

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

Saken

Tillsyn enligt fastighetsmäklarlagen (2011:666), fråga om objektsbeskrivning, marknadsföring, rådgivnings- och upplysningsskyldighet och kundkänedom.

Prövning av fastighetsmäklarens skyldighet att i objektsbeskrivningen ange uppgifter om en bostadsrätts pantsättning. Även frågan om fastighetsmäklaren har angett vilseledande uppgifter om bostadsrätts pantsättning på mäklarföretagets webbplats och om fastighetsmäklaren har angett vilseledande uppgifter om fel i badrum har också prövats. Frågan om fastighetsmäklaren har brustit i sin upplysningsskyldighet har också berörts. Prövning av om fastighetsmäklaren har vidtagit tillräckliga åtgärder för att uppnå kundkänedom om uppdragsgivaren (säljaren) har också behandlats.

Fastighetsmäklarinspektionens avgörande

Fastighetsmäklarinspektionen meddelar fastighetsmäklaren NN en varning.

Ärendet

I en anmälan till Fastighetsmäklarinspektionen har köparna av en bostadsrätt riktat kritik mot NN. Anmälarna har gett in marknadsföringen på företagets webbplats, objektsbeskrivningen, ett utlåtande över en garantibesiktning och sms-konversationer.

NN har yttrat sig i ärendet. Hon har lämnat in uppdragsavtalet, objektsbeskrivningen som fanns med vid kontraktsskrivningen, frågelistan, badrumsdokumentationen, energiberäkningen, rutinerna och

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

riskbedömningen av verksamheten enligt lag (2017:666) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism samt dokumentationen avseende åtgärder för kundkännedom enligt samma lag.

Anmälan

Anmälarna har uppgett i huvudsak följande.

I samband med att fastighetsmäklaren NN förmedlade en bostadsrätt så har hon agerat i strid med god fastighetsmäklarsed genom att hon har brutit i sin upplysningsskyldighet beträffande felaktigheter i badrum och en rad andra fel i byggnaden.

Hon har först i samband med kontraktsskrivningen, uppgett information i objektsbeskrivningen om felaktigheterna gällande badrummen. Hon har även lämnat vilseledande uppgifter om felen.

Mäklaren har även underlåtit att informera om felaktigheterna i annonseringen och på mäklarföretagets webbplats.

På visningen fick de ett prospekt som inte uppgav några felaktigheter om lägenheten. Anmälarna tog heller inte del av någon annan handling på visningen.

På kvällen före kontraktsskrivningen så tog anmälarna en skärmbild av annonsen på mäklarföretagets webbplats samt på en bostadssajt. Vid kontraktsskrivningen noterade anmälarna att det inte var samma objektsbeskrivning som de hade fått ta del av tidigare men enligt mäklaren så var det samma information som stod i annonsen. Vidare hävdade mäklaren att hon hade bifogat frågelistan på visningen där det också framgick att det var fel på fallet i badrummet.

Den nya informationen som anmälarna fick ta del av var att det var fel på fallen i badrummen och att det skulle åtgärdas kostnadsfritt. Hon nämnde inget om brister i tätskikt eller några andra fel.

I dokumentationen stod det att lägenheten inte var pantsatt men vid mötet sa

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

mäklaren att lägenheten var pantsatt.

Av säljaren fick de veta att det var fel på fallet även i det andra badrummet och att vattnet på en del av golvet rann åt fel håll. Ordföranden i föreningen uppgav att åtgärdandet av felen i badrummen skulle ske genom att hela golvet och första raden av kaklet på väggen skulle tas bort, en del av tätskiktet skulle tas bort, fallet skulle återställas, tätskiktet lappas ihop och kaklet återläggas.

De fick efter många förfrågningar ta del av en garantibesiktning.

Enligt utlåtandet över garantibesiktningen så bestod det aktuella badrumsfelet av tre delar såsom brister i tätskikt mot golvbrunn, bakfall och uppfyller inte [...]s branschregler. ’

Därutöver beskrev utlåtandet andra fel såsom ”Slitsbotten för inkommande vatten ej helt tätad bristfälligt uppvik, vattenrör sitter lösa i vägg i handfatskommod, trägolv rest sig framför diskbänkskåp har varit vattenläckage i diskbänkskåp och vattenrör till tvättmaskin monterad dikt vägg ytterhörn.”

Anmälarna bestämde sig för att inte skriva på överlåtelseavtalet utan behövde bearbeta den nya informationen om alla fel och på det sätt den kommit fram.

Mäklaren hävdade i samband med kontraktsskrivningen att informationen fanns i annonsen på webbplatsen men hon la till informationen under själva mötet för kontraktsskrivningen.

När de sedan hade dragit tillbaka sitt bud erkände mäklaren att hon hade lagt till informationen i annonsen under eller efter mötet för kontraktsskrivningen.

Fastighetsmäklarens yttrande

NN har uppgett i huvudsak följande.

Säljaren upplyste NN i ett tidigt skede att fallen i de två badrummen var felaktiga och att den firma som hade gjort badrummen tagit på sig att åtgärda

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

felen i alla hus som var berörda. Hon fick ta del av den skriftliga informationen som tillhandahållits av föreningen, där den ansvariga badrumsfirman angav att åtgärder skulle göras och inom vilken tidsplan. Denna information fanns även tillgänglig på samtliga visningar. Såväl frågelista samt information från firman fanns på köksbänken tillsammans med stadgar och årsredovisning.

Gällande bristande tätskikt och andra fel som anmälaren tar upp så avsåg dessa fel inte denna bostad. Anmälaren fick ta del av noteringar som lämnades på 2: års besiktningen och de fel som anmälaren hänvisar till är de boendes upplysningar till besiktningsmannen. Dessutom är det bara hus nr [X]:s brister som är aktuella i fallet och anmälaren har i ärendet påtalat fel som avsåg andra lägenheter och som andra boende har lämnat uppgifter om i protokollet. De tre punkterna som fanns noterade på huset var säljarens noteringar. Två av dem åtgärdades direkt. Den sista punkten, vattenröret till tvättmaskinen som var monterad dikt till vägg, skulle om det ansågs som ett fel, åtgärdas när de bytte golven i badrummen. I övrigt fick bostadsrättsparhuset inga anmärkningar. Det var därför inga ytterligare fel som var fastställda avseende detta objekt. Varken hon eller säljaren kände till några andra fel än fallet i badrummet.

I annonseringen på hemsidan och på övriga marknadsföringsplatser hade hon först inte med någon information om att fallen var felaktiga i badrummen. Information om detta hade hon i frågelistan och dokumenten från firman som låg framme på köksbänken på samtliga visningar. Många spekulanter frågade om just fallet och hon förklarade som det var, att det inte lutade tillräckligt men att det skulle åtgärdas. Övriga fel om bostaden fanns det ingen kännedom om.

Hon var tydlig och gav information muntligen om att säljaren ville att det skulle finnas med i objektsbeskrivningen och i kontraktet. Anmälaren uttryckte då att han inte fått ta del av den informationen. Hon hänvisade då till dokumenten som hon hade med på visningen och informerade också om tidsplanen.

Bostadsrätten var pantsatt. Ett handhavandefel i systemet gjorde att denna information utelämnades i marknadsföringsmaterialet där denna ruta lämnades blank. Vid en internkontroll uppmärksammades detta och rättelse vidtogs. Uppgiften om pantsättningen framgick av objektsbeskrivningen

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

samt frågelistan, även den som var med på visningen.

Hon har verkat för att säljaren skulle tillhandahålla spekulanterna korrekt information. Genom att säljaren har fyllt i en frågelista samt tillhandahållit dokumentation från firman som skulle åtgärda badrummen.

Informationen om att det förelåg fel på fallen i badrummen fanns inte med i objektsbeskrivningen som lämnades ut på visningen. Säljaren ville att hon inför kontraktet skulle lägga till informationen i den objektsbeskrivning som skulle skrivas på.

Hon la till information på mäklarföretagets webbplats om felaktigheterna i badrummen efter att anmälaren bestämt sig för att inte skriva på för att förtydliga för kommande spekulanter.

Hon anser att hon har agerat i enlighet med god fastighetsmäklarsed.

Handlingarna

Fastighetsmäklarinspektionen har i detta ärende granskat de ingivna dokumenten enbart som underlag för bedömningen av anmälarnas klagomål, så kallad riktad granskning. Dokumentens innehåll i övrigt har alltså inte ingått i granskningen.

Fastighetsmäklarinspektionen har även begärt in och granskat dokumentationen av de åtgärder som fastighetsmäklaren har vidtagit för att uppfylla lag (2017:666) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. De övriga dokument som finns i ärendet har endast utgjort ett underlag för bedömningen.

I detta ärende har Fastighetsmäklarinspektionen uppmärksammat följande.

Utlåtandet över garantibesiktningen

Av utlåtandet framgår följande.

Våtutrymmen utifrån särskild besiktning samt garantibesiktning har brister i tätskikt mot golvbrunn samt bakfall och uppfyller inte [...] branschregler [...].

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

Skärmbilderna av marknadsföringen på mäklarföretagets

webbplats

Av de två marknadsförda annonserna på företagets webbplats framgår information om att det förelåg fel på fall i badrum i en av dessa. Det står i annonseringen att bostadsrätten inte var pantsatt.

Objektsbeskrivningen på visningen

Av objektsbeskrivningen framgår följande.

Övrigt byggnad: Ytterdörr från [...]

BADRUM Helkaklat fint badrum på nedre plan med vita väggar och svart golv. Värmegolv, duschhörna, handfat, spegelskåp och handdukstork finns.

BADRUM Helkaklat badrum med vita väggar och svart golv. Här finns tvättmaskin, badkar, wc, handfat och spegelskåp. Extra skåp för förvaring finns uppsatta. På mellanvåningen finns även en stor klädkammare.

I objektsbeskrivningen framgår det ingen uppgift om bostadsrättens pantsättning.

Objektsbeskrivningen på kontraktsskrivningen

Av objektsbeskrivningen framgår följande.

Särskild information

Då fallen i badrummen är felaktiga kommer dem att justeras. Företaget kommer att boka tid och de kommer att återställas precis som de var innan. Ett hus i taget kommer att tas Information på visning samt på nätet om detta har funnits.

Övrigt

Ytterdör från [...] fel på fallet i badrummet, det kommer att återställas under 2019. Ingen kostnad om man väljer att återställa. Beställning gjord i detta hus.

BADRUM Helkaklat fint badrum på nedre plan med vita väggar och svart golv. Värmegolv, duschhörna, handfat, spegelskåp och handdukstork finns. fel på fallet i badrummet, det kommer att återställas under 2019. Ingen kostnad om man

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

väljer att återställa. Beställning gjord i detta hus.
BADRUM Helkaklat badrum med vita väggar och svart golv.
Här finns tvättmaskin, badkar, wc, handfat och spegelskåp.
Extra skåp för förvaring finns uppsatta. På mellanvåningen
finns även en stor klädkammare.

Det framgår även en uppgift om att bostadsrätten var pantsatt.

Frågelistan

Av frågelistan med information från säljaren till köparen framgår det att bostadsrätten var pantsatt samt att det förelåg fel på fall i badrum.

Uppdragsavtalet

Uppdragsgivaren (säljaren) har undertecknat uppdragsavtalet den 15 oktober 2018.

Dokumentationen– ID-kontroll av säljare (fysisk person)

Handlingen med en kopia av uppdragsgivarens (säljaren) identitetshandling är daterad och signerad den 12 oktober 2018.

Det framgår också följande.

Id kontroll togs när hen köpte bostad via mig

Dokumentationen - kundkännedom säljare (fysisk person)

Inhämtande av information gällande affärsförbindelsens syfte och art är daterad och signerad den 7 november 2018.

Fastighetsmäklarinspektionens bedömning

Mäklarens allmänna omsorgsplikt

Enligt 8 § fastighetsmäklarlagen (2011:666) ska en fastighetsmäklare utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iaktta god fastighetsmäklarsed. Mäklaren ska ta till vara både säljarens och köparens intresse. Inom ramen för de krav som god fastighetsmäklarsed ställer ska mäklaren särskilt beakta uppdrags-

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

givarens ekonomiska intressen.

Detta innebär bland annat att mäklaren är skyldig att följa även annan tillämplig lagstiftning.

Objektsbeskrivningen

I 17 § fastighetsmäklarlagen anges att det ingår i en fastighetsmäklares skyldigheter att kontrollera om en bostadsrätt är pantsatt.

Enligt 18 § samma lag ska fastighetsmäklaren tillhandahålla en tilltänt köpare som är konsument en skriftlig beskrivning av fastigheten (objektsbeskrivning). Av det tredje stycket i samma bestämmelse framgår det att om förmedlingen avser en bostadsrätt, ska objektsbeskrivningen innehålla en uppgift om bostadsrättens pantsättning.

Uppgifter om pantsättningen av bostadsrätten utgör en obligatorisk uppgift i objektsbeskrivningen.

I den aktuella objektsbeskrivningen saknas det en uppgift om bostadsrättens pantsättning. Fastighetsmäklarinspektionen konstaterar att bostadsrättens pantsättning är en obligatorisk uppgift som ska finnas med i objektsbeskrivningen och att detta är en viktig uppgift ur ett konsumentperspektiv.

Av NN:s egna uppgifter och övrig utredning framgår att bostadsrätten var pantsatt. Det är därför utrett att NN har tillhandahållit tilltänkta köpare en objektsbeskrivning som har saknat denna information. Förseelsen utgör grund för en varning.

Marknadsföringen

Av 10 § marknadsföringslagen (2008:486) framgår det bland annat att en näringsidkare vid marknadsföringen inte får använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om näringsidkarens egen eller annans näringsverksamhet. En näringsidkare får inte heller utelämna väsentlig information i marknadsföringen av sin egen eller någon annans näringsverksamhet. Med vilseledande utelämnande avses även sådana fall när den väsentliga informationen ges på ett oklart,

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt.

Enligt 8 § marknadsföringslagen är marknadsföring som är vilseledande enligt 10 § att anse som otillbörlig om den påverkar eller sannolikt påverkar mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut.

Uppgifterna i objektsbeskrivningen anses vara en del av marknadsföringen.

Av utredningen framgår att NN i marknadsföringen på företagets webbplats har angett att bostadsrätten inte var pantsatt. Hon har även utelämnat information i objektsbeskrivningen och på mäklarfirmans webbplats om de kända förutsättningarna beträffande bostadsrättens badrum. NN har först i samband med kontraktsskrivningen och efter mötet inför kontraktsskrivningen tillfört informationen om felaktigheterna i badrummen. En fastighetsmäklare har en skyldighet att se till att den i förmedlingen använda marknadsföringen inte är vilseledande. Informationen rör sådana utmärkande egenskaper som sannolikt påverkar konsumenternas förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut. Förseelserna utgör grund för en varning.

Kundkännedom

Det riskbaserade förhållningssättet

I enlighet med 2 kap. 1 § och 1 kap. 2 § 13 p. lag (2017:666) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen) ska en fastighetsmäklare med fullständig registrering göra en bedömning av hur fastighetsmäklartjänsten kan utnyttjas för penningtvätt eller finansiering av terrorism och hur stor risken är för att detta sker, en så kallad allmän riskbedömning.

Med utgångspunkt i den allmänna riskbedömningen och fastighetsmäklararens kännedom om kunden ska fastighetsmäklaren enligt 2 kap. 3 § penningtvättslagen bedöma den risk för penningtvätt eller finansiering av terrorism som kan förknippas med en specifik kundrelation, kundens riskprofil.

Fastighetsmäklaren ska enligt 3 kap. 4 § penningtvättslagen vidta åtgärder för kundkännedom vid etableringen av en affärsförbindelse och vid enstaka transaktioner som uppgår till ett belopp motsvarande 15 000 euro eller mer.

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

Med kundkännedomåtgärder avses bland annat att fastighetsmäklaren ska identifiera kunden genom identitetshandlingar, registerutdrag eller andra uppgifter från en oberoende och tillförlitlig källa. Kontroll av kundens och den verkliga huvudmannens identitet ska slutföras innan en affärsförbindelse etableras eller en enstaka transaktion genomförs 3 kap. 7 och 9 §§ penningtvättslagen.

Med åtgärder för kundkännedom avses även en skyldighet för fastighetsmäklaren att inhämta information om affärsförbindelsens syfte och art. Informationen ska ligga till grund för en bedömning av vilka aktiviteter och transaktioner som kunden kan förväntas vidta och genomföra inom ramen för affärsförbindelsen och kundens riskprofil enligt 3 kap. 12 § samma lag.

Av prop. 2016/17:173 (s. 247) framgår det bland annat följande.

Det ena syftet är att ge verksamhetsutövaren underlag för att bedöma risken för penningtvätt och finansiering av terrorism som kan förknippas med kunden.

Det andra syftet med att inhämta information om affärsförbindelsen syfte och art är att ge verksamhetsutövaren ett underlag för att bedöma hur kunden förväntas agera inom ramen för affärsförbindelsen. En sådan bedömning är nödvändig för att verksamhetsutövaren ska kunna upptäcka avvikelser från det förväntade beteendet.

Åtgärder för kontroll, bedömning och utredning enligt bland annat 7 och 12 §§ ska utföras i den omfattning det behövs med hänsyn till kundens riskprofil och övriga omständigheter 3 kap. 14 § penningtvättslagen.

En fastighetsmäklare får inte etablera en affärsförbindelse eller upprätta en affärsförbindelse eller utföra en enstaka transaktion om fastighetsmäklaren inte har uppnått tillräcklig kundkännedom om kunden för att bland annat kunna hantera risken för penningtvätt eller finansiering av terrorism som kan förknippas med kundrelationen 3 kap. 1 § 1 st. 1 p. penningtvättslagen.

I ärendet framgår att uppdragsavtalet undertecknades den 15 oktober 2018. Av dokumentationen förstås att identitetskontrollen av uppdragsgivaren är utförd den 12 oktober 2018 i samband med att denne köpte en bostad via NN. NN har alltså etablerat affärsförbindelsen med uppdragsgivaren genom

2019-09-25

Dnr 19-0095

Beslutet har inte vunnit laga kraft.

uppdragsavtalet, utan att först ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att uppnå kundkännedom. Att en person är känd av fastighetsmäklaren medför inte att mäklaren kan underlåta att genomföra kontrollen för att uppnå kundkännedom (se bland annat Fastighetsmäklarinspektionens beslut den 4 mars 2015 i ärendet 4.1-1320-14). Fastighetsmäklarinspektionen anser dock att med anledning av att identitetskontrollen av uppdragsgivaren utfördes i så pass nära anslutning till att uppdragsavtalet tecknades så finns det därför inte någon grund för åtgärd i denna fråga.

Av dokumentationen framgår även att NN har inhämtat information om affärsförbindelsens syfte och art den 7 november 2018, efter att affärsförbindelsen etablerades. NN har alltså etablerat affärsförbindelsen utan att först ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att uppnå kundkännedom. Fastighetsmäklarinspektionen finner därför att NN har åsidosatt sina skyldigheter enligt penningtvättslagstiftningen. Förseelsen utgör grund för en varning.

Övrigt

Det som i övrigt har kommit fram i ärendet ger inte anledning till någon åtgärd av Fastighetsmäklarinspektionen.

Påföljden

Fastighetsmäklarinspektionen anser att NN ska meddelas en varning för att det i objektsbeskrivningen har saknats en uppgift om bostadsrättens pantsättning, för att hon genom vilseledande marknadsföring har uppgett felaktig information om bostadsrättens pantsättning och utelämnat information i objektsbeskrivningen samt på mäklarföretagets webbplats om de kända förutsättningarna om bostadsrättens badrum. Hon ska även meddelas en varning för att hon har brustit i sin skyldighet att uppnå tillräcklig kundkännedom om affärsförbindelsens syfte och art.