

Finansdepartementet
Akersgt. 40
Postboks 8008 Dep.
0030 Oslo



Saksbehandler:
Torgeir Øines

Vår dato:
02.09.2010

Vår referanse:

Deres dato:

Deres referanse:

INNOVASJON I BOLIGOMSETNINGEN – BEGRENSNINGER I EIENDOMSMEGLINGSLOVEN

Forbrukerrådet ønsker valgfrihet og innovasjon i boligomsetningen. Et viktig steg på veien var å forby FINN Eiendoms og andre nettportalers diskriminering av private boligannonser. Dermed kan private selv ønske å stå for salgsjobben, markedsføre boligen sin i de mest effektive kanalene.

En viktig begrunnelse for åpningen av nettportalene var å stimulere til mer innovasjon i boligomsetningen. Tanken er bl.a. at aktører skal se seg tjent med å tilby enkeltelementer i en salgsjobb i mindre omfattende pakker, slik at forbrukeren selv kan velge hvilke deler av jobben de ønsker bistand til. Allerede i dag finnes det ulike selvhjelpsløsninger i markedet, og Forbrukerrådet mener dette er et positivt bidrag til forbrukerens valgfrihet. Vi mener det er viktig at vi har et regelverk som bidrar til innovasjon og dermed en bedre og mer effektiv boligomsetning til beste for norske forbrukere.

Finanstilsynet pekte imidlertid i sin høringsuttalelse til forskriften om private boligannonser på at eiendomsmeglerloven er til hinder for økt differensiering av eiendomsmeglingstjenester. Dette innebærer at eiendomsmeglerloven kan stå i veien for utviklingen av gode selvhjelpsverktøy, noe som kan innebære at det kan bli vanskelig å skape alternativer til dagens tradisjonelle meglertjenester innenfor rammen av eiendomsmeglerloven. Vi kan altså risikere at lov og forskrift hindrer eiendomsmeglere og advokater i å utvikle teknologi og tilbud til beste for forbrukerne, og at dette må overlates til aktører utenfor tilsyn og kontroll.

Forbrukerrådet mener dette er uheldig. Vi tror at gode selvhjelpsverktøy kan være et viktig supplement til tradisjonell eiendomsmegling, og vi mener det er uheldig dersom disse ikke kan utvikles og tilbys innenfor rammen av eiendomsmeglerloven. Vi mener derfor at regelverket må gjennomgås og tilpasses slik at også foretak og advokater som driver eiendomsmegling, kan utvikle og tilby nye verktøy og tjenester på nye måter, samtidig som hensynet til både boligkjøper og –selger ivaretas.

Eiendomsmeglerloven anerkjenner kun to ulike oppdragstyper: Man kan enten tilby et fullt megleroppdrag eller et oppgjørsoppdrag, jf. emgl § 1-2 (2). Mens et fullt megleroppdrag kjennetegnes ved at megleren bistår selgeren med å finne en kjøper, er oppgjørsoppdraget kun aktuelt når selger selv har funnet en kjøper. Forbrukerrådet mener regelverket må tilpasses slik at det blir mulig å tilby en tredje oppdragstype, hvor oppgjørsoppdraget suppleres med selvhjelpsverktøy som selgeren kan benytte i sin jakt på en kjøper. Et slikt verktøy vil være et godt bidrag til en sikker, ordnet og effektiv bolighandel.

Forbrukerrådet

Postadresse:
Postboks 4595 Nydalen
0404 Oslo

Besøksadresse:
Rolf Wickstrømsvei 15
0486 Oslo

Epost/web:
epost@forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no
org.nr: 871 033 382

Telefon:
23400500
Telefax:
23400501

Forbrukerrådet ser at en slik tredje oppdragstype kan skape noen utfordringer for så vel kjøper som selger. Forbrukere vil kunne ha problemer med å vite hvor langt meglers ansvar går ved de ulike oppdragstypene, og tro at megleren har et større ansvar når det benyttes selvhjelpsverktøy enn det som faktisk er tilfelle.

Usikkerhet om grensen for ansvaret er imidlertid ikke et ukjent fenomen i dag. Svært mange forbrukere tror at eiendomsmegleren i et fullt megleroppdrag har et langt større ansvar enn dagens system legger opp til. Rundt halvparten av sakene som kommer inn til Klagenemnda for eiendomsmeglingstjenester blir avvist, i hovedsak fordi tvisten omhandler forhold mellom kjøper og selger som er megleren uvedkommende. Grensen for meglers ansvar ved fullt megleroppdrag er dessuten skjønnsmessig og vanskelig å trekke. Det vil for eksempel overraske mange at en eiendomsmegler ikke nødvendigvis kommer i ansvar selv om han i salgsoppgaven har opplyst en fellesgjeld rundt 160.000 kroner lavere enn det som faktisk er tilfelle¹.

Forbrukerrådet tror gevinsten for forbrukerne ved større valgfrihet langt overstiger denne usikkerheten. Derfor blir det mer relevant å se på hvilke regler i dagens regelverk som må endres dersom en slik tredje oppdragstype skal kunne tilbys av foretak og advokater som driver med eiendomsmegling.

Finanstilsynet gir i sin høringsuttalelse til forskriften om private boligannonser noen eksempler på at meglerloven er til hinder for at foretak og advokater som driver eiendomsmegling, kan dele oppdraget i mindre pakker. Tilsynets henvisning til eiendomsmeglerloven § 6-8 om at megler skal sette opp kontrakt og § 6-9 om at megler skal utferdige skjøte mv. er imidlertid mindre relevante i denne sammenhengen, ettersom disse oppgavene inngår i et oppgjørsoppdrag slik tilsynet selv beskriver det. Henvisningene til § 6-3 om god meglerskikk og § 6-7 om meglers undersøkelses- og opplysningsplikt er derimot relevante i forhold til den tredje oppdragsformen som Forbrukerrådet ønsker.

Bestemmelsen om god meglerskikk i § 6-3 skal sikre at eiendomsmegleren ivaretar ikke bare sin oppdragsgiver, men også potensielle kjøpere. I bestemmelsen heter det bl.a. at eiendomsmegleren skal ha "omsorg for begge parter interesser" og han skal "gi kjøper og selger råd og opplysninger". Bestemmelsen skal bidra til at eiendomsmegleren opptrer som mellommann, og ikke utelukkende på vegne av sin oppdragsgiver, selgeren.

Et selvhjelpsverktøy vil ikke kunne tilfredsstille kravet om å gi råd til kjøper eller selger, utover generell informasjon om kjøp av bolig som kan tilbys via en nettside eller annen måte. Her må altså kravene for en oppdragstype som kombinerer oppgjørsoppdrag og selvhjelpsverktøy være de samme som for rene oppgjørsoppdrag. Det bør derfor stilles krav om at det ved oppdrag som inkluderer oppgjør og hjelp til selvhjelp opplyses om denne begrensningen.

For boligselgeren vil kanskje denne begrensningen oppleves som lavere kvalitet sammenlignet med et fullt megleroppdrag. Men selgeren vil få et reelt valg og kan selv velge en oppdragsform med lavere krav til rådgivning dersom han mener han får tilstrekkelig igjen for dette i form av lavere pris. Den økte valgfriheten er et gode for boligselgeren.

Spørsmålet blir derfor om boligkjøperen får tilstrekkelig rådgiving med en løsning med selvhjelpsverktøy. Kjøperen kan selvsagt velge bort boliger hvor det ikke benyttes en megler med fullt rådgivingsansvar, men vi tror ikke norske boligkjøpere flest opplever meglers rådgiving før kjøpet som avgjørende for om handelen føles trygg eller ikke. Tvert i mot tror vi at de fleste boligkjøpere ser på megleren som selgerens mann i forkant av avtaleinngåelsen.

¹ Se Klagenemnda for eiendomsmeglingstjenester 2009/134

Den oppfatningen stemmer godt overens med det som er den faktiske rettslige situasjonen. I følge Trygve Bergsåker² kan megler prioritere selgerens interesser i salgsarbeidet. Bergsåker peker bl.a. på at kjøper ikke har behov for faglig bistand fra eiendomsmegleren i forkant av avtaleinngåelsen:

"En utpreget interessekonflikt mellom selger og kjøper har vi først og fremst i det egentlige salgsarbeidet. Men på dette området har ikke kjøperen et tilsvarende sterkt behov for faglig bistand fra eiendomsmeglerens side. Megleren kan derfor på dette området prioritere selgerens interesser."

At meglers omsorgsplikt overfor kjøper i forkant av avtaleinngåelsen er temmelig begrenset, framkommer også klart i Borgarting lagmannsretts dom i forbindelse med kjøp av en borettslagsleilighet i Oslo (LB 2009-11561):

"Etter denne gjennomgang ligger etter lagmannsrettens mening meglers omsorgsplikt overfor kjøper først og fremst i at denne skal få et best mulig beslutningsgrunnlag basert på at alle relevante opplysninger framgår av salgsoppgaven."

Vi har i dag et teoretisk system hvor megler etter § 6-3 har en omsorgs- og rådgivningsplikt overfor begge parter, men hvor han før avtaleinngåelsen i praksis har full anledning til å prioritere selgerens interesser. Det kan altså synes som om omsorgsplikten overfor kjøper i dagens system har liten praktisk betydning, mens den kan representere et betydelig hinder for innovasjon og nytenking. Vi mener boligkjøperen har lite å tape på at det ikke er en megler tilstede i forkant av avtaleinngåelsen, og at § 6-3 ikke bør være til hinder for at foretak og advokater som tilbyr oppgjørsoppdrag, også kan tilby selvhjelpsverktøy.

I sin høringsuttalelse pekte Finanstilsynet videre på at § 6-7 er til hinder for økt differensiering av eiendomsmeglingstjenestene. Bestemmelsen definerer nærmere hvilke opplysninger megleren skal sørge for at potensielle kjøpere får gjennom en salgsoppgave før avtaleinngåelsen, og den gir megleren en plikt til både å innhente og kontrollere disse opplysningene.

Selvhjelpsverktøyene viktigste funksjon er å gi boligselgeren hjelp til å finne fram de opplysningene som eiendomsmegleren plikter å framskaffe, slik at boligkjøperen får en salgsoppgave med de opplysningene lovgiver mener han bør ha. Et godt selvhjelpsverktøy vil kunne sørge for en logisk kontroll gjennom sperrer i systemet som hindrer selger å få ut salgsoppgaven uten at alle punkter er gjennomgått, men systemet vil i dag ikke kunne kontrollere om det som legges inn i verktøyet, er riktige opplysninger. En megler eller advokat som tilbyr slike verktøy, vil således ikke kunne påta seg ansvar for de opplysningene som presenteres i salgsoppgaven selvhjelpsverktøyet genererer.

Ansvar for opplysningene i salgsoppgaven vil være den viktigste forskjellen mellom et fullt megleroppdrag og et oppgjørsoppdrag som inkluderer selvhjelpsverktøy. Skal foretak og advokater som driver eiendomsmegling kunne tilby oppgjør og selvhjelpsverktøy, må det derfor klart framkomme at opplysningene i salgsoppgaven er innhentet av selgeren selv, og at eiendomsmegleren eller advokaten ikke har ansvar for opplysningene som gis. Regelverket kan for eksempel definere en standardtekst som må plasseres sentralt i salgsoppgavene og på foretakenes nettsider, slik at boligkjøperne får tydelig og entydig informasjon om at dette er et begrenset megleroppdrag.

Når en slik informasjon blir gitt, har Forbrukerrådet ingen betenkeligheter med at foretak og advokater som driver eiendomsmegling kan overlate informasjonsinnhenting til selgeren selv ved hjelp av et godkjent verktøy som hjelper selger med å utforme en salgsoppgave som inneholder de opplysninger som § 6-7 krever. Selgeren vil alltid være ansvarlig for de opplysningene som gis, enten det er

² Trygve Bergsåker: *Eiendomsmegling – Omsorgsplikt og god meglerskikk. Med et spesialstudium av salg ved budgivingskonkurranse*, s 151

megleren eller selgeren som har innhentet disse. Kjøper vil således kunne gå på selger dersom opplysningene i salgsoppgaven som selvhjelpsverktøyet genererer, er feil.

Kjøper kan også gå på selger ved et fullstendig megleroppdrag, men i tillegg vil kjøper kunne gå på eiendomsmegleren dersom denne har opptrådt uaktsomt og brutt sin informasjonsplikt. Meglerens ansvar er dessuten sikret gjennom sikkerhetsstillelse. Meglerforetaket har imidlertid ikke noe objektivt ansvar for at opplysningene de gir i salgsoppgaven er riktig, og Høyesterett har slått fast at det er rom for feil fra megleren uten at han kommer i ansvar (for eksempel Rt 1999, s 408). Megler er videre ikke ansvarlig for feil eller mangelfull informasjon dersom han ikke har grunn til å mistenke at opplysningene fra andre ikke er riktige (se f.eks KEM-2009-134), og meglers ansvar kan bortfalle eller bli begrenset selv om han har vært uaktsom, hvis kjøper ikke har oppfylt sin undersøkelsesplikt (eks LB-1997-3477). Dessuten har selger en opplysningsplikt til megler og han kan selv bli ansvarlig dersom han ikke oppgir alle forhold til megler, selv om megler burde avdekket forholdet (eks KEM-2009-156, 2009-39).

Selv om det selvsagt også er eksempler på tilfeller hvor megleren ansvarliggjøres, kan feil fra megleren få konsekvenser både for kjøper og selger, og i enkelte tilfeller vil megleren i et fullt megleroppdrag kunne representere en falsk trygghet. Det er grunn til å tro at kjøpers aktsomhet skjerpes når han vet at det er selger selv som har innhentet opplysningene, og det kan også tenkes at selger selv er mer opptatt av sin opplysningsplikt når han ikke har en eiendomsmegler han tror han kan gjemme seg bak.

Forbrukerrådet mener gode selvhjelpsverktøy vil være en god hjelp og støtte for boligselgere som ønsker å redusere transaksjonskostnadene ved å gjøre deler av jobben selv. Verktøyet vil også bidra til at boligkjøperne får de opplysningene som defineres i meglerloven. Slike løsninger tilfredsstiller imidlertid ikke § 6-7, og derfor bør bestemmelsen etter Forbrukerrådets oppfatning endres slik at selvhjelpsverktøy kan tilbys av foretak og advokater som driver eiendomsmegling, med den nødvendige presiseringen av de begrensninger det vil ha for foretakets ansvar.

Ved siden av de bestemmelsene Finanstilsynet selv trakk fram i sin høringsuttalelse, er det også andre bestemmelser i eiendomsmeglerloven og tilhørende forskrifter som skaper problemer for foretak og advokater som driver eiendomsmegling, og som samtidig ønsker å tilby selvhjelpsverktøy.

Eiendomsmeglerlovens § 5-1 begrenser foretak og advokater som driver eiendomsmegling sin rett til å drive annen virksomhet. Disse kan bare drive med *"virksomhet som har naturlig sammenheng med eiendomsmegling og som ikke er egnet til å svekke tilliten til foretakets integritet og uavhengighet"*. Videre er meglerforskriftens § 5-1 andre ledd bokstav b til hinder for at foretak og advokater som driver eiendomsmegling, kan gi *"bistand som i det vesentligste omfatter annonsering eller annen markedsføring av fast eiendom, eller på annen måte opptre som representant for bare én part i forbindelse med omsetning av fast eiendom"*.

Forbrukerrådet kan vanskelig se at det å tilby selvhjelpsverktøy svekker tilliten til foretakets integritet og uavhengighet. Slike verktøy er i sin form nøytrale, og fremmer ikke den ene partens interesser mer enn det som i dag tillates i tradisjonelle megleroppdrag. Selvhjelpsverktøy er heller ikke etter vårt syn utelukkende bistand til den ene parten, ettersom selvhjelpsverktøyet bidrar til at potensielle kjøpere får viktig informasjon om eiendommen. I en selvhjelpspakke vil det være verktøyet som genererer salgsoppgaven som vil være den vesentligste komponenten, og selv om pakken også skulle bestå av annonsehjelp, visningsskilt osv. med foretakets logo, vil dette være en mindre viktig del for forbrukerne. For foretaket som tilbyr disse tjenestene vil det imidlertid være viktig å kunne profilere seg på denne typen materiell, på samme måte som tradisjonelle meglerforetak bruker adskillig av annonsekronene som forbrukerne betaler på egenmarkedsføring.

Finanstilsynet har i emgl. § 5-1 tredje ledd mulighet til å gi forskrifter eller fatte enkeltvedtak som gjør unntak fra bestemmelsene i § 5-1. Tilsynet har dermed mulighet til å godkjenne selvhjelpsverktøy som tilbys av foretak og advokater som driver eiendomsmegling. Forbrukerrådet mener det er fornuftig at slike verktøy godkjennes av tilsynet, og ønsker derfor at disse skal kunne godkjennes gjennom denne



bestemmelsen. Vi mener imidlertid at det må komme klarere retningslinjer for hvordan denne typen tjenesten kan tilbys, slik at det blir mer forutsigbart for aktører som ønsker å utvikle slike. Og er det nødvendig å gjøre tilpasninger i loven bør disse gjøres slik at vi får en lov som fremmer og ikke hindrer innovasjon. Utvikling av selvhjelpsløsninger etter mønster fra nettbankverden vil være et nyttig tilskudd til forbrukerens valgfrihet og til en sikker, ordnet og effektiv bolighandel.

Vi ber Finansdepartementet vurdere nærmere hvilke endringer som kan gjøres i meglerforskriften for å fremme gode selvhjelpsverktøy, og hvilke endringer som eventuelt må gjøres i loven. Forbrukerrådet stiller gjerne i et møte for å utdype våre synspunkt.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Randi R.S. Flesland
Direktør

Audun Skeidsvoll
Politisk direktør