

Campus Rena

Christin Bechmann Horten 132656

Karoline Flekkerud Rundtom 132639

Lill Cathrin Vaule Bakaas 132655

## Bacheloroppgave

# Hvorfor benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsningen Propr?

Ulikheter mellom eiendomsmegler og selg selv-løsninger

Why use a real estate agent rather than “sell yourself”-solutions?

Bachelor i eiendomsmegling

2017

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage	JA x	NEI
Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket	JA x	NEI

## Forord

Denne bacheloroppgaven har vi skrevet i forbindelse med avslutningen av en treårig utdanning innen eiendomsmegling ved Høgskolen Innlandet, Campus Rena.

Vi er tre studenter som har valgt å skrive om hvorfor man benytter eiendomsmeglere fremfor selg selv-løsninger, og med fokus på aktøren Propr. Dette temaet synes vi er interessant fordi, det er et tema som kan berøre oss som fremtidige eiendomsmeglere med tanke økende konkurranse og endringer i bransjen. En annen grunn til at dette temaet er interessant er at dagens samfunn stadig har teknisk fremdrift og at mange benytter seg av enkle løsninger.

Det er per i dag lite tilgjengelig forskning på emnet, så ved oppstarten av denne oppgaven hadde vi lite forkunnskaper annet enn lovverkene som gjelder for hver enkelt salgsmetode og det som ligger av informasjon på nettsidene til Propr.

Med denne oppgaven har vi fått muligheten til å tilegne oss mer kunnskap om valg og opplevelsene av alternative måter å selge bolig på, samt fordelene og ulempene forbundet med disse. Oppgaven har vært krevende, spennende og lærerik. Gjennom hele oppgaven har vi hatt et meget godt samarbeid der alle har bidratt meget godt, og føler at vi sammen har oppnådd et godt resultat.

Vi vil rette en stor takk til vår veileder, Pål Bråten, for all støtte og gode faglige innspill. I tillegg vil vi takke alle som har bidratt til oppgaven vår: alle respondentene, kollegaer, venner og familie. Uten disse hadde vi ikke kunne økt vår kunnskap, innsikt og forståelse for å kunne besvare vår problemstilling.

Rena, 24. april 2017

## Sammendrag

Denne bacheloroppgaven tar for seg valget mellom selg selv-løsninger eller å benytte seg av eiendomsmegler når man skal selge egen bolig og opplevelsen av disse. Vi undersøker også hvorvidt det foreligger noen forskjeller mellom disse salgsmetodene og rammeverk.

Oppgavens utgangspunkt er å se på hvilke faktorer som er avgjørende for selger når man velger å benytte seg av eiendomsmegler eller selg selv-løsning, her med utgangspunkt i aktøren Propr og analyse av tjenestene og rammeverkene. Propr er en brukerstyrt tjeneste for salg av bolig. De har som utgangspunkt at kundene selv skal bestemmer hvor mye tjenestene skal koste avhenge av hvor mye de ønsker hjelp til i forbindelse av sitt boligsalg.

En konkluderende besvarelse vil være vanskelig, men målet vårt er å øke forståelsen for selgeres beslutning ved valg av salgsmetode og opplevelsen av denne. Vi benyttet oss av en kvalitativ tilnærming med en fenomenologisk undersøkelse med fokus på meningsinnhold for å forsøke å besvare vår problemstilling. I teorigjennomgangen beskriver vi rammeverk for eiendomsmeglere og selg selv-løsningen Propr. For å samle inn relevant data måtte informantene oppfylle kriteriene vi satte: de måtte være eiendomsmeglere, selgere som har solgt via Propr eller privatpersoner som har kjøpt/solgt egen bolig tidligere. Vi gjennomførte deretter semistrukturerte intervjuer med alle informantene. I drøftelsen tar vi for oss funnene og prøver å se på dem i sammenheng med teorien vi har på temaet. Det er ulike artikler tilgjengelig på nett som nevner fordeler og ulemper med både eiendomsmeglere og selg selv-løsninger. Blant disse nye selg selv-løsninger gikk Propr hardt ut i sin markedsføring i 2016 og har staket kurs for en ny måte å selge eiendommer på.

Resultatet av vår studie viser at pris synes å være en avgjørende faktor for valg av fremgangsmåte. Noen antar at salg av egen bolig er lett og lønnsomt og velger derfor selg selv-løsningen Propr. Andre som er intervjuet svarer at de har for lite kunnskap om lovverket og den generelle gjennomføringen av et boligsalg via de ulike salgsmetodene. Det tyder på at de har lite innsikt i hva eiendomsmegling faktisk innebærer og ville derfor valgt eiendomsmegler hvis de skulle solgt sin bolig.

Videre forskning på temaet kunne vært en utvidet og stor kvantitativ undersøkelse for å kunne dekke hele landet, og få et stort datagrunnlag for å kunne oppnå en enda mer pålitelig

---

undersøkelse. Her kunne man blant annet undersøkt oppnådd pris på bolig gjennom de ulike salgsmetodene.

## **Abstract**

This bachelor thesis is concerned with the topic concerning the choice of “sell yourself” - solutions or to use a real estate agent, when selling their own homes and the experience of these. We also examine whether there are any differences between these sales-methods and frameworks. The study’s starting point is to look at the factors that are crucial for selling, when one chooses to use a real estate agent or “sell yourself“- solution Propr and analysis of services and frameworks. Propr is a user-driven service for housesale. Their main intensions is that customers themselves can decide how much the services will cost, depending on how much help they want with selling their own home.

A conclusive answer will be tough, but our goal is to increase understanding of the sellers' decision in the choice of sales-method and the experience of this. We used a qualitative approach with a phenomenological study focusing on the meaning of attempting to answer our question. In theory the review, we describe the framework for real estate and “sell yourself”-solution Propr. In order to collect relevant data our informants had to meet the criteria we set: they had to be real estate agents, sellers that have sold via Propr or private individuals who bought or sold their own homes earlier. We conducted semi-structured interviews with all informants. In the discussion, we look at the findings and try to look at them in the context of the theory we have on the subject. There are various articles available online that mention pros and cons of both agencies and “sell yourself“- solutions. Among these new “sell yourself”-solutions Propr used an aggressive marketing-approach in 2016 and has charted the course for a new way to sell real estate.

The results of our study show that price seems to be a decisive factor for the choice of procedure. Some assume that selling your own home is easy and profitable and therefore choose “sell yourself”-solution Propr. Others who were interviewed say they have too little knowledge of the law and the general implementation of a residential sale via the various sales-methods. This suggests that they have little insight into what real estate actually entails and would therefore choses real estate agent if they were selling their residence.

Further research on the topic could have been an extended and large quantitative study to cover the entire country, and have a large database in order to achieve an even more reliable survey. The examination could among other things examined price achieved on selling houses through the various sales-methods.

---

## **Innholdsfortegnelse**

<b>Forord</b>	<b>2</b>
<b>Sammendrag</b>	<b>3</b>
<b>Abstract</b>	<b>5</b>
<b>1. Innledning</b>	<b>8</b>
1.1 <i>Bakgrunn</i>	8
1.2 <i>Problemstilling og formål</i>	9
1.3 <i>Avgrensninger</i>	10
1.4 <i>Bidragstere</i>	10
1.5 <i>Forventninger</i>	10
1.6 <i>Disposisjon</i>	10
<b>2. Teorigjennomgang</b>	<b>12</b>
2.1 <i>Propr</i>	12
2.2 <i>Eiendomsmejlere</i>	12
2.3 <i>Innføring i regelverket</i>	13
2.4 <i>Kompetanse og politiattest</i>	13
2.5 <i>Mellommannsrollen og uavhengighet</i>	14
2.5.1 <i>Mellommannsrollen</i>	14
2.5.2 <i>Uavhengighet</i>	15
2.6 <i>God meglerskikk</i>	17
2.7 <i>Taushetsplikt</i>	18
2.8 <i>Innhold i salgsoppgaven, annonser og markedsføring</i>	18
2.8.1 <i>Salgsoppgave</i>	18
2.8.2 <i>Annonse, markedsføring og bransjenorm</i>	20
2.9 <i>Innhenting, kontroll og videreformidling av opplysninger</i>	21
2.10 <i>Gjennomføring av budrunden</i>	22
2.11 <i>Hvitvasking og terrorfinansiering</i>	23
2.12 <i>Priser</i>	25
2.13 <i>Kontrakt og oppgjør</i>	27
2.14 <i>Klagebehandling og risiko</i>	31
<b>3. Metode</b>	<b>33</b>
3.1 <i>Samfunnsvitenskapelig metode</i>	33
3.1.1 <i>Kvalitativ undersøkelse</i>	34
3.1.2 <i>Kvantitativ undersøkelse</i>	34

---

3.2 Valg av forskningsdesign	35
3.3 Utvalget	36
3.4 Undersøkelsen	37
3.5 Intervjuets kvalitet	38
3.6 Fenomenologisk analyse	38
3.7 Begrensninger	38
<b>4. Analyse og drøfting</b>	<b>40</b>
4.1 Intervjuene	40
4.1.1 Intervju med eiendomsmeglere	40
4.1.2 Intervju med Propr kunder	44
4.2 Drøftelse	46
4.2.1 Er pris avgjørende for valg av tjeneste?	46
4.2.2 Har selger og kjøper kunnskap om risikofaktorer og lovverk, ved å benytte seg av selg selv-løsninger?	47
4.3 Artikler og sosiale medier	48
<b>5. Oppsummering, konklusjon og videre forskning</b>	<b>51</b>
5.1 Videre forskning	52
<b>6. Referanseliste</b>	<b>54</b>
<b>7. Vedlegg</b>	<b>56</b>
7.1 Intervjuguide til eiendomsmeglere	56
7.2 Intervjuguide til privatpersoner	56
7.3 Intervjuguide til personer som har benyttet seg selv-løsningen Propr	57

# 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Bakgrunnen for vår undersøkelse er det dagsaktuelle temaet angående muligheten til å kunne selge sin bolig via selg selv-løsninger. Det er i dag flere aktører på markedet som tilrettelegger sine tjenester til boligselgere, slik at de kan selge sin bolig på egenhånd.

I tillegg markedsføres dette med at det er enkelt, trygt og lønnsomt. Den største og mest fremtredende aktøren på dette i 2016/2017 har vært Propr, og denne aktøren ønsker vi å følge videre gjennom vår undersøkelse. Det skapte store overskrifter i 2016 da Propr gikk ut med sine uttalelser: ”Dropp megleren. Propr er tjenesten som hjelper deg med å selge selv. Det er enkelt og trygt. I tillegg kan det bli veldig lønnsomt.” (Propr, 2016).

Propr annonserte med reklamekampanjer der de sa: ”ikke spons dyre sko”, ”Ikke spons dyre felger”, ”Ikke spons luksusferier”, der de viser til eiendomsmeglerbransjen og eiendomsmeglere (Facebook. Propr, 2017). De bruker pris på eiendomsmeglertjenestene og eiendomsmegleres provisjoner som argument for at boligselgere skal benytte Propr sine tjenester.



(Bilder Propr.no, 2016).

Dette skaper større konkurranse i markedet og vi ønsker derfor å gå i dybden av de ulike tjenestene for å øke forståelsen rundt valgene ved å benytte de ulike tjenestene og opplevelsene av disse. Samtidig ønsker vi å øke vår forståelse av forbrukeren.

Har boligselgeren nok kunnskap om hvilket ansvar han/hun har og hva som er lovmessig påkrevd av dem selv og om hvilke lover og krav som gjelder for eiendomsmeglerforetakene og eiendomsmegleren? Dette kan være grunn til å tro at noe av årsaken til at aktører som Propr vokser frem, og at eiendomsmeglere blir satt i dårlig lys, er at boligselgere har for lite



---

kunnskap om tidsbruk, krav og lovverk i forbindelse med boligsalg, og har stort fokus på pris - “penger spart”.

## 1.2 Problemstilling og formål

Temaet vårt finner vi svært interessant og dagsaktuelt siden bransjen og teknologien er i stadig utvikling. Dette øker konkurransen innenfor eiendomsmegling og boligsalg.

I forbindelse med vår utdanning og videre karriere, kan våre undersøkelser gi oss som nyutdannede eiendomsmeglerfullmektiger økt kundeforståelse. Konkurransen er stor og fokus på differensiering er større enn tidligere. Det å være unike er noe alle bedrifter streber etter for å øke sin markedsandel.

Når man skal selge det dyreste man eier, sin egen bolig, så har man i dag flere valgmuligheter:

- Selge selv - helt uten bistand
- Selge selv - ved hjelp av selg selv-løsning (For eksempel Propr)
- Selge ved å benytte en eiendomsmegler

Det å selge sin egen bolig kan være kostbart og fokuset på pris er stor. Med nye, innovative og digitaliserte aktører, som Propr, øker konkurransen innad i bransjen og derav øker også valgmulighetene for boligselgerne. Samtidig er det lover og forskrifter som regulerer gjennomføringen av salg av fast eiendom, uansett salgsmetode. Problematikken ved “selg selv-løsninger” i forbindelse med boligsalg er derfor et viktig tema.

Problemstillingen er et resultat av tematikken som nevnt ovenfor, og er som følger;

*“Hvorfor benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsningen Propr?”*

Med utgangspunkt i vår problemstilling så har vi videreutviklet flere forskningsspørsmål som kan hjelpe oss til å belyse vårt tema.

- Hvilke forskjeller er det på selg selv-løsninger og salg gjennom eiendomsmegler?
- Hvilke kompetansekrav stilles til selger og eiendomsmegler?
- Har boligselgerne og kjøpere kunnskaper om risikofaktorer og lovverk?
- Hvorfor ønsker noen å benytte selg selv-løsninger, er pris en avgjørende faktor?
- Hvordan opplevde selgeren gjennomføringen av sitt boligsalg?

### 1.3 Avgrensninger

Vi har begrenset temaet til salg av fast eiendom og med fokus på salg av brukt-boliger. Med salg av fast eiendom menes “*avhending av fast eiendom når avhendinga skjer ved frivillig salg, bytte eller gåve. Som fast eiendom vert rekna grunn og bygninger, og elles andre innretninger som er varig forbudne med grunnen*”, jf. avhendingslova (1992, § 1-1, 1. og 2. ledd). Loven er deklarasjonslova og kan fravikes etter avtale, jf. avhendingslova (1992, § 1-2, 1. ledd), men kan ikke fravikes til ulempe for kjøperen, jf. avhendingslova (1992, § 1-2, 2. ledd). Dette omhandler forbrukerforhold, ikke kjøp og salg innenfor næringsvirksomhet. Det vil si privatpersoner som benytter seg av tjenester i forbindelse med salg av egen bolig.

### 1.4 Bidragsytere

Vi har valgt tre grupper i vår undersøkelse; eiendomsmeglere, private selgere via Propr og et tilfeldig utvalg av respondenter.

Vi har kontaktet fem ulike eiendomsmeglerforetak i Innlandet, der vi har snakket med en gruppe eiendomsmeglere som har lang og bred erfaring innen eiendomsmegling. Årsaken til dette er at vi ønsker å snakke med eiendomsmeglere som har lengre erfaring og større kunnskap om yrket og markedet enn de nyansatte eiendomsmeglerne. Eiendomsmeglere med lengre erfaring kan ha opplevd lignende tjenester tidligere og i tillegg kjenner sitt marked svært godt. Samtidig har vi intervjuet private selgere som vi har kommet i kontakt med via Propr sin hjemmeside, og vagt ut tilfeldige personer fra gaten som har eller ikke har kjøpt eller solgt eiendom tidligere. Vi har intervjuet 12 informanter av begge kjønn.

### 1.5 Forventninger

Våre forventninger etter gjennomføringen av denne oppgaven er å kunne bedre forstå opplevelsen og forskjellene ved å benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsninger når man skal selge sin egen eiendom. Samtidig vil vi kunne øke kunnskapen om faget når vi nå snart skal starte å jobbe som eiendomsmeglerfullmektiger etter endt utdanning.

### 1.6 Disposisjon

Vi har bygd opp denne oppgaven på en strukturert måte for å kunne besvare den overordnede problemstillingen vår. Vi har startet med den grunnleggende tanken bak undersøkelsen i kapittel 1, for så å gå videre til og presentere relevant teori, sammenligninger

og viktige begreper i kapittel 2. I kapittel 3 har vi beskrevet valg av metode, kvaliteten på utvalg og intervju, samt nevnt eventuelle svakheter ved denne. Kapittel 4 presenterer resultatene av undersøkelsen, samt analyse og tolkning av disse. Videre drøfter vi aktuelle artikler og medieoppslag som har vært mye omtalt den siste tiden. Vi drøfter fortolkningen av datamaterialet og kobler resultatene med relevant teori. I kapittel 5. avsluttes oppgaven med oppsummering og en konklusjon. Bakgrunnen for konklusjonen er våre funn og understøttende teori. Til slutt vurderer vi eventuelle kritikk og svakheter til undersøkelsen som bør forbedres til eventuell videre forskning rundt samme tema.

## 2. Teorigjennomgang

I dette kapittelet går vi gjennom teori og rammeverk vedrørende boligsalg, både via eiendomsmegler og selg selv-løsningen Propr. Norges Eiendomsmeglingsforbund har en egen oppsummering av forskjellene på disse salgsmetodene og disse punktet har vi brukt som utgangspunkt i vår sammenligning (Norges Eiendomsmeglerforbund [NEF], 2016). Vi vil begynne dette kapittelet med en kort presentasjon av Propr og eiendomsmegling.

### 2.1 Propr

Selskapet Propr AS ble etablert i 2016 og har i følge Brønnøysundregisteret et vedtektsfestet formål: Lage og drive en elektronisk plattform som bistår boligselgere i salgsprosesser, og annet som står i naturlig forbindelse med dette (Brønnøysundregistrene, 2017).

Propr har som formål å være et selvhjelpsverktøy for boligselger som ønsker å selge sin bolig selv og ikke ved hjelp av en eiendomsmegler. Propr veileder kundene sine gjennom en prosess ved å skrive annonsen, bestille fotograf, takstmann og andre dokumenter som er nødvendig i forbindelse med salget. Når annonsen er tilfredsstillende og bilder, takst og nødvendige dokumenter legges inn, blir annonsen publisert på Finn.no. Denne digitale løsningen lager prospekt og salgsmateriell som kundene selv kan skrive ut og benytte når man blant annet skal holde visning. Budrunden avholdes digitalt og salgskontrakten utformes av deres systemer og signeres ved hjelp av BankID for begge parter. Propr oppfordrer sine kunder til å velge Sem & Johnsen Oppgjør AS til gjennomføring av oppgjøret (Propr, 2016).

### 2.2 Eiendomsmeglere

En eiendomsmegler har som formål å opptre som mellommann i forbindelse med kjøp, salg og utleie av eiendom. Eiendomsmeglere tilbyr tjenester som bistår selger med planlegging og gjennomføring av boligsalg, innhente nødvendig dokumentasjon, lage prospekt, annonsere på ulike plattformer, gjennomføre visning og budrunde, avholde kontraktsmøte, sende aktuelle papirer for tinglysning og foreta det økonomiske oppgjøret mellom partene. Eiendomsmeglere bestiller fotograf og takstmann på vegne av selger. En av de viktige oppgavene som eiendomsmeglere har vil være å gi råd til både kjøper og selger på en upartisk måte.

---

## 2.3 Innføring i regelverket

Når det kommer til salg av bolig er dette underlagt strenge regler. Det er i tillegg store forskjeller på regelverket om man selger boligen med eiendomsmegler eller om man selger boligen sin selv. En eiendomsmegler er underlagt betydelig strengere regler.

Eiendomsmeglere er underlagt flere regelverk for å sikre en god handel for både kjøper og selger på en trygg og effektiv måte. En eiendomsmegler må følge avhendingsloven, eiendomsmeglingsloven, rundskriv fra Finanstilsynet, markedsføringsloven og bransjenormen, mens en som velger å selge boligen sin selv må i hovedsak forholde seg til avhendingsloven.

Vi viser her til eiendomsmeglingsloven (2007, §1-1) som definerer lovens formål:

*“Lovens formål er å legge til rette for at omsetning av fast eiendom ved bruk av mellommann skjer på en sikker, ordnet og effektiv måte, samt å legge til rette for at partene i handelen mottar uhildet bistand.”* Med dette menes det at eiendomsmegleren skal ha fokus på både selger og kjøper i handelen.

Ved salg av egen eiendom må selger som selger selv i hovedsak forholde seg til avhendingsloven. Vi viser til avhendingsloven (1992, § 1-1, 1. ledd). *“Lova gjeld avhending av fast eiendom når avhendinga skjer ved frivillig sal, byte eller gåve. Som fast eiendom vert rekna grunn og bygningar, og elles andre innretningar som er varig forbundne med grunnen. Lova gjeld og avhending av sameigepart i fast eiendom, av eigarseksjon (eigarleilegheit m. m.) og av tomtefesterett.”*

## 2.4 Kompetanse og politiattest

### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

Det er strenge krav til å etablere eiendomsforetak og drive med eiendomsmegling i Norge. I 2007 kom eiendomsmeglingsloven som gjorde at eiendomsmegler ble en beskyttet tittel, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 4-5).

For å kunne etablere et eiendomsforetak må kravene i eiendomsmeglingsloven (2007, § 2-4 til § 2-9) være oppfylt, samt at det må foreligge en tillatelse fra Finanstilsynet, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 2-3) om konsesjonsmyndighet, søknad om tillatelse. For å drive som eiendomsmegler må man ha eiendomsmeglerbrevet, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 4-2). Kriteriene for å få eiendomsmeglerbrevet er at

---

eiendomsmeglereksamen skal være bestått, samt ha minst to år praktisk erfaring etter bestått eksamen. Man skal anses som egnet til å drive eiendomsmeglingsvirksomhet, være myndig og være i stand til å oppfylle sine forpliktelser etter hvert som de forfaller, jf.

eiendomsmeglingsloven (2007, § 4-2 1. ledd). Det må også fremlegges politiattest etter kravene som står i forskrift om eiendomsmegling (2007, § 2-7).

Det er lovbestemt at hvert foretak skal ha en fagansvarlig, jf. eiendomsmeglingsloven (2007 § 2-9), som enten har eiendomsmeglerbrevet etter eiendomsmeglingsloven (2007, § 4-2), advokatbevilling eller tillatelse etter eiendomsmeglingsloven (2007, § 4-3). Oppgaven til fagansvarlig er blant annet å sikre at foretaket drives i samsvar med lover, forskrifter og god meglerskikk, sørge for å etablere forsvarlig risikostyring og internkontroll etter retningslinjer fastsatt av styre, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 2-8). En fagansvarlig må fremlegge en uttømmende politiattest etter politiregisterloven (2010, § 41 nr. 1), jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 2-9, 3. ledd).

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Ved salg uten eiendomsmegler er det ingen krav som stilles til kompetanse og ingen krav som stilles til politiattest (NEF, 2016).

## 2.5 Mellommansrollen og uavhengighet

### 2.5.1 Mellommansrollen

#### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

En eiendomsmegler blir omtalt som en mellommann. Grunnen for dette er at det omhandler en annen manns eiendom, at det skjer for en annen manns regning og at det skjer for en annen manns risiko. Kort sagt, at man opptre for fremmed regning. De som driver med denne type mellommannsrolle, må som hovedregel ha en særskilt tillatelse. Mellommann er et sentralt begrep når man kommer til eiendomsmegling og i eiendomsmeglingsloven (2007, §1-2 2. ledd) står det hva som menes å opptre som mellommann. For å få en forståelse av mellommannsbegrepet i denne sammenhengen, kan man skille mellom ”egenhandlere” og ”de som opptre for fremmed regning”.

*Egenhandlere* er de som selger boligen/fritidseiendommen sin selv, og er derfor ikke mellommenn. De som går under begrepet egenhandler tar hele regningen og risikoen - for

---

eventuell gevinst eller tap selv. De som selger sin eiendom selv er uavhengige og har selv forpliktelser overfor personen(e) som har solgt til dem, samtidig som de har egne forpliktelser til sine eventuelle kjøpere.

*De som opptrer for fremmed regning* er en som opptrer i forbindelse med omsetning av fast eiendom, disse er mellommenn – eiendomsmeglere. Å opptre for fremmed regning innebærer at man ikke har den økonomiske risikoen, noe som eiendomsmeglere ikke gjør når de opptrer som mellommenn, altså de tar ingen risiko for gevinst eller tap (Bråthen & Solli, 2011. s.18)

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Ved bruk av selg selv-løsningen er det ingen uavhengig part som har en mellommannsrolle, da dette ikke er en eiendomsmeglingstjeneste.

#### 2.5.2 Uavhengighet

##### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

Når det kommer til uavhengighet gjelder dette ikke bare for foretaket, men også den enkelte ansatte til å drive eiendomsmegling. Kravene som stilles til uavhengighet i denne sammenheng står i eiendomsmeglingsloven (2007, kapittel 5), forskrift om eiendomsmegling (2007, kapittel 5) og gjennom NEFs etiske regler (2014, §4 og §5). Disse reglene skal være med på å sikre eiendomsmeglers uavhengighet. Eiendomsforetak og advokater som driver med eiendomsmegling er under strenge krav når det kommer til å drive med annen næringsvirksomhet. I disse kravene står i eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-1, 1. ledd) står det blant annet at eiendomsforetak i tillegg til eiendomsmegling bare kan drive med virksomhet som har naturlig sammenheng med eiendomsmegling og som ikke er egnet til å svekke tilliten til foretakets integritet og uavhengighet. I forskrift om eiendomsmegling § 5-1 er det spesifisert hva av annen næringsvirksomhet som er innenfor å drive med i tillegg til eiendomsmegling og hva som ikke er det.

Det er også strengt regulert i loven om ansattes muligheter til å drive med annen næringsvirksomhet enn eiendomsmegling, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-2). Det står blant annet at ansatte og personer med tilhørighet til et eiendomsforetak, herunder også eiere og tillitsvalgte som normalt deltar i den daglige driften, hverken kan direkte eller indirekte

---

drive handel med fast eiendom eller drive annen virksomhet som er egnet til å svekke tilliten til foretakets integritet og uavhengighet, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-2 1. ledd).

I eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-3) stilles det forbud mot egenhandel, samt å gi opplysninger om egeninteresse. Egenhandel i denne sammenhengen innebærer kjøp og salg av egen eiendom, via det foretaket man har tilknytning til. Egenhandelsforbudet inkluderer i hovedsak foretakets ansatte, personer som har tilknytning til foretaket, eiere og tillitsvalgte, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-3, 1.ledd). Kravet om egenhandel gjelder også for personer som er nærstående til de forannevnte, som ektefelle og person som bor i ekteskapslignende forhold, mindreårige barn av personer nevnt i første ledd, samt mindreårige barn til en person som nevnt i 1. ledd bor sammen med, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-3, 2. ledd).

Det er strenge krav i loven om å motta oppdrag fra personer i den såkalte primære personkretsen og deres nærmeste nærstående, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-3, 5. ledd). Det innebærer slektninger i opp- og nedstigende linje og søsken til personer som nevnt i første ledd, ektefelle og person som bor i ekteskapslignende forhold med slektninger som nevnt tidligere. Foretaket kan ikke motta oppdrag fra nærstående (Rosén & Torsteinsen, 2013, s. 155).

Forbudet i eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-3, 1.ledd til § 5-3, 5. ledd) omfatter ikke ansatte i andre filialer, i foretaket eller advokatvirksomheten enn den filialen som utfører oppdraget, i foretaket eller advokatvirksomheten som kun forestår oppgjør, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-3, 6. ledd). Etter eiendomsmeglingsloven (2007, § 5-3, 7.ledd) er det pliktig å gi opplysninger om annen egeninteresse. Denne plikten gjelder personlig eller økonomisk interesse i oppdraget og omfatter bare den primære personkretsen og deres nærmeste nærstående. Ved brudd på denne opplysningsplikten kan man bli straffet etter eiendomsmeglingsloven (2007, § 8-9) (Rosén & Torsteinsen, 2013, s. 155).

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Det stilles ingen krav til uavhengighet ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr (NEF, 2016).



---

## 2.6 God meglerskikk

### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

Uttrykket god meglerskikk baserer seg på skrevne og uskrevne regler og normer, som for eksempel lover og forskrifter, rettspraksis, samfunnets oppfatning av god forretningsskikk og Norges Eiendomsmeglerforbund (NEF) etiske regler (Bråthen & Solli, 2011. s. 39).

Når det kommer til god meglerskikk vil det i hovedsak være de etiske reglene utarbeidet av Norges Eiendomsmeglerforbund som har størst tyngde, sammen med lovverket. Disse etiske reglene vil kunne gi et godt grunnlag for hva som inngår i begrepet god meglerskikk.

I eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-3) står det om kravet til god meglerskikk.

Eiendomsmeglers omsorgsplikt og god meglerskikk henger godt sammen. I eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-3 1. ledd) står det blant annet at oppdragstakeren skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser. God meglerskikk innebærer også pliktet til å gi opplysninger og råd til partene i en bolighandel. I eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-3 2. ledd) står det at oppdragstakeren skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne. Det er opplagt at eiendomsmeglers mellommannsrollen må skje på bakgrunn av kravet om god meglerskikk. Når det kommer til god meglerskikk ved markedsføring av bolig er dette ikke direkte lovbestemt i eiendomsmeglingsloven, men kravet til god meglerskikk gjelder også på dette området, da dette er et ledd i virksomhetsutøvelsen, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-3 1. ledd). Kravet om god meglerskikk gjelder også i budrunder, selv om dette heller ikke er direkte lovbestemt i eiendomsmeglingsloven, men som er et ledd i virksomhetsutøvelsen. Eiendomsmeglers oppgave er blant annet at inngåelse av avtale skjer på grunnlag av riktig og fullstendige opplysninger, og dette er da en sentral brikke for at eiendomsmegler opptrer i henhold til kravet om god meglerskikk.

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Det stilles ingen krav til god meglerskikk gjennom selg selv-løsningen Propr, da dette ikke er en eiendomsmeglingstjeneste (NEF, 2016).

## 2.7 Taushetsplikt

### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

I loven stilles det krav om at eiendomsmeglerne skal holde taushetsplikten, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, §3-6). Det stilles strenge krav til hva eiendomsmegler kan utlevere av opplysninger til utenforstående. Ved medvirkning eller brudd på taushetsplikten kan dette føre til erstatningsansvar og ved grov brudd på taushetsplikten kan dette føre til straff, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, §8-9). Ved bud og budjournal er eiendomsmegler taushetsbelagt på noen punkter, en eiendomsmegler kan for eksempel ikke gi opplysninger til andre budgivere om andres finansiering av kjøpesum. Dersom kjøper eller selger krever at opplysningene om dem skal holdes skjult, må eiendomsmegler ta høyde for dette og bevare taushetsplikten. Instruks fra en av partene kan imidlertid ikke gjøre unntak fra plikten til å gi kopi av budjournal, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 6-4).

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Det stilles ingen krav til selgers taushetsplikt ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr (NEF, 2016).

## 2.8 Innhold i salgsoppgaven, annonser og markedsføring

### 2.8.1 Salgsoppgave

#### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

En salgsoppgave har som formål å gi tilstrekkelig informasjon om eiendommen og at den skal følge de krav som er lovbestemt i henhold til avhendingsloven. Salgsoppgaven har i tillegg som formål å gjøre eiendommen innbydende for en aktuell målgruppe. Eiendomsmegler må oppfylle opplysningsplikten den har ovenfor eiendommens interessenter. Informasjonen som blir gitt i salgsoppgaven dannes på grunnlag av opplysningene selger har gitt og av informasjon eiendomsmegleren har innhentet. Opplysningene som er gitt i salgsoppgaven har en avgjørende funksjon ved salg av boligen. Det er svært viktig at denne ikke inneholder feil eller mangler og at det gis tilstrekkelig og riktige opplysninger. Ved feil eller mangler kan det føre til et erstatningsansvar for eiendomsmegler og selger (Bråthen & Solli, 2011, s.110-111).

---

Eiendomsmegleren må følge lovverk ved utarbeidelse av salgsoppgave. Den må minst inneholde minstekravene som står i eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-7). Loven sier at oppdragstakeren (les eiendomsmegler) skal sørge for at kjøperen før handelen sluttes, får opplysninger denne har grunn til å regne med å få som kan få betydning for avtalen, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-7 1.ledd). Salgsoppgaven skal minimum opplyse om punktene som står i eiendomsmeglingsloven (2007, §6-7 1, 2, 3, 4 og 5. ledd).

I eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-7, 2. ledd) står det om minstekravene som en salgsoppgave må inneholde:

1. registerbetingelser og adresse
2. eierforhold
3. tinglyste forpliktelser
4. tilliggende rettigheter
5. grunnareal
6. bebyggelsens areal og angivelse av alder og byggemåte
7. eventuell adgang til utleie av eiendommen eller deler av denne til boligformål
8. ferdigattest eller midlertidig brukstillatelse
9. ligningsverdi og offentlige avgifter
10. forholdet til endelige offentlig planer, konsesjonsplikt og odelsrett
11. spesifikasjon over faste løpende kostnader
12. hvis kjøpesum er fastsatt, totalkostnad som omfatter andel av fellesgjeld, alle gebyrer, avgifter og øvrige kostnader
13. hvis kjøpesum ikke er fastsatt, en samlet oppstilling som omfatter prisantydning, andel av fellesgjeld, alle gebyrer, avgifter og øvrige kostnader, samt summen av disse beløpene, og
14. hva som er avtalt om eiendomsmeglernes vederlag, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, §7-2).

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Ved salg uten eiendomsmegler er det ingen krav som stilles ved utarbeidelse av salgsoppgave (NEF, 2016).

## 2.8.2 Annonse, markedsføring og bransjenorm

### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

Når det kommer til annonse og markedsføring av bolig er eiendomsmeglere underlagt markedsføringsloven (2009, § 1 til § 3) og uttalelsene i bransjenorm for markedsføring av bolig (NEF, 2016, s. 104). Hvilken form for markedsføring som benyttes i forbindelse med salget, står oppdragsgiver fritt til å velge selv. I bransjenormen er det en del krav som stilles ved annonsering av boliger. Dersom det opplyses om areal i annonsen, skal det opplyses om arealet for primærrrom (P-ROM), boets totale bruksareal (BRA). Prisen skal opplyses i annonsen og det skal opplyses om prisantydning, omkostninger og eventuelle felleskostnader og/eller fellesgjeld som et samlet totalbeløp. Totale omkostninger som dokumentavgift eller forretningsførerhonorar som berører kjøper skal opplyses om i direkte forbindelse til andre prisopplysninger. Totale omkostninger skal opplyses i form av en prosentsats av prisantydningen eller på et tilsvarende vis. Det bør fremstå av annonsen hvilke type bolig som skal selges (enebolig, tomannsbolig, rekkehus, leilighet, og lignende), eierformen som boligen har (andel, eierseksjon, eiet bolig) og i hvilken etasje boligen befinner seg i. Det skal fremgå av annonsen om tomten er en eiet tomt eller om det er en festet tomt.

I dag er det mest vanlig å markedsføre boligen på internett som Finn.no og på eiendomsmeglerforetakets sine hjemmesider. I tillegg er bruk av Facebook, Instagram og andre sosiale medier en svært økende trend. Det er heller ikke uvanlig å annonsere boligen for salg i lokalaviser. Det er viktig at opplysninger som er med i annonsen er riktige. Det bør ikke gis opplysninger om at tomten er ”solrik” om solen ikke er der store deler av dagen. Uriktige opplysninger kan være med på å redusere interessen og salgssummen ved at folk ikke kjenner seg igjen i illustrasjoner/bilder og opplysninger de har fått gjennom annonse og salgsoppgaven. Ved manglende eller uriktig informasjon i annonsen risikerer ansvarlig megler å stilles til ansvar. Reglene for annonsering på internett gjelder også for annonsering i aviser.

For å vekke interesse til eiendommen er overskriften og bildebruk viktig, mange ser kun på bildet(ene) og leser overskriften. Overskriften bør få frem det mest sentrale ved eiendommen, en typisk egenskap eller noe som gjør eiendommen ettertraktet. Det er da veldig viktig at den ansvarlige megleren vurderer nøye hvilke bilde og overskriftet som skal brukes, men også passe på at man ikke bruker bilder som gir en feil fremstilling av

---

eiendommen da dette strider med god meglerskikk, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-3) (Bråthen & Solli, 2011, s.133- 134).

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Ved salg uten eiendomsmegler er det ingen krav som stilles i henhold til annonsering og markedsføring av boligen (NEF, 2016).

## 2.9 Innhenting, kontroll og videreformidling av opplysninger

### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

Når det kommer til innhenting, kontroll og videreformidling av opplysninger må eiendomsmegler først og fremst dekke kravet om god meglerskikk med omsorgsplikt for begge parters interesse, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-3). I eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-3, 2. ledd) er det også gitt bestemmelser om at både selger og kjøper skal få råd og opplysninger som har betydning for handelen og gjennomføringen av denne. Som nevnt tidligere har eiendomsmegleren en undersøkelses- og opplysningsplikt som han/hun må overholde, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-7).

Som eiendomsmegler stilles det krav til å hente opplysninger om *grunnboken*. På grunnboks-utskriften kommer det frem informasjon om den konkrete eiendommen: kommunenavn, gårdsnummer, bruksnummer og eventuelt seksjonsnummer og/ eller festenummer.

Opplysninger om hvem som har hjemmel til eiendommen og heftelser, som pengeheftelser (frivillig pant, legalpant og utleggsforretninger) og servituttheftelser kommer også frem i grunnboken. Eiendomsmegler må innhente og opplyse om *matrikkelbrevet*, her er det gitt opplysninger om registerbetegnelse, absolutt beliggenhet og grenser for grunneiendom eller festegrund (Bråthen & Solli, 2011, s.110-111). Eiendomsmegler plikter å innhente informasjon om forholdet til endelig *offentlige planer*, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-7 2.ledd nr. 10). Det innhentes opplysninger om *bebyggelsen og arealmåling*, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-7 2.ledd nr. 6 og 7).

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Ved salg uten eiendomsmegler har selger ansvar for mangelfull- og/eller uriktig informasjon om eiendommen etter avhendingsloven (1992, § 3-7). Eiendommen har mangler dersom kjøperen ikke har fått opplysninger om eiendommen som selger kjente eller måtte ha kjent til og som kjøperen hadde grunn til å regne med å få. Eiendommen har etter avhendingsloven

---

(1992, § 3-8) også mangler dersom eiendommen ikke svarer til opplysninger som selgeren har gitt kjøperen. Dette gjelder opplysninger gitt annonse, salgsprospekt eller annen markedsføring på vegne av selger.

## 2.10 Gjennomføring av budrunden

### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

I forskrift om eiendomsmegling (2007, § 6-3) står det at oppdragstaker (les eiendomsmegler) skal legge til rette for en forvarsling avvikling av budrunden. I samme forskrift § 6-1, 1.ledd bokstav b er det gitt bestemmelser om at det er ansvarlig meglers oppgave å gjennomføre budrunden, dette vil si at en medhjelper ikke kan avholde en budrunde. Når det kommer til budgivning skal alle bud være skriftlige. Dette gjelder også ved eventuelle motbud, budforhøyelse, aksept eller avslag fra selger. Når bud er mottatt formidler eiendomsmegler disse videre til oppdragsgiver (les selger). Alle bud er bindende fra det har kommet frem til selgers kunnskap, jf. avtaleloven (1918, §7). Før eiendomsmegler formidler budene til selgeren skal det innhentes gyldig legitimasjon og signatur fra budgiver, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 6-3, 4. ledd).

Kravet til legitimasjon og signatur er oppfylt for budgivere som benytter e-signatur, eksempelvis BankID eller MinID. Med skriftlige bud menes også elektroniske meldinger som e-post og SMS når informasjonen i disse er tilgjengelig også for ettertiden (NEF, 2016). Når man skal legge inn bud på en eiendom bør det inneholde en del generell informasjon. Herunder eiendommens adresse eventuelt gårdsnummer og bruksnummer, festenummer, seksjon og/ eller andelsnummer, kjøpesum, informasjon om budgiver, finansieringsbevis, akseptfrist, overtakelsesdato og eventuelle forbehold. Ved tilfeller hvor det er satt forbehold vil budet normalt ikke bli akseptert før dette er avklart.

Som nevnt innledningsvis skal eiendomsmegleren legge til rette for en forsvarlig avvikling av budrunden, herunder skal megler ikke formidle bud med kortere akseptfrist enn kl. 12.00 første virkedag etter siste annonsert visning, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 6-3 3.ledd). Hvis et bud har blitt akseptert og formidlet til budgiver innen akseptfristen har utløpt, er det inngått en bindende avtale, jf. avtaleloven (1918, § 2). Eiendomsmegleren bør sørge for at budgiverne ikke setter for korte frister i sine bud, da det er viktig at eiendomsmegler får tid til å orientere selger, andre budgivere og andre interessenter om bud og eventuelle forbehold.

Eiendomsmegleren skal så langt det er nødvendig og mulig holde budgiverne skriftlig orientert om nye og høyere bud og eventuelle forbehold. Megler skal så snart som mulig bekrefte skriftlig overfor budgivere at budene deres er mottatt, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 6-3 2. ledd). Kopi av budjournal skal gis til kjøper og selger uten ugrunnet opphold etter at handel er kommet i stand, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 6-4 1. ledd). Budgiverne kan kreve kopi av budjournalen i anonymisert form, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 6-4 2. ledd).

Ifølge forskrift om eiendomsmegling (2007) § 3-6 skal en budjournal inneholde:

- tidspunkt for når budet er mottatt
- budgivers/fullmektigens navn, adresse og/eller telefonnummer
- budets størrelse
- eventuelle forbehold og tidspunkt for eventuelle bortfall av slike forbehold
- akseptfrist
- tidspunkt for avslag eller aksept

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Ved salg uten eiendomsmegler er det veldig lite krav som stilles når det kommer til budrunde og gjennomføringen av dette. Det er ingen rammeverk som må følges når det gjelder selve budrunden, det stilles altså ingen krav om skriftlig bud eller budjournal. Avtaleloven må følges når det gjelder aksept av bud, jf. avtaleloven (1918, kapittel 1). Propr tilbyr en digital løsning for budrunden, med sms-varsel, budjournal og verifisering via BankID. Når man selger uten eiendomsmegler har man ikke mulighet for å innhente finansieringsbevis fra kjøper, noe som kan være risikabelt. Selgeren har på dette tidspunkt ikke noe garanti for at kjøper kan oppfylle sine krav og selger kan derfor risikere å komme i konflikt med kjøper.

## 2.11 Hvitvasking og terrorfinansiering

### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

Foretak og personer som driver med eiendomsmegling er underlagt strenge tiltak når det kommer til terrorfinansiering og hvitvasking. Dette reguleres av hvitvaskingsloven og forskrift om tiltak mot hvitvasking. Eiendomsmevlere har rapporteringsplikt, jf.

---

hvitvaskingsloven (2009, § 4, 2.ledd, nr. 4) og etter loven blir disse kalt en *rapporteringspliktig*, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 2). I hvitvaskingsloven stilles det krav til at det utpekes en person i ledelsen som skal ha det særskilte ansvaret for å følge opp rutiner innad i foretaket etter tiltakene jf. hvitvaskingsloven (2009, § 23).

Som eiendomsmegler og rapporteringspliktig stilles det krav om å foreta kundekontroll. Herunder registrere opplysninger av kunden og innhenting av gyldig legitimasjon, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 7, 1. ledd, nr. 1 og 2). Kravet til innhenting av gyldig legitimasjon gjelder når kundeforhold etableres og ved transaksjoner som gjelder 100.000 kr eller mer, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 6). Det skal også foretas kundekontroll dersom den rapporteringspliktige har mistanke om at det foreligger en straffbar handling selv om transaksjonen er under 100.000 kr eller det er mistanke om forhold som rammes av straffeloven (2005 § 131 til § 136 a) omhandler terrorhandlinger, jf. hvitvaskingsloven (2009 § 6).

Kundekontroll inkluderer bekreftelse av identiteten til reelle rettighetshavere, jf. hvitvaskingsloven (2009 § 7, 1. ledd, nr. 3). Om noen opptrer ved fullmakt skal den fullmektigens legitimasjon bekreftes, sammen med en skriftlig fullmakt som viser at personen representerer kunden utad, jf. hvitvaskingsloven (2009, §7, 2 ledd). Ved gjennomføring av en kundekontroll må eiendomsmegler registrere opplysninger om oppdragsgiver, herunder fullt navn, fødselsnummer, adresse og gyldig legitimasjon, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 8). Det skal innhentes gyldig legitimasjon av kjøperen og dette skal skje i forbindelse med kontraktsinngåelse, jf. forskrift om tiltak mot hvitvasking (2009, § 2, 4. ledd). Dersom kundekontroll ikke lar seg gjennomføre skal rapporteringspliktige ikke etablere kundeforhold eller utføre transaksjonen, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 10, 1.ledd). Eiendomsmeglerforetaket skal informere oppdragsgiver og interessenter om kravene til legitimasjon i henhold til reglene gitt i hvitvaskingsloven. Dette gjøres for at foretaket også skal unngå å komme i et kontraktsrettslig ansvar (Bråthen & Solli, 2011. s. 201).

Hvis den rapporteringspliktige har mistanke om straffbare handlinger som nevnt tidligere skal det foretas nærmere undersøkelser for å få bekreftet eller avkreftet mistanken. Det skal skriftlig eller elektronisk registrere resultatene av undersøkelsen, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 17). Dersom undersøkelser ikke avkrefter mistanken etter hvitvaskingsloven (2009, § 17), skal den rapporteringspliktige av eget tiltak oversende opplysninger til Økokrim om



den aktuelle transaksjonen og om de forhold som har medført mistanke. Den rapporteringspliktige skal på forespørsel gi Økokrim alle nødvendige opplysninger om transaksjonen og mistanken, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 18). Kunder eller tredjepersoner skal ikke gjøres kjent med at det foretas undersøkelser etter hvitvaskingsloven (2009, § 17), at det er gitt opplysninger som nevnt i hvitvaskingsloven (2009, § 18) eller at det er iverksatt etterforskning, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 21). Meddelelse av opplysninger til Økokrim i god tro etter hvitvaskingsloven (2009, § 18) medfører ikke brudd på taushetsplikt og gir ikke grunnlag for erstatningsansvar eller straffeansvar, jf. hvitvaskingsloven (2009, § 20).

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Det er ingen krav som stilles i henhold til hvitvasking og terrorfinansiering ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr, med mindre det selges gjennom foretak som er rapporteringspliktige etter hvitvaskingsloven (2009, § 4).

## 2.12 Priser

Vi kjenner oss alle igjen - ”det skal ikke koste noe”. Pris er en viktig faktor i forbindelse ved valg av varer og tjenester. Salg av bolig er kostbart og mange stiller spørsmålstegn rundt akkurat dette. Hvorfor er eiendomsmeglertjenesten via megler så dyr? Kan vi spare mye penger ved å selge selv? Hva koster det å selge selv via Propr? Og hva får vi igjen for det vi betaler? I tillegg er eiendomsmeglerbransjen er en av få yrker der man har anledning til å diskutere pris på tjenesten. Prisene presses stadig ned og konkurransen mellom eiendomsmeglerkontorene er stor.

Vi har valgt å lage en oversikt over kostnadene ved å selge selv via Propr og selge via eiendomsmegler og har tatt et eksempel fra en vanlig brukt-bolig til 2 500 000 kr. For å få et sammenligningsgrunnlag på eiendomsmeglertjenesten i vårt området har vi valgt å se på prisene fra DNB eiendom. Disse prisene er tilgjengelige i alle eiendomsmeglerkontor da det er lovpålagt at prislister skal være lett tilgjengelige i nærheten av varen eller tjenesten, jf. forskrift om prisopplysning for varer og tjenester (2012, §5). I tillegg har vi hentet priser fra Propr sine egne nettsider (Propr., s.a.). For å gjennomføre et boligsalg er det en del faktorer som er viktige å ha med.

---

 Beskrivelse av prislister:

- Fastpris - Propr tilbyr fastpris for sine tjenester. Oppstartspris er 4 900,-.
- Provisjon - er prisen eiendomsmeglerkontoret tar for eiendomsmeglertjenesten. Eiendomsmeglerens lønn er en prosentsats av denne.
- Takst\_– En uavhengig takstmann måler opp boligen og beskriver boligens tilstand og vurderer den tekniske verdien. Takstrapporten bør ikke være eldre enn 6 måneder.
- Boligsalgsrapport/tilstandsrapport - en utvidet rapport som beskriver boligen grundigere enn en vanlig takst. For å tegne eierskifteforsikring må man ha denne rapporten i tillegg til ordinær takst.
- Foto - en profesjonell fotograf tar bilder av boligen til annonseringen.
- Nødvendig dokumentasjon - for å kunne gjennomføre et boligsalg må man innhente dokumentasjon om eiendommen fra kommunen og eventuelt forretningsførere.
- Annonsering - markedsføring via ulike kanaler som Finn.no, aviser, Facebook og Instagram.
- Tilretteleggingsgebyr – kundemøte inkl. reisetid, innhenting og kontroll av lovpålagte opplysninger, bestilling og koordinering av underleverandører. Utforming og bestilling av annonser, utarbeidelse av salgsoppgave. Dette er et gebyr som påløper uavhengig av om salget gjennomføres.
- Inneståelse til bank – sikkerhet som eiendomskontoret stiller for pengetransaksjoner.
- Oppgjør - det økonomiske oppgjøret må håndteres av fagfolk slik som advokater eller eiendomsmeglere.

<u>Prisoverslag for Propr:</u>	Enebolig - salgspris	2 500 000,-
Fast pris - oppstart		4 900,-
Takst		7 500,-
Boligsalgsrapport		6 500,-
Foto (15 bilder)		5 500,-
Nødvendig dokumentasjon		6 500,-
Annonse - Finn.no, Facebook og Propr.no		5 000,-
Oppgjør fra Sem & Johnsen Oppgjør AS		4 375,-
SUM		40 215,-

---

---

<u>Prisoverslag fra DNB eiendom: Enebolig - salgspris</u>	2 500 000,-
Provisjon 2,0%	50 000,-
Visning 1 stk.	1 875,-
Sletting av pant	500,-
Tilretteleggingsgebyr	9 900,-
Inneståelse til bank	2 800,-
Boligsalgsrapport	8 000,-
Nødvendig dokumentasjon	3 839,-
Oppgjør DNB meglerservice	3 200,-
Foto (20 bilder) inkluderer annonsering: Finn.no, Facebook, Instagram, alle lokalaviser, Schibsted gruppen med VG og Dagbladet + 30.000 andre nettsted	9 250,-
 SUM	 89 364,-

---

Oversikten viser at DNB eiendom sine tjenester er 49 089 kr dyrere enn Propr. Noe av innholdet i prisoverslagene er litt ulike da eiendomsmeglerforetakene tilbyr flere tjenester i sin ”pakke”.

## 2.13 Kontrakt og oppgjør

### **Krav ved salg gjennom eiendomsmegler**

Som nevnt tidligere inngås det en bindende avtale når bud aksepteres. Kontraktens innhold gjøres på grunnlaget av forbehold og opplysninger som er gitt i det aktuelle budet og informasjon som fremkommer av salgsoppgaven. Med mindre kjøper og selger ønsker noe annet skal oppdragstakeren opprette skriftlig kjøpekontrakt som inneholder alle vesentlige vilkår for handelen, jf. eiendomsmeglingsloven (2007, § 6-8). Det er etter loven bare ansvarlig megler som kan holde kontraktsmøte, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 6-1, 1. ledd bokstav e).

Kontrakten skal inneholde fullt navn og personnummer på både selger og kjøper. Begge partene identifiseres og kundekontroll skal gjennomføres. Det skal i kjøpekontrakten være riktig betegnelser på eiendommen. Den reelle kjøpesummen skal oppgis i kontrakten.

---

Det skal fremkomme tydelig av kjøpekontrakten når kjøpesummen skal innbetales og hvordan dette skal gjøres. Datoen for innbetalinger eller sluttoppgjør skal fremkomme på en måte at det ikke kan oppstå tvil om når dette skal gjøres (Bråthen & Solli, 2011. s.148). Omkostninger skal fremkomme i kjøpekontrakten og at disse vil komme i tillegg til den avtalte kjøpesummen. Omkostningene som er vanligst er dokumentavgift og tinglysningsgebyr for skjøte og eventuelle pantedokumenter (Bråthen & Solli, 2011. s.149). Dokumentavgift er en avgift til staten, som er på 2,5 prosent av kjøpesummen jf. dokumentavgiftsloven (1975, § 7). Tinglysningsgebyr er et gebyr som betales for å dekke utgiftene ved dokumentbehandlingen av selve tinglysingen. Det betales et gebyr per dokument og for tinglysningsgebyr av fast eiendom betales det 525,-, jf. forskrift om gebyr for tinglysing mv. (2013, § 1).

Under punktet for oppgjør skal det stå spesifisert i kontrakten hvor pengene skal overføres (eiendomsforetakets klientkonto) og hvem som skal foreta oppgjøret. Oppgjøret gjennomføres via eksterne eller interne oppgjørs-kontorer. Alle innbetalinger skjer til eiendomsmeglingsforetakets klientkonto, datoen innbetalingene til denne kontoen er skjedd regnes som grunnlaget for renteberegninger mellom partene. Dersom klientmidlene ikke umiddelbart utbetales, plikter eiendomsmeglerforetaket å plassere de innbetalte klientmidlene til høyest mulig rente, jf. forskrift om eiendomsmegling (2007, § 3-10). Hvem rentene tilfaller av selger eller kjøper avhenger av hvem som eier pengene på tidspunktet rentene påløper (Bråthen & Solli, 2011. s.150). Dersom en eiendom er beheftet med et eller flere pantelån på tidspunktet kontrakten undertegnes skal eiendomsmegler sørge for at eiendommen er fri for heftelser når kjøper overtar eiendommen. I kontrakten må selger forplikte seg til at disse blir slettet, med mindre det er avtalt i kontrakten at kjøper tar over pengeheftelsene som hviler på eiendommen.

En fullmakt til eiendomsmeglerforetaket gjør at de kan belaste kjøpesummen til å innfri selgerens lån eller overføre forpliktelsene til et nytt panteobjekt (Bråthen & Solli, 2011. s.151). For å hindre selgeren å ta opp ytterligere lån eller heftelser på eiendommen blir det tinglyst et pantedokument med urådighet, også beskrevet som en sikringsobligasjon. På denne måten unngår man at selger frivillig tar opp nye lån med pant i den solgte eiendommen uten eiendomsmeglernes samtykke, men det hindrer likevel ikke tinglysning av ufrivillig pant som for eksempel skattekrav eller mislighold av kredittkort gjeld (utleggsforretninger).

---

Sikringsobligasjonen hindrer selger i å selge eiendommen til en annen part, en tredjemann. Pantedokumentet tinglyses av eiendomsmegler for selgers regning så snart kontrakten er undertegnet eller ved inngåelse av oppdraget med oppdragsgiver og tinglyses som en heftelse på eiendommen. I kontrakten skal det fremkomme at pantedokument med urådighet skal slettes når oppgjøret mellom partene er avsluttet og hjemmelsdokumentet er tinglyst og til avtalt stand (Bråthen & Solli, 2011. s.152). Kontrakten skal inneholde en liste over tilbehør og løsøre som skal følge eiendommen ved salg og Norges Eiendomsmeglingsforbund har utarbeidet en liste som anbefales å bruke. I avhendingsloven (1992, § 3-4) står det generelle regler som omhandler tilbehør og løsøre som normalt skal følge med eiendommen. Det kan imidlertid avtales mellom partene hva som skal følge med ved salg. Om det er løsøre og tilbehør selger ikke ønsker skal følge med eiendommen må dette formidles til kjøper før bindende avtale inngås og dette blir gjerne gjort i salgsoppgaven. Samme prinsippet gjelder om kjøper ønsker en annen løsning og dette må tas med som forbehold i budet (Bråthen & Solli, 2011. s.153).

Etter avhendingsloven (1992, § 3-7 og § 3-8) har selger opplysningsplikt som innebærer at selger må opplyse om ting som omhandler eiendommen og som har betydning for handelen. Dersom opplysningsplikt ikke blir overholdt foreligger det en mangel og selger er ansvarlig. Kjøper har ingen direkte undersøkelsesplikt, jf. avhendingsloven (1992, § 3-10), men kjøper kan samtidig ikke gjøre gjeldende en mangel som kjøper kjente eller måtte kjent til da avtalen ble inngått, jf. avhendingsloven (1992, § 3-10, 1.ledd). Det kan i salgsoppgaven stå spesifisert at kjøper har en særskilt undersøkelsesplikt og dersom denne ikke blir overholdt kan kjøper ikke gjøre gjeldende mangler som ville blitt avdekket ved en undersøkelse, jf. avhendingsloven (1992, § 3-10, 2.ledd). Forbehold om eiendommens tilstand vil bare forekomme under kontrakter som omhandler boliger som selges ”som den er” eller ”as is”. Når det kommer til mangler og feil ved boligen som blir solgt ”som den er” blir dette regulert av avhendingsloven (1992, § 3-9) (Bråthen & Solli, 2011. s.154).

I kontrakten skal det fremkomme dato og klokkeslett for overtakelsen og overlevering av nøkler. Grunnen for at overtakelsen blir fastsatt med en bestemt dato fordi kjøper overtar da ansvaret og risikoen for eiendommen, herunder utgifter og eventuelle inntekter knyttet til eiendommen, jf. avhendingsloven (1992, § 2-4). Partene bør bli oppfordret av ansvarlig megler til å gjennomgå boligen nøye før kjøper overtar nøklene. Dersom boligen ikke er slik som avtalt, kan kjøper holde tilbake hele eller deler av kjøpesummen.

---

Etter avhendingsloven (1992, § 2-2) skal eiendommen være ryddig og rengjort. Dette kan fravikes ved avtale, jf. avhendingsloven (1992, § 1-2, 1. ledd). Dersom kjøper ikke har oppfylt sine forpliktelser som for eksempel ikke å betalt inn kjøpesummen til eiendomsforetakets klientkonto, kan selger nekte å gi fra seg nøklene. Ved overtakelsestidspunktet kan det avtales at det blir gjort et såkalt pro & contra oppgjør, dette er en avregning av løpende utgifter og inntekter, som en del av oppgjøret mellom partene. Eksempler som inngår i et pro & contra oppgjør er leieinntekter, kommunale avgifter og lignende (Bråthen & Solli, 2011. s.155).

I kontrakten beskrives rettigheter partene har dersom det skulle være mangler eller feil på eiendommen. Eksempel på dette kan være at kjøper ikke har innbetalt kjøpesummen til avtalt tid eller partene ikke har oppfylt andre deler av avtalen. Ved feil som beror på selgers side kan kjøper holde tilbake en forholdsmessig del av kjøpesummen, han eller hun kan kreve oppfyllelse, heving, erstatning, holde tilbake kjøpesummen, retting eller kreve prisavslag, jf. avhendingsloven (1992, kapittel 4). Ved feil som beror på kjøpers side kan selger nekte å overlevere (tinglyse) skjøtet, han eller hun kan nekte å overlate bruken av eiendommen til kjøper, selger kan kreve oppfyllelse, heving, erstatning, og/eller kreve forsinkelsesrente, jf. avhendingsloven (1992, kapittel 5). Selger plikter etter loven å holde eiendommen forsikret til overtakelsesdagen og kjøper har rett til å inntre i denne forsikringsavtalen om eiendommen skulle blitt ødelagt eller skadet før overtakelsesdagen, jf. avhendingsloven (1992, § 2-4, 3. ledd). Etter overtakelsesdagen har kjøper all risiko for eiendommen og må derfor forsikre boligen selv (Bråthen & Solli, 2011. s.156).

I kjøpekontrakten skal alle bilag som utskrift av grunnboken, taksts, reguleringsbestemmelser og lignende dokumenter som eiendomsmegler har fremlagt nevnes (Bråthen & Solli, 2011. s.157).

### **Krav ved salg gjennom selg selv-løsningen Propr**

Det stilles ingen formkrav til utarbeidelse av kontrakt for selg selv-løsningen Propr enn hva som nevnes i avhendingsloven, se krav til kontrakt ved salg gjennom eiendomsmegler. Når kjøper og selger har akseptert bud, sender Propr ut kjøpekontrakten elektronisk og signeres via BankID. Oppgjør sendes til Sem & Johnsen Oppgjør AS, men kunden står fritt til å velge en annen oppgjørsavdeling. Dersom kundene ønsker å tegne eierskifteforsikring,

---

må kundene velge å sende oppgjøret gjennom Sem & Johnsen Oppgjør AS (Propr, 2016).

## 2.14 Klagebehandling og risiko

Huseiernes Landsforbund skriver at over 62 000 personer fikk rettshjelp i forbindelse med kjøp, salg og leie av eiendom i 2016. Det tyder på at det er mye uenigheter og spørsmål knyttet til eiendom, og at det er en lav terskel for å søke hjelp. Folk har åpenbart et stort behov for veiledning i juridiske spørsmål som knytter seg til hus og hjem, sier leder for medlemsrådgivning i Huseiernes Landsforbund Anders Leisner (Huseiernes Landsforbund, 2017). Dette viser at det ofte er konflikter mellom kjøper og selger i etterkant av salget, så det å gjøre en grundig jobb i forkant når man skal selge en eiendom er enormt viktig. Konsekvensene kan være store hvis det viser seg å være betydelige feil og/eller mangler ved eiendommen, samt uriktig eller manglende informasjon som kunne hatt betydning for handelen. I forbindelse med kjøp og salg er det ulike muligheter til å søke om hjelp hvis man havner i en situasjon der partene selv ikke klarer å løse saken på egenhånd.

### **Klager i forbindelse med salg ved bruk av eiendomsmegler**

Når det gjelder salg av eiendom ved bruk av eiendomsmegler så har man mulighet til å kontakte Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester hvis det gjelder klage på eiendomsmeglertjenesten. Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er opprettet etter avtale mellom Norges Eiendomsmeglerforbund, Den norske Advokatforening, Eiendom Norge og Forbrukerrådet (Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, 2017). Etter lov om eiendomsmegling av 29.juni 2007 nr. 73 så skal alle foretak som driver med eiendomsmegling være tilknyttet nemndsordning. Nemnda behandler tvister mellom eiendomsmeglere og forbrukere. Dersom man er misfornøyd med meglers jobb kan man kontakte reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglertjenester. En klage fra en forbruker kan omhandle alle sider ved tjenesten, men behandler ikke tvister som er mellom selger og kjøper da ligger utenfor eiendomsmeglingsloven. Her kommer avhendingsloven og avtaleloven til anvendelse.

Det er egne vilkår i henhold til eventuelle frivillige forsikringsordninger, enten eierskifteforsikring (selger) eller boligkjøperforsikring (kjøper). Eierskifteforsikring tegnes av selger og sikrer selger en juridisk rådgiver hvis det oppstår tvist mellom kjøper og selger i etterkant av handelen. Eierskifteforsikringen er gjeldende i 5 år etter overtakelsen.

---

Hvis kjøper stiller krav til selger og selger er forsikret, så må kjøper sende et skriftlig krav til eierskifteforsikringsselskapet til selger. Hvis forsikringsselskapet og saksøker ikke blir enige går saken videre til forliksrådet. Boligkjøperforsikring tilbys kjøper samtidig som boligkjøpet via eiendomsmeglingsforetaket og senest i forbindelse med signering av kjøpekontrakten. Her får kjøperen mulighet til å sikre seg en juridisk rådgiver i forbindelse med eventuelle feil eller mangler ved boligen som oppstår etter overtakelsen. Er begge parter forsikret så er det forsikringsselskapene som må komme til enighet på vegne av sine klienter. Eierskifteforsikring har nesten blitt en selvfølge de siste årene, og kjøp av boligkjøperforsikring øker stadig (Huseiernes Landsforbund, 2017).

### **Klager i forbindelse med salg gjennom selg selv- løsningen Propr**

Ved salg gjennom selg selv-løsninger står selger selv ansvarlig for handelen. Selger har mulighet til å tegne eierskifteforsikring, men det er et krav fra eierskifteforsikringsselskapet om at man må ha en takstrapport eller tilstandsrapport om eiendommen for å kunne tegne en forsikring. Hvis man ønsker å klage på feil eller mangler ved boligen må man sende en skriftlig klage til selger eller selgers eierskifteforsikring, dette gjelder også som nevnt tidligere i forbindelse med salg gjennom eiendomsmegler. Eierskifteforsikringen gjelder i 5 år etter overtakelsen. Kjøp og salg av eiendom uten eiendomsmegler reguleres av avhendingsloven og avtaleloven. Man er derfor utenfor eiendomsmeglingsloven og en faglig klagenemnd. Hvis ingen av partene er forsikret må man selv betale juridisk rådgivning og kjøper eller selger risikerer å sitte igjen med hele saksomkostningen, samt kostnadene med de feil eller mangler ved boligen som det stilles krav til hvis man taper sin sak.



### 3. Metode

I dette kapittelet skal vi redegjøre for samfunnsvitenskapelig metode og forklare hvordan vi med vår metode og fremgangsmåte har samlet inn og bearbeidet relevant data til vår problemstilling.

Formålet med vår undersøkelse er å forstå begrunnelsen til selgerens valg av salgsmetode når man skal selge sin eiendom og vi er derfor avhengig av å ha en god metode for å avdekke eller øke forståelsen for hvorfor folk velger å benytte seg av en eiendomsmegler fremfor selg selv-løsningen Propr. Er det tidligere erfaringer (årsak), eller er det fremtidige forventede oppnåelser (mål, dvs. formålsforklaringer) som er forklaringen på atferden? For å hjelpe oss med dette har vi valgt å benytte en kvalitativ undersøkelse med fenomenologisk tilnærming med fokus på meningsinnhold og en kvantitativ observasjon av antall annonser fra Propr som ligger på internett. Dette viser hvor mange som benytter denne tjenesten i dag. Det er vår problemstilling som er avgjørende for valg av metode. Som nevnt innledningsvis er vår problemstilling følgende:

”Hvorfor benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsningen Propr?”

#### 3.1 Samfunnsvitenskapelig metode

Metodelæren dreier seg blant annet om hvordan vi kan gå fram for å så langt som mulig å undersøke om våre antakelser er i overensstemmelse med virkeligheten eller ikke. Man må samle inn, analysere og tolke data. Samfunnsvitenskapelig metode er et studie av menneskene og deres meninger og oppfatning (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011, s. 29).

Innenfor metode finnes det utallige fremgangsmåter og metoder, men man skiller mellom to hovedmetoder: kvalitativ og kvantitativ metode. “*Kvalitativ metode opererer med tekst, mens kvantitativ metode anvender tall*” (Johannesen, et al., 2011, s. 237).

Kvalitativ metode kan benyttes når man vil undersøke et fenomen ved hjelp av datainnsamling som tekst, og for deretter å analysere og tolke teksten. Dette er hensiktsmessig hvis vi skal undersøke fenomener som vi ikke kjenner særlig godt og som det er forsket lite på. Kvantitativ metode brukes når det er ønskelig å telle et fenomen. Det samles som regel inn data ved hjelp av spørreskjemaer der spørsmålene er faste og svaralternativer er oppgitt. Etter å ha foretatt undersøkelsen teller man opp dataene som statistiske tall. (Johannessen et al., 2011 s. 31)

### 3.1.1 Kvalitativ undersøkelse

Når man skal gjennomføre en kvalitativ undersøkelse i form av intervju må man ha avklart noen punkter:

- Hvorfor ønsker vi en dialog med informantene for å samle inn data?
- Hvorfor ønsker vi en lettere tilnæringsmåte i stedet for en strukturert datainnsamling?
- Hva er svakheten med denne tilnæringsmåten?

Fordelen og årsaken til at vi velger en kvalitativ undersøkelse er at den er fleksibel og man gir informantene en større frihet med å kunne snakke fritt og uttrykke sine følelser, meninger, erfaringer, historier og kunnskap på en bedre måte enn det man gjør på et strukturert spørreskjema. Informantene får muligheten til å være med å forme samtalen/dialogen sammen med den som intervjuer. Ulempen med en kvalitativ undersøkelse er at den er situasjonsbestemt og er ikke alltid like lett å sammenligne når man skal tolke data som er samlet inn. Man må derfor lete etter et mønster i datamaterialet for å kunne besvare den overordnede problemstillingen. En annen svakhet er informantenes relasjon til den som intervjuer. Man må derfor alltid passe på slik at man ikke påvirker informantenes svar.

### 3.1.2. Kvantitativ undersøkelse

Ved kvantitativ undersøkelse kan man blant annet samle inn data ved hjelp av spørreskjema for deretter å analysere/telle disse. En annen måte er å observere et fenomen for deretter å summere disse dataene.

Vi har valgt å gjennomføre en kvantitativ observasjon som en liten del av vår undersøkelse for å telle opp antall annonser fra Propr på internett på et gitt tidspunkt. Dato - 14.03.2017.

---

38 annonser fra Propr lå på Finn.no - under bolig til salgs (Finn, 2017,14.03).

Fordelen med en kvantitativ undersøkelse og bruk av spørreskjemaer er at det er faste spørsmål som kan standardiseres og sammenlignes, samt at man kan samle inn mye data på kort tid (fra en stor utvalgt gruppe). Datamaterialet er lett å telle og enkel å sammenligne, både likheter og variasjoner. Ulempen ved kvantitativ undersøkelse er at den kan være svært tidkrevende og at man ikke har muligheter til justeringer av spørreskjemaet underveis slik som man har ved bruk av en kvalitativ undersøkelse. Et annet problem kan være bortfall av respondenter. Man bør ikke ha for mange spørsmål for da kan det ta for lang tid å fylle ut skjemaene og man kan få bortfall av respondenter. Blir det for mye så orker ikke folk å svare, og man kan miste relevant datamateriale.

Vi har ikke i vår undersøkelse benyttet oss av spørreskjema og kan ikke si at vi har utført en kvantitativ undersøkelse på lik linje som nevnt i siste avsnitt. Men vi har utført en kvantitativ undersøkelse i den forstand at vi har telt opp antall annonser og *observert* hva som har vært tilgjengelig av Propr annonser på internett. Man kunne også ha nevnt *observasjon* av datamaterialet som en del av en kvalitativ undersøkelse, men for å danne oss et bilde av fenomenet så måtte vi telle opp antallet som i dag benytter Propr sine tjenester og som har sin boligannonse ute på Finn.no.

### 3.2 Valg av forskningsdesign

Vi har valgt kvalitativt intervju med fenomenologisk tilnærming for å ha et best mulig utgangspunkt for å samle inn relevant data til vår oppgave. Samtidig har vi valgt å benytte en kvantitativ observasjon av annonser som Propr har på Finn.no og egne nettsider for å danne oss et bilde av hvor mange som benytter denne tjenesten i dag. Med fenomenologisk tilnærming er man opptatt av hva informanten forteller i intervjuet. Det vil si innholdet og meningen av det som ble sagt i intervjuet - intervjuets data. Analyse av meningsinnhold består av fire hovedsteg:

1. Helhetsinntrykk og sammenfatning av meningsinnhold

Datamaterialet blir analysert i grove trekk for å trekke ut de relevante elementene i undersøkelsen.

2. Koder, kategorier og begreper

Avdekke og sortere meningsfulle elementer i teksten for å redusere og ordne datamaterialet.

### 3. Kondensering

Sammenfatter alle elementer som er kodet og danner et utgangspunkt for hovedteksten i undersøkelsen.

### 4. Sammenfatning

Komprimere materialet og sørge for at det samsvarer med det opprinnelige materialet man hadde før kodingen.

(Johannessen et al., 2011, s. 173).

Formålet med undersøkelsen er å få et grunnlag for å kunne forstå hvorfor man benytter eiendomsmegler fremfor selg selv-løsninger. Menneskers opplevelser og erfaringer er grunnlaget for undersøkelsen og derfor er en kvalitativ fenomenologisk tilnærming hensiktsmessig i vår oppgave. Vi har gjennomført semistrukturerte intervjuer for innsamling av data. Semistrukturerte eller delvis strukturerte intervjuer gir en god balanse mellom standardisering og fleksibilitet. Årsaken til dette er at informantene får være med å forme samtalen selv om tema og struktur er valgt av forskerne. (Johannessen et al., 2011, s 139).

## 3.3 Utvalget

Vi har gjort kvalitative intervjuer av fem ulike meglere hos fem ulike eiendomsmeglerkontorer i Innlandet, samt fem boligselgere som har solgt sin eiendom selv via Propr og tolv tilfeldig utvalgte privatpersoner som har kjøpt og/eller solgt egen bolig. Deretter har vi analysert dataene med en fenomenologisk tilnærming der vi fokuserte på meningsinnholdet i intervjuene. Kriteriene for utvalget var følgende:

### Eiendomsmeglerne

- Begge kjønn
- Må være ansatt i et godkjent meglerforetak
- Må ha tillatelse om å drive med eiendomsmegling etter eiendomsmeglingsloven
- Eiendomsmeglere i innlandet
- Ansatt ved ulike kontorer
- Erfarne eiendomsmeglere - har drevet med eiendomsmegling i mer enn 10 år

Selgere som har benyttet Propr

- Begge kjønn
- Må ha solgt egen eiendom gjennom Propr
- Må ha annonsert sin eiendom gjennom Propr
- Må være eiendommer fra ulike deler av landet

Tilfeldig utvalgte privatpersoner

- Begge kjønn
- Må være over 20 år

### 3.4 Undersøkelsen

#### **Utforming og gjennomføring av undersøkelsen**

Vi valgte å benytte en semistrukturert intervjuguide der vi lagde en liste med spørsmål som vi skulle gå gjennom sammen med informantene. På denne måten hadde vi en struktur i intervjuet, men fortsatt en åpen og lett dialog der informantene kunne snakke fritt og dele sine opplevelser og meninger. Vi har valgt å foreta intervju som en en-til-en samtale for at informantene ikke skal bli påvirket av andre personers meninger når de skal svare på våre spørsmål og for at vi skulle få en god og naturlig flyt i samtalen. Vi utarbeidet én intervjuguide for eiendomsmeglerne, én for selgere via Propr og én intervjuguide for tilfeldig utvalgte privatpersoner.

Årsaken til dette er deres ulike roller i forbindelse med undersøkelsen. Intervjuguiden ble deretter sendt til vår veileder for vurdering og godkjenning. Før intervjuene ble alle informantene informert om hensikten med undersøkelsen og vi informerte om at dette var både frivillig og anonymt. På grunn av at noen av de intervjuede ønsket å være anonyme har vi anonymisert alle intervjuede og derfor legges kun intervjuguiden med som vedlegg.

Vi har for hver enkelt informant gjennomgått data. Først gjennomgikk vi hele intervjuet på nytt og tok for oss det mest sentrale fra samtalen som var med på å besvare vår problemstilling. Vi valgte å gjøre opptak av informantene slik at vi på en bedre måte kunne bearbeide informasjonen i etterkant samt at vi ville ha fullt fokus på informantene og god flyt under intervjuene. Dette gjaldt spesielt eiendomsmeglerne da de besitter en god del kunnskap og formeninger om problemstillingen vår.

---

Gjennomføringen av intervjuobjektene fra Propr var vanskeligere da vi måtte kontakte disse pr. mail og/eller telefon da disse personene er spredt i hele landet. Utenom opptakene, så kontaktet vi noen tilfeldige informanter der vi først mailet spørsmålene til dem, for deretter å ringe dem for å få utdypende besvarelsene. På denne måten kunne informantene få tid til å danne seg noen tanker om temaet før vi gjennomførte intervjuet. Vi gjennomførte halvstrukturerte kvalitative intervjuer, der vi hadde et strukturert spørreskjema, men hadde en naturlig flyt i samtalen med rom for ytterligere kommentarer.

### 3.5 Intervjuets kvalitet

Ved å benytte intervju som en måte å innhente data, så er det viktig at kvaliteten på intervjuet er bra. Man bør ha korte presise spørsmål med utfyllende og lange svar, for på denne måten unngår man ledende spørsmål som kan gi uriktige eller ugyldige svar slik at man ikke klarer å fange opp hva intervjuobjektet egentlig mener om temaet som blir undersøkt. Dette kan gi en lite valid undersøkelsesprosess. Videre bør intervjuet foregå på en naturlig måte, som en samtale mellom to personer.

### 3.6 Fenomenologisk analyse

I oppgaven benyttes fenomenologisk analyse av datainnsamlingen. Vi er opptatt av hva respondentene forteller, deres meninger og innholdet i intervjuet. Analysens oppgave er å tolke datamaterialet som er innhentet. Som nevnt tidligere er det 4. trinn som følges: helhetsinntrykk, koding, kondensering og sammenfatning (Johannesen et.al., 2011, s. 173). Vi har fra intervjuene dannet oss et helhetsinntrykk for deretter å trekke ut viktige meninger og sitater som har vært viktige i samtalen. Til slutt har vi skrevet en oppsummering av materialet som har dannet grunnlaget for vår undersøkelse og undersøkelsens resultat, og avslutningsvis oppgavens konklusjon.

### 3.7 Begrensninger

Innledningsvis har vi avgrenset temaet ”selge selv-løsninger” - Hvorfor benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsningen Propr. utfordringen og begrensningen med denne undersøkelsen har vært at det finnes svært lite empirisk forskning på temaet. I tillegg til intervjuene har vi benyttet oss av observasjon av data som ligger tilgjengelig på internett, av ulike uttalelser fra eiendomsmeglerbransjen, finansdepartementet og selg selv-løsningen Propr. Svakheten ved oppgavens metode er at vi kunne benyttet oss av mer kvantitativ data

og et større utvalg for å gi et mer valid svar på undersøkelsen. Da kunne man trukket en mer endelig konklusjon på hvorfor man benytter eiendomsmegler fremfor selg selv-løsningen Propr. Videre forskning kunne i tillegg undersøkt kvaliteten, lønnsomheten og risikoen ved selg selv- løsningene.

---

## 4. Analyse og drøfting

I dette kapittelet tar vi for oss ulike aspekter ved salg av bolig gjennom eiendomsmegler kontra salg av bolig gjennom selg selv-tjenesten Propr. Vi har hentet inn informasjon fra et utvalg tilfeldige privatpersoner, intervjuet eiendomsmeglere ved ulike firmaer og samlet inn informasjon fra personer som har benyttet seg av tjenestene som Propr tilbyr. Vi har også benyttet oss av relevante artikler som har vært dagsaktuelle under arbeidet med oppgaven. Gjennom drøftelsen vil vi benytte oss av noen delspørsmål for å svare på den overordnede problemstillingen: Hvorfor benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsningen Propr?

- Hvilke forskjeller er det på selg selv-løsninger og salg gjennom eiendomsmegler?
- Hvilke kompetansekrav stilles til selger og eiendomsmegler?
- Har boligselgerne og kjøpere kunnskaper om risikofaktorer og lovverk?
- Hvorfor ønsker noen å benytte selg selv-løsninger?
- Hvordan opplevde selgeren gjennomføringen av sitt boligsalg?

### 4.1 Intervjuene

Dette delkapitlet vil vi analysere resultatene av intervjuene av eiendomsmeglerne, Propr kunder og privatpersoner.

#### 4.1.1 Intervju med eiendomsmeglere

Vi har som nevnt tidligere intervjuet fem eiendomsmeglere ved ulike filialer i Innlandet. Spørsmålene vi stilte ga rom for drøfting og utdyping av eiendomsmeglerens oppfatning. Det første spørsmålet vi stilte eiendomsmeglerne var hva de trodde kunne være årsaken til at folk valgte selge selv-tjenester som Propr tilbyr fremfor å bruke eiendomsmegler. Det som går tydelig igjen i svarene som de ulike eiendomsmeglerne kommer med her, er dette med pris. De mener at mange selgere tror at det er mer lønnsomt å selge selv enn å sette en eiendomsmegler til å selge for dem. Noen av eiendomsmeglerne sier også at de tror det kan være fordi noen privatpersoner synes det virker spennende med salg av bolig, og ønsker å prøve seg som eiendomsmegler selv. Noen privatpersoner har kanskje vært på mange visninger og fulgt med i markedet og tenker derfor at de har like god greie på salg av bolig og priser som eiendomsmeglerne har. Et annet moment som kommer frem er at media er med på å belyse bruken av eiendomsmeglere som sløsing av penger og at man kan spare flere tusen på å selge selv. Noen av eiendomsmeglerne sier at de tror de som selger selv



---

kanskje undervurderer jobben som en eiendomsmegler gjør og hvor mye jobb det faktisk er ved å gjennomføre et godt salg av boligen.

Det kommer frem at flere av eiendomsmeglerne er av den oppfatning av at de som velger å selge selv kanskje ikke har full forståelse for dette med pris, da de eksempelvis ”sparer” rundt 40 000 på å selge selv. De mener at disse tusenlappene fort er inntjent igjen ved bruk av eiendomsmegler da de har gode kundelister som trekker flere til visning, og som kan være med på øke prisen i en budrunde. En budgiver ses ofte å være verdt minst 50 000 kr. En av eiendomsmeglerne poengterer at selgere ofte kan overvurdere sin egen bolig og tror gjerne at boligen er mer verdt og er mer lettsolgt enn hva den faktisk er, og at de derfor ikke trenger å bruke eiendomsmegler for å få solgt sin bolig.

Neste spørsmål i intervjuet var hvilke utfordringer eiendomsmeglerne tror at disse selg selv-løsningene kan gi i tiden fremover. De fleste av eiendomsmeglerne gir uttrykk for at de ikke tror dette er noe som kommer til å ta markedet med storm, og særlig ikke i innlandet. Men flere av dem sier at de tror det kan påvirke markedet i de store byene. Dersom man skal ta utgangspunkt i at eksempelvis Propr vil bli en suksess sier blant annet en av eiendomsmeglerne at utfordringen for dagens eiendomsmeglere kanskje vil bli at de må tenke mer kreativt med tanke på salgsverktøyene sine. Eiendomsmeglerne må passe på å ligge i forkant og alltid kunne tilby noe som er bedre. Men som en av meglerne sier: *”Du kan ikke hindre folk fra å handle på Rema 1000 heller, man må bare finne en måte å være enda bedre på slik at de velger deg i stedet”*. Flere av eiendomsmeglerne sier at de ikke tror at Propr og andre selg selv-tjenester vil gi særlige utfordringer, men snarere tvert imot. De sier at det ofte er slik at de som har solgt privat eller som har funnet kjøper til boligen og tatt oppgjørsoppdrag, ofte i etterkant funderer på om de kunne fått igjen en høyere sum for sin bolig. Det samme gjelder kjøpere som har kjøpt privat som lurer på om de kan ha betalt for mye eller om de har gjort et godt kjøp.

Eiendomsmeglerne sier at de tror at Propr og andre selg selv-tjenester og deres markedsføring vil kunne bidra til å vise styrken av å bruke utdannede eiendomsmeglere og fagfolk fremfor ”enkle” løsninger og at folk kanskje i større grad kommer til å velge eiendomsmegler. I tillegg tror noen av eiendomsmeglerne at selgere som velger selg selv-tjenester sannsynligvis kommer til å se nytten av å bruke eiendomsmegler til senere og at det kanskje ikke var like lønnsomt å gå for et billigere alternativ. Eiendomsmeglerens erfaring viser at selgerne i mange tilfeller ser at boligen deres ikke var så lettsolgt som de kanskje

---

hadde sett for seg. Dersom det skulle vise seg at Propr eller andre selg selv-tjenester skulle bli en suksess, vil dette medføre at oppdrag for eiendomsmeglerne går tapt og at det blir enda større kamp om markedet og ha størst markedsandeler.

Siden Propr har vært aktive på markedsføring og reklame den siste tiden, var et spørsmål til eiendomsmeglerne i hvilken grad de har merket Propr som en konkurrerende aktør i sitt marked. Det er faktisk ingen av de intervjuede eiendomsmeglerne som har merket noe til Propr, hverken som konkurrent eller noe særlig på andre måter i sitt marked eller nærområde. Noe av grunnen til dette er kanskje at det vil være mer aktuelt i storbyene. Et par av eiendomsmeglerne har sett at det er annonsert via Propr en eiendom innenfor en times kjøring, men at denne boligen ikke har blitt solgt. Hva som kan være årsaken til dette kan funderes på, men eiendomsmeglerne gir uttrykk for at de stiller sterkere spesielt på dette med kundeportefølje og kontakten de har med aktuelle interessenter. Eiendomsmeglerne har kontakt med flere potensielle kunder enn kun de som kommer på visning og ellers viser interesse. De har kunder i sine registre som er på utkikk etter en bestemt type bolig.

Ute på befaringer har en av eiendomsmeglerne opplevd at kundene har merket seg Propr sin markedsføring, men at dette stort sett har blitt fleipet med og at de fremstår som en noe useriøs tjeneste. Samtidig sier denne eiendomsmegleren at det i fremtiden kan bringe frem en diskusjon rundt dette med provisjon og hva ting koster. Denne eiendomsmegleren anser ikke Propr som en stor konkurrent og mener at dersom man som eiendomsmegler forklarer godt hva de ulike kostnadene er og eiendomsmeglerens kompetanse rundt salg av bolig, vil ikke Propr være en stor konkurrent.

Videre spurte vi eiendomsmeglerne om hvilke konsekvenser selg selv-tjenester kunne gi for de som kjøper bolig via disse tjenestene. Eiendomsmeglerne mener at konsekvensene for en kjøper kan være at en som selger privat er amatør og vet for lite om hvilke opplysninger en kjøper kan forvente å få. Dette vil utvilsomt heve konfliktnivået mellom selger og kjøper ved at relevant og viktig informasjon ikke blir gitt kjøper i forkant av et bud eller før budaksept, noe som igjen kan bidra til økt antall reklamasjonssaker. En ulempe med selg selv-tjenester er at selger ikke opptre som en objektiv part i salget. En eiendomsmegler ville opptre som en uavhengig mellommann mellom kjøper og selger. Selv om de fleste av eiendomsmeglerne virker skeptiske i forhold til kjøpernes trygghet rundt selg selv-tjenester, sier en av dem at det kanskje ikke vil bli noen store konsekvenser da de sannsynligvis har tilgang på

---

boligkjøperforsikring uansett. En av eiendomsmeglerne mener at man som kjøper kanskje vil føle større usikkerhet rundt boligen og de opplysninger man kan forvente å få. Det vil også i ettertid være vanskeligere for kjøper å bevise at selger har gitt uriktige eller mangelfulle opplysninger. Den ene av eiendomsmeglerne poengterer også at så lenge oppgjøret går gjennom et profitt selskap så kan man kjøpe boligkjøperforsikring, men et annet moment er om kjøper faktisk er klar over de rettigheter og fordeler man har ved en slik forsikring. Dersom man ikke har forsikring og det skulle oppstå en reklamasjonssak står man både som selger og som kjøper for det økonomiske ansvaret selv, både når det kommer til rettssak og erstatningskrav. Vi stilte derfor et påfølgende spørsmål om eiendomsmeglerne anser det som trygt for en kjøper å kjøpe gjennom selg selv-tjenester. Dette spørsmålet ga noe mer sprik i besvarelsene enn hva det har gjort tidligere. En annen eiendomsmegler sier at hun har for lite kjennskap til hvilke løsninger som tilbys, men at det likevel ikke er en optimal løsning da kjøper blir stående med det økonomiske og juridiske ansvaret alene. En annen eiendomsmegler mente at det var helt trygt for kjøper å kjøpe via selg selv-tjenester. En tredje eiendomsmegler hadde tidligere opplevd at en kjøper hadde kjøpt privat, hvor det i ettertid dukket opp informasjon som kjøper hadde grunn til å få kjennskap til. Vedkommende anser det derfor som vesentlig mindre trygt å kjøpe via en selg selv-tjeneste kontra kjøp av bolig gjennom eiendomsmegler.

Til slutt i intervjuet spurte vi eiendomsmeglerne om hva de ønsket å trekke frem som de fremste fordelene ved å bruke eiendomsmegler kontra Propr eller andre selg selv-tjenester. En av de største fordelene som kommer frem er kundedatabase og interesselister. Eiendomsmeglerne er i kontakt med mange kunder og de har ulike kunderegistre hos de forskjellige kontorene. Et annet viktig element som kommer frem er dette med trygghet. De intervjuede eiendomsmeglerne mener at bruk av eiendomsmegler skal være med på å skape trygghet både for kjøper og for selger. Selger skal være trygg på at viktige og nødvendige opplysninger blir innhentet og at riktig informasjon blir gitt til begge parter uten tilbakehold. I tillegg vil det være en trygghet i forhold til det juridiske ved eventuelle reklamasjonssaker og det økonomiske ansvaret som kan oppstå i etterkant. Utover dette mener eiendomsmeglerne at det skal være en trygghet å bruke en uavhengig mellommann som skal legge til rette for en trygg handel. Den ene eiendomsmegleren kommer med et eksempel om at dersom man skal stille i en rettssak for lovbrudd så tar man ikke en tilfeldig forbipasserende og setter som advokat på saken, og mener at det blir det samme ved salg av bolig. Det er i dag treårig høyskoleutdanning eller overgangseksamen som er gjeldende for å

---

kunne bli eiendomsmegler og man må søke Finanstilsynet om eiendomsmeglerbrev etter endt praksis. Flere av eiendomsmeglerne påpeker at etter flere år som eiendomsmegler opparbeider man seg erfaring og viktig lokalkunnskap i området som man selger i. Når det gjelder lokalkunnskapen eiendomsmeglerne innehar så gjelder ikke det kun avstand til nærmeste skole, men det kan også være kunnskap om alt ifra diverse jaktposter nære en fritidsbolig i fjellet til kaféer i nærheten. Eiendomsmeglere sitter med kunderegister slik at de kan nå ut til flere potensielle kjøpere som er på utkikk etter en bestemt bolig med bestemte fasiliteter. Lokalkunnskapen til eiendomsmeglere er med på å gi en korrekt prissetting av boligen. En annen fordel er at flere av eiendomsmeglerforetakene har ulike digitale verktøy som gjør at de når ut til enda flere kunder enn hva de fleste selg selv-løsningene har. Eiendomsmeglerne opplever at en del potensielle kjøpere viser en viss skepsis til boliger som selges via selg selv-tjenester eller privat. Bruk av eiendomsmegler bør i følge en av eiendomsmeglerne ses på som en investering fremfor en kostnad. Det belyses at dersom man som selger investerer i en eiendomsmegler som kan jobben sin vil differansen mellom selg selv-tjenester og bruken av eiendomsmegler se annerledes ut. Eiendomsmeglere sitter med faglig- og lokal kunnskap som kan øke det økonomiske resultat for selger ved salg av bolig. Eiendomsmeglerne mener i utgangspunktet at det ikke er noen ulempe å skulle bruke eiendomsmegler, men at det kanskje fremstår som mer kostbart.

#### 4.1.2 Intervju med Propr kunder

De personene vi har kommet i kontakt med som har brukt Propr sine tjenester er spredd over hele landet.

Årsaken til hvorfor disse personene har valgt å selge gjennom Propr er ulike. Noen av informantene sier at de har valgt å benytte seg av Propr på grunn av pris. Disse informantene syntes at bruken av eiendomsmegler er høyere enn hva de føler det er verdt å betale, og noen nevner også at man må gjøre det meste av jobben selv. Andre informanter har valgt å benytte seg av tjenestene Propr tilbyr fordi de ønsker å kunne styre hvilke tjenester/verktøy de kan benytte seg av selv, og de ønsker å komme i direkte kontakt med de potensielle kjøpere. Enkelte fremhever også at det er de som kjenner boligen sin best, og at de har forutsetninger for å gjøre jobben bedre enn en eiendomsmegler. Flere av informantene gir også uttrykk for at de synes det er interessant med salg av bolig og at det har vært gøy å selge boligen sin selv. En av de informantene begrunner sitt valg med å selv ha en økonomisk utdannelse. Informanten har solgt bolig tidligere og mener selv å god oversikt over prisstatistikk på

---

tilsvarende objekter i samme område. Denne informanten hadde ikke noe hastverk med å selge boligen sin og derfor ønsket informantene å selge boligen selv, både på grunn av økonomiske besparelser og fordi informantene synes salg av eiendom er morsomt.

Informantene legger til at mindre leiligheter i Oslo er lettsolgte og at en eiendomsmegler derfor ikke hadde kommet til å få igjen en høyere pris for boligen enn hva informantene selv kunne få.

Når det gjelder vurdering av andre alternativer før man valgte tjenesten Propr, finner vi en variasjon hos informantene. Noen av informantene vurderte ikke andre alternativer, men en informant vurderte en annen selg selv-tjeneste. Et fåtall av informantene hadde hentet inn tilbud fra ulike eiendomsmeglere før valget falt på Propr. Informantene hadde ulike forventninger til Propr, som blant annet brukervennlighet, at det skulle være oversiktlig og at det fungerte slik som det skulle. Det blir også nevnt forventninger om å ha tilgang på tjenester som selger vil anse som nødvendig og ønskelig for å selge boligen. Enkelte av informantene hadde ingen forventninger til Propr i det hele tatt.

Når det kommer til den opplevde tjenestene er det en bred enighet blant de informantene at de er fornøyde med tjenesten. De synes det har vært brukervennlig og enkelt, samt at de har føler at hjelpen var tilgjengelig til enhver tid og at de fikk utfyllende og god informasjon når de hadde behov for det. Mange av informantene ser det som positivt at man selv styrer hvilke tjenester man kan bruke og hva man eventuelt kan ordne på egenhånd. En av informantene nevner at det kunne ha vært utbedret noe i forhold til budprosessen, da det ikke lar seg gjøre å legge inn bud med egenvalgt akseptfrist dersom det ikke er annonsert noen visning, men kun frist for hvert 15. minutt i løpet av en time.

Nettopp fordi informantene er fornøyde med tjenesten som Propr tilbyr ønsker de aller fleste av dem å benytte seg av Propr ved senere anledninger, mens noen sier at det kommer an på hvilket objekt som skal selges. Prosessen rundt visninger har vært noe varierende blant informantene. Noen har hatt flere visninger, andre har hatt visning på fire timer, mens noen holdt visninger for de som tok kontakt og ønsket å se boligen utenom den/de annonserte visning(e). Oppmøtet har også vært svært varierende med alt i fra 0 – 20 som har møtt opp på de ulike visningene, men dette kan også gjenspeile seg i objektet som selges.

Vi stilte også spørsmål til Propr kundene om hvordan informantene stilte seg til tjenesten. Informantene sier at de fleste har vært positive til tjenesten og dette kan i stor grad være med

---

på øke sine markedsandeler. Når det gjelder om Propr kundene har fått solgt boligen sin, hadde flere av de som vi kom i kontakt med fått solgt boligen sin. Noen fikk solgt boligen første dag etter visning, slik som man stort sett får med mange boliger som selges gjennom eiendomsmegler og. Vi ser at de som fikk solgt boligen siden første dag etter annonserte visning, er de boligene som lå ute innenfor en tidsramme på en måned med hadde høy interesse og ble solgt noe over prisantydning. Det var også noen som ikke hadde fått solgt boligen sin enda, hvor boligen hadde ligget ute en god stund, men selger stilte seg likevel positivt til å få solgt boligen.

## 4.2 Drøftelse

### 4.2.1 Er pris avgjørende for valg av tjeneste?

Etter å ha foretatt vår intervjuer av eiendomsmeglere, privatpersoner og personer som har solgt via selg selv-løsningen Propr, kommer det tydelig frem at pris er avgjørende for valg av tjeneste. Dette kan likevel resultere i forskjellige valg. For noen er det viktigste ved et boligsalg å få igjen mest mulig for eiendommen som selges. Noen av informantene har resonnert seg frem til at det vil være mest lønnsomt å bruke en lokal eiendomsmegler. Informantene har inntrykk av at eiendomsmeglerne kjenner markedet godt og når ut til flere kunder enn hva man gjør gjennom Propr. Informantene tenker at selv om kostnaden ved bruk av eiendomsmegleren vil bli noe høyere enn ved Propr, så er det i mange tilfeller snakk om 40-50.000 kr i forskjell. Det ser ut til at flere ikke anser dette som et betydelig beløp i forhold til jobben som utføres. Vi viser til vårt regnestykke som nevnes under oppgavens kapittel 2.

Flere av informantene ser at en budgiver kan være verdt minimum 50.000 kr. Hvis man bruker en eiendomsmegler som skaper god markedsføring, når ut til alle sine interessenter gjennom et solid kunderegister og vil da kunne få flere på visning. Dette vil kunne være med på å spare inn igjen de 50.000 kanskje gjennom et enkelt bud. Man kan være heldig og få en budrunde med flere budgivere, og det vil da være mye mer lønnsomt å ha valgt eiendomsmegler fremfor en nettside som ikke har den samme kontakten med aktuelle interessenter.

Enkelte av informantene som hadde stort fokus på pris valgte Propr fordi de ser at de kan spare penger på å benytte seg av tjenesten og ser for seg at dette vil være mest økonomisk lønnsomt. Ved intervju av eiendomsmeglere ønsket vi å se hvilken faktor eiendomsmeglerne

---

trodde var grunnen for at forbrukere velger selv-tjenester fremfor eiendomsmeglere. Det kom frem i intervjuene at alle meglere trodde pris var en avgjørende faktor for valg av tjeneste. Flere av eiendomsmeglerne tror at det henger igjen fordommer til eiendomsmegleryrket, til tross for at det har vært voldsomme forbedringer i bransjen og mener at dette er en faktor som er med på å påvirke at forbrukere ikke stoler på eiendomsmeglere. Det har tidligere vært fordommer blant forbrukerne at eiendomsmeglere bare er ”ute etter å få tak i pengene deres” og dermed kan det være lettere for forbrukerne å velge en tjeneste som Propr fremfor en eiendomsmegler. Selv om vi ser av intervjuene at pris er en tydelig medvirkende faktor ved salg av eiendom, sitter likevel informantene med ulike oppfatninger rundt lønnsomheten ved å velge eiendomsmegler versus Propr. Eiendomsmegler innehar kundedatabase og interesselister som kan bidra til at flere interessenter kommer på visning og blir med i en eventuell budrunde. Dette kan bidra til en høyere økonomisk gevinst for selger ved salg av eiendom. Noen av informantene mener at besparelsen på 40 000 kr man kan oppnå ved å benytte seg av Propr må ses i sammenheng med gevinsten man kan oppnå ved å benytte seg av en eiendomsmegler. Foruten pris kommer det frem andre argumenter, for og imot de ulike valgene. Enkelte av de intervjuede ønsker rett og slett ikke å stå for visninger, budrunder og den type jobb selv og synes derfor at eiendomsmeglingstjenesten er verdt sin pris.

#### 4.2.2 Har selger og kjøper kunnskap om risikofaktorer og lovverk, ved å benytte seg av selg selv-løsninger?

Etter å ha foretatt intervju av et tilfeldig utvalgt av personer kommer det tydelig frem at det er lite kunnskap om hvilke forskjeller det er mellom å kjøpe bolig gjennom eiendomsmegler kontra å kjøpe bolig som selges privat eller vis selg selv-løsninger. Det er ikke til å legge skjul på at pris også her er en medvirkende faktor. I dagens boligmarked kan det være vanskelig å vinne en budrunde, det kan særlig være vanskelig å komme seg inn på boligmarkedet som ung og førstegangskjøper. I etterkant av våre intervjuer ser vi at flere av de som vurderer å kjøpe bolig, tenker at det vil lønne seg å kjøpe gjennom en selg selv-løsning med oppfatning om at selgerne ikke vil nå ut til like mange potensielle kjøpere som eiendomsmeglere gjør og dette vil derfor dempe en eventuell budrunde.

I tillegg mener noen av informantene at eiendomsmegleren har mer erfaring i forbindelse med budrunden som gjør at de klarer å få presset kjøpesummen høyere enn hva en uerfaren selger klarer på egenhånd. Utover dette ser det ut til at de som setter seg inn en kjøpers

---

posisjon ikke har tenkt på at det kan være andre forskjeller mellom det å kjøpe gjennom eiendomsmegler og det å kjøpe via selg selv-løsning.

Når det gjelder selgers posisjon virker det som om de har forutinntatte tanker rundt salgsprosessen av egen bolig, men viser at de har lite kunnskap rundt lovverket. Det kommer likevel frem at det også er et spørsmål om pris. De som ville solgt gjennom selg selv-løsning ender ofte opp på konklusjonen om at det er ”billigere” eller ”sparer penger”. Det er flere av informantene som ville valgt å selge gjennom eiendomsmegler da de rett og slett ikke ønsker jobben med å ta salgsprosessen på egenhånd. En av informantene hadde prøvd å selge leilighet på egenhånd og selge vis eiendomsmegler. Det vedkommende da merket var at leiligheten ikke ble solgt da det ble gjort på egenhånd, men da det ble benyttet eiendomsmegler ble leiligheten solgt ganske raskt. Selgere opplever ofte at eiendommer blir solgt raskere ved å benytte seg av eiendomsmegler kontra å selge selv. Det vil for mange være en utfordring å skulle betale eventuelt lån og andre utgifter ved en bolig som de prøver å selge samtidig som de har flyttet inn i nytt bopel. Noen er også avhengig av å få solgt boligen de eier for mellomfinansiering av ny bolig, og kan derfor ikke gå i månedsvis uten å få solgt sin bolig.

### 4.3 Artikler og sosiale medier

Etter at Propr på nyåret kom med ulike reklamefilmer har det skapt forskjellige reaksjoner både hos privatpersoner og hos eiendomsmeglerne. Propr en aktør som ønsker å tilby en selg selv-løsning som skal gjøre det mer lønnsomt for selger når det gjelder salg av eiendom. Slik vi ser det ønsker Propr og fremstå som enkelt, trygt og lønnsomt. For å poengtere dette har de markedsført seg ved å parodierte eiendomsmeglerbransjen. På deres hjemmesider kommer det frem at man skal kunne komme i kontakt med tjenesten 8.00-22.00 på chatt eller mail syv dager i uken og pr. telefon fra 9-16 i ukedager. Dette gjør at kunder som benytter seg av Propr skal føle seg trygge på at de kan få den hjelpen de har behov for ganske raskt. Propr virker å ha stort fokus på pris. De går ut med en minstepris og sier at selgeren selv bestemmer prisen utover dette, i forhold til hva man selv ønsker hjelp til.

Det har den siste tiden kommet frem en rekke synspunkter rundt tjenesten Propr tilbyr fra privatpersoner som kommenterer i kommentarfelt på sosiale medier, artikler fra eiendomsmeglerens side og synspunkter fra Propr sin side. På Propr sin facebookside ser man at privatpersoner argumenterer for og imot tjenesten som Propr tilbyr. Det som går igjen



---

hos personene som argumenterer for bruk av tjenestene som Propr tilbyr er at man kan spare penger på velge denne tjenesten, og at bruk av eiendomsmegler er unødvendig kostbart. Mange ser ut til å mene at de kan selge eiendommen sin med like god fortjeneste som en eiendomsmegler ville gjort. Det er noen personer som skriver at de kanskje kunne tenkt seg å selge uten å hyre inn en eiendomsmegler, men flere poengterer at de ikke ville ønsket å kjøpe bolig som ikke gikk gjennom en eiendomsmegler. Noen av personene gir uttrykk for at eiendomsmeglerne er med på å øke boligprisene og at de i stor grad påvirker prisveksten.

Personene som argumenterer for bruk av eiendomsmegler fremfor Propr belyser flere momenter. Et argument som kommer frem er at dagens eiendomsmeglere må ha treårig utdanning eller avlagt overgangseksamen, og har derfor en bredere kompetanse enn den ”vanlige mannen i gata”. Noen personer drar temaet pris inn, det omhandler særlig to momenter. Det ene er at flere mener de vil kunne få mer for boligen sin dersom de velger å bruke en god eiendomsmegler og at de tusenlappene man ”sparer” på å bruke tjenestene som Propr tilbyr, ofte kan spares inn igjen i en budrunde. Det andre momentet når det kommer til pris, er at Propr markedsfører at tjenestene koster fra 4 900 kr, men likevel ender sluttsummen nærmere 40 000 kr. Samtidig må selgerne stå for det meste av jobben rundt salget selv og ønsker derfor heller å bruke en eiendomsmegler som opptrer profesjonelt og tar seg av hele prosessen. Flere av personene gir uttrykk for at Propr bruker nedsettende holdninger i sin markedsføring og dette gjelder da mot eiendomsmeglerbransjen. Det siktes her til utsagn som ”Ikke spons champagnetårn”, ”ikke spons luksusferier”, ”ikke spons dyre bursdager”, ”ikke spons dyre felger” og lignende (Propr, 2016).

I en artikkel på E24 står det listet noen påstander som får Forbrukerombudet til å reagere. Dette gjelder særlig prispåstander der Propr markedsfører med at deres tjenester koster fra 4 900 kr, men har en vesentlig høyere sluttsum. Sluttsummen kommer når alt av nødvendig dokumentasjon, foto, annonsering og oppgjør er lagt til. En annen påstand som er listet opp er gevinstpåstand og her henvises det til at Propr sier ”selg boligen din selv, og behold hele gevinsten”, mens dette i realiteten ikke stemmer da Propr skal ha betalt for de tjenestene som de tilbyr. Den neste påstanden på lista er meglerpåstand, hvor det her vises til at Propr i sin markedsføring sier ”Nå kan alle bli eiendomsmeglere” og ”Pass på hva du sier om eiendomsmeglere, plutselig er du en”. Årsaken til at Forbrukerombudet reagerer på disse uttalelsene er fordi at eiendomsmegler er en beskyttet tittel som det stilles egne lovkrav til. Den neste påstanden kaller de risikopåstand. Propr sier at de sørger for at selgers

opplysningsplikt er oppfylt, men ifølge Forbrukerombudet stemmer ikke dette og påpeker at det er boligselgere som sitter med dette opplysningsansvaret etter avhendingsloven. Den siste påstanden som nevnes i artikkelen er brukerpåstand. Dette ser vi også at blir poengtert av privatpersoner og eiendomsめglere i enkelte av kommentarene vi ser på blant annet Propr sin facebookside. Propr markedsfører med ”Gjør som 11 793 andre. Prøv Propr.no” (Propr, 2016). Dette omhandler alle som har opprettet en bruker på deres hjemmesider og ikke viser et realistisk bilde av hvor mange som faktisk benytter seg av Propr sine tjenester, og det kun ligger et titalls antall boliger til salgs på deres hjemmesider (Karl Wig, 2017).

---

## 5. Oppsummering, konklusjon og videre forskning

Avslutningsvis vil vi nevne at det å skrive en bacheloroppgave har vært interessant, lærerikt, og en spennende prosess. Vi har erkjent at det er mangler ved oppgaven, men har også lært av våre feil. Vi er godt fornøyd med innsatsen alle sammen og føler vi har gjennomført en god oppgave med et godt resultat.

Formålet med vår studie var å undersøke hvorfor benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsningen Propr. Er det store forskjeller på gjennomføringen, sikkerheten og opplevelsen av fremgangsmåte? Funnene i vår undersøkelse viser at det er ulike oppfatninger av opplevelsen av salg av egen eiendom enten det er salg via eiendomsmegler eller Propr. De aller fleste privatpersoner som ble intervjuet ønsket å oppnå høyest mulig pris, men med så lave kostnader som mulig ved salg av eiendom. Resultatet viser at pris synes å være en avgjørende faktor for valg av tjeneste, mens faktorer som markedsføring, salgsverktøy og tid ikke blir vektlagt like mye. Noen informanter antar at salg av egen bolig er lett og lønnsomt og velger derfor selg selv-løsningen Propr. Andre informanter svarer at de har for lite kunnskap om lovverket og den generelle gjennomføringen av et eiendomssalg via de ulike salgsmetodene. Vår undersøkelse viser at mange forbrukere har liten innsikt i hva eiendomsmegling faktisk innebærer.

Noen informanter mener at eiendomsmeglere utnytter sine kunder og har altfor høye priser på sine tjenester og mener det er mest lønnsomt å selge sin egen bolig gjennom selg selv-løsningen Propr. Andre informanter mener at eiendomsmeglertjenesten er verdt hver krone og at de selv har for lite kunnskaper om eiendomssalg og stoler på at eiendomsmeglere vil gjøre en god jobb for dem. Det viser seg at informantene er uenige om hvorfor man bør benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsninger. Eiendomsmeglerne vi har intervjuet tror at dette handler mye om pris og objektet som skal selges. Det kan passe for noen enkelte boliger, men ikke for alle. Mindre leiligheter i storbyene blir nevnt som eksempler på slike objekter. Eiendomsmeglerne mener fortsatt at det er stort behov for eiendomsmeglere da man stadig ser økning i antall konflikter mellom kjøper og selger som omhandler vesentlig feil og mangler i forbindelse salget av eiendommer. Kunnskap, risiko og ansvar er viktige faktorer når man svarer på hvorfor man bør benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsninger.

Vårt valgte tema er svært dagsaktuelt og vært mye debattert i tiden vi har arbeidet med oppgaven. Det diskuteres om retningslinjene rundt Propr og andre selg selv-løsninger. Finanstilsynet er allerede på banen med å vurdere om tjenestene som tilbys ikke er eiendomsmeglingstjenester, eller om det faktisk er det og derfor må reguleres etter gjeldende lovverk. Propr har blitt satt på plass når det gjelder villedende markedsføring. Teknologiens fremskritt er noe som har hatt stor påvirkning på samfunnet vårt de siste årene og det blir svært spennende for nåværende eiendomsmeglere og nyutdannede eiendomsmeglerfullmektiger å se hva man vil møte på av utfordringer i yrkets fremtid.

Å selge egen bolig er en subjektiv opplevelse og ingen personer eller boligsalg er like. Hvorfor man bør benytte eiendomsmegler fremfor selg selv-løsninger vil derfor være objekt- og personavhengig. Vår undersøkelse gir oss foreløpig en konklusjon som tilsier at det vil være en tryggere og bedre løsning og velge å selge boligen sin gjennom eiendomsmegler, både grunnet trygghet, juridiske årsaker, økonomi og selve arbeidet. Vi utelukker likevel ikke at selg selv-løsningene kan forbedre seg og bli et enda bedre alternativ og støtteapparat for den som skal selge boligen sin, men per nå kan man ikke si at disse tjenestene vil være en mellommann mellom kjøper og selger. Det er likevel vanskelig å komme med en konkret konklusjon for å benytte seg av eiendomsmegler fremfor selg selv-løsninger når man ser at mange er fornøyd med opplevelsen de hadde gjennom Propr, selv om de har lite kunnskaper om eiendomsmegling, risiko og ansvar. Gyldigheten av bacheloroppgaven har tatt utgangspunkt i et lite utvalg, og vi føler dermed at den ikke kan generaliseres. Vi anser likevel funnene i vår oppgave som pålitelige, da informantene er klar over at forskingen dreier seg om en bacheloroppgave. Vi kunne hatt betydelig flere informanter for å kunne trekke en bedre konklusjon på vår problemstilling. Dataene er likevel interessante, og skulle man undersøkt temaet nærmere ville det trolig vært bra med en annen innfallsvinkel og med flere informanter.

## 5.1 Videre forskning

Vi har en del begrensninger i denne oppgaven og ser at man for videre forskning med fordel bør ha flere antall informanter for å få et bedre datagrunnlag. Man kan ikke med vårt datagrunnlag kunne trekke konklusjoner på vegne av alle potensielle boligselgere, da gjennomføringen av et boligsalg vil være en subjektiv opplevelse, og for å skape et representativt datagrunnlag så må man ha et stort volum av informanter. Vi hadde også noen

mangler ved intervjuguiden som vi utviklet tidlig i arbeidsprosessen. I forbindelse med de kvalitative intervjuene opplevde vi at enkelte av spørsmålene ble litt for like, og vi kunne med fordel hatt flere spørsmål for å få en bedre besvarelse fra respondentene. Noen informanter svarte meget kort, og vi fikk litt for lite informasjon fra disse. Ved videre forskning kunne det vært interessant og gått enda mer i dybden av temaet, samt hatt et større volum av respondenter for å kunne øke forståelsen av de ulike tjenestene som tilbys i forbindelse med boligsalg, og forbrukernes opplevelse av disse. I tillegg kunne man ha økt omfanget av informanter.

---

## 6. Referanseliste

### Bøker:

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

Johannessen, A., Tufte, P.A. & Christoffersen, L. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4.utg.) Oslo: Abstrakt forlag AS.

Norges Eiendomsmeglingsforbund Servicekontor. (2016). E.G. Dahl (Red), *Norges Eiendomsmeglingsforbund Håndbok 2016* (36. utg.). Oslo: NEFs sekretariat.

Rosén, K. & Torsteinsen, G. H. (2013) *EIENDOMSMEGLING – rettslige spørsmål*. Oslo: Gyldendal Akademisk

### Nettsider:

Bilder Proper.no. [Bilde] (2016). Hentet fra <https://www.facebook.com/Propr.no/>

Brønnøysundregistrene. (2017) *Nøkkelopplysninger fra enhetsregisteret, 2017*. Hentet fra <https://w2.brreg.no/enhet/sok/detalj.jsp?orgnr=916810296>

Finn. (2017). *Bolig til salgs, 2017*. Hentet fra <https://m.finn.no/realestate/homes/search.html?q=propr>

Huseiernes Landsforbund. (2017) *62000 huseiere fikk rettshjelp i 2016, 2017*. Hentet fra <http://www.huseierne.no/om-oss/pressekontakter/nyheter-og-aktuelt/2017/62-000-huseiere-fikk-rettshjelp-i-2016/>

Huseiernes Landsforbund. (2017) *Trenger man boligkjøperforsikring?, 2017*. Hentet fra <http://www.huseierne.no/hus-bolig/tema/boligkjop/trenger-man-boligkjoperforsikring/>

Karl Wig. (2017). *En totalslakt, 25.02.2017*. Hentet fra <http://e24.no/privat/bolig/forbrukermyndighetene-krever-at-meglerutfordrer-trekker-paastander/23931924>

Norges Eiendomsmeglingsforbund. (2016). *Bruke eiendomsmegler eller selge selv?, 2016*. Hentet fra <http://www.nef.no/slik-selger-du-bolig/med-eller-uten-eiendomsmegler/>

---

Norges Eiendomsmeglingsforbund. (2016). *Regler for budgivning, 2016*.

Hentet fra <http://www.nef.no/forbruker/regler-for-budgivning/>

Propr. (2016) *Hva er Propr?*, 2016. Hentet fra

<https://propr.no/hjelp/hva-er-propr>

Propr. (2016) Propr sin Facebook side. Hentet fra

<https://www.facebook.com/Propr.no/photos/a.1412189829079566.1073741828.1403629406602275/1425405284424687/?type=3&theater>

Propr. (2016) Propr sin Facebook side. Hentet fra

<https://www.facebook.com/Propr.no/?fref=ts>

Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester. (2017) *Om reklamasjonsnemnda,*

2017. Hentet fra <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no>

### **Lover og forskrifter:**

Avhendingslova, LOV-1992-07-03-93. (2012). Hentet fra <http://www.lovdato.no>

Dokumentavgiftsloven, LOV-1975-12-12-59. (2016). Hentet fra <https://lovdato.no/>

Eiendomsmeglingsloven, LOV-2007-06-29-73. (2016). Lokalisert på <http://www.lovdato.no>

Forskrift om gebyr for tinglysing mv, FOR-2013-12-18-1634. (2013). Hentet fra

<https://lovdato.no/>

Forskrift om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering mv., FOR-2009-03-13-302. (2012).

Hentet fra <https://lovdato.no/>

Forskrift om prisopplysning for varer og tjenester, FOR-2012-11-14-1066. (2012). Hentet fra

<https://lovdato.no/>

Hvitvaskingsloven, LOV-2009-03-06-11. (2016). Hentet fra <https://lovdato.no/>

Markedsføringsloven, LOV-2009-01-09-2. (2016). Lokalisert på <http://www.lovdato.no>

Straffeloven, LOV-2005-05-20-28. (2017). Hentet fra <https://lovdato.no/>

## 7. Vedlegg

### 7.1 Intervjuguide til eiendomsmeglere

1. Hva tror du er årsaken til at selgere velger selg selv-løsninger fremfor en eiendomsmegler?
2. Hvilke utfordringer tror du dette kan gi eiendomsmeglerbransjen i tiden fremover?
3. Hvilke konsekvenser tror du dette kan få for kjøpere som kjøper gjennom disse tjenestene?
4. Anser du dette som trygt for kjøper? Hvorfor?
5. På hvilken måte opplever du propr.no som en konkurrerende aktør i ditt marked i dag?
6. Hva vil du trekke frem som de største fordelene og/eller ulempene med å benytte seg av eiendomsmegler fremfor propr.no?

### 7.2 Intervjuguide til privatpersoner

1. Hvis du skulle solgt din bolig, vill du solgt boligen din gjennom selg selv-løsning eller vill du solgt gjennom eiendomsmegler?
  - a. Hvorfor?
2. Vet du hvilke krav som stilles ved salg av egen bolig contra bruk av eiendomsmegler?
3. Hva tror du er årsaken til at selgere velger selg selv-løsninger fremfor en eiendomsmegler?
4. Hva ville du foretrukket og hvorfor?
  - a. kjøpe gjennom et eiendomsmeglingsforetak eller,
  - b. kjøpe gjennom en som selger boligen selv?
  - c. Tenker du det er noe forskjeller?
5. Hvem ville du møte på visning, selger eller eiendomsmegler?
  - a. Hvorfor?
6. Hvem ville du formidlet dine bud til
  - a. direkte til selger, eller
  - b. eiendomsmegler?



---

### 7.3 Intervjuguide til personer som har benyttet seg selv-løsningen Propr

1. Hva var grunnen til at du valgte å selge gjennom Propr og ikke en eiendomsmegler?
2. Vurderte du andre alternativer, eventuelt hvilke?
3. Hvilke forventninger hadde du til tjenesten?
4. Hvordan opplevde du tjenesten til Propr?
5. Om du skal selge igjen, kommer du til å bruke Propr? Hvorfor/ hvorfor ikke?
6.
  - a. Hvor mange visninger har du hatt?
  - b. Hvor mange dukket opp på visningen/visningene?
7. Hvordan har responsen vært fra interessentene, med tanke på at du bruker tjenester som Propr tilbyr?
8.
  - a. Ble det budrunde når du solgte boligen din?
  - b. Hvis ja: Hvor mange budgivere var med i budrunden?
  - c. Hva ble boligen solgt for? (I forhold til prisantydning).
  - d. Hvor lenge lå boligen din ute for salg, før den ble solgt?
9.
  - a. Hvor lenge har boligen din ligget for salg via Propr?
  - b. Hva tror du kan være årsaken til at boligen din ikke er blitt solgt enda?
  - c. Hvordan opplever du oppfølging av Propr i etterkant av visning, når boligen ikke har blitt solgt?
  - d. Har du blitt fakturert for tjenesten, før salget er blitt gjennomført? Hvor stor andel har du eventuelt måtte betale?