



Høgskolen i Hedmark

AVDELING RENA

**Andrea Hilden og Solfrid Thorpe**

# **BACHELOROPPGAVE**

## **REKLAMASJONER FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER**

COMPLAINTS FOR REAL ESTATE AGENT SERVICES

Bachelor i eiendomsmegling

**VÅREN 2016**

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket JA X NEI

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage JA X NEI

## **Forord**

Denne oppgaven er skrevet som en avslutning på vårt bachelorstudiet i eiendomsmegling ved Høgskolen i Hedmark. Tre år med oppturer og nedturer på Campus Rena er ved veis ende. Vi har fått lære å kjenne hverandre på godt og vondt, og har fått et godt samarbeid gjennom denne tiden.

Jus har stått sentralt under alle våre 6 semestre, og det var noe begge fattet interesse for og ønsket å se på hvordan det fungerer i praksis for eiendomsmeglere. Temaet reklamasjoner er et tema som alltid står sentralt under eiendomsmeglernes arbeid, og det bidro sterkt til at vi ville undersøke dette temaet nærmere.

Vi vil takke vår veileder Mary Ann for gode og konstruktive tilbakemeldinger underveis i arbeidet.

Vi vil også takke Høgskolen i Hedmark Campus Rena sine bibliotekarer for å hente inn relevant litteratur under denne prosessen. Til slutt vil vi takke familien for motivasjon under en stressende periode, uten dere ville vi ikke klart å gjennomføre studiet!

Rena 26.04.2016

---

Andrea Hilden

---

Solfrid Thorpe

# Innhold

<b>Forord</b> .....	2
<b>Sammendrag norsk</b> .....	5
<b>Sammendrag engelsk</b> .....	6
<b>1 Innledning</b> .....	7
<b>2 Teori</b> .....	9
2.1 Kort historikk .....	9
2.2 Rettskildene .....	10
2.3 Meglerbegrepet/mellommann .....	11
2.4 God Meglerskikk .....	11
2.5 Opplysningsplikten.....	13
2.6 Undersøkelsesplikten .....	14
2.7 Meglers erstatningsansvar/culpa .....	16
2.8 Om reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester .....	17
<b>3 Metode</b> .....	19
3.1 Valgt metode .....	19
3.2 Styrke/svakheter med designet.....	21
<b>4 Analyse av undersøkelsen</b> .....	22
4.1 Grafisk fremstilling .....	22
4.2 Feil/manglende opplysninger .....	24
4.3 Budgivning .....	26
4.4 Praktisk opptreden.....	27
4.5 Misnøye med saksbehandlingen.....	28
4.6 Oppgjør/renter/pant .....	30
4.7 Megler utlegg/vedlegg/honorar .....	32
4.8 Tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp.....	34
<b>5 Konklusjon</b> .....	35
<b>6 Litteraturliste:</b> .....	37
<b>7 Figur-/tabelloversikt</b> .....	40

## Sammendrag norsk

Denne bacheloroppgaven tar for seg i hvilke typer saker megler får medhold i klagesaker fra reklamasjonsnemnda fra eiendomsmeglingstjenester. Med større og større fokus på forbrukers rettigheter vil reklamasjoner på eiendomsmeglingstjenester fortsette å være aktuelt under meglers arbeid. Hovedproblemstillingen i oppgaven er derfor: 'I hvilke typer saker blir megler gjort ansvarlig for klager fra kjøper og selger?'. Problemstillingen blir drøftet ut fra teorien vi presenterer, med hovedvekt på god meglerskikk. For å belyse problemstillingen er det benyttet en kvantitativ undersøkelse i form av dataopptelling fra saker i reklamasjonsnemnda fra 2014-2015. Vi har delt opp da i hovedkategorier det blir klagt på, og har sett på hvor klagene har fått medhold/ikke medhold. Hovedkategoriene vi har sett nærmere på er feil/manglende opplysninger, budgivning, oppgjør/renter/pant, partisk opptreden, misnøye med saksbehandlingen, meglers utlegg/vederlag/honorar og tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp. Deler av undersøkelsen er kvalitativ ettersom man kan bruke reklamasjonsnemnda til å se nærmere på enkeltsaker. Vi har videre sett klagekategoriene opp mot hverandre. Ut ifra funnene vi har gjort får klager generelt lite medhold, noe som kan tyde på at forbruker ikke vet hva de har krav på når det kommer til megler.

## **Sammendrag engelsk**

The theme of this bachelor thesis is complaints from the Complaints Board for Real Estate Agency Cases. And in what types of cases the realtors are successful. Complaints will always be relevant in real estate agents work, especially due to greater focus on customer rights. The main research question is: "In what types of cases is real estate agent held liable for complaints from clients and other stakeholders". We have looked at which categories gets most and least complained about. The research question is being discussed based on the theory we present, with emphasis on good real estate practice. We have used a quantitative study to explore the research question, in terms of a data inventory of cases in the complaints board from 2014-2015. The complaints are divided in to seven main categories, and we have looked at where the complaints are successful/been upheld. The main categories we have examined are: incorrect/missing information, bidding, settlement/interest/mortgage, biased behavior, dissatisfaction with the proceedings, expenses/compensation and retention of funds client/interest/amount. Parts of the study is qualitative since the complaints committee's website may be used to look into individual cases. We have also compared the different complaint categories. The real estate agents are successful in most cases based on the findings of the study, which may indicate that the consumers does not know what they can require from the real estate agent.

# 1 Innledning

Oppgavens overordnede tema er klagesaker i reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester. Feil vil skje, og det er derfor et tema som alltid er relevant i forbindelse med meglers hverdag. Formålet med oppgaven er å se hvor det blir klagt mest inn til reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, og i hvilke saker megler får medhold.

Med stadig økende boligpriser og flere mennesker på flyttefot vil det være større og større nødvendighet for sikkerhet for forbrukeren ved kjøp og salg av bolig. Med ny forbrukerlov er nå større forbrukerinteresse i fokus – også for eiendomsmeglingstjenester. Dette gjenspeiler seg også i den nye Eiendomsmeglingsloven fra 2007, hvor finansdepartementet peker på at det skal bli større trygghet ved kjøp av bolig. Det er og bestemt at det skal være pliktig deltagelse i en klagenemnd som skal behandle tvister mellom alle interessenter til en eiendom om forpliktelser etter eiendomsmeglingsloven (Regjeringen, 2006). Med internett er det lettere for forbruker å oppdatere seg, og å vite hva de har krav på i en forbrukersituasjon. Eiendomsmeglingsyrket er et yrke med stor konkurranse der det er viktig å utøve arbeidet så riktig som mulig. Det betyr også at temaet *klager* er høyst relevant for utøvelse av arbeid som eiendomsmegler, og er viktig for megler for å klare seg på markedet.

Å selge bolig er en kompleks oppgave, og derfor vil de fleste ved salg av bolig benytte seg av en eiendomsmegler for å gjøre tjenesten. Megler har et lovfestet ansvar for å ivareta både selger og kjøper av bolig sine interesser. Derfor er salg av bolig en kompleks oppgave hvor mye kan gå feil. Noe som er spesielt for eiendomsmeglingstjenester er at både kjøper og selger kan klage på alle deler av utøvelse av virksomheten til reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester. Boligadvokat.no viser til fire hovedområder hvor eiendomsmegler gjør mest feil: opplysnings- og undersøkelsesplikten, arealoppmåling/arealsvik/arealavvik, budprosessen og oppgjøret (Boligadvokat, 2016).

I denne oppgaven har vi valgt å rette fokus på eiendomsmeglernes rolle i saker som blir klagt på gjennom reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester. Vi mener da eiendomsmeglere med meglerbrev eller advokat som driver med eiendomsmeglingsvirksomhet.

Eiendomsmegler skal være en nøytral mellommann ved kjøp og salg av fast eiendom (Bråthen & Solli, 2011). Rettspraksisen som er tatt med er avgrenset til caser fra nevnt nemnda.

Takstmann og selger som kan få erstatningsrett har vi ikke lagt like mye vekt på under vårt arbeid, men vil allikevel kort nevnes.

Oppgaven avgrenses til å omhandle hvor det skjer flest feil, og hvor megler får medhold, og vi har valgt å ikke fokusere på hva som skjer videre i prosessen. Vi vil ikke ta for oss nærmere sammenhengen mellom årsakssammenheng og økonomisk tap. Vi har valgt å fokusere på områder som omhandler fast eiendom. Det blir klagd på andre områder enn de vi har fokusert på en oppgave, vi skal ikke fortelle noe nærmere om dette.

Problemstillingen vi har valgt for å belyse dette temaet er:

*'I hvilke typer saker blir megler gjort ansvarlig for klager fra kjøper og selger?'*

På grunnlag av dette er forskningsspørsmålene vi har valgt er:

*'Hvilke saker blir det klagd mest på?'*

*'I hvilke saker får megler medhold?'*

*'I hvilke saker får megler ikke medhold?'*

Oppgaven vil starte med en presentasjon av relevant teori som belyser de juridiske sidene ved klager for eiendomsmeglingstjenester. Videre vil vi fortelle om vår anvendte metode og en grafisk fremstilling av analysen vår. Deretter vil vi drøfte analysen i henhold til teorien, og til slutt gi en konklusjon.

## 2 Teori

I dette kapitlet skal vi ta for oss relevant teori til vår oppgave. Vi vil først gjennomgå litt kort historikk, deretter se på hvilke rettskilder vi har anvendt. Deretter vil vi se kort på meglerbegrepet. God meglerskikk blir nærmere definert ettersom dette er en viktig komponent videre i oppgaven. Vi vil også se på meglers opplysning- og undersøkelsesplikt, og definere når megler får erstatningsrett med hovedvekt på culpa og profesjonsansvar. Til slutt kommer det en kort presentasjon av reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester.

### 2.1 Kort historikk

Forrige århundre ble eiendomsformidlingen i Norge vesentlig utført av sakførere og lensmenn. Den første eiendomsmegleren vi kjenner navnet til i Norge er Hans Forts som den 7. juli 1641 fikk bevilling av kongen til å være megler i Bergen. På denne tiden var Bergen den største og mest aktive handelsbyen i Norge (Bråthen & Solli, (2011)). I 1820 var det kun tjue meglere i Norge, derav 9 av dem meklet i Bergen. Det var da ingen lovregulering for meglingen. Den første norske loven kom 19. juni 1931 da de forst så behovet for kontrollere tjenesten, denne loven ble senere avløst av ny lov som kom den 24. juni 1938. Utviklingen i samfunnet på denne tiden medførte at det ble nedsatt et utvalg den 23. mars 1984 som skulle vurdere lovreguleringen i eiendomsmeglingsvirksomheten. Utvalget presenterte et forslag til ny lov om eiendomsmegling, som resulterte i ny lov om eiendomsmegling som kom den 16. juni 1989. I forhold til tidligere lov ble det gjort en rekke vesentlige endringer. Man gikk bort fra et system med offentlige fastsatte provisjonssatser, til et system med frie vederlagsavtaler. Videre ble det foretatt vesentlige endringer i autorisasjonsordningen og kravene til sikkerhetsstillelse. Eiendomsmeglingsloven fra 1938 inneholdt lite om meglers plikter overfor kjøper, noe som kom med i loven av 1989 (Brøkhuis, 1946). Denne loven ble så erstattet med ny lov som kom den 29. juni 2007 som er den loven vi nå følger.

Forbrukerkjøpsloven er en sentral lov innen kjøp og salg. Forbrukerkjøpsloven regulerer kjøp der selger er næringsdrivende og selger til en kjøper som ikke er næringsdrivende. Dersom en privatperson selger en vare til en annen privatperson, er det ikke forbrukerkjøp. Dermed faller



dette tilfellet utenfor virkeområdet for den nye forbrukerkjøpsloven. Loven har samlet alle reglene om forbrukerkjøp i en egen lov. Tidligere har disse reglene vært en del av kjøpsloven, men etter mange uenigheter ble det lagd en ny lov mer rettet mot forbrukeren. Denne nye loven gjelder for alle avtaler om forbrukerkjøp som inngås etter at loven trådte i kraft 1. juli 2002. Den nye loven innføres som en følge av et EU direktiv, som Norge er bundet av iht. EØS avtalen. Forbrukerkjøpsloven går lenger enn minimumskravene som stilles i direktivet, og den har et større anvendelsesområde. EU – direktivet stiller også krav til garantierklæringer som selgere ofte benytter seg av. Forskjellen mellom garantier og reklamasjoner gjøres tydeligere. Forbrukerkjøpsloven er et ledd i regjeringens arbeid for et enklere regelverk.

## 2.2 Rettskildene

Vi tar utgangspunkt i lov om eiendomsmegling 2007. Praksisen om profesjonsansvar for eiendomsmeglingstjenester ulovfestet. Allikevel henger praksisen blant annet tett knyttet sammen med eiendomsmeglingslovens § 6-3 om god meglerskikk, noe vi kommer nærmere tilbake til senere i oppgaven. Videre vil også eiendomsmeglingslovens § 6-7 om oppdragstakerens undersøkelse- og opplysningsplikt være viktig. Dette er også noe vi skal ta for oss nærmere videre i oppgaven (lovdata, 2007).

Forskriften for eiendomsmegling av 2007 vil også stå sentralt i vår oppgave, ettersom den henger tett sammen med lov om eiendomsmegling. Forskriften blir også tillagt vekt i juridisk sammenheng ettersom den presiserer nærmere lovene fra lov om eiendomsmegling (Lovdata, 2007).

Sakene vi har valgt er begrenset til de som omhandler salg av fast eiendom etter avhendingslova av 1992.

## 2.3 Meglerbegrepet/mellommann

Kvalifikasjonskravene til eiendomsmeglertittelen er nærmere bestemt i eiendomsmeglingslovens § 4-1. Selve eiendomsmeglerbegrepet kan man jf. Emgll. § 4-5 kun bruke hvis man har mottatt eiendomsmeglerbrevet, jf. Emgll. §4-2, advokatbevilling eller tillatelse etter § 4-3. Eiendomsmeglingsyrket er et strengt lovregulert yrket, der man hankses med mye penger. Den strenge lovreguleringen er nødvendig for at alle transaksjoner og papirarbeid skal skje ordentlig.

Jf §1-2 (2) står det at med eiendomsmegling menes å opptre som mellommann. Mellommannsbegrepet står veldig sentralt innen eiendomsmegling, der megleren er mellommannen mellom kjøper og selger. Uansett om det er kjøper eller selger som er oppdragsgiveren til megleren er det viktig at megleren ivaretar begge parters interesse på en redelig og ordentlig måte. Megleren skal tilfredsstille begge parters behov ved handelen. Vesentlige kjennetegn ved mellommannsvirksomhet av fast eiendom er for eksempel at eiendommen ikke tilhører mellommannen og at mellommannen ikke skal stå for regningen. Dvs at mellommannen ikke kan drive med egenhandling for han skal være den tredje parten i prosessen til kjøp og salg av fast eiendom (Lovdata, 2007).

## 2.4 God Meglerskikk

Det grunnleggende kravet til megleren er at oppdraget skal utføres med god meglerskikk og med omsorg for begge partene jf. Emgll. § 6-3. Megleren skal være en mellommann mellom kjøper og selger der han ivaretar begge parter, men er fortsatt oppdragsgivers mann. Megleren skal følge de relaterte lovene samt etiske regler og normer for sitt oppdrag. Kravet om å utføre oppdraget i samsvar med god meglerskikk er generelt og kommer til anvendelse der oppdragsavtalen (emgll. § 6-4) eller loven ikke inneholder en mer presis regulering av meglers plikter overfor oppdragsgiver og hans medkontrahent. Bakgrunnen med å operere med en rettslig standard som gjør god meglerskikk er blant annet et ønske om å ha en levedyktig dynamisk norm som kan tilpasses skiftende samfunnsforhold (Bråthen & Solli, 2011). Det er en retningslinje ved tolkningen av

kravet til god meglerskikk at man skal fange opp verdiendringer i samfunnet. Dette gjelder både endringer i vekten av allerede anerkjente verdier og opptak av nye hensyn i helhetsvurderingen (Rosen & Hendsen, 2013).

Megler skal ikke svekke tillit til oppdragstakeren sin uavhengighet og integritet, men heller gi han nødvendige opplysninger og råd for handelen. Det er viktig at oppdragstaker får all den opplysningen han trenger for å utføre handelen på en redelig og korrekt måte både for kjøper og selger (Lovdata, 2007).

Norges Eiendomsmeglerforbund har sin egen definisjon av god meglerskikk der de mener at «medlemmer av Norges Eiendomsmeglerforbund skal i sin virksomhet opptre korrekt, hederlig og i samsvar med god meglerskikk. God meglerskikk er å utføre megleroppdrag i overensstemmelse med den oppfatning av etiske og faglige prinsipper som til enhver tid er alminnelig anerkjente og praktisert av dyktige og ansvarsbevisste utøvere av yrket. Medlemmene plikter å overholde de til enhver tid gjeldende lover og regler for eiendomsmegleryrket» (NEF, 2014).

Selve begrepet «god meglerskikk» er utledet blant normer, skrevne og uskrevne regler. Disse finner man i blant annet i lover og forskrifter, lovforarbeid, domsavgjørelser og forvaltningspraksis. Også andre steder som avgjørelser i reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, bransjeorganisasjonenes etiske regler, vanlig praksis i bransjen og i samfunnets generelle oppfatning. Som man ser er god meglerskikk et begrep med mange bakgrunner og mange forskjellige definisjoner som ikke alltid er like konkrete. Dette gjør det vanskeligere ved For eksempel avgjørelser i reklamasjonsnemnda som vi kommer tilbake til (Bråthen & Solli, 2011).

## 2.5 Opplysningsplikten

Megleren har en langtrekkende plikt til å gi opplysninger om eiendommen han eller hun har til salgs. Opplysningen gis skriftlig igjennom prospektet, men også muntlig ved spørsmål og lignende. Om megleren ikke holder sin opplysningsplikt kan både foretaket og megleren selv komme i ansvar for det. Denne opplysningsplikten kan være aktuell ved for eksempel om megleren får en mistanke om en lekkasje i boligen og at det da kan være fare for at det er råttent eller mugg. Dette kan slå tilbake på megleren om han ikke opplyser om mistanken (Help, 2016).

Opplysningsplikten gjelder informasjon om omstendighetene og forholdene til eiendommen som er av betydning, denne gis av oppdragstakeren og så videre fra megleren. I kjøpsloven § 19 (1) b er selgers opplysningsplikt begrenset til å gjelde vesentlige forhold. Lovgiver mener at opplysningsplikten ikke bare skal omfatte opplysninger som er viktige sett i forhold til salget i sin helhet, men også opplysninger som i seg selv er viktige.

Avhendingsloven §§ 3-7 og 3-8 regulerer boligselgerens opplysningsplikt overfor kjøper. Selger plikter å gi kjøperen opplysning om alle relevante omstendighetene ved eiendommen som han kjenner til, og han har risikoen for at opplysninger som gis er korrekte (Help, 2016).

Eiendomsmegleren har en rådgivningsplikt og opplysningsplikt overfor både kjøper og selger jf. emgll. § 6-3 (2). Dette vil si at megleren er pliktig til å gi begge parter opplysninger om faktiske og rettslige forhold som har av betydning for handelen og gjennomføringen av denne (Lovdata, 2007).

Jf eiendomsmeulingsloven § 6-7 (undersøkelses- og opplysningsplikt) skal oppdragstakeren sørge for at kjøperen får opplysninger som han har grunn til å regne med å få og som kan få betydning for avtalen. Har oppdragstakeren ikke foretatt innhenting og kontroll av opplysninger som nevnt i første punktum, skal kjøperen før handel sluttet, gis skriftlig orientering om grunnen til dette (Lovdata, 2007).

Kjøperen har rett på informasjon om eiendommens registerbetegnelse, adresse, eierforhold, tinglyste forpliktelser, tilliggende rettigheter, grunnarealer, bebyggelsens arealer og angivelse av alder og byggemåte, eventuell adgang til utleie av eiendommen eller deler av denne til boligformål. Samt ferdigattest eller midlertidig brukstillatelse, ligningsverdi og offentlige avgifter, forholdet til endelige offentlige planer, konsesjonsplikt og odelsrett og spesifisering over faste løpende kostnader. Kjøperen har også rett på å vite om kjøpesum er fastsatt, totalkostnad som omfatter andel av fellesgjeld, alle gebyrer, avgifter og øvrige kostnader, hvis kjøpesum ikke er fastsatt, en samlet oppstilling som omfatter prisantydning, andel av fellesgjeld, alle gebyrer, avgifter og øvrige kostnader, samt summen av disse beløpene, og hva som er avtalt om meglers vederlag, jf. § 7-2. (Lovdata, 2007)

Hvis det er gitt uriktige opplysninger om eiendommen kan dette sees på som en mangel jf. Avhendingslova § 3-8 (1). Dette er opplysninger som er gitt av selgeren i prospekt, annonse eller ved en annen markedsføring (Lovdata, 1992).

## 2.6 Undersøkelsesplikten

Både kjøperen og megler er pliktet til å undersøke eiendommen. Kjøperen plikter å undersøke eiendommen både før, men også spesielt etter overtakelsen. Undersøkelsen av boligen skal kunne avdekke skjulte mangler og standarden av eiendommen i forhold til avtalen. Dersom kjøperen burde ha oppdaget mangelen ved undersøkning før selve kjøpet, kan han ikke gjøre mangelen gjeldene da det forelå uaktsomhet hos kjøperen jf. kjøpsloven § 20 (2). Da dette er mangler han burde ha vært kjent med da avtalen ble inngått (Lovdata, 1988).

Det er viktig at kjøper kjenner til at eiendommen selges som den er og at kjøperen selv må undersøke eventuelle mangler som selger ikke kjenner til. Det er særlig ved overtakelse at kravet er skjerpet for å måtte undersøke eiendommen nøye med tanke på reklamasjonstiden.

Undersøkelsesplikten er et utslag av den alminnelige lojalitetsplikten, på samme måte som opplysningsplikten. Kjøper og/eller megler har en plikt til å undersøke eiendommen, så langt det er mulig og rimelig. Eiendommen skal undersøkes så fort megler eller kjøper har mulighet til det. Undersøkelsesplikten har sitt naturlige motstykke i opplysningsplikten fra selger, og rekkevidden av begge plikter vil ta utgangspunkt i aktsomhetsnormer ut fra muligheter og omstendigheter ved inngåelse av avtale, levering, oppdagelse av mangler osv. Selgerens opplysningsplikt kan modifiseres ved meglerens og kjøperens undersøkelsesplikt, men at opplysningsplikten må anses å slå igjennom overfor misligholdt undersøkelsesplikt.

Kjøpers undersøkelsesplikt gjelder også å undersøke de opplysninger selger har gitt om boligen. Dersom selger gir opplysninger til kjøper om forhold ved boligen som er usikre, plikter kjøper å undersøke dette nærmere (Jusinfo, 2016).

I Avhendingslova § 3-10. går man nærmere inn på undersøkelse og mangel av boligen som at kjøperen ikke kan gjøre en mangel gjeldene hvis han kjente til mangelen da avtalen ble inngått. Hvis kjøperen velger å ikke undersøke eiendommen før avtalen underskrives, kan ikke kjøperen gjøre en eventuell mangel gjeldende. Dette er fordi han da kunne vært kjent med mangelen hvis han hadde undersøkt eiendommen først (Lovdata, 1992).

Ofte når megleren er ute på et oppdrag får han ikke alle de opplysningene han trenger fra oppdragsgiver. Megleren har jf emgl § 3-7 et selvstendig ansvar for å innhente og kontrollere nødvendige opplysninger opp eiendommen så langt som det er rimelig å gjøre (Lovdata, 2007).

I eiendomsmeglingsloven § 3-6 står det listet opp de undersøkelser som megler burde gjøre overfor eiendommen han selger (Lovdata, 2007). Hvis megler her har en mistanke

om at oppdragsgiveren prøver å skjule opplysninger eller gir feil opplysninger får megler her en utvidet opplysningsplikt.

## 2.7 Meglers erstatningsansvar/culpa

Eiendomsmeglerens erstatningsplikt er rettslig forankret i det alminnelige ulovfestede uaktsomhetsansvaret. De materielle vilkårene for erstatning skiller seg vesentlig fra krav fra oppdragsgiver om vederlag nedsettelse etter eiendomsmeglingsloven §7-7. Det vanligste ulovfestede ansvarsgrunnlaget er culpa. Culpa går ut på at den som har vært uaktsom i forbindelse med en skade, har et ansvar for skaden. Dette er dersom det foreligger årsakssammenheng og skaden er en påregnelig følge av uaktsomheten.

I culpa-vurderingen vil man ta stilling til hvilke rimelige krav som normalt kan stilles til en eiendomsmegler i en gitt situasjon. Hva som ligger innenfor god skikk og bruk. I særlovgivningen for enkelte profesjonsgrupper er det etablert egne rettslige standarder som «god meglerskikk» (Jusinfo, 2016).

Profesjonsansvaret omhandler skadeforvoldelse som skjer ved rådgivning eller veiledning i henhold til et oppdrag. Profesjonsansvaret kjennetegnes ved at det normalt foreligger en kontrakt. Det kan da være erstatningsregler i eller utenfor kontrakt.

En utøver av en profesjon blir normalt ansvarlig hvis kravene til faglig forsvarlig yrkesutøvelse er overtrådt, og den mangelfulle håndteringen av oppdraget påfører oppdragsgiveren et formuestap. Ved profesjonsansvaret er det normalt ikke personskade eller skade på gjenstand, men et formuestap som følge av handlingen eller unnlatelse av handling. Hvis en oppdragsholder har gjort skaden, kan du normalt gjøre gjeldende erstatningsregler både i og utenfor kontraktsforhold.. Ofte vil de kontraktsrettslige og erstatningsrettslige ansvarsgrunnlagene og tapsvurderinger gjøres gjeldende om hverandre i en tvist. Uansett om handlingen er begått i kontrakt eller ikke, er det spørsmålet om opptreden har vært uaktsom eller ikke. Som følge av at kontrakt er inne i bildet, vil culpanormen være strengere enn ellers, på samme måte som culpanormen for kontrakter.

Jf Kjøpsloven § 40 (3) kan kjøperen i alle høve kreve erstatning dersom mangelen eller tapet skyldes feil eller forsømmelse fra selgers side eller tingen allerede på avtaletiden avvek fra det som er tilsikret av selgeren (Lovdata, 1988).

Erstatningsansvaret vurderes etter meglers profesjonsansvar, og er ulovfestet (Stortinget, 2016). Megler må ha utvist uaktsomhet for å få erstatningsansvar. Ved salg av bolig kan både kjøper og selger klage på eiendomsmeglingstjenestene. For oppdragsgiver kan det klages innenfor kontrakt, og for andre interessenter har megler ansvar utenfor kontrakt. Både i kontrakt og utenfor kontrakt må megler ha utvist *skyld* for å kunne klandres. I følge skadeerstatningslovens § 2-1 hefter eiendomsmeglingsforetaket for ansatte (arbeidsgiveransvaret). Påregnelig økonomisk tap og årsakssammenheng er også et krav til meglers erstatningsansvar. I utgangspunktet er ikke megler ansvarlig hvis det foreligger feil og mangler ved boligen, det er det selger som er. Avhendingsloven regulerer dette forholdet mellom selger og kjøper. Allikevel er megler er nødt til å overholde opplysningsplikten og undersøkelsesplikten, som er nærmere beskrevet i avsnittene over, etter eiendomsmeglingslovens § 3-6 og § 3-7. Megler må også overholde alle bestemmelsene i lovene, og vise god meglerskikk under sitt arbeid, jf. § 6-3 (Lovdata, 2007).

## 2.8 Om reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester

Reklamasjonsnemnda ble etablert av 1. januar 2005, og gir kjøper og selger av bolig mulighet til å klage på *alle* deler av utøvelsen av meglerjobben (Juridisk ABC, 2015).

Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester skriver på sin side at de er "en nemnd for behandling av tvister du som privatperson kan møte ved kjøp eller salg av bolig gjennom et foretak som er medlem i klageordningen" (Reklamasjonsnemnda, 2015). Etter lov om eiendomsmegling skal alle som jobber som eiendomsmeglere etter tidligere definisjon være tilsluttet en nemndsordning, jf. § 2-10 og § 8-8.

Saker som blir behandlet i reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester må først



prøvd å løses skriftlig med eiendomsmegler, dersom enighet ikke oppnås kan det sendes klage til gjeldende nemnda. Nemnden ble opprettet av Norges eiendomsmeglingsforbund, den norske advokatforening, eiendom Norge og forbrukerrådet (Eiendomsmeglingsnemnda, 2016). Klagen blir først sendt til et nøytralt sekretariat, løses ikke tvisten her blir klagen lagt frem i nemnda for tre medlemmer. På eiendomsmeglingsnemndas hjemmesider står det at: *Nemndas uttalelse er rådgivende for partene. Ved uttalelse som går mot eiendomsmegleren skal denne, dersom han ikke vil etterkomme vedtaket, gi skriftlig begrunnet tilbakemelding til nemnda innen tre uker. En innklaget som uten tilfredsstillende begrunnelse unnlater å følge nemndas avgjørelse innrapporteres til Finanstilsynet* (Eiendomsmeglingsnemnda, 2016).

## 3 Metode

Ved å gjennomføre en undersøkelse vil man fremskaffe ny kunnskap. Valgt type metode burde gi svar på problemstillingen. Metodelæreren dreier seg i følge Asbjørn & Johannessen om ”... hvordan vi kan gå fram for så langt som mulig å undersøke om våre antakelser er i overensstemmelse med virkeligheten eller ikke.” (Asbjørn & Johannessen, 2010). Videre i metodekapittelet vil tar for oss hvilke valg rundt hvordan vi har løst oppgaven, og hvorfor vi tok valgene vi gjorde.

### 3.1 Valgt metode

Vi har i denne oppgaven valgt å bruke kvantitativ metode. Dette gjør vi ved å utføre en datainnsamling av de forskjellige klagen som er sendt inn til reklamasjonsnemda. Vi deler klagen inn i utvalgte kategorier der vi undersøker hvor mange klager det er innenfor de forskjellige kategoriene. Videre ser vi på hvor mange klager som får medhold, ikke medhold og delvis medhold. Er det noen kategorier hvor det er mer medhold enn andre? Er det noen mønster på hvem som får medhold og ikke?

Kvantitativ metode er en metode som tar for seg undersøkelser og analyser som gir målbare data som tall, tabeller og statistikk. For å kunne besvare problemstillingen har vi valgt denne type undersøkelse siden vi ville se på hvilke typer saker megler blir gjort ansvarlig. Vi var da nødt til å ha en kvantitativ undersøkelse siden vi trengte målbar data som kunne ses opp mot hverandre. Vi valgte kvantitativ metode fordi denne belyser temaet vårt på en helhetlig måte. Denne metoden passet best for vår undersøkelse siden vi ser på mange saker og større sammenhenger med disse. Kvantitative metoder omfatter formaliserte prinsipper som legger grunnlaget for en forskningsprosess fra problemformuleringer, forskningsdesign, datavalg og dataanalyse til tolkninger og konklusjoner (Ndla, 2016). Dette viser en nøyaktighet på hvor mange av klagen som blir sendt inn til reklamasjonsnemda som får medhold og hvor mange som ikke får medhold. Ut ifra dette har vi flere grafer av de utvalgte kategoriene innen fast

eiendom hos reklamasjonsnemnda. Disse grafene viser hvilke saker i de forskjellige kategoriene som får mest medhold og hvilke som ikke får medhold.

Vi har hovedfokus på kvantitativ metode, men drar også inn litt kvalitativ metode ved at vi utdyper de kvalitative undersøkelsene i kategoriene hver for seg. Siden vi har valgt å ta med litt kvalitativ metode kan vi understreke hver enkelt sak og belyse teorien med casene. Vi kan gå inn i hver sak fra reklamasjonsnemnda, og på den måten få informasjon fra hver case på enkeltnivå.

"To attain absolute validity and reliability is an impossible goal for any research model" (LeCompte og Goetz 1982). Validitet er i hvilken grad resultatene fra en forskning er gyldige. Innen validitet har vi både intern og ekstern. Intern validitet er om resultatene fra forskningen er gyldige for det utvalget og det fenomenet som er undersøkt. Og ekstern validitet er om resultatene fra forskningen kan overføres til andre utvalg og situasjoner. Validitet kan ikke måles med empiri, men man bruker heller argumentasjon for å vurdere dette. Reliabilitet er i hvilken grad en forskning kan etterprøves. Innen reliabilitet har vi indre og ytre reliabilitet. Indre reliabilitet er om andre forskere kan anvende begrepsapparatet for analysen av data på samme måte som den opprinnelige forskeren. Ytre reliabilitet er om de ulike forskere vil oppdage samme fenomen, generere samme begreper i den aktuelle og liknende situasjoner (LeCompte og Goetz 1982). Dataene vi bruker i oppgaven er hentet fra Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester som er en statlig tjeneste. I casene kommer det en begrunnelse av saken og bakgrunnen som må regnes som den offisielle begrunnelsen og disse sakene må sies å være reliable siden de er fattet og lagt ut av offentlige myndigheter. Søker man på eiendomsmeglings klager kommer det opp mange meninger som ikke er offisiell data, man kan derfor ikke trekke konklusjoner ut ifra slike artikler. Det vil alltid være rom for feiltolkning ved innsamling og behandling av data. Nevnt nemnda er satt sammen av et fast sekretariat som er en blanding av forskjellige fagfolk som advokater, eiendomsmeglere, Nef og forbrukerombudet (Reklamasjonsnemnda, 2016).

Den kvantitative undersøkelsen vi har valgt viser resultat av klager som kommer til reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester. Vi har begrenset oss til 184 saker, som er antall saker som har blitt behandlet i år 2014-2015, og som ligger ute til dato 15.03.16. Vi har valgt å dele opp i de 7 hovedkategoriene hvor det er flest saker som har blitt behandlet.

## 3.2 Styrke/svakheter med designet

Fordelen med kvantitativ metoden er at man får konkrete og nøyaktige data som er lette å konkludere med. De kvantitative undersøkelsene gjør det mulig å innhente og systematisere informasjon fra store informantgrupper (Ndla, 2016). Dette er en fordel med vår oppgave, hvor det er lett å systematisere informasjonen og se en helhet.

Ulempen med kvantitative undersøkelser er at man kan gå glipp av informasjon som ikke kan tallfestes. Med en kvantitativ undersøkelse går man kun i overflaten på de forskjellige klagene. Det er derfor en fordel at vi valgt å i tillegg bruke litt av den kvalitative metoden for å gå mer inn i dybden på den kvantitative undersøkelsen. Ved å i tillegg ha med litt kvalitativ metode kan vi dykke videre ned i de forskjellige kategoriene og se på hvorfor klagene ikke får medhold eller hvorfor de får medhold. Dette er en interessant vinkling som gir oss en større dybde i oppgaven og mer å gå på under drøftingen og konklusjonen. Fordelen med kvalitativ undersøkelse for vår oppgave er at vi kan bruke det til å utdype en problemstilling som utforskes med kvantitative metoder (Etikkom, 2016).

## 4 Analyse av undersøkelsen

Videre kommer en grafisk fremstilling av resultatene fra undersøkelsen. Disse skal vi analysere. Deretter skal vi ta for oss kategori for kategori og se på hvor forbrukeren får medhold i sine saker. Vi skal også drøfte årsaker til forholdet mellom medhold/ikke medhold i de forskjellige kategoriene med utgangspunkt i teoriene vi tidligere har presentert tidligere i oppgaven.

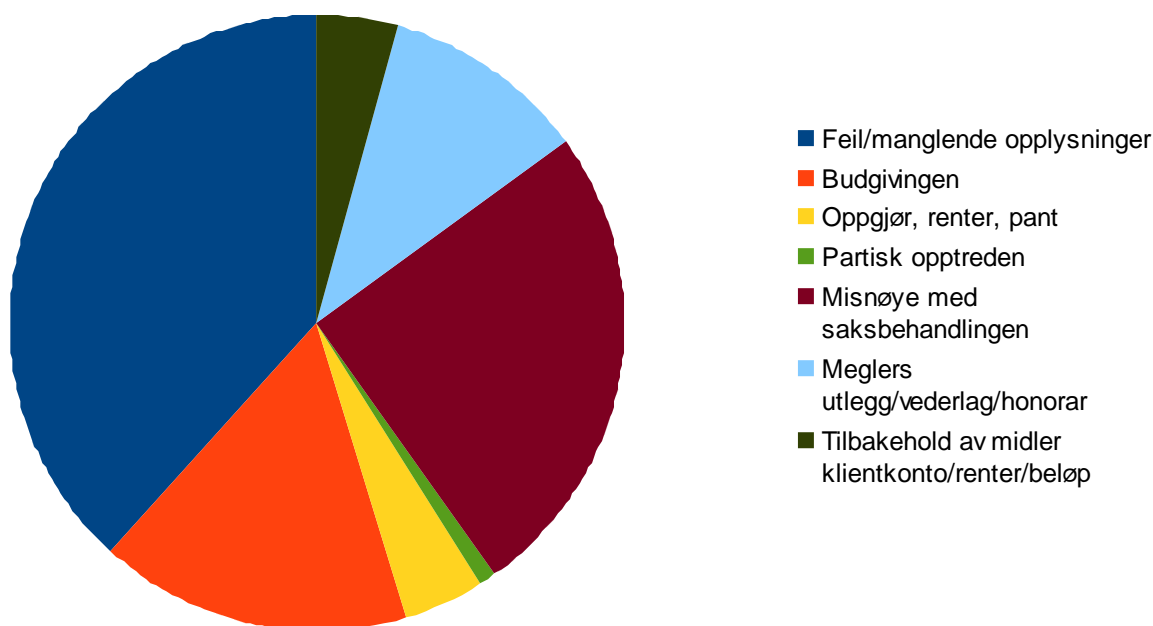
### 4.1 Grafisk fremstilling

Det finnes mange grunner til å klage. Reklamasjonsnemnda for eiendomstjenester gir forbruker mulighet til å klage på alle aspekter ved eiendomsmeglingstjenesten. Videre vil vi se på hvordan klagene fordeler seg på ulike grunner til å klage og drøfte hvorfor det kan være slik. Hovedkategoriene vi har delt opp i er: feil/manglende opplysninger, budgivingen, oppgjør/renter/pant, partisk opptreden, misnøye med saksbehandlingen, meglers utlegg/vederlag/honorar, tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp.

Følgende resultat kom frem av undersøkelsen:

- Feil/manglende opplysninger: 82 av 214 saker (38,32%)
- Budgiving: 35 av 214 saker (16,36%)
- Partisk opptreden: 2 av 214 saker (0,93%)
- Misnøye med saksbehandlingen: 54 av 214 saker (25,23%)
- Oppgjør/renter/pant: 9 av 214 saker (4,21%)
- Meglers utlegg/vederlag/honorar: 23 av 214 saker (10,75%)
- Tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp: 9 av 214 saker (4,21%)

Følgende kakediagram er en grafisk fremstilling av opptelling av klagene fra reklamasjonsnemnda behandlet i 2014-15:



Figur 1. Kakediagram av de valgte kategoriene fra reklamasjonsnemda

Som vi ser ut fra undersøkelsen er det mest vanlig å klage på feil/manglende opplysninger med 38,32% av klagen. I følge boligadvokat.no finnes det skjulte feil og mangler på 1 av 4 boliger, noe som kan forklare hvorfor en stor del av klagen gjelder dette (boligadvokat.no, 2015 skriv mer her). For skjulte feil og mangler kan det være store konsekvenser noe som sannsynligvis opptar de fleste forbrukerne. Det kan derfor være viktig for forbruker å klage i disse sakene, i tillegg til at det er en reell problemstilling i mange boligsalg. Videre kommer misnøye med saksbehandlingen med 25,23 % av klagen. Disse to kategoriene gjør helt klart hovedvekten i klagen. Misnøye med saksbehandlingen handler om meglernes utøvelse av arbeidet, og er en stor og generell kategori.

Partisk opptreden blir det klagt lite på i forhold til de andre sakene, allikevel kommer konflikten med mellommanns rolle og god meglerskikk frem i andre type saker, noe vi kommer nærmere innpå videre i vår drøfting.

Videre ser vi at oppgjør/renter/pant, meglernes utlegg/vederlag/honorar og tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp utgjør til sammen kun 19,17% av sakene. Årsaken til dette kan være et strammere og klarere lovverk som igjen kan føre til strengere praksis blant meglere. Dette kan være områder hvor det er strengere rutiner, hvor et regnskap er definert fra før. I tillegg er det streng lovgivning, «sånn er det». Alle disse delene går under deler av oppgjør. Mange

meglerkontor benytter et oppgjørskontor hvor det er spisskompetanse på akkurat oppgjør, som kan føre til færre feil under denne utøvelsen av meglerarbeidet.

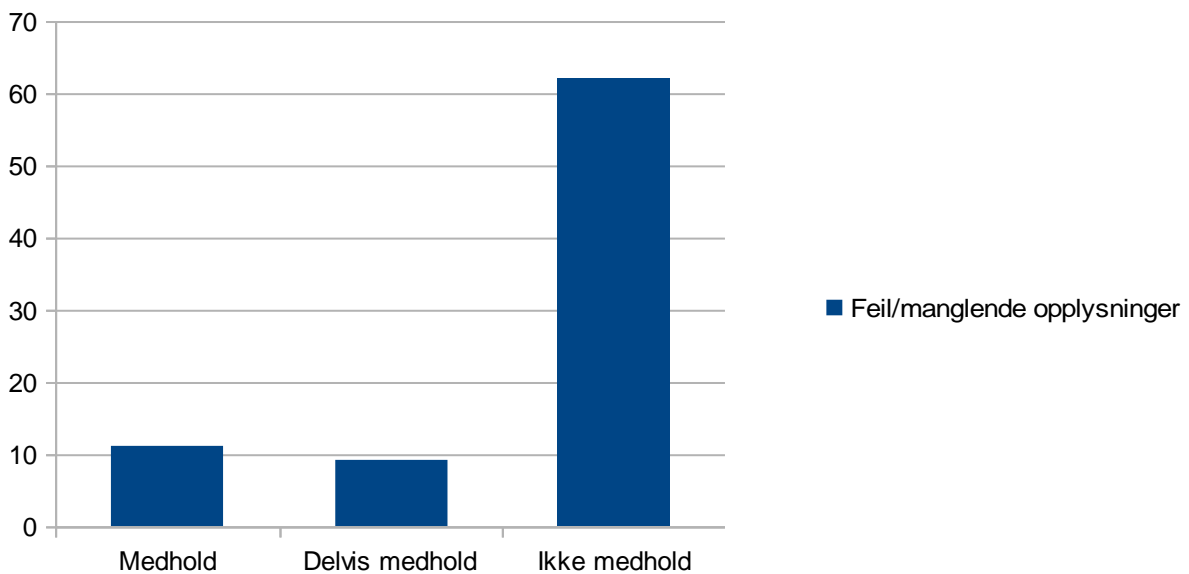
Budgivning utgjør 16,36 % av klagene, litt færre prosent enn midler klientkonto/renter/beløp, oppgjør/renter/pant og meglers utlegg/vederlag/honorar utgjør til sammen. Grunnen til dette kan være at mye kan gå galt under budgivningsprosessen, noe som kan være grunnen til strengere regler de siste årene. Dette kommer også nærmere innpå videre i oppgaven.

## 4.2 Feil/manglende opplysninger

Ved manglende/feil opplysninger kan kjøper av bolig kreve prisavslag eller erstatning ved et økonomisk tap. Selgere har etter avhendingslova streng opplysningsplikt, og lov om eiendomsmegling gir eiendomsmeglere streng opplysning- og undersøkelsesplikt. Allikevel er det mange saker som omhandler disse områdene. De juridiske rammene innen feil/ manglende opplysninger er avhendingsloven § 3-7.

Antall saker: 82 av 214 saker (38,32%)

- Medhold: 11 av 82 saker (13,4%)
- Delvis medhold: 9 av 82 saker (10,9%)
- Ikke medhold: 62 av 82 saker (75,6%)



Figur 2. Søylediagram av feil og manglende opplysninger

Som tidligere nevnt er de fleste klagen i reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester under kategorien for feil/manglende opplysninger. Allikevel får kun 13,4 % av klagen medhold, og 10,9 % delvis medhold. Det vil si at majoriteten av klagen som kommer inn ikke gis medhold (75.6% av klagen). Megler har både undersøkelsesplikt og opplysningsplikt etter lov om eiendomsmegling, som vil si at megler må videreføre alle opplysninger de får fra selger, i tillegg til å gjøre en rimelig undersøkelse av boligen. Opplysningsplikten er også lovgitt i avhendingslovens § 3-7. Dette følges også av god meglerskikk. Det betyr videre at hvis megler følger disse pliktene at det er det selger som får ansvaret ved skjulte feil og mangler.

Feil/manglende opplysninger er en viktig klageårsak, med hele 38,32 % av klagesakene. Allikevel får få klager medhold, noe som betyr at megler ikke kan klandres i store deler av disse klagesakene. En stor grunn til dette kan være at kundene ikke er kjent med gjeldende lovverk, og kanskje ikke vet hvem som skal klandres i saker ved feil/manglende opplysninger. Forbruker er kanskje lite informert over hvem de kan klage på, og vet ikke at megler ikke har ansvar for feil/manglende opplysninger hvis de har fulgt opplysningsplikten og undersøkelsesplikten. Boligkjøpere har kanskje ikke kunnskap om meglers begrensede opplysningsplikt, i tillegg til at megler ikke kan garantere riktige opplysninger. Dette kan forklare hvorfor en så stor del av klagesakene ikke får medhold.

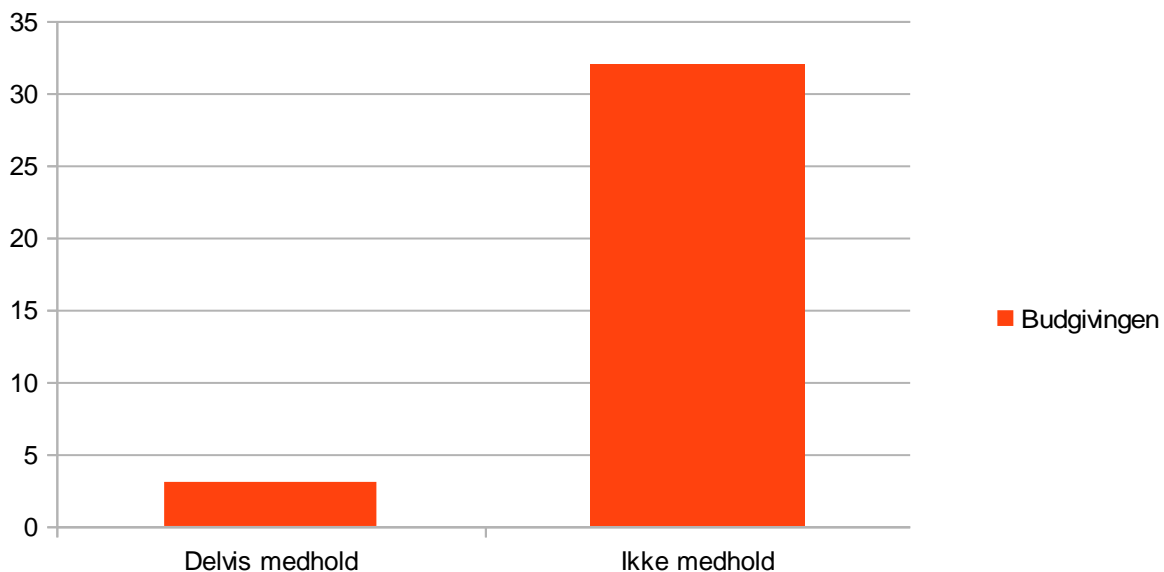


## 4.3 Budgivning

Innen budgivning er det flere interessenter til en bolig som er med å by på eiendommen. De juridiske rammene til budgivning er forskrift om eiendomsmeglings § 6-3 der megleren skal legge til rette for en forsvarlig avvikling av budrunden. På reklamasjonsnemda for eiendomsmeglere var det 35 saker som omhandlet budgivning i 2014-15.

Antall saker: 35 av 214 saker (16,36%)

- Medhold: 0 av 35 saker (0%)
- Delvis medhold: 3 av 35 saker (9,3%)
- Ikke medhold: 32 av 35 saker (91,4%)



Figur 3. Søylediagram av budgivning

I grafen over ser vi at de fleste av sakene ikke fikk medhold, dette er hele 32 av 35 saker. Innenfor budgivingskategorien er sakene ofte i strid med god meglerskikk. Her går det mer på at megler ikke har forsvarlig avviklet budrunden. Det er alt fra at megler ikke har informert bra nok igjennom budrunden til at megler har akseptert et for kort akseptfrist på budet. Et konkret eksempel er i sak nr 2015168 på reklamasjonsnemda. Der klagerne hevder å ha lidt et økonomisk tap, da de hadde fått varsel om at høyere bud ville bli inngitt

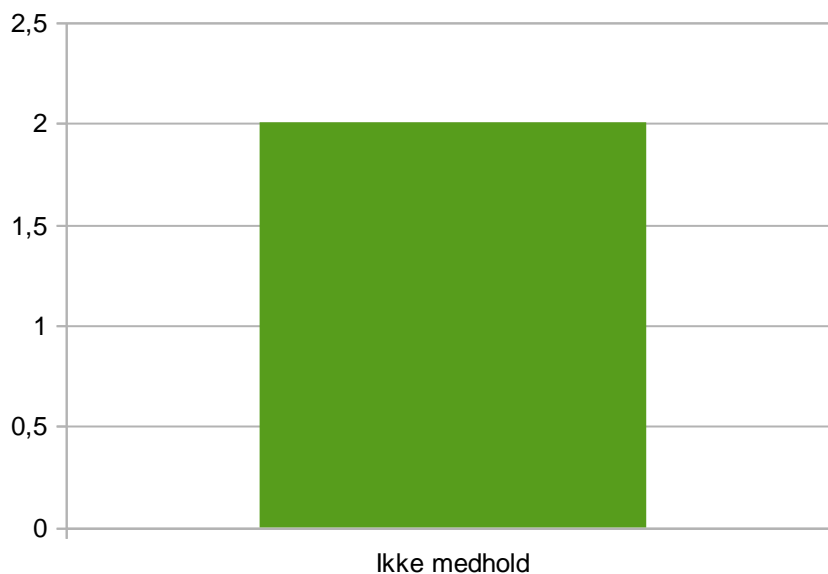
(Reklamasjonsnemda, 2016). Forskrift om eiendomsmegling § 6-3 er ofte for dårlig grunnlag og saken går heller ut på at megler ikke har holdt en god nok meglerskikk emgl § 6-3 (Lovdata, 2007). Begge disse paragrafene er lite konkrete og kan være vanskelige å konkludere med. Og dette ender som vi ser som oftest med ikke medhold. Her er det ingen medhold og kun få som får delvis medhold. Flere av sakene blir også avvist.

## 4.4 Partisk opptreden

Innen partisk opptreden er det megler som mellommann og om han har holdt god meglerskikk. De juridiske rammene rundt partisk opptreden er emgl. § 1-2 (1) der eiendomsmeglere må opptre som en mellommann. På reklamasjonsnemda for eiendomsmeglere var det kun 2 saker av alle de 214 sakene i 2014-15.

Antall saker: 2 av 214 saker (0,93%)

- Medhold: 0 av 2 saker (0%)
- Delvis medhold: 0 av 2 saker (0%)



- Ikke medhold: 2 av 2 saker (100%)

Figur 4. Søylediagram av praktisk opptreden

På grafen over ser man tydelig at de to sakene ikke fikk medhold. Her var det ingen saker som fikk medhold og heller ingen med delvis medhold. Innen partisk opptreden er det megler som ikke har vært en god nok mellommann. Et eksempel er sak nr 2015078 fra

■ Partisk opptreden

reklamasjonsnemda der «klagen gjelder brudd på god meglerskikk. Selger av leiligheten var dømt til å selge leiligheten og dele overskuddet med klageren som var hjemmelshaver.

Klageren mener innklagede har bidratt til å selge eiendommen til underpris. Klageren krever sitt tap erstattet som følge av at leiligheten ble solgt under markedsverdi til selgerens sønn»

Her kommer det igjen god meglerskikk som grunnlag for klagen (Reklamasjonsnemda, 2015).

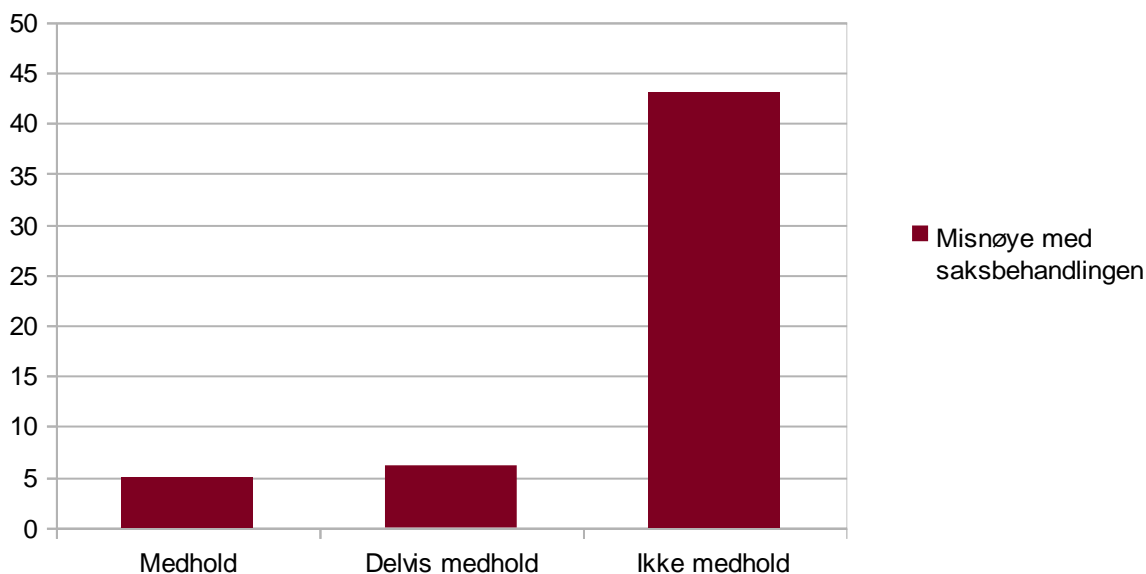
Her har ikke emgll. § 1-2 (1) og § 6-3 holdt som grunnlag og det er derfor ikke noen medhold i de to sakene (Lovdata, 2007). Dette kan være fordi det er for svakt lovverk som gjør til at nemda ikke har nok å gå på for å kunne få medhold.

## 4.5 Misnøye med saksbehandlingen

Med større kundefokus blir det kanskje også viktigere for forbrukere å få en helhetlig god megleropplevelse. Derfor er det også viktig at megler utøver sin virksomhet på en tilfredsstillende måte. Det er lett for forbruker å bytte megler og det finnes mange muligheter på markedet.

Antall saker: 54 av 214 saker (25,23%)

- Medhold: 5 av 54 saker (9,3%)
- Delvis medhold: 6 av 54 saker (11,1%)
- Ikke medhold: 43 av 54 saker (79,6%)



Figur 5. Søylediagram av misnøye med saksbehandlingen

Selv med relativt mange klager er det som feil/manglende opplysninger få saker som får medhold. Majoriteten av sakene (79,6%) får ikke medhold. Dette er kanskje fordi det også her er et vagt lovverk der flere av sakene blir i grenseland og må tolkes. God meglerskikk etter § 6-3 er noe som ofte kommer igjen i de forskjellige kategoriene og det står også meget sentralt under misnøye med saksbehandlingen. Det er ingen konkret definisjon på god meglerskikk er dette vanskelig å sette opp til reklamasjonsnemnda. Disse klagene må avgjøres fra sak til sak, og dette er kanskje en årsak til at så mange saker ikke får medhold. Et eksempel på dette er klage nr. 2015089 hvor klageren 'ikke er fornøyd med hvordan megleroppdraget ble utført på', og ville kreve honoraret tilbake. Nemnda konkluderte her med at klager ikke fikk medhold (Reklamasjonsnemnda, 2016). Spørsmålet om god meglerskikk står her i fokus, men det er også satt lovrammer rundt hva det er lov til å kreve. I denne saken blir det et spørsmål om vederlaget kan kreves tilbakebetalt hvor § 7-7 i eiendomsmeglingsloven setter rammene. I sakene under misnøye med saksbehandlingen vil klager ha tilbakebetalt hele eller deler av vederlaget til megler. I følge denne paragrafen kan vederlaget betales tilbake hvis det har skjedd en "ikke ubetydelig pliktforsømmelse". "Ikke ubetydelig" er et begrep som også subjektivt tolkes. Selv om god meglerskikk står sentralt er det flere saker hvor andre paragrafer må blandes inn for at klager skal få erstatning.

Som under feil/manglende opplysninger grunnen til at klager ikke for medhold være at de ikke vet hva de har krav på fra megler. God meglerskikk er viktig, men det gir ingen klar

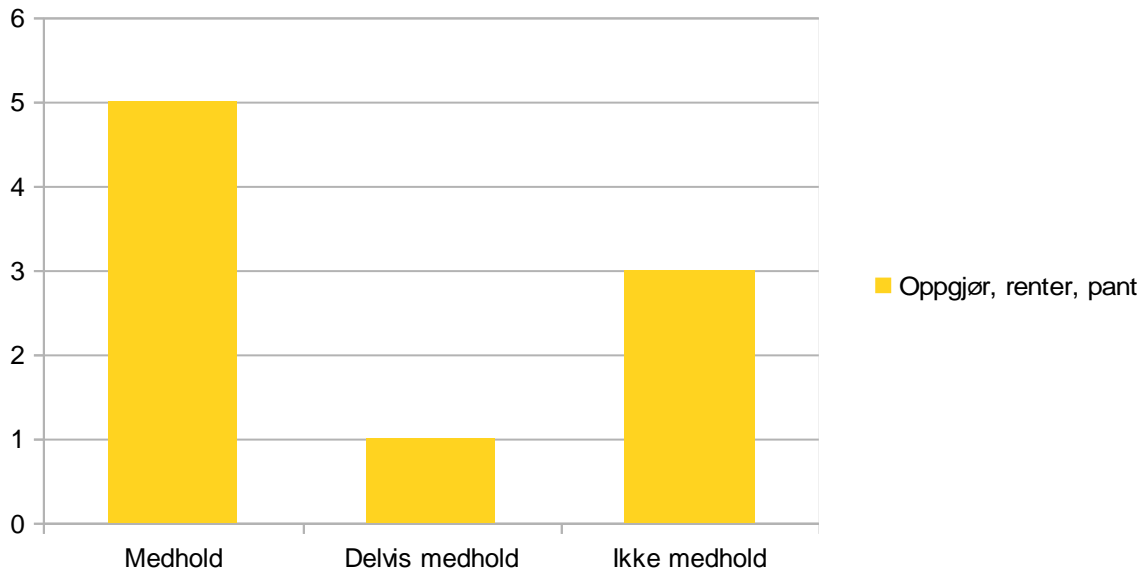
grense i sakene. Andre paragrafer må i så tilfelle trekkes inn. Det uklare lovverket kan føre til at mange saker er i grenseland, og i mange saker må en subjektiv konklusjon trekkes fra nemnda. At kunden ikke er fornøyd med hvordan oppdraget er gjennomført betyr ikke direkte at det er en grunn til å klandre megler. Dette underbygges også av Torgeir Øines, leder av boliggruppen i Forbrukerrådet, som tror at misnøye av saksbehandlingen blir klaget på såpass mye er blant annet fordi forbrukerne feil oppfatter meglerens ansvar. *At forbrukerne klager på håndtering av kjøper- og selgerforholdet er ikke overraskende. For eksempel er det en vanlig misforståelse at megleren bistår dersom kjøper oppdager feil ved boligen etter at kjøpet er gjennomført. Megleren har ikke ansvar for tvister om boligen mellom kjøper og selger, slik mange tror* uttaler han til DinSide.no (DinSide, 2011).

## 4.6 Oppgjør/renter/pant

Oppgjør omhandler forbrukers egen økonomi, og ofte er det snakk om store summer. De fleste oppgaver under denne delen av arbeidet blir ofte sett på som rutinearbeid, som skjer stort sett på et oppgjørskontor i eiendomsmeglingsforetaket. Når en bolig skifter eier er det mye som må på plass, og megler og oppgjørsarbeidere skal sørge for at dette skal gå så knirkefritt som mulig.

Antall saker: 9 av 214 saker (4,21%)

- Medhold: 5 av 9 saker (55,6%)
- Delvis medhold: 1 av 9 saker (11,1%)
- Ikke medhold: 3 av 9 saker (33,3%)



Figur 6. Søylediagram av oppgjør, renter og pant

Innen oppgjør/renter/pant er det ikke mange saker, men de fleste sakene får medhold med 55,6% av sakene. Dette er helt klart mer enn de forrige kategoriene vi har presentert her, for å sammenligne får man i saker som omhandler feil/manglende opplysninger kun medhold i 13,4 % av sakene. Dette kan være fordi at her er det er mye strengere regelverk med konkrete regler som viser til hvordan det skal være. Mye av dette arbeidet preges av rutine, og at det er slik det gjøres. Dette gjør til at nemda lettere kan avgjøre om saken får medhold eller ikke. Finansminister i 2006 Kristin Halvorsen peker på at den nye loven om eiendomsmegling fra 2007 skal skape større trygghet for forbruker, og skape større ryddighet i eiendomsmeglingsbransjen (Regjeringen, 2006). Oppgjør er ikke regulert i detalj, men § 6-9 viser til generelle bestemmelser som regulerer oppdragstakeren plikter ved gjennomføringen av handelen (Finanstilsynet, 2010). Derfor er også god meglerskikk etter § 6-3 utfyllende med tanke på gjennomføringen av oppgjøret og behandling av betroede midler. Sistnevnte blir nærmere beskrevet i forskrift 23. november 2007 §§ 3-8 til 3-12. Det betyr at noe av oppgjørsarbeidet åpner for rom om tolkning. Allikevel har finanstilsynet kommet med rundskriv om *oppgjør og klientmiddelbehandling i eiendomsmeglingsvirksomhet* i 2010 som peker på skjerpete rutiner med klarere rammer på hvordan oppgjørsarbeidet skal foregå. Som nevnt er den nye loven lagd for å være med forbrukervennlig, noe som kan vise til den høyere prosenten som får medhold i disse type klagesaker enn andre saker. Selv om oppgjør er en stor jobb med relativt klare rammer enn andre deler av utøvelsen av eiendomsmegler arbeid er det en kompleks oppgave. Med en mer omfattende utdanning skal meglere ha god opplæring i å

gjennomføre oppdrag.

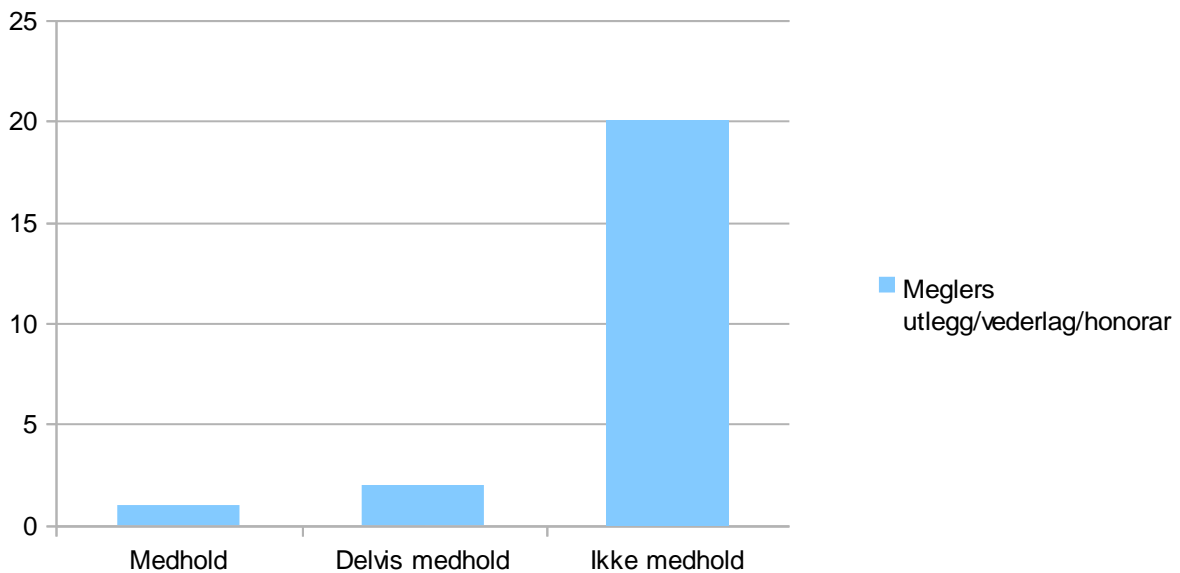
Ofte er det snakk om store oppgjør med store summer, med mange heftelser og pantobligasjoner. Det kan det være snakk om mange institusjoner involvert med interesse for blant annet prioriteringer, og dette kan føre til mer rot i oppgjørs-/renter og pantebehandlingen. Allikevel må vi se på at det er kun 9 av 214 saker som omhandler oppgjør/renter og pant, noe som betyr at kun 4,21 % av klagen omhandler dette. Det kan med rimelig sikkerhet derfor konkluderes med at de fleste forbrukerne ikke klager på meglers gjennomføring av denne delen av arbeidet. Selv om de fleste sakene får medhold betyr det at det kanskje ikke er så ille, ettersom så få klager på dette området uansett.

#### 4.7 Megler utlegg/vedlegg/honorar

Mange typer utlegg forekommer under salg av bolig som blant annet takstmann, annonser og salgsoppgaver, i tillegg til at megler skal ha et honorar for sitt arbeid. Meglers utlegg/vederlag/honorar er, som oppgjør/renter/honorar, noe forbruker sannsynligvis er viktig for forbruker ettersom det omhandler privat økonomi.

Antall saker: 23 av 214 saker (10,75%)

- Medhold: 1 av 23 saker (4,3%)
- Delvis medhold: 2 av 23 saker (8,6%)
- Ikke medhold: 20 av 23 saker (86,9%)



Figur 7. Søylediagram av meglers utlegg/vederlag/honorar

Av alle klagekategoriene er det kun budgivning som har fått flere saker med ikke medhold (91,4% ikke medhold). Det er hele 86,9 % av klagen under meglers utlegg/vederlag/honorar som ikke har fått medhold. Allikevel må det nevnes at det kun er 23 av 214 klagesaker som er under denne kategorien, men fortsatt flere antall klager enn tilbakehold av midler klientkonto og oppgjør/renter/pant til sammen. Det er kun 4,3 % av sakene som får medhold, noe som er betraktelig færre klager enn sakene om feil/manglende opplysninger, budgivning og misnøye med saksbehandlingen. Som drøftet i forrige delkapittel er det sterkere fokus på forbrukerinteresser.

Megleren har også egeninteresse under saker som omhandler honorar, noe som kan gi rom for større uenigheter. Tidligere i oppgaven har vi nevnt at sakene først skal til prøves løst skriftlig med megler. Meglers utlegg og vederlag skal komme frem i oppdragsavtalen. Øines peker på at klagen som kommer under dette temaet kan skyldes enten at megler er uklar, eller at forbrukeren ikke forstår prissettingen (DinSide, 2016). Det som skrives i avtalen og sies kan avvike, og forbruker er kanskje ikke flinke nok til å lese gjennom avtalen før den signeres.

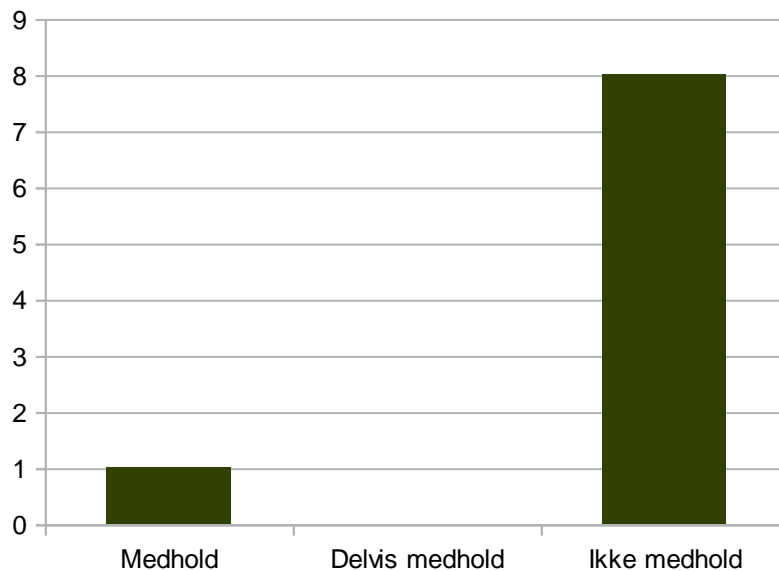


## 4.8 Tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp

Klientkonto er en konto virksomheter har hvor alle klienters midler står. Denne kontoen skal styres etter god meglerskikk, men ellers etter strenge bestemmelser i eiendomsmeglingsloven og forskrift om eiendomsmegling.

Antall saker: 9 av 214 saker (4,21%)

- Medhold: 1 av 9 saker (11,1%)
- Delvis medhold: 0 av 9 saker (0%)



- Ikke medhold: 8 av 9 saker (88,9%)

Figur 8. Søylediagram av tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp

■ Tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp

Her også får de fleste sakene ikke medhold med 88,9 % av sakene. Det er relativt få saker som er innenfor dette området, sånn som under oppgjør/renter/pant. Sammenligner vi disse to kategoriene finner vi flere paralleller. Blant annet er det like mange saker i disse to

kategoriene, og begge kategoriene blir spesielt nevnt i finanstilsynets rundskriv om *oppgjør- og klientmiddelbehandling for eiendomsmeglere*. I tillegg henger oppgjør og klientkonto nærme sammen ettersom klientkonto er en del av selve oppjøret. Finanstilsynet viser til at avtalerettslige prinsipper etter avtaleloven burde foreligge også i eiendomsmeglingsaker (Finanstilsynet, 2010). Som drøftet i overstående kategorier er dette kanskje grunnet lite forbrukerorientering, allikevel er svært få av sakene under denne kategorien med kun 4,21 % av sakene. Dette kan peke mot at det er et strengere lovverk og mindre feil som blir gjort. Behandling av klientmidler blir nærmere definert i lov om eiendomsmeglings § 3-2, pluss rundskriv fra finanstilsynet om oppgjør og klientmiddelbehandling i eiendomsmeglingsvirksomhet 6/2010. Forskrift om eiendomsmegling kommer med utfyllende bestemmelser angående klientkonto. Dette kan peke mot skjerpede rutiner og strenge regler om hvordan klientkonto skal brukes, som igjen forklarer hvorfor det er så få saker under denne klagekategorien. God meglerskikk står her også sentralt, og må ha blitt brutt for at megler får erstatningsansvar. Allikevel finner man saker hvor megler har opptrådt i strid med god meglerskikk, men at megler ikke kan klandres ettersom det ikke har skjedd et økonomisk tap som er et krav for meglers erstatningsansvar. Under klientkonto er det strenge rutiner og lover som kan forklare at såpass få klagesaker faller under denne kategorien.

## **5 Konklusjon**

Området det klages mest på er feil/manglende opplysninger med 38,32 % av klagen. Etter det kommer misnøye med saksbehandlingen med 25,23 %. Det er generelt vanskelig å få medhold for forbruker. I mange saker kan ikke megler klandres, og selv om god meglerskikk er brutt betyr det ikke at klager får medhold. Megler må ha utvist skyld (culpa) og det foreligger påregnelig økonomisk tap og årsakssammenheng. Selv om mange saker blir klagt på for eksempel under feil/manglende opplysninger er det kun i fåtallet av sakene hvor klager får medhold. Årsaken til dette er mest sannsynlig at forbruker ikke vet hva de har krav på med tanke på feil/manglende opplysninger, og ikke vet hvem som kan klandres for avvik i opplysningene. Denne årsaken kan også være grunnen til at få får medhold under misnøye med saksbehandlingen. Selv med større fokus på forbrukerinteresser, og en mer oppdatert forbruker vet kanskje ikke forbruker hva de har krav på i henhold til megler.

Partisk opptreden er det minst saker som blir klagd på med kun 2 av 214 saker (0,94 %). Det er få saker som direkte omhandler dette temaet, men allikevel står god meglerskikk etter lov om eiendomsmegling § 6-3 sentralt i klagesakene i reklamasjonsnemnda. Dette er et tema som går om og om igjen. Denne loven er subjektiv, og må tolkes fra sak til sak. Det finnes ingen konkret definisjon, noe som kan forklare hvorfor så få får medhold.

Budgivning er den tredje største klagekategorien med 16,36 % av alle sakene. Her også foreligger det et konkret regelverk på gjennomføringen i eiendomsmeglingsforskriftens § 6-3. I denne kategorien får generelt også få klager medhold, noe som kan forklares på samme måte som tidligere forklarte kategorier. Det som går igjen i disse type saker er at forbruker ikke vet om hvem som skal klandres i saker, og hva de kan klandre megler for. Forbruker er generelt lite opplyste om hva meglers arbeid innebærer, og hva megler er pliktig til å erstatte.

Det kommer generelt få klager inn under oppgjørskategoriene (oppgjør/renter/pant, meglers utlegg/vederlag/honorar og tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp) med til sammen 19,17 % av klagen. I disse sakene får generelt klager ikke medhold. Oppgjør/renter/pant er den klagekategorien hvor klager får mest medhold, hvor de får medhold i 55,6 % av tilfellene. Allikevel må det bemerkes at det i denne kategorien kun er 9 av 214 saker, og det ser kanskje derfor verre ut enn det egentlig er. Under oppgjørskategoriene er det et strengt regelverk, noe som kan forklare hvorfor såpass få klager faller inn under disse tre kategoriene. Reglene er definert under eiendomsmeglingsloven, forskrift om eiendomsmegling i tillegg til rundskriv fra finansdepartementet 6/2010 som går nærmere inn på reglene under oppgjørsarbeidet, klientkonto og utlegg/vederlag. Disse områdene er strengt regulerte, og meglerforetak har ofte spisskompetanse og egne oppgjørskontor som betyr at oppgjør ofte er rutinearbeid hvor ting går greit for seg.

Generelt i alle kategoriene er det vanskelig å få medhold for forbruker. God meglerskikk går igjen i alle kategorier, og må drøftes i hver sak. Selv med større forbrukerfokus er det ikke alltid kunder vet hvem som kan klandres, og at megler kan ikke klandres i alle tilfeller. De store klagekategoriene (feil/manglende opplysninger og misnøye med saksbehandlingen) ser muligens verre ut enn de er, siden megler får medhold i de fleste saker.

## 6 Litteraturliste:

- Boligadvokat. (2016). *Eiendomsmeglers erstatningsansvar ved boligsalg – Meglers profesjonsansvar*. Lokalisert på <http://www.boligadvokat.no/Eiendomsmeglers-erstatningsansvar-ved-boligsalg-%E2%80%93-meglers-profesjonsansvar-302/>
- Brækhus, S. (1946) *Meglerens rettslige stilling s.* Oslo, Norge.
- Bråthen, T. og Røse Solli, M. (2011). *Lærebok i praktisk eiendomsmegling, del 1.* Oslo, Norge.
- Bråthen, T. og Røse Solli, M. (2013). *Lærebok i praktisk eiendomsmegling, del 2.* Oslo, Norge.
- De nasjonale forskningsetiske komiteene. (2010). *Kvalitative og kvantitative forskningsmetoder – likheter og forskjeller*. Lokalisert på <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/medisin-og-helse/kvalitativ-forskning/1-kvalitative-og-kvantitative-forskningsmetoder--likheter-og-forskjeller/>
- Din side. (2011). *Dette kan ikke megleren hjelpe deg med*. Lokalisert på <http://www.dinside.no/870200/dette-kan-ikke-megleren-hjelpe-deg-med>
- Eiendomsmeglingsloven Lov-06-29-73 (2007).
- Eiendomsmeglingsnemda. (2016). *Informasjon om reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/om-reklamasjonsnemnda>
- Finanstilsynet. (2010). *Oppgjør klientmiddelbehandling i eiendomsmeglingsvirksomhet*. Lokalisert på

[http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv\\_vedlegg/2010/1\\_kvartal/Rundskriv\\_6\\_2010.pdf](http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv_vedlegg/2010/1_kvartal/Rundskriv_6_2010.pdf)

- Help. (2016). *Selgers opplysningsplikt*. Lokalisert på <http://www.help.no/Privatrettslig-oppslagsverk/Juridiske-raad-og-veiledninger/Selgers-opplysningsplikt>
- Johannessen, A., Tufte, P.A. & Christoffersen, L. (2010) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*, 4. utg. Oslo Abstrakt forlag
- Juridisk ABC. (2012). *Slik klager du på eiendomsmegleren*. Lokalisert på <http://www.juridiskabc.no/eiendom/slik-klager-du-pa-eiendomsmegleren/>
- Jusinfo. (2016). *profesjonsansvaret*. Lokalisert på <http://jusinfo.no/index.php?site=default/721/1059/1089/1090>
- Jusinfo. (2016). *Undersøkelsesplikt*. Lokalisert på <http://jusinfo.no/index.php?site=default/721/1568/1595/1596>
- Korsrud, k., Eggebø, M. (2013). Erstatningskrav mot eiendomsmegler - løper det reklamasjonsfrist? *Hjort*. Lokalisert på <http://www.hjort.no/erstatningskrav-mot-eiendomsmegler-loper-det-reklamasjonsfrist>
- LeCompte, M.D., Goetz, J.P. (1982). *Problems of reliability and validity in educational research*. Review of Educational Research. Vol. 52, s 31- 60.
- Norges digital læringsarena. (2016). *Kvantitative og kvalitative metoder*. Lokalisert på (<http://ndla.no/nb/node/93376>

- Norges Eiendomsmegler forbund. (2014). *Etiske regler for Norges eiendomsmeglerforbund*. Lokalisert på [http://www.nef.no/xp/pub/topp/medlemskap/nefs\\_lover\\_etiske\\_regler\\_etc/521908](http://www.nef.no/xp/pub/topp/medlemskap/nefs_lover_etiske_regler_etc/521908)
- Regjeringen. (2006). *Ny lov om eiendomsmegling*. Lokalisert på <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/ny-lov-om-eiendomsmegling/id440104/>
- Regjeringen. (2007). *Større trygghet ved kjøp av bolig*. Lokalisert på <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/storre-trygghet-ved-kjop-av-bolig/id491677/>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester. (2015). *Klage nr 2015089*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17753>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglere. (2015). *Klage nr 2015168*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17895>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglere. (2015). *Klage nr 2015078*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17697>
- Reklamasjonsnemda for eiendomstjenester. (2016). *Informasjon om reklamasjonsnemda for eiendomsmeglertjenester*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/om-reklamasjonsnemnda>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglertjenester. (2015). *Klage nr 2015086*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17703>
- Rosen, K. og Henden Torsteinsen, D. (2013). *Eiendomsmegling- rettslige spørsmål 2 utgave*. Oslo, Norge.

- Stortinget. (2006-2007) *Meglers erstatningsansvar*. Lokalisert på <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Innstillinger/Odelstinget/2006-2007/inno-200607-050/9/>

## **7 Figur-/tabelloversikt**

- Figur 1. diagram av de valgte kategoriene fra reklamasjonsnemda
- Figur 2. søylediagram av feil og manglende opplysninger
- Figur 3. søylediagram av budgivning
- Figur 4. Søylediagram av praktisk opptreden
- Figur 5. søylediagram av misnøye med saksbehandlingen
- Figur 6. Søylediagram av oppgjør, renter og pant
- Figur 7. Søylediagram av meglers utlegg/vederlag/honorar
- Figur 8. Søylediagram av tilbakehold av midler klientkonto/renter/beløp