

Avdeling Rena

Linda Tronstad

Bacheloroppgave i eiendomsmegling

Klager på eiendomsmeglere

Complaints about brokers

Bachelor i Eiendomsmegling

2017

Forord

Hele denne prosessen med skriving av bacheloroppgave, innsamling av data og undersøkelser av min problemstilling har vært en krevende prosess, men det har også vært en veldig lærerik, interessant og morsom prosess, hvor jeg føler at jeg har lært mye, både om meg selv og selve eiendomsmeulingsbransjen. Jeg føler at jeg gjennom denne prosessen har fått anvendt den kunnskapen jeg har tilegnet meg gjennom snart tre år med skole ved Høyskolen i Innlandet, avdeling Rena, samt at jeg også har lært noe nytt underveis i prosessen. Særlig de to obligatoriske samlingene vi hadde på Rena i forbindelse med bachelorskriving var til hjelp i starten, spesielt fordi jeg slet med å velge tema og hvordan jeg skulle angripe det hele. Til slutt vil jeg gjerne takke min veileder gjennom denne prosessen, Andreas Galtung, for god hjelp, rådgivning og innspill som har fått meg til å yte mitt beste i denne oppgaven, samt meglerne og partene jeg intervjuet, for at de var så sporty og stilte opp på denne undersøkelsen.

Innholdsfortegnelse

NORSK SAMMENDRAG	5
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT).....	6
1. INNLEDNING	7
1.1 AVGRENSNINGER	8
1.2 PROBLEMSTILLING	8
1.3 BEGREPSAVKLARING	8
2. BAKGRUNN.....	10
2.1 EN EIENDOMSMEGLERS PLIKTER VED ET OPPDRAG	12
2.2 HVA ER IKKE EN EIENDOMSMEGLERS PLIKTER VED ET OPPDRAG.....	14
2.3 ETIKK OG GOD MEGLERSKIKK	16
2.3.1 <i>Bransjeorganisasjonens etiske regler</i>	17
2.4 KLAGENEMNDA FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER	17
3. METODE.....	20
3.1 KVANTITATIV OG KVALITATIV METODE.....	20
3.1.1 <i>Kvalitativ metode</i>	21
3.1.2 <i>Kvantitativ metode</i>	21
3.2 FORSKNINGSDESIGN.....	22
3.2.1 <i>Fenomenologi</i>	22
3.2.2 <i>Etnografi</i>	22
3.2.3 <i>Casedesign</i>	23
3.2.4 <i>Grounded theory</i>	23
3.3 VALG AV FORSKNINGSDESIGN.....	23
3.4 UTFORMING AV UNDERSØKELSEN.....	23
3.4.1 <i>Primær og sekundærdata</i>	23

3.4.2	<i>Utvalg</i>	24
3.4.3	<i>Intervjuguide</i>	24
3.5	DATAINNHENTING.....	25
3.6	VALIDITET OG RELIABILITET	25
3.7	MÅLEFEIL.....	26
4.	INTERVJUER	27
4.1	MEGLERNE.....	28
4.2	PARTENE	32
5.	KONKLUSJON	37
6.	LITTERATURLISTE	39

Norsk sammendrag

Denne kvalitative bacheloroppgaven omhandler klager på eiendomsmeglere og hva som er bakgrunnen til at partene klager inn eiendomsmeglere, enten direkte til meglernes selv eller via eksterne klageorganer, som Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. Oppgaven handler i stor grad om hvorfor partene klager, og hva som er grunnen til at de klager, om det eventuelt kan basere seg på misforståelser, eller om det er megler selv om har gjort en dårlig jobb. Ved hjelp av intervjuer av både eiendomsmeglere og partene i kjøp – og salgsprosesser har jeg nå fått ett innblikk i hva det klages på og hvorfor.

«Hva klages det på under meglers utførelse av ett oppdrag?»

Jeg har valgt denne problemstillingen fordi jeg synes det er en interessant og høyst relevant problemstilling, som det i tillegg ikke er gjort mange undersøkelser på tidligere. Jeg skal selv ut i megleryrket etter endt studie, og er i den forbindelse «redd» for å gjøre store feil som kan føre til en klage, som kan risikere å ødelegge for både meg og det meglerforetaket jeg skal jobbe for. Jeg vil med denne undersøkelsen finne frem til mange interessante innspill til hvordan jeg, og andre meglere, kan gjøre jobben vår bedre, for å unngå å gå klager mot oss.

Kapittel en i denne oppgaven gir en oversikt over min problemstilling og de avgrensninger som er tatt.

Kapittel to tar for seg en grundig gjennomgang av klagesaker fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, samt en del relevant teori som blant annet beskriver hva som er en meglers plikter ved et oppdrag og ikke. Etter denne gjennomgangen av relevant teori og bakgrunnsstoff utarbeidet jeg en intervjuguide for både meglere og partene.

I kapittel tre finnes selve metoddelen, hvor jeg blant annet presiserer valg av metode og forskningsdesign samt hvordan jeg har kommet frem til den rette intervjuguiden.

Kapittel fire tar for seg selve intervjuene med både meglere og partene. Her presenteres de funn som er gjort gjennom intervjuene, samt min analyse av disse svarene knyttet opp mot teorien som er beskrevet i kapittel 2.

Kapittel fem består av en konklusjon hvor jeg besvarer min problemstilling.

Engelsk sammendrag (abstract)

This is a qualitative bachelor paper, about complaints about brokers and what makes the parties in the transaction complaints to the agents. Is it caused by misunderstandings, or is it caused by a poor job done by the broker himself? With the use of interviews with both brokers and the parties of the transaction, I have managed to get a better understanding of what the complaints is about and why the parties complain.

“What is it complained about during a brokers execution of a mission”

I have chosen this issue because I find it interesting and it is a highly relevant issue, that in addition have not been done many studies on in the past. I will after this study work as a broker, and I am in that connection terrified of doing mistakes that could lead to any complaints, which could be damaging to either be or the estate agency I am working for. So here, in this study, there will be many interesting suggestions as to how I, and other brokers, can do a better job to avoid complaints.

Chapter one in this paper gives an overview of my issue and those refinements that are made.

Chapter two addresses a thorough review of complaints from Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, and some relevant theory including a description of what is a broker's duties in a mission and not. After this review of relevant theory and background material, I managed to prepare an interview guide for both brokers and the parties.

In chapter three you will find the method of my paper, where I among other things, clarifies the choice of method and research design. I will also present the work with the interview guide.

Chapter four is a presentation of the interviews and the findings. I will in this chapter analyze the data and connect them to the theory presented earlier in the paper.

In chapter five I will come up with a conclusion and answer my issue.

1. Innledning

Med denne oppgaven vil jeg gjøre et forsøk på å belyse et tema som er høyst aktuelt for dagens meglere, og som det i tillegg er forsket eller undersøkt lite om fra før, nemlig hva partene klager på under en meglers utførelse av et oppdrag. Jeg vil gjennom intervjuer med meglere og partene forsøke å finne ut hva partene klager på og hvorfor de klager. Her er det i utgangspunktet partene som har størst interesse for oppgaven, men det er også interessant å høre en meglers synspunkt på saken, da meglere har mer kunnskap enn partene på dette området. Jeg vil finne ut om klagen baserer seg på dårlig kommunikasjon mellom meglere og partene, eller generelt rene misforståelser og misoppfatninger fra partenes side, eller om dagens meglere rett og slett gjør en for dårlig jobb.

Jeg vil også dra inn en del teori og praksis fra domsavgjørelser, blant annet fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester for å knytte det opp mot svarene fra undersøkelsen.

Min problemstilling er: «Hva klages det på under meglers utførelse av et oppdrag?»

Dette temaet er interessant fordi jeg selv skal bli megler etter endt studie og vil ha best mulig kommunikasjon med partene for å unngå klagesituasjoner. Man vil selvfølgelig ikke komme unna misfornøyde parter, men dette er et steg på veien mot å begrense omfanget. I tillegg er det interessant å vite hva partene egentlig kan og vet om en meglers plikter i et oppdrag.

1.1 Avgrensninger

Avgrensninger i denne oppgaven vil være at jeg tar for meg kun et lite utvalg av partene og meglere i min undersøkelse. Jeg vil ikke gå dypere inn på det og analysere en større del av landet. Det er en del juridisk inne i bildet her også, men jeg kommer ikke til å gå inn på alt, kun holde meg til det jeg føler er relevant for meg og min oppgave, som blant annet Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, eiendomsmeglingsloven og god meglerskikk. Jeg vil heller, i stedet for det juridiske, fokusere på hva meglere gjør i klagesaker og undersøke hvorfor partene klager.

1.2 Problemstilling

Min problemstilling er:

«Hva klages det på under meglers utførelse av et oppdrag?»

Hvorfor klager partene, og hva gjør meglere for å hindre at det skjer igjen? Denne oppgaven vil prøve å gå nærmere inn på dette, ved å belyse meglers plikter og oppgaver i henhold til loven, samt hva som er partenes generelle oppfatning av hva som er meglers plikter. Dette fordi jeg da kan finne ut av om det er på grunn av slurvete arbeid fra meglers side det klages, eller om det er på grunn av partenes misforståelser rundt hva som egentlig er meglers plikter ved utførelsen av et oppdrag. Kanskje kan det være utydigheter og misoppfatninger i de forskjellige delene av prosessen.

Oppgaven er skrevet i to deler, med en konklusjon og svar på problemstillingen til slutt. Den første delen av oppgaven handler om teori og gjennomgåelse av klagesaker fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, mens den andre delen inneholder metode og selve prosessen med innhenting, analysering og fremstilling av data. Jeg vil i denne prosessen intervju både meglere og parter, for å få et innblikk fra begge sider om klagebakgrunnene.

1.3 Begrepsavklaring

Her i min oppgave er det benyttet helt vanlig fagterminologi på enkelte ord og uttrykk, men det er likevel ikke vanskeligere enn at de aller fleste skal forstå hva jeg har ment. Jeg forutsetter

også at de som skal lese denne oppgaven allerede har en viss forkunnskap om enkelte av begrepene som er benyttet. Jeg vil likevel presisere enkelte av begrepene jeg har benyttet meg av.

Mellommann: Å opptre for fremmed regning, hvor man ikke har den økonomiske risikoen for handelen som formidles. Med andre ord en eiendomsmegler som opptrer på vegne av selger i salgsprosessen av en bolig.

Partene: kjøpere og selgere av en bolig

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester: En nemnd som er opprettet for å behandle klagesaker på eiendomsmeglere eller advokater som driver eiendomsmegling.

Klageren: Vedkommende som har levert inn en klage på en eiendomsmegler

Innklaget: Den meglere, eller det foretaket som har blitt klaget på av en part.

2. Bakgrunn

Jeg har valgt å se på de tre siste årene med klagesaker som er behandlet av Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, det vil si årene 2014, 2015 og 2016. Det ble i 2014 behandlet 105 klager, hvorav kun 14 av klagerne fikk medhold i sitt krav. 28 klagerere fikk delvis medhold, 51 klagerere fikk ikke medhold og 12 klagerere ble avvist. I 2015 ble det behandlet 134 klager, hvorav kun 18 av disse fikk medhold i sitt krav. 33 klagerere fikk delvis medhold, 73 klagerere fikk ikke medhold og 10 klagerere ble avvist. I 2016 ble det behandlet 92 klager, hvorav kun 14 av disse fikk medhold i sitt krav. 28 klagerere fikk delvis medhold, 42 klagerere fikk ikke medhold og 8 klagerere ble avvist.

Med delvis medhold har nemnda i de aller fleste tilfellene funnet at innklagede har opptrådt i strid med god meglerskikk, men at klager likevel ikke fikk medhold i et eventuelt erstatningskrav, eller en eventuell reduksjon i meglerhonorar eller andre utgifter som klager må ha hatt i forbindelse med saken. Dette fordi nemnda har vurdert det til at det tapet som klager har lidt ikke har vært stort nok til å kreve erstatning. Dette er for eksempel tilfellet i klagesak nr. 2016063 fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, som omhandler meglers honorar, hvor nemnda fant at meglerforetaket hadde opptrådt i strid med god meglerskikk, men at klager likevel ikke fikk medhold i sitt erstatningskrav. Nemnda skriver i sin konklusjon at *«Dersom dekningsalget ikke medfører noe tap for klageren eller at hun tjener på det sammenliknet med første salg, vil det ikke lenger være noe krav mot kjøper nummer en. I dette tilfellet ar klageren totalt sett kommet bedre ut økonomisk enn om første salg hadde blitt gjennomført. Det foreligger derfor ikke noe økonomisk tap som klageren kan kreve erstattet.»* (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 2017). Videre opplyser nemnda i sin konklusjon at *«Slik saken er opplyst, har megleren i dette tilfellet ikke kunnet dokumentere at han ga selgeren tilstrekkelig informasjon om risikoen ved å akseptere budet uten at finansieringen var sjekket. Dette er i strid med god meglerskikk, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-3.»*. (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 2017).

Når en klage har blitt avvist er det fordi nemnda ikke har hatt rettslig grunnlag til å avgjøre saken, eller at bevismengden mot innklagede ikke har vært stor nok. En klage kan også bli avvist dersom kravet klager stiller mot innklagede er urimelig. Et eksempel på en klage som har blitt avvist er klagesak nr. 2014140 fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, som omhandler budgivning og det faktum at klageren mente

innklagede hadde opptrådt i strid med god meglerskikk. Her har nemnda funnet at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges ved nemndas skriftlige saksbehandling, og saken må derfor avvises. (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 2017).

Klagesakene er oppført med årstall i saksnummeret. Etter hvert som jeg jobbet meg nedover listen med klager viste det seg at selv om det sto at klagen var fra for eksempel 2015, så sto det i selve saksdokumentet at klagen var behandlet for eksempel 25. februar 2016. På grunnlag av dette har jeg valgt å ta med alle klager fra 2016 i opptellingen for 2016, selv om det har stått årstall 2015 i saksnummeret. Dette gjorde jeg også på årene 2014 og 2015. Dette ser man blant annet i klagen som jeg brukte som eksempel her tidligere, klagesak nr. 2014140, hvor årstallet 2014 står i saksnummeret, men dersom man åpner dokumentet og leser klagen, ser man at klagen er behandlet 16. februar 2015. (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 2017). I tillegg har jeg ikke tatt med klagesaker fra 2016 som eventuelt har dukket opp etter at jeg startet arbeidet med denne oppgaven.

Det jeg har funnet frem til her viser at det i grunn skal mye til før du som part får tilslag på klagen din ovenfor megler. Mange av klagenes handler om feilaktige opplysninger, eller manglende opplysninger, og i mange av disse sakene ble det ikke gitt klager medhold, eller klager fikk delvis medhold. Dette kan være fordi mange parter da ikke vet hva meglers plikter er og ikke er, og derfor misforstår eller mistolker avtaler og det som blir sagt eller gjort under arbeidet med oppdraget. Om dette er tilfellet, vil Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester dømme i favør megleren. I mange tilfeller har likevel klageren gått delvis medhold, noe som tilsier at meglerne, selv om de har utført jobben som de skal, på en eller annen måte har opptrådt i strid med det som blir ansett som god meglerskikk. Dette ser man blant annet i klagesak nr. 1016028 fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, som handler om misnøye med saksbehandlingen. Her har nemnda i sine bemerkninger føyd til at *«Det er imidlertid flere forhold som megler kan kritiseres for. Dette gjelder blant annet manglende rettinger av feil i annonser, uteglemte visninger og feil opplysninger om hva banken har sagt vedrørende sletting av gjelden.»* (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 2017). Videre skriver nemnda at *«Klageren har vært klar på at man måtte ha kr. 9 550 000 for leiligheten, noe megleren ikke har bestridt. Likevel gikk megleren ut med en pris på kr. 8 950 000 til tross for at salg til den prisen ikke var aktuelt. Klageren opplyste i e-post til megleren at dette ikke var akseptabel pris å selge for. Nemnda finner det klart at dette er i strid med forbudet i bransjenormens punkt 3.2.4 om lokkepris, og dette er i strid med god meglerskikk.»*. Til slutt skriver nemnda i

sin beslutning at «Når det gjelder erstatningskravet på ca. 450 000, kan ikke nemnda se at klageren har lidt noe økonomisk tap som megler kan være ansvarlig for. Interessen for en eiendom er avhengig av markedet til enhver tid, og nemnda finner derfor ikke at megleren har avgitt en salgsgaranti, og erstatningskravet fører derfor ikke frem.». I sin konklusjon sier nemnda at dette meglerforetaket har opptrådt i strid med god meglerskikk, men at erstatningskravet ikke fører frem. (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 2017).

2.1 En eiendomsmeglernes plikter ved et oppdrag

For at partene skal være fornøyde med eiendomsmeglingstjenesten og det arbeidet en eiendomsmegler utfører, må dette arbeidet minst være i samsvar med de forventninger partene har til megler. Derfor er det viktig å kunne skille mellom hva som er en meglers plikter og hva som ikke er det. I denne delen skal jeg redegjøre for hvilke plikter og arbeidsoppgaver en megler har i forbindelse med ett oppdrag, samt hva som er partenes forventninger og oppfatninger av en meglers plikter. Her kan det fort oppstå feiltolkninger og misoppfatninger av hva som egentlig kan og bør forventes av en megler.

Når det kommer til hvorfor partene klager på megleren, kan en av grunnene være misforståelser rundt hva som er meglernes plikter og ikke ved ett oppdrag. Meglerens plikter ved et oppdrag er klart definert i eiendomsmeglingslovens kapittel 6 om oppdraget og utførelsen av dette. Det er svært sjelden at en av partene leser seg opp på dette før han engasjerer en megler til ett oppdrag, og han kan da i utgangspunktet ha andre oppfatninger om hva som er en meglers plikter og ikke. Dette er hovedgrunnen til at jeg nå velger å gå gjennom hva som er en meglers plikter og ikke slik at jeg har et sammenligningsgrunnlag i det videre arbeidet med analysen av datainnsamlingen senere i oppgaven.

Hovedformålet med eiendomsmeglingsloven er presisert i eiendomsmeglingsloven § 1-1, hvor det heter at «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.» (Eiendomsmeglingsloven, 2007).

Det er dette som er utgangspunktet for mellommannens oppgaver og ansvar i forbindelse med ett oppdrag (Bråthen & Solli, 2011 s.23). En eiendomsmeglernes plikter ved et oppdrag er som nevnt definert i eiendomsmeglingsloven kapittel 6. Her står det klart definert blant annet hva

oppdragstakers plikter ved kontraktslutning er, hva pliktene ved gjennomføring av handelen er, undersøkelses- og opplysningsplikt og andre ting som er viktig for en eiendomsmegler å følge. Brudd på en eller flere av disse pliktene kan medføre at megler blir stilt for retten og må betale erstatning, og i verste fall kan han også miste retten til å drive eiendomsmegling. Det er gjerne partene som oppdager noe ureglementert fra meglers side, og vedkommende må da ta dette opp med megler. Fører ikke dette frem, kan vedkommende ta saken videre til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, som er et eksternt klageorgan.

En av de viktigste faktorene for en selger av en eiendom er som oftest å få en best mulig pris på eiendommen (Bråthen & Solli, 2012 s.11). Selgere kan ofte overvurdere verdien av sin egen eiendom fordi de ser på blant annet hva naboeiendommen går for, eller at megler har oppgitt en urealistisk og høy prisvurdering. Selger vil uansett i dette tilfelle stole på megler, i og med at selger selv ikke har den kunnskapen som trengs om hva som er den beste prisen for sin eiendom og da er det veldig viktig at megler klarer å sette en realistisk pris. Dersom megler oppgir en prisantydning som er altfor optimistisk sett i forhold til markedet og eiendommen selv, kan det få negative konsekvenser for megleren. Grunnen til det er at selger ofte vil se det slik at det skyldes kvaliteten på meglers arbeid dersom forventet pris ikke oppnås, med andre ord dersom megler ikke klarer å få solgt eiendommen til den pris som er satt (Bråthen & Solli, 2012 s. 11). Det er derfor viktig at megler klarer å gi en prisantydning som står i samsvar med markedet og eiendommens tilstand, og som ikke avviker i særlig grad fra prisen som faktisk oppnås (Bråthen & Solli, 2012 s. 11). Klarer megleren dette, vil han eller hun få en fornøyd oppdragsgiver, som ikke vil klage grunnet dårlig utført arbeid og som i tillegg vil anbefale megler videre til andre.

En annen viktig faktor i salgssammenheng er hvor lang tid det tar før en eiendom blir solgt. Med dette menes også hvor raskt eiendommen kan annonseres i aviser og på internett, eller via andre annonseringsmetoder (Bråthen & Solli, 2012 s.11). En selger vil naturligvis at eiendommen skal legges ut for salg så raskt som mulig, av forskjellige årsaker, og gjerne så snart oppdragsavtalen er signert. Sett fra en meglers perspektiv er en av de viktigste oppgavene i forbindelse med ett oppdrag å fremskaffe, kvalitetssikre og formidle informasjon om salgsobjektet, i og med at megler har en vid og omfattende opplysnings- og undersøkelsesplikt etter eiendomsmeglingsforskriften § 6-2. (Anderssen, Bråthen & Fjeldheim, 2015, s. 18). Dette betyr at megler må foreta en del forarbeid og undersøkelser knyttet til eiendommen, som innhenting av informasjon som skal med i salgsoppgaven, og derfor kan det ofte ta litt tid før alt er på plass og eiendommen kan utlyses. Dette fordi oppdraget skal være kvalitetsmessig

forsvarlig og for at det ikke skal oppstå problemer i etterkant, som kan føre til klaging fra både selger og kjøper. Som et eksempel her skal det innhentes og kontrolleres opplysninger fra grunnboken, kommunale registre over ferdigattest/midlertidig brukstillatelse og reguleringsmessig status (Anderssen et.al, 2015 s. 21). Innhenting og kontrollering av slike opplysninger kan ta tid, og dermed vil ikke eiendommen bli lagt ut for salg umiddelbart etter signering av oppdragsavtalen. Det viktige her er at megler må passe på så han ikke føler seg presset av selger til å gjennomføre salget for fort. Megler må sørge for å ha alle opplysninger som skal videreformidles på plass, samt at de opplysningene er innhentet og kontrollert og satt sammen i en salgsoppgave (Bråthen & Solli, 2012 s.11). Dersom dette ikke blir gjort, vil det kunne føre til at en eventuell kjøper ikke får de opplysningene han har krav på etter eiendomsmeglingsloven § 6-3 annet ledd, og i etterkant finne ut av at de opplysninger som ikke foreligger skulle ha blitt gitt av megler. Dette kan føre til at kjøper klager på megler.

2.2 Hva er ikke en eiendomsmeglers plikter ved et oppdrag

Det er greit å ha klart for seg hva som er og ikke er en eiendomsmeglers plikter ved et oppdrag. De aller fleste boligkjøpere- og selgere har ikke den kunnskapen som en megler sitter inne med, og det er mange gråsoner. I tillegg kan det fort oppstå misforståelser rundt det som egentlig skal og ikke skal gjøres av en megler. Hva som er en meglers plikter ble redegjort for i forrige avsnitt, nå skal jeg redegjøre for hva som ikke inngår som en del av meglers plikter, men som mange likevel tror er en del av meglers plikter.

Man bør som boligkjøper- og selger alltid be om å få skriftlig informasjon og deretter lese alle papirer vedrørende boligen og oppdraget generelt veldig nøye. Forbrukerne misoppfatter hva som er meglers ansvar og det er derfor viktig at de selv kontrollerer alt. En ganske vanlig misforståelse er at forbrukeren tror at megleren skal bistå dersom forbrukeren oppdager feil eller mangler etter at kjøpet er gjennomført. Dette er ikke tilfelle, da det ikke er megler som har ansvaret for tvister mellom partene angående boligen (dinside.no, 2011).

En del kjøpere tror ofte at en eiendom er tilnærmet feilfri dersom den selges gjennom en megler (Bråten & Solli, 2012 s.11). Dette er ikke tilfelle. Dersom det i etterkant viser seg at eiendommen har mangler eller andre svakheter, kan kjøperen føle seg lurt av megleren. I mange tilfeller klager også forbrukeren på eiendomsmeglers manglende eller feilaktige opplysninger om enten boligen selv eller prosessen rundt. En meglers undersøkelses- og opplysningsplikt er definert i eiendomsmeglingsloven § 6-7, men denne plikten er likevel

begrenset og meglere har heller ingen garanti for at de opplysningene som de gir er korrekte. En meglers opplysningsplikt er begrenset til å innhente og kontrollere visse opplysninger, men de har ikke et objektivt ansvar for at disse opplysningene er korrekte (dinside.no, 2011). Det er her mange forbrukere misforstår, da de tror at dette er en del av meglers plikter, å sørge for at alle opplysninger er korrekte. Det er derfor viktig for partene å gå gjennom all informasjon som omtales i prospektet, slik at de gjør seg forstått med det som står og har mulighet til å undersøke fakta selv. En megler skal normalt sett foreta en besiktigelse av eiendommen som skal legges ut for salg, men en slik besiktigelse er ikke det samme som en mer inngående undersøkelse av eiendommens tekniske tilstand (Anderssen et.al. 2015 s.23). Det er med andre ord ikke en meglers ansvar å undersøke eiendommen med tanke på eventuelle mangler, ei heller er det meglers ansvar å sette i gang tidkrevende og kostbare undersøkelser for å kunne kontrollere at selgers opplysninger stemmer (Anderssen et.al. 2015, s.23).

En megler skal, for å kunne oppfylle plikten som følger av eiendomsmeglingsloven § 6-7 første ledd, forsøke å sette seg i kjøpers sted når det kommer til hvilke opplysninger som skal med i en salgsoppgave og ikke (Anderssen et.al. 2015, s.19). Meglere bør også være veldig nøye i sine beskrivelser av en eiendom i et salgsprospekt, både positive og negative aspekter må med, slik at kjøper dermed ikke føler seg «lurt» av megler i etterkant. Megleren bør nevne både store feil og små svakheter ved eiendommen, samt små feil som blant annet knirking i gulvet (Bråthen & Solli, 2012 s.12). Forbrukerne bør dessuten alltid dobbeltsjekke sentrale forhold, og gå gjennom all dokumentasjon som omtales i prospektet for å sikre seg at opplysningene faktisk stemmer, slik at det ikke blir klagegrunnlag til megler senere, som forbrukeren ikke får medhold i. det viktigste er at forbrukeren er helt sikker på at han har rett klagegrunnlag dersom det skulle oppstå en situasjon med feilaktig informasjon eller lignende i etterkant av kjøpet.

Et annet viktig punkt er budgivning. Meglers plikter i forbindelse med budgivning er definert i eiendomsmeglingsforskriften § 6-3 (eiendomsmeglingsforskriften, 2007). Her har heller ikke megler det fulle ansvaret for at forbrukeren har forstått reglene korrekt, det er forbrukeren selv som må sørge for at han har satt seg inn i reglene rundt budgivning, og at han har forstått den informasjonen som gis fra megler (dinside.no, 2011). Det er kun skriftlige opplysninger som har verdi i ettertid, da det kommer til klagesaker og det er derfor viktig at du som forbruker sørger for at muntlige opplysninger bekreftes skriftlig.

De aller fleste forbrukere får for dårlig informasjon når det kommer til boligens tekniske tilstand (dinside.no, 2011). En megler har normalt sett svært begrenset kompetanse når det kommer til det å vurdere en eiendoms tekniske tilstand, som blant annet fremtidig behov for vedlikehold og oppussing (Bråthen & Solli, 2012 s.12). Man skal derfor som forbruker være ekstra forsiktig med å stole kun på megler i slike tilfeller, spesielt dersom man vil ha et sterkt grunnlag for å legge inn en klage. En megler skal gi opplysninger som møter en kjøpers normalforventninger, og dette skal i tillegg ivareta kjøpers spesielle behov og motiver i den grad megleren kjenner til dette. En meglers opplysningsplikt må ikke forveksles med at megler er bygningskyndig (Anderssen et.al., 2015, s. 19). Derfor bør vurderingen av en eiendoms tekniske tilstand overlates til en sertifisert takstmann. I tillegg anbefales det ofte at det utarbeides en tilstandsrapport før boligen legges ut for salg. Dette er for å sikre at kjøper får all den informasjon om eiendommen som han har krav på, og for å forhindre eventuelle problemer i etterkant som kan føre til klager på meglerne. Med andre ord er det ikke meglers jobb å vite alt om eiendommens tekniske tilstand slik mange tror, men man bør heller stille spørsmål om dette til takstmann eller selgeren av eiendommen, dersom selger har utført reparasjoner eller vedlikeholdsarbeid selv (dinside.no, 2011).

Klager på meglers utlegg, vederlag eller honorar har også vært en stor del av statistikken. Dette fordi megler enten er uklar om hva som ønskes, eller at forbrukeren ikke forstår prissettingen. Alle muntlige avtaler bør skrives ned i oppdragsavtalen for å sikre at det ikke blir klagegrunnlag i etterkant. Enkelte klager angående dette temaet kan også skyldes at det ikke er helt samsvar mellom det som sies og det som skrives ned i selve avtalen, så det anbefales at forbrukeren leser nøye gjennom avtalen før signering, og i tillegg ber om å få presisert de tingene han eventuelt ikke forstår, slik at det ikke oppstår klagegrunnlag i etterkant (dinside.no, 2011).

2.3 Etikk og god meglerskikk

Det finnes en del etiske problemstillinger i eiendomsmeglingsbransjen. Det er viktig at meglerne som mellommenn har gode regler for hvordan de skal takle de forskjellige situasjonene som kan oppstå, slik at det ikke oppstår problemer på et senere plan (Bråthen & Solli, 2011 s.39). Avgjørende for at megleren skal kunne påta seg en så ansvarsfull oppgave som det å selge en eiendom, eller bistå noen i å kjøpe en eiendom, og samtidig oppnå den

nødvendige tilliten hos parten, er at megleren er kjent med de krav som stilles til han, herunder de etiske kravene som vi ofte betegner som krav til god meglerskikk.

Kravet til god meglerskikk følger av eiendomsmeglingsloven §6-3(1), hvor det heter at oppdragstakeren «skal utføre oppdraget i samsvar med god meglerskikk» (eiendomsmeglingsloven, 2007). Selve begrepet god meglerskikk er utarbeidet blant annet fra diverse uskrevne og skrevne regler, som eiendomsmeglingsloven med tilhørende forskrifter, rettspraksis og forvaltningspraksis fra Finanstilsynet og Forbrukerombudet, samt avgjørelser i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (Bråthen & Solli, 2011 s.39).

2.3.1 Bransjeorganisasjonens etiske regler

Norges Eiendomsmeglingsforbund (NEF), Eiendomsmeglerforetakenes Forening (EFF) og Den Norske Advokatforening har alle utarbeidet egne etiske regler som deres medlemmer plikter å følge (Bråthen & Solli, 2011 s. 43). Blant annet kan man finne NEFs etiske regler i deres Håndbok, som kommer i ny utgave hvert år. De forskjellige eiendomsmeglingsforetakene utarbeider som regel også sine egne interne etiske regler for hva som er tillatt og ikke, og hva man skal gjøre i situasjoner hvor man er i tvil om det etiske aspektet. Dersom en megler har brutt eller overtrådt en av disse reglene, har vedkommende opptrådt i strid med hva bransjen anser som god meglerskikk.

God meglerskikk er et dynamisk begrep, det vil med andre ord si at hva som er tillatt og ikke endrer seg med tidene (Bråthen & Solli, 2011 s.44). Det som kanskje ble ansett som god meglerskikk for 20 år siden, er kanskje ikke tilstrekkelig til å oppfylle dagens krav. Det er særlig markedet som er med på å endre oppfatningen av hva som er god meglerskikk. Samfunnet generelt har også meninger om hva som er god meglerskikk eller ikke, og det er nok her det blir mest problemer med tanke på klager på meglere og deres utførelse av oppdraget. Med det tenker jeg på at samfunnet ellers har litt andre oppfatninger på hva som anses som god meglerskikk og god etisk atferd, enn hva meglerne selv har, og at de kanskje misoppfatter eller misforstår ulike fremgangsmåter.

2.4 Klagenemnda for Eiendomsmeglingstjenester

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er en nemnd for behandling av tvister, som du som privatperson kan komme opp i ved kjøp eller salg av bolig gjennom et foretak

som er medlem av klageordningen, som oftest et eiendomsmeglerforetak eller advokater med rett til å drive eiendomsmegling (Eiendomsmeglingsnemnda.no, 2017). Alle eiendomsmeglerforetak eller advokater som driver eiendomsmegling skal være tilsluttet en nemnd som behandler klager over eiendomsmeglingstjenester, jf. eiendomsmeglingsloven § 2-10 jf. § 8-8 (Bråthen & Solli, 2011 s.42). Nemnda ble opprettet og etablert med virkning fra 1.januar 2005, av Norges Eiendomsmeglerforbund (NEF), Den Norske Advokatforening, Eiendomsmeglerforetakenes Forening (nå Eiendom Norge) og Forbrukerrådet (Bråthen & Solli, 2011 s.43). Som nevnt tidligere skal alle foretak eller advokater som driver eiendomsmegling nå være tilsluttet nemndsordning, ifølge de gjeldene lover om eiendomsmegling av 29.juni 2007.

Reklamasjonsnemnda består av tre medlemmer, hvor lederen av nemnda skal være jurist. Denne lederen oppnevnes av styret for Reklamasjonsnemnda, som igjen består av de organene som var med på å etablere nemnda. Forbrukerrådets representant velges derimot av Forbrukerrådet selv (Bråthen & Solli, 2011 s.43).

Reklamasjonsnemnda skal være et alternativ til behandling i rettsapparatet. Det føres en enklere saksbehandling her enn i rettsapparatet, ved at Reklamasjonsnemndas avgjørelser baseres på en skriftlig fremstilling av saksforløpet fra klager og innklaget (Bråthen & Solli, 2011 s.43). Det føres ingen vitner i slike klagesaker og behandlingstiden er vanligvis raskere og mer rimelig enn i en vanlig domstolsbehandling. Rent generelt bør man likevel utføre en viss varsomhet ved å gi Reklamasjonsnemndas avgjørelser rettskildeværdi, men likevel kan enkelte avgjørelser være av slik kvalitet at den kan være retningsgivende for domstolers vurderinger, samt for andre rettsvurderinger (Bråthen, 2005, s. 147). Er det likevel flere klagesaker som går i samme retning, kan det gi et større grunnlag til å legge vekt på Reklamasjonsnemndas avgjørelser.

Avgjørelser som tas av Reklamasjonsnemnda kan være retningsgivende for hvilke krav som stilles til eiendomsmeglernes arbeid og er også med på å utforme innholdet i det som kjennetegner god meglerskikk (Bråthen & Solli, 2011 s.43). Mer informasjon om klagenemnda og klagen de har behandlet kan finnes på klagenemndas hjemmesider.

Jeg har som nevnt tidligere i oppgaven gått gjennom klagesakene fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester de siste tre årene, 2014-2016, og funnet at det var 105 klagesaker i 2014, 134 klagesaker i 2015 og 92 klagesaker i 2016. Grunnen til at antallet er en

del lavere i 2016 enn i de foregående årene er fordi alle klagesakene fra 2016 ikke er lagt inn på hjemmesidene til Reklamasjonsnemnda da jeg startet skrivingen på denne oppgaven, i tillegg til at alle ikke vil være ferdigbehandlet. Den siste klagen fra 2016 ble behandlet 29.august 2016, så det er med andre ord fire måneder igjen av det året som ikke vil kunne komme med i min oppgave.

	2014	2015	2016
Feil eller manglende opplysninger	41	56	20
Misnøye med saksbehandling	20	27	9
Budgivningsprosessen	14	17	7
Meglers honorar, vederlag, utlegg	13	17	5

Jeg har i denne tabellen kun tatt med de fire største klagesakene, da de få andre klagesakene var så få i antall. Det er derfor antallet klagesaker i denne tabellen ikke stemmer overens med det totale antall klagesaker som er nevnt ovenfor.

I denne tabellen ser man klart og tydelig at det er postene feil eller manglende opplysninger, samt misnøye med saksbehandlingen som er de største klagesakene, noe som tyder på at det kan være mange misforståelser rundt meglers plikter fra partenes side, eller at partene ikke helt har forstått de dokumenter eller den informasjon de har fått fra megler. Selvfølgelig kan det også skyldes at megler selv har gjort feil i sitt arbeid med oppdraget.

3. Metode

Samfunnsvitenskapelig metode handler om hvordan man skal gå frem for å få informasjon om den sosiale virkeligheten og ikke minst hvordan denne informasjonen skal analyseres, og hva den forteller oss om samfunnsmessige forhold og prosesser, samt at man samler inn, analyserer og tolker data (Christoffersen, Johannessen & Tufte, 2011 s.29). Det finnes to forskjellige metoder, kvalitativ og kvantitativ metode. Kvalitativ metode sier noe om kvaliteten eller spesielle kjennetegn og egenskaper ved det fenomenet som skal studeres, mens eksempler på kvantitativ metode er blant annet spørreskjemaer (Christoffersen et.al., 2011, s.31).

Jeg har i min oppgave funnet det relevant å bruke en kvalitativ tilnærming for å finne svar på min problemstilling. Dette fordi det er ved å snakke med eiendomsmeglere og parter i boligkjøp og salg av eiendommer at jeg vil finne ut hva det er som gjør at det klages og hvorfor det oppstår klagesituasjoner. Jeg vil med dette få en nærmere tilnærming til fenomenet, og ikke en stor, kvantitativ tilnærming. Det vil i tillegg til det kvalitative være noe kvantitativt data tilgjengelig, som blant annet statistikker, rapporter, domsavgjørelser, Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester og andre organer, som også vil bli nyttige i letingen etter svaret på problemstillingen.

Videre i dette metodekapittelet vil jeg først ta for meg de to metodene, og redegjøre for hvilken metode jeg har valgt samt hvorfor. Deretter redegjør jeg for de ulike variantene av forskningsdesign, for så å redegjøre for hvilket forskningsdesign jeg har valgt til min oppgave og hvorfor jeg har valgt dette. Til slutt vil jeg ta for meg undersøkelsens validitet og reliabilitet samt eventuelle feilkilder som kan ha noe å si for undersøkelsens resultat.

3.1 Kvantitativ og kvalitativ metode

Man kan velge om man vil utføre undersøkelsen kvalitativt eller kvantitativt. Disse to metodene har ulike metoder for innsamling av data, og de har begge både fordeler og ulemper. Hvilken metode man velger baserer seg på hvilket resultat man til slutt ønsker å oppnå ved undersøkelse av problemstillingen. Jeg vil i neste avsnitt redegjøre for hver av de to metodene, både med fordeler og ulemper, før jeg redegjør for hvilket valg jeg har tatt.

3.1.1 Kvalitativ metode

Når man benytter seg av kvalitativ metode, er målet å komme nærmere innpå individer i den målgruppen man er interessert i å finne ut noe om (Christoffersen et.al., 2011 s.103). En kvalitativ tilnærming betyr at man vil si noe om kvaliteten på, eller spesielle kjennetegn ved, det fenomenet som studeres. Dette gjøres ved å gå mer i dybden på de personer som studeres. Man studeres gjerne et mindre antall personer ved kvalitativ metode, enn ved kvantitativ metode hvor det er et større utvalg. En kvalitativ metode er spesielt hensiktsmessig dersom man ønsker å studere et fenomen som man fra før av ikke kjenner spesielt godt, og som det heller ikke er forsket særlig mye på fra før. Kvalitativ metode fungerer også veldig bra dersom man vil undersøke fenomener som man ønsker å forstå mer grundig (Christoffersen et.al., 2011 s.32). Ulempen med denne metoden er at den er en veldig vid metode når det kommer til innhenting av data. Dette fordi det ikke er fastsatt noen svaralternativer, som ved kvantitativ metode, og man vil derfor kunne få en del store og frie svar, som igjen krever at forskerne må tolke innholdet bedre og klare å sette det sammen slik at det har relevans til problemstillingen.

3.1.2 Kvantitativ metode

Spørreundersøkelser er ofte et kjennetegn på en kvantitativ metode, for eksempel dersom et feriested i utlandet vil finne ut av hva de ferierende gjestene mener om feriestedet, så sender de ut et spørreskjema, gjerne på mail, med utkrysningsalternativer. I en kvantitativ tilnærming er man opptatt av å telle fenomener, det vil si at man er opptatt av å kartlegge utbredelse (Christoffersen et.al.,2011 s.31). Når jeg i mitt valg av metode ser på hva som kjennetegner kvantitativ metode, så seg jeg at det ikke passer for min undersøkelse. Her ville jeg ved bruk av spørreskjema fått altfor mange svar, med altfor mange forskjellige meninger, som kanskje også ikke passer inn i problemstillingen og det jeg er ute etter. I tillegg ville jeg ha måttet lage svar på forhånd, noe som vil være vanskelig med tanke på at jeg ikke vet så mye om dette temaet fra før, og jeg vil da kunne risikere å gå glipp av eventuelle svar som ville vært relevante. Jeg er interessert i å finne ut av hvorfor partene klager på meglere, og jeg kan derfor ikke lage forhåndssvar, i og med at jeg ikke vet hva som gjør at partene klager. Det er det kun partene selv og meglerne som vet.

Når det gjelder hvilken metode som passer min undersøkelse best, så har jeg som nevnt kommet frem til at en kvalitativ tilnærming er den beste metoden. Dette fordi jeg da kan intervju og snakke med et lite utvalg av meglere og parter, og få mer utfyllende svar på mine

spørsmål. Jeg har ikke behov for et bredt utvalg, som ved en kvantitativ metode, da dette er noe jeg heller får bruk for når jeg skal innhente tilleggsinformasjon om temaet, fra blant annet Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester.

3.2 Forskningsdesign

Forskningsdesign er alt som knytter seg til en undersøkelse (Christoffersen et.al.,2011 s.73). I forskning dreier design seg om formgivning, det vil si at en forsker starter med en problemstilling og vurderer derfra hvordan det er mulig å gjennomføre undersøkelsen fra start til mål (Christoffersen et.al.,2011 s.74). Jeg har som nevnt tidligere valg en kvalitativ tilnærming og det finnes så mange forskjellige forskningsdesign innenfor denne metoden at det ikke er hensiktsmessig å presentere alle. Jeg vil derfor bare presentere fire forskjellige design, fenomenologi, etnografi, grounded theory og casedesign. Etter presentasjonen vil jeg redegjøre for hvilket design som passer min kvalitative undersøkelse best.

3.2.1 Fenomenologi

Fenomenologi er et design som har som mål å utforske og beskrive mennesker og deres erfaring med, og forståelse av, et fenomen (Christoffersen et.al.,2011 s.82). Målet innenfor dette designet er å få økt forståelse og innsikt i andres livsverden. De viktigste stegene innenfor fenomenologi er forberedelse, datainnsamling, analyse og rapportering.

3.2.2 Etnografi

Ved bruk av etnografisk design i en undersøkelse foretar man en beskrivelse og en fortolkning av en kultur, en sosial gruppe eller et sosialt system (Christoffersen et.al.,2011 s. 84). Hensikten med dette designet er å komme frem til en beskrivelse av en gruppe eller en kultur, og gjennom å analysere denne gruppen kan man avdekke mønstre, typologier og kategorier. Man går med andre ord ut i felten og observerer over lang tid, gjerne vil forskeren prøve å bli en del av den kulturen han studerer. Prosedyren i dette designet er å lage en beskrivelse av kulturen, for deretter å foreta en analyse av de temaer som er under utredning. Til slutt vil forskeren gjøre en fortolkning av kulturen og lage et helhetlig kulturelt portrett.

3.2.3 Casedesign

I et casedesign studeres enten ett eller noen få tilfeller inngående. Forskeren samler inn informasjon fra noen få enheter eller caser over kortere eller lengre tid, gjerne gjennom observasjoner eller åpne intervjuer. Dette designet handler om å undersøke casen grundig og detaljert, for å få med seg så mye data som mulig om casen (Christoffersen et.al.,2011 s.86).

3.2.4 Grounded theory

Ved bruk av dette designet ønsker man å utvikle nye teorier med utgangspunkt i data. Man henter inn data og analyserer de parallelt med hverandre. Data må med andre ord analyseres mens det hentes inn, ikke etterpå. Det mest sentrale i dette designet er koding. Man setter merkelapper eller navn på utsnitt av teksten og utarbeider på bakgrunn av det en teori (Christoffersen et.al.,2011 s.84).

Etter å ha studert og lest meg opp på disse fire kvalitative forskningsdesignene, er det ett design som passer jeg føler passer bedre enn andre til min undersøkelse, og det er fenomenologi.

3.3 Valg av forskningsdesign

Jeg har som nevnt valgt fenomenologi som forskningsdesign. Jeg føler riktignok ikke helt at min problemstilling og det jeg vil studere passer helt inn under betegnelsen for fenomenologi, men det passer uansett bedre enn noen av de andre designene. Dette fordi jeg med min undersøkelse prøver å få en økt forståelse av hva det er som gjør at partene klager på meglere. I tillegg mener jeg at de fire stegene i et fenomenologisk design, forberedelse, datainnsamling, analyse og rapportering, er akkurat hva jeg har tenkt å utføre med min undersøkelse. Jeg skal forberede meg ved å lage spørsmål til intervjuobjektene og finne relevant teori og bakgrunnsmateriale, jeg skal samle inn data via intervjuer, før jeg deretter analyserer svarene og rapporterer om de i oppgaven.

3.4 Utforming av undersøkelsen

3.4.1 Primær og sekundærdata

Jeg vil belyse de grunnleggende begrepene i denne prosessen før jeg går i gang med selve undersøkelsen. Dette fordi det er hensiktsmessig å få en liten gjennomgang av de forskjellige

begreper, og hvordan selve prosessen med innhenting av data har foregått. Først og fremst har jeg benyttet meg av både primær- og sekundærdata. Primærdata er førstegangsinformasjon som jeg vil få fra intervjuobjektene, og som jeg senere må bearbeide og rapportere om i denne oppgaven. Sekundærdata er data jeg henter inn fra andre kilder, som blant annet pensum og Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester.

3.4.2 Utvalg

Utvalget mitt består av fem eiendomsmeglere og fem parter som i utgangspunktet skulle være en blanding av kjøpere og selgere, men da det underveis i intervjuprosessen med meglerne kom frem at det kun er selgere som har klaget, ble det derfor kun selgere som ble intervjuet. Dette er en liten svakhet ved oppgaven min som jeg er fullt klar over. Utvalget er gjort tilfeldig basert på kjønn, slik at det er en blanding av menn og kvinner. I tillegg ville jeg ha erfaringer fra alle meglerkontorene i Elverum, det vil si at jeg har valgt en megler fra hvert av de fem foretakene vi har her. På den måten sikrer jeg at jeg ikke bare får resultater fra ett og samme foretak. Da vil jeg jo også i utgangspunktet bare få samme svar, dersom jeg intervjuer fem meglere fra samme foretak, og det er jeg ikke ute etter. Partene er blitt utvalgt helt tilfeldig fra hvert enkelt meglerforetak, enten via kundedatabase eller via anbefaling fra meglerne selv. Her har nok meglerne vært litt partiske i sitt valg og kun latt meg intervjuer parter som ikke vil være ødeleggende for dem, dette er også en svakhet ved oppgaven. Men det ble sånn, da ikke alle foretakene ville gjøre et tilfeldig utvalg ut fra de partene som hadde klaget. Også her er det en part fra hvert meglerforetak.

3.4.3 Intervjuguide

Jeg har valgt å ha et delvis strukturert intervju, det vil si at jeg har en overordnet intervjuguide som fungerer som et utgangspunkt for intervjuet, men at jeg samtidig har muligheten til å variere spørsmål, temaer og rekkefølge underveis i intervjuet (Christoffersen et.al.,2011 s.137). Dette passer best da verken ustrukturert eller strukturert intervju har noen hensikt for min undersøkelse. Med det mener jeg at jeg ikke vil låse meg fast i forhåndsbestemte svaralternativer eller forsøke å styre intervjuobjektene i noen retning, jeg vil heller ha en åpen dialog hvor intervjuobjektene kan få utfolde seg mest mulig fritt og svare som de vil. Min intervjuguide er for øvrig utformet slik at meglere og partene får ulike spørsmål. Guiden blir presentert i kapittel 4, hvor jeg redegjør for mine funn.

3.5 Datainnhenting

Jeg har i denne datainnsamlingsprosessen vært hos de forskjellige meglerforetakene og samlet inn informasjon gjennom intervjuer. I tillegg har jeg hentet inn data fra et utvalg av partene hos disse foretakene. Intervjuene foregikk både på kontoret hos meglerne og over telefon. I og med at jeg har jobbet alene med denne oppgaven har jeg naturligvis både stilt spørsmålene og notert svarene på egenhånd. Jeg har ikke benyttet meg av opptaksfunksjon, da jeg synes det er best å notere for hånd. Alle notater og dialog med meglere og parter via mail eller annet har blitt slettet og destruert i etterkant. Jeg har informert både meglere og partene om at det ikke vil være mulig å knytte svarene deres opp mot hvor de jobber, eller hvem de er, samt hvilket meglerforetak de har kjøpt eller solgt eiendom gjennom. Jeg nevner ingen navn, verken på meglere eller parter, ei heller meglerforetakene, i min oppgave. Når det kommer til partene har jeg foretatt disse intervjuene over mail og telefon, for å sikre best mulig anonymitet. Her har jeg også skrevet ned svarene for hånd og ved bruk av pc.

3.6 Validitet og reliabilitet

Et sentralt spørsmål i forskningsprosessen er hvor godt, eller hvor relevant, data representerer fenomenet som undersøkes (Christoffersen et.al.,2011 s.69). Validitet er et begrep som brukes om dette. Reliabilitet sier noe om dataenes pålitelighet, mer konkret knytter det seg til nøyaktigheten av undersøkelsens data, hvilke data som brukes, den måten de samles inn på og hvordan de bearbeides (Christoffersen et.al.,2011 s.40). I denne undersøkelsen har jeg kun snakket med et lite utvalg, noe som indikerer at undersøkelsen min er lite reliabel. For å få et tydeligere og klarere bilde av hvorfor kunder klager, og hva meglere eventuelt kan gjøre for å unngå klager, så burde undersøkelsen vært mye større, det vil si kvantitativ med et større utvalg, både når det gjelder demografisk og geografisk utbredelse. Dette er en svakhet i min oppgave som jeg er fullt klar over. I tillegg tar jeg forbehold om at undersøkelsen vil kunne ha mindre validitet enn først tenkt på grunn av enkle systematiske feil som blant annet at intervjuobjektene har misforstått eller mistolket spørsmålene mine, eller at jeg selv har mistolket eller misforstått svarene som har blitt gitt.

3.7 Målefeil

Det kan dukke opp mange målefeil i en undersøkelse. Mitt hovedmål er å få svar på problemstillingen min, men i intervjuprosessen kan det gjøres feil som vil være av betydning. Med dette menes at jeg kan ha misforstått eller feiltolket svar som har blitt gitt, eller intervjuobjektene har misforstått eller feiltolket mine spørsmål. Jeg kan også ha uttrykt meg på feil måte slik at intervjuobjektene har svart litt annerledes enn hva jeg egentlig var ute etter.

4. Intervjuer

Jeg var interessert i å finne ut av hva partene klager på i forbindelse med en meglers utførelse av et oppdrag. I den forbindelse har jeg intervjuet fem meglere og fem parter, med utgangspunkt i disse spørsmålene:

Spørsmål til meglere:

1. Har dere fått klager fra noen av deres klienter?
2. Hvis ja, hva ble det klaget på?
3. Hvordan løste dere situasjonen? Ble klagen behandlet internt hos dere eller har dere opplevd å bli klaget inn for et eksternt klageorgan, som for eksempel Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester?
4. Hva tror dere er hovedgrunnen til de fleste klager meglerne får?

Jeg må også ta forbehold om at noen av meglerne ikke har fått noen slags form for klager, derfor utarbeidet jeg to spørsmål for den situasjonen:

1. I og med at dere ikke har fått noen klager, hva tror dere er hovedgrunnen til det?
2. Hva tror dere er hovedgrunnen til de fleste klager meglerne får?

Spørsmål til partene:

1. Har du/dere noen gang klaget på en meglers utførelse av et oppdrag?
2. Hvis ja, hva klaget du/dere på, under meglers utførelse av oppdraget?
3. Hvordan gikk du/dere frem med klagen, og hvordan synes dere klagen ble løst?
4. Hva tror du/dere er hovedgrunnene til de fleste klager en eiendomsmegler får?

Her har jeg ikke tatt med i beregningen at ingen av partene noensinne har klaget, i og med at jeg kun har vært interessert i å snakke med de som har klaget, og med dette også kun snakket med parter som har klaget.

4.1 Meglerne

1. Har dere fått klager fra noen av deres klienter?

Her svarer alle foretakene at de har fått klager mot seg. To av foretakene har kun fått klager rettet mot meglere og foretaket internt, mens tre av foretakene har opplevd å bli innklaget til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. Dette er da i tillegg til klager internt mot enkelte meglere. Det skal presiseres at ingen av foretakene oppga at de hadde fått spesielt mange klager rettet mot seg, kun et svært lite antall.

2. Hvis ja, hva ble det klaget på?

Det har blitt klaget på litt forskjellig. En del av klagene blir opplyst å bare være små bagateller, som beror på misforståelser mellom parten og megleren, og som meglerne selv ikke mener er en klage i den forstand. Likevel har det kommet noen større klager, og det som går igjen hos alle fem foretakene er at de som skal kjøpe en bolig setter seg for dårlig inn i de opplysninger som blir gitt, og deretter klager på megler i etterkant, fordi de enten ikke har forstått informasjonen som har blitt gitt, eller megleren selv har gjort en feil. Det er stor enighet mellom meglerne at de aller fleste boligkjøpere ikke har nok kunnskap om boligens tekniske tilstand, og dermed klager på megler i etterkant da de finner feil og mangler ved boligen. Det er her snakk om feil og mangler de burde ha sett, men rett og slett oversett. En av meglerne jeg intervjuet mente at en grunn til dette kan være at partene kan bli litt blendet av hvor fint og flott det ser ut på visning og ikke tenker over tekniske anliggender. Dette stemmer overens med hva jeg har skrevet tidligere i oppgaven, at mange tar feil om hva som er meglers plikter og ikke, i og med at de har lite kunnskap, og det resulterer i en klage i etterkant. Det er ikke meglers jobb blant annet å ta seg av tvister om feil og mangler ved en eiendom etter at boligen er solgt, det er en sak mellom kjøper og selger.

Andre klager som har kommet inn går på det at megler tar altfor lite kontakt med partene, og da særlig med selger i en salgssituasjon, med andre ord manglende oppfølging. Tre av foretakene jeg har intervjuet oppgir dette som noe de har fått klager på, og det er i hovedsak manglende oppfølging av selger det har blitt klaget på. En selger av en bolig er ofte interessert i å få solgt boligen så fort som mulig av ulike årsaker og vil helst at megler skal ringe flere ganger om dagen og oppdatere dem. Ut i fra teorien vet ofte ikke selgere hvor mye arbeid som må gjøres i forkant av et salg, og at det er derfor det kan ta litt tid før en eiendom blir lagt ut på markedet. I tillegg avhenger det litt av når boligen legges ut for salg, det vil si hvilken tid

på året, og hvilken type bolig det er. Det ene meglerforetaket jeg intervjuet har som en gylden regel at de informerer selger i startfasen av oppdraget, gjerne i forkant av signering av oppdragsavtalen, om at de tar kontakt med selger kun dersom det skjer noe i salgsprosessen, som blant annet at det kommer inn et bud, da meglerne heller vil bruke sin ledige tid på å lete etter den rette kjøperen enn å ringe selger unødvendig flere ganger om dagen. Dette er noe de aller fleste selgere aksepterer, men det vil alltid være noen som ikke aksepterer dette og dermed klager. Jeg vil tro at denne regelen om å informere selgere om at de kun blir kontaktet dersom det skjer noe av interesse i prosessen, er noe som gjelder alle foretakene, men det var kun ett av de som nevnte dette. Et annet foretak mente at selgere som oftest tror at meglere kun har en bolig å selge om gangen, og at den boligen er deres bolig. Dette er selvfølgelig ikke tilfelle. Nok engang kommer vi inn på at partene ikke har nok kunnskap om meglers arbeid.

Andre klager som har kommet inn går på prissetting av boliger. Partene klager da på at boligen har fått en altfor lav prisantydning i forhold til hva de selv mener boligen er verdt. Dette kommer av at de nok en gang ikke har kunnskap om dette. Sett ut ifra teorien som er nevnt tidligere, er det mange faktorer som spiller inn da det kommer til en eiendoms verdi. Det er blant annet markedet og boligens tilstand som legger grunnlag for prisantydning, ikke hva selger selv vil ha for boligen, og her er det enighet mellom foretakene at det er en stor andel av partene som ikke forstår dette. Et av foretakene har også fått klager mot seg som rett og slett har handlet om misforståelser mellom parten og megleren, og som deretter har blitt ryddet opp i, eller at megler ikke har gjort det som har blitt avtalt. Dette skaper dessverre et mistillitsforhold til megler, noe foretakene jobber hardt for å unngå. Ett av foretakene jeg intervjuet hadde også en klagesak mot seg som gjaldt gjennomføringen av et salg, hvor parten klaget på at salget gikk for fort, og vedkommende hevdet at hun ble presset til å akseptere bud fra kjøper, som hun mente hun ikke var klar for eller ville akseptere.

3. Hvordan løste dere situasjonen? Ble klagen behandlet internt hos dere eller har dere opplevd å bli klaget inn for et eksternt klageorgan, som for eksempel Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester?

Alle fem meglerforetak jeg intervjuet har som en regel at de kaller inn de involverte partene til et møte på foretakets kontor dersom det kommer inn en klage fra parten. Dette gjelder både dersom det kommer inn klage på en bestemt megler, eller om det er en klage på foretaket som en helhet. Alle foretakene opplyser at de ser helst at klagen blir behandlet internt, og så rettferdig og effektivt som mulig, slik at parten blir fornøyd. De aller fleste meglerne var

opptatt av at det viktigste var at parten var fornøyd, men at de likevel ikke kan akseptere usaklige eller umulige klager. Det er også av betydning at saken løses internt, da ingen av foretakene vil at klagen skal gå videre til blant annet Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistringstjenester.

Det har likevel hendt for tre av foretakene, at en part har klaget dem inn til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistringstjenester. Den ene klagen hos det ene foretaket handlet om at kjøper mente han hadde betalt for mye for boligen han kjøpte, i forhold til hva han mente den var verdt, i og med at han fant feil og mangler ved boligen i etterkant av kjøpet. Klagen ble avvist, da nemnda ikke hadde tilstrekkelig med bevis for å kunne avgjøre saken, og klager meldte så saken videre til et konfliktråd. Her trakk klager saken dagen før den skulle opp til behandling. Megler i denne saken vet ikke hvorfor parten trakk klagen, men går ut i fra at klager ikke hadde solid nok grunnlag for klagen. Dette viser seg jo også allerede hos Reklamasjonsnemnda, hvor klagen ble avvist. Den andre klagen som ble meldt inn hos et annet foretak jeg intervjuet handlet om manglende eller feil opplysninger. Akkurat helt konkret hva klagen handlet om gikk ikke megler inn på, men megler ga uttrykk for at han mente klagen var usaklig. Foretaket hadde i forkant prøvd å løse saken med parten internt, men dette førte ikke frem og de ble deretter klaget inn for Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistringstjenester. Saken ble korrekt behandlet av nemnda, men klager fikk ikke medhold i sitt krav. Den tredje klagen som ble innmeldt til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistringstjenester ble i forkant av dette også forsøkt løst internt hos meglerforetaket, uten at dette lyktes. Parten sendte inn klagen videre til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistringstjenester, hvor klageren i dette tilfellet ikke fikk medhold i sitt krav. Heller ikke her ville megler gå inn på hva klagen gjaldt.

4. Hva tror dere er hovedgrunnen til de fleste klager meglerne får?

De fleste foretakene var samstemte i at grunnen til de fleste klager er rett og slett fordi partene setter seg for dårlig inn i den informasjon som blir gitt, og dermed klager på megler i etterkant for noe de burde ha oppdaget selv, og som i tillegg kan være godt opplyst om i en salgsoppgave eller tilstandsrapport. De fleste som klager har for dårlig kunnskap om boligens tilstand og hva som er meglers plikter i et oppdrag. Ofte blir partene blendet på visning, av at alt ser så fint og flott ut, så de glemmer rett og slett å undersøke boligen nærmere. Da partene har fått tilslag på huset og oppdager feil, klager de på megler fordi de ikke visste om dette da de la inn bud. Noen parter kan også bli stresset i budrunder, og by litt over evne.

Et av foretakene mente at omløpshastigheten i området er noe av hovedgrunnen til klager på meglere. Med dette menes at det tar forholdsvis lang tid å selge en del av eiendommene, både på grunn av beliggenhet, pris og tregt marked, og da er det naturligvis vanskeligere å gjøre en selger fornøyd. Både med hyppig nok oppfølging og få den prisen på eiendommen som selger ønsker. En annen sak som meglerne mener er en stor grunn til klager er manglende oppfølging fra megler, og da spesielt manglende oppfølging av selger. Det overrasket meg litt at meglerne innrømmer selv at dette er et problem, men likevel er det bra at de er klar over situasjonen, for da vet de hvor problemer ligger og de har mulighet til å gjøre noe med det.

Andre årsaker som meglerne nevner går på det med rådgivning og tydelig kommunikasjon. Meglere skal være en rådgivende part, men det er grenser for hvor langt de kan strekke seg likevel. Tøyer de strikken for langt, kan parten i etterkant klage, dersom megler har rådet dem til å gjøre noe de ikke burde ha gjort. Tydelig kommunikasjon er også viktig, da en svikt i kommunikasjonsrutinene fort kan føre til misfornøyde parter, og dermed også klager. Alle fem foretakene er også veldig klare på at manglende eller feil informasjon til partene er en medvirkende årsak til de klagene som en megler får.

4.2 Partene

Her har jeg valgt å ikke ta med det første spørsmålet i intervjuguiden, da dette er et åpenlyst spørsmål i og med at jeg kun har vært interessert i å snakke med parter som har klaget på eiendomsmeglere, og med det også kun snakket med parter som har klaget. I denne delen har jeg også valgt å dele inn svarene i en og en part, da det virket mest hensiktsmessig og oversiktlig, i stedet for å sette alle fem svar under ett og ett spørsmål slik som jeg har gjort i den delen som omhandler meglerne og deres svar. Denne delen av oppgaven krever en litt med dypere og mer beskrivende gjennomgang, og da fant jeg det mest hensiktsmessig å gjøre det på denne måten.

Part en

Her ble det klaget på meglers håndtering av salget av partens eiendom. Parten solgte en fritidseiendom ved et skisted, og syntes det tok altfor lang tid før megler fikk denne eiendommen solgt. Her må det legges til at eiendommen ble lagt ut for salg på våren, da det er liten interesse for å kjøpe en fritidseiendom ved et skisted, noe også parten ble informert om av megler. Parten brydde seg likevel nevneverdig om det, da han var av den oppfatning av megleren burde klare å selge denne eiendommen uansett, med tanke på beliggenhet og størrelse, og la dermed inn en klage etter at salget var gjennomført nesten seks måneder senere, fordi han mente eiendommen var solgt for tregt, og at megler ikke hadde fulgt han opp godt nok i prosessen.

Parten la inn klage på meglerforetaket ved å sende en mail til megleren og utrykke sin frustrasjon. Parten ble deretter kalt inn på meglers kontor, for å snakke om problemet og komme frem til en løsning. Det hele endte med at megleren godtok å gå litt ned på meglerhonoraret, noe parten mente megler gjorde kun for å slippe unna med det, men parten orket rett og slett ikke gå videre med saken da han allerede hadde brukt nesten et halvt år på den. Her kan det legges til at parten nok skjønnte selv til slutt av det var urimelig å forvente at eiendommen skulle bli solgt fort i og med at det var snakk om en fritidseiendom ved et skisted som ble lagt ut til salg på våren, men dette er riktignok meglers mening, ikke parten selv.

Parten her mener at hovedgrunnen til klagen en eiendomsmegler får er at de er for dårlige til å følge opp sine klienter. Dette gjelder særlig dersom det tar litt tid å selge en eiendom. Her mener parten stort sett manglende oppfølging av selger, selv om det kan være like mange

problemer knyttet til oppfølging av kjøper. Parten mente også at høye meglerhonorarer var en del av årsaken, da mange kanskje føler de betaler litt for mye med tanke på hva de får og hvilken innsats megler legger i arbeidet med oppdraget.

Part to

Denne parten klagde over manglende oppfølging fra megler. Parten ringte megler flere ganger med spørsmål angående salg av sin egen bolig men fikk aldri noe svar tilbake. Parten sendte også et par mailer som ikke ble besvart og vedkommende syntes i det store og det hele at megleren virket uinteressert og uvitende.

Parten tok opp problemstillingen med megler da det endelig ble opprettet kontakt og deretter ble saken ryddet opp i via et møte de hadde sammen med faglig ansvarlig i foretaket. Parten fikk der god hjelp til alle spørsmål og megler endret væremåte utover og ble mer tilgjengelig. Det skal legges til her at parten sendte en mail til fagansvarlig ved meglerkontoret før vedkommende fikk kontakt med megleren, og varslet at det kom et mulig bytte av megler dersom ikke megleren var mer behjelpelig og tilgjengelig, og vedkommende ble dermed umiddelbart oppringt av fagansvarlig som kalte inn til møte med megleren og parten.

Parten mener at den største hovedgrunnen til at meglere får klager må være manglende eller for dårlig oppfølging. Dette fordi vedkommende opplevde det selv, men også fordi det generelt virker som om det er flere som sliter med kontakten med meglerne.

Part tre

Den tredje parten klaget også på meglers oppfølging. De følte de ble altfor sjelden oppringt av megler med nyheter om salget av sin bolig, det var for dårlig kommunikasjon og de mente det tok for lang tid før boligen ble lagt ut for salg. Dette har jeg nevnt tidligere i teoridelen, at mange kunder rett og slett ikke vet hvor mye arbeid som må gjøres i forkant før en eiendom kan legges ut for salg, og dermed klager hvis det tar for lang tid. En megler må gjøre en del arbeid med å blant annet innhente informasjon og opplysninger om eiendommen, både offentlig og gjennom selger, noe som kan ta en del tid dersom det finnes få opplysninger, eller det er vrient å få tak i opplysningene.

Parten leverte inn en skriftlig klage til fagansvarlig hos dette meglerforetaket og ble deretter kalt inn til møte med megleren det gjaldt og fagansvarlig selv. Partene følte at saken ble løst

på en grei måte, de fikk en forklaring på saken og godtok denne. Arbeidet videre gikk uten videre problemer.

Parten her mener også at en av hovedårsakene til klaging på meglere er manglende oppfølging av klientene. Det skal legges til at parten vet at meglerne har mange oppdrag samtidig, og at det til tider kan være litt vanskelig å holde kontrollen, slik at det blir slett arbeid noen steder, men da mener parten at det heller bør fordeles på arbeidsoppgaver slik at megler har muligheten til å være helt og holdent tilstede og tilgjengelig for sine klienter.

Part fire

Denne parten følte salget av eiendommen sin gikk altfor fort og dermed følte seg presset til å akseptere et bud vedkommende egentlig ikke var interessert i å akseptere. Parten sendte dermed en klage til meglerkontoret og den megleren det gjaldt, hvor det så ble avholdt et møte internt mellom parten, megleren og faglig ansvarlig ved foretaket. Parten var ikke videre fornøyd med hvordan meglerne prøvde å løse saken og meldte dermed inn en klage til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, hvor vedkommende til slutt ikke fikk medhold i sin klage. Etter dette følte parten at nok var nok og lot være å gå videre med det.

Parten velger å tro at manglende kunnskap fra meglernes side er en del av årsakene til at meglere får klager. Med dette mente vedkommende at meglerne ikke har kunnskap nok i visse situasjoner, spesielt i budgivningsprosessen, slik at alt blir forhastet og slurvete utført. I tillegg synes vedkommende at det er altfor kaotisk og stressende i en budrunde og at megler kun er interessert i å bli ferdig med et oppdrag så fort som mulig for å kunne gå over på neste oppdrag, og dermed blir kontakten mellom megler og selger/kjøper så som så og de blir misfornøyd med innsatsen.

Part fem

Denne parten klaget på sin megler fordi vedkommende følte megler var altfor lite interessert i oppdraget, det var manglende oppfølging og i tillegg syntes parten meglers honorar var altfor høyt i forhold til den innsatsen som ble lagt ned i oppdraget. Parten mente megler burde stått på mye mer for å få solgt boligen. Dette tilfellet var en enebolig som ble lagt ut for salg på vinteren, og parten mente megler brukte altfor lang tid på å finne en kjøper, samt at megler var nesten umulig å få kontakt med, kunne ikke helt svare for seg på visning og andre småting.

Parten sa klart ifra om disse problemene til megler, og da megler ikke viste interesse for å løse saken, gikk parten videre til den faglige ansvarlige ved meglerkontoret og ba om hjelp. Den faglige ansvarlige tok deretter tak i problemet, både ved å snakke med megler alene, og ved et internt møte på kontoret med alle involverte parter. Her ble det kommet frem til en løsning som parten fant tilfredsstillende, uten at vedkommende ville gå nærmere inn på hva de hadde blitt enige om. Parten følte likevel at problemet nå var ute av verden og at megler heretter ville gjøre en ordentlig jobb, noe megler også gjorde.

Parten mener for dårlig oppfølging er en av hovedgrunnene til de fleste klager på meglere. Vedkommende var også av den oppfatning at det er for få meglere og altfor mange oppdrag, slik at det blir vanskelig for megler å være 100% tilstede i et oppdrag, noe som da går utover kvaliteten på oppdraget, og oppdragsgiver vil ikke bli fornøyd. I tillegg nevnes høye vederlag og honorarer som en del av årsaken. Det skal legges til at parten ikke nødvendigvis mente at vederlagene er for høye i seg selv, men at innsatsen som meglere legger ned i oppdraget bør stå i samsvar med vederlaget.

Her ser man at de aller fleste partene er samstemte i at manglende oppfølging er hovedgrunnen til de fleste klager meglere får. Det skal sies at det blir sakt basert på partenes egne erfaringer med meglere, i og med at flesteparten av partene også hadde klaget til megler om akkurat dette. Men ser man på antall klagesaker som omhandler dette temaet, er jeg likevel ikke overrasket over svarene som ble gitt her, da dette virker å være et problem. Manglende oppfølging går under misnøye med saksbehandling, noe som ligger som nummer 2 på topplisten av klagesaker hos Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. Selv meglere er jo enige i at dette er et problem. Ellers stemmer partenes klager overens med toppsakene hos Reklamasjonsnemnda, med tanke på budgivning, meglerhonorarer og andre misnøyer med saksbehandlingen.

Jeg må si jeg ble litt overrasket over at det er såpass lite klager over manglende eller feil opplysninger, i og med at det er øverst på topplisten over klager hos Reklamasjonsnemnda, og at noen av meglere jeg intervjuet også nevnte det i spørsmålet om hva det hadde fått klager på. Men det skal likevel sies at dette er et lite utvalg, og meglere hadde generelt fått få klager, så muligens ville svarene blitt annerledes med et større utvalg, også geografisk. I tillegg er det kanskje ikke i det området jeg har foretatt undersøkelsen min at dette problemet er størst.

Funnene fra partenes svar viser også at det er en del manglende kunnskap fra partenes side om meglers arbeidsoppgaver og rutiner i forbindelse med et oppdrag. Dette fordi når man ser på svarene de har gitt angående klager, og hva de mener er hovedgrunnene til at meglere får klager, så ser man at meninger som at meglerne må fordele oppgaver mellom seg, at eiendommen tar for lang tid å få solgt, eller tar for lang tid før blir lagt ut for salg, harmonerer med det teorien beskriver, at partene ikke vet hva meglernes plikter er.

5. Konklusjon

I denne oppgaven har jeg sett på hva det er som gjør at partene klager på sine meglere i forbindelse med et oppdrag. Min problemstilling var: «Hva klages det på under meglers utførelse av et oppdrag?»

Jeg har funnet ut av at det er en felles enighet blant meglerforetakene at det klages på manglende oppfølging av selgere og kjøpere, spesielt selgere, noe som også viser seg i svarene fra partene. Med andre ord er ikke hovedproblemet her manglende eller feil opplysninger, som er øverst på listen da en ser på klagesakene hos Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeblingstjenester. Dette er litt overraskende, men likevel ikke, da mitt utvalg kun er en liten del av hele Norges utvalg av meglere og deres parter, men det er interessant å se at det kan være forskjeller fra sted til sted. Det er klart at manglende og feilaktige opplysninger, samt budgivningsprosessen og også meglers honorar og vederlag har vært en del av klagesakene her i denne byen, men ikke i like stort omfang som ellers i Norge.

Jeg har ellers funnet ut at det klages på feil eller manglende opplysninger, dårlig oppfølging fra megler, misnøye med at det tar lang tid før et salg blir gjennomført og at det kan være for høye honorarer til meglere i henhold til hva partene mener meglerne har gjort av innsats i oppdraget. Mange av disse klagene kommer av at partene ikke har nok kunnskap om meglers arbeid og det som må gjøres i forkant av, under og etter et salg av en eiendom. Dette har jeg også nevnt flere ganger i teoridelen at kan være et problem, og en stor årsak til klagene som meglere får.

Mange av klagene omhandler ting som kunne vært unngått dersom partene hadde hatt bedre kunnskap om hva som er en meglers arbeidsoppgaver og ikke i forbindelse med et oppdrag. Her er det et klart tegn på at det kan gjøres forbedringer, og dette kan være en ide til en neste undersøkelse, nemlig hva meglerne og meglerbransjen generelt, kan gjøre for og aktivt involvere sine klienter mer og gjøre de mer opplyst rundt hva som er en meglers plikter og ikke.

I tillegg er det klart at det som er hovedproblemet, nemlig manglende oppfølging, også kan løses bedre ved at partene får bedre innsyn i en meglers hverdag, og alt som må gjøres i forbindelse med et salg, samt at en megler ikke selger kun ett hus om gangen, og derfor

muligens ikke har tid til å kontakte selgere flere ganger om dagen. Men dette kan som sakt være en ide til videre undersøkelse.

Jeg føler med dette at jeg har fått et godt svar på min problemstilling.

6. Litteraturliste

Anderssen, B., H., Bråthen, T. & Fjeldheim, H., P. (2015). Tilstandsrapporter i boligomsetningen – meglers plikter og selgeransvaret. *Tidsskrift for eiendomsrett* 11(1), 1-32.

Bråthen, T. (2005). Eiendomsmeglingsoppdrag – Privatrettslige følger av brudd på kravene til oppdragets innhold og form. *Lov og rett*. 44 (3), 147-177.

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

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

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

Eiendomsmeglingsloven. LOV-2007-06-29-63 (2017). Hentet fra <http://www.lovdata.no>

Eiendomsmeglingsnemnda. (2017). *Informasjon om reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/om-reklamasjonsnemnda>

Eiendomsmeglingsnemnda. (2017). *Oversikt over klagesaker*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/klagesakeravgjorelser>

Forskrift om eiendomsmegling. FOR-2007-11-23-1318 (2017). Hentet fra <http://lovdata.no>

Njarga, B. (2011). *Dette kan ikke megleren hjelpe deg med*. Lokalisert på <http://www.dinside.no/bolig/dette-kan-ikke-megleren-hjelpe-deg-med/61639758>

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (2017). *Klage nr. 2014140*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17458>

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (2017). *Klage nr. 2016028*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17958>

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (2017). *Klage nr. 2016063*. Lokalisert på <http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/18041>