

Nya konsumentskyddsreglerna – vad gäller?

Rätt dokument – Rätt information – i Rätt tid

Som vi tidigare informerat om antog riksdagen den 12 december 2013 ett flertal lagändringar som rör konsumentskyddet vid avtal mellan näringsidkare och konsument. De nya reglerna bygger på ett EU-direktiv som Sverige till alla delar åtagit sig att införa i svensk lag. Ändringar har därför gjorts i bland annat distans- och hemförsäljningslagen, som istället får namnet "lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal". De nya reglerna börjar snart gälla, redan den 13 juni 2014.

De nya reglerna innebär bland annat att konsumenten får en ångerrätt även vid avtal om tjänster som ingås mellan näringsidkare och konsument då parterna är samtidigt närvarande "utanför näringsidkarens affärslokaler". Exempel på detta är då avtalet ingås på offentliga platser som gator och badstränder, men även som tidigare då avtalet träffas i konsumentens bostad. Reglerna innehåller också en ny bestämmelse om informationsskyldighet som näringsidkare har att fullgöra innan sådana avtal ingås.

De nya reglerna kan komma att *påverka ditt förmedlingsarbete i vissa avseenden*, hur mycket beror på situationen då förmedlingsuppdraget ingås.

Reglerna har också medfört att *ändringar behövs göras i en del av de dokument* du har i ditt mäklarsystem. Ändringarna kommer finnas med i uppdateringar som systemleverantörerna utlovat strax före ikraftträdandet, så det är därför extra viktigt att du då ser till att ha ett uppdaterat system. De ändringar som då kommer att ha gjorts, noteras särskilt i texten nedan och beskrivningen gäller då i första hand för dig som har ett mäklarsystem som använder Mäklarsamfundets avtalstexter. Enligt uppgift kommer dock liknande ändringar även ske i övriga system, men kan då se något annorlunda ut.

Eftersom reglerna bara gäller när uppdragsgivaren är konsument, men samma dokument även används då förmedlingen sker på uppdrag av bolag eller dödsbo är det viktigt att du tänker på det när du anpassar dokumentet.

Vilka uppdragsavtal berörs?

Reglerna gäller vid uppdragsavtal som *parterna tillsammans* ingår på annan plats än på mäklarkontoret, exempelvis i kundens bostad. Avtalet ingås då utanför mäklarens "fasta affärslokal". Det ska noteras att det i definitionen ingår att parterna är samtidigt närvarande då man träffar avtalet, vilket vanligtvis är det som gäller när du som mäklare besöker kunden i bostaden och då får ditt skriftliga förmedlingsuppdrag.

Om det tilltänkta förmedlingsuppdraget däremot bara går igenom tillsammans med kunden i bostaden och denne först senare skriver på och kommer in med avtalet till kontoret eller skickar det med post, träffas avtalet inte av reglerna. Detsamma gäller om uppdragavtalet i sin helhet ingås vid kundens besök på mäklarens kontor.

Lagen gäller formellt även vid s.k. distansavtal, vilket skulle kunna antas medföra att reglerna även skulle gälla i de fall avtalet utväxlats via vanlig postgång. Begreppet "distansavtal" definieras dock på ett särskilt sätt i lagen – det anges avse avtal som ingås "inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans".

Vår bedömning är därför att ett traditionellt förmedlingsuppdrag där mäklaren besöker objektet vid intaget och säkerligen vid ett eller flera tillfällen under uppdragets gång träffar uppdragsgivaren, inte kan anses vara ett distansavtal i lagens mening, även om själva avtalet skulle komma att utväxlas via post.

För att det ska vara klart och dokumenterat på vilket sätt avtalet ingåtts kommer förmedlingsuppdraget fortsättningsvis innehålla två valbara alternativ varav ett *ska kryssas för* i samband med underskrift.

Ny informationsskyldighet

I de fall avtalet ingås på ett sådant sätt att lagen blir tillämplig, är mäklaren skyldig att *innan* avtalet ingås lämna viss i lagtexten angiven information till konsumenten. Informationsskyldigheten omfattar sammanfattningsvis uppgifter om mäklarens namn och adress och andra kontaktuppgifter, en beskrivning av själva tjänsten, dess pris eller hur priset beräknas, uppgifter om gällande reklameringsregler och inte minst om den ångerrätt konsumenten med vissa undantag har enligt lagen, hur den ska utövas m.m. Informationen ska lämnas på ett klart och begripligt sätt i en handling, vilket i praktiken innebär i pappersform.

De uppgifter som ska lämnas kommer fortsättningsvis i allt väsentligt finnas med i förmedlingsuppdragets bilaga; "allmänna villkor". Bilagan byter namn till "*allmänna villkor och information om förmedlingsuppdraget*".

Dina person- och adressuppgifter samt "priset" i form av avtalad provision eller i förekommande fall avtalad ersättning, återfinns i stället i själva förmedlingsuppdragets huvudtext.

Nyheter i bilagan under nedanstående rubriker är:

- **Uppdraget:**

Förmedlingsuppdraget beskrivs något mer utförligt än tidigare och det anges att du – om inte annat avtalats – ska påbörja förmedlingsarbetet omgående sedan förmedlingsuppdraget undertecknats av parterna.

- **Fastighetsmäklarens ersättning:**

För att du ska slippa ändra beroende på vilken ersättningsform som valts, provision eller arvode, är rubriken ändrad från "Fastighetsmäklarens provision".

- **Uppdragsgivarens ångerrätt:**

Innehåller en beskrivning av ångerrätten och ångerfristen, en hänvisning till Konsumentverkets hemsida där ångerblankett kommer att finnas, anger undantagen från ångerrätten och vilken ersättningskyldighet uppdragsgivaren kan få om han utnyttjar sin ångerrätt.

- **Uppsägning av förmedlingsuppdraget:**

Innehåller en redogörelse för hur eventuell uppsägning av förmedlingsuppdraget går till och din skyldighet att bekräfta uppdragsgivarens uppsägning.

- **Uppdragsgivarens reklameringsrätt:**

Innehåller en beskrivning av reklamationsreglerna i fastighetsmäklarlagen inklusive hur underrättelse om skadeståndsanspråk görs.

- **Möjligheten till utomrättslig prövning:**

Innehåller en beskrivning av möjligheten att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

- **Information om uppförandekoder:**

Anger att fastighetsmäklare som är ansluten till Mäklarsamfundet har åtagit sig att följa våra etiska regler.

Hur ska informationen lämnas?

För att uppfylla lagens informationskrav ska förmedlingsuppdraget och bilagan fortsättningsvis presenteras skriftligen för kunden för genomläsning innan avtalet påtecknas, en rutin som de flesta nog redan tillämpar, men som nu blir ett krav.

Du bör även göra en notering i din *mäklarjournal* om att informationen lämnats, vilket du gör i den nya journalpunkt som lagts till för detta ändamål.

Mer om ångerrätt – ångerfrist

Uppdragsgivaren får i det fall uppdragsavtalet ingåtts på ett sådant sätt att det berörs av de nya reglerna också ångerrätt. Denna rätt innebär att uppdragsgivaren utan angivande av något särskilt skäl kan frånträda avtalet genom att meddela dig detta inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks (ångerfrist).

Undantag från ångerrätten gäller dock om uppdragsgivaren uttryckligen samtyckt till att förmedlingsarbetet påbörjas under ångerfristen och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när förmedlingsarbetet fullgjorts. Innebörden av detta är att ångerrätt inte längre ska finnas om du skulle hinna fullgöra uppdraget inom ångerfristen. Det är viktigt att det klarläggs och dokumenteras om uppdragsgivaren begär att du ska börja förmedlingsarbetet direkt (vilket får antas vara det vanliga) och inte vill att du ska invänta utgången av ångerfristen.

Det är viktigt att notera att en förutsättning för att ångerfristen då ska börja löpa också är att du i rätt tid lämnat den information som berörs ovan, i annat fall börjar fristen löpa först när det sker.

I de fall uppdragsgivaren vill ångra avtalet kan han eller hon meddela dig det formlost eller använda den "ångerblankett" som du lämnar hänvisning till på Konsumentverkets hemsida.

Ångrar sig uppdragsgivaren efter att du har påbörjat förmedlingsarbetet kan du ha rätt till ersättning för utförd del av tjänsten, detta med en proportionell del av det avtalade priset, som det heter i lagen. Ersättningskyldigheten gäller bara om uppdragsgivaren uttryckligen begärt att du ska påbörja förmedlingsarbetet under ångerfristen och innan avtalet ingåtts fått föreskriven information.

Detta är uppfyllt om du först gått igenom förmedlingsuppdraget och bilagan med information och avtalet sedan skrivits på.

Du bör avslutningsvis också *notera i mäklarjournalen* att du fått uppdragsgivaren begäran att påbörja uppdraget innan ångerfristen löpt ut.

Svar på frågor och annan vägledning

Har du frågor eller tycker något är oklart är du självklart välkommen att kontakta mig eller någon av mina kollegor på juristavdelningen för svar eller annan vägledning.

2014-06-03

Jonas Anderberg
chefsjurist Mäklarsamfundet

jonas.anderberg@maklarsamfundet.se

juridik@maklarsamfundet.se