterna. Objektsbeskrivningen utgör alltså i dessa delar inte något skriftligt underlag som kan ligga till grund för att bifalla ett yrkande om skadestånd.

En genomgång av ärenden visar att många anmälare ändå använde objektsbeskrivningen när de krävde skadestånd.⁹⁰ Bland dessa avsåg flera anmälningar att det efter köpet visat sig att bostadens yta eller skick inte överensstämde med uppgiften i objektsbeskrivningen.⁹¹ Flera anmälare uppgav att den angivna ytan inte överensstämde med den verkliga ytan efter en kontrollmätning.⁹² Nämnden beslutade om avslag i samtliga sådana ärenden.

Informationen till konsumenterna kan leda fel

Konsumentverket har ansvar för information till konsumenter om boende-frågor. Den information som lämnas på verkets webbplats upplyser inte om köparens ansvar att själv kontrollera att vissa uppgifter i objektsbeskrivningen verkligen stämmer. När det gäller köp av bostadsrätt anger verket följande:

Se till att få en skriftlig beskrivning, en så kallad objektsbeskrivning, av bostadsrätten. Spara den. Den kan behövas som bevis om du skulle hamna i en tvist med mäklaren efter köpet.

⁸⁹ Prop. 1994/95:14 s. 81 och prop. 1983/84:16 s. 37–38.

⁹⁰ 16 av 55 ärenden beslutade i sak under år 2005.

⁹¹ Allmänna reklamationsnämndens beslut: änr 2005-3293, änr 2005-4514, änr 2005-5018, änr 2004-8618, änr 2004-3476, änr 2004-3476, änr 2004-3476.

⁹² När det gäller avvikelser i ytan får det stor betydelse för priset på bostaden. Om avvikelserna är 10 kvadratmeter och kvadratmeterpriset är 50 000 kr kan köparen uppleva att han har betalat 500 000 kr mer än vad han annars skulle ha betalat.

Denna information kan få konsumenter att tro att de inte behöver kontrollera uppgifterna i objektsbeskrivningen.

Fastighetsmäklarnämnden lämnar information i faktablad på sin webbplats, som vänder sig särskilt till mäklare eller särskilt till konsumenter. En ny informationsserie, God fastighetsmäklarsed, vänder sig i första hand till mäklare men är också tillgänglig för konsumenter. Sedan maj år 2006 lämnar nämnden information till mäklare (God fastighetsmäklarsed, om objektsbeskrivningen) om att mäklaren inte har skyldighet att kontrollera alla uppgifter i objektsbeskrivningen. Den information som riktar sig särskilt till konsumenter är dock inte lika tydlig.⁹³ För att konsumenten ska få nödvändig information om ansvaret för uppgifter i objektsbeskrivningen krävs att konsumenten även läser ytterligare ett faktablad.⁹⁴

Många anmälare utgår ifrån att uppgifterna i objektsbeskrivningen är korrekta och att mäklaren har ansvar för uppgifterna. Många skadeståndsärenden leder därmed till avslag hos Allmänna reklamationsnämnden.

4.3.4 Konsumenterna kan vända sig till andra instanser

Det finns flera instanser än Allmänna reklamationsnämnden som arbetar med att lösa tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Konsumenterna kan också vända sig till de allmänna domstolarna och till Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd.

Allmän domstol

En allmän domstol har muntlig förhandling där konsumenter har möjlighet att muntligen föra fram sina argument och begära vittnesförhör och liknande, till skillnad från Allmänna reklamationsnämnden.

Det kan vara tidskrävande och kan uppfattas som krångligt att gå till domstol för att få en tvist prövad. Det är också förenat med vissa kostnader. Kostnader för tvistemål i domstol täcks dock som regel av rättsskyddet i konsumentens hemförsäkring. Beloppet varierar beroende på försäkringsbolag mellan 75 000 och 200 000 kronor. Självriskan är oftast 20 procent av de kostnader som uppkommer i samband med domstolsprövning. Vinner konsumenten målet blir mäklaren skyldig att ersätta självriskan.

Riksrevisionen har inga uppgifter om antalet mål i allmänna domstolar när det gäller tvister mellan köpare eller säljare och fastighetsmäklare.

⁹³ Faktablad till konsumenter: *Fastighetsförmedling när säljare och köpare är konsument.*

⁹⁴ Faktablad till konsumenter: *Fastighetsmäklaren och bostadens storlek.*

Branschens egen tvistelösning omfattar endast en mindre del av mäklarna

En majoritet av landets fastighetsmäklare är anslutna till Mäklarsamfundet med drygt 4 000 medlemmar. Mäklarsamfundets ansvarsnämnd prövar inte skadeståndskrav mot mäklare eller krav på nedsättning av mäklares provision.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd prövar skadeståndskrav från säljare och köpare mot mäklare samt provisionstvister. Nämnden tar, till skillnad från Allmänna reklamationsnämnden, in och beaktar skriftliga vittnesintyg i sin bedömning. Nämnden är en oberoende branschnämnd som finansieras av Fastighetsmäklarförbundet, Fastighetsbyrån och LRF Konsult.⁹⁵ Det betyder att endast konsumenter som anlitar mäklare som arbetar för eller är ansluten till någon av dessa tre aktörer kan få sin tvist prövad hos Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd. Detta motsvarar drygt 2 000 av landets nära 6 000 mäklare, det vill säga drygt en tredjedel av landets fastighetsmäklare kan omfattas av denna prövning.

I 4 av 55 ärenden som beslutades i sak hos Allmänna reklamationsnämnden år 2005 framgår att den anmälda mäklaren är medlem i Fastighetsmäklarförbundet eller har fått sitt ärende prövat av Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd.⁹⁶ Allmänna reklamationsnämnden prövar mestadels ärenden där mäklaren är medlem i Mäklarsamfundet eller inte tillhör någon branschorganisation.

Varje år prövar Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd cirka 110 skadeståndskrav från säljare och köpare mot mäklare samt provisionstvister (förutom dessa avskrivs ca 5 ärenden per år). Ett ärende kan ta upp till sex månader hos Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd. Ärenden där mäklare är part prövas utan avgift.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd meddelar en rekommendation. Om nämnden anser att mäklaren är ansvarig enligt fastighetsmäklarlagen eller annan civilrättslig lagstiftning, betalar mäklarens försäkringsbolag ut det belopp som Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd anger i sin rekommendation. Försäkringsbolagen har hittills, med ett undantag, följt nämndens rekommendationer.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd kan inte utdela några disciplinära påföljder men kan alltså, om den anser det befogat, skicka

⁹⁵ Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd består av en ordförande (kvalificerad jurist), tre ledamöter med specialkunskaper inom husbyggnadsteknik, planlagstiftning och försäkrings- och ersättningsrätt samt en ledamot från varje ansluten mäklarorganisation (Fastighetsmäklarförbundet, Fastighetsbyrån och LRF Konsult). Observera att en mäklare kan vara med i flera organisationer genom enskilt medlemskap eller genom det företag mäklaren arbetar i. Därför finns det vissa medlemmar även inom mäklarsamfundet som även är anslutna till de organisationer som kan använda sig av Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd.

⁹⁶ änr 2005-3072, änr 2004-3640, änr 2005-3072, änr 2004-8123

ärenden vidare till Fastighetsmäklarförbundets disciplinnämnd. I praktiken händer det mycket sällan, inte ens varje år. Inget sådant ärende har behandlats av Fastighetsmäklarförbundets disciplinnämnd under åren 2004–2006. Om Fastighetsmäklarförbundet utesluter mäklaren meddelas Fastighetsmäklarnämnden.

Vid ett eller två tillfällen under de senaste 15 åren har ett ärende ansetts så allvarligt att Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd på eget initiativ har skickat beslutet direkt vidare till Fastighetsmäklarnämnden. Detta görs alltså inte automatiskt. Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd menar att mäklarna i så fall inte skulle vara lika villiga att låta sitt ärende prövas av nämnden.

4.4 Sammanfattande iakttagelser

Allmänna reklamationsnämndens förenklade förfarande innebär att många ärenden avskrivs, avvisas eller avslås. Det är svårt för anmälaren vid skadeståndsanspråk att skriftligt bevisa att han lidit ekonomisk skada på grund av att mäklaren uppsåtligen eller av oaktsamhet begått ett fel i förmedlingsuppdraget. Även om mäklaren begått ett fel innebär det inte alltid att anmälaren har lidit ekonomisk skada. Det är enklare att få bifall vid prövning av nedsättning av provision. I motsats till skadeståndsärenden behöver anmälaren inte uppvisa någon ekonomisk skada vid prövning av nedsättning av ersättning.

Många av de anmälare som vänder sig till Allmänna reklamationsnämnden med sitt ärende bifogar objektsbeskrivningen som ett underlag. Många skadeståndsärenden leder till avslag hos Allmänna reklamationsnämnden av det skälet att de grundar sig på uppgifter i objektsbeskrivningen som mäklaren inte är skyldig att kontrollera. Många konsumenter känner inte till att mäklaren inte behöver kontrollera att uppgifterna om bostadens yta och skick är korrekta i objektsbeskrivningen.

5 Slutsatser och rekommendationer

Fastighetsmäklarlagen syftar till att ge enskilda personer trygghet och ett tillfredsställande skydd när de anlitar en fastighetsmäklares tjänster. Riksrevisionen har granskat om Fastighetsmäklarnämndens tillsyn och Allmänna reklamationsnämndens tvistelösning fungerar i enlighet med lagens syfte.

Riksrevisionens övergripande slutsats är att syftet med fastighetsmäklarlagen inte fullt ut har nåtts.

Den enkätundersökning som Riksrevisionen genomfört visar att många konsumenter upplever problem i samband med att de anlitar en fastighetsmäklare. Undersökningen visar bland annat att uppskattningsvis 12 100 köpare och 6 200 säljare av småhus år 2005 ansåg att mäklaren inte förmedlat affären på ett korrekt sätt.

I granskningen har framkommit att många köpare upplever att de fått felaktig information av mäklaren och att de inte förstått innebörden av undersökningsplikten. Budgivningsprocessen upplevs också som ett problem, exempelvis uppger säljare att de inte fått information om samtliga spekulanter och bud. Ett annat vanligt problem är att köpare felaktigt tror att mäklaren är ansvarig för att kontrollera att alla uppgifter i objektsbeskrivningen är korrekta.

Många konsumenter saknar tillräcklig kunskap om sina skyldigheter vid köp och försäljningar av bostäder, det vill säga köparens undersökningsplikt och att säljaren ska lämna uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för köparen. Ett fåtal konsumenter anmäler sitt ärende till Fastighetsmäklarnämnden, Allmänna reklamationsnämnden eller någon annan instans.

Konsumenterna har själva ett ansvar att i förväg skaffa sig den kunskap som är nödvändig för att undvika de problem som kan uppkomma i samband med en fastighetsaffär. Staten har åtagit sig att aktivt bidra till att konsumenterna ska få ett tillfredsställande skydd och kunna känna trygghet när de anlitar en fastighetsmäklares tjänster genom fastighetsmäklarlagen och Fastighetsmäklarnämndens tillsyn.

Granskningen visar brister i form av alltför lågt ställda krav på mäklare att skriftligt informera och dokumentera vilken information som har förmedlats till köpare och säljare samt att Fastighetsmäklarnämnden varit alltför passiv i sin tillsynsroll.

5.1 Alltför låga krav på dokumentation av vilken information som mäklaren har förmedlat

De brister i dokumentationskrav som Riksrevisionen funnit gäller exempelvis undersökningsplikten, budgivningen och objektsbeskrivningen.

Här bör tilläggas att det även är viktigt att säljaren lämnar sådana uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för köparen.

Att ord står mot ord på grund av att dokumentation saknas om vilken information som har förmedlats mellan mäklare och konsument är ett vanligt återkommande problem. Det finns dock inga krav på att mäklaren ska skriftligt informera och dokumentera att han exempelvis lämnat köparen information om innebörden av undersökningsplikten eller att han lämnat uppgift till säljaren om samtliga spekulanter som lämnat bud. Ett annat vanligt problem är att konsumenterna felaktigt tror att mäklaren är ansvarig för att kontrollera att alla uppgifter i objektsbeskrivningen är korrekta.

Brist på dokumentation avseende exempelvis undersökningsplikten, budgivningen och objektsbeskrivningen får till följd att problem som många konsumenter upplever avskrivs, avvisas eller avslås när de kommer in som anmälningar till Fastighetsmäklarnämnden eller Allmänna reklamationsnämnden.

I Allmänna reklamationsnämndens förenklade förfarande måste anmälaren vid skadeståndsanspråk skriftligt bevisa att han lidit ekonomisk skada på grund av att mäklaren uppsåtligen eller av oaktsamhet begått ett fel i förmedlingsuppdraget. Det är svårt för konsumenten att bevisa utifrån de handlingar som mäklaren enligt lagen är skyldig att upprätta. Även om mäklaren begått ett fel innebär det inte alltid att anmälaren har lidit ekonomisk skada. Vid prövning av nedsättning av provision måste anmälaren bevisa att mäklaren av oaktsamhet eller uppsåtligen begått ett fel, men inte att anmälaren har lidit ekonomisk skada. Det är svårare att få bifall vid prövning av skadestånd än vid prövning av nedsättning av provision.

Fastighetsmäklarnämnden har inte någon föreskriftsrätt utöver kraven på mäklares utbildning, vilket medför att nämnden inte kan ålägga mäklare att föra sådan dokumentation som skulle behövas för tillsynen.

Fastighetsmäklarnämnden har inte analyserat de problem som konsumenterna upplever men som nämnden inte kan åtgärda genom disciplinära påföljder mot mäklare. Nämnden har inte heller genom rekommendationer försökt få mäklare att i större utsträckning skriftligt informera om och dokumentera köparens undersökningsplikt eller att mäklaren normalt inte har ansvar för att kontrollera att uppgifterna om yta och skick i objektsbeskrivningen är korrekta, det vill säga sådana moment i förmedlingsuppdraget där konsumenterna upplever problem men dokumentationsskyldighet saknas i lagen.

Fastighetsmäklarnämnden har inte heller tydligt uppmärksammat följande problem när de begärt en ändrad lagstiftning eller föreskriftsrätt.

Undersökningsplikten

Köpare upplever ofta problem som uppkommer för att de inte känner till innebörden i undersökningsplikten. Denna plikt är mycket långtgående för köpare av fastigheter, vilket många inte inser förrän problem uppstår. Det finns dock inga krav på att mäklaren skriftligen ska informera om och dokumentera att han eller hon lämnat köparen information om omfattningen av undersökningsplikten. Men för att Fastighetsmäklarnämnden ska kunna meddela påföljd mot en mäklare krävs att de omständigheter på vilka påföljden grundas kan slås fast otvetydigt. Nämnden måste ha tillräcklig bevisning. Om ett sådant ärende ändå leder till en anmälan, och mäklaren nekar, krävs normalt skriftlig dokumentation för att nämnden ska kunna utdela en påföljd. I annat fall avskrivs ärendet.

Om det fanns krav på mäklare att skriftligt informera köpare om undersökningsplikten och säljare om att han eller hon ska upplysa köparen om uppgifter som kan antas ha betydelse för köparen, skulle sannolikheten att köparen skaffar sig den nödvändiga kunskapen innan köpekontraktet skrivs under öka påtagligt. En sådan ordning skulle rimligen leda till färre anmälningar och tvister.

Budgivningen

Konsumenterna upplever även problem med dokumentationen av budgivningen. Det är vanligt att köparen eller säljaren ifrågasätter om mäklaren har framfört alla bud till säljaren, vilket denne är skyldig att göra enligt god fastighetsmäklarsed. Det finns dock inga krav på att mäklaren ska dokumentera att han eller hon exempelvis lämnat uppgift om namn på samtliga spekulanter och bud till säljaren. I likhet med problemen med undersökningsplikten leder detta till att eventuella anmälningar mot mäklare om brister i budgivningsinformationen snabbt avskrivs. Ett sätt att hantera budgivningen skulle kunna vara att ålägga mäklaren att dokumentera och skriftligt informera säljaren om alla bud som givits på objektet. Fastighetsmäklarnämnden lämnade i september 2006 en rekommendation till mäklare i ett faktablad om att upprätta en sådan så kallad budgivarlista. Nämnden har inte tagit upp frågan om budgivarlista i de faktablad som riktar sig till konsumenterna.

Nämnden har dock vid intervjuer uppgett att om ett tillsynsärende inte inbegriper varning eller avregistrering så tar i allmänhet mäklare inte del av beslutet. Nämnden kan genom sina informationsblad upplysa om olika frågor, men informationen är inte bindande och uppmärksammas inte tillräckligt.

Objektsbeskrivningen

Enligt fastighetsmäklarlagen ska mäklaren upprätta en skriftlig objektsbeskrivning, men mäklaren är normalt inte skyldig att kontrollera att uppgifter om fastighetens yta och skick i objektsbeskrivningen är korrekta. Det framgår inte heller av objektsbeskrivningen vem som ansvarar för att uppgifterna i beskrivningen är korrekta. Många köpare utgår ifrån att alla uppgifter i objektsbeskrivningen är korrekta och tror därför inte att de behöver kontrollera uppgifterna om bostadens yta och skick. När uppgifterna i objektsbeskrivningen efterhand visar sig vara felaktiga, använder många enskilda därför objektsbeskrivningen som ett underlag i en anmälan. Men då mäklaren inte har brustit i sina skyldigheter enligt lagen leder sådana anmälningar ofta till avskrivning, avvisning eller avslag hos Allmänna reklamationsnämnden eller Fastighetsmäklarnämnden.

5.2 Fastighetsmäklarnämnden är för passiv i sin tillsynsroll

Enligt förarbetena till fastighetsmäklarlagen ska nämnden utöva en effektiv och aktiv tillsyn. Riksrevisionen har dock i granskningen funnit att Fastighetsmäklarnämnden snarast har varit passiv i rollen som tillsynsmyndighet. Detta har bidragit till att fastighetsmäklarlagens syfte om att ge enskilda personer trygghet och ett tillfredsställande skydd inte fullt ut har nåtts.

Åtterrapporeringen är bristfällig

Fastighetsmäklarnämndens åiterrapportering i årsredovisningen ger intrycket att tillsynen är mer omfattande än den egentligen är. Nämnden ska enligt regleringsbrevet redovisa antalet mäklare som varit föremål för tillsyn. Det framgår inte av redovisningen att 181 av de 447 mäklare som varit föremål för tillsyn under år 2006 även redovisades som tillsynsärenden år 2005. Det beror på att ingående balanser ingår i redovisningen. Fastighetsmäklarnämnden har inte särredovisat antalet avgjorda ärenden.

Av Fastighetsmäklarnämndens redovisning framgår inte heller hur många ärenden som handlagts genom snabbhandläggning, det vill säga att ärendet inte lett till att nämnden tagit kontakt med mäklaren eller begärt in några handlingar i ärendet. Emellertid visar granskningen att snabbhandläggning är vanligt förekommande. Nämnden har inte heller redovisat orsakerna till att så stor andel av anmälningarna till nämnden avskrivs utan utredning.

En ytterligare brist är att Fastighetsmäklarnämnden i sin åiterrapportering inte tar upp de problem som konsumenterna har. I regleringsbrevet ställs i och för sig inte några uttryckliga krav på att Fastighetsmäklarnämnden ska rapportera sådana eventuella problem. Enligt förarbetena till fastig-

hetsmäklarlagen ska dock nämnden på eget initiativ bevaka och följa upp de lokala förhållandena på fastighetsmäklarområdet.

Fastighetsmäklarnämnden har inte aktivt försökt komma till rätta med problemen

Fastighetsmäklarnämnden har inte analyserat frågor rörande konsumenternas problem. Nämnden har inte heller genom rekommendationer försökt få mäklare att i större utsträckning skriftligt informera om och dokumentera köparens undersökningsplikt och att mäklaren normalt inte har ansvar för att kontrollera att uppgifterna i objektsbeskrivningen om fastighetens yta och skick är korrekta, det vill säga moment i förmedlingsuppdraget där dokumentationsskyldighet saknas i lagen och där detta skapar problem i relationen mellan konsument och mäklare.

Om nämnden inte kunnat lösa problemen, borde nämnden ha tagit upp en dialog med regeringen om ändrad lagstiftning eller föreskriftsrätt när det gäller vilken skriftlig information och dokumentation som mäklare ska vara skyldiga att upprätta.

I den begäran om översyn av fastighetsmäklarlagen som lämnades år 2003 nämndes visserligen frågan om skriftlig dokumentation, men nämnden uppmärksammade inte problemen med undersökningsplikten, objektsbeskrivningen eller budgivningen.

Avgöranden från Allmänna reklamationsnämnden används sällan

Myndigheter är enligt fastighetsmäklarförordningen skyldiga att anmäla till Fastighetsmäklarnämnden om de anser att en mäklare bör varnas eller avregistreras. Trots det förekommer det endast i begränsad utsträckning att myndigheterna vidarebefordrar information om eller anmäler mäklare till nämnden. En förklaring kan vara att Fastighetsmäklarnämnden inte varit tillräckligt aktiv i kontakterna med exempelvis Domstolsverket.

Skatteverket och Allmänna reklamationsnämnden är dock myndigheter som skickar sådana underlag till Fastighetsmäklarnämnden. Nämnden utnyttjar Skatteverkets anmälningar, men Allmänna reklamationsnämndens avgöranden utnyttjas sällan.

När till exempel Allmänna reklamationsnämnden har bedömt att en mäklare inte skött förmedlingsuppdraget enligt fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed, utgör detta sannolikt ett välgrundat underlag också för att inleda ett tillsynsärende. Undantaget Skatteverket är det bara ett fåtal ärenden hos Fastighetsmäklarnämnden som har initierats genom information eller anmälningar från andra myndigheter. Detta gör Fastighetsmäklarnämndens tillsyn mindre effektiv och träffsäker än den skulle kunna vara, inom ramen för de resurser nämnden förfogar över.

Otillräcklig information om avregistrerade och varnade mäklare

Konsumenter har möjlighet att kontakta Fastighetsmäklarnämnden och begära information om huruvida en mäklare är varnad eller avregistrerad. Det är dock få konsumenter som utnyttjar den möjligheten. Under ett år är det mindre än två procent av alla som anlitar en fastighetsmäklare som förhör sig om mäklaren hos Fastighetsmäklarnämnden. Det kan bland annat bero på att få konsumenter känner till att nämnden finns eller vad den har för uppgifter.

Fastighetsmäklarnämnden har inte gjort någon dokumenterad genomgång och analys av problemen inom tillsynsområdet. Det leder till att nämnden har svårt att bedöma vilka informationsinsatser som nämnden bör inrikta sig på.

En mäklare kan bli varnad flera gånger utan att bli avregistrerad. Samtidigt känner få konsumenter till om en mäklare har avregistrerats eller varnats av Fastighetsmäklarnämnden.

5.3 Riksrevisionens rekommendationer

Rekommendationer till regeringen

Regeringen bör införa ytterligare krav på skriftlig information och krav på dokumentation genom att

- mäklare blir skyldiga att skriftligt informera och dokumentera att de lämnat information till köparen om undersökningsplikten och vad den innebär,
- mäklare blir skyldiga att skriftligt informera och dokumentera att de lämnat information till säljaren om att lämna uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för köparen före överlåtelsen,
- mäklare blir skyldiga att skriftligt informera och dokumentera att de lämnat information till säljaren om alla spekulanter och bud som lämnats till mäklaren,
- det ska framgå av objektsbeskrivningen vem som ansvarar för att kontrollera att uppgifterna i beskrivningen är korrekta.

Sådana krav på dokumentation kan införas i fastighetsmäklarlagen med möjlighet för regeringen eller den myndighet regeringen bestämmer att utforma närmare föreskrifter om hur dokumentationen ska gå till. Det övergripande syftet är att minska antalet tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Syftet är också, i de fall problem ändå uppstår, att öka möjligheterna för Allmänna reklamationsnämndens tvistlösning och att effektivisera Fastighetsmäklarnämndens tillsyn.

- Regeringen bör vidare
- uppmärksamma berörda myndigheter på deras skyldigheter enligt fastighetsmäklarförordningen att anmäla mäklare till Fastighetsmäklarnämnden när det kan finnas anledning att varna eller avregistrera mäklaren.
 - säkerställa samt följa upp att Fastighetsmäklarnämnden uppnår en aktiv, effektiv, egeninitierad och offensiv tillsyn i enlighet med lagens syfte.

Rekommendationer till Fastighetsmäklarnämnden

Fastighetsmäklarnämnden bör

- i större utsträckning ta till vara andra myndigheters beslut, exempelvis Allmänna reklamationsnämndens, och använda deras avgöranden som en av utgångspunkterna för tillsynen,
- utveckla samarbetet med domstolar och andra myndigheter så att de uppfyller sin skyldighet enligt fastighetsmäklarförordningen att anmäla mäklare som bör varnas eller avregistreras till nämnden,
- underlätta för enskilda att få information om att nämnden tar emot anmälningar och kan lämna information om en mäklare avregistrerats eller varnats. Vad gäller avregistrerade mäklare bör dessa publiceras på Fastighetsmäklarnämndens hemsida,
- återrapportera antalet tillsynsärenden så att det framgår hur många ärenden som avgjorts under året och att det framgår hur många ärenden som handlagts via snabbhandläggning,
- aktivt verka för att komma tillrätta med problem inom tillsynsområdet och bli mer aktiva i sin tillsyn av mäklare så att även problem som inte anmäls uppmärksammas av nämnden,
- i ökad grad hålla sig informerad om och återrapportera olika problem som finns inom nämndens tillsynsområde, i syfte att förbättra regeringens beslutsunderlag och den information som regeringen ger till riksdagen i budgetpropositionen.

Käll- och litteraturförteckning

- Betänkande 1997/98:LU15 *Utvärdering av fastighetsmäklarlagen m.m.*
- Betänkande 1994/95:LU33 *Ny fastighetsmäklarlag.*
- Direktiv 2005:140 *Översyn av fastighetsmäklarlagen.*
- Direktiv 1998:96 *Översyn av Fastighetsmäklarnämndens tillsyn över fastighetsmäklare.*
- Fastighetsmäklarlagen (1995:400).
- Fastighetsmäklarförordningen (1995:1028).
- Fastighetsmäklarnämnden (2006) *Förmedling av bostadsrätt m.m. God fastighetsmäklarsed nr 1.*
- Fastighetsmäklarnämnden (2005) *Åtgärder mot penningtvätt. FMN 2005:1.*
- Fastighetsmäklarnämnden (2005) *10 år. En jubileumsskrift i anledning av Fastighetsmäklarnämndens verksamhet under de första 10 åren den 1 oktober 1995–30 september 2005.*
- Fastighetsmäklarnämnden, internt dokument 2005-09-08.
- Fastighetsmäklarnämnden årsbok 2004 Fastighetsmäklarnämndens tillsynsärenden.
- Fastighetsmäklarnämnden årsbok 2005 Fastighetsmäklarnämndens tillsynsärenden.
- Fastighetsmäklarnämndens årsredovisning 2004, 2005, 2006.
- Fastighetsmäklarnämndens regleringsbrev 2004, 2005, 2006.
- Fastighetsmäklarnämndens faktablad, *Bra att veta om.*
- Fastighetsförmedling när säljare och köpare är konsument.
- Fastighetsmäklaren och bostadens storlek.
- Fastighetsmäklarnämndens serie *God fastighetsmäklarsed:*
- Objektsbeskrivningen, 2006-11-30
- Förordningen (2004:1034) med instruktion för Allmänna Reklamationsnämnden.
- Förordningen (1998:1808) med instruktion för Fastighetsmäklarnämnden.
- Förordningen (2006:1023) med instruktion för Konsumentverket.
- Förordningen (2000:1125) om försöksverksamhet vid Allmänna reklamationsnämnden för prövning av tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.

Förordningen (1998:1250) om försöksverksamhet vid Allmänna reklamationsnämnden för prövning av skadeståndsanspråk enligt fastighetsmäklarlagen (1995:400).

Föreskrift (KAMFS 2005:3, FMN 2005:1) Fastighetsmäklarnämndens föreskrifter om krav för registrering som fastighetsmäklare.

Grauers, Per Henning, Katzin, Jeanette, Rosén, Mats & Tegelberg, Lars (2005) *Fastighetsmäklaren: en vägledning*. Andra upplagan. Stockholm: Norstedts juridik.

Jordabalken (1970:994).

KOV (1996) *Riktlinjer för tillhandahållande, utförande och marknadsföring av fastighetsmäklartjänster*. KOVFS 1996:4.

Köplagen (1990:931).

Lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

Marknadsföringslagen (1995:450).

Melin, Magnus under medverkan av Kilander, Lars (2005) *Fastighetsmäklarlagen: en kommentar*. Stockholm: Norstedts juridik.

Mäklarsamfundet (2006) *Ansvarsnämndens beslut från 1997 till senaste beslut*. Stockholm: Mäklarsamfundet.

Proposition 2005/06:105 *Trygga konsumenter som handlar hållbart – Konsumentpolitikens mål och inriktning*.

Proposition 2000/01:135 *Handlingsplan för konsumentpolitiken 2001-2005*.

Proposition 1994/95:14 *Ny fastighetsmäklarlag*.

Proposition 1983/84:16 *om fastighetsmäklare*.

Statskontoret 2002:27 *Fastighetsmäklarnämnden – Förutsättningar för en omlokalisering till Härnösand*.

SOU 2005:51 *Bilen, Biffen, Bostaden – Hållbara laster, smartare konsumtion*.

SOU 1999:35 *Fastighetsmäklarnämnden – effektivare tillsyn*.

SOU 1981:102 *Fastighetsförmedlingslag. Betänkande av småhusköpskommittén*.

Utredningar från riksdagen, lagutskottets rapport dnr 2003:2044.

Zacharias, Claude (2001) *Fastighetsmäklarlagen i praktisk tillämpning*. Andra upplagan. Stockholm: Norstedts juridik.

Intervjuer

Allmänna reklamationsnämnden den 16 november 2006 och 12 februari 2007.

Fastighetsmäklarförbundet den 12 juni 2006.

Fastighetsmäklarnämnden den 13 juni 2006, 13 november 2006, 6 december 2006 och 8 februari 2007.

Integrations- och jämställdhetsdepartementet, Konsumentenheten den 23 januari 2006.

Jordbruksdepartementet, Konsumentenheten den 8 juni 2006.

Konsumentverket den 1 juni och 1 november 2006.

Mäklarsamfundet den 14 juni 2006.

Bilaga 1: SCB:s metodrapport

Inledning

Statistiska centralbyrån (SCB) har under perioden september till november 2006 genomfört en enkätundersökning på uppdrag av Riksrevisionen. Syftet med undersökningen var att studera hur personer som nyligen köpt eller sålt ett småhus respektive sålt en bostadsrätt uppfattat mäklarnas tjänster.

Många konsumenter upplever problem.⁹⁷ Under år 2005 genomfördes cirka 130 000 försäljningar av småhus och bostadsrätter, och cirka 100 000 av dessa affärer förmedlades av en mäklare.⁹⁸

Totalt motsvarar enkätsvaren cirka 30 000 konsumenter som ansåg att mäklaren inte skött affären korrekt. Eftersom både säljare och köpare av småhus samt säljare av bostadsrätter har fått besvara enkäten ska svaren jämföras med att 146 000 sådana konsumenter har anlitat en mäklare under år 2005.⁹⁹

Undersökningen genomfördes som en postenkät med två påminnelser. Totalt var det 577 personer som besvarade frågorna (58 procent av urvalet) för köpare av småhus, 636 personer (64 procent av urvalet) för säljare av småhus och 583 personer (58 procent av urvalet) för säljare av bostadsrätt. Frågeblanketterna registrerades via skanning, varefter datafiler och tabeller framställdes.

Rein Billström har varit undersökningsledare, Pär Millstam har ansvarat för urvalsdragningen och varit behjälplig med metodfrågor och Martin Verhage har framställt resultattabellerna.

⁹⁷ Riksrevisionen har i samarbete med SCB utformat enkätfrågorna för att i möjligaste mån fokusera svaren på de frågor som regleras i fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed och som därmed kan ligga till grund för tillsyn eller tvistelösning. Riksrevisionen har exempelvis frågat om mäklaren skött affären på ett korrekt sätt i stället för att fråga om konsumenten är nöjd med mäklarens tjänster. Syftet är att undvika svar som indikerar allmänt missnöje med mäklaren, exempelvis att konsumenten anser att mäklaren är oskicklig eller otrevlig.

⁹⁸ Enkätundersökning till konsumenter. Totalt genomfördes cirka 150 000 affärer, i undersökningen ingår dock endast cirka 130 000 affärer eftersom enkäten inte ställts till företag eller personer som avlidit eller emigrerat.

⁹⁹ Tillförlitligheten för svaren inom varje grupp redovisas som ett konfidensintervall. Övre och nedre konfidensintervall anger osäkerheten i svaren på grund av att undersökningen bygger på ett urval. Antal köpare av småhus som svarat att förmedlingen inte skötts på ett korrekt sätt varierar mellan 9 900-14 200 köpare av småhus, säljare småhus 4 700-7 700, säljare bostadsrätt 8 200-13 400.

Population och urval

Populationen, dvs. de objekt som man vill kunna dra slutsatser om, utgjordes i denna undersökning av de personer som under 2005 antingen köpt eller sålt ett småhus eller som sålt en bostadsrätt. För att kunna dra ett urval från populationen skapades en urvalsram som avgränsar, identifierar och möjliggör koppling till objekten i populationen. Urvalsramen i denna undersökning har skapats utifrån SCB:s register över försålda fastigheter respektive överlåtna bostadsrätter och består av samtliga personer 18 år eller äldre. Aktuella adressuppgifter har hämtats från Registret över totalbefolkningen (RTB). Antalet individer i ramen var 59 517 (köpare av småhus), 54 119 (säljare av småhus) samt 76 393 (säljare av bostadsrätt).

Riksrevisionen och SCB har efter diskussion beslutat att urvalsstorleken skulle vara 1 000 individer per undersökning (totalt 3 000 individer).

Från urvalsramen drogs ett stratifierat obundet slumpmässigt urval om 1 000 individer per undersökning med hjälp av ett av SCB egenutvecklat urvalsprogram. Ett stratifierat obundet slumpmässigt urval innebär att alla individer inom respektive stratum har lika stor sannolikhet att komma med i urvalet.

För att vara säker på att urvalet innehåller tillräckligt många individer i viktiga redovisningsgrupper, exempelvis personer med en viss egenskap (i de här undersökningarna geografisk belägenhet), kan dessa redovisningsgrupper definieras som egna strata. Sedan kan stickprovsstorleken fördelas till dessa strata på ett sätt som gör att urvalet innehåller ett lämpligt antal individer från den aktuella redovisningsgruppen.

Innan urvalen gjordes genomfördes en identifikationskontroll av personerna i respektive population mot befolkningsdata för att få fram aktuella adressuppgifter. Personer som var avlidna, emigrerade eller hade skyddade adressuppgifter togs då bort.

Tabell 1a Population och urval köpare av småhus

	Stratum 1	Stratum 2	Stratum 3	Totalt
Population	18973	10138	30406	59517
Bruttourval	319	171	511	1001

Tabell 1b Population och urval säljare av småhus

	Stratum 1	Stratum 2	Stratum 3	Totalt
Population	17379	9135	27605	54119
Bruttourval	322	169	511	1002

Tabell 1c Population och urval säljare av bostadsrätt

	Stratum 1	Stratum 2	Stratum 3	Totalt
Population	39833	16390	20170	76393
Bruttourval	522	215	265	1002

Sekretess och utlämnande

Frågeblankettens framsida bestod av ett informationsbrev där uppgiftslämnarna kunde läsa om undersökningens bakgrund, syfte och att undersökningen genomfördes i samarbete mellan SCB och Riksrevisionen. Brevet informerade också om att uppgifter hämtas från SCB:s register över försålda fastigheter (köpare och säljare av småhus) respektive överlätna bostadsrätter (säljare av bostadsrätter) samt Registret över totalbefolkningen och vilka uppgifter som hämtats, att samtliga uppgifter är skyddade av personuppgiftslagen och sekretesslagen, att det är frivilligt att delta och att avidentifierade frågeblanketter kommer att levereras till Riksrevisionen.

Variabler

Riksrevisionen har utformat frågorna i frågeblanketten i samarbete med SCB. Blanketten har även genomgått en skrivbordsgranskning hos SCB:s mättekniska laboratorium.

Blanketten bestod av 6 numrerade frågor (säljare av småhus och bostadsrätt) respektive 8 frågor (köpare av småhus). Flera frågor hade delfrågor, vilket genererade totalt 11 frågor (säljare av småhus och bostadsrätt) respektive 14 frågor (köpare av småhus). Frågorna syftade till att belysa konsumenternas ställning vid nyttjande av fastighetsmäklartjänster.

Datainsamling

Frågeblanketterna skickades ut till urvalspersonerna med post. Via informationsbrevet ombads de besvara frågorna och skicka tillbaka frågeblanketten till SCB. Det första utskicket genomfördes den 16 oktober, sedan skickades två påminnelser ut till dem som inte besvarat frågeblanketten. Den första påminnelsen bestod av ett tack- och påminnelsekort (ToP) och skickades ut den 25 oktober. Den andra påminnelsen var en enkätpåminnelse och skickades ut den 8 november. Insamlingen avslutades den 20 november.

Tabell 2a Beskrivning av inflödet, köpare av småhus

	Antal	Procent
Efter första utsändning	391	39,1
Efter ToP	77	7,7
Efter enkätpåminnelse	109	10,9
Totalt antal svar	577	57,6
<hr/>		
Bortfall	424	42,4

Tabell 2b Beskrivning av inflödet, säljare av småhus

	Antal	Procent
Efter första utsändning	427	42,6
Efter ToP	103	10,3
Efter enkätpåminnelse	107	10,7
Totalt antal svar	637	63,6
<hr/>		
Bortfall	365	36,4

Tabell 2c Beskrivning av inflödet, säljare av bostadsrätt

	Antal	Procent
Efter första utsändning	398	39,7
Efter ToP	71	7,1
Efter enkätpåminnelse	114	11,4
Totalt antal svar	583	58,2
<hr/>		
Bortfall	419	41,8

Bortfall

Bortfallet består dels av objektsbortfall som innebär att frågeblanketten inte är besvarad alls, dels av partiellt bortfall som innebär att vissa frågor på blanketten inte är besvarade. Om bortfallet skiljer sig åt från de svarande med avseende på undersökningsvariablerna så kan skattningarna som grundar sig på enbart de svarande vara skeva.

Objektsbortfall kan bland annat bero på att uppgiftslämnaren inte är villig att delta i undersökningen, att uppgiftslämnaren inte går att nå eller att uppgiftslämnaren är förhindrad att medverka, t.ex. på grund av sjukdom.

Objektsbortfallet i denna undersökning redovisas i tabell 3a, 3b och 3c nedan. Med "ej avhörda" menas att ingen uppgift om varför frågeblanketten

inte är besvarad har lämnats. Med förhindrad och avböjd medverkan menas att SCB meddelats att uppgiftslämnaren är förhindrad eller inte vill medverka i undersökningen. För vidare förklaring se "Databeredning" nedan.

Tabell 3a Beskrivning av objektsbortfall, köpare av småhus

	Antal	Procent
Ej avhörda	419	41,9
Postreturer	2	0,2
Hemlig/skyddad/saknar adress	0	0
Förhindrad medverkan	0	0
Avböjd medverkan	3	0,3
Övrigt	0	0
Totalt	424	42,4

Tabell 3b Beskrivning av objektsbortfall, säljare av småhus

	Antal	Procent
Ej avhörda	356	35,5
Postreturer	1	0,1
Hemlig/skyddad/saknar adress	1	0,1
Förhindrad medverkan	1	0,1
Avböjd medverkan	6	0,6
Övrigt	0	0
Totalt	365	36,4

Tabell 3c Beskrivning av objektsbortfall, säljare av bostadsrätt

	Antal	Procent
Ej avhörda	408	40,7
Postreturer	4	0,4
Hemlig/skyddad/saknar adress		
Förhindrad medverkan	1	0,1
Avböjd medverkan	5	0,5
Övrigt	1	0,1
Totalt	419	41,8

Partiellt bortfall kan bero på att frågan är svår att förstå, är känslig, att uppgiftslämnaren glömmer att besvara frågan eller att instruktionerna vid hoppfrågor misstolkas och att uppgiftslämnaren då inte besvarar rätt frågor.

Till partiellt bortfall räknas även dubbelmarkeringar och svar som inte kan tydas. Upprättningar som gjorts av de enskilda blanketterna har minskat de partiella bortfallet till en försumbar nivå.

Databeredning

Databeredningen genomfördes av enkätenheten vid SCB. Samtliga inkomna frågeblanketter prickades av i enkätenhetens avregistreringssystem.

Frågeblanketterna skannades in maskinellt. Kontroller genomfördes under och efter registreringen. Då kontrollerades bl.a. dubbelmarkeringar och att endast valida värden förekommer i materialet.

Viktberäkning och estimation

Vikter har tagits fram för att kunna räkna upp vissa av resultaten till populationsnivå enligt:

$$W_i = \frac{N_i}{N}$$

där N_i är antalet individer i stratum i och N är det totala antalet individer i populationen.

Vikterna bygger på antagandet att bortfallet inte skiljer sig från de svarande med avseende på undersökningsvariablerna.

Andelen p som avgett ett visst svar på en fråga i ett givet stratum har beräknats genom

$$\hat{p}_i = \frac{\sum_{j=1}^{n_i} x_j}{n_i}$$

där X är en dikotom variabel som antar värdet 1 om den svarande svarat "Ja" och 0 om "Nej", n_i är antalet svarande i stratum i . Den totala andelen (för hela landet) skattas genom

$$\hat{p}_{st} = \sum_{i=1}^L W_i \hat{p}_i$$

Varianserna i respektive stratum har skattats genom

$$\hat{V}(\hat{p}_i) = \frac{\hat{p}_i(1 - \hat{p}_i)}{n_i}$$

och totalt genom

$$\hat{V}(\hat{p}_{st}) = \sum_{i=1}^L W_i^2 \frac{N_i - n_i}{N_i} \cdot \frac{p_i(1 - p_i)}{n_i - 1}$$

Tabellerna

Tabellerna har räknats upp till populationsnivå, vilket innebär att resultatet avser hela populationen och inte bara de svarande. Andelsuppgifterna är således skattningar av andelen individer i populationen med den aktuella egenskapen. Att antalet individer är olika för olika frågor beror dels på hoppinstruktioner då olika delpopulationer avses, dels på det partiella bortfallet. Frågorna har korstabulerats mot variabeln region.

För de följdfrågor som föregås av hoppinstruktioner har selekteringar genomförts vid tabellframställandet. För t.ex. fråga 2 har de som svarat "Nej" på fråga 1 inte ingått i tabellframställningen.

Till vissa punktskattningar (p) anges det 95-procentiga konfidensintervallet ($\pm v$). Den övre gränsen för konfidensintervallet bildas genom att beräkna $p+v$ och den nedre gränsen genom att beräkna $p-v$. Det är praxis att tillämpa 95-procentiga konfidensintervall när man uttalar sig om statistiskt säkerställda skillnader. Med ett 95-procentigt konfidensintervall menas att intervallet i genomsnitt täcker det sanna värdet i 95 fall av 100 om andra fel än slumpfel är försumbara. Något förenklat kan sägas att om konfidensintervallen från två grupper inte överlappar varandra så har man en statistiskt säkerställd skillnad mellan de båda grupperna.

Kvalitet

SCB tillämpar en bred definition på kvalitet. För att hålla en hög kvalitet och täcka kvalitetsdimensionerna används vid genomförandet av undersökningar ett kvalitetssäkringsprogram med kontroller i undersökningens olika faser, allt från planering till dokumentation och uppföljning. I SCB MIS 2001:1 "Kvalitetsbegrepp och riktlinjer för kvalitetsdeklaration av officiell statistik" ges en ingående beskrivning av SCB:s kvalitetsbegrepp och de olika kvalitetskomponenterna. Nedan beskrivs de begrepp som har betydelse för denna undersökning.

Ramtäckning

Ett problem som kan uppstå är täckningsfel. Det innebär att urvalsram och population inte helt stämmer överens. Täckningsfelen kan delas in i två

typer, dels undertäckning som innebär att vissa enheter som ingår i populationen saknas i urvalsramen, dels övertäckning som innebär att enheter som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen. Ett sätt att minska täckningsfelen är att ha bra och uppdaterade register. Registret över totalbefolkningen (RTB) bedöms vara av god kvalitet och bra uppdaterat.

Urval

Denna kvalitetskomponent avser fel som uppkommer på grund av att man endast undersöker en del av populationen, det vill säga att ett urval har dragits. Urvalsfel är således den avvikelse mellan ett skattat värde (estimat) och det faktiska värdet (parametern) som beror på att man inte undersöker alla objekt i populationen. Urvalsfelets storlek minskar med en ökad urvalstorlek. Vid ett korrekt urvalsförfarande kan urvalsfelets storlek skattas och bland annat anges med osäkerhetsintervall i form av konfidensintervall.

Mätning

Ett fel som kan uppstå vid mätning är att lämnade uppgifter skiljer sig från faktiska uppgifter. Felet kallas mätfel och kan uppkomma då respondenten inte minns de faktiska uppgifterna, missförstår frågan eller medvetet svarar felaktigt. För att försöka minimera mätfelen har frågeblanketten granskats av SCB:s mättekniska laboratorium och kontroller har genomförts, t.ex. kontroll av tillåtna värden vid dataregistrering.

Bearbetning

Vid den manuella och maskinella bearbetningen av datamaterialet kan fel uppstå, så kallade bearbetningsfel. Som exempel på bearbetningsfel kan registreringsfel och kodningsfel nämnas. Dessa fel kan förhindras och upptäckas i de kontroller som genomförs vid dataregistreringen. Vanligtvis är denna typ av fel försumbara.

Bortfall

De eventuella fel som bortfallet kan ge upphov till kallas bortfallsfel. Det inträffar om objekten i bortfallet och de svarande skiljer sig åt (har en annan fördelning) avseende undersökningsvariablerna.

Att tänka på vid användning av datamaterialet

Vid variabler som baseras på frågor där uppgiftslämnaren kunnat ange flera svarsalternativ bör man tänka på att summan av antalsskattningarna för de olika svarsalternativen inte blir antal svarande. Vid andelsskattningar blir motsvarande summa inte 100 procent.

De konfidensintervall som redovisas är giltiga under förutsättning att den modell (rak uppräknig) som använts för bortfallskompensation är korrekt. Med rak uppräknig menas att vi antar att bortfallet inte skiljer sig från de svarande avseende undersökningsvariablerna.

Bilaga 2: Exempel på enkätformulär till konsumenter

<p>1. När du/ni köpte ett småhus under 2005 var det en fastighetsmäklare som förmedlade affären?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej → <i>Tack för din medverkan. Var vänlig skicka in enkäten i bifogat kuvert.</i></p>
<p>2. a) Uppstod en följdaffär efter köpet? <i>Med det menar vi att du redan tidigare ägde ett hus eller en bostadsrätt som skulle säljas efter köpet.</i></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej → <i>Gå till fråga 3</i></p> <p><i>Om ja:</i></p> <p>b) Anlitade du samma mäklare som vid köpet?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej</p>
<p>3. Vilken bank anlitade du för att ordna lån till köpet?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Min egen bank 2 <input type="checkbox"/> Säljarens bank 3 <input type="checkbox"/> Mäklarens bank 3 <input type="checkbox"/> Annan bank 4 <input type="checkbox"/> Ej aktuellt</p>
<p>4. a) Tyckte du att mäklaren skötte sitt uppdrag på ett korrekt sätt?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja → <i>Gå till fråga 8</i> 2 <input type="checkbox"/> Nej</p> <p><i>Om nej:</i></p> <p>b) På vilket sätt skötte inte mäklaren sitt uppdrag? <i>Flera svar får markeras.</i></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Informationen om huset var felaktig i marknadsföringen 1 <input type="checkbox"/> Mäklaren vidarebefordrade inte rätt information från säljaren <i>(bostadsyta, fastighetens skick, planerad bebyggelse i närheten)</i></p>

- 1 Mäklaren gjorde inte någon individuell boendekostnads kalkyl
(Fanns inget avtal om att jag inte önskade en kalkyl)
- 1 Lockpris. Fastigheten bjöds ut till ett utgångspris avsevärt lägre än förväntat försäljningspris
- 1 Budgivningen gick inte rätt till
(T.ex. blev jag inte informerad om alla bud)
- 1 Mäklaren var inte opartisk mellan säljare och köpare
(Mäklaren ska vara en opartisk mellanhand i alla frågor utom priset)
- 1 Mäklaren ville förmedla hela eller del av köpet "svart" utan korrekt kvitto
- 1 Köpekontraktet innehöll felaktigheter eller oklarheter
- 1 Annat

c) Beskriv kort hur mäklaren inte skötte sitt uppdrag?

5. a) Vände du dig till någon för att få upprättelse?

- 1 Ja
- 2 Nej → Gå till fråga 7

Om ja:

b) Vem vände du dig till? →
Flera svar får markeras

- 1 Säljaren → Gå till fråga 6
- 1 Mäklaren själv
- 1 Mäklarens företag
- 1 Mäklarens försäkringsbolag
- 1 Mäklarsamfundet

- 1 Allmänna reklamationsnämnden

c) Var du nöjd eller missnöjd med den hjälp du fick?

	Mycket nöjd 1	Ganska nöjd 2	Ganska missnöjd 3	Mycket missnöjd 4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1	<input type="checkbox"/>	Konsumentvägledaren i kommunen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	Konsumentverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	Fastighetsmäklarnämnden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	Fastighetsmäklarförbundet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	Allmän domstol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	Annan, vem	<input type="text"/>			

6. a) Har klagomålet lett till någon åtgärd?

1 Ja
2 Nej
3 Ärendet pågår
4 Vet inte

} → Gå till fråga 7

Om ja:

b) Vilken/vilka åtgärder?

Flera svar kan markeras.

1 Skadestånd
1 Ersättning efter förlikning
1 Upphävd affär
1 Mäklaren har varnats
1 Annat, vad?

7. a) Har du enligt din uppfattning lidit någon ekonomisk skada till följd av mäklarens agerande?

1 Ja
2 Nej → Gå till fråga 8

Om ja:

b) Ungefär hur stor var skadan?

1 Mindre än 50 000 kr
2 50 000 till 100 000 kr
3 Mer än 100 000 kr

4 Kan inte uppskatta

8. Har du något ytterligare som du vill framföra är du välkommen att skriva det här. Det du skriver kommer då lämnas till Riksrevisionen tillsammans med dina svar.

Tack för att du svarade på enkäten!

Bilaga 3: Metodbeskrivning av enkätundersökningen till konsumentvägledarna

Riksrevisionen skickade i november 2006 via Konsumentverket en enkät till landets samtliga konsumentvägledare. Det finns konsumentverksamhet i 264 kommuner. I vissa kommuner finns det mer än en konsumentvägledare, medan vissa kommuner delar på en konsumentvägledare.

När konsumentverket skickade ut enkäten via e-posten sorterade Outlook automatiskt bort dubletter av namn i adressregistret etc. Konsumentverket har därför även gått igenom listan för att se till att varje adress bara förekommer en gång i utskicket.

Totalt har enkäten skickats ut till 320 adresser. Enkäten riktades främst till konsumentvägledarna personligen men 27 enkäter är adresserade till verksamheten. Detta beror på att personerna inte angett någon egen adress utan använder verksamhetens e-postadress.

Totalt svarade 144 konsumentvägledare på enkäten. 136 vägledare svarade på enkäten och 8 svarade via e-post att de inte har haft några frågor rörande fastighetsmäklartjänster.

Konsumentverket sammanställde enkätsvaren i en resultatrapport som finns hos Riksrevisionen.

Bilaga 4: Enkätformulär till konsumentvägledare

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

Flera svar får markeras.

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

10. Vilka problem är vanligast när det gäller fastighetsmäklartjänster?

Flera svar får markeras.

- 1 Informationen om objektet är felaktig i marknadsföringen/annonsen
- 1 Informationen i objektsbeskrivningen är felaktig
- 1 Lockpris. Fastigheten bjuds ut till ett utgångspris avsevärt lägre än förväntat försäljningspris
- 1 Mäklarna upprättar inte någon individuell boendekostnadskalkyl
(*trots att köparen inte har av sagt sig en kalkyl*)
- 1 Uppdragsavtal mellan mäklare och säljare saknas eller innehåller felaktigheter eller oklarheter
- 1 Köpekontrakt innehåller felaktigheter eller oklarheter
- 1 Mäklaren upplyser inte om omfattningen av köparens undersökningsplikt
- 1 Annat problem där skriftlig dokumentation ska finnas hos
mäklaren:.....
- 1 Budgivningen går inte rätt till
(*mäklaren informerar t.ex. inte säljaren om alla bud*)
- 1 Mäklaren är inte opartisk mellan säljare och köpare
(*Mäklaren ska vara en opartisk mellanhand i alla frågor utom priset*)
- 1 Mäklarens provision
- 1 Oregistrerade medhjälpare utför mäklarens arbetsuppgifter
- 1 Mäklaren vidarebefordrar inte rätt information från säljaren
(*fastighetens skick, planerad bebyggelse i närheten*)
- 1 Annat problem där skriftlig dokumentation inte krävs:
.....

11. a) Vilka instanser hänvisar du vanligen konsumenter till för att driva sitt ärende vidare?

Flera svar får markeras

- 1 Säljaren
- 1 Mäklaren själv

- 1 Mäklarens företag
 - 1 Mäklarens försäkringsbolag
 - 1 Mäklarsamfundet / Fastighetsmäklarförbundet
 - 1 Allmänna reklamationsnämnden
 - 1 Fastighetsmäklarnämnden
 - 1 Allmän domstol
 - 1 Jurist
 - 1 Ingen instans
 - 1 Annan instans, vilken?
-

12.

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)

- 1 0-10 %
- 2 10-30 %
- 3 30-70 %
- 4 70-100 %

13.

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

- 1 0-10 %
- 2 10-30 %
- 3 30-70 %
- 4 70-100 %

14.

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

- 1 Ja
- 2 Nej

Kommentera gärna nedan.

15.

Var arbetar du ?

1 Storstadskommun

2 Övriga landet

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

Tack för att du svarade på enkäten!

Tidigare utgivna rapporter från Riksrevisionen

2003	2003:1	Hur effektiv är djurskyddstillsynen?
2004	2004:1	Länsplanerna för regional infrastruktur – <i>vad har styrat prioriteringarna?</i>
	2004:2	Förändringar inom kommittéväsendet
	2004:3	Arbetslöshetsförsäkringens hantering på arbetsförmedlingen
	2004:4	Den statliga garantimodellen
	2004:5	Återfall i brott eller anpassning i samhället – <i>uppföljning av kriminalvårdens klienter</i>
	2004:6	Materiel för miljarder – <i>en granskning av försvarets materieförsörjning</i>
	2004:7	Personlig assistans till funktionshindrade
	2004:8	Uppdrag statistik Insyn i SCB:s avgiftsbelagda verksamhet
	2004:9	Riktlinjer för prioriteringar inom hälso- och sjukvård
	2004:10	Bistånd via ambassader – <i>en granskning av UD och Sida i utvecklingssamarbetet</i>
	2004:11	Betyg med lika värde? – <i>en granskning av statens insatser</i>
	2004:12	Höga tjänstemäns representation och förmåner
	2004:13	Riksrevisionens årliga rapport 2004
	2004:14	Arbetsmiljöverkets tillsyn
	2004:15	Offentlig förvaltning i privat regi – <i>statsbidrag till idrottsrörelsen och folkbildningen</i>
	2004:16	Premiepensionens första år
	2004:17	Rätt avgifter? – <i>statens uttag av tvingande avgifter</i>
	2004:18	Vattenfall AB – Uppdrag och statens styrning
	2004:19	Vem styr den elektroniska förvaltningen?
	2004:20	The Swedish National Audit Office Report 2004
	2004:21	Försäkringskassans köp av tjänster för rehabilitering
	2004:22	Arlandabanan Insyn i ett samfinansierat järnvägsprojekt
	2004:23	Regelförenklingar för företag
	2004:24	Snabbare asylprövning
	2004:25	Sjukpenninganslaget – <i>utgiftsutveckling under kontroll?</i>
	2004:26	Utgift eller inkomstavdrag? – <i>Regeringens hantering av det tillfälliga sysselsättningsstödet</i>
	2004: 27	Stödet till polisens brottsutredningar
	2004:28	Regeringens förvaltning och styrning av sex statliga bolag
	2004:29	Kontrollen av strukturfonderna
	2004:30	Barnkonventionen i praktiken

2005	2005:1	Miljömålsrapporteringen – <i>för mycket och för lite</i>
	2005:2	Tillväxt genom samverkan? Högskolan och det omgivande samhället
	2005:3	Arbetslöshetsförsäkringen – kontroll och effektivitet
	2005:4	Miljögifter från avfallsförbränningen – hur fungerar tillsynen
	2005:5	Från invandrapolitik till invandrapolitik
	2005:6	Regionala stöd – styrs de mot ökad tillväxt?
	2005:7	Ökad tillgänglighet i sjukvården? – <i>regeringens styrning och uppföljning</i>
	2005:8	Representation och förmåner i statliga bolag och stiftelser
	2005:9	Statens bidrag för att anställa mer personal i skolor och fritidshem
	2005:10	Samordnade inköp
	2005:11	Bolagiseringen av Statens järnvägar
	2005:12	Uppsikt och tillsyn i samhällsplaneringen – intention och praktik
	2005:13	Riksrevisionens årliga rapport 2005
	2005:14	Förtidspension utan återvändo
	2005:15	Marklösen <i>Finns förutsättningar för rätt ersättning?</i>
	2005:16	Statsbidrag till ungdomsorganisationer – <i>hur kontrolleras de?</i>
	2005:17	Aktivitetsgarantin – <i>Regeringen och AMS uppföljning och utvärdering</i>
	2005:18	Rikspolisstyrelsens styrning av polismyndigheterna
	2005:19	Rätt utbildning för undervisningen Statens insatser för lärarkompetens
	2005:20	Statliga myndigheters bemyndiganderedovisning
	2005:21	Lärares arbetstider vid universitet och högskolor – planering och uppföljning
	2005:22	Kontrollfunktioner – <i>två fallstudier</i>
	2005:23	Skydd mot mutor Läkemedelsförmånsnämnden
	2005:24	Skydd mot mutor Apoteket AB
	2005:25	Rekryteringsbidrag till vuxenstuderande – <i>uppföljning och utbetalningskontroll</i>
	2005:26	Granskning av Statens pensionsverks interna styrning och kontroll av informationssäkerheten
	2005:27	Granskning av Sjöfartsverkets interna styrning och kontroll av informationssäkerheten
	2005:28	Fokus på hållbar tillväxt? Statens stöd till regional projektverksamhet
	2005:29	Statliga bolags årsredovisningar
	2005:30	Skydd mot mutor Banverket
	2005:31	När oljan når land – har staten säkerställt en god kommunal beredskap för oljekatastrofer?
2006	2006:1	Arbetsmarknadsverkets insatser för att minska deltidsarbetslösheten

- 2006:2 Regeringens styrning av Naturvårdsverket
- 2006:3 Kvalitén i elöverföringen – *finns förutsättningar för en effektiv tillsyn*
- 2006:4 Mer kemikalier och bristande kontroll – *tillsynen av tillverkare och importörer av kemiska produkter*
- 2006:5 Länsstyrelsernas tillsyn av överförmyndare
- 2006:6 Redovisning av myndigheters betalningsflöden
- 2006:7 Begravningsverksamheten
– *förenlig med religionsfrihet och demokratisk styrning?*
- 2006:8 Skydd mot korruption i statlig verksamhet
- 2006:9 Tandvårdsstöd för äldre
- 2006:10 Punktskattekontroll – mest reklam?
- 2006:11 Vad och vem styr de statliga bolagen?
- 2006:12 Konsumentskyddet inom det finansiella området – *fungerar tillsynen?*
- 2006:13 Kvalificerad yrkesutbildning – *utbildning för marknadens behov?*
- 2006:14 Arbetsförmedlingen och de kommunala ungdomsprogrammen
- 2006:15 Statliga bolag och offentlig upphandling
- 2006:16 Socialstyrelsen och de nationella kvalitetsregistren inom hälso- och sjukvården
- 2006:17 Förvaltningsutgifter på sakanslag
- 2006:18 Riksrevisionens Årliga rapport
- 2006:19 Statliga insatser för nyanlända invandrare
- 2006:20 Styrning och kontroll av regeltillämpningen inom socialförsäkringen
- 2006:21 Finansförvaltningen i statliga fastighetsbolag
- 2006:22 Den offentliga arbetsförmedlingen
- 2006:23 Det makroekonomiska underlaget i budgetpropositionerna
- 2006:24 Granskning av Arbetsmarknadsverkets interna styrning och kontroll av informationssäkerheten
- 2006:25 Granskning av Migrationsverkets interna styrning och kontroll av informationssäkerheten
- 2006:26 Granskning av Lantmäteriverkets interna styrning och kontroll av informationssäkerheten
- 2006:27 Regeringens uppföljning av överskottsmalet
- 2006:28 Anställningsstöd
- 2006:29 Reformen av Försvarets logistik Blev det billigare och effektivare
- 2006:30 Socialförsäkringsförmåner till gravida Försäkringskassans agerande för en lagenlig och enhetlig tillämpning
- 2006:31 Genetiskt modifierade organismer – *det möjliga och det rimliga*
- 2006:32 Bidrag som regeringen och Regeringskansliet fördelar

2007	2007:1	Statlig tillsyn av bostad med särskild service enligt LSS
	2007:2	The Swedish National Audit Office Annual report 2006
	2007:3	Regeringens beredning och redovisning av skatteutgifter
	2007:4	Beredskapen för kärnkraftsolyckor
	2007:5	Regeringens skatteprognoser
	2007:6	Vägverkets körprov – <i>lika för alla?</i>

Beställning: publikationsservice@riksrevisionen.se