

Årsredovisning 2011



Fastighetsmäklarnämnden
- en statlig tillsynsmyndighet -

Innehållsförteckning

Året som gått	5
Sammanfattning	5
Resurser och kostnader	7
Året som är	9
Verksamheten	10
Ny fastighetsmäklarlag m.m.	10
Uppgifter	10
Indelning av verksamheten	11
Registrering	11
Prioriteringar	12
Ny fastighetsmäklarlag m.m.	12
Övrigt	12
Återrapporteringar enligt regleringsbrevet:	12
Antal registrerade fastighetsmäklare	13
Registreringsärenden	14
Ansökan om registrering	14
Begäran om avregistrering	16
Sammanfattning	17
Kontroll formella krav	17
Registrerade fastighetsmäklare	17
Personer som inte är registrerade fastighetsmäklare	18
Prioriteringar	18
Registrerade fastighetsmäklare	18
Ej registrerade personer	19
Återrapporteringar enligt regleringsbrevet:	19
Sammanfattning	20
Tillsyn	21
Prioriteringar	21
Nya fastighetsmäklarlagen m.m.	21
Övrigt	22
Probleminventering	22
Principer för hur tillsynen genomförts	24
Tillfälliga och särskilda tillsynspolicyer	24
Återrapporteringar enligt regleringsbrevet:	26
Påbörjade och avgjorda tillsynsärenden	27
Ärenden som prövats av Disciplinnämnden	32
Ärenden som prövats av myndigheten	34
Sammanfattning	34
Information	34
Kommunikationsstrategi	35
Prioriteringar	35
Återrapporteringar enligt regleringsbrevet:	35
Allmänna informationsinsatser	36
Information till konsumenter	39
Konsumenternas behov av information	39
Insatser för att informera konsumenter	40
Informationsmaterial	40
Informationskanaler	41
Information till fastighetsmäklare	44

4(64)

Informationsmaterial	44
Informationskanaler	46
Sammanfattning	48
Kompetensförsörjning m.m.	48
Ekonomisk redovisning	53

Året som gått

Sammanfattning

Det har varit ett annorlunda år av flera skäl. Redan tidigt på året stod det klart att myndighetschefen gjorde sitt sista år och att Fastighetsmäklarnämndens uppdrag skulle ses över vad gäller tillsyn och information. Namnbyte – som nämnden efterfrågat under flera år – skulle också övervägas. Sedan hände ingenting och ingenting..... förrän i augusti då ett förslag om namnbyte till Fastighetsmäklarinspektionen kom.



Anna-Lena Järvstrand, myndighetschef och ordförande i Disciplinnämnden

Att inspektera fastighetsmäklare personligen till skillnad från verksamheter (jfr Skolinspektionen) och utan ytterligare tillsynsverktyg uppfattades inte som en hit men så blev det. Den 1 augusti 2012 byter Fastighetsmäklarnämnden namn.

I övrigt hände inget och på nämnden jobbade man oförtrutet vidare med sina grundläggande arbetsuppgifter och med att förbereda inför den nya lagen som skulle träda ikraft den 1 juli 2011. Den föreskriftsrätt som nämnden hade önskat sig för att kunna hjälpa fastighetsmäklarna att göra rätt från början till båtnad för konsumenterna uteblev, vilket i och för sig momentant gav nämnden mindre att göra men inte på sikt.

Registreringsärendena har som vanligt skötts på ett sätt som inte lämnar utrymme för några andra tankar än att det är härligt att registratorerna/handläggarna lyckats sänka den tid det tar för att behandla ett ansökningsärende. Genomsnittlig ålder sänktes från 24 till 20 dagar och den egentliga från 17 till 16 dagar.

Tillsynen kan sägas ha präglats av lockpriser och av nya lagen. Lockpriser så till vida att den särskilda granskningspolicyn som inleddes år 2010 föll ut under året och nya lagen på så sätt att nämnden minskade den egeninitierade tillsynen under hösten för att bereda tid för den nya lagen. Ärenden rörande s.k. lockpriser som varit ett problem för konsumenter och fastighetsmäklare under många år hade nämnden börjat hantera på ytterligare ett nytt sätt och det gav denna gång resultat så till vida att Disciplinnämnden under året varnat 24 mäklare för användning av s.k. lockpriser. De flesta ärendena har överklagats men inte något har ännu återkommit från förvaltningsrätten. Alldeles oberoende härav har fastighetsmäklarna i vart fall i Stockholmsregionen börjat

annonsera objekt med annat än lockpriser och antalet anmälningar om lockpriser har sjunkit radikalt under hösten. Vad fastighetsmäklarna tyvärr inte gör är att marknadsföra objekt med bedömt marknadsvärde, det som utgör god fastighetsmäklarsed och som rekommenderades av fastighetsmäklarutredningen som en uppgift i objektsbeskrivningen men som ratades av lagstiftaren. Vad fastighetsmäklarna istället gör är att lägga över ansvaret på säljaren och kalla det accepterat pris eller acceptpris. Ett begrepp som är svårgripbart när det kan variera från sekund till sekund. Det viktigaste dock är att marknadsföringen av objekt i denna del inte synes vålla konsumenterna lika mycket problem som tidigare. Bortsett från lockprisvarningarna var antalet varningar på ungefär samma nivå som åren dessförinnan men däremot ökade av naturliga skäl (personalneddragningar) genomsnittliga handläggningstiden, dock inte till mer än det som nämnden har som mål, nämligen högst sex månader.

Den nya lagen blev visserligen inte så ny som Fastighetsmäklarnämnden hade hoppats men den innehåller dock nya företeelser såsom journalföring och tillåtelse till vissa sidotjänster och lagfäst tidigare utvecklad god fastighetsmäklarsed. Det har medfört att Fastighetsmäklarnämndens information behövt omarbetas och den har sedan publicerats på en ny webbplats som bedöms vara mer lättillgänglig och informativ till fördel för såväl konsumenter som fastighetsmäklare. Vidare har diskussioner förevarit med branschorganisationerna och de större mäklarföretagen om hur lagen ska tillämpas. Eftersom nämnden inte har möjlighet att skapa god fastighetsmäklarsed annat än genom sina avgöranden i disciplinärenden har en tematisk tillsyn inletts avseende 24 slumpvis utvalda fastighetsmäklare och förhoppningsvis ger den resultat redan under första delen av år 2012.

En annan nyhet i lagen är ett förhöjt försäkringsbelopp för fastighetsmäklarnas ansvarsförsäkringar. Det var efterlängtat men har inneburit mycket merarbete för nämnden – bara att få in uppgifterna från försäkringsbolag och branschorganisationer och sedan att registrera det på närmare sjutusen fastighetsmäklare. Med extra arbetskraft räknar nämnden med att det ska vara klart en bit in på det nya året.

Informationsverksamheten har givits tillfälle att blomstra under året. Förutom vad som redan nämnts om ny webb och nytt innehåll har ett antal informationsfilmer producerats – fem om penningtvätt för fastighetsmäklare och två om fastighetsmäklartjänsten för konsumenter. Därtill har en ny produktion av Anslagstavlan gjorts och några annonseringar har gjorts i väl spridda bobilagor. Genom två bomässor har nämnden nått kanske närmare 13 000 besökare och hur många nämnden nått genom att figurera i media i väldigt hög utsträckning (459 jfrt med 405 år 2010) vågar man inte sia om men det torde vara fler än någonsin.

I vardagen har som vanligt mycken tid nedlagts på att hantera **överklagade ärenden** i domstolarna och att **sekretesspröva handlingar** som begärs ut av journalister och konsumenter liksom att **besvara** e-postfrågor och **frågor** per telefon. Vad gäller frågor från konsumenter är det en grannläga uppgift för

juristhandläggarna att nöjaktigt besvara frågor och särskilt sådana de inte får svara på – alltför många konsumenter önskar erhålla konkret rådgivning i fastighetsrättsliga spörsmål och det är inte nämndens uppgift.

39 av de 94 under 2011 givna besluten med disciplinär påföljd har överklagats till domstol och antalet diarietörda sekretessärenden uppgick till 46. Dessutom förekommer icke diarietörda sekretessprövningar i pågående ärenden i en inte oväsentlig omfattning.

Till vardagen hör också **kompetensutveckling** i form av utbildning och det har nämndens personal ägnat sig en del åt under året. Myndighetschefen har dessutom deltagit i ett arbete som initierats i Tillsynsforum med att ta fram en tillsynsutbildning som riktar sig till personer som arbetar med tillsyn i stat och kommun. Den utbildningen sjsätts under våren 2012.

Trots att det varit ett år präglad av viss oro och många frågetecken har Fastighetsmäklarnämnden oförtrutet arbetat vidare med visionen *Trygga spekulanter & nöjda parter*.

Resurser och kostnader

Ekonomiska ramar

Fastighetsmäklarnämnden tilldelades i regleringsbrevet för år 2011 ett ramanslag på 15 miljoner kronor och har även disponerat en anslagskredit om 450 000 kr. Myndigheten hade dock från 2010 ett negativt ingående överföringsbelopp om 114 000 kr.

Tabell 1 Fördelning av intäkter och kostnader år 2011, tkr ^{1 2}

År 2011	Registrering	Kontroll Formella krav	Tillsyn	Information	Uppbörd	Summa
Intäkter						
Anslag	1 712	827	6 822	4 860		14 221
Avgifter m.m.				26		26
Bidrag	58			382		440
Finansiella	2	1	8	6		17
Uppbörd					17 330	17 330
Summa intäkter	1 773	828	6 830	5 274	17 330	32 034
Kostnader för verksamheten	1 773	828	6 830	5 274		14 705
Uppbörd som gottskrivits statsbudgeten					17 330	17 330

Tabell 2 Fördelning av intäkter och kostnader år 2010, tkr ³

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

¹ Bidrag i form av arbetsmarknadspolitiska åtgärder har förts till den personalkategori för vilka myndigheten uppburit bidragen. Bidrag för produktion av informationsfilm har förts till Information. Avgifter enligt avgiftsförordningen för försäljning av årsböcker och kopior m.m. samt för ett par externa deltagare i en utbildningsinsats i huvudsak för personalen och ledamöterna i Disciplinnämnden har förts till information. Anslags- och finansiella intäkter har fördelats i relation till kostnaderna.

² Summeringsdifferenser beror på att beloppen anges i tusental kronor.

³ Se fotnot 1 och 2 till Tabell 1.

Tabell 3 Fördelning av intäkter och kostnader år 2009, tkr ¹

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

Tabell 4 Fördelning av personella resurser 2009–2011, årsarbetskrafter³

Verksamhetsgren	2009	2010	2011
Registrering	3,1	2,6	2,2
Kontroll av formella krav	0,8	0,5	1,4
Tillsyn	6,0	7,2	6,8
Information	5,2	4,7	5,1
Totalt	15,1	15,0	15,5

Året som är

Om året som är vet Fastighetsmäklarnämnden i princip ingenting mer än att en ny chef tillträder den 15 mars 2012, att myndigheten ändrar namn den 1 augusti 2012, att nya medarbetare ska skolas in, att gamla medarbetare slutar eller går ner i arbetstid, att en ny fastighetsmäklarlag ska tillämpas, att myndigheten nu

¹ Se fotnot 1 och 2 till Tabell 1.

² Skillnaden mellan intäkter exklusive uppbörd, 14 066 tkr, och verksamhetens kostnader, 14 201 tkr, dvs. 135 tkr, utgör ett ej medgivet anslagsöverskridande.

³ Kontroll av formella krav var år 2009 en ny verksamhetsgren som i huvudsak motsvarar tidigare års Tillsyn – formella krav. Häri ingår de s.k. åklagarärendena som tidigare ingick i Tillsyn – redbarhet och lämplighet.

får anslag som motsvarar vad fastighetsmäklarna faktiskt betalar i ansöknings- och årsavgift varför de inte längre blir särskilt beskattade för att de är fastighetsmäklare. Resurstillskottet är efterlängtat – må det bidra till att myndigheten når visionen *Trygga spekulanter & nöjda parter*.

Verksamheten

Ny fastighetsmäklarlag m.m.

En ny fastighetsmäklarlag (2011:666) trädde i kraft den 1 juli 2011. Den ersatte den gamla fastighetsmäklarlagen (1995:400). Samtidigt trädde en ny fastighetsmäklarförordning (2011:668) i kraft som ersatte fastighetsmäklarförordningen (1995:1028). Ändring (2011:672) i förordningen (2009:606) med instruktion för fastighetsmäklarnämnden trädde också i kraft den 1 juli 2011. De nya författningarna innebär inga större ändringar i Fastighetsmäklarnämndens uppgifter. Kostnaderna för förberedelser och implementering av den nya lagen har uppgått till drygt en miljon kronor.

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. 16.

Enligt fastighetsmäklarförordningen ska Fastighetsmäklarnämnden, om myndigheten har anledning att anta att någon yrkesmässigt förmedlar fastigheter i strid med vad som föreskrivs om registrering i 5 § fastighetsmäklarlagen, anmäla det till allmän åklagare. I den nya fastighetsmäklar-

förordningen lagfästs att nämnden, med hjälp av automatiserad behandling, ska föra ett register över registrerade fastighetsmäklare.

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 har valt att dela in verksamhet i verksamhetsgrenarna Registrering, Kontroll formella krav, Tillsyn och Information.

Fastighetsmäklarnämndens regleringsbrev för år 2011 innehåller återrapporteringskrav i enlighet med denna indelning.

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.16).

Tabell 5 Kostnad för Registrering¹

Kostnad, tkr	2009	2010	2011
Ansökan om registrering	1 904	2 067	1 428
Underrättelse om tillfällig registrering	4	44	0
Begäran om avregistrering	93	49	104
Implementering av EG-direktiv Utveckling av IT-stödet ²	321	126	92
Implementering av ny lag			148
Totalt	2 322	2 286	1 773

¹ Summeringsdifferenser beror på att beloppen anges i tusental kronor.

² Utvecklingen av IT-stödet var vid ingången av år 2011 i sin helhet avskrivet.

Prioriteringar

Ny fastighetsmäklarlag m.m.

Den nya fastighetsmäklarlagen och -förordningen har, för registreringsverksamheten, inte inneburit några ändringar i sak men har medfört att Fastighetsmäklarnämndens föreskrifter om krav för registrering som fastighetsmäklare liksom om underrättelse om tillfällig verksamhet som fastighetsmäklare måste ändras, i huvudsak vad gäller hänvisningar till de nya författningarna. Även informationsmaterialet för ansökan om registrering måste ändras. Detta arbete genomfördes under juli månad 2011.

Övrigt

Sedan Fastighetsmäklarnämnden till halvårsskiftet 2010 måst säga upp den handläggare som hade till huvudsaklig uppgift att handlägga registreringsärenden omfördelade myndigheten år 2010 arbetskraft såtillvida att en tillsynshandläggare fick ägna mindre tid åt tillsyn och mer åt registreringsärenden. Denne tillsynshandläggare har även under år 2011 – förutom att fatta beslut i registreringsärenden – ägnat avsevärd till åt att handlägga de registreringsärenden som varit komplicerade. En annan tillsynshandläggare har under året getts ett sekundärt ansvar för registreringsärenden. Dessa åtgärder har vidtagits för att behålla den snabba genomströmning av registreringsärenden som alltid präglat handläggningen.

Återrapporteringar enligt regleringsbrevet:

- Antal registrerade mäklare
- Antal inkomna och avgjorda ansökningar om registrering
- Antal utländska mäklare som registrerats efter lämplighetsprov
- Antal tillfälligt registrerade mäklare
- Genomsnittskostnad, avgjorda ärenden
- Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar. Om det finns ärenden som avviker väsentligen ifrån den genomsnittliga åldern ska detta kommenteras särskilt i den löpande texten.
- Antalet inkomna och avgjorda ärenden med begäran om avregistrering
- Andel ansökningar om registrering som sker via myndighetens webbsida

Antal registrerade fastighetsmäklare

Tabell 6 Antal registrerade fastighetsmäklare vid utgången av respektive år fördelat på kvinnor och män

Registrerade fastighetsmäklare	2009	2010	2011
Kvinnor	2 658	2 834	2 905
Män	3 774	3 833	3 867
Totalt	6 432	6 667	6 772

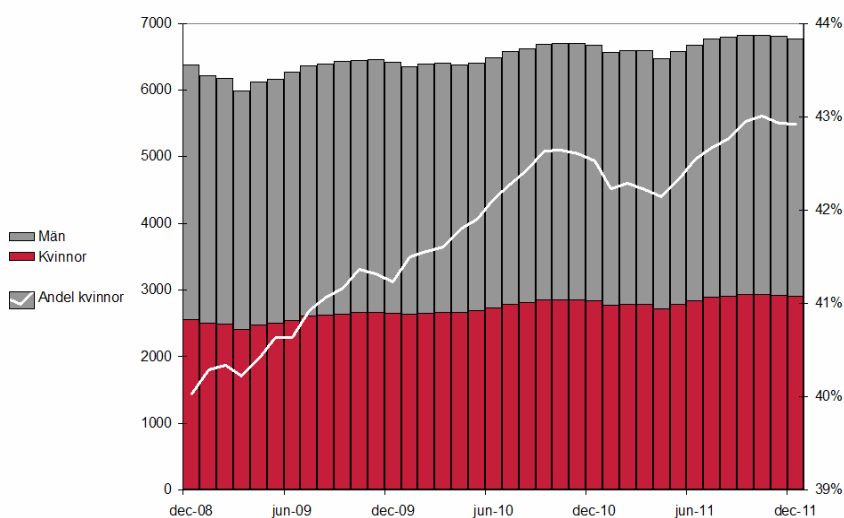
Tabell 7 Antal fastighetsmäklare vid utgången av respektive år som registrerats efter lämplighetsprov ¹

Registrerade fastighetsmäklare	2009	2010	2011
Registrerade efter lämplighetsprov	2	3	2

Tabell 8 Antal fastighetsmäklare med tillfällig registrering i Sverige

Registrerade fastighetsmäklare	2009	2010	2011
Tillfälligt registrerade	0	0	0

Diagram 1 Antal registrerade mäklare under åren 2009–2011 fördelat på kvinnor och män med procentuell andel kvinnor



¹ Uppgiften om antal registrerade fastighetsmäklare som registrerats efter lämplighetsprov ingår i uppgiften om totalt antal registrerade mäklare i Tabell 6

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 åren 2010 och 2011. Det kan tilläggas att antalet registrerade fastighetsmäklare minskat mer än normalt under januari 2012.

Antalet fastighetsmäklare med registrering för hyresförmedlare är relativt konstant över åren; 82 hyresförmedlare såväl vid utgången av år 2011 som år 2010.

Någon fastighetsmäklare med tillfällig registrering i Sverige har ännu inte förkommit.

Registreringsärenden**Ansökan om registrering****Tabell 9 Ansökningar och underrättelser om registrering**

Ansökningar om registrering	2009	2010	2011
Antal inkomna ärenden	672	743	696
Antal avgjorda ärenden	649	750	687
Genomsnittskostnad, avgjorda ansökningsärenden, kr ¹	2 900	2 800	2 100
Genomsnittskostnad, avgjorda underrättelseärenden, kr	–	43 800	–
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	23	24	20

Variationer*Antal ärenden*

Antalet inkomna ansökningar om registrering som fastighetsmäklare har minskat något; 696 ansökningar år 2011 jämfört med 743 år 2010.

Fastighetsmäklaryrket är dock alltjämt eftertraktat. Antalet sökande till fastighetsmäklarutbildningarna överstiger kraftigt antalet tillgängliga platser; nära 12 behöriga sökande per plats hösten 2011, drygt 14 hösten 2010 och knappt nio hösten 2009.

¹ 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.

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. År 2011 var genomsnittlig ålder för ansökningar om registrering 20 dagar jämfört med 24 dagar år 2010 och 23 dagar år 2009.

Myndigheten har närmare analyserat de 14 ärenden som tagit mer än tre månader att avgöra. I två av ärendena har de sökande först begärt anstånd för att komplettera sina ansökningar och sedan begärt att få ansökningarna prövade utan komplettering. Bägge ansökningar har avslagits. En ansökan har avvisats efter flera anmaningar till den sökande att betala ansökningsavgiften. I ett annat ärende krävdes en omfattande utredning avseende den sökandes redbarhet och lämplighet. I övriga ärenden har den längre handläggningstiden berott på att de sökande antingen dröjt med att komplettera sina ansökningar eller att anstånd beviljats för att de sökande skulle komplettera sin utbildning. Bortsett från dessa 14 äldsta ärenden har den genomsnittliga åldern uppgått till knappt 16 dagar.

Genomsnittskostnad

Den genomsnittliga styckkostnaden för ansökningar om registrering har minska från 2 800 kr år 2010 till 2 100 kr år 2011. Orsaken till minskningen torde vara att andelen komplicerade ärenden minskat vilket bidragit till att en större andel av ärenden kunnat handläggas och beslutas utan medverkan från kanslichefen.

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 2011 ansökt med hjälp av direktansökan via Internet uppgick till 19 procent jämfört med 18 procent år 2010 och 21 procent år 2009. En av orsakerna 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. En annan att en ansökan tills vidare måste kompletteras per

vanlig post. Myndigheten har hos Justitiedepartementet begärt att ansökningsavgiften differentieras för att locka fler sökande att ansöka via Internet.

Tabell 10 Ansökan om registrering via Internet, ”direktansökan”

Direktansökan	2009	2010	2011
Antal direktansökningar	141	135	129
Andel direktansökningar i procent av total antal ansökningar	21	18	19

IMI och kontaktpunkten

Det internetbaserade informationssystemet *International Market Information System (IMI)* är tänkt att underlätta informationsutbytet mellan myndigheter vid olika gränsöverskridande verksamheter.

Den elektroniska kontaktpunkten (*Point of Single Contact*) är den väg tjänsteföretagare inom EU/EES ska gå för att elektroniskt, över landgränserna, kunna ansöka om registrering och tillstånd för sin verksamhet samt för att få information om regler för etablering och tillfällig verksamhet.

Fastighetsmäklarnämnden har under året hållit informationen på kontaktpunkten aktuell och sökbar. Nämnden har även varit aktiv med att besvara enkäter och liknande som berör utvecklingen av såväl de båda systemen enligt ovan som de bakomliggande direktiven, det vill säga yrkeskvalifikationsdirektivet och tjänstedirektivet.

Intresset för att etablera sig och för att tillfälligt verka som fastighetsmäklare i Sverige är fortsatt lågt. Fastighetsmäklarnämndens praktiska erfarenhet av såväl IMI som att hantera ansökningar eller förfrågningar via kontaktpunkten är därför ringa. Resurser har trots det måst avsättas för att upprätthålla myndighetens kompetens så att eventuella frågor, ansökningar och underrättelser ska kunna hanteras.

Begäran om avregistrering

Tabell 11 Begäran om avregistrering

Begäran om avregistrering	2009	2010	2011
Antal inkomna ärenden	340	325	430
Antal avgjorda ärenden	386 ¹	315 ¹	400

¹ I årsredovisningen för 2010 angavs 387 avgjorda ärenden år 2009 och 313 avgjorda ärenden år 2010, uppgifterna har här rättats.

Variationer

Antal ärenden

Efter en kraftig uppgång år 2008 av antalet ärenden med begäran om avregistrering (413 st) sjönk antalet åren 2009 och 2010 till under den nivå som gällde år 2007. Antalet ärenden har därefter åter ökat kraftigt till 430 st. Ökningen kan antas ha samma orsak som ökningen år 2008, 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. I det följande anges lagrum i den nya fastighetsmäklarlagen och -förordningen som trädde i kraft den 1 juli 2011, som i stort inte skiljer sig från bestämmelserna i den gamla fastighetsmäklarlagen och -förordningen.

Registrerade fastighetsmäklare

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 mäklaren inte är försatt i konkurs, underkastad näringsförbud eller har förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken samt att han har försäkring för skadeståndsskyldighet enligt 25 § fastighetsmäklarlagen. Häri ingår också att avisera den årliga avgift som föreskrivs i 8 § fastighetsmäklarförordningen och att kontrollera att de registrerade fastighetsmäklarna i tid betalar avgiften vilket inte är helt problemfritt. En mäklare som inte längre uppfyller dessa krav ska få sin registrering återkallad.

Uppbördsinkomsterna avseende den årliga avgift som föreskrivs i 8 § fastighetsmäklarförordningen framgår av Anslagsredovisningen, Redovisning mot inkomstitel, se s. 55.

Personer som inte är registrerade fastighetsmäklare

Den andra huvudgruppen – s.k. 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.

Tabell 12 Kostnad för Kontroll formella krav

Kostnad, tkr ¹	2009	2010	2011
Kontroll av registrerade fastighetsmäklare		349	552
Åklagarärenden		82	23
Implementering av ny lag			253
Totalt	587	431	828

Prioriteringar

Registrerade fastighetsmäklare

Ny fastighetsmäklarlag m.m.

Den nya fastighetsmäklarlagen och -förordningen har, för kontrollen av att de formella kraven är uppfyllda, inneburit att fastighetsmäklarnas försäkrings-skydd måst ses över liksom att Fastighetsmäklarnämndens föreskrifter om den årliga registreringsavgiften måst ändras vad gäller hänvisningar till de nya författningarna. Föreskrifterna ändrades under juli månad 2011

Övrigt

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.

¹ Någon fördelning av kostnaden är inte möjlig år 2009.

Ej registrerade personer

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 när det ändå finns möjlighet för konsumenterna att kontrollera att en föregiven fastighetsmäklare är registrerad.

Återrapporteringar enligt regleringsbrevet:

- Antal påbörjade och avgjorda ärenden
- Antal mäklare vars registrering återkallats
- Antal anmälningar till åklagare för otillåten fastighetsförmedling

Tabell 13 Kontroll av formella krav – registrerade fastighetsmäklare

Försäkringsärenden m.m.	2009	2010	2011
Antal påbörjade ärenden	1 053	967	936
Antal avgjorda ärenden	1 261 ¹	900	862
Antal mäklare vars registrering återkallats under året	202	179	172

Tabell 14 Kontroll av formella krav – åklagarärenden

Åklagarärenden	2009	2010	2011
Antal påbörjade ärenden	10	10	14
Antal avgjorda ärenden	17	13	8
Antal personer som anmälts till åklagare	2	2	4

Variationer

Ärenden rörande kontroll av de formella kraven för fortsatt registrering (6 § första stycket 1–2 fastighetsmäklarlagen och 8 § fastighetsmäklarförordningen) avser i huvudsak fastighetsmäklarförsäkring eller årsavgift. Antalet löpande ärenden minskade med omkring tre procent jämfört med år 2010. Försäkringsärenden varierar ständigt i antal, främst beroende på om branschorganisationer och kedjeföretag med många fastighetsmäklare byter försäkringsbolag. Ärende i anledning av uppbörd av mäklarnas årsavgift varierar också, om än inte i lika hög grad. Anledningen till att fastighetsmäklare inte betalar årsavgiften i

¹ I årsredovisningen för 2009 angavs 1 260 ärenden; uppgiften har här rättats

tid skiftar, alltifrån att mäklaren avser att sluta sin verksamhet till att avin har förkommit.

Ärenden som rör kravet på att vara registrerad som fastighetsmäklare för att förmedla fastigheter m.m. (5 § fastighetsmäklarlagen, s.k. åklagarärenden) är alltför få för att det ska gå att dra några slutsatser om orsaken till eventuella variationer. Det torde främst handla om myndighetens prioriteringar.

Försäkringsskyddet enligt den nya fastighetsmäklarförordningen

En särskild satsning har under hösten 2011 gjorts när det gäller fastighetsmäklarnas försäkringsskydd (höjt försäkringsbelopp) i anledning av ändrade bestämmelser som trädde i kraft den 1 juli 2011 och som, vad gäller de mäklare som vid ikraftträdandet var registrerade, började tillämpas den 1 januari 2012.

Kontrollen av de nya försäkringarna har tagit avsevärda resurser i anspråk. En person som tidigare varit verksam på myndigheten på s.k. lyftplats anställdes tillfälligt för detta ändamål.

Kontrollen har gått så till att försäkringsbolag och organisationer som tidigare för egen del eller med stöd av fullmakt intygat att en fastighetsmäklare omfattats av en fastighetsmäklarförsäkring kontaktades. Dessa ombads att till Fastighetsmäklarnämnden ge in nya intyg med förteckningar över de fastighetsmäklare som omfattas av en försäkring. Det underlag som kom nämnden till del var dock till viss del bristfälligt vilket medfört att arbetet med att uppdatera samtliga försäkringar inte kunnat slutföras före årsskiftet 2011/12. Arbetet fortsätter under år 2012.

Eftersom de förteckningar som getts in av försäkringsbolagen m.fl. diarieförts som ett ärende trots att de kunnat omfatta många mäklare, i något fall så många som ca 3 200, visar inte ärendestatistiken ovan (Tabell 13) hur många mäklare som kontrollerats. Huvuddelen av de vid ikraftträdandet registrerade fastighetsmäklarnas försäkringar hade dock kontrollerats vid årsskiftet 2011/12.

Sammanfattning

Den löpande 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.

Den särskilda kontrollen i anledning av ändrade bestämmelser om fastighetsmäklarnas ansvarsförsäkring har däremot inte helt kunnat slutföras under år 2011.

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.

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 tillsynspolicier.

På ett övergripande plan arbetar Fastighetsmäklarnämnden enligt de principer för tillsynsarbete i praktiken som tagits fram av nätverket Tillsynsforum och Kompetensrådet för utveckling i Staten (KRUS).



Tabell 15 Kostnad för Tillsyn^{1 2}

Kostnad, tkr	2009	2010	2011
Gångse tillsyn		6 466	6 751
Besökstillsyn		70	25
IT-utveckling		5	0
Europeisk standardisering av fastighetsmäklartjänster		30	0
Implementering av ny lag			55
Totalt	5 863	6 572	6 830

Prioriteringar

Nya fastighetsmäklarlagen m.m.

Den nya fastighetsmäklarlagen som trädde i kraft den 1 juli 2011 med allt vad det inneburit av förberedelser och implementering har prioriterats under året.

¹ Någon fördelning av kostnaden är inte möjligt år 2009.

² Summeringsdifferenser beror på att beloppen anges i tusental kronor..

Övrigt

I den löpande granskningen har frågan om lockpriser återigen lyfts fram, se vidare under rubriken S.k. lockpriser s. 24.

Probleminventering

Fastighetsmäklarnämnden gör månatliga sammanställningar av de problem som konsumenterna anmäler till nämnden. Vidare gör nämnden regelbundet telefonmätningar (fyra mätperioder år 2011) och, sedan september 2011 även genomgång av förfrågningar via e-post, för att identifiera de problem som upptar konsumenterna. Dessutom diskuteras regelbundet på interna möten de problem som konsumenter och nämnden själv konstaterar i den dagliga verksamheten.

Av tabellen nedan framgår de problemområden som oftast berörs i anmälningar mot fastighetsmäklare från konsumenter respektive vid konsumenters telefonsamtal och e-postförfrågningar till Fastighetsmäklarnämnden.

Tabell 16 De vanligaste områdena där konsumenter upplever problem i mäklartjänsten – antal anmälningar resp. telefonsamtal m.m. där frågan berörs

Problemområde – antal anmälningar respektive telefonsamtal under mätperioderna	Anmälningar			Telefonsamtal m.m.		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Mäklarens uppträdande/agerande ¹	68	65	74	73	66	45
Budgivning	60	53	64	53	32	33
Lockpriser	25	53	55		13	8
Bristande information	46	35	43		20	29
Felaktig marknadsföring	18	33	17			
Felaktig objektbeskrivning	25	28	18			
Brister i köpekontrakt	6	13	10			
Mäklarens omsorgsplikt	6	20	9			
Provision	4	5	6		23	23
Hantering av förmedlingsuppdraget			6	21	9	10
Återgångs- och besiktningsklausuler	8	12	2			7
Uppdragsavtal	5	3	2	30	27	17
Fel i objektet	2		0	23	35	41

Vid genomgång av de anmälningar och förfrågningar per telefon och e-post som kommit in till Fastighetsmäklarnämnden har det visat sig att de vanligaste

¹ Gruppen Mäklarens uppträdande/agerande innehåller flera olika slags anmärkningar, t.ex. att mäklaren inte bekräftat en uppsägning av ett uppdragsavtal och efter ett uppehåll återupptagit marknadsföringen av objektet, att mäklaren efter att ha lovat en spekulant en visning felaktigt uppgett att säljaren inte gick att nå, att en mäklare lovat en spekulant att få köpa ett objekt utan att så blev fallet, att mäklaren inte vidarebefordrat en spekulants bud till säljaren, att mäklaren påskyndat avslut i en affär m.m.

klagomålen och frågorna i stort sett är likartade under senare år. Budgivning och lockpriser ligger i topp men informationsbrister ligger inte långt efter.

Av anmälningarna framgår också indirekt 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 vilka rättigheter och skyldigheter konsumenten själv har vid köp och försäljning av bostad. (Se vidare nedan och avsnitt Konsumenternas behov av information s.39). Nämnas kan dock att Fastighetsmäklarnämndens kunskaper om problemen på fastighetsmäklarmarknaden är ganska stora på grund av frekventa kontakter med konsumenter, fastighetsmäklare och andra myndigheter. Nämnden träffar bl.a. Konsumentverket vid minst två tillfällen varje år för att diskutera marknadsföringsfrågor och andra fastighetsmäklarrelaterade frågor som uppmärksammas av Konsumentverket.

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 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 sex tillfällen under året deltog företrädare för myndigheten i sammanträden vid vilka penningtvätsfrågor som aktualiseras i hela samhället diskuteras och utvecklas. Det kan tilläggas att nämnden under år 2011 har deltagit i arbetet med den redovisning av insatser för att öka rapporteringen till Rikspolisstyrelsen som Finansinspektionen under år 2012 ska avge till regeringen.



Många problem med en fastighetsmäklartjänst som konsumenterna ansett att de drabbats av, och även sådana som Fastighetsmäklarnämnden uppmärksammat, har inte lett till någon åtgärd eller påföljd från nämndens sida. En del av dessa problem är det förhoppningsvis

möjligt att med hjälp av den nya fastighetsmäklarlagen komma till rätta med, exempelvis att mäklaren underlåtit att informera en köpare om dennes undersökningsplikt eller att mäklaren kan misstänkas för fejkad budgivning. Den nya fastighetsmäklarlagen ålägger nämligen mäklaren en större dokumentations-skyldighet. Den nya lagen ger dock inte nämnden några nya verktyg för tillsynen. Avsaknad av föreskriftsrätt, endast skriftlig handläggning och endast tillsyn över mäklarna personligen och inte mäklarföretagen ger förhållandevis få möjligheter utreda och beivra påstådda brott mot god fastighetsmäklarsed.

Principer för hur tillsynen genomförts

Principerna för hur tillsynen genomförs och prioriteras framgår av de interna verksamhetspromemoriorna Granskning – när, var, hur & varför och Tillsyn – policy och handläggningsrutiner. Ytterligare prioriteringar finns i nämndens särskilda och tillfälliga tillsynspolicier.

Verksamhetspromemoriorna går igenom minst en gång per år. Under år 2011 har ändringar gjorts vid två tillfällen; först i januari och därefter, i anledning av att den nya fastighetsmäklarlagen trätt i kraft, i september.

Implementeringen av den nya lagen har varit en prioriterad uppgift under året. I avsikt av den föreskriftsrätt som Fastighetsmäklarnämnden förväntat sig och som föreslagits i betänkandet (SOU 2008:6) *Fastighetsmäklaren och konsumenten* har myndigheten, för att utveckla praxis enligt den nya lagen inom rimlig tid, beslutat om s.k. tematisk tillsyn utan incitament. Det innebär att ett antal mäklare vid tolv stora mäklarföretag valts ut slumpmässigt och tillfrågats om sina rutiner. Förhoppningen är att därmed kunna inom rimlig tid utveckla god fastighetsmäklarsed på områden där det finns nya krav i den nya fastighetsmäklarlagen, men där tolkningen av bestämmelserna är vanskelig. En konsult anlätades i slutet av år 2011 för att bl.a. leda projektet med den tematiska tillsynen.

En annan ändring i verksamhetspromemoriorna rör handläggningen av äldre ärenden. För att ge utrymme för det praxisskapande arbetet har myndigheten beslutat att vara synnerligen restriktiv med att ta upp nya frågor i pågående äldre ärenden och att i nya anmälningsärenden där den gamla fastighetsmäklarlagen är tillämplig endast granska de händelser och åtgärder som anmälaren påtalat, det vill säga att avstå från egeninitierad tillsyn i dessa ärenden.

Tillfälliga och särskilda tillsynspolicier

Fastighetsmäklarnämndens probleminventeringar resulterar emellanåt, då nya frågor dyker upp, i att nya tillfälliga och särskilda tillsynspolicier 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.

S.k. lockpriser

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2011 fortsatt att tillämpa en den 7 april 2010 påbörjad policy enligt vilken nämnden återigen särskilt uppmärksammar 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.

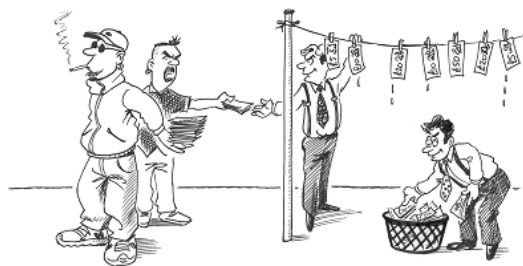
S.k. lockpriser, eller mera korrekt ett annonserat pris som väsentligen avviker från ett bedömt marknadsvärde, har varit en ständigt återkommande fråga. Oskicket med att i marknadsföringen ange ett mycket lägre pris än det bedömda marknadsvärdet för att locka spekulanter till visningar har pågått sedan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

Den tillsynspolicy som Fastighetsmäklarnämnden påbörjade i april 2010 har under år 2011 lett till att branschen vidtagit egna åtgärder. Den 1 april 2011 startade branschen en försöksverksamhet i Stockholm som innebar att i marknadsföringen skulle ett jämförelsepris anges. I augusti ändrades detta till att ett av säljaren accepterat pris skulle anges.

Fastighetsmäklarnämndens tillsynspolicy har – tillsammans med branschens egna åtgärder – haft en positiv inverkan på marknadsföringen och lockpriser som anledning till anmälningar från konsumenter har sjunkit drastiskt. Även om nämnden anser att det i marknadsföringen ska anges det av fastighetsmäklaren bedömda marknadsvärdet och inte det av säljaren (enligt uppgift) accepterade priset, har myndigheten inte för närvarande för avsikt att starta fler ärenden enligt den särskilda tillsynspolicyn avseende lockpriser.

Av de 40 ärenden enligt den särskilda tillsynspolicyn som Fastighetsmäklarnämnden påbörjat under åren 2010 och 2011 har 14 lett till att mäklare varnats för lockpriser under år 2011. Ytterligare 3 har varnats i januari 2012. Dessutom har 10 mäklare under 2011 varnats för lockpriser i marknadsföringen i andra ärenden än de som startats enligt den särskilda tillsynspolicyn.

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 (FMN 2010:1) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Penningtvätt är inget problem som konsumenter 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.

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.

Av telefonförfrågningar från fastighetsmäklarna att döma har flera tillägnat sig det nya riskbaserade förhållnings sättet i kontakterna med presumtiva kunder och antalet anmälningar till Finanspolisen har också ökat från fyra år 2010 till åtta år 2011. Samtidigt kan konstateras att många mäklare känner ovilja mot att ställa de frågor som krävs för att uppnå kundkännedom. Fastighetsmäklarnämnden arbetar dock oförtrutet vidare med frågan och har bland annat gjort informationsfilmer för fastighetsmäklare för att underlätta för dem att ta till sig sina åligganden. Det händer också att nämnden själv gör anmälningar till Finanspolisen.

Denna tillsynspolicy har lett till att 12 fastighetsmäklare under år 2011 meddelats disciplinpåföljd för underlåtna åtgärder enligt penningtvättslagen.

Åtterrappor teringar enligt regleringsbrevet:

- Antal påbörjade och avgjorda ärenden uppdelat på anmälningar från enskilda, anmälningar från myndigheter, egeninitierade ärenden, anmälan om självinträde m.m.
- Andel tillsynsärenden som blir föremål för utredning och innehåller egeninitierade moment
- Antal ärenden som avgjorts utan utredning
- Antal ärenden som avgjorts på kansliet
- Antal ärenden i balans vid årets utgång
- Genomsnittlig ålder för avgjorda ärenden
- Styckkostnad per tillsynsärende

Ärenden i Disciplinnämnden

- Antal ärenden i Disciplinnämnden
- Antal varnade mäklare
- Antal avregistrerade mäklare
- Genomsnittlig ålder för avgjorda ärenden i Disciplinnämnden
- Andel registrerade mäklare som blir föremål för femårskontroll

Påbörjade och avgjorda tillsynsärenden

Tabell 17 Tillsyn – antal påbörjade och avgjorda ärenden

Tillsynsärenden totalt	2009	2010	2011
Antal påbörjade ärenden	333	405	412
varav			
anmälningar från enskilda	264	307	308
anmälningar från myndigheter	3	0	0
egeninitierade ärenden	55	85	89
anmälan om självinträde m.m.	11	13	15
Antal avgjorda ärenden	368	353	372
varav			
anmälningar från enskilda	275	287	293
anmälningar från myndigheter	10	1	3
egeninitierade ärenden	71	53	60
anmälan om självinträde m.m.	12	12	16
Andel ärenden som blivit föremål för utredning och innehåller egeninitierade moment, % ¹	80	80	61
Genomsnittlig kostnad, avgjorda ärenden, kr, gängse tillsyn ^{2 3}		18 400	18 100
Genomsnittlig kostnad, avgjorda ärenden, tkr, besökstillsyn ^{2 3}		35 200	24 600
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	202	164	182
Antal ärenden i balans vid årets utgång	148	200	240

Tabell 18 Tillsyn – underrättelser till Finanspolisen om eventuell penningtvätt m.m.

Underrättelser till Finanspolisen	2009	2010	2011
Antal underrättelser till FiPo	1	2	2

¹ Uppgifterna för åren 2009 och 2010 är uppskattningar. Beträffande minskningen år 2011, se kommentar under rubriken Andel ärenden som blivit föremål för utredning och innehåller egeninitierade moment, s. 28.

² 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.

³ Någon fördelning av kostnad för gängse tillsyn och besökstillsyn är inte möjligt 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 och 2011 åter öka till 2008 års nivå.

Anmälningar som rör hyresförmedlare är ovanliga. Endast en anmälan, inkommen år 2011, har 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 till 89 år 2011 jämfört med 85 år 2010 och 55 år 2009. Ökningen år 2010 berodde i huvudsak på att myndigheten då inledde en särskild granskning av fastighetsmäklare med anknytning till låneinstitut. Den ytterligare ökningen år 2011 beror delvis på att myndigheten inlett en särskild granskning – tematisk tillsyn – för att utröna hur fastighetsmäklare vid större fastighetsmäklarföretag tillämpar nya bestämmelser i den nya fastighetsmäklarlagen. Syftet med denna tematiska tillsyn är att utveckla god fastighetsmäklarsed enligt den nya lagen.

Andel ärenden som blivit föremål för utredning och innehåller egeninitierade moment
Fastighetsmäklarnämnden har ingen statistik för åren 2009 och 2010 över hur stor andel av de ärenden som blivit föremål för utredning som också innehållit egeninitierade moment. Myndigheten har dock uppskattat andelen till omkring 80 procent av utredda ärenden. År 2011 har denna andel sjunkit till 61 procent. Den huvudsakliga anledningen till minskningen är att myndigheten valt att koncentrera sina resurser på förberedelser och implementering av den nya lagen (se avsnittet Principer för hur tillsynen genomförts s. 24) varför antalet s.k. sedvanliga ärenden vilka innehåller egeninitierade moment minskat betydligt. Härtill kommer att en stor andel av de ärenden som avgjorts under året avsett lockpriser. I dessa ärenden, som varit tidsödande att handlägga, har ingen annan fråga än prissättning i marknadsföringen utretts.

Genomsnittskostnad

Den genomsnittliga kostnaden för gängse tillsynsärenden som avgjorts under 2011 uppgick till 18 100 kr jämfört med 18 400 kr år 2010. Anmärkas bör dock att den genomsnittliga kostnaden knappast ger en rättvisande bild av tillsynsverksamheten eftersom tillsynsärenden handläggs på en rad olika sätt och det inte är möjligt att beräkna kostnaden för grupper av tillsynsärenden eftersom handläggningssättet ofta ändras under handläggningen.

Det tillsynsbesök som myndigheten genomförde år 2011 kostade 24 600 kr. Genomsnittskostnaden för två tillsynsbesök år 2010 uppgick till 35 200 kr. Några slutsatser av ändringar i kostnaden för enstaka ärenden går inte att dra.

Ålder

Fastighetsmäklarnämndens mål är sedan flera år att tillsynsärendenas ålder vid beslut inte ska vara mer än sex månader. År 2011 var den genomsnittliga åldern sex månader jämfört med drygt fem månader år 2010 och över sex månader år 2009. Som framgår av årsredovisningen år 2010 väntade vid utgången av det året flera äldre ärenden då på avgörande, vilket kombinerat med att resurserna för handläggning av tillsynsärenden minskade förutspåddes medföra att den genomsnittliga handläggningstiden återigen skulle komma att öka. Anmärkas kan att en annan orsak till att handläggningstiden inte blir kortare kan vara att fastighetsmäklare och deras ombud återkommande och frekvent begär anstånd med att inkomma med yttranden och förklaringar.

Ärenden i balans

Antal ärenden i balans vid årets utgång har ökat från 200 år 2010 till 240 år 2011. Den naturliga förklaringen till detta torde vara det ökade antalet påbörjade ärenden och att den tematiska tillsynen, med ett relativt stort antal påbörjade ärenden, påbörjades i december 2011.

Registerkontroller

Tabell 19 Tillsyn – Registerkontroller ¹

Registerkontroller	2009	2010	2011
Andel mäklare som varit föremål för s.k. 5-årskontroller hos KFM och RPS, %	18	8	27
Sena betalningar av årsavgifter	0 ²	86	108
Återkommande anmälningar	2	1	0
Antal diarieförda ärenden till följd av registerkontroller	15	9	17

Under år 2010 prioriterades, på grund av resursbrist, inte sedvanliga registerkontroller i form av undersökningar av vilka mäklare som har restförda skulder eller noteringar i belastningsregistret. Av planerade cirka 1 200 mäklare kontrollerades då endast 502 mäklare. Övriga mäklare som skulle ha kontrollerats under år 2010 har i stället kontrollerats under januari och februari 2011. Därutöver har ytterligare 1 089 mäklare kontrollerats, det vill säga totalt

¹ Uppgifter om antal diarieförda tillsynsärenden ingår i uppgift om påbörjade egeninitierade ärenden i Tabell 17

² 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.

1 802 mäklare. 223 mäklare som enligt plan skulle ha kontrollerats i december 2011 har i stället kontrollerats i januari 2012.

Vad gäller fastighetsmäklare som återkommande varit sena med att betala sina årsavgifter till myndigheten har kontrollerna genomförts som planerat.

Däremot har kontroll av mäklare som blivit anmälda till Fastighetsmäklarnämnden vid minst tre tillfällen under en tvåårsperiod fått anstå.

Registerkontrollerna har lett till att 17 fastighetsmäklares verksamhet granskats närmare.

Efterlevnadskontroller

Tabell 20 Tillsyn – efterlevnadskontroller ¹

Efterlevnadskontroller	2009	2010	2011
Antal kontrollerade mäklare	14	16	12
varav lett till ett diariefört tillsynsärende	6	5	6

Som framgår av Tabell 20 har myndigheten under år 2011 gjort tolv s.k. efterlevnadskontroller varav sex lett till att ett nytt tillsynsärende startats avseende mäklaren i fråga.

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.

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

¹ Uppgifter om antal diarieförda tillsynsärenden ingår i uppgift om påbörjade egeninitierade ärenden i Tabell 17

Besöks tillsyn hos mäklar företag**Tabell 21 Tillsyn – besök hos mäklar företag ¹**

Tillsynsbesök	2009	2010	2011
Antal besök	2	2	1

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 företagens rutiner besöker Fastighetsmäklarnämnden företag – med deras medgivande – och väljer då företag med 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. Under år 2011 har myndigheten genomfört ett sådant besök.

Erfarenheterna från besöken är goda. Även om tillsynsbesök är resurskrävande anser myndigheten att besöken är ett effektivt sätt att förbättra rutiner och standardformulär.

¹ Uppgifter om antal diarieförda tillsynsärenden ingår i uppgift om påbörjade egeninitierade ärenden i Tabell 17

Ärenden som prövats av Disciplinnämnden

Inom Fastighetsmäklarnämnden finns ett särskilt beslutsorgan, Disciplinnämnden, som har till uppgift att för myndighetens räkning avgöra frågor om disciplinära påföljder. 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.



Disciplinnämnden: från vänster Annika Marcus, vice ordförande, Mari Gremlin, Kenne Nygren, Anna-Lena Järvstrand, ordförande, Lennart Hagberg, Terese Wallinder, Tor-Leif Thuresson, Kerstin Frykberg Andersson, Lars Lindgren, (stf myndighetschefen Eva Kristina Ohlson), Ola Jingryd och Thomas Johansson. På bilden saknas Sofia Granström.

Tabell 22 Tillsyn – ärenden som prövats av Disciplinnämnden

Tillsynsärenden prövade av Disciplinnämnden	2009	2010	2011
Antal ärenden som prövats av Disciplinnämnden	138	133	156
Antal mäklare som varnats av Disciplinnämnden	61	59	87
Antal mäklare vars registrering återkallats av Disciplinnämnden	4	2	2
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	292	255	284

Tabell 23 Tillsyn – de vanligaste bristerna som lett till disciplinpåföljd¹

Brister	2009	2010	2011
Lockpriser	0	1	24
Omsorgsplikt, informations- och upplysningsplikt	8	14	15
Identitetskontroll och andra åtgärder enligt penningtvättslagen	8	6	12
Objektsbeskrivning	2	10	9
Besiktning- och återgångsvillkor	9	13	6
Närståendeförmedling	0	0	5
Uppdragsavtal	11	3	4
Handel med fastigheter	0	1	4
Redbarhet	11	2	3

Variationer*Antal disciplinpåföljder*

År 2011 har 89 fastighetsmäklare meddelats disciplinpåföljd, varav två fått sin registrering återkallad och fem varnats i flera ärenden. Det kan jämföras med 61 fastighetsmäklare år 2010 varav två fått sin registrering återkallad. Ökningen kan i huvudsak hänföras till att myndigheten år 2011 avgjort ett stort antal ärenden rörande lockpriser som lett till 24 varningar (se avsnittet S.k. lockpriser, s. 24)

Endast få mäklare får sin registrering återkallad varje år; variationerna beror närmast på vid vilken tidpunkt ärendena blir klara för avgörande.

*Andel mäklare som meddelas disciplinär påföljd***Tabell 24 Andel mäklare som meddelats disciplinpåföljd i förhållande till antal mäklare som varit föremål för tillsynsbeslut**

Disciplinpåföljder	2009	2010	2011
Antal mäklare som varit föremål för tillsynsbeslut	330	332	325
Antal mäklare som meddelats disciplinpåföljd	65	61	89
Andel mäklare med disciplinpåföljd i % av antalet mäklare med tillsynsbeslut	19,7	18,4	27,4

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

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

andelen mäklare med ett under året avslutat tillsynsärende under flera år uppgått till mellan fem och sju procent. Andelen som meddelas en disciplinär påföljd har tidigare uppgått till cirka en procent eller mindre. Ökningen år 2011 till drygt en procent hänför sig, som tidigare nämnts, till att många ärenden rörande lockpriser avgjorts under året.

Ärenden som prövats av myndigheten

Tillsynsärenden som inte behöver prövas av Disciplinnämnden, dvs. ärenden som inte leder till någon disciplinär påföljd, prövas av myndigheten.

Tabell 25 Tillsyn – ärenden som prövats av myndigheten

Tillsynsärenden prövade av myndigheten	2009	2010	2011
Antal ärenden som prövats av myndigheten	230	220	216
Antal ärenden som avskrivits utan utredning	32	30	52
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	148	108	108

Ärenden som avgjorts utan utredning

Antal ärenden som avgjorts utan utredning har år 2011 ökat till 52 jämfört med 30 föregående år. Det främsta skälet härtill är att Fastighetsmäklarnämnden prioriterat dels ärenden rörande lockpriser, dels förberedelser och implementering av den nya fastighetsmäklarlagen (se avsnittet Principer för hur tillsynen genomförts, s.24).

Sammanfattning

Tillsynen har under år 2011 präglats av implementeringen av den nya fastighetsmäklarlagen såtillvida att resurser måst användas för att utforma ny information (se nedan) varför tillsynen i vissa delar har måst nedprioriteras. Detta har dock inte gällt s.k. lockprisärenden som varit förhållandevis många till antalet och som till stor glädje för Fastighetsmäklarnämnden och troligen också konsumenterna lett till mer realistiska prisangivelser vid marknadsföringen av objekt.

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 26 Kostnad för Information¹

Kostnad, tkr	2009	2010	2011
Konsumentinformation	2 921	2 750	2 996
Branschinformation	2 508	2 065	1 602
Implementering av ny lag			675
Totalt	5 428	4 815	5 274

Kommunikationsstrategi

Fastighetsmäklarnämndens kommunikationsstrategi är att med kostnads-effektiva 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

Ny fastighetsmäklarlag m.m.

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2011 koncentrerat sina insatser på att – i anledning av den nya fastighetsmäklarlagen – dels anpassa befintligt och utveckla nytt informationsmaterial, dels sprida information om den nya lagen till konsumenter och fastighetsmäklare.

Övrigt

Fastighetsmäklarnämnden har i den löpande informationsverksamheten prioriterat åtgärder ägnade att göra Fastighetsmäklarnämnden mer känd bland konsumenter.

Återrapporteringar enligt regleringsbrevet:

- Läsbarhetsindex för myndighetens skriftliga information
- Antal besökare på myndighetens webbplats
- Tillgänglighetsindex för myndighetens webbplats

¹ Summeringsdifferenser beror på att beloppen anges i tusental kronor.

- Andel mäklare som tar del av myndighetens elektroniska nyhetsbrev
- Övriga genomförda informationsinsatser under året och dess resultat

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.

Under år 2011 har webbplatsen fått en ny struktur för att underlätta informationssökningen och innehållet har setts över språkligt med hjälp av en språkkonsult.

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 74 procent. Att resultatet inte är än bättre beror främst på att en korrekt språkställning på många av myndighetens webbsidor inte uppfattas så i det mätverktyg som används. I kommande version av publiceringsverktyget, som lanseras i början av år 2012, kommer detta problem att vara löst.

Tabell 27 Webbplatsen – tillgänglighet enligt Validerat.se

Tillgänglighet	2009	2010	2011
Procent godkända tester	92	94	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 39, vilket innebär att den är lättläst som skönlitteratur och populärtidningar. Faktabladen däremot får ett betydligt högre index, mellan 37 och 48, vilket innebär medelsvår text (normal tidningstext). Bland faktabladen som riktar sig till fastighetsmäklare finns flera som har läsbarhetsindex mellan 50 och 55 som betraktas som svår text; ett normalt värde på officiella texter. Många uttryck som hör till det gängse språkbruket inom fastighetsförmedling, som till exempel boendekostnadskalkyl och besiktningssklausul, gör att resultatet försämras.

Tabell 28 Webbplatsen – läsbarhetsindex ¹

Läsbarhetsindex i procent	2010	2011
Löpande text på webbplatsen	37	39
Faktablad generellt	50-60	37-48
Faktablad för fastighetsmäklare	50-60	50-55

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. Den nya fastighetsmäklarförordningen, som trädde i kraft den 1 juli 2011, innebär att samtliga mäklares namn nu publiceras utan att s.k. PUL-medgivande behöver inhämtas.

Tabell 29 Webbplatsen – andel fastighetsmäklare på webbplatsen

Mäklare på FMN:s webbplats	2009	2010	2011
Andel fastighetsmäklare i fastighetsmäklarregistret på Internet, %	86	87	100

Det genomsnittliga antalet unika besökare på Fastighetsmäklarnämndens webbplats uppgick år 2011 till cirka 1 250 vilket innebär en avsevärd minskning i förhållande till tidigare år (se Tabell 30). Någon konkret förklaring härtill har inte nämnden men i vart fall under första halvåret 2011 genomfördes inga större aktiviteter för att nå konsumenterna. Att inte ha haft en bra plats på Hemnet och väl synliga länkar från andra webbplatser påverkar också antalet besökare. Ett i början av år 2012 med Hemnet ingånget avtal torde påverka besöksstatistiken positivt.

I slutet av år 2011 har dessutom ett projekt inletts med sökordsoptimering för att öka trafiken till webbplatsen. Förslag till åtgärder presenteras i början av år 2012.

Besöksstatistiken visar att den mest besökta sidan näst efter *Nyheter*, liksom föregående år, var *Tio budord, Bra för spekulanter att veta om fastighetsförmedling*.

Tabell 30 Webbplatsen – antal unika besökare per dag

	2009	2010	2011
Antal unika besökare	2 300	2 000	1 250

¹ Uppgifter för år 2009 saknas. Dock kan nämnas att webbplatsen språkgranskats åren 2009 och 2011 med hjälp av språkkonsult.

Pressmeddelanden och andra kontakter med journalister

Fastighetsmäklarnämnden började år 2008 skicka ut pressmeddelanden. Myndigheten har under år 2011 distribuerat fem pressmeddelanden, varav ett behandlade den nya fastighetsmäklarlagen. Två andra handlade om de informationsfilmer som producerats under året, en innehöll statistiska uppgifter om myndighetens verksamhet och en annan handlade om lockpriser.

Myndighetens informatör har även tagit kontakt med redaktionerna för olika konsumentinriktade TV- och radioprogram liksom med tidningars konsumentjournalister. Myndigheten har också ett faktablad som riktar sig direkt till journalister, med information om Fastighetsmäklarnämnden och dess verksamhet, liksom om tillgängligt informationsmaterial.

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 2011 har myndigheten nämnts eller företrädare för myndigheten uttalat sig i 459 tidningsartiklar; en ökning med 13 procent jämfört med föregående år. Myndighetschefen har förekommit i media vid 124 tillfällen år 2011, bland annat några gånger i TV och radio; en ökning med 43 procent jämfört med föregående år.

Tabell 31 Fastighetsmäklarnämnden i media

	2009	2010	2011
Antal tidningsartiklar samt radio- och TV-inslag där FMN nämnts	313	405	459
Antal tillfällen då myndighetschefen uttalat sig i olika medier	127	87	124

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 2011, 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 Göteborg och kringliggande kommuner med drygt 20 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.

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 de två senaste åren inte genomfört någon enkätundersökning bland konsumenter.

Av årets probleminventering (se avsnitt Probleminventering, s. 22) 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 syfte 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. Den nya fastighetsmäklarlagen kan förhoppningsvis bidra till att minska dessa problem för konsumenterna.

Av de tidigare konsumentenkäterna framgick att relativt få konsumenter känner till Fastighetsmäklarnämnden. Dock är nämnden numera något mindre anonym än tidigare.

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

De extra resurser som Fastighetsmäklarnämnden tilldelats år 2011 för att bland annat sprida information om den nya fastighetsmäklarlagen har delvis använts för att informera konsumenter. Myndigheten har genom att under andra halvåret delta i bomässor, annonsera i dagstidningar m.m. samt producera och sprida informationsfilmer koncentrerat 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 konsumenter 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 konsumenter. Syftet med dessa faktablad är att informera konsumenterna om vad som gäller för konsumenter och fastighetsmäklare när de träffar avtal om fastighetsförmedling och om vad nämnden anser vara god fastighetsmäklarsed.

Vid utgången av år 2011 fanns elva faktablad som riktar sig till konsumenter (tidigare under året fanns ytterligare tre som tills vidare tagits bort). Tre av faktabladen fanns i engelsk och tysk översättning. Dessutom fanns tre faktablad med kortfattad information under rubriken *Tio budord*, som har översatts till engelska, finska, franska, spanska och tyska.

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 färdigställdes under år 2009 och som arbetats om under år 2011 är *Köpa och sälja via fastighetsmäklare*. 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 konsumenter i hela Sverige.

Under hösten 2011 har ett nytt inslag med information om Fastighetsmäklarnämnden och den nya fastighetsmäklarlagen sänts i SVT1, SVT2 och SVT24 vid 36 tillfällen. Antalet tittare har varierat mellan sändningstillfällena men har under perioden uppgått till i genomsnitt 69 000 tittare. Inslaget kan även spelas upp via myndighetens webbplats och YouTube (324 visningar totalt per den 15 februari 2012).

Andra informationsfilmer

Förutom det nya avsnittet för Anslagstavlan har två informationsfilmer producerats, *Att välja och anlita mäklare* och *Att köpa via mäklare*. De beskriver vad en konsument ska tänka på i olika situationer och ger svar på ett antal frågor.

Filmerna, som finns på myndighetens webbplats och på YouTube, har sedan publiceringen i augusti visats över 850 gånger. Störst har intresset varit för filmen *Att välja och anlita mäklare* med 689 visningar.

Bomässor

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2011 medverkat med montrar vid bomässor i Borås och Halmstad, där konsumenter som är intresserade av boendefrågor kan antas finnas. Vid bomässorna ges myndigheten tillfälle att informera om fastighetsmäklartjänsten och vad man bör tänka på vid en bostadsaffär och konsumenterna kan få svar på sina frågor. Antalet besökare vid årets två mässor var 4 500 i Borås och 8 440 i Halmstad. Broschyren *Köpa och sälja via fastighetsmäklare* och annat material delades ut till dem som besökte myndighetens monter.

Den personal som deltagit på bomässorna har kunnat notera att många konsumenter fortfarande tror att myndigheten är en branschorganisation.

Annonsering

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2011 publicerat annonser vid två tillfällen i en bilaga till Aftonbladet, *Bostadsägaren*, som nått omkring 370 000 läsare i Storstockholms- och Mälardalsområdet, det vill säga det område där cirka en tredjedel av alla bostadsaffärer i Sverige genomförs. I annonserna fanns kort information om den nya fastighetsmäklarlagen. Förutom med annonserna bidrog nämnden med en artikel om den nya fastighetsmäklarlagen och vad man ska tänka på när man anlitar fastighetsmäklare.

Om annonser på Hemnet se nedan.

Ny fastighetsmäklarlagen

Några nyheter för dig som konsument:

- Mäklaren ska ge dig som köpare skriftlig information om din undersökningsplikt. Ta del av denna information
- Mäklaren ska föra anteckningar över förmedling, uppdraget och andra uppgifter om spekulanter och bud. När uppdraget är slutfört ska mäklaren lämna över journalen och budgransningslistan till köpare och säljare
- Mäklaren har rätt att få ersättning för s.k. söljlistor. Mäklaren ska dock uppdatera dig som säljare och köpare om ersättnings storlek

Läs mer på vår webbplats
www.fastighetsmaklarnamnden.se

Fastighetsmäklarnämnden är den statliga myndighet som registrerar fastighetsmäklare och som utövar tillsyn över dessa samt informerar om god fastighetsmäklarsed.

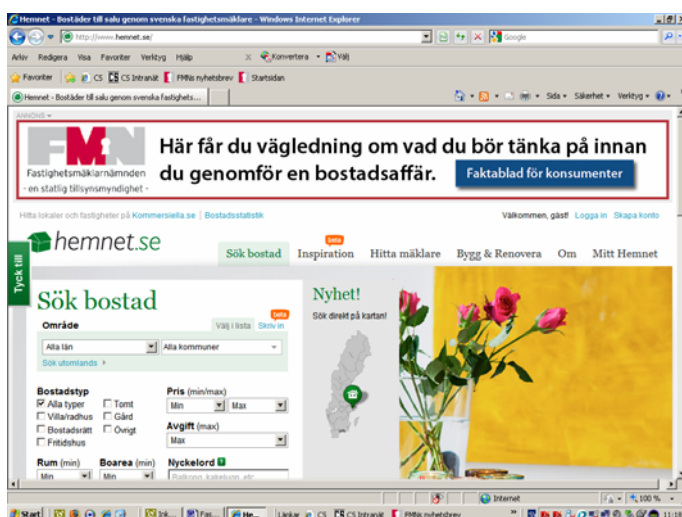
Vår målsättning är trygga spekulanter och nöjda parter



FMN
Fastighetsmäklarnämnden
en statlig tillsynsmyndighet

Länkar från andra webbplatser

Myndigheten har aktivt sökt påverka andra myndigheter med inriktning på konsumentfrågor i allmänhet och fastighetsförmedling i synnerhet, branschorganisationer, mäklarföretag 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 konsumenterna som kan antas ha behov av nämndens informationsmaterial. Många organisationer som myndigheten kontaktat är positiva medan andra vill avvakta.



Hemnet förnyar ständigt sin webbplats. Åren 2009, 2010 och större delen av 2011 har en länk till myndighetens webbplats funnits på en undanskymd plats, i motsats till tidigare år då det understundom på Hemnets startsida, när det fanns ledigt utrymme, fanns en webbannons med länk

till myndigheten. Antalet besökare som hittar till Fastighetsmäklarnämnden denna väg sjönk därför drastiskt. Ett par veckor i slutet av år 2011 hade Fastighetsmäklarnämnden två olika betalda webbannonser på Hemnets förstasida. Under denna period kunde drygt 400 000 konsumenter se myndighetens annonser och drygt 1 000 personer klickade sig vidare till myndighetens webbplats. Totala antalet besökare via Hemnet var drygt 3 500 under december månad att jämföras med 12 000 totalt under året.

Fastighetsmäklarförbundet (FMF) har under tidigare år haft en tydlig logolänk till Fastighetsmäklarnämnden från sin förstasida. Under år 2011 har FMF utvecklat en ny webbplats och den tydliga logolänken ligger numera längst ned på förstasidan. Antalet besökare från FMF:s webbplats har därför avsevärt minskat, från 30 000 år 2010 till omkring 13 000 år 2011. 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. Sannolikt ger dock Mäklarsamfundets länk fler besökare än vad som går att utläsa av statistiken.

Fastighetsmäklarnämnden kan vidare själv konstatera att 66 mäklarfirmor hade en länk till myndighetens webbplats vid utgången av år 2011 (77 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. Härtill kommer att flera mäklarfirmor har anslutit sig till någon av de större mäklarkedjorna. Av de 20 största kedjorna har 16 länkar till nämndens webbplats. De genererar många besök. Ett par exempel kan nämnas; omkring 3 700 besökare under året från Fastighetsbyråns och omkring 2 700 från Skandiamäklarnas webbplatser (3 200 respektive 2 300 år 2010).

Vid årsskiftet 2011/2012 hade även 104 kommuner länkar till myndighetens webbplats mot 69 kommuner föregående år. Dessa kommuner har sammanlagt 6,4 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 har under åren utökades något och OmBoende har uppmärksammat nyheter från nämnden. Under år 2011, har företrädare för nämnden och Boverket träffats för genomgång av Fastighetsmäklarnämndens bidrag till webbplatsen och för att diskutera den framtida utvecklingen. Antalet besökare på OmBoende.se var under år 2011, liksom år 2010, omkring 50 000 per månad. Det är ännu ganska få besökare som kommer till Fastighetsmäklarnämndens webbplats direkt via länkarna; drygt 700 under hela år 2011.

Tabell 32 Webbplatsen – länkar från andra aktörer

	2009	2010	2011
Länkar från kommuner	68	69	104
Kända länkar från mäklarfirmor	57	77	66

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. 22) som Fastighetsmäklarnämnden genomfört under fyra mätperioder år 2011, då vanliga frågor noterats (totalt 966 frågor, varav 341 från konsumenter att jämföras med 1 072 respektive 443 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. Värt att notera är att frågor om upplysningsplikten har ökat medan frågor om uppdragsavtalet har minskat.

Information till fastighetsmäklare**Informationsmaterial****Allmänna råd**

Fastighetsmäklarnämnden har tidigare publicerat allmänna råd till fastighetsmäklarna på några områden, dels ett Allmänt råd om åtgärder mot penningtvätt, dels ett Allmänt råd om fastighetsmäklarnas hantering av kundernas klagomål. Vidare finns ett Allmänt råd om kravet på praktik för att kunna bli registrerad som fastighetsmäklare med fullständig registrering som, förutom till blivande fastighetsmäklare, även vänder sig till verksamma fastighetsmäklare som handleder praktikanter.

Fastighetsmäklarnämndens avgöranden

Myndigheten framställer en årsbok med Disciplinnämndens avgöranden i tillsynsärenden.

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. 16 sådana uttalanden har publicerats under år 2011.

Serien *God fastighetsmäklarsed*

En serie skrifter kallad *God fastighetsmäklarsed*, framtagen för att på ett enkelt sätt göra vissa av Fastighetsmäklarnämndens överväganden och avgöranden tillgängliga för fastighetsmäklarna, fanns tillgänglig under första halvåret. Eftersom en hel del av innehållet i god fastighetsmäklarsed blivit författningsreglerad i och med den nya fastighetsmäklarlagen drogs denna serie tillbaka vid halvårsskiftet.

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 tio 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.

Det finns även två faktablad med information på engelska för fastighetsmäklare från EES-området, *Registration of temporary activity* och *Registration of estate agents in Sweden*.

Broschyrer

Penningtvättslagens bestämmelser om vad bland andra fastighetsmäklare har att iaktta i anledning av den nya penningtvättslagen är relativt komplicerade. Myndigheten har därför framställt 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, *Köpa och sälja via fastighetsmäklare*, 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.

Informationsfilmer



Med bidrag från samordningsorganet för tillsyn enligt förordningen (2009:92) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism har några informationsfilmer producerats. Filmerna tar upp vilka åtgärder en fastighetsmäklare ska vidta för att följa penningtvättslagen. Samman-

taget är det fem avsnitt som beskriver olika åtgärder som penningtvättslagen kräver av fastighetsmäklarna. Det rör sig om id-kontroll, kontroll av verklig huvudman, kontroll av transaktionens syfte och art, skärpta åtgärder mot penningtvätt samt granskningsskyldigheten. Filmerna finns på myndighetens webbplats och på YouTube. Sedan filmerna publicerades i maj 2011 har avsnittet om id-kontroll visats 409 gånger, avsnittet om kontroll av verklig huvudman 234 gånger, avsnittet om transaktionens syfte och art 195 gånger, avsnittet om skärpta åtgärder 195 gånger och avsnittet om granskningskyldigheten 287 gånger.

Övrigt

Myndigheten har under år 2011 liksom 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 två tillfällen medverkat som föredragshållare vid sammankomster anordnade av fastighetsmäklarnas branschorganisationer. Föredragen har 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 – s.k. 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 mäklarföretag.

Vid 2011 års branschmöten har tyngdpunkten legat på diskussioner om tolkningen av den nya fastighetsmäklarlagen.

Branschtidningar

Fastighetsmäklarnämnden medverkar på olika sätt i de tre branschtidningarna Aktiv Mäklare, Fastighetsmäklaren och MäklarVärlden med allt från notiser till intervjuer och artiklar. Exempelvis har myndigheten i MäklarVärlden medverkat med en egen sida i samtliga fyra nummer. Även i Aktiv mäklare har myndigheten medverkat med egna sidor i några nummer.

Branschtidningarna når samtliga registrerade fastighetsmäklare liksom mäklar-studerande.

Nyhetsbrev

Nyhetsbrev skickas med e-post till de mäklare som har lämnat sin e-postadress till Fastighetsmäklarnämnden, det vill säga 85,4 procent av de registrerade fastighetsmäklarna vid utgången av år 2011. Under året togs ett mer flexibelt system för utskick av nyhetsbrev i bruk. 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 tolv nyhetsbrev distribuerats.

Tabell 33 Nyhetsbrev – antal nyhetsbrev och andel fastighetsmäklare som nåtts av nyhetsbrev

Nyhetsbrev	2009	2010	2011
Antal nyhetsbrev som distribuerats	11	10	12
Andel mäklare som nåtts av nyhetsbrev, % ¹	80	81	85

¹ Huruvida dessa också tagit del av nyhetsbrevens innehåll har nämnden ingen kännedom om.

Besökstillsyn

Som framgår av avsnittet Besökstillsyn hos mäklar företag, s. 31 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 ett sådant besök under år 2011.

Sammanfattning

Att nå ut med information är inte lätt vare sig det gäller att nå konsumenter fastighetsmäklare eller uppdragsgivare. Fastighetsmäklarnämndens viktigaste informationskanal, webben, har åter omarbetats och förbättrats och förhoppningsvis kommer fler – framför allt konsumenter – att nå den under 2012 då nämnden regelbundet kommer att finnas på Hemnet med direktlänkar till faktablad för konsumenter.

Genom olika aktiviteter under året har Fastighetsmäklarnämnden i vart fall i teorin nått fler än tidigare – nära 13 000 genom bomässor, ca 2,5 miljoner genom Anslagstavlan, ca 370 000 genom annonsering, ca 850 genom informationsfilmer – och förhoppningsvis ger det utslag i samband med kommande års bostadsaffärer så till vida att konsumenterna kommer att vara pålästa och kunniga med hjälp av nämndens informationsinsatser.

En stilla förhoppning är att samma sak ska gälla för fastighetsmäklarna.

Vad gäller återrapporteringskravet *övriga genomförda informationsinsatser och dess resultat* får ovan gjorda redogörelse för diverse olika insatser liksom uppgifter om hur många som nåtts genom respektive insats utgöra rapporteringen i denna del.

Kompetensförsörjning m.m.**Personalsituationen**

Vid ingången av år 2011 fanns på myndigheten 16 anställda, inklusive informatören, som efter neddragningar under år 2010 återanställdes från årsskiftet på halvtid och senare på heltid. Under år 2011 anställdes en vikarie för en föräldraledig handläggare. Vikarien fick tillsvidareanställning i slutet av året.

Myndigheten har under ett par månader år 2011 haft en person anställd med arbetsmarknadspolitiska bidrag (se avsnittet Öppen och tillgänglig arbetsplats, s. 50). Två av de tre personer som under år 2010 var verksamma på s.k. lyftplats har anställts; en på en tillsvidareanställning på halvtid och en tillfälligt

för att bistå med kontrollen av nya försäkringar enligt den nya fastighetsmäklarförordningen.

Vid slutet av året arbetade 17 personer på myndigheten.

Åldersstrukturen inom myndigheten gör att flera pensionsavgångar är att vänta inom de närmaste åren. Förutom att myndighetschefens förordnande upphör i mitten av mars 2011 kommer stf myndighetschefen och en av de mest erfarna handläggarna, som uppnått pensionsåldern, att under våren och någon tid framöver arbeta deltid. Eftersom den kompetensöverföring som tidigare planerades i viss mån gick i stå på grund av den svåra personalsituationen under år 2010 med flera uppsägningar, kommer ”delpensionärerna” sannolikt att i huvudsak ägna sin tid åt kompetensöverföring.



Myndighetens personal: ovan från vänster Elisabeth Gunnari, Ursula Cronsten, Lotta Westerberg, Annelie Carlsson, Ola Gotting, Annika Ahlberg, Thomas Carter, Eva Kristina Ohlson, stf myndighetschef Carina Engström, Johan Faxér och Anna-Lena Järvstrand, myndighetschef. Nedan från vänster Maud Widén, Christer Ståludd, Miika Wallin, kanslichef, och Carina Elsner. På bilderna saknas Yvonne Halldén, Diego Ortíz och Monica Panagio



Myndigheten har normalt inte haft några svårigheter att rekrytera och behålla personal. 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 vara en attraktiv arbetsplats.



Utbildning som riktar sig till hela personalen har myndigheten ordnat bland annat genom att anlita en extern föreläsare i sekretessfrågor. En företrädare för KRUS har föreläst om värdegrunder i staten och en annan från Centrum för lättläst har föreläst om lättläst svenska. De flesta handläggare har deltagit i Tillsynsforums seminarier. Det statliga värdegrundsarbetet har uppmärksammats vid flera tillfällen under året.

Härutöver har myndigheten satsat på intern och extern utbildning för enskilda medarbetare i form av kurser och studiebesök.

Tabell 34 **Utbildning av personalen**

Utbildningsdagar	2009	2010	2011
Antal dagar per anställd	7	5	7

Öppen och tillgänglig arbetsplats

Fastighetsmäklarnämnden verkar ständigt för att göra myndigheten mer öppen och tillgänglig och detta har även återspeglats i att myndigheten aktivt arbetat för ett inkluderande synsätt. Som ett led i detta tog myndigheten kontakt med SIUS – Statens institut för särskilt utbildningsstöd – för att via dem få en praktikant. Myndigheten tog emot en praktikant med funktionsnedsättning som sedan fick en visstidsanställning som IT-assistent. Förutom att IT-funktionen fick en förstärkning ökade den övriga personalens kunskap och förståelse för vikten av ett inkluderande synsätt. Handisam uppmärksammade myndighetens arbete i en rapport till regeringen. Handisam har även tagit med citat från nämnden i sin guide *Se kompetensen*.

Hälsofrämjande åtgärder

För att främja personalens hälsa uppmuntrar myndigheten till motion genom att subventionera personalens kostnader för att helt eller delvis på arbetstid delta i olika typer av motionsaktiviteter. Flera medarbetare som under år 2010 – *Hälsans år* – började löpträna har fortsatt med detta och myndigheten var till följd härav representerad vid 2011 års upplaga av Bellmansstafetten. Under år 2011 har hela personalen som vanligt under en månad deltagit i Korpens stegtävling. Myndigheten har vidare stått för vissa rehabiliteringsinsatser och

några medarbetare har deltagit i en Mindfulnesskurs. Gemensamma sociala aktiviteter har anordnats för att stärka vikänsan hos myndighetens personal.

Hur åtgärderna bidragit till att uppnå målen

Utbildningsinsatserna har medfört större kunskande bland personalen och därmed bättre kvalitet i ärendehandläggningen. De hälsofrämjande åtgärder kan antas ha bidragit till en minskad sjukfrånvaro. De gör också att personalen mår bättre vilket påverkar arbetsresultatet.

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 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 35 Sjukfrånvaro; procent

Sjukfrånvaro	2009	2010	2011
Total sjukfrånvaro i % av tillgänglig arbetstid	8,2	8,4	4,2
Långtidssjukfrånvaro i % av total sjukfrånvaro	70,3	78,4	31,6
Total sjukfrånvaro för kvinnor i % av tillgänglig arbetstid	9,5	9,6	5,2
Total sjukfrånvaro för anställda i åldern 30–49 år	11,2	9,1	5,4

Ekonomisk redovisning

RESULTATRÄKNING

(tkr)	Not	2011	2010
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	14 221	13 881
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	26	11
Intäkter av bidrag		440	209
Finansiella intäkter	3	17	2
Summa		14 705	14 104
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-10 778	-10 795
Kostnader för lokaler		-1 056	-1 030
Övriga driftkostnader		-2 642	-2 041
Finansiella kostnader	5	-6	-2
Avskrivningar och nedskrivningar		-222	-236
Summa		-14 705	-14 104
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten		17 330	16 799
Intäkter av uppbörd			
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-17 330	-16 799
Saldo		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

BALANSRÄKNING

(tkr)	Not	2011-12-31	2010-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	6	18	139
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7	16	34
Summa		33	173
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	8	29	45
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	9	96	141
Summa		126	186
Fordringar			
Kundfordringar		5	0
Fordringar hos andra myndigheter		202	56
Övriga fordringar		2	2
Summa		209	58
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	10	397	195
Upplupna bidragsintäkter		62	34
Summa		459	229
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	11	-212	582
Summa		-212	582
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		1 726	641
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret		0	0
Kassa och bank		0	0
Summa		1 726	641
SUMMA TILLGÅNGAR		2 341	1 869
KAPITAL OCH SKULDER			
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	12	159	359
Skulder till andra myndigheter		383	376
Leverantörsskulder		929	160
Övriga skulder		177	165
Summa		1 649	1 060
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	13	691	810
Summa		691	810
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		2 341	1 869

ANSLAGSREDOVISNING

Redovisning mot anslag

Anslag (tkr)	Not	Ing. över- förings- belopp	Årets till- delning enl. regl. brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
Uo 18 3:4 Ramanslag ap.1 Fastighetsmäklarnämnden	14	-114	15 011	14 897	-14 307	589
Summa		-114	15 011	14 897	-14 307	589

Redovisning mot inkomsttitel

Inkomsttitel (tkr)	Not	Beräknat belopp	Inkomster
2553 001 Registreringsavgift till Fastighetsmäklarnämnden	15		
Årsavgifter			15 813
Ansökningsavgifter			1 517
Summa		0	17 330

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.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Brytdagen föregående år var den 10 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 10 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Kostnadsmässig anslagsavräkning

Semesterdagar som intjänats före år 2009 avräknas fr. o. m. år 2009 anslaget först vid uttaget enligt undantagsbestämmelsen. Utgående balans år 2010, 459 tkr, har år 2011 minskat med 86 tkr.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst 20 tkr och en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till lägst tre år. Beloppsgränsen höjdes år 2011 från tidigare gräns 10 tkr i enlighet med ESV:s allmänna råd till 5 kap. 1 § FÅB.

Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet, dock lägst tre år. Avskrivning sker enligt linjär avskrivningsmetod från den månad tillgången tas i bruk.

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 de 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) t.o.m. 2010-12-31	2
Britta Brinck-Nehlin (L) t.o.m. 2010-12-31	2
Kerstin Frykberg Andersson (S)	11
Sofia Granström (L)	12
Mari Gremlin (L)	15
– Skadenämnden för småhus – Bostadsgaranti (L)	
– Elrådgivningsbyrån AB (S)	
Lennart Hagberg (L)	12
– HusmanHagberg AB (VD)	
– Hagberg & Partners AB (VD)	
– Järfälla Fastighetsbyrå AB (ordf.)	
– Solna Fastighetsbyrå AB (VD)	
– Sundbybergs Mäklarbyrå AB (VD)	
Ola Jingryd (L)	13
Thomas Johansson (L)	12
Anna-Lena Järvstrand (ordförande)	874
– Marknadsdomstolen (vice ordf.)	
– Domkapitlet i Stockholms stift (domarledamot)	
– Disciplinnämnden vid de konstnärliga högskolorna i Stockholm (ersättare för lagfaren ledamot)	
– Kammarkollegiets insynsråd (L)	
Lars Lindgren (S)	10
– BankomatCentralen AB (L)	
– Svenska Handelsbanken AB (EFT)	
– Allmänna reklamationsnämnden Bankavdelningen (L)	
Annika Marcus (vice ordförande)	45
– Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm (ordf.)	
Kenne Nygren (L)	15
– Allmänna reklamationsnämnden Bostadsavdelningen (L)	
– Byggkonsult Nygren AB (VD)	

Disciplinnämnd / andra styrelseuppdrag

	Ersättning
Tor-Leif Thuresson (S)	13
– Fastighetsmäklarförbundet FMF AB (ordf.)	
– Fastighetsmäklarförbundet FMF Ek för (L)	
– HemNet Service HNS AB (L)	
– HemNet Sverige AB (L)	
– Svenska Mäklargruppen I Södermanland AB (L)	
– Svenska Mäklargruppen Ek för (L)	
– HSB Bostadsrättsförening Domarringen i Vingåker (extern firmatecknare)	
– HSB Bostadsrättsförening Vikingen i Vingåker (extern firmatecknare)	
– HSB Bostadsrättsförening Linden i Vingåker (extern firmatecknare)	
– Kråkredet Ek för (rev)	
Märit Walfridsson (L) t.o.m. 2010-12-31	4
Terese Wallinder (S)	13
– Allmänna reklamationsnämnden Bostadsavdelningen (L)	
– Allmänna reklamationsnämnden Fastighetsmäklaravdelningen (L)	
– Allmänna reklamationsnämnden Försäkringsavdelningen (L)	

Ledande befattningshavare / styrelseuppdrag

	Ersättning
Anna-Lena Järvstrand (myndighetschef)	874
– 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. 51 i resultatredovisningen

Noter

(tkr)

Resultaträkning

		2011	2010
Not	1	Intäkter av anslag	
		Intäkter av anslag	14 221
		14 221	13 881
		Summa	
		14 221	13 881
		Summa "Intäkter av anslag" (14 221 tkr) skiljer sig från summa "Utgifter" (14 307 tkr) på anslaget Uo 18 3:4. Skillnaden (86 tkr) beror på minskning av semesterlöneskuld som intjänats före år 2009. Denna post har belastat anslaget, men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.	
Not	2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar	
		Intäkter av offentligrättsliga avgifter	6
		Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	20
		26	8
		Summa	
		26	11
Not	3	Finansiella intäkter	
		Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	17
		17	2
		Summa	
		17	2
Not	4	Kostnader för personal	
		Lönekostnader (exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	6 963
		Övriga kostnader för personal	3 815
		10 778	6 529
		Summa	
		10 778	10 795
Not	5	Finansiella kostnader	
		Ränta på lån i Riksgäldskontoret	6
		6	2
		Summa	
		6	2

Balansräkning

		2011-12-31	2010-12-31
Not 6	Balanserade utgifter för utveckling		
	Ingående anskaffningsvärde	484	484
	Summa anskaffningsvärde	484	484
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-345	-224
	Årets avskrivningar	-121	-121
	Summa ackumulerade avskrivningar	-466	-345
	Utgående bokfört värde	18	139
Not 7	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
	Ingående anskaffningsvärde	138	138
	Summa anskaffningsvärde	138	138
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-104	-77
	Årets avskrivningar	-18	-27
	Summa ackumulerade avskrivningar	-122	-104
	Utgående bokfört värde	16	34
Not 8	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	338	338
	Summa anskaffningsvärde	338	338
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-293	-264
	Årets avskrivningar	-16	-29
	Summa ackumulerade avskrivningar	-309	-293
Not 9	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
	Ingående anskaffningsvärde	896	922
	Årets anskaffningar	23	0
	Årets utrangeringar, anskaffningsvärde	-219	-26
	Summa anskaffningsvärde	700	922
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-781	-723
	Årets avskrivningar	-67	-84
	Årets utrangeringar, avskrivningar	218	26
	Korrigerig av 2010 års anskaffningsvärde	26	0
	Summa ackumulerade avskrivningar	-604	-781
	Utgående bokfört värde	96	141
Not 10	Förutbetalda kostnader		
	Förutbetalda hyreskostnader	222	0
	Övriga förutbetalda kostnader	175	195
	Summa	397	195
	Faktura för hyreskostnader ankom år 2010 till Fastighetsmäklarnämnden efter bokslut.		

Balansräkning

		2011-12-31	2010-12-31
Not	11	Avräkning med statsverket	
		Uppbörd	
		Ingående balans	-16 782 17
		Redovisat mot inkomsttitel	-17 330 -16 799
		Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	34 112 0
		Skulder avseende Uppbörd	0 -16 782
		Anslag i räntebärande flöde	
		Ingående balans	114 541
		Redovisat mot anslag	14 307 13 921
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-15 011 -14 348
		Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-589 114
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	
		Ingående balans	459 499
		Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-86 -40
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	373 459
		Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken	
		Ingående balans	16 791 0
		Inbetalningar i icke räntebärande flöde	17 453 16 877
		Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-128 -86
		Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-34 112 -16 791
		Övriga fordringar på statens centralkonto i Riksbanken	4 0
		Summa Avräkning med statsverket	-212 582
Not	12	Lån i Riksgäldskontoret	
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar.	
		Ingående balans	359 433
		Under året nyupptagna lån	22 162
		Årets amorteringar	-222 -236
		Utgående balans	159 359

Balansräkning

		2011-12-31	2010-12-31
Not	13	Upplupna kostnader	
		Upplupna semesterlöner och löner inklusive sociala avgifter	
		525	688
		Övriga upplupna kostnader	
		166	122
		691	810
		Summa	

Anslagsredovisning**Not 14 Uo 18 3:4 ap.1****Fastighetsmäklarnämnden**

Enligt regleringsbrevet disponerar myndigheten en anslagskredit på 450 tkr. Myndigheten får disponera 450 tkr av det ingående överföringsbeloppet, dvs. 3% av föregående års tilldelning 15 011 tkr enligt regleringsbrevet.

Anslaget är räntebärande.

Not 15 2553**Registreringsavgift till Fastighetsmäklarnämnden**

Beräknat belopp för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna ej disponeras saknas i regleringsbrevet för år 2011. I Prop. 2010/11:1 Utgiftsområde 18, återfinns ett budgeterat belopp om 16 250 tkr.

SAMMANSTÄLLNING ÖVER VÄSENTLIGA UPPGIFTER


(tkr)	2011	2010	2009	2008	2007
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Utnyttjad	159	359	433	612	544
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	1 600	1 400	1 600	1 300	1 300
Maximalt utnyttjad	0	0	0	0	68
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	17	2	4	21	25
Räntekostnader	0	0	0	0	6
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	26	11	6	6	12
<i>Avgiftsintäkter som ej disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev *	0	16 000	13 500	15 610	15 100
Avgiftsintäkter	17 330	16 799	16 244	16 098	15 506
Anslagskredit					
Beviljad	450	630	406	445	367
Utnyttjad	0	114	541	0	0
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	589	0	0	276	202
varav intecknat	0	0	0	0	0
Bemyndiganden (Ej tillämpligt)					
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	15	15	15	15	14
Medelantalet anställda (st)	16	17	17	17	15
Driftkostnad per årsarbetskraft	965	924	932	956	834
Kapitalförändring**					
Årets	0	0	-135	442	654
Balanserad	0	0	0	-1 290	-1 943

* Beräknat belopp för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna ej disponeras saknas i regleringsbrevet för år 2011. I Prop. 2010/11:1 utgiftsområde 18, återfinns ett budgeterat belopp om 16 250 tkr.

** Fr.o.m. år 2009 avräknas anslag kostnadsmässigt 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 21 februari 2012



Anna-Lena Järvstrand
myndighetschef



Eva Kristina Ohlson
föredragande