

Annika Ahlberg
08-580 069 12

Justitiedepartementet
103 33 Stockholm

Betänkandet (SOU 2014:47) Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet

(Ert dnr Ju2014/4305/KO)

Sammanfattning

Fastighetsmäklarinspektionen har inte något att erinra mot utredningens förslag. Inspektionens kommentarer är begränsade till de frågor som berör Allmänna reklamationsnämndens prövning av tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.

11 Bör Allmänna reklamationsnämndens avgöranden vara bindande?

Fastighetsmäklarinspektionen delar utredningens bedömning att Allmänna reklamationsnämndens avgöranden även i fortsättningen bör utgöra rekommendationer på de grunder som anförs i betänkandet.

12.6 Undantag från ARN:s kompetensområde

Fastighetsmäklarinspektionen har inte något att erinra mot förslagen att utvidga Allmänna reklamationsnämndens kompetensområde. Inspektionen delar utredningens bedömning att tvister rörande köp av fast egendom och bostadsrätt bör undantas från ARN:s kompetensområde även i fortsättningen.

12.7.3 ARN:s avvisningsgrunder i förhållande till direktivet

Fastighetsmäklarinspektionen tillstyrker att den nuvarande grunden för att avvisa ärenden som hanteras av en annan myndighet utgår ur Allmänna reklamationsnämndens instruktion. Inspektionen anser att det finns ett starkt konsumentskyddande intresse av att ett ärende kan utredas parallellt av inspektionen och ARN. Det är viktigt för den enskilde att kunna få ett yrkande om ersättning eller prisavdrag prövat så snart som möjligt. Inspektionens prövning av om mäklaren ska meddelas en disciplinär påföljd bör därför inte utgöra ett hinder för ARN:s tvistlösning. Med hänsyn till att mäklaren kan överklaga Fastighetsmäklarinspektionens beslut till de

allmänna förvaltningsdomstolarna kan ett slutligt avgörande ta flera år i processer där konsumenten inte är part.

12.7.4 ARN:s beloppsgränser i förhållande till direktivet

Sänkningen från 2 000 kr till 1 000 kr torde helt sakna betydelse för ärenden avseende fastighetsmäklare.

12.15.4 Informationsbestämmelserna innebär en skyldighet att informera om svenska tvistlösningsorgan

Med hänsyn till att det är fastighetsmäklaren personligen som ansvarar för ett förmedlingsuppdrag bör det klargöras vilka skyldigheter en mäklare har att lämna information om att Allmänna reklamationsnämnden kan pröva eventuella tvister. Det kan ifrågasättas om det också skulle kunna vara tillräckligt att mäklar företaget har varaktig information på sin webbplats om att konsumenter kan vända sig till ARN för att få sitt krav prövat.

12.15.5 Sanktioner vid utebliven information

Fastighetsmäklarinspektionen noterar att enbart marknadsföringslagens sanktionssystem föreslås bli tillämpligt. Det bör klargöras om detta innebär att inspektionen är förhindrad att, med tillämpning av mäklarens allmänna omsorgsplikt i 8 § fastighetsmäklarlagen (2011:666), meddela en disciplinär påföljd mot en mäklare som har underlåtit att lämna information i enlighet med de nya bestämmelserna.

13.2.3 Näringsidkares information till konsumenter och sanktioner vid utebliven information

Det är oklart för Fastighetsmäklarinspektionen om fastighetsmäklare som är registrerade i det svenska fastighetsmäklarregistret tillhandahåller tjänster på det sättet att kravet på information om onlineplattformen aktualiseras.

14.8.3 Registrering av näringsidkare

Fastighetsmäklarinspektionen delar uppfattningen att Allmänna reklamationsnämnden inte ska behöva registrera fastighetsmäklarens personnummer. Det framgår för övrigt av inspektionens fastighetsmäklarregister för det fall att det skulle råda osäkerhet om vilken mäklare som har anmälts till ARN.

14.9.2 Bör det finnas en övre beloppsgräns för nämndens prövning?

Fastighetsmäklarinspektionen delar utredningens uppfattning att en övre beloppsgräns inte bör införas.

14.9.3 Prövning av utomobligatoriskt skadestånd

Det finns krav på att en registrerad fastighetsmäklare ska ha försäkring för skadeståndsansvar i 6 § jämfört med 25 § fastighetsmäklarlagen (2011:666). Där framgår det att en mäklare, som uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen, kan bli skyldig att ersätta den skada som till följd av detta har drabbat köparen eller säljaren.

Fastighetsmäklarinspektionen ställer sig bakom utredningens förslag att Allmänna reklamationsnämnden bör pröva tvister där konsumenter har direktkravs rätt mot ett försäkringsbolag. Beträffande mäklarens uppdragsgivare, som ofta är säljaren, kan den andra förutsättningen vara uppfylld, nämligen att skadeståndskravet ska ha sin grund i ett avtalsförhållande mellan konsumenten och den försäkrade näringsidkaren. Men inspektionen anser att ARN:s rätt att pröva sådana tvister i så fall även bör omfatta andra skadeståndsberättigade, t.ex. köpare. Inspektionen anser därför att det behövs ett förtydligande så att den nya formuleringen i ARN:s instruktion ger konsumenter med direktkravs rätt mot försäkringsbolaget möjlighet att få tvisten prövad i ARN, även om denne inte är part i uppdragsavtalet med en mäklare.

15.3 Förtroendeskapande åtgärder från ARN till näringslivet

Fastighetsmäklarinspektionen är mycket positiv till tillägget i Allmänna reklamationsnämndens instruktion om att nämnden ska genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet. Enligt inspektionen är det av stor betydelse att näringslivet har förtroende för ARN:s verksamhet för att besluten ska efterlevas.

15.4 Publicering av näringsidkares namn

Fastighetsmäklarinspektionen delar uppfattningen att varken Allmänna reklamationsnämnden eller någon annan myndighet ska publicera namnen på de näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer. Inspektionen anser att det är mycket viktigt att den enskilde näringsidkarens integritet enligt personuppgiftslagen (1998:204) och rätt att få sin sak prövad i en domstol respekteras. Inspektionen har därför svårt att förstå att utredningen förordar att en myndighet ska informera om och ha länkar på sin webbplats till en så kallad "Svarta lista" i en tidskrift. Inspektionen anser att konsumentnyttan med en sådan publicering utan sakkunnig vägledning om de legala förutsättningarna och omständigheterna i det aktuella ärendet kan ifrågasättas.

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

Eva Westberg

Annika Ahlberg

Kopia till

ju.ko@regeringskansliet.se