



HÖGSKOLAN  
I GÄVLE  
Institutionen för ekonomi

*Titel: Fastighetsmäklarens arbete och förhållningssätt kring  
16 § i Fastighetsmäklarlagen*

*Författare: Olof Schnürer & Peter Anelin*

*Kurspoäng: 15 högskolepoäng*

*Kursnivå: Kandidatkurs (C-nivå)*

## *Examensarbete*

*i företagsekonomi med inriktning mot fastighetsförmedling*

## ABSTRACT

**Titel:** Fastighetsmäklarens arbete och förhållningssätt kring 16 § i Fastighetsmäklarlagen

**Nivå:** C-uppsats i ämnet företagsekonomi

**Författare:** Olof Schnürer och Peter Anelin

**Handledare:** Ernst Hollander

**Datum:** 2009-05

**Syfte:** Bakgrunden till uppsatsen har sitt ursprung i de anmälningar som görs mot fastighetsmäklare där en stor del av dessa anmälningar rör bristande information till parterna. Anmälningarna skapar, enligt oss, ett sämre förtroende för fastighetsmäklarna då anmälningar kan lyftas fram som något konkret i media. Syftet med uppsatsen är att få en tydligare bild och ökad förståelse för hur fastighetsmäklare arbetar rörande 16 § Fastighetsmäklarlagen. Om fastighetsmäklarens information till parterna har brister är vår förhoppning att kunna belysa dessa för att i förlängningen kunna minska anmälningar mot fastighetsmäklare.

Vår huvudfråga i denna uppsats är: *Hur arbetar fastighetsmäklare med att ge köpare och säljare de råd och upplysningar de behöver i samband med överlåtelsen enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen, brister arbetet någonstans?*

**Metod:** Vi har använt oss av kvalitativ metod. Data har samlats in med hjälp av djupintervjuer som har sammanställts och redovisats löpande i uppsatsen. Den information vi har samlat in ligger till grund för vår analys där vi jämför de intervjuades arbetssätt gentemot teorin i uppsatsen för att försöka se sammanhang och öka vår förståelse.

**Resultat & slutsats:** Vi hade en förföreställning om att informationsplikten enligt 16 § FML inte uppfylls i den utsträckning som är önskvärd vid en förmedling. Vår förföreställning har förändrats då de intervjuade överlag arbetade enligt de lagar och riktlinjer som finns. Vi fann att det är *hur* man informerar parterna på bästa sätt som är ett problem och att det inte är hela arbetsmönster utan snarare små skillnader som bidrar till anmälningarna mot fastighetsmäklarna.

**Förslag till fortsatt forskning:** Vår uppsats beskriver en fastighetsmäklares arbete enligt 16 § FML och detta jämförs med juridisk teori vilket har varit vår avgränsning. Det vore intressant att undersöka hur en fastighetsmäklare arbetar och jämföra mot organisationsteori för att få ett annat perspektiv. Vidare skulle det gå att utföra studien med samma frågeställning fast göra en geografisk eller demografisk jämförelse. Till sist vore det spännande att se hur information till konsumenter förmedlas på bästa sätt genom någon form av studie.

**Uppsatsens bidrag:** Vi anser att nyttan med studien är att den kastar ljus på vad som kan tänkas ligga till grund för de anmälningar som görs till FMN och att den bringar en del klarhet i hur fastighetsmäklare arbetar givet vår referensram.

**Nyckelord:** Fastighetsmäklare, Fastighetsmäklarlagen, Information, Riktlinjer, Fastighetsmäklarnämnden

## **ABSTRACT**

**Title:** Real estate agent's work and approaches around Section 16 of the Real Estate Brokerage Act

**Level:** C-essay on the subject business

**Authors:** Olof Schnürer and Peter Anelin

**Supervisor:** Ernst Hollander

**Date:** 2009-05

**Aim:** The background to the paper has its origin in the reports made against real estate agents where a large proportion of these complaints are related to lack of information to the parties. According to us these complaints contribute to a lack of trust for the real estate agents since these reports can be highlighted as something concrete in media. The purpose of the paper is to get a clearer picture and better understanding of how real estate agents work according to Section 16 Real Estate Brokerage Act. If the information to the parties is insufficient, our hope is to shed light on these to eventually be able to reduce complaints against real estate agents.

Our main question of this essay is: *How do real estate agents work to give buyers and sellers the advice and information they need in connection with the conveyance of real property pursuant to Section 16 Real Estate Brokerage Act, deficiencies work somewhere?*

**Method:** We have used a qualitative method and collected data using depth interviews which has been put together and will be discussed in the paper. The data we collected was the basis for our analysis where we compared how the people we interviewed worked against the theory in the paper to try to see the context and enhance our understanding.

**Result & Conclusions:** We had an idea that the disclosures according to Section 16 FML had not been met to the extent that is desirable at a brokerage. Our first impression has changed since we realized that the people interviewed generally worked under the laws and guidelines that exist. The problem is not the real estate agents' work patterns but *how* the information is distributed to the parties.

**Suggestions for future research:** Our paper describes a real estate agent's work under Section 16 FML which is compared to the legal theory which has been our definition. It would be interesting to investigate how a real estate agent works and compare against the organization theory to get a different perspective. Furthermore, it would be possible to do the study with the same problem fixed to a geographical or demographic comparison. Finally, it would be exciting to see how you can convey information to consumers in the best way through some form of study.

**Contribution of the paper:** We believe that the benefits of the study is that we get an understanding of why these complaints are being made to the FMN and that it brings some clarity to how real estate agents work according to our reference points.

**Key words:** Real Estate, Real Estate Brokerage Act, Information, Guidelines, Fastighetsmäklarnämnden

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	5
1.1 Bakgrund .....	5
1.3 Problemformulering .....	6
1.3 Syfte .....	6
1.4 Avgränsning.....	7
<b>2. Metod</b> .....	8
2.1 Studiens genomförande .....	8
<b>3. Teori</b> .....	11
3.1 Fastighetsmäklarlagen (SFS 1995:400).....	11
3.2 Fastighetsmäklarnämnden .....	12
3.3 Mäklarsamfundet .....	13
3.4 Fastighetsmäklarförbundet .....	14
<b>4. Empiri</b> .....	15
4.1 Hur arbetar ni för att informera köpare och säljare enligt 16 § FML? .....	15
4.2 När väljer ni att informera parterna enligt 16 §, är det den bästa tidpunkten?.....	17
4.3 Har ni gemensamma riktlinjer på kontoret hur ni ska arbeta då det gäller 16 §, hur ser de i så fall ut? .....	18
4.4 Finns det tid och möjlighet att informera parterna enligt 16 §? .....	18
4.5 Känns det som du uppfyllt upplysningsplikten enligt 16 § efter en affär eller finns det utrymme för förbättringar?.....	19
4.6 Hur arbetar ni för att säljaren ska lämna de uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse? .....	20
4.7 Hur arbetar ni för att informera köparen om sin undersökningsplikt? .....	20
4.8 Upplever du att parterna tar till sig informationen enligt 16 § och förstår den? .....	21
4.9 Hur skulle man bära sig åt för att slippa informationsmisstag vid en försäljning? .....	22
4.10 Vad betyder ”God fastighetsmäklarsed” för dig? Finns det några riktlinjer du tar del av? .....	23
4.11 Hur ofta besöker ni branschorganisationerna och FMN:s hemsidor, vilken typ av information kan det vara ni söker?.....	24
4.12 Kan du berätta om ett bra och ett dåligt exempel, baserat på din arbetserfarenhet, då det gäller råd och upplysningar till parterna?.....	24
4.13 Informerar du särskilt om att krypgrunder kan vara en riskkonstruktion vid förmedling av hus som har en sådan konstruktion?.....	25
<b>5. Analys</b> .....	27
<b>6. Slutsats</b> .....	32
<b>7. Förslag till fortsatt forskning</b> .....	35
<b>8. Källförteckning</b> .....	36
<b>Bilagor</b> .....	37-44

# 1. Inledning

*I det inledande kapitlet presenterar vi vad som väckte vårt intresse för att genomföra studien.*

## 1.1 Bakgrund

Statistik från Fastighetsmäklarnämnden (emellanåt benämnd FMN) visar att det år 2008 fanns 6380 stycken registrerade fastighetsmäklare i Sverige<sup>1</sup>. FMN är en statlig myndighet som utövar tillsyn och registrerar fastighetsmäklare samt informerar om god fastighetsmäklarsed<sup>2</sup>. Arbetet som fastighetsmäklare bygger till stor del på förtroendet mellan kunden och fastighetsmäklaren. Vi menar att förtroendet rubbas för hela mäklarkåren om anmälningarna fortsätter att komma in till FMN. Vissa av anmälningarna leder till varningar och i sällsynta fall återkallelse av registrering. Trots att anmälningarna är ett fåtal i relation till hur många objekt som förmedlas varje år får de ändå stort fokus i media då branschen granskas.

Det går inte att se något samband mellan antalet registrerade mäklare och antalet anmälningar, problemet är enligt oss anmälningarna i sig. Att anmälningar kommer in till FMN i olika utsträckning kan ha olika orsaker bl.a. missnöje, faktiskt felhandlande av mäklaren samt ökad kännedom hos allmänheten om FMN som myndighet. Sammanställd statistik<sup>3</sup> från FMN visar att en av de främsta orsakerna till att konsumenter anmäler fastighetsmäklare är bristande information enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen. Mäklarkåren har i allmänhetens ögon relativt lågt förtroende och media förstärker bilden tämligen ofta. I Dagens Industri kan man läsa att *"Allt fler mäklare får varningar"*<sup>4</sup>. Enligt oss är detta en sådan typ av löpsedel som får den allmänna opinionens förtroende för mäklarkåren att minska. I förlängningen drabbas hela yrkesgruppen av anmälningar och varningar då det sistnämnda blir ett kvitto på ett faktiskt felhandlande.

Vid en bostadsaffär har fastighetsmäklaren vissa skyldigheter bl.a. rådighets- och upplysningsplikt gentemot säljaren och köparen. Fastighetsmäklarlagen 16 § säger i dagsläget:

***16 § Fastighetsmäklaren skall, i den mån god fastighetsmäklarsed kräver det, ge köpare och säljare de råd och upplysningar som dessa kan behöva om fastigheten och andra***

---

<sup>1</sup> [http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn\\_statistik\\_081231.pdf](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_statistik_081231.pdf) 2009-02-13

<sup>2</sup> <http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/> 2009-02-13

<sup>3</sup> Bilaga 1

<sup>4</sup> <https://di.se/Nyheter/?page=/Avdelningar/Artikel.aspx%3Farticleid%3D2009%255C01%255C02%255C317932> 2009-05-13

*förhållanden som har samband med överlåtelsen. Mäklaren skall 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.<sup>5</sup>*

Denna paragraf i fastighetsmäklarlagen är relativt vid och kan tolkas på olika sätt. Många av anmälningarna som kommer in till FMN har grund i just denna paragraf. Detta fångade vårt intresse och enligt oss förtjänt att undersökas då det är en del av förmedlingsuppdraget som fastighetsmäklaren förmodligen kan förbättra sitt arbete på. Det är genom detta vår problemformulering har växt fram.

## **1.2 Problemformulering**

Det är många aspekter att ta hänsyn till vid en bostadsaffär och mycket information ska utbytas mellan köpare och säljare. Fastighetsmäklaren har också ett ansvar, i och med dennes rådighets- och upplysningsplikt, att informera sina kunder. Vår förföreställning är att informationsplikten enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen inte uppfylls i den utsträckning som är önskvärd vid en förmedling. Detta leder oss fram till vår frågeställning.

### **Huvudfråga**

- **Hur arbetar fastighetsmäklare med att ge köpare och säljare de råd och upplysningar de behöver i samband med överlåtelsen enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen, brister arbetet någonstans?**

## **1.3 Syfte**

Syftet med denna uppsats är att genom intervjuer och analyser få en tydligare bild och ökad förståelse för hur fastighetsmäklare arbetar praktiskt vad det gäller 16 §

Fastighetsmäklarlagen och om de riktlinjer som finns efterlevs. Om fastighetsmäklarnas arbetssätt har brister hoppas vi kunna belysa dessa. Förhoppningsvis kan vi genom våra upptäckter delge intressant information till våra målgrupper. Målgrupperna är de olika aktörerna på marknaden och fastighetsmäklarstudenter. Detta kan kanske i förlängningen bidra till att några färre anmälningar kommer in till FMN.

---

<sup>5</sup> <https://lagen.nu/1995:400> 2009-02-13

## **1.4 Avgränsning**

Vi har valt att intervjua fastighetsmäklare i Gävle med utgångspunkt i svensk lagstiftning.

Vårt fokus har varit mäklarens egna uppfattningar om hur denne utför sitt arbete och inte den allmänna opinionens åsikter.

## 2. Metod

*Nedan följer en beskrivning av arbetets gång och studiens genomförande. För att behålla läsarens intresse har vi noter till de metodteoretiska begreppen istället för att försöka oss på en ljummen beskrivning av vad vissa begrepp och förhållningssätt innebär. Vi har valt att beskriva arbetssättet i löpande text varvat med metodteori för att förståelsen ökar i läsningen.*

### 2.1 Studiens genomförande

Vi valde att studera vårt problem kvalitativt<sup>6</sup> med ett hermeneutiskt<sup>7</sup> förhållningssätt därför att vi ansåg att problemställningen i fråga krävde det. En kvantitativ<sup>8</sup> undersökning hade förmodligen inte bidragit med något värdefullt då problemet är för komplext för att kvantifiera. Problemställningen krävde förståelse och tolkning för att bidra med något intressant. Då vår problemställning var fastställd kändes det naturligt att välja denna vetenskapliga inriktning. Vi ansåg att detta var det enda sättet vi kunde närma oss problemet på.

Vår första tanke var att intervjua fastighetsmäklare för att få en inblick i hur de arbetade rörande 16 § Fastighetsmäklarlagen och de riktlinjer som finns. För att studien skulle få ett värde bestämde vi oss för att jämföra fastighetsmäklarnas arbete gentemot de juridiska riktlinjer och rekommendationer som fanns att tillgå. För att vi skulle kunna förstå fenomenet och formulera intressanta frågor till intervjuerna var det nödvändigt att söka information och läsa in en del teori. De teorier som ligger till grund för studien känns relevanta för vår och läsarens förståelse samt för att kunna analysera det empiriska materialet. Vi har således endast teorianknytningar till de organ som juridiskt sett kan påverka fastighetsmäklarens arbete. Ett annat perspektiv som man skulle kunna utgått ifrån, för att beskriva hur fastighetsmäklarna fungerar i arbetet, är med hjälp av professionslitteratur förstå hur organiseringen på arbetsplatsen utvecklats. Det finns också ett nationalekonomiskt perspektiv att undersöka som vi valt att bortse ifrån. Dessa perspektiv behandlas inte i studien då denna skulle blivit allt för omfattande. Vi kände ett visst missnöje över branschorganisationernas blygsamma utbud av information och riktlinjer. Vi försökte få tillgång till internt informationsmaterial från Fastighetsmäklarförbundet ett flertal gånger, vilket tyvärr misslyckades.

---

<sup>6</sup> Starrin & Svensson, 1994

<sup>7</sup> Starrin & Svensson, 1994

<sup>8</sup> Björklund & Paulsson, 2003, s. 63



Vi valde att koncentrera oss på de fastighetsmäklare som arbetar på de större kontoren i Gävle. Denna fokusering var naturlig för oss, då vi studerar i Gävle, och vi ser inte fokuseringen som ett problem då vår undersökning inte är jämförande geografiskt eller demografiskt<sup>9</sup>. Vi kontaktade sex fastighetsmäklare per telefon, för att se vilka som var intresserade av att ställa upp på en intervju. Under telefonsamtalen försökte vi också utröna vilka av dessa som verkligen hade något intressant att berätta. Telefonsamtalen resulterade i att fyra intervjuer bokades. De fastighetsmäklare som vi valde att intervjua hade alla olika arbetsgivare samt att ålder, kön och arbetslivserfarenhet varierade. Två av de fastighetsmäklare som kontaktades visade inget intresse och engagemang. Vi ansåg att dessa inte hade något att tillföra studien och därför bokades således inga intervjuer.

Vi skickade ett brev<sup>10</sup> till de utvalda där vi förklarade bakgrunden till studien och de frågor vi tänkt behandla under intervjun. Frågorna försökte vi utforma så att de skulle beröra olika perspektiv om hur de intervjuade arbetade enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen. Överlag är frågorna öppna, det finns alltså utrymme för de intervjuade att utveckla sina svar och bidra med nya perspektiv. Vi funderade mycket på om fastighetsmäklarna skulle få ta del av frågeställningarna innan intervjuerna och fastslog tillslut att vi hade större vinning på att låta de sätta sig in i studiens ram. Detta beslut ledde oavkortat till att de intervjuade kunde ha formulerat svaren i förväg, men vid tolkning av materialet är det inget vi uppmärksammat men ändå haft i betänkande. Vi är medvetna om att vi endast studerat en liten del av ett stort sammanhang, men detta var vad vi ansåg mäkta med under tio veckor.

Vid mötet med fastighetsmäklarna bandades intervjuerna och materialet ligger till grund för det empiriska avsnittet. Svårigheten för oss var att urskilja det vi ansåg vara relevant för vår problemställning, vilket vi delvis såg som metodens nackdel. Vi båda medverkade vid samtliga intervjuer för att säkerställa att vi kunde se sammanhagen på ett bättre sätt. Vi är medvetna om att vi förmodligen påverkade de intervjuade med vår närvaro, men samtidigt skapade detta upptäcktmöjligheter och tillgång till mer djupgående reflektion jämfört med vad en enkätundersökning skulle gjort. Under intervjuerna försökte vi i möjligaste mån vara objektiva men inser självklart att vi, som alla andra, har förföreställningar om fenomenet i fråga. Förvisso känner vi att dessa förföreställningar snarare bidrog till förståelse än att de skulle påverka studien negativt. Det kan vara svårt för läsaren att få en klarhet i vad

---

<sup>9</sup> <http://sv.wikipedia.org/wiki/Demografi> 2009-05-17

<sup>10</sup> Bilaga 2

intervjuunderlaget har för reliabilitet<sup>11</sup>, men vi anser att vårt strategiska urval är tillfredställande för studien. Det viktiga för oss var att, genom intervjuerna, få en bild av hur just dessa arbetade och försöka förstå om deras arbete brister någonstans. Vad det gäller validiteten<sup>12</sup> i undersökningen anser vi att denna är hög. Våra intervjuer genomfördes med yrkesverksamma fastighetsmäklare och de frågor som ställdes under intervjun var relevanta för att förstå vår problemformulering.

Vidare kontaktade vi FMN för en intervju. Vi skickade även här ett brev som beskrev studiens bakgrund och de frågeställningar som vi ansåg oss behöva svar på om vi skulle kunna se sammanhangen. Vår tanke var att de skulle kunna utvidga vårt relativt magra teoretiska jämförelseunderlag. Detta är alltså inte en del av empirin utan ett komplement för oss då vi ville söka förståelse under studiens gång. De föreslog en telefonintervju, men vi hade en känsla av att ett möte med myndigheten skulle kunna resultera i ett bra underlag så därför tyckte vi att vi skulle träffas personligen och så blev det. Vi åkte till Stockholm för att göra intervjun med två personer från FMN. Denna bandades och gick igenom samma förfarande som de övriga intervjuerna. I efterhand ansåg vi att intervjun inte bidrog till att utvidga det teoretiska jämförelseunderlaget, men stärkte ändå vår förståelse av FMN som myndighet och aktör. Detta medförde att intervjun endast går att finna som en bilaga<sup>13</sup> tillsammans med brevet vi skickade till FMN. Intervjun kommer inte att behandlas vidare i uppsatsen.

Det empiriska avsnittet i studien är fastighetsmäklarnas svar på de frågor vi ställde till dem under intervjuerna. Självklart framkom en mängd olika perspektiv och ibland vandrade vi långt ifrån frågorna. Då vi bandade hela samtalen har vi lyft ur det som berörde 16 § Fastighetsmäklarlagen och reviderat talspråk till skriftspråk. Vi är medvetna om att detta avsnitt kan kännas fylligt men vi ansåg att de svar som finns med behövdes för att förstå analysen och slutsatsen.

---

<sup>11</sup> Thurén, 2007, s. 26

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Bilaga 3

### 3. Teori

*En fastighetsmäklare har ett antal förhållningsregler och riktlinjer att ta hänsyn till då denne utövar sitt arbete. Dessa kommer i första hand från lagstiftaren med Fastighetsmäklarlagen (SFS 1995:400). Vidare finns Fastighetsmäklarnämnden som informerar om god fastighetsmäklarsed och genom tillsyn, ser till att fastighetsmäklarna iakttar de skyldigheter de har inför lagen<sup>14</sup>. Det finns också två branschorganisationer, Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet, som informerar sina medlemmar kontinuerligt angående rön och förutsättningar vad det rör yrkesutövningen. Mäklarsamfundet arbetar också med att utveckla begreppet god mäklarsed<sup>15</sup>.*

*Nedan presenteras riktlinjer från ovanstående aktörer om hur en fastighetsmäklare ska arbeta. Med tanke på avgränsningen i vår problemformulering kommer endast riktlinjer som rör 16 § i Fastighetsmäklarlagen (SFS 1995:400) beröras. Riktlinjerna fungerar som ett jämförelseunderlag vid vår analys av de intervjuer vi gjort med fyra stycken fastighetsmäklare. De har också varit till hjälp för att söka förståelse för vilka infallsvinklar som var intressanta att beröra vid intervjuerna.*

#### 3.1 Fastighetsmäklarlagen (SFS 1995:400)

***16 § Fastighetsmäklaren skall, 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 skall 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<sup>16</sup>.***

Paragrafen är vid första anblick relativt vid men mäklarens skyldighet bestäms och avgränsas med begreppet god fastighetsmäklarsed. Seden utvecklas i praxis. Anledningen till att Lagrådet valt att begränsa mäklarens skyldigheter med begreppet är att mäklarens arbete annars skulle bli för omfattande och detta var inte avsikten för lagstiftaren.<sup>17</sup>

För mäklaren innebär rådgivningsskyldigheten att, i samband med en förmedling av en fastighet, beröra frågor om juridisk, teknisk och ekonomisk natur. Upplysningskyldigheten

<sup>14</sup> <http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/> 2009-05-05

<sup>15</sup> <http://www.maklarsamfundet.se/maklartemplates/Page.aspx?id=133> 2009-05-05

<sup>16</sup> <https://lagen.nu/1995:400> 2009-02-13

<sup>17</sup> Melin, 2005, s. 173

innebär att mäklaren har informationsplikt till parterna om det han känner till och som är av betydelse i det konkreta fallet. Det åligger mäklaren att informera köparen om fel han känner till om felet inte är uppenbart. Om mäklaren själv ser eller misstänker fel i fastigheten måste också parterna upplysas. Detsamma gäller om mäklaren genom sin erfarenhet eller allmänna sakkunskap misstänker att fel kan föreligga.<sup>18</sup>

Vidare har mäklaren en skyldighet att informera de inblandade parterna om de förhållanden som mäklaren själv känner till om olika sakförhållanden. När mäklaren verkar för att köparen undersöker fastigheten skall det också uppmanas till att köparen kontrollerar plan- och byggbestämmelser. Köparens och säljarens skyldigheter regleras i jordabalken och mäklaren skall informera parterna om dessa regler.<sup>19</sup>

### 3.2 Fastighetsmäklarnämnden

Nämnden har som tidigare sagts ett informationsansvar som statlig tillsynsmyndighet. De ska bland annat informera fastighetsmäklare om god fastighetsmäklarsed samt främja utvecklingen av begreppet.<sup>20</sup> Riktlinjerna som berör 16 § i Fastighetsmäklarlagen finns i ett faktablad som heter ”Mäklarens upplysnings- och informationsplikt”<sup>21</sup>.

Initialläget är att fastighetsmäklaren skall ge upplysning till parterna om förhållanden han känner till. Han har också upplysningsskyldighet om sådant han, på grund av sin utbildning eller erfarenhet, förmodar föreligga.<sup>22</sup> Mäklarens upplysningsplikt är omfattande, det som kan antagas vara av betydelse skall belysas för parterna vid en överlåtelse oavsett om uppgiften är av fördel eller nackdel för parterna. Uppenbara fel behöver dock inte mäklaren upplysa om.<sup>23</sup>

Upplysningar och information bör lämnas i god tid före kontraktsskrivningen så att parterna hinner ta ställning till ändrade förhållanden<sup>24</sup>.

Vad det anbefaller köparens undersökningsplikt ska mäklaren försöka få denne att fullgöra plikten, men bär inte ansvar för att köparen verkligen gör detta<sup>25</sup>. Mäklaren ska också verka för att säljaren före överlåtelsen lämnar de uppgifter om objektet som kan antas vara av

---

<sup>18</sup> Grauers, 2005, s. 41

<sup>19</sup> Grauers, 2005, s. 42

<sup>20</sup> <http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=1651&ptid=0> 2009-05-05

<sup>21</sup> <http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=1884&ptid=0> 2009-05-05

<sup>22</sup> [http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn\\_faktablad\\_upplysningsplikt.pdf](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_faktablad_upplysningsplikt.pdf), s. 1, 2009-05-05

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> [http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn\\_faktablad\\_upplysningsplikt.pdf](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_faktablad_upplysningsplikt.pdf), s. 2, 2009-05-05

<sup>25</sup> Ibid.

betydelse för köparen. Mäklaren bör här uppmärksamma säljaren på att denne kan bli ansvarig för dessa uppgifter. Vidare ska mäklaren verka för ett informerat köp samt tydligt påtala betydelsen av att uppgifter och andra förhållanden framkommer vid en överlåtelse. Mäklaren bör förklara fördelarna med att lämna kända uppgifter om objektet för säljaren.<sup>26</sup>

### 3.3 Mäklarsamfundet

Varje mäklare måste följa utvecklingen av begreppet god fastighetsmäklarsed i rättspraxis för att kunna arbeta som det är tänkt enligt Fastighetsmäklarlagen. Det är Fastighetsmäklarnämnden som är ansvariga för att informationen om god sed finns tillgänglig för mäklaren.<sup>27</sup>

Innebörden av begreppet beror mycket på utvecklingen i branschen och vad branschorganisationerna rekommenderar till sina medlemmar samt överenskommelser om gemensamma riktlinjer<sup>28</sup>.

Mäklarsamfundet har etiska regler för fastighetsmäklare där bland annat ”Fastighetsmäklare skall iakttaga fastighetsmäklarlagen, utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och enligt god fastighetsmäklarsed”. Vidare kan man läsa att ”Fastighetsmäklaren skall i förhållande till köpare och säljare visa objektivitet och söka att efter bästa förmåga tillvarata båda parter berättigade intressen”<sup>29</sup>

Vad det gäller säljarens upplysningsplikt skall fastighetsmäklaren informera säljaren om dennes skyldigheter att lämna alla upplysningar till köparen angående fastigheten. Det finns dock ingen generell upplysningsplikt för säljaren.<sup>30</sup>

Mäklaren måste upplysa köparen om dennes undersökningsplikt samt påtala att det är av stor betydelse att undersökningen genomförs. Det bör också påtalas att köparen själv får stå för eventuella fel och brister i fastigheten som denne borde ha upptäckt vid en undersökning. Det viktigaste är att en köpare vet vad han köper och att det finns en utförlig beskrivning av fastigheten samt att köparen får ta del av information, genom en frågelista<sup>31</sup>, från säljaren.<sup>32</sup>

---

<sup>26</sup> [http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn\\_faktablad\\_upplysningsplikt.pdf](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_faktablad_upplysningsplikt.pdf), s. 3, 2009-05-05

<sup>27</sup> Mäklarsamfundet Utbildning, 2006, s. 22

<sup>28</sup> Mäklarsamfundet Utbildning, 2006, s. 88

<sup>29</sup> Mäklarsamfundet Utbildning, 2006, s. 199

<sup>30</sup> Mäklarsamfundet Utbildning, 2006, s. 60

<sup>31</sup> Se exempel i Bilaga 4

<sup>32</sup> Mäklarsamfundet Utbildning, 2006, s. 80

### 3.4 Fastighetsmäklarförbundet

Fastighetsmäklarförbundet har, likt Mäklarsamfundet, också etiska regler. Där går att läsa att ”Medlem skall i enlighet med fastighetsmäklarlag utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt verka för god fastighetsmäklarsed mot kunder, kollegor och allmänhet”<sup>33</sup>.

För att hjälpa sina fastighetsmäklare att informera spekulanter vad deras undersökningsplikt innebär har ett dokument tagits fram av professor Folke Grauers som förtydligar detta. Från förbundets sida ser man gärna att detta dokument lämnas till spekulanter redan vid visningen. Det rekommenderas att fastighetsmäklare och spekulant går igenom dokumentet tillsammans. Fastighetsmäklaren får sedan dokumentet signerat av spekulanten för att kunna visa att man fört fram den viktiga informationen.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> <http://www.fmf.se/fmf.html>, 2009-05-06

<sup>34</sup> <http://www.fmf.se/aktivmaklare/pdf/aktivmaklare200705.pdf>, s. 24, 2009-05-06

## 4. Empiri

*Vi har intervjuat fyra fastighetsmäklare för att få en inblick och förståelse hur de arbetar enligt 16 § i Fastighetsmäklarlagen. Vi utgick ifrån 13 frågor som vi preciserat för att täcka in många tänkbara perspektiv. Då frågorna berör samma område finns ingen särskild gruppering på dessa. Frågorna presenteras en efter en i texten. Svaren på de 13 frågorna är reviderade från talspråk till skriftspråk, men för övrigt finns inte några tillägg eller egna åsikter i det empiriska avsnittet. De 13 frågorna är utskrivna i detta avsnitt och under varje fråga har vi skrivit de intervjuade fastighetsmäklarnas svar. Vissa frågor har mer fylliga svar än andra, men vår bedömning är att alla svaren måste redovisas för att få en helhetsbild. Fastighetsmäklarna har valt att vara anonyma vilket resulterat i att vi givit dem alias. Dessa är fastighetsmäklare R, F, L och S. Svaren kommer ligga till grund för de kommande delarna i uppsatsen.*

### 4.1 Hur arbetar ni för att informera köpare och säljare enligt 16 § FML?

**R:** Vi har uttalade riktlinjer och oskrivna regler och vi arbetar på liknande sätt. Till varje bostad som vi har till försäljning finns det ett prospekt. I slutet på prospektet finns det ett informationsblad. Det gör det enkelt att få ut information till folk på visningar. Prospektet kan också skickas till intressenter. Informationen behandlar bl.a. undersökningsplikt och budgivning och kommer från SFD Mäklarsystem. Detta är ett dataverktyg vi använder oss av i vårt dagliga arbete. Informationen är enkelt upplagt och vi informerar även muntligt på visningar. Lagtexten känns luddigt formulerad och är inte specifik, därför kan det vara svårt att informera om varje liten detalj. Vi försöker dock ha så detaljerad information som möjligt i prospektet om objekten. Vi tar hjälp av mäklarsystemet för att upprätta informationen.

**F:** En säljare informeras vid intaget där jag berättar vad vi gör för arbete och vad de kan förvänta sig av mig som mäklare. Vi har en dialog med kunden där de får ställa frågor och vi ger svaren. En köpare informeras första gången på visningen. Vi har ett utförligt visningsmaterial som spekulanterna får på visningen. I detta material beskrivs hur affären kommer att gå till och vad som förväntas av potentiella köpare. Det framkommer också vad som förväntas av oss mäklare samt vad som förväntas av säljaren då det blir en affär. Vi är tydliga med säljarens upplysningsplikt och köparens undersökningsplikt. I mån av tid svarar vi också muntligen på de frågor som kommer på visningen. Det finns alltid en frågelista som säljaren fyllt i. Denna ligger framme på visningen så att spekulanter kan ta del av den. Vi

försöker understryka att det som säljare alltid är bättre att berätta allt man vet om objektet innan en affär istället för att en massa småfel dyker upp i efterhand. Vi verkar också för att det ska göras en besiktning av objektet för att få fram ännu mer information. Jag tycker det är bäst att besiktningens protokoll finns med redan vid visningstillfället. Vi lämnar alltid ut allt material angående objektet i fråga. Eftersom § 16 är så pass fyllig så går det ju egentligen inte att bocka av vad man ska informera om. Men det känns som vårt arbetssätt är ganska heltäckande ändå.

**L:** När vi åker ut på ett intag pratar vi väldigt mycket om undersökningsplikten och upplysningsplikten. Framför allt upplysning till säljaren, de får en frågelista från oss att fylla i angående fastigheten. Sen bokar vi alltid en besiktning, som ingår i vår provision, och vi lämnar ut besiktningens protokoll till kunderna på visningarna samt informerar dem om undersökningsplikten. Detta görs på visningen och i själva kontraktet står det också att parterna är medvetna om deras undersökning och upplysningsplikt. Alla sidor i kontraktet signeras av båda parter. Vi går igenom en sida åt gången och frågar om de förstått och om de förstått får de signera sidan. Då kan ingen i efterhand komma och säga att de inte blivit informerade eller inte förstod. Köpekontrakten kommer från Capitec, som är det dataverktyg vi använder för att underlätta vårt arbete, och som bilagor till köpekontrakten sätts alltid objektbeskrivningen. Även denna skall signeras. Besiktningens protokoll bifogas också samt en årsredovisning vid bostadsrätter, årsredovisningen signeras dock inte. Det står att köparna fått en årsredovisning av mig i kontraktet. Frågelistan avslutas med bra information för köpare och säljare om undersöknings- och upplysningsplikt.

**S:** Om man tittar mest på undersökning och upplysningsplikten, så tar jag till att börja med god tid på mig vid intaget hos säljaren. Där sker den muntliga informationen. Vi skickar alltid ut skriftlig information till säljaren i form av en broschyr med saker värt att tänka på vid en försäljning och där ingår förmedlingsuppdraget och en frågelista. Även en objektsbeskrivning skickas ut till säljaren som skall granska denna noga innan denne godkänner den. På detta sätt får säljaren god tid på sig att ta del av informationen. Vi har beslutat att säljaren ska få läsa förmedlingsuppdraget i lugn och ro istället för att försöka få en påskrift direkt vid intaget. Om säljaren har några funderingar över utgiven information är denne alltid välkommen att höra av sig till mäklaren. Säljaren får alltså både en muntlig och skriftlig genomgång av informationen.



Köparparten är det lite svårare med. Mycket av informationen sker i samband med visningen. Vi har alltid tidsbokade visningar så att man hinner prata och svara på frågor från varje spekulant. Om första visningen ändå blir överbelamrad, är jag noga med att säga till spekulanterna att de kan höra av sig till mig om det vill kolla på objektet än en gång i lugn och ro. På en omvisning har jag maximalt tre familjer. Det är ett perfekt tillfälle för att vidare informera de eventuella köparna. Många affärer idag ska gå så väldigt fort och det är inte bra ur informationssynpunkt. Det är viktigt att spekulanterna får gå igenom besiktningsprotokollet med besiktningsmannen om en besiktning är gjord. Köparna får inte ta del av all skriftlig information vid visningen utan det överläts i stor del till besiktningen.

## **4.2 När väljer ni att informera parterna enligt 16 §, är det den bästa tidpunkten?**

**R:** Spekulanterna får ett prospekt på visningen om de inte varit i kontakt med oss tidigare. De kan också få information per post om de vill. När det gäller säljare så informerar vi vid första kundbesöket. Det är bra att informera och inhämta information så tidigt som möjligt då det blir lättare för framförallt säljaren att åtgärda eventuella brister innan försäljningen. Efter budgivningen finns det möjlighet att få mer information från mig och reda ut eventuella frågetecken.

**F:** Vid intaget och visningen. Det är naturligt då parterna befinner sig där då. Jag går också igenom allt inför en budgivning samt vid kontraktsskrivningen. Som förebyggande information till konsumenter har vi haft kampanjer på hemsidan där olika åldersgrupper kan delta på en kurs som behandlar det mesta man ska tänka på inför ett husköp.

**L:** Vid intaget för säljaren och vid visningen för köparen, jag tycker det är den bästa tidpunkten.

**S:** Vid säljstart för säljaren och för köparen vid köpbeslut, alltså vid omvisningen eller när man bokar tid för budgivningen. Den som vinner budgivningen får naturligtvis möjlighet till att göra en besiktning. Dumt nog får köparna i dagsläget inte signera att de tagit del av all information vi uppbringar. Man kanske skulle ordna så detta skedde. Kunderna är inte mottaglig för all information de kan tänkas behöva vid tillfället för köpet. Vi mailar ut köpekontraktet och frågelistan till köparen i förhand för att denne i lugn och ro ska kunna läsa igenom och ta in informationen om vad köpet innebär. Här signerar dock köparen att de tagit del av bland annat vad undersökningsplikten innebär. Man måste försöka hitta balansgången

mellan hur mycket information man ska ge och ändå hinna vara en aktiv fastighetsmäklare. Mitt arbetssätt verkar fungera bra då jag aldrig fått en anmälan på mig och enligt kundenkäter gör ett bra jobb. Jag tror att här i Gävle låter vi affären ta tid och då är det mindre risk för informationsmissar.

### **4.3 Har ni gemensamma riktlinjer på kontoret hur ni ska arbeta då det gäller**

#### **16 §, hur ser de i så fall ut?**

**R:** Vi har inga skrivna regler men alla på kontoret gör likadana prospekt. Vi jobbar i regel två och två där en är ansvarig mäklare och den andra kan underlätta vid visning eller sjukdom. Vi tycker det är bra, för då finns det oftast en till som känner till affären vid olika typer av förfrågningar. När alla gör på liknande sätt så underlättar det arbetet om en annan mäklare måste göra ett inlägg i affären av olika anledningar.

**F:** Vi har ett strikt koncept från huvudkontoret som alla på arbetsplatsen följer. Konceptet är utformat efter ”God mäklarsed”, det låter ju lite luddigt förstår jag. Vi ska leverera hög kvalitet utifrån våra kärnvärden. Kärnvärdena är affärsmässighet, trovärdighet och engagemang. Det är en trygghet att ha ett huvudkoncept som jag arbetar efter.

**L:** Ja, vi jobbar ganska lika allihop. Vi pratar öppet och har många möten, vi jobbar alla på samma sätt när det gäller informationen till parterna. Vi har inga speciella riktlinjer eller skrivna regler för hur vi ska arbeta från huvudkontoret. Vi blir noggrannare och noggrannare för var dag.

**S:** Alla arbetar generellt på samma sätt. All information som skickas ut till säljarna görs av assistenter och denna information är identiskt vid alla affärer. Vi har själva utarbetat våra riktlinjer utan inblandning av huvudkontoret.

### **4.4 Finns det tid och möjlighet att informera parterna enligt 16 §?**

**R:** Det beror på vad som är viktigt för vem. Det är individuellt, beroende på kund, men de stora bitarna vid en försäljning täcker vi in. Vi har som sagt ett digert informationsmaterial som kunderna kan ta med sig hem efter visningen och läsa i lugn och ro. Samma information finns på internet. Vad det gäller tiden har jag ingen press på mig från någon annan att omsätta mycket pengar, då jag är egenföretagare, vilket gör att jag tar mig tid för att informera. Alla moment är likadana för alla objekt och jag arbetar mig alltid igenom dessa. Det finns ingen

anledning för mig att avvika från momenten. Vid stora visningar är vi ofta flera mäklare så vi ska hinna prata med alla och svara på frågor.

**F:** Det känns som det. Tiden är ofta en brist i yrket men trots detta så ger vi alla kunder tid och vi hoppar aldrig över några frågor och funderingar. Det känns som jag vet vad som är viktigt att informera om.

**L:** Tid och möjlighet beror på om man har öppna visningar eller inte. Jag jobbar med färre folk på visningarna vilket ger mer tid för att informera. Jag tycker att köparnas undersökningsplikt går före min upplysnings plikt i vissa fall. Vi har en bra hemsida för vår byrå där kan man gå in och titta på vad som finns i omgivningen. Köparna ska ta reda på vissa saker själv tycker jag. Har de frågor om t.ex. bebyggelsen, hänvisar jag till tekniska kontoret. Detsamma gäller besiktningsprotokollet, om frågor finns angående detta hänvisar vi till den som utfärdat protokollet.

**S:** Man kan alltid göra mer. Men med bakgrund av vad som känns rimligt tycker jag att det finns tid och möjlighet att informera. All information vid alla affärer kommer dock säkerligen inte fram. Jag jobbar i snitt 50 h i veckan men ser ändå att jag har tiden som behövs för att göra en informerad försäljning.

#### **4.5 Känns det som du uppfyllt upplysningsplikten enligt 16 § efter en affär eller finns det utrymme för förbättringar?**

**R:** Jag tycker själv att jag uppfyller upplysningsplikten men det är en definitionsfråga. Paragrafen är väldigt omfattande så man måste fråga sig återigen vad som är viktigt för vem. Jag kan tycka att om något specifikt är väldigt viktigt för en spekulant så ska de fråga mig om detta. Men i regel talar man ju om i stort sett allt man vet. Det kan vara svårt som mäklare att veta om kunderna förstått informationen de fått. Det är kul att göra ett välinformerat köp, man växer när man gör ett bra jobb.

**F:** Det finns säkert utrymme för förbättringar, men jag kan inte peka på några direkta.

**L:** Det finns alltid utrymme för förbättringar, man kan aldrig informera för mycket. Jag tycker att desto mer man skriver i objektsbeskrivningen desto bättre. Man kan alltid komplettera den skriftliga informationen med muntlig information på visningen. Vid kontraktsskrivningen kommer ofta nya frågor. Många av dessa handlar om omgivningen och vilka familjer som bor där, detta kan jag tyvärr inte svara på. Ibland tar jag reda på vissa saker, men inte alltid.

**S:** Det finns som sagt alltid utrymme för förbättringar. Men jag ger mycket mer information idag än för 20 år sedan och kunderna verkar nöjda. Köparna är mer medvetna idag och ställer fler frågor. För det mesta ger jag massor av information för att jag känner mig tvingad att göra det enligt lagen.

#### **4.6 Hur arbetar ni för att säljaren skall lämna de uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse?**

**R:** Jag har ett prisargument där jag försöker få säljaren att lämna så mycket information som möjligt då det är lättare att sätta rätt utgångspris. Då undgår man också prutförsök. Vi lämnar alltid en frågelista till säljaren som denne får fylla i. Frågelistan ligger framme på visningen för de som vill titta på den.

**F:** Frågelista framför allt. Vi försöker övertyga säljaren om att det är bättre att allt om objektet lyfts fram för att förekomma problem. Säljaren har inget att vinna på att dölja någonting, det är dessutom en brottslig handling. Det är också viktigt för mig som mäklare att veta det mesta om fastigheten så att jag kan göra en korrekt värdering.

**L:** Vi använder en frågelista som alla fyller i, ingen har ifrågasatt detta under min tid som mäklare. Desto noggrannare säljaren fyller i blanketten desto bättre, brukar jag säga till dem. Annars får de bara problem tillbaka vid ett senare tillfälle. Jag uppmanar att säljaren att vara noggrann för då kan inte köparen komma i efterhand och kräva ersättning för det som framkommit. Frågelistan används när det gäller villor, men inte på bostadsrätter. Det finns en frågelista för bostadsrätter, men den använder vi inte av gammal vana. När jag tänker efter skulle det vara bra att använda den för att förtydliga informationen till spekulanten.

**S:** Besvara frågelista och gå igenom muntligt med säljaren. Parterna och mäklaren träffas även vid kontraktsskrivning där säljaren kan lämna ytterligare uppgifter.

#### **4.7 Hur arbetar ni för att informera köparen om sin undersökningsplikt?**

**R:** Det står skriftligt i prospektet, men jag rekommenderar de som är intresserade att komma tillbaka på omvisningen då många frågor kan dyka upp efter första visningstillfället. Då får man tillfälle att fråga mig utförligare om förhållanden man funderar på. Jag säger också till kunderna att de kan ringa mig om de undrar över något.

**F:** Alla som är på visningen får ett prospekt där det står vad deras skyldigheter är som blivande fastighetsköpare. Det är i första hand skriftlig information. Vid kontraktskrivning får köparen även signera att de tagit del av vad undersökningsplikten innebär. Man vet ju tyvärr inte om de förstått informationen trots att de signerar den. Men om det är en förstagångsköpare förklarar jag mer ingående vad undersökningsplikten innebär.

**L:** Både skriftligen och muntligen. Jag brukar informera muntligt på visningen och lägger gärna ner mycket tid på visningarna för att kunna prata med alla kunder. Har man för många på visningen är det svårt att informera alla därför har jag alltid mindre folk på mina visningar. Alla får också skriftlig information angående undersökningsplikten.

**S:** Det sker i kombination med visning och i samband med budgivning. Det finns även en bilaga till köpekontraktet angående bl.a. undersökningsplikten som köparna får signera.

#### **4.8 Upplever du att parterna tar till sig informationen enligt 16 § och förstår den?**

**R:** Det är en mycket svår fråga att svara på, man måste vara tankeläsare för att veta det. Jag kan fråga en kund om det förstår eller vill fråga något, men man kan ändå inte veta att de verkligen förstått även om de säger det. Jag har inte fått några klagomål så det kanske betyder att de förstår den informationen jag förmedlar.

**F:** Det känns som det, vi ställer frågan om de förstår. Och vi behandlar ytterligare frågeställningar vid kontraktskrivningen. Jag upplever att de tar till sig den informationen vi ger kunderna.

**L:** Det är väldigt olika. Jag kan sitta på en överlåtelse och när vi gör kontraktet så frågar jag alltid om de förstått varje sida av detta. Ibland tror jag att de säger att de förstått trots att de inte gör det. Detta gör de för att inte känna sig dumma. Men det är bättre att alltid fråga. Att informera för mycket på visningarna tror jag inte heller ger så mycket, kunden är då så fokuserad på att titta på bostaden. Om en omvisning förekommer är detta tillfälle ofta bättre för informationsutbyte. Då vi började med besiktningsprotokoll till varje bostad är folk mindre undersökande på visningarna, de känner sig nog skyddade av att en besiktning har genomförts.

**S:** Säljarna berättar ofta mer än de behöver enligt § 16. Säljarna har ju egentligen ingen generell upplysningsplikt enligt lagen. Säljarna gör nog detta för att de inte ska kunna bli

åtalade för svek. Säljarna är ofta måna om att hjälpa till att informera för att undvika trassel i efterhand. Vad det gäller köparna så anlitar 90 % en besiktningsman så jag tolkar det som att de får information och förstår den. Jag som mäklare informerar flera gånger om viktiga saker samt att de får ett besiktningsprotokoll, så det borde gå in. Begriper de ändå inte så borde man kanske avstå från att köpa bostad.

#### **4.9 Hur skulle man bära sig åt för att slippa informationsmisstag vid en försäljning?**

**R:** Det jag kan göra är att utföra mitt arbete väl och informera så mycket jag kan. Det är också viktigt att alla som vill kan ta del av informationen. Vid kontraktsskrivning gör vi redan idag mycket för att undgå misstag. Parterna får signera varje sida i prospektet i tre exemplar som är en kvittens på att de läst informationen. Om de verkligen förstår informationen är en annan sak och svårt att veta för mig. På detta sätt har jag ryggen fri som mäklare, men viktigare är att parterna verkligen tar sig tid och läser prospektet när denna tid ges. Det är ett bra sätt att visa att man delat ut material genom att få det signerat. Spekulanterna har ett eget ansvar för att läsa informationen när de signerar den.

**F:** Vara tydligare och låta kunderna få den tid de behöver. Men det känns som vi gör vad vi kan i dagsläget. Att vara tillgänglig för frågor är också väldigt viktigt tror jag.

**L:** Att man informerar skriftligt och muntligt, annars vet jag inte. Det är inte många gånger under dessa år som misstag har begåtts.

**S:** Man skulle kunna använda mer friskrivningsklausuler för att köparna skulle få mer tid att begripa affären. Eller generella friskrivningsklausuler så att ingen kan klaga. En annan sak som skulle kunna fungera är en ångervecka à la Danmark. Om man skulle ha ett, enligt lagen, fullständigt material som ska lämnas vid varje försäljning är kontraktsskrivningen en bra tidpunkt och där skulle man då kunna ha sin ångervecka. Detta för att köparen ska kunna insupa all information, det är först då man som köpare är mottaglig. I dagsläget undviker vi villkorade kontrakt för att det lätt blir tvister om hur villkoren skall brukas.

#### **4.10 Vad betyder "God fastighetsmäklarsed" för dig? Finns det några riktlinjer du tar del av?**

**R:** I det stora hela, att säljare och köpare har gjort en bra affär i all den bemärkelsen vad en bra affär innebär. Att de har tagit del av den informationen som finns, ju mer desto bättre är det. Alla ska känna sig nöjda, då är jag nöjd. Mycket av begreppet ligger i den egna moralen, man ska behandla kunderna som man själv hade önskat bli behandlad. Det känns som man ska ha sunt förnuft helt enkelt. Jag har kontaktat FMN en gång då jag varit osäker på hur jag skulle förhålla mig i en viss situation och då gick de tillbaka och tittade på tidigare fall som rörde samma sak. De kan inte säga hur man ska handla i specifika fall, därför får man inte så mycket goda råd från dem. Det vore bra att kunna få förhandsbesked från FMN, det skulle underlätta arbetet.

**F:** Våra kärnvärden är "God fastighetsmäklarsed" för mig. Att ta tillvara på båda parter intresse. Att vi är trovärdiga och har etik samt moral. Att vi har ett gott omdöme och har ett ansvarstagande. När det gäller riktlinjer så har vi en juristavdelning som levererar viktig information till oss. De håller järnkoll på vad som händer i branschen.

**L:** För mig betyder det att man är lika mot alla och att man aldrig får göra skillnad på folk. Att ge dem en god upplysning och är ödmjuk mot parterna. Jag tar inte del av några riktlinjer, det är en känsla man har. Trevligt bemötande är också viktigt. Jag tror att många av de anmälningar som kommer in till FMN är från människor i de större städerna. Det är förmodligen snabbare affärer där, med mer hets. Människor hinner inte tänka efter vad en eventuell affär innebär. Här i Gävle har vi förmodligen mer tid till att ta hand om våra kunder.

**S:** Det är att ta tillvara på både säljarens och köparens intressen. Begreppet går att plocka ner på detaljnivå hur långt som helst. Jag är stolt över rollen som mellanman, som är ganska unik, och för att kunna ha den så måste man bry sig om båda parterna. När det gäller riktlinjer så håller vår juristavdelning oss uppdaterade. De följer upp nämndens beslut och ser hur seden över tid förändras. Det finns säkert mycket att läsa från nämnden, men vi får sammanfattningar och tolkningar från våra jurister.

#### **4.11 Hur ofta besöker ni branschorganisationernas och FMN:s hemsidor, vilken typ av information kan det vara ni söker?**

**R:** Vi behöver inte besöka branschorganisationernas sidor särskilt ofta, vi blir informerade via mail. Från FMN får vi dock inte mail i någon stor utsträckning. Däremot bevakar branschorganisationerna vad FMN sysslar med så jag får ta del av ny information genom dem. Jag söker inte så mycket själv, informationen kommer till mig.

**F:** Uppkommer det juridiska problem i en affär ringer vi i första hand vår juristavdelning. Där kan vi ställa alla typer av frågor. Vi är i dagsläget med i Mäklarsamfundet.

**L:** Jag går mest ut på vår egen hemsida och letar information. Vi tillhör i dagsläget Mäklarsamfundet, men jag skall gå ur nu. Även mina kollegor funderar på att gå ur. Vi känner inte något direkt behov att vara med, då vårt företag har egna jurister och expertis. Någon på kontoret kommer dock alltid vara medlem så att vi fortfarande kan få information från dem. Det händer att vi fortfarande ringer samfundet om vi har någon knivig fråga. Vi franchisetagare har två stora möten om året, där vi får all ny information som berör oss. Vi får även denna information på vårt intranät.

**S:** Jag besöker väldigt sällan Fastighetsmäklarnämndens hemsida. Vi får information internt inom företaget, som är anpassad till oss. Vi är med i Mäklarsamfundet och får också deras tidning med information.

#### **4.12 Kan du berätta om ett bra och ett dåligt exempel, baserat på din arbetserfarenhet, då det gäller råd och upplysningar till parterna?**

**R:** Om jag glömmer att informera om någonting väsentligt ringer jag alltid upp spekulanterna direkt i generella fall. Vi försöker alltid göra en bra affär. Det är svårt att ge något konkret exempel.

**F:** Jag har inget direkt dåligt exempel att bjuda på. Men vi har en egen klagomålsavdelning som kunderna kan ringa till om de är missnöjda med någonting. Det är en otrolig styrka att kunna erbjuda kunderna detta. Där kan de exempelvis ställa frågan ”Nu har det här hänt i fastigheten jag köpte, vad kan jag göra?”. Då får det ett uttryckligt svar att du ska göra så här eller du kan inte göra någonting alls. Det känns nog bättre för kunden om en jurist förklarar än om en mäklare ska förklara. Man kan väl generellt säga att alla till slut gör något misstag hur



seriös och noggrann man än är i sitt arbete. Vissa kunder är mer nitiska än andra men alla kunder får samma information och behandlas lika.

**L:** En gång blev jag anklagad för saker som rörde 16 § där vi gjorde upp i godo. Det gällde ett hus med ett tydligt staket runt. Köparen informerades att tomgränsen löpte vid detta staket men det visade sig att tomtgränsen låg 1,5 meter närmare huset. Säljaren var inte medveten om detta, köparen ville ha ersättning för de 1,5 meter tomt som han trodde att han hade köpt. Säljaren betalade för att få slut på diskussionen. Då var det jurister från Mäklarsamfundet som hjälpte till med tvisten. Jag hade fastighetsritningen men 1,5 meter var inget som jag tänkte på då jag kollade denna. I det här fallet hade man behövt mäta upp tomten för att se var tomtgränsen gick men det gör ingen mäklare. I samma hus fick jag betala för en panna där tillverkningsåret inte stämde överens med säljarens uppgifter, jag borde ha kontrollerat detta.

**S:** Det vore inte alls bra om jag kunde säga att en viss affär vore så mycket bättre än någon annan, då har jag inte gjort mitt jobb speciellt utförligt. Ett exempel där det är svårt att ge bra information är vid försäljning av nyproduktion. Detta för att försäljningen börjar i tidigt skede där informationen helt enkelt inte finns tillgänglig. Köparna är däremot väldigt tidigt nere på detaljnivå och då kan det vara svårt att ge fullständig information. Ändringar sker också under resans gång. Detta har i flera fall lett till missnöje, men inte formella klagomål. Här kan man ibland känna att man inte kunnat ge svar på alla frågor. Man känner en delaktighet om köparen inte blir nöjd.

#### **4.13 Informerar du särskilt om att kryppgrunder kan vara en riskkonstruktion vid förmedling av hus som har en sådan konstruktion?**

**R:** Vid försäljning av hus med kryppgrund talar jag om att det är en sådan grund men upplyser inte särskilt om att det är en riskkonstruktion. Det krockar lite med försäljningen och gör folk väldigt nervösa då det tror att det är ett jättestort fel på fastigheten. Här tycker jag köparens undersökningsplikt går före och jag råder dem till att göra en besiktning. Jag tror att de allra flesta redan vet att det är en riskkonstruktion. Det kan finnas fel i alla konstruktioner och normerna för byggande ändras ju över tid.

**F:** Jag informerar om att det kan vara problem med kryppgrunder. Jag tycker inte det krockar med den säljande delen av arbetet. Om inte jag gör det kommer det ändå fram vid en eventuell besiktning att det är en riskkonstruktion. Vetskapen från allmänheten är idag större vad det gäller de byggtekniska bitarna så många skräms nog inte så mycket över riskerna idag som för

tio år sedan. Man vinner ju i förtroende på att berätta om alla bitar, inte bara de bra. Vi rekommenderar alltid säljare att göra en besiktning och idag gör ca 70 % detta. Finns det inget protokoll åligger det så klart ännu mer ansvar på mäklaren att upplysa om riskkonstruktioner. Men vi rekommenderar köparna att till 100 % göra en besiktning om inte säljarna redan gjort en. Detta villkoras normalt i kontraktet.

**L:** Besiktningsmännen klargör riskerna med konstruktionen och ibland skrämmer detta spekulanterna. Om ingen besiktning är gjord så informerar jag extra noga om köparens undersökningsplikt.

**S:** Jag upplyser om krypgrunder, då detta är en känd riskkonstruktion för att få en så bra affär som möjligt och ett informerat köp. Det är viktigt för mig att upplysa om sådana byggtekniska risker som finns. Allt ska fram!

## 5. Analys

*I detta avsnitt försöker vi tolka och förstå hur de intervjuade arbetar enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen samt de riktlinjer som finns. Vi ser en del mönster och samband som är värda att belysa samt jämför de intervjuades svar med det teoretiska avsnittet. Egna funderingar och tankar har fått utrymme efter hand i analysen.*

Det visar sig relativt snabbt att de flesta av de intervjuade fastighetsmäklarna arbetar på liknande sätt när det gäller hur informationen enligt 16 § ska förmedlas till parterna. Den första likheten är att alla arbetar med någon form av prospekt för att informera köparen om det mesta som rör bostaden. Detta ligger i linje med förhållningsregler och riktlinjer som finns, bl.a. med Melins tolkning av rådgivningsskyldigheten<sup>35</sup> och upplysningsskyldigheten<sup>36</sup>. Det är intressant att se att det skrivna ordet anses vara det optimala sättet att nå ut med information till parterna. Förmodligen har det med att göra att fastighetsmäklaren snarare måste ha en struktur i arbetet och ett ”bevis” på att information lämnats, än att det är det bästa sättet att nå ut till intressenterna. I flera fall informeras köparen om sin undersökningsplikt i dessa prospekt och alla uppger att de muntligen informerar köpare, både om undersökningsplikten och andra förhållanden, från och med visningen och framåt i affären. Detta i enlighet med 16 § i Fastighetsmäklarlagen<sup>37</sup> där mäklaren skall verka för att köparen före förvärvet undersöker fastigheten. Det är också i linje med FMN:s riktlinjer<sup>38</sup> om hur en fastighetsmäklare skall försöka få en köpare att fullgöra undersökningsplikten. Säljarna informeras vid intaget både skriftligen och muntligen. Flera är tydliga med säljarens upplysningsplikt, vilket är en riktlinje<sup>39</sup> från Mäklarsamfundet. Fastighetsmäklaren skall informera säljaren om dennes skyldigheter att lämna upplysningar till köparen angående objektet i fråga.

Alla intervjupersoner väljer att informera parterna enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen vid intaget för säljaren och vid visningen för köparen. Det faller sig naturligt att välja dessa tidpunkter tycker de intervjuade, då det är de första tillfällena fastighetsmäklaren träffar parterna. Vi tycker också att dessa tidpunkter är ett bra tillfälle att börja sin information på. Vid intaget så har fastighetsmäklaren verkligen tid att sitta ned med säljaren och muntligen

---

<sup>35</sup> Melin, 2005, s. 173

<sup>36</sup> Ibid.

<sup>37</sup> <https://lagen.nu/1995:400> 2009-05-08

<sup>38</sup> [http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn\\_faktablad\\_upplysningsplikt.pdf](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_faktablad_upplysningsplikt.pdf), s. 2, 2009-05-08

<sup>39</sup> Mäklarsamfundet Utbildning, 2006, s. 60

förklara eventuella oklarheter. För spekulanternas bästa är det bra att informationen startar så tidigt som möjligt, alltså i samband med visningen. Mäklare R tycker det är bra att agera enligt 16 § så tidigt som möjligt då säljaren kan rätta till eventuella brister innan en försäljning, vilket får anses som ett förnuftigt uttalande. Enligt FMN<sup>40</sup> ska upplysningar och information lämnas i god tid före kontraktsskrivningen så att parterna hinner ta ställning till ändrade förhållanden vilket de intervjuade tycks göra. Värt att notera är att en av byråerna, genom kampanjer, arbetar förebyggande med att informera eventuella bostadsköpare om intresse finns. Vi anser att detta är ett mycket bra sätt för att nå ut till blivande köpare och säljare redan innan fastighetsmäklarens rådighets- och upplysningsplikt infaller.

De intervjuade fastighetsmäklarna arbetar på liknande sätt som sina kollegor på kontoret. Det finns en informell standardisering som förmodligen utformats inom yrket. Två av mäklarna har riktlinjer att följa, dessa har i ena fallet utformats av huvudkontoret i företaget och i andra fallet har de utformats av det lokala kontoret. Den informella standardiseringen pekar på att de intervjuades kollegor arbetar på liknande sätt som de intervjuade när de berör 16 § i Fastighetsmäklarlagen.

Vidare kan man säga att de intervjuade anser sig både ha tid och möjlighet att informera parterna enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen. Det som skiljer sig är hur man skapar tiden för att göra en informerad affär. Någon har mindre spekulanter på visningarna för att hinna informera dessa bättre medan en annan inte känner press på sig att prestera försäljningsmässigt och tar därför den tid det anses behöva för att informera. Det är förståeligt att fastighetsmäklaren börjar informera spekulanterna i ett tidigt skede trots att lagen säger att det först är köparen som skall få råd och upplysningar. Ska man ha möjlighet att uppfylla 16 § måste man börja informera i tid anser vi.

Fastighetsmäklarna poängterar dock enhälligt att det alltid finns utrymme för förbättringar. Vi tycker att det är hälsosamt att sträva efter att det alltid går att utföra ett bättre arbete, men förvånas över att de flesta av de intervjuade då är så nöjda med det arbete de utför idag.

För att få säljaren att lämna uppgifter till köparen använder sig alla de intervjuade av en frågelista. Det är en blankett säljaren får fylla i med upplysningar och uppgifter om fastigheten. Detta får anses vara i linje med 16 § i Fastighetsmäklarlagen<sup>41</sup> där mäklaren skall verka för att säljaren före överlåtelsen lämnar de uppgifter om fastigheten som kan antas vara

---

<sup>40</sup> [http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn\\_faktablad\\_upplysningsplikt.pdf](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_faktablad_upplysningsplikt.pdf), s. 2, 2009-05-08

<sup>41</sup> <https://lagen.nu/1995:400> 2009-05-09

av betydelse för köparen. Frågelistan är något som branschen informellt utarbetat och det är inte reglerat i någon lagtext hur man ska verka för att säljaren ska lämna uppgifter om fastigheten. Det är intressant att inte bara lagstiftaren fastställer riktlinjerna utan att det även utformas redskap av andra organ samt av yrkesutövarna. Vi tycker att det är klokt att använda sig av en frågelista då köparen blir uppmärksam på förhållanden denne bör undersöka före köpet samt att det säljaren uppgivit i frågelistan aldrig kan komma att ses som ett dolt fel.

Det fastighetsmäklarna gör för att verka för att köparen undersöker fastigheten före förvärvet är att informera om dennes undersökningsplikt både skriftligt och muntligt. Detta sker skriftligen i prospekt och kontrakt samt muntligen på visningar. Fastighetsmäklarna arbetar vad vi kan se efter de riktlinjer som finns. Här, som tidigare, fäster de intervjuade stor vikt vid att informera skriftligt. Spontant kan man känna att köparna borde signera att de tagit del av vad undersökningsplikten innebär, vilket redan idag görs enligt några av de intervjuade. Vi kan tänka oss att en köpare som signerar ett dokument läser det mer noggrant än en som bara läser ett dokument utan att signera.

Detta kunde vara tänkbart att applicera på *all* information parterna tar del av för att slippa informationsmisstag vid en försäljning och en av de intervjuade arbetar redan idag på detta sätt. Förvisso är anledningen förmodligen mer att ha sin egen rygg fri, än att parterna mer noggrant ska läsa informationen. *Om* den enda anledningen till att signera information parterna har tagit del av är att ha ryggen fri, kan det bidra till en sämre utveckling för att genomföra en informerad affär. En av mäklarna föreslog ett helt oväntat förslag om hur informationsmisstag skall undvikas, nämligen en ångervecka. Denne trodde att köpare var mottagliga för information först när köpet är avslutat och menade att köparen först då skulle kunna förstå vad det innebär att bli fastighetsägare. Detta är inte en helt dum idé, det blir som ett öppet köp av något slag fast man inte behöver använda sig av krångliga klausuler för att kunna häva ett köp.

När det gäller frågan om parterna tar till sig informationen enligt 16 § och förstår den är fastighetsmäklarna splittrade. Någon anser att parterna verkligen förstår medan andra menar att man omöjligt kan veta detta. Vidare påtalas det att när de tilltänkta köparna är på visning spelar det ingen roll hur mycket man informerar, de funderar ändå på annat då. Det är ett intressant uttalande som får oss att undra varför fastighetsmäklarna lägger ner så mycket arbete på att informera när de ändå upplever att spekulanterna inte är mottagliga. Det känns

förvisso som de intervjuade gör vad de kan genom att informera skriftligt och muntligt, men andra lösningar för att tillgodose informationsbehovet vore kanske att föredra.

Den goda fastighetsmäklarseden är ett debatterat ämne och begreppet förändras över tid och rum. Detta var lagstiftarens intention då lagen författades. Det gör det svårt för en fastighetsmäklare, vid en första anblick av 16 § Fastighetsmäklarlagen, att förstå hur deras skyldigheter bestäms och avgränsas i enlighet med begreppet. För att förstå begreppet måste man följa rättspraxis över tiden. Två av de intervjuade tar del av riktlinjer från deras juristavdelningar. De menar att dessa kan tyda praxis och lyfta fram vad som är viktigt att tänka på för den enskilde fastighetsmäklaren och hur denne skall förhålla sig till begreppet. De två andra fastighetsmäklarna tar inte del av några riktlinjer utan menar att innebörden i begreppet ligger i den egna moralen. Sunt förnuft, god upplysning, ödmjukhet, nöjda parter, etik och tillvaratagande av båda parterers intresse är gemensamma nämnare för de intervjuade då de med egna ord förklarar vad seden betyder för dem. Vi kan medge att dessa förhållningssätt till begreppet känns välbetänkta, men finner det märkligt att endast två av de intervjuade tar del av riktlinjer angående seden. Fastighetsmäklarlagen bygger till stor del på att de yrkesutövande tar del av riktlinjer som har grund i rättspraxis för att veta hur de ska förhålla sig till lagen.

När de intervjuade skulle berätta om ett bra och ett dåligt exempel, som var baserade på deras arbetserfarenhet, då det gäller råd och upplysningar var de svårt för de flesta att säga att de gjort ett mindre bra arbete någon gång. Detta kan bero på att rutinen för hur deras arbete utförs är snarlik vid de flesta förmedlingar eller att det känns pinsamt att erkänna att man har begått ett misstag. Ett intressant uttalande från en av de intervjuade var att det inte hade varit bra om han kunde nämna ett specifikt bra fall där han givit bra råd och upplysningar, detta skulle enligt denne betyda att arbetet inte blev lika väl utfört varje gång. Detta uttalande fann vi naivt då de flesta nog känner att de både har bra- och dåliga dagar på arbetet. En av fastighetsmäklarna framhävde dock att denne, enligt den själv, begått ett par misstag vid en förmedling. En annan tyckte det var svårt att informera enligt 16 § vid försäljning av nyproduktion. Detta för att informationen inte finns tillgänglig helt enkelt. Vidare påtalas det att det nog är oundvikligt med misstag hur seriös och noggrann man än är i sitt arbete.

De intervjuade fick till sist en mer specifik fråga därför vi ville se om de arbetade enligt 16 § som de tidigare i intervjuerna framhållit att det gör. Frågan var om de särskilt informerar om att kryppgrunder är en riskkonstruktion när de förmedlar hus med denna typ av konstruktion.

En fastighetsmäklare skall enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen ge köpare de upplysningar som denne kan behöva om fastigheten. Upplysningsskyldigheten innefattar enligt FMN sådant som fastighetsmäklaren på grund av sin utbildning eller erfarenhet vet om eller förmodar föreligga<sup>42</sup>. Det är alltså fastslaget att en fastighetsmäklare ska upplysa om att detta är en riskkonstruktion. Av de intervjuade är de endast två av dessa som handlar enligt lagen i detta specifika fall. De andra två hänvisar istället till köparens undersökningsplikt. Det kan kännas oroande att dessa två inte särskilt upplyser om att det är en riskkonstruktion. Förmodligen så är de rädda för att de ska förlora eventuella köpare då, som en av de intervjuade påpekade, många tror att det är ett stort fel på fastigheten. Enligt oss så är en fördärvad krypgrund ett stort fel för köparen. Vi tror inte att man förlorar eventuella köpare för att man berättar om riskkonstruktioner, snarare vinner man förmodligen förtroende från intressenterna. Några framhäver förvisso, att det framkommer vid en eventuell besiktning att det kan vara en risk med konstruktionen, men detta kan knappast fria fastighetsmäklaren från dennes skyldigheter.

---

<sup>42</sup> [http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn\\_faktablad\\_upplysningsplikt.pdf](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_faktablad_upplysningsplikt.pdf), s. 1, 2009-05-10

## 6. Slutsats

*I detta kapitel kommer vi behandla hur vår förföreställning om hur en fastighetsmäklare arbetar enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen reviderats. Detta sker med hjälp av att beakta det empiriska avsnittet sammanfört med analysen för att kunna redogöra för de slutsatser vi kommit fram till och vad dessa betyder.*

Med utgångspunkt i vår förföreställning, om att informationsplikten enligt 16 § Fastighetsmäklarlagen inte uppfylls i den utsträckning som är önskvärt vid en förmedling, kan vi tolka det som att de intervjuade gör vad de anser är möjligt för att uppfylla informationsplikten. Vi har förståelse för att de intervjuade i vissa delar av sitt arbete finner komplexitet i hur de ska tolka och förhålla sig till 16 § i synnerhet de som inte tar del av de riktlinjer som finns angående god mäklarsed.

Vi finner att problemet snarare är hur konsumenterna skall informeras på bästa sätt. Fastighetsmäklarna arbetar generellt efter lagen och de riktlinjer som finns. Den skriftliga - och muntliga information som konsumenterna ges kan tyckas relativt heltäckande. Några intressanta aspekter som vi delvis uppmärksammat är påskrifter av informationsmaterial, ångervecka mm. Detta är sätt som skulle kunna få konsumenterna att verkligen fundera på vilket ansvar de är i full färd med att axla. Informationen måste dock framföras på sådant sätt att det är något värde i den för konsumenten och inte bara tjäna till att fastighetsmäklaren skall ha sin egen rygg fri.

Vi hade förhoppningar om att kunna se ett mönster där de intervjuade arbetade bristfälligt med informationen, men undersökningen tycks bara visa på vissa fragment som skiljer fastighetsmäklarna åt. Exempelvis är ett sådant fragment de två fastighetsmäklarna som inte upplyser om att en krypgrund är en riskkonstruktion. Detta handlande skulle mycket väl kunna leda till en anmälan och det är kanske just dessa fragment, snarare än hela arbetsmönster, som leder till de anmälningar som kommer in till FMN. Det verkar överlag som att det finns tid för att göra en informerad affär då man arbetar i Gävle. Hade våra intervjuer istället innefattat fastighetsmäklare som är yrkesverksamma på en annan ort, hade utslaget förmodligen sett annorlunda ut.

Vårt syfte med uppsatsens är delvis uppfyllt då vår förståelse för hur de intervjuade arbetar har förbättrats och vi har fått en tydligare bild över hur de förhåller sig till Fastighetsmäklarlagen och andra riktlinjer i praktiken. Däremot har vi inte kunnat belysa



omfattande brister i den utsträckning vi hade hoppats på. Faktum kvarstår dock att av de anmälningar som kommer in till FMN har ett antal sin grund i 16§ Fastighetsmäklarlagen.

Våra egna tankar om hur informationsutbytet skulle kunna förbättras är flera och dessa, med tanke på vad som tidigare sagts i uppsatsen, skulle kunna öka förtroendet för fastighetsmäklarna i förlängningen. Om informationsutbytet förbättras så minskar förmodligen anmälningarna inom detta område. Till att börja med tycker vi det vore rimligt om man kunde få ett förhandsbesked från FMN. Då skulle fastighetsmäklaren lättare kunna förstå vad som är rätt eller fel i en given situation.

Om man verkligen skulle tänka utanför lådan, vore det kanske ett alternativ att ändra själva grundvalen som yrket och lagen bygger på – positionen som mellanman. Man kunde tänka sig att parterna istället skulle ha varsin företrädare vid en affär för att man bättre skulle kunna bevaka sin klients intressen. Detta system används mer eller mindre framgångsrikt i många länder och skulle förmodligen underlätta informationen till kunden, samt undanröja de bekymmer en fastighetsmäklare har med att tillvarata båda parter intresse.

Det finns också andra sätt att nå ut till den allmänna opinionen än under själva förmedlingsprocessen som ej bör falla i glömska. En förändring som en av de intervjuades företag försöker få till stånd är att man förebyggande informerar konsumenter om vad det innebär att köpa bostad. På något sätt känns detta tillsynes småskaliga engagemang faktiskt genialiskt. En upplyst konsument bidrar förmodligen till mindre informationsmisstag vid en försäljning. Säkerligen bidrar också diverse ”Hus & Hem program” på televisionen till att konsumenter blir mer upplysta och kan bistå fastighetsmäklaren att uppfylla dennes informationsplikt genom att ställa frågor.

Man skulle också kunna tänka sig att informera parterna med hjälp av en informations-dvd för att komma ifrån det skrivna ordet. Många har nog lättare att ta in information genom pedagogiska bilder och berättarröst än information i skrift. Dvd:n skulle kunna innefatta det mesta man bör tänka på vid en bostadsaffär och behandla de ”100 vanligaste frågorna till en fastighetsmäklare”. Frågorna skulle exempelvis kunna behandla hur en besiktning går till och hur man som blivande köpare undersöker ett hus på bästa sätt.

Vidare måste branschen kanske själva utforma fler praktiska riktlinjer för att en fastighetsmäklare skall kunna arbeta sig igenom 16 § Fastighetsmäklarlagen. Vi tänker närmast på något i likhet med den frågelista som blivit ett redskap för bl.a. de intervjuade.

Med mer praktiska redskap för att kunna förhålla sig till teorin och lagen borde anmälningarna mot fastighetsmäklare kunna minska i det område vi studerat.

Slutligen kan vi genom våra tolkningar av det empiriska materialet säga att det troligen krävs mycket tid med konsumenterna för att lyckas göra ett informerat köp. Vår förföreställning har förändrats under studiens gång och idag besitter vi en annan förståelse för problemet i fråga. Vi anser att nyttan med studien är att den kastar ljus på vad som kan tänkas ligga till grund för de anmälningar som görs till FMN och att den bringar en del klarhet över hur fastighetsmäklare arbetar givet vår referensram.

## 7. Förslag till fortsatt forskning

*Nedan följer tänkbara förslag till fortsatt forskning som är baserat på de tankar och idéer som vi fått under studiens genomförande.*

Det är en mängd idéer och funderingar som blossar upp när man gör en studie av denna art. Då vi endast valt ett angreppssätt på det vi ser som ett problem återstår ett flertal perspektiv att begrunda. Vi har i studien jämfört fastighetsmäklarens arbete mot den juridiska teori som fanns tillgänglig men ett annat angreppssätt på problemet vore att se det ur en organisatorisk synvinkel. Med detta menar vi att man studerar hur fastighetsmäklaren arbetar i praktiken och jämför detta med organisationsteori.

Ett annat perspektiv som kunde vara intressant att studera vore konsumentens. Om man skulle använda sig av samma ansats som vi gjort, men intervjuade konsumenter istället skulle säkert inte fastighetsmäklarens arbete framstå på samma sätt som det gör i vår studie.

Vid en jämförande studie finns det en rad andra angreppssätt än de vi använt oss av bl.a. geografiskt och demografiskt. Det skulle också vara intressant att se om det skiljer på arbetssätt från ett företag till ett annat. Är man intresserad av EU-rätt skulle det vara tänkbart att göra en jämförelse över landsgränser.

Med bakgrund av det vi sett i vår studie vore det till sist mycket intressant att se hur information ska förmedlas på bästa sätt. Spontant vet vi inte hur detta skulle kunna undersökas, men det är ändå en mycket intressant fråga.

## 8. Källförteckning

### Tryckta källor

Bengt Starrin & Per- Gunnar Svensson, 1994, Kvalitativ metod och vetenskapsteori, Studentlitteratur

Maria Björklund & Ulf Paulsson, 2003, Seminarieboken, Studentlitteratur

Magnus Melin under medverkan av Lars Kilander, 2005, Fastighetsmäklarlagen – En kommentar, Norstedts Juridik

Mäklarsamfundet Utbildning, 2006, Lärobok i fastighetsförmedling, Mäklarsamfundet Service i Sverige AB

Per Hennig Grauers, Jeannette Katzin, Mats Rosén, Lars Tegelberg, 2005, Fastighetsmäklaren – en vägledning, Norstedts Juridik

Torsten Thurén, 2007, Vetenskapsteori för nybörjare, Liber

### Elektroniska källor

[www.fastighetsmaklarnamnden.se](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se)

[www.lagen.nu](http://www.lagen.nu)

[www.di.se](http://www.di.se)

[www.fmf.se](http://www.fmf.se)

[www.maklarsamfundet.se](http://www.maklarsamfundet.se)

[www.wikipedia.se](http://www.wikipedia.se)

# Bilaga 1

		2009	
<b>Anmälan från konsument - orsaker</b>		jan-mars	65 anmälningar per 090316
budgivning		13	
<b>bristande information</b>		<b>15</b>	
Mäklarens agerande		8	
felaktig marknadsföring		2	
felaktig hantering kontraktsskrivning		2	
lockpris		5	
svartmäklari		2	
bristande kontroll objektet			
felaktig värdering		1	
felaktig hantering deponerade medel			
falska bud			
ej kontrollerat köparens ekonomi			
felaktig beräkning kapitalvinst			
mäklaren ej kontrollerat föfoganderätt		2	
återgångsklausul		1	
felaktiga uppgifter objektsbeskrivning		8	
uppdragsavtalet		2	
närstående förmedling		2	
oregistrerade mäklare utfört uppdrag		1	
upptäckt fel i fastighet efter köp		2	
redovisning av deponerade medel		1	
oberättigat ersättningskrav av köpare vid häv		1	
		68	

		2008		
		jan-sept	oktober	nov
<b>Anmälan från konsument - orsaker</b>				
budgivning		35	5	3
<b>bristande information</b>		<b>33</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
Mäklarens uppträdande		20	7	2
felaktig marknadsföring		17	4	
felaktig hantering kontraktsskrivning		16	2	3
lockpris		14	2	
svartmäklari		11	1	
bristande kontroll objektet		9	1	
felaktig värdering		7		1
felaktig hantering deponerade medel		4		
falska bud		3		
ej kontrollerat köparens ekonomi		2		1
ingen boendekostnadskalkyl		1		
felaktig beräkning kapitalvinst		1		
uppdragsavtal			1	
självinträde			1	
		173	35	

## Bilaga 2

*Gävle 2009-04-17*

Hej!

Vi är två studenter från Gävle Högskola som ska skriva C-uppsats. Vi går på fastighetsmäklarprogrammet(180Hp) och har för avsikt att behandla en fastighetsmäklares arbete enligt 16 § FML och anmälningar som rör detta, i vår uppsats. Vi fick vår idé om ämne då det återkommande står i media om anmälningar och varningar mot fastighetsmäklare. Vi tycker personligen att förtroende rubbas för mäklarkåren varje gång vi ser inslag i media om detta. Anmälningar och varningar blir något konkret för media att lyfta fram när branschen granskas.

Vi började då fundera på varför konsumenter anmäler mäklare till FMN och hur man som mäklare kan arbeta för att minska anmälningarna. Faktiska fel som mäklare gör, pga. slarv eller helt medvetet, hade vi inte tänkt behandla i vår uppsats. Däremot blev vi intresserade av just § 16 i FML på grund av lagtextens omfång. Vi fick en känsla av att många anmälningar hade grund i denna paragraf, vilket vi också fick bekräftat genom intern statistik från FMN.

Enligt lagtexten så är det ett väsentligt arbete som skall genomföras av mäklaren angående råd och upplysningar till konsumenterna. Vår tanke är att jämföra tillgänglig teori om hur mäklaren skall arbeta enligt § 16 FML med att studera hur de faktiskt arbetar i verkligheten för att uppfylla § 16. Det teoretiska jämförelseunderlaget kommer att vara riktlinjer från FMN och branschorganisationerna samt Fastighetsmäklarlagen. Det praktiska jämförelsematerialet kommer att bestå av ca 4 intervjuer med mäklare för att se hur de arbetar enl. § 16.

Nedan finns de frågeställningar vi kommer att behandla under intervjun. Dina åsikter och erfarenheter är viktiga för vår studie, då vi söker förståelse för det praktiska arbetet som rör § 16 i FML.

Med vänlig hälsning

*Olof Schnürer & Peter Anelin*

**Mobil:** Olof 070-663 80 93 Peter 070-260 32 33

**Mail:** olofschnurer@hotmail.com

## Forts. Bilaga 2

### Frågeställningar

- Hur arbetar ni för att informera köpare och säljare enligt 16 § FML?
- När väljer ni att informera parterna enligt 16 §, är det den bästa tidpunkten?
- Har ni gemensamma riktlinjer på kontoret hur ni ska arbeta då det gäller 16 §, hur ser de i så fall ut?
- Finns det tid och möjlighet att informera parterna enl. 16 §?
- Känns det som du uppfyllt upplysningsplikten enl. 16 § efter en affär eller finns det utrymme för förbättringar?
- Hur arbetar ni för att säljaren skall lämna de uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse?
- Hur arbetar ni för att informera köparen om sin undersökningsplikt?
- Upplever du att parterna tar till sig informationen enl. 16 § och förstår den?
- Hur skulle man bära sig åt för att slippa informationsmisstag vid en försäljning?
- Vad betyder "God fastighetsmäklarsed" för dig? Finns de några riktlinjer du tar del av?
- Hur ofta besöker ni branschorganisationernas och FMN:s hemsidor, vilken typ av information kan det vara ni söker?
- Kan du berätta om ett bra och ett dåligt exempel, baserat på din arbetserfarenhet, då det gäller råd och upplysningar till parterna?
- Informerar du särskilt om att kryppgrunder kan vara en riskkonstruktion vid förmedling av hus som har en sådan konstruktion?

**FML:** 16 § Fastighetsmäklaren skall, 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 skall 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.

## Bilaga 3

*Gävle 2009-04-16*

Hej!

Vi är två studenter från Gävle Högskola som ska skriva C-uppsats. Vi går på fastighetsmäklarprogrammet(180Hp) och har för avsikt att behandla en fastighetsmäklares arbete enligt 16 § FML och anmälningar i vår uppsats. Vi fick vår idé om ämne då det återkommande står i media om anmälningar och varningar mot fastighetsmäklare. Vi tycker personligen att förtroende rubbas för mäklarkåren varje gång vi ser inslag i media om detta. Anmälningar och varningar blir något konkret för media att lyfta fram när branschen granskas. Vi vill därför undersöka om anmälningarna kan minska om mäklarna arbetar på ett annat sätt än de gör idag.

Vi började då fundera på varför konsumenter anmäler mäklare till FMN och hur man som mäklare kan arbeta för att minska anmälningarna. Faktiska fel som mäklare gör, pga. slarv eller helt medvetet, hade vi inte tänkt behandla i vår uppsats. Däremot blev vi intresserade av just § 16 i FML på grund av lagtextens omfång. Vi fick en känsla av att många anmälningar hade grund i denna paragraf, vilket vi också fick bekräftat genom intern statistik från Er.

Enligt lagtexten så är det ett väsentligt arbete som skall genomföras av mäklaren angående råd och upplysningar till konsumenterna. Vår tanke är att jämföra tillgänglig teori om hur mäklaren skall arbeta enligt § 16 FML med att studera hur de faktiskt arbetar i verkligheten för att uppfylla § 16. Det teoretiska jämförelseunderlaget kommer att vara riktlinjer från FMN och branschorganisationerna samt Fastighetsmäklarlagen. Det praktiska jämförelsematerialet kommer att bestå av ca 4 intervjuer med mäklare för att se hur de arbetar enl. § 16.

Vi hoppas också att vår teoridel kan komma att utvidgas om vi kan få FMN:s syn på nedanstående frågeställningar. Vi har frekvent sökt information på Er hemsida men behöver för vår förståelses skull mer ingående svar på dessa frågor. Vi skulle vara mycket tacksamma om ni kan ta Er tid för en personlig intervju.

Med förhoppning om svar;

Med vänlig hälsning

*Olof Schnürer & Peter Anelin*

**Mobil:** 070 663 80 93

**Mail:** olofschnurer@hotmail.com



## **Forts. Bilaga 3**

- **Hur arbetar ni för att informera mäklarna angående § 16 i FML?**

Information är en stor del av vårt arbete. Vi arbetar mest med information som vi kan lägga ut på webben. Där finns information som är riktad till mäklare i faktablad och en serie som heter ”God fastighetsmäklarsed”. Denna är framtagen speciellt för mäklare. Serien finns för att lätt kunna se hur begreppet över tid utvecklas, läser man serien behöver man inte läsa igenom hela årsböckerna. Vi har ett ganska nytt faktablad om mäklarens informations- och upplysningsskyldighet. All information som vi publicerar finns att hämta av den enskilde mäklaren. Vi brukar också rekommendera konsumenter att ta del av informationen så de vet vilka krav de kan ställa på mäklaren. Mäklare kan också prenumerera på våra nyhetsbrev för att ta del av väsentlig information från nämnden om det kommer något nytt. För att utöka informationsflödet är vi ute hos mäklare så mycket vi hinner samt deltar på mässor och besöker branschorganisationerna.

- **Vad tycker ni om det nya lagförslaget, kommer § 16 förtydligas?**

Det kommer förmodligen att bli tydligare om man tittar på utredningen och remissvaren. Den nya lagstiftningen blir förmodligen kapitelindelad och i kapitel fyra kommer det att stå om mäklarens skyldigheter. Här förtydligas mäklarens skyldigheter vad det gäller bland annat information till parterna. Frågan är om det kommer formuleras som en checklista. Det är nog svårt tror vi, då det skiljer så mycket från fall till fall. Att lagtexten inte är så detaljerad i dagsläget beror förmodligen på att lagstiftaren skulle behöva uppdatera mycket oftare. Mäklarlagen är en näringsrättslig lagstiftning till en näringsidkare, om hur denne ska tillhandahålla sin tjänst. Ju mer detaljerad lagstiftning vi kommer att ha desto snabbare blir den föråldrad.

- **Samarbetar ni med branschorganisationerna eller finns det andra samarbetspartners då ni ska nå ut med riktlinjer och information?**

Vi har möten två gånger om året med branschorganisationerna och företrädare för större mäklarföretag. Vi som myndighet får en bild från de missnöjda kunderna som hör av sig men vi vill gärna ha branschens bild också. De är inget uttalat samarbete, snarare kontakter för att nå ut. Det är inte så att vi behöver be om lov från ovanstående då vi publicerar information, men ibland tar vi del av deras synpunkter. Vi på FMN står själva för informationen vi lägger ut. Vi försöker använda alla kanaler som resurserna räcker till, för att nå ut med information.

## **Forts. Bilaga 3**

- **Finns det en definition på "God fastighetsmäklarsed" eller förändras vad detta innebär över tid och rum? Från fall till fall?**

Det finns många definitioner eftersom det rör olika situationer. "God fastighetsmäklarsed" hör ju egentligen till § 12 som en generalklausul. Informationsplikten är en särskild reglering. Seden varierar från fall till fall, som man kan se i årsböckerna. Känner mäklaren till ett förhållande ska denne informera om det vare sig det är bra eller dålig information. Mäklaren har inget utredningsansvar men om man känner till information ska den fram. Säljaren kan ibland ställa krav på mäklaren att inte belysa vissa förhållanden, då är lagen bra för att som mäklare kunna styrka att man faktiskt måste informera om sådant som kommit till hans kännedom. Det är tänkt att lagen ska hjälpa mäklaren och det ska vara lätt för mäklaren att förklara sina skyldigheter inför säljaren och förklara vad säljaren har att vinna på att berätta allt denne vet.

- **I ovanstående fall, vad är meningen med att begreppet inte ska gå att definiera?**

Det är en lagstiftningsteknik som man har använt sig av vad det gäller begreppet. Det är för att det beror på varje objekt, kund och medium. När det gäller information så har olika konsumenter olika behov och då kan begreppet definieras olika.

- **Hur förmedlas vad "God fastighetsmäklarsed" är till mäklaren och konsumenter?**

På vår hemsida och så har vi telefontid som man kan använda sig av om man tycker att mäklaren inte har agerat korrekt. Då ger vi vår syn på fallet i fråga. Vi har också försökt att nå ut till allmänheten bland annat genom att vara med i anslagstavlan på tv. Vi har också medverkat på ett antal bomässor. Genom de avgöranden som görs i disciplinnämnden utvecklas god mäklarsed. Våra faktablad bygger till stor del på dessa avgöranden. Problemet är att vi bara vet vad god sed är i de fall som har tidigare varit, men mäklarna jobbar ju framåt i tiden och ställs inför nya problem. Mäklaren kan överklaga ett beslut från nämnden till LR, KR och RR, men konsumenten kan inte överklaga. Konsumenten är inte part i en prövning utan FMN utreder bara om mäklaren har handlat riktigt. Tvisten blir således mellan FMN och mäklaren om överklagan sker.

- **Hur skulle ni vilja arbeta för att informera om "God fastighetsmäklarsed" och § 16?**

Alla skulle väl svara att de vill ha mer resurser för att kunna utföra sitt arbete bättre, men utgångspunkten är att vi inte får mer resurser. Vi försöker vara så effektiva vi kan givet de resurser vi förfogar över. Det vi skulle vilja göra är att på något sätt få människor att i större utsträckning ta del av den information som finns tillgänglig.

## **Forts. Bilaga 3**

- **Vad krävs för att minska antalet anmälningar och varningar som har grund i § 16?**

Det är lite farligt att försöka minska anmälningarna. Vi arbetar ju för att bli mer kända och då tror jag att fler anmälningar kommer in. Detta behöver inte betyda att mäklarna jobbar sämre. Man kan analysera anmälningarna och se om man kan hitta en röd tråd i dessa. Just vad det gäller informationen är det särskild intressant att se vad dessa beror på för det är inget man kan avgöra i ett ögonblick. Om allmänheten får mer omfattande information om vad en mäklares arbetsuppgifter är, kan det i och för sig tänkas att anmälningarna minskar på lång sikt. Det ligger ett stort ansvar på mäklaren att informera för att slippa dessa typer av anmälningar. Vi har inget uppdrag att hitta på nya system som skulle fungera bättre än de gör idag. Vi tänker innanför lådan kan man säga.

- **Hanterar ni alla anmälningar/ärenden som kommer in till FMN?**

Alla anmälningar som kommer in hanteras. En del blir avskrivna direkt utan att mäklaren behöver yttra sig. En kopia skickas till mäklaren. När vi blev fler handläggare kunde vi hantera ärenden snabbare, men redan tidigare resulterade alla ärenden i ett beslut. Det tog dock längre tid förut. Ska det bli en varning måste ärendet föredras i nämnden, handläggare kan alltså inte dela ut varningar, men däremot skriva av ärenden. Det är vanligt att man ofta hittar andra fel som mäklaren gjort då utredningen börjar istället för det anmälda felet. Ord mot ord situationer kan aldrig utredas och dessa skrivs av. Vi håller inga förhör.

- **Hur finansieras FMN? Registreringsavgifter och/eller statliga anslag?**

Genom anslag i statsbudgeten. Avgifterna för registrering går till statskassan. Det är alltså inte exakt samma pengar. Men avgifterna är säkert ett jämförelseunderlag för hur mycket pengar vi ska få. Men det finns ingen direkt koppling.

- **Kan förtroendet för fastighetsmäklarkåren öka om anmälningar och varningar minskar?**

Mäklare är en väldigt utsatt yrkesgrupp. Det ligger nära till hands för köpare och säljare att lägga ansvaret på mäklaren i alla tänkbara situationer. Mäklarna får enligt mig ofta kritik för fel saker. Det de inte ansvarar för får de oftare kritik för än det de faktiskt ska ansvara för. Mäklaren borde vara mer tydlig om vad hans uppdrag går ut på och vad han gör för pengarna. Media förstärker oftast att det är mäklarens fel när något går snett. Det borde ju kännas mycket viktigt för mäklarna att upprätthålla förtroendet för annars kanske konsumenterna börjar göra affärerna själva. Men någon sådan trend går väl i och för sig inte att se. Det känns som vi gör det vi kan för att snarare öka förtroendet för mäklaren genom att tillhandahålla information och riktlinjer hur de skall göra en säker affär.

# Bilaga 4

## FRÅGELISTA

1 (1)

Med detta frågeformulär verkar handläggande fastighetsmäklare för att säljaren, i enlighet med Fastighetsmäklarlagen SFS 1995:400, 16 §, före överlåtelsen lämnar de uppgifter om fastigheten som kan vara av betydelse för köparen.

Säljaren upplyser nedan om **fel och brister** i fastigheten **som är kända för säljaren** eller som **kan misstänkas** föreligga och som, vid sidan av köpekontraktet med tillhörande bilagor, kan antas ha betydelse för köparen. Upplysningarna utgör säljarens egen uppfattning om fastighetens skick och **skall ej tolkas som garantier av något slag - ej heller i det fall då säljaren svarat "Nej" nedan. Frågelistan ersätter ej köparens skyldighet** att själv noggrant undersöka eller låta undersöka fastigheten med dess byggnader, byggnadstillbehör och anläggningar. Finns skäl, t.ex. misstanke om fukt, är köparen skyldig att själv, eller genom byggsakkunnig, göra fördjupad undersökning med exempelvis fuktmätning.

Fastigheten Gävle Byggnadsår:..... Förvärvat, År:.....

1. Finns erforderliga bygglov med efterföljande slutbesiktning? (Ange eventuella anmärkningar?)  
.....
2. Har Byggnadsnämnd, Miljöförvaltning, Sotare etc. gjort anmärkningar angående oljetank, ventilation, ledningsnät, eldstäder, rökgångar etc., eller annat slag av påpekanden?  
.....
3. Har observerats - eller finns misstanke om brister/fel i byggnadens dränering och fuktisolering eller fuktgenomslag, rötangrepp, mögel eller liknande?  
.....
4. Har observerats eller finns misstanke om brister eller fel i det in- eller utvändiga el-, vatten- eller avloppssystemet?  
.....
5. Om fastigheten har egen brunn - har vattenmängden någon gång varit otillräcklig för normal förbrukning, eller har vattnets kvalitet varit otillfredsställande?  
.....
6. Finns fel eller misstanke om brister i huvudbyggnadens värmeisolering i golv, väggar, tak etc.?  
.....
7. Har Du själv utfört, utöver sedvanligt underhåll, om-, tillbyggnads- eller reparationsarbeten på fastighetens byggnad/er?  
.....
8. Har Du i övrigt observerat eller haft anledning misstänka andra fel/brister i fastigheten som köparen bör upplysas om?  
.....

..... den .....

Underskrift säljare:

..... den .....

Undertecknad/e köpare har genomläst och erhållit ett ex. av denna frågelista - samt informerats om plikten att noggrant undersöka fastigheten före köp.

10489

Bostad Nova  
i Gefle AB

Besöksadress  
Nygatan 25

Tel 026 - 51 59 10  
Fax 026 - 12 10 66

Styrelsens säte Gävle  
Org nr 556613-5595

Bankgiro 5293-7422  
fastighetsbyran.se