



Høgskolen i **Hedmark**

Campus Rena  
Avdeling Økonomi- og ledelsesfag

**Arbresh Vitija**

## **Fordypningsoppgave**

**Hvordan kan god meglerskikk bidra til minsket antall klager på gjennomføringen av eiendomsmegleroppdrag?**

**How can good brokering practice contribute to decreased number of complaints about the conduct of real estate assignment?**

Bachelor i eiendomsmegling

Våren 2017

## Fordypningsoppgave

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket      JA     NEI

Samtykker til tilgjengeliggjøring digitalt arkiv Brage    JA     NEI

## Innholdsfortegnelse

<b>Innhold.....</b>	<b>3</b>
<b>Norsk sammendrag.....</b>	<b>4</b>
<b>Engelsk sammendrag (abstract) .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Innledning.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Teori.....</b>	<b>7</b>
2.1 Megler undersøkelses-og opplysningsplikt.....	7
2.2 God meglerskikk.....	9
<b>3. Metode.....</b>	<b>10</b>
3.1 Valg av metode.....	10
3.2 Kvantitativ metode.....	11
3.3 Kvalitativ metode.....	15
3.4 Utvalg.....	15
<b>4. Analyse og drøfting.....</b>	<b>16</b>
<b>5. Konklusjon og kritikk.....</b>	<b>19</b>
<b>Litteraturliste.....</b>	<b>21</b>
<b>Vedlegg 1: Intervjuguide</b>	

## Sammendrag

Formålet med denne oppgaven er å se på hvordan eiendomsmegler forholder seg til mellommannsrollen og med hovedvekt på hvordan god meglerskikk er med på å opprettholder nøytraliteten hos en eiendomsmegler ved et oppdrag. Det er stadig flere og flere som benytter seg av eiendomsmeglingstjenester, dette medfører et stort fokus rundt eiendomsmeglingsbransjen. Vi ser allerede nå flere og flere media oppslag på håndtering av budgivning, eiendomsmeglerens opplysningsplikt, fastsettelse av eiendomsmeglerens vederlag, egenhandel osv. Eiendomsmeglerbransjen er i stadig endring, nettopp på grunn av at den blir påvirket av media, publikum og kunders krav og holdninger. Forventingene til kunden forandres stadig vekk og dette fører til at det blir endring på hva som omfattes som god meglerskikk.

Vi ser at det blir reist opp mange saker mot meglere for mangel på opplysninger på eiendommer. Jeg vil derfor gå dypere inn for å se hvordan dette kan bli unngått hos en megler. Hvis en megler ikke tar med opplysninger i en salgsoppgave så er dette med på svekke tilliten og troverdigheten hos en megler.

Problemstillingen jeg har valgt er derfor ”Hvordan kan god meglerskikk bidra til minsket antall klager på gjennomføring av eiendomsmegleroppdrag”.

## **Engelsk sammendrag (abstract)**

The purpose of this assignment is to look at how real estate agents relate to the intermediary role and focusing on how good brokerage helps to maintain the neutrality of a real estate broker in an assignment. There are more and more people using real estate services, which leads to a major focus on the real estate industry. We are already seeing more and more media announcements on the handling of bidding, the real estate agent's duty to provide information, the determination of the real estate agent's remuneration, self-trading, etc. The real estate industry is constantly changing, precisely because it is influenced by media, the audience and customers' demands and attitudes. The expectations of the customer are constantly changing and this leads to a change in what is considered good business practice.

We see that many cases are being raised against brokers for lack of information on properties. I would therefore go deeper to see how this can be avoided at a broker. If a broker does not include information in a sales assignment, this results in weakening the trust and credibility of a broker.

The topic I have chosen is therefore "How can good brokerage contribute to reduced number of complaints on real estate agency assignments".

## 1 Innledning

I denne oppgaven har jeg valgt å skrive om hvordan ”god meglerskikk” kan være med på å redusere antall klager på gjennomføringen av oppdrag fra inngåelse av oppdraget til etter salget. Mellommann rollen hos en megler har blitt satt i fokus den siste tiden, det er derfor veldig viktig at megleren opptrer som en mellommann med omsorg for begge parter og tar ansvar for å ivareta både selgeren og kjøperens interesse.

Eiendomsmeglerbransjen har blitt strengere og strengere de siste årene. Jeg mener vi i Norge har verdens strengeste regulerte eiendomsmeglerbransje. Kravene som stilles til eiendomsmeglere reguleres av lover og regler, nettopp for at det ikke skal bli gjort noen meglerfeil.

Å bytte bolig er en stor transaksjon og de fleste vil ved salg av bolig benytte seg av en eiendomsmegler. Det jeg ønsker å gjøre er å se nærmere på er opplysnings- og undersøkelsesplikten hos en eiendomsmegler før en eiendom blir lagt ut på salg. Det jeg ønsker å belyse er hvilke faktorer som kan være med på å redusere antall klager på en megler etter at oppdraget har blitt utført.

## 2. Teori Mellommann

Som nevnt tidligere så er eiendomsmeglerbransjen styrt av lover og regler.

Eiendomsmegleryrket i Norge er ekstremt streng, eiendomsmeglerloven er med på å styre hva som skal bli gjort og hvordan. Det er en ”kokebok” for alle eiendomsmeglere i Norge.

Sentralt eiendomsmeglerbegrepet er mellommann, det brukes flittig både i eiendomsmeglingsloven og eiendomsmeglingsloven forarbeider. I følge emgll. § 1-2(2) defineres eiendomsmegling som å opptre som mellommann”. (Bråten & Solli, 2011, s18). Mellommann begrepet gjelder for de som driver eiendomsmegling eller lignende innen eiendom ”mellomsmansvirksomhet”. Megleren skal være mellommannen mellom kjøper og selger, det er veldig viktig at megleren ivaretar begge parters interesse på en forsvarlig måte.

Mellommannsbegrepet kan deles i to hovedgrupper. ”egenhandlere” og ”de som opptre for fremmed regning” (Bråten & Solli, 2011, s19). Det som menes med egenhandlere er da megleren representerer kun selgeren av en eiendom eller tomt, som oftest en entreprenør. Megleren blir i slike situasjoner ikke ansett som en mellommann, men jobber for entreprenøren. Et viktig kjennetegn for egenhandler er at de opptre for egen regning og risiko.

De som opptre for fremmed regning er en megler som bistår et boligsalg og jobber som en mellommann. Oppgaven er å finne en kjøper til selgeren og slutføre handelen. Her er det veldig viktig for megler å følge de normene og reglene som er for å gjøre arbeidet på en god måte. (Bråten & Solli, 2011, s19).

### 2.1 Meglerens undersøkelse og -opplysningsplikt

Megler er pliktet for hvert eneste oppdrag til å gi opplysninger om eiendommen han eller hun har for salg. Disse opplysningene gis skiftelig igjennom salgsoppgaven som blir laget av megleren. Hvis megler unngår å opplyse noe viktig om eiendommen og ikke sin så kan megleren komme til ansvar. Det kan bli rettet søksmål mot megler for på grunn av tilbakeholdt av opplysninger som ville hatt stor betydning for salget.

Eiendomsmeglingsloven §6-7. Oppdragstakerens undersøkelses- og opplysningsplikt. Denne loven skal sørge for å gi kjøper alle de opplysningene som kjøper har krav på. Det er derfor

## Fordypningsoppgave

veldig viktig for megleren å hente inn og kontrollere opplysninger om boligen og dobbeltsjekke om han får mistanke om feil i boligen.

Når det gjelder salg av et borrettslag, eierseksjon og aksje med tilknytning leierett til bolig er det fjorten punkter i følge Eiendomsmeglingsloven §6-7 (2) som oppdragstakeren plikter å gi kjøperen skriftlig.

Eiendomsmeglingsloven §6-7 (2) Oppdragstakeren plikter før handel sluttet å gi kjøperen en skriftlig oppgave som minst inneholder følgende opplysninger:

1. Eiendommens registerbetegnelse og adresse
2. Eierforhold
3. Tinglyste forpliktelser
4. Tilliggende rettigheter
5. Grunnarealer
6. Bebyggelsens arealer 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. Verdien ved skattefastsetting og offentlige avgifter
10. Forhold til endelig offentlige 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 meglers vederlag

*(Lovdata)*

I det fleste tilfeller så er de opplysningene megleren får under befaring eller under salgsprosessen basert på utsagn eller dokumentasjon gitt av selgeren. Det er disse opplysningene megler lager et grunnlag av eiendommen på.

Selgeren har også opplysningsplikt i forhold til kjøperen av hans bolig, og kan komme til ansvar etter avhendingslova eller bustadoppføringslova dersom eiendommen har en mangel. For hvert bolig salg så må selgeren fylle ut ett ”egenerklærings skjema” der det krysses av og



## Fordypningsoppgave

informeres om det er noe galt med eiendommen. Avhendingsloven § 3-7. Manglende opplysning om egedomen. Mangel blir gjort hvis ikke kjøperen av boligen har fått de opplysningene som selgeren eventuelt skjuler hvis det er noe feil med boligen eller eiendommen. Ser vi på Avhendingsloven 3-8§ Uriktig opplysning om egedomen. Her er det også megler som har opplysningsplikt om han får vite noen ulemper med eiendommen og ikke opplyser dette i salgsoppgaven. (Bråten & Solli, 2011, s27).

Kjøperen av en bolig har også et ansvar for å undersøke boligen under visning for eksempel, de må undersøke boligen og spørre spørsmål hvis det er noe de lurer på. Det kan vært noen glass som hadde vært punktert og kjøperen kunne sett det selv om han eller hun hadde undersøkt nøye nok. Kjøperen er også pliktet til å undersøke, samtidig få all informasjonen som er nødvendig. Hvis kjøperen kjente noe eller måtte kjenne til mangelen da avtalen var inngått så kan det ikke bli gjort mangel på eiendommen ifølge avhendingslova §3-10.

## 2.2 God meglerskikk

God meglerskikk står i eiendomsmeglingsloven §6-3 (1), oppdragstaker skal utføre oppdraget i samsvar med god meglerskikk. Grunnlaget for god meglerskikk er at oppdragstaker skal ha omsorg for begge parters interesse og må ikke opptre på noen måte for å svekke tilliten til oppdragstakerens integritet og uavhengighet.

God meglerskikk omhandles av skrevne og uskrevne regler og normer som gjelder for meglere. Meglerbransjen er veldig lovbestemt så det er veldig viktig å ha kontroll på lovene sånn at man ikke trer ut og gjør et lovbrudd som følge av det. Meglere får oppdrag fra mennesker i forskjellige livssituasjoner, samlivsbrudd for eksempel. Det blir veldig viktig for en megler å holde begge parters interesse og følge de etiske kravene som stilles gjennom god meglerskikk. Norges Eiendomsmeglerforbund sier at God meglerskikk er:

”Medlemmer av Norges Eiendomsmeglerforbund skal i sin virksomhet opptre korrekt, hederlig og i samsvar med god meglerskikk. God meglerskikk er å utføre megleroppdrag i overensstemmelse med den oppfatning av etiske og faglige prinsipper som til enhver tid er alminnelig anerkjente og praktisert av dyktige og ansvarsbevisste utøvere av yrket.”

( Etiske regler for Norges Eiendomsmeglerforbund §1)

### **3. Metode**

#### **3.1 Valg av metode**

Metode benytter vi for å samle inn data, bearbeide og sammenfatte opplysninger slik at vi får svar på et resultatet. (Johannes, Tufte og Kristoffersen, s 12). Jeg kommer derfor til å benytte meg av denne metoden for å besvare problemstillingen min. Det finnes to forskjellige metoder, kvalitativ og kvantitativ metode. Jeg kommer til å benytte meg av begge disse to metodene for at det skal hjelpe meg med å løse min problemstilling.

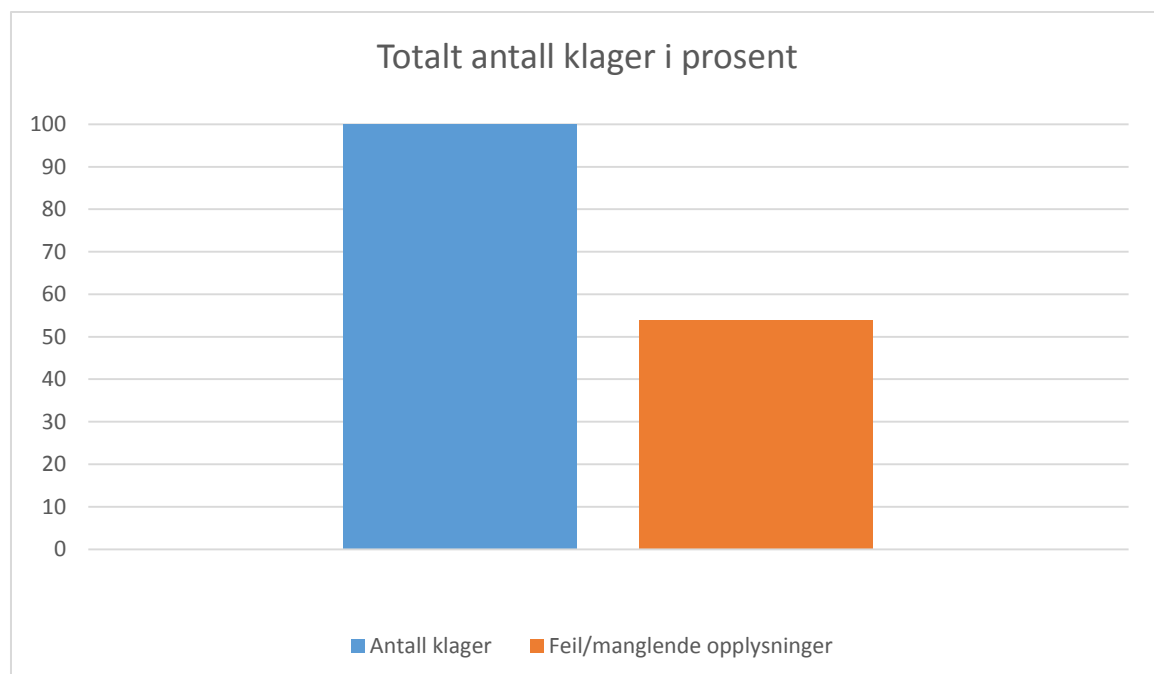
Kvantitativ metode er da man ønsker å undersøke mange enheter, målet er å få et svar i form av statistikk, tabeller og tall. Dette gjøres oftest gjennom spørreundersøkelser eller ved å samle inn data. Formålet mitt med å datainnsamling er å skaffe best mulig grunnlag til oppgaven min for å få et resultat som forhåpentligvis er med på gir svar på problemstillingen min. (Johannes, Tufte og Kristoffersen, s.103).

Kvalitativ metode blir gjort med færre personer, i motsetning til kvantitativ metode, men man går mere i dybden. Dette gjøres gjerne gjennom intervju eller observasjon, gjerne så kommer det spørsmål om hvorfor og hvordan. Den mest brukte metoden på å samle in kvalitativ metode er ved intervju. (Johannes, Tufte og Kristoffersen, s 117).

### 3.2 Kvantitativ analyse

For å belyse problemstillingen min på best mulig måte kommer jeg til å bruke kvantitativ metode der jeg kommer til å se på saker som er reist opp mot eiendomsmeglere i perioden fra 01.01.2016 frem til 20. April 2017. Ved hjelp av dette så kommer dette til å være med på å gi meg et innblikk på hvor mange saker som har blitt reist opp mot meglere. Disse opplysningene kommer jeg til å hente fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmegler tjenester sine hjemmesider.

I løpet av perioden 01.01.2016 frem til 20. April 2017 så er det blitt publisert 154 klagesaker mot eiendomsmeglere. Det jeg kommer til å legge mest hovedvekt på er ”feil/manglende opplysninger” på eiendomsmegleroppdrag. Jeg skal først fremstille det i tall for å se omfanget sånn at man får et blikk over hva som blir medhold, fullt medhold, og avviste klager. Deretter skal jeg ta frem 2 saker om feil/manglende opplysninger som jeg har plukket ut. Totalt var det 154 klagesaker. Av disse 154 sakene var det 83 klager som handlet om feil/manglende opplysninger etter at oppdraget hadde blitt gjennomført. Nedenfor så ser vi antall klager som handler om feil/manglende opplysninger av de 154 sakene og det er 53,9%.



Tabell 1.1

## Fordypningsoppgave

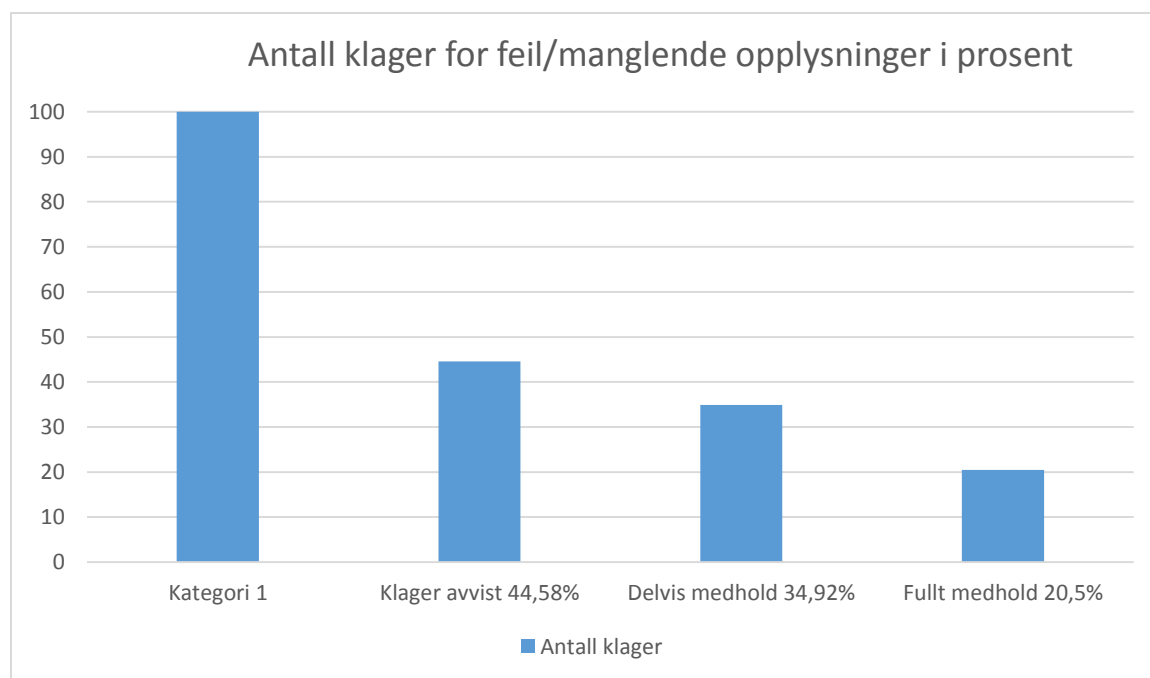
Ved hjelp av tabellen så er det enkelt å se at hele 53,9% i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglere handler om feil/manglende opplysninger. Nedenfor skal vi se nærmere på hvem av sakene som ble avvist, fikk delvis medhold og fullt medhold.

### Feil/mangler opplysninger

<b>Antall klager</b>	83	100%
<b>Avviste klager</b>	37	44,58%
<b>Delvis medhold (ikke erstatningspliktig)</b>	29	34,92%
<b>Fullt medhold (erstatningspliktig)</b>	17	20,5%

*Tabell 1.2*

Her kan vi se at av de 83 klagenes som omhandlet feil/mangler ble 37 saker avvist. De resterende 46 sakene har altså megler opptrådt i strid med god meglerskikk, det er hele 55,42%. Nedenfor så har jeg fremstilt det i en tabell.



**Tabell 1.3**

Resultatene på tabell 1.3 er ganske tydelige. Her kan vi se at det er godt over 50% av sakene der megler opptrer i strid med god meglerskikk. Denne statesikken er altfor høy spør du meg, noe må gjøres det er innad i eiendomsmegling selskapene. Det finnes altfor mange saker på meglerfeil der eiendomsmeglere har tilbakehold informasjon, jeg skal bruke to eksempler som jeg syntes passer godt inn med tanke på problemstillingen jeg har valgt. Jeg skal nå ta for meg to eksempler på meglerfeil for manglende opplysninger på salgsoppgaven.

Jeg skal se nærmere på to saker der foretaket har blitt erstatningspliktige på grunn av mangel på informasjon/opplysninger i salgsoppgaven. Disse eksemplene er hentet fra Reklamasjonsnemnda.

Vi skal se nærmere på en sak som har blitt behandlet den 6. Februar 2017, klagenummer 2016145. Klageren kjøpte en halvparten av en tomannsbolig. Etter at kjøperen hadde overtatt boligen og alle kontrakter hadde blitt skrevet under, oppdaget kjøperen fukt i ytterveggen som delte de to boligene. Dette førte til lekkasjen av vann i naboens bad.

Eiendomsmegler her hadde opplyst i salgsoppgaven at det var et oppussingsobjekt, men skrev ikke at det var fukt i ytterveggen. Eiendomsmegler hadde fått brev fra naboens advokat og

## Fordypningsoppgave

telefon fra eieren om at det var fukt i veggen. Megler ble også oppfordret til å opplyse dette her i salgsoppgavet, men valgte ikke å gjøre dette.

Eiendomsmegleren ivaretok ikke kjøperens interesse for å skaffe mere informasjon om denne veggen og opplyste heller ikke dette i salgsoppgaven. Eiendomsmegler skal sørge for at kjøperen av handelen får opplysninger har grunn til å regne med som kan få betydning for avtalen som følge av Eiendomsmevlingsloven §6-7. Eiendomsmegler i DNB Eiendom AS Landås overholdt ikke sin opplysningsplikt og har oppdradd i strid med god megleskikk.

Klagenummer 2016017, behandlet av Reklamasjonsnemnda den 25. April 2016. Denne saken her gjelder om erstatning for manglende opplysninger for sameiets planlagte låneopptak som førte til økte månedlige felleskostnader.

I salgsoppgaven ble det opplyst at det var fellesutgiftene var på 500 kr per måned. I følge eiendomsmevlingsloven §6-7 skal megleren sørge for at kjøperen får alle opplysninger som kan ha betydning for avtalen. Kjøper skal i følge § 6-7 få opplysninger om lånevilkår for nedbetaling av fellesgjeld og månedlige felleskostnader og faste kostnader som er knyttet til sameiet.

I selgeren EK skjema så stod det at det var en seksjon som muligens skulle utbedres, men ingenting var vedtatt. Som følge av dette her så burde megleren undersøkt dette her mye grundigere. Det viste seg at sameiet skulle ta opp et lån på 6 000 000,- for å utbedre, som følge av dette her økte fellesutgiftene fra 500kr til 2 500 kr. Megleren skulle hatt fullstendig opplysninger om gjeld- og finansieringssituasjonen i sameiet, dette burde vært kontrollert. Dette ville medført til at de riktige opplysningene og kjøperen ville vært vist om dette her. En økning fra 500,- til 2500 er veldig mye.

Megleren har opptrådt med god meglerskikk §6-3 og er erstatningsansvarlig. Eiendomsmegler burde gitt skulle undersøkt mere, dette er opplysninger som har en stor betydning for handelen og kjøperen. DNB Eiendom AS Lørenskog måtte punge ut 300 000 kroner for denne feilen.

### 3.3 Kvalitativ metode

Gjennom intervjuene jeg kommer til å gjennomføre skal jeg prøve å se om det er en sammenheng på hvordan God meglerskikk er med på å bidra til minsket klager på gjennomføringen av eiendomsmegleroppdrag . Ved kvalitativ metode kommer jeg til å gjennomføre intervjuer med ulike eiendomsmeglere får å få en bedre forståelse på problemstillingen jeg har tilrettelagt. Dette kommer til å være med på å gi meg mere utfyllende svar fra informantene og jeg kan stille oppfølgingsspørsmål for å kunne få en bedre oppfatning. (Johannes, Tufte og Kristoffersen 2010).

### 3.4 Utvalg

For å få en bedre forståelse på problemstillingen min så kommer jeg til å intervju fire eiendomsmeglere i fire forskjellige meglerforetak hvor to av disse er daglig ledere. Ved å intervju fire forskjellige meglere med erfaring innenfor eiendomsmegling kan jeg få et bedre syn på hva eiendomsmeglere mener må bli gjort og få løst problemstillingen min. Det er fire forskjellige måter å samle inn kvalitative data på, jeg kommer til å benytte meg av intervjuer med åpne spørsmål.

Jeg valgte informanter på bakgrunn av problemstillingen min, jeg valgte derfor meglere med over 10 års erfaring. Disse har vært i bransjen veldig lenge og med denne erfaringen her så tror jeg at jeg kommer til å få et svar som kommer til å hjelpe meg på min vei for å løse min problemstilling. For å få lokke disse ”topp meglerne” visste jeg at den mail ikke ville holde, så jeg oppsøkte alle meglerne personlig på visning for å avtale et møte med disse. Meglerens største fiende er tid etter min mening, så jeg tror at en mail fra min side ville blitt ignorert.

## 4. Analyse og drøfting

Informantene ville være anonyme og alle intervjuene ble gjennomført hos alle meglers kontor. Ved å velge fire forskjellige meglere fra fire forskjellige meglerforetak ville dette være med på å gi oversikt over fire meglerforetak og hva de mener rundt dette temaet.

Det som mange meglere har til felles er at det ikke har blitt dratt opp klagesaker mot de bare sånne små feil som har vært i salgsoppgaven. Spørsmålene jeg spurte var ”Hvorfor blir det gjort så mange meglerfeil?” og ”Hva kan hjelpe til for å minske antall klager på meglere?” Jeg mener disse spørsmålene er forholdsvis ganske enkle, men hjelper meg på veien mot en løsning på problemstillingen. Jeg viste dem dataen jeg hadde behandlet fra kvantitative delen og de var sjokkerte over antall klager som har blitt reist opp mot meglere. De var klar over at det var saker som ble reist opp, men ikke så mange.

Det kan være mange forskjellige grunner til at megler ikke opplyser om feil i salgsoppgaven, en av de er at de ikke vil miste en potensiell kjøper og en av de kan være at de rett og slett ikke har vært nøye nok.

Etter lange samtaler med de fire forskjellige eiendomsmeglerne og forskjellige svar kom det frem hos alle. De var enige om at det var noe som gjorde at meglere gjorde feil, dette var et stort gjennombrudd for meg. Noe jeg ikke hadde tenkt på i det hele tatt.

Ikke bare de fire meglerne jeg valgte, men de fleste som jobbet i de store selskapene var enige om at konkurransen var altfor hard der ute. Når en potensiell selger skal selge sin bolig har det blitt en kultur at det er mellom to til fire foretak som er innom. I noen tilfeller så har de innom alle megleren fra de forskjellige foretakene innom for å et tilbud. Når selgeren har så mange tilbud er det enkelt å sette konkurrentene mot hverandre. Meglerne kriger mot hverandre prismessig og provisjonen blir satt ned drastisk.

Hvis vi ser hva en megler tjener etter denne priskrigen så sitter ikke megleren igjen med så mye. 30% beholder megleren selv 70% går til selskapet. Av de 30% så skattes det også og megleren sitter ikke igjen med så mye. Det som jeg syntes er rart er at det presser seg selv ned så mye for å få inn et oppdrag. Jeg har selv vært med på en befaring der en megler har satt seg selv ned på 0,95% av salgssummen, det er helt sjukt spør du meg.



## Fordypningsoppgave

Dette resulterer da til at istedenfor at en megler tar seg godt betalt på et oppdrag og gjør det nøye og riktig så må meglere selge fire ganger så mye å få samme provisjon. Fire dårlige oppdrag istedenfor et bra betalt oppdrag gjør at meglere må bruke ekstra lang tid og kvaliteten på det de gjør går ned. Istedenfor at de konsentrerer seg om et oppdrag og gjør det nøye, er det fire forskjellige oppdrag hvor det må innhentes fire forskjellige kommunepakker, servitutter, opplysninger fra forretningsfører osv. Hadde meglere bare hatt et oppdrag så kunne den meglere ringt kommunen om det var noe som virket litt rart for å avklare dette. Den lille telefonen til forretningsfører eller leder i et sameie for informasjon som ikke var opplyst eller manglet er livsviktig, ikke bare for megler men også for potensiell kjøper av bolig.

For å redusere klager så må meglere snakke sammen og få en slags norm på hva en provisjonssats ville vært på. Det finnes også "haier" der ute som selger 200+ boliger i året, men da har han et team bak seg og feil/mangler dukker nok opp hos den meglere. Når det skal pumpes såpass mange boliger i året så er det et "team" bak denne meglere. Da tar som regel meglere bare av seg visning, budrunde og kontraktsmøte for å få tid til å løpe. Dette kan resultere til at det undersøkelsesplikten og en megler ikke blir gjort og det kommer feil i en salgsoppgave som gjør at det blir rettet sak mot meglere.

Meglerens undersøkelses og- opplysningsplikt blir dessverre blir dessverre ikke holdt da og det blir brudd i God meglerskikk. Som vi ser på den kvantitative delen så var det vel over 50% av meglere opptrer i strid med god meglerskikk.

Resultatet blir til at kvaliteten blir til kvantitet og dette resulterer da til at kvaliteten blir dårlige for hvert oppdrag. En av informantene sa ordrett ut og jeg vil ha dette med at:

*"Det er meglere der ute som ikke har respekt for yrket og gir priser der en megler sitter igjen med 4000kr"*

Hvis alle meglere skal sitte igjen med så lite penger etter et oppdrag så er det bedre betalt å sitte å jobbe et annet sted, timelønnen blir da 80-90kr med tanke på all den tiden som går ned på å få en eiendom ut.

## Fordypningsoppgave

Noe alle fire meglere var enige om var at det er for lite intern kontroll på meglerforetak. Det blir ikke gjort så mye for å minne alle om at en megler skal være nøytral i en transaksjon og at alt må følges opp hvis det er et lite varsel flagg som reises. Noen meglere er rett og slett ikke klar over de etiske retningslinjene som blir stilt til en megler.

De er alle enige om at det er ledere som må ta ansvar for alle ansatte. De burde gjør klart på hva som er etisk lov og ikke. Målene er å ha fornøyde kunder. Derfor må ledere i en bedrift minne de ansatte på at de ikke skal ødelegge eiendomsmegler yrket ved å sette seg ned så lavt på provisjonssats sånn at meglere ikke får med seg opplysninger og ikke får undersøkt nøye nok.

Veldig mange meglerforetak er ekstremt opptatt av markedsandeler. På en av intervjuene var det en av informantene som hadde fått klar beskjed av sjefen:

*”Du skal ikke miste et oppdrag på pris, men på personen (konkurrenten)”*

Jo mere boliger de har jo mere markedsandeler har de, dette er noe som er med på å hjelper meglere vinne kampen om kunden. Det er så enkelt at man sier at vi har 50% andel i markedet her i motsetning til våre konkurrenter. Så er det noe som blir pushet i pris så skal parten matche dette tilbudet.

## Konklusjon og kritikk

### Konklusjon

Vi har sett at eiendomsmeglerbransjen har forandret seg drastisk over tid. Det som ble sett på som god meglerskikk før i tiden oppfyller ikke dagens krav til god meglerskikk. Kravene til eiendomsmeglere blir forandret og skifter hele tiden i de forskjellige markedene. Så kommer jeg tilbake til min problemstilling: Hvordan kan god meglerskikk bidra til minsket antall klager på gjennomføringen av eiendomsmegleroppdrag?

Siden meglersbransjen er i stadig forandring burde de ansatte ha kurs om de etiske retningslinjene fra tid til tid. Alle seriøse aktører der ute som driver med eiendom følger de etiske retningslinjene. Ansvar for selve eiendomsmeglingsvirksomheten og kvaliteten på de tjenestene som tilbys ligger hos daglig leder, styret og fagansvarlig. For at det ikke skal skje feil så må det være konkrete krav som burde stilles til alle som jobber i et eiendomsmeglerforetak.

Alle eiendomsmeglere i en bedrift burde lære seg de etiske retningslinjene og hva god meglerskikk egentlig er. Eiendomsmeglerbransjen er veldig strengt og lovpålagt, her er det klare linjer på hva som er lov og ikke lov. Et eksempel på dette kan være undesøkelse og opplysningsplikt, det er noen som unngår å informere om ting i salgsoppgaven for å få et bedre salg mens andre skriver alt som er om eiendommen. For at dette skal bankes oppe inn i hodet til meglere, burde fagansvarlig hos et meglerforetak gå igjennom hva som er viktig. Dette blir med på å gjør bedriften mye mere strukturert. NEFs eiendomsmegeglerforbund er konkrete på hva slags etiske retningslinjer som burde følges. Dette gjelder ikke bare de som er medlem der, men alle eiendomsmeglere. De etiske retningslinjene er ganske tydelige og alle de ansatte burde lese disse kanskje en gang i uken for å skjønne det.

I følge jf. Eiendomsmeglingforskriften §2-8 sml. Internkontrollforskriften er det fagansvarlig som skal sørge for å etablere forsvarlig internkontroll etter retningslinjer som er fastsatt. Her har daglig leder et ansvar for at alle meglere i det foretaket skal forstå hva som ligger i retningslinjene.

## Fordypningsoppgave

Vi må også se på funnene jeg har fått av vår innsamling av metode. Ser vi på den kvantitative og kvalitative dataen så er dette med på å løse problemstillingen min. Meglere selger seg selv der ute i markedet og gir provisjonssatser som en megler ikke tjener ekstremt lite på. Det blir derfor en krig og kvantitet istedenfor kvalitet, dette pluss at meglere tar for seg altfor mange oppdrag.

Tiden blir da den verste fienden hos en megler og det tar mye tid for å få ut en eiendom i markedet, det er ekstremt mye som skal koordineres før alle brikkene faller på plass. Det blir gjort feil og brudd på god meglerskikk oppstår. Meglere må derfor opptre med god meglerskikk, ikke ta til seg for mange oppdrag for å ivareta alle parters interesse i en handel.

### **Kritikk**

Jeg er i utgangspunktet fornøyd med oppgaven med tanke på at dette er en "halv bachelor". Ville gjerne gått dypere inn på intervjuene mine med meglerne, med flere spørsmål. Jeg ville også spurt meglerne hva som kunne blitt gjort annerledes i de sakene der det var gjort meglerfeil. Oppgaven her kunne vært mye mere utfylt etter min mening.

## Litteraturliste:

Avhendingslova, LOV-1992-07-03-03 (2012)

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

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

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

Eiendomsmeglingsloven, LOV-2007-06-29-73. (2015)

Forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-131. (2015)

Markedsføringsloven, LOV-2008-01-09-2. (2015)

Norges eiendomsmeglerforbund. (2014). Ethiske regler for Eiendomsmeglerforbund.

Lokalisert på <http://www.nef.no/om-nef/nef-regelverk/etiske-regler-for-norges-eiendomsmeglerforbund/>

Rosen, K. & Torsteinsen, D. (2013) *Eiendomsmegling – rettslige spørsmål*. Oslo: Gyldendal norske forlag AS.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. (2016). Klagenummer:2016145

Lokalisert på

<http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/18439>

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. (2016). Klagenummer:2016017

Lokalisert på

<http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17972>

## Fordypningsoppgave

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. (2016). Klagesaker Lokalisert på

<http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no/klagesakeravgjorelser>

## Vedlegg

### Intervjuguide – spørsmål

1. Hvorfor blir det gjort så mange meglerfeil?
2. Hva kan hjelpe til for å minske antall klager på meglere?