



Utgående - Elektronisk post

Til: Mottakere etter adresseliste

Fra: Nora Elise Wennberg

Dato: 29.06.2017

Saksnummer: 17/1594-1

Orienteringsbrev til bransjen – villedende utelatelser ved markedsføring av bolig

1. Innledning

Forbrukerombudet fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven (mfl.). Les loven og mer om Forbrukerombudet på våre nettsider www.forbrukerombudet.no.

Eiendomsmeglere er underlagt Forbrukerombudets tilsyn og reglene i markedsføringsloven. Reglene i markedsføringsloven kommer i tillegg til bestemmelsene i eiendomsmeglingsloven (emgl.) om meglers informasjonsansvar og god meglerskikk.

Forbrukerombudet fører tilsyn med markedsføring av bolig blant annet for å sikre at boligkjøpere får tilstrekkelig og god informasjon om boligen før et eventuelt kjøp.

I mars avsa Høyesterett en dom¹ der boligkjøper ble tilkjent 650 000 kr. Etter salg av en leilighet viste det seg at to tilhørende hybler ikke var godkjent for varig opphold. At hyblene genererte gode inntekter, var fremhevet av eiendomsmegler i markedsføringen.

Våren 2017 har Forbrukerombudet sett seg nødt til å behandle tre saker vedrørende villedende boligannonser på Finn.no, hvor megler hadde utelatt vesentlige opplysninger om boligen fra markedsføringen. I to av sakene hadde eiendomsmegler utelatt opplysninger om ikke godkjente utleie/praktikant-deler i hus fra nettannonsene. I den tredje saken hadde en tidligere eier innlemmet flere kvadratmeter av bygårdens fellesareal (trapperom) i leiligheten, uten å skaffe nødvendig godkjenning for ombyggingen. Det ble ikke gitt noen opplysninger om dette i annonsen på finn.no. Felles for de tre sakene er at de vesentlige opplysningene kun ble gitt i boligens salgsoppgave.

Forbrukerombudet ser alvorlig på denne praksisen.

Huseiernes Landsforbund har nylig gjennomført en undersøkelse blant 320 forbrukere som har kjøpt bolig i løpet av de siste tre årene². 18 % av boligkjøperne følte at de ikke fikk nok

¹ HR- 2017-515-A



informasjon om boligens tilstand før kjøpet. Seks av ti mener boligen var i dårligere stand enn de var forespeilet ved boligkjøpet. To av ti var misfornøyde med eiendomsmeglerens jobb. Ca. 10 % opplevde konflikt med selger i etterkant av kjøpet, slik at de kontaktet advokat (eller sin rettshjelpsforsikring), eller havnet i rettsak.

I en undersøkelse gjennomført av Forbrukerrådet svarer 12 % av boligkjøperne at negative forhold ved boligen ble kommunisert slik at de ikke oppfattet det.³

Det er vår oppfatning at både eiendomsmeglingsbransjen, forsikringsselskapene (eierskifte og boligkjøperforsikring) og rettsapparatet er enige om at misnøye og støy i bolighandelen er et samfunnsproblem som må bekjempes. Forbrukerombudet mener at mange boligvister kunne vært unngått dersom sentrale opplysninger om boligen hadde vært presentert for potensielle kjøpere på en lett forståelig måte i annonseringen. Les mer om dette i Forbrukerombudets virksomhetsplan for 2017 på våre nettsider⁴.

På bakgrunn av overnevnte ønsker vi å orientere eiendomsmeglingsbransjen om noen utvalgte krav til boligannonsering som følger av markedsføringsloven.

2. Juridisk grunnlag – markedsføringsloven § 8

2.1. Utelatelse av vesentlige opplysninger

Det følger av mfl. § 8 (1) første punktum at en handelspraksis er villedende dersom den «*utelater eller skjuler vesentlige opplysninger som forbrukerne ut fra sammenhengen trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning*» eller «*presenterer opplysningene på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte*».

I dag markedsfører norske eiendomsmeglere i hovedsak boliger som er til salgs på finn.no, med en tilsvarende annonse på foretakets egne nettsider. Det er denne type boligannonse vi omtaler i det følgende. Merk likevel at reglene i markedsføringsloven gjelder for all markedsføring av bolig, uavhengig av utforming, plattform og medium.

«Vesentlige opplysninger»

Vesentlige opplysninger er i denne sammenheng opplysninger om eiendommen som eiendomsmegler har kjennskap til, og som potensielle boligkjøpere trenger for å kunne treffe en *informert økonomisk beslutning*.

Innhenting og formidling av opplysninger om eiendommen er en av de mest sentrale oppgavene i et eiendomsmeglingsoppdrag. Eiendomsmegleren har et hovedansvar for at kjøpere og andre interessenter har et adekvat beslutningsgrunnlag for om de skal by på eiendommen eller la være, hvor mye de eventuelt skal by og om det er nødvendig eller hensiktsmessig med forbehold eller garantier fra selger.⁵

² *Konfliktnivået ved bolighandel*, nr. 4 2017, Huseiernes Landsforbund

³ *Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009 – 2014*, av TNS Gallup for Forbrukerrådet

⁴ <https://forbrukerombudet.no/om-forbrukerombudet/virksomhetsplan-2017#chapter-3>

⁵ Rosén og Henden Torsteinsen 2008, s. 247



FORBRUKEROMBUDET

Hvilke opplysninger som anses som vesentlige, vil avhenge av den konkrete situasjonen, boligen som er til salgs og hvilke forbrukere eiendomsmegleren retter seg mot. Eiendomsmegler må foreta en konkret vurdering av dette i forbindelse med hvert enkelt oppdrag.

Vesentlige opplysninger har typisk *stor økonomisk eller praktisk betydning* for en potensiell kjøper. Eksempler⁶ på dette vil være:

- Større fysiske skader, feil og mangler (for eksempel sviktende drenering, utett takkonstruksjon, bruk av mulitmur, feil fall på baderom, skadedyrangrep, høye radonverdier og lignende)
- Lovlighetsmangler ved eiendommen (for eksempel ulovlig bruksendring, ombygging, tilbygg, utleiedel eller lignende)
- Offentligrettslige pålegg (for eksempel fra brannmyndighetene)
- Aktuelle nabovarsler som selger har mottatt, og som angår tiltak på naboeiendom (der konsekvensen kan være økt trafikk, dårligere utsikt/solforhold eller annen verdiforringelse)
- Offentlige planer og planforslag som kan påvirke eiendommen negativt
- Ufaglært arbeid på byggets konstruksjon, elektrisk anlegg eller våtrom

Forbrukerombudet har forståelse for at eiendomsmegler har en lojalitetsforpliktelse ovenfor sin oppdragsgiver, og det er selvsagt legitimt å fremheve eiendommens positive sider i annonseringen – men dette kan ikke gå på bekostning av eiendomsmeplers informasjonsansvar. Hensynet til oppdragsgiver må i slike tilfeller vike til fordel for en trygg omsetning av eiendommen.⁷

«Uhensiktsmessig måte»

Gjennom vårt tilsynsarbeid har Forbrukerombudet fått kjennskap til at mange eiendomsmeplere velger å innta sentral informasjon om boligen *kun* i salgsoppgaven. Dette er å presentere vesentlige opplysninger på en *«uhensiktsmessig måte»*.

For det første kan nettannonsen publiseres før salgsoppgaven er klar. Det følger av *Bransjenormen for markedsføring av bolig*⁸ at salgsoppgaven senest skal være tilgjengelig 48 timer før første annonserte visning. Dette kan resultere i at forbrukerne blir presentert for en nettannonse der vesentlige opplysninger er utelatt, uten at de på samme tidspunkt har mulighet til å skaffe seg opplysningene fra salgsoppgaven.

For det andre er salgsoppgaven som regel ikke en integrert del av markedsføringen på nett. Forbrukerne må i de fleste tilfeller trykke på en link i nettannonsen, ofte formulert som *«Bestill prospekt fra tilbyder»*. Her må de gi fra seg personopplysninger (navn, adresse, telefonnummer og e-post) til meglerforetaket, for deretter få å tilsendt salgsoppgaven elektronisk.

⁶ Det presiseres at dette kun er eksempler. Listen er således *ikke* uttømmende.

⁷ Rosén og Henden Torsteinsen 2008, s. 247

⁸ <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/bransjenorm-markedsforing-bolig>



FORBRUKEROMBUDET

For det tredje er det dessverre et kjent faktum at forbrukerne ikke bruker tilstrekkelig tid på å tilegne seg informasjon som gis i salgsoppgaven. Undersøkelsen *Meglerinnsikt*⁹ viser at over halvparten av boligkjøpere stiller spørsmål som allerede er god besvart i salgsdokumentene som følger boligen. Rundt 500 eiendomsmeglere over hele landet har svart på undersøkelsen.

Eie Eiendomsmegling har analysert og målt hvordan folk på boligjakt leser digitale prospekter.¹⁰ Av 15.000 digitale salgsprospekter som ble åpnet i en tremånedersperiode, ble bare 3500 av prospektene registrert som lest – det vil si kun 23 %. Gjennomsnittstiden forbrukere bruker på å lese et prospekt er *fem minutter*.

For det fjerde fremstår nettannonse som benyttes i dag som relativt utfyllende. Markedsføringen omtaler vanligvis boligens beliggenhet, innhold, standard, oppvarmingskilder, parkeringsmuligheter, tomt med mer. Forbrukerombudet vurderer det som sannsynlig at forbrukere kan bli villedet til å tro at de har fått med seg det vesentlige om boligen dersom de leser annonseteksten i sin helhet.

Avslutningsvis ønsker Forbrukerombudet å presisere at vesentlige opplysninger må gis slik at forbrukere flest forstår hva som blir formidlet. Dersom opplysningene kun finnes i vedlegg til salgsoppgaven, som takstmannens tilstandsrapport eller i en gammel kartforretning, må eiendomsmegleren vurdere hvorvidt opplysningene er formulert på en måte gjennomsnittsforbrukeren kan forstå. Skriver takstmannen «*eternittplater i kjeller*» i tilstandsrapporten, er det for eksempel ikke gitt at boligkjøperen skjønner at det er tale om giftig asbest og at utbedring er påkrevd. Selv om eiendomsmeglere ikke har formell byggeteknisk kompetanse, tilsier deres utdanning og erfaring at megler er nærmere til å forstå denne type fagterminologi enn forbrukere som kjøper bolig et par ganger i løpet av livet.

2.2. *Egnet til å påvirke forbrukernes økonomiske atferd*

Etter Forbrukerombudets vurdering vil nettannonser der vesentlige opplysninger om boligen er utelatt være «*egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet.*» jf. mfl. § 8 annet ledd.

Forbrukere på boligjakt vurderer ofte en rekke boliger samtidig. Undersøkelsen fra Eie viser at de færreste tar seg tid til å bestille og lese gjennom salgsoppgavene til alle boligene de er interesserte i. Forbrukere flest leser nettannonser og ser på bilder for å kartlegge hvilke visninger de ønsker å delta på.

Det inntrykket megleren skaper av eiendommen i nettannonse vil derfor være avgjørende for forbrukernes atferd i kjøpsprosessen. For eksempel vil en mellomstor enebolig med epletrær i hagen virke forlokkende på en rekke barnefamilier – men hvor mange dukker opp på visning dersom de på forhånd skjønner at man må påregne 300 000 kroner til ombygging og omsøking av en ikke godkjent underetasje?

⁹ *Meglerinnsikt*, 2016, Norges Eiendomsmeglerforbund:

<http://www.nef.no/nyheter/pressemeldinger/late-boligkjopere-kan-fa-ekstra-hoy-boligregning/>

¹⁰ <http://eie.no/bruker-kun-5-minutter-pa-salgsprospektet>



Utelatelse av vesentlige opplysninger er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe beslutninger i boligkjøpsprosessen som de ellers ikke ville ha truffet.

2.3. *Generelle ansvarsfraskrivelser fra eiendomsmeglernes side*

Forbrukerombudet er kjent med at eiendomsmeglere ofte inntar standardformuleringer for ansvarsfraskrivelse i annonseteksten. Interessenter får for eksempel opplyst at «arealene er beregnet og rom er definert etter dagens faktiske bruk, uavhengig av hva som er godkjent av bygningsmyndighetene» og at det «kan være avvik fra dagens rombruk/rombenevnelse i forhold til det opprinnelige byggemeldte/godkjente».

Vi ønsker å presisere at bruk av denne type standardformuleringer ikke fritar eiendomsmegler fra å gi dekkende informasjon om *konkrete forhold megler har kjennskap til*. Der megler for eksempel vet at det er utført arbeider på boligen som ikke er byggemeldt og godkjent, skal dette fremkomme på en klar og forståelig måte i markedsføringen.

Forbrukerombudet vil heller oppfordre eiendomsmeglerne til å tydeliggjøre for forbrukerne at nettannonsen kun er markedsføring av boligen, og at det derfor er svært viktig at de innhenter salgsopgaven i sin helhet og leser denne grundig.

2.4. *Brudd på eiendomsmeglingsloven*

Forbrukerombudet minner om at Finanstilsynet har slått fast at brudd på markedsføringsloven også er brudd på god meglerskikk.¹¹ Grove forsømmelser eller gjentatte regelbrudd kan i ytterste konsekvens medføre at Finanstilsynet tilbakekaller eiendomsmeglerbrevet.

3. Presiseringer

Det er ikke slik at eiendomsmeglere må innta *all* informasjon som finnes i salgsopgaven, i nettannonsen. Det sentrale er at forbrukeren, allerede i markedsføringen, skal få kjennskap til vesentlige forhold ved boligen. En nærmere redegjørelse av forholdet kan gjerne gis i prospektet.

Hvis vi bruker eksempelet med den familievennlige eneboligen igjen: I nettannonsen kunne megler, i forbindelse med beskrivelse av trimrom, soverom og bad i underetasjen, skrevet: «*Nåværende eier har innredet underetasjen til oppholdsrom uten at dette er byggemeldt eller godkjent, noe som innebærer en økonomisk risiko for potensiell kjøper. Utfyllende informasjon om dette finner du på s. 6 i salgsopgaven.*»

Eiendomsmegler har ikke plassbegrensninger i nettannonsen på finn.no som tilsier at sentral informasjon må utelates. Forbrukerombudet har sett flere eksempler på at eiendomsmeglere velger å bruke annonseplass på å gi detaljerte beskrivelse av kjøkkeninnredning, parkettvalg og ulike cafeer i nrområdet. Dette fremstår som lite skjønnsomt, når opplysninger av stor økonomisk betydning bare fremkommer i et prospekt som må bestilles særskilt.

¹¹

http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Foredrag_vedlegg/2016/Eiendom_Norge_innlegg_21_0916.pdf



FORBRUKEROMBUDET

Forbrukerombudet oppfordrer eiendomsmeglerne til å bruke skjønn ved vurderingen av hvordan vesentlige opplysninger kan formidles til interessenter på en best mulig måte.

4. Tilsyn og sanksjoner ved lovbrudd

Forbrukerombudet forventer at foretakene gjør det de kan for å sikre at boliger markedsføres i tråd med lovverket. Foretaket må sørge for at alle ansatte er kjent med innholdet i dette orienteringsbrevet, samt etablere rutiner som sikrer at meglerne følger loven.

Det vil bli gjennomført en tilsynsaksjon høsten 2017, trolig i oktober. Da forventer vi å se en endret praksis hos foretakene. Ved lovbrudd vil Forbrukerombudet vurdere sanksjonsbruk jf. mfl. kap. 7.

Til orientering vil Forbrukerombudet bli *Forbrukertilsynet* fra 1. januar 2018.¹² Dette medfører blant annet at vi får primær vedtakskompetanse og i større utstrekning kan ilegge overtredelsesgebyr. Forbrukertilsynet vil fortsatt jobbe etter en forhandlingsmodell, men det vil ikke lenger være et krav om å forsøke frivilling ordning før vi kan fatte vedtak.

Spørsmål om innholdet i dette orienteringsbrevet kan rettes til juridisk seniorrådgiver Nora Elise Wennberg (nw@forbrukerombudet.no).

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet

Elisabeth Lier Haugseth
Forbrukerombud

¹² <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Saker/Sak/?p=67713>



Mottakere:

Adv. Sem og Johnsen Eiendomsmegling
Aktiv Eiendomsmegling as
Attentus Eiendomsmegling
A Eiendom (Advokat Sigurd A Refvik Eiendom AS)
A1 EIENDOM AS
Borg Eiendomsmegling AS
Boa Eiendomsmegling
Best Eiendomsmegler AS
BN Bolig
DNB Eiendom AS
Dialog Eiendomsmegling as
Ditt Sted Eiendomsmegling AS
Eie Eiendomsmegling
EiendomsMegler 1 Norge AS
Eiendomsmegler Vest AS
Eigedomsmeikling Sogn og Fjordane AS
Eiendomsmegler A AS
Eiendomsmegler Dahl AS
Fair Eiendomsmegling AS
Fana Sparebank Eiendom AS
GARANTI Eiendomsmegling Norge as
Hjem Eiendomsmegling (Stiro Eiendomsmegling as)
Heimdal Eiendomsmegling AS
Kaland & Partners (Torgallmenningen Eiendomsmegling as)
Meglerhuset Sædberg AS
Meglerhuset Innlandet AS
Meglerhuset Bodø AS
Meglerhuset Rele AS
Meglergaarden AS
Møre Eiendomsmegling
Meglerhuset Nylander AS
Notar
Narvik Megler'n AS
OBOS Eiendomsmeglere AS/Exact Eiendomsmeglere
Privatmegleren AS
Partners AS
PROAKTIV Eiendomsmegling (Proaktiv Gruppen AS)



FORBRUKEROMBUDET

RE/MAX Norge / SILING INVEST AS

REDE Eiendomsmegling AS

Raadhuset Eiendomsmegling AS

Smart bolig- og næringsmegling AS

Sørmegleren AS

SNE Eiendom AS

Stavlund AS

Verdi Eiendomsmegling

Z EIENDOM AS