

Årsredovisning 2008



Fastighetsmäklarnämnden
- en statlig tillsynsmyndighet -

Innehållsförteckning

Inledning	5
Resurser och kostnader	7
Verksamhetsgren Registrering	7
Antal registrerade fastighetsmäklare	8
Registreringsärenden	9
Ansökan om registrering – fullständig registrering	9
Ansökan om registrering – hyresförmedlare	10
Begäran om avregistrering – fullständig registrering	11
Begäran om avregistrering – hyresförmedlare	11
Måluppfyllelse	12
Verksamhetsgren Tillsyn	13
De formella kraven	14
De formella kraven – fullständig registrering	15
De formella kraven – hyresförmedlare	16
Principer för hur tillsynen genomförts och prioriterats	16
Lämplighetsprövning m.m.	17
Lämplighetsprövningen – fullständig registrering	17
Lämplighetsprövningen – hyresförmedlare	20
Anmälningar till åklagare	21
Principer för hur tillsynen genomförts och prioriterats	21
Måluppfyllelse	23
Tillsyn – formella krav	24
Tillsyn – redbarhet och lämplighet	24
Verksamhetsgren Konsumentinformation	25
Identifierade informationsbehov hos konsumenter	25
Insatser för att informera konsumenter	26
Konsumentgrupper som Fastighetsmäklarnämnden riktat sig till	26
Informationskanaler och motivering till val av dessa	27
Information om Fastighetsmäklarnämnden	27
Information om god fastighetsmäklarsed m.m.	29
Måluppfyllelse	31
Verksamhetsgren Branschinformation	33
Insatser för att informera fastighetsmäklare om god fastighetsmäklarsed	33
Informationskanaler som använts och motivering till valet av dessa	35
Måluppfyllelse	36
Övriga mål och åiterrapporteringskrav	38
Omvärldsbevakning	38
Företeelser på marknaden och andra faktorer	38
Konsekvenser och behov	39
Organisationsstyrning	40
Ökad effektivitet	40
e-förvaltning	41
OH-kostnader	42
Uppdrag	44
Samarbete med andra myndigheter	44
Kompetensförsörjning m.m.	45
Särskilda åtaganden m.m.	47
Ekonomisk redovisning	49

Inledning

Fastighetsmäklarnämnden fick en **ny instruktion och extra pengar** den 1 januari 2008; det ledde till ännu ett år som inte var det föregående likt. I och med en instruktionsändring blev vi enrådighetsmyndighet och kunde organisera vår verksamhet på ett nytt och effektivare sätt och genom en annan fick vi en ny uppgift, nämligen att informera konsumenterna om såväl innehållet i fastighetsmäklartjänsten som god fastighetsmäklarsed. De extra pengarna gav oss möjlighet att anställa en informatör med främsta uppdrag att hitta nya vägar att nå konsumenterna. Att vi lyckats med att nå i vart fall ganska många konsumenter – uppskattningsvis drygt 600 000 – har vi fått kvitto på genom en enkätundersökning men vi har kvar att de skall ta till sig av all vår information också; det spännande momentet har vi kvar och kul är väl det!

En ny instruktion fick vi – en ny lag hoppas vi få. I början av året lade Fastighetsmäklarutredningen fram sitt **förslag till en ny fastighetsmäklarlag**; enligt utredaren med ett föreslaget ikraftträdande den 1 januari 2009. Under året har följaktligen fastighetsmäklarföretagen förberett sig för att kunna erbjuda sidotjänster från och med sistlidna årsskifte. Nu får vi hålla tummen i ögat på dem så gott det går så att fastighetsmäklarna i inte alltför hög grad föregriper kommande lagstiftning. I övrigt kommer nämnden under innevarande år att arbeta med förberedelser för den väntade nya fastighetsmäklarlagen.

Den nya **penningtvättslagstiftning som skall träda i kraft den 15 mars 2009** förbereddes emellertid till stor del under det gångna året. Nämnden engagerades i samband med Statskontorets uppdrag att utreda hur tillsynen fortsättningsvis skulle organiseras och internt påbörjades planeringen av den stora informationsinsats som skall äga rum under våren 2009. På fastighetsmäklarna kommer nya krav att ställas i och med den skärpta lagstiftningen och för nämnden känns det viktigt att nå ut med erforderlig och relevant information om ny lag och nya av nämnden utfärdade föreskrifter.

Fastighetsmäklarförordningen ändrades också under föregående år och detta för att **införliva ett EG-direktiv om erkännande av yrkeskvalifikationer**. Sedan den 15 oktober 2008 föreligger möjlighet för vissa utländska fastighetsmäklare att vara tillfälligt verksamma som fastighetsmäklare i Sverige. Det enda man behöver göra är att underrätta Fastighetsmäklarnämnden på visst sätt och att i yrkesutövningen även skriftligen informera konsumenterna om sin verksamhet. Nämnden har lagt ner mycken möda på att utforma såväl föreskrifter som relevant informationsmaterial. Än har ingen utländsk fastighetsmäklare underrättat oss om sitt önskemål om att få verka i Sverige men förfrågningarna är desto fler.

Utländska fastighetsmäklare har varit i fokus i det arbete med en **standardisering av fastighetsmäklartjänsten** som i princip slutfördes under år 2008.

Efter tre år av idogt arbete runt om i Europa har ett förslag till en standard avseende fastighetsmäklartjänsten tagits fram. Under innevarande år kommer omröstning om förslaget att äga rum. För Sveriges del ser vi förslaget som en minimistandard och vi tror oss kunna leva upp till standarden utan alltför stora ingrepp i det inhemska regelverket.

Att en fastighetsmäklartjänst kan ha väldigt olika innehåll blev tydligt i arbetet med den europeiska standarden men också när nämnden närmare började studera de nya **s.k. nätmäklartjänsterna** som erbjuds här hemma. Att utveckla nya tjänster ligger i tiden och det vore nämnden främmande att i sig ha synpunkter på detta. Vad nämnden däremot har synpunkter på är när man kallar dylika ”hjälp till självhjälp-tjänster” för traditionell fastighetsmäklartjänst. Ett förmedlingsuppdrag är ett personligt uppdrag som skall utföras i enlighet med god fastighetsmäklarsed. I detta ligger att uppdraget skall utföras med omsorg om båda parter och det är nämndens uppfattning att ett förmedlingsuppdrag i princip inte i alla delar kan utföras på distans. Detta lät nämnden också tillkännage i ett uttalande under försommaren och för närvarande granskar nämnden ett antal fastighetsmäklare som erbjuder s.k. nätmäklartjänster. Den vidare utvecklingen får framtiden utvisa.

Vad som inte kan lämnas åsido i en inledning rörande det år som gått är det förhållandet att vi sökt och så småningom också erhållit **nya lokaler**. Efter idogt sökande och tittande i såväl Globen som andra mer traditionella byggnader gavs beskedet att vi kunde få disponera cirka 50 ytterligare kvadratmeter där vi redan satt som andrahandshyresgäster hos SIS Miljömärkning AB. Glädjen var stor och efter ombyggnationer sitter vi visserligen fortfarande ganska trångt på sina ställen men ändå med mera luft som ger oss möjlighet att både andas och utbyta tankar på ett lättare sätt om det som uppfyller vår vardag – god fastighetsmäklarsed. Den utvecklas nämligen inte vid skrivbordet utan i samtalet mellan juristhandläggarna.

Så kommen till slutet torde det vara oundvikligt att i vart fall kort kommentera den tid som nu råder. En **fastighetsmarknad i nedgång** har Fastighetsmäklarnämnden aldrig tidigare upplevt. Sedan nämndens tillkomst i oktober 1995 har marknaden i princip bara varit i uppgång och i vart fall har antalet registrerade fastighetsmäklare varit det sedan många år. Detta till trots har vi hitintills inte kunnat notera någon förändring i antalet anmälningsärenden eller andra kontakter med nämnden men däremot i antalet registreringsärenden. Vad som noterats är vidare att innehållet i samtalen är lite annorlunda och att antalet mäklarsamtal med frågor om framtiden ökat. Nu är vi dock bara en tillsynsmyndighet och inget orakel men det är vår förhoppning att vi även fortsättningsvis och som komplement till tillsynen, i enlighet med devisen *Bättre föregripa än ingripa*, skall kunna utgöra stöd för fastighetsmäklarna till fördel för konsumenterna som kan ha god nytta av en fastighetsmäklare vid byte av boende, om än det vore bra om även konsumenterna tar del av den kunskap vi så gärna vill nå dem med under devisen *Tänk först & handla sen*.

Resurser och kostnader

Ekonomiska ramar

Fastighetsmäklarnämnden tilldelades i regleringsbrevet för år 2008 ett ramanslag på 14,8 miljoner kronor. Myndigheten har under 2008 även disponerat cirka 202 000 kr av den ackumulerade anslagsbehållningen från år 2007.

Fastighetsmäklarnämnden har utnyttjat cirka 14,8 miljoner kronor av anslaget. Den ackumulerade anslagsbehållningen vid utgången av år 2008 uppgår till cirka 276 000 kr.

Fördelning av resurser och kostnader

Tabell 1. Fördelning av resurser och kostnader 2006–2008, tkr¹

Verksamhetsgren	2006		2007		2008	
	Årsarbets- krafter	Kostnad	Årsarbets- krafter	Kostnad	Årsarbets- krafter	Kostnad
Registrering					2,0	2 179
Tillsyn	7,5	7 381	9,2	7 978	7,8	7 189
Summa	7,5	7 381	9,2	7 978	9,8	9 368
Konsument- information	1,4	1 113	2,4	2 003	3,4	3 134
Bransch- information	2,5	2 637	2,0	1 805	2,1	2 086
Totalt	11,4	11 131	13,6	11 786	15,3	14 588

Verksamhetsgren Registrering

Mål: Handläggningen av registreringsärenden är effektiv.

Åtterrapporing:

- Antalet registrerade fastighetsmäklare,
- antalet inkomna registreringsärenden,
- antalet avgjorda registreringsärenden,
- antalet registreringsärenden i balans,

¹ Verksamhetsgrenarna Registrering och Tillsyn år 2008 motsvarar verksamhetsgrenen Tillsyn åren 2006 och 2007. Verksamhetsgrenarna Konsumentinformation och Branschinformation år 2008 motsvarar verksamhetsgrenarna Råd och stöd och Branschkontakter åren 2006 och 2007.

- antalet överklagade registreringsärenden,
- medianålder och genomsnittlig ålder för registreringsärenden,
- genomsnittskostnad för registreringsärenden, och
- i vilken utsträckning målet har nåtts. Om målet inte uppnåtts ska en analys av orsakerna till detta redovisas.

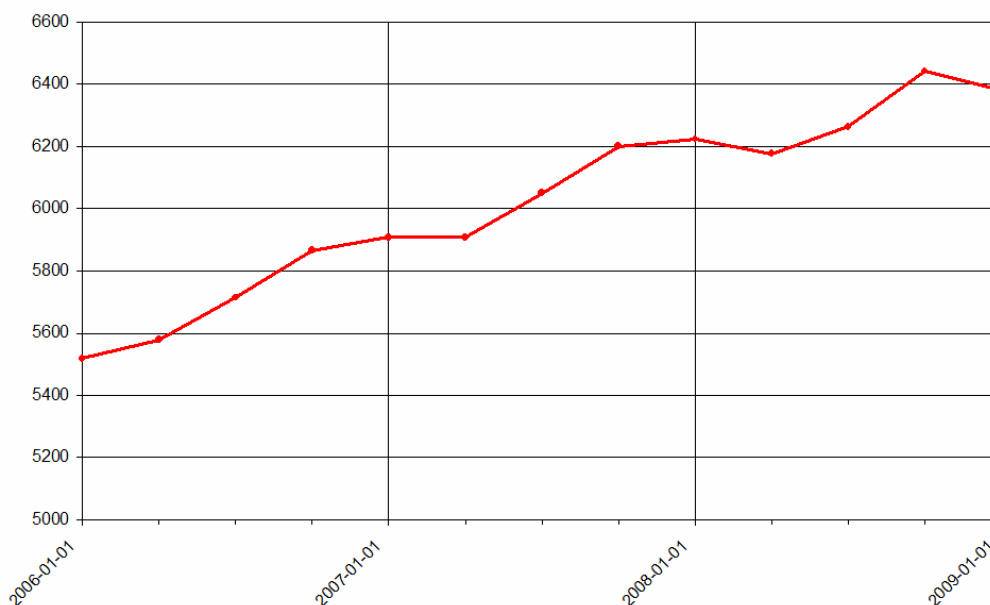
Åtterrapporeringen ska vara uppdelad på fastighetsmäklare respektive hyresförmedlare. Fastighetsmäklarnämnden ska identifiera och kommentera eventuella variationer över tiden.

Antal registrerade fastighetsmäklare

Tabell 2. Antal registrerade fastighetsmäklare vid utgången av året

Registrerade fastighetsmäklare	2006	2007	2008
Fullständig registrering	5 832	6 146	6 302
Hyresförmedlare	76	78	78
Totalt	5 908	6 224	6 380

Diagram 1. Antal registrerade mäklare under åren 2006–2008



Variationer

Antalet fastighetsmäklare som är registrerade hos Fastighetsmäklarnämnden har under tidigare år ökat kraftigt; som mest med över åtta procent år 2004. Ökningen har nu avtagit och uppgick till cirka 2,5 procent år 2008 mot drygt fem procent år 2007. Mycket tyder på att antalet registrerade fastighetsmäklare,

för första gången på många år, kommer att minska under de närmaste åren, beroende på att antalet fastighetsaffären ser ut att minska på grund av den globala krisen. Det kan tilläggas att ett intresse för att tillfälligt och temporärt bedriva verksamhet som mäklare i Sverige har noterats under de två senaste åren men att ännu ingen begärt sådan registrering.

Registreringsärenden

Ansökan om registrering – fullständig registrering

Tabell 3. Ansökningar om registrering – fullständig registrering

Ansökan om fullständig registrering	2006	2007	2008
Antal inkomna ärenden	715	780	665
Antal avgjorda ärenden	725	799	677
Antal ärenden i balans vid årets utgång	61	42	30
Antal överklagade ärenden	16	6	4
Genomsnittskostnad, avgjorda ärenden, kr	3 200	2 800	2 400
Medianålder, avgjorda ärenden, antal dagar	15	13	16
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	24	21	25

Variationer

Antal ärenden

Antalet inkomna ansökningar om registrering som fastighetsmäklare med fullständig registrering har, efter en kraftig ökning tidigare år, under år 2008 minskat med nära 15 procent i jämförelse med år 2007.

Fastighetsmäklaryrket har under en följd av år varit mycket eftertraktat. Eftersom antalet bostadsaffärer tidigare varit högt och andelen affärer som förmedlats av fastighetsmäklare ökade kunde nya fastighetsmäklare få uppdrag. I och med att bostadsmarknaden mattats av, framför allt under hösten 2008, kan antalet ansökningar om registrering som fastighetsmäklare också förväntas minska ytterligare.

Ålder

Genomsnittlig ålder för ansökningar om registrering har ökat från 21 till 25 dagar. Vid beräkningen har undantagits en ansökan som av olika skäl inte slutligt avgjorts förrän efter drygt tre år.

Myndigheten har också närmare analyserat de tio ärenden som tagit längst tid att avgöra och stickprovsvis några andra ärenden. I samtliga dessa ärenden har tidsutdräkten berott på de sökande. De har begärt anstånd med kompletteringar, i ett fall i totalt ett år och två månader, eller lämnat oklara besked huruvida de ville återkalla sin ansökan. Enbart genom att undanta fyra av dessa ärenden är genomsnittsåldern för ansökningar om registrering 21 dagar.

Genomsnittskostnad

Den genomsnittliga styckkostnaden för ansökningar om fullständig registrering har minskat från 2 800 kr till 2 400 kr. Den huvudsakliga orsaken torde vara att kostnad för disciplinnämnden (tidigare den särskilda nämnden), efter ändringen i Fastighetsmäklarnämndens instruktion, inte längre belastar registreringsärenden.

Ansökan om registrering – hyresförmedlare

Tabell 4. Ansökningar om registrering – hyresförmedlare

Ansökan om registrering som hyresförmedlare	2006	2007	2008
Antal inkomna ärenden	12	17	16
Antal avgjorda ärenden	13	16	15
Antal ärenden i balans vid årets utgång	1	2	3
Antal överklagade ärenden	0	0	0
Genomsnittskostnad, avgjorda ärenden, kr	3 500	1 300	2 300
Medianålder, avgjorda ärenden, antal dagar	28	23	31
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	32	40	28

Variationer

Genomsnittlig ålder för ansökningar om registrering som fastighetsmäklare med registrering för hyresförmedlare har minskat från 40 till 28 dagar och medianåldern har ökat från 23 till 31 dagar.

Den genomsnittliga styckkostnaden har ökat 1 300 kr till 2 300 kr.

Ansökningarna om registrering som hyresförmedlare är få varför genomsnitts- och medianberäkningar starkt påverkas av enskilda ärenden. En sökande har t.ex. dröjt cirka en och en halv månad med att ge in bevis om giltig försäkring. Sju andra sökande har dröjt mellan 15 och 25 dagar med att betala ansökningsavgiften, som är en förutsättning för att ansökningen skall kunna börja handläggas.

Begäran om avregistrering – fullständig registrering

Tabell 5. Begäran om avregistrering – fullständig registrering

Begäran om avregistrering – fullständig registrering	2006	2007	2008
Antal inkomna ärenden	179	352	406
Antal avgjorda ärenden	168	328	364
Antal ärenden i balans vid årets utgång	51	75	117
Antal överklagade ärenden	0	0	0
Genomsnittskostnad, avgjorda ärenden, kr	260	210	220
Medianålder, avgjorda ärenden, antal dagar	1	1	1
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	10	12	10

Begäran om avregistrering – hyresförmedlare

Tabell 6. Begäran om avregistrering – hyresförmedlare

Begäran om avregistrering – hyresförmedlare	2006	2007	2008
Antal inkomna ärenden	3	7	7
Antal avgjorda ärenden	3	7	7
Antal ärenden i balans vid årets utgång	0	0	0
Antal överklagade ärenden	0	0	0
Genomsnittskostnad, avgjorda ärenden, kr	260	210	220
Medianålder, avgjorda ärenden, antal dagar	6	0	1
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	10	0	5

Variationer

Antal ärenden

Uppgången av antalet avregistreringsärenden år 2007 var endast skenbar. Den berodde på ändrade rutiner för diarieföring. Däremot har antalet inkomna avregistreringsärenden ökat med drygt fem procent år 2008 jämfört med år 2007. Denna ärendegrupp kan förväntas öka ytterligare (jfr under rubriken Variationer s. 8).

Ålder

Den genomsnittliga åldern för avregistreringsärenden har minskat något vad gäller mäklare med fullständig registrering men ökat för mäklare med registrering för hyresförmedlare. Det bör dock noteras att en begäran om avregistrering normalt avgörs samma dag som den kommer in eller senast dagen efter. Den genomsnittliga åldern påverkas av att några mäklare begär avregistrering långt före den tidpunkt då mäklaren önskar bli avregistrerad, ibland upp till sex månader före eller mera.

Måluppfyllelse

Enligt regleringsbrevet för år 2008 är målet för verksamhetsgrenen Registrering att handläggningen av registreringsärenden är effektiv. Fastighetsmäklarnämnden tolkar målet så, att handläggningen av registreringsärenden är snabb och kostnadseffektiv.

För att bedöma i vilken utsträckning målet har nåtts använder Fastighetsmäklarnämnden följande indikatorer.

Fullständig registrering*Ålder*

Fastighetsmäklarnämnden har som mål att den genomsnittliga åldern på ansökningar om registrering räknat från det att ansökningen kommit in till det att nämnden fattat beslut i ärendet inte skall överstiga 21 dagar. Den genomsnittliga åldern var år 2008 25 dagar.

Orsaken till att den genomsnittliga åldern för samtliga ärenden år 2008 överstiger 21 dagar är, att vissa övergångsbestämmelser rörande de kunskapskrav som Fastighetsmäklarnämnden ställer för registrering som fastighetsmäklare upphörde att gälla den 30 juni 2008. Enligt övergångsbestämmelserna fick en sökande fram till detta datum återopla fristående kurser enligt äldre föreskrifter. Detta medförde att det under juni månad kom in fler ansökningar om registrering än det någonsin gjort någon månad tidigare (162 ansökningar eller 25 procent av det totala antalet ansökningar under året) och att huvuddelen av dessa ansökningar var svåra att bedöma och krävde något längre handläggningstid än normalt. Se vidare under rubriken Variationer s. 9.

Det bör noteras att ärendets ålder vid beslut, under förutsättning att en ansökan är komplett redan när den kommer in till myndigheten och den sökande återopar en programutbildning, uteslutande beror på den tid det tar för remissinstanserna Rikspolisstyrelsen och Kronofogdemyndigheten att svara på myndighetens remiss. Medianåldern för en ansökan om fullständig registrering uppgick till 16 dagar.

Direktansökan

Det är Fastighetsmäklarnämndens förhoppning att handläggningen av ansökningsärenden skall effektiviseras ytterligare genom det system för direktansökan via Internet som togs i drift i mitten av december 2007. Målet är att minst 50 procent av de sökande skall utnyttja denna möjlighet. De åsyftade rationaliseringsvinsterna har hittills endast delvis kommit till stånd. Endast 14 procent av de sökande under år 2008 har ansökt med hjälp av direktansökan via Internet. Orsaken kan antas vara att en sådan ansökan kräver e-legitimation och att relativt få sökande ännu har sådan legitimation. Nämnden undersöker möjligheten att differentiera ansökningsavgiften för att locka fler sökande att ansöka via Internet.

Genomsnittskostnad

Fastighetsmäklarnämndens mål på sikt är att den genomsnittliga styckkostnaden inte skall överstiga ansökningsavgiften, dvs. 2 000 kr. För år 2008 har målet varit 2 500 kr. Detta mål har nåtts.

Hyresförmedlare

Ansökningarna om registrering som hyresförmedlare är få varför genomsnitt- och medianberäkningar starkt påverkas av enskilda ärenden, se vidare under rubriken Variationer s. 10.

Sammanfattning

Handläggningen av registreringsärenden har varit såväl snabb som kostnadseffektiv. Några andra väntetider än de som beror endera på att myndigheten inväntat komplettering från den sökande eller remissvar från remissinstanserna har inte förekommit. Den genomsnittliga styckkostnaden är låg.

Verksamhetsgren Tillsyn

Mål: Tillsynen är aktiv och effektiv och leder till att lagstiftningen följs.

Åtterrapporering:

- Antalet påbörjade tillsynsärenden,
- antalet avgjorda tillsynsärenden,
- antalet tillsynsärenden i balans,
- antalet tillsynsärenden som avgjorts utan utredning,
- antalet mäklare som varit föremål för tillsyn,
- antalet mäklare som meddelats varning,
- antalet mäklare som fått sin registrering återkallad,
- medianålder och genomsnittlig ålder för tillsynsärenden,

- fördelningen av tillsynsärenden mellan sådana som tillkommit genom anmälan från enskilda, genom anmälan från myndigheter respektive ärenden som initierats av Fastighetsmäklarnämnden,
- antalet tidigare avgjorda ärenden som följts upp genom efterkontroll,
- antalet personer som anmälts till åklagare för otillåten fastighetsförmedling,
- principerna för hur tillsynen genomförts och prioriterats, och
- i vilken utsträckning målet har nåtts. Om målet inte uppnåtts ska en analys av orsakerna till detta redovisas.

Åtterrapporeringen ska vara uppdelad på fastighetsmäklare respektive hyresförmedlare. Fastighetsmäklarnämnden ska identifiera och kommentera eventuella variationer över tiden.

Den egentliga tillsynen kan delas in i två huvudgrupper, nämligen prövning av formella krav och lämplighetsprövning.

De formella kraven

Fördelning av tillsynsärenden rörande formella kvar mellan sådana som tillkommit genom anmälan från enskilda, genom anmälan från myndigheter respektive ärenden som initierats av Fastighetsmäklarnämnden är inte meningsfull. Samtliga ärenden som rör icke betalda årsavgifter initieras av nämnden, resterande ärenden initieras endera till följd av att försäkringsbolag anmält ny eller annullerad försäkring eller till följd av att det kommit till nämndens kännedom att mäklaren försatts i konkurs, fått näringsförbud eller förvaltare enligt föräldrabalken.

Samtliga ärenden rörande de formella kraven för att vara registrerad som fastighetsmäklare föranleder någon form av utredning.

En mäklare som inte uppfyller de formella kraven för att vara registrerad skall få sin registrering återkallad. Det kan därför inte bli aktuellt att varna en mäklare till följd av att en mäklare inte uppfyller de formella kraven. Därav följer att någon efterkontroll inte heller kan bli aktuellt. Detsamma gäller anmälningar till åklagare för otillåten fastighetsförmedling.

De formella kraven – fullständig registrering

Tabell 7. Ärenden, formella krav – fullständig registrering ¹

Ärenden Formella krav – fullständig registrering	2006	2007	2008
Antal påbörjade ärenden	965	943	1 084
Antal avgjorda ärenden	819	1 045	956
Antal ärenden i balans vid årets utgång	250	148	276
Medianålder, avgjorda ärenden, antal dagar	10	30	20
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	18	26	25

Tabell 8. Mäklare, formella krav – fullständig registrering

Mäklare Formella krav – fullständig registrering	2006	2007	2008
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende påbörjats under året	904	840	1 025
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende påbörjats och avslutats samma år	663	692	752
Antal mäklare som varit föremål för tillsyn under året	1003	1091	1 135
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende avslutats under året	771	952	915
Antal mäklare vars registrering återkallats under året	131	132	144

Variationer

Antalet tillsynsärenden rörande de formella kraven ökade med cirka 15 procent under år 2008 jämfört med år 2007 beroende på att ett par kedjeföretag med många fastighetsmäklare bytte försäkringsbolag.

¹ Antal diarieförda ärenden. En mäklare kan vara föremål för tillsyn i flera diarieförda ärenden.

De formella kraven – hyresförmedlare

Tabell 9. Ärenden, formella krav – hyresförmedlare

Ärenden Formella krav –hyresförmedlare	2006	2007	2008
Antal påbörjade ärenden	8	16	14
Antal avgjorda ärenden	8	14	15
Antal ärenden i balans vid årets utgång	0	2	1
Medianålder, avgjorda ärenden, antal dagar	33	32	33
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	32	29	29

Tabell 10. Mäklare, formella krav – hyresförmedlare

Mäklare Formella krav –hyresförmedlare	2006	2007	2008
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende påbörjats under året	8	16	13
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende påbörjats och avslutats samma år	8	14	13
Antal mäklare som varit föremål för tillsyn under året	8	16	13
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende avslutats under året	8	14	13
Antal mäklare vars registrering återkallats under året	4	6	8

Variationer

Variationerna i absoluta tal har varit obetydliga.

Principer för hur tillsynen genomförts och prioriterats

Med prövning av formella krav avses kontroll av att registrerade fastighetsmäklare uppfyller kraven i 6 § första stycket 1 och 2 fastighetsmäklarlagen, 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 som kan drabba honom om han åsidosätter sina skyldigheter enligt 11–19 §§ fastighetsmäklarlagen. Här ingår också kontroll av att registrerade fastighetsmäklare betalar den årliga avgift som föreskrivs i 4 § fastighetsmäklarförordningen.

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.

Lämplighetsprövning m.m.

Lämplighetsprövningen går ut på att kontrollera att de registrerade fastighetsmäklarna följer fastighetsmäklarlagen och iakttar god fastighetsmäklarsed samt är redbara och i övrigt lämpliga som fastighetsmäklare. Här ingår även att till allmän åklagare anmäla dem som förmedlar fastigheter eller andra objekt utan att vara registrerade hos Fastighetsmäklarnämnden.

Lämplighetsprövningen – fullständig registrering

Tabell 11. Ärenden, lämplighetsprövning – fullständig registrering ¹

Ärenden Lämplighetsprövning –fullständig registrering	2006	2007	2008	
			Totalt	Exkl. "bygg- mäklare" ³
Antal påbörjade ärenden	330	435	416	416
varav anmälningar från enskilda	256	333	325	325
anmälningar från myndigheter ²		12	10	10
egeninitierade ärenden	62	69	69	69
anmälan om självinträde m.m.	12	21	12	12
Antal avgjorda ärenden ³	325	358	491	410
varav anmälningar från enskilda	253	282	318	318
anmälningar från myndigheter ²		3	7	7
egeninitierade ärenden ³	62	54	152	71
anmälan om självinträde m.m.	10	19	14	14
Antal ärenden som avgjorts utan utredning	111	99	65	65
Antal ärenden i balans vid årets utgång	194	271	196	196
Medianålder, avgjorda ärenden, antal dagar ³	56	50	163	128
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar ³	136	121	326	179

¹ Antal diarieförda ärenden. Flera mäklare kan ingå i ett diariefört ärende och en och samma mäklare kan vara föremål för tillsyn i flera diarieförda ärenden.

² Statistik för år 2006 saknas, ingår i uppgiften om anmälningar från enskilda.

³ Uppgifterna för år 2008 har här redovisats inklusive resp. exklusive 81 ärenden rörande mäklare anställda vid byggbolag. Dessa ärenden påbörjades i maj 2005. De har sedan avvaktat ett principiellt viktigt avgörande av Regeringsrätten. Ärendena avskrevs år 2008. Se vidare under rubriken Ett exempel på en särskild tillsynsåtgärd s. 23.

Tabell 12. Mäklare, lämplighetsprövning – fullständig registrering

Mäklare Lämplighetsprövning – fullständig registrering	2006	2007	2008
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende påbörjats under året	267	355	328
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende påbörjats och avslutats samma år	186	214	191
Antal mäklare som varit föremål för tillsyn under året ^{1 2}	444	526	564
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärenden avslutats under året ³	289	304	430
Antal mäklare som varnats	39	42	72
Antal mäklare vars registrering återkallats under året	3	6	1

Tabell 13. Ärenden, efterlevnadskontroller – fullständig registrering

Ärenden Efterlevnadskontroller – fullständig registrering⁴	2006	2007	2008
Antal kontrollerade mäklare	7	7	14
varav lett till ett diariefört tillsynsärende	2	4	4

Variationer*Anmälningar från enskilda*

Antalet anmälningar från enskilda ökade starkt år 2007 för att år 2008 ligga kvar på i princip samma nivå som föregående år.

Ökningen år 2007 antogs bero på det ökande antalet registrerade mäklare, det ökande antalet genomförda bostadsaffärer, de ökande priserna på bostadsrätter och villor, den ökande uppmärksamheten på fastighetsmäklare och deras tjänster samt den ökande kännedomen om Fastighetsmäklarnämnden.

Antalet anmälningar ligger kvar på en hög nivå trots att antalet bostadsaffärer minskat kraftigt under år 2008, särskilt under hösten. Det kan antas bero på den fortsatta uppmärksamheten kring Fastighetsmäklarnämnden och frågor om fastighetsmäklare och deras tjänster.

¹ Här ingår balanserade ärenden från föregående år och ärenden som påbörjats under året.

Vissa uppgifter rättade i förhållande till uppgifter i årsredovisningarna för åren 2005 och 2006.

² Här ingår 81 mäklare anställda vid byggbolag, jfr Tabell 11.

³ I uppgiften för år 2008 ingår 81 mäklare anställda vid byggbolag.

⁴ Uppgifter om antal diarieförda ärenden ingår i uppgift om påbörjade egeninitierade ärenden i Tabell 11.

Ärenden som avgjorts utan utredning

Antal ärenden som avgjorts utan utredning har minskat kraftigt, från 99 ärenden år 2007 till 65 ärenden år 2008. Förklaringen är att den ordning som myndigheten på försök införde under hösten 2006 i avsikt att snabbare avsluta vissa anmälningsärenden, s.k. snabbhandläggning, avbröts hösten 2007 eftersom förfarandet rönt kritik i samband med Riksrevisionens granskning av nämndens verksamhet. Avsikten med förfarandet var emellertid att koncentrera myndighetens resurser på frågor som enligt nämndens bedömning var särskilt viktiga och som kunde förväntas leda till antingen påföljder eller uttalanden från nämnden.

Medianålder och genomsnittlig ålder

Medianåldern för avgjorda ärenden har ökat från 50 till 128 dagar och den genomsnittliga åldern från 121 till 179 dagar. Det torde finnas två viktiga förklaringar till detta.

Den ena förklaringen är att det resurstillskott som myndigheten disponerat under år 2008 delvis använts för att arbeta av balanser där många äldre och komplicerade ärenden ingått.

Den andra förklaringen är att den s.k. snabbhandläggning (se ovan under rubriken Ärenden som avgjorts utan utredning) avbröts hösten 2007.

Antal varnade mäklare

Antal mäklare som varnades ökade kraftigt, från 42 år 2007 till 72 år 2008. Anledningen är även här att det resurstillskott som myndigheten disponerat under år 2008 delvis använts för att arbeta av balanser där många äldre och komplicerade ärenden ingått.

Lämplighetsprövningen – hyresförmedlare

Tabell 14. Ärenden, lämplighetsprövning – hyresförmedlare

Ärenden Lämplighetsprövning – hyresförmedlare	2006	2007	2008
Antal påbörjade ärenden ¹	1	0	2
varav anmälningar från enskilda	1	0	2
anmälningar från myndigheter	0	0	0
egeninitierade ärenden	0	0	0
anmälan om självinträde m.m.	0	0	0
Antal avgjorda ärenden ¹	2	0	0
varav anmälningar från enskilda	2	0	0
anmälningar från myndigheter	0	0	0
egeninitierade ärenden	0	0	0
anmälan om självinträde m.m.	0	0	0
Antal ärenden som avgjorts utan utredning	0	0	0
Antal ärenden i balans vid årets utgång	0	0	0
Medianålder, avgjorda ärenden, antal dagar	81	–	–
Genomsnittlig ålder, avgjorda ärenden, antal dagar	88	–	–

Tabell 15. Mäklare, lämplighetsprövning – hyresförmedlare

Mäklare Lämplighetsprövning – hyresförmedlare	2006	2007	2008
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende påbörjats under året	0	0	0
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärende påbörjats och avslutats samma år	0	0	0
Antal mäklare som varit föremål för tillsyn under året	1	0	0
Antal mäklare mot vilka enskilt tillsynsärenden avslutats under året	1	0	0
Antal mäklare som varnats	0	0	0
Antal mäklare vars registrering återkallats under året	0	0	0

¹ Ett av de ärenden som avgjordes år 2006 och de två ärenden som påbörjades år 2008 avsåg personer som inte var registrerade i Fastighetsmäklarnämndens register varför de inte återfinns i Tabell 15.

Variationer

Variationerna i absoluta tal har varit obetydliga.

Anmälningar till åklagare**Tabell 16. Anmälningar till åklagare**

Antal personer som anmäls till åklagare	2006	2007	2008
Ej registrerade – fastighetsmäklare	1	1	5
Ej registrerade – hyresförmedlare	0	0	0

Principer för hur tillsynen genomförts och prioriterats

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 tillfälliga granskningspolicyer.

Principer för hur tillsynen genomförts*När*

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

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

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

Så kallade efterlevnadskontroller görs i huvudsak i två situationer. En sådan situation är om en mäklare tidigare varnats för något beteende som kan befaras vara en systematisk brist i mäklarens verksamhet. Då granskas mäklaren på

¹ Tre anmälningar avsåg enskilda personer och en anmälan anställda vid ett företag.

nytt efter en tid för att kontrollera om denne ändrat sina rutiner. Den andra situationen är om en mäklare har betydande restförda skulder utan att för den skull missköta sina förmedlingsuppdrag. Då kontrolleras efter en tid om mäklaren reglerat sina skulder. Det kan tilläggas att betydande restförda skulder enligt kammarrättens praxis inte i sig är tillräckligt för att återkalla en mäklares registrering.

Var

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

Hur

Hur en granskning skall gå till kan variera från tid till annan. Minst en gång per år går handläggningsrutiner och de allmänna grunderna för att granskning skall inledas igenom.

Tillsynsärendena kan grovt delas in i riktade ärende, sedvanliga ärenden och utvidgade granskningar.

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

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

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

Principer för hur tillsynen prioriterats

En till två gånger per år görs en s.k. problemanalys för att identifiera såväl de problem som konsumenterna synes vara mest upptagna av som de som nämnden konstaterar i sin dagliga verksamhet.

Dessa analyser resulterar emellanåt, då nya frågor dyker upp som är viktiga för konsumenterna, i att nya tillfälliga granskningspolicyer beslutas och att gamla avslutas. De tillfälliga granskningspolicyer som varit aktuella under år 2008 är följande.

Den 13 maj 2008 tillkännagav Fastighetsmäklarnämnden att villkor i överlåtelseavtal avseende bostadsrätt skulle komma att granskas särskilt efter den 1 juli 2008. Denna granskning har hittills inte resulterat i att disciplinnämnden beslutat någon disciplinär åtgärd mot någon fastighetsmäklare.

Från senare delen av år 2007 fram till utgången av år 2008 har Fastighetsmäklarnämnden särskilt granskat mäklarnas hantering av budgivning. Därvid har nämnden bland annat begärt in mäklarnas budgivningslistor. Någon felaktig hantering av budgivning har inte framkommit.

Tidigare beslutad tillfällig granskningspolicy rörande så kallade lockpriser har avslutats den 22 april 2008.

Ett exempel på en särskild tillsynsåtgärd

Fastighetsmäklarnämnden startade i maj 2005 en granskning av de 82 fastighetsmäklare som enligt nämndens register var anställda vid bostadsproducerande företag. En mäklare varnades för förtroenderubbande sidoverksamhet och det ärendet överklagades. Nämnden avvaktade det principiellt viktiga avgörandet från Regeringsrätten innan övriga 81 ärenden slutbehandlades. Dessa 81 ärenden avskrevs den 28 april 2008 med avsikten att byggföretagen och mäklarna skulle ges tid att anpassa sin verksamhet till gällande regelverk och praxis. Detta kommer att kontrolleras under innevarande år.

Måluppfyllelse

Enligt regleringsbrevet för år 2008 är målet för verksamhetsgrenen Tillsyn att tillsynen är aktiv och effektiv och leder till att lagstiftningen följs.

Fastighetsmäklarnämnden tolkar målet enligt följande. Begreppet effektiv antas betyda att handläggningen skall ta sikte på sådana frågor som kan antas vara särskilt viktiga för konsumenterna, men även frågor som leder till att förtroendet för mäklarna kan undergrävas. Aktiv tillsyn får antas betyda att tillsynen inte bara skall omfatta de frågor som anmälarna vill fästa myndighetens uppmärksamhet på utan även frågor som i och för sig inte lett till något problem i det enskilda fallet men som under olyckliga omständigheter kan få allvarliga konsekvenser för köpare och säljare. I begreppet effektiv får även anses ingå att ärendena skall handläggas utan onödig tidsutdräkt.

Här bör anmärkas att det i princip inte är möjligt att mäta om lagstiftningen följs. De fakta som står till buds – t.ex. antal anmälningar, antal varningar, konsumenternas egna bedömningar av mäklarnas agerande – är inte någon mätare av fastighetsmäklarnas laglydnad. Laglydnad kan möjligen presumeras vara en följd av en effektiv tillsyn. Enligt uppgift från utredare på ESV skulle en uppföljning av laglydnadskriteriet möjligen kunna göras men endast till en orimlig kostnad.

Tillsyn – formella krav

Tillsynen i fråga om de formella kraven för att vara registrerad som fastighetsmäklare fungerar väl. Fastighetsmäklare som inte längre uppfyller kraven för att vara registrerade får sin registrering återkallad vid rätt tidpunkt. Kostnaden för ärendehandläggningen är låg.

Tillsyn – redbarhet och lämplighet

För att bedöma i vilken utsträckning målet har nåtts använder Fastighetsmäklarnämnden följande indikatorer.

Konsumenternas förtroende för fastighetsmäklare

Ett mått på att tillsynen är effektiv kan vara att konsumenterna har förtroende för mäklare. Fastighetsmäklarnämndens målsättning är att en stor andel av de konsumenter som haft kontakt med en fastighetsmäklare skall ha förtroende för mäklare. Vid den enkätundersökning som genomförts i december 2008 har 61 procent av de konsumenter som sålt och 44 procent av de konsumenter som köpt bostad det senaste året uppgett att de har förtroende för mäklare.

Antal avgjorda tillsynsärenden

Ett annat mått på att tillsynen är effektiv är antalet avgjorda tillsynsärenden. Fastighetsmäklarnämndens målsättning för år 2008 har varit att fler tillsynsärenden än tidigare år skulle avgöras under året. Nämnden har avgjort 410 ärenden (358 ärenden föregående år), varav 143 ärenden avgjorts av disciplinnämnden. I antal avgjorda ärenden ingår inte de 81 ärenden som rörde mäklare anställda vid bostadsproducerande företag (se under rubriken Ett exempel på en särskild tillsynsätgård s. 23).

Tillsynsbesök hos mäklarföretag

Ett mått på att tillsynen är aktiv är antalet besökstillsyn hos företag. Fastighetsmäklarnämndens målsättning för år 2008 var tre sådana besök, vilket också uppnått.

Ärendenas ålder då de avgörs

Ett annat mått på att tillsynen är effektiv är åldern på de ärenden som avgörs dels av disciplinnämnden, dels totalt.

Ärenden som beslutats av disciplinnämnden

Fastighetsmäklarnämndens målsättning på längre sikt är att den genomsnittliga åldern för dessa ärenden skall vara högst sex månader. Under år 2008 uppgick den genomsnittliga åldern till ca nio månader beroende på nämndens satsning på att avgöra äldre ärenden.

Samtliga beslutade ärenden

Fastighetsmäklarnämndens mål är sedan flera år att tillsynsärendenas ålder vid beslut inte skulle var mer än i genomsnitt sex månader. År 2007 var den genomsnittliga åldern drygt fyra månader och medianen knappt två månader. Sedan den s.k. snabbhandläggning (se under rubriken Ärenden som avgjorts utan utredning s. 19) avbröts hösten 2007 kan en genomsnittlig handläggningstid på fyra månader inte längre bibehållas.

Den genomsnittliga åldern på tillsynsärenden som avgjorts år 2008 är knappt sex månader. 64 procent av tillsynsärendena har avgjorts inom sex månader, 40 procent inom två månader.

Sammanfattning

Fastighetsmäklarnämnden anser att måluppfyllelsen är god. Enligt nämndens uppfattning är tillsynen såväl aktiv som effektiv.

Verksamhetsgren Konsumentinformation

Mål: Informationen till konsumenterna om fastighetsmäklartjänsten och god fastighetsmäklarsed är lättillgänglig och tillförlitlig och möjliggör aktiva val.

Återrapportering:

- Identifierade informationsbehov hos konsumenterna,
- insatser för att informera konsumenterna,
- vilka konsumentgrupper Fastighetsmäklarnämnden riktat sig till, vilka informationskanaler som använts samt motiveringar till valet av dessa, och
- i vilken utsträckning målet har nåtts. Om målet inte uppnåtts ska en analys av orsakerna till detta redovisas.

Identifierade informationsbehov hos konsumenterna

Fastighetsmäklarnämnden har med konsult hjälp i slutet av år 2008, liksom år 2007, genomfört en enkätundersökning bland konsumenterna. Vidare har nämnden sammanställt de frågor som de som anmäler fastighetsmäklare tar upp i sina anmälningar. Nämnden har även gjort tre mindre s.k. telefonmätningar rörande innehållet i samtalen till nämnden. Slutligen har nämnden tagit del av viss statistik från Mäklarsamfundet rörande de vanligaste problemen som konsumenterna tar upp med samfundet.

De vanligaste frågorna och klagomålen rör budgivning och lockpriser, uppgifter i objektsbeskrivning, fastighetens skick och dålig information om fastigheten, liksom att mäklaren varit passiv, ointresserad, okunnig eller otrevlig. Även uppdragsavtalet vållar konsumenterna problem. Brister i utformade villkorsklausuler är ett inte ovanligt problem som Fastighetsmäklarnämnden ser mycket allvarligt på.

En majoritet av de tillfrågade i enkätundersökningen uppgav att de har dåliga kunskaper om fastighetsmäklarens skyldigheter gentemot köpare och säljare och många tror att mäklaren har ett större ansvar för att kontrollera fastighetens skick än vad mäklaren egentligen har.

Syftet med kartläggningen har främst varit att utgöra underlag för Fastighetsmäklarnämndens fortsatta informationsarbete bland konsumenterna. Den visar samtidigt att de problem som konsumenterna upplever, bl.a. frågor kring budgivning och fastighetens skick, är frågor som nämnden sedan länge informerar om, bland annat i faktablad.

De identifierade informationsbehoven är sammanfattningsvis följande. Konsumenterna behöver information om vad de skall 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 de till en början ha kännedom om Fastighetsmäklarnämnden och dess verksamhet och för fortsättningen ha möjlighet att ta till sig nämndens information i ämnet.

Insatser för att informera konsumenterna

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2008 koncentrerat sina insatser på att informera konsumenterna om att nämnden finns och om nämndens verksamhet i syfte att konsumenterna själva på nämndens webbplats skall söka information om vad som åligger konsumenten själv respektive fastighetsmäklaren vid köp och försäljning av bostad. Se vidare nedan i avsnittet rörande informationskanaler.

Konsumentgrupper som Fastighetsmäklarnämnden riktat sig till

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

Informationskanaler och motivering till val av dessa

Vid valet av informationskanaler har det varit viktigt att finna kostnadseffektiva vägar att nå konsumenterna. I rapporten Svenskarna och Internet 2008 från World Internet Institute, författad av professorn Olle Findahl, uppges att efter familj och vänner är TV den viktigaste informationskällan, följd av radio och dagstidningar och därefter Internet. Bland unga mellan 16 och 35 år är Internet den viktigaste informationskällan.

Samtidigt har det varit viktigt att nå rätt målgrupp, dvs. de som står i begrepp att byta bostad. Fastighetsmäklarnämnden har därför lämnat information via flera olika kanaler där man nått dels konsumenter generellt, dels dem som kan förväntas ha särskilt intresse för information från nämnden.

Information om Fastighetsmäklarnämnden

Anslagstavlan

Anslagstavlan, som sänds i SVT, är en traditionell kanal för information från myndigheter till allmänheten. Under våren 2008 sammanställdes ett inslag med information om Fastighetsmäklarnämnden som sedan har sänts i SVT1 och SVT2 vid flera tillfällen varje månad från maj till december. Antalet tittare varierar mellan 60 000 och över en miljon beroende på sändningstid.

Motivering till val av informationskanal

Anslagstavlan når många konsumenter i hela Sverige och är därför ett effektivt sätt att sprida information.

Annonsering

Fastighetsmäklarnämnden har publicerat annonser i Dagens Nyheter (såväl i DN Ekonomi med 682 000 läsare som DN Bostad med 657 000 läsare), Svenska Dagbladet med 317 000 läsare i Mälardalsregionen, Sydsvenska Dagbladet/Skånska Dagbladet med 384 000 läsare i södra Sverige och Friskispressen med 249 000 läsare i hela landet.

Motivering till val av informationskanal

Genom annonserna hoppas Fastighetsmäklarnämnden nå många konsumenter i allmänhet och sådana konsumenter med intresse för boendefrågor i synnerhet. Genom annonsering i Friskispressen hoppas nämnden särskilt nå grupperna unga vuxna som söker nytt boende.

Andra webbplatser

Fastighetsmäklarnämnden har aktivt sökt påverka andra myndigheter, branschorganisationer, mäklarföretag och marknadsplatser för bostäder att

lämna tydlig information om nämnden. Många är positiva medan andra vill avvakta.

Såväl Fastighetsmäklarförbundet (FMF) som Mäklarsamfundet har på sina hemsidor en s.k. banner med myndighetens logotyp som länkar till Fastighetsmäklarnämndens webbplats. Dessa länkar genererade närmare 3 000 besökare under juli och cirka 4 500 besökare under november 2008.

Fastighetsmäklarnämnden kan själv konstatera att 29 mäklarföretag hade en länk till nämnden webbplats vid utgången av år 2008. Det kan tilläggas att 27 procent av de fastighetsmäklare som tillfrågats vid en enkätundersökning som genomförts bland fastighetsmäklare under december 2008 har uppgett att de har en sådan länk. Dessa länkar har genererat många besök på nämndens webbplats. Ett exempel är drygt 160 besökare från Fastighetsbyråns webbplats i juli. Ett annat exempel från november är cirka 400 besökare från Skandiamäklarnas, 140 från Fastighetsbyråns och 100 från A-mäklarnas webbplatser.

Hemnet har under rubriken Att välja mäklare länkar till flera myndigheter och organisationer, bland annat till Fastighetsmäklarnämnden. På deras hemsida finns också understundom en banner med länk till nämnden när det finns ledigt utrymme. Via denna banner kommer många besökare till nämndens webbplats; under juli månad cirka 10 000 och under november månad närmare 8 000. Denna banner genererar således många besök men att hyra utrymme på Hemnets hemsida för en permanent banner är alltför kostsamt.

Konsumentverket har också en länk till Fastighetsmäklarnämndens webbplats och vid utgången av år 2008 fanns länkar från 54 kommuners webbplatser.

Motivering till val av informationskanal

Genom att förmå myndigheter och organisationer med inriktning på konsumentfrågor i allmänhet och fastighetsförmedling i synnerhet att på sina webbplatser länka till Fastighetsmäklarnämndens webbplats hoppas nämnden nå just de konsumenterna som kan antas ha behov av nämndens informationsmaterial.

Bomässor

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2008 deltagit som utställare på bomässor i Gävle, Nyköping, Jönköping och Stockholm samt med informationsställ på en ”vidsträckt” bomässa i Sjöbo, Skurup och Ystad. Dessa mässor har haft totalt drygt 80 000 besökare.

Motivering till val av informationskanal

Besökarna på bomässor kan i stor utsträckning antas vara intresserade av boendefrågor. Samtidigt är denna informationskanal resurskrävande. Genom de bomässor som Fastighetsmäklarnämnden deltagit i har en rimlig geografisk spridning uppnåtts till en försvarbar kostnad.

Pressmeddelanden och andra kontakter med journalister

Fastighetsmäklarnämnden började år 2008 skicka ut pressmeddelanden. Sex pressmeddelanden har publicerats under året. Nämnden har också kontaktat redaktionerna för olika konsumentinriktade TV- och radioprogram, liksom tidningar och tidskrifter. Vidare har nämnden publicerat ett faktablad som riktar sig direkt till journalister, med information om nämnden och dess verksamhet, liksom om tillgängligt informationsmaterial.

Motivering till val av informationskanal

Syftet med såväl pressmeddelanden som andra kontakter med framför allt journalister på konsumentredaktioner har varit att skapa uppmärksamhet i media inom de områden som nämnden valt att belysa och att ge journalisterna uppslag till artiklar och radio- och TV-program med information om fastighetsmäklartjänsten.

Dessa kontakter har bidragit till ett ökat intresse från media, med över 100 intervjuer om fastighetsmäklare och fastighetsmäklartjänsten med myndighetschefen och andra anställda på myndigheten i tidningar (bland annat i Dagens Industri, Dagens Nyheter, Svenska Dagbladet, Sydsvenska Dagbladet och Göteborgsposten) samt i radio (bland annat i konsumentprogrammet Plånboken) och TV. Fastighetsmäklarnämnden förekom i 525 medieinslag under året.

Information om god fastighetsmäklarsed m.m.

Fastighetsmäklarnämndens webbplats

Ett nytt innehållshanteringssystem för Fastighetsmäklarnämndens webbplats togs i drift den 1 juli 2008. Samtidigt ändrades strukturen på informationen och delar av innehållet. Se vidare under rubriken e-förvaltning s. 41.

Som tidigare finns viss information översatt till engelska, finska, franska, spanska och tyska. Det finns även en sida med lättläst information.

I syfte att göra det möjligt för konsumenterna av mäklartjänster att själva snabbt kontrollera om en person är registrerad hos Fastighetsmäklarnämnden har myndigheten under år 2006 gjort fastighetsmäklarregistret tillgängligt på Internet. Vid utgången av år 2008 hade 83 procent av de registrerade fastighetsmäklarna meddelat att de medger att vissa uppgifter om dem publiceras på myndighetens webbplats. En förordningsändring som gör det möjligt att publicera mäklarnamn utan PUL-medgivande begärdes senast i maj 2008 hos Justitiedepartementet.

Motivering för val av informationskanal

De flesta har tillgång till Internet; enligt uppgift 90 procent av alla svenskar över 16 år, varav 81 procenten heter i bostaden. Samtidigt är de viktigaste marknadsplatserna, t.ex. Hemnet, internetbaserade. Det innebär att en stor del

av målgruppen för information om fastighetsmäklartjänsten söker information på Internet vid tillfällen då de kan förväntas vara intresserade av Fastighetsmäklarnämndens information.

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. Nya faktablad produceras kontinuerligt i ämnen som det av anmälningar och andra kontakter med konsumenter framgår är angelägna.

Vid utgången av år 2008 fanns elva faktablad som riktar sig till konsumenter, varav ett, Energideklarationer för byggnader, har färdigställts och ett arbetats om under året. Tre av faktabladen fanns i engelsk och tysk översättning. Dessutom fanns tre faktablad med kortfattad information under rubriken Tio budord.

Motivering till val av informationskanal

Skriftligt informationsmaterial som finns tillgängligt på Internet är ett kostnadseffektivt sätt att sprida information. Från konsumentens synpunkt kan det också vara en fördel att kunna läsa information om olika stadier i en förmedling när de är aktuella för konsumenten.

Telefon och e-post

Fastighetsmäklarnämnden avsätter betydande resurser för att besvara förfrågningar om god fastighetsmäklarsed per telefon och e-post. Nära 70 procent av den telefontid som används för information om god fastighetsmäklarsed beräknas rikta sig till konsumenter.

De telefonmätningar som Fastighetsmäklarnämnden genomfört, då vanliga frågor noterats, har också utgjort underlag för nya *Frågor & svar* på nämndens webbplats.

Motivering till val av informationskanal

Många konsumenter som redan känner till Fastighetsmäklarnämnden ställer sina frågor till nämnden per telefon eller e-post. Detta är visserligen en resurskrävande informationskanal men det är nämndens ambition att så långt det är möjligt vara tillgänglig för konsumenterna på det sätt de själva önskar få information.

Frågor & svar på Fastighetsmäklarnämndens webbplats är ett sätt att låta flera konsumenter ta del av den mest efterfrågade informationen.

Kontakter med kommunala konsumentvägledare

Fastighetsmäklarnämnden vidtog under år 2006 åtgärder för att i framtiden intensifiera direktkontakten med konsumentvägledarna. Under år 2008 deltog företrädare för myndigheten i konsumentvägledarföreningens årliga konferens, Konsumentvägledardagarna, med föredrag och ett informationsbord.

Företrädare för myndigheten har dessutom träffat konsumentvägledare på olika orter i landet vid två tillfällen; vid ett av dessa tillsammans med Kammarkollegiet som informerade om annan konsumenträttslig lagstiftning.

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2008 publicerat 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.

Motivering till val av informationskanal

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; 20 procent av alla frågor de får rör boende. Det är därför viktigt att dessa kan lämna korrekt och aktuell information till konsumenterna.

Måluppfyllelse

Enligt regleringsbrevet för år 2008 är målet för verksamhetsgrenen Konsumentinformation att informationen till konsumenter om fastighetsmäklartjänster och god fastighetsmäklarsed är lättillgänglig och tillförlitlig och möjliggör aktiva val. Fastighetsmäklarnämnden tolkar målet enligt följande. Konsumenterna känner till Fastighetsmäklarnämnden och dess verksamhet och vänder sig till nämnden för att dels hålla sig informerade om sina rättigheter och skyldigheter när de anlitar en fastighetsmäklare, dels kunna ställa krav på mäklarna.

Här bör anmärkas att det visserligen är rimligt att anta att Fastighetsmäklarnämndens informationsinsatser riktade till konsumenter gör det möjligt för dem att göra aktiva val men att det i princip inte är möjligt att mäta om de gör det.

För att bedöma i vilken utsträckning målet har nåtts använder Fastighetsmäklarnämnden följande indikatorer.

Fastighetsmäklarnämnden omnämns i massmedia

Fastighetsmäklarnämndens mål har varit att nämnden oftare än föregående år skulle omnämnas i massmedia för att på så sätt skapa kännedom om nämnden.

Fastighetsmäklarnämnden förekom år 2008 i media vid 525 tillfällen mot 361 tillfällen föregående år. Myndighetschefen och annan personal har intervjuats i olika media ca hundra gånger, en fördubbling mot föregående år.

Konsumenterna känner till Fastighetsmäklarnämnden

Fastighetsmäklarnämnden har som mål att andelen konsumenter som känner till nämnden skall öka; på sikt till 50 procent.

Enkätundersökningen visar att andelen konsumenter som ”spontan” känner till Fastighetsmäklarnämnden ökat under år 2008 till nio procent jämfört med fyra procent föregående år, dvs. en fördubbling på ett år. På fråga om de känner till eller hört talas om en myndighet som heter Fastighetsmäklarnämnden har 38 procent av de tillfrågade, mot tidigare 25 procent, uppgett att så är fallet.

Konsumenterna besöker Fastighetsmäklarnämndens webbplats

Fastighetsmäklarnämnden har som mål att fler konsumenter skall besöka nämndens webbplats.

Fastighetsmäklarnämndens webbplats har under året haft i genomsnitt 515 besökare per dag som inte var fastighetsmäklare. Motsvarande antal besökare uppgick till 367 föregående år.

Konsumenterna anser att Fastighetsmäklarnämndens information är bra och lättillgänglig

Fastighetsmäklarnämndens mål är att andelen konsumenter som anser att nämndens webbplats är bra och lättillgänglig skall öka.

Av de konsumenter som besökt Fastighetsmäklarnämndens webbplats anser 50 procent att den är bra mot 39 procent föregående år. Andelen som anser att webbplatsen är lättillgänglig är i princip oförändrad, ca 63 procent.

Konsumenterna tar del av Fastighetsmäklarnämndens information

Fastighetsmäklarnämnden har som mål att kännedomen om nämnden bland konsumenter skall leda till att dessa på nämndens webbplats tar del av nämndens information om såväl eget ansvar som fastighetsmäklares skyldigheter och ansvar.

Enkätundersökningen visar att var femte tillfrågad anser sig ha goda kunskaper om fastighetsmäklarens skyldigheter medan drygt hälften säger sig ha dåliga kunskaper; inga anmärkningsvärda skillnader jämfört med föregående år.

Undersökningen visar också att två av tre inte känner till att en fastighetsmäklare inte ansvarar för att uppgift om bostadens storlek stämmer och nästan lika många att de inte känner till att mäklaren inte ansvarar för säljarens uppgifter om objektet. Inte heller här är det någon större skillnad mot resultatet i mätningen år 2007.

Fastighetsmäklarnämnden har således inte uppnått målet att konsumenter skall tillägna sig den information som finns om fastighetsmäklarens skyldigheter och ansvar. Någon reell förklaring är svår att finna. Möjligen kan det bero på Fastighetsmäklarnämnden fortfarande är relativt okänd bland konsumenter. En annan förklaring är att nämnden fortfarande av många uppfattas som en branschorganisation som inte nödvändigtvis står för neutral samhällsinformation. För att komma ifrån detta och i avvaktan på namnbyte har nämnden numera ett tillägg i sin logotyp – en statlig tillsynsmyndighet.

Verksamhetsgren Branschinformation

Mål: Information till registrerade fastighetsmäklare om god fastighetsmäklarsed leder till att lagstiftningen följs.

Återrapportering:

- Insatser för att informera registrerade fastighetsmäklare om god fastighetsmäklarsed,
- vilka informationskanaler som använts samt motiveringar till valet av dessa, och
- i vilken utsträckning målet har nåtts. Om målet inte uppnåtts ska en analys av orsakerna till detta redovisas.

Insatser för att informera fastighetsmäklare om god fastighetsmäklarsed

Fastighetsmäklarnämndens informationsinsatser gentemot registrerade fastighetsmäklare har under år 2008 i viss mån fått stå tillbaka till förmån för informationsinsatser riktade mot konsumenter. Nämnden har dock fortsatt att framställa nytt och uppdatera befintligt informationsmaterial.

Allmänna råd

Förutom tidigare publicerade allmänna råd till fastighetsmäklarna har Fastighetsmäklarnämnden under år 2008 publicerat Allmänna råd om Klagomålshantering.

Fastighetsmäklarnämndens avgöranden

Fastighetsmäklarnämnden framställer en årsbok med nämndens avgöranden i tillsynsärenden där nämnden tagit ställning i frågor om god fastighetsmäklarsed m.m.

Alla årsböcker från och med år 2000 finns på nämndens 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 nämnden kontinuerligt på myndighetens webbplats viktiga uttalanden, utan att avvakta att den årliga sammanställningen i en årsbok färdigställts. Nio sådana uttalanden har publicerats under år 2008.

Serien *God fastighetsmäklarsed*

Fastighetsmäklarnämnden påbörjade under år 2006 en ny serie skrifter kallad *God fastighetsmäklarsed*. I serien – som är framtagen för att på ett enkelt sätt göra vissa av nämndens överväganden och avgöranden tillgängliga för fastighetsmäklarna – försöker myndigheten att på ett överblickbart sätt redogöra för ett antal frågor som är viktiga för fastighetsmäklare och konsumenter. Myndigheten har publicerat totalt sju skrifter i denna serie. Ett arbete med att uppdatera en av dem, *Förmedling av bostadsrätt m.m.*, påbörjades under år 2008.

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 har nio faktablad publicerats som främst vänder sig till fastighetsmäklare. Ett av dessa har publicerats under år 2008, nämligen om Mäklarens upplysnings- och informationsplikt. Två äldre faktablad har uppdaterats. Ett omfattande arbete har lagts ned på ett faktablad om nyproduktion som kommer att publiceras under innevarande år.

Under år 2008 har tillkommit en ny serie faktablad, *Bra för i utlandet etablerade fastighetsmäklare att veta om*. Två faktablad har publicerats, nämligen *Registrering som fastighetsmäklare i Sverige* och *Registrering för tillfällig verksamhet*.

Utöver de faktablad som riktar sig till fastighetsmäklare finns sedan tidigare en information om utbildningskrav för att bli registrerad som fastighetsmäklare vars målgrupp är de som avser att ansöka om registrering som fastighetsmäklare med fullständig registrering. Detta faktablad har uppdaterats under år 2008. Dessutom har ett faktablad tillkommit, nämligen *Handläggning av registreringsärenden*.

Informationskanaler som använts och motivering till valet av dessa

Fastighetsmäklarnämndens webbplats

Allt informationsmaterial som Fastighetsmäklarnämnden producerar finns tillgängligt på webbplatsen. Under rubriken Nyheter publicerar myndigheten information även på områden som inte primärt är myndighetens ansvar men som är viktiga för en fastighetsmäklare att känna till.

Ett nytt innehållshanteringssystem för Fastighetsmäklarnämndens webbplats togs i drift den 1 juli 2008. Se vidare under rubriken e-förvaltning s. 41.

Motivering för val av informationskanal

Internet är en kostnadseffektiv kanal för att nå ut med information till många. Flertalet fastighetsmäklare har datorer och Internet som arbetsredskap.

Nyhetsbrev

Nyhetsbrev skickas med e-post till de mäklare som har lämnat sin e-postadress till Fastighetsmäklarnämnden, dvs. 75 procent av de registrerade fastighetsmäklarna vid utgången av år 2008. Nyhetsbrev finns också på myndighetens webbplats. Under året har nio nyhetsbrev distribuerats.

Nyhetsbrev innehåller i huvudsak en upplysning om nyheter på myndighetens webbplats och annat som fastighetsmäklare behöver känna till.

Motivering för val av informationskanal

Med nyhetsbrev kan nämnden snabbt fästa mäklarnas uppmärksamhet på ny information som publicerats på webbplatsen.

Föreläsningar och föredrag

Myndighetens chef och övrig personal har vid sju tillfällen medverkat som föredragshållare vid sammankomster anordnade av fastighetsmäklarnas branschorganisationer och av större mäklarföretag samt vid Mäklarmässan. Vid ytterligare fyra tillfällen har personal tillsammans med Skatteverket deltagit i informationsmöten för fastighetsmäklare. Föredragen har ofta rört nyheter i fråga om lagstiftning och god fastighetsmäklarsed som fastighetsmäklarna bör känna till.

Motivering för val av informationskanal

Genom att på inbjudan av fastighetsmäklarnas branschorganisationer och större mäklarföretag medverka som föredragshållare når Fastighetsmäklarnämnden, direkt eller indirekt, många fastighetsmäklare. De som väljer att lyssna på föredragen får antas vara intresserade av ämnet. Genom att ledande befattningshavare och informatörer från dem som anordnar sammankomsterna deltar hoppas nämnden även att informationen skall spridas vidare inom organisationerna.

Telefon och e-post

Fastighetsmäklarnämnden avsätter betydande resurser för att besvara förfrågningar per telefon och e-post om god fastighetsmäklarsed. Drygt 30 procent av den telefontid som används för information om god fastighetsmäklarsed uppskattas rikta sig till mäklarbranschen.

Motivering till val av informationskanal

Denna informationskanal är visserligen resurskrävande men det är nämndens ambition att så långt det är möjligt vara tillgänglig för fastighetsmäklarna när de är tveksamma om vad som är god fastighetsmäklarsed.

Möten med mäklarorganisationer och andra

Fastighetsmäklarnämnden anordnar sedan länge möten två gånger om året med organisationer för fastighetsmäklare med fullständig registrering, i syfte 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.

Motivering till val av informationskanal

Vid de regelbundna mötena med mäklarorganisationerna deltar företrädare för såväl branschorganisationerna som de största mäklarföretagen, vilka tillsammans representerar en stor andel av mäklarkåren. Ett av syftena med dessa regelbundna möten är att nämndens information om sin syn på nya och ibland också gamla frågor snabbt skall nå mäklarkåren och ge resultat.

Branschtidningar

Fastighetsmäklarnämnden medverkar på olika sätt i de tre branschtidningarna Aktiv Mäklare, Fastighetsmäklaren och Mäklarvärlden med allt från notiser till intervjuer. Exempelvis har nämnden ett stående inslag i Aktiv mäklare med nyheter från nämnden.

Motivering till val av informationskanal

Branschtidningar når i stort sett samtliga registrerade fastighetsmäklare.

Måluppfyllelse

Enligt regleringsbrevet för år 2008 är målet för verksamhetsgrenen Branschinformation att informationen till registrerade fastighetsmäklare om god fastighetsmäklarsed leder till att lagstiftningen följs. Fastighetsmäklarnämnden tolkar målet enligt följande. Registrerade fastighetsmäklare nås av Fastighetsmäklarnämndens information om god fastighetsmäklarsed och tycker att den är lättillgänglig och bra.

Här bör anmärkas att det i princip inte är möjligt att mäta om lagstiftningen följs. De fakta som står till buds – t.ex. antal anmälningar, antal varningar, konsumenternas egna bedömningar av mäklarnas agerande – är inte någon mätare av fastighetsmäklarnas laglydnad. Laglydnad kan möjligen presumeras vara en följd av att fastighetsmäklarna nås av Fastighetsmäklarnämndens branschinformation. Enligt uppgift från utredare på ESV skulle en uppföljning av laglydnadskriteriet möjligen kunna göras men endast till en orimlig kostnad.

För att bedöma i vilken utsträckning målet har nåtts använder Fastighetsmäklarnämnden följande indikatorer.

Fastighetsmäklarnämndens nyhetsbrev

Fastighetsmäklarnämnden mål är att på sikt skall minst 90 procent av samtliga fastighetsmäklare ha lämnat uppgift till nämnden om sin e-postadress, så att de nås av nämndens nyhetsbrev. För år 2008 var målet 80 procent. Ett annat mål var att producera minst ett nyhetsbrev varannan månad.

Vid 2008 års utgång har 75 procent av de registrerade fastighetsmäklarna lämnat uppgift om sin e-postadress, mot drygt 40 procent föregående år. Målet för andel e-postadresser har inte nåtts fullt ut.

Under år 2008 producerade nio nyhetsbrev mot tre föregående år. Målet vad gäller antal nyhetsbrev har uppnåtts.

Fastighetsmäklare besöker dagligen Fastighetsmäklarnämndens webbplats

Fastighetsmäklarnämndens mål var att nämndens webbplats dagligen skulle besökas av i genomsnitt 200 fastighetsmäklare.

Fastighetsmäklarnämndens webbplats har under år 2008 besökts av i genomsnitt 987 fastighetsmäklare per dag.

Fastighetsmäklare anser att Fastighetsmäklarnämndens webbplats är bra och lättillgänglig

Fastighetsmäklarnämndens mål är att andelen av de fastighetsmäklare som besöker nämndens webbplats och som anser att den är bra och lättillgänglig skall öka.

Av de fastighetsmäklare som besökt Fastighetsmäklarnämndens webbplats anser 58 procent att den är bra mot 53 procent föregående år. Andelen som anser att webbplatsen är lättillgänglig är i princip oförändrad, ca 63 procent.

Fastighetsmäklare tar del av Fastighetsmäklarnämndens information

Fastighetsmäklarnämnden har som mål att fastighetsmäklarna på nämndens webbplats tar del av nämndens information om fastighetsmäklarlagen och om god fastighetsmäklarsed och att de har god kännedom om sina skyldigheter och sitt ansvar.

Den enkätundersökning som genomförts bland fastighetsmäklare visar att 92 procent av fastighetsmäklarna anser sig ha goda kunskaper om fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed. 64 procent vill i första hand hämta informationen från nämndens webbplats mot 57 procent föregående år.

Övriga mål och återrapporteringskrav

Omvärldsbevakning

Återrapportering: Fastighetsmäklarnämnden ska redovisa företeelser på marknaden och andra faktorer som kan komma att påverka den egna verksamheten samt analyser av konsekvenser och behov utifrån dessa.

Företeelser på marknaden och andra faktorer

Hösten 2008 präglades av finansiell oro. Banksystemet ställdes inför stora problem med en åtstramning av kreditgivningen som följd. För att få lån till ny bostad kräver nu bankerna att den befintliga bostaden först skall säljas. Vidare förväntas arbetslösheten uppgå till mellan nio och tio procent år 2010. Höstens händelser ledde till minskad omsättning av bostäder och fallande priser.

Sedan årsskiftet 2008/2009 ökar dock antalet besökare på bostadsvisningar och prisnedgången verkar nu ha dämpats. En rad nya försäkringar erbjuds bostadskonsumenter för att underlätta överlåtelser. Statistik visar att framför allt priserna vid villaförsäljningar ligger på en lägre nivå än tidigare.

Fastighetsmäklarbranschen har påverkats av den förändrade marknaden. Några företag har försatts i konkurs och flera har varslat om uppsägningar. Av frågor som registrerade fastighetsmäklare ställer till Fastighetsmäklarnämnden framgår att många är oroliga för arbetslöshet. Trots det är det fortfarande många som söker till fastighetsmäklarutbildningarna; till kurserna som börjar vårterminen 2009 har det varit minst två sökande per utbildningsplats men med variationer mellan lärosätena.

Mäklarföretagen anpassar sig till den nya situationen genom fusioner och nya samarbetsformer för att uppnå stordriftsfördelar. Fastighetsmäklarbranschen förbereder sig också på de förändringar som den nya fastighetsmäklarlagen förväntas medföra, främst möjligheter att tillhandahålla sidotjänster som med nuvarande lagstiftning betraktas som förtroenderubbande.

En utveckling som börjat redan tidigare är de allt oftare förekommande förmedlingstjänsterna med användning av Internet, s.k. nätmäklartjänster.

Innehållet i dessa tjänster varierar men utmärkande är att de utförs helt eller delvis på distans.

I regeringens proposition Ägarlägenheter (prop. 2008/09:91) föreslås att det införs lagregler som gör det möjligt att inneha enskilda lägenheter i flerbostadshus med äganderätt, s.k. ägarlägenheter, och att de skall träda i kraft den 1 maj 2009.

Under året har Fastighetsmäklarnämnden varit involverad i förberedelserna för den skärpta penningtvättslag som till följd av tredje penningtvättsdirektivet skall träda i kraft den 15 mars 2009 och som kommer att ställa större krav på såväl fastighetsmäklarna som Fastighetsmäklarnämnden. Principen om kundkännedom ställer krav på mäklarna som har att gå från ett regelbaserat till ett riskbaserat förhållningssätt. Nämnden får en föreskriftsrätt samt en skyldighet att delta i samordningsorganet vid Finansinspektionen för tillsyn över åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Konsekvenser och behov

Antalet registrerade fastighetsmäklare kan på kort sikt förväntas minska. De yngre fastighetsmäklare som begär avregistrering synes dock vara inställda på att så småningom återkomma i yrket och på nytt ansöka om registrering som fastighetsmäklare.

Fastighetsmäklarnämnden förutser att de frågor som konsumenterna tar upp i sina anmälningar mot fastighetsmäklare kommer att förändras. Från att ofta ha haft samband med att en fastighetsaffär gått för fort är det rimligt att anta att tröghet i förmedlingsarbetet kommer att bli vanligare.

Genom att fastighetsmäklarbranschen i allt större utsträckning domineras av ett fåtal stora mäklarkedjor med enhetliga koncept och standardformulär för mäklarna inom kedjan får de enskilda mäklarna allt mindre möjlighet att påverka hur förmedlingsprocessen skall gå till. Det blir därför allt viktigare att Fastighetsmäklarnämnden, så som redan tidigare framhållits, får möjlighet att utöva tillsyn över mäklarföretagen.

Möjlighet att tillhandhålla sidotjänster som Fastighetsmäklarutredningen föreslår kommer att innebära nya gränsdragningsproblem i Fastighetsmäklarnämndens tillsynsarbete. På ett sätt gör det så redan eftersom flera mäklarföretag föregripit lagstiftningen. Nämnden kommer visserligen inte att ha tillsyn över sidotjänsterna som sådana. Däremot skulle exempelvis valet av leverantör kunna medföra att mäklaren bryter mot god fastighetsmäklarsed. Det kommer i vart fall att vara svårt för konsumenten att inse var gränsen går mellan det ansvar som åvilar mäklaren respektive den som levererar sidotjänsterna.

Andra gränsdragningsproblem som finns redan nu men som sannolikt kommer att öka är de som hänför sig till de s.k. nätmäklartjänsterna. Enligt Fastighetsmäklarutredningens betänkande Fastighetsmäklaren och

konsumenten (SOU 2008:6 s. 98) kan ett mäklaruppdrag i princip inte i alla delar utföras på distans. Det är också fråga om hur mycket mäklaruppdraget kan vattnas ur utan att det förlorar sin karaktär av personligt uppdrag med alla de krav som fastighetsmäklarlagen ställer.

Den nya formen av ägande, ägarlägenheter, leder till att såväl konsumenter som fastighetsmäklare behöver informeras om skillnader och likheter med hittillsvarande ägandeformer.

Den nya penningtvättslagen innebär att nämnden under innevarande år får lägga ner ett förhållandevis omfattande arbete på att dels informera fastighetsmäklarna, som inte omedelbart kommer att känna sig hemma med innebörden i begreppet kundkännedom och konsekvenserna av det nya regelsystemet, dels utforma föreskrifter som både skall konsekvensutredas och bli föremål för samråd i samordningsorganet vid Finansinspektionen. Detta utan att nämnden får något resurstillskott, varför tillsynsärenden i övrigt kan bli lidande så till vida att handläggningstider förlängs.

Organisationsstyrning

Ökad effektivitet

Åtterrapporering: Fastighetsmäklarnämnden ska redovisa vilka insatser som gjorts för att effektivisera och förbättra verksamheten.

I enlighet med sitt regleringsbrev har Fastighetsmäklarnämnden den 2 juni 2008 redovisat på vilket sätt nämndens tillsynsinsatser stärkts och tydligare prioriterats jämfört med tidigare år. Det som då redovisades sammanfaller delvis med åtterrapporeringskravet ovan. Tidigare redovisade insatser återges nu delvis i sammanfattning.

Omorganisation

Genom den instruktionsändring som trädde i kraft den 1 januari 2008 kunde en mindre omorganisation genomföras. Den innebär att den tidigare kanslichefen utsetts till ställföreträdande myndighetschef för att förstärka ledningsfunktionen och i större utsträckning än tidigare biträda myndighetschefen i tillsynsärenden. Den tidigare ställföreträdande kanslichefen utsågs till kanslichef.

Användning av 2008 års resurstillskott

Det resurstillskott som Fastighetsmäklarnämnden tilldelats har använts i huvudsak för verksamhetsgrenarna Tillsyn och Konsumentinformation.

Särskilt om tillsyn

Av redovisningen den 2 juni 2008 framgår närmare hur tillsynsarbetet skärps och prioriterats. Sammanfattningsvis anges att så skett genom att befintliga resurser omfördelats, att resurstillskottet år 2008 delvis använts för tillsyn, att tillsynspolicyn skärpts, att ett arbete påbörjats med standardinformation rörande fastighetsmäklarnas information, att Fastighetsmäklarnämnden påmint flera myndigheter om deras skyldighet enligt 6 § fastighetsmäklarförordningen samt att samarbetet med Konsumentverket satts på pränt och intensifierats.

Här skall tilläggas följande. Fastighetsmäklarnämnden har under året satsat särskilt på att arbeta av balanser och avgöra äldre och svåra ärenden. Detta har dock till viss del motverkats av att det personaltillskott som nämns i redovisningen den 2 juni 2008 inte har kunnat upprätthållas hela året. Detta beror på att en tillsynshandläggare sade upp sig för att återgå till tjänst på kammarrätten, att kanslichefen sedan hösten 2008 är tjänstledig för att pröva annan anställning och en tillsynshandläggare vikarierar på tjänsten. Vidare har en annan tillsynshandläggare sedan hösten 2008 varit sjukskriven på heltid; det står numera klart att denna handläggare inte återkommer i tjänst.

Särskilt om konsumentinformation

Fastighetsmäklarnämnden har med hjälp av resurstillskottet anställt en informatör vars främsta uppgift har varit att organisera och genomföra en satsning på att informera konsumenter om nämnden och om god fastighetsmäklarsed. Resurstillskottet har även använts för att bekosta tidningsannonser, deltagande i bomässor, ett inslag på Anslagstavlan m.m. (se vidare under rubriken Informationskanaler och motivering till val av dessa s. 27).

e-förvaltning

Åtterrapporering: Fastighetsmäklarnämnden ska redovisa vad som gjorts för att utveckla myndighetens e-förvaltning.

Sedan december 2007 finns möjlighet att med hjälp av e-legitimation logga in och ansöka om registrering som fastighetsmäklare via e-tjänsten Direktansökan. Ytterligare e-tjänster är planerade och förberedda. Det rör sig om funktionen Min sida, som skall göra det möjligt för en registrerad fastighetsmäklare att se vilka uppgifter som finns sparade om henne eller honom i Fastighetsmäklarnämndens register, att skriva ut registerutdrag och att meddela ändrade uppgifter. Vidare har de funktioner vidareutvecklats, som finns för att hämta information från andra myndigheter, t.ex. Skatteverket och Bolagsverket. Enligt uppgift från Bolagsverket har tidpunkten då det blir möjligt att anpassa Direktansökan m.m. till deras nya webbtjänst flyttats fram till våren 2009.

Ett nytt innehållshanteringssystem för Fastighetsmäklarnämndens webbplats togs i drift den 1 juli 2008. Med det nya publiceringsverktyget har det blivit lättare för redaktörer utan särskilda tekniska förkunskaper att hålla webbplatsen aktuell. Valideringsfunktioner finns för kontroll av att innehållet följer tillämpliga webbstandarder. En tillgänglighetsgranskning har också gjorts. Nya delar som tillkommit för besökare är bland annat en sökfunktion och ett kontaktformulär. Det kan tilläggas att Fastighetsmäklarnämndens webbplats placerat sig på andra plats i den mätning av tillgängligheten hos myndigheters webbplatser som Validera.se genomfört.

För att underlätta för konsumenter och andra att finna information om fastighetsmäklartjänsten och om god fastighetsmäklarsed har – i samband med övergången till nytt innehållshanteringssystem – strukturen på informationen och delar av innehållet ändrats. Särskilda ingångssidor har skapats för målgrupperna konsumenter, fastighetsmäklare, studerande och journalister. Ett annat nytt inslag är en s.k. webbkarta med översikt över webbplatsens innehåll.

OH-kostnader

Åtterrapporering: Fastighetsmäklarnämnden ska åiterrapportera lokalkostnad respektive overheadkostnad per anställd. Redovisningen av overheadkostnaderna ska visa dels summan, dels hur kostnaderna beräknats.

Lokalkostnad

Tabell 17. Lokalkostnad

Lokalkostnad	2006	2007	2008
Lokalkostnad per anställd; tkr	59	55	59

Fastighetsmäklarnämndens lokaler har utökats för att ge de anställda bättre arbetsförhållanden sedan antalet anställda utökats. Vissa reparationer som genomfördes under år 2008 ingår i lokalkostnaden.

Overheadkostnad

Tabell 18. Overhead per anställd; tkr

OH-kostnad	2006	2007	2008
OH-kostnad per anställd	289	288	293

Overheadkostnaderna har för år 2008 beräknats med ledning av anvisningar för sammanställning av OH-kostnader som ESV lämnat i augusti 2007 i samband med ESVs uppdrag att för Förvaltningskommitténs räkning undersöka

myndigheternas OH-kostnader. Fastighetsmäklarnämnden har även inhämtat viss kompletterande information från ESV. Myndighetens OH-kostnader har beräknats enligt följande.

Ledning

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

Information

Information till konsumenter respektive till mäklare är enligt regleringsbrevet två av Fastighetsmäklarnämndens fyra verksamhetsgrenar, dvs. kärnverksamhet. Till OH-kostnader har förts kostnader för bibliotek inklusive webbaserade informationstjänster samt kostnader för att administrera webbplatsen, däremot inte kostnader för att utarbeta och förmedla informationen, t.ex. framställning av faktablad.

IT

En stor andel av Fastighetsmäklarnämndens IT-kostnader är en naturlig del av kärnverksamhet. Nämnden har ett ansökningsregister och ett mäklarregister som bägge ingår i ett ärendehanteringssystem. Arbetet med att underhålla och utveckla dessa har förts till kärnverksamheten. Däremot har kostnader för anskaffning och underhåll, av vad som i brist på bättre, kan kallas infrastrukturen hänförs till OH-kostnader.

Registratur

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

Arkivering

Arkivering av enskilda ärenden har, på grund av hur arbetsprocessen är organiserad, förts till kärnverksamheten. Däremot har arbetet med att ordna arkivet förts till OH-kostnaden.

Lokaler

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

Övrigt

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

Uppdrag

Samarbete med andra myndigheter

Åtterrapporing: Fastighetsmäklarnämnden ska redovisa hur nämnden arbetat för att andra myndigheter ska fullgöra sin skyldighet att anmäla ärenden till nämnden enligt 6 § fastighetsmäklarförordningen (1995:1028).

Sedan Fastighetsmäklarnämnden år 2007 i skrivelser till Domstolsverket, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten och Rikspolisstyrelsen påmint om myndigheternas skyldighet enligt 6 § fastighetsmäklarförordningen, har nämnden under år 2008 påmint även dåvarande Ombudsmannen mot etnisk diskriminering (DO) om denna skyldighet. Nämnden inbjöd även en företrädare för DO att informera om denna myndighets verksamhet, liksom om förändringarna i diskrimineringslagstiftningarna.

I övrigt kan nämnas att Fastighetsmäklarnämnden har kontinuerliga kontakter med Skatteverket, Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden. Nämnden har även kontinuerlig kontakt med Rikspolisstyrelsen och Kronofogdemyndigheten innebärande att nämnden följer upp anteckningar i dessa myndigheters register. Slutligen skall nämnas att nämnden även har kontakter med och samarbetar med Finanspolisen och Finansinspektionen i fråga om Penningtvätt.

Konkurrensverket har under året uppmärksamats på en konkurrensrättslig problematik i avseende på fastighetsmäklare.

Kompetensförsörjning m.m.

Åtgärder

Personalrekrytering m.m

På myndigheten arbetade vid ingången av år 2008 15 anställda, varav två vikarier för tjänstlediga tillsynshandläggare.

Myndigheten har inte haft några svårigheter att rekrytera och behålla personal. De extra medel som Fastighetsmäklarnämnden tilldelades år 2008 har delvis använts för att tillfälligt anställa en extra tillsynshandläggare och en informatör. De började sina anställningar vid ingången av år 2008. Under våren slutade emellertid en tillsynshandläggare. Under hösten återkom en annan tillsynshandläggare i tjänst på deltid efter föräldraledighet. Under hösten rekryterades också en juridikstuderande för att några timmar varje vecka syssla med registreringsfrågor och för att senare tillfälligt anställas som vikarie för en föräldraledig handläggare.

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.

Genom den instruktionsändring som trädde i kraft den 1 januari 2008 kunde en mindre omorganisation genomföras, se vidare under rubriken Omorganisation s. 40.

Utbildning

Myndigheten har satsat på utbildning som riktar sig till hela personalen dels genom att vid fem tillfällen anlita externa föreläsare och vid ett tillfälle anordna en intern datautbildning. På årets Mäklarmässa fanns det möjlighet att åhöra flera föreläsningar och debatter i frågor kring boende och god fastighetsmäklarsed. Härutöver har myndigheten satsat på intern och extern utbildning för enskilda medarbetare i form av kurser och studiebesök.

Tabell 19. Utbildning av personalen

Utbildningsdagar	2006	2007	2008
Antal dagar per anställd	7	6	8

Hälsofrämjande åtgärder

För att främja personalens hälsa uppmuntrar myndigheten motion genom att subventionera personalens kostnader för att delta i olika typer av motions-

aktiviteter. Under år 2008 har hela personalen under en månad deltagit i en s.k. stegtävling. Personal har vidare erbjudits och genomgått hälso- och arbetsmiljöundersökning. Myndigheten har vidare stått för vissa rehabiliteringsinsatser.

Ärendehantering via Internet

Det system för direktansökan om registrering som fastighetsmäklare via Internet som togs i drift i december 2007 och den vidare utvecklingen av ärendehantering via Internet har delvis till syfte att rationalisera myndighetens handläggning av registreringsärenden för att frigöra resurser för andra och mera kvalificerade uppgifter.

Övrigt

Den tidigare myndighetschefen, som slutade sin anställning i april 2006, har även fortsättningsvis anlitats för att bistå myndighetschefen i särskilda projekt. Ett exempel är det europeiska projektet för standardisering av fastighetsmäklar-tjänster i vilket Sverige deltar genom Swedish Standards Institute, SIS. Ett annat är arbetet med förslag till ändringar i fastighetsmäklarförordningen (1995:1028) i anledning av direktiv 2005/36/EG om erkännande av yrkeskvalifikationer och även till ändringar i Fastighetsmäklarnämndens föreskrifter.

Hur åtgärderna bidragit till att uppnå målen

Den förändrade organisationen, med en ställföreträdande myndighetschef, har inneburit att ledningsfunktionen förstärkts.

Rekryteringen av en extra tillsynshandläggare har under del av året medfört en förstärkning av handläggningen av tillsynsärenden. Rekryteringen av en informatör har inneburit att myndigheten tillförts kompetens på informationsområdet, vilket framför allt medfört att myndigheten haft kunskaper och resurser att söka nya vägar att informera konsumenterna om Fastighetsmäklarnämnden och dess verksamhet.

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

Systemet med direktansökan via Internet togs i drift först i december 2007 har inneburit att vissa rationaliseringsvinster uppnåtts, dock inte i den utsträckning som Fastighetsmäklarnämnden hade hoppats eftersom färre än beräknat ansökt om registrering denna väg.

Den omständighet att den tidigare myndighetschefen medverkat i särskilda projekt har inneburit att den löpande verksamheten har blivit mindre lidande än eljest.

Sammantaget har åtgärderna bidragit till en aktiv och effektiv tillsyn. De har också bidragit till att informationsinsatserna gentemot konsumenterna kunnat intensifieras för att uppnå målet inom verksamhetsgrenen Konsumentinformation.

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 år 2008 den totala sjukfrånvaron rörande kvinnor. Uppgift om den grupprelaterade sjukfrånvaron i övriga grupper lämnas inte eftersom antalet anställda i respektive grupp inte överstigit tio personer.

Tabell 20. Sjukfrånvaro; procent

Sjukfrånvaro	2006	2007	2008
Total sjukfrånvaro i % av tillgänglig arbetstid	17,7	7,6	8,2
Långtidssjukfrånvaro i % av total sjukfrånvaro	83,5	62,6	55,0
Total sjukfrånvaro för kvinnor i % av tillgänglig arbetstid	–	–	9,9

Särskilda åtaganden m.m.

Standardisering av fastighetsmäklartjänster

Fastighetsmäklarnämnden deltog även år 2008, genom Swedish Standards Institute, SIS, i det europeiska projektet avseende standardisering av fastighetsmäklartjänster. Myndigheten har bidragit med medel för att täcka SIS kostnader för projektet. Projektet slutfördes i princip år 2008 men avvaktar slutomröstning.

Fastighetsmäklarlagsutredningen

Justitiedepartementet beslöt i december 2005 utredningsdirektiv för en översyn av fastighetsmäklarlagen. Fastighetsmäklarnämndens ordförande och myndighetschef har varit expert i utredningen som i januari 2008 lagt fram sitt betänkande, Fastighetsmäklaren och konsumenten (SOU 2008:06).

Pensionsåtagande

Myndigheten gjorde år 2005 en pensionsavsättning om cirka 1,6 miljoner kronor inklusive särskild löneskatt för myndighetens pensionsåtagande under åren 2006–2009. Härav återstod vid 2008 års utgång cirka 105 000 kr.

Skadestånd

Fastighetsmäklarnämnden har under år 2008 utbetalat ett skadestånd om 335 630 kr jämte ränta, 13 649 kr. Bakgrunden är följande.

Fastighetsmäklarnämnden avslog den 16 november 2005 en ansökan om registrering med motivering att den sökande inte uppfyllde kravet på tillfredsställande utbildning. I dom den 12 april 2007 förklarade kammarrätten, med ändring av nämndens och länsrättens avgöranden, att Fastighetsmäklarnämnden skulle registrera sökanden som fastighetsmäklare i enlighet med ansökningen. Så skedde den 26 juli 2007. Justitiekanslern tillerkände sedermera sökanden ersättning av staten och anförde bl.a. att det vid den aktuella tidpunkten inte hade vidtagits några lagstiftningsåtgärder för att genomföra artikel 4 i direktivet 92/51/EEG i Sverige såvitt avsåg fastighetsmäklaryrket samt att Justitiekanslern inte kunde komma till annan slutsats än att nämndens beslut varit en klar överträdelse av artikel 3 första stycket a i samma direktiv.

Ekonomisk redovisning

RESULTATRÄKNING

(tkr)	Not	2008	2007
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		14 757	12 403
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	6	12
Intäkter av bidrag		246	0
Finansiella intäkter	2	21	25
Summa		15 031	12 440
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	3	-10 555	-8 745
Kostnader för lokaler		-1 008	-827
Övriga driftkostnader		-2 782	-2 103
Finansiella kostnader	4	-35	-13
Avskrivningar och nedskrivningar		-209	-97
Summa		-14 588	-11 786
Verksamhetsutfall		442	654
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten		16 098	15 506
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-16 098	-15 506
Saldo		0	0
Årets kapitalförändring	5	442	654

BALANSRÄKNING

(tkr)	Not	2008-12-31	2007-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	6	381	379
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7	37	0
Summa		418	379
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	8	113	101
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	9	82	64
Summa		194	165
Fordringar			
Fordringar hos andra myndigheter	10	222	162
Övriga fordringar		2	2
Summa		224	164
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	11	456	340
Summa		456	340
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	12	-266	-198
Summa		-266	-198
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		853	518
Summa		853	518
SUMMA TILLGÅNGAR		1 879	1 367

BALANSRÄKNING

(tkr)	Not	2008-12-31	2007-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Balanserad kapitalförändring	13	-1 290	-1 943
Kapitalförändring enligt resultaträkningen		442	654
Summa		-847	-1 290
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	14	105	686
Summa		105	686
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	15	612	544
Skulder till andra myndigheter		282	230
Leverantörsskulder		672	324
Övriga skulder		171	150
Summa		1 736	1 249
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	16	885	723
Summa		885	723
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		1 879	1 367

ANSLAGSREDOVISNING

Redovisning mot anslag

Anslag (tkr)	Ing. över- förings- belopp	Årets till- delning enl. regl. brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp	
Not						
Uo 18 40:4 Ramanslag Fastighetsmäklarnämnden ap.1 Fastighetsmäklarnämnden (ram)	17	202	14 831	15 033	-14 757	276
Summa		202	14 831	15 033	-14 757	276

Redovisning mot inkomsttitel

Inkomsttitel (tkr)	Not	Beräknat belopp	Inkomster
2553 Registreringsavgift till Fastighetsmäklarnämnden (ram)			
Årsavgifter		14 250	14 740
Ansökningsavgifter		1 360	1 358
Summa		15 610	16 098

TILLÄGGSUPPLYSNINGAR OCH NOTER

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

TILLÄGGSUPPLYSNINGAR

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

Fastighetsmäklarnämndens bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna.

Efter brytdagen har fakturor överstigande 10 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har ett anskaffningsvärde om minst 10 tkr och en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till lägst tre år. Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet, dock lägst tre år. Avskrivning sker enligt linjär avskrivningsmetod. Avskrivning under anskaffningsåret sker från den månad tillgången tas i bruk. Bärbara datorer och tillbehör kostnadsförs löpande.

Tillämpade avskrivningstider

3 år	Licenser, rättigheter, datorer kringutrustning
4 år	Egenutvecklade dataprogram
5 år	Förbättringsutgifter på annans fastighet Maskiner och tekniska anläggningar Övriga kontorsmaskiner Inredningsinventarier

Omsättningstillgångar

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

Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner

Styrelseledamöter / andra styrelseuppdrag

	Ersättning (tkr)
Johanna Albrektson (S)	11
Yvonne Borgecrona (L)	15
Britta Brinck-Nehlin (L) – Fastighetsmäklarförbundet FMF AB (ordf) – SydEvent AB (ordf)	15
Mari Gremlin (L) – Skadenämnden för småhus – Bostadsgaranti (L) – Allmänna Reklamationsnämnden Bostadsavdelningen (L) – Allmänna Reklamationsnämnden Fastighetsmäklaravd (L)	6
Lennart Hagberg (S) – HusmanHagberg AB (VD) – Hagberg & Partners AB (VD) – Järfälla Fastighetsbyrå AB (ordf) – Solna Fastighetsbyrå AB (VD) – Sundbybergs Mäklarbyrå AB (VD)	12
Ola Jingryd (L)	12
Anna-Lena Järvstrand (ordförande) – Marknadsdomstolen (vice ordf) – Domkapitlet i Stockholms stift (ersättare för domarledamot) – Disciplinnämnden vid de konstnärliga högskolorna i Stockholm (ersättare för lagfaren ledamot)	
Kenneth Kanckos (L)	13
Lars Lindgren (S) – Bankgirocentralen BGC AB (S) – BankomatCentralen AB (L) – Devise Business Transactions Sweden AB (S) – BGC Holding AB (S) – Svensk Handelsbanken AB (EFT) – Allmänna reklamationsnämnden Bankavdelningen (L)	7
Eva Lindström (L) t.o.m. 2007-12-31	3
Michael Malmberg (L)	13

	55(60)
Annika Marcus (vice ordförande)	41
– Oljekrisnämnden (L)	
– Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm (ordf)	
– Fjärrvärmnämnden (ordf)	
Kenne Nygren (L)	6
– Allmänna reklamationsnämnden Bostadsavdelningen (L)	
– Byggkonsult Nygren AB (VD)	
Märit Walfridsson (L)	10
– Länsrätten i Gävleborgs län (värderingsteknisk ledamot)	

Ledande befattningshavare / styrelseuppdrag

	Lön (tkr)
Anna-Lena Järvstrand (myndighetschef)	816
– Marknadsdomstolen (vice ordf)	
– Domkapitlet i Stockholms stift (ersättare för domarledamot)	
– Disciplinnämnden vid de konstnärliga högskolorna i Stockholm (ersättare för lagfaren ledamot)	

Uppgifter om sjukfrånvaro, se s. 47 i resultatredovisningen.

Noter (tkr)

Resultaträkning

		2008	2007
Not 1	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	1	1
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	5	11
	Summa	6	12
Not 2	Finansiella intäkter		
	Ränteintäkter räntekonto i Riksgäldskontoret	21	25
	Summa	21	25
Not 3	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	6 709	5 735
	Övriga kostnader för personal	3 846	3 010
	Summa	10 555	8 745
Not 4	Finansiella kostnader		
	Räntekostnader avseende räntekonto i Riksgäldskontoret	0	6
	Räntekostnader avseende lån i Riksgäldskontoret	21	7
	Övriga räntekostnader	14	0
	Summa	35	13
Not 5	Årets kapitalförändring		
	Periodiseringsdifferenser	442	654
	Summa	442	654

Balansräkning

		2008-12-31	2007-12-31
Not 6	Balanserade utgifter för utveckling		
	Ingående anskaffningsvärde	379	0
	Årets anskaffningar	105	379
	Summa anskaffningsvärde	484	379
	Årets avskrivningar	-103	0
	Summa ackumulerade avskrivningar	-103	0
	Utgående bokfört värde	381	379
Not 7	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
	Ingående anskaffningsvärde	50	50
	Årets anskaffningar	48	0
	Summa anskaffningsvärde	98	50
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-50	-46
	Årets avskrivningar	-11	-4
	Summa ackumulerade avskrivningar	-61	-50
	Utgående bokfört värde	37	0

Balansräkning

		2008-12-31	2007-12-31
Not 8	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	261	230
	Årets anskaffningar	77	31
	Summa anskaffningsvärde	338	261
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-160	-101
	Årets avskrivningar	-65	-59
	Summa ackumulerade avskrivningar	-225	-160
	Utgående bokfört värde	113	101
Not 9	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
	Ingående anskaffningsvärde	723	691
	Årets anskaffningar	48	32
	Summa anskaffningsvärde	771	723
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-659	-624
	Årets avskrivningar	-30	-35
	Summa ackumulerade avskrivningar	-689	-659
	Utgående bokfört värde	82	64
Not 10	Fordringar hos andra myndigheter		
	Fordran ingående mervärdesskatt	216	158
	Övriga fordringar hos andra myndigheter	6	4
	Summa	222	162
Not 11	Förutbetalda kostnader		
	Förutbetalda hyreskostnader	313	221
	Övriga förutbetalda kostnader	143	119
	Summa	456	340
Not 12	Avräkning med statsverket		
	Uppbörd		
	Ingående balans	4	0
	Redovisat mot inkomsttitel	-16 098	-15 506
	Uppördsmedel som betalats till icke-räntebärande flöde	16 104	15 510
	Fordringar avseende Uppbörd	10	4
	Anslag i räntebärande flöde		
	Ingående balans	-202	-967
	Redovisat mot anslag	14 757	12 403
	Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-14 831	-12 241
	Återbetalning av anslagsmedel	0	603
	Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-276	-202

Balansräkning

		2008-12-31	2007-12-31
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken			
	Ingående balans	0	0
	Inbetalningar i icke räntebärande flöde	16 165	15 563
	Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-61	-53
	Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-16 104	-15 510
	<i>Saldo</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
	Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken	0	0
	Summa Avräkning med statsverket	-266	-198
Not 13	Balanserad kapitalförändring		
	Periodiseringsdifferenser	-1 290	-1 943
	Summa	-1 290	-1 943
Not 14	Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
	Ingående avsättning	686	1 238
	Årets pensionskostnad	21	40
	Årets pensionsutbetalningar	-602	-592
	Utgående avsättning	105	686
Not 15	Lån i Riksgäldskontoret		
	Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar.		
	Ingående balans	544	200
	Under året nyupptagna lån	277	441
	Årets amorteringar	-209	-97
	Utgående balans	612	544
	Beviljad låneram enligt regleringsbrev	1 000	1 000
Not 16	Upplupna kostnader		
	Upplupna semesterlöner och löner inklusive sociala avgifter	711	564
	Övriga upplupna kostnader	174	159
	Summa	885	723

Anslagsredovisning**Not 17 Uo 18 40:4 ap.1****Fastighetsmäklarnämnden (ram)**

Enligt regleringsbrevet disponerar myndigheten en anslagskredit på 445 tkr. Krediten har inte utnyttjats. Myndigheten får disponera hela det ingående överföringsbeloppet då detta understiger 3 % av föregående års tilldelning 12 241 tkr enligt regleringsbrevet.

SAMMANSTÄLLNING ÖVER VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(tkr)	2008	2007	2006	2005	2004
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Utnyttjad	612	544	200	277	475
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	1 300	1 300	1 300	958	928
Maximalt utnyttjad	0	68	196	0	0
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	21	25	15	9	37
Räntekostnader	0	6	0	0	0
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	6	12	15	12	18
<i>Avgiftsintäkter som ej disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	15 610	15 100	14 700	9 253	8 200
Avgiftsintäkter	16 098	15 506	14 702	9 693	8 869
Anslagskredit					
Beviljad	445	367	364	0	234
Utnyttjad	0	0	0	0	0
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	276	202	967	546	1 541
varav intecknat	0	0	0	0	0
Bemyndiganden	Ej tillämpligt				
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	15	14	11	11	9
Medelantalet anställda (st)	17	15	14	12	10
Driftkostnad per årsarbetskraft	956	834	996	1 056	1 025
Kapitalförändring					
Årets	442	654	343	-1 721	54
Balanserad	-1 290	-1 943	-2 287	-566	-620

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

Stockholm den 20 februari 2009



Anna-Lena Järvstrand
myndighetschef



Eva Kristina Ohlson
föredragande