

Till Kammarkollegiet  
Översänds endast per e-post

Kista 2021-05-07

### **Rapport från Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd**

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) får härmed inkomma med rapport i enlighet med Kammarkollegiets begäran den 6 april 2021, dnr 31.3--3988-2021.

Uppgifterna avser förhållandena per den 30 april 2021.

#### *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 fyra 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 ett tiotal ärenden per sammanträde.

Nämnden publicerar sina beslut i anonymiserad form på sin webbplats, [www.frn.se](http://www.frn.se), tillsammans med en sammanfattning av besluten. De anonymiserade besluten och sammanfattningen skickas även kostnadsfritt ut till dem som anmält sig som prenumeranter.

På nämndens kansli arbetar vice ordföranden/föredraganden och en administratör, båda på deltid.

#### *Antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål de avsåg*

Under perioden maj – december 2019 mottog nämnden 98 ärenden.

Under 2020 mottogs 146 ärenden.

Under 2021 har nämnden hittills mottagit 50 ärenden.

Det totala antalet mottagna ärenden under perioden maj 2019 till april 2021, 294 stycken, fördelar sig enligt följande.

- Skadeståndskrav från konsument: 198 ärenden.
- Krav på nedsättning av provision från konsument: 39 ärenden.
- Krav från konsument på skadestånd och/eller nedsättning av provision: 30 ärenden.
- Övriga 27 ärenden är sådana som nämnden enligt sina stadgar *får* pröva, men inte måste pröva enligt lag. Det rör sig främst om tvister mellan en näringsidkare och en fastighetsmäklare samt tvister om s.k. konkurrerande provisionsanspråk mellan två fastighetsmäklare.

I statistiken ovan ingår även avvisade ärenden och ärenden där den förlorande parten har begärt omprövning.

#### *Tvistlösningsförfaranden som avslutats innan ett resultat kunde nås*

Antalet ärenden som avskrivits utan att ha prövats av nämnden uppgår sammanlagt till 13 stycken, eller cirka 4,45 procent. I de flesta fall har skälet varit att parterna har gjort upp i godo.

Avvisade ärenden ingår inte i denna statistik utan har redovisats ovan som mottagna ärenden.

*Den tid det i genomsnitt tagit att lösa tvisterna*

Den genomsnittliga handläggningstiden har varit 140 dagar, räknat från det att ärendet inkom till dess beslut fattades.

I statistiken ingår även ärenden som avvisats och omprövningsärenden. Handläggningstiderna i sådana ärenden är normalt mycket kort, oftast bara någon dag.

*I hur stor utsträckning har nämndens beslut följts?*

I de fall där mäklaren har rekommenderats att betala ersättning har, såvitt nämnden känner till, alla beslut följts.<sup>1</sup>

I de ärenden där kravet har avslagits, känner nämnden inte till något fall där anmälaren har 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 upprättar 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.

---

<sup>1</sup> I ärendet FRN 4/17, beslut den 12 december 2019, accepterade mäklarens ansvarsförsäkringsbolag att betala enligt FRN:s beslut, men anmälarna ansåg att försäkringsbolaget uppställde oacceptabla villkor för utbetalningen. Det ledde senare till ett tillsynsärende hos Kammarkollegiet, dnr 31.3-6851-20.

### *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 och underlaget skickas ut till ledamöterna i god tid före varje sammanträde.

Föredraganden skickar emellanåt ut artiklar och rättsfall till ledamöterna som berör nämndens verksamhet.

Ledamöterna erbjuds att utan kostnad delta i utbildningar som hålls av Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet FMF.

### *Utvärdering av nämndens effektivitet och möjliga sätt att förbättra den*

Nämnden anser att den handlägger ärendena på ett effektivt och rättssäkert sätt. Tyvärr har nämnden dock inte kunnat tillhandahålla beslut inom de 90 dagar som anges i direktivet. Den genomsnittliga väntetiden uppgår för närvarande till 117 dagar.<sup>2</sup> Den längsta väntetiden i ärenden som tas upp vid ett visst sammanträde är för närvarande omkring 130 dagar. Parterna informeras regelmässigt om den beräknade väntetiden för beslut samtidigt som parterna underrättas om att nämnden anser att ärendet är färdigt för beslut.

Nämnden beklagar väntetiderna, men konstaterar samtidigt att Allmänna reklamationsnämnden har ännu längre väntetider, enligt uppgift omkring 180 dagar.

Nämnden har ambitionen att korta väntetiden och kommer att undersöka hur detta bäst kan ske.

Som ovan



---

Magnus Melin, vice ordförande

---

<sup>2</sup> Tidsangivelserna under denna rubrik avser ärenden som har avgjorts i sak av nämnden, det vill säga inte ärenden som avvisats eller omprövningsärenden.