

Till Kammarkollegiet
Översänds endast per e-post

Johanneshov 2019-05-23

Rapport från Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) får härmed inkomma med rapport i enlighet med Kammarkollegiets begäran den 8 mars 2019, dnr 31.3-2286-19.

Uppgifterna avser förhållandena per den 1 maj 2019.

Om nämnden

Den 7 maj 2017 erhöll FRN godkännande från Kammarkollegiet och har sedan dess utgjort den godkända tvistlösningsnämnden för fastighetsmäklartjänster enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

FRN drivs inom ramen för ett icke vinstdrivande aktiebolag som ägs till lika delar av den ideella föreningen Mäklarsamfundet och den ekonomiska föreningen Fastighetsmäklarförbundet FMF. De båda organisationerna representerar tillsammans omkring 97 procent av fastighetsmäklarkåren. I styrelsen för FRN-bolaget finns fyra ledamöter, utsedda av Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet FMF.

Nämnden består av sex ordinarie ledamöter och för närvarande fem suppleanter. Tre av de ordinarie ledamöterna är fastighetsmäklare, nominerade av Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet FMF. De tre övriga ledamöterna är nominerade av Villaägarnas riksförbund, Sveriges konsumenter och Konsumentvägledarnas förening. Därutöver finns en ordförande och en vice ordförande som är kvalificerade jurister. Vice ordförande är även föredragande i nämnden.

Nämnden sammanträder i regel tio gånger per år och avgör normalt tio till tolv ärenden per sammanträde.

Nämnden publicerar sina beslut i anonymiserad form på sin webbplats, www.frn.se, tillsammans med en sammanfattning av besluten. De anonymiserade besluten och sammanfattningen skickas även ut till dem som anmält sig som prenumeranter. För närvarande finns 116 prenumeranter.

Nämndens kansli har kontorsgemenskap med Fastighetsmäklarförbundet FMF. På kansliet arbetar vice ordföranden/föredraganden och en administratör.

Antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål de avsåg

Under 2017 mottog nämnden 107 ärenden. Av dessa var 35 pågående ärenden som övertogs från Allmänna reklamationsnämnden.

Under 2018 mottogs 133 ärenden.

Under 2019 har nämnden hittills mottagit 56 ärenden.

Det totala antalet mottagna ärenden, hittills 296 stycken, fördelar sig i nu relevant avseende enligt följande.

Skadeståndskrav från konsument: 185 ärenden.

Krav på nedsättning av provision från konsument: 38 ärenden.

Krav från konsument på skadestånd och/eller nedsättning av provision: 40 ärenden.

Övriga 33 ärenden är sådana som nämnden enligt sina stadgar *får* pröva, men inte måste pröva enligt lag. Det rör sig främst om tvister om skadestånd eller nedsättning av provision mellan en fastighetsmäklare och en näringsidkare samt tvister om s.k. konkurrerande provisionsanspråk mellan två fastighetsmäklare.

Tvistlösningsförfaranden som avslutats innan ett resultat kunde nås

Antalet ärenden som avskrivits utan att ha prövats av nämnden uppgår sammanlagt till åtta stycken, eller 2,45 procent. I de flesta fall har skälet varit att parterna har gjort upp i godo.

Den tid det i genomsnitt tagit att lösa tvisterna

Den genomsnittliga handläggningstiden har varit 115 dagar, räknat från det att ärendet inkom till dess beslut fattades.

I hur stor utsträckning har nämndens beslut följts?

I ärenden där fastighetsmäklaren har rekommenderats att betala skadestånd har såvitt känt alla beslut följts.

I ärenden där fastighetsmäklaren har rekommenderats att återbetala en del av sin provision har, såvitt nämnden känner till, alla beslut utom ett följts. Det beslutet gällde en person som inte längre var registrerad fastighetsmäklare.

Av de ärenden där kravet har avslagits känner nämnden till två fall där anmälaren inte har accepterat nämndens beslut utan vänt sig till allmän domstol.

Systematiska/vanliga problem som leder till tvister

Nämnden har identifierat två problemområden.

Det ena området är felaktiga uppgifter i objektsbeskrivningen.

Det andra området är påståenden om att fastighetsmäklaren fattade egna beslut om budgivning eller marknadsföring, utan att förankra dem hos säljaren. Det kan i sin tur bero på att mäklaren faktiskt fattade egna beslut, alternativt att mäklaren underlät att dokumentera att besluten var förankrat hos säljaren.

Några konkreta förslag om hur sådana tvister kan undvikas har inte nämnden, annat än att en mäklare bör vara noggrann och kritisk när han eller hon upprättat objektsbeskrivningen och se till att alla beslut om budgivning och marknadsföring förankras hos säljaren och dokumenteras.

Samarbete inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan

Nämnden har inget samarbete med andra tvistlösningsorgan.

Utbildning av nämndens ledamöter

Utbildning till ledamöterna ges fortlöpande i den meningen att föredraganden vid sammanträdena går igenom det beslutsförslag som har upprättats och då redogör för de olika rätts- och bevisfrågorna. Beslutsförslaget skickas ut till ledamöterna i god tid före varje sammanträde.

Föredraganden har hållit en föreläsning för ledamöterna om fastighetsmäklarlagens tillämpningsområde och skickar emellanåt ut artiklar och rättsfall som berör nämndens verksamhet. Nämndens ledamöter har även fått var sitt exemplar av kommentaren till fastighetsmäklarlagen.

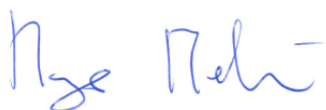
Utvärdering av nämndens effektivitet

Nämnden anser att den handlägger ärendena effektivt och rättssäkert. Nämndens ambition är att besluten ska vara av juridisk hög kvalitet, och den försöker också motivera sina beslut på ett pedagogiskt sätt. Responsen på besluten har överlag varit god.

Det finns ett värde i att det formas en konsekvent och tydlig praxis, och det är något som nämnden försöker göra. Det innebär ett större mått av förutsägbarhet, både för konsumenter och för fastighetsmäklare, och bör därmed på sikt medföra färre tvister.

Under våren 2019 tillsattes en extern resurs som har lämnat förslag om hur det administrativa arbetsflödet kan effektiviseras.

Som ovan



Magnus Melin, vice ordf.