

Justitiedepartementet
Konsumentenheten
103 33 Stockholm

Betänkandet (SOU 2012:43) Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd

Ert diarienummer Ju2012/4734/KO

Sammanfattning

Det osäkert vilka konsekvenser ett införande av den föreslagna informationstjänsten skulle komma att få för Fastighetsmäklarinspektionen. Med hänsyn till att information om den enskilde mäklarens registrering enbart kan erhållas från inspektionens register torde flertalet konsumenter normalt hänvisas direkt till inspektionen.

Fastighetsmäklarinspektionen anser att det noga bör övervägas om allmän köprättslig vägledning bör ges inom ramen för Konsumentverkets åtagande – det gäller särskilt vägledning i fråga om fastighetsköp, köp av bostadsrätter och liknande objekt.

Fastighetsmäklarinspektionen är tveksam till att förslaget skulle leda till en bättre och mer lättillgänglig kommunal konsumentvägledning. Risken torde vara mycket stor att många kommuner kommer att avstå från en lokal verksamhet om det inrättas en nationell vägledning.

10.1 Nuvarande struktur för att nå ut med konsumentstödet

Fastighetsmäklarinspektionen delar utredningens bedömning att konsumentstödet ska vara effektivt, likvärdigt och lättillgängligt för konsumenterna. Men vägledningen ska också vara av tillräckligt hög kvalitet för att kunna utgöra ett verkligt stöd för konsumenterna. Det finns mycket goda skäl för att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde i enlighet med 4 § förvaltningslagen (1986:223). Inspektionen ställer sig därför tveksam till om *en* kontaktyta till konsumentstödet är den

2012-10-15

enda lösningen för skapa ett ändamålsenligt konsumentstöd. Kontakter med allmänheten via telefon och e-post utgör ett viktigt inslag i inspektionens verksamhet. Det är i det personliga samtalet som mer komplicerade sammanhang kan redas ut och fastighetsmäklarens ansvar respektive förmedlingsuppdragets omfattning kan diskuteras. Inspektionen ger också information om i vilka organ som det kan vara aktuellt att pröva eventuella tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare (Allmänna reklamationsnämnden, branschorganisationernas ansvarsnämnder och de allmänna domstolarna).

Vid samtalen kan information lämnas om Fastighetsmäklarinspektionens tillsynsverksamhet, betydelsen av att göra en anmälan till inspektionen och annat som rör fastighetsmäklare och förmedlingstjänsten. Uppgifter som lämnas i samband med telefonsamtal eller liknande kontakter kan leda till att inspektionen tar initiativ till ett tillsynsärende utan att konsumenten behöver göra en anmälan. Kontakterna med allmänheten ger också förutsättningar för inspektionen att följa utvecklingen på marknaden och uppmärksamma aktuella konsumentproblem. Uppgifterna används bland annat för omvärldsanalyser och planering av tillsynen.

10.6 En it-baserad tjänst för det oberoende konsumentstödet

Fastighetsmäklarinspektionen tillstyrker att en samlad elektronisk informationstjänst för konsumenter tas fram och att Konsumentverket är samordningsmyndighet för denna tjänst.

10.6.3 Konsumentverkets roll

Fastighetsmäklarinspektionen tillstyrker att det i huvudredaktörskapet kan ingå att Konsumentverket beslutar om strukturering av information och redaktionellt upplägg. Ändringar som inte är av enbart redaktionell karaktär bör dock kunna göras endast efter samtycke från den som lämnat informationen. Enbart samråd kan inte anses tillräckligt. Det är viktigt att inspektionen – i egenskap av informationsansvarig myndighet – får bedöma vilken information i frågor som rör registrering av och tillsyn över enskilda fastighetsmäklare, om innehållet i fastighetsmäklartjänsten och om god fastighetsmäklarsed som kan vara intressant för konsumenter och hur den närmare ska utformas. Gränsdragningen mot den informationsansvariga myndigheten bör i vart fall förtydligas i syfte att förenkla samarbetet och ge förutsättningar för ett effektivt och ändamålsenligt konsumentstöd.

10.6.5 Myndigheternas informationsansvar

Fastighetsmäklarinspektionen har information till konsumenter som kan anpassas och ingå i den samlade it-baserade informationstjänsten som utredningen föreslår.

2012-10-15

10.7.1 Konsumentverket ansvarig för vägledning till konsumenter i enskilda fall

Vägledning om fastighetsmäklare och förmedlingstjänsten

Fastighetsmäklarinspektionen har i förhållande till våra uppgifter inte något att erinra mot att regeringen ger Konsumentverket i uppdrag att utveckla och tillhandahålla en rikstäckande direktvägledning som inkluderar vägledning per telefon och skriftlig vägledning. Det är naturligt att en sådan nationell vägledning ger konsumenter allmän information även om fastighetsmäklarlagens innehåll och fastighetsmäklartjänsten.

Det är osäkert vilka konsekvenser ett införande av den föreslagna informationstjänsten skulle komma att få för Fastighetsmäklarinspektionen. Allmänna upplysningar om lagstiftningens innehåll med hänvisning till inspektionens webbplats (www.fmi.se) skulle kunna innebära en viss avlastning. Men en ökad kännedom om inspektionen skulle också kunna generera fler anmälningar, fler telefonsamtal och fler frågor via e-post till inspektionen.

Med hänsyn till att fördjupad information om den enskilde fastighetsmäklarens registrering enbart kan erhållas från Fastighetsmäklarinspektionens register torde flertalet konsumenter hänvisas direkt till inspektionen i frågor som rör mäklaren och de näringsrättsliga krav som ställs på mäklaren personligen. Detsamma gäller information om inspektionens tillsyn över mäklare.

För att ge relevanta svar på frågor som rör god fastighetsmäklarsed och mäklares skyldigheter i samband med utförandet av förmedlingsuppdrag krävs grundläggande kännedom om fastighetsmäklarlagen och den praxis som utvecklats av Fastighetsmäklarinspektionens Disciplinnämnd och i förvaltningsdomstolarna. Det torde normalt innebära att den föreslagna nationella rådgivningen i första hand kommer att hänvisa konsumenter till inspektionen även vid frågor som rör god fastighetsmäklarsed och innehållet i fastighetsmäklartjänsten.

Vägledning vid köp mellan privatpersoner

Fastighetsmäklarinspektionen anser att det noga bör övervägas om allmän köprättslig vägledning bör ges inom ramen för Konsumentverkets åtagande. Köp mellan privatpersoner aktualiserar annan lagstiftning än vad som gäller i samband med konsumentköp av varor och tjänster. Det gäller särskilt frågor som rör köp respektive försäljning av fastigheter, bostadsrätter och liknande objekt mellan privatpersoner. Vägledning i sådana frågor lämnas av inspektionen endast utifrån innehållet i fastighetsmäklartjänsten. Viss köprättslig information inom boendeområdet finns för övrigt på portalen Om Boende.

Det finns en risk för att köpare och säljare inte får adekvat och juridiskt korrekt information. I detta sammanhang bör det även beaktas att frågeställare normalt behöver sakkunnig vägledning för att komma fram till vilken frågeställning som är relevant i olika situationer. Om väsentliga förutsättningar inte lämnas finns risk för att svaret blir felaktigt i det enskilda fallet.

2012-10-15

Om enskilda personer får felaktig vägledning kan det leda till onödiga tvister eller rättsförluster. Fastighetsmäklarinspektionen anser dessutom att det finns en risk för att sådan vägledning kan medföra att enskilda avstår från att söka den kvalificerade rådgivningen i juridiska frågor som kan vara nödvändig i ärendet.

10.7.3 Förslaget i förhållande till den kommunala konsumentvägledningen

Fastighetsmäklarinspektionen är tveksam till att förslaget skulle innebära en förbättrad och mer lättillgänglig service till kommuninvånare. Risken torde vara mycket stor att många kommuner kommer att avstå från en lokal verksamhet om det inrättas en nationell rådgivning. Även om förslaget inte ska ses som en inskränkning av kommunernas möjlighet att fortsättningsvis bedriva konsumentverksamhet bör risken för och konsekvenserna av en sådan effekt beaktas.

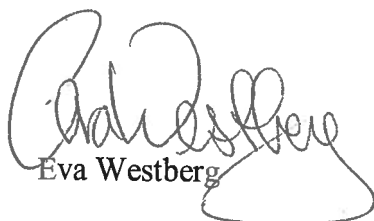
Utredningen anger visserligen att Konsumentverkets vägledningsansvar mot enskilda konsumenter inte ska uppfattas som en exklusiv statlig angelägenhet, utan i stället ska ses som ett komplement till bl.a. den kommunala konsumentvägledningen. Men ändå används ordet "first-line support" om den nationella vägledningen och "second-line support" om den kommunala vägledningen, vilket ger ett annat intryck.

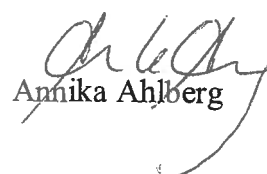
Fastighetsmäklarinspektionen delar inte uppfattningen att den kommunala konsumentvägledningen bör vara begränsad till "second-line support", dvs. för frågor som kräver fysiskt möte, genomgång av mer omfattande skriftligt material eller som har lokal anknytning. Risken med att dela upp vägledningsansvaret på ett sådant sätt är att det som återstår av den kommunala konsumentvägledningen blir av så liten omfattning att kommuner lägger ner verksamheten.

14.5 Genomförande

Fastighetsmäklarinspektionen anser att det krävs en längre förberedelsestid innan utredningens förslag kan genomföras. Det torde därför inte vara möjligt att genomföra förslaget redan den 1 januari 2014.

I detta ärende har myndighetschefen Eva Westberg beslutat. Annika Ahlberg har varit föredragande.


Eva Westberg


Annika Ahlberg