



Høgskolen i **Hedmark**

Campus Rena

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

Awet Tella

Håkon Øvergård

Martin Evensen

Bacheloroppgave

Hva er eiendomsmeglers rolle som prosjektmegler og hvordan bør mangelsituasjoner håndteres?

What is the real estate agents role as a project broker and how should deficiency situations be handled?

Eiendomsmegling

2016

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket

JA NEI

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA NEI

1. Forord

Denne bacheloroppgaven er ett resultat av den treårige eiendomsmeglerutdanningen ved Høgskolen i Hedmark (HIHM).

Vi er tre studenter som har valgt å skrive om eiendomsmeglers rolle som prosjektmegler med fokus på mangelsituasjoner og hvordan disse burde håndteres. I løpet av studiet har vi vært innom temaet prosjektmegling, noe alle syntes virket som et interessant fagområde. Dette er hovedmotivasjonen for at vi har valgt å skrive om temaet. Vi kunne alle tre også tenkt oss å jobbe innen prosjektmegling etter endt utdanning.

For å besvare oppgaven har vi fått god hjelp og innspill fra ulike bidragsytere. Vi vil takke representantene fra Eiendomsmegler 1 og PRIVATmegleren AS for deltakelse til intervjuer. Vi vil videre takke våres veileder Mary Ann Stamsø for god bistand og veiledning gjennom skriveprosessen.

Studiet er gjennomført av Awet Tella, Håkon Øvergård og Martin Evensen.

Rena, 27. April 2016.

Norsk sammendrag

Denne oppgaven omhandler prosjektmegling med fokus på mangler. Bakgrunnen for oppgaven er fokuset som har vært rundt boligmangel og antakelsen om at det kommer til å bli satt opp flere prosjekter fremover. Dermed vil eiendomsmeglere mest sannsynligvis bli mer involvert i prosjektmegling. Formålet med oppgaven er å belyse og gi en forståelse for hvordan eiendomsmeglers rolle ser ut gjennom en nybyggprosess, og hvordan mangelsituasjoner blir håndtert.

Oppgaven er løst med kvalitativ metode der det er blitt samlet inn data fra lengre intervjuer med prosjektmeglere fra ulike foretak, teori og lovverk. Oppgaven fokuseres mot hva som er eiendomsmeglers rolle som prosjektmegler og hvordan mangelsituasjoner håndteres.

I analysen kommer resultatene fra datainnsamlingen fra foretatte intervjuer frem. Her presenteres prosjektmeglernes syn på hvordan de mener eiendomsmeglers rolle er ved nybygg og hvordan selve nybyggprosessen ser ut, altså hvordan deres opptreden er som prosjektmeglere. Hvordan de opplever mangelsituasjoner og hvordan disse er håndtert på bakgrunn av deres erfaring.

Oppgavens problemstilling besvares i en avsluttende konklusjon der det kommer frem at eiendomsmegler i sin rolle som prosjektmegler ikke kan sørge for at mangler unngås, men hvordan de skal håndteres på best mulig vis når det oppstår. I denne sammenhengen å opprettholde rollen som mellommann og ivareta begge partenes interesser på best mulig vis.

Etter konklusjonen presenteres ett alternativ til videre forskning og ett kritisk syn på hvordan oppgaven kunne vært vinklet annerledes.

Engelsk sammendrag (abstract)

This thesis deals with project broker's focus on deficiencies. The reason for the task is the focus that has been around housing shortage and the assumption that it is going to be set up more projects to come. Thus, real estate agents are most likely to become more involved in project broking. The purpose of the study was to examine and give an understanding of how the real estate agents role looks through a new build process, and how the deficiency situations are handled.

The thesis is solved with qualitative methodology where it has been collected data from longer interviews with project agencies from various enterprises, theory and laws. The mission is focused on what is the real estate agents role as a project broker and how deficiency situations are handled.

In the results of the analysis are the data collections from dialed interviews presented. This presents the project brokers' views on how they think real estate agents role in new buildings projects are handled, and how the new building process looks like, ie how their behavior is like project brokers. How they experience deficiency situations and how these are handled on the basis of their experience.

The research question is answered in a final conclusion where it appears that the real estate agent in his role as project broker cannot ensure that deficiencies are avoided, but how they should be handled in the best possible manner when it occurs. In this context, maintaining the role of middle man and protect both parties' interests in the best possible manner.

After the conclusion it is presented one option for further research and one critical view on how the thesis could be angled differently.

Innhold

1. FORORD	3
NORSK SAMMENDRAG	4
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)	5
INNHold	6
2. BAKGRUNN FOR OPPGAVEN	9
2.1 OPPGAVENS FORMÅL.....	10
2.2 PROBLEMSTILLING	10
2.3 AVGRENSNING	11
3. TEORI	12
3.1 PROSJEKTMEGLING.....	12
3.2 PARTENE	12
3.3 KRAV TIL EIENDOMSMEGLER	13
3.4 OPPDRAGSAVTALEN.....	13
3.5 ANSVAR VED OPPDRAGSAVTALE	14
3.6 EIENDOMSMEGLERS ANSVAR VED OPPDRAGSSTART.....	14
3.7 BUSTADOPPFØRINGSLOVA	15
3.8 GARANTIER	15
3.9 OVERTAKELSE.....	16
3.10 TILBAKEHOLDSRETT	16
3.11 DAGMULKT	17
3.12 FORSINKELSE	17
3.13 ERSTATNING	17
3.14 HEVING	18
3.15 TIDSPUNKT FOR MANGEL OG REKLAMASJON.....	18

3.16	MANGEL	18
3.16.1	<i>Mangler ved entreprenørens arbeid.....</i>	<i>19</i>
3.16.2	<i>Endringer og tillegsarbeider.....</i>	<i>19</i>
3.16.3	<i>Byggemessige krav.....</i>	<i>19</i>
3.16.4	<i>Opplysninger.....</i>	<i>20</i>
3.16.5	<i>Tredjepart og det offentlige.....</i>	<i>20</i>
3.16.6	<i>Unntak.....</i>	<i>21</i>
4.	METODE	22
4.1	FORSKNINGSPROSESSEN.....	22
4.2	VALG AV METODE.....	23
4.3	FORSKNINGSDESIGN.....	24
4.4	UTVALG	25
4.5	INTERVJUER	26
4.5.1	<i>Reliabilitet av dataene</i>	<i>27</i>
4.5.2	<i>Validitet av dataene</i>	<i>28</i>
5.	ANALYSE.....	29
5.1	NYBYGGPROSESSEN.....	29
5.2	GARANTIER ETTER BUSTADOPPFØRINGSLOVA	31
5.3	EIENDOMSMEGLERS ROLLE VED NYBYGG	33
5.3.1	<i>Markedsføringen av nybygget.....</i>	<i>35</i>
5.4	MANGLER	35
5.4.1	<i>Eksempel på en mangelsituasjon fra prosjektmegler.....</i>	<i>37</i>
5.4.2	<i>Forberedelser ved oppdragsinngåelse.....</i>	<i>37</i>
5.4.3	<i>Tilbakeholdsrett</i>	<i>38</i>

6.	AVSLUTNING.....	40
6.1	DISKUSJON	40
6.2	KONKLUSJON	41
6.3	TIL ETTERTANKE – VIDERE FORSKNING	42
	LITTERATURLISTE	43
7.	VEDLEGG 1	45

2. Bakgrunn for oppgaven

Målet vårt med oppgaven er å sette oss inn i hva en mangel er ved ett nysalg, og hvordan vi som eiendomsmegler burde opptre ved en mangelsituasjon. Det kommer rett som det er frem i media at det er en boligmangel i Norge. Det kommer blant annet frem i Dagens Næringsliv at det anslås at det er negativ differanse på 5000-7000 boliger i forhold til behovet (Dagens Næringsliv [DN], 2016). I følge Statistisk sentralbyrå har det fra 2012 til februar 2016 blitt satt opp totalt 45 599 boliger (Statistisk sentralbyrå [SSB], 2016). Dette tilsvarer en total økning på ca. 3 %. Ser vi på dette i lys av befolkningsveksten i landet som pr 1/1-16 de siste fem årene har hatt en total vekst som tilsvarer ca. 6 %, er denne betydelig høyere enn antall bygg som blir oppført (SSB, 2016). Nå er tallene for befolkningsveksten basert på ett ekstra år, så det er ikke direkte sammenlignbart – vi kan uansett ut i fra disse tallene se at boligveksten ikke holder følge med befolkningsveksten som igjen fører til at boligmengden blir enda større.

Med bakgrunn i tallene som fremkommer ovenfor ser vi at det må settes opp flere nye bygg. En økning i prosjekter her til lands vil påvirke eiendomsmeglerbransjen innenfor prosjektmegling. Noe vi kunne tenkt oss å jobbe med som eiendomsmeglere. Tanken ved å bidra med ett prosjekt og jobbe med en profesjonell aktør virker meget interessant. Man selger ikke noe håndfast, men en drøm (Bråthen & Røse Solli, 2012). Som tallene tilsier blir det satt opp for lite boliger i Norge i forhold til befolkningsveksten. Videre presses prisene stadig høyere, noe som gjør det vanskelig for stadig flere å komme seg inn på boligmarkedet (E24, 2016). Utviklere har muligheten til å regulere dette til en viss grad ved å sette opp boliger som kan prises overkommelig. For eiendomsutviklere er det per nå ett udekket behov i markedet – sånn vi ser det er det ett spørsmål om tid før noen tar tak i dette behovet. Vi tror det vil bli tilrettelagt for eiendomsutviklere slik at antall nyoppføringer vil øke, særlig med tanke på sosial boligbygging¹. I denne sammenhengen vil de fleste utviklere involvere en eiendomsmegler ett sted i prosjektet, om det er fra start eller kun bistand med salgene. Dette er selvsagt kun ett tankespill fra vår side, men ut i fra tallene vi har foreligger det ett behov.

¹ Sosial boligbygging – tilby boliger til den som av ulike grunner ikke kommer inn på det ordinære boligmarkedet (Leikvam & Olsson, 2014).

2.1 Oppgavens formål

Ut i fra tall ovenfor er det rimelig å anta at eiendomsmeglere i større grad vil bli involvert i prosjektsalg fremover. Det er derfor viktig å være rustet til dette. Prosjektmevling er en mye mer krevende oppdragstype enn vanlig bruktsalg. Eiendomsmegler må forholde seg til både en profesjonell part og flere kjøpere. Gjennom denne prosessen er det en av de mest kritiske punktene om det oppstår en mangel. Den mest utfordrende delen for megler sin side vil da være hvordan denne skal håndteres på best mulig vis.

Vi har lyst til å jobbe med nybygg og skal gjennom denne oppgaven kartlegge det vi mener er veldig viktig å være forberedt på. Prosjektmevling er en omfattende prosess der mye kan skje, og eiendomsmegler kan bli involvert i flere stadier gjennom denne prosessen. Det er dette vi skal fokusere på i denne oppgaven. Hva er det som gjør at noe kvalifiserer til en mangel, hvordan bør dette forberedes og hvordan bør det håndteres på best mulig vis?

Formålet med denne oppgaven er derfor å kartlegge hvordan forskjellige eiendomsmeglere har erfart mangelsituasjoner og hvordan de har valgt å håndtere det. Dette skal suppleres med teorien rundt nybygg og lovverket knyttet til dette. Ut i fra dette skal vi gi en bedre forståelse for nybyggprosessen, mangelsituasjoner og hva slags muligheter som finnes for å løse disse.

2.2 Problemstilling

Boken En Introduksjon Til Samfunnsvitenskapelig Metode (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2010, s 56) forklarer at kjernespmålet ved en oppgave burde bestå av ett fenomen x som er årsak til et fenomen y, eller hvilke fenomen y som er konsekvenser av ett fenomen x. For vår del blir det en feil ved ett nybygg som fører til en mangel, som igjen fører til hva slags konsekvenser denne mangelen kan få for salget. Det sentrale for vår del blir hvordan vi som eiendomsmeglere skal bistå dette – hva rollen vår blir opp i det hele med tanke på best mulig løsning av problemet. Med bakgrunn i dette har vi kommet fram til følgende problemstilling:

«Hva er eiendomsmeglernes rolle som prosjektmevler og hvordan bør mangelsituasjoner håndteres?»

Vi skal forsøke å gi klarhet i hva disse manglene er og hvordan de kan løses. Videre vil vi gi en innføring i de konsekvensene som en mangel kan resultere i. Tyngden i oppgaven er å gi klarhet i teorien og praksisen rundt mangler, og hvordan vi som eiendomsmeglere kan bidra med å få løst en mangelsituasjon på best mulig vis.

2.3 Avgrensning

Fokuset vårt vil ligge på mangler og meglers rolle som prosjektmegler. Med bakgrunn i problemstillingen og det vi ønsker å fordype oss i har vi valgt å sette oss inn i lovverket relatert til prosjektmegling. Hovedsakelig bustadoppføringslova og det rettslige i forhold til eiendomsmegler. Oppgavens tyngde kommer til å ligge på det å forklare hva som etter lovverket og praksis er mangler, og hvor i nybyggprosessen disse kan oppstå. Videre skal vi skrive om hva som er eiendomsmeglernes rolle og ansvar ved oppdragsinngang samt håndteringen av oppdraget. Kort oppsummert vil oppgaven avgrenses til nybyggprosessen, hva en mangel er og hvor den kan oppstå med fokus på hvordan eiendomsmegler burde håndtere dette.

3. Teori

I denne delen av oppgaven skal vi gå gjennom den teorien vi har lagt til grunn for å løse oppgaven. Her presenterer vi teorien og det rettslige vi mener er relevant for å løse forskningsspørsmålene våres og bidra til å finne en løsning på problemstillingen. Her presenteres også de teoretiske begreper og definisjoner som er relevante for fagområdet.

3.1 Prosjektmegling

Prosjektmegling omhandler forvaltning av boliger som er under oppføring eller nylig er ferdigstilte. Boligene skal fortsatt være regulert av bustadoppføringslova. Utbyggeren har da et byggeprosjekt der en eller flere boenheter er under oppføring enten det er selveid bolig, borettslag eller fritidsbolig. Utbygger hyrer ofte inn en eiendomsmegler som skal selge disse boenhetene. Eiendomsmegleren blir da ansvarlig for meglingen av prosjektet på vegne av utbygger, og opptrer som mellommann for utbygger og forbruker. Heretter omtalt som eiendomsmegler eller prosjektmegler (Bråthen & Røse Solli, 2012).

3.2 Partene

Bustadoppføringslova betegner partene som en forbruker og entreprenør jfr. bustadoppføringslova § 1 (1). Entreprenøren opptrer som selger ved prosjektering av nybygget. Christian Wefling (Wefling, 2012, s. 16) sier at entreprenørbegrepet er gitt ved forskjellige betydninger slik at det omfatter alle typer selgere. Utbygger kan være ansvarlig for byggeprosjektets planer og fremdrift, men kan ha hyret en entreprenør til å utføre den fysiske oppføringen av boenhetene. Entreprenøren betegnes også av loven som mindre selskaper som utfører mindre arbeid på boligen for forbrukeren. Vi har derfor valgt å bruke begrepet utbygger for selger og den som står for prosjektet. Forbrukeren er her en fysisk person som ikke handler i ledd med næringsvirksomhet jfr. bustadoppføringslova § 2 (1). Med forbrukeren mener vi kjøper av en bolig.

3.3 Krav til eiendomsmegler

Tittelen eiendomsmegler kan jfr. eiendomsmeglingsloven § 4-2 kun benyttes av de som har fått utstedt brev fra finanstillsynet. Tittelen er lovbeskyttet. Det finnes flere titler som benyttes i yrket avhengig av hva slags bakgrunn man har. Tittelen megler er ofte brukt, men den gjelder for de som har gjennomført overgangseksamen. Dette kommer fram i eiendomsmeglingsloven § 4-5 (1) og (2). Siden vi vil få tittelen eiendomsmeglere etterhvert, er dette den tittelen vi har valgt å bruke gjennom oppgaven. Eiendomsmegler defineres også som mellommann, noe som også vil bli brukt gjennom oppgaven. Det er ingen spesifikke krav for å kalle seg prosjektmegler, altså samme krav for å drive med bruksalg som nybygg.

3.4 Oppdragsavtalen

Oppdragsinngåelse er omtalt i kapittel 6 i eiendomsmeglingsloven. Denne baserer seg på det utgangspunktet som blir nevnt i § 6-5 (1) der det sies at oppdraget skal gis for et bestemt tidspunkt som ikke kan være lengre enn seks måneder. Dette gjelder dersom oppdraget er inngått med en person som hovedsakelig ikke handler i næringsvirksomhet jfr. eiendomsmeglingsloven § 1-3. Ved prosjektmegling tegnes ett oppdrag mellom oppdragstaker nevnt i lovens § 6-1 og en person som handler i næringsvirksomhet. Det blir sagt i § 1-3 at §§ 6-4, 6-5, 7-1, 7-2 (1-3), 7-4 (1 og 3) og 8-8 kan fravikes dersom oppdraget er utenfor forbrukerforhold. Ett oppdrag mellom en representant fra et eiendomsmeglerforetak og utbyggeren er derfor fravikelig. Det vil si at det er mulig å tegne oppdragsavtaler for lengre enn seks måneder av gangen.

Det er forskjeller fra et vanlig oppdrag tegnet i forbrukerforhold og ett oppdrag tegnet utenfor forbrukerforhold med tanke på oppdragsavtalens innhold. Det kommer fram av § 6-4 (1) ledd 2 og 3. Dette fordi det er flere måter å organisere et nybygg på. Enten i form av seksjoner (selveierleiligheter) eller andeler (borettslag).

Ved prosjektsalg er som regel selger en utbygger eller et selskap. Det er da meglers ansvar å se til at fullmakt i form av firmaattest² foreligger om utbygger er et selskap. Kontroll av

² Firmaattest - standardisert utskrift fra foretaksregisterets database om ett bestemt foretak identifisert med organisasjonsnummer (forskrift om registrering av foretak av 1987, § 13)

denne er kritisk slik at det ikke skulle være mulig for en utbygger å kunne avskrive ansvaret ved prosjektet dersom noe uforutsett for eksempel en vesentlig mangel skulle oppstå.

3.5 Ansvar ved oppdragsavtale

Ved innhenting av opplysninger før markedsføring og salg av nybygget vil det være hensiktsmessig for eiendomsmegleren og innhente opplysninger fra selgeren, som ved prosjektmegling vil være utbyggeren. God informasjon vedrørende utbyggerens planer for videre utbygging og hva som skal inngå i leveransen for kjøperne. Eiendomsmegleren har plikt etter loven § 6-7 "Oppdragstakerens undersøkelses og opplysningsplikt" å se til at opplysningene utbyggeren har gitt stemmer med opplysninger innhentet fra kommunen og grunnbok på tomten. Disse opplysningene vil være veldig viktig for kjøperne om hva som de må forholde seg til ved leveransen. Om opplysningene som fremkommer ikke skulle være reelle vil det måtte avklares tidlig i prosessen. Vedvarende feil vil til slutt resultere i overtakelsen som mangler ovenfor forbrukeren.

3.6 Eiendomsmeglers ansvar ved oppdragsstart

Megler er også pålagt å innhente byggetillatelsen til utbyggeren, og se til at forbehold som er stilt er stemmer med hva utbyggeren skal levere. For å kunne utstede byggetillatelse må disse forbeholdene som stilles være oppfylt av utbyggeren, om de ikke er det vil det ikke kunne bli gitt ferdigattest eller brukstillatelse av boligene (Bråthen & Røse Solli, 2012).

Eiendomsmegleren må her være veldig nøye med å innhente denne informasjonen slik at utbyggeren ikke har misforstått eller tolket forbeholdene feil. Ved å gjøre en grundig undersøkelse vil man kunne forhindre at disse misforståelsene oppstår og at leveransebeskrivelsen til utbygger stemmer ved overtakelsen.

3.7 Bustadoppføringslova

Bustadoppføringslova trådte i kraft 1. Juli 1998 og er en såkalt forbrukerentrepriselov³. Loven regulerer avtaler mellom forbruker og entreprenør om oppføring av ny bolig. Bakgrunnen for at loven trådte i kraft er avtaler omtalt i loven ofte før ble inngått via standardkontrakter. Disse kontraktene ga ikke forbrukeren den beskyttelsen sammenlignet med andre rettsområder regulert av forbrukerlover. Lovens hovedformål var å klargjøre rettstilstanden samtidig som den skulle styrke forbrukerens stilling i prosessen. Lovens område er delt inn i to hovedgrupper avtaler som er omtalt i § 1; (a) avtale om oppføring av bolig på egen grunn og (b) avtale om grunn og bolig som ikke er fullført på avtaletiden. Fellestrekket for begge er at det omfatter oppføring av bolig nevnt i § 1 tredje ledd. Det er denne som sier noe om det rettslige grunnlaget for å kalle noe en mangel og hva slags konsekvenser dette kan få (Wefling, 2012). Loven omtales heretter som bustadoppføringslova.

3.8 Garantier

Jfr. bustadoppføringslova plikter utbygger å stille en garanti som omtales i lovens § 12. Denne garantien skal stilles som en sikkerhet for oppfyllelse av avtalen. Formålet med garantien er at den skal dekke ett eventuelt pengekrav som forbruker kan få mot utbygger (Wefling, 2012). Dette kan være for erstatning, prisavslag, dagbøter m.m. Denne skal gjelde for hele byggetiden frem til garantien på det nye bygget går ut. Altså frem til fem år etter overtakelse jfr. bustadoppføringslova § 12. Det ansees som en mangel om denne ikke blir stilt. Loven sier at denne skal gjelde frem til 5 år etter overtakelse, men ikke noe om når den skal stilles. Prosjektmeplerne sier at denne skal stilles med engang kjøper har inngått avtalen ved budaksept. Det erfares at disse kan være problematiske å få på plass siden det koster penger for utbygger å stille de. Og det er en kostnad som må tas før utbygger vet noe om prosjektet blir noe av enda. I følge loven skal denne garantien være på minimum ti prosent av det totale vederlaget frem til overtakelse og minimum fem prosent de resterende 5 årene jfr. bustadoppføringslova § 12 (1). Ved flere enheter kan dette utgjøre en stor sum, som da skal sikres før ett eventuelt forhåndssalg er oppfylt enda, eller til det blir oppfylt.

³ Forbrukerentrepriselov – lov mellom en forbruker og en profesjonell næringsdrivende. Skal verne om forbruker.

Det foreligger også en garanti etter bustadoppføringslova § 47. Denne gjelder dersom det skal betales inn en andel på kjøpesummen eller en form for forskudd. Christian Wefling (Wefling, 2012, s. 37) sier at denne baseres på «ytelse mot ytelse» prinsippet. Dette vil si at loven regulerer størrelsen på dette forskuddet.

3.9 Overtakelse

Det vil anses som overtakelse i det øyeblikket kjøperen begynner å benytte seg av sin bruksrett av boligen jfr. bustadoppføringslova § 14-2. Ved overtakelsesforretningen går partene igjennom boligen og bruker en protokoll til å føre opp forskjellige bemerkninger ved boligen inn i overtakelsesprotokollen som nevnt i bustadoppføringslova § 15-4. Gjennom denne befarng kan forbrukeren identifisere mangler som en bemerker seg ved boligen. Forbrukeren kan her nekte å overta boligen på bakgrunn av om mangelen er vesentlig og er rimelig innenfor grunn for å nekte overtakelse av boligen jfr. bustadoppføringslova § 15-3.

Gjennom overtakelsesprotokollen er det opp til partene om hva som skal være med i denne. Mangler som blir funnet er vanlig å føre i et eget vedlegg som kalles mangelsliste. Denne listen bør det også fremkomme entreprenørens begrunnelse og vurdering om det er enighet vedrørende påståtte mangler. Det bør også opplyses i denne listen om mangler og fristen for utbedring av mangler som ble funnet og videre ny avtalt befarng for å se om manglene er rettet. Har forbrukeren opplyst at informanten vil benytte seg av sin tilbakeholdsrett bør dette også være opplyst her (Wefling, 2012).

3.10 Tilbakeholdsrett

Er det identifisert en mangel kan forbruker etter bustadoppføringslova § 24 holde tilbake penger som tilsvarer størrelsen på mangelen. Det tilbakeholdte beløpet skal kunne gjenspeile så mye at kravet om eventuell dagmulkt eller erstatning er sikret. Denne retten gjelder alle typer beløp som betales inn, om det er hele kjøpesummen eller kun avdrag i form av eksempelvis forskudd. Det er viktig å få frem at denne retten kun gjelder det beløpet forbruker har krav på. Holdes det tilbake for mye kan forbruker bli ansvarlig for forsinkelsesrenter av det overskytende beløpet jfr. bustadoppføringslova § 12. Retten til å holde tilbake vederlag innebærer rett til å holde pengene tilbake hos seg selv. Dette vil si at pengene etter bustadoppføringslova § 3 ikke kan oppbevares på

eiendomsmeglers klientkonto (Wefling, 2012). Opplysnings- og omsorgsplikten i eiendomsmeglingslovens § 6-3 sier at en megler som ikke gir slik informasjon, opptre i strid med god meglerskikk og kan komme i erstatningsansvar.

3.11 Dagmulkt

Dagmulkt er en standardisert erstatning etter bustadoppføringslova § 18 i form av dagbøter, slik at omfanget av entreprenørens ansvar er lett å fastsette. Man slipper en eventuell tvist om størrelsen på tapet, samtidig som risikoen for å pådra seg dagmulkt påvirker entreprenøren til å holde den avtalte sluttfristen.

3.12 Forsinkelse

Dagmulkt er en konsekvens av forsinket levering. Dette grunner i bustadoppføringslovas § 18 som sier at dersom overtakelse ikke kan finne sted til det tidspunktet forbruker har rettigheter til, kan det kreves dagmulkt for hver dag som går frem til levering finner sted. Den gjelder etter samme bestemmelse dog ikke lenger enn 100 dager og omfatter ett minimum på 0,75 promille av kjøpesum for hver dag som løper. Dette er altså en konsekvens som kan koste utbygger mye penger om dette skulle bli realiteten.

3.13 Erstatning

Etter bustadoppføringslovas §§ 19 og 22 er det bare tre situasjoner som tillater forbrukeren og kreve erstatning. Erstatning kan fungere som ett substitutt for dagmulkt, eller være ett tillegg til dagmulkt. Erstatning kan kreves dersom (1) det er utvist grov uaktsomhet hos utbygger eller noen på utbyggers side jfr. bustadoppføringslova § 19 (1), (2) dersom deler eller hele arbeidet blir forsinket jfr. bustadoppføringslova § 19 (2) og (3) dersom kjøpet blir hevet jfr. bustadoppføringslova § 22.

Forbrukeren kan bare kreve erstatning for tap som overstiger dagmulkten, dersom tapet kommer av at entreprenøren eller noen som entreprenøren svarer for, har opptrådt grovt uaktsomt eller i strid med god tro etter bustadoppføringslova § 19 (1). Forutsatt at det ikke

samtidig foreligger forsinket overtakelse som gir grunnlag for dagmulkt, kan forbrukeren kreve erstatning for følgende tap jfr. bustadoppføringslova § 19 (2).

3.14 Heving

Grunnlaget for å kunne heve avtalen skjer kun dersom det foreligger en forsinkelse av den art som kan defineres som vesentlig kontraktbrudd. Bustadoppføringslova § 20 sier at dette kun gjelder dersom det er gitt beskjed til utbygger om at avtalen blir hevet før overtakelse. Skille ved om en forsinkelse er vesentlig eller ikke må vurderes ut i fra bestemmelsene om dagmulkt. Forsinkelsen må altså være på mer enn 100 dager.

3.15 Tidspunkt for mangel og reklamasjon

Bustadoppføringslova § 28, første ledd sier at vurderingen av hvorvidt det foreligger en mangel som står på utbygger eller entreprenørs side ikke skal vurderes før overtakelse. Dette gjelder også såkalte skjulte feil og mangler som viser seg i ettertid. Om ikke manglene skulle være identifisert av kjøperen ved overtakelsesforretningen, vil det kunne skje senere når kjøperen har oppholdt seg i boligen etter overtakelsen. Under bruk av boligen identifiseres mangler som ikke ble funnet før overtakelsen. Dette kan være for eksempel dårlig isolasjon ved vinduer, kraner som lekker etc. Altså ting som ikke lar seg identifisere ved befarings, men som oppstår ved vanlig bruk i ettertid. Dette kan da settes opp mot entreprenørens eller underentreprenørers utførelser av arbeidet på boligen (Wefling, 2012).

3.16 Mangel

Det foreligger en mangel om boligen ikke samsvarer med de kravene som ble opplyst i kjøpekontrakten og mangelen ikke foreligger på kjøperens side. jfr. bustadoppføringslova § 25 (1). Det foreligger en mangel om kjøperen ikke har fått opplysninger før avtalen ble gjort og som har betydning for handelen, her under boligens materialer, arbeid som utbygger viste om eller må ha kjennskap til. jfr. bustadoppføringslova § 26. Dette vil altså si at dersom leveranse ikke samsvarer med beskrivelsen av leveransen er dette ett grunnlag for en mangel. Det er også en mangel dersom avtalen ikke samsvarer med kravene gitt i bustadoppføringslovas §§ 7, 9 og 13. Det foreligger også en mangel dersom resultat ikke samsvarer med de offentligrettslige krav som er stilt i eller i medhold av lovens § 25 (2).

Bustadoppføringslova § 26 sier at det foreligger en mangel om det ikke er gitt opplysninger som utbygger visste om eller som forbrukeren burde ha fått vite om og som har betydning for handelen. I lovens § 27 (1) kommer det frem at det foreligger mangel dersom resultatet ikke samsvarer med opplysningen gitt ved avtaleinngåelse og av markedsføring. Det siste grunnlaget for mangel kommer frem av bustadoppføringslovas §§ 39 og 40. Her kommer det henholdsvis frem at det foreligger en mangel dersom det foreligger en tredjeperson som har eiendomsrett og kjøper ikke skal overta denne. Videre at dersom det foreligger rådighetsbegrensninger av offentligrettslig art rundt tomtegrunn er dette også en mangel.

3.16.1 Mangler ved entreprenørens arbeid

Kort fortalt foreligger det en mangel dersom du ikke har fått levert hva som i utgangspunktet kommer frem av inngått avtale. Eksempelvis at det er levert andre innvendige overflater enn hva som fremkommer av leveransebeskrivelsen. En entreprenør skal alltid utføre arbeidet på godt faglig vis kommer det frem i bustadoppføringslovas § 7. Entreprenøren – den som er ansvarlig for byggingen skal ivareta forbrukerens interesser og bruke materialer av vanlig god kvalitet. Om resultat ikke er levert i samsvar med dette foreligger det en mangel. Her kommer det også frem at dersom en entreprenør skal bygge videre på det arbeidet en annen har gjort og man ser at foregående arbeid ikke er utført etter lovens bestemmelser skal dette meldes fra om (Wefling, 2012).

3.16.2 Endringer og tilleggsarbeider

Bustadoppføringslova § 9 legger til rette for at forbruker kan utføre endrings- og tilleggsarbeider. Så lenge det henger sammen med opprinnelig avtale og ikke er av en helt annen art. Det kan etter skjønn derfor sies at forbruker har rett til å kreve endringer innenfor rimelighetens grenser og at disse endringene ikke er til for stor ulempe for utbygger. Er det avtalt endrings- eller tilleggsarbeider som ikke er utført og disse samsvarer med § 9, er det altså en mangel (Wefling, 2012).

3.16.3 Byggemessige krav

Følger ikke de innretningene som kreves for å ta i bruk en bolig til vanlig bruk med, og det ikke kommer frem at sånne innretninger, som man antar følger med, ikke er opplyst at ikke

er med er dette grunnlag for mangel. Wefling (2012) legger frem at dette kan være ting som piper, dører, trapper ol. Er ikke resultat i samsvar med de krav som er stilles i lover og forskrifter om byggemessig standard. Fokuset her ligger da på de tekniske kravene til bygget etter eksempelvis byggeteknisk forskrift⁴ og plan- og bygningslovens (2008) bestemmelser. Noen krav er etter bustadoppføringslova (Wefling, 2012) at trapper skal ha håndlist, det skal være barnesikring på vinduer, krav til lydisolasjon er oppfylt at og at det skal foreligge ferdigattest eller en brukstillatelse.

3.16.4 Opplysninger

Det foreligger en mangel etter denne bestemmelsen dersom opplysninger som utbygger og entreprenør har holdt tilbake opplysninger de har hatt kunnskap om, eller om det er noe de burde ha visst om som ikke har kommet frem. Det kommer frem i lovens § 7 at opplysningene som skal gis må vurderes i tråd med lojalitets og rådgivningsplikten entreprenør har. Dersom resultat og gitte opplysninger ikke samsvarer, enten det er det som er gitt ved avtaleinngåelse eller det som kommer frem av markedsføring foreligger det en mangel. Det mest typiske eksempelet å bruke for å henge denne bestemmelsen på en knagg er at det er feilinformert om ting i annonser i form av prospekt, nettet eller lignende.

3.16.5 Tredjepart og det offentlige

Dette er en mangel dersom det er involvert en tredjepart som på ett vis har en rett i det som skal leveres, og denne heftelsen ikke skal følge med. Med offentligrettslige begrensninger menes forhold som fremkommer av lover og vedtak som er med på å begrense rådigheten til eiendommen. Eksempler på dette kan være byggegrenser og reguleringsplaner. Under bustadoppføringslova § 40 fremkommer også begrepet offentligrettslige tyngsler. Dette vil i første rekke si kostnader som knytter seg til eiendommen – da gjerne i form av skatter og avgifter knyttet til eiendommen.

⁴ Byggeteknisk forskrift – Omtales også som TEK 10; omhandler de byggetekniske krav som er satt til boliger

3.16.6 Unntak

Etter bustadoppføringslova §§ 25, 26 og 27 kommer det frem at mangler nevnt i overstående kapitler ikke gjelder dersom det etter § 25 kommer frem at mangelen av en grunn står på forbrukers side. Det kommer også frem av § 25 (2) at dersom forbruker ikke har bygd på forbrukers sakkunnskap om ett tema, så foreligger det ikke en mangel. Etter bustadoppføringslova §§ 26 (2) og 27 (2) kvalifiserer det kun som mangel etter bestemmelsen dersom det har hatt en virkning på avtalen.

4. Metode

I denne delen av oppgaven skal vi begrunne hvorfor vi har valgt den metodiske tilnærmingen vi har gjort. Vårt hovedformål er å finne svar på vår problemstilling. For at vi skal få best mulig svar på dette, er de metodiske valgene våre avgjørende. Dette fordi det er metoden som forklarer veien i oppgaven fra start til slutt. Det vi skal se på er vår strategi for datainnsamling - hvordan vi har valgt å samle inn data, hvordan vi har vurdert dem og hva som er de eventuelle ulempene ved å benytte oss av den tilnærmingen vi har gjort. Det er her vi skal vurdere dataene vi har samlet inn med kritisk syn og passe på at det som blir brukt i oppgaven er kvalitetssikret. Det kommer frem fra Johannessen et al (2010, s 29) at «metodelæren hjelper oss å treffe hensiktsmessige valg. Den gir oss oversikt over alternative fremgangsmåter og konsekvenser av å velge de enkelte alternativene». Det er denne delen som beskriver vår valgte fremgangsmåte for oppgaven.

4.1 Forskningsprosessen

Dette er en prosess som vanligvis går over fire faser. Disse fire fasene beskrives som (1) forberedelsesfasen, (2) datainnsamling, (3) dataanalyse og (4) datarapportering (Johannessen et al., 2010).

I forberedelsesfasen vår hadde vi klart for oss hva slags forskningsspørsmål vi ville ha svar på. Vi har satt oss inn i scenarioet ved en mangelsituasjon og hvordan meglers rolle er når dette forekommer ved prosjektsalg. Mest av alt, som henvist i bakgrunnen for oppgaven, fordi vi vil være så forberedt som mulig på å ta på oss ett nybyggoppdrag når vi starter å jobbe. Ut i fra dette utarbeidet vi en prosjektskisse for hvordan dette skulle gjennomføres. Når denne var satt i stand, begynte vi datainnsamlingen.

Johannessen, Tufte & Christoffersen (2010, s 33) sier at «Forskning skiller seg fra hverdagslige vurderinger ved at det må samles inn data som gjenspeiler den virkeligheten som skal undersøkes». Datainnsamlingen startet ved at vi begynte å samle inn den relevante teorien vi har gått gjennom i løpet av studiet med den tillegglitteraturen som var nødvendig. Videre begynte vi å sette oss inn i det relevante lovverket rundt temaet prosjektmegling og nybygg. Deretter utarbeidet vi en intervjuguide som skulle gi oss mest mulig data som ville gi svar på vårt forskningsspørsmål.

Dataanalyseringen for kvalitative data består i å bearbeide tekst (Johannessen et al., 2010). For vår del består dataanalyseringen i å trekke ut det mest vesentlige fra de foretatte intervjuene for å henge den mest relevante teorien og lovverket på dette. Mye av analyseringen består av å tolke lovtekster og se hvordan det stemmer opp mot de resultatene vi har fått fra intervjuene. Videre hva teorien sier og om dette kan måles opp mot mottatte data. Herifra er det mulig å se hva som kommer frem fra intervjuene, hva som er likt og hva som er ulikt og viktig å notere seg.

Resultatene ved funnene av våres forskning må dermed komme tydelig frem i oppgaven, dette er altså selve datarapporteringen. Det vesentlige for våres rapportering er å benytte oss av den mest relevante teoretiske litteraturen som er knyttet opp mot selve forskningsområdet. Ut i fra dette så blir selve forståelsen og beskrivelse av våres data presentert i form av denne oppgaven (Johannessen et al., 2010).

4.2 Valg av metode

Vi har valgt å løse oppgaven vår med en kvalitativ tilnærming. Dette vil si at vi har samlet inn data ved bruk av intervjuer, teori og lovverk. Grunnen til dette er at vi vil gå mer i dybden i tematikken vi vil skrive om. Det ideelle ville vært å observere en nybyggprosess fra start til slutt. Dette er dog en så omfattende prosess som fort kan ta flere år. På denne måten kunne vi få kartlagt hele prosessen nøyaktig, for så å plassere de kritiske punktene der mangler kan oppstå. Dette er ikke gjennomførbart med tanke på den faktiske lengden på ett prosjekt. Det mest hensiktsmessige blir derfor å sette seg ned med ett dybdeintervju med noen som har vært gjennom flere prosjekter. Slik at de kan forklare det de har erfart. Kvalitative metoder sier noe om kvalitet eller spesielle kjennetegn og egenskaper ved ett fenomen som skal studeres (Johannessen et al., 2010). Denne typen metode er hensiktsmessig når hvis vi skal undersøke fenomener vi ikke kjenner særlig godt og som det er forsket lite på. Dette gjelder da fenomener vi ønsker å forstå mer grundig (Johannessen et al., 2010). Det vi har valgt å skrive om er det mye data om i form av lærebøker og lovverk. Men det er fortsatt skrevet lite om kombinasjonen hva som kan være løsningene på eventuelle mangelsituasjoner. Vi mener derfor kvalitativ metode er best vis å finne ut av dette på.

Vi ville hente inn personlige data fra intervjuobjektene. Da får vi et ganske inngående innblikk i deres erfaringer med det vi ville finne ut av. Noe vi kan knytte teorien rundt dette opp mot. Fordelen ved denne metoden kontra kvantitativ datainnsamling er at det vi lurer på er temaer der vi må ha muligheten til å gi informanten større frihet til å uttrykke seg enn det ett strukturert spørreskjema, som ville blitt brukt ved kvantitativ metode tillater (Johannessen et al., 2010). Det er ikke mulig for informanten å rekonstruere situasjoner, hendelser og opplevelser via ett spørreskjema.

Et kvantitativt design ville passet problemstillingen vår med tanke på at dette ville gitt en større mengde data, men igjen data som kun er overfladiske. Dersom vi hadde valgt en kvantitativ tilnærming ville vi fått en mye større mengde data å basere oppgaven på. Dette hadde ikke blitt på et like detaljert nivå. Noe som ville gjort oppgaven vår mer overfladisk uten å gå langt nok inn i den materien vi kunne tenkt oss. Vi ville ikke fått detaljene som er viktige for vår besvarelse. Vi kunne fått opp en statistikk på hyppigheten på mangler, hva mangelen kunne vært, men ikke de detaljerte svarene vi ville hatt for å svare på problemstillingen vår. Vi ville heller ikke fått de personlige svarene basert på erfaringer rundt håndteringen av dette. Det er ikke mengden data vi er ute etter i oppgaven, men erfaringer og hvordan disse er håndtert.

4.3 Forskningsdesign

Siden vi har valgt en kvalitativ tilnærming til oppgaven vår må også forskningsdesignet være kvalitativt. Dette skal fungere som en overordnet plan for hvordan vi har tenkt å gjennomføre forskningsprosessen (Kunnskapssenteret, 2016). Ut i fra problemstillingen vår skal forskningsdesignet si noe om hvordan det er mulig å gjennomføre undersøkelsen fra A til Å (Johannessen et al., 2010).

Mangelsituasjoner ved nybygg og meglers rolle i denne prosessen er et område det ikke har blitt fokusert mye på i form av forskning eller tidligere dokumentert informasjon. Det er innenfor eiendomsmeglerbransjen allmentkjent at mangelsituasjoner oppstår fra tid til annen ved nybygg, men hvordan eiendomsmeglernes rolle er ved disse mangelsituasjonene er ikke noe man kan finne faste generaliserende antakelser om hva som er beste handlingsmønster.

Med bakgrunn i at dette fenomenet ikke er allment generalisert vil våres problemstilling forsøke å sette et nytt perspektiv på eiendomsmeglers rolle ved mangelsituasjoner. Forskningen vi gjør på dette området er mer rettet mot å finne ut mer om fenomenet som baseres på vår problemstilling. Designet blir dermed et eksplorativt forskningsdesign (Kunnskapsenteret, 2016), gjennom våres undersøkelser og forskning ønsker vi ikke å finne frem til konkrete forklaringer og beskrivelser ved fenomenet, men å kunne få en bedre forståelse av fenomenet. Ved å kunne få en bedre forståelse av hvordan eiendomsmeglers rolle ved mangelsituasjoner ved nybygg er vil dette kunne fremme fremtidige konkrete antakelser om hva som er løsningene ved identifisering ved mangelsituasjoner.

Det som kjennetegner et eksplorativt design er i følge (Johannessen et al., 2010) at undersøkelsen kan ha som mål å identifisere interessante problemstillinger som vi kan se på i framtiden. Det vi har valgt å skrive om er noe vi selv kan ta frem i framtiden og bruke igjen når vi eventuelt jobber med prosjekter. Videre sier de at denne typen design kan ha ett mer spesifikt formål, som i dette tilfellet blir å avdekke de typiske manglene for så å komme opp med ett forslag til løsning.

4.4 Utvalg

Ved forskning er det viktig at det samles inn data som gjenspeiler den virkeligheten som vurderes. Forskeren må samle inn de data som er mest relevante og pålitelige ut i fra problemstillingen. Vanlig måte å samle inn kvalitative data på er observasjoner, intervjuer og gruppesamtaler (Johannessen et al., 2010). Vi har valgt å fokusere på å intervju prosjektmeglere med ulik erfaring, slik at vi kan sammenligne erfaringer opp mot mangelsituasjoner og hvordan de tilnærmer seg prosessen. Vi prøvde å finne de personene som vi vurderte oss frem til kunne gi best svar. På denne måten kunne vi se om det foreligger noen kontraster og hvordan hvert individ tilnærmer seg arbeidsoppgavene.

Ut i fra formålet med oppgaven kom vi fram til at kandidatene naturligvis var prosjektmeglere. Siden nybygg fra start til mål er en omfattende prosess, har vi valgt å finne personer med variert erfaring når det kommer til prosjektmegling. Hovedsakelig ville vi se på informasjonen fra de med mer erfaring. Men også å vurdere den opp mot den informasjonen en nyutdannet eiendomsmegler kom med. Siden en nyutdannet kommer fra skolebenken med teorien ferskt i minne. Utvalget vårt var primært å få tak i de med høyere

stillinger i foretakene for å få de med mest erfaring. Utvalget var altså teoretisk definert som systematisk (Johannessen et al., 2010). Dette endte da med en som har drevet med både prosjektmegling og som har vært eiendomsutvikler. En som har drevet med prosjektmegling i lang tid og som samtidig fungerer som fagansvarlig. Til slutt endte vi på en som har drevet med prosjektmegling bare noen måneder for å få på plass kontrastene vi har nevnt tidligere. Det er da snakk om eiendomsmeglere fra forskjellige foretak og med ulike plasseringer i landet. Når det kommer til størrelsen på utvalget har vi gått for kvalitet i form av kompetanse i stedet for kvantitet i form av antall informanter. Intervjuene var omfattende, så tidsperspektivet ved å intervju flere hadde gått utover analysen av dataene. Vi kunne intervjuet flere, men mener at vi etter tre intervjuer hadde mer enn nok å basere oppgaven på. Vi har valgt å ikke intervju ett større utvalg personer men heller valgt å fokusere på kvaliteten i dataene vi får inn.

4.5 Intervjuer

Det første vi gjorde var å utarbeide en intervjuguide som var utgangspunktet for intervjuene. Denne ble utformet med grunnlag i problemstillingen. Vi la fokuset på det med mangler i forbindelse med nybygg og hva slags erfaringer informanten hadde med det. Denne ble utformet i tråd med Johannessen et al (2010) sitt oppsett for intervjuguide. Johannessen et al. (2010) sier at «*menneskers erfaringer og oppfatninger kommer best frem når de får være med å påvirke hva som tas opp i intervjuet*». Dette vil si at vi vil kunne få bedre kvalitet over dataene dersom vi ikke følger intervjuguiden slavisk, men heller tar opp det spørsmålet som faller mest naturlig som neste. Vi startet med å informere om at dersom informanten så noe som kunne være relevant å ta med, som vi ikke hadde med, var det bare å inkludere dette. Når intervjuene ble avtalt passet vi på å få satt av godt med tid, slik at hastverk ikke skulle påvirke informasjonen som ble gitt. En forenklet intervjuguide med de mest sentrale spørsmålene ble utlevert når intervjuet fant sted. På denne måten kunne informanten selv lese hva spørsmålet var og se oppbyggingen i intervjuet. Om vi kom på noe, ble tilleggsspørsmål lagt til. Én førte intervjuet mens de to andre noterte stikkord ut ifra hva de observerte. På denne måten fikk vi sett på intervjuet med flere øyne, samt sitte igjen med to forskjellige sett med notater fra intervjuet. Slik at det en bommet på, ble fanget opp av den andre. Vi følte dette var en god kvalitetssikring av dataene. Det ble systematisk tatt noen avbrekk underveis i intervjuet slik at informanten kunne få en naturlig pause fra spørsmålene og litt tid til å reflektere over svarene. Etter intervjuet gikk vi gjennom notatene og passet på

at det meste hadde kommet på papir. Dette fordi forskningsmaterialet fortsatt var ferskt i minne og at ikke noe ble glemt, eventuelt endret over tid grunnet avbrekk i jobbinga og feiltolkninger i ettertid ble forhindret. Når intervjuet var gjennomført passet vi på å få kontaktinformasjon slik at om det var behov for ytterligere informasjon, kunne vi henvende oss til informanten.

Det hevdes at det skal gjennomføres intervjuer helt frem til det ikke kommer frem noe ny informasjon (Johannessen et al., 2010). I løpet av det siste intervjuet vårt kom det ikke noe ny informasjon frem. Dette er med på å bekrefte at vi ikke trenger flere informanter for å svare på det vi lurer på.

4.5.1 Reliabilitet av dataene

Dette knytter seg til nøyaktigheten til data, hvordan de samles inn og hvordan de bearbeides. Ett kritisk og grunnleggende spørsmål innenfor forskning er om dataene som har blitt samlet inn er pålitelige (Johannessen et al., 2010). Reliabiliteten sier noe om dataenes nøyaktighet i forhold til undersøkelsen, av dette, hva som skal brukes og hvordan det har blitt samlet inn (Johannessen et al., 2010). Det finnes flere måter å teste dataenes reliabilitet på. Vi anser informantene som særs pålitelige kilder. Vurderingen av reliabilitet blir ikke i like stor grad like sentral i og med at oppgaven vår er utformet i tråd med kvalitativ metode. Vi vurderer informantene som pålitelige da de alle pr dags dato jobber med det som er temaet for undersøkelsen. Vi må vurdere informantenes erfaring som ett punkt i reliabiliteten og anser ikke varierende erfaring som noe som skal svekke påliteligheten til informanten. Heller noe som danner grunnlag for sammenligning. Under datainnsamlingen fra informantene har det ikke i prosessen på noen måte blitt gjort noe som skal påvirke svarene. Det er ikke gitt noen ledende spørsmål – spørsmålene har vært åpne med formål å teste virkeligheten. Når det kommer til videre bruk av data er det som nevnt tatt to sett med notater fra hvert intervju, som er transkribert og skrevet i en helhet rett i etterkant av intervjuene. Det skal ikke fremkomme noen avvik fra gitte svar selv om intervjuene er transkribert, innholdet er fortsatt det samme.

4.5.2 Validitet av dataene

Det som er felles for alle tre intervjuene er at vi i stor grad fikk like svar på spørsmålene som ble stilt. Men noe mer utfyllende fra de som hadde lenger erfaring. Videre så kan resultatene fra intervjuene settes opp mot teorien. Etter å ha gått gjennom resultatene opp mot det vi har funnet av informasjon via teori, kan vi se at resultatene fra intervjuene i stor grad gjenspeiler teorien. Disse dataene er hentet fra folk som driver med dette til vanlig, altså noen som kun driver med nybygg. Hadde vi foretatt intervjuene med noen som driver med begge deler, eller kun har litt erfaring innimellom fra nybygg, kunne validiteten vært vurdert med ett mer kritisk syn. Det vi skriver om er veldig lovregulert så det skal ikke forekomme store avvik i praksis kontra teori.

5. Analyse

I denne delen av oppgaven skal vi analysere dataene vi har samlet inn fra informantene gjennom forskningsprosessen (Johannessen et al., 2010). Vi skal presentere de resultatene vi mener er mest relevante for denne oppgaven. Her skal vi ta for oss hvordan nybyggprosessen ser ut, litt om garantier og hvordan eiendomsmeplers rolle er opp mot ulike funksjoner man har gjennom denne prosessen. Avslutningsvis kommer det frem noen mulige løsninger på en mangelsituasjon. Denne delen bygger opp til det som skal svare på problemstillingen vår.

5.1 Nybyggprosessen

Samtlige av eiendomsmeplerne har sagt at tidspunktet for når megler blir involvert i prosjektet er varierende. Det kommer tydelig frem fra alle at prosessen fra absolutt start for meplers involvering, til prosjektets slutt ser ut som beskrevet under. Prosessen fra plan til ferdigstillelse av et nybygg er en langtekkelig prosess. Tidsbruken fra akkvisisjon⁵ til overtakelse tar sjelden mindre enn 3 år, ofte lenger (Leikvam & Olsson, 2014). Den helhetlige prosessen kan deles inn i flere underprosesser vi har fått beskrevet fra prosjektmeplerne vi har intervjuet.

Den ene prosjektmepleren fra PRIVATmepleren legger fram at nybyggprosessen kan variere utfra når megler blir involvert i prosjektet. Vedkommende sier at tidsperspektivet på hele prosjektet avhenger av om hvorvidt tomten er ferdig regulert. Enten er den ferdig regulert, eller så er den ikke det. Om tomten ikke er ferdig regulert kan dette gjerne ta ett år. Prosjektmepleren legger fram at alt som oftest starter med tegninger som enten blir utført av utbyggeren eller av en arkitekt.

Dette kommer også tydelig frem av Leikvam & Olsson (2014). Reguleringsfasen kan være en saktegående prosess. Tomten må deretter forberedes for bygging. Dette vil vi ikke gå nærmere inn på i og med at det er prosessen i seg selv som er fokuset i denne delen av oppgaven. Det er uansett en faktor som er grei å nevne i og med at det har noe å si for den totale tiden det vil utgjøre for å ferdigstille ett prosjekt.

⁵ Akkvisisjon – erverv av eiendom (Leikvam & Olsson (2014).

Når dette er på plass, må det settes realistiske priser. Erfaringen til prosjektmegleren i PRIVATmegleren er at noen utbyggere er kapitalsterke mens noen er mindre kapitalsterke. Det kommer frem at det kan gå ut over det som har noe å si for å få i gang ett skikkelig salg. Prosjektmegleren sier at det kan lønne seg å legge en del arbeid i tegninger og modeller ved salgsstart. Og at dersom kapitalen til dette ikke er på plass, kan det gå negativt utover forhåndssalget. Ett større prosjekt krever gjerne ett mer solid prospekt, som igjen kan være mer kostbart. Det kommer frem i denne forbindelsen at byggelån gjerne ikke åpnes før byggestart. Slik at det først er da de store mengdene kapital frigjøres. Som prosjektmegleren legger frem foreligger det ofte et krav til ett gitt forhåndssalg, som stort sett stilles fra banken og er på 50 %.

Etter en samtale med en kunderådgiver for bedriftsmarkedet i Nordea kommer det frem at det ikke er noe fastsatt krav fra kredittgiver, men hvor stort forhåndssalget burde være avhenger av sikkerheten til utbygger og blant annet beliggenheten til prosjektet. Prises enhetene for høyt blir det vanskeligere å få solgt de unna.

Fra intervjuene kommer det fram at en utfordrende del ved prosessen er salgsstart når rammetillatelse ikke foreligger enda. Prosjektmegleren i Eiendomsmegler 1 sier at utbyggerne ofte vil starte salget før rammetillatelsen⁶ er utstedt. Utbyggeren vil helst at salget starter med bakgrunn i at prospekter og øvrig salgsmateriell er på plass. Det er slik at ved prosjekter selges til vanlig noe man ikke fysisk kan se, som gjør at det må stilles en del forbehold. Prosjektmegleren legger frem jo flere forbehold som foreligger, jo verre er det å få en kjøper til å binde seg. Foreligger rammetillatelsen kan kjøperen i hver fall ha den tryggheten om at prosjektet blir noe av dersom nok enheter blir solgt. Det kommer videre fram at det stort sett estimeres fra 3 – 6 måneder på selve salgsdelen i prosessen, ofte lenger.

Vi skjønner det sånn at problemet ved salg uten rammetillatelse er en risiko for forbrukerne. Det kommer frem fra flere av informantene at rammetillatelsen er ett kritisk punkt ved nybygg. Som nevnt i intervjuet blir det i hvert fall noe av prosjektet dersom denne foreligger. Uten tillatelsen er det ikke sikkert enda hvorvidt prosjektet blir tillat igangsettelse. Risikoen ved at denne ikke er utstedt enda, er at det kan forekomme endringer i bygget for å få den

⁶ Rammetillatelse – må foreligge før bygging kan igangsettes. Denne sier om boligen er godkjent i henhold til reguleringsbestemmelser.

utstedt. Da må man få kjøperne til å binde seg på nytt. Man har på en måte ødelagt markedet, noe man helst vil forhindre i størst mulig grad.

De enhetene som må selges for at kreditt innvilges er solgt, og bygging kan starte. Prosjektmeglere fra Eiendomsmegler 1 forteller at det også her kan det forekomme en del tidsbruk og den er noe varierende etter prosjektets størrelse, byggemåte og om det kommer som ferdige moduler som settes sammen. Prosjektmeglere forteller at normal byggetid for ett prosjekt kan estimeres fra 14 til 16 måneder. Mot slutten av byggetiden vil man helst at kjøper skal ha vært på en forhåndsbeifaring. Her kan man se hvordan enhetene kommer til å se ut og vurdere om det ser ut som kjøper hadde sett for seg. Prosjektmeglere sier at denne gjerne gjennomføres 4 til 6 uker før overtakelse. Om alt er som det skal, er overtakelsen av boligen neste steg i prosessen.

Skal vi oppsummere hele salgsprosessen ut i fra det vi har fått ut av intervjuene kan den oppsummeres slik; alt starter med en planleggingsfase, som gjerne kan ta ett halvt år. Etter denne legger man boligene ut for salg. Dette kan gjerne ta alt fra tre måneder til ett halvt år. Når riktig antall enheter er solgt kan bygging starte. Dette tar som nevnt gjerne fjorten til seksten måneder. Før endelig overtakelse gjennomføres det helst en forhåndsbeifaring. Dette skjer gjerne 4-6 uker før overtakelse. Deretter kommer vi til overtakelse. Herfra begynner garantien nevnt i teoretisk tilnærming å gjelde.

5.2 Garantier etter bustadoppføringslova

Den ene prosjektmeglere fra PRIVATmeglere føler at hvordan de ulike partene forholder seg til lovverket ved bustadoppføringslova har vært en utfordring over tid, men at det nå begynner å endre seg. Det kommer frem at vedkommende føler det har tatt tid for de næringsdrivende aktørene å innrette seg etter loven, men at det blir mer fokus på denne og de kravene som stilles. Prosjektmeglere forteller at både entreprenøren har fått forståelse for at loven er viktig for forbruker, men at også forbrukerne er blitt mer innforstått med at de kjøper en risiko. Forbrukerens rettigheter blir vernet om og tilrettelagt til fordel for forbrukeren etter bustadoppføringslova. Prosjektmeglere føler at utbyggerne stadig blir mer profesjonelle innenfor bransjen.

Vi kan tolke at selv om utbyggerne har blitt mer profesjonelle som det kommer frem fra intervjuet så virker det som det fortsatt vil ta tid før de fleste utbyggere er innforstått med de garantier og krav som skal stilles ved prosjektsalg. Dog at det på generell basis er blitt mer kunnskap fra utbyggers side rundt lovens bestemmelser og krav, hvis det er en ting vi skal sette en finger på som må bli bedre er det jobben rundt å stille garantiene ved bustadoppføringslova. Det virker som disse blir stilt altfor sent. Prosjektmeqleren ved Eiendomsmegler 1 sier at utbygger kan ikke løpe fra ansvaret sitt i forhold til garantiene. Denne skal helst stilles umiddelbart etter avtaleinngåelse. Prosjektmeqleren legger vekt på at det er viktig at det er en klarhet i hva som stilles av krav til garantier før man setter i gang selve salget av enhetene. Videre forteller prosjektmeqleren at det spesielt er fullføringsgarantien⁷ det er viktig å være påpasselig med, da den skal stilles uansett. Dersom denne ikke er på plass, kan ikke betalingsvarsel av hele eller deler av kjøpesummen sendes ut.

Det kommer frem at prosjektmeqleren fra PRIVATmeqleren føler ansvaret for at garantier skal stilles lempes over på dem, og forteller at garantiene som bustadoppføringslova stiller har alltid vært et dilemma ved at det koster penger for utbyggeren og stille disse garantiene før de vet om de skal sette i gang prosjektet. Det er flere ganger at det er en utfordring å få disse garantiene på plass, selv om disse skal stilles med engang kjøper har inngått avtalen ved budaksept. Eiendomsmegler har et krav på seg for å sørge for at disse er på plass så forbrukeren får det de har krav på. Prosjektmeqleren synes selv at det er tungvint at meqler skal håndtere disse reglene når utbygger og entreprenør er de som er ansvarlig for å stille disse garantiene.

Nå i ettertid har loven vært inne til revisjon og det er avgjort at det vil bli gjort endringer på blant annet det med når denne garantien skal stilles. På dette viset vil noe av ansvaret eiendomsmegler har fått, bli redusert og utbygger for mer press på seg til å stille denne garantien til riktig tid. Forslaget er at denne ved lov skal stilles ved avtaleinngåelse (Norges Eiendomsmeglerforbund [NEF], 2016).

⁷ Bustadoppføringslova § 12 er også kjent som fullføringsgaranti

5.3 Eiendomsmeglers rolle ved nybygg

Eiendomsmegler sin rolle ved nybygg er en krevende og en lang prosess. Prosjektets varighet kan vare i flere år avhengig av utbyggers planer og prosjektets omfang.

Eiendomsmegler kan bli involvert i prosjektet på forskjellige stadier av byggeprosessen eller ferdigstilling av prosjektet. Rollen til eiendomsmegleren blir påvirket av dette. Dette kommer frem fra den ene prosjektmegleren i PRIVATmegleren. Det forklares at dersom eiendomsmegleren blir involvert tidlig i starten av prosjektet, som nevnt i starten av nybyggprosessen, vil man fungere som mellommann ved oppdraget over lengre tid. Dette gjør at eiendomsmegleren får ett langt kundeforhold med partene på begge sider av avtalen. Prosjektmegleren sier at man også kan bli involvert kun i slutfasen av prosjektet, ved at entreprenøren har hyret eiendomsmegleren til å bistå med kun salget av boligene. Dette gjør at eiendomsmegleren ikke har så god kjennskap til prosjektet og nybygget over lengre tid, noe som krever at man må være ekstra påpasselig ved å innhente korrekte opplysninger av utbygger.

Videre forteller prosjektmegleren fra Eiendomsmegler 1 at på dette stadiet har de ikke fått vært med på utviklingen av salgsmateriell eller plantegninger i samarbeid med utbygger. Noe som kan gjøre at opplysninger og planer ikke er godt forstått av eiendomsmegler. Informanten legger frem at det er en fordel at eiendomsmegler er med i denne prosessen og bør være med og bidra til utforming av salgsmateriell. Det er nødvendigvis ikke avgjørende at eiendomsmegler utformer denne selv, men at man har ett ord med i laget da det er eiendomsmegler som kjenner markedet best og vet hva som trigger det.

Ved å være med på utforming av dette vil dessuten eiendomsmegler bli mer involvert og samtidig få mer innsikt i hva som selges – da tar eiendomsmegler en del av oppdraget på ett mer personlig vis. Sånn vi ser det vil dette være en form for kvalitetssikring ved at eiendomsmegler fra tidlig fase vet hvordan ting skal se ut og være. Noe som igjen vil føre til at eiendomsmegleren kan svare på mer tekniske ting uten å måtte henvise til utbygger og de som står for byggingen. Dette gjør at svar på spørsmål blir mer effektivisert. Som den ene prosjektmegleren fra PRIVATmegleren sier; *«det er også fordelene ved å inngå oppdrag med en profesjonell utbygger, da denne ofte ser verdien i bruken av en eiendomsmegler»*.

Det som er viktig samme hvor tidlig eiendomsmegler blir involvert i prosjektet, men helst dersom eiendomsmegler blir involvert fra start, er at det kommer på plass en tydelig ansvarsfordeling mellom utbygger og eiendomsmegler. Dette kommer frem i intervjuet med prosjektmegleren i Eiendomsmegler 1, som sier det må kartlegges ved oppdragsstart hvem som skal stå for hvilke oppgaver, slik at ingenting blir glemt. Tidligere var oppdragsskjemaet basert på ett vanlig oppdragsskjema basert på bruktbolig. Dette har i ettertid blitt oppdatert, og per dags dato brukes ett mer omfattende skjema som beskriver utbyggers og eiendomsmeglers rolle. Eiendomsmegleren forteller at dette gir en tydelig ansvarsfordeling gjennom oppdraget.

En viktig bit av eiendomsmeglers rolle ved inngåelse av oppdraget er ansvarsfordelingen. Det er viktig å gå gjennom dette med utbyggeren, slik at arbeidsoppgaver på forhånd er avklart. Det kommer tydelig frem fra informanten at en ansvarsfordeling i tidligfase sammen med en gjennomgang av hva som kan skje er veldig viktig for håndteringen av prosjektet. Jo tydeligere retningslinjer man har for samarbeidet jo sikrere er man mot at noe blir glemt eller ingen av partene tar tak i mindre ting som kan ha betydning for gjennomføringen av oppdraget.

Det er involvert flere parter i nybyggprosessen enn hva det er ved et bruktsalg av bolig. Samtidig vil salg av nybygg vare over en lengre periode enn tidsperioden for omsetning av en bruktbolig. Ved at det er involvert flere parter kan gjøre det mer krevende med tanke på at eiendomsmegleren skal opptre i rollen som mellommann. Prosjektmegleren fra Eiendomsmegler 1 forklarer at man har kontakt med selger over veldig lang tid, og mener man har en viktigere rolle som mellommann med prosjektmegling kontra bruktsalg. Prosjektmegleren forklarer videre at det krever mer av eiendomsmegleren da man har flere treffpunkter mellom utbygger og kjøpere. Dette krever mer av eiendomsmegler i sin rolle som mellommann, som da må jobbe mer systematisk med partene kontra ett bruktsalg med tanke på at det ikke er en interessentliste man jobber etter, men en liste med faktiske kjøpere.

Prosjektmegleren fra Eiendomsmegler 1 sier at det er viktig å få forklart ovenfor utbyggeren at når man først går ut med et prospekt og dette er godkjent av utbyggeren, så er det dette som blir grunnlaget for hva forbruker kjøper. Videre vektlegger informanten at det er viktig å få kjøper til å skjønne at det foreligger en risiko ved å kjøpe en tegning.

Leveransebeskrivelsen består av forbehold og at resultat nødvendigvis ikke kan bli levert søm først beskrevet.

Vi ser at det er i denne forbindelsen det oftest oppstår misforståelser som fører til en mangelsituasjon ved at det som er planlagt levert ikke er helt i tråd med resultat i forhold til forbeholdene i prospektet. Det er en viktig del av eiendomsmeglers oppgave å få formidlet de eventuelle endringene i forbehold og forhold ellers til kjøperne og interessentene ved prosjektet. Før overtakelse skal det utstedes en ferdigattest, får de ikke gjort dette, må det utstedes en midlertidig brukstillatelse. Prosjektmeglere forteller her at det bør anbefales kjøper å holde tilbake penger til ferdigattesten er på plass. For de gjenstående arbeidende utbygger skal utføre.

5.3.1 Markedsføringen av nybygget

Markedsføring av nybygg er en sentral del i jobben eiendomsmegler gjør ved prosjektsalg. Dette begrunner prosjektmeglere i PRIVATmeglere ved at siden det ikke eksisterer noe fysisk bolig enda, er det utslagsgivende for kjøper å kunne se plantegninger, 3D-modeller og illustrasjoner av boligen så gode at forbruker skal få ett inntrykk av hvordan resultatet er når prosjektet er ferdigstilt. Informanten presiserer at Eiendomsmeglere må være godt innforstått sin opplysningsplikt og undersøkelsesplikt når det kommer til utarbeidelse av prospektet.

Samtidig stilles det krav ved markedsføringsloven ved at de opplysninger som fremkommer i salgsmaterialet skal innen rimelighetens grenser overensstemme med hva som forbrukeren kan forvente ved overtakelse.

5.4 Mangler

Prosjektmeglere fra PRIVATmeglere forteller i intervjuet at mangler forekommer nesten ved hvert prosjekt. Mangler som dukker opp ved overtakelse og mangler som kommer i ettertid, altså reklamasjonssaker. Det er overtakelsen som er det kritiske punktet for eiendomsmeglere. Informanten mener meglere er mest involvert i overtakelsen ved et

prosjekt. I ettertid så er eiendomsmegleren ikke mer involvert i leilighetene da disse mest sannsynlig er innenfor borettslag eller sameiets ansvarsområder.

At mangler ofte forekommer ved overtakelse er noe som alle informantene er enige om. Det er i dette punktet der forbrukeren begynner å benytte seg av boligen og mangler som ikke er blitt oppdaget på forhåndsberfaringen eller gjennom tidligere i nybyggprosessen kommer frem. Prosjektmeidleren forteller videre at de aller fleste mangler er som regel av mindre art som skjønnhetsmangler. Eiendomsmegleren opplever som regel mangler av mindre vesentlige grad som for eksempel maling av tak og lister, finpuss på parkett som ikke kjøper er fornøyd med. Informanten mener også det er vesentlig å huske på at om ikke utbygger klarer å fullføre leveransen innenfor avtalt dato, har kjøper krav på dagmulkt, noe som også regnes som en mangel.

Prosjektmeidleren opplyser om at større mangler ved et prosjekt er som regel mangler som fører til at boligen ikke kan brukes. Det kan være en lekkasje i leiligheten, boder som er oversvømt, eller det kan være at leiligheten har fått en annen planløsning. Dette er større mangler som ikke ofte forekommer. Det forklares at mindre mangler er mer vanlig, og at i forbindelse ved mangler har forbrukeren en tilbakeholdsrett når det gjelder penger. Fullt oppgjør innbetales til foretakets konto før overtakelse. Herfra kan forbruker instruere eiendomsmegleren om ett eventuelt tilbakehold av penger. Det opplyses at det er her eiendomsmegler blir involvert ved tilbakehold av penger hvis det skulle omhandle en mangelsituasjon.

Det kommer videre frem fra intervjuet med prosjektmeidleren at klare leveransemangler, hvor det står utvetydig i en leveransebeskrivelse, at om leveransen skal inneholde noe spesifikt. Skal dette tilsvare den kvaliteten som er avtalt. Om leveransen skulle være av lavere kvalitet enn det som er avtalt, så må kjøper være tidlig på å klage på leveransen. Ofte er klassikeren i følge prosjektmeidleren gjerne at hvis man er for tidlig ute med tegningsgrunnlag som ikke helt 100 % viser tydelig nok hva som skal leveres, så har det vært tilfeller hvor kjøperen kommer tilbake og viser til prospektet og det de mener er sitt kontrakts grunnlag. De aller fleste sakene har heldigvis klart å løses på en grei måte. Man har da blitt enig med utbygger og forbruker om en løsning som gjerne består av en form for kompensasjon, som igjen fører til at man slipper å dra saken hele veien gjennom rettssystemet. Informanten forteller at det er en viktig del av eiendomsmeglernes rolle å

formidle dette til utbygger at når man først går ut med ett prospekt, er dette grunnlaget for avtalen med kjøper.

5.4.1 Eksempel på en mangelsituasjon fra prosjektmegler

En av prosjektmeaglerne forteller gjennom intervjuet at vedkommende hadde vært involvert i en mangel som førte til forsinkelse der en vannlekkasje på et rørsystem som lå under gulvet, hvor det var en kobling som ikke var klemt til ordentlig av rørleggeren og som ikke ble avdekket av en såkalt trykktest. Når det skulle testes for svakheter viste det seg at systemet var tilsynelatende som det skulle. Partene ante fred og ingen fare, men i forbindelse med at en annen kjøper begynte innflytting i sin leilighet, ble det oppdaget fukt i vinduskarmen. Da dette skulle undersøkes ble det funnet ut av trykktesten ikke hadde gått som planlagt og en kobling hadde glidd fra hverandre. Dette resulterte i at leiligheten over hadde vann som lå 8 - 10 cm over dekket, noe som gjorde den ubeboelig. Det ble kjapt besluttet at kjøper av oversvømt leilighet måtte informeres om situasjonen. De fikk kjøperen med til leiligheten for å vise hvor ille det egentlig var, slik at de skulle få en forståelse for at her kan det ta tid før utbygger fikk leiligheten i den stand den skulle være. Dette resulterte i en forsinkelse i leveransen som igjen førte til at kjøper fikk kompensasjon i form av dagmulkt.

Det kommer tydelig frem fra denne prosjektmeagleren at den beste måten å håndtere en vesentlig mangelsituasjon på er å være tydelig overfor forbrukeren. På denne måten opprettholder eiendomsmegleren sin opplysnings- og undersøkelsesplikt som stilt i henhold til eiendomsmeglerlovens § 6-7. Samtidig opptrer eiendomsmegleren på en profesjonell måte som får forbrukeren til å føle seg ivaretatt ved at mangelsituasjonen blir håndtert korrekt, og det forbruker har krav på i henhold til bustadoppføringslova blir oppfylt.

5.4.2 Forberedelser ved oppdragsinngåelse

Det kommer frem fra eiendomsmeglers ståsted i intervjuet med den prosjektmeagleren i Eiendomsmegler 1 at; i forberedelsesfasen når du skal ta på deg et oppdrag for en utbygger, at man med oppdragsgiver får gått gjennom hvordan har de tenkt til å håndtere eventuelle mangelsituasjoner gjennom en salgsprosess med forbrukerne. Prosjektmeagleren presiserer her at det er viktig å forberede alle parter på hvordan en mangelsituasjon burde håndteres. Prosjektmeagleren mener en at en god start er å bli enig med utbygger om hvordan en

eventuell mangelsituasjon skal håndteres, slik at man har noen avtalte retningslinjer å gå etter. Videre anbefaler informanten at det gjennomføres en forhåndsbefaring der kjøper og en utbyggers representant og en entreprenørs representant samt hovedentreprenøren som har vært ansvarlig for selve byggeprosessen går gjennom boligen. Det fortelles at det lønner seg allerede her å vurdere om boligen er i tråd med leveransebeskrivelsen. Da kan avvik allerede bemerkes og man kan tidlig forsøke å komme til enighet der det er avvik.

Det viktigste er i følge prosjektmeglere at man i tidlig fase har en gjennomgang med utbyggeren når man starter salgsprosessen om hvordan de har tenkt å håndtere hele løpet med tanke på forhåndsbefaring, overtakelse og generelt hvilket apparat utbygger har tenkt til å stille til disposisjon de dagene etter kjøperen begynner å flytte inn. Informanten sier siden det er overtakelsen som er den viktigste og kritiske fasen hvis det skulle dukke opp mangel som er av den art at det skulle få en konsekvens for kjøper. Som for eksempel hvis ting ikke er i orden; som at kjøkkenet ikke fungerer, at det ikke er vann i kraner eller at det ikke er strøm i leiligheten. Altså det som trengs for å kunne bo der. Det må gjennomgås hvordan har de tenkt til å håndtere dette, at dette må skje så snart som mulig og innenfor en rimelig tid.

5.4.3 Tilbakeholdsrett

Prosjektmeglere fra PRIVATmeglere forteller i intervjuet at ved alvorlige mangler ville eiendomsmeglere anbefalt kjøper så lenge det er mulighet for å holde tilbake penger å benytte seg av denne muligheten. For om ikke entreprenøren skulle rette denne mangelen må kjøper på et tidspunkt gjøre dette selv, det er da greit å ha disse pengene som har blitt tilbakeholdt. I prinsippet skal entreprenøren rette mangler men det kan oppstå scenarioer der det ikke blir gjort. Tilbakeholdsretten som kjøper kan stille er meget essensiell for hvordan de fleste mangelsituasjoner blir løst nå til dags. På denne måten får utbygger et press på seg til å utbedre mangelen som foreligger. Samtidig som at kjøperen får en bedre kontroll over at entreprenøren fikser mangelen. Prosjektmeglere forteller at eiendomsmegler skal være varsom på dette området og opprettholde sin rolle som mellommann vedrørende hvor mye penger som skal holdes tilbake. Videre forteller prosjektmeglere at det er greit å diskutere med partene om et realistisk beløp som skal stilles. Informanten forteller også at om det er

uenighet mellom partene om størrelsen på beløpet, må man innhente takst og videre ekspertise fra bygningskyndige til å vurdere hvor mye det vil koste å utbedre mangelen.

Prosjektmegleren forteller at mangelsituasjoner og løsning av disse er et mindre problem ved prosjektsalg. Informanten føler mangler er et lite dilemma. Forbrukeren har blitt mye bedre til å bruke tilbakeholdsretten sin nå enn hva de gjorde tidligere. Og de fleste mangelsituasjoner blir løst på denne måten. Det mer kritiske er hvordan selve situasjonen blir avklart med tanke på opprettholdelse av mellommannsrollen og ivaretagelse av partenes interesser.

6. Avslutning

I denne delen skal vi forsøke å trekke en konklusjon basert på funnene fra dataene vi har samlet inn. Det er her vi skal svare på problemstillingen vår. Her kommer vi med ett forslag til videre forskning og ett kritisk syn på egen oppgave.

6.1 Diskusjon

Det er ganske tydelig at det er en fordel for gjennomføringen av hele prosjektet at eiendomsmegler tidlig blir involvert i prosessen. Dette forsterker eiendomsmeglerens rolle som representant for prosjektet. Som det kommer frem, kan vedkommende ta del i hvordan prosjektet utformes og bidra med å tilpasse det markedet. Man får en naturlig bedre oversikt over alt kontra om man kun hadde fått ansvaret for å selge enhetene. Det neste viktige punktet er oppdragsinngåelsen. Her har det mye å si for videre gjennomføring at det foreligger en tydelig ansvarsfordeling som bestemmer hvem som skal ta tak i hvilke oppgaver og viktigst av alt; at ingenting blir glemt. Når oppdraget inngås er det en god start å gå gjennom med utbygger hvordan det er tenkt at eventuelle mangelsituasjoner skal håndteres om de oppstår. På dette viset kan eiendomsmegler se om dette er noe utbygger har tenkt på, om ikke, er det ett fint sted å forberede utbygger på at dette kan bli en realitet og hvilke konsekvenser en mangelsituasjon kan få.

To ting som alle informantene har nevnt i intervjuene som er av mer kritiske faktorer, er at det er viktig for eiendomsmegler i sin rolle som mellommann å passe på at rammetillatelse er på plass og hvordan utbygger skal gjøre det med de lovpålagte garantiene. Det er en trygghet for kjøper at rammetillatelsen er utstedt, så jo før desto bedre for prosjektet. Garantiene er lovbestemte, men erfaringen er at det ofte er ett ansvar som lempes på eiendomsmegler. Problemet er at om disse ikke er på plass er det en mangel i seg selv, og pengene som skal være en sikkerhet for kjøper for potensielle mangler er ikke på plass. Det er også tydelig at det er viktig å være nøysom med prospektet. Da dette er grunnlaget forbrukeren kjøper.

En tidlig forberedelse på disse punktene sikrer kvaliteten i prosjektet. Det er her potensielle kjøpere kan trekkes inn i prosessen og som mellommann må eiendomsmegler ivareta begge interesser på best mulig vis.

Fra det stadiet kjøpere faktisk blir dratt inn i situasjonen må eiendomsmegler sørge for å underrette om at de har kjøpt noe som enda ikke er ett håndfast og ferdig produkt. Det kan ofte foreligge forbehold i salgsmaterialet og forhold generelt kan føre til at det skjer endringer utover det som opprinnelig ble avtalt. Dette er med på å forberede kjøpere på at det kan forekomme mangler. Det er naturlig viktig å gå gjennom hvilke krav de har om dette skal oppstå. Jevnlig oppfølging om byggets status og hva som kommer til å skje fremover er en fin kvalitetssikring og trygghet ovenfor forbruker.

Når det nærmer seg overtakelse anbefales det fra alle prosjektmeaglerne at det gjennomføres en forhåndsbefering der kjøper kan se hvordan deres bolig kommer til å bli, og om det er slik de har sett for seg leveransen basert på gitt informasjon. Da er de mer forberedt på det ferdige resultatet. Det kommer frem at det stadiet i nybyggprosessen der mangler oftest forekommer er ved overtakelse – en forhåndsbefering kan hjelpe med å få kartlegge hva som ikke er som det skal tidligst mulig. Når overtakelsen finner sted og leveransen ikke på ett vis samsvarer med avtalen slik at det kvalifiserer som en mangel, kommer det frem at det i første omgang er best å holde tilbake penger til mangel blir rettet opp, eventuelt at beløpet tilsvarende mangelen er sikret.

6.2 Konklusjon

Det er ikke noen bestemt måte å håndtere en mangelsituasjon på. Det som kommer frem er at prosjektmeaglerne ikke ser på en mangelsituasjon som ett så veldig stort problem, da det oppstår rett som det er. Da vi startet på oppgaven så vi på mangler som ett alvorlig punkt ved nybyggprosessen. Dette synet har endret seg i løpet av skriveprosessen og vårt syn på en mangel er ikke lenger så alvorlig som vi først antok. Det er ikke mulig for eiendomsmegler å forhindre en mangelsituasjon helt, men fokuset ligger heller på hvordan den skal håndteres når den oppstår. Det er ingen bestemt måte å løse en sann situasjon på best vis, men heller at fokuset ligger på å ivareta begge partenes interesser på en så god måte som mulig. Alle prosjektmeaglerne tilnærmer seg prosessen på ulikt vis, men har som felles syn at ivaretagelse av begge partene er det viktigste i rollen som prosjektmeagler.

6.3 Til ettertanke – videre forskning

Boligprodusentens forening mener at eiendomsmeglere på generelt basis ikke kan nok om lovverket. De mener at mangler kan håndteres på mer effektivt vis enn det blir gjort per i dag. Det kommer frem at det tar for lang tid før mangel blir observert til den reklameres, og jo fortere man setter reklamasjonen i system, jo fortere får man ordnet opp i det. Videre mener de at oppfølgingen etter overtakelse generelt sett kunne vært bedre. Dette vil hjelpe kjøpere og senere kjøpere å få avdekket mangler og få reklamert på disse fram til garantien går ut.

Etter samtalen med Boligprodusentenes forening har det gått opp for oss at vi kunne valgt å angripe oppgaven fra flere sider. Vi kunne sett på hvilket syn en utbygger har på en mangelsituasjon og eiendomsmeglers arbeid. Dette blir for å sette ett mer kritisk syn på egen oppgave, og som kunne vært med på å gi oppgaven ett annet perspektiv satt opp mot problemstilling.

Som videre forskning ville det vært interessant å kartlegge hvordan partene har følt håndtering av en mangelsituasjon har vært gjennomført. Særlig med fokus på de forbrukerne som har vært i en mangelsituasjon. Det ville vært ett fint sammenligningsgrunnlag å høre hvordan forbrukerens syn på håndteringen er kontra eiendomsmeglerens syn. Videre på den andre siden av bordet, altså hvordan utbyggeren føler håndteringen har vært.

Litteraturliste

Teori

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

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

Johannessen, A., Tufte, P. A., Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt Forlag AS.

Leikvam, G. & Olsson, N. (2014). *Eiendomsutvikling*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Wefling, C. (2012). *Bustadoppføringslova en praktisk juridisk håndbok* Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Nettsteder

Dagens Næringsliv. (2016). *Mener det utspiller seg en katastrofe i boligmarkedet*. Lokalisert på <http://www.dn.no/privat/eiendom/2016/04/18/2201/Boligsalg/mener-det-utspiller-seg-en-katastrofe-i-boligmarkedet> den 26/4-16

E24. (2016). *Kristel (25) sparte 10.000 i måneden - kjøpte leilighet uten hjelp*. Lokalisert på <http://e24.no/privat/boligmarkedet/kristel-25-sparte-10-000-i-maaneden-kjoep-te-leilighet-uten-hjelp/23495589> den 11/4-16

Kunnskapssenteret. (2016). *Hva er forskningsdesign*. Lokalisert på <http://kunnskapssenteret.com/hva-er-forskningsdesign/> den 12/4-2016.

Kunnskapssenteret. (2016). *Eksplorerende design*. Lokalisert på <http://kunnskapssenteret.com/eksplorerende-design/> den 12/4-2016

Norges Eiendomsmeglerforbund. (2016). *NEF blir hørt i endringsforslag til bustadoppføringslova*. Lokalisert på <http://www.nef.no/nyheter/nef-hort-endringsforslag/> den 19/4-2016

Statistisk Sentralbyrå. (2016). *Bygningsmassen, 1. Januar 2016*. Lokalisert på <https://www.ssb.no/bygg-bolig-og-eiendom/statistikker/bygningsmasse/aar/2016-02-24> den 11/4-16

Statistisk Sentralbyrå. (2016). *Nøkkeltall for befolkning*. Lokalisert på <https://www.ssb.no/befolkning/nokkeltall> den 11/4-16

Lover

Lovdata. (2015). *Forskrift om registrering av foretak. FOR - 1987 - 12 - 18 – 984*. Lokalisert på <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1987-12-18-984?q=registrering%20av%20foretak>.

Lovdata. (2011). *Lov om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad m.m.(Bustadoppføringslova). LOV- 1997 - 06 - 13 - 43*. Lokalisert på <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-06-13-43?q=bustadoppf%C3%B8ringslova>.

Lovdata. (2016). *Lov om eiendomsmegling. LOV – 2007 – 06 – 29 – 73*. Lokalisert på <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2007-06-29-73>.

7. Vedlegg 1

Intervjuguide

Spørsmål 1: Hvordan ser nybygg prosessen ut?

- Hva er det viktig å huske på?

Spørsmål 2: Kan du si noe om hvordan nybygg-utviklingen har vært de siste årene?

Spørsmål 3: Hvordan ser din rolle ut som mellommann i en nybyggsituasjon kontra «bruktsalg»?

Spørsmål 4: Hva er viktig for deg å huske på i din rolle som prosjektmegler?

Spørsmål 5: Hva er den vanligste situasjonen hvor det oppstår en «mangel» ved nybygg?

Spørsmål 6: Hva ville du gjort ved en mangelsituasjon (empiri/teori/erfaring)?

- Om du har opplevd en mangel – hva var løsningen/hvordan løste deg seg?

Spørsmål 7: Har du noen kommentarer til lovverket? (garantier/»fallgruver«/positivt)