



Høgskolen i **Hedmark**

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

Ingrid Amelia G. Åsengen

# Bacheloroppgave

## Eiendomsmeglernes rolle ved overtakelse

Real estate agents role at the physical delivery of property

Eiendomsmegling

2016

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket

JA  NEI

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA  NEI

---

# Innhold

<b>INNHOOLD .....</b>	<b>3</b>
<b>NORSK SAMMENDRAG .....</b>	<b>5</b>
<b>ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT).....</b>	<b>6</b>
<b>1. FORORD .....</b>	<b>7</b>
<b>2. INTRODUKSJON OG PROBLEMSTILLING .....</b>	<b>8</b>
2.1 PROBLEMSTILLING OG FORMÅL .....	8
2.2 OPPGAVENS OPPBYGNING.....	10
<b>3. TEORIGJENNOMGANG .....</b>	<b>11</b>
3.1 BOLIGKJØPERFORSIKRING .....	11
3.2 EIERSKIFTEFORSIKRING .....	12
3.3 RETTSLIG GRUNNLAG FOR SALG AV FAST EIENDOM.....	12
3.3.1 <i>Avtaleloven</i> .....	12
3.4 AVHENDINGSLOVEN .....	13
3.4.1 <i>Avhendingsloven og rettskilder</i> .....	13
3.4.2 <i>Overtakelsens rettslige betydning</i> .....	14
3.4.3 <i>Kjøpers plikter inkludert undersøkelsesplikt</i> .....	15
3.4.4 <i>Selgers opplysningsplikt</i> .....	16
3.4.5 <i>Mislighold av selgers plikter etter avhendingsloven</i> .....	16
3.4.6 <i>Ytelse mot ytelse og tilbakeholdsrett</i> .....	20
3.5 EIENDOMSMEGLERS PLIKTER.....	21
3.5.1 <i>God meglerskikk</i> .....	22
3.5.2 <i>Eiendomsmeglers plikter ved overtakelse</i> .....	23
<b>4. METODE.....</b>	<b>25</b>
4.1 INTERVJU MED FENOMENOLOGISK TILNÆRMING .....	25

---

4.2	UTVALGET .....	25
4.3	UTFORMING OG GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSE .....	26
4.4	FENOMENOLOGISK ANALYSE .....	27
<b>5.</b>	<b>RESULTAT, ANALYSE OG DRØFTING.....</b>	<b>28</b>
5.1	OVERTAKELSENE OG INFORMANTENE.....	28
5.2	PROBLEMER VED OVERTAKELSEN .....	30
5.3	RÅDGIVNINGSPLIKTEN VED OVERTAKELSE, EN UTFORDRING?.....	32
5.4	OPPLEVELSE AV OVERTAKELSEN .....	33
5.5	INFORMASJON .....	35
5.6	FORVENTNINGER TIL EIENDOMSMEGLER OG DENNES ROLLE.....	38
5.7	TRYGGERE BOLIGHANDEL FOR KJØPER .....	40
<b>6.</b>	<b>OPPSUMMERING OG KONKLUSJON .....</b>	<b>42</b>
<b>7.</b>	<b>BEGRENSNINGER OG VIDERE FORSKNING .....</b>	<b>44</b>
<b>8.</b>	<b>VEDLEGG.....</b>	<b>45</b>
8.1	INTERVJUGUIDE EIENDOMSMEGLERE .....	45
8.2	INTERVJUGUIDE BOLIGKJØPERE .....	47
	<b>LITTERATURLISTE .....</b>	<b>50</b>

---

## Norsk sammendrag

Tryggere bolighandel er et svært dagsaktuelt tema da det i 2015 reklameres på 1 av 4 bruktboligkjøp. Bransjen fokuserer på krav til takstmann og innføring av boligsalgsrapporten, samtidig som det er ønske om å revidere avhendingsloven av 1992. Overtakelsen er skjæringspunktet for overlevering og gjennomføring av handelen, likevel er ikke eiendomsmeglerens rolle klart definert, og få eiendomsmeglere deltar på overtakelse. Oppgaven har undersøkt eiendomsmeglers rolle ved overtakelse, og problemstillingen ”Hvordan kan eiendomsmegler bidra til en tryggere bolighandel for kjøper ved overtakelsen?”. Formålet er å undersøke hva som kan gjøres av eiendomsmegleren for å trygge bolighandelen med spesielt fokus på overtakelsen. Det er gjort kvalitative intervjuer av 8 boligkjøpere og 5 eiendomsmeglere valgt gjennom kriteriebasert utvelgelse. Dataene er så analysert med en fenomenologisk tilnærming med fokus på meningsinnhold. Informantenes erfaringer og meninger er sammenstilt med avhendingsrett og en drøfting av god meglerskikk for å fange opp nye forslag til eiendomsmeglers bidrag, forbedringspotensial og hva som fungerer i dag. I undersøkelsen er det konkludert med at boligkjøpere føler seg tryggere dersom eiendomsmegler er tilstede på overtakelsen. Eiendomsmeglere som ikke deltar gjør dette grunnet begrensninger i tid og praktiske hensyn, men også fordi de anser arbeidet som gjennomført og ikke ønsker å ta del i de problemene som kan oppstå på en overtakelse. Ved å delta kan eiendomsmegler være med å kvalitetssikre prosessen og ivareta begges interesser i form av å være mellommann. Å gi informasjon om prosessen og være tilgjengelig for spørsmål underveis er viktig. Eiendomsmegler kan ta styring på overtakelsen og gi råd ved avvik fra avtale eller ved uenigheter. Dersom eiendomsmegler ikke deltar på overtakelse bør han også være tilgjengelig på telefon og være spesielt nøye med å formidle informasjon. Det fremgår at det er ulik praksis i hvordan dette blir gjort, og det påpekes at det kan bli for mye informasjon for kjøperne å forholde seg til slik at de blir usikre på overtakelsen selv om det er gitt god informasjon. Det foreslås at det utarbeides en skriftlig instruks for overtakelsens gjøremål og et mer detaljert skriv om overtakelsen, forberedelser til denne, og rettigheter og plikter. Dette må utarbeides med klart og forståelig språk også for de uten erfaring med juridiske tekster. Eiendomsmeglere og foretakene bør gjennomgå sine bilag for å begrense irrelevant og mindre relevant informasjon slik at den totale informasjonen blir så spisset som mulig og mer håndgripelig for boligkjøperne.

## **Engelsk sammendrag (abstract)**

Safer housing trade is a very current topic when 2015 advertised at 1 of 4 purchases of used properties resulted in complaints. The industry focuses on requirements for appraiser-industry and the development of the technical sales report while it is also desirable to revise the disposal law of 1992. The physical delivery of property is an important point for implementation of the transaction. Yet are not the real estate agents' role clearly defined, and few are attending the physical delivery. This paper has investigated real estate agents' role in the delivery and the issue "How can real estate agents contribute to a safer residential trade for buyers?". The purpose is to examine what the real estate agents can do to ensure safety to the residential trade, with particular emphasis on the physical delivery, with support of qualitative interviews of 8 buyers and 5 real estate agents selected through criteria based selection. The data are analyzed with a phenomenological approach focusing on meaning. The informers' experiences and opinions are examined along with disposal right and a discussion of good practice to capture new proposals for real estate agents contribution, improvement and what works today. The investigation concluded that buyers feel safer if the real estate agent is present on the physical delivery. Real estate agents who do not participate do so due to constraints of time and convenience, but also because they consider their work finished and do not want to take part in the problems that can arise in a physical delivery. By attending the real estate agent can help to assure the quality of the process and take care of the interests of both parties in terms of being the middleman. To provide information on the process and be available for questions along the way is important. Real estate agents can take control of the physical delivery and provide advice for deviations from the sales agreement or if disagreement should occur. If the real estate agent is not attending to the physical delivery he should be available by phone and be especially careful to convey information. It appears that there are different practices in how this is done, and it is pointed out that there may be too much information for the buyers to deal with, so that they are uncertain about the physical delivery even if it is given good information. It is proposed to prepare written instructions for the tasks of the physical delivery and a detailed document about the physical delivery, preparation for this, and rights and duties. This must be developed with clear and understandable language even for those with no experience with legal texts. Real estate agents and firms should review their documents for limiting irrelevant and less relevant information so that the total information is as sharpened as possible and more tangible for buyers.

## **1. Forord**

Arbeidet med oppgaven har vært en lang og lærerik prosess. Som student er jeg midt i mellom bransjen og forbrukerne, og midt i teorien i bøkene. Oppgaven har gitt meg verdifull innsikt i bransjens oppfatninger og praksis, og en påminnelse på hvordan man som forbruker møter og opplever bolighandelen. Dette er god lærdom som jeg kommer til å bære med meg, og ha nytte av videre i mitt arbeid som eiendomsmegler. Jeg ønsker å takke alle informantene for solide og ærlige svar. Jeg ønsker også å takke min veileder Mary Ann Stamsø for god hjelp og veiledning underveis i prosessen.

Ingrid Amelia G. Åsengen

## 2. Introduksjon og problemstilling

### 2.1 Problemstilling og formål

I 2015 meldes det at en av fire boligkjøpere som har tegnet boligkjøperforsikring reklamerer til selger eller selgers eierskifteforsikringsselskap, etter kjøp av bolig etter avhendingsloven (Norges eiendomsmeglerforbund, 2015). En reklamasjon skjer på bakgrunn av kjøpers oppfatning av et avvik mellom forventet tilstand og den faktiske tilstanden på boligen. Forbrukerrådet mener at det ikke hersker noen tvil om at norsk bolighandel er utrygg (Forbrukerrådet, 2015). Eierskifteselskapet Protector avviser derimot at bolighandelen er så konfliktfylt som det påstås fordi de definerer en konflikt for å først å ha oppstått etter at en reklamasjon har blitt avvist, og dette ikke blir godtatt av kjøper. Kjøper må så bringe saken videre for rettsvesenet. De mener da at konflikter kun oppstår i 1,8% av eierskiftepolisene (Protector, 2015). Uansett definisjonen på konflikt så er det et høyt antall reklamasjoner og dermed en høy misnøye etter kjøp av bolig etter avhendingsloven.

Overtakelsen representerer selve byttetidspunktet i gjennomføringen bolighandel. Kjøperen mottar den faktiske bruksretten av eiendommen, og selger instruksjonsretten over kjøpesummen. Overtakelsen er skjæringspunktet for overføring av risikoen og av ytelsene som følger av handelen. Det er i fra dette punkt at kjøper kan oppdage elementer som bidrar til et avvik på forventet og faktisk tilstand som blir grunnlaget for en reklamasjon. Det kan også allerede under overtakelse komme kjøper til kjenne at avvik vil oppstå. Kjøper vil da under selve gjennomføringen ha mulighet for misligholdsbeføyelser ovenfor selger dersom kravet er rettmessig. Det er påpekt fra eiendomsmeglingsbransjen at dagens lovverk gjennom avhendingsloven inneholder generalklausuler som gjør det svært vanskelig uten inngående kjennskap til rettspraksis å vurdere om kjøper og selgers krav ovenfor den annen part er rettmessige. Overtakelsen kan da utvikle seg til å være et anspent punkt mellom kjøper og selger der begge er opptatt av å verne om sine interesser.

Eiendomsmeglingsbransjen påpeker at det må gjøres grep for å gjøre bolighandelen tryggere, og at det gjennom dette blant annet er behov for å revidere lovverket for disse general klausulene samtidig som selger og kjøpers rettigheter og plikter skal tydeliggjøres. Det erfares at selgere og kjøpere ikke er klar over sine rettigheter og plikter (Norges eiendomsmeglerforbund, 2015). For selgers opplysningsplikt er forslaget en lovfestet plikt til



---

å fremlegge opplysninger om boligens tekniske standard gjennom den mye omtalte ”boligsalgsrapporten” og lovfesting av kompetansekrav til takstmenn. Dette forslaget er mye omtalt og vil derfor ikke bli behandlet videre i oppgaven grunnet oppgavens begrensninger med hensyn til omfang. Videre er det forslag om å sette krav til kjøpers undersøkelsesplikt. Det påstås i dag at kjøpere bruker mindre tid på undersøkelse og beslutning om kjøp av bolig enn på mindre økonomiske avgjørelser. Hektiske budrunder med korte tidsfrister gis ofte skylden for dette. Forslaget fra bransjen til revidering av lovverket bygger på en antakelse om at en velinformert kjøper har en forventning til eiendommen som ligger nærmere den faktiske tilstanden.

Overtakelsen representerer et kritisk punkt i gjennomføringen av handelen, men likevel har ikke eiendomsmegleren noen definert lovpålagt plikt til å delta og bistå partene ved overtakelse. Norges eiendomsmeglerforbunds forbrukerrådgiver i bolighandelen Carsten Henrik Pihl uttaler at det i snitt kun er en av tre eiendomsmeglere som deltar på overtakelse. Siden hans stilling ble opprettet i 2014 har 6% av alle henvendelsene fra boligkjøpere omhandlet overtakelsen (Pihl, 2015, s.17). Spørsmålene omhandler gjerne hva slags løsøre som skal medfølge i handelen, hvor mange nøkler som skal følge, vasking og renhold, og noen om eventuelle tilbakehold. Det kan tyde på at kjøpere oppfatter overtakelsen som et usikkert moment, og at det er behov for utvidet informasjon om denne prosessen. En trygg bolighandel er et svært dagsaktuelt og viktig tema, fordi boligeiendom fortsatt ofte er den største formue hos befolkningen. Derfor angår temaet også mange. Temaet reiser et viktig spørsmål i forbindelse med hvordan eiendomsmegler som profesjonsutøver kan bidra til en tryggere bolighandel. Eiendomsmeglernes tilstedeværelse ved overtakelse av bolig vil således kunne være et bidrag for å trygge bolighandelen. Med dette som bakgrunn vil denne oppgaven ta for seg følgende problemstilling:

”Hvordan kan eiendomsmegler bidra til en tryggere bolighandel for kjøper ved overtakelsen?”.

Med dette ønsker jeg å rette fokuset på overtakelsen fra kjøpers perspektiv, og hvordan eiendomsmegler kan bidra til en tryggere bolighandel for kjøper, og eventuelt redusere antall reklamasjoner på boligkjøp etter avhendingsloven.

## 2.2 Oppgavens oppbygning

Oppgavens oppbygning har som mål å gi leseren en naturlig og en oversiktlig presentasjon av relevante teorier og undersøkelsens funn. I kapittel 2 blir temaet for oppgaven og problemstillingen introdusert og legitimert, med bakgrunn i aktualitet og viktighet. I kapittel 3 blir relevant teori belyst med gjennomgang av boligkjøperforsikring og eierskifteforsikring, og deres plass i bolighandelen. Videre i kapittelet tar oppgavens for seg det rettslige grunnlaget og lovverket rundt en bolighandel, før eiendomsmeglers rolle og ansvar i forbindelse med overtakelsen blir gjennomgått. I kapittel 4 begrunnes valgt metode, fremgangsmåte for innsamlingen av data og en beskrivelse av hvordan dataene er analysert. Resultatene fra undersøkelsen analyseres og drøftes med bakgrunn i teori og metode i kapittel 5 før oppsummering gjøres og konklusjon stilles i kapittel 6. I kapittel 7 fremkommer begrensningene i oppgaven og en vurdering av valgt metode og oppgavens brukbarhet innenfor bransjen. I de siste kapitlene finnes benyttede intervjuguider, og Norges eiendomsmeglerforbunds liste over løsøre og tilbehør som bør følge ved salg som vedlegg, og til slutt en litteraturliste med referanser over benyttet teori.

### 3. Teorigjennomgang

I dette kapittelet presenteres teorien nødvendig for å belyse problemstillingen, og drøfte og analysere undersøkelsens resultater. Teorien er hentet fra bøker med kommentarer til relevant lovverk, lovenes forskrifter og forarbeider, lærebøker i eiendomsmeglerfaget, bransjetidsskrift, brev til justis- og beredskapsdepartementet fra Norges eiendomsmeglerforbund, og informasjon fra Norges eiendomsmeglerforbund. Internettartikler fra HELP boligkjøperforsikring, Protector eierskifteforsikring, Norwegian broker, og Forbrukerrådet er også benyttet.

Først gjennomgås boligkjøperforsikring og eierskifteforsikring. Deretter tar oppgaven for seg det rettslige grunnlaget for salg av fast eiendom med en gjennomgang av relevante lovtekster fra avtaleloven (1918), og avhendingsloven (1992). Så vil eiendomsmeglingslovens (2007) reguleringer av eiendomsmeglers plikter og begrepet god meglerskikk bli presentert.

#### 3.1 Boligkjøperforsikring

Boligkjøperforsikring kan tegnes av privatpersoner i forbindelse med kjøp av bolig til eget bruk. Forsikringen skal dekke utgifter til klager knyttet til kjøp av ferdig oppført bolig, og skal gi en sikkerhet hvis det skulle oppdages feil eller mangler ved boligen. Forsikringen gir boligkjøper tilgang til juridisk bistand fra tegning av forsikringen som senest må tegnes ved kontraktsmøte, og til fem år etter overtakelse som også er reklamasjonsfristen etter avhendingsloven §§4-19(2) (HELP boligkjøperforsikring, 2016). Forsikringen inkluderer juridisk rådgivning, advokathjelp og selve håndteringen av klagen. Forsikringen har ingen egenandel, og dekker eventuelt idømte omkostninger for motparten. Det er heller ingen øvre beløpsgrense. En vanlig villa-/innboforsikring dekker ikke juridisk bistand før etter at det oppstår en tvist (HELP boligkjøperforsikring, 2016). Forsikringen slår da ikke inn før saken havner i rettsapparatet. Boligkjøperforsikringen betales som en engangssum fra 3900kr alt ettersom hva slags bolig som skal forsikres (HELP boligkjøperforsikring, 2016).

Ved overtakelse gir forsikringen tilgang til en juridisk rådgivning per telefon. Dog gjelder dette bare på hverdager mellom kl. 08.30-16.30. Dersom kjøper oppdager feil eller mangler etter overtakelse må reklamasjonen rettes til forsikringsselskapet. Da en sak meldes til

boligkjøperforsikringen tar forsikringsselskapet saken videre dersom den er vurdert til å være rettmessig. Forsikringsselskapet avviser ikke-saker, og hindrer derfor unødvendig konflikt og bruk av rettsapparatet. Dersom saken blir vurdert til å være rettmessig tar boligkjøperforsikringen reklamasjonen videre til selger, eller til selgers eierskifteforsikring dersom han har tegnet denne. I 2015 reklamerte 1 av 4 kjøpere som har tegnet boligkjøperforsikring (HELP boligkjøperforsikring, 2015).

## 3.2 Eierskifteforsikring

Eierskifteforsikringen er selgers forsikring i bolighandelen som dekker ansvar etter avhendingsloven i forbindelse med reklamasjoner, prisavslag, erstatning og heving som følge av mangler. Forsikringen tegnes av 9 av 10 boligselgere og gjelder i fem år etter overtakelse, og dekker utgifter opp til salgssummen på boligen eller maks 10 000 000 kr (Norwegian broker, 2016). Ved å tegne forsikringen må selger fylle ut et egenerklæringsskjema som omhandler boligens tilstand ved tegning av forsikringen. Forsikringen må tegnes før boligen blir markedsført, og kostnaden beregnes som en promillesats av salgssummen.

Eierskifteforsikringen håndterer en reklamasjon fra kjøper på vegne av selger. Dersom forsikringsselskapet anser reklamasjonen som rettmessig dekker den selgers kostnader, og ved urettmessig reklamasjon vil selskapet avvise reklamasjonen. Dersom reklamasjon avvises står kjøper fritt til å ta saken videre i rettsapparatet, eller ikke. En av eierskifteforsikringstilbyderne mener at det først er da kjøper ikke aksepterer avslaget fra eierskifteforsikringen og bringer saken videre at det foreligger en konflikt (Protector eierskifteforsikring, 2015). Dette vil si i 1,8% av eierskiftepolisene utstedt fra dem.

## 3.3 Rettslig grunnlag for salg av fast eiendom

### 3.3.1 Avtaleloven

En avtale om salg av fast eiendom følger alminnelig avtalerett gjennom avtaleloven (1918), og er grunnlaget for partenes rettigheter og forpliktelser. En bindende avtale gjøres ved tilbud og en aksept. Avtalen omfatter opplysninger fra salgsoppgaven, fra budet og eventuelle forbehold som er tatt der (Bråthen & Solli, 2011). En kjøpekontrakt skal bekrefte

---

og eventuelt supplere avtalen som er inngått. Gjennom hva som er avtalt skriftlig, muntlig og gjennom partenes fremtreden i prosessen, vil deres plikter og rettigheter fastlegges. Hovedregelen er at avtaler skal holdes etter det sentrale kontraktsrettslige prinsippet ”pacta sunt servanda”, og at muntlige avtaler er like bindende som skriftlige etter Kong Christian den femtis norske lov (1687). Det finnes ikke avbestillingsrett i salg av brukt bolig eller fritidseiendom etter gjeldende særlov. Partene vil gjennom bindende avtale derfor være pålagt en oppfylleelsesplikt. Avtaleloven åpner likevel for unntak da urimelige avtaler eller ensidig bindende disposisjoner kan endres eller settes til side dersom det virker urimelig å gjøre avtalen gjeldende etter avtalelovens §36. Ved avgjørelse om en avtale er urimelig skal det legges vekt på avtalens innhold, partenes stilling, forholdene ved avtalens inngåelse, og senere inntrådte forhold eller omgivelsene for øvrig.

## 3.4 Avhendingsloven

Loven omhandler forberedelse og gjennomføring av avhendingen, og hva som er krav om tilstand og tilbehør. Den omhandler også partenes krav i forbindelse med avtalebrudd, såkalte misligholdsbeføyelser.

### 3.4.1 Avhendingsloven og rettskilder

Salg av fast eiendom som brukt bolig eller fritidsbolig omhandles under avhendingsrett og reguleres av avhendingsloven (1992). Loven gjelder alle frivillige overdragelser av ferdig oppført eiendom, eller uferdig eiendom slik den fremstår på avtaletidspunktet. Den gjelder også for overdragelser av sameiepart i fast eiendom og andel i borettslag jf. Avhendingsloven §§1-1(1) og 1-1a. For uferdig eiendom som er under oppføring på avtaletidspunktet gjelder ikke avhendingsloven, men bustadoppføringslova (1997). I forbrukerkjøp kan loven kun i begrenset grad fravikes til ugunst for forbruker. Spesielt gjelder dette bestemmelser om selgers opplysningsplikt, kjøpers undersøkelsesplikt, kjøpers misligholdsbeføyelser, reklamasjon og erstatning jf. Avhendingsloven §1-2 (2) annet punktum. Avhendingsloven §1-2 (2) omtaler forbrukerkjøp som «kjøp av eignedom når kjøparen er ein fysisk person som ikkje hovedsakleg handlar som ledd i næringsverksemd.» Forbrukerkjøp stiller bare krav til kjøpers stilling. Selgeren kan derfor være næringsdrivende eller forbruker uten at dette har innvirkning på om det er forbrukerkjøp så lenge kjøperen regnes som forbruker.

Avhendingsloven er i stor grad en kontraktsrettslig og kjøpsrettslig lov som omhandler særregler for en avhendingskontrakt. Lovteksten og dennes forarbeider vil være den viktigste rettskilden, mens selve avtalen vil være et naturlig utgangspunkt ved kontraktsmessige spørsmål om partenes rettigheter og plikter (Martinussen, 2007). Domstolenes avgjørelser, andre myndigheters praksis, publikumssedvaner, rettsoppfatninger og reelle hensyn vil også kunne inneholde argumenter som vektlegges

### **3.4.2 Overtakelsens rettslige betydning**

Overtakelsen representerer selve byttetidspunktet i gjennomføringen av en avhendingsavtale. I dette tidspunkt går risikoen over fra selgeren av eiendommen til kjøperen etter avhendingslovens §2-4(2). I lovens forarbeider står det at risikoen går over ved overtakelsen eller ved at kjøper får skjøtet til eiendommen (Justis- og politidepartementet, 1991, s.78). Plassering av risiko handler om hvem av partene som skal bære tapet dersom eiendommen blir skadet eller ødelagt. Ofte er det tegnet forsikring som dekker dette, og plasseringen av risikoen vil da fortelle hvem av partene som bør sørge for at eiendommen er forsikret (Bergsåker, 2013). Dersom eiendommen ikke er dekket av forsikring blir det et spørsmål om hvem av partene som skal dekke skaden. Den faktiske overtakelsen er i utgangspunktet skjæringstidspunktet. Kjøper kan likevel pålegges risikoen før dette dersom forhold hos han er årsaken til at overtakelsen blir forsinket etter avhendingsloven §2-4(2). Et eksempel kan være dersom selgeren nekter å overlevere eiendommen fordi kjøper ikke har oppfylt sin betalingsforpliktelse. Dette vil i praksis bety at kjøper ikke medvirker til overtakelsen (Bergsåker, 2013). Selger vil ha en tilsynsplikt med eiendommen i de tilfeller som risikoen har gått over på kjøper, men kjøper ikke har overtatt eiendommen etter avhendingsloven §2-7 (1). Dette gjelder både dersom overtakelse ikke gjennomføres grunnet manglende betaling, og dersom kjøper nekter å overta eiendommen (Justis- og politidepartementet, 1991, s.81).

Kjøperen har fra overtakelsen rett på eiendommens avkastning, men må også stå for kostnadene etter avhendingslovens §2-5 (Bergsåker, 2013). Selger har ansvar for kostnadene med eiendommen til overtagelse, og kjøper fra og med overtagelse. Tilsvarende for avkastning. Overtagelsen er også tidspunktet som skal legges til grunn i en eventuell mangelvurdering ifølge avhendingslovens §3-1(2). Det kan være en mangel selv om forholdet viser seg først senere, dersom forholdet kan vurderes til å ha vært tilstede allerede under overtakelse. Reklamasjonsfristen på fem år begynner også å løpe fra overtakelse, samtidig som selger da mister sin rett til å heve kjøpet (Bergsåker, 2013).

---

Overtakelsen regnes som gjennomført når kjøper har fått overtatt den faktiske bruken av eiendommen og kan disponere eiendommen. Lovens forarbeider anser overtakelse som gjennomført da kjøper har mottatt nøkler og selgeren har flyttet ut (Justis- og politidepartementet, 1991, s. 78). Det er ikke noe krav til en formell overtakelse med overtakelsesprotokoll eller erklæring, men det blir stadig mer vanlig (Bergsåker, 2013). Ved signert overtakelsesprotokoll anses boligen uansett som overtatt.

### **3.4.3 Kjøpers plikter inkludert undersøkelsesplikt**

Kjøperen har en betalingsplikt som følger av kjøpsavtalen. Betalingen skal være avtalt kjøpesum innen avtalt tid. Dersom betalingen er mangelfull, uteblir eller forsinket vil det være et kontraktsbrudd fra kjøpers side. Først da kjøper har oppfylt sine forpliktelser etter avtalen vil kjøper kunne kreve overtakelse og skjøte på eiendommen jf. Avhendingsloven. §2-3.

Etter avhendingsloven §§3-10 og 4-9 har kjøper en undersøkelsesplikt. §3-10 regulerer undersøkelse i forkant av kjøpet, og bestemmer at kjøper ikke kan gjøre reklamere på feil eller mangler som han visste om, eller burde ha oppdaget ved sin undersøkelse av boligen. Dette gjelder også for personer som kan identifiseres med kjøper og som har bistått han ved undersøkelsen (Bergsåker, 2013). Ved spørsmål om hva kjøper burde ha oppdaget må det vurderes den enkelte kjøpers stilling og sakkunnskap. Dersom kjøper er profesjonell eller har hatt bistand av sakkyndig vil han ha bedre forutsetninger for å undersøke eiendommen, og kravene til undersøkelse vil derfor bli forhøyet. Ofte har kjøper vært på en fellesvisning, og i dagens marked må avgjørelser om budgivning skje fort (Martinussen, 2007). Det er derfor begrenset hva man kan forvente av kjøpers undersøkelse. §4-9 regulerer kjøpers undersøkelsesplikt etter overtakelse. Det er strengere krav til undersøkelsesplikten etter overtakelse fordi forholdene da ligger bedre til rette for undersøkelse (Bergsåker, 2013).

Betydningen av undersøkelsesplikten før overtakelse er at kjøper kan miste retten til å reklamere på vanlige mangler. Dette kan være at tilbehør som skal følge etter §3-4 til 3-7 er fjernet (Justis- og politidepartementet, 1991, s.101). Lovens forarbeider påpeker også at forbrukerkjøpere ikke kan forventes å undersøke rettsforhold rundt eiendommen (Justis- og politidepartementet, 1991, s.101). Ved reklamering på er det likevel annerledes dersom det er synlige omstendigheter på eiendommen, der kjøper burde forstått at en tredjemann hadde en rett knyttet til eiendommen. Dersom selger har oppfordret til undersøkelse og kjøper ikke

har fulgt opp dette uten gyldig grunn, kan han heller ikke reklamere på mangler som burde vært oppdaget ved denne. Selger kan slik forplikte kjøper til en nærmere undersøkelse. Lovens forarbeider omtaler likevel at forbrukerkjøpere ikke bør kunne forpliktes til å gjøre undersøkelse som krever sakkyndig hjelp, uansett om selger oppfordrer til dette (Justis- og politidepartementet, 1991, s.101). Dette må i så tilfelle være del av en avtale mellom partene og ikke bare som en ensidig oppfordring fra selgers side.

### **3.4.4 Selgers opplysningsplikt**

Kjøperen har krav på å få en rekke opplysninger om eiendommen fra selger og eiendomsmegler (Norges eiendomsmeglerforbund, 2014). Kravet til opplysningene som salgsopgaven baseres på er strengt regulert i avhendingsloven, men også i lov om eiendomsmegling (2007) fordi kjøper skal få et tilstrekkelig grunnlag for å vurdere et eventuelt kjøp av eiendommen. Kjøperen skal kunne legge til grunn og stole på de opplysninger som er gitt av selgeren (Martinussen, 2007). Selgerens plikt til å opplyse kjøper om relevante forhold han måtte kjenne til går foran kjøpers undersøkelsesplikt. Selger er også den part som har best grunnlag for kjenne eiendommen (Justis- og politidepartementet, 1991, s.101). Det blir først i de tilfelle at selger har oppfylt sin opplysningsplikt, at det eventuelt blir aktuelt å vurdere om kjøper har oppfylt sin undersøkelsesplikt.

I tillegg til opplysningsplikten har selgeren en overleveringsplikt som innebærer at selger skal «klargjøre og levere avtalt eiendom innen avtalt tid» (Martinussen, 2007, s.48). Overleveringen skal være faktisk og rettslig. Dette innebærer at kjøper får bruksrett, rettslig råderett gjennom overføring av skjøtet, og fysisk tilgang på eiendommen.

### **3.4.5 Mislighold av selgers plikter etter avhendingsloven**

#### **Forsinkelse**

Eiendommen skal leveres til riktig tid. Å levere i riktig tid innebærer at kjøperen skal ha anledning til å ta over eiendommen innen den tidsfrist som er satt, men det gjelder også overskjøtingen av eiendommen. Dersom overlevering eller overskjøting av eiendommen uteblir eller blir forsinket, og dette ikke skyldes forhold fra kjøpers side, har selger brutt sin del av avtalen og det foreligger en forsinkelse. Ved forsinkelse kan kjøper kreve oppfylling, heving, erstatning eller å holde tilbake kjøpesummen etter avhendingsloven §4-1 (1) litra a-d. Det har ingen betydning om selger kan kritiseres eller bebreides for forsinkelsen, eller om



---

det på grunn av hindringer gjør det umulig å levere i tide. Etter avhendingsloven er det uansett en forsinkelse dersom overleveringen ikke skjer til avtalt tid (Martinussen, 2007).

At det er et faktisk kontraktsbrudd er minstekravet for å gjøre gjeldende misligholdsbeføyelser på bakgrunn av forsinkelse. Videre i loven er det oppnevnt tilleggsvilkår for de ulike misligholdsbeføyelsene. I noen tilfeller kan vilkårene være oppfylt for flere enn ett krav. Da kan kjøperen velge hva han vil gjøre gjeldende og kan også ha rett på flere beføyelser samtidig (Martinussen, 2007). Rett til å kreve oppfyllelse er i utgangspunktet ikke en misligholdsbeføyelse, men en rett som følger direkte av avtalen partene imellom, og hovedregelen om at avtaler skal holdes (Martinussen, 2007). Likevel er det slik at kjøper ikke kan kreve oppfyllelse, dersom den er hindret av forhold som selgeren ikke kan overvinne, eller den vil føre til en så stor ulempe eller kostnad for selger at det står i vesentlig misforhold til kjøperens interesser jf. Avhendingslovens §4-2(1). Avtalen vil også kunne endres eller lempes dersom det skulle være urimelig å måtte oppfylle avtalen etter avtalelovens §36. Selger kan bli fri for overleveringsplikten, men vil likevel kunne bli erstatningspliktig etter avhendingslovens §4-5. Selger kan også slippe å levere dersom kjøper venter urimelig lenge med å kreve oppfyllelse. Hva som ligger i urimelig lenge må vurderes etter flere forhold (Justis- og politidepartementet, 1991, s. 106).

For heving er det et tilleggsvilkår at forsinkelsen er et vesentlig avtalebrudd jf. Avhendingsloven §4-3(1). En forsinkelse på tretti dager vil normalt regnes som vesentlig (Norges eiendomsmeglerforbund, 2014). Kjøperen kan også heve dersom selgeren ikke overleverer eiendommen innen en rimelig tilleggsfrist. Innenfor tilleggsfristen kan da ikke kjøper heve så lenge ikke selger har sagt at han ikke vil overholde tilleggsfristen jf. Avhendingsloven §4-3(2).

Erstatning kan kreves i ulike tilfeller for direkte og indirekte tap dersom vilkårene om årsakssammenheng og økonomisk tap er tilstede. Forsinkelsen må derfor ha ført til et økonomisk tap som kan direkte kobles til forsinkelsen. Direkte tap er direkte økonomisk tap som parten har hatt i forbindelse med avtalebruddet, men gjelder bare tap som den ansvarlige med rimelig grunn kunne regne med å få som en mulig følge av avtalebruddet etter avhendingslovens §7-1(1). Indirekte tap er regnet som tap som følge av nedsatt eller tapt produksjon eller omsetning, tap som følge av at eiendommen ikke kan brukes i samsvar med forutsetningene, tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med en tredjeperson faller bort eller

ikke blir oppfylt, eller tap som følge av skade på annet enn eiendommen selv, eller annet enn noe som har nær og direkte sammenheng med det etter forutsetningene skal brukes til jf. Avhendingslovens §7-1 (2) litra a-d. For direkte tap kan kjøper kreve erstatning på grunn av forsinkelsen uten at det er skyld på selgers side etter avhendingslovens §4-5(1), så lenge tapet ikke oppstod på grunn av en hindring som var utenfor selgers kontroll, og det ikke var rimelig at selgeren kunne ha regnet med hindringen på avtaletiden, eller at selgeren kunne ha overvunnet eller unngått følgene av hindringen. Ved skyld fra selgers side kan kjøperen kreve erstatning for både direkte og indirekte tap jf. Avhendingslovens §4-5(4).

For tilbakeholdsrett gjelder vilkåret at det bare holdes tilbake den andel av kjøpesummen som er nødvendig for å dekke kravet etter avhendingslovens §4-6. Dersom levering av eiendommen er forsinket er selgers ytelse i sin helhet forsinket og kjøper vil at dette ha rett til å holde tilbake hele kjøpesummen.

### **Mangler**

Selger plikter å klargjøre og levere avtalt eiendom. Klargjøring innebærer at selger skal stå for rengjøring og rydding av rom, og rydding av tomten ellers etter avhendingslovens §2-2. Å levere avtalt eiendom må ses i sammenheng med avhendingslovens kapittel 3 om krav til tilstand og tilbehør. Eiendommen har i utgangspunktet en mangel dersom kvalitet, tilbehør og annet ikke stemmer overens med det som er avtalt. Det faktum at ”kvalitet, tilbehør og annet” nevnes er for å gi en rettleiding om hva det kan være aktuelt å ha en nærmere avtale om (Justis- og politidepartementet, 1991).

At eiendommen skal være ryddig og rengjort innendørs og utendørs kan fravikes ved avtale, også ved forbrukerkjøp (Bergsåker, 2013). Det vil variere hva kravene til rengjøring og rydding er ettersom hva slags rom, bygning og eiendom det er snakk om. Beboelsesrom og andre oppholdsrom skal være grundig rengjorte, mens det ikke vil være like store krav til rengjøring av kjeller og garasje. Det vil også være forskjell på rydding av villahage og utmark (Bergsåker, 2013). Villahager skal være ryddet for kvisthauger, skrot, byggematerialer og annet hageavfall. Rydding av eiendommen inkluderer også løsøre og tilbehør. Dersom disse ikke skal følge handelen skal de fjernes uansett om selger ikke selv har bruk for de. Ting og anordninger som regnes som tilbehør jf. Avhendingsloven §§3-4 til 3-7 skal følge eiendommen. Å overta disse er for kjøperen ikke bare en rett, men også en plikt hvis ikke annet er avtalt (Bergsåker, 2013). Norges eiendomsmeglerforbund har ut fra

---

disse bestemmelser utarbeidet en liste over løsøre og tilbehør som bør følge med boliger og fritidsboliger ved salg (Norges eiendomsmeglerforbund, 2012). Dette for å gjøre lovens bestemmelser om tilbehør og løsøre mer konkret for partene i bolighandelen.

Avhendingsloven har et ”to-sporet”-system der eiendommen kan selges etter som nevnt avhendingsloven §§3-1 til 3-8, eller etter ansvarsfraskrivelsesklausulen §3-9 annet punktum. Eiendom selges gjerne gjennom ansvarsfraskrivelsesklausulen ”som den er” eller ”as is” jf. Avhendingsloven §3-9, som har den konsekvens at manglene også må være vesentlige for at kjøper skal kunne reklamere på disse. I vurderingen av om det foreligger en mangel må det tas hensyn til ”hva som er avtalt, eiendommens alder, og generelle tilstand, pris og hvilke opplysninger som er gitt ved salget m.v” (Norges eiendomsmeglerforbund, 2014). I prinsippet vil en eiendom solgt ”som den er” bare være mangelfull der vilkårene i avhendingsloven §3-9 (jf. §§3-7 og 3-8) er oppfylt. Eiendommen må være i vesentlig dårligere stand enn det som kjøperen hadde grunn til å regne med ut fra kjøpesummen og forholdene ellers (jf. §3-9), kjøperen har ikke fått opplysninger som selgeren kjente til eller måtte ha kjent til (manglende opplysninger jf. §3-7), eller at selgeren har gitt uriktige opplysninger om eiendommen (uriktige opplysninger jf. §3-8).

Vesentlighetsvurderingen etter avhendingsloven §3-9 blir gjort gjennom en helhetlig skjønnsmessig vurdering. Kjøpesummen er et kvantitativt moment som blir vurdert gjennom prosentlæren. Prosentlæren er en teknikk utarbeidet i rettspraksis der man tar utgangspunkt i kjøpesummen og lar forholdstallet for denne, og kostnadene ved å utbedre mangelen, være et moment i om det foreligger en vesentlig mangel (HELP forsikring, 2016). En dom fra Høyesterett påpeker at mangelen kan ligge på 3-6% av kjøpesummen for å bli vurdert som vesentlig. Den bør ligge i det øvre spennet, men boligens karakter og standard spiller også inn (Retts Tidende 2010, s.103). Forholdene ellers er et kvalitativt moment tatt i betraktning i vurderingen. Hvilke opplysninger som er gitt i salget, feilens art og betydning, og boligens karakter og standard blir elementer i denne vurderingen (HELP forsikring, 2016). Hovedpoenget er at det må være et klart avvik mellom eiendommens tilstand og det kjøperen objektivt sett hadde grunn til å regne med. Hva som er vesentlig kan uten en klar definisjon være vanskelig og vurdere.

Ved mangler ved overtakelse vil kjøper kunne kreve retting av mangel, prisavslag, heving, erstatning eller å holde tilbake kjøpesummen etter avhendingslovens §4-8(1) litra 1 til og med e, for å få dekket inn sitt krav. Erstatning eller eventuelt prisavslag kan kreves som

dekning for utgifter til å gjennomføre nødvendig rydding og rengjøring, erstatning av manglende tilbehør og løsøre, eller utbedring av feil ved eiendommens tilstand. Dersom det er snakk om å kreve erstatning utover dette, til for eksempel lagring av møbler ved forsinket innflytning er dette indirekte tap og må derfor fylle vilkårene i §4-14 . Dersom kjøperen selv velger å utføre nødvendig rydding eller rengjøring, erstatning av tilbehør og løsøre, eller utbedring av feil ved eiendommens tilstand må han kunne kreve økonomisk kompensasjon for dette, på lik linje som det ville kostet å leie inn eller kjøpe denne tjeneste eller vare (Bergsåker, 2013). Uansett valg mellom erstatning og prisavslag kan kjøper også velge å holde tilbake del av kjøpesummen tilsvarende utgiftene for utbedring (Bergsåker, 2013). Kjøper kan bare holde tilbake penger så lenge kjøper har instruksjonsretten over kjøpesummen. Megler må derfor få klar instruks senest på overtakelsen om tilbakeholdets størrelse og begrunnelsen og hvorfor det skal holdes tilbake penger(Norges eiendomsmeglerforbund, 2014). Dersom tilbakeholdet er uten grunn, eller det holdes tilbake for mye penger har kjøper misligholdt sin del av avtalen og vil kunne møte misligholdsbeføyelser fra selger.

Kjøper kan kreve å få mangelen rettet, men selger kan også kreve å få rettet mangelen selv, også etter at kjøper har overtatt eiendommen i samsvar med avhendingsloven §4-10. Dersom selger gjennomfører dette vil ikke kjøper kunne kreve prisavslag, men retten til erstatning består dersom vilkårene er oppfylt (Martinussen, 2007). For å heve avtalen må mangelen være vesentlig etter §4-13. Heving er et streng reaksjon og kravene til mangel stiller også deretter.

### **3.4.6 Ytelse mot ytelse og tilbakeholdsrett**

Prinsippet om ytelse mot ytelse er et grunnleggende prinsipp i kontraktsretten og er basert på at det skal være rimelig balanse i kontrakter (Martinussen, 2007). En part er ikke forpliktet til å oppfylle sine plikter etter avtalen dersom den andre part ikke gjør det samme. Av dette forhold følger en tilbakeholdsrett for både kjøper og selger ved kontraktsbrudd fra den andre parten. Av avhendingsloven §§ 2-3 og 5-5 plikter ikke selger å overlevere eiendommen eller skjøte til kjøper dersom kjøper ikke betaler avtalt beløp til avtalt tid. Dette gjelder likevel bare dersom selger ikke har gitt utsettelse på dette til kjøper. Kjøper har også en tilbakeholdsrett på kjøpesummen dersom selger ikke oppfyller sine forpliktelser etter avhendingsloven §§ 4-6 og 4-15. Kjøper har da et krav på et mellomværende med selger basert på faktisk leveranse og avtalt leveranse. Ved forsinket eller mangelfull overlevering

---

kan kjøper holde tilbake så mye av kjøpesummen som er nødvendig for å sikre at kravet blir dekt etter avhendingsloven §§4-6 og 4-15.

Ytelse mot ytelse og tilbakeholdsretten er basert på hensynet til sikkerhet, oppfyllellespress og undersøkelse (Martinussen, 2007). Ved holde tilbake hele eller deler av ytelsen kan en part sikre seg mot tap. Ved å holde tilbake sin ytelse vil det pålegges den andre part en oppfyllellespress på dennes del av avtalen. For kjøperen kan det være hensiktsmessig å få undersøkt eiendommen før kjøpesummen må betales.

Det som er viktig å merke seg med tilbakeholdsretten er at ytelsen ikke kan være levert fullt ut for at det skal kunne benyttes tilbakeholdsrett. Det må av dette være noe å holde tilbake. Dersom eiendommen allerede er overlevert kan ikke selger kreve å holde den tilbake dersom kjøper ikke oppfyller sin del av avtalen. Selger vil da vurderes til å ha ytet kreditt eller betalingsutsettelse. Dersom kjøperens økonomi svikter vil likevel selger som har ytet kreditt kunne stanse oppfyllelsen eller holde tilbake eiendommen etter avhendingslovens §§6-1 og 2-2. Dette behandles ikke videre her. Dersom kjøpesummen er betalt på forskudd kan i utgangspunktet heller ikke kjøper kreve å holde kjøpesummen tilbake. Rent praktisk vil en betydelig andel av eiendomsavhendinger skje med bistand fra en eiendomsmegler (Martinussen, 2007). En kjøper vil derfor gjerne i forkant av overtakelsen ha betalt inn avtalt kjøpesum inn på en klientkonto som disponeres av eiendomsmegler. Klientmidler er strengt regulert og sikret, og tilhører kjøper frem til overtakelsen er gjennomført selv om kjøper gjennom innbetaling til klientkonto anses å ha oppfylt sin betalingsforpliktelse. Da overtakelsen er gjennomført er det selger som eier pengene. Med klientmidler følger en instruksjonsrett. Den som til enhver tid eier pengene har instruksjonsrett over de. (Lyngtveit-Petersson, 2013). Kjøper kan derfor utøve sin tilbakeholdsrett ved å instruere eiendomsmegler om å holde tilbake deler av eller hele kjøpesummen frem til overtakelse er gjennomført.

### 3.5 Eiendomsmeglernes plikter

Eiendomsmeglernes plikter ved eiendomsmeglingsoppdrag og utførelsen av dette reguleres i eiendomsmeglingsloven (2007) med tilhørende forskrift (2007). Loven skal ”legge til rette for at omsetning av fast eiendom ved bruk av mellommann skal skje på en sikker, ordnet og effektiv måte, samt å legge til rette for at partene i handelen mottar uhildet bistand” jf. Eiendomsmeglingsloven §1-1. I sikker og ordnet eiendomshandel kan det tenkes at

reduksjon av risikoen for økonomisk tap for kjøper og selger er det vesentlige (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Eiendomsmeglers overordnede formål er på slik måte å være en mellommann som skal bringe partene sammen, og bistå disse i eiendomshandelen for å sørge for at omsetninger skjer på en sikker, ordnet og effektiv måte. Loven kan ikke fravikes i forbrukerforhold jf. Eiendomsmeglingsloven §1-3.

### **3.5.1 God meglerskikk**

Etter eiendomsmeglingsloven §6-3 (1) skal eiendomsmegler opptre i samsvar med god meglerskikk. Begrepet god meglerskikk er generelt og må anvendes der oppdragsavtalen eller loven ikke har en mer definert regulering av eiendomsmeglers plikter (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Det legges vekt på at innholdet i begrepet vil variere over tid, og være avhengig av publikums forventninger til ytelsen og den vanlige praksis i bransjen (Finans- og tolldepartementet, 1987). God meglerskikk handler om å vise omsorg for kjøper og selgers interesser, og eiendomsmegler skal ikke opptre på noen måte som er egnet til å svekke tillitten til hans integritet og uavhengighet. I begrepet ligger det også at eiendomsmegler må tilpasse seg partenes profesjonalitetsnivå (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Videre skal eiendomsmegler gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne jf. Eiendomsmeglingsloven §6-3(2). Partene har begge et behov for opplysninger og råd underveis (Rosén & Thorsteinsen, 2008). God meglerskikk er en vid skjønnsmessig norm, som fungerer som en uselvstendig rettskildefaktor ved vurdering av om eiendomsmegler har oppfylt sine plikter. Brudd på god meglerskikk utgjør ikke noen rettsvirkninger for eiendomsmegler uten at det foreligger et ”ikke ubetydelig pliktbrudd” som har sammenheng med et økonomisk tap (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Det er først da at prisavslag og erstatning for eiendomsmeglertjenesten vil bli aktuelt.

Eiendomsmeglers plikter er ellers definert i lov om eiendomsmegling og forskrift til lov om eiendomsmegling (2007). Eiendomsmegler har et strengt profesjonsansvar og kan bli erstatningspliktig ved domstolsbehandling dersom plikter ikke blir overholdt, eller eiendomsmegler har opptrådd uansvarlig. Alle foretak og advokater som driver eiendomsmegling skal være tilknyttet nemd som behandler klagesaker, etter eiendomsmeglingsloven §2-10. Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester er en nemd som er et alternativ til alminnelig domstolsbehandling og kan behandle krav mot eiendomsmegler på en billigere og raskere måte (Bråthen & Røse Solli, 2011). Det kreves

---

særskilt tillatelse fra Finanstilsynet for foretak og personer som skal drive eiendomsmegling (Bråthen & Røse Solli, 2011). Finanstilsynet holder også tilsyn med eiendomsmegling etter eiendomsmeglingsloven §8-1, og kan trekke tilbake tillatelse til å drive eiendomsmegling ved pliktforsømmelse, etter eiendomsmeglingsloven §§ 8-2 til og med 8-7. Ved pliktforsømmelse kan også eiendomsmegler risikere å bli ilagt bøter eller straffes med fengsel i opp til 6 år jf. Eiendomsmeglingsloven §8-9. Eiendomsmegler har således en risiko knyttet til sitt arbeid.

### **3.5.2 Eiendomsmeglers plikter ved overtakelse**

Eiendomsmeglingsloven definerer ingen plikter vedrørende overtakelsen spesielt, og pålegger heller ikke eiendomsmegler å være tilstede under overtakelsen. Det vil likevel være en fordel at eiendomsmegler er tilstede fordi det er viktig å sikre notoritet rundt overtakelsen av eiendommen, og overføringen av råderetten over kjøpesummen (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Eiendomsmeglers plikter i forbindelse med overtakelsen må ses i sammenheng med god meglerskikk og følgende omsorg-, opplysnings- og rådgivningsplikt. Overtakelsen representerer selve overføringen av ytelse mellom kjøper og selger, og vil gjennom dette være en milepæl i handelen. Overtakelsens rettslige betydning påfører kjøper og selger en rekke konsekvenser, og overtakelsen som prosess vil derfor være av stor betydning for handelen og for involverte parter. Det overordnede målet for eiendomsmeglers arbeid med gjennomføringen av handelen er å sikre at handelen skjer etter prinsippet ytelse mot ytelse etter avtalen, uten at det er risiko for at noen av partene lider økonomisk tap (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Krav til god meglerskikk vil også dekke denne prosessen. Eiendomsmegler vil da måtte ha omsorg for begge parter og ivareta begge interesser. Han vil også ha en opplysningsplikt vedrørende overtakelsen selv om det ikke kan klart defineres omfanget av denne. I tillegg vil også eiendomsmegler ha en rådgivningsplikt i forhold som omhandler overtakelsen.

Opplysningsplikten innebærer å formidle informasjon om faktiske og rettslige forhold. (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Disse skal så formidles mest mulig presist. Av dette følger at kjøper og selger bør få informasjon om praktisk gjennomføring av overtakelsen og hvilke rettslige konsekvenser denne har for partene. Hvor langt denne opplysningsplikten strekker seg, hvordan den skal formidles og kvalitetssjekk av gitt informasjon er ikke definert. Rådgivning handler om å gi en vurdering av de faktiske og rettslige forhold, ofte også med en anbefaling om hva som bør gjøres (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Eiendomsmegleren er

en profesjonsutøver innenfor omsetning av eiendom og vil være en naturlig yrkesgruppe å søke råd hos ved slike spørsmål. Eiendomsmegleren er dog ingen ekspert på verken tekniske forhold eller kompliserte juridiske spørsmål. Vurderingen om han bør gi, og har plikt til å gi råd og opplysninger må eiendomsmegler gjøre selv. Eiendomsmegler løper en risiko ved å gi råd og opplysninger, og derfor vil det også kunne være mer forsvarlig å anbefale partene til å søke råd hos en kompetent rådgiver (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Spesielt ved juridiske spørsmål vil det stort sett alltid innebære vurdering og skjønn, som gjør at eiendomsmegler vanskelig kan komme med råd uten å løpe en risiko. Eiendomsmeglers plikt innebærer mer konkret å identifisere juridiske problemstillinger og opplyse partene om disse, og ved mer kompliserte spørsmål peke på utfordringer og eventuelt henvise til andre rådgivere (Rosén & Thorsteinsen, 2008).

Hva som kan konkret kan forventes av eiendomsmegler vedrørende overtakelsen må vurderes utfra omstendighetene, hva som er avtalt og om det er grunn for kjøper eller selger å forvente en særlig god oppfølging fra eiendomsmegler (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Det må også vurderes hvilke ressurser og kostnader samt hvilken tid som går med til en bestemt innsats, mot hva nytten av den vil være. Partene kan ikke kreve at eiendomsmegler deltar på overtakelse med hjemmel i eiendomsmeglingsloven, da dette er vurdert til å ikke inngå som nødvendig element i tilfredsstillende utførelse av megleroppdraget (Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglertjenester, 1998). Eiendomsmegler kan likevel ha en plikt med hjemmel i kravet om god meglerskikk, og generelt er det kompleksiteten av objektet som bestemmer om det fordres at eiendomsmegler deltar (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Det må da gjøres en konkret vurdering. En overtakelse av eldre villa vil mer tilsi at megler bør delta, enn ved en alminnelig leilighet. Dersom det er tatt forbehold om utbedringer eller lignende som kan være grunnlag for diskusjon om de er oppfylt eller ikke, bør eiendomsmegler delta og få protokollført om forbeholdet er innfridd eller eventuelle uenigheter (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Det må også vurderes i hvilken grad partene er i stand til å ivareta sine egne interesser. Dersom en av partene er aldersdomssvekket vil det kunne vurderes til at eiendomsmegler bør være med på overtakelsen med hensyn til både kjøper og selger.



## 4. Metode

Formålet med oppgaven er å undersøke hvordan eiendomsmegler kan gjøre bolighandelen tryggere for kjøper med fokus på overtakelsen. Trygghet er en subjektiv følelse og derfor er undersøkelsene basert på boligkjøpere selv som informanter, og deres opplevelse av overtakelsen. I tillegg er det også intervjuet eiendomsmeglere som profesjonsutøvere for å belyse hvilke oppfatninger som finnes om overtakelsen, hvilke utfordringer som oppstår og hva bransjen selv mener kan gjøres. Undersøkelsen baserer seg på informanter fra en mindre by på Østlandet som av hensyn til anonymitet for informantene ikke oppgis. Intervjuene er blitt analysert med en fenomenologisk tilnærming med fokus på meningsinnhold. I kapittelet vil valgt metode presenteres og drøftes, sammen med en beskrivelse av hvordan undersøkelsen og analysen er gjennomført.

### 4.1 Intervju med fenomenologisk tilnærming

Undersøkelsens formål er å få grunnlag for å vurdere hvordan eiendomsmegler kan gjøre bolighandelen tryggere for kjøper ved overtakelsen. De involverte menneskers opplevelse av, beskrivelse av og erfaring med overtakelsen må legges til grunn. Det vil derfor være hensiktsmessig med en kvalitativ fenomenologisk tilnærming der målet vil være forstå opplevelsen av overtakelsen sett gjennom de aktuelle aktørers øye. En kvalitativ metode for datainnsamling og analyse vil for dette være mer interessant for å få en mer detaljert og nyansert informasjon, enn en kvantitativ metode som kan benyttes for å kartlegge utbredelse (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011). Datainnsamlingen er gjort gjennom semistrukturerte intervjuer. Dette fordi informantens erfaringer og oppfatninger kommer best frem da informanten får være med på å påvirke hva som tas opp i intervjuet, samtidig som emnene og strukturen er valgt på forhånd (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011).

### 4.2 Utvalget

Målgruppene i problemstillingen og for datainnsamlingen er både eiendomsmeglere og boligkjøpere, og det vil derfor være hensiktsmessig å ha informanter fra begge gruppene. For å få mest mulig relevante data er det i rekrutteringen av informantene benyttet kriteriebasert utvelgelse. Rekrutteringen av informanter til en kvalitativ undersøkelse har et klart mål som er hensiktsmessighet og ikke representativitet, og derfor hadde tilfeldig utvelgelse vært lite

hensiktsmessig (Johannessen, Tufte &, Christoffersen, 2011). Kriteriene for eiendomsmevlere:

- Har tillatelse til å arbeide som eiendomsmegler etter eiendomsmevlingsloven av 2007.
- Arbeider hos eiendomsmevlingsforetak.
- Arbeider med salg av bruktbolig som faller inn under avhendingsloven av 1992.

Kriteriene for boligkjøperne:

- Har kjøpt bolig.
- Kjøpet var en brukt bolig som faller inn under avhendingsloven av 1992.
- Boligkjøp til eget bruk.
- Boligen var annonsert gjennom eiendomsmevlere.

Med disse kriteriene er informantene av praktiske tilgjengelighetsårsaker rekruttert fra en mindre by på Østlandet som holdes utenfor oppgaven grunnet hensyn til personvern. Eiendomsmevlereinformantene er rekruttert gjennom kontakt med eiendomsmevlingsforetak og tilhører to forskjellige foretak. Boligkjøperne er rekruttert gjennom byens lokale side på Facebook. Formålet med rekrutteringen har vært å nå informanter med relevant informasjon innenfor ”normalordningen” av bolighandel gjennom eiendomsmevlere. Kjøp av bolig gjennom tvangssalg, nyoppførte boliger eller kjøp av eiendom til annet formål enn bolig er derfor emner som ikke er videre behandlet.

I kvalitative undersøkelser er det vanskelig å bestemme hvor mange informanter som er nok for å besvare problemstillingen. Helst bør det gjennomføres intervjuer helt til det ikke lenger fremkommer ny informasjon, men av ulike hensyn er dette ikke alltid gjennomførbart (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011). Av hensyn til tid, gjennomføring og omfanget av analysen er det i denne undersøkelsen gjort intervju på mellom 30-60 minutter av 8 boligkjøpere og 5 eiendomsmevlere.

### 4.3 Utforming og gjennomføring av undersøkelse

I datainnsamlingen er det utarbeidet og benyttet en intervjuguide for eiendomsmevlere, og en for boligkjøpere. I utformingen av intervjuguiden for eiendomsmevlere var poenget å få frem hvordan de anser sin rolle under overtakelsen, og om overtakelsen er eller oppfattes

problematisk, og eventuelt hva som er problemene ved overtakelsen. For boligkjøpere var det å kartlegge tilfredsheten av og tryggheten rundt, opplevelsen av overtakelsen i øyeblikket og i ettertid, med fokus på deres behov for assistanse av eiendomsmegler. Intervjuguidene ble begge sendt veileder for kommentar og godkjenning. Fra rekruttering og før intervju ble alle informantene informert om formålet med undersøkelsen og dennes bruksområde, samt at deltakelsen var anonym og frivillig. Det er tatt hensyn til etiske og juridiske regler for oppgaveskriving ved at det ikke fremkommer personopplysninger i intervjuene eller på datamaterialet. Det er også tatt hensyn til at informantene er rekruttert fra en mindre by, og for å ikke risikere gjenkjenning er byens navn også unnlatt i oppgaven. Intervjuene er gjort på valgfritt sted og tid av informantene for å sikre en mer naturlig intervjusetting. Underveis i intervjuene er det gjort notater som er oppsummert sammen med informanten, for å avklare og eventuelt korrigere misforståelser. Dette er så skrevet i sammenhengende tekst kort tid etter intervjuet for at innhold og meninger ikke skulle gå tapt.

#### 4.4 Fenomenologisk analyse

I fenomenologisk analyse er man opptatt av innholdet og meningen i datamaterialet og i det informantene forteller (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011). Analysen blir da å fortolke materialet som er blitt innhentet. Analysen er gjort i 4 trinn etter Kirsti Malterud (referert i Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011): Helhetsinntrykk, koding, kondensering, sammenfatning. Fra det skrevne materialet er det dannet et helhetsinntrykk. Videre er materialet gjennomgått og uttalelser gitt en koding etter ulike temaer i intervjuene. Ut fra disse kodene er det gjort en kondensering der kodene er gjenstand for å trekke ut en mening og sitater som illustrerer disse. Tilslutt er det skrevet en sammenfatning at dette materialet som danner grunnlaget for undersøkelsens resultater og videre oppgavens konklusjon.

## 5. Resultat, analyse og drøfting

I dette kapittelet fremlegges resultatene fra intervjuene av boligkjøperne og eiendomsmeglerne. Disse analyseres og drøftes fortløpende i teksten på bakgrunn av teori fra kapittel 3. Innholdet er delt inn i underkapitlene; overtakelsene og informantene, undersøkelse og problemer, overtakelsen og rådgivningsplikten, informasjon, og forventninger til eiendomsmegler og dennes rolle.

### 5.1 Overtakelsene og informantene

Eiendomsmeglerinformantene opplyser at på en typisk overtakelse møtes selger og kjøper, og eventuelt eiendomsmegler på eiendommen og går igjennom den og ser at alt er som avtalt. Dersom dette er tilfelle signerer man på en overtakelsesprotokoll, leser av strøm og eventuelt vannmåler. Overlevering av nøkler blir gjort. Kjøper benytter ofte overtakelsen til å spørre selger om praktiske ting, slik som bruk av diverse tilbehør slik som hvitevarer, stoppekran og lignende. Ofte er begge parter opptatt av å bli fort ferdig. Det meste skal være avgjort på forhånd og derfor kan det være naturlig for eiendomsmegler å trekke seg litt vekk. Generelt er kjøper glad for å overta og selgeren er lettet over å være ferdig med salget. En informant sier at overtakelsen oftest er en hyggelig del av salget. Alle eiendomsmeglerinformantene er enige om at en typisk overtakelse går bra.

Det er ulik praksis blant eiendomsmeglerinformantene om de er med på overtakelsen eller ikke. Alle er dog tilgjengelig på telefon dersom det skulle være noe partene lurer på og eiendomsmegler ikke er tilstede. Dette poengterer de også for partene. To informanter oppgir at de bevisst prøver å unngå å delta på overtakelse og tilbyr seg heller ikke konsekvent. Av årsaker oppgir de at det er fordi at overtakelsen oftest går uten problemer, at deltakelse opptar tid og at tidspunktene ofte blir flyttet av partene. Begge opplyser at de er motstandere av det de kaller "barnehagementaliteten" der boligkjøperne fraskrives sitt ansvar ved bolighandelen og alt ansvar legges over på eiendomsmegler. En oppgir at majoriteten av boligkjøperne er voksne mennesker som må ta ansvar og konsekvensen av sine handlinger, og skal ikke ha behov for å bli holdt i hånden gjennom hele prosessen. Overtakelsen kan ofte føre til ekstrajobb for eiendomsmegler, og da man er ferdig med saken har man heller ikke lyst til å gjøre mer enn nødvendig. Begge sier likevel at dersom det kommer spesifikt ønske fra noen av partene om at man skal være med så prøver de å delta. De deltar også dersom det

---

er forhold som tilsier at de bør delta, slik som ved førstegangskjøpere. De andre informantene oppgir at de alltid prøver å delta på overtakelse og tilbyr seg alltid eller som oftest. En opplyser å delta på overtakelsen fordi det følger av god meglerskikk og omsorg for partene etter eiendomsmeglingslovens §6-3.

Boligkjøperinformantene har ulik erfaring med kjøp av bolig. Tre har vært førstegangskjøpere, to har kjøpt to ganger, og tre informanter har kjøpt flere enn to ganger. De er alle i utgangspunktet spurt om sitt siste boligkjøp, men har også uttalt seg om tidligere kjøp. Boligene er både i borettslag og selveier. Boligkjøpene omtalt er i hovedsak gjort i 2014 og 2015, mens en informant kjøpte i 2011 og en annen i år 2000. Tidligere opplevelser med overtakelse er basert på kjøp gjort fra 2007. Overtakelsene har vært gjort av kjøper og selger. En overtakelse har vært med eiendomsmegler tilstede, og da var det som erstatning for en alderdomsvekket selger. Ved overtakelsen har alle parter lest av strøm og eventuelt vannmåler og fylt ut skjema for dette. Kjøper har mottatt nøkler til boligen. En informant har måttet etterlyse garasjenøkler fra selger da det ikke var klart for selger at de skulle følge. Bruk av diverse apparater som hvitevarer, varmepumper og fyringsanlegg er noen ganger blitt gjennomgått av selger. En informant har signert på overtakelsesprotokoll før eiendommen ble gjennomgått. Det er ikke benyttet overtakelsesprotokoll ved alle overtakelsene. Informanten som kjøpte i år 2000 har fått nøklene utlevert på kontraktsmøte og samtidig selv uten selger eller eiendomsmegler tilstede blitt satt til å lese av strøm på eiendommen. Flere av overtakelsene omtalt av disse har ikke vært så standardiserte og enkle som eiendomsmeglerinformantene fremstiller som en typisk overtakelse. Ved flere anledninger uttaler boligkjøperinformantene å ha vært usikre på ulike elementer tilhørende overtakelsen. Boligkjøpernes uttalte usikkerhet kan stille spørsmål ved om hvorvidt overtakelsene er så ukompliserte og uproblematisk som eiendomsmeglerne har oppfatning av, og om partenes og eiendomsmeglerens rolle ved overtakelsen burde vært klarere definert. Eiendomsmeglingsloven sier ingenting klart om dette annet enn gjennom en tolkning av og god meglerskikk etter §6-3.

Noen av eiendomsmeglerne som konsekvent ønsker å delta på overtakelse, opplyser å ta solid styring på overtakelsesprosessen og legger stor vekt på å opplyse og informere. Mer enn andre og til tider er de muligens også overtydelige i sin informasjon. Dersom dette er en del av ”barnehagementaliteten” som andre eiendomsmeglerinformanter er motstandere av, kan det synes at eiendomsmeglerne av dette kan deles inn i to grupper av ytterpunkter. Gruppe A er eiendomsmeglere som i utgangspunktet ikke ønsker å delta på overtakelse og

mener denne prosessen er boligkjøperen selv sitt ansvar, og gruppe B er eiendomsmeglere som viser en utvidet omsorg for boligkjøperne, og selv tar styringen ved overtakelse for å lette prosessen for boligkjøperne. Eiendomsmeglers omsorg for partene er en del av begrepet god meglerskikk etter eiendomsmeglingslovens §6-3(1) som er et skjønnsmessig begrep, og variasjoner i omsorgen kan derfor følge av dette. Så lenge eiendomsmeglers plikter i forbindelse med overtakelsen ikke er definert må det følge av begrepet god meglerskikk. Hvordan eiendomsmeglere tolker begrepet, og velger å utføre sitt arbeid i forbindelse med overtakelsen vil derfor variere fra oppdrag til oppdrag.

## 5.2 Problemer ved overtakelsen

Overtakelsene boligkjøperinformantene har vært igjennom har vært uten store problemer og det har ikke vært benyttet tilbakeholdsrett. Informantene er alle spurt om de er fornøyd med rengjøring og rydding av eiendommen, om avtalt tilbehør medfulgte, og om eiendommens tilstand ellers var som avtalt. Rengjøring var det som ble mest påpekt, og da ikke som manglende, men som at det kunne ha blitt gjort bedre spesielt på bad og kjøkken. Fettdannelser på kjøkken og hår i sluk er her omtalt. På dette punkt om renhold sier flere av informantene at det er ulike preferanser på hva man mener er godt nok. Dette og det faktum at det er ubehagelig å ta opp temaet for selger er nevnt som årsaker til at det ikke er tatt opp videre med selger. I tillegg påpeker noen at man gjennom og etter innflytting må regne med ytterligere renhold. Informanten som hadde med eiendomsmegler på overtakelsen fikk prisavslag på 50 000kr grunnet en sterk lukt i boligen i stedet for at vaskebyrå ble innleid. Angående rydding har tre informanter opplevd at selger har latt være å ta med seg noen møbler og materialer ved overtakelse. To har valgt å overta disse, mens den siste hadde en avtale om at det skulle hentes ved senere anledning. Om tilbehør og løsøre nevnes ikke mye. En informant oppdaget etter overtakelse at programkort for dekode som skulle medfølge ikke gjorde det. Ingen av informantene har ved overtakelse oppdaget feil ved eiendommen, men i ettertid har fem av de åtte informantene oppdaget ulike forhold. Nevnt er tidligere vannlekkasje som ikke er utbedret forskriftsmessig, fuktskade i himling bad, problemer med fyringsanlegg, vannlekkasje fra tak og loft, kloakkluft og tett sluk, og fukt i kjeller grunnet blokkert drenering. To av informantene har reklamert, mens de andre har ordnet forholdene selv.

---

Eiendomsmeglerinformantene mener at det er uenigheter om rengjøring og rydding som er de forhold som oftest dukker opp ved overtakelse. Det kan være totalt manglende rengjøring, eller at kjøper og selger er uenige om at det er rengjort godt nok. Typisk kan det ofte være glemte eller oversett vask av avtrekksvifte, fjerning av aske i ovn og hår fra sluk. De mener også at det ofte er forskjell på partenes preferanser som gjør at det blir problemer. Noen ganger har kjøper et godt poeng, mens kanskje selger stiller seg uforstående til det. Det skjer at selger unnlater å ta med seg løsøre som ikke skal følge handelen, typisk søppel og materialer. Da er ikke boligen eller tomten ryddet godt nok etter avhendingsloven §2-2. Ofte kan det da bli påstått fra selger at han kunne tenke seg at kjøper ønsket å overta. Det skjer også at tilbehør og løsøre som skal følge med boligen er fjernet. Spesielt nevnes lamper. Det kan oppdages påståtte feil på eiendommen ved overtakelsen. Oftest gjelder dette overflatefinish som rifter i tapet, hull i veggen, riper i gulv og umalte lister, men det kan også være større ting som varmekabler som ikke fungerer og kraner som drypper. Flere av eiendomsmeglerinformantene oppfatter at selveide eneboliger er mer komplekse og derfor oftere grunnlag for problemer enn mindre og enkle borettslagsleiligheter. Ved eldre eneboliger og økende kompleksitet vil det mer fordre at eiendomsmegler deltar (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Det kan også skje at betalingen av kjøpesummen er forsinket ved overtakelsen etter avhendingsloven §4-1.

Ved manglende renhold opplyser eiendomsinformantene at selger gis mulighet til å utføre tilfredsstillende renhold og rydding, eller leie inn vaskebyrå og overtakelsen blir utsatt til forholdet er i orden i samsvar med avhendingsloven §4-10. Et tilbakehold som samsvarer med prisen for tjeneste fra vaskebyrå blir gjerne benyttet i henhold til avhendingsloven §4-15. Gjerner overtas i stedet eiendommen og det avtales et prisavslag, mot at kjøper utbedrer og står for rengjøringen selv i henhold til avhendingsloven §4-12. Ved manglende tilbehør og løsøre etter avhendingslovens §§3-4 til 3-7, Norges eiendomsmeglerforbund liste over tilbehør og løsøre, eller avtale ellers gis selger på samme måte mulighet for å utbedre, enten ved erstatning av gjenstand, prisavslag eller tilbakemontering. Ved påståtte feil på eiendommen må det vurderes om forholdene var tilstede på visning og om selger bevisst har prøvd å skjule de. En av informantene opplyser at det ikke nødvendigvis er bevisst skjult selv om forholdet ikke er direkte synlig på visning. Det kan være slitasje på parketten eller umalte lister bak der sofaen var på visning uten at dette er bevisst skjult fra selgers side. Kjøper burde ofte etter sin undersøkelsesplikt i forkant av overtakelsen kunne oppdaget disse forhold. I tillegg må det forventes slitasje og elde av en brukt bolig. Forholdet må

vurderes om det ligger innenfor denne forventningen. Dersom det foreligger en mangel etter avhendingslovens §§3-1 til 3-8, eller etter ”as is”-klausulen §3-9, er konsekvensene for selger de samme. Eiendomsmeglerinformantene har heller ikke opplevd store problemer under overtakelsene, og en eiendomsmegler opplyser å ikke å ha opplevd et samlet tilbakehold på mer enn 10 000kr. Ved forsinkelse av betaling er ikke selger pliktig å overlevere eiendommen etter prinsippet ytelse mot ytelse, og overtakelsen blir utsatt til pengene er på konto. Rent praktisk vil dette si å benytte tilbakeholdsretten fullt ut.

### 5.3 Rådgivningsplikten ved overtakelse, en utfordring?

På overtakelsen skal eiendomsmegler informere kjøper underveis, og gi råd dersom det dukker opp avvik som skal sikre kjøper mot økonomisk tap. Noen av boligkjøperinformantene uttaler at dersom det skulle dukke opp noe problemer er det fint å ha noen nøytrale øyne som kan vurdere og skjære igjennom, også dersom det skulle oppstå uenigheter. Eiendomsmeglers oppgave er etter eiendomsmeglingsloven §1-1 å sørge for at omsetning av fast eiendom skjer på en sikker og ordnet måte. Reduksjon av risikoen for økonomisk tap er et vesentlig moment av dette (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Dette samsvarer også godt med eiendomsmeglers rådgivnings- og informasjonsplikt etter eiendomsmeglingslovens §6-3(2). En ulempe ved å delta på overtakelsen kan være at eiendomsmegler komme opp i vanskelige situasjoner eiendomsmegler ikke hadde behøvd å være med på. En eiendomsmeglerinformant angir også dette som en årsak for å helst ønske å avstå fra å delta. En annen mener likevel å oppleve at det er i de tilfellene eiendomsmegler ikke er tilstede det blir problemer.

At eiendomsmegler kan uttale seg konkret og på eget grunnlag dersom noe ikke er tilfredsstillende, er ønskelig av flere av boligkjøperinformantene. En eiendomsmeglerinformant uttaler at ved problemer og uenigheter på overtakelsen bør eiendomsmegler prøve å løse saken i minnelighet, og bruke styrke etter hva situasjonen krever. Dersom ikke forholdet kan utbedres umiddelbart bør eiendomsmegler hjelpe partene å undersøke pris for å utbedre problemet, og eventuelt foreslå dette for partene som tilbakehold eller prisavslag etter avhendingsloven §4-15 eller §4-12. En informant påpeker at det er viktig å kun foreslå, og ikke tvinge igjennom noe for å unngå å gå i baret som eiendomsmegler. Man kan gi råd og anbefale, men ikke tvinge igjennom. I verste tilfelle så



---

vil man kunne måtte gå fra overtakelsen uenige. Dette vil da igjen reise spørsmål ved ytelse mot ytelse, og partenes tilbakeholdsrett.

Eiendomsmegler må være flink til å konsekvensutrede for partene og få frem muligheter, rettigheter og risiko for partene. Da eiendomsmegler løper en risiko ved å gi råd ved juridiske spørsmål kan det være best å anbefale partene til å søke råd hos en kompetent rådgiver og holde seg til å identifisere problemer, opplyse om disse og peke på utfordringene (Rosén & Thorsteinsen, 2008). Partene og eiendomsmegler kan også søke hjelp gjennom boligkjøperforsikringen ved juridiske rådgivere, men denne tjenesten er bare tilgjengelig mellom 0830 og 1630 på hverdager. Dette er upraktisk da mange overtakelser skjer utenom disse tider.

Av resultatene ses det at det er ulik oppfatning blant eiendomsmeglerne om risikoen ved rådgivning på overtakelsen. Det er usikkert hva dette skyldes. Ulik erfaring og kompetanse kan være årsaker, men her har også generalklausulene i avhendingsloven en avgjørende effekt. Ved å være grunnlag for skjønnsmessig vurdering uten fasit, kan det være svært vanskelig å ta stilling til ulike situasjoner på overtakelsene. En eiendomsmeglerinformant ser ikke at det er et problem med vurderinger av lovverket på overtakelsen. Dette dels fordi forholdene ofte er veldig klare og det ikke er noen tvil, og dels fordi man overleverer selve ansvaret til partene da det er de selv som bestemmer hva de vil gjøre. Å overlate ansvaret for avgjørelsen til partene og informere spesifikt om dette er en ting, men en eventuell misnøye fra partene om eiendomsmeglers råd og håndtering av saken er en annen. Eiendomsmegler er derfor i en utsatt stilling ved å delta på overtakelse. Generalklausulene er derfor utfordrende også for eiendomsmegler. Av dette kommer også spørsmålet om det er riktig å overlate ansvaret for overtakelsen til kjøper og selger alene. Eiendomsmegler er tross alt en profesjonell bransjeutøver. I tillegg kan dette også være et støttende argument for å få revidert avhendingsloven slik som blant annet Norges eiendomsmeglerforbund foreslår.

## 5.4 Opplevelse av overtakelsen

Overtakelsen er i seg selv i utgangspunktet omtalt fra boligkjøperne som ”helt ok”. I disse tilfeller er det gjennomgående forklart at kjøperne har vært usikre på flere momenter. Det dreier seg om hva som skal gjøres på overtakelse, hvorvidt de har sjekket tilstand etter avhendingslovens §§3-1 til 3-8 eller etter §3-9 ”as is”-klausulen, tilbehør etter avhendingslovens §§3-4 til 3-7 og rengjøring etter avhendingslovens §2-2 godt nok, fylt ut

skjemaer riktig, og om de har ellers har glemt noe. I de tilfeller der overtakelsen har vært bra og informantene ikke har vært usikre har dette vært fordi kjøper hadde god kjemi med selger og stolte på denne, eller at eiendomsmegler var tilstede.

En av informantene som ikke ønsker å delta på overtakelse uttaler at dersom man som eiendomsmegler tilbyr seg så vil alle svare ja til å ha med seg eiendomsmegler. Informanten er klar over at overtakelsen kan føles utrygg og at eiendomsmeglers tilstedeværelse vil gi partene en større trygghet, men ønsker likevel ikke å delta. En av eiendomsmeglerinformantene som oftest deltar velger alltid å tilby seg opplyser om at mange da svarer ja, mens andre ikke har behov. Dette gjelder da gjerne gjelder det i de tilfeller der kjøper og selger kommer godt overens. Boligkjøperinformantene oppgir også tillitt til selger som grunnlag for at eiendomsmeglers tilstedeværelse ikke er nødvendig. En boligkjøperinformant har også takket nei da eiendomsmegler har tilbydd seg fordi forholdet og kjemien med selger og kjemien var veldig god. Eiendomsmegler kan som mellommann legge til rette for god kommunikasjon mellom partene, og påse at selger følger opp sin opplysningsplikt og kjøper sin undersøkelsesplikt etter avhendingsloven, men tillitten og kjemien til selger vil være forskjellig fra oppdrag til oppdrag og vil være umulig å garantere for, og også vanskelig å påvirke av eiendomsmegler. Dette er derfor ikke noe eiendomsmegler kan anvende for å trygge boligkjøpere.

Alle eiendomsmeglerinformantene er enige om at terskelen for å ta opp ting på overtakelse er lavere dersom eiendomsmegler er tilstede. En mener likevel at det fortsatt er en terskel og at partene sjelden kommer med usaklige ting på overtakelsen. Sjelden er noen av partene ute etter å lage problemer. Noen mener at småproblemer oftere blir påpekt og partene gjerne er litt tøffere når de kan gjemme seg bak eiendomsmegler. Det oppfattes at partene er mer løsningsorienterte dersom eiendomsmegler ikke er tilstede. At eiendomsmegler er tilstede og kan svare ved spørsmål er et trygghetsmoment i følge flere boligkjøperinformanter. Noen av disse mener at det kan eller er ubehagelig å ta opp diverse ting med selger. Å kunne trekke eiendomsmegler til side og rådføre seg, og kanskje be eiendomsmegler ta opp saken videre vil kunne være en lettelse for kjøper. Eiendomsmegler kan være et vitne til det som skjer, og en mener at dersom eiendomsmegler er med på overtakelsen er det en høyere terskel for å komme med usaklige krav.

---

## 5.5 Informasjon

Det er gitt varierende informasjon om hva som skulle gjøres på overtakelsen av partene. En informant og tilhørende selger mottok veldig lite informasjon slik at dersom kjøper ikke hadde hatt noe erfaring så hadde de ikke visst hva de skulle gjøre. En informant mottok ingen informasjon angående overtakelsen og hadde i prinsipp ingen overtakelse da nøklene ble utlevert av eiendomsmegler på kontraktsmøte. En informant fikk beskjed om hvilke skjemaer som skulle fylles, ut, men ingen videre forklaring på hva som skulle gjennomgås av tilstand, tilbehør og vask. Fire av informantene har ikke sett Norges eiendomsmeglerforbunds liste for tilbehør og løsøre (2012) i forkant av overtakelsen. To har sett den i prospekt og to er usikre på om de har sett den.

Eiendomsmeglerinformantene opplyser at de på kontraktsmøte gjennomgår overtakelsen med prosessen og hva som skal gjøres av partene. Eiendommen og renhold skal gjennomgås, nøkler leveres og praktisk bruk forklares. Skjemaer som skal fylles ut og gjennomgås. En påpeker spesielt, at man ved vurdering av vask må bruke sunn fornuft, og ikke være veldig pedantisk da man gjerne må regne med å vaske noe etter innflytting også. Noen uttaler at de kanskje bruker mer tid enn de fleste på kontraktsmøte.

Tre av boligkjøperinformantene mener at de ikke er informert i det hele tatt om tilbakeholdsretten. Tre mente å vite at man som kjøper kunne holde tilbake penger dersom selger ikke leverte som avtalt, men var ikke klar over at tilbakeholdsretten gjaldt også for selger. To mener å ha fått informasjon om tilbakeholdsrett. De resterende tre informantene som hadde fått informasjon om tilbakeholdsretten, fikk ikke forklart risikoen ved det. Det er ulik praksis hos eiendomsmeglerinformantene om informasjon om kjøpers rettigheter der selger ikke leverer som avtalt. Noen gir partene beskjed om å kontakte eiendomsmegler på telefon ved problemer. Noen tar tilbakehold som et punkt da de går igjennom overtakelsesprotokollen, men utbroderer ikke veldig om verken rett eller risiko. En påpeker å være spesielt nøye ved å informere om at kjøper må gå grundig i gjennom eiendommen med renhold, og megler minner da om å sjekke avtrekksvifte, sluk og aske. Undersøkelsesplikten ellers påpekes også spesielt. Informanten opplyser om at det i hovedsak er forhold som oppstår mellom visning og overtakelse som kan være feil og mangler, og gir eksempler. Tilbakehold gjennomgås også grundig. Spesielt at tilbakeholdet må stå i stil med forholdet, og at kjøper har en rett til å holde tilbake penger uten at det er betinget selger samtykke.

Fire boligkjøperinformanter følte de mottok god informasjon om overtakelsen på kontraktsmøte. Noen eiendomsmeglerinformanter mener at det alltid kan argumenteres for at det skal gis bedre informasjon. Flere uttaler at man må forvente at de setter seg inn i det skriftlige dokumentasjonen, selv om de oppfatter at dette i stor grad ikke blir gjort. Noen løser dette ved å repetere og poengtere viktige punkter og synes dette er en god måte å løse det på, slik at partene får med seg informasjonen. For et annet poeng er at flere av boligkjøperinformantene uttrykte at det ble gitt veldig mye informasjon på kontraktsmøte og at det var vanskelig å få tak om alt. En eiendomsmeglerinformant mener også at det gis for mye informasjon om alt slik at det blir for mye for partene, og peker på at blant annet prospektene har blitt meget omfattende. Partene mottar også gjerne en svært detaljert oppgjørsinstruks som kanskje er unødvendig da dette likevel i hovedsak håndteres av bankene. Informanten mener at det kanskje hadde vært mer hensiktsmessig med en sjekklister og et mer detaljert skriv om selve overtakelsen og forberedelse til denne. Informanten opplever ofte å få telefoner med praktiske spørsmål om overtakelsen.

Det kan bli for mye informasjon å forholde seg til for en uprofesjonell part. Den massive mengden informasjon er i stor grad lovpålagt gjennom eiendomsmeglingslovens §6-7. Det er likevel ulik praksis i de forskjellige foretakene på hva som utleveres utenom lovpålagte opplysninger. For å begrense omfanget kan det være hensiktsmessig for eiendomsmegler eller foretakene å gjennomgå sine bilag for å unngå å rette fokus på informasjon som er irrelevant eller mindre relevant for kjøper.

En boligkjøperinformant uttaler at eiendomsmegler har stor erfaring på området, men at det ikke er slik for alle andre. Selv om det nå er vanlig å kjøpe bolig flere ganger i et liv er det ikke sikkert at man husker alt. Det er lett å glemme og overse noe, derfor er det fint at eiendomsmegler er med på overtakelsen. Likevel er det selvfølgelig kjøpers ansvar å få med seg informasjonen som blir gitt. To informanter påpeker at det dersom eiendomsmegler ikke er med på overtakelse, er det viktig å gi god informasjon i forkant. Ønsket om en sjekklister over hva som skal gås igjennom på overtakelse blir gitt.

Boligkjøperinformantene har i ulik grad sett over boligen hva gjelder rengjøring, rydding, tilbehør og tilstand. Noen har glemt å gå igjennom boder og loft, eller hatt oppfatning av at dette ikke var så nøye. Noen av kjøperne har brukt rundt 15 minutter på overtakelsen, mens andre har brukt rundt 1-1,5 time. Flere eiendomsmeglerinformanter påpeker at boligkjøpere

---

gjern gjennom hele prosessen er lite opptatt av sin undersøkelsesplikt. Det kan også tyde på at det er tilfelle da noen har benyttet kun 15 minutter på overtakelsen.

Det oppleves at få leser den skriftlige dokumentasjonen og prospekt i forkant av inngått avtale, og få går grundig igjennom boligen på visning og stiller spørsmål. Noen eiendomsmeglerinformanter opplever også at partene ikke hører godt nok etter på kontraktsmøte. Noen boligkjøpere kommer på overtakelsen uten å ha fått med seg hva som skal gjøres, og kanskje har de heller ikke tatt med seg nødvendige skjemaer. På overtakelsen er også kjøper gjerne mer opptatt av å tenke på innredning i stedet for å undersøke tilstand. Ofte ringer kjøper dagen etter overtakelse og ikke er fornøyd med ulike forhold, og gjerne gjelder dette renhold. En eiendomsmeglerinformant mener at det spesielt bør kommuniseres og poengteres bedre, at dersom man ikke undersøker nok så har man ingenting å klage på. Å kontrollere eiendommen ved overtakelse er kjøpers ansvar som følge av undersøkelsesplikten. En av eiendomsmeglerinformantene uttaler å være usikker på om det er riktig å pålegge kjøperne et så stort ansvar.

Det er mulig at eiendomsmeglere glemmer hvor uoversiktlig bolighandelen er for forbrukere, slik at det hos noen finnes en for høy forventning til kunnskapsnivå, og til hva forbrukere bør klare på egenhånd. Slik kan det oppstå en negativ holdning rundt omsorgsbegrepet, og derfor en oppfatning av barnehegimentalitet. Det kan være et faktisk behov for at eiendomsmegler gjentar, presiserer informasjon og tar styringen for å sikre partenes rettigheter. Det er også mulig at det faktisk er slik at boligkjøpere ikke tar prosessen alvorlig nok, og at de derfor må slutte å legge sine oppgaver over på eiendomsmegleren, og heller ta konsekvensen av sine handlinger. Uansett om det er tilfelle at kjøpere ikke tar sin undersøkelsesplikt på alvor eller ikke, kan det være hensiktsmessig for eiendomsmegler å ta styringen for å få boligkjøperne i riktig retning.

Det erfares at mange boligkjøpere ikke er klar over sine rettigheter og plikter i bolighandelen, og at de ikke har forståelse for betydningen av å kjøpe brukt bolig (Norges eiendomsmeglerforbund, 2015). Viktigheten av å informere kjøper ikke bare om boligen, men om deres rettigheter og plikter må ikke undervurderes. Informasjonen om rettigheter og plikter er i noen grad nevnt i kontrakten og overtakelsesprotokollen, og blir gått igjennom på kontraktsmøte. Spredd informasjon kan gjøre at informasjonen blir uoversiktlig og uhandterlig slik som boligkjøperinformantene opplyser. For å legge til rette for at boligkjøperne får oversiktlig, forutsigbar og lettfunnet informasjon kan det være et poeng å

samle informasjonen om overtakelsen, rettigheter og plikter i et mer detaljert skriv. Det bør fokuseres på å få denne informasjonen i en tekst med et klart og forståelig språk også for personer som ikke er kjent med å lese lovtekster. Siden lovverket inneholder en del skjønsmessige generalklausuler, gjør dette at det er vanskelig for partene å forstå sine rettigheter og plikter. Dette er ofte grobunn for konflikter (Norges eiendomsmeglerforbund, 2015).

## 5.6 Forventninger til eiendomsmegler og dennes rolle

En av boligkjøperinformantene hadde med seg eiendomsmegler på overtakelsen og følte at dette ga en ekstra trygghet. Denne informanten var også førstegangskjøper. To av de andre informantene har hatt med seg eiendomsmeglere på overtakelse tidligere og omtaler dette som en trygg og solid avslutning. At eiendomsmegler deltar på overtakelsen, og ellers er tilstede i hele prosessen oppfattes som grundig. I de tilfellene eiendomsmegler ikke var med på overtakelse fikk bare en informant tilbudet om at eiendomsmegler skulle delta. I de resterende seks overtakelser tilbydde eiendomsmegler seg ikke å være med, mens samtlige av informantene hadde ønsket at eiendomsmegler var med, og uttrykker at de hadde følt seg tryggere dersom eiendomsmegler var tilstede. Av disse var to informanter førstegangskjøpere.

Alle eiendomsmeglerinformantene er enige om at eiendomsmegler i visse tilfeller bør delta og vurdere hvert enkelt tilfelle. Spesielt gjelder dette aldersvekkede personer, generelt svake parter eller førstegangskjøpere. Flere av boligkjøperinformantene som var førstegangskjøpere ble ikke tilbydd å ha med seg eiendomsmegler, og flere følte behov for bistand også ved flergangskjøp. Det kan tyde på at praksis om å delta ved førstegangskjøpere ikke er så opprettholdt som det antas, eller at overtakelsene er gjort ved ugunstige tidspunkter for eiendomsmegler slik at han ikke har hatt anledning til å delta. Eiendomsmeglernes oppfatning om at flergangskjøpere ikke har behov for like stor grad av bistand er ikke i samsvar med resultatene fra boligkjøperintervjuene. Det kan vurderes slik til at så lenge kjøper er forbruker og ikke profesjonell så bør eiendomsmegler også delta ved overtakelse dersom kjøper er usikker, eller ønsker at eiendomsmegler deltar.

Den ene førstegangskjøperen hadde med seg en sjekkliste og hadde god kjemi med selger, og uttaler at ting derfor var veldig oversiktlig og greit. Likevel hadde hun ønske at eiendomsmegleren var med fordi hun ikke hadde erfaring og ikke visste hva hun gikk til.

---

En boligkjøperinformant uttaler at eiendomsmeglere er upartiske tillittpersoner som man stoler på. En annen at eiendomsmegler er en trygghetsfaktor. Det påpekes at det er viktig at eiendomsmegler er tilstede som en mellommann som kan bistå ved uenigheter og konflikter. Eiendomsmegleren oppfattes i stort sett av informantene som en nøytral person som skal ivareta begge interesser. Dette samsvarer godt med eiendomsmeglerens oppgaver som mellommann gjennom eiendomsmeglingsloven §6-3 (1).

Fem av boligkjøperinformantene mener at det bør pålegges eiendomsmegler å være med på overtakelsen. Noen mener da uansett erfaring, fordi de mener eiendomsmegleren bør være med fra start til slutt, og prosessen ikke er ferdig før kjøper har mottatt nøkkelen. Andre mener det bør være pålagt dersom kjøper eller selger ønsker det. En påpeker dog at det må tas hensyn til at eiendomsmegler ikke kan delta når det er ferie eller lignende, men at man da kan få en annen til å stille istedenfor. Alle eiendomsmeglerinformantene er enige om at overtakelser veldig ofte skjer på ukurante tidspunkter enten i helger eller på kveldstid og at man derfor ikke alltid har anledning til å delta. Noen eiendomsmeglere ønsker å åpne for muligheten for medhjelpere til å delta dersom eiendomsmegler da er tilgjengelig på telefon. En uttaler at man bør være tilstede spesielt dersom man oppfatter at det kan bli problemer, og at man stort sett vet i hvilke tilfeller dette er dersom man har en dialog med partene underveis.

To boligkjøperinformanter mener at det ikke bør lovpålegges eiendomsmegler, men at det er en fin ekstraserivice fra eiendomsmegler å delta. Det er heller ikke sikkert at partene ønsker eller har behov for å ha med seg eiendomsmegler. Det er likevel gjennomgående at informantene mener at eiendomsmegler alltid burde tilby seg å være med og at majoriteten av informantene aldri har blitt tilbydd å ha med seg eiendomsmegler.

Det påpekes fra noen informanter at eiendomsmegling er en kostbar tjeneste og at man derfor bør kunne forvente at megler er tilstede på overtakelsen for å følge prosessen i gjennom. Eiendomsmegling er et serviceyrke der man må være opptatt av å yte kundeservice. Det påpekes at flere velger å ikke bruke eiendomsmegler. De eiendomsmeglerinformantene som deltar gjør det også fordi det oppleves av partene som en ryddig avslutning på prosessen. Fordelen er at partene blir mer tilfredse og føler seg mer ivaretatt. En opplyser å delta fordi han vet at det øker sannsynligheten for å få fremtidige oppdrag fra noen av partene, og opplever svært ofte å få oppdrag på gamle relasjoner. Informanten tenker at det er viktig å huske på at eiendomsmegling er et serviceyrke og at

man ikke glemmer kundeservicen. Veldig mye av kundekontakten foregår over SMS og gjennom datasystemet. Som eiendomsmegler er det viktig å snakke med folk, og informanten opplever at spesielt unge eiendomsmeglere glemmer verdien av den direkte kundekontakten.

Eiendomsmeglerinformantene opplyser at det oppfatter at det er veldig individuelt om eiendomsmegler velger å delta på overtakelse eller ikke. På noen kontorer er det ikke vanlig delta, men at eiendomsmegler da alltid er tilgjengelig på telefon. En informant mener at det har blitt kultur i bransjen å ikke delta, og en annen uttaler at det har blitt nærmest uvanlig at eiendomsmeglere deltar på overtakelsen. En informant oppfatter ikke at det er noen eiendomsmeglere som bevisst prøver å unngå å delta, og mener at de fleste eiendomsmeglere er oppegående og følger god meglerskikk uten at det krever noen ytterligere definering av begrepet.

Finans- og tolldepartementet (1987) legger vekt på at innholdet i god meglerskikk vil variere over tid og være avhengig av publikums forventninger til ytelsen og den vanlige praksis i bransjen. Av empirien ses en forventning og ønske om at eiendomsmegler deltar på overtakelsen, samtidig som ikke alle eiendomsmeglerinformantene velger eller ønsker å delta. Det ses også tydelige forskjeller i ved hvilke involverte parter, ulikt komplekse objekter og situasjoner som det vurderes til at eiendomsmegler bør delta. Da det i bransjen også opplyses at 2 av 3 eiendomsmeglere ikke deltar er det derfor også her en splid som understreker vanskeligheten i å definere god meglerskikk. Eiendomsmeglers rolle ved overtakelse kan derfor ikke klart defineres og både eiendomsmegler A og B vil være innenfor definisjonen i dag.

## 5.7 Tryggere bolighandel for kjøper

Generelt peker eiendomsmeglerinformantene på at angrefrist for kjøp av bolig, forlengelse av budfrist, og videreutvikling av krav til boligsalgsrapport og takstmenn for å utvide selger opplysningsplikt og kvalitetssikre denne, som punkter for å gjøre bolighandelen tryggere for kjøper. Ellers menes det også at det allerede er gjort nok gjennom gode lovreguleringer. Det nevnes også at kjøpere med fordel ha brukt mer tid på å kjøpe bolig og at det slurves med undersøkelsesplikten. En informant påpeker at man aldri kan gjøre den 100% trygg. Som eiendomsmegler kan man bidra med å lage et skikkelig prospekt gjennom å spørre selger, avdekke og avklare forhold før dette går til trykk.



Rundt overtakelsen uttaler noen av informantene at en standardisering kan være veien og gå for å gjøre prosessen mer forutsigbar og dermed tryggere for kjøper. Dette kan problematiseres da det er vanskelig å standardisere blant annet renhold av ulike boliger. Utarbeidelse av en overtakelsesrutine og ikke bare en overtakelsesprotokoll kan også være aktuelt. Sjekkliste blir også nevnt av flere boligkjøperinformanter som erstatningsgrunnlag for at eiendomsmegler ikke behøver å delta.

Eiendomsmegler bør bruke god tid på å informere partene godt om prosessen og dermed forberede partene på best mulig måte på det som skal skje, særlig dersom eiendomsmegler ikke skal delta. Spesielt nevnes det at partene må sette av god nok tid til overtakelsen, da det ofte forventes at det er over veldig fort. Dette må skje på kontraktsmøte, men gjerne bør eiendomsmegler også ta kontakt før overtakelsen og følge opp om det er noen uklarheter. To av boligkjøperne har tidligere opplevd at eiendomsmegler var tilstede på overtakelsen. Begge omtalte at de da følte at overtakelsen var en tryggere opplevelse og at tillitten til eiendomsmegler var større. Det at eiendomsmegler var mye tilstede i hele prosessen og var så grundig og solid ble oppgitt som årsaker til dette. Opplevelser slik som dette gjør at det også må vurderes om eiendomsmegler skal være med på overtakelsene oftere.

Ingen av eiendomsmeglerinformantene mener at det bør pålegges eiendomsmegler å være tilstede på overtakelsen, men noen at det kunne vært mulig å utvide medhjelpers adgang til å delta. På denne måten kunne man ta noe av arbeidspresset vekk fra eiendomsmegler og samtidig sikre bistand i den praktiske delen. Dersom det skulle dukke opp noe må eiendomsmegler være tilgjengelig for assistanse per telefon.

## 6. Oppsummering og konklusjon

Undersøkelsen viser at en stor del av boligkjøpere er usikre på forhold rundt overtakelsen, og at majoriteten hadde følt seg tryggere dersom eiendomsmegler var tilstede på overtakelsen. Usikkerheten dreier seg om hva som skal gjøres på overtakelse, hvorvidt de har sjekket tilstand, tilbehør, rengjøring og rydding godt nok, og fylt ut skjemaer riktig. Usikkerheten er gjeldende både hos førstegangskjøpere og hos flergangskjøpere. Dermed kan flergangskjøpere også trenge bistand fra eiendomsmeglere i motsetning til hva eiendomsmeglere i undersøkelsen ofte har som oppfatning. Det oppfattes som uvanlig i bransjen at eiendomsmegler deltar på overtakelsen. De som deltar gjør dette som en god avrundning av prosessen som ledd i god kundeservice, og som følge av god meglerskikk. At overtakelsene ofte er på ugunstige tidspunkter er nevnt som årsak til at de ikke alltid deltar. Det er eiendomsmeglere som ikke ønsker å delta, og konsekvent ikke tilbyr seg. Årsakene er at overtakelsen tar opp tid og at de ikke ønsker å arbeide med oppdraget mer enn nødvendig, og at de mener partene ikke skal trenge å ha så omfattende bistand. De er motstandere av det de kaller ”barnehagementalitet” og mener kjøpere må ta mer ansvar i bolighandelen. Undersøkelsen legger opp til at det er et skille mellom to ytterpunkter av eiendomsmeglere. Gruppe A som helst ikke ønsker å delta på overtakelse og mener eiendomsmeglere må slutte med ”barnehagementaliteten”. Gruppe B er eiendomsmeglere som har en utvidet omsorg for boligkjøperne, og mener kjøpere må følges opp mer. De vanligste problemene rundt overtakelsen er renhold og rydding av eiendommen, men også manglende tilbehør og løsøre. Risikoen for å trå feil ved rådgivning ved avvik og uenigheter er også nevnt som årsak. Det oppfattes av eiendomsmeglere at det slurves med kjøpers undersøkelsesplikt. Undersøkelsen viser at det til tider kan bli for mye informasjon for kjøper å håndtere. Det er viktig å huske på at en forbrukerkjøper er en uprofesjonell part, slik at eiendomsmeglens forventninger til denne bør være der etter.

Eiendomsmeglens rolle ved overtakelse er delt, siden det ikke følger noen definisjon av eiendomsmeglens plikter rundt denne av eiendomsmeglingsloven. Pliktene må da tolkes med bakgrunn i god meglerskikk som er et vidt begrep. Eiendomsmegler kan velge å delta på overtakelse eller ikke, alt ettersom hva som er god meglerskikk. Eiendomsmegler bør delta dersom følgende forhold tilsier det; partenes stilling og profesjonalitetsnivå, det uttrykte behovet for at eiendomsmegler deltar, objektets kompleksitet og situasjonen, herunder forholdet mellom kjøper og selger. Eiendomsmeglens omsorgsplikt gjør at han skal gi

informasjon og råd til partene som har betydning for handelen. For å gjøre bolighandelen tryggere for kjøper kan eiendomsmegler delta på overtakelse. Ved overtakelse kan eiendomsmegler ta styring på prosessen og losje partene i gjennom de praktiske gjøremål og kvalitetssikre at boligens tilstand og tilbehør er som avtalt. Eiendomsmegler kan være tilgjengelig for spørsmål underveis og også gi råd til partene dersom det oppstår avvik fra avtalen samtidig som han kan informere om partenes rettigheter og plikter. Dersom eiendomsmegler ikke deltar bør han være tilgjengelig på telefon for å opprettholde sin omsorgsplikt. Det er også spesielt viktig at dersom eiendomsmegler ikke deltar at det er gitt god informasjon i forkant, og gjerne ekstra presisert.

Uansett om eiendomsmegler deltar eller ikke kan det være hensiktsmessig å utarbeide en sjekkliste for hva som skal gjennomgås av partene på overtakelse, og et mer detaljert skriv om overtakelsen, forberedelsene til denne og rettigheter og plikter. Informasjonen bør utarbeides med et klart og forståelig språk, også for personer som ikke har erfaring med å lese juridiske tekster. For å begrense mengden med informasjon overlevert til kjøper bør også eiendomsmegler og foretakene, gå igjennom sine bilag for å begrense irrelevant eller mindre relevant informasjon. Dette kan gjøre informasjonen mer håndgripelig for kjøper og sikre mer forutsigbarhet.

## 7. Begrensninger og videre forskning

Undersøkelsens funn setter fokus på flere ting som eiendomsmegler kan ta tak i for å sikre en tryggere bolighandel for kjøper. Videre vil det være interessant å kunne utarbeide en standard sjekkliste for gjennomføring av overtakelse og et detaljert skriv om overtakelsen, forberedelse til denne, og rettigheter og plikter på lik linje som Norges eiendomsmeglerforbund har laget en oversikt over medfølgende tilbehør og løsøre i bolighandelen. Undersøkelsen har antydnet to ytterpunkter av gruppe meglere. Det hadde vært interessant å undersøke videre flere forskjeller på arbeidsutførelse, kundetilfredshet og konfliktnivå i ulike oppdrag hos de to gruppene.

Undersøkelsen har sine begrensninger. Informantene er rekruttert i en mindre by på Østlandet og ved to eiendomsmeglerkontorer. Resultatene kan da ikke sies å generaliseres til andre steder i landet eller ved andre eiendomsmeglerkontorer. Ved valg av en kvalitativ undersøkelse med færre informanter enn ved kvantitativ undersøkelse, kan ikke resultatene bedømmes til å være representative for alle boligkjøpere og eiendomsmeglere. Undersøkelsen bør i så tilfelle metodetriangleres, eller følges opp med en kvantitativ undersøkelse for å kunne finne ut noe om dette. Undersøkelsen har også tidsmessige begrensninger, da resultatene bare kan sies å gjelde akkurat da undersøkelsen er gjort. Holdninger, erfaringer og kunnskap utvikles og endres, og derfor vil ikke resultatene gi noe holdepunkt for fremtidige resultater. Den kvalitative metoden valgt, anses som beste mulige med tanke på ressursbegrensninger. Informantenes egne erfaringer og uttalelser har gjort at undersøkelsen har fått resultater og nyanseringer som ikke kan forventes å mottas ved en standardisert kvantitativ undersøkelse.

## 8. Vedlegg

### 8.1 Intervjuguide eiendomsmeglere

#### Informasjon

Jeg er eiendomsmeglerstudent ved Høgskolen i Hedmark og skal skrive en avsluttende bacheloroppgave i faget. En tryggere bolighandel er et tema som er veldig dagsaktuelt og viktig fordi eiendom ofte er en av de største verdier vi har. Eiendomsmeglers rolle ved overtakelse, med spesiell vekt på hvordan eiendomsmegleren kan gjøre bolighandelen tryggere for kjøper er derfor temaet for oppgaven. Svarene dine sammen med andre eiendomsmeglere og boligkjøpere vil bli brukt i oppgaven som grunnlag for å si noe om dette. Du vil bli spurt om dine erfaringer med å delta på overtakelse kontra det å ikke delta. Oppgaven vil bli tilgjengelig gjennom Høgskolen i Hedmark og du vil også motta den dersom du ønsker det. Du og dine uttalelser vil være helt anonyme, og du kan når som helst velge å trekke deg og avbryte intervjuet. Intervjuet vil vare rundt 30 minutter.

#### Overgangsspørsmål

##### Spm 1 Kan du beskrive en typisk overtakelse av bolig?

- Hvordan oppfører kjøper seg?
- Hvordan oppfører selger seg?

##### Spm 2 Deltakelse på overtakelse er ikke lovpålagt. Hvor vanlig oppfatter du at det er at eiendomsmegleren er tilstede?

#### Nøkkelspørsmål

##### Spm 3 Megler

- *Deltar du på overtakelse?*
- *Hvorfor deltar du?*
- *Hvorfor deltar du ikke?*

#### Spm 4 Problemer

- *Hva slags problemer kan oppstå ved overtakelse?*
- *Er overtakelsen ofte preget av problemer?*
- *Hvilke er de vanligste problemene?*

#### Spm 5 Informasjon

- *Hvordan informeres kjøper i forkant av overtakelsen? (Angående vask, gjennomgang, oppgaver, tilstand, tilbehør)*
- *Hvor god mener du denne informasjonen er?*
- *Hvordan informeres kjøper om sine rettigheter dersom selger ikke leverer som avtalt?*
- *Hvor god mener du denne informasjonen er?*

#### Spm 6 Deltakelse

- *Hva mener du er fordelene med å delta på overtakelse for eiendomsmegler?*
- *Hva mener du er ulempene med å delta på overtakelse for eiendomsmegler?*
- *Hva mener du er fordelene (eller ulempene..) for kjøper?*

#### Spm 7 Tryggere bolighandel

- *Hva mener du kan gjøres for å trygge bolighandelen sett fra kjøpers side?*
- *Hva kan megler gjøre for at overtakelsen blir en god opplevelse for kjøper?*
- *Har det noen hensikt at megler er tilstede ved overtakelse?*
- *Bør eiendomsmegler delta på overtakelse?*
- *Bør plikten pålegges og defineres i meglerens instruks?*

#### **Oppsummering av intervju**

#### Spm 8 Er det ellers noe du vil legge til?

## 8.2 Intervjuguide boligkjøpere

### Informasjon

Jeg er eiendomsmeglerstudent ved Høgskolen i Hedmark og skal skrive en avsluttende bacheloroppgave i faget. En tryggere bolighandel er et tema som er veldig dagsaktuelt og viktig fordi eiendom ofte er en av de største verdier vi har. Eiendomsmeglers rolle ved overtakelse, med spesiell vekt på hvordan eiendomsmegleren kan gjøre bolighandelen tryggere for kjøper er derfor temaet for oppgaven. Svarene dine sammen med andre boligkjøpere, og eiendomsmeglere vil bli brukt i oppgaven som grunnlag for å si noe om dette. Du vil bli spurt om dine erfaringer og opplevelser med overtakelsen av boligen du kjøpte. Oppgaven vil bli tilgjengelig gjennom Høgskolen i Hedmark og du vil også motta den dersom du ønsker det. Du og dine uttalelser vil være helt anonyme, og du kan når som helst velge å trekke deg og avbryte intervjuet. Intervjuet vil vare rundt 30 minutter.

### Overgangsspørsmål

Spm 1 Har du kjøpt bolig flere ganger?

Spm 2 Kan du fortelle om overtakelsen av en bolig du har kjøpt?

- *Hva skjedde?*
- *Hva gjorde dere?*

### Nøkkelspørsmål

Spm 3 Megler

- *Var megler tilstede på overtakelsen?*
- *Hva gjorde megler?*

- *Skulle du ønske at megler var tilstede?*
- *Tror du at du følte deg tryggere ved at eiendomsmegler var tilstede?*
- *Hvorfor tror du at du følte deg tryggere?*
- *Hvorfor tror du ikke at du følte deg tryggere?*

#### Spm 4 Problemer

- *Var det klart hva du og selger skulle gå igjennom på overtakelsen?*
- *Var du fornøyd med rengjøring?*
- *Var det klart hva som skulle følge med boligen?*
- *Har du sett denne listen (NEF tilbehørsliste) eller tilsvarende i forkant av overtakelsen?*
- *Var eiendommens tilstand ved overtakelse slik du forventet?*
- *Dukket det opp noen problemer underveis? (oppgaver, vask, tilbehør, tilstand)*
- *Evtnt hvordan løste dere problemet? Hvordan endte det?*

#### Spm 5 Informasjon

- *Følte du at du hadde fått nok informasjon om hva som skulle skje på overtakelsen fra eiendomsmegler? (evtnt hva manglet?)*
- *Var det noe du var usikker på?*

#### Spm 6 Tilbakeholdsrett

- *Hva tenker du når jeg sier tilbakeholdsrett?*
- *Visste du at du kan holde tilbake penger dersom selger ikke leverer som avtalt?*
- *Ble du informert om denne muligheten før overtakelse?*
- *Ble du informert om risikoen ved bruk av tilbakeholdsretten?*
- *Var det eiendomsmegler som informerte deg om dette?*

#### Spm 7 Opplevelse av overtakelsen



- *Hvordan opplevde du overtakelsen?*
- *Følte du at du hadde kontroll og at det var trygt?*
- *Hva mener du en eiendomsmegler kan gjøre på overtakelsen?*
- *Tror du boligkjøpere vil føle seg tryggere dersom eiendomsmegler er tilstede ved overtakelse?*
- *Synes du det burde være pålagt eiendomsmegler å være med på overtakelse?*

### **Oppsummering av intervju**

Spm 8 Er det ellers noe du vil legge til?

## Litteraturliste

Avhendingsloven, LOV-1992-07-03-93. (2012).

Avtaleloven, LOV-1918-05-31-4. (2015).

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

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

Bustadoppføringslova, LOV-1997-06-13-43. (2010).

Finans- og tolldepartementet. (1987). *Eiendomsmegling (NOU 1987:14)*. Oslo: Departementet.

Forbrukerrådet. (2015). *Utrygg bolighandel – kjært hjem*. Lokalisert på <http://www.forbrukerradet.no/vi-mener/2015/fpa-bolig-2015/utrygg-bolighandel-kjaert-hjem/>

Forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318.(2015).

HELP boligkjøperforsikring. (2016) *Vesentlighetsvurdering*. Lokalisert 06.januar 2016 på <http://www.help.no/Privatrettslig-oppslagsverk/Juridisk-ordbok/Vesentlighetsvurdering>

HR-2010-233-A-Rt-2010-103. Lokalisert på:

<https://lovdata.no/pro/?404Redirect#document/HRSIV/avgjorelse/hr-2010-233-a?searchResultContext=1656>

Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.

Kong Christian den femtis norske lov, LOV-1687-04-15. (1992).

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

Lyngtveit-Petersson, C. (2013). *Oppgjør av eiendomshandler. Mellommannsrollen ved eiendomsoppgjør*. Oslo: Norges eiendomsmeglerforbund.

- 
- Martinussen, R. (2007). *Avhendingsrett: Innføring i eiendomskjøpsrett*. Oslo: Cappelen Akademisk forlag.
- Norges eiendomsmeglerforbund. (2015). *Brev og notat om revidering av avhendingsloven*. Lokalisert på [www.nef.no/xp/pub/mx/filer/vedlegg/Brev-og-notat\\_663249.pdf](http://www.nef.no/xp/pub/mx/filer/vedlegg/Brev-og-notat_663249.pdf)
- Norges eiendomsmeglerforbund. (2015). Forbrukerrådgiverens første halvår: God respons og stort behov. *Eiendomsmegleren*. 77(8), 17.
- Norges eiendomsmeglerforbund. (2014). *Til kjøper av brukt bolig og fritidsbolig – Viktig informasjon*. Lokalisert på: [http://www.nef.no/nef/xp/pub/mx/filer/vedlegg/Info\\_brukt-bolig\\_2014\\_655309.pdf](http://www.nef.no/nef/xp/pub/mx/filer/vedlegg/Info_brukt-bolig_2014_655309.pdf)
- Norges eiendomsmeglerforbund. (2012). *Løsøre og tilbehør*. Lokalisert på [http://www.nef.no/nef/xp/pub/mx/filer/vedlegg/Loesoere-og-tilbehoer-2012-\(3\)\\_581923.pdf](http://www.nef.no/nef/xp/pub/mx/filer/vedlegg/Loesoere-og-tilbehoer-2012-(3)_581923.pdf)
- Norwegian Broker (2016). *Tør du selge uten eierskifteforsikring?* Lokalisert 13.januar 2016 på [http://www.norwegianbroker.no/no/eierskifteforsikring/for\\_selger/hvorfor\\_tegne\\_eierskifteforsikring/](http://www.norwegianbroker.no/no/eierskifteforsikring/for_selger/hvorfor_tegne_eierskifteforsikring/)
- Politi- og justisdepartementet. (1991). Om lov om avhending av fast eiendom (avhendingslova). (*Ot.prp.nr.66 1990-1991*). Oslo: Departementet
- Protector. (2015). *Økt konfliktnivå i boligmarkedet?* Lokalisert på <https://www.protectorforsikring.no/#!/om-protector/nyheter/1078>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglertjenester. (1998). *Sak 102*. Upublisert materiale behandlet i tidligere nemd, Oslo.
- Rosén, K. & Torsteinsen, G. H. (2008). *Eiendomsmegling – rettslige spørsmål*. Oslo: Gyldendal Akademisk forlag.