

Ramverk för en professionell fastighetsmäklartjänst

*Syftet med denna sammanställning är att utgöra ett komplement till Mäklarsamfundets stadgar och precisera vad som ska ingå i en professionell mäklartjänst. Dokumentet är uppdelat efter rubrikerna intag, marknadsföring och visning, budgivning, kontraktsskrivning, tillträde, efter tillträde och tvist. Tanken är att dokumentet i huvudsak ska följa den kronologiska följderna i ett förmedlingsuppdrag. Med mäklaren menas i detta dokument den registrerade fastighetsmäklare som ingått förmedlingsuppdrag och således är ansvarig mäklare för uppdraget. I de delar där detta dokument ställer högre krav än vad som följer av god fastighetsmäklarsed eller fastighetsmäklarlagen eller då det finns praxis eller rekommendationer att beakta, har detta markerats med en * följt av en förklaring.*

En fastighetsmäklare är skyldig att utöver fastighetsmäklarlagen och lag om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism följa all lagstiftning som aktualiseras i samband med en förmedling, så som till exempel lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, marknadsföringslagen och dataskyddsförordningen (GDPR). Detta kommer inte behandlas vidare inom ramen för denna sammanställning.

Intag

Kundkännedom m.m. enligt penningtvättslagstiftningen

Fastighetsmäklare omfattas av lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. En mäklare är därmed skyldig att beakta penningtvätsreglerna i alla delar av förmedlingsuppdraget. Detta innebär att mäklaren är skyldig att:

- Uppnå kundkännedom avseende uppdragsgivare innan förmedlingsuppdrag ingås. Inför kontraktsskrivning ska även kundkännedom om köparen uppnås. I det innefattas:
 - Kontroll av kundens identitet (ID-kontroll)
 - Kontroll av eventuell verklig huvudman
 - Ta reda på affärsförbindelsens syfte och art
 - Bedömning av risken för penningtvätt och anpassa åtgärderna efter det
 - Efterfråga om uppdragsgivaren är en person i politiskt utsatt ställning (PEP)
 - Kontrollera eventuella EU-sanktioner
 - kontrollera varifrån pengarna till köpet kommer
- Fortlöpande följa upp affärsförbindelsen
- Granska transaktionen om mäklaren misstänker penningtvätt och rapportera till finanspolisen om misstanken kvarstår och då avstå från vidare medverkan.
- Dokumentera vidtagna åtgärder och spara dokumentationen

Skriftligt förmedlingsuppdrag

Mäklaren ska ingå ett skriftligt förmedlingsuppdrag med sin uppdragsgivare. Avtalet ska undertecknas fysiskt av parterna. Mäklaren får inte påbörja förmedlingsarbetet innan förmedlingsuppdrag undertecknats av parterna. Förmedlingsuppdraget bör ingås skriftligt även om uppdragsgivaren är en juridisk person eller om det är ett begränsat uppdrag*.

**När uppdragsgivaren är en juridisk person finns möjligheten att avtala bort skriftlighetskravet vilket följer motsatsvis av 4 § FML, men detta bör undvikas, eftersom ett skriftligt förmedlingsuppdrag minskar risken för missförstånd och tvister. Vid skrivuppdrag finns inte krav på skriftligt uppdragsavtal men även vid sådana uppdrag ska skriftligt avtal upprättas och tydliggöra uppdragets begränsade omfattning samt vilka moment som inte ingår i uppdraget.*

Av förmedlingsuppdraget ska följande framgå:

- Den ansvarige mäklaren
- Objektet
- Utgångspris som uppdragsgivaren accepterat som ett tänkbart försäljningspris. Detta kan komma att överskridas eller underskridas efter överenskommelse mellan uppdragsgivaren och mäklaren
- Villkoren för hur provision eller annan ersättning ska beräknas, när rätten till provision uppkommer samt när den förfaller till betalning.
- Om uppdraget är förenat med ensamrätt ska innebörden av ensamrätten förklaras
- Hänvisning till allmänna villkor*, som också ska bifogas

**I de allmänna villkoren finns definitioner och förklaring till samtliga moment i förmedlingsuppdraget, vilket underlättat för uppdragsgivaren att ta till sig informationen i avtalet.*

Om förmedlingsuppdraget sägs upp

Om förmedlingsuppdraget sägs upp av uppdragsgivaren är mäklaren skyldig att skriftligen bekräfta uppsägningen och informera huruvida mäklaren har anspråk på provision vid en eventuell framtida försäljning. Finns sådant anspråk bör mäklaren ange vilka spekulanter som mäklaren har anspråk på provision om objektet säljs till.

Säger mäklaren upp uppdraget muntligt ska en uppsägning också skickas skriftligen till uppdragsgivaren.

Besöka objektet

Mäklaren ska själv fysiskt besöka objektet före eller i anslutning till att förmedlingsuppdraget ingås. Avsteg från detta ska bara göras undantagsvis om omständigheterna i det enskilda fallet kräver det. Besöket före eller i anslutning till att förmedlingsuppdraget ingås är viktigt för att göra en ytlig undersökning som kan ligga till grund för en bedömning av marknadsvärdet och marknadsföringen av objektet. Besöket innefattar inte en undersökning av objektet för att hitta eventuella fel, men om mäklaren upptäcker fel vid besöket ska mäklaren informera framtida köpare om detta.

Information om objektet

Mäklaren ska också verka för att säljaren lämnar information om objektet som kan antas vara av betydelse för en köpare. Informationen bör lämnas skriftligen, till exempel i form av en frågelista.

Mäklarjournal

Mäklarjournal ska löpande fyllas i från och med att förmedlingsuppdraget startar och ska lämnas ut till parterna när uppdraget avslutas vid tillträdet. Sägs uppdraget upp innan någon överlåtelse skett ska journalen lämnas till säljaren i samband med uppsägningen.

Journalen ska innehålla uppgifter om vad, hur och när mäklaren har vidtagit åtgärder under förmedlingsuppdraget. Mäklaren ska bland annat föra anteckningar om när uppdraget ingicks, när det avslutades och när och hur hen vidtog en åtgärd. Andra åtgärder som ska antecknas är exempelvis de moment som mäklaren måste utföra enligt lag. Det är till exempel rådgivnings- och upplysningsskyldigheten, kontrollen av förfoganderätts- och inskrivningsförhållanden och skyldigheten att ge en tilltänkt köpare som är konsument en objektsbeskrivning.

Mäklaren bör också skriva ner viktiga instruktioner från sin uppdragsgivare i journalen.

Anteckningarna ska innehålla tillräckligt mycket information för att säljaren, köparen och FMI ska kunna bedöma mäklarens arbete efter att det är avslutat. *Mäklaren bör verka för att parterna signerar mäklarjournalen.

**För att kunna bevisa att parterna tagit del av mäklarjournalen och dess innehåll.*

Kontrollskyldighet

Mäklaren ska kontrollera vem som har rätt att föfoga över fastigheten och vilka inteckningar, servitut och andra rättigheter som belastar den, samt om fastigheten har del i en eller flera gemensamhetsanläggningar. I det innefattas - utöver vem som står som ägare eller som genom civilrättsligt bindande fång ersatt denne till exempel vid arv - även om makemedgivande eller motsvarande krävs ävensom om det finns andra inskränkningar i förfoganderätten till exempel genom villkor i gåvobrev eller testamente. Vid förmedling av bostadsrätt ska kontrolleras vem som har rätt att föfoga över bostadsrätten och om den är pantsatt. Det bör även kontrolleras vilka rättigheter som följer med objektet.

Upplägg för förmedlingen

I samband med intaget och att förmedlingsuppdrag ingås rekommenderas att mäklaren och uppdragsgivaren diskuterar upplägg för förmedlingen. Det kan till exempel vara bra att tidigt ha en gemensam uppfattning om när och hur kommunikation mellan mäklaren och uppdragsgivaren ska ske samt hur visningar och budgivning ska gå till. Detta ger goda förutsättningar för ett gott samarbete och en bra arbetsmiljö för mäklaren.

Marknadsföring och visning

Marknadsföringen

Mäklaren ska tillsammans med sin uppdragsgivare komma överens om marknadsföringsmetoder och förutsättningarna för fotografering, annonsering och liknande.

Marknadsföringen ska beskriva objektet på ett sätt som stämmer med verkligheten och får inte på något sätt försvåra för en spekulant att fatta ett välgrundat köpbeslut. Marknadsföringen ska vara vederhäftig och i enlighet med god marknadsföringssed.

Exempel på vad som ingår i god marknadsföringssed:

- Om mäklaren ändrar i foton som används i marknadsföringen måste det framgå att det är ett fotomontage och ändrade foton får inte bli missvisande.
- Om mäklaren vill använda sig av ett objekt som referensobjekt för att marknadsföra sin egen tjänst så måste mäklaren få både säljare och köparens godkännande till detta.
- Om mäklaren får i uppdrag att förmedla en bostad som den tidigare haft i uppdrag att förmedla så måste mäklaren få den tidigare uppdragsgivarens godkännande för att få återanvända bilder från den tidigare förmedlingen.

Upprättande av en objektsbeskrivning

Mäklaren ska upprätta en skriftlig beskrivning av objektet, en objektsbeskrivning. Det finns obligatoriska uppgifter som ska finnas med. Uppgifterna skiljer sig beroende på om objektet är en bostadsrätt eller en fastighet. *Mäklaren ska bereda säljaren tillfälle att gå igenom objektsbeskrivningen och godkänna denna innan dessa delas ut till tilltänkta köpare.

**Detta är för att försäkra sig om att beskrivningen stämmer med säljarens uppfattning samt för att minska risken för att mäklaren ådrar sig skadeståndsansvar på grund av felaktiga uppgifter i objektsbeskrivningen.*

Obligatoriska uppgifter för fastighet:

- Fastighetens beteckning
- Taxeringsvärde
- Areal
- Driftskostnader
- Inteckningar, servitut och andra rättigheter belastar fastigheten
- Gemensamhetsanläggningar
- Ålder, storlek och byggnadssätt (om det finns byggnader)

Obligatoriska uppgifter för bostadsrätt:

- Bostadsrättsföreningens namn
- Pantsättning av bostadsrätten
- Andelstal
- Upplåten mark
- Lägenhetsnummer
- Storlek
- Årsavgift och ev. beslutade ändringar av denna

- Driftskostnader

För bostadsrätter ska mäklaren även tillhandahålla den senast tillgängliga årsredovisningen för bostadsrättsföreningen och föreningens registrerade stadgar. Om det inte finns någon årsredovisning ska föreningens ekonomiska plan tillhandahållas.

Överlämnande av objektsbeskrivning m.m.

Objektsbeskrivningen ska överlämnas till tilltänkta köpare som är konsumenter. Det räcker inte med att hänvisa till beskrivning på mäklarens hemsida. Vid förmedling av bostadsrätt ska mäklaren tillhandahålla en tilltänkt köpare som är konsument en objektsbeskrivning, årsredovisning (om sådan inte finns ska föreningens registrerade ekonomiska plan tillhandahållas) och föreningens registrerade stadgar. Vid förmedling av en fastighet ska mäklaren tillhandahålla en tilltänkt köpare som är konsument en objektsbeskrivning. Överlämnandet ska ske i god tid före köpet, *gärna i samband med visning. **Mäklaren bör också verka för att säljare skriftligen godkänner innehåll i objektsbeskrivning och övrigt marknadsföringsmaterial inför att objektet ska marknadsföras, samt att köparen signerar objektsbeskrivningen senast vid kontraktsskrivningen.

**Vid förmedling av bostadsrätt ska en objektsbeskrivning, årsredovisning och stadgar tillhandahållas tilltänkta köpare i god tid innan köpet, detsamma gäller vid förmedling av fastighet fast avseende objektsbeskrivning. I praktiken är det ofta lämpligt att detta överlämnas i samband med visningen av objektet. **Att säljare skriftligen godkänner objektsbeskrivning och annat material som används för att marknadsföra objektet minskar risken för att det förekommer felaktiga uppgifter i materialet och att mäklaren ådrar sig skadeståndsansvar. Att köparen har signerat objektsbeskrivningen innebär att mäklaren kan visa att han eller hon inför köpet tillhandahållit köparen en objektsbeskrivning.*

Visning

Visning bör i huvudsak hållas av mäklaren själv. Skulle mäklaren delegera uppgiften att hålla en visning till en oregistrerad medhjälpare eller mäklarkollega så är mäklaren ytterst ansvarig för den information som den som håller i visningen lämnar.

Information om undersökningsplikt

Mäklaren ska lämna skriftlig information om köparens undersökningsplikt och vad den innebär. Mäklaren är skyldig att verka för att köparen låter göra en undersökning av bostaden.

Erbjuda boendekostnads kalkyl

Mäklare ska erbjuda en skriftlig beräkning av vad det kostar att bo i bostaden, en så kallad boendekostnads kalkyl. Detta görs i regel genom att det står med att mäklaren erbjuder en kostnadsfri boendekostnads kalkyl i objektsbeskrivningen.

Budgivning

Informera om hur säljaren avser att genomföra försäljningen

Mäklaren är skyldig att informera tilltänkta köpare om hur försäljningen ska gå till. I det innefattas hur en eventuell budgivning ska gå till, om de eventuella önskemål som uppdragsgivaren framfört och om mäklarens skyldighet att ta emot och framföra alla bud till säljaren. Som mäklare kan du ge råd utifrån din erfarenhet och kunskap men det är viktigt att säljare och spekulanter är införstådda med att det alltid är säljaren som avgör hur ett bud ska hanteras och hur budgivningen ska gå till.

Förekommer till exempel ett så kallat dolt bud bör mäklaren stämma av med säljaren hur detta ska hanteras, säljaren avgör om ett bud ska accepteras och kan när som helst ändra sig avseende hur den vill att budgivningen ska gå till.

Ta emot och redovisa alla bud för uppdragsgivaren

Mäklaren ska ta emot alla bud och framföra dem till uppdragsgivaren, detta oavsett om budet skulle strida mot eventuella villkor som uppdragsgivaren bestämt för budgivningen.

Anbudsförteckning

Mäklaren ska upprätta en skriftlig anbudsförteckning där alla bud antecknas. En anbudsförteckning ska upprättas även om det endast skulle inkomma ett bud. Kravet på att upprätta en anbudsförteckning finns även vid nyproduktion. Anbudsförteckningen ska innehålla följande uppgifter:

- Budgivarens namn
- Budgivarens kontaktuppgifter
- Budets belopp, tidpunkten för när budet lämnades och eventuella villkor för budet

Anbudsförteckningen ska lämnas ut till uppdragsgivare och eventuell köpare, tillsammans med journalen, när uppdraget avslutats, normalt på tillträdesdagen. Ett utlämnande tidigare än på tillträdesdagen kräver samtliga budgivares medgivande enligt GDPR.

Kontraktsskrivning

Kontraktsskrivningen ska hanteras av den ansvarige mäklaren och mäklaren ska i normalfallet närvara fysiskt.

Mäklaren ska vid framtagande av kontraktet:

- Vara aktiv och uppmärksam på frågor som behöver lösas mellan parterna
- Dokumentera parternas överenskommelser
- Anpassa avtalet till affären
- Förklara för parterna vilka villkor som kan skrivas in i avtalet
- Ge förslag på hur villkoren kan utformas
- Verka för balanserade och tydligt utformade överenskommelser
- Verka för att köparen betalar handpenning som säkerhet för ett eventuellt kontraktsbrott från köparen
- Verka för att eventuell handpenning är deponerad hos mäklaren tills att eventuella svärvillkor i avtalet är uppfyllda

Genomgång av kontraktet

Mäklaren ska gå igenom kontraktet med köparen och säljaren och ska verka för att en kontraktsskrivning kan genomföras med båda parter närvarande. För det fall det inte är möjligt ska mäklaren bereda parterna tillfälle att gå igenom kontraktet. Om det är möjligt bör parterna få tillfälle att ta del av ett avtalsförslag före kontraktsskrivningen.

Handpenning och deposition (klientmedel)

Klientmedel ska alltid hanteras med särskild försiktighet och får inte sammanblandas med mäklarens egna eller företages medel. Mäklaren ska verka för att ett villkor om handpenning tas i kontraktet och att detta anger när och till vem betalning ska ske. Om köpet för sin fullbordan eller bestånd gjorts beroende av villkor (så kallade svärvillkor) ska mäklaren verka för att handpenningen deponeras tills alla villkor i kontraktet är uppfyllda. Om handpenningen ska inbetalas till mäklarens klientmedelskonto* ska överenskommelsen om detta dokumenteras i ett depositionsavtal som undertecknas av köparen, säljaren och mäklaren. Om det inte finns några villkor i avtalet och handpenningen redovisas till säljaren via mäklarens klientmedelskonto finns dock inte krav på att ett depositionsavtal upprättas. Klientmedelskontot ska vara räntebärande**. Klientmedelskontot ska användas för att deponera handpenning men deponering kan även vara aktuellt för andra åtaganden, t.ex som säkerhet vid dödning av förkomna pantbrev eller andra avtalade förpliktelser som ska slutföras efter tillträdesdagen. All annan användning av klientmedelskontot bör vara mycket restriktivt.

**Ska vara noterat hos banken som klientmedelskonto. Varje mäklare ska ha ett eget klientmedelskonto, det är inte tillräckligt att ha ett gemensamt "kontorskonto". **Ränta på deponerade medel ska redovisas till berättigad mottagare vid utbetalning, dock möjligt att avtala om att ränta under 100 kr inte redovisas.*

Tillträde

Vid ett tillträde ska mäklaren:

- Upprätta likvidavräkning
- Upprätta köpebrev (om köpet avser en fastighet)
- Överlämna mäklarjournal och anbudsförteckning till köpare och säljare
- Följa upp överenskommelser i kontraktet och i övrigt uppmärksamma säljarens åtaganden att överlämna nycklar, pantbrev, intyg och annat till köparen.
- Uppkommer nya frågor avseende affären ska mäklaren verka för att parterna träffar och dokumenterar överenskommelser avseende dessa.

Efter tillträdet

Information till köpare och säljare

Mäklaren kan sakligt informera köpare och säljare om vad som gäller enligt köpekontraktet och gällande lag till exempel att köpare som upptäckt fel ska reklamera detta till säljaren inom skälig tid och allmänna principer om vad som utgör ett fel i fastighet eller i köprättslig mening. Ofta kan det finnas anledning för mäklaren att råda parterna att vända sig till en jurist, till Mäklarsamfundets kundvägledare eller till en kundkontakt på mäklarföretaget för att få hjälp.

Ta fram förlikningsavtal och tilläggsavtal

Om parterna enas om en nedsättning av köpeskillingen eller träffar andra överenskommelser som är kopplade till affären kan mäklaren hjälpa till att dokumentera detta i ett tilläggsavtal.

Tvist

Tvist mellan parterna

Vid tvist mellan parterna ska mäklaren förhålla sig opartisk och ska inte göra en bedömning av vem som har rätt eller fel. Som mäklare bör inte ta emot reklamationer, utan informera köparen om att det rätta är att reklamera eventuella fel skriftligen till sin säljare. Mäklaren kan hjälpa köpare och säljare att komma i kontakt med varandra men det finns uppenbara risker för mäklaren om denne åtar sig att framföra önskemål eller besked från ena parten till den andra. Det är viktigt att mäklaren uppträder opartisk i förhållande till båda parterna. Ofta kan det finnas anledning för mäklaren att råda parterna att vända sig till en jurist, till Mäklarsamfundets kundvägledare eller till en kundkontakt på mäklarföretaget för att få hjälp vid en eventuell tvist. Om parterna kan enas bör mäklaren erbjuda sig att dokumentera överenskommelsen. Mäklaren ska vara tydlig med att det inte är tillåtet för mäklaren att agera ombud för någon av parterna.

Vid reklamation mot mäklaren avseende skadeståndskrav

Om en mäklare som är medlem i Mäklarsamfundet nås av en reklamation med ett skadeståndskrav från en köpare eller säljare ska mäklaren enligt försäkringsvillkoren vända sig till Mäklarsamfundet*. Vi utreder saken och förhandlar för mäklarens räkning med motparten.

Om frågan efter anmälan från motparten prövas i FRN ska mäklaren medverka vid tvistlösningsförfarandet.

**Detta följer av lfs försäkringsvillkor och av mäklarsamfundets stadgar.*

Vid reklamation mot mäklaren avseende provision eller anmälan till Fasttighetsmäklarinspektionen (FMI)

Om en mäklare nås av ett föreläggande från FMI ska mäklaren besvara det inom den tid som framgår av föreläggandet.

Om mäklaren får ett provisionsanspråk eller blir föremål för anmälan till FMI, kan Mäklarsamfundet biträda mäklaren med stöd av försäkringen men mäklaren kan även välja att svara själv eller ta hjälp av ett externt ombud.