



Høgskolen i **Hedmark**

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

Rena

Fredrik Jordal Andersen og Halvor Kveseth

Bacheloroppgave

Meglernes ansvar ved salg av eiendom med mangler

Real estate broker's responsibility when property is sold with faults

Bachelor i Eiendomsmegling

Våren 2016

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket

JA NEI

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA NEI

Forord

Denne bacheloroppgaven er en avsluttende oppgave av vår bachelor i eiendomsmegling ved Høgskolen i Hedmark avdeling Rena.

Problemstillingen har vært: ”Hvilke tiltak kan gjøres for å redusere antall eiendommer solgt med mangler?”. Vi valgte å undersøke dette, siden dette er et relevant problem innen vårt fremtidige yrke. Temaet vi valgte hadde vi begrenset med kunnskap om før start, vi har derfor gått i dybden på dette.

Intervjuguiden ble ferdigstilt i mars 2015. Totalt fikk vi 6 informanter som stilte seg positivt til et intervju. Etter disse intervjuene var blitt gjennomført, utførte vi en analyse av disse. Videre forsøkte vi på en sammenligning mellom informantenes svar og klagesaker som Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester har utført i 2015.

Det har vært en krevende periode med mange frustrerende stunder. Samtidig har det også vært spennende og lærerikt. Dette er første gangen vi jobber sammen, så det har også blitt stiftet nytt bekjentskap gjennom denne våren. Vi har også gjennom denne oppgaven lært hvor viktig det er med en fremtidsplan og oppfølging av denne.

Vi vil takke vår veileder Mary-Ann Stamsø for god hjelp og nyttige tilbakemeldinger under arbeidet med oppgaven. Videre vil vi takke Kjersti Øian Rødsdalen og Kirsti Brækstad for hjelp, tålmodighet og rettleiding med komposisjon. Til slutt vil vi gjerne takke våre informanter.

Rena 02.05.2016

Fredrik Jordal Andersen

Halvor Kveseth

Sammendrag

Formålet med denne oppgaven er å se på meglers ansvar ved eiendom solgt med mangler. Vi vil undersøke hvordan praksisen er ved eiendom solgt med mangler, hvor ansvaret ligger med bakgrunn fra lover og forskrifter innenfor eiendomshandel og eiendom solgt ved bruk av mellommann. Vi har gjennomført intervjuer med meglere om deres erfaring og forståelse for eiendom solgt med mangler. I tillegg har vi også gjennomgått flere klagesaker fra reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester som omhandler feil/manglende opplysninger.

Første del av oppgaven omhandler temaet for forskningen og en presentasjon av problemstillingen.

I oppgavens andre del tar vi for oss det teoretiske og belyser sentrale lovparagrafer som har betydning for oppgaven. Vi vil se på meglers undersøkelses- og opplysningsplikt, god meglerskikk og hva som kan ansees som en mangel. Informasjon om reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester og hvordan en forbruker går frem ved en eventuell klagegang vil også bli belyst gjennom oppgaven.

I del tre av oppgaven ser vi på samfunnsvitenskaplig metode og hvilke valg vi har tatt for innhenting av data. Videre i den fjerde delen analyserer vi våre funn fra de dataene vi har samlet inn og setter disse opp mot utvalgte klagesaker fra reklamasjonsnemnda.

I den siste delen av oppgaven tar vi for oss diskusjonsdelen, der vi ser på funn og sammenligner disse mot teori og lovverk. Videre kommer konklusjon og kritikk for eget arbeid. Oppgaven avsluttes med forslag til videre forskning.

Abstract

The purpose of this bachelor thesis is to look at the broker's liability for residence sold with faults. We will examine what the practice is when properties are sold with faults, and where the responsibility lies with the background of the laws and regulations in property trading and property sold using intermediary. We conducted interviews with brokers about their experience and understanding of the property sold with deficiencies. In addition we have undergone several complaints to the complaint appeal board for real estate services that deal with faults and missing information.

The first part of the task deals with the theme of research and a presentation of the problem.

In the second part we discuss the theoretical and highlight key provisions of law, which are important for the task. We will look at the broker and check information as well as good brokering practice and what exactly can be regarded as a deficiency. Information about complaints Democracy for real estate and how to proceed in the event a complaint are also discussed.

In part three of the task we look at social science methodology and the choices we have made for data retrieval. Moreover, in Part Four we analyze our findings from the data we've collected and compare these to each other.

In the last part of the task we are dealing with the discussion section, where we look at the findings and compare them to the theory and legislation. Further away, the conclusion and criticism for our own work. The thesis ends with suggestions for further research.

Innholdsfortegnelse

FORORD	3
SAMMENDRAG	4
ABSTRACT	5
1. INNLEDNING	8
2. TEORI	9
2.1 GJELDENE LOVER FOR EIENDOMSMEGLING	9
2.1.1 GOD MEGLERSKIKK	10
2.1.2 MEGLERS OMSORGSPLIKT	11
2.1.3 MEGLERS UNDERSØKELSE- OG OPPLYSNINGSPLIKT	12
2.2 SELGERS OG KJØPERS PLIKTER	13
2.2.1 SELGERS OPPLYSNINGSPLIKT	13
2.2.2 KJØPERS UNDERSØKELSER.	14
2.3 EIENDOM SOLGT MED "AS IS" KLAUSUL	14
2.4 NÅR FORELIGGER DET EN MANGEL?	15
2.4.1 KJØPERS KRAV TIL ERSTATNING OG REKLAMASJONSRETT	16
2.5 REKLAMASJONSNEMNDA FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER	17
2.5.1 HVORDAN KLAGE PÅ EIENDOMSMEGLINGSTJENESTEN?	18
2.6 BOLIGSALGSRAPPORT, VERDITAKST OG TILSTANDSRAPPORT	19
2.6.1 BOLIGSALGSRAPPORT	19
2.6.2 VERDITAKST	20
2.6.3 TILSTANDSRAPPORT	20
3. METODE	21
3.1 VALG AV METODE	21
3.1.1 VALG AV FORSKNINGSDESIGN	23
3.1.3 PRIMÆR OG SEKUNDÆR DATA	24
3.1.4 UTVALG	25
3.2 BEHANDLING AV DATA FRA INTERVJU	26
4. ANALYSE	27

4.1 GJENNOMGANG AV INTERVJU MED INFORMANTER	27
4.1.1 MEGLERS ERFARING MED MANGLER	27
4.1.2 MEGLERS ANSVAR	28
4.1.3 UTFORDRINGER SOM MELLOMMANN	28
4.1.4 MEGLERS SYN PÅ BOLIGSALGSRAPPORTEN	29
4.1.5 EIERSKIFTEFORSKIRKING	30
4.1.6 TILTAK FOR Å REDUSERE ANTALL KLAGER	31
4.1.7 TILBAKEHOLDNE OPPLYSNINGER FRA SELGER	31
4.2 KVANTITATIV ANALYSE AV KLAGESAKER	32
5. DISKUSJON	34
6. KONKLUSJON	37
7. KRITIKK TIL EGET ARBEID	38
7.1 VEIEN VIDERE	38
REFERANSELISTE	39
VEDLEGG	41
VEDLEGG 1: INTERVJUGUIDE	41
TABELLISTE	32
TABELL 1 TALL FRA REKLAMASJONSNEMNDA FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER 2015	32
FIGURLISTE	33
FIGUR 1 SEKTORDIAGRAM. VISER FORDELING I BITER, PROSENTANDEL FRA TABELL 1	33

1. Innledning

I denne oppgaven har vi valgt å skrive om eiendom solgt med mangler, med tyngde på meglers rolle og ansvar i prosessen fra inngåelse av oppdraget til etter salget har blitt utført. For vår del innebærer dette blant annet undersøkelse og opplysningsplikt, annonsering og utfordringene med å være en mellommann under alle slags forhold.

I den juridiske vinklingen på oppgaven, vil vi ta for oss eiendomsmeglingsloven i hovedsak, samt trekke frem de punktene i avhendingsloven som er relevant for denne oppgaven.

Vår oppgave handler i hovedsak om meglers ansvar ved en mangel. Vi har, for å få et større innblikk i temaet, valgt å se på klagesaker fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. I løpet av 2015 var det behandlet 62 klagesaker som omhandlet nettopp temaet feil og mangler ved salg av eiendom. Vi finner temaet som interessant og aktuelt. Dette er også aktuelt med grunnlag i vår utdanning og interesser i næringslivet.

Vi ønsket begge å se nærmere på eiendomsmeglernes ansvar ved en mangelstvist. Samtidig ønsket vi også å se på mulige endringer slik at man kan redusere antall klagesaker som er rettet mot megler. Vi har stor tro på at problemet hvor det blir rettet klage mot megler, er fordi det er forskjellige syn hos forbrukerne ved meglers ansvar. Vi valgte derfor dette som hovedtemaet for oppgaven. Problemstillingen som skal besvares blir som følgende:

Hvilke tiltak kan gjøres for å redusere antall eiendommer solgt med mangler?

Utgangspunktet vårt med problemstillingen ovenfor vil teori gjennomgangen starte med generelle regler for en eiendomsmegler, samt litt om meglerskikken. Videre vil teorien gå dypere inn i meglers rolle, ansvar og plikter ved salg av eiendom med mangel. Ved hjelp av denne teorien vil det gi oss grunnlag for datainnsamling og analyse av datamateriale. Vi har valgt å ha et eget kapittel hvor vi presenterer metodevalg med begrunnelse for dette. Vår analyse vil bli delt opp i 2 deler, intervjuene alene og sammenligning med klagesaker i en avsluttende diskusjon. Dette fordi vi ønsker å sammenligne erfaringer fra intervjuene mot klagesaker fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmegling. Dette vil hjelpe oss å kunne besvare vår problemstilling. Vi har valgt denne oppdelingen, siden det kan være saker fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester som skiller seg fra hva våre informanter forteller under intervjuene. Oppgaven avsluttes med en konklusjon av våre funn, kritikk til eget arbeid og veien for videre forskning.

2. Teori

I dette kapitlet vil vi ta for oss teorien vi mener er sentral for å gi oss et godt nok grunnlag for besvarelse av vår problemstilling. Vi vil blant annet gå igjennom og henviser til gjeldende lover og forskrifter for salg av eiendom med hjelp av mellommann. God meglerskikk, undersøkelse- og opplysningsplikt, samt kort om reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester vil bli forklart i teori delen.

2.1 Gjeldende lover for eiendomsmegling

Ved avhending av fast eiendom som blir overdratt fritt ved salg, gave eller bytte, gjelder loven om avhending av fast eiendom avhendingsloven (1992) Jf. avhl. § 1-1(1). *”Lova gjeld avhending av fast eigedom når avhendinga skjer ved frivillig sal, byte eller gåve. Som fast eigedom vert rekna grunn og bygningar, og elles andre innretningar som er varig forbundne med grunnen.”*

Salg av fast eiendom under oppføring blir regulert av lov om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad bustadoppføringslova (1997). Vår fokus i denne oppgaven er salg av brukt eiendom og da vil vi kun benytte oss av avhendingsloven.

Blir eiendom omsatt gjennom bruk av mellommann gjelder også lov om eiendomsmegling(2007). I denne oppgaven fokuserer vi på salg av eiendom gjennom mellommann og derfor vil eiendomsmeglingsloven være gjeldene gjennom hele oppgaven om ikke annet er opplyst. *”Lovens formål er å legge til rette for at omsetning av fast eiendom ved bruk av mellommann skjer på en sikker, ordnet og effektiv måte, samt å legge til rette for at partene i handelen mottar uhildet bistand.”* Jf. eiendomsmeglingsloven § 1-1.

Alle som utøver eiendomsmegling er underlagt Finansdepartementet og Finanstilsynet. Etter eiendomsmeglingsloven § 2-1 må alle eiendomsmeglerforetak ha tillatelse fra Finanstilsynet for å praktisere eiendomsmegling og etter eiendomsmeglingsloven § 2-2 må foretak og advokater som utøver eiendomsmegling ha tillatelse til å opprette filial.

I denne oppgaven som omhandler eiendom solgt med mangler og meglers ansvar, vil kapittel 6 fra lov om eiendomsmegling være sentralt. Her tar loven for seg om oppdraget og utførelsen av dette. Utover i oppgaven vil det bli gjennomgått sentrale punkter i eiendomsmeglingsloven, og det vil være stort fokus på § 6-3 om god meglerskikk og § 6-7 om oppdragstakerens undersøkelses- og opplysningsplikt.

2.1.1 God meglerskikk

Eiendomsmeglere i Norge har sin egen lov. Denne loven er Lov om eiendomsmegling (2007). En av de viktigste retningslinjene til en megler er å utøve god meglerskikk. Det er vanskelig å finne en god definisjon på god meglerskikk. Lov om eiendomsmegling (2007) har i kapittel seks gjort et forsøk på definisjonen av god meglerskikk. § 6-3 (1) *”oppdragstakeren skal utføre oppdraget i samsvar med god meglerskikk.”*

God meglerskikk er en såkalt lojalitetsplikt. Å ivareta både selgers og potensielle kjøperes interesser. For en selger, vil interessen være størst mulig salgssum, men samtidig har man en plikt som megler til å gi råd og skaffe alle nødvendige opplysninger for kjøper. For megler er det viktigste å vise at kjøperen bli verdsatt på en ordentlig og samtidig en lovlig måte.

”En opptreden kan være i strid med god meglerskikk selv om den ikke krenker omsorgs- eller rådgivningsplikten etter § 6-3 første og annet ledd” (Bergsåker, 2010 s. 241).

Ifølge Bergsåker (2010) skal god meglerskikk være selv om det ikke er under et oppdrag etter en lesning fra loven § 6-3 hvor ordet ”virksomhetsutøvelse” kommer opp. ”Meningen med denne formuleringen er nettopp at en eiendomsmegler må følge god meglerskikk også når han opptreter som eiendomsmegler uten tilknytning til et bestemt oppdrag” (Bergsåker, 2010 s. 241).

God meglerskikk er for meglere laget av skrevne regler og uskrevne normer, samtidig er tidligere saker fra reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglere en god retningsbestemmelse for hva som kan være lovbrudd. Generelt kan det sies at god folkeskikk er en start på hvordan man kan utøve god meglerskikk.

Siden det er vanskelig å definere begrepet god meglerskikk, er det flere faktorer som hjelper med dette. Bråthen & Solli (2011) har ramset opp disse faktorene i sin bok:

- Lover og forskrifter
- Rettspraksis
- Lovforarbeider
- Forvaltningspraksis
- Avgjørelser i Klagenemnda for Eiendomsmeglingstjenester
- Avgjørelser i Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester
- Bransjeorganisasjonens etiske regler
- Vanlig praksis i bransjen
- God forretningsskikk

Vi skal senere i oppgaven gå mer i dybden på noen av klagesakene som reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester har vurdert det siste året. Dette er blant annet for å forsøke å få en bedre forståelse over hva som kan bli brudd på god meglerskikk. Flere av problemene til hva som kan være brudd på god meglerskikk, kan være de forholdene som jussen ikke gir et ordentlig svar.

2.1.2 Meglers omsorgsplikt

I god meglerskikk kapittelet ble det fortalt om § 6-3 i Lov om eiendomsmegling. Her står det om megler sin omsorgsplikt for begge parters interesser. I følge loven skal megler da ikke ta noen side under et oppdrag. Siden det er selger som betaler lønnen til megler, vil man automatisk helle litt mot selger. Megler vil også oppnå høyest mulig salgspris, av den grunn at i megleryrket handler mye om omtale når det kommer til kampen om kundene. En megler med gode resultater vil alltid være mer attraktiv, enn en megler som er kjent for å selge hus til under prisantydning. Allikevel vil det være viktig å holde seg til de etiske reglene i meglerbransjen. Utgangspunktet for alle eiendomssalg er selger og megler som vil ha høyest mulig pris igjen for eiendommen, mens potensielle kjøpere ikke vil betale mer enn de må. Hvis vi ser på § 6-3 (2) i loven står det: ”Oppdragstakeren skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne”. Lov om eiendomsmegling (2007). Det er nettopp ”betydning for handelen” vi skal gå nærmere inn på senere i oppgaven, når det kommer til mangler og tvister rundt dette.

2.1.3 Meglers undersøkelses- og opplysningsplikt

Eiendomsmegler har en plikt til å innhente opplysninger om eiendommen ved et eventuelt oppdrag, samt å kontrollere troverdigheten rundt disse opplysningene. Det er meglerens ansvar å utgi korrekte opplysninger i salgsoppgaven. Er opplysningene feil, og det er gjort uaktsomt kan megleren bli stilt til ansvar for dette. Viser til Lov om eiendomsmegling (2007). I § 6-7 (1) omhandler eiendomsmegleres undersøkelse og opplysningsplikt. Siterer her første setning:

” oppdragstakeren skal sørge for at kjøperen før handel sluttes får opplysninger denne har grunn til å regne med å få og som kan få betydning for avtalen”.

Loven forteller her hvordan megleren skal opptre når det kommer til sin undersøkelses og opplysningsplikt. Det viktigste for en megler under dette er å tenke på om det er en feil som kan få betydning for avtalen. Når det kommer til et mangelstvist, er det gjerne her det blir skilt mellom hvem som blir erstatningspliktig og hvilke klager som blir avvist. Megleren har ansvaret for at de potensielle kjøperne får de opplysningene de har krav på, men er det opplysninger megler ikke klarer å innhente eller kontrollere, skal dette gis på en skriftlig informasjon til alle interessentene.

Det stilles krav etter loven om hvilke opplysninger som skriftlig skal komme kjøperen til kjenne før handelen sluttes. Disse opplysningene står listet i Lov om eiendomsmegling § 6-7 (2). Opplysningene som står i § 6-7 (2) er lovfestet og ufravikelige.

Det er i tillegg listet opp flere opplysninger i ”Bransjenormen for markedsføring av bolig” (Forbrukerombudet, 2014). som skal sikre at de opplysninger som er vesentlige for et boligsalg kommer frem. Disse opplysningene er:

- Areal
- Boligtype
- Alder og byggemåte
- Tomten

Vi skal senere i teoridelen vår gå igjennom hva som kan være vesentlige feil og mangler rundt noen av disse punktene.

2.2 Selgers og kjøpers plikter

2.2.1 Selgers opplysningsplikt

Ved salg av en bruktbolig er det selger som kjenner til boligen best. Selger kan derfor komme til ansvar dersom han har utelatt noen vesentlige opplysninger eller har oppgitt feilaktige opplysninger. Igjen er det disse tre ordene fra emgll § 6-3 "*betydning for handelen*" som kommer inn som et vesentlig bidrag til hva selger kan bli stått til ansvar for. Selger kan kun bli holdt til ansvar for å oppgi eller unnlate negative opplysninger om sin eiendom, dersom det er opplysninger kjøper skulle ha visst, eller som kunne hatt betydning for handelen. Dette er i utgangspunktet alle negative sider ved eiendommen, men blir allikevel kun oppropt som en mangelstvist dersom det har "*betydning for handelen.*"

Det samme gjelder om selger har utgitt uriktige opplysninger om eiendommen. Dette kan også kunne bli ansett som en mangel. Disse opplysningene kan være fra både megler, selger eller takstmann.

Et eksempel på en mangel ved uriktige opplysninger fra selger sin side kan være arealsvikt. Her er det avhendingsloven som setter bestemmelsene over hvor vesentlig arealsviktet må være for at det skal kunne bli en sak. Loven avhl § 3-3 sier at arealsviktet må være vesentlig i forhold til hva som har blitt oppført, eller selger har opplyst om dette for at det skal bli ansett som en mangel.

En klage blir ofte forkastet dersom mangelen ikke er vesentlig. Med vesentlig, vil det ofte si hvor stort det økonomiske tapet er. Grensen for hva en vesentlig mangel ligger ved utbedringskostnader for minimum 5-10% kjøpesummen. En kjøper må også tenke på boligens alder, tilstand og samtidig hva det står i salgsdokumentene.

2.2.2 Kjøpers undersøkelser.

Ved et boligkjøp vil potensielle kjøpere skaffe seg nødvendige opplysninger om eiendommen. Det er ofte lurt å samle så mange opplysninger som er mulig for å være helt sikker. Men har kjøpers kunnskap om eiendommen noen betydning når det kommer til en mangels-vurdering?

Etter loven har kjøper ingen undersøkelsesplikt. Det er likevel normalt å få mest mulig kunnskap om hva man vil investere i. Kjente kjøper eller burde kjøper ha kjent til en vesentlig mangel før boligen ble kjøpt, vil ikke dette bli gjeldende som en mangel. (Huseiernes landsforbund [Huseierne], 2012).

Et eksempel kan være hvis en potensiell kjøper har vært på visning. Denne personen pådrar seg da en aktsomhetsplikt. Er det mugglukt i kjelleren, bør man se i prospektet om informasjon om dette. Hvis det ikke er noen opplysninger om dette, vil man automatisk spørre seg selv om selger er i god tro, eller om det har blitt holdt tilbake opplysninger fra selgers side,.

”Ved slike såkalte alarmerende funn, utløses det en plikt til å undersøke forholdet nærmere. Forutsetningen er selvsagt at selger har vært lojal og ikke holdt tilbake opplysninger. Kjøper skal danne seg et hovedinntrykk av eiendommen, og kan ikke gjøre gjeldende som mangel forhold han har sett, eller som er en nærliggende følge av eiendommens synlige tilstand.” (Huseierne, 2012).

2.3 Eiendom solgt med ”as is” klausul

De aller fleste eiendommer selges i dag med en klausul om at ”eiendommen selges som den er”, ”som besiktiget”, ”as is” eller lignende formuleringer. (Huseierne, 2012).

Når eiendommer selges med klausulen ”solgt som den er”, vil det si at den blir solgt med de feil og mangler den har. I utgangspunktet kan man si at selger da har fraskrevet seg alt ansvar for mangler som skulle komme fram før og etter salgsprosessen. Men ifølge avhl § 3-9 vil eiendommen ha mangler selv om den er ”solgt som den er” etter §§ 3-7 eller 3-8. Eiendommen har også mangel dersom den er i vesentlig dårligere stand enn det kjøper hadde grunn til å regne med.

§ 3-7 i avhl. Omhandler manglende opplysninger om eiendommen. Dette vil si opplysninger som selgeren kjente eller burde ha kjent til, og som kjøper hadde grunn til å få opplyst. Samtidig må dette være en opplysning som ville ha virket inn på avtalen/prisen for å fått noen konsekvens.

§ 3-8 i avhl. Omhandler uriktige opplysninger om eiendommen. § 3-8 (1) forteller at selger ikke kan fraskrive seg alt ansvar etter ”solgt som den er” klausulen dersom eiendommen har blitt omtalt med uriktige opplysninger. Samtidig vil § 3-8 (2) bemerke at første ledd bare gjelder dersom man kan gå ut ifra at opplysningene hadde virket inn på avtalen, og opplysningene ikke er rettet på i tide.

”Høyesterett har i en sak kommet til at vesentlighetsvilkåret var oppfylt hvor utbedringskostnaden utgjorde 3,36 % av kjøpesummen (dette var en nokså ny bolig av høy standard). Høyesterett har senere uttalt at terskelen for at vesentlighetskravet skal være oppfylt i de fleste saker må ligge en del høyere enn dette. Forholdet mellom utbedringskostnad og kjøpesum vil imidlertid bare være et av flere momenter. Feilens art og betydning, boligens karakter, standard og alder er eksempler på andre relevante forhold.” (Huseierne, 2012).

2.4 Når foreligger det en mangel?

Eiendommer solgt med feil og svakheter vil ikke automatisk betraktes som eiendom med mangler i rettslig forstand. Når det skal avgjøres hvorvidt det foreligger en mangel eller ikke, må det først fastslås hvilken tilstand kjøper hadde avtalt eller kunne forventet ved overtakelse av bolig. I utgangspunktet foreligger det en mangel om forventet kvalitet, opplysninger eller annet i avtalen ikke samsvarer med hva som blir levert. Dette kan eksempelvis være opplysninger som mangler eller ikke samsvarer i prospekt, takst eller andre kilder som har opptrådt på selgers vegne. ”Det finnes forskjellige typer mangler. Det man først og fremst tenker på, er fysiske feil og svakheter ved eiendommen. Mangler av denne typen omtales gjerne som faktiske eller fysiske mangler”. (Bergsåker, 2013, s 167).

Ofte kan et mangelspørsmål være forhold som ikke har vært tatt opp tidligere. Vurderingen blir da om avviket er så stort, slik at man ikke kunne forventet dette ved overtakelse. Det er reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglere som vil vurdere om mangelen er stor nok til at det kan bli utbetalt erstatning.

Trygve Bergsåker (2013) skriver:

Ekte hussopp, husbukk og stokkmaur utgjør etter tradisjonell oppfatning mangel, mens andre sopparter kan være så vanlige, i hvert fall i eldre bygninger, at en kjøper må være forberedt på disse. Dersom slike mer vanlige sopparter er gått over i råte, kan vurderingen likevel bli en annen.(s. 184).

Vi skal senere i oppgaven se på noen utvalgte saker fra reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester.

2.4.1 Kjøpers krav til erstatning og reklamasjonsrett

Er ikke eiendommen etter de krav som stilles i avhendingsloven §§ 3-2 til 3-6 foreligger det en mangel jf. avhendingsloven § 3-1.

Iht. avhendingsloven § 3-7 foreligger det mangler dersom det er opplysninger som selger hadde kjennskap til, eller burde hatt kjennskap til, som kjøperen hadde grunn til å få. Dette gjelder bare dersom mangelen er vesentlig og de manglende opplysninger har eller kunne hatt en påvirkning på handelen.

Feilaktige opplysninger som har kommet kjøperen til kjenne fra selger, megler, prospekter og annen markedsføring blir også regnet som mangel ved eiendommen etter avhendingsloven § 3-8.

Flere eiendommer på dagens marked har en såkalt ”as is” eller ”som den er” klausul, som vil si at selger fritas for bagatellmessige mangler som ikke blir gjort kjøperen til kjenne før handelen kom i stand. Det foreligger imidlertid en mangel dersom mangelen er vesentlig større enn hva kjøperen kunne regnet med ut ifra kjøpesummen og annen informasjon. Jf. avhendingsloven § 3-9

Kjøperen har som nevnt tidligere, ingen undersøkelsesplikt etter avhendingsloven. Kjøperen kan uansett ikke gjøre en mangel gjeldene ovenfor selger, dersom kjøperen var kjent med eller burde vært kjent med mangelen. Jf. avhendingsloven § 3-10

Foreligger det en vesentlig mangel på eiendommen som kjøperen ikke var gjort kjent med, kan kjøperen kreve retting av mangelen, prisavslag, heving, skadebot eller holde tilbake kjøpesummen. Jf. avhendingsloven § 4-8.

Etter avhendingsloven § 4-19 (1) kan kjøperen ikke kreve reklamasjon om han ikke gir selgeren beskjed innen rimelig tid etter mangelen ble eller burde ha blitt oppdaget. Det er likevel reklamasjonsrett på inntil 5 år etter kjøperen har overtatt bruken av eiendommen. Jf. avhendingsloven § 4-19 (2). Selgeren kan heller ikke påstå at kjøperen har reklamert for sent hvis han har handlet i strid med god tro eller opptrådd uærlig eller uaktsomt. Jf. avhendingsloven § 4-19(3).

2.5 Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester

Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester er en nemnd som tar for seg tvister mellom klienter og megler. Det kan både være selgere og kjøpere, men de tar kun for seg tvister der klienten er en privatperson og ikke personer som handler som et ledd innenfor næringsvirksomhet. Iht. emgll. § 2-10 skal enhver som driver med eiendomsmegling være tilknyttet en klagenemnd.

”Reklamasjonsnemnda er opprettet av Norges Eiendomsmeglerforbund, Den norske Advokatforening, Eiendom Norge, og Forbrukerrådet.” (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 2016)

Reklamasjonsnemnda er nøytrale i alle saker og består av et sekretariat og en nemnd. Sekretariatet skal gi råd om juridiske spørsmål til begge parter i en tvist og orientere om alternative behandlingsmåter for tvistesaken. Løses ikke tvisten i sekretariatet går den videre til en nemnd bestående av tre personer, der formannen er en høyt kvalifisert jurist. Iht. emgll. § 8-8(4) kan ikke en klage som er under nemndsbehandling bringes inn til den alminnelige domstolen.

Uttalelse fra nemnda er rådgivende for begge parter, men er det et brudd fra eiendomsmeglers side skal det gis skriftlig begrunnelse om han ikke etterkommer kravet. Uten tilfredsstillende begrunnelse vil den innklagde bli innrapportert til Finanstilsynet om ikke nemndas avgjørelse blir etterfulgt. Alle brudd på eiendomsmeglingsloven blir uansett rapportert til Finanstilsynet.

2.5.1 Hvordan klage på eiendomsmeglingstjenesten?

Etter opprettelsen av Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester i 2005, har det blitt enklere for både kjøper og selger å klage på megleren. Reklamasjonsnemnda er en tjeneste som behandler klager fra misfornøyde forbrukere etter et salg eller kjøp av bolig ved hjelp av noen som kan utøve profesjonelt tjenester av boligsalg.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester behandler kun klager som er rettet mot tjenesten som har blitt levert under oppdragstiden. Er en kunde misfornøyd med tjenesten som har blitt utført, må kunden først kontakte den aktuelle megleren for å få fram en løsning. Blir det ingen enighet mellom partene kan man sende en skriftlig klage til nemnda. Hva disse klagene inneholder skal vi senere i oppgaven gå igjennom ved å se på tidligere saker fra Reklamasjonsnemnda.

Den skriftlige klagen til nemnda skal inneholde dokumentasjon på at det er blitt foretatt et forsøk på å løse saken med megler personlig, en fremstilling av hva som blir klaget på, samt ønsket løsning på klagen.

Videre i gangen til en klagesak vil sekretariatet til nemnda motta denne klagen, sekretariatet kan både avvise og behandle klager. Dersom saken ikke blir løst av sekretariatet, vil den bli sendt videre til en nemnd på tre medlemmer, som forsøker å løse saken.

Eiendomsmeglere eller foretak som får nemndas avgjørelse mot seg, og som vil klage på dette, må gi en skriftlig tilbakemelding innen tre uker. Et meglerforetak som har fått en sak av nemnda mot seg, men likevel ikke følger nemndas avgjørelse vil innrapporteres til finanstilsynet.

2.6 Boligsalgsrapport, verditakst og tilstandsrapport

Vi vil i dette delkapittelet kort redegjøre for de ulike typer rapporter og takster som kan velges ved salg av bolig. Likhet for de forskjellige rapportene er at de skal avdekke og gi informasjon rundt sentrale deler av en eiendom som har betydning for en eiendomshandel.

2.6.1 Boligsalgsrapport

Det ble 1. januar 2015 lansert en ny og mer omfattende boligsalgsrapport. Denne boligsalgsrapporten ble utarbeidet av Eiendom Norge, Norges Takseringsforbund og NITO Takst og skulle gjøre boligkjøp sikrere ved å gi en grundig teknisk gjennomgang av salgsobjektet. En slik rapport ville vært mye grundigere og mer omfattende enn en vanlig tilstandsrapport.

I ettertid har det vist seg at denne rapporten ble altfor omfattende og kostbar for en boligselger å fremskaffe. Eventuelle kjøpere og interessenter fikk også alt for mye å lese igjennom og sette seg inn i før de gjorde seg opp en mening angående boligen.

Det ble senere bestemt at en ny og revidert utgave boligsalgsrapporten skulle bli tilgjengelig. Ved hjelp og innspill fra forskjellige aktører på markedet, ferdigstilt til bruk i slutten av 2015. Den gamle boligsalgsrapporten er, etter 1 januar 2016, ikke lenger tilgjengelig.

Den nye rapporten vil være enklere for alle involverte i en eiendomshandel, men den er utarbeidet slik at de vanligste feil på en bolig skal bli sjekket og oppdaget.

”– Den reviderte Boligsalgsrapporten er mer komprimert og leservennlig enn den gamle. Nå kan man også tilpasse rapporten etter behov ved at flere tjenester kan velges bort der det ikke er hensiktsmessig å gjøre undersøkelser, sier Espen Fuglesang, som organiserer takstmennene i NITO Takst.” (Norges Ingeniør- og Teknologorganisasjon, 2016)

”Boligsalgsrapporten er frivillig. Verken Finanstilsynet eller justiskomiteen på Stortinget har ønsket en obligatorisk rapport, fordi de ikke vil påtvinge forbrukerne ekstra kostnader.” (NITO, 2016)

2.6.2 Verditakst

En verditakst er den enkleste og minst omfattende vurderingen en takstmann gjør på en eiendom. Takstmannen ser på beliggenheten og tar en visuell gjennomgang av eiendommen, der han ser på hvilke standard og hva vedlikeholdsarbeid som er gjort med boligen, det foretas også enkle arealsoppmålinger. På bakgrunn av dette lages en rapport der det gjennomgås en enkel vurdering av eiendommens tekniske verdi og eiendommens markedsverdi. Nedenfor har Norsk Huseierforening ramset opp hva en verditakst skal inneholde.

”Av tekstdokument skal følgende fremkomme:

- Opplysninger om eiendommens hjemmelsforhold, ev. heftelser, rettigheter og servitutter iflg. grunnboken.
- Arealopplysninger.
- Generelle konstruksjonsmessige opplysninger.
- Generelle opplysninger om beliggenhet, vedlikehold, årlige utgifter, opparbeidelse av tomt, åpenbare feil, mangler og svikt.” (Norsk Huseierforening, 2016)

2.6.3 Tilstandsrapport

Ved en tilstandsrapport foretar takstmann en grundig gjennomgang av boligens tekniske standard og utarbeider en rapport som tar for seg tilstanden til boligen og eventuell vedlikehold på boligen. Det er i tillegg vanlig i slike rapporter om eiendommens tekniske standard, å ha med en tiltaksrapport der takstmann ser på viktige konstruksjoner gjennom hele boligen. Samt gir et overslag av når dette eventuelt må utbedres og kostnader ved utbedring. Det vil normalt ta 4-5 timer for takstmannen å befare en vanlig enebolig.

3. Metode

Vi vil i dette kapittelet ta for oss metode og datainnsamling. Vi vil gjennomgå sentrale punkter i metode og foreta et valg av metode på bakgrunn av problemstillingen: *Hvilke tiltak kan gjøres for å redusere antall eiendommer solgt med mangler?*

”Å bruke en metode, av det greske *methodos*, betyr å følge en bestemt vei mot et mål” (Johannessen, Tufte og Kristoffersen, s.29).

3.1 Valg av metode

Vi vil foreta valg av metode og datainnsamling. Disse vil begrunnes med bakgrunn fra teorien. Fordeler og ulemper ved de ulike typene metode vil bli belyst og valg vil bli begrunnet på bakgrunn av problemstillingen.

Skal det gjennomføres en undersøkelse eller datainnsamling rundt et forskningsspørsmål må en eller flere former for metode benyttes. Ser en nærmere på metodefaget oppdager man fort at det skilles mellom kvantitativ og kvalitativ metode. Dette er to hovedpunkter i metoden og det er derfor viktig å forstå hva som skiller disse to, for senere å ta et valg om hvilken metode som passer best for å besvare problemstillingen.

Vi har i denne oppgaven valgt å gå for en metodetriangulering der både kvantitativ og kvalitativ metode vil bli brukt, med størst vekt på den kvalitative metoden. Vi har om et tema som har stor vekt på lover og forskrifter, og vi ønsker derfor å gå mer i dybden av dette. Ved en kvalitativ metode kan vi gå dypere inn i problemstillingen og ved å supplere med målbare og tallfestede kvantitative data får vi et helhetsinntrykk av situasjonen om eiendomsmeglers ansvar ved eiendom solgt med mangler. Vi vil derfor få benyttet fordelene med målbare data fra den kvantitative delen og det mer utfyllende vi får gjennom kvalitative data.

Ved hjelp av kvalitativ metode vil vi gå dypere igjennom et antall utvalgte klager til reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenesten. Vi vil også gjennomføre intervjuer med ulike eiendomsmeglere for å få en dypere forståelse av temaet.

”Det er som regel fire måter å samle inn kvalitative data på: intervjuer med åpne spørsmål, direkte observasjoner, skrevne dokumenter som brev og dagbøker, og lyd- og bildemateriale.” (Johannessen, Tufte og Kristoffersen, s.117)

Ved gjennomgang av klagesaker som omhandlet mangler ved solgte eiendommer får vi et bilde på hvordan lover og forskriftene blir tolket og fulgt av partene i ulike tvister samt en vurdering fra reklamasjonsnemnda. Til slutt vil det komme en konklusjon på hvor skyldspørsmålet ligger. Vi gikk dypt inn i et antall utvalgte klagesaker der utfallet var både for og imot megler.

Ved gjennomføring av intervjuene valgte vi en semistrukturert tilnærming der vi hadde en overordnet intervjuguide som vi fulgte. Vi ønsket at informantene skulle svare åpent og oppriktig på de spørsmålene vi stilte, men ønsket også å ha muligheten for at informanten kunne komme med mer informasjon innenfor temaene. Det ble laget en enkel intervjuguide med bakgrunn fra problemstillingen, der vi utarbeidet sentrale spørsmål som vil hjelpe oss å belyse temaet om eiendom solgt med mangler og meglers ansvar. Ved gjennomføring av intervjuet hadde vi en bestemt rekkefølge på spørsmålene men var åpen for å hoppe mellom de ulike spørsmålene og temaene etter hva informanten svarte.

Fordelen med en så åpen datainnsamling er at påvirkningen fra forskeren er mindre enn ved en kvantitativdatainnsamling der spørsmål og svaralternativer er låst. Det kan også dukke opp ny informasjon som kan være sentralt for forskningen. Intervjuer blir gjort for å få tolkninger og meninger fra personer med erfaring fra eiendomshandel.

Vi vil også komme litt inn på kvantitativ metode, da vi ser på antall klagesaker til reklamasjonsnemnda og antall som omhandler manglende/feil opplysninger ved eiendom og hvilke utfall disse får. Ved å se på antall klager og utfallet av disse får vi en viss forståelse av hvor ofte megler blir stilt til ansvar for feil og mangler.

3.1.1 Valg av forskningsdesign

Forskningsdesign omhandler i hovedsak alt innunder forskingsprosessen, fra utforming av problemstilling, til hvordan vi samler inn data og hvordan den innsamlede dataen blir behandlet og analysert. Alt fra begynnelse til slutt for å få et resultat og forhåpentligvis komme fram til et svar på problemstillingen.

Ved forskning er det viktig å bestemme seg for hva en skal forske på og hvordan en skal gjennomføre dette. Det er derfor viktig å klargjøre hvilke design eller forskningsdesign vi ønsker for å best mulig besvare problemstillingen vi har valgt.

Ved valg av design og metode er problemstillingen og forskningsspørsmålet sentralt.

Hvordan vi vil komme fram til svaret avhenger av hva problemstillingen er. Hva er hensiktsmessig å undersøke? Hvem kan belyse studiet best mulig? Hvordan får vi svar?

Vi ser på problemstillingen vår: *Hvilke tiltak kan gjøres for å redusere antall eiendommer solgt med mangler?*

Hvordan kan vi på best mulig vis belyse dette spørsmålet?

Vi har valgt å benytte oss av metodetriangulering for å besvare spørsmålet. Den kvalitative metoden vil da bli brukt for å se på forskjellige erfaringer meglere, kunder og reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester har rundt temaet og problemstillingen. Vi vil derfor bruke en fenomenologisk tilnærming.

”Som kvalitativ design betyr en fenomenologisk tilnærming å utforske og beskrive mennesker og deres erfaring med, og forståelse av, et fenomen” (Johannessen, Tufte og Kristoffersen, s. 82). Vi vil se på hvilke erfaringer og hvordan forståelsen for problemstillingen er fra mennesker som har direkte erfaring innenfor eiendomsmegling og salg og kjøp av eiendom med mangler. Ved gjennomgang av klagesaker får vi en forståelse av hvordan de ulike partene i en tvistesak oppfatter de lovene og forskriftene som er gjeldende for eiendomshandelen. Vi ser da hvordan forbrukere av eiendomsmeglingstjenesten oppfatter lovverket, hvordan meglere praktiserer eiendomsmegling og hvordan en nemnd ser på de ulike faktorene og kommer til en konklusjon av klagen. Dette vil gi oss en dypere forståelse av hvordan lovverket blir praktisert.

Ved intervjuer med meglere får vi direkte data fra informanter som har erfaring innenfor eiendomshandel og deres syn og forståelse for lover og forskrifter når det kommer til eiendom solgt med mangler og meglers ansvar.

3.1.3 Primær og sekundær data

Vi vil i denne oppgaven i hovedsak bruke primærdata. Den primære dataen får vi igjennom intervju med eiendomsmeglere som har erfaring rundt eiendomssalg og eventuelle problemer som dukker opp ved eiendom solgt med mangler.

Klagesakene til reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, er også en form for primærdata. Klagen består av klageren, som i de fleste tilfeller er kjøper men kan også være selger, og den innklagede som er megler. Begge parter, som er primærkilder, gir sin forklaring på hvordan de har opplevd og håndtert situasjonen.

Klagenemnda går så igjennom punkter i saken og gir sine vurderinger og råd før de kommer til en konklusjon. Klagenemnda kan ses på som sekundærkilder da de ikke har direkte erfaring med tvisten, men tar et gjeldende standpunkt ut ifra forklaringer og ved bruk av lover og forskrifter.

3.1.4 Utvalg

Valg av informanter ble gjort på bakgrunn av vår problemstilling og vi ønsket derfor flest mulig med erfaring innenfor eiendomshandel. Dette var viktig for å få belyst hvilke erfaringer og ansvar meglere har i forhold til eiendom solgt med feil og mangler.

Vi ønsket å gjøre personlige intervjuer, hvor vi fikk møte meglerne direkte på kontoret for å ta opp spørsmål som omhandlet eiendomshandel, eiendom solgt med mangler og meglers ansvar rundt dette.

Vi sendte derfor ut personlig mail til tilfeldig utvalgte meglere i nærområdet for å finne ut om de kunne være behjelpelig med et intervju. Det ble forklart at ingen personlig informasjon ble notert og at dette var frivillig og helt anonymt.

Etter flere runder med utsendelse av mail forstod vi at vi måtte utvide området vårt og også godta at vi måtte gjennomføre flere telefonintervju.

Vi satt da igjen med seks forskjellige meglere som sa seg villige til å delta på et intervju hvorav tre av intervjuene ble gjennomført over telefon. Alle informantene drev aktivt med eiendomsmegling innenfor forskjellige meglerforetak på Østlandet. Blant de seks informantene var det to fagansvarlige, dette syntes vi var positivt for å bekrefte eller avkrefte den informasjonen de andre meglere kom med. En fagansvarlig har gjerne mer kunnskap innenfor jussen og vil derfor være fokusert på hvordan lover og forskrifter blir praktisert innenfor eiendomsmegling. Med bakgrunn fra vår problemstilling, der vi har stor vekt på de ulike lovene, så vi det hensiktsmessig at noen av intervjuene var med fagansvarlige meglere.

3.2 Behandling av data fra intervju

Vi satt, etter å ha gjennomført seks intervjuer, igjen med mye rådata.

Alle intervjuene ble notert underveis samtidig som noen intervjuer ble tatt opp. De opptakene ble senere transkribert for å få et større helhetsinntrykk av intervjuene og for å unngå at viktig informasjon ble tapt. For å få en god oversikt over hvilke data vi har samlet inn prøvde vi å korte ned rådataen ved å sette sammen et lite sammendrag fra hvert av de syv spørsmålene fra intervjuguiden. Vi setter de ulike svarene fra informantene opp mot hverandre for å sammenligne ulike synspunkt og erfaringer de har med eiendom solgt med mangler, og meglers ansvar rundt dette.

4. Analyse

I dette kapitlet vil vi presentere våre empiriske funn fra de semistrukturerte dybdeintervjuene. Vi har tatt utgangspunkt i problemstillingen vår når vi drøfter og setter våre funn opp imot den. Det vil bli henvist til lovverk der det er hensiktsmessig.

4.1 Gjennomgang av intervju med informanter

4.1.1 Meglers erfaring med mangler

Av alle de spurte informantene kommer det frem at våre informanter svært sjelden kommer til ansvar.

Flere av informantene svarer at de har opplevd småting som de har glemt å informere om, men at dette ikke er noen vesentlige feil som det har blitt noe tvistesak ut av.

Det fremkommer at megler, så godt det lar seg gjøre, bistår og gir råd dersom det skulle oppstå en mangelstvist ved salg av eiendom. Ved skjulte feil og mangler er det enighet i at megler ikke kan bli stilt til ansvar, det samme gjelder hvis det er en bagatellmessig feil som er gjort ubevisst av megler. Er det derimot en bevisst feil gjort av megler eller store vesentlige feil som megler burde ha visst om kan megler risikere å måtte stå til ansvar og betale erstatning.

En av meglerne forteller om sine erfaringer:

”Jeg har ikke vært borti noen store feil og mangler, det kan være noen småting som jeg har glemt å opplyse om, men det er ikke noe vesentlig. Det kan være jeg har opplyst noe feil om kommunale opplysninger. Opplyst at det er ferdigattest, selv om det ikke er ferdigattest.”

4.1.2 Meglers ansvar

På spørsmålet om hva megler kan stå til ansvar for svarer en av informantene:

”Hvis mine opplysninger er så feil at folk tar avgjørelser basert på mine feil. Samtidig som det er en vesentlig feil som gjør at de ikke ville kjøpt boligen.”

Det er stor enighet blant informantene at megler kan og bør stilles til ansvar om han har opptrådd grovt uaktsomt og handlet i strid med god meglerskikk. Feil fra meglers side som har ført til at kjøpere og andre i handelen har tatt avgjørelser på bakgrunn av dette sees også på som alvorlig. Spesielt våre informanter som var fagansvarlige, var veldig nøye på å få fram at megler alltid skal følge de lover og forskrifter som er gjeldende for salget.

Alt i alt er det enighet at all informasjon og opplysninger som er vesentlig for handelen skal komme frem og at en opptrår i henhold til god meglerskikk og ivaretar begge parter interesse.

Det viser seg at informantene er opptatt av god meglerskikk, samt opplysninger som kan ha betydninger for handelen kommer frem. Det er i samsvar med eiendomsmeglingsloven § 6-3(2) *”Oppdragstakeren skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne.”* Og eiendomsmeglingsloven § 6-7(1) *”Oppdragstakeren skal sørge for at kjøperen før handel sluttes får opplysninger denne har grunn til å regne med å få og som kan få betydning for avtalen.”*

4.1.3 utfordringer som mellommann

En av informantene kommer med et eksempel på en utfordring:

”En utfordring kan jo være hvis det er en eiendom og selger har opplyst om en mangel og jeg vet om mangelen fra takst osv. Også kommer det kanskje en person på visning og den personen da finner eller påstår at han finner masse som er feil. Det er jo noen som er veldig nøye på å opplyse om alt som de tror er feil. Og hvor mye av det skal jeg bringe videre til andre interessenter. Siden det ikke er noe som er bevist. Så kan det komme mange påstander som jeg kanskje ikke klarer å få sjekket. Det kan jo være en utfordring.”

Det kommer frem av de ulike informantene at det er mange forskjellige utfordringer en mellommann har når det kommer til eiendom med mangler. Flere er inne på at det kan være

en utfordring for megler å holde seg helt nøytral til begge parter i en eiendomshandel og da særlig hvis det oppstår en mangel. Det går på at det ofte er selger som er meglers oppdragsgiver og megler kan derfor ha en følelse av å være ”selgers mann”. Siden det er selger som har gitt oppdraget og det da er selger som betaler meglers lønn.

”Da kan det å være mellommann være litt ubehagelig.” sier en av informantene.

En av informantene sier at den største utfordringen, da ofte for ferske meglere, er en mangel som kommer frem før oppdragsavtalen er signert. Det er lett å bagatellisere mangelen for å øke muligheten for å få oppdraget.

Andre utfordringer går på å ikke informere og anbefale noe til interessenter før megler er helt sikker på hva det gjelder og at den informasjonen som er opparbeidet er korrekt.

En av informantene svarer:

”En megler er aldri inne og forhandler mellom partene når det kommer til feil og mangler, dette blir henvist videre til eierskifteforsikring, boligkjøperforsikringen eller advokater. Megler bistår evt. med tilgjengelig dokumentasjon.”

En annen megler er inne på det samme da han forteller at det å opptre som mellommann i en mangelstvist var noe som var vanligere før da det ikke var vanlig med eierskifteforsikring.

4.1.4 Meglers syn på boligsalgsrapporten

En av informantene svarer:

”Ikke noe tilhenger av den nye boligsalgsrapporten. Liker bedre den gamle. Denne boligsalgsrapporten var bortkastet penger, totalt skivebom.”

Den ”nye” boligsalgsrapporten som kom i 2015 er det svært lite til overs for blant de spurte meglerne. De fleste informantene er enig i at den ble altfor dyr og omfattende. Det ble for mye for en eventuell kjøper å sette seg inn i, og det ble vanskelig å sette en eiendom opp mot en annen med så mye og omfattende informasjon.

En informant hadde følgende kommentar til boligsalgsrapporten fra 2015:

”Det er på grensen tungvint å drive med eiendomsmegling i dag.”

En av informantene var positiv til denne rapporten, men sa seg enig i at den kanskje var for omfattende og litt dyr. Det kom frem at det var mange takstmenn som fremdeles brukte den gamle tilstandsrapporten og flere var fornøyd med den.

Det kom en ny litt enklere nå i 2016, som det var mer positivt inntrykk av.

Når det kommer til punktet om den bør være obligatorisk er alle enige at den ikke bør være det fordi det ikke er mulig å gjennomføre dette. Dette fordi den er altfor omfattende og det er ikke nok takstmenn til å gjennomføre alle takstoppdragene i Norge. Prisen er også en stor faktor her. En av informantene sier at de ikke er reelt å pålegge selger en så stor kostnad.

Et spørsmål som ofte kom opp var hvem som har ansvaret dersom det skulle forekomme skade på eiendom i forbindelse med de grundige undersøkelsene takstmann foretar. Samt spørsmålet om hvilke type eiendom i så fall en slik obligatorisk boligsalgsrapport skal gjelde.

Det viktigste er at alle aktører innenfor eiendomsmarkedet; eiendomsmeglere, takstmenn, og andre instanser, er enige i hvordan det skal være, slik at det blir gjort likt overalt.

4.1.5 Eierskifteforsikring

På spørsmålet om hva informantene mener om eierskifteforsikringen. På dette spørsmålet hadde alle gode erfaringer. Forsikringsselskapet vet hva som er gjeldende i lover og forskrifter i henhold til mangler og de kan oppleves som litt tøffe når en kjøper vil gjøre en mangel gjeldende. En av informantene hadde følgende oppfatning av forsikringsselskapene:

”De følger jo loven og hva som er rettspraksis på lover og hva som går på feil og mangler.”

Det er stor enighet i at forsikringen dekker det den skal dekke, altså vesentlige skjulte feil og mangler. For en selger er denne forsikringen gull verdt, så sant det har blitt opplyst all informasjon angående eiendommen. En informant nevner at det også kan være en trygghet for kjøper om det er en mangel som blir gjeldende og selger da ikke har penger til å erstatte, slik at kjøper får det han har krav på.

4.1.6 Tiltak for å redusere antall klager

Av de spurte informantene er alle enige i at det viktigste tiltaket for å redusere antall klagesaker er å informere selger og kjøper om de ulike forholdene ved en eiendomshandel. Det er viktig å fortelle selger at han må oppgi all informasjon om eiendommen som kan ha en interesse for kjøperen. Samtidig gi potensielle kjøpere og andre interessenter råd om å gå gjennom prospekter og gjerne eiendommen nøye med en fagmann. Nøyaktighet fra meglers side vektlegges også av flere informanter. Videre opplyser informantene viktigheten av at megler er nøye med all informasjon som blir hentet inn og brukt. Det å ha et punkt i loven som gjør en boligsalg rapport eller tilstandsrapport obligatorisk, er to av informantene enige om. Det er da viktig at denne rapporten er nøye utarbeidet og at det blir lagt til rette for en god gjennomføring av dette.

Sett under ett er alle enige i at det ikke er så mange klagesaker alt i alt. Det er nok mulig å redusere noe, men det vil alltid være noe å klage på og noen som klager. En av informantene avslutter med:

”Det beste tiltaket for å redusere klager, er å gjøre boligsalg ulovlig.”

4.1.7 Tilbakeholdne opplysninger fra selger

Samtlige av informantene svarer at de aldri eller svært sjeldent opplever at selger holder tilbake informasjon angående sin eiendom. Det kan forekomme småting men det er som oftest bare ubevisst fra selgers side. Men alt i alt tror ingen av informantene at dette er et særlig utbredt problem. Men som en av informantene sier:

”Jeg vet ikke, det kan hende folk bare lurer meg. Det er ikke så lett å vite, jeg føler generelt at folk er ærlige.”

4.2 Kvantitativ analyse av klagesaker

Per 24. april 2016 har Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester totalt i løpet av 2015 publisert 128 klagesaker. 62 av disse sakene omhandlet feil/manglende opplysninger. 48,4% av alle saker omhandlet vårt tema, noe vi syntes er interessant med tanke på vår problemstilling. Vi har brukt kalenderåret 2015 som utgangspunkt for denne analysen. Nedenfor har vi laget en tabell som viser resultatet av alle klagen, samt en prosentdel:

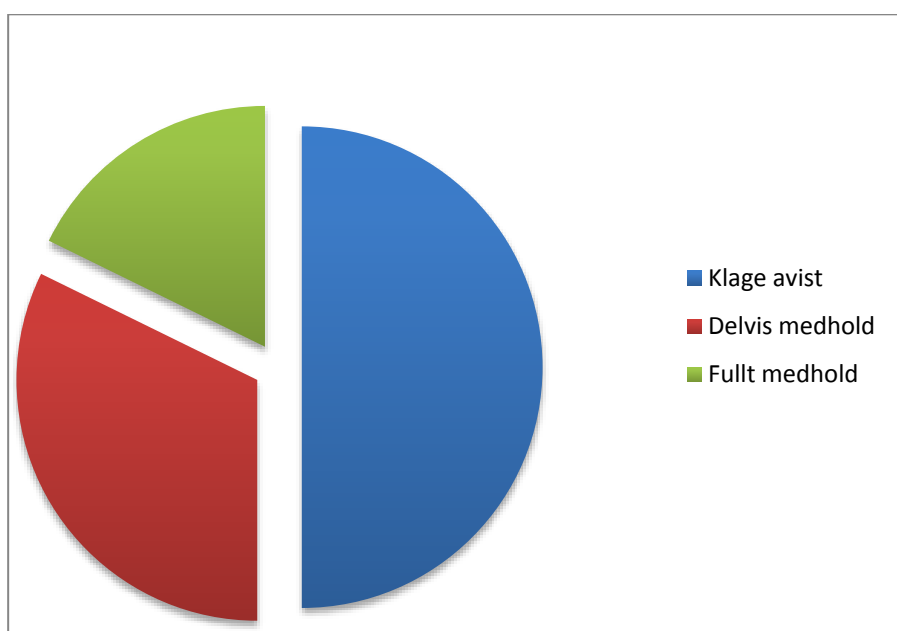
Tabell 1 Tall fra Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester 2015

Klage avvist	31	50 %
Delvis medhold, men ikke erstatningspliktig	20	32.26 %
Fullt medhold, erstatningspliktig	11	17.74 %
Antall klager i 2015	62	100 %

Av de 62 klagesakene ser vi at det til sammen 31 saker der megler har opptrådt i strid med god meglerskikk. Dette er 50 % av alle sakene. Likevel er det 17,74 % av alle klagesakene i 2015 hvor megler ble erstatningspliktig.

Sammenligner vi tabellen ovenfor med intervjuene vi hadde tidligere i oppgaven, kan vi se at med hele 17.74 % hvor megler ble erstatningspliktig er nesten alle av disse sakene om feil eller tilbakeholdende informasjon. Et eksempel er klage nr. 2015140, hvor megler har blitt erstatningspliktig grunnet en badestamp som kjøper hevder skulle vært med i kjøpet. Megler ble her skyldig både i strid med god meglerskikk, feil informasjon og undersøkelsesplikten. *Klager viser til NEFs liste over løsøre og tilbehør pkt. 17 der det fremgår at følgende tilbehør skal følge boligen: «Flaggstang og fastmontert tørkestativ, samt andre faste uterangementer som badestamp, lekestue, utepeis og lignende».* (Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, 2015).

Megler kunne her enkelt sett at badestampen skulle ha blitt med som løsøre ved å se på listen til Norges eiendomsmeglingsforbund (NEF) over løsøre og tilbehør.



Figur 1 Sektordiagram. Viser fordeling i biter, prosentandel fra tabell 1

5. Diskusjon

I dette kapittelet tar vi for oss funn fra intervjuene og setter de opp mot noen utvalgte klagesaker fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester.

Ser vi på det første spørsmålet hvor vi spurte våre informanter om deres erfaringer med meglers ansvar når det forekom en mangelstvist. Her var alle våre informanter enige om at megler svært sjelden kom til ansvar. Ser vi på klagesak nr. 2015116 fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, er dette en tvist mellom megler og kjøper som hevder megleren har gitt feil/manglende opplysninger ved et boligsalg. Reklamasjonsnemnda kommer i denne saken frem til at megler har opptrådt i strid med god meglerskikk, men blir likevel ikke erstatningspliktig. Dette siden nemnda mener saken ikke fører videre frem til et erstatningsansvar.

”er det ikke noe som tilsier at innklagede kjente til forholdet med skråningen før budaksept (avtale inngått) den 2. oktober 2012. Megleren fikk imidlertid informasjon om nabotvisten den 3. oktober 2012. Han burde da – før kontraktsmøte – konferert med selgeren og gitt råd til kjøperen (klageren) om muligheten til å holde deler av kjøpesummen tilbake til forholdet ble avklart. At megleren ikke gjorde dette, er i strid med god meglerskikk da det ligger innenfor meglerens plikt til omsorg for begge parter.” (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 2015).

Videre ble informantene spurt om hvor de mener grensen ligger til hva megler kan stå til ansvar for. Her var alle informantene enige om at megler skulle stå til ansvar for grov uaktsomhet. Her skilte de to fagansvarlige som vi intervjuet seg ut med referering av lovverket som gjelder for en megler. Ser vi på sak nr. 2014166 fra nemnda, er dette en sak hvor megler som har blitt klaget inn på grunn av feil/manglende opplysninger om en igangsettingstillatelse ved kjøp av en tomt. Her kan vi også vise til Eiendomsmeglingsloven (2007) § 6-7 (1) som et punkt til hva megler brøt og som flere av våre informanter fortalte. *”Skal sørge for at kjøperen før handel sluttes får opplysninger denne har grunn til å regne med å få og som kan ha betydning for avtalen”.*

I denne saken hadde megler funnet en gammel byggetillatelse som var utgått.

Reklamasjonsnemnda kom her fram til at meglerfirmaet hadde opptrådt i strid med god meglerskikk, og måtte erstatte klageren kr 82 000,-

Under det neste spørsmålet vi hadde i vårt intervju, spurte vi om hvilke utfordringer megler har som mellommann når det kom til en mangelstvist. Her var det mange utfordringer som kom fra de forskjellige informantene. De fleste var enige om at det var en utfordring å være en helt nøytral mellommann under en mangelstvist. Det var allikevel forskjellige eksempler fra informantene her, men alle ville tydelig bemerke at når det var kommet så langt i prosessen at det var blitt en tvist, ville ikke dette være noe de bemerket så mye siden nesten alle boligsalg nå for tiden skjer med forsikringer til både kjøper og selger. Juristene i disse forsikringsselskapene har spesialisert seg på bolig jus.

Spørsmålet vi videre ville få meninger om fra våre informanter var deres syn på boligsalgsrapporten. Dette var den rapporten som ble introdusert i 2015, og som ble mye diskutert hvorvidt den var for omfattende. Vi merket fort at dette var et spørsmål hvor informantene virkelig hadde sine meninger om. Alle informantene unntatt en var negative til boligsalgsrapporten. Noen av grunnene til negativiteten var etter hva vi kunne forstå på grunn av at den ble for omfattende, ikke nok takstmenn til å kunne fullføre disse rapportene, pris og ikke minst hvem som får skyldansvaret dersom noe skulle bli ødelagt under undersøkelsene til denne rapporten.

Vi kan se på en artikkel fra e24 hvor NITO takst forteller om boligsalgsrapporten. ”Som kjent var planen egentlig å gjøre rapportene obligatoriske for alle boligsalg” (Wig & Solberg, 2015). Fra denne artikkelen kommer det frem at det kun er blitt laget 80 boligsalgsrapporter på en måned.

”Det er altfor høy fokus på prisen, snarere enn produktet. Det er til en viss grad forståelig, for prisen har jo gått opp fra de gamle rapportene. Men så er det også en mye bedre rapport” (Wig & Solberg, 2015).

Etter å ha lest denne artikkelen, så vi at boligsalgsrapporten ikke fikk noen god start. Er det på grunn av pris, eller om den rett og slett var for omfattende for mange av forbrukerne er ikke lett å si ut ifra vårt syn på oppgaven.

Vårt neste spørsmål omhandlet informantenes meninger om eierskifteforsikringen. Dette var et spørsmål der alle hadde gode erfaringer. Informantene syntes det var positivt at nesten alle nye boligsalgssopdrag nå, blir solgt med forsikring.

Det siste spørsmålet vi hadde til våre informanter under intervjuene, var hvilke tiltak de ville komme med som forslag for å redusere antall klagesaker. Her var det stor enighet at riktig informasjon er det beste tiltaket. Det var likevel viktig at det gjaldt både kjøper og selger, samt megler. Videre ville mer nøyaktighet hos megler, spesielt under innhenting av opplysninger kanskje legge til rette for at det ble en reduksjon i klagesaker. Alle var enige om at det alltid ville være noen som klaget. Det finnes mange forskjellige kjøpere og selgere her i landet, så det er ikke alltid megleren kan gjøre noe for å redusere antallet. Megler kan allikevel gjøre en skikkelig jobb, for å forebygge en eventuell klagesak.

6. Konklusjon

Vi hadde som mål med denne studien å undersøke hvilke faktorer som kan redusere antall eiendommer solgt med mangler. Problemstillingen vår ble dermed:

”Hvilke tiltak kan gjøres for å redusere antall eiendommer solgt med mangler?”

Vi startet med å velge relevant teori til vår problemstilling, hvor vi videre forsøkte å finne relevante spørsmål ut i fra teoridelen til vår intervjuguide, som vi senere brukte til våre informanter.

Funnene i vår studie viser at 50 % av alle klagesaker som omhandlet feil/manglende opplysninger i 2015, hadde megler opptrådt i strid med god meglerskikk. Disse var alle behandlet av reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. 17.74 % av disse ble dømt. På bakgrunn av disse opplysningene vil vi konkludere med at de fleste av disse dømte klagen kunne vært unngått ved mer nøyaktighet og ved bedre oppfølging fra meglers side. Dette fikk vi også påpekt ved våre intervjuer, hvor de fleste av våre informanter kom med akkurat ordet mer nøyaktighet for å redusere antall boliger solgt med mangler.

Våre funn hos informantene, sier at deres erfaring med vårt tema sjeldent ble store nok til at det kunne bli noen sak. Dette sier oss at ofte blir eventuelle mindre feil og mangler rettet før dette blir klaget inn for reklamasjonsnemnda.

Videre vil vi påpeke at det alltid vil være boliger som blir solgt med feil og mangler. Funnene er allikevel interessante og bekrefter mange av mistankene vi hadde før vi startet med denne oppgaven. På en annen side er ikke vår undersøkelse valid nok til å konkludere med om våre funn er nok pålitelige for å redusere antall klagesaker mot megler. Den konklusjonen vi har kommet frem til, er basert på våre funn, informasjon og vinkling som vi har lagt vekt på i oppgaven.

7. Kritikk til eget arbeid

Vi erkjenner at vår studie har mange begrensninger. Våre metodekunnskaper var ikke på høyt nok nivå da vi startet med denne oppgaven. Vi måtte dermed sette oss delvis inn i dette på nytt, noe som skapte litt problemer for oss underveis. Intervjuguiden vår kunne hatt en annerledes formulering, spørsmålene våre burde ha vært bedre formulert, slik at våre funn hadde blitt mer detaljert. Under våre intervjuer med informantene merket vi veldig godt at det var mye lettere å ha de fysiske intervjuene på meglerkontorene, enn via telefonintervju. Vi erkjenner at vi kunne hatt flere informanter til vårt intervju, slik at vi hadde fått flere synspunkter i våre problemformuleringer.

Da vi til slutt bestemte oss for å ta utgangspunkt i meglers ansvar ved en mangelstvist, skulle vi gjerne ha fått gått igjennom flere saker fra reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjener. Vi la størst vekt på de sakene hvor megler ble dømt. Hadde vi fått gjort en grundigere undersøkelse rundt dette, kunne vi kanskje ha fått avdekket et bredere funn.

Ser vi tilbake på prosessen rundt oppgaven og resultatet av den, er det mye vi kunne gjort annerledes. Flere av punktene er nevnt ovenfor, som vi mener har påvirket vår studie i en negativ retning. Disse punktene føler vi oppsummerer mye av hva vi har lært gjennom denne perioden. Dette vil forhåpentligvis hjelpe oss i liknende oppgaver i fremtiden.

7.1 Veien videre

Siden vår studie omfatter meglere og deres ansvar, ville det vært spennende å ha flere informanter. En annen mulighet for videre forskning er å snu spørsmålet til kunden, og deres erfaringer med eiendom solgt med feil og mangler. Vi anbefaler derfor til videre studier at det vil være interessant å undersøke denne vinklingen på faget videre. Vi oppfordrer til å ta utgangspunktet i kundens syn og erfaringer på feil og mangler.

Referanseliste

Bergsåker, T. (2010). *Eiendomsmegling - omsorgsplikt og god meglerskikk med et spesialstudium av salg ved budgivningskonkurranse*. Oslo: Bergsåker.

Bergsåker, T. (2013). *Kjøp av fast eiendom med kommentarer til avhendingsloven (5. utg.)*. Oslo: Bergsåker.

Bråthen, T. & Solli, M. R. (2011). *Lærebok i praktisk eiendomsmegling : Del 1 (Rev. utg.)*. Oslo: Norges Eiendomsmeglerforbund.

Bråthen, T. & Solli, M. R. (2012). *Lærebok i praktisk eiendomsmegling : Del 2 (Rev. utg.)*. Oslo: Norges Eiendomsmeglerforbund.

Forbrukerombudet. (2014). *Bransjenorm for markedsføring av bolig*. Lokalisert på <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/bransjenorm-markedsforing-bolig>

Huseiernes Landsforbund. (2012). *Mangler ved eiendommen*. Lokalisert på <http://www.huseierne.no/boligsporsmal/juridisk-hjelp/kjop-og-salg-av-bolig/mangler-ved-eiendommen/>

Johannesen, A. Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode (4. utg.)*. Oslo: Abstrakt forlag.

Lov om eiendomsmegling, LOV-2007-06-29-73. (2015).

Lov om avhending av fast eidegom LOV- 1992-07-03-93. (2012).

NITO. (2015). *Ny boligsalgsrapport klar*. Lokalisert på <https://www.nito.no/aktuelt/2015/12/ny-boligsalgsrapport-klar/>

Norsk Huseierforening. (s.a.). *Verditakst av eiendom*. Lokalisert på [http://www.nohus.no/Verditakst %20av %20bolig.htm](http://www.nohus.no/Verditakst%20av%20bolig.htm)

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. (2016). *Klagesaker*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/klagesakeravgjorelser>

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. (2015). *Klage nr. 2014166*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17630>

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. (2015). *Klage nr. 2015116*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17789>

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. (2016) Om *Reklamasjonsnemnda*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/om-reklamasjonsnemnda>

Wig, K. & Solberg, T. (2015, 28. januar). *Har kun laget 80 boligsalgsrapporter siden nyttår. –klart det er lite*. e24. Lokalisert på <http://e24.no/privat/eiendom/har-kun-laget-80-boligsalgsrapporter-siden-nyttaar-klart-det-er-lite/23382709>

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

Intervjuguide

Spørsmål 1. Hvilke erfaringer har du med meglers ansvar ved en mangel?

Spørsmål 2. Hvor mener du grensen går til hva en megler kan stå til ansvar for?

Spørsmål 3. Hvilke utfordringer har megler som mellommann når det kommer til mangler?

Spørsmål 4. Hva er ditt syn på den nye boligsalgsrapporten ? burde den være obligatorisk?

Spørsmål 5. Hvordan mener du boligsalgsforsikringen tiltrer ved en mangel tvist?

Spørsmål 6. Hva mener du kan gjøres for å redusere antall klagesaker ved salg av bolig med mangel? Tiltak? –

Spørsmål 7. Hvor ofte opplever du selger holder tilbake eller prøve å holde tilbake informasjon angående sin eiendom?