

Lars Bonnevier, +46 8 555 520 41  
lars.bonnevier@sis.se

## Fastighetsmäklartjänster, sammanfattning av presentation 2010-03-08



### Presentation av ny standard "Krav vid tillhandahållandet av fastighetsmäklartjänster", SS-EN 15733

C:\Documents and Settings\MansD\Local Settings\Temporary Internet Files\OLK2C\SIS TK 499 N065 Fastighetsmäklartjänster sammanfattning av presentation 2010-03-08 med forsatts.doc 2010-03-04

## Fastighetsmäklartjänster, sammanfattning av presentation 2010-03-08

*Standarden "Krav vid tillhandahållandet av fastighetsmäklartjänster", SS-EN 15733 finns tillgänglig genom SIS Förlag.*

1	Standardisering, principer, nytta, europeisk och global organisation. ....	1
2	SIS, organisation och finansiering .....	2
3	Standarden SS-EN 15733, målgrupp, nytta och möjligheter. ....	2
4	Det praktiska arbetet, hur har det gått till? .....	3
5	Kraven i standarden.....	4
6	Innehållsförteckning, EN 15733:2010 .....	6
7	Omfattning .....	6

### 1 Standardisering, principer, nytta, europeisk och global organisation.

Standarder handlar om så mycket som man inte ser. Om säkerhet t.ex. i lekredskap, sjukhusutrustning, livsmedelstillverkning, om måtten på lastpallar som i sin tur påverkar alltifrån bredden på lastbilar till storleken på en sockerbit. Det är helt enkelt standarder som får världen att fungera.

Det handlar om:

- Optimering av resurser och råvaror
- Större marknader
- Ökad konkurrens
- Definierad kvalitet
- Variant-begränsning
- Specificerade säkerhetskrav
- Jämförbara provningsresultat
- Entydig terminologi
- Enhetliga symboler

#### Teknisk utveckling

Standarder driver på teknisk utveckling, fler kan dela på erfarenheter och kunskaper och fokus kan lägga på det som är unikt istället för det som är grundläggande

#### Ekonomisk utveckling är intimt sammanflätat med standardisering

- Stordriftsfördelar
- Inläringseffekter, gör saker snabbare och bättre
- Sänkning av den totala kostnaden för produktion, tack vare att flera olika produkter eller tjänster kan produceras
- Nätverkseffekter, informella samarbeten
- Decentralisering. Ansvaret för regelverk delegeras till dem som är mest berörda, och mest kompetenta. Staten sparar.

#### Integration

Standarder öppnar marknader, till exempel för utvecklingsländer.

Framtagandet av standarder uppmuntras av t ex EU kommissionen och WTO

### **Internationell organisation.**

De största internationella standardiseringsorganisationerna är ISO, som är global, och CEN, som är Europeisk. CEN har 31 medlemmar, alla EU-länder plus Island, Kroatien, Norge och Schweiz.

När man talar om en "europeisk standard" är det normalt en CEN-standard man menar.

Alla CENs medlemmar är förpliktigade genom sitt avtal med CEN att fastställa alla CEN-standarder som nationella standarder.

Den nya standarden för fastighetsmäklartjänster är en CEN-standard, och har därför fastställts i 31 europeiska länder.

CEN är oberoende av EU, men har ett välutvecklat samarbete med Europeiska kommissionen.

## **2 SIS, organisation och finansiering**

SIS, Swedish Standards Institute är en medlemsbaserad, ideell förening som år 2008 hade 1 548 medlemmar. Medlemmarna utgör ett tvärsnitt av Sverige, myndigheter, börsföretag, små och medelstora företag, samt kommuner, landsting och ideella organisationer.

Standardiseringsarbetet finansieras till största delen genom projektavgifter från medlemmarna/deltagarna. Varje standardiseringsprojekt bär sina egna kostnader.

Finansieringens fördelning 2008, standardiseringsarbetet:

- Projektavgifter: 80 miljoner
- Intäkter från försäljning av standarder samt kursverksamhet: 25 miljoner
- Statsanslag: 23 miljoner

Föreningen har ca 130 anställda.

Standardförsäljning och de största delarna av kursverksamheten bedrivs i ett helägt dotterbolag, SIS Förlag. Hela koncernen inklusive dotterbolag omsatte 207 miljoner och har ca 170 anställda.

SIS har utsetts till Sveriges medlem i CEN och ISO av Sveriges Standardiseringsråd, SSR, som är huvudman för all svensk standardisering.

SSR har medlemmarna:

- Staten
- Sveriges Kommuner och Landsting.
- Svenskt Näringsliv
- Svensk Handel
- Svenska Bankföreningen.

## **3 Standarden SS-EN 15733, målgrupp, nytta och möjligheter.**

### **Nytta**

I flera av Europas länder finns lagstiftning att följa inom fastighetsmäklarområdet.

Lagstiftningen är givetvis olika i olika länder. I flera länder finns dessutom INGEN separat lagstiftning.

Att köpa en fastighet i ett annat land än sitt hemland är därmed krångligt, och man riskerar att mäklare och kund pratar förbi varandra eftersom man kan ha helt olika bilder av vilken uppgift mäklaren har. Detta inverkar hämmande på rörligheten på den europeiska fastighetsmarknaden, hämmar tillväxten på marknaden och riskerar att ge missnöjda konsumenter.

Standarden fastställer en lägsta nivå för innehållet i tjänsten. Genom att komma överens om att standarden skall följas kan mäklare och kund få en gemensam plattform, där man kan vara överens om hur uppdraget skall hanteras.

Standarden omfattar alla typer av konsumentrelaterade affärer. Den gäller formellt även vid företagsrelaterade affärer, men kan förmodas få mindre genomslag där.

Not: Fastighetsmäklartjänster finns också uttryckligen omnämnt tjänstedirektivet, som en tjänst som bör harmoniseras inom Europa, bland annat för att öka arbetskraftens rörlighet.

### **Målgrupp och möjligheter**

Kraven i den svenska fastighetsmäklarlagen är på de flesta punkter högre än standarden. I Sverige är en av målgrupperna för standarden därför fastighetsmäklare som vill stärka sin trovärdighet gentemot kunder från andra länder, kunder som inte nödvändigtvis inser att en registrering som svensk fastighetsmäklare i sig är ett bra kvalitetsmått. Med relativt små insatser kan alltså en svensk mäklare skaffa sig en "trovärdighetsbonus" genom att erbjuda sig att tillämpa den europeiska standarden i sina affärer. Detta kan både ge möjligheten att få fler uppdrag och att få fler spekulanter, och därmed högre priser, på sina försäljningsobjekt. Den andra målgruppen är svenskar som vill köpa en fastighet i ett annat land. Genom att läsa standarden, och sedan välja att göra affärer genom en mäklare som tillämpar den, kan konsumenten få en bättre kunskap om vilka krav den kan ställa på mäklaren, och få en större säkerhet vid genomförandet av affären.

I länder UTAN egen lagstiftning kan man tänka sig att standarden får ännu högre penetration, och mer eller mindre ersätter lagstiftningen. I så fall blir det förstås enklare för svenskar att agera på den marknaden, kraven blir ju tydliga.

### **Standards juridiska status**

Från standardiseringens horisont är standarder alltid frivilliga. En standard kan dock bli tvingande på flera sätt, till exempel:

- Enligt överenskommelse mellan två affärspartners
  - Genom ensidigt åtagande från en affärspartner.
  - Genom påbud från myndighet, svensk eller europeisk.
  - Indirekt, genom utvecklande av branschpraxis.
- Allt detta är dock utanför standardiseringens kontroll.

## **4 Det praktiska arbetet, hur har det gått till?**

CEN startade arbetet på allvar våren 2006, efter att förslaget på en denna standard kommit från den Europeiska fastighetsorganisationen CEI under hösten 2005.

I Sverige startades då en nationell spegelgrupp, som svarade för svenska synpunkter på arbetet. I gruppen ingick representanter för:

- Fastighetsmäklarnämnden
- Mäklarsamfundet
- Malmö Högskola
- Sveriges Konsumenter

Det Europeiska arbetet bedrevs i form av arbetsmöten, "work shops", sammanlagt åtta stycken.

Mellan varje europeiskt arbetsmöte sammanställde medlemsländerna nationella kommentarer på standardutkastet, som sedan först behandlades av de nationella spegelgrupperna, och sedan i de internationella arbetsmötena

Efter det sjätte arbetsmötet publicerades en offentlig remissversion i samtliga medlemsländer.

Totalt har ett åttiotal fysiska personer från 19 länder deltagit i arbetsmöten. Dessutom har den europeiska konsumentorganisationen ANEC deltagit som observatörer. De mest välbesökta arbetsmötena hade 50 deltagare.

Aktivt deltagande länder har varit:

Bulgarien	Irland	Rumänien	Sverige
Cypern	Italien	Slovakien	Tyskland
Danmark	Lettland	Slovenien	Ungern
Finland	Nederländerna	Spanien	Österrike
Frankrike	Portugal	Storbritannien	

Övriga medlemsländer har deltagit genom korrespondens.

## 5 Kraven i standarden

Kraven för att tillhandahålla en fastighetsmäklartjänst är omfattande och följer i mångt och mycket svensk lagstiftning. Standarden är indelad i ett antal områden som Hantering av relationer med uppdragsgivare, Information som ska lämnas till köparen, Förmedlingsuppdragets utförande, Fastighetsmäklarens kvalifikationer och kompetenser, Försäkring, Klagomålshantering och Etiska regler.

Här finns kort information om innehållet i några av de områden som beskrivs i standarden.

### Information

Information - muntlig såväl som skriftlig - som tillhandahålls av fastighetsmäklaren till någon part, ska presenteras på ett klart och otvetydigt språk och oavsett om den tillhandahålls elektroniskt eller inte.

Fastighetsmäklaren ska sträva efter att informera parterna om förmedlingens framåtskridande och hantera varje önskemål om information skyndsamt.

Fastighetsmäklaren ska informera såväl köpare som säljare om dennes rättigheter och skyldigheter samt sträva efter att vid varje tidpunkt ge relevant information som kan påverka något beslut rörande affärstransaktionen.

Kraven som avser information till parterna är omfattande men följer i stort svensk lagstiftning. Ett tillägg jämfört med svensk lag är att fastighetsmäklaren är skyldig att informera köpare om plan- och byggbestämmelser samt aktuell detaljplan. Vidare finns det en rekommendation om att skriva ensamrättsavtal, dock utan tidsgräns som i Sverige.

I Sverige är inte närståendeförmedling tillåtet men i europastandarden är detta tillåtet om man informerar säljare/köpare om de intressen som finns. Den svenska lagstiftningen innebär också att en fastighetsmäklare är skyldig att tillse att köparen får viss skriftlig information om fastigheten.

Fastighetsmäklaren och uppdragsgivaren ska underteckna ett skriftligt uppdragsavtal om den tjänst som fastighetsmäklaren anlitas för. Uppdragsavtalet ska bl.a. innehålla information om i vilket land en eventuell tvist ska avgöras och om det finns avvikelser från europastandarden. Fastighetsmäklaren ska informera uppdragsgivaren om att han/hon kan bli skyldig att betala dubbelt arvode om han/hon uppdrar åt en annan fastighetsmäklare att sälja samma egendom.

#### **Förmedlingsuppdragets utförande**

I stort sett gäller samma regelverk som den svenska lagstiftningen. Dock kräver den svenska lagen att Fastighetsmäklaren ska kontrollera och inte enbart begära att säljaren styrker sin äganderätt och/eller förhållanden rörande fastighetsregistrering samt eventuella belastningar. Ett kuriosum är att Fastighetsmäklaren ska begära tillstånd från uppdragsgivaren för att kunna placera ut "Till salu"- skyltar.

#### **Fastighetsmäklarens kvalifikationer och kompetenser**

Fastighetsmäklaren ska ha en utbildning som motsvarar minst 120 högskolepoäng inom ett antal ämnen som är specificerade. Dessutom rekommenderas en praktikperiod med 12 månaders yrkesverksamhet på heltid innan fastighetsmäklaren får ta ett självständigt ansvar enligt standarden. I Sverige gäller för närvarande 10 veckors obligatorisk praktik. De yrkesmässiga kompetenserna delas in i kärnkompetenser med omfattande kunskaper i ämnen som finns beskrivna i standarden och andra kompetenser där fastighetsmäklaren ska ha kännedom om ett antal ämnen. Däremot är inte varje delmoment specificerat avseende hur många poäng som ska läsas inom varje ämne som det är i Sverige. Fastighetsmäklaren ska säkerställa att den yrkesmässiga kompetensen kontinuerligt underhålls och utvecklas.

#### **Försäkring**

Fastighetsmäklare ska ha en ansvarsförsäkring

#### **Klagomålshantering**

Fastighetsmäklare ska ha skriftliga rutiner för hur klagomål hanteras

#### **Etiska regler**

Följande områden behandlas under etiska regler:

- diskriminering,
- att främja uppdragsgivarens intressen,
- att ej utöva otillbörlig påverkan,
- sekretess,
- rättvisa,
- omsorg,
- ärlighet,
- integritet,
- att främja ärlig konkurrens,
- artighet och respekt gentemot kollegor samt
- att undvika konflikt med kollega som skadar uppdragsgivaren,

## 6 Innehållsförteckning, EN 15733:2010

<b>Innehåll .....</b>	<b>Sida</b>
Förord .....	1
<b>1 Omfattning .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Termer och definitioner .....</b>	<b>1</b>
<b>3 Hantering av relationer med uppdragsgivare .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Information som ska tillhandahållas .....</b>	<b>3</b>
3.1.1 Generellt .....	3
3.1.2 Information till uppdragsgivare som är köpare ...	3
3.1.3 Information till uppdragsgivare som är säljare .....	4
3.2 Uppdragsavtal .....	4
3.3 Information rörande överlåtelsen .....	5
3.4 Intressekonflikter .....	5
<b>4 Information som ska lämnas till köparen .....</b>	<b>7</b>
<b>5 Förmedlingsuppdragets utförande .....</b>	<b>7</b>
5.1 Överlåtelser .....	7
5.2 Skyldigheter i egenskap av nyckelförvaltare .....	8
5.3 Klientmedel .....	8
5.4 Användning av "Till salu"-skyltar .....	8
<b>6 Fastighetsmäklares kvalifikationer och kompetenser .....</b>	<b>9</b>
6.1 Generellt .....	9
6.2 Fastighetsmäklarens yrkesmässiga kompetenser .....	9
6.2.1 Kärnkompetenser .....	9
6.2.2 Andra kompetenser .....	11
6.2.3 Kommunikations- och försäljningsfärdigheter .....	12
6.3 Kontinuerlig yrkesmässig utveckling .....	13
<b>7 Försäkring .....</b>	<b>13</b>
<b>8 Klagomålshantering .....</b>	<b>13</b>
<b>9 Etiska regler .....</b>	<b>13</b>
<b>Annex A (informativt) Existerande nationell lagstiftning .....</b>	<b>15</b>
<b>Annex B (informativt) A-avvikelser – Sverige och Slovenien .....</b>	<b>16</b>
B.1 Generellt .....	16
B.2 A-avvikelser – Sverige .....	16
B.3 A-deviations – Slovenia .....	21

## 7 Omfattning

Denna europastandard beskriver krav vid tillhandahållande av fastighetsmäklartjänst. Denna Europastandard gäller vid tjänster mellan näringsidkare samt mellan näringsidkare och konsumenter.

Notera dock att det i många länder finns lagregleringar rörande fastighetsmäklare som måste beaktas. Fastighetsmäklare måste följa all tillämplig relevant europeisk och nationell lagstiftning. Europeisk och nationell lagstiftning har företräde framför denna europastandard för den händelse kraven kommer i konflikt med varandra.

Kraven i denna europastandard är tillämpliga på alla former av fastighetsmäklartjänster, inklusive sådana som tillhandahålls elektroniskt eller via Internet.