

# Årsredovisning 2010



Fastighetsmäklarnämnden  
- en statlig tillsynsmyndighet -



## Innehållsförteckning

<b>Året som gått</b>	<b>5</b>
Sammanfattning	5
Resurser och kostnader	8
<b>Året som är</b>	<b>12</b>
<b>Verksamheten</b>	<b>13</b>
Uppgifter	13
Indelning av verksamheten	13
<b>Registrering</b>	<b>14</b>
Prioriteringar	14
Antal registrerade fastighetsmäklare	14
Registreringsärenden	16
Ansökan om registrering	16
Begäran om avregistrering	18
Sammanfattning	18
<b>Kontroll formella krav</b>	<b>18</b>
Prioriteringar	19
Sammanfattning	20
<b>Tillsyn</b>	<b>21</b>
Probleminventering	21
Konsumentproblem och andra problem som oftast inte leder till någon åtgärd eller påföljd från Fastighetsmäklarnämndens sida	23
Tillfälliga och särskilda tillsynspolicyer	24
Principer för hur tillsynen genomförts	27
Statistiska uppgifter om ärendehandläggningen	29
Påbörjade och avgjorda tillsynsärenden	29
Ärenden som prövats av Disciplinnämnden	32
Ärenden som prövats av myndigheten	35
Sammanfattning	36
<b>Information</b>	<b>36</b>
Kommunikationsstrategi	36
Prioriteringar	36
Allmänna informationsinsatser	37
Information till konsumenter	40
Konsumenternas behov av information	40
Insatser för att informera konsumenter	40
Informationsmaterial	41
Informationskanaler	41
Information till fastighetsmäklare	43
Informationsmaterial	43
Informationskanaler	45
<b>Kompetensförsörjning m.m.</b>	<b>46</b>
<b>Särskilda åtaganden</b>	<b>49</b>
<b>Ekonomisk redovisning</b>	<b>51</b>



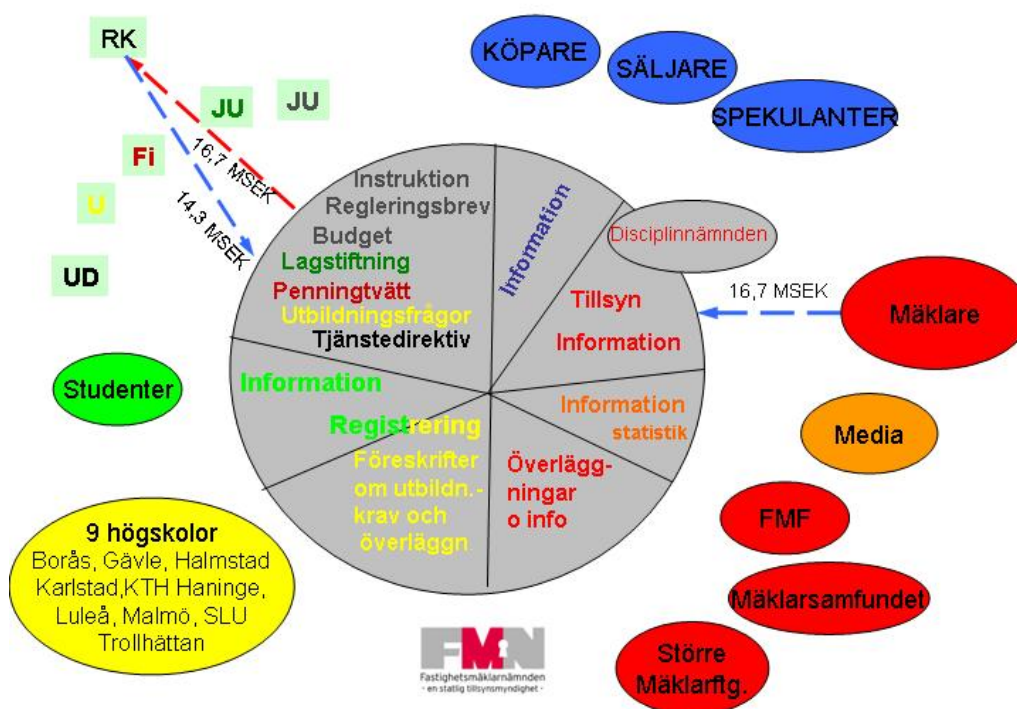
# Året som gått

## Sammanfattning

Fastighetsmäklarnämnden är, enligt förordningen (2009:606) med instruktion för Fastighetsmäklarnämnden, förvaltningsmyndighet för frågor om registrering och tillsyn som rör fastighetsmäklare.

Fastighetsmäklarnämndens verksamhet är förhållandevis komplex och dess placering i verkligheten framgår av nedanstående bild, Diagram 1. Förutom att nämnden har att ägna sig åt flera verksamheter av olika slag är det många intressegrupper som påverkar verksamheten.

Diagram 1 Fastighetsmäklarnämnden i omvärlden



Som framgår av skissen har Fastighetsmäklarnämnden i förhållande till sin storlek såväl många arbetsuppgifter som intressenter.

**Registreringen** kan kallas en grundläggande arbetsuppgift så till vida att ingen får utöva yrket fastighetsmäklare i Sverige utan att vara registrerad hos Fastighetsmäklarnämnden. Den arbetsuppgiften har myndigheten under året som vanligt skött på ett sätt som ingen intressent kan klaga på. Den genomsnittliga

handläggningstiden för sedvanliga ärenden (20 mer omfattande undantagna) var 17 dagar, vilket ska jämföras med myndighetens egen målsättning om 21 dagar.

**Tillsynen** över fastighetsmäklarna har lett till ungefär lika många varningar under året som året dessförinnan. Det är fortfarande mindre än en procent av alla fastighetsmäklare som blir varnade men de har i vart fall inte nervöst behövt vänta så länge som tidigare i det att Fastighetsmäklarnämnden lyckats få ner handläggningstiden både i Disciplinnämnden och genomsnittligt för hela tillsynsverksamheten. År 2010 var den genomsnittliga åldern på tillsynsärendena drygt fem månader mot över sex månader år 2009. Sex månader är det som nämnden själv anser vara acceptabelt med beaktande av den tid som åtgår för skriftväxling och beredning.

Förvaltning kan sägas ha präglat **Informationsverksamheten** under året. I brist på resurser har Fastighetsmäklarnämnden huvudsakligen ägnat sig åt att hålla webbplatsen uppdaterad liksom att i kontakt med andra myndigheter, organisationer och journalister försöka förmå dem att länka till nämndens webbplats respektive skriva om nämnden och därigenom bidra till att den blir mera känd bland konsumenter. Lyckats med detta har nämnden i det ytterligare tjugo mäklarföretag (77 år 2010) numera länkar till webbplatsen och att antalet tidningsartiklar där nämnden förekommit på ett eller annat sätt under året ökat med 92 (405 år 2010).

Den dagliga verksamheten har som vanligt ägnats även åt att hantera **överklagade ärenden** i domstolarna och att **sekretesspröva handlingar** som begärs utlämnade av journalister och konsumenter samt åt att **besvara frågor** som inkommer per telefon och e-post från såväl konsumenter som fastighetsmäklare och representanter för myndigheter och organisationer. 22 av de under 2010 givna besluten har överklagats och antalet diarieförda sekretessärenden uppgick till 61. Till detta kommer sekretessprövningar i pågående ärenden som inte diarieförs särskilt. Dessa arbetsuppgifter tar mycket kraft och tid i anspråk och bara för telefontiden har åtgått 1,8 årsarbetskrafter.

I övrigt har **pengabrist** och **myndighetsanalys** varit utmärkande för året. I februari 2010 – samtidigt med budgetunderlagets inlämnande – hemställde myndigheten hos Integrations- och jämställdhetsdepartementet om ytterligare anslag för budgetåret 2010. Detta för att bland annat kunna återta den uppsägning som redan gjorts i början av året och undvika ytterligare uppsägningar. Allt med syftet att på bästa sätt kunna utföra även de utökade arbetsuppgifter som Fastighetsmäklarnämnden tilldelats i instruktion och annan lagstiftning. Att myndigheten dristade sig till att framhärda i sina redan tidigare i budgetunderlag framförda propåer om ytterligare medel till verksamheten grundade sig till största delen i att myndigheten självt genom årsavgifter och ansökningsavgifter drar in medel till statskassan som med råge överstiger det anslag som myndigheten tilldelas.

Något ytterligare anslag kom dock inte myndigheten till del och vid halvårsskiftet slutade en registreringshandläggare med följd att en tillsynshandläggare fick återta registreringsuppgifter och släppa en del arbetsuppgifter hänförliga till tillsyn. För att förbereda för kommande år utan ianspråktagande av kredit, som myndigheten

gjort tidigare, sades efter sommaren myndighetens på halvtid anställde informatör upp till den sista januari 2011. Ytterligare uppsägning av tillsynshandläggare förbereddes när en tillsynshandläggare specialiserad på penningtvätt begärde och beviljades tjänstledigt från årsskiftet för att pröva anställning hos Finansinspektionen. I och med detta kunde uppsägningen av informatören tas tillbaka och ytterligare uppsägning undvikas.

Trots att myndigheten skulle ägna sig åt att säga upp medarbetare skulle samtidigt nya arbetsuppgifter ställas till förfogande för s.k. lyftpå personer enligt lag och förordning om arbetsmarknadspolitiska program. Det var inledningsvis konstigt att behöva ägna tid åt ”rekrytering” men ack så lyckat det blev. Myndigheten hade under året tre personer verksamma på s.k. lyftplats. En person under en period om tre månader, en annan under två perioder och en tredje under tre perioder. Sistnämnda person är för övrigt tillfälligt anställd på deltid under första hälften av år 2011. Det arbete som dessa personer utfört har varit värdefullt bland annat för myndighetens hantering av fastighetsmäklarregistret, för avslutande insatser avseende myndighetens inventarieförteckning och som stöd till registratorerna i deras dagliga arbete. Till dels har även tillsynshandläggarna fått hjälp med vissa uppgiftssammanställningar.

I nära anslutning till den sedvanliga myndighetsdialogen den 22 april 2010 upplystes myndigheten om att regeringen samma dag skulle ge Statskontoret i uppdrag att genomföra en myndighetsanalys av Fastighetsmäklarnämnden. Analysen skulle genomföras enligt den modell som Statskontoret utvecklat och redovisat i rapporten *Modell för myndighetsanalyser* (2008:17). Därutöver skulle Statskontoret analysera och bedöma om myndighetens verksamhet helt eller delvis kan utföras av annan myndighet och/eller annan huvudman. Uppdraget skulle redovisas till Regeringskansliet senast den 31 augusti 2010.

Fastighetsmäklarnämnden och delar av dess personal lade ner en inte föraktlig tid på att furnera Statskontoret med såväl skriftlig som muntlig information under månaderna maj – juni 2010. Den 30 augusti 2010 överlämnade Statskontoret sin analys till regeringskansliet under rubriken ”Tillsynen av fastighetsmäklare bör förbättras. – Statskontoret har genomfört en myndighetsanalys av Fastighetsmäklarnämnden. Den övergripande slutsatsen är att tillsynen av fastighetsmäklare bör förbättras. En viktig del i förbättringsarbetet är att göra tillsynen mer proaktiv.”

Fastighetsmäklarnämnden kände inte igen sig i den analys som gjorts och det var inte utan att vi som stått för informationen till analytikerna undrade vad vi gjort för fel. Vi tror oss dock ha lärt något och förbereder oss för att i framtiden hantera dylika frågor på ett annorlunda sätt.

Om tillsyn i allmänhet informerar sig Fastighetsmäklarnämnden kontinuerligt genom myndighetschefens engagemang i Tillsynsforum - nätverket för statliga myndigheter med tillsynsuppgifter - där hon fungerar som vice ordförande och genom att tillsynshandläggare deltar i de konferenser som Tillsynsforum vanligen anordnar vår och höst.

Vad gäller de rent interna rutinerna på Fastighetsmäklarnämnden har myndigheten under året färdigställt både en personalhandbok och en handbok om diarieföring och registrering m.m. samt en efterlängtd rutin för att förenkla massutskick via e-post.

En stor händelse under året var det att regeringen den 14 oktober 2010 överlämnade en proposition till riksdagen - Ny fastighetsmäklarlag. Om det återkommer myndigheten till i avsnittet Året som är här kan konstateras att myndighetens arbetsuppgifter av extern och intern natur aldrig lär sina och Fastighetsmäklarnämnden fortsätter att med deviserna *Bättre föregripa än ingripa* och *Tänk först och handla sedan* arbeta med visionen TRYGGA SPEKULANTER & NÖJDA PARTER.

## Resurser och kostnader

### *Ekonomiska ramar*

Fastighetsmäklarnämnden tilldelades i regleringsbrevet för år 2010 ett ramanslag på 14,3 miljoner kronor och har även disponerat en anslagskredit om 630 000 kr. Myndigheten hade dock från 2009 ett negativt ingående överföringsbelopp om 541 000 kr.

**Tabell 1** Fördelning av intäkter och kostnader år 2010, tkr <sup>1 2</sup>

År 2010	Registrering	Kontroll Formella krav	Tillsyn	Information	Uppbörd	Summa
<b>Intäkter</b>						
Anslag	2 284	431	6 568	4 599		13 881
Bidrag	1	0	4	204		209
Avgifter				11		11
Finansiella	0	0	1	1		2
Uppbörd					16 799	16 799
<b>Summa intäkter</b>	<b>2 286</b>	<b>431</b>	<b>6 572</b>	<b>4 815</b>	<b>16 799</b>	<b>30 903</b>
<b>Kostnader för verksamheten</b>	<b>2 286</b>	<b>431</b>	<b>6 572</b>	<b>4 815</b>		<b>14 104</b>
<b>Uppbörd som gottskrivits statsbudgeten</b>					16 799	16 799

<sup>1</sup> Bidrag (huvudsakligen arbetsmarknadspolitiska åtgärder) har förts till den personalkategori för vilka myndigheten uppburit bidragen. Avgifter enligt avgiftsförordningen för försäljning av årsböcker och kopior m.m. har förts till information. Anslags- och finansiella intäkter har fördelats i relation till kostnaderna.

<sup>2</sup> Summeringsdifferenser beror på att beloppen anges i tusental kronor.



**Tabell 2 Fördelning av intäkter och kostnader år 2009, tkr <sup>1</sup>**

År 2009	Registrering	Kontroll Formella krav	Tillsyn	Information	Uppbörd	Summa <sup>2</sup>
<b>Intäkter</b>						
Anslag	2 268	574	5 727	5 302		13 872
Bidrag				184		184
Avgifter				6		6
Finansiella	1	0	2	1		4
Uppbörd					16 245	16 245
<b>Summa intäkter</b>	<b>2 269</b>	<b>574</b>	<b>5 729</b>	<b>5 495</b>	<b>16 245</b>	<b>30 311</b>
<b>Kostnader för verksamheten</b>	<b>2 322</b>	<b>587</b>	<b>5 863</b>	<b>5 428</b>		<b>14 201</b>
<b>Uppbörd som gottskrivits statsbudgeten</b>					<b>16 245</b>	<b>16 245</b>

**Tabell 3 Fördelning av intäkter och kostnader år 2008, tkr <sup>3</sup>**

År 2008	Registrering	Kontroll Formella krav	Tillsyn	Information	Uppbörd	Summa <sup>4</sup>
<b>Intäkter</b>						
Anslag	2 204	415	6 857	5 281		14 757
Bidrag				246		246
Avgifter				6		6
Finansiella	3	1	10	8		21
Uppbörd					16 098	16 098
<b>Summa intäkter</b>	<b>2 208</b>	<b>416</b>	<b>6 867</b>	<b>5 541</b>	<b>16 098</b>	<b>31 129</b>
<b>Kostnader för verksamheten</b>	<b>2 179</b>	<b>410</b>	<b>6 778</b>	<b>5 221</b>		<b>14 588</b>
<b>Uppbörd som gottskrivits statsbudgeten</b>					<b>16 098</b>	<b>16 098</b>

<sup>1</sup> Se fotnot 1 och 2 till Tabell 1<sup>2</sup> Skillnaden mellan intäkter exklusive uppbörd, 14 066 tkr, och verksamhetens kostnader, 14 201 tkr, dvs. 135 tkr, utgör ett ej medgivet anslagsöverskridande.<sup>3</sup> Se fotnot 1 och 2 till Tabell 1<sup>4</sup> Skillnaden mellan intäkter exklusive uppbörd, 15 031 tkr, och verksamhetens kostnader, 14 588 tkr, dvs. 442 tkr, utgörs av periodiseringsdifferenser.

**Tabell 4 Fördelning av personella resurser 2008–2010, årsarbetskrafter<sup>1</sup>**

Verksamhetsgren	2008	2009	2010
Registrering	2,0	3,1	2,6
Kontroll av formella krav	0,6	0,8	0,5
Tillsyn	7,2	6,0	7,2
Information	5,5	5,2	4,7
Totalt	15,3	15,1	15,0

**Lokalkostnad per anställd****Tabell 5 Lokalkostnad**

Lokalkostnad	2008	2009	2010
Lokalkostnad per anställd; tkr	59	56	61

Att lokalkostnaden per anställd år 2010 har ökat beror i huvudsak på en hyresrabatt år 2009 under den tid myndigheten var utlokaliserad på grund av att ett nytt ventilationssystem installerades under det året.

**Overheadkostnad per anställd****Tabell 6 Overhead per anställd; tkr**

OH-kostnad	2008	2009	2010
OH-kostnad per anställd	293	292	347

I kostnaderna för verksamheten ingår overheadkostnader som beräknats med ledning av anvisningar för sammanställning av OH-kostnader som ESV lämnat i augusti 2007 i samband med ESVs uppdrag att för Förvaltningskommitténs räkning undersöka myndigheternas OH-kostnader. Fastighetsmäklarnämnden inhämtade då även viss kompletterande information från ESV. Myndighetens OH-kostnader har beräknats enligt följande.

<sup>1</sup> Kontroll av formella krav var år 2009 en ny verksamhetsgren som i huvudsak motsvarar tidigare års Tillsyn – formella krav. Här ingår de så kallade åklagarärendena som tidigare ingick i Tillsyn – redbarhet och lämplighet. Tidsåtgång för åklagarärendena har för år 2008 delvis uppskattats.

*Ledning*

Fastighetsmäklarnämndens myndighetschef är också ordförande i Disciplinnämnden. Som ordförande arbetar hon mycket med kärnverksamheten. Till kostnad för ledning har förts – förutom rent administrativa uppgifter – ordförandens arbete med att besluta tillsynspolicyer och liknande, däremot inte arbetet med enskilda ärenden. Till OH-kostnaderna har även förts visst internt och externt stöd till myndighetschefen.

*Information*

Information till konsumenter respektive till mäklare är en del av Fastighetsmäklarnämndens kärnverksamhet. Till OH-kostnader har förts kostnader för bibliotek inklusive webbaserade informationstjänster samt kostnader för att administrera webbplatsen, däremot inte kostnader för att utarbeta och förmedla informationen.

*IT*

En stor andel av Fastighetsmäklarnämndens IT-kostnader är en naturlig del av kärnverksamhet. Myndigheten har ett ansökningsregister och ett mäklarregister som bägge ingår i ett ärendehanteringssystem. Arbetet med att underhålla och utveckla dessa har förts till kärnverksamheten. Däremot har kostnader för anskaffning och underhåll av så kallad infrastruktur hänförs till OH-kostnader.

*Registratur*

Eftersom Fastighetsmäklarnämndens två ordinarie registratorer också är handläggare har den största delen av deras arbete förts till kärnverksamheten. Som exempel kan nämnas följande. När ansökningsärenden kommer in tas de om hand av registrator. Registrator för in uppgifter i ett ansökningsregister som även är ett ärendehanteringssystem. När alla uppgifter förts in i ansökningsregistret diarieförs ärendet ”automatiskt”. Registrator övergår till att bli handläggare, begär eventuella kompletteringar och skickar remisser. När ärendena är klara för beslut är det registrator/handläggaren som föredrar de flesta ärendena för beslutanden, expedierar besluten, för av ärendena i diariet, lägger handlingarna i aktkappor för arkivering och lägger ärendena i arkivkartonger. Hela denna process har förts till kärnverksamheten.

Under år 2010 har myndigheten dock under början av året måst anställa vikarier för registratorerna. Dessa deltog inte på samma sätt i handläggningen av ärenden utan fungerade mera som ”vanliga” registratorer. Kostnaden för dem har i sin helhet förts till OH-kostnaden.

*Arkivering*

Arkivering av enskilda ärenden har, på grund av hur arbetsprocessen är organiserad, förts till kärnverksamheten. Däremot har arbetet med att ordna arkivet förts till OH-kostnaden. Det kan tilläggas att myndigheten, efter kontakter med Riksarkivet, under år 2010 lagt ned en hel del tid på gallring av arkivmaterial. Detta har förts till OH-kostnader.

*Lokaler*

Lokalkostnader har förts till OH-kostnaderna förutom ett mindre belopp för hyra av konferenslokaler som har ett klart samband med myndighetens kärnverksamhet.

*Övrigt*

I OH-kostnaderna ingår sedvanliga kostnader för maskinell utrustning, förbrukningsmaterial och dylikt.

## Året som är

Äntligen är den här – den nya lagen! Inte för att den är så ny som föreslogs i betänkandet men tillräckligt ny för att medföra att Fastighetsmäklarnämnden kommer att ägna en hel del resurser under året till att förbereda införandet av en ny lag per den 1 juli 2011, som är det föreslagna datumet för ikraftträdande (Regeringens proposition 2010/11:15 Ny fastighetsmäklarlag). Roligt med den nya lagen är också att en hel del av det som nämnden under årens lopp slagit fast som god fastighetsmäklarsed nu blir satt på pränt i lag. Spännande är det att nämnden kommer att få många nya frågor på sitt bord och många tillfällen att fortsätta att utveckla god fastighetsmäklarsed. Några nya uppgifter som fastighetsmäklarna får ägna sig åt kommer också att ge nämnden nya uppgifter som kommer att kräva grannlaga hantering. Innan dess ska nämnden dock ägna tid och kraft åt att dels omarbete det rikhaltiga informationsmaterial som nämnden utarbetat under årens lopp, dels utarbete ny information och föreskrifter (om sådan rätt ges i fastighetsmäklarförordningen, som vi bett om) och/eller allmänna råd. Nämnden har vidare för avsikt att samtidigt förnya utformningen av webbplatsen och informationsmaterialet för att på mer än ett sätt markera att nu är det något nytt!

Detta ska dock klaras av med färre tillsynshandläggare än föregående år – ett förhållande som naturligtvis kan komma att påverka både genomströmningstid och hanteringen av inkommande tillsynsärenden. Den tillsynshandläggare som lämnade för Finansinspektionen ersätts nämligen inte eftersom myndigheten redan tidigare arbetade på gränsen till det ekonomiskt tillåtna. Det beslutet medförde dock att de handläggare som är kvar på myndigheten under året kommer att kunna kompetensutveckla sig genom att delta i både externa och interna utbildningstillfällen och de har också kunnat erhålla ett märkbart lönepåslag på deras tidigare förhållandevis modesta löner.

Myndigheten har vidare planerat att satsa varje ”överbliven krona” på information i gammal och ny form – allt för att först bli mer känd hos konsumenterna och sedan för att de också ska ta till sig allt vad Fastighetsmäklarnämnden kan upplysa dem om så att de sedan ska kunna känna sig som såväl **Trygga spekulanter som nöjda parter**.

# Verksamheten

## Uppgifter

Fastighetsmäklarnämnden har, enligt sin instruktion, att pröva ansökningar om registrering som fastighetsmäklare samt att föra register över registrerade fastighetsmäklare, att utöva tillsyn över registrerade fastighetsmäklare och att avgöra frågor om disciplinära åtgärder mot registrerade fastighetsmäklare.

Myndigheten ska därutöver informera om frågor som rör registrering av och tillsyn över enskilda fastighetsmäklare, informera konsumenter om innehållet i fastighetsmäklartjänsten, informera såväl fastighetsmäklare som konsumenter om god fastighetsmäklarsed, främja utvecklingen av god fastighetsmäklarsed och vara representerad i samordningsorganet för tillsyn enligt förordningen (2009:92) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Fastighetsmäklarnämnden ska vidare vara behörig myndighet för fastighetsmäklaryrket enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG om erkännande av yrkeskvalifikationer, ändrat genom rådets direktiv 2006/100/EG. Myndigheten har även vissa uppgifter enligt tjänstedirektivet 2006/123/EG, se vidare avsnittet IMI och kontaktpunkten på s. 17.

Enligt fastighetsmäklarförordningen (1995:1028) ska Fastighetsmäklarnämnden även, om myndigheten har anledning att anta att någon yrkesmässigt förmedlar fastigheter i strid med vad som föreskrivs om registrering i 5 § fastighetsmäklarlagen (1995:400), anmäla det till allmän åklagare.

Enligt 3 kap. 6 § lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism ska Fastighetsmäklarnämnden vidare, om myndigheten vid en inspektion av en fysisk eller juridisk person eller på annat sätt har upptäckt en omständighet som kan antas ha samband med eller utgöra penningtvätt eller finansiering av terrorism, utan dröjsmål underrätta Rikspolisstyrelsen om detta.

## Indelning av verksamheten

Fastighetsmäklarnämndens verksamhet indelas i verksamhetsgrenarna Registrering, Kontroll formella krav, Tillsyn och Information.

Fastighetsmäklarnämndens regleringsbrev för år 2010 innehåller inga särskilda krav på hur verksamheten ska åiterrapporteras. Eftersom regleringsbrevet för år 2011 däremot innehåller ett antal åiterrapporteringskrav har myndigheten valt att redan i år, så långt möjligt, följa dessa krav.

## Registrering

Verksamhetsgrenen Registrering innehåller två ärendegrupper, dels prövning av ansökningar om registrering, dels handläggning av begäran om avregistrering. Här ingår också arbetet med att utfärda föreskrifter om de utbildningskrav som ställs på en sökande för att bli registrerad och om hur sökanden ska visa att denne uppfyller vissa andra krav. Härutöver ingår att besvara frågor från myndigheter i andra länder via IMI liksom att behandla ansökningar och besvara frågor från enskilda via kontaktpunkten (se s.17).

**Tabell 7 Kostnad för Registrering**

Kostnad, tkr	2008	2009	2010
Ansökan om registrering	1 653	1 904	2 067
Underrättelse om tillfällig registrering	0	4	44
Begäran om avregistrering	82	93	49
Implementering av EG-direktiv och utveckling av IT-stödet	444	321	126
<b>Totalt</b>	<b>2 179</b>	<b>2 322</b>	<b>2 286</b>

## Prioriteringar

Sedan Fastighetsmäklarnämnden till halvårsskiftet 2010 måst säga upp den handläggare som hade till huvudsaklig uppgift att handlägga registreringsärenden har myndigheten måst omfördela arbetskraft såtillvida att en tillsynshandläggare fått ägna mindre tid åt tillsyn och mer åt registreringsärenden, allt för att behålla den snabba genomströmning av registreringsärenden som alltid präglat handläggningen.

## Antal registrerade fastighetsmäklare

**Tabell 8 Antal registrerade fastighetsmäklare vid utgången av respektive år fördelat på kvinnor och män**

Registrerade fastighetsmäklare	2008	2009	2010
Kvinnor	2 554	2 658	2 834
Män	3 826	3 774	3 833
<b>Totalt</b>	<b>6 380</b>	<b>6 432</b>	<b>6 667</b>

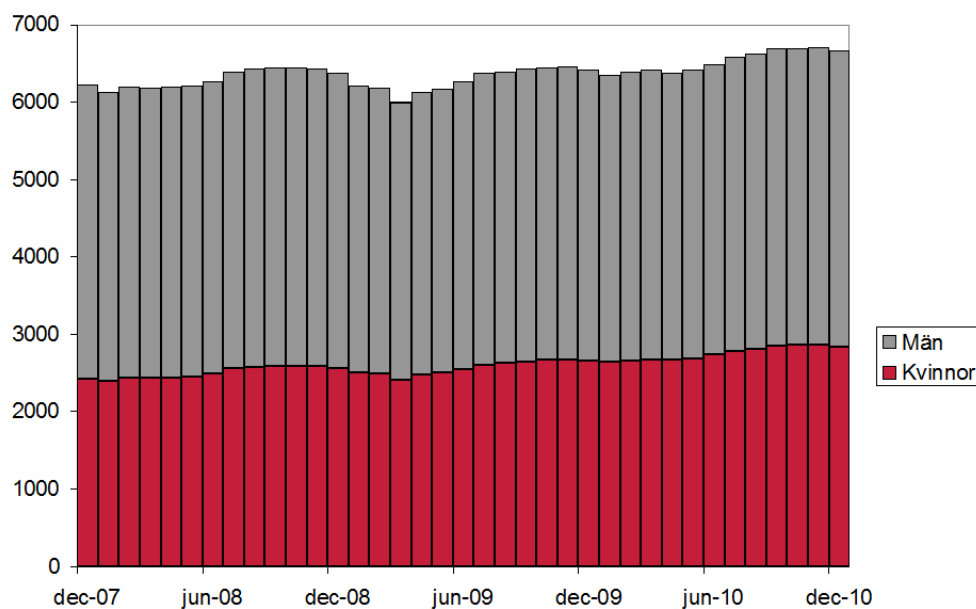
**Tabell 9** Antal fastighetsmäklare vid utgången av respektive år som registrerats efter lämplighetsprov <sup>1</sup>

Registrerade fastighetsmäklare	2008	2009	2010
Registrerade efter lämplighetsprov	2	2	3

**Tabell 10** Antal fastighetsmäklare med tillfällig registrering i Sverige

Registrerade fastighetsmäklare	2008	2009	2010
Tillfälligt registrerade	0	0	0

**Diagram 2** Antal registrerade mäklare under åren 2008–2010



### Variationer

Antalet fastighetsmäklare som är registrerade hos Fastighetsmäklarnämnden har under tidigare år ökat kraftigt men minskade i den globala krisens spår under hösten 2008 för att därefter åter öka något år 2010.

Antalet fastighetsmäklare med registrering för hyresförmedlare är relativt konstant över åren; 82 vid utgången av år 2010, 74 vid utgången av år 2009 och 78 vid utgången av år 2008.

<sup>1</sup> Uppgiften om antal registrerade fastighetsmäklare som registrerats efter lämplighetsprov ingår i uppgiften om totalt antal registrerade mäklare i Tabell 8

## Registreringsärenden

### Ansökan om registrering

Tabell 11 Ansökningar och underrättelser om registrering

Ansökningar om registrering	2008	2009	2010
Antal inkomna ärenden	681	672 <sup>1</sup>	743
Antal avgjorda ärenden	692	649	750
Genomsnittskostnad, avgjorda ansökningsärenden, kr <sup>2</sup>	2 400	2 900	2 800
Genomsnittskostnad, avgjorda underreättelseärenden, kr <sup>2</sup>			43 800
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	23	23	24

### Variationer

#### Antal ärenden

Bortsett från åren 2008 och 2009 ligger antalet inkomna ansökningar om registrering som fastighetsmäklare fortfarande på en hög nivå. Fastighetsmäklaryrket är alltjämt eftertraktat. Antalet sökande till fastighetsmäklarutbildningarna överstiger kraftigt antalet tillgängliga platser; drygt 14 behöriga sökande per plats hösten 2010 mot knappt nio hösten 2009.

Intresset från fastighetsmäklare från andra länder och då huvudsakligen från EES-stater är relativt lågt. Myndigheten får regelbundet förfrågningar per telefon eller via e-post om möjlighet att arbeta som fastighetsmäklare i Sverige men ansökningarna är fortfarande få. Frågor om möjlighet att verka tillfälligt i Sverige är än ovanligare. Myndigheten har ännu inte registrerat någon fastighetsmäklare med tillfällig verksamhet.

Vanligare är att svenska studerande vill få information om möjligheten att arbeta i utlandet.

#### Ålder

Fastighetsmäklarnämnden har som mål att den genomsnittliga åldern på ansökningar om registrering räknat från det att ansökningen kommit in till det att myndigheten fattat beslut i ärendet inte ska överstiga 21 dagar. Genomsnittlig

<sup>1</sup> I årsredovisningen för 2009 angavs 671 ärenden, uppgiften har här rättats.

<sup>2</sup> Genomsnittskostnaden har beräknats genom att årets totala kostnader för handläggning av ansökningsärenden har delats med antal avgjorda ärenden. Det innebär att kostnad för handläggning av ännu ej avgjorda ärenden ingår men däremot inte kostnad för handläggning under tidigare år av de ärenden som avgjorts under året.



ålder för ansökningar om registrering var år 2010 24 dagar jämfört med 23 dagar de två föregående åren.

Myndigheten har närmare analyserat de 20 ärenden som tagit mer än tre månader att avgöra. I sex av dessa ärenden har ansökningen om registrering avslagits och krävt mera skriftväxling och utredning än normalt. Ett ärende har avsett registrering med stöd av lämplighetsprov och ett registrering för tillfällig verksamhet. Dessa båda ärenden har krävt mer omfattande utredning. Vad gäller ärendet rörande registrering med stöd av lämplighetsprov har myndigheten avvaktat resultatet av lämplighetsprovet. I övriga ärenden har tidsutdräkten berott på att de sökande dröjt med att komplettera sina ansökningar eller efter flera påminnelser underlåtit att komplettera. Bortsett från dessa 20 äldsta ärenden har den genomsnittliga åldern uppgått till drygt 17 dagar.

#### *Genomsnittskostnad*

Den genomsnittliga styckkostnaden för ansökningar om registrering har minskat något; från 2 900 kr år 2009 till 2 800 kr år 2010.

#### *Direktansökan*

Det har varit Fastighetsmäklarnämndens förhoppning att handläggningen av ansökningsärenden skulle kunna effektiviseras ytterligare genom det system för direktansökan via Internet som togs i drift i mitten av december 2007. Målet är fortfarande att minst 50 procent av de sökande ska utnyttja denna möjlighet. De åsyftade rationaliseringsvinsterna har hittills endast delvis kommit till stånd. Andelen sökande som år 2010 ansökt med hjälp av direktansökan via Internet har sjunkit till 18 procent jämfört med 21 procent år 2009. Orsaken till att inte flera använder denna möjlighet kan antas vara att en sådan ansökan kräver e-legitimation och att relativt få sökande ännu har sådan legitimation. Myndigheten har hos Justitiedepartementet begärt att ansökningsavgiften differentieras för att locka fler sökande att ansöka via Internet.

**Tabell 12 Ansökan om registrering via Internet, "direktansökan"**

Direktansökan	2008	2009	2010
Antal direktansökningar	96	141	135
Andel direktansökningar i procent av total antal ansökningar	14	21	18

#### *IMI och kontaktpunkten*

Ett internetbaserat informationssystem *International Market Information System (IMI)* har byggts upp av Europeiska kommissionen för att underlätta informationsutbytet mellan myndigheter vid olika gränsöverskridande verksamheter.

Den elektroniska kontaktpunkten (*Point of Single Contact*) är ett krav enligt tjänstedirektivet och innebär att tjänsteföretagare i EU/EES ska kunna ansöka om registrering och tillstånd för sin verksamhet helt elektroniskt över landgränserna samt kunna hitta kontaktuppgifter och länkar till bland annat myndigheter.

Eftersom intresset från fastighetsmäklare i andra medlemsstater för att ansöka om registrering har varit svagt har inte möjligheterna med IMI nyttjats under året. Några frågor eller ansökningar om registrering från tjänsteföretagare från andra medlemsstater har inte heller kommit in via kontaktpunkten.

Trots det hitintills svaga intresset från andra länder i EU/EES behöver Fastighetsmäklarnämnden fortsätta att avsätta resurser för att upprätthålla kompetens att hantera eventuella förfrågningar m.m. via IMI och kontaktpunkten.

## Begäran om avregistrering

**Tabell 13 Begäran om avregistrering**

Begäran om avregistrering	2008	2009	2010
Antal inkomna ärenden	413	340	325
Antal avgjorda ärenden	370	387 <sup>1</sup>	313

### Variationer

#### Antal ärenden

Efter en kraftig uppgång år 2008 av antalet ärenden med begäran om avregistrering har antalet sjunkit till under den nivå som gällde år 2007. Ökningen år 2008 kan antas ha samma orsak som minskningen samma år i antalet ansökningar om registrering, det vill säga en avmattad bostadsmarknad.

## Sammanfattning

Handläggningen av registreringsärenden har varit såväl snabb som kostnads-effektiv. Några andra väntetider än de som beror endera på att myndigheten inväntat komplettering från den sökande eller remissvar från remissinstanserna har inte förekommit.

## Kontroll formella krav

Verksamhetsgrenen Kontroll formella krav innehåller två huvudgrupper av ärenden. Den ena gruppen rör kontrollen av att registrerade fastighetsmäklare fortfarande uppfyller de krav som ställs i 6 § första stycket 1 och 2 fastighetsmäklarlagen på den som vill bli registrerad som fastighetsmäklare, dvs. att

<sup>1</sup> I årsredovisningen för 2009 angavs 386 ärenden, uppgiften har här rättats.

mäklaren inte är försatt i konkurs, underkastad näringsförbud eller har förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken samt att han har försäkring för skadeståndsskyldighet som kan drabba honom om han åsidosätter sina skyldigheter enligt 11–19 §§ fastighetsmäklarlagen. Häri ingår också att kontrollera att registrerade fastighetsmäklare betalar den årliga avgift som föreskrivs i 4 § fastighetsmäklarförordningen. En mäklare som inte längre uppfyller dessa krav ska få sin registrering återkallad.

Den andra huvudgruppen – så kallade åklagarärenden – avser efterlevnaden av kravet enligt 5 § fastighetsmäklarlagen på att den som förmedlar fastigheter och andra objekt ska vara registrerad hos Fastighetsmäklarnämnden. Fastighetsmäklarnämnden ska till allmän åklagare anmäla dem som verkar som fastighetsmäklare i strid med kravet på registrering.

## Prioriteringar

Kraven enligt 6 § första stycket 1 och 2 fastighetsmäklarlagen påverkar direkt det konsumentskydd som en registrering som fastighetsmäklare är avsett att ge, antingen genom fastighetsmäklarens rättshandlingsförmåga eller, när det gäller försäkringsfrågor, möjligheten för konsumenten att få skadestånd. Utrymme för att dröja med att avregistrera en mäklare som inte längre uppfyller något av dessa krav finns inte. Dessa ärenden prioriteras framför andra.

Även kravet på registrering enligt 5 § fastighetsmäklarlagen är avsett att ge konsumenter det skydd det innebär att den person de anlitar för fastighetsförmedling uppfyller kraven för att vara registrerad. Denna grupp ärenden prioriteras dock inte särskilt.

**Tabell 14 Kostnad för Kontroll formella krav**

Kostnad, tkr <sup>1</sup>	2008	2009	2010
Kontroll av registrerade fastighetsmäklare			349
Åklagarärenden <sup>2</sup>			82
<b>Totalt</b>	<b>410</b>	<b>587</b>	<b>431</b>

<sup>1</sup> Någon fördelning av kostnaden är inte möjlig åren 2008 och 2009.

<sup>2</sup> Kostnad för handläggning av åklagarärenden ingick år 2008 i kostnad för tillsyn.

**Tabell 15 Kontroll av formella krav – registrerade fastighetsmäklare**

Försäkringsärenden m.m.	2008	2009	2010
Antal påbörjade ärenden	1 098	1 053	967
Antal avgjorda ärenden	971	1 261 <sup>1</sup>	900
Antal mäklare vars registrering återkallats under året	152	202	179

**Tabell 16 Kontroll av krav – åklagarärenden**

Åklagarärenden	2008	2009	2010
Antal påbörjade ärenden	24	10	10
Antal avgjorda ärenden	22	17	13
Antal personer som anmälts till åklagare	5	2	2

**Variationer**

Antalet ärenden rörande de formella kraven för fortsatt registrering (6 § första stycket 1–2 fastighetsmäklarlagen och 4 § fastighetsmäklarförordningen) minskade med omkring åtta procent jämfört med år 2009. Denna typ av ärenden varierar ständigt i antal främst beroende på om branschorganisationer och kedjeföretag med många fastighetsmäklare byter försäkringsbolag.

Ärenden som rör kravet på att vara registrerad som fastighetsmäklare för att förmedla fastigheter m.m. (5 § fastighetsmäklarlagen) är alltför få för att det ska gå att dra några slutsatser om orsaken till eventuella variationer.

**Sammanfattning**

Kontrollen av de formella kraven för att vara registrerad som fastighetsmäklare fungerar väl. Fastighetsmäklare som inte längre uppfyller kraven för att vara registrerade har, med något enstaka undantag, fått sin registrering återkallad vid rätt tidpunkt.

Kontrollen av att de som förmedlar fastigheter är registrerade fungerar, så långt Fastighetsmäklarnämnden kan bedöma, också väl. Hur många personer som förmedlar fastigheter utan att vara registrerade undandrar sig dock myndighetens bedömning.

<sup>1</sup> I årsredovisningen för 2009 angavs 1 260 ärenden; uppgiften har här rättats

## Tillsyn

Verksamhetsgrenen Tillsyn går ut på att kontrollera att de registrerade fastighetsmäklarna följer fastighetsmäklarlagen och iakttar god fastighetsmäklarsed samt är redbara och i övrigt lämpliga som fastighetsmäklare.

Den övergripande principen för Fastighetsmäklarnämndens tillsyn har varit att uppnå största möjliga effekt med tillgängliga resurser. I övrigt framgår principerna för hur tillsynen genomförs och prioriteras av de interna verksamhetspromemoriorna Granskning – när, var, hur & varför och Tillsyn – policy och handläggningsrutiner. Ytterligare prioriteringar finns i nämndens särskilda och tillfälliga tillsynspolicyer.

**Tabell 17 Kostnad för Tillsyn<sup>1 2</sup>**

Kostnad, tkr	2008	2009	2010
Gångse tillsyn			6 466
Besökstillsyn			70
IT-utveckling			5
Europeisk standardisering av fastighetsmäklartjänster			30
<b>Totalt</b>	<b>6 778</b>	<b>5 863</b>	<b>6 572</b>

## Probleminventering

Fastighetsmäklarnämnden gör månatliga sammanställningar av de problem som konsumenterna anmäler till nämnden. Vidare gör nämnden regelbundet telefonmätningar (fyra mätperioder år 2010) för att identifiera vad konsumenterna mest ringer om. Dessutom diskuteras regelbundet på interna möten de problem som konsumenterna och nämnden själv konstaterar i den dagliga verksamheten.

Av tabellen nedan framgår de problemområden som oftast berörs i anmälningar mot fastighetsmäklare från konsumenterna respektive vid konsumenters telefonsamtal till Fastighetsmäklarnämnden.

<sup>1</sup> Någon fördelning av kostnaden är inte möjligt åren 2008 och 2009.

<sup>2</sup> Summeringsdifferenser beror på avrundningar.

**Tabell 18 De vanligaste områdena där konsumenter upplever problem i mäklartjänsten – antal anmälningar resp. telefonsamtal där frågan berörs**

<b>Problemområde – antal anmälningar respektive telefonsamtal under mätperioderna <sup>1</sup></b>	<b>Anmälningar 2009</b>	<b>Anmälningar 2010</b>	<b>Telefonsamtal 2009</b>	<b>Telefonsamtal 2010</b>
Mäklarens uppträdande/agerande <sup>2</sup>	68	65	73	66
Lockpriser	25	53		13
Budgivning	60	53	53	32
Bristande information	46	35		
Felaktig marknadsföring	18	33		
Felaktig objektbeskrivning	25	28		
Mäklarens omsorgsplikt	6	20		
Brister i köpekontrakt	6	13		
Återgångs- och besiktningssklausuler	8	12		
Uppdragsavtal	5	3	30	27
Fel i objektet	2		23	27
Provision	4	5		23
Mäklarens upplysningsplikt				20
Förmedlingsuppdraget			21	9

Vid genomgång av de anmälningar och förfrågningar per telefon och e-post som kommit in till Fastighetsmäklarnämnden har det visat sig att de vanligaste klagomålen och frågorna i stort sett är likartade under senare år. De rör budgivning och lockpriser, uppgifter i objektsbeskrivning, marknadsföring, fastighetens skick och dålig information om fastigheten, liksom att mäklaren varit passiv, ointresserad, okunnig eller otrevlig. Även uppdragsavtalet vållar konsumenterna problem. Tilläggas ska att det är nämndens uppfattning att nämnden, genom anmälningar och telefonsamtal samt genom egna studier av marknaden och kontakter med branschen, har god kännedom om vad som vållar konsumenterna problem i deras kontakter med fastighetsmäklare.

Brister i utformade villkorsklausuler är ett inte ovanligt problem som Fastighetsmäklarnämnden ser mycket allvarligt på även om konsumenterna inte alltid gör det. Deras anmälningar medför dock att nämnden uppmärksammar de bristfälliga villkorsklausulerna.

Ett annat problem som endast indirekt framgår av anmälningarna är att konsumenterna i relativt stor utsträckning har dåliga kunskaper om fastighetsmäklarens skyldigheter gentemot köpare och säljare och att de därför har förväntningar på mäklaren som denna inte kan eller får uppfylla. Detsamma gäller kunskapen om

<sup>1</sup> Fullständig statistik för år 2008 saknas. Tillgänglig statistik, som omfattar större delen av året, visar dock ingen större skillnad mot senare år.

<sup>2</sup> Gruppen Mäklarens uppträdande/agerande innehåller flera olika slags anmärkningar, t.ex. att mäklaren inte bekräftat en uppsägning av ett uppdragsavtal, att mäklarens opartiskhet kunde ifrågasättas, att mäklaren glömt att släcka stearinljus efter en visning, att mäklaren stressat köparen att skriva under avtalet m.m.

vilka rättigheter och skyldigheter konsumenten själv har vid köp och försäljning av bostad. (Se vidare nästa avsnitt och avsnitt Konsumenternas behov av information s.40).

Vissa åtgärder, eller brist på åtgärder, från mäklarens sida anmäls normalt inte till Fastighetsmäklarnämnden eftersom de inte så ofta leder till problem för en enskild konsument. Ett exempel är de så kallade medlemsklausulerna vid köp och försäljning av bostadsrätt (se avsnittet Villkor i överlåtelseavtal avseende bostadsrätt s. 26). Ett annat är de åtgärder som en fastighetsmäklare är skyldig att vidta enligt lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (se avsnittet Penningtvätt s. 25). Detta uppmärksammas dock av myndigheten själv, som också hanterar penningtvätsfrågor i samordningsorganet för tillsyn enligt penningtvättslagen. Vid åtta sammanträden under året deltog företrädare för myndigheten i sammanträden vid vilka penningtvätsfrågor som aktualiseras i hela samhället diskuteras och utvecklas.

### **Konsumentproblem och andra problem som oftast inte leder till någon åtgärd eller påföljd från Fastighetsmäklarnämndens sida**

Många problem med en fastighetsmäklartjänst som konsumenterna anser att de drabbats av, och även sådana som Fastighetsmäklarnämnden uppmärksammar, leder inte till någon åtgärd eller påföljd från nämndens sida.

En orsak kan vara att mäklaren inte är skyldig att skriftligt dokumentera ett förhållande och ord står mot ord om vad som egentligen förevarit, exempelvis att mäklaren underlåtit att informera en köpare om dennes undersökningsplikt. Den nya fastighetsmäklarlagen föreslås ålägga mäklaren en större dokumentations-skyldighet i vissa frågor.

En annan orsak kan vara att myndighetens resurser, liksom myndighetens arbetsformer med enbart skriftlig handläggning, gör att frågan inte kan utredas på ett tillförlitligt sätt. Ett exempel är att mäklaren själv handlar med bostadsrätter. Eftersom det saknas ett centralt bostadsrättsregister är sådan handel svår att utreda. Ett annat exempel är problem kring förmedling av nyproduktion med det komplexa regelsystem som omgärdar den verksamheten. Andra exempel är felaktiga värderingar av objekt, gränsöverskridande fastighetsförmedling och förmedling som i sin helhet utförs via Internet.

En tredje orsak till att Fastighetsmäklarnämnden inte kommer åt vissa problem är att hänföra till att myndigheten inte har tillsyn över företag, vilket myndigheten för övrigt hemställt om vid flera tillfällen. Se även avsnittet Besökstillsyn hos mäklarföretag s. 32.

Slutligen har flera anmälningar mot fastighetsmäklare sin orsak i att mäklaren inte tydligt informerat om sin roll vid en förmedling och att konsumenterna själva inte orienterat sig genom att ta del av information på Fastighetsmäklarnämndens webbplats om vad som gäller. Anledningen till att konsumenterna inte söker information från myndigheten står till dels att finna i ett annat strukturellt problem,

nämligen det förhållandet att konsumenterna inte känner till Fastighetsmäklarnämnden och gör de det tror de att myndigheten är en branschorganisation. I denna del har myndigheten flera gånger hemställt om att få ändra namn till Fastighetsmäklarmyndigheten så att det tydligare ska framgå att nämnden är en myndighet.

Ett generellt problem för Fastighetsmäklarnämnden som tillsynsmyndighet är att det som konsumenterna oftast är missnöjda med inte är sådant som myndigheten har möjlighet eller har svårt att utreda, exempelvis fejkad budgivning och dåligt uppträdande.

### **Tillfälliga och särskilda tillsynspolicyer**

Fastighetsmäklarnämndens probleminventeringar resulterar emellanåt, då nya frågor dyker upp, i att nya tillfälliga och särskilda tillsynspolicyer beslutas och att gamla avslutas. Som regel tillkännages en ny policy i god tid innan den träder i kraft. Avsikten är att fastighetsmäklarna ska hinna se över och förhoppningsvis vid behov även ändra sina rutiner så att de överensstämmer med Fastighetsmäklarnämndens uppfattning om vad som är god fastighetsmäklarsed.

#### ***Under år 2010 beslutade tillsynspolicyer***

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2010 beslutat tre nya särskilda och tillfälliga tillsynspolicyer som alltjämt tillämpas.

##### *Så kallade lockpriser*

Sedan den 7 april 2010 uppmärksammar återigen Fastighetsmäklarnämnden särskilt de anmälningar som avser lockpriser. Anmälningar som lämpar sig härför väljs ut för granskning enligt den särskilda granskningspolicyn avseende lockpriser. Det innebär att inga andra frågor granskas i dessa ärenden, att mäklaren uppmanas att ge in förteckning över avslutade förmedlingsuppdrag avseende bostadsrätter under det senaste året och att från förteckningen 20–25 förmedlingar väljs ut för närmare granskning.

Så kallade lockpriser, eller mera korrekt ett annonserat pris som väsentligen avviker från ett bedömt marknadsvärde, har varit en ständigt återkommande fråga. Oskicket med att i marknadsföringen ange ett mycket lägre pris än det bedömda marknadsvärdet för att locka spekulanter till visningar har pågått sedan början av innevarande sekel.

Fastighetsmäklarnämnden har angripit problemet på flera olika sätt under de gångna åren men med klen resultat. Det har även gjorts försök att inom branschen komma fram till en bättre ordning men detta kräver att hela branschen samarbetar i frågan vilket hittills inte lyckats. Dock har branschen aviserat en försöksverksamhet i Stockholm från och med den 1 april 2011.

Fastighetsmäklarnämnden hade förhoppningen att den nya lagen i viss mån skulle stävja användningen av så kallade lockpriser. I betänkandet (SOU 2008:6) Fastighetsmäklarna och konsumenterna föreslog utredaren att mäklaren, oberoende



av vad som angetts i marknadsföringen, skulle upplysa säljare och köpare om bedömt marknadsvärde. I regeringens proposition (prop. 2010/11:15) Ny fastighetsmäklarlag återfinns inte detta förslag vilket motiveras med att det finns en fara att mäklarnas värderingar skulle uppfattas som mer objektiva och säkra än vad de i själva verket är och att många konsumenterna dessutom har relativt goda förutsättningar att självständigt bedöma marknadsvärdet.

Av de 33 ärenden som påbörjats under år 2010 har fem avskrivits varav två på grund av att fastighetsmäklaren avregistrerats på egen begäran. En mäklare har varnats för lockpris under år 2010.

#### *Försäkringar*

Den 11 maj 2010 tillkännagav Fastighetsmäklarnämnden att i förmedlingsuppdrag som ingåtts efter den 1 juli 2010 ska nämnden särskilt uppmärksamma hur informationen hanteras och kontraktsklausuler utformas i de förmedlingar i vilka försäkringar av något slag aktualiseras.

Fastighetsmäklarnämnden uppmärksammade våren 2010 att fastighetsmäklare ofta verkar för att parter ska teckna försäkring i anslutning till en överlåtelse. Försäkringarna betecknas lite olika. Benämningar som säljarförsäkring, köparförsäkring, säljaransvarsförsäkring och dolda felförsäkring förekommer. Nämnden uppmärksammade också att innebörden av försäkringen inte alltid stod klar för parterna och att det förhållandet medförde problem för endera eller båda parter.

Tillsynspolicyn avseende försäkringar används fortfarande. Antalet ärenden där försäkringsfrågan aktualiseras är inte av den omfattningen att det går att dra några säkra slutsatser men det är myndighetens uppfattning att tillkännagivandet av tillsynspolicyn kan ha bidragit till att informationen om försäkringarna liksom utformningen av kontraktsklausulerna blivit tydligare.

#### *Penningtvätt*

Den 3 november 2010 tillkännagav Fastighetsmäklarnämnden att myndigheten avsåg att från och med den 1 december 2010 i sina tillsynsärenden begära in kopia av de handlingar som mäklaren använt för att uppnå kundkännedom samt de noteringar som gjorts i enlighet med Fastighetsmäklarnämndens allmänna råd (FMN2010:1) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Penningtvätt är inget problem som konsumenterna i första hand uppmärksammar. Fastighetsmäklarna omfattas dock av penningtvättslagens regelverk sedan år 2005 och Finansdepartementet och Financial Action Task Force (FATF) ställer krav på Fastighetsmäklarnämnden att informera fastighetsmäklarna om penningtvättslagen och att granska mäklarnas åtgärder i anledning av lagen.

Fastighetsmäklarnämnden har i en tidigare tillsynspolicy från mars 2006 särskilt uppmärksammat hur fastighetsmäklarna kontrollerade parternas identitet. Inledningsvis fanns ett stort motstånd bland många fastighetsmäklare att begära legitimation av sina kunder men att döma av de tillsynsärenden som nu handläggs är detta numera ett mindre problem.

Skärpningen år 2009 av lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism innebar att fastighetsmäklarna inte längre kan nöja sig med att kontrollera parternas identitet. Fastighetsmäklarna ska nu även uppnå kundkännedom innan de inleder en affärsförbindelse eller medverkar vid en enskild affärstransaktion.

Denna tillsynspolicy är fortfarande ny, få ärenden är färdigutredda, men av telefonförfrågningar från fastighetsmäklarna att döma har flera tillägnat sig det nya riskbaserade förhållningssättet i kontakterna med presumtiva kunder. Samtidigt kan konstateras att många mäklare känner ovilja mot att ställa de frågor som krävs för att uppnå kundkännedom.

### ***Under tidigare år beslutade tillsynspolicyer***

#### *Återgångsklausuler*

Den första tillfälliga tillsynspolicys beslöts i september 2005. Den innebar att nämnden skulle ägna särskilt intresse åt återgångsklausuler. Denna tillsynspolicy upphörde i februari 2007 men granskningen av återgångsklausuler fortsätter som ett normalt led i handläggningen av flertalet tillsynsärenden.

Det är en grannliga uppgift för fastighetsmäklarna att utforma återgångsklausuler som dels innehåller de moment som krävs för att det ska stå klart för båda parter dels i vilken situation ett köp kan återgå, dels när en återgång senast ska begäras, dels ock hur detta ska gå till. En återgångsklausul ska återspegla parternas vilja och de standardklausuler som förekommer täcker inte alltid de frågor som parterna vill reglera. Ändringar i en standardklausul leder lätt till att klausulen blir otydlig. Fastighetsmäklarnämnden har därför dristat sig till att förorda att fastighetsmäklarna ska verka för att parterna enas om en så kallad öppet köp-klausul.

Problemet med otydliga klausuler förekommer fortfarande men Fastighetsmäklarnämnden har en allmän känsla av att fastighetsmäklarna blivit mera försiktiga i arbetet med att utforma återgångsklausuler, vilket lett till ett utökat användande av de så kallade öppet köp-klausulerna.

#### *Budgivning*

Från senare delen av år 2007 fram till utgången av år 2008 har Fastighetsmäklarnämnden särskilt granskat mäklarnas hantering av budgivning. Därvid har nämnden bland annat begärt in mäklarnas budgivningslistor. Någon felaktig hantering av budgivning har inte framkommit. Detta till trots kan nämnden konstatera att budgivning ger upphov till många kontakter med nämnden, både vid telefonsamtal och genom anmälningar. Att konsumenterna upplever budgivning som ett problem framgår också av konsumenters kontakter med en branschorganisations konsumentombudsman som uppger att 70 procent av alla samtal rör budgivning på ett eller annat sätt.

#### *Villkor i överlåtelseavtal avseende bostadsrätt*

Den 13 maj 2008 tillkännagav Fastighetsmäklarnämnden att villkor i överlåtelseavtal avseende bostadsrätt, av innebörd att köparen på ett eller annat sätt fräntas

rätten att överklaga ett av bostadsrättsföreningen fattat ”negativt medlemsbeslut”, skulle komma att granskas särskilt. Policyn gällde till den 30 juni 2009.

Fastighetsmäklarnämnden anser att det strider mot god fastighetsmäklarsed att rutinmässigt och utan närmare förklaring införa en klausul i överlåtelseavtal som innebär att bostadsrättslagen frångås till nackdel för köpare. Från vissa håll i branschen framfördes kritik mot denna hållning. Man ansåg att en säljare inte skulle behöva vänta med en eventuell omförsäljning på grund av en pågående process om köparens rätt till medlemskap.

Tillsynspolicyn fick ändå till följd att många klausuler ändrats så att det numera normalt framgår att köparens eventuella avstående från sin rätt att överklaga en bostadsrättsförenings beslut är ett undantag från vad som normalt ska gälla enligt bostadsrättslagen.

#### *Uppdragsavtal*

Den 1 februari 2009 tillkännagav Fastighetsmäklarnämnden att den under året, i anledning av att en förändrad marknad kunde antas leda till förändrade förutsättningar för förmedlingsuppdraget, skulle ägna särskild uppmärksamhet åt de uppdragsavtal som fastighetsmäklarna ingått och som enligt den allmänna tillsynspolicyn som nämnden tillämpar alltid begärs in i samband med olika tillsynsärenden.

Granskningen visade inte på att uppdragsavtalen skulle ha blivit sämre.

### **Principer för hur tillsynen genomförts**

#### *När*

Fastighetsmäklarnämnden utövar sin tillsyn som huvudregel efter incitament med beaktande av det intrång i mäklarens verksamhet som det innebär att bli föremål för granskning.

Ärendena startas hos Fastighetsmäklarnämnden dels efter anmälningar som kommer in till nämnden, dels genom den aktiva tillsyn över registrerade fastighetsmäklare som nämnden bedriver bland annat genom mediebevakning, registerkontroller och efterlevnadskontroller.

Exempel på registerkontroller som kan leda till att tillsynsärenden påbörjas är Fastighetsmäklarnämndens undersökningar av dels vilka mäklare som har restförd skulder eller gjort sig skyldiga till brott, dels vilka mäklare som systematiskt slarvar med att betala sina årsavgifter till myndigheten. Ett annat exempel är att mäklaren anmälts till nämnden vid minst tre tillfällen under en tvåårsperiod och anmälningarna inte varit uppenbart obefogade.

Så kallade efterlevnadskontroller görs i huvudsak i två situationer. En sådan situation är om en mäklare tidigare varnats för något beteende som kan befaras vara en systematisk brist i mäklarens verksamhet. Då granskas mäklaren på nytt efter en tid för att kontrollera om denne ändrat sina rutiner. Den andra situationen är om en mäklare har betydande restförd skulder utan att för den skull missköta

sina förmedlingsuppdrag. Då kontrolleras efter en tid om mäklaren reglerat sina skulder. Det kan tilläggas att betydande restförda skulder enligt kammarrättens praxis inte i sig är tillräckligt för att återkalla en mäklares registrering.

*Var*

Tillsynsarbetet utförs huvudsakligen på myndigheten men kan också utföras på plats hos mäklarna genom besökstillsyn och andra besök.

*Hur*

Hur en granskning ska gå till kan variera från tid till annan. Minst en gång per år gås handläggningsrutiner och de allmänna grunderna för att granskning ska inledas igenom. Med dessa som utgångspunkt handläggs tillsynsärenden med hänsyn taget även till de tillfälliga och särskilda tillsynspolicyerna.

Tillsynsärendena har under år 2010 grovt delats in i riktade ärenden, sedvanliga ärenden och utvidgade granskningar.

I ett riktat ärende, ofta en anmälan som av allt att döma inte kommer att leda till att fastighetsmäklaren meddelas någon påföljd, föreläggs mäklaren att yttra sig enbart över det som kritiken gäller.

I ett sedvanligt ärende granskas hela förmedlingsuppdraget, således även sådant som anmälaren inte kritiserat. Därtill granskas det som Fastighetsmäklarnämnden i särskilda tillsynspolicyer från tid till annan bestämmer ska granskas särskilt. I dessa ärenden inhämtas också uppgifter om mäklarens eventuella restförda skulder och brottslighet.

Utvidgad granskning innebär att flera förmedlingsuppdrag granskas. Utvidgad granskning ska initieras vid återkommande förseningar med att betala in årsavgiften, vid uppenbar ovilja att hålla Fastighetsmäklarnämndens register uppdaterat med aktuella uppgifter, i anledning av vissa av Skatteverket anmälda omprövningsärenden, om en fastighetsmäklare blivit anmäld tre eller flera gånger under en tvåårsperiod, när så har bestämts i en särskild tillsynspolicy, när mäklaren har skulder om 100 000 kr eller mer samt när mäklaren förekommer i belastningsregistret.

Fastighetsmäklarnämnden har för närvarande ingen säker statistik över andelen ärenden som antingen startats av myndigheten själv eller som innehåller egeninitierade moment trots att de börjat som en anmälan. Myndigheten uppskattar dock att egeninitierad tillsyn ingår i omkring 80 procent av alla tillsynsärenden.

## Statistiska uppgifter om ärendehandläggningen

### Påbörjade och avgjorda tillsynsärenden

Tabell 19 Tillsyn – antal påbörjade och avgjorda ärenden

Tillsynsärenden totalt	2008		2009	2010
	Totalt	Exkl. "byggmäklare" <sup>1</sup>		
Antal påbörjade ärenden	394	394	333	405
varav				
anmälningar från enskilda	306	306	264	307
anmälningar från myndigheter	10	10	3	0
egeninitierade ärenden	66	66	55	85
anmälan om självinträde m.m.	12	12	11	13
Antal avgjorda ärenden <sup>1</sup>	470	389	368	353
varav				
anmälningar från enskilda	300	300	275	287
anmälningar från myndigheter	7	7	10	1
egeninitierade ärenden <sup>1</sup>	149	68	71	53
anmälan om självinträde m.m.	14	14	12	12
Genomsnittlig kostnad, avgjorda ärenden, kr, gängse tillsyn <sup>2 3</sup>				18 400
Genomsnittlig kostnad, avgjorda ärenden, tkr, besökstillsyn <sup>2 3</sup>				35 200
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar <sup>1</sup>	334	181	202	164
Antal ärenden i balans vid årets utgång	183	183	148	200

Tabell 20 Tillsyn – underrättelser till Finanspolisen om eventuell penningtvätt m.m.<sup>4</sup>

Underrättelser till Finanspolisen	2008	2009	2010
Antal underrättelser till FiPo	–	1	2

<sup>1</sup> Uppgifterna för år 2008 har här redovisats inklusive resp. exklusive 81 ärenden rörande mäklare anställda vid byggbolag. Dessa ärenden påbörjades i maj 2005. De har sedan avvaktat ett principiellt viktigt avgörande av Regeringsrätten. Ärendena avskrevs år 2008.

<sup>2</sup> Genomsnittskostnaden har beräknats genom att årets totala kostnad för handläggning av tillsynsärenden delats med antal avgjorda ärenden. Det innebär att även kostnad för handläggning av ärenden som ännu inte avgjorts ingår men däremot inte kostnad för handläggning under tidigare år av de ärenden som avgjorts under året.

<sup>3</sup> Någon fördelning av kostnad för gängse tillsyn och besökstillsyn är inte möjligt åren 2008 och 2009.

<sup>4</sup> Kravet att Fastighetsmäklarnämnden ska underrätta Finanspolisen vid misstanke om penningtvätt m.m. infördes år 2009.

### **Variationer**

#### *Anmälningar från enskilda*

Antalet anmälningar från enskilda sjönk något år 2009 – antagligen beroende på minskningen i antalet fastighetsaffärer föregående år – för att år 2010 åter öka till 2008 års nivå.

Några anmälningar som rör hyresförmedlare har inte kommit in till myndigheten under de tre senaste åren. Myndigheten har heller inte på annat sätt fått signaler om att det i allmänhet är några problem med hyresförmedlare.

#### *Egeninitierade ärenden*

Antalet egeninitierade ärenden har ökat från 55 år 2009 till 84 år 2010. Ökningen beror i huvudsak på att myndigheten år 2010 inledde en särskild granskning av fastighetsmäklare med anknytning till låneinstitut.

#### *Ålder*

Fastighetsmäklarnämndens mål är sedan flera år att tillsynsärendenas ålder vid beslut inte skulle vara mer än sex månader. År 2010 var den genomsnittliga åldern drygt fem månader mot över sex månader år 2009. Minskningen beror på att antalet gamla ärenden som tagit mer än ett år att slutföra minskade från 36 år 2009 till 24 år 2010. Dock bör tilläggas att flera äldre ärenden nu väntar på avgörande. Detta kombinerat med att resurserna för handläggning av tillsynsärenden minskat kan komma att medföra att den genomsnittliga handläggningstiden återigen ökar.

#### *Ärenden i balans*

Antal ärenden i balans vid årets utgång har ökat från 148 år 2009 till 200 år 2010. Den naturliga förklaringen till detta torde vara det ökade antalet påbörjade ärenden.

### **Registerkontroller**

**Tabell 21 Tillsyn – Registerkontroller <sup>1</sup>**

<b>Registerkontroller</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
5-årskontroller hos KFM och RPS	1 278	1 182	502
Sena betalningar av årsavgifter	246	0 <sup>2</sup>	86
Återkommande anmälningar	9	2	1
Antal diarieförda ärenden till följd av registerkontroller	16	15	9

<sup>1</sup> Uppgifter om antal diarieförda tillsynsärenden ingår i uppgift om påbörjade egeninitierade ärenden i Tabell 19

<sup>2</sup> Någon systematisk genomgång av mäklare som varit sena att betala sin årsavgift år 2009 hanns inte med. En översiktlig kontroll gjordes i stället år 2010 och beaktades vid genomgången av sena betalningar under år 2010.

Fastighetsmäklarnämnden har på grund av resursbrist (tillfällig deltidstjänstgöring) inte prioriterat sedvanliga registerkontroller i form av undersökningar av vilka mäklare som har restförda skulder. Av planerade cirka 1 200 mäklare som under år 2010 skulle kontrolleras beträffande skulder och brottslighet har endast 502 mäklare kontrollerats. Övriga mäklare som skulle ha kontrollerats under år 2010 har i stället kontrollerats under januari och februari 2011.

Vad gäller fastighetsmäklare som återkommande varit sena med att betala sina årsavgifter till myndigheten och som blivit anmälda till Fastighetsmäklarnämnden vid minst tre tillfällen under en tvåårsperiod har kontrollerna genomförts som planerat.

### **Efterlevnadskontroller**

**Tabell 22 Tillsyn – efterlevnadskontroller <sup>1</sup>**

<b>Efterlevnadskontroller</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Antal kontrollerade mäklare	14	14	16
varav lett till ett diariefört tillsynsärende	4	6	5

Som framgår av Tabell 22 har myndigheten under år 2010 gjort 16 så kallade efterlevnadskontroller varav fem lett till att ett nytt tillsynsärende startats avseende mäklaren i fråga, varav två ärenden diarieförts i början av januari 2011.

De ärenden som inte lett till något nytt tillsynsärende avser normalt fråga om en mäklares restförda skulder. Kontrollen görs hos Kronofogdemyndigheten. Om mäklaren inte längre har några restförda skulder eller om skulderna understiger 10 000 kr behöver inget tillsynsärende läggas upp. En annan anledning kan vara att en utvidgad granskning av annan anledning redan påbörjats mot mäklaren i fråga.

I de fall där ett nytt ärende lagts upp kan följande noteras. Efterlevnadskontrollerna har gjorts i anledning av att mäklaren endera haft restförda skulder, gjort sig skyldig till olika typer av brottslighet eller att Fastighetsmäklarnämnden funnit brister i förmedlingsverksamheten som kan befaras vara systematiska. Två nyregistrerade mäklare har också kontrollerats. Vad som framkommit i samband med att deras ansökningar om registrering behandlades var inte tillräckligt för av avslå ansökningarna men nämnden har ändå funnit anledning att följa mäklarens verksamhet.

Tre ärenden är ännu inte avgjorda. Ett ärende har lett till att fastighetsmäklaren varnats och ett ärende har skrivits av eftersom inget framkommit som tyder på att mäklaren inte skulle vara redbar eller i övrigt lämplig som mäklare.

<sup>1</sup> Uppgifter om antal diarieförda tillsynsärenden ingår i uppgift om påbörjade egeninitierade ärenden i Tabell 19

**Besökstillsyn hos mäklar företag****Tabell 23 Tillsyn – besök hos mäklar företag <sup>1</sup>**

<b>Tillsynsbesök</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Antal besök	3	2	2

Genom att fastighetsmäklarbranschen i allt större utsträckning domineras av mäklarkedjor med enhetliga koncept och standardformulär för mäklarna inom kedjan får de enskilda mäklarna allt mindre möjlighet att påverka hur förmedlingsprocessen ska gå till. Det hade varit önskvärt och ändamålsenligt om Fastighetsmäklarnämnden haft möjlighet att utöva tillsyn inte bara över fastighetsmäklare personligen utan även över företagen. Detta så mycket mera som konsumenterna numera synes ha uppfattningen att de anlitar ett företag och inte en enskild mäklare.

För att i någon mån kunna granska företagets rutiner besöker Fastighetsmäklarnämnden företag – med deras medgivande – och väljer då företag som är ledande på orten och så att besöken får en god geografisk spridning. Myndigheten går igenom rutiner, standardformulär m.m. och besöken avslutas med en allmän diskussion, företrädesvis med alla mäklare på kontoret, om de iakttagelser som gjorts, de frågor som mäklarna själva vill ställa och även någon annan fråga av allmänt intresse.

Myndigheten har år 2010 genomfört två sådana besök. Erfarenheterna från besöken är goda. Även om tillsynsbesök är resurskrävande anser myndigheten att besöken är ett effektivt sätt att förbättra rutiner och standardformulär.

**Ärenden som prövats av Disciplinnämnden**

Inom Fastighetsmäklarnämnden finns ett särskilt beslutsorgan, Disciplinnämnden, som har till uppgift att för myndighetens räkning avgöra frågor om de disciplinära påföljderna varning och avregistrering. Disciplinnämnden består av myndighetens chef, som är ordförande, en vice ordförande och högst sex andra ledamöter och det antal ersättare för dessa som regeringen bestämmer, för närvarande fyra. Disciplinnämnden är beslutför när ordföranden och minst fyra av de andra ledamöterna är närvarande.

<sup>1</sup> Uppgifter om antal diarieförda tillsynsärenden ingår i uppgift om påbörjade egeninitierade ärenden i Tabell 19





*Disciplinnämnden: från vänster Anna-Lena Järvstrand, ordförande, Annika Marcus, vice ordförande, (stf myndighetschefen Eva Kristina Ohlson), Kenneth Kanckos, Märit Walfridsson, Johanna Albrektson, Britta Brinck-Nehlin, Mari Gremlin, Kenne Nygren, Lars Lindgren, Lennart Hagberg och Ola Jingryd. På bilden saknas Thomas Johansson.*

**Tabell 24 Tillsyn – ärenden som prövats av Disciplinnämnden**

<b>Tillsynsärenden prövade av Disciplinnämnden</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Antal ärenden som prövats av Disciplinnämnden	142	138	133
Antal mäklare som varnats av Disciplinnämnden	72	61	59
Antal mäklare vars registrering återkallats av Disciplinnämnden	1	4	2
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	272	292	255

**Tabell 25 Tillsyn – de vanligaste bristerna som lett till disciplinpåföljd<sup>1</sup>**

<b>Brister</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Omsorgsplikt, informations- och upplysningsplikt	15	8	14
Besiktning- och återgångsvillkor	22	9	13
Objektsbeskrivning	12	2	10
Identitetskontroll enligt penningtvättslagen	20	8	6
Redbarhet	8	11	2
Uppdragsavtal	1	11	3

**Variationer***Antal disciplinpåföljder*

Antal mäklare som varnades är i princip oförändrat; 59 år 2010 jämfört med 61 år 2009. Endast få mäklare får sin registrering återkallad varje år; variationerna beror närmast på vid vilken tidpunkt ärendena blir klara för avgörande.

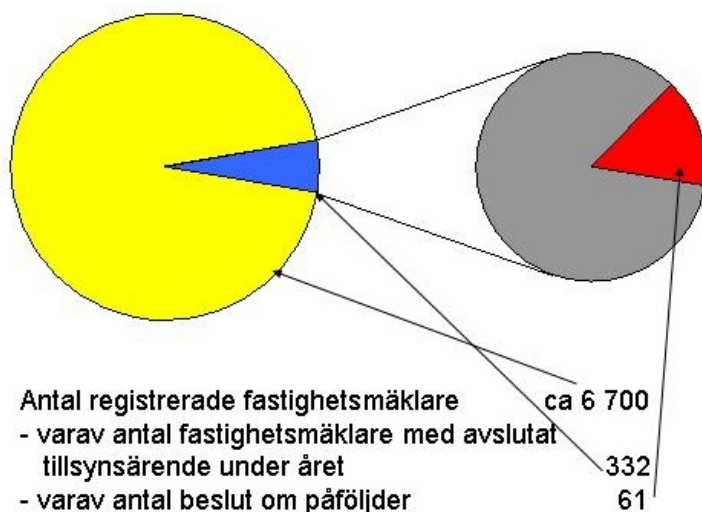
Totalt har antalet mäklare som meddelats en disciplinär påföljd minskat år 2010 jämfört med år 2009, om än obetydligt, från 65 till 61. Antalet påföljder i absoluta tal liksom förändringen är för liten för att det ska vara möjligt att dra några slutsatser om orsaken.

*Andel mäklare som meddelas disciplinär påföljd***Tabell 26 Andel mäklare som meddelats disciplinpåföljd i förhållande till antal mäklare som varit föremål för tillsynsbeslut**

<b>Disciplinpåföljder</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Antal mäklare som varit föremål för tillsynsbeslut	410	330	332
Antal mäklare som meddelats disciplinpåföljd	73	65	61
Andel mäklare med disciplinpåföljd i % av antalet mäklare med tillsynsbeslut	17,8	19,7	18,4

<sup>1</sup> En disciplinpåföljd kan tilldelas en mäklare efter en sammantagen bedömning av flera olika brister i verksamheten. Här anges endast de vanligaste.

**Diagram 3** Antal granskade mäklare och beslutade disciplinpåföljder år 2010



Andelen fastighetsmäklare som granskas i ett tillsynsärende och som meddelas någon disciplinär påföljd varierar tämligen lite över åren. I förhållande till antalet mäklare som varit registrerade vid utgången av respektive år har andelen mäklare med ett under året avslutat tillsynsärende under flera år uppgått till mellan fem och sju procent och andelen som meddelas en disciplinär påföljd till cirka en procent eller mindre. Av de mäklare som varit föremål för tillsyn har knappt 20 procent meddelats en disciplinär påföljd.

### Ärenden som prövats av myndigheten

**Tabell 27** Tillsyn – ärenden som prövats av myndigheten

Tillsynsärenden prövade av myndigheten	2008		2009	2010
	Totalt	Exkl. "byggmäklare" <sup>1</sup>		
Antal ärenden som prövats av myndigheten	328	247	230	220
Antal ärenden som avskrivits utan utredning	57	57	32	30
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar <sup>1</sup>	361	128	148	108

#### Ärenden som avgjorts utan utredning

Antal ärenden som avgjorts utan utredning var i princip oförändrat år 2010 jämfört med år 2009.

<sup>1</sup> Uppgifterna för år 2008 har här redovisats inklusive resp. exklusive 81 ärenden rörande mäklare anställda vid byggbolag. Dessa ärenden påbörjades i maj 2005. De har sedan avvaktat ett principiellt viktigt avgörande av Regeringsrätten. Ärendena avskrevs år 2008.

## Sammanfattning

Tillsynen har år 2010 haft i stort sett utförts på samma sätt som tidigare men med nya tillfälliga och särskilda tillsynspolicyer. Myndigheten ser med tillfredsställelse att ärendenas genomsnittliga ålder minskat.

## Information

Verksamhetsgrenen Information går ut på att informera dels konsumenter om fastighetsmäklartjänsten och om god fastighetsmäklarsed, dels fastighetsmäklare om god fastighetsmäklarsed. Utöver informationsinsatser som riktar sig direkt till konsumenter och fastighetsmäklare ingår information som indirekt når dessa grupper, såsom information till journalister, konsumentvägledare med flera.

**Tabell 28 Kostnad för Information**

Kostnad, tkr	2008	2009	2010
Konsumentinformation	3 134	2 921	2 750
Branschinformation	2 087	2 508	2 065
Totalt	5 221	5 428	4 815

## Kommunikationsstrategi

Fastighetsmäklarnämndens kommunikationsstrategi är att med kostnadseffektiva medel öka konsumenternas kunskap om fastighetsmäklartjänsten och såväl konsumenternas som fastighetsmäklarnas kunskap om god fastighetsmäklarsed, med andra ord att så billigt som möjligt nå såväl konsumenter som fastighetsmäklare med myndighetens budskap och information.

## Prioriteringar

Fastighetsmäklarnämnden har av resursskäl under år 2010 koncentrerat sina insatser till sådana som inte medför några extra kostnader eller i vart fall mycket låga kostnader. Myndigheten har därför prioriterat arbetet med att hålla sin webbplats uppdaterad liksom att i kontakt med andra myndigheter, organisationer och journalister söka förmå dem att genom länkar till webbplatsen och artiklar i tidningar och tidskrifter bidra till att myndighetens verksamhet och informationsmaterial blir känt såväl bland konsumenter som bland fastighetsmäklare.

## Allmänna informationsinsatser

### *Myndighetens webbplats*

Myndighetens webbplats är en viktig kanal för att nå ut med information. Allt informationsmaterial finns tillgängligt på webbplatsen. Som tidigare finns viss information översatt till engelska, finska, franska, spanska och tyska. Det finns även en sida med lättläst information.

Validerat.se mäter kontinuerligt tillgängligheten på ett stort antal webbplatser för myndigheter, företag, organisationer med flera. I den senaste mätningen uppnådde myndighetens webbplats 94 procent godkända tester. Genomsnittlig andel godkända tester för kategorin EU, myndigheter och nämnder uppgår till 79 procent. Att resultatet inte är än bättre beror främst på att en korrekt språkinställning på många av myndighetens webbsidor inte uppfattas så i det mätverktyg som används.

**Tabell 29      Webbplatsen – tillgänglighet enligt Validerat.se**

Tillgänglighet	2008	2009	2010
Procent godkända tester	97	92	94

Läsbarhetsindex är ett annat mått som visar hur pass lättläst en text är. Det baseras på medeltalet ord per mening och andelen långa ord (ord med fler än 6 bokstäver) uttryckt i procent, där 15 procent är lättläst och 60 procent är svårläst. För den löpande texten på myndighetens webbplats uppgår läsbarhetsindex till 37, vilket innebär att den är lättläst som skönlitteratur och populärtidningar. Faktabladen däremot får ett betydligt högre index, på mellan 50 och 60, vilket innebär att texten kan betraktas som svår, ett normalt värde på officiella texter. Många uttryck som hör till det gängse språkbruket inom fastighetsförmedling, som till exempel boendekostnads kalkyl och besiktningssklausul, gör att resultatet försämras.

Det försämrade resultatet i förhållande till år 2008 beror på förändrade mätmetoder.

**Tabell 30      Webbplatsen – läsbarhetsindex <sup>1</sup>**

Läsbarhetsindex i procent	2010
Löpande text på webbplatsen	37
Faktblad	50-60

<sup>1</sup> Uppgifter för åren 2008 och 2009 saknas. Dock kan nämnas att webbplatsen språkgranskades år 2009 med hjälp av språkkonsult.

I syfte att göra det möjligt för konsumenter att själva snabbt kontrollera om en fastighetsmäklare är registrerad hos Fastighetsmäklarnämnden gjorde myndigheten under år 2006 fastighetsmäklarregistret tillgängligt på Internet. Vid utgången av år 2010 hade drygt 87 procent av de registrerade fastighetsmäklarna meddelat att de medger att vissa uppgifter om dem publiceras på myndighetens webbplats. En förordningsändring som gör det möjligt att publicera mäklarnas namn utan så kallat PUL-medgivande har begärts och frågan bereds för närvarande i Justitiedepartementet.

**Tabell 31 Webbplatsen – andel fastighetsmäklare på webbplatsen**

Mäklare på FMN:s webbplats	2008	2009	2010
Andel fastighetsmäklare som lämnat PUL-medgivande, %	83	86	87

Någon mer genomgripande vidareutveckling av webbplatsen har inte kunnat genomföras under år 2010. Fastighetsmäklarnämnden har i stället koncentrerat sina resurser på att hålla den uppdaterad. Några nyheter har dock införts. Särskilt frekventa frågor från såväl konsumenter som fastighetsmäklare och andra besvaras nu under *Aktuella frågor*. Fem frågor med svar har publicerats under året. Vidare har information på engelska publicerats för fastighetsmäklare från EES-området. Myndigheten informerar om förutsättningarna för dem att bli registrerade i Sverige, permanent eller tillfälligt och temporärt.

Det genomsnittliga antalet unika besökare på myndighetens webbplats uppgick år 2010 till cirka 2 000 per dag, en minskning från 2 300 besökare år 2009. Besöksstatistiken visar att den mest besökta sidan, liksom föregående år, var *Tio budord, Bra för spekulanter att veta om fastighetsförmedling*.

**Tabell 32 Webbplatsen – antal unika besökare per dag**

	2008	2009	2010
Antal unika besökare	2 100	2 300	2 000

### **Pressmeddelanden och andra kontakter med journalister**

Fastighetsmäklarnämnden började år 2008 skicka ut pressmeddelanden. Myndigheten har under år 2010 distribuerat fem pressmeddelanden, varav ett behandlade en europeisk standard för fastighetsmäklartjänster. Två andra informerade om lagrådsremiss respektive proposition avseende förslaget till ny fastighetsmäklarlag. Ytterligare två innehöll statistiska uppgifter om myndighetens verksamhet respektive en resumé av verksamheten i anledning av Fastighetsmäklarnämndens 15-årsjubileum.

Myndighetens informatör har även tagit kontakt med redaktionerna för olika konsumentinriktade TV- och radioprogram liksom med tidningars konsument-

journalister. Myndigheten har också ett faktablad som riktar sig direkt till journalister, med information om Fastighetsmäklarnämnden och dess verksamhet, liksom om tillgängligt informationsmaterial. Detta faktablad har uppdaterats under år 2010.

Syftet med såväl pressmeddelanden som andra kontakter har varit att skapa uppmärksamhet i massmedier inom de områden som Fastighetsmäklarnämnden valt att belysa och att ge journalisterna uppslag till artiklar och radio- och TV-program med information om fastighetsmäklartjänsten.

Kontakterna med massmedierna har bidragit till visat intresse från dem. Under år 2010 har myndigheten nämnts eller företrädare för myndigheten uttalat sig i 405 tidningsartiklar. Myndighetschefen har förekommit i media vid 87 tillfällen år 2010, bland annat några gånger i TV och radio.

**Tabell 33 Fastighetsmäklarnämnden i media**

	2008	2009	2010
Antal tidningsartiklar samt radio- och TV-inslag där FMN nämnts	536	313	405
Antal tillfällen då myndighetschefen uttalat sig i olika medier	100	127	87

### ***Kontakter med kommunala konsumentvägledare***

Konsumentvägledare har daglig kontakt med konsumenter, informerar dem om deras rättigheter och skyldigheter, lämnar råd inför ett köp av en vara eller tjänst och ger stöd vid klagomål. Många konsumenter vänder sig i första hand till konsumentvägledare; drygt 21 procent av alla frågor de får rör olika typer av boendefrågor. Det är därför viktigt att dessa kan lämna korrekt och aktuell information om fastighetsmäklartjänsten till konsumenterna.

Företrädare för myndigheten har år 2010, liksom tidigare år, deltagit i konsumentvägledarföreningens årliga konferens, Konsumentdagarna, där myndigheten även hade ett informationsbord. Företrädare för myndigheten har dessutom deltagit i ett samverkansmöte för konsumentvägledare i Alingsås och kringliggande kommuner med drygt 15 deltagare.

Fastighetsmäklarnämnden har sedan år 2008 ett faktablad som riktar sig direkt till konsumentvägledarna, med information om nämnden och dess verksamhet, liksom om tillgängligt informationsmaterial. Faktabladen har uppdaterats under år 2010.

Fastighetsmäklarnämnden har dessutom sedan flera år tillbaka ett samarbete med Konsumentverket som går ut på att kommunala konsumentvägledare har möjlighet att ställa frågor till myndighetens personal i Konsumentverkets webbaserade kommunikationskanal Portalen.

## Information till konsumenter

### Konsumenternas behov av information

Fastighetsmäklarnämnden har år 2010, i motsats till tidigare år, av resursskäl inte genomfört någon enkätundersökning bland konsumenter.

Av årets probleminventering (se avsnitt Probleminventering s. 21) framgår dock att de vanligaste frågorna och klagomålen, liksom tidigare år, rör budgivning och lockpriser, uppgifter i objektsbeskrivning, marknadsföring, fastighetens skick och dålig information om fastigheten, liksom att mäklaren varit passiv, ointresserad, okunnig eller otrevlig. Även uppdragsavtalet vållar konsumenterna problem.

Av probleminventeringen framgår även, om än indirekt, i likhet med vad tidigare års konsumentenkäter visat, att många konsumenter har dåliga kunskaper om fastighetsmäklarens skyldigheter gentemot köpare och säljare liksom att många tror att mäklaren har ett större ansvar för att kontrollera fastighetens skick än vad mäklaren egentligen har. Detsamma gäller kunskapen om vilka rättigheter och skyldigheter konsumenten själv har vid köp och försäljning av bostad.

Probleminventeringen har till syftet att utgöra underlag inte enbart för Fastighetsmäklarnämndens tillsynsinsatser utan även för myndighetens informationsarbete bland konsumenter. Den visar samtidigt att de problem som konsumenterna upplever, bland annat frågor kring budgivning och fastighetens skick, är frågor som myndigheten sedan länge informerar om, bland annat i faktablad.

Av de tidigare konsumentenkäterna framgick att relativt få konsumenter känner till Fastighetsmäklarnämnden. Anledning saknas att tro att kännedomen om myndigheten bland konsumenter ökat mer än marginellt.

De identifierade informationsbehoven är sammanfattningsvis följande. Konsumenter behöver information om vad de ska tänka på när de anlitar en fastighetsmäklare. Vidare behöver de information om vad som åligger konsumenten själv vid köp och försäljning av bostad. För att få denna information behöver konsumenten först ha kännedom om Fastighetsmäklarnämnden och dess verksamhet och sedan ha möjlighet att ta till sig myndighetens information i ämnet.

### Insatser för att informera konsumenter

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2009 och 2010 inte kunnat upprätthålla informationsinsatserna gentemot konsumenterna på samma nivå som år 2008. Deltagande i bomässor har inte varit möjlig och annonsering har skurits ned till ett minimum. Myndigheten har dock fortsatt att koncentrera sina insatser på att informera konsumenter om att myndigheten finns och om nämndens verksamhet i syfte att konsumenterna själva på nämndens webbplats ska söka information om



vad som åligger konsumenten själv respektive fastighetsmäklaren vid köp och försäljning av bostad.

Målet med Fastighetsmäklarnämndens informationsinsatser är att nå de konsumenterna som står i begrepp att byta bostad och därvid anlita fastighetsmäklare. Det är främst tre åldersgrupper som är aktuella. Den första är ungdomar som köper bostad för första gången. Den andra är barnfamiljer som byter till en större bostad. Den tredje är äldre personer som byter till en bekvämare bostad.

## Informationsmaterial

### **Faktablad**

Fastighetsmäklarnämnden arbetar med en serie faktablad, *Bra att veta om*, vars huvudsakliga målgrupp är konsumenterna. Syftet med dessa faktablad är att informera konsumenterna om vad som gäller för konsumenterna och fastighetsmäklare när de träffar avtal om fastighetsförmedling och om vad nämnden anser vara god fastighetsmäklarsed.

Vid utgången av år 2010 fanns elva faktablad som riktar sig till konsumenterna, varav åtta uppdaterats under året. Tre av faktabladen fanns i engelsk och tysk översättning. Dessutom fanns tre faktablad med kortfattad information under rubriken *Tio budord*.

### **Broschyrer**

Två informationsbroschyrer fanns också.

Den ena broschyren, *Information om åtgärder mot penningtvätt – Därför måste fastighetsmäklaren ställa frågor*, ger förklaringar till varför mäklaren är skyldig att ställa frågor som ibland kan uppfattas som närgångna och kränkande.

En annan broschyr som myndigheten arbetat med under ett antal år och som färdigställdes under år 2009 är *Sälja och köpa bostad via mäklare*. Här ges en överblick över vad man bör tänka på när man som säljare eller köpare anlitar fastighetsmäklare. Den kan sägas vara en sammanfattning av den information som ges i olika faktablad.

## Informationskanaler

### **Anslagstavlan**

Anslagstavlan, som sänds i SVT, är en traditionell kanal för information från myndigheter till allmänheten och som når många konsumenterna i hela Sverige.

Det under hösten 2009 producerade inslaget med information om Fastighetsmäklarnämnden har sänts i SVT1, SVT2 och SVT24 vid 124 tillfällen av 132 möjliga under år 2010. Antalet tittare har varierat mellan sändningstillfällena; från

0 till 775 000, eller i genomsnitt 89 000 tittare. Inslaget kan även spelas upp via myndighetens webbplats och YouTube.

### **Annonsering**

Fastighetsmäklarnämnden publicerade under år 2008 ett flertal annonser i olika tidningar. Under år 2010, liksom år 2009, har myndigheten av resursskäl inte kunnat fortsätta med annonseringen i samma omfattning. Endast en annons har publicerats under år 2010.

### **Andra webbplatser**

Myndigheten har aktivt sökt påverka andra myndigheter med inriktning på konsumentfrågor i allmänhet och fastighetsförmedling i synnerhet, branschorganisationer, mäklarfirmor och marknadsplatser för bostäder att lämna tydlig information om Fastighetsmäklarnämnden och att från sina webbplatser länka till Fastighetsmäklarnämndens webbplats. Myndigheten hoppas därmed kunna nå just de konsumenter som kan antas ha behov av nämndens informationsmaterial. Många organisationer som myndigheten kontaktat är positiva medan andra vill avvakta.

Fastighetsmäklarförbundet (FMF) har en tydlig så kallad banner med myndighetens logotyp på sin startsida, vilket under år 2010 genererade omkring 30 000 besökare till myndighetens webbplats. Mäklarsamfundet har för närvarande en länk som inte är lika lätt att hitta som tidigare men den genererade trots detta under samma period minst 8 000 besökare.

Fastighetsmäklarnämnden kan vidare själv konstatera att 77 mäklarfirmor hade en länk till myndighetens webbplats vid utgången av år 2010. Sannolikt finns fler länkar. 33 procent av de fastighetsmäklare som i december 2009 tillfrågats i en enkätundersökning uppgav att de hade en sådan länk. Länkarna har genererat många besök på myndighetens webbplats. Ett par exempel kan nämnas; omkring 3 200 besökare under året från Fastighetsbyråns och omkring 2 300 från Skandiamäklarernas webbplatser.

Hemnet förnyar ständigt sin webbplats. Sedan år 2009 finns en länk till Fastighetsmäklarnämnden på en undanskymd plats, i motsats till tidigare år då det understundom på Hemnets startsida, när det fanns ledigt utrymme, fanns en banner med länk till myndigheten. Antalet besökare som hittar till Fastighetsmäklarnämnden denna väg har därför under år 2010 varit låg; genomsnitt knappt 400 per månad vilket kan jämföras med över 10 000 besökare när myndighetens logotyp syntes på Hemnets startsida. Företrädare för Hemnet har uppgett att länken till myndigheten sannolikt kommer att bli mera synlig i kommande version av Hemnet. Det kan tilläggas att det är alltför kostsamt för myndigheten att hyra utrymme på Hemnets startsida för en permanent banner.

Vid årsskiftet 2010/2009 hade även 69 kommuner länkar till myndighetens webbplats mot 68 kommuner föregående år. Dessa kommuner har sammanlagt 5,4 miljoner invånare.

I början av år 2009 lanserades en ny boportal – OmBoende.se – som är ett samarbete mellan Konsumentverket och Boverket, där Boverket svarar för driften. OmBoende.se ska ge snabb och korrekt information om frågor som rör boende. I de avsnitt som rör köp och försäljning av bostad finns länkar till valda delar av Fastighetsmäklarnämndens webbplats. Antalet länkar utökades något under år 2010, då också företrädare för myndigheten och för Boverket träffats för genomgång av Fastighetsmäklarnämndens bidrag till webbplatsen och för att diskutera den framtida utvecklingen. Antalet besökare på OmBoende.se var under år 2010 knappt 50 000 per månad jämfört med cirka 52 000 per månad under år 2009. Det är ännu ganska få besökare som kommer till Fastighetsmäklarnämndens webbplats direkt via länkarna; knappt 200 under hela år 2010 jämfört med omkring 300 år 2009.

**Tabell 34 Webbplatsen – länkar från andra aktörer**

	2008	2009	2010
Länkar från kommuner	10	68	69
Kända länkar från mäklarfirmor	29	57	77

### **Telefon och e-post**

Fastighetsmäklarnämnden avsätter betydande resurser för att besvara förfrågningar om god fastighetsmäklarsed per telefon och e-post. I tid räknat kan nära 70 procent av den telefontid som används för information om god fastighetsmäklarsed beräknas rikta sig till konsumenter. Detta är visserligen en resurskrävande informationskanal men det är myndighetens ambition att så långt det är möjligt vara tillgänglig för konsumenterna på det sätt de själva önskar få information.

De telefonmätningar (jfr. avsnittet Probleminventering s. 21) som Fastighetsmäklarnämnden genomfört under fyra mätperioder år 2010, då vanliga frågor noterats (totalt 1 072 frågor, varav 443 från konsumenter att jämföras med 1 356 respektive 457 föregående år), har också utgjort underlag för nya *Frågor & svar* på myndighetens webbplats. *Frågor & svar* är ett sätt att låta flera konsumenter på ett enkelt sätt ta del av den mest efterfrågade informationen.

## **Information till fastighetsmäklare**

### **Informationsmaterial**

#### **Allmänna råd**

Fastighetsmäklarnämnden har tidigare publicerat allmänna råd till fastighetsmäklarna på några områden. Under år 2010 slutfördes ett arbete med att omarbete

ett Allmänt råd om åtgärder mot penningtvätt som påbörjats året innan i anledning av förändrad lagstiftning på området.

### **Fastighetsmäklarnämndens avgöranden**

Myndigheten framställer en årsbok med Disciplinnämndens avgöranden i tillsyns-ärenden.

Alla årsböcker från och med år 2000 finns på Fastighetsmäklarnämndens webbplats. Årsboken distribueras även i häftade kompendier och elektroniskt till de universitet och högskolor som anordnar fastighetsmäklarutbildning samt till mäklarkårens två stora branschorganisationer och tre större kedjeföretag.

### **Uttalanden**

För att snabbt nå ut med information om vad Fastighetsmäklarnämnden anser vara god fastighetsmäklarsed refererar myndigheten kontinuerligt på myndighetens webbplats viktiga uttalanden, utan att avvakta att den årsvisa sammanställningen i en årsbok färdigställs. 19 sådana uttalanden har publicerats under år 2010.

### **Serien God fastighetsmäklarsed**

En serie skrifter kallad *God fastighetsmäklarsed* är framtagen för att på ett enkelt sätt göra vissa av Fastighetsmäklarnämndens överväganden och avgöranden tillgängliga för fastighetsmäklarna. Där försöker myndigheten att på ett överblickbart sätt redogöra för ett antal frågor som är viktiga för fastighetsmäklare och konsumenter. Myndigheten har publicerat totalt sju skrifter i denna serie.

### **Faktablad**

Fastighetsmäklarnämnden arbetar med en serie faktablad, *Bra för fastighetsmäklaren att veta om*, vars huvudsakliga målgrupp är mäklare. Serien motsvarar de faktablad som riktar sig till konsumenter. Sammanlagt finns elva publicerade faktablad som främst vänder sig till fastighetsmäklare.

Andra serier är *Bra för i utlandet etablerade fastighetsmäklare att veta om* med två faktablad och *Bra för blivande fastighetsmäklare att veta om* också med två faktablad.

Under år 2010 har två nya faktablad färdigställts med information på engelska för fastighetsmäklare från EES-området, *Registration of temporary activity* och *Registration of estate agents in Sweden*. Vidare har sex av de äldre faktabladen omarbetats.

### **Broschyrer**

Penningtvättslagens bestämmelser om vad bland andra fastighetsmäklare har att iaktta i anledning av den nya penningtvättslagen är relativt komplicerade. Myndigheten framställde därför i början av år 2009 en broschyr, *Lathund om åtgärder mot penningtvätt*. Syftet med broschyren är att fastighetsmäklare ska

kunna ha den lätt tillgänglig för att kontrollera att han eller hon uppfyller sina skyldigheter enligt penningtvättslagen.

Som tidigare nämnts i avsnittet som behandlar information till konsumenter har myndigheten sammanställt en broschyr, *Sälja och köpa bostad via mäklare*, med information om vad man som köpare och säljare bör tänka på. Denna broschyr riktar sig till konsumenter men är tänkt att kunna användas av fastighetsmäklare som saknar resurser att framställa eget informationsmaterial om köparens och säljares respektive fastighetsmäklares rättigheter och skyldigheter.

### **Övrigt**

Under rubriken *Nyheter* på myndighetens webbplats publicerar Fastighetsmäklarnämnden, utöver det informationsmaterial som direkt har anknytning till myndighetens verksamhet, även information på områden som inte primärt är myndighetens ansvar men som är viktiga för en fastighetsmäklare att känna till.

Myndigheten har under år 2010 haft kontakter med företrädare för Skatteverket för att undersöka möjligheten att ge fastighetsmäklare tillgång till Skatteverkets skatteupplysning via Fastighetsmäklarnämndens webbplats.

## **Informationskanaler**

### **Föredrag och föreläsningar**

Myndighetens chef och övrig personal har vid nio tillfällen medverkat som föredragshållare vid sammankomster anordnade av fastighetsmäklarnas branschorganisationer och av större mäklarföretag. Föredragen har ofta rört nyheter i fråga om lagstiftning och god fastighetsmäklarsed som fastighetsmäklarna bör känna till. Myndigheten har härigenom, direkt eller indirekt, nått många fastighetsmäklare.

### **Telefon och e-post**

Fastighetsmäklarnämnden avsätter betydande resurser för att besvara förfrågningar per telefon och e-post om god fastighetsmäklarsed. Omkring en tredjedel av den telefontid som används för information om god fastighetsmäklarsed uppskattas rikta sig till fastighetsmäklare. Denna informationskanal är visserligen resurskrävande men det är myndighetens ambition att så långt det är möjligt vara tillgänglig för fastighetsmäklarna när de är tveksamma om vad som är god fastighetsmäklarsed.

### **Branschmöten**

Fastighetsmäklarnämnden anordnar sedan länge möten två gånger om året med såväl branschorganisationerna som de största mäklarföretagen, vilka tillsammans representerar en stor andel av mäklarkåren. Syftet med dessa möten – så kallade branschmöten – är att diskutera frågor av gemensamt intresse. Vid mötena

informerar myndigheten också om hur den ser på olika sakfrågor. Härutöver har myndigheten haft flera andra överläggningar med såväl branschorganisationerna som med företrädare för större mäklarfirmor.

### **Branschtidningar**

Fastighetsmäklarnämnden medverkar på olika sätt i de tre branschtidningarna Aktiv Mäklare, Fastighetsmäklaren och Mäklarvärlden med allt från notiser till intervjuer. Exempelvis har myndigheten haft sex artiklar och notiser med nyheter från nämnden införda i Aktiv mäklare. Dessa branschtidningar når i stort sett samtliga registrerade fastighetsmäklare liksom mäklarstuderande.

### **Nyhetsbrev**

Nyhetsbrev skickas med e-post till de mäklare som har lämnat sin e-postadress till Fastighetsmäklarnämnden, dvs. 81 procent av de registrerade fastighetsmäklarna vid utgången av år 2010. Nyhetsbrev, som också finns på myndighetens webbplats, är i första hand avsedda att fästa mäklarnas uppmärksamhet på ny information som publicerats på webbplatsen och som nås via länkar i nyhetsbrev. Under året har tio nyhetsbrev distribuerats.

**Tabell 35 Nyhetsbrev – antal nyhetsbrev och andel fastighetsmäklare som nåtts av nyhetsbrev**

<b>Nyhetsbrev</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Antal nyhetsbrev som distribuerats	9	11	10
Andel mäklare som nåtts av nyhetsbrev, %	40	80	81

### **Besökstillsyn**

Som framgår av avsnittet Besökstillsyn hos mäklarfirmor (s. 32) avslutas besöken hos företagen normalt med en allmän diskussion, företrädesvis med alla mäklare på kontoret, inte bara om de iakttagelser som gjorts utan även om de frågor som mäklarna själva ställer och någon annan fråga av allmänt intresse. Fastighetsmäklarnämnden har gjort två sådana besök under år 2010.

## **Kompetensförsörjning m.m.**

### **Personalsituationen**

Vid ingången av år 2010 fanns på myndigheten 18 anställda, varav en vikarie för registratorerna. Under året har myndigheten haft att hantera nedskärningar. Den handläggare som i huvudsak handlade registreringsärenden har sagts upp och slutade sin anställning vid halvårsskiftet. Även informatören, som sagts upp vid

årsskiftet 2009/10 och återanställts på halvtid, sades upp. Ytterligare en uppsägning förbereddes. Dock begärde en tillsynshandläggare tjänstledighet från och med årsskiftet 2010/11 för att pröva annat arbetet varför dessa senare uppsägningar inte behövde genomföras. Vid slutet av året arbetade 16 personer på myndigheten.

Personalsituationen och den oro uppsägningar skapar medförde under en period att några anställda började se sig om efter annat arbete. Visserligen har Fastighetsmäklarnämnden hittills inte haft några svårigheter att rekrytera personal och en viss rörlighet behöver inte vara någon nackdel för verksamheten men det hade varit svårt att kompensera för den kompetens som ett tag såg ut att kunna gå förlorad.

Myndigheten har under år 2010 haft tre personer verksamma på s.k. lyftplats. En person under en period om tre månader, en annan under två perioder och en tredje under tre perioder.

Åldersstrukturen inom myndigheten gör att flera pensionsavgångar är att vänta inom de närmaste åren. Kompetensöverföring är således nu nödvändig men den påbörjade planeringen har i viss mån gått i stå på grund av personalsituationen.

Intern rörlighet är möjlig endast i mycket begränsad utsträckning med hänsyn till myndighetens storlek och verksamhet. Myndigheten ser emellertid kontinuerligt över frågor om delegering av beslutanderätt och handläggande uppgifter. Syftet är att delegera arbetsuppgifter så långt det med hänsyn till Fastighetsmäklarnämndens instruktion är möjligt utan att åsidosätta rättssäkerheten.

### **Åtgärder**

#### *Utbildning*

Myndigheten försöker att så långt det är möjligt satsa på kompetensutveckling av personalen såväl i grupp som individuellt. Detta inte bara för att höja personalens kompetens utan även för att uppmuntra och genom att vara en attraktiv arbetsplats behålla personal.

Utbildning som riktar sig till hela personalen har myndigheten ordnat bl.a. genom att anlita en extern föreläsare i fastighetsrätt och anordna interna utbildningar om penningtvätt och datorhantering. I samband med ett besök från Allmänna reklamationsnämnden informerades även ARN om sin verksamhet och i samband med en personalaktivitet hölls ett seminarium under rubriken *Kan vi bli bättre?*

Härutöver har myndigheten satsat på intern och extern utbildning för enskilda medarbetare i form av kurser och studiebesök. Som exempel kan nämnas att de fem tillsynshandläggare som tidigare inte alls eller i mindre omfattning fört Fastighetsmäklarnämndens talan i förvaltningsdomstolarna har deltagit i en extern kurs i förvaltningsprocess liksom att en registrator deltagit i utbildning i arkivkunskap.

**Tabell 36 Utbildning av personalen**

<b>Utbildningsdagar</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Antal dagar per anställd	8	7	5

*Hälsöfrämjande åtgärder*

År 2010 utnämndes i början av året till *Hälsans år* för myndigheten. Efter några år med höga sjuktal avsåg myndigheten att satsa extra på friskvård med såväl individuella som gemensamma insatser. Företagshälsovården gav myndigheten råd om åtgärder, av vilka några var för kostsamma för att komma i fråga. Andra åtgärder har i stort sett genomförts; exempelvis ett erbjudande till all personal om en individuell genomgång av livsstilsfrågor m.m. med en företrädare för företagshälsovården som också hållit ett seminarium om friskvård för personalen. Ett avslutande gemensamt möte med företagshälsovården för en summering av året kunde inte genomföras under år 2010. Detta avslutande möte kommer att hållas under år 2011.

För att främja personalens hälsa gäller generellt och inte knutet till *Hälsans år*, att myndigheten uppmuntrar motion genom att subventionera personalens kostnader för att helt eller delvis på arbetstid delta i olika typer av motionsaktiviteter. Under år 2010 har hela personalen under en månad deltagit i en s.k. stegtävling. Myndigheten har vidare stått för vissa rehabiliteringsinsatser. Gemensamma sociala aktiviteter har anordnats för att stärka vikänslan hos myndighetens personal.

**Hur åtgärderna bidragit till att uppnå målen**

Det förhållandet att myndigheten haft kvar informatören under året, om än på halvtid, har medfört att myndigheten kunnat fortsätta att arbeta med informationsinsatser gentemot såväl konsumenter som fastighetsmäklare.

Uppsägningen av registreringshandläggaren har medfört att en tillsynshandläggare måst ta större ansvar för registreringsärendena och därmed kunnat handlägga färre tillsynsärenden.

Utbildningsinsatserna har medfört större kunnande bland personalen och därmed bättre kvalitet i ärendehandläggningen.

**Sjukfrånvaro**

Här redovisas den totala sjukfrånvaron i procent av tillgänglig arbetstid och långtidssjukfrånvaron (60 kalenderdagar) i procent i förhållande till den totala sjukfrånvaron. Vidare redovisas den totala sjukfrånvaron rörande kvinnor och för åren 2009 och 2010 den totala sjukfrånvaron för anställda i åldern 30–49 år. Uppgift om den grupprelaterade sjukfrånvaron i övriga grupper lämnas inte eftersom antalet anställda i respektive grupp inte överstigit tio personer.



**Tabell 37 Sjukfrånvaro; procent**

<b>Sjukfrånvaro</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Total sjukfrånvaro i % av tillgänglig arbetstid	8,2	8,2	8,4
Långtidssjukfrånvaro i % av total sjukfrånvaro	55,0	70,3	78,4
Total sjukfrånvaro för kvinnor i % av tillgänglig arbetstid	9,9	9,5	9,6
Total sjukfrånvaro för anställda i åldern 30–49 år	–	11,2	9,1

Anmärkas kan att myndigheten under året haft en inte obetydlig andel sjukfrånvaro, vilken inte i alla delar kunnat kompenseras med vikarier.

## Särskilda åtaganden

### *Standardisering av fastighetsmäklartjänster*

Fastighetsmäklarnämnden har sedan slutet av år 2005, genom Swedish Standards Institute, SIS, deltagit i det europeiska projektet avseende standardisering av fastighetsmäklartjänster. Projektet slutfördes i princip år 2008 men Europeiska standardiseringskommitténs beslut fördröjdes på grund av ett överklagande av europeiska konsumentorganisationen ANEC och trädde i kraft först i december 2009.

Projektet avslutades i mars 2010 med ett seminarium för presentation av en ny europastandard av fastighetsmäklartjänster. Inför seminariet utarbetades ett informationsmaterial.



# Ekonomisk redovisning

## RESULTATRÄKNING

(tkr)	Not	2010	2009
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag	1	13 881	13 872
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	11	6
Intäkter av bidrag		209	184
Finansiella intäkter	3	2	4
<b>Summa</b>		<b>14 104</b>	<b>14 066</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-10 795	-10 430
Kostnader för lokaler		-1 030	-974
Övriga driftkostnader		-2 041	-2 583
Finansiella kostnader	5	-2	-5
Avskrivningar och nedskrivningar		-236	-209
<b>Summa</b>		<b>-14 104</b>	<b>-14 201</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>		<b>0</b>	<b>-135</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten		16 799	16 244
Intäkter av uppbörd			0
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-16 799	-16 244
<b>Saldo</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	6	<b>0</b>	<b>-135</b>

## BALANSRÄKNING

(tkr)	Not	2010-12-31	2009-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling	7	139	260
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	34	61
<b>Summa</b>		<b>173</b>	<b>321</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	45	74
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	141	199
<b>Summa</b>		<b>186</b>	<b>274</b>
<b>Fordringar</b>			
Fordringar hos andra myndigheter	11	56	180
Övriga fordringar		2	9
<b>Summa</b>		<b>58</b>	<b>189</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	12	195	381
Upplupna bidragsintäkter	13	34	24
<b>Summa</b>		<b>229</b>	<b>405</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	14	582	1 056
<b>Summa</b>		<b>582</b>	<b>1 056</b>
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		641	292
<b>Summa</b>		<b>641</b>	<b>292</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>1 869</b>	<b>2 536</b>
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>			
Balanserad kapitalförändring	15	0	-135
<b>Summa</b>		<b>0</b>	<b>-135</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	16	359	433
Skulder till andra myndigheter		376	381
Leverantörsskulder		160	785
Övriga skulder		165	166
<b>Summa</b>		<b>1 060</b>	<b>1 765</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	17	810	771
Övriga förutbetalda intäkter	18	0	135
<b>Summa</b>		<b>810</b>	<b>906</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>1 869</b>	<b>2 536</b>

# ANSLAGSREDOVISNING

## Redovisning mot anslag

Anslag (tkr)		Ing. över- förings- belopp	Årets till- delning enl. regl. brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
	<b>Not</b>					
Uo 18 3:4 Ramanslag ap.1 Fastighetsmäklarnämnden	19	-541	14 348	13 807	-13 921	-114
<b>Summa</b>		<b>-541</b>	<b>14 348</b>	<b>13 807</b>	<b>-13 921</b>	<b>-114</b>

## Redovisning mot inkomsttitel

Inkomsttitel (tkr)	Not	Beräknat belopp	Inkomster
2553 001 Registreringsavgift till Fastighetsmäklarnämnden			
Årsavgifter		14 800	15 315
Ansökningsavgifter		1 200	1 484
<b>Summa</b>		<b>16 000</b>	<b>16 799</b>

# TILLÄGGSUPPLYSNINGAR OCH NOTER

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan summeringsdifferenser förekomma.

## TILLÄGGSUPPLYSNINGAR

### Redovisningsprinciper

#### Tillämpade redovisningsprinciper

Fastighetsmäklarnämndens bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna.

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna.

Efter brytdagen har fakturor överstigande 10 tkr bokförts som periodavgränsnings poster.

#### *Kostnadsmässig anslagsavräkning*

Semesterdagar som intjänats före år 2009 avräknas fr. o. m. år 2009 anslaget först vid uttaget enligt undantagsbestämmelsen. Utgående balans år 2009, 499 tkr, har år 2010 minskat med 40 tkr.

### Värderingsprinciper

#### Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst 10 tkr och en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till lägst tre år.

Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet, dock lägst tre år.

Avskrivning sker enligt linjär avskrivningsmetod.

Avskrivning under anskaffningsåret sker från den månad tillgången tas i bruk.

Bärbara datorer och tillbehör kostnadsförs löpande.

#### *Tillämpade avskrivningstider*

3 år      Licenser, rättigheter, datorer och kringutrustning

4 år      Egenutvecklade dataprogram

5 år      Förbättringsutgifter på annans fastighet

Maskiner och tekniska anläggningar

Övriga kontorsmaskiner

Inredningsinventarier

#### Omsättningstillgångar

Fordringar har tagits upp till det belopp som de efter individuell prövning beräknas bli betalda.

#### Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

## Ersättningar och andra förmåner

### Disciplinnämnd / andra styrelseuppdrag

	Ersättning
Johanna Albrektson (S)	9
– Husjuristerna i Göteborg AB (L)	
– Huset i Göteborg AB (L)	
Britta Brinck-Nehlin (L)	11
– Fastighetsmäklarförbundet AB (ordf)	
– Trelleborgs kommuns Utvecklings AB (L)	
Mari Gremlin (L)	9
– Skadenämnden för småhus – Bostadsgaranti (L)	
– Elrådgivningsbyrån AB (S)	
Thomas Johansson (L)	9
Lennart Hagberg (S)	10
– HusmanHagberg AB (VD)	
– Hagberg & Partners AB (VD)	
– Järfälla Fastighetsbyrå AB (ordf)	
– Solna Fastighetsbyrå AB (VD)	
– Sundbybergs Mäklarbyrå AB (VD)	
Ola Jingryd (L)	9
Anna-Lena Järvstrand (ordförande)	851
– Marknadsdomstolen (vice ordf)	
– Domkapitlet i Stockholms stift (domarledamot)	
– Disciplinnämnden vid de konstnärliga högskolorna i Stockholm (ersättare för lagfaren ledamot)	
– Kammarkollegiets insynsråd (L)	
Kenneth Kanckos (L)	8
Lars Lindgren (S)	8
– BankomatCentralen AB (L)	
– Svenska Handelsbanken AB (EFT)	
– Allmänna reklamationsnämnden Bankavdelningen (L)	
Kenne Nygren (S)	7
– Allmänna reklamationsnämnden Bostadsavdelningen (L)	
– Byggkonsult Nygren AB (VD)	
Annika Marcus (vice ordförande)	39
– Oljekrisnämnden (L)	
– Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm (ordf)	
Märit Walfridsson (L)	9
– Länsrätten i Gävleborgs län (värderingsteknisk ledamot)	

**Ledande befattningshavare / styrelseuppdrag**

---

Ersättning

Anna-Lena Järvstrand (myndighetschef)	851
– Marknadsdomstolen (vice ordf)	
– Domkapitlet i Stockholms stift (domarledamot)	
– Disciplinnämnden vid de konstnärliga högskolorna i Stockholm (ersättare för lagfaren ledamot)	
– Kammarkollegiets insynsråd (L)	

---

Uppgifter om sjukfrånvaro, se s. 48 i resultatredovisningen



**Noter**

(tkr)

**Resultaträkning**

		2010	2009
<b>Not</b>	<b>1 Intäkter av anslag</b>		
	Intäkter av anslag	13 881	13 872
	<b>Summa</b>	<b>13 881</b>	<b>13 872</b>
	Summa "Intäkter av anslag" (13 881 tkr) skiljer sig från summa "Utgifter" (13 921 tkr) på anslaget Uo 18 3:4. Skillnaden (-40 tkr) beror på minskning av semesterlöneskuld som intjänats före år 2009. Denna post har belastat anslaget, men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.		
<b>Not</b>	<b>2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	11	6
	<b>Summa</b>	<b>11</b>	<b>6</b>
<b>Not</b>	<b>3 Finansiella intäkter</b>		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	2	4
	<b>Summa</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Not</b>	<b>4 Kostnader för personal</b>		
	Lönekostnader (exkl arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	6 529	6 445
	Övriga kostnader för personal	4 266	3 985
	<b>Summa</b>	<b>10 795</b>	<b>10 430</b>
<b>Not</b>	<b>5 Finansiella kostnader</b>		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	2	5
	<b>Summa</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Not</b>	<b>6 Årets kapitalförändring</b>		
	Ej medgivet överskridande av anslag	0	-135
	<b>Summa</b>	<b>0</b>	<b>-135</b>

**Balansräkning**

		2010-12-31	2009-12-31
<b>Not 7</b>	<b>Balanserade utgifter för utveckling</b>		
	Ingående anskaffningsvärde	484	484
	<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>484</b>	<b>484</b>
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-224	-103
	Årets avskrivningar	-121	-121
	<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-345</b>	<b>-224</b>
	<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>139</b>	<b>260</b>
<b>Not 8</b>	<b>Rättigheter och andra immateriella anläggnings-tillgångar</b>		
	Ingående anskaffningsvärde	138	98
	Årets anskaffningar	0	40
	<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>138</b>	<b>138</b>
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-77	-61
	Årets avskrivningar	-27	-16
	<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-104</b>	<b>-77</b>
	<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>34</b>	<b>61</b>
<b>Not 9</b>	<b>Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
	Ingående anskaffningsvärde	338	338
	<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>338</b>	<b>338</b>
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-264	-225
	Årets avskrivningar	-29	-39
	<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-293</b>	<b>-264</b>
	<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>45</b>	<b>74</b>
<b>Not 10</b>	<b>Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>		
	Ingående anskaffningsvärde	922	771
	Årets anskaffningar	0	151
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	-26	
	<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>922</b>	<b>922</b>
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-723	-689
	Årets avskrivningar	-84	-34
	Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	26	0
	<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-781</b>	<b>-723</b>
	<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>141</b>	<b>199</b>
<b>Not 11</b>	<b>Fordringar hos andra myndigheter</b>		
	Fordran ingående mervärdesskatt	56	180
	<b>Summa</b>	<b>56</b>	<b>180</b>
<b>Not 12</b>	<b>Förutbetalda kostnader</b>		
	Förutbetalda hyreskostnader	0	313
	Övriga förutbetalda kostnader	195	68
	<b>Summa</b>	<b>195</b>	<b>381</b>

Förutbetalda hyreskostnader för kvartal 1 saknas p.g.a att fakturan från hyresvärden ankom Fastighetsmäklarnämnden 21 januari 2011

**Balansräkning**

		2010-12-31	2009-12-31
<b>Not 13</b>	<b>Upplupna bidragsintäkter</b>		
	Arbetsförmedlingen	34	24
	<b>Summa</b>	<b>34</b>	<b>24</b>
<b>Not 14</b>	<b>Avräkning med statsverket</b>		
	<b>Uppbörd</b>		
	Ingående balans	17	10
	Redovisat mot inkomstitel	-16 799	-16 244
	Uppbördsmedel som betalats till icke-räntebärande flöde	16 782	16 251
	<b>Fordran avseende Uppbörd</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
	<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
	Ingående balans	541	-276
	Redovisat mot anslag	13 921	14 355
	Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-14 348	-13 677
	Återbetalning av anslagsmedel	0	139
	<b>Fordringar avseende anslag i räntebärande flöde</b>	<b>114</b>	<b>541</b>
	<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>		
	Ingående balans	499	708
	Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-40	-209
	<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	<b>459</b>	<b>499</b>
	<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken</b>		
	Ingående balans	0	0
	Inbetalningar i icke räntebärande flöde	16 877	16 296
	Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-86	-45
	Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-16 791	-16 251
	<i>Saldo</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
	<b>Övriga fordringar statens centralkonto i Riksbanken</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>582</b>	<b>1 056</b>
<b>Not 15</b>	<b>Balanserad kapitalförändring</b>		
	Ingående balans	-135	
	Kapitalförändring enligt föregående års resultaträkning	135	-135
	<b>Summa</b>	<b>0</b>	<b>-135</b>

**Balansräkning**

		2010-12-31	2009-12-31
<b>Not 16</b>	<b>Lån i Riksgäldskontoret</b>		
	Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar.		
	Ingående balans	433	612
	Under året nyupptagna lån	162	29
	Årets amorteringar	-236	-208
	<b>Utgående balans</b>	<b>359</b>	<b>433</b>
	Beviljad låneram enligt regleringsbrev	1 000	1 000
<b>Not 17</b>	<b>Upplupna kostnader</b>		
	Upplupna semesterlöner och löner inklusive sociala avgifter	810	771
	<b>Summa</b>	<b>810</b>	<b>771</b>
<b>Not 18</b>	<b>Övriga förutbetalda intäkter</b>		
	Ej medgivet anslagsöverskridande	0	135
	<b>Summa</b>	<b>0</b>	<b>135</b>

**Anslagsredovisning****Not 19 Uo 18 3:4 ap.1****Fastighetsmäklarnämnden**

Enligt regleringsbrevet disponerar Fastighetsmäklarnämnden en anslagskredit på 630 tkr. Krediten har utnyttjats med 114 tkr.

## SAMMANSTÄLLNING ÖVER VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(tkr)	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Låneram Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Utnyttjad	359	433	612	544	200
<b>Kontokrediter Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad	1 400	1 600	1 300	1 300	1 300
Maximalt utnyttjad	0	0	0	68	196
<b>Räntekonto Riksgäldskontoret</b>					
Ränteintäkter	2	4	21	25	15
Räntekostnader	0	0	0	6	0
<b>Avgiftsintäkter</b>					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	11	6	6	12	15
<i>Avgiftsintäkter som ej disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	16 000	13 500	15 610	15 100	14 700
Avgiftsintäkter	16 799	16 244	16 098	15 506	14 702
<b>Anslagskredit</b>					
Beviljad	630	406	445	367	364
Utnyttjad	114	541	0	0	0
<b>Anslag</b>					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	0	276	202	967
varav intecknat	0	0	0	0	0
<b>Bemyndiganden (Ej tillämpligt)</b>					
<b>Personal</b>					
Antalet årsarbetskrafter (st)	15	15	15	14	11
Medelantalet anställda (st)	17	17	17	15	14
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft</b>					
	924	932	956	834	996
<b>Kapitalförändring**</b>					
Årets	0	-135	442	654	343
Balanserad	0	0	-1 290	-1 943	-2 287

\*\* Fr.o.m. år 2009 avräknas anslag kostnadmässigt och därför blir årets kapitalförändring +/- 0.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Stockholm den 20 februari 2011



Anna-Lena Järvstrand  
myndighetschef



Eva Kristina Ohlson  
föredragande