



RiR 2025:35

En tryggare bostadsmarknad

– statens tillsyn på fastighetsmäklarområdet

Riksrevisionen är en myndighet under riksdagen med uppgift att granska statliga myndigheter och verksamheter. Vi bedriver både årlig revision och effektivitetsrevision. Genom ett grundlagsskyddat oberoende har Riksrevisionen ett starkt mandat och är en viktig del av riksdagens kontrollmakt som bidrar till förbättringar och demokratisk insyn.

Denna rapport har tagits fram inom effektivitetsrevisionen, vars uppgift är att granska hur effektiv den statliga verksamheten är. Vi lämnar även rekommendationer för att förbättra den granskade verksamheten. Effektivitetsgranskningar lämnas direkt till riksdagen som bereder dem tillsammans med en svarsskrivelse från regeringen.



Riksrevisionen

RiR 2025:35

ISBN 978-91-7086-738-5

ISSN 1652-6597

Tryck: Riksdagstryckeriet, Stockholm 2025

Beslutad: 2025-12-03
Diarienummer: 2024/1001
RiR 2025:35

Till: Riksdagen

Härmed överlämnas enligt 9 § lagen (2002:1022) om revision av statlig verksamhet m.m. följande granskningsrapport:

En tryggare bostadsmarknad

– statens tillsyn på fastighetsmäklarområdet

Riksrevisionen har granskat statens insatser för trygga bostadsaffärer. Resultatet av granskningen redovisas i denna granskningsrapport. Den innehåller slutsatser och rekommendationer som avser Fastighetsmäklarinspektionen och Kammarkollegiet.

Riksrevisorn Christina Gellerbrant Hagberg har beslutat i detta ärende. Revisionsdirektören Erik Trollius har varit föredragande. Revisionsdirektören Annelie Jansson Westin och enhetschefen Jörgen Lindström har medverkat i den slutliga handläggningen.

Christina Gellerbrant Hagberg

Erik Trollius

För kännedom

Regeringskansliet; Finansdepartementet, Justitiedepartementet
Fastighetsmäklarinspektionen, Kammarkollegiet

Innehåll

Sammanfattning	4
1 Inledning	7
1.1 Motiv till granskning	7
1.2 Övergripande revisionsfråga och avgränsningar	8
1.3 Bedömningsgrunder	8
1.4 Metod och genomförande	11
2 Planering av FMI:s tillsyn	14
2.1 Introduktion av FMI:s tillsynsverksamhet	14
2.2 Anmälningar är viktigare för tillsynen än övrig omvärldsbevakning	17
2.3 FMI har inlett ett arbete för att göra tillsynen mer riskbaserad	18
2.4 Tillsyn som baseras på anmälningar gäller en blandning av problemområden och allvarlighetsgrad	20
2.5 Egeninitierad tillsyn berör sällan överträdelser i samband med förmedlingsuppdrag	25
2.6 Tematisk tillsyn rör oftast inte områden med risk för allvarliga överträdelser	27
2.7 FMI:s tillsyn utifrån penningtvättslagstiftningen är under utveckling	29
3 Genomförande av FMI:s tillsyn	33
3.1 FMI kan oftast inhämta den information som behövs	33
3.2 Andelen ärenden som leder till påföljd har ökat	37
3.3 FMI:s uppföljning av tillsynen behöver utvecklas	43
4 Konsumenters möjligheter att anmäla fastighetsmäklare	46
4.1 Det är lätt att anmäla till FMI men många saknar kunskap	46
4.2 Konsumenterna har tillgång till alternativ tvistlösning	48
4.3 Kammarkollegiets tillsyn av FRN är begränsad	50
5 Slutsatser och rekommendationer	53
5.1 FMI:s prioriteringsprocess är inte tillräckligt systematisk	53
5.2 FMI kompletterar sällan tillsyn som bygger på anmälningar med riskbaserad tillsyn	55
5.3 FMI arbetar effektivt med att genomföra tillsynen	56
5.4 Det är lätt för konsumenter att anmäla fastighetsmäklare	57
5.5 Rekommendationer	58
Referenslista	59

Sammanfattning

Riksrevisionen har granskat om statens insatser för att ge köpare och säljare ett tillfredsställande skydd vid bostadsaffärer är effektiva. Den övergripande slutsatsen är att det finns brister som påverkar konsumentskyddet vid bostadsaffärer.

Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) arbetar effektivt med att genomföra sin tillsyn. Men FMI:s planering av tillsynen och urval av tillsynsärenden innebär risk för att tillsynen inte riktas mot allvarliga problem i tillräcklig utsträckning. Det är enkelt att anmäla problem till FMI eller Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) och relevant information är tillgänglig. Men områdets komplexitet och konsumenternas bristande kännedom utgör i praktiken hinder. Kammarkollegiets tillsyn av FRN har hittills varit begränsad.

FMI:s planering av tillsynen är inte tillräckligt systematisk

FMI strävar efter att prioritera de allvarligaste överträdelserna i tillsynen och arbetar sedan flera år med att införa ett riskbaserat arbetssätt för urvalet av tillsynsinsatser. FMI har sedan 2024 en tillsynsstrategi med kriterier för prioritering som främst tillämpas systematiskt vid den tematiska tillsynen men som även är relevant vid sållning av anmälningar. Riksrevisionen bedömer dock att tillsynsstrategin är mer av en beskrivning av faktorer som kan vägas in än ett verktyg för systematiskt urval, i synnerhet när det gäller tillsyn efter anmälningar. Det är inte tydligt hur FMI utvärderar vad utfallet blir på en övergripande nivå och hur det styr inriktningen. De vanligaste områdena för anmälningar är också i stor utsträckning vanliga i tillsynen. Riksrevisionen bedömer dock att det finns en risk för att överträdelser som är svårare att utreda får för lite utrymme i tillsynen.

FMI kompletterar sällan tillsyn som bygger på anmälningar med riskbaserad tillsyn

Granskningen visar att FMI har ökat den andel av sin tillsyn mot fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag som inte bygger på anmälningar. Det är i linje med att regeringen har efterfrågat en mer proaktiv och riskbaserad tillsyn. Men den tillsyn som inte baseras på anmälningar berör sällan överträdelser som fastighetsmäklare gör sig skyldiga till i samband med förmedlingsuppdrag. Riksrevisionen bedömer att FMI inte i tillräcklig utsträckning använder den som ett komplement till tillsyn utifrån anmälningar för att fånga upp risker för allvarliga överträdelser.

FMI arbetar effektivt med att genomföra tillsynen

Granskningen visar att FMI arbetar effektivt med att genomföra tillsynen. FMI använder sina olika typer av påföljder och avskriver färre ärenden än tidigare. Riksrevisionen bedömer att FMI huvudsakligen har ändamålsenliga metoder för att hämta in information från fastighetsmäklarna och system och rutiner som

underlättar informationsinhämtningen. Men det är svårare för FMI att hämta in information eller dokumentation från andra aktörer än fastighetsmäklare, fastighetsmäklarföretag eller myndigheter. Det är mindre vanligt att ett tillsynsärende resulterar i att FMI inte kan avgöra om det har skett en överträdelse.

Det är lätt för konsumenterna att anmäla fastighetsmäklare

Granskningen visar att det är relativt lätt för konsumenterna att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag till FMI och FRN. Tydlig och relevant information är tillgänglig. Flera undersökningar visar dock att många konsumenter som är missnöjda med fastighetsmäklare inte gör anmälan till FMI. Det kan enligt Riksrevisionen bero på bristande kunskap om möjligheten att anmäla, men även om bristande kunskaper om fastighetsmäklares skyldigheter.

Det har i granskningen inte framkommit några indikationer på problem med den alternativa tvistlösningen på fastighetsmäklarområdet. Men Riksrevisionen konstaterar att Kammarkollegiets tillsyn av FRN hittills varit begränsad, samtidigt som den är viktig eftersom det saknas andra möjligheter till insyn.

Rekommendationer

Riksrevisionen lämnar följande rekommendationer.

Till Fastighetsmäklarinspektionen

- Utveckla kriterierna för prioritering i tillsynsstrategin och tydliggör hur de ska tillämpas i hela tillsynsverksamheten, så att resurser används för de mest angelägna tillsynsinsatserna.
- Genomför mer tematisk och egeninitierad tillsyn som är inriktad mot överträdelser i samband med förmedlingsuppdrag och allvarliga överträdelser i synnerhet.
- Utveckla uppföljningen av tillsynens inriktning och resultat för att få bättre underlag för planeringen av tillsynsinsatser.

Till Kammarkollegiet

- Komplettera tillsynen som baseras på FRN:s rapporter och anmälningar från externa parter med regelbundna egeninitierade kontroller.

1 Inledning

1.1 Motiv till granskning

Bostadsköpet är oftast den ekonomiskt mest betydelsefulla transaktionen för berörda hushåll. Enligt riksdagen är det därför angeläget att köpare och säljare ges goda förutsättningar att fatta underbyggda beslut och känna sig trygga när de gör bostadsaffärer. Av samma skäl har regeringen ansett det angeläget att det allmänna säkerställer inte bara att det finns ett väl utvecklat regelverk utan också att det följs.¹

Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) ska genom sin tillsyn över fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag kontrollera att fastighetsmäklarverksamhet bedrivs enligt fastighetsmäklarlagen (2021:516) och lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen).² Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) är tvistlösningsorgan för alternativ tvistlösning mellan konsumenter och fastighetsmäklare.³ Det innebär att FRN prövar tvister där bostadssäljare eller bostadsköpare har ekonomiska anspråk på fastighetsmäklare. Kammarkollegiet är tillsynsmyndighet för nämnderna för alternativ tvistlösning.

Statens utgifter på området är relativt små. FMI:s anslag var 32 miljoner kronor 2024.⁴ Men missförhållanden på bostadsmarknaden kan få stora konsekvenser för många människors livssituation och ekonomi, och frågan har därigenom stor samhällelig relevans. Årligen genomförs ett stort antal bostadsaffärer. Under 2024 såldes 107 700 bostadsrätter och 56 400 villor.⁵

Fastighetsmäklartjänster hamnar relativt högt på Konsumentverkets lista över marknaderna med högst sammanlagd konsumentskada. Den uppskattade konsumentskadan var 1,8 miljarder kronor 2023 (den sjunde största

¹ Prop. 2020/21:119, *En ny fastighetsmäklarlagen*, s. 70, bet. 2020/21:CU20, rskr 2020/21:319.

² Se 4 kap. 1 § fastighetsmäklarlagen. Utöver uppgiften att utöva tillsyn ska FMI ta emot ansökningar om registrering från fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag samt upprätta och tillgängliggöra registret, se 27–33 §§ fastighetsmäklarförordningen (2021:518). FMI ska vidare ta in årlig avgift från registrerade fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag, se 17–18 §§ fastighetsmäklarförordningen (2021:518), samt meddela föreskrifter om krav på fastighetsmäklares utbildning, se 38–39 §§ fastighetsmäklarförordningen (2021:518).

³ FRN är sedan 2017 en av Kammarkollegiet godkänd tvistlösningsnämnd på fastighetsmarknaden. Det finns ytterligare 5 sådana nämnder, vid vilka så kallad alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden äger rum. FRN drivs inom ramen för ett icke vinstdrivande aktiebolag som ägs till lika delar av Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet. Regeringen ansvarar för att alternativ tvistlösning finns tillgänglig enligt kraven i lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden som genomför Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (tvistlösningsdirektivet). Lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden innehåller också bestämmelser som kompletterar Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister (EU:s tvistlösningsförordning). Denna förordning upphävdes den 20 juli 2025.

⁴ Prop. 2023/24:1, utgiftsområde 18, s. 52. FMI uppbär avgifter från fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag som ska ge full kostnadstäckning på sikt. Avgifterna disponeras dock inte av myndigheten utan redovisas mot en inkomsttitel i staten.

⁵ Svensk Mäklarstatistik, sammanställning av uppgifter om prisutvecklingen och det antal försäljningar som uppgifterna i statistiken bygger på. Se till exempel ”Bostadsmarknaden 2024 avslutades nedåt – Svensk Mäklarstatistik”, hämtad 2025-01-20.

konsumentskadan av 42 undersökta marknader) och 1,2 miljarder kronor 2024 (den tolfte största konsumentskadan).⁶

1.2 Övergripande revisionsfråga och avgränsningar

Den övergripande revisionsfrågan är om statens insatser för att ge köpare och säljare ett tillfredsställande skydd vid bostadsaffärer är effektiva.

De statliga insatser som granskningen omfattar är FMI:s tillsyn av fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag samt Kammarkollegiets roll som tillsynsmyndighet för alternativ tvistlösning på konsumentområdet. Med effektiva menar vi att statens insatser i så stor utsträckning som möjligt ska bidra till ett starkt konsumentskydd vid bostadsaffärer, så att köpare och säljare kan känna sig trygga.

Delfrågorna är följande:

- Är FMI:s planering av tillsynen effektiv?
- Genomför FMI tillsynen på ett effektivt sätt?
- Har konsumenter tillräckliga möjligheter att anmäla fastighetsmäklare till FMI och klaga för att få tillgång till alternativ tvistlösning?

Granskningen omfattar huvudsakligen perioden 2019–2024. FMI:s verksamhet har genomgått relativt stora förändringar under den här tiden och vi har bedömt att det skulle ge ett marginellt mervärde att gå längre tillbaka. Många uppgifter i FMI:s statistik för tillsynsärenden är inte tillgängliga för utsökning längre bakåt i tiden.⁷

FRN drivs inom ramen för ett icke vinstdrivande aktiebolag som ägs av två branschorganisationer och mottar inte statliga medel. Vi har därför inte kunnat granska hur FRN arbetar med den alternativa tvistlösningen.⁸ Vi har dock granskat tillsynen av FRN som genomförs av Kammarkollegiet, och förutsättningarna för konsumenterna att klaga för att få sina tvister prövade.

1.3 Bedömningsgrunder

1.3.1 Bestämmelser om tillsyn på fastighetsmäklarområdet

Fastighetsmäklarlagen innehåller bestämmelser om de skyldigheter som gäller för fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag. FMI ska genom sin tillsyn över fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag kontrollera att

⁶ Konsumentverket, *Konsumentskadan i Sverige*, KOV 2025/140, januari 2025. Enligt Konsumentverket baseras resultatet på ett relativt litet antal fall av konsumentproblem per marknad och bör tolkas med försiktighet. Konsumentskada innebär negativa resultat som enskilda upplever till följd av köp av varor eller tjänster, i förhållande till rimliga förväntningar på den typen av köp. Vid bostadsaffärer kan både köparen och säljaren drabbas av konsumentskada till följd av överträdelse från fastighetsmäklaren.

⁷ Intervju med företrädare för FMI, 2024-11-27.

⁸ Jfr 2 § lagen (2002:1022) om revision av statlig verksamhet m.m.

fastighetsmäklarverksamhet bedrivs enligt fastighetsmäklarlagen och penningtvättslagen.⁹ Fastighetsmäklarföretagen omfattas av tillsynen sedan 2021.¹⁰

Tillsynens former och inriktning är inte preciserade i fastighetsmäklarlagen eller i FMI:s instruktion. FMI:s regleringsbrev 2017 och 2018 innehöll uppdrag att utveckla tillsynsverksamheten i syfte att göra den mer aktiv, omfattande och underbyggd.¹¹ Regeringen berörde vissa grundläggande principer för offentlig tillsyn i en skrivelse från 2009. Enligt skrivelsen bör tillsynsorgan ha författningsstöd för att kunna kräva in nödvändiga uppgifter och möjlighet att vidta sanktioner som kan användas vid såväl mindre som mer allvarliga brister.¹²

1.3.2 Bedömningsgrunder för delfråga 1 – om planering av FMI:s tillsyn

Två viktiga aspekter av planeringen av tillsynen är informationsinhämtning för att få kännedom om problem på bostadsmarknaden och prioritering mellan olika tillsynsinsatser. FMI behöver metoder både för att identifiera de mest angelägna problemen och för att välja insatser med största möjliga genomslag. Valet av insatser handlar både om vilka fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag som blir föremål för tillsyn och om vilken typ av tillsyn som genomförs.

Många tillsynsmyndigheter använder sig av någon form av riskbaserad metod för urval av tillsynsobjekt. Statskontoret har i en analys av olika myndigheters tillsyn kommit fram till att det varierar hur avancerade riskanalyserna behöver vara, beroende på tillsynsområdets omfattning och karaktär. En gemensam utgångspunkt är dock att riskvärderingen bör genomföras systematiskt, vara väl genomtänkt och kontinuerligt revideras eller omprövas.¹³

Vi menar att följande behövs för en effektiv planering av tillsynen:

- FMI ska ha ändamålsenliga metoder för bevakning av marknaden i syfte att få en så heltäckande bild som möjligt av förekomsten av olika typer av problem, inom ramen för tillgängliga resurser. Här ingår både egen omvärldsbevakning och samverkan med relevanta aktörer.
- FMI ska använda sig av metoder för prioritering med tydliga kriterier som tar hänsyn till negativa konsekvenser av överträdelser¹⁴ och den bedömda nyttan av tillsynen.
- Mer allvarliga överträdelser ska vara prioriterade i tillsynen framför mindre allvarliga överträdelser.

⁹ Se 4 kap. 1 § fastighetsmäklarlagen.

¹⁰ Prop. 2020/21:119, s. 26. Ett fastighetsmäklarföretag får dock inte vara part i uppdragsavtal om förmedling av fastigheter, bostadsrätter m.m. Detta framgår av 3 kap. 2 § jämfört med 1 kap. 2 § fastighetsmäklarlagen.

¹¹ Regleringsbrev för Fastighetsmäklarinspektionen 2017 och 2018.

¹² Skr. 2009/10:79, *En tydlig, rättssäker och effektiv tillsyn*, bet. 2009/10:FiU12, rskr 2009/10:210.

¹³ Statskontoret, *På väg mot en bättre tillsyn? En studie av den statliga tillsynens utveckling*, 2020, s. 73–74.

¹⁴ Vi använder i rapporten begreppet överträdelse om fel eller brister som fastighetsmäklare eller fastighetsmäklarföretag gör sig skyldiga till och som innebär att de inte följer bestämmelserna i fastighetsmäklarlagen eller penningtvättslagen.

1.3.3 Bedömningsgrunder för delfråga 2 – om FMI:s genomförande av tillsynen

För att tillsynen ska få största möjliga genomslag behöver FMI genomföra insatserna på ett effektivt sätt. Det innefattar att hämta in den information som behövs för att driva ärenden framåt, att ta ställning till ny information som framkommer under ärendets gång och att vidta lämpliga åtgärder när fastighetsmäklare eller fastighetsmäklarföretag bryter mot regelverket. Nyttan av tillsynen handlar inte enbart om genomslaget i det enskilda fallet. Beslut i tillsynsärenden av FMI:s disciplinnämnd och avgöranden i domstol kan även bidra till att klargöra fastighetsmäklares och fastighetsmäklarföretagens skyldigheter, t.ex. när det gäller vad som är god fastighetsmäklarsed.

Vi menar att följande behövs för att FMI ska kunna genomföra tillsynen på ett effektivt sätt:

- FMI ska ha ändamålsenliga metoder för att hämta in information från tillsynsobjekten och ta del av information från andra aktörer.
- Tillsynen ska göra det möjligt för FMI att avgöra om det har skett en överträdelse och besluta om påföljd. Så få tillsynsärenden som möjligt ska avskrivas för att FMI inte kan avgöra om det rent faktiskt har skett en överträdelse.
- FMI ska följa upp tillsynsverksamheten och arbeta med att utveckla tillsynen utifrån sitt uppdrag och regeringens övriga styrning.

1.3.4 Bedömningsgrunder för delfråga 3 – om möjligheter att anmäla till FMI och anmäla för att få tillgång till alternativ tvistlösning

Köpare och säljare av bostäder kan anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag till FMI. Sådana anmälningar är ett viktigt underlag för FMI:s tillsyn.¹⁵ För att köpare och säljare ska kunna göra sådana anmälningar behöver de veta att de har möjlighet att anmäla och hur det går till att anmäla. Vi utgår därför från att:

- FMI aktivt ska arbeta för att underlätta för köpare och säljare att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag till FMI.

Enligt förarbetena syftar lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och därigenom bidra till en välfungerande inre marknad. Konsumenter ska kunna lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden.¹⁶ Lagen genomför

¹⁵ Se 2 § förordningen (2009:606) med instruktion för Fastighetsmäklarinspektionen.

¹⁶ Prop. 2014/15:128, *Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden*, s. 21, bet. 2015/16:CU4, rskr 2015/16:75.

EU:s direktiv om alternativ tvistlösning.¹⁷ Alternativ tvistlösning är ett alternativ till prövning i domstol. Av tvistlösningsdirektivet framgår att staten ska se till att näringsidkare som utfäst sig att lösa tvister med konsumenterna genom alternativ tvistlösning lämnar tydlig, begriplig och lättillgänglig information om den nämnd eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser.¹⁸

Kammarkollegiet är den myndighet i Sverige som godkänner och utövar tillsyn över nämnder för alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.¹⁹ Kammarkollegiet ska återkalla ett godkännande om vissa krav inte längre är uppfyllda.²⁰ Det gäller bland annat om krav på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt tvistlösningsdirektivet inte längre är uppfyllda. FRN är ett av totalt sex branschanknutna tvistlösningsorgan²¹ som godkänts av Kammarkollegiet.

För att köpare och säljare ska kunna göra anmälan till FRN behöver de veta att de har möjlighet att anmäla och hur det går till att anmäla. Det ska också finnas en statlig tillsyn av att FRN uppfyller de lagstiftade krav som ställs på nämnden. Vi utgår därför från att:

- FMI ska ha information på sin webbplats om vart köpare och säljare av bostäder kan vända sig för att få tillgång till alternativ tvistlösning
- Kammarkollegiet regelbundet ska följa upp och kontrollera att FRN uppfyller krav på till exempel sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler.

1.4 Metod och genomförande

Granskningen har genomförts av en projektgrupp bestående av Erik Trollius (projektledare) och Annelie Jansson Westin. En referensperson har lämnat synpunkter på granskningsupplägg och på ett utkast till granskningsrapport: Rickard Engström, doktor i företagsekonomi vid Skolan för arkitektur och samhällsbyggnad vid Kungliga Tekniska högskolan. Företrädare för Regeringskansliet (Finansdepartementet och Justitiedepartementet), Fastighetsmäklarinspektionen och Kammarkollegiet har fått tillfälle att faktagranska och i övrigt lämna synpunkter på ett utkast till granskningsrapport.

¹⁷ EU:s direktiv om alternativ tvistlösning. Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning), nedan tvistlösningsdirektivet.

¹⁸ Se artikel 13 i tvistlösningsdirektivet. Se även prop. 2014/15:128, s. 39, bet. 2015/16:CU4, rskr 2015/16:75. Jämför även 10 och 11 §§ lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

¹⁹ Se 3–5 §§ lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och 8 b § förordningen (2007:824) med instruktion för Kammarkollegiet. Enligt 5 § i lagen ska nämnder för att godkännas ge information om t.ex. organisation och finansiering, förfaranderegler för tvistlösningen, genomsnittlig tid att lösa en tvist samt grunder för att avvisa tvister. Enligt 6 § samma lag ska nämnder, för att bli godkända, även uppfylla krav i art. 5–9 i tvistlösningsdirektivet.

²⁰ Se 9 § lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

²¹ Andra godkända nämnder för alternativ tvistlösning är till exempel Nämnden för rättsskyddsfrågor, Personförsäkringsnämnden och Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd.

Granskningens huvudsakliga metoder är dokumentstudier, intervjuer, skriftliga frågor, analyser av statistik för FMI:s tillsynsärenden samt analyser av ärendeakter för FMI:s och Kammarkollegiets tillsyn.

1.4.1 Metoder för delfrågorna 1 och 2 – om FMI:s tillsyn

För att besvara delfrågorna om huruvida FMI:s planering och genomförande av tillsyn är effektiv har vi använt ett flertal metoder. Vi har tagit del av FMI:s styrande dokument och genomfört intervjuer för att bedöma hur FMI arbetar med tillsynen. Analyser av statistik och dokumentation av tillsynsärenden har gett oss underlag för att bedöma effektiviteten utifrån hur arbetet bedrivs i praktiken och vad det resulterar i. Vi har även undersökt hur FMI samverkar med och inhämtar information från olika aktörer för att få kännedom om problem som kan leda till tillsyn. Vi har tagit del av dokumentation och genomfört intervjuer med relevanta myndigheter, FRN och representanter för fastighetsmäklarbranschen.

Analyser av FMI:s statistik

Vi har tagit del av statistik över tillsynsärenden som är uppdelad efter ett antal parametrar, t.ex. typ av tillsyn, vilka beslut som fattats i ärendet, handläggningstid och om besluten har överklagats. Ärendena är även klassificerade enligt 56 olika sakområden som kan handla om olika delar av processen vid bostadsaffärer eller olika krav som lagen ställer på fastighetsmäklaren. Ett tillsynsärende kan omfatta mer än ett sakområde.²² Vi har analyserat hur utvecklingen över tid vad gäller typ av tillsyn och problemområden stämmer överens med FMI:s uttalade prioriteringar och regeringens styrning. Vi har vidare undersökt hur disciplinpåföljder och andra åtgärder till följd av tillsynen har utvecklats över tid för olika typer av tillsyn och regelöverträdelser.

Statistik från FMI:s ärendehanteringssystem är inte fullständig när det gäller vilka sakområden som ingår i ett ärende, vilka som har lett till påföljd och vilka som har blivit överklagade. För antal ärenden och påföljder har det ändå varit möjligt att analysera trender vad gäller sakområden. Men det finns en osäkerhet som vi beaktar i våra analyser, i synnerhet för 2024 där fler värden saknas.

Analyser av FMI:s ärendeakter

Vi har genomfört en aktstudie som omfattar ett urval om 30 av FMI:s ärenden för tillsyn av fastighetsmäklare. Den bidrar framför allt till att besvara delfråga två om genomförandet av tillsynen. Ett syfte med aktstudien har varit att undersöka hur tillsynen genomförs i praktiken och om genomförandet följer avsikterna i policydokument och de beskrivningar av genomförandet som FMI gett i våra intervjuer. Det kan t.ex. handla om vilken information som FMI samlar in i olika typer av ärenden. Vi har även velat se exempel på vad det kan bero på när FMI

²² Fastighetsmäklarinspektionen, information om klassificeringar, sakområden och sökmöjligheter i ärenden, mottaget 2024-12-13.

avslutar ett ärende utan påföljd för att det inte går att avgöra om en överträdelse har skett. Ett ytterligare syfte har varit att få en bild av vilka frågor som berörs inom de kategorier som FMI delar in tillsynen i. Vi har gjort urvalet för att få en mix av tillsynstyper, problemområden och påföljder, med viss övervikt av mer komplexa ärenden. Dessutom har vi inkluderat fem så kallade egeninitierade uppföljningsärenden eftersom det är en ny företeelse (se avsnitt 3.3.2).

1.4.2 Metoder för delfråga 3 – om möjligheter att anmäla till FMI och anmäla för att få tillgång till alternativ tvistlösning

Vi har främst besvarat delfråga 3 genom intervjuer och dokumentstudier. Vid våra intervjuer med företrädare för FMI har vi ställt frågor om vilken information som FMI ger till köpare och säljare om möjligheten att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklar företag till FMI samt vilken information FMI ger om säljares möjlighet att få tvister prövade av FRN. Vi har intervjuat företrädare för Kammarkollegiet gällande tillsynen över FRN och tagit del av de rapporter som FRN skickar in till Kammarkollegiet (mer utförliga rapporter vartannat år och årliga verksamhetsrapporter). Vi har gått igenom samtliga ärendeakter för Kammarkollegiets tillsyn och godkännande av FRN.

Vi har även genomfört intervjuer och gått igenom information på webbplatser avseende följande aktörer:

- Konsumentverket, för att ta reda på vilken vägledning Konsumentverket ger till konsumenter om möjligheterna att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklar företag och att få tvister prövade av FRN
- FRN, för att ta reda på vilken information FRN ger till säljare om möjligheterna till prövning av tvister med fastighetsmäklare
- kommunala konsumentvägledare för att ta reda på vilken rådgivning och information de ger om möjligheterna att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklar företag och att få tvister prövade av FRN.

2 Planering av FMI:s tillsyn

Granskningen visar att FMI:s planering av tillsynen innebär risk för att den inte riktas mot allvarliga problem och områden med stor konsumentskada i tillräcklig utsträckning. Våra huvudsakliga iakttagelser är följande:

FMI arbetar sedan 2017 med att utveckla metoder för att prioritera i tillsynsverksamheten, för att kunna lägga mer resurser på tillsyn av allvarliga överträdelser som fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag begår och som kan innebär stor konsumentskada. Men en relativt stor del av tillsynen rör fortfarande områden som är enkla att utreda och som kan leda till beslut om påföljd. Trots att FMI lyfter fram brister utifrån penningtvättslagstiftningen som exempel på allvarliga överträdelser med hög prioritet är antalet tillsynsärenden på det området fortfarande ganska litet.

FMI har sedan 2024 en tillsynsstrategi som beskriver faktorer, bland annat risk för konsumentskada, som kan vägas in i prioriteringen av tillsynsärenden. Men tillsynsstrategin ger begränsad vägledning om hur prioriteringar ska genomföras i praktiken. Det gäller i synnerhet vid beslut om vilka anmälningar som ska leda till tillsyn.

FMI:s egeninitierade tillsyn, vid sidan av tillsyn utifrån anmälningar, har främst gällt utebliven betalning av årlig avgift till FMI och att fastighetsmäklare vid kontroller visat sig ha skulder eller vara dömda för vissa brott. FMI:s tematiska tillsynsprojekt har hittills inte avsett områden med hög risk för konsumentskada.

2.1 Introduktion av FMI:s tillsynsverksamhet

I avsnittet ger vi en bakgrund till FMI:s tillsyn, med information om hur FMI delar in tillsynen i olika kategorier och i sakområden.

2.1.1 Tillsynen avser fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag och delas in i tre olika kategorier

FMI är en relativt liten tillsynsmyndighet med cirka 30 anställda och ett totalt statligt anslag på cirka 36 miljoner kronor per år. FMI utövar tillsyn över knappt 10 000 enskilda fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag.²³ Tillsynen ska leda till att konsumenterna kan lita på att fastighetsmäklartjänster utförs i enlighet med lagar och andra regler. Det gäller främst efterlevnaden av fastighetsmäklarlagstiftningen men även bestämmelser om åtgärder mot penningtvätt. Tillsynen ska även främja utvecklingen av god fastighetsmäklarsed i takt med samhällsförändringar och konsumentskyddsbehov samt tydliggöra för fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag vad som krävs av dem.²⁴ I och med den nya

²³ Fastighetsmäklarinspektionen, *Årsredovisning 2024*.

²⁴ Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*, 2024-09-24.

fastighetsmäklarlagen 2021 infördes en skyldighet för fastighetsmäklar företag att registrera sig hos FMI för att få bedriva sin verksamhet.²⁵ Samtidigt fick FMI befogenhet att bedriva tillsyn inte bara över enskilda fastighetsmäklare utan också över fastighetsmäklar företag.²⁶

FMI delar in tillsynen i tre kategorier.²⁷

- Tillsyn baserad på anmälningar utgör den största andelen av FMI:s tillsyn. Anmälningar kommer oftast från privatpersoner som anser att fastighetsmäklare inte följt bestämmelserna i fastighetsmäklarlagen eller penningtvättslagen, eller på annat sätt utfört sitt uppdrag på ett felaktigt sätt. Anmälningar kan även gälla fastighetsmäklar företag, men det är mer ovanligt. Hit räknas också tillsyn som FMI inleder utifrån uppgifter som kommit från myndigheter och andra aktörer.
- Egeninitierad tillsyn innebär att FMI startar tillsyns ärenden på eget initiativ istället för att agera på inkomna anmälningar och tips som kommer utifrån. Den egeninitierade tillsynen kan ha sin grund i t.ex. FMI:s omvärldsbevakning, intern statistik eller uppföljningar av tidigare disciplinära påföljder.
- Tematisk tillsyn innebär att FMI öppnar ett antal (ofta mellan 15 och 30) tillsyns ärenden med samma inriktning mot enskilda fastighetsmäklare eller fastighetsmäklar företag. Temat kan vara en viss typ av verksamhet eller en viss typ av risk eller konsumentproblem.²⁸ Förutom att FMI kan besluta om påföljder i de enskilda ärenden som ingår i den tematiska tillsynen gör FMI även en samlad analys.

Anmälningsbaserad, egeninitierad och tematisk tillsyn genomförs i huvudsak med samma tillvägagångssätt. De skillnader som finns i genomförandet mellan olika ärenden beror på typer av frågeställningar och andra omständigheter i det enskilda ärendet. Diagram 1 och diagram 2 visar förekomsten av de olika typerna av tillsyn för fastighetsmäklare respektive fastighetsmäklar företag.

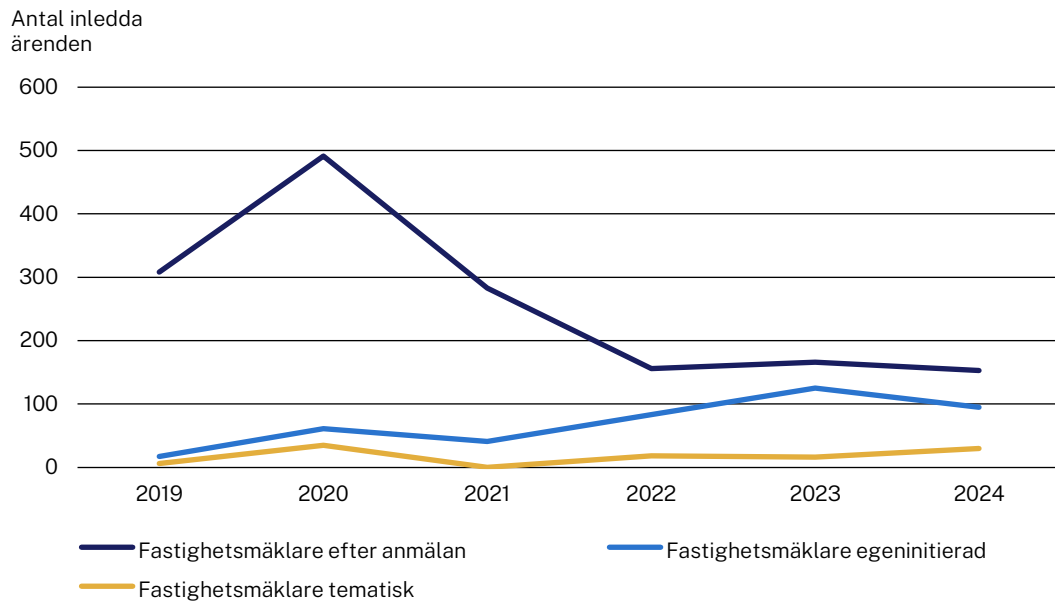
²⁵ Se 2 kap. 1 § fastighetsmäklarlagen.

²⁶ Se 4 kap. 1 § fastighetsmäklarlagen.

²⁷ Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*, 2024-09-24.

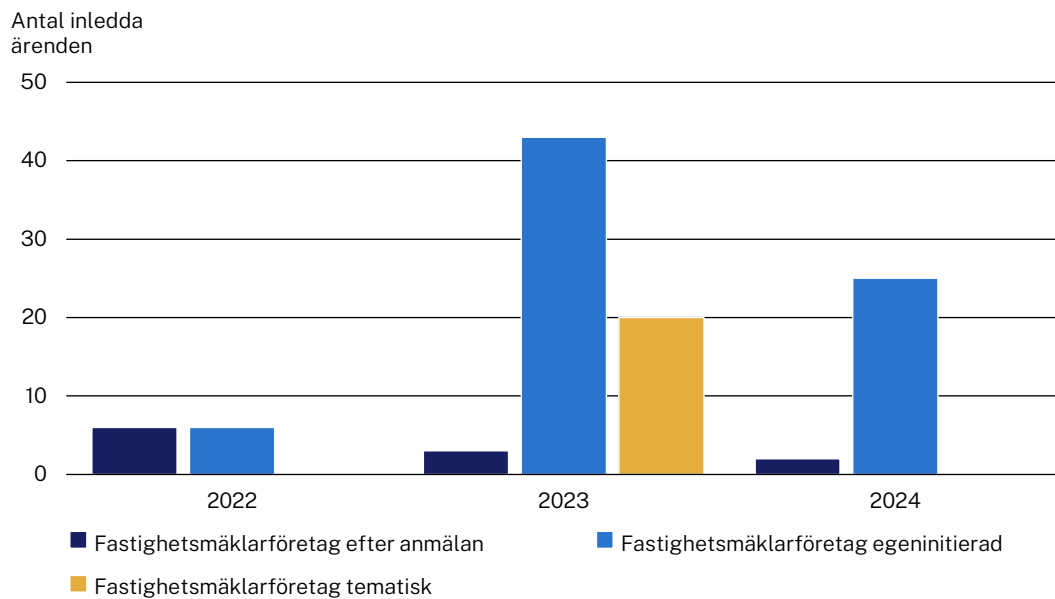
²⁸ FMI, *Tillsynsstrategi*; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

Diagram 1 Tillsyn av fastighetsmäklare, 2019–2024



Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

Diagram 2 Tillsyn av fastighetsmäklarföretag, 2019–2024



Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

2.1.2 Proaktiva insatser kompletterar tillsynen

FMI kombinerar tillsynen med så kallade proaktiva insatser såsom kartläggnings- och informationsinsatser. Vid ny lagstiftning kan FMI t.ex. inleda med att föra diskussioner med branschen, sedan gå ut med information och därefter inleda tillsyn för att skapa vägledning i form av praxis.²⁹ FMI har hittills inte lyckats få med sig fastighetsmäklarbranschen i någon branschöverenskommelse. Försökt har gjorts till exempel gällande lockpriser och redovisning av indirekt nettoskuld i objektbeskrivningar.³⁰

2.1.3 FMI delar in sin tillsyn i sakområden

I sin ärendehandläggning av tillsynsärenden delar FMI in olika delar av processen vid bostadsaffärer eller olika krav som lagstiftningen ställer på fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag i 56 olika sakområden. Exempel på sakområden är journal, objektbeskrivning, kundkännedom och marknadsföring. Ett enskilt tillsynsärende kan omfatta mer än ett sakområde. FMI använder indelningen i sakområden i den statistik som myndigheten tar fram över tillsynsverksamheten.

2.2 Anmälningar är viktigare för tillsynen än övrig omvärldsbevakning

Granskningen visar att FMI har en rutin för omvärldsbevakning, men det finns inga krav på hur omvärldsbevakningen ska gå till eller hur det som framkommer i omvärldsbevakningen ska dokumenteras.

2.2.1 FMI har rutin för omvärldsbevakning men inga krav på hur bevakningen ska utföras och dokumenteras

FMI:s omvärldsbevakning ska ge FMI underlag för att planera och prioritera tillsynsinsatserna. FMI har sedan 2023 en rutin för omvärldsbevakningen.³¹ Av rutinen framgår vem inom FMI som ansvarar för bevakningen av olika kanaler/källor och hur inhämtad information ska spridas inom myndigheten.³² Rutinen reglerar dock inte hur de ansvariga för bevakningen ska arbeta med bevakningen. De ansvariga avgör själva hur mycket tid de lägger på sin bevakning och om och i så fall hur de dokumenterar bevakningen. Enligt företrädare för FMI finns information från omvärldsbevakningen oftast som en stående punkt på till exempel personalmöten, vilket gör att relevant information regelbundet lyfts och dokumenteras. Det finns även en lista där främst myndighetsledningen för in information från

²⁹ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

³⁰ När det gällde lockpriser fanns diskussioner mellan FMI och fastighetsmäklarbranschens organisationer om att ingå branschöverenskommelse med riktlinjer om hur priset på bostäder ska anges i marknadsföringen. Fastighetsmäklare som är anslutna till branschorganisationerna antas följa sådana riktlinjer.

³¹ I en bilaga till rutinen anges vilka kanaler/källor som FMI ska använda för omvärldsbevakningen. Kanaler/källor som anges är till exempel anmälningar, inkommande telefonsamtal och e-post, nyhetsbrev, webbsidor och media.

³² Fastighetsmäklarinspektionen, *Rutin för omvärldsbevakning*, godkänd 2023-02-13, och *Bilaga rutin omvärldsbevakning*.

omvärldsbevakningen som kan vara relevant för FMI:s insatsplanering. Vidare uppger företrädarna att eftersom FMI är en liten myndighet, är det inte någon risk för att flera ansvariga för bevakning ska agera på samma information.³³

2.2.2 Anmälningar är den viktigaste källan till information i omvärldsbevakningen

FMI uppger att anmälningar från privatpersoner angående fastighetsmäklare eller fastighetsmäklarföretag är den viktigaste källan till information i omvärldsbevakningen. Det förekommer också att information från omvärldsbevakningen av media lett till att FMI startat tillsynsärenden, till exempel gällande misstanke om penningtvätt. Vidare har FMI regelbundna möten med företrädare för branschorganisationer och med till exempel Skatteverket. Med Konsumentverket har FMI ett skriftligt samarbetsavtal. Vid behov har FMI också kontakter med Polisen och Kronofogdemyndigheten.³⁴

2.3 FMI har inlett ett arbete för att göra tillsynen mer riskbaserad

Granskningen visar att FMI sedan 2017 arbetar med att utveckla sina metoder för att prioritera i tillsynsverksamheten, för att kunna lägga mer resurser på tillsyn av allvarliga överträdelser som fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag begår. FMI har tagit fram en tillsynsstrategi med kriterier för att kunna prioritera den tematiska tillsynen och andra planerade insatser utifrån till exempel allvarlighetsgrad.

2.3.1 FMI har ökat utrymmet för tillsyn på andra grunder än anmälningar

Sedan 2019 har FMI gått från att starta tillsynsärenden utifrån flertalet inkomna anmälningar till att i större utsträckning genomföra urval på andra grunder. Det tidigare arbetssättet kan bl.a. ses mot bakgrund av att propositionen som låg till grund för den tidigare fastighetsmäklarlagen³⁵ (1995:400) angav att en aktiv tillsyn bör innefatta noggrann utredning av inkomna anmälningar och klagomål mot fastighetsmäklare.³⁶

Regeringen gav 2016 och 2017 FMI i uppdrag att utveckla tillsynsverksamheten i syfte att göra den mer aktiv, omfattande och underbyggd, vilket även följdes av ökade anslag.³⁷ Regeringen har även uttalat att tillsynen behöver blir mer riskbaserad och proaktiv.³⁸ FMI har sedan uppdragen från regeringen arbetat med att utveckla

³³ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 a.

³⁴ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 a.

³⁵ Fastighetsmäklarlagen (1995:400) trädde ikraft den 1 oktober 1995 och upphörde att gälla den 1 juli 2011.

³⁶ Prop. 1994/94:14, *Ny fastighetsmäklarlag*, s. 27, bet. 1994/95:LU33, rskr 1994/95:258.

³⁷ Regleringsbrev för 2016 och 2017 avseende Fastighetsmäklarinspektionen.

³⁸ Se till exempel *Regleringsbrev för budgetåret 2017 avseende Fastighetsmäklarinspektionen*, regeringsbeslut 2016-12-22; Prop. 2020/21:119, s. 70.

metoderna för prioritering och omvärldsbevakning för att bättre kunna fokusera på de mest angelägna problemen.³⁹

Anmälningar från i första hand köpare, säljare och spekulanter är fortfarande FMI:s viktigaste källa till kunskap som leder till nya tillsynsärenden, men FMI införde 2019 ett arbetssätt för att sälla bland anmälningar (se avsnitt 2.4.1).⁴⁰ Sedan dess har andelen anmälningar som leder till beslut om att öppna tillsynsärenden minskat avsevärt. År 2024 inkom t.ex. 977 anmälningar medan FMI inledde 153 tillsynsärenden till följd av anmälningar.⁴¹ Genom att inte längre inleda tillsynsärenden gällande de flesta inkomna anmälningar finns mer resurser för att inleda tillsynsärenden på andra grunder.⁴² Det har även medfört att antalet inledda tillsynsärenden som FMI senare avskriver har minskat (se avsnitt 3.2.2). FMI uppger att det behövs en balans mellan att agera på anmälningar och att arbeta på andra sätt. Vissa typer av problem är mer ovanliga i de anmälningar som inkommer till FMI.⁴³ FMI ser anmälningarna som en viktig omvärldsfaktor men uppger samtidigt att det inte alltid är de grövsta överträdelserna som anmäls.⁴⁴

2.3.2 FMI har en styrningsmodell för prioritering men tillämpar den främst för den tematiska tillsynen

FMI:s målsättning är en riskbaserad prioritering av tillsynsverksamheten. Fokus i tillsynen ska enligt FMI vara på allvarliga överträdelser. FMI beslutade 2024 om en tillsynsstrategi som bl.a. beskriver kriterier för att prioritera mellan olika tillsynsinsatser. Enligt FMI har kriterierna funnits sedan tidigare men sattes på pränt i tillsynsstrategin.⁴⁵ I grunden handlar det om en värdering av risk och skada för konsumenter. Tillsynsstrategin nämner även att FMI väger in hur stor effekten av tillsynen kan förväntas bli och hur resurskrävande insatsen bedöms vara i förhållande till den förväntade nyttan.⁴⁶

³⁹ Intervju med företrädare för FMI 2024-11-27; Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*, 2024-09-24. Fastighetsmäklarinspektionen, *Rutin för omvärldsbevakning*.

⁴⁰ Fastighetsmäklarinspektionen, *Årsredovisning 2019*, s. 21.

⁴¹ Fastighetsmäklarinspektionen, *Årsredovisning 2024*, s. 32–33.

⁴² Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

⁴³ Intervju med företrädare för FMI, 2024-11-27.

⁴⁴ Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2024–2026*.

⁴⁵ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

⁴⁶ Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*.

FMI:s tillsynsstrategi innehåller tre kriterier för att bedöma hur allvarlig en överträdelse är:

- Allvarlighetsgrad utgår från konstaterad skada eller risk för skada för konsumenter, om det finns risk för att problemet sprids och att fler kommer att drabbas och om det gäller brottslig verksamhet.
- Aktualitet innebär att det av någon anledning är brådskande att hantera problemet, t.ex. om det är ett utbrett och frekvent förekommande problem eller om det finns risk för att problemen accelererar.
- Upprepade eller utbredda brister kan innebära att samma fastighetsmäklare eller fastighetsmäklar företag har upprepat samma typ av överträdelse eller har begått flera olika överträdelser.

Kriterierna ger en beskrivning av olika faktorer som kan vägas in i den mån de är relevanta, men tillsynsstrategin ger en begränsad vägledning om hur kriterierna och andra hänsynstaganden ska vägas mot varandra. Det är också svårt att utifrån kriterierna förstå hur FMI har valt ut sina tematiska tillsynsprojekt (se avsnitt 2.6.2).

Tillsynsstrategin används i verksamhetsplaneringen när FMI tar fram en verksamhetsplan med mål och prioriteringar samt en insatsplan för åtgärder det kommande året och på längre sikt. I verksamhetsplanen 2025 är proaktiva insatser, företagstillsyn och penningtvätt prioriterade områden.⁴⁷ Insatsplanen inkluderar viss tillsyn, främst tematisk, och andra åtgärder. Vid prioritering i samband med insatsplaneringen väger FMI potentiella åtgärder mot varandra med hjälp av kriterierna i tillsynsstrategin. Tillsynsstrategin kompletteras av en insatsmall som tydliggör att insatser ska värderas utifrån önskat läge, problembeskrivning, vad som händer om FMI inte genomför insatsen, formen för insatsen m.m. FMI använder en gradering från ett till tre där ett är högst prioriterat och tre troligen innebär att FMI avvaktar med att vidta någon åtgärd.⁴⁸

2.4 Tillsyn som baseras på anmälningar gäller en blandning av problemområden och allvarlighetsgrad

Anmälningar låg till grund för 55 procent av de tillsynsärenden som FMI inledde under 2024.⁴⁹ De tillsynsärenden som utgår från anmälningar gäller en stor blandning av problemområden och allvarlighetsgrad i problemen. Tillsynsjurister med ett särskilt utpekad ansvar bedömer vilka anmälningar som ska leda till tillsyn.

⁴⁷ Fastighetsmäklarinspektionen, *Verksamhetsplan 2025*.

⁴⁸ Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*; Fastighetsmäklarinspektionen, *Insatsmall*.

⁴⁹ Statistik från Fastighetsmäklarinspektionen, Riksrevisionens bearbetning.

2.4.1 Ingen tydlig styrning vid sällning av anmälningar

FMI tar årligen emot cirka 1 000 anmälningar mot fastighetsmäklare och cirka 30 anmälningar mot fastighetsmäklar företag.⁵⁰ Alla anmälningar som inkommer till FMI leder inte till att myndigheten inleder tillsynsärenden. FMI har en så kallad sällningsprocess⁵¹ där utsedda tillsynsjurister går igenom alla inkomna anmälningar löpande och avgör vilka som ska leda till att tillsynsärenden startas.⁵² Tillsynsärenden som rör grov brottslighet, penningtvätt eller om det finns risk för ytterligare överträdelser kan få förtur.⁵³ Kriterierna i tillsynsstrategin är relevanta även vid den här bedömningen av anmälningar. Men till skillnad från den tematiska tillsynen och andra planerade insatser genomför FMI vid sällningen ingen gradering, och potentiella tillsynsinsatser viktas inte mot varandra. Enligt FMI använder de ansvariga tillsynsjuristerna inte kriterierna systematiskt i samband med sällning av anmälningar utan de finns mer i bakhuvudet.⁵⁴ Verksamhetsplaneringen och de uppföljningar som sker halvårsvis ska enligt FMI påverka sällningen av anmälningar så att prioriteringar kan ske löpande utifrån en nulägesbild.⁵⁵

Det finns en rutin för hantering av inkomna anmälningar som främst fokuserar på den praktiska hanteringen.⁵⁶ Det finns även en kortfattad vägledning för hantering av anmälningar som justeras vid behov. Den listar generella kriterier från tillsynsstrategin och mer specifika kriterier för att inleda ärenden om lockpriser.⁵⁷

2.4.2 Både allvarlighet och möjligheten att utreda vägs in i sällningen av anmälningar

FMI:s ambition att prioritera de allvarligaste överträdelserna i sin tillsyn gäller även i sällningen av anmälningar. FMI uppger att en anmälan som tyder på allvarlig överträdelse oftast leder till ett tillsynsärende.⁵⁸ Men tillsynsjuristen måste också ta hänsyn till andra faktorer i bedömningen, som möjligheten att utreda ärendet. Det finns sakområden där FMI inte är lika beroende av att få in underlag från köpare eller säljare. Diagram 3 visar de tio vanligaste sakområdena för inledda tillsynsärenden som baseras på anmälningar.

⁵⁰ Fastighetsmäklarinspektionen, *Årsredovisning 2024*, s. 33 och 42.

⁵¹ Sällning innebär att FMI:s tillsynsjurister bedömer vilka anmälningar från allmänheten som ska leda till att tillsynsärenden inleds.

⁵² Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31; Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*.

⁵³ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

⁵⁴ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

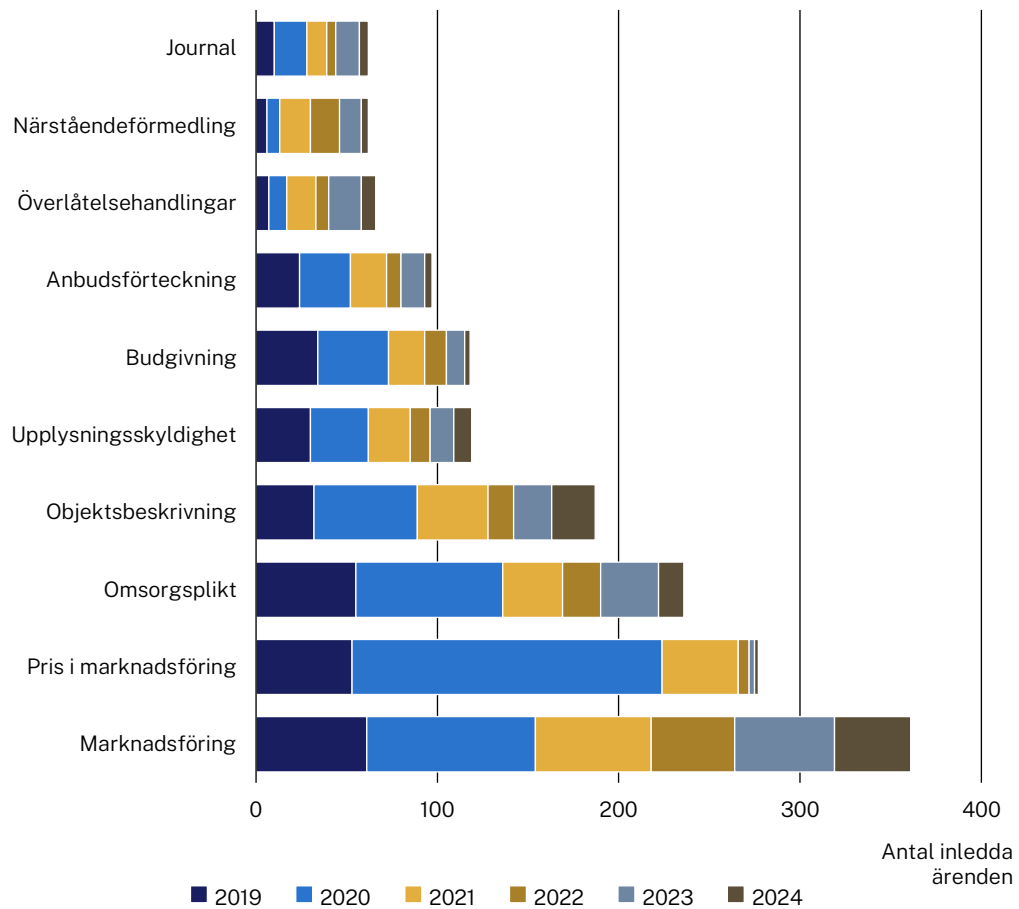
⁵⁵ Fastighetsmäklarinspektionen, epost till Riksrevisionen, 2025-11-18.

⁵⁶ Fastighetsmäklarinspektionen, *Rutin för hantering av inkomna anmälningar*.

⁵⁷ Fastighetsmäklarinspektionen, *Vägledning i bedömningen av inkomna anmälningar från 1 januari 2025*.

⁵⁸ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

Diagram 3 De tio vanligaste sakområdena vid tillsyn av fastighetsmäklare utifrån anmälningar, 2019–2024



Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

Bedömningen av anmälningar utgår från hur angeläget problemet är och hur stor risken för skada är (se beskrivning av kriterier i avsnitt 2.3.2).⁵⁹ Konsumentskada vägs enligt FMI alltid in i bedömningen i den mån det förekommer.⁶⁰ Vid tillsyn som bygger på anmälningar finns redan på förhand underlag och information om ett problem som FMI kan utgå från.⁶¹ FMI sällar ofta bort anmälningar om tillsynsjuristen bedömer att underlagen är otillräckliga. Enligt FMI är det svårt att utreda ärenden om det inte genom dokumentation går att avgöra vad som har hänt utan det istället blir en situation där ord står mot ord. Många anmälningar är anonyma eller saknar kontaktuppgifter, vilket gör att FMI inte kan få in underlag genom kontakt med anmälaren. FMI menar att det ska vara möjligt att genomföra utredningen, annars är det inte effektivt att starta ett tillsynsärende.⁶² FMI behöver

⁵⁹ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

⁶⁰ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

⁶¹ Intervju med företrädare för FMI, 2024-11-27.

⁶² Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b; Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

även väga in tillgängliga personalresurser och utrymme att behandla ärenden i disciplinnämnden vid beslut om att öppna nya tillsynsärenden.⁶³

Även om det finns undantag är den övergripande trenden för hela tillsynsverksamheten ett minskat antal ärenden inom sakområden som i första hand rör krav i lagstiftningen på fastighetsmäklarens agerande, t.ex. att fastighetsmäklaren ska ge muntlig information, snarare än krav på att fastighetsmäklaren ska ta fram dokumentation. Ärenden som rör sakområden med tydligare koppling till krav på dokumentation har inte minskat i samma utsträckning.⁶⁴

De två vanligast förekommande sakområdena sett till hela perioden 2019–2024 var marknadsföring och pris i marknadsföring (se diagram 3). Pris i marknadsföring handlar om så kallade lockpriser. Med det brukar menas att objektet i marknadsföringen bjuds ut till ett pris som avviker väsentligt från det av mäklaren bedömda marknadsvärdet eller som ligger väsentligt under det pris som säljaren är beredd att acceptera.⁶⁵ När det gäller lockpriser kan även den som inte är spekulant samla in uppgifter och göra en anmälan till FMI. Toppen för ärenden om pris i marknadsföring 2020 sammanföll med att antalet anmälningar ökade kraftigt vid samma tidpunkt.⁶⁶ Från 2022 och framåt har FMI slutat att driva ärenden som handlar om lockpriser efter ett domstolsavgörande där FMI:s beslut om återkallelse av registrering som fastighetsmäklare på grund av vilseledande prisuppgift i marknadsföring undanröjdes.⁶⁷ FMI har efterfrågat en lagändring angående skyldighet för fastighetsmäklare att redovisa ett bedömt marknadsvärde för att göra det meningsfullt att bedriva tillsyn om pris i marknadsföring.⁶⁸

2.4.3 Vissa typer av anmälningar leder mer sällan till tillsyn

De sakområden där FMI inleder flest ärenden efter anmälningar är i stora drag också de områden där det kommer flest anmälningar. Men det finns också områden där anmälningar mer sällan leder till tillsyn. Det finns stora skillnader i utvecklingen av antal ärenden för olika sakområden mellan 2019 och 2024, vilket sammantaget har inneburit en något ökad koncentration mot ett mindre antal sakområden.⁶⁹

⁶³ Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b. Disciplinnämnden är ett särskilt beslutsorgan inom FMI. Nämnden prövar frågor om disciplinpåföljder enligt 4 kap. 4 § fastighetsmäklarlagen i vissa angivna fall. Disciplinnämnden består av en ordförande, en vice ordförande, högst sex övriga ledamöter och högst sex ersättare för dessa. Dessa utses av regeringen. Se 6, 7 och 10 §§ förordningen (2009:606) med instruktion för Fastighetsmäklarinspektionen.

⁶⁴ Sakområden som inte i första hand rör krav på dokumentation och som har minskat är t.ex. omsorgsplikt, rådgivnings- och upplysningskyldighet, förtroende för mäklaren och opartiskhet. Sakområden som rör krav på dokumentation och är fortsatt relativt vanliga är t.ex. marknadsföring, objektsbeskrivning, journal och överlåtelsehandlingar.

⁶⁵ Prop. 2010/11:15, *Ny fastighetsmäklarlag*, s. 33, bet. 2010/11:CU12, rskr 2010/11:168.

⁶⁶ Fastighetsmäklarinspektionen, årsredovisningar 2020 och 2021.

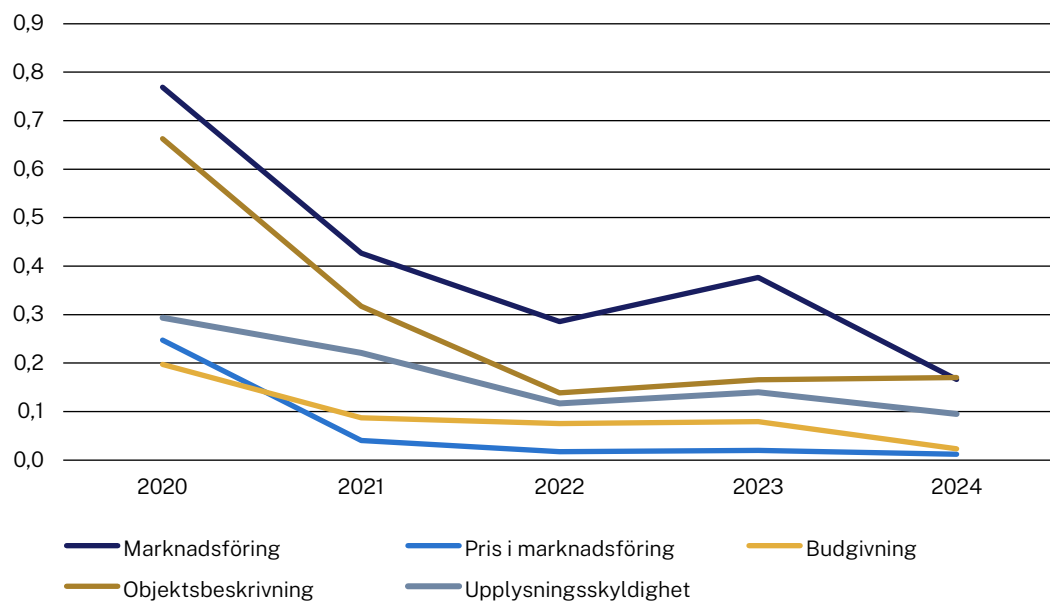
⁶⁷ Kammarrätten i Göteborg, dom den 27 april 2022, mål nr 5866–21. Domen överklagades till HFD som den 14 december 2022 beslutade att inte meddela prövningstillstånd, mål nr 3241–22.

⁶⁸ Fastighetsmäklarinspektionen, *Hemställan om översyn av fastighetsmäklarlagen samt begäran om förordningsändringar*, 2024-05-17.

⁶⁹ Riksrevisionens bearbetning av statistik från FMI.

På grund av statistikens inrapportering och uppdelning är det endast möjligt att göra en grov jämförelse av antal tillsynsärenden och anmälningar inom olika sakområden. Den som anmäler får själv ange vad problemet gäller utifrån kategorier som är färre och delvis annorlunda jämfört med de 56 sakområden som FMI använder för att kategorisera tillsynen. Dessutom kan ett tillsynsärende omfatta fler sakområden än vad anmälan gällde. Fem av de sex vanligaste sakområdena vid tillsyn som bygger på anmälningar motsvarar dock anmälningarnas indelning (se diagram 4).

Diagram 4 Förekomst av sakområden i inledda tillsynsärenden i förhållande till antal anmälningar, 2020–2024



Anm.: Ett ärende kan omfatta fler sakområden än vad anmälan gällde. Diagrammet visar därför inte hur stor andel av anmälningarna som leder till tillsyn. FMI gjorde om kategorierna för anmälningar 2020.

Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

Samtliga fem sakområden följer den generella trenden med minskande antal tillsynsärenden i förhållande till antalet anmälningar. Att FMI slutat driva ärenden som gäller pris i marknadsföring beror på den bedömning som gjorts i domstol när det gäller frågan om vilseledande uppgifter i marknadsföring.

FMI tar emot få anmälningar som rör fastighetsmäklarfirmor. Det kan enligt FMI bero på att konsumenter har svårt att veta vad som är fastighetsmäklarfirmans ansvar och vad som är den enskilda fastighetsmäklarens ansvar. Även anmälningar av fastighetsmäklarfirmor kan handla om frågor som egentligen är fastighetsmäklarens ansvar.⁷⁰ FMI har som ambition att arbeta mer med uppföljningar av anmälningar och ärenden för att fånga upp om fastighetsmäklare som utmärker sig negativt kan kopplas till något visst fastighetsmäklarfirmor som FMI bör agera mot.⁷¹

⁷⁰ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

⁷¹ Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2026–2028*.

2.4.4 Ärenden kan utvidgas om ytterligare överträdelser framkommer

FMI:s inriktning för tillsynsärenden som bygger på anmälningar är att dessa i första hand ska avse det som anmälan avser. Det ger möjlighet att utreda varje ärende på relativt kort tid.⁷² Men ett tillsynsärende kan utvidgas om utredningen visar att andra allvarliga brister finns än det som anmälningen gällde. FMI bedömer det som allvarligt om bristerna är sådana att återkallelse av registrering kan bli aktuellt. Det gäller då oftast frågor om redbarhet och lämplighet (fastighetsmäklare som har blivit dömda för brott eller har skulder registrerade hos Kronofogden) och överträdelser på penningtvättsområdet.⁷³

De ärendeakter som vi har gått igenom bekräftar att FMI i huvudsak håller sig till den ursprungliga inriktningen. FMI tar in den information som är relevant för att utreda det som föranledde att ärendet öppnades, t.ex. påståenden i en anmälan. Det finns inte några exempel bland dessa ärenden på att FMI upptäcker ett helt nytt problem och utvidgar ärendet för att utreda det.⁷⁴

2.5 Egeninitierad tillsyn berör sällan överträdelser i samband med förmedlingsuppdrag

En stor andel av det som FMI benämner egeninitierad tillsyn bygger på regelbundna kontroller av att fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag har betalat den årliga avgiften till FMI, och på registerutdrag som visar om fastighetsmäklarna är dömda för vissa typer av brott eller har skulder hos Kronofogden (kontroll av redbarhet och lämplighet).

2.5.1 Egeninitierad tillsyn mot fastighetsmäklare har fram till 2024 inte varit inriktad mot överträdelser i förmedlingsuppdrag

Fram till 2024 har FMI inlett mycket få egeninitierade tillsynsärenden som varit inriktade mot överträdelser som fastighetsmäklare kan göra sig skyldiga till i samband med förmedlingsuppdrag. Den större delen har handlat om utebliven betalning av årlig avgift till FMI (se diagram 5). Sedan disciplinnämnden efter en ändring i FMI:s instruktion 2021⁷⁵ fick i uppgift att pröva frågor om utebliven betalning av årsavgift hanterar FMI sådana ärenden som tillsynsärenden.

Sakområdet redbarhet och lämplighet (kontroll av om fastighetsmäklare har skulder och/eller är dömda för brott) handlar i huvudsak om ärenden som FMI startar efter vad som framkommer i kontroll av registerutdrag. Men det kan förekomma att enstaka ärenden inom detta område öppnas av andra skäl.⁷⁶ FMI införde nyligen en

⁷² Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

⁷³ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

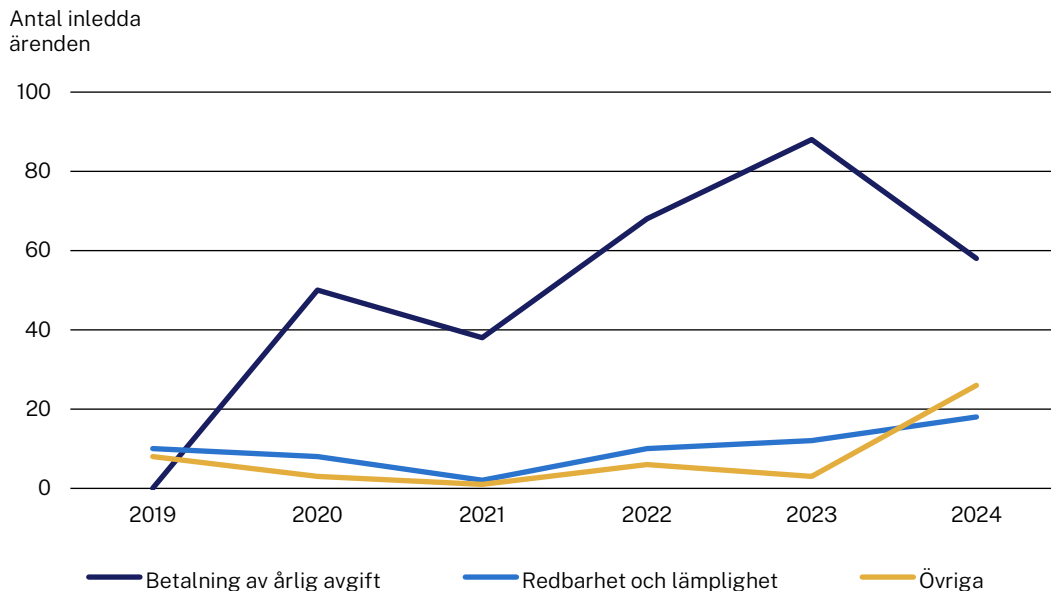
⁷⁴ Riksrevisionens aktstudie av FMI:s tillsynsärenden.

⁷⁵ Se 6 § förordningen (2009:606) med instruktion för Fastighetsmäklarinspektionen. Ändringen trädde ikraft den 1 juli 2021.

⁷⁶ Kraven på redbarhet och lämplighet gäller för både fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag och framgår av 2 kap. 8 § 6 och 9 § 4 fastighetsmäklarlagen.

rutin med årlig registerkontroll av samtliga registrerade fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag.⁷⁷ Det har enligt FMI möjliggjort en snabbare hantering och minskar risken för att uppgifterna är inaktuella när de kommer in till FMI.⁷⁸

Diagram 5 Egeninitierad tillsyn av fastighetsmäklare



Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

Utebliven betalning av årlig avgift till FMI och brister i redbarhet och lämplighet kan ligga till grund för samtliga påföljder inklusive återkallelse av registreringen. I dessa ärenden saknas sannolikt en konkret konsumentskada eftersom fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarföretaget inte har agerat felaktigt i ett förmedlingsuppdrag⁷⁹.

Det förekommer även ett mindre antal egeninitierade ärenden mot fastighetsmäklare per år med andra typer av urval. FMI kan exempelvis inleda egeninitierad tillsyn om en fastighetsmäklare har många anmälningar mot sig eller om anmälningarna avser flera olika brister, även om de enskilda anmälningarna inte ledde till tillsyn.⁸⁰

Diagram 5 visar en ökning av sådan övrig egeninitierad tillsyn 2024. FMI testade då ett arbetssätt med uppföljning av fastighetsmäklare som tidigare hade begått flera överträdelser eller överträdelser på flera olika punkter. Avsnitt 3.3.2 handlar om arbetssättet och resultatet för dessa ärenden.

⁷⁷ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

⁷⁸ FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-06-19 a; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

⁷⁹ Med förmedlingsuppdrag avses här att en fastighetsmäklare i avtal med säljare åtar sig uppdraget att sälja en bostad.

⁸⁰ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

2.5.2 Få egeninitierade tillsynsärenden mot fastighetsmäklarföretag

Sedan FMI 2021 fick befogenhet att bedriva tillsyn mot fastighetsmäklarföretag har totalt omkring 130 tillsynsärenden inletts. Två tredjedelar har varit egeninitierad tillsyn med anledning av fastighetsmäklarföretagens obetalda avgifter till FMI. Ungefär tio egeninitierade ärenden har gällt andra sakområden.

FMI ska även bedriva tillsyn för att kontrollera att fastighetsmäklarföretagen uppfyller kraven på redbarhet och lämplighet.⁸¹ FMI uppger att den tillsynen påbörjas under 2025. Liksom i motsvarande tillsyn över enskilda fastighetsmäklare kommer FMI att regelmässigt kontrollera skuldsättningen hos fastighetsmäklarföretag och om företagen eller dess ledning är inblandade i brottslig verksamhet.⁸²

2.6 Tematisk tillsyn rör oftast inte områden med risk för allvarliga överträdelser

Granskningen visar att andelen tillsynsärenden som startas inom ramen för tematiska tillsynsprojekt har ökat sedan 2019. Men de tematiska tillsynsprojekt som genomförts under perioden 2019–2024 har inte varit inriktade på områden med risk för allvarliga överträdelser, trots att FMI sedan 2019 har som uttalad ambition att inrikta sina tillsynsinsatser mot områden med större risk och väsentlighet.

2.6.1 FMI har genomfört 6 tematiska tillsynsprojekt sedan 2019

Enligt FMI syftar de tematiska tillsynsprojekten till att utveckla praxis eller att precisera vad som utgör god fastighetsmäklarsed i en fråga. Syftet kan även vara att följa upp om tidigare tillsynsinsatser har fått effekt.⁸³ Inom ramen för de tematiska tillsynsprojekten inleder FMI tillsynsärenden mot enskilda fastighetsmäklare eller fastighetsmäklarföretag. De tillsynsärenden som inleds genomförs enligt samma process som övrig tillsyn och kan leda till beslut om påföljder mot fastighetsmäklarna eller fastighetsmäklarföretagen. De tematiska tillsynsprojekten sammanfattas ofta i en promemoria eller rapport.⁸⁴

⁸¹ Se 2 kap. 9 § fastighetsmäklarlagen.

⁸² Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, ”Granskning av företagens redbarhet och lämplighet”, hämtad 2025-05-22. Tillsynen innebär även en kontroll av att de som ingår i mäklarföretagets ledning och de som har ett kvalificerat innehav i mäklarföretaget inte gjort sig skyldiga till allvarlig brottslighet eller åsidosatt sina skyldigheter i näringsverksamhet.

⁸³ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, ”Tillsynsmetoder”, hämtat 2025-06-11.

⁸⁴ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

Sedan 2019 har FMI genomfört fem tematiska tillsynsprojekt mot enskilda fastighetsmäklare och ett mot fastighetsmäklarföretag. Antal fastighetsmäklare som ingår i ett tematiskt projekt varierar från ett tiotal till ett trettiotal.⁸⁵ De tematiska tillsynsprojekten har haft följande inriktning:

- två projekt har gällt pris i marknadsföring⁸⁶
- två har gällt uppgift om indirekt nettoskulsättning i objektsbeskrivningen⁸⁷
- ett projekt har gällt hur fastighetsmäklare efterlever krav på redbarhet och lämplighet⁸⁸
- ett projekt mot fastighetsmäklarföretag har gällt förtroenderubbande verksamhet.⁸⁹

FMI startade i juni 2025 ytterligare ett tematiskt tillsynsprojekt mot fastighetsmäklarföretag. Projektet gäller hur de uppfyller sina skyldigheter enligt penningtvättslagstiftningen och förväntas vara avslutat innan utgången av 2025.⁹⁰

En sammanställning som vi gjort visar att andelen av samtliga tillsynsärenden som påbörjas inom tematiska tillsynsprojekt har ökat sedan 2019. Det beror både på att antalet tillsynsärenden inom tematiska projekt har ökat och att antalet ärenden efter anmälningar har minskat. Andelen varierar dock kraftigt mellan åren. 2021 påbörjades inga tillsynsärenden alls inom tematiska projekt.⁹¹

2.6.2 De tematiska tillsynsprojekten har fram till 2025 inte varit inriktade på områden med risk för allvarliga överträdelser

FMI har sedan 2019 en uttalad ambition att inrikta sina tillsynsinsatser mot områden med större risk och väsentlighet.⁹² Den tematiska tillsynen ska utgå från de kriterier för prioritering som tas upp i FMI:s tillsynsstrategi (se även avsnitt 2.3.2). Bland annat ska områden med hög allvarlighetsgrad, där det finns risk för skada för konsumenter och brottslig verksamhet, prioriteras. Bristande åtgärder för att

⁸⁵ Riksrevisionens bearbetning av statistik från FMI.

⁸⁶ Fastighetsmäklarinspektionen, *Årsredovisning 2019; Tematisk tillsyn om priset i marknadsföringen*, 2021.

⁸⁷ Fastighetsmäklarinspektionen, *Tematisk tillsyn av uppgift om indirekt nettoskulsättning i objektsbeskrivningen*, 2023; *Tematisk tillsyn av uppgift om indirekt nettoskulsättning i objektsbeskrivningen*, reviderad version, 2025. Under 2024 genomförde FMI en uppföljning av det första tematiska projektet där nya tillsynsärenden öppnades mot ett trettiotal enskilda fastighetsmäklare. Det uppföljande projektet redovisades i den reviderade versionen av promemorian 2025.

⁸⁸ Fastighetsmäklarinspektionen, *Tematisk tillsyn – kravet på redbarhet och lämplighet*, 2023. Sedan 2022 genomför FMI årligen kontroller av samtliga fastighetsmäklares och fastighetsmäklarföretags redbarhet och lämplighet genom att FMI hämtar in uppgifter från Polisen och Kronofogdemyndigheten.

⁸⁹ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Tematisk granskning om förtroenderubbande verksamhet", hämtat 2025-06-12. Det tematiska tillsynsprojektet gällde förmedlingsuppdrag inom jord- och skogssektorn och genomfördes under 2023.

⁹⁰ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Kommande granskning av företag", hämtat 2025-06-12; FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-08-29.

⁹¹ Riksrevisionens sammanställning av information från FMI:s årsredovisningar 2019–2024.

⁹² Fastighetsmäklarinspektionen, årsredovisningar 2019–2024.

motverka penningtvätt är enligt FMI ett exempel på en allvarlig överträdelse.⁹³ De tematiska tillsynsprojekt som FMI genomförde fram till 2025 har t.ex. motiverats utifrån att många konsumenter berörs eller behov av att tydliggöra praxis. Men de har i mindre utsträckning rört områden med stor konsumentskada eller brottslig verksamhet. Pris i marknadsföring (lockpriser) är en fråga som många konsumenter uppmärksammar, men den konsumentskada som lockpris skulle kunna leda till för den enskilda konsumenten är sannolikt begränsad. Den vägledning till fastighetsmäklare om nettoskulsättning i objektsbeskrivningar som FMI tagit fram inom två av de tematiska tillsynsprojekten är viktig. Men det är oklart hur stor risken för konsumentskada är om sådan information saknas eller inte är korrekt. Det tematiska tillsynsprojektet om fastighetsmäklares redbarhet och lämplighet hade inte någon direkt koppling till fastighetsmäklarnas genomförande av förmedlingsuppdrag. Det tematiska tillsynsprojektet om förtroenderubbande verksamhet gällde enbart förmedling av fastigheter inom jord- och skogsbrukssektorn. Under 2025 inledde FMI dock ett tematiskt tillsynsprojekt där fastighetsmäklarföretags efterlevnad av penningtvättslagstiftningens krav granskas.⁹⁴

2.6.3 FMI gör också tematiska kartläggningar

Utöver de tematiska tillsynsprojekten genomför FMI även så kallade tematiska kartläggningar. Dessa syftar till att öka FMI:s kunskap om ett område eller om ett problem. De kartläggande projekten leder inte till att tillsynsärenden öppnas och därmed fattas inte heller några beslut om påföljder inom dessa projekt. Fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag bidrar i kartläggningarna genom att lämna in dokument och annat material som FMI kan behöva för att ta reda på hur fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag arbetar.⁹⁵ Sedan 2019 har FMI genomfört två tematiska kartläggningar, som sammanfattats i publicerade rapporter. Den ena av dessa gällde fastighetsmäklarföretags arbete mot penningtvätt. FMI valde att låta fastighetsmäklarföretagens medverkan vara frivillig i detta fall. Den andra gällde hyresförmedlingsbranschen.⁹⁶

2.7 FMI:s tillsyn utifrån penningtvättslagstiftningen är under utveckling

Granskningen visar att FMI har relativt få tillsynsärenden som gäller att krav på åtgärder enligt penningtvättslagen inte följts. Brister i åtgärder för att motverka penningtvätt upptäcks ofta i samband med att FMI utreder anmälningar som handlar om andra misstänkta överträdelser än penningtväftsrelaterade sådana. FMI

⁹³ Se exempelvis Fastighetsmäklarinspektionens årsredovisning 2024, s. 26–27.

⁹⁴ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, ”Kommande granskning av företag”, hämtat 2025-06-12.

⁹⁵ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

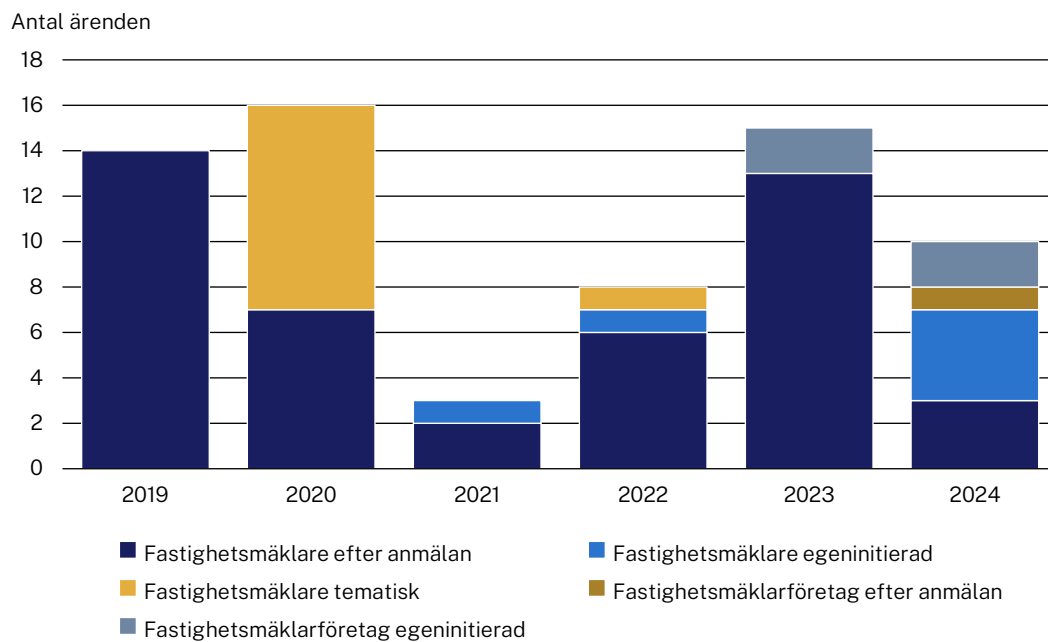
⁹⁶ Fastighetsmäklarinspektionen, *Tematisk tillsyn - Kartläggning av mäklarföretags arbete mot penningtvätt, 2023; Hyresförmedling - En kartläggning, 2024.*

eftersträvar att avsätta mer resurser till tillsyn utifrån penningtvättslagstiftningen och höja personalens kompetens inom området

2.7.1 FMI har relativt få tillsynsärenden som gäller penningtvätt

Penningtvättslagen ställer krav på åtgärder och dokumentation som handlar både om fastighetsmäklarföretagens övergripande ansvar för t.ex. riskbedömningar och rutiner och om enskilda fastighetsmäklares ansvar att till exempel skaffa sig kundkännedom i samband med förmedlingsuppdrag.⁹⁷ FMI har relativt få tillsynsärenden per år som gäller frågor om åtgärder mot penningtvätt och kundkännedom enligt penningtvättslagen (diagram 6). Antalet har inte ökat sedan åren innan den nya fastighetsmäklarlagen infördes 2021. De flesta tillsynsärenden om misstänkta brister gällande åtgärder mot penningtvätt har inletts efter att anmälningar kommit in.⁹⁸ Under 2024 startade FMI även fem egeninitierade tillsynsärenden mot enskilda fastighetsmäklare som uppföljning, utifrån att dessa fastighetsmäklare tidigare meddelats varning av FMI:s disciplinnämnd för brister i förhållande till penningtvättslagstiftningen.⁹⁹

Diagram 6 Antal ärenden som rör åtgärder för att motverka penningtvätt, 2019–2024



Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

⁹⁷ Se till exempel 2 kap. 1–8 §§ och 3 kap. 7 § penningtvättslagen. Fastighetsmäklarfirmorna ska exempelvis göra allmänna riskbedömningar av hur fastighetsmäklartjänsterna kan utnyttjas för penningtvätt samt ha rutiner för riskbedömning av kunder. Fastighetsmäklare ska ta fram riskprofil för sina kunder. För att skaffa sig kundkännedom ska fastighetsmäklare exempelvis kontrollera kundens identitet genom identitetshandlingar och utreda om kunden har en verklig huvudman.

⁹⁸ Anmälningarna behöver dock inte handla om överträdelser utifrån penningtvättsregelverket. FMI kan även lyfta in den aspekten i efterhand beroende på vad som framkommer i ärendet.

⁹⁹ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

Hittills har FMI endast genomfört fem tillsynsärenden som handlar om hur fastighetsmäklarföretagen uppfyller sina skyldigheter enligt penningtvättslagstiftningen, men ett tematiskt tillsynsprojekt som omfattar ett antal företag pågår 2025.¹⁰⁰ FMI:s kartläggning 2022 av fastighetsmäklarföretags arbete mot penningtvätt visade på brister i kunskapen om risker, regelverk och hur de ska organisera sin verksamhet för att uppfylla kraven.¹⁰¹

2.7.2 Bristande åtgärder för att motverka penningtvätt upptäcks ofta i samband med utredning av andra överträdelser

Flertalet av de tillsynsärenden som baseras på anmälningar handlar inte enbart om åtgärder mot penningtvätt såsom kundkännedom utan även andra sakområden ingår.¹⁰² Det tyder på att anmälningarna som ligger till grund för ärendena har handlat om andra överträdelser och att FMI har sett skäl att även granska fastighetsmäklarnas åtgärder för att uppnå kundkännedom och på andra sätt motverka penningtvätt. FMI uppger också att bristande åtgärder för att motverka penningtvätt ofta är integrerat i ärenden som inledningsvis gäller någon annan överträdelse.¹⁰³

Enligt FMI kommer det in få anmälningar som specifikt handlar om penningtvätsfrågor. Det är ett område som allmänheten har svårt att uppfatta och anmäla.¹⁰⁴ FMI får tips och information från t.ex. Skatteverket, Polisen och bankanställda. Informationen från Polisen är ofta vag och icke konkret, medan anmälningar från Skatteverket och bankanställda är få men utförliga.¹⁰⁵ FMI kan även få information i sin samverkan med fastighetsmäklarbranschen och genom indikationer från media som leder till att FMI startar tillsynsärenden om bristande åtgärder för att motverka penningtvätt.¹⁰⁶

2.7.3 FMI eftersträvar mer resurser och högre kompetens inom området penningtvätt

Enligt FMI har området penningtvätt hög prioritet i tillsynen. FMI lyfter fram att det skett en ökad resurssättning på penningtvättsområdet. FMI för dialog med regeringen och det har funnits riktade satsningar gällande penningtvättsområdet i budgetpropositionen.¹⁰⁷ FMI har en särskild funktion med tre personer som enbart jobbar med penningtvättstillsyn.¹⁰⁸ De hanterar egna ärenden där penningtvätsfrågor är en stor del eller där den delen är komplicerad samt ger stöd till övrig verksamhet,

¹⁰⁰ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Kommande granskning av företag", hämtat 2025-06-12.

¹⁰¹ Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2024–2026*.

¹⁰² Riksrevisionens bearbetning av statistik från FMI.

¹⁰³ Intervju med företrädare för FMI, 2024-11-27.

¹⁰⁴ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

¹⁰⁵ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

¹⁰⁶ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

¹⁰⁷ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

¹⁰⁸ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

t.ex. genom kompetenshöjande insatser och utbildning.¹⁰⁹ Under 2025 genomför FMI en internutbildning om penningtvätt för tillsynsjurister och andra anställda. Internutbildningen handlar om regelverket kring penningtvätt, om tillvägagångssätt och problem kopplade till penningtvätt och om hur FMI handlägger tillsynsärenden om bristande åtgärder mot penningtvätt som gäller både fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag.¹¹⁰ Ett syfte är att fler medarbetare ska få de kunskaper som krävs för att identifiera varningssignaler som leder till att frågor om penningtvätt kan tas upp i tillsynen.¹¹¹

¹⁰⁹ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

¹¹⁰ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

¹¹¹ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

3 Genomförande av FMI:s tillsyn

Granskningen visar att FMI arbetar effektivt med att genomföra tillsynen men har svårt att inhämta viss information. Våra huvudsakliga iakttagelser är följande:

FMI har till stor del ändamålsenliga metoder för att i utredningen av tillsynsärenden kunna inhämta information från fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag. Men när FMI behöver information eller dokumentation från andra aktörer än fastighetsmäklare, fastighetsmäklarföretag eller myndigheter är det ofta svårt och tidskrävande. Den lagstiftade uppgiftsskyldighet som fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag har gäller inte för andra aktörer.

Andelen tillsynsärenden som FMI avskriver, det vill säga avslutar utan att beslut om påföljd fattas, har minskat kraftigt under den granskade perioden. Minskningen sammanfaller med en minskning av antalet ärenden som FMI inleder till följd av inkomna anmälningar.

Beslut om återkallelse av registrering är en relativt ovanlig påföljd, som främst utdelas när fastighetsmäklare eller fastighetsmäklarföretag inte betalat den årliga avgiften till FMI. Den vanligaste påföljden är varning, som ofta utdelas när fastighetsmäklaren har begått fel i samband med ett förmedlingsuppdrag eller inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att motverka penningtvätt.

FMI följer inte regelbundet upp tidigare tillsynsärenden mot fastighetsmäklare för att kontrollera att mäklarna inte fortsätter begå överträdelser. FMI har dock börjat i liten skala med egeninitierade uppföljningsärenden, men har inte kommit fram till vilken avgränsning och vilken metod som kan ge störst nytta.

3.1 FMI kan oftast inhämta den information som behövs

Granskningen visar att FMI har system och rutiner som underlättar informationsinhämtningen. Det förekommer dock att fastighetsmäklare inte skickar in efterfrågad dokumentation, vilket kan leda till påföljder. Det kan även vara svårt för FMI att få in information eller dokumentation från andra aktörer än fastighetsmäklare, fastighetsmäklarföretag och myndigheter, eftersom andra aktörer inte har någon lagstadgad skyldighet att bistå FMI med detta.

3.1.1 FMI har system och rutiner som underlättar informationsinhämtningen

Tillsynsärendena hanteras i ett ärendehanteringssystem, i vilket det till exempel finns standardmallar för att skriva de förelägganden där fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag ombeds inkomma med dokumentation och annan information.¹¹² Vidare har FMI ett antal rutiner och lathundar som syftar till att

¹¹² Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

underlätta informations- och dokumenthanteringen i tillsynsärendena. Det finns exempelvis rutiner för hantering av inkomna anmälningar, föredragningar i disciplinnämnden och kontroll av redbarhet och lämplighet.¹¹³ Det finns också checklistor. Inom FMI pågår ett arbete med att ta fram en handbok för handläggningen av tillsynsärenden.¹¹⁴

Vissa moment i tillsynsprocessen sker fortfarande icke-digitalt. Det beror på att kommunikationen med sökande, fastighetsmäklare, fastighetsmäklarföretag och andra myndigheter idag inte kan ske på ett tillräckligt säkert sätt med de digitala lösningar som FMI har. FMI planerar att genomföra investeringar inom digitalisering som ska möjliggöra ett säkert informationsutbyte.¹¹⁵ FMI planerar även att upphandla ett nytt ärendehanteringssystem som ska användas från 2026.¹¹⁶

3.1.2 Det är relativt ovanligt att FMI inte kan inhämta underlag från fastighetsmäklare

För att kunna utreda tillsynsärenden behöver FMI inhämta relevant information. Underlag i form av dokument, såsom budgivningslistor, journaler och objektsbeskrivningar, kan FMI begära in från fastighetsmäklarna. Om en anmälan till exempel gäller fastighetsmäklarens rådgivnings- och upplysningsskyldighet, som fastighetsmäklaren kan uppfylla muntligt, kan den som anmäler behöva styrka sin kritik genom att bifoga sms, e-post eller ljudupptagningar. Utan den typen av underlag är det enligt FMI svårt att utreda ärenden som gäller rådgivnings- och upplysningsskyldigheten. FMI avstår oftast från att inleda tillsynsärenden om det inte redan från början finns underlag som tyder på att fastighetsmäklaren brustit eller FMI bedömer att det finns förutsättningar att inhämta sådana underlag.¹¹⁷

De ärendeakter vi har gått igenom visar att det finns viss grundläggande dokumentation som FMI oftast begär in från fastighetsmäklaren för att få en översikt av förmedlingsuppdraget. FMI anpassar utredningen till ärendets frågeställning, och vilken dokumentation som efterfrågas kan därför variera mellan ärenden. I många ärenden sker utredningen stegvis med två eller flera förelägganden, beroende på hur omfattande och komplicerad utredning som krävs.¹¹⁸

Vi har sett ett fåtal exempel i aktstudien på tillsynsärenden där FMI inte haft tillräckligt underlag för att kunna avgöra om det har skett en överträdelse eller endast har kunnat påvisa en överträdelse som är mindre allvarlig än det som anmälan gällde.¹¹⁹ Då handlar det om att ord står mot ord, t.ex. angående vilken muntlig

¹¹³ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

¹¹⁴ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

¹¹⁵ Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2026–2028*; FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-08-29.

¹¹⁶ Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2025–2027*; FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-08-29.

¹¹⁷ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

¹¹⁸ Riksrevisionens genomgång av akter i FMI:s tillsynsärenden.

¹¹⁹ När det gäller påföljder ställs höga utredningskrav på tillsynsmyndigheten. Se RÅ 1996 ref. 83 där domstolen uttalar att de faktiska omständigheterna måste vara otvetydigt fastslagna för att påföljd ska kunna meddelas.

information som fastighetsmäklaren har lämnat. De här ärendena har avskrivits i ett tidigt skede och FMI har tagit in färre underlag jämfört med andra ärenden. Övriga avskrivningar har berott på att FMI har bedömt att ingen överträdelse skett eller att ärendet av någon anledning har blivit inaktuellt.¹²⁰

3.1.3 FMI agerar mot fastighetsmäklare som låter bli att inkomma med efterfrågad information

Det förekommer att fastighetsmäklare inte inkommer med den dokumentation som efterfrågas i FMI:s förelägganden, inte lämnar in all begärd dokumentation eller inte besvarar samtliga frågor från FMI. Det leder till att FMI inte kan utreda den eller de överträdelser som en anmälan gällde. FMI lägger då till ett nytt sakområde till ärendet som kallas "besvarande av föreläggande". Enligt FMI finns det fastighetsmäklare som avstår från att besvara föreläggande för att på det sättet undvika tillsyn av den överträdelse som en anmälan gällde.¹²¹ FMI:s disciplinnämnd beslutar oftast om påföljder mot fastighetsmäklare i ärenden om "besvarande av föreläggande".¹²² Under perioden 2019–2024 fattade disciplinnämnden beslut om återkallelse av registrering i 11 ärenden och beslut om varning i 17 ärenden som gällde besvarande av föreläggande. Antalet per år har varit oförändrat under perioden 2019 till 2024.¹²³

3.1.4 FMI har hittills inte genomfört platsbesök

FMI får sedan 2021 genomföra undersökningar på plats hos fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag när FMI anser att det är nödvändigt.¹²⁴ FMI har hittills inte genomfört några undersökningar på plats.¹²⁵ FMI beslutade en rutin för platsbesök maj 2025 och har för avsikt att göra en första platsundersökning under hösten 2025.¹²⁶

3.1.5 Svårt för FMI att få information från andra aktörer än fastighetsmäklare och myndigheter

Om FMI i sin tillsyn behöver information eller dokumentation från andra aktörer än fastighetsmäklare, fastighetsmäklarföretag eller myndigheter är det enligt FMI ofta svårt och tidskrävande. Den lagreglerade uppgiftsskyldighet som fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag har gäller inte för andra aktörer. Om FMI inte kan få tillgång till uppgifter från andra aktörer kan det medföra att vissa tillsynsärenden inte kan utredas. FMI har i en hemställan till regeringen föreslagit att myndigheten får förelägga var och en att yttra sig, lämna upplysningar och tillhandahålla handlingar

¹²⁰ Riksrevisionens genomgång av akter i FMI:s tillsynsärenden.

¹²¹ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

¹²² Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

¹²³ Riksrevisionens bearbetning av statistik från FMI, inkommen 2025-03-04.

¹²⁴ Se 4 kap. 2 § andra stycket fastighetsmäklarlagen.

¹²⁵ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

¹²⁶ FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-08-29.

som behövs i ett ärende.¹²⁷ Ett annat problem är att FMI har svårt utreda misstankar mot personer som ägnar sig åt att förmedla bostäder utan att vara registrerade hos FMI.¹²⁸

FMI uppger att andra myndigheter lämnar den information som FMI behöver.¹²⁹ Det kan gälla uppgifter från t.ex. Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet, Polisen, Skatteverket och kommuner. Däremot är det svårt eller till och med omöjligt att få in uppgifter från till exempel bostadsrättsföreningar och bostadsförvaltare.¹³⁰ Om ett tillsynsärende gäller budgivningen kan FMI behöva ta kontakt med anmälaren och andra spekulanter, men kan inte kräva att dessa lämnar information.¹³¹

Enligt FMI skulle en del tillsynsutredningar underlättas om FMI fick tillgång till information om vilka fastighetsmäklare som varit inblandade i tvistlösningsärenden hos FRN. Till skillnad från ARN så offentliggör FRN inte namn på parterna i sina tvistlösningsärenden och ger inte heller FMI sådan information.¹³²

3.1.6 FMI har begränsad tillgång till uppgifter i Polisens belastningsregister

I FMI:s tillsyn av fastighetsmäklares redbarhet och lämplighet kontrollerar FMI bland annat om fastighetsmäklare är dömda för vissa brott. FMI har bedömt att fastighetsmäklare inte bör få fortsätta vara registrerade om de har blivit dömda för vissa typer av brott. FMI har för närvarande rätt att få uppgifter ur Polisens belastningsregister gällande till exempel grova våldsbrott och även brott såsom bedrägerier och förfalskning. FMI har dock inte rätt att få uppgifter om alla typer av brott som FMI anser sig behöva.¹³³ FMI menar i en hemställan till regeringen att myndighetens rätt till uppgifter ur belastningsregistret bör utvidgas till att omfatta fler brott, till exempel uppgifter om ärekränkning och skadegörelsebrott. FMI vill även ta del av uppgifter om till exempel smuglingsbrott, narkotikabrott och vissa

¹²⁷ Fastighetsmäklarinspektionen, *Hemställan om översyn av fastighetsmäklarlagen samt begäran om förordningsändringar*, 2024-05-17. FMI lämnar förslag till ny lydelse av bestämmelsen om fastighetsmäklares och fastighetsmäklarföretags uppgiftsskyldighet i 4 kap. 2 § fastighetsmäklarlagen.

¹²⁸ Om FMI har anledning att anta att någon yrkesmässigt förmedlar fastigheter i strid mot det som föreskrivs i 2 kap. fastighetsmäklarlagen (2021:516) om fastighetsmäklares skyldighet att vara registrerad, ska FMI anmäla det till allmän åklagare. Se 24 § fastighetsmäklarförordningen (2021:518). FMI bedömer dock att detta inte är möjligt i nuläget p.g.a. svårigheten att inhämta information.

¹²⁹ Myndigheter ska enligt 6 § andra stycket myndighetsförordningen (2007:515) verka för att genom samarbete med myndigheter och andra ta till vara de fördelar som kan vinnas för enskilda samt för staten som helhet.

¹³⁰ Fastighetsmäklarinspektionen, *Hemställan om översyn av fastighetsmäklarlagen samt begäran om förordningsändringar*, 2024-05-17 och intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

¹³¹ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31 och intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

¹³² Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31 och intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 a.

¹³³ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a. Se 12 och 12 a §§ förordningen (1999:1134) om belastningsregister. Rätten till uppgifter begränsas också till de brott som har lett till någon annan påföljd än böter (när det gäller fastighetsmäklare) respektive annan påföljd än penningböter (när det gäller någon som ingår i ett fastighetsmäklarföretags ledning eller som har ett kvalificerat innehav i mäklarföretaget).

trafikbrott.¹³⁴ FMI har bedömt att det inte är förenligt med likhetsprincipen att FMI påför vissa fastighetsmäklare påföljder medan andra går fria beroende på om FMI har tillgång till uppgifter i belastningsregistret eller inte.¹³⁵ I propositionen som låg till grund för den tidigare fastighetsmäklarlagen (1995:400) uppgav regeringen att det i första hand är förmögenhetsbrott, ekonomisk brottslighet och våldsbrott som bör uppmärksammas i tillståndsprövningen.¹³⁶ Vi konstaterar att det är i linje med vilka uppgifter FMI idag har rätt till ur belastningsregistret, men att uttalandet ligger långt tillbaka i tiden.

3.2 Andelen ärenden som leder till påföljd har ökat

Granskningen visar att FMI avskriver färre ärenden än tidigare. Påföljden som innebär att en fastighetsmäklares eller fastighetsmäklarföretags registrering hos FMI återkallas är relativt ovanlig och gäller i stor utsträckning tillsynsärenden om utebliven betalning av årlig avgift till FMI. Överträdelser som har ett mer direkt samband med förmedlingsuppdrag, till exempel brister i journalföring eller objektsbeskrivning, resulterar oftare i att fastighetsmäklare får varningar. FMI:s beslut om påföljder överklagas ofta av fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag.

3.2.1 Introduktion om påföljder mot fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag

I sin tillsyn utreder FMI om fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag handlat i strid med bestämmelserna i fastighetsmäklarlagen eller penningtvättslagstiftningen. FMI:s disciplinnämnd beslutar om påföljder, om FMI i sin utredning funnit att en fastighetsmäklare eller ett fastighetsmäklarföretag begått överträdelser. Besluten kan överklagas till förvaltningsdomstol.¹³⁷ Disciplinnämnden kan besluta om följande påföljder:

- Återkallelse av registreringen – tillämpas vid allvarliga brister. Personen får då inte längre arbeta som fastighetsmäklare. Ett fastighetsmäklarföretag får inte fortsätta med sin verksamhet.
- Varning – tillämpas då fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarföretaget har gjort fel som inte är så allvarligt att registreringen måste återkallas.
- Erinran – tillämpas vid mindre allvarliga brister.¹³⁸

¹³⁴ Fastighetsmäklarinspektionen, *Hemställan om översyn av fastighetsmäklarlagen samt begäran om förordningsändringar*, 2024-05-17, s. 27–28. FMI hänvisar i hemställan till 12 och 12 a §§ förordningen om belastningsregister (1999:1134).

¹³⁵ FMI:s synpunkter vid faktagranskning, 2025-10-27.

¹³⁶ Prop. 1994/95:14, s. 66, bet. 1994/95:LU33, rskr 1994/95:258.

¹³⁷ 5 kap. 1 § fastighetsmäklarlagen. FMI:s beslut om sanktionsföreläggande enligt 4 kap. 10 § fastighetsmäklarlagen får dock inte överklagas.

¹³⁸ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Påföljder", hämtat 2025-08-20.

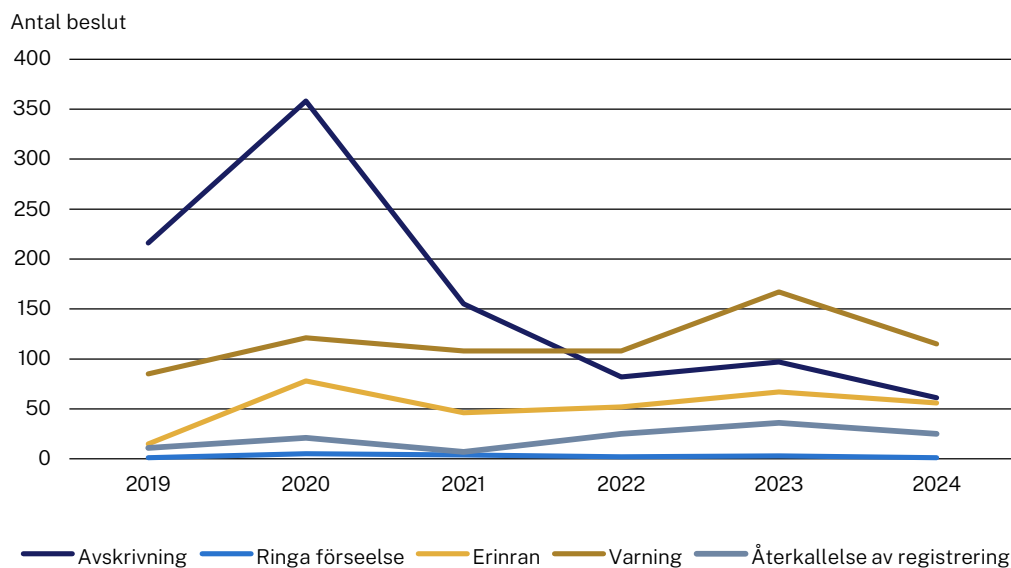
Vid överträdelser som gäller penningtvättslagen kan disciplinnämnden, som ett alternativ till ovanstående påföljder, förelägga fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarfirmen att göra rättelse. I penningtvättsärenden kan disciplinnämnden dessutom, utöver att ge en varning eller erinran, även besluta att fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarfirmen ska betala en sanktionsavgift.¹³⁹

Om en överträdelse bedöms som ringa kan FMI avstå från att meddela någon påföljd. Om tillsynen resulterar i att ingen överträdelse har skett eller går att belägga avskriver FMI ärendet.¹⁴⁰

3.2.2 Andelen avskrivna ärenden har minskat

Andelen tillsynsärenden som FMI avskriver¹⁴¹ har minskat från 66 procent 2019 till 24 procent 2024. Minskningen sammanfaller med en minskning av antalet ärenden som inleds till följd av inkomna anmälningar. FMI har gått från att tidigare ha öppnat tillsynsärenden för alla anmälningar till att eftersträva ett urval baserat på bl.a. risk och genomförbarhet (se avsnitt 2.4.2).¹⁴² Enligt FMI är det få ärenden som måste avskrivas för att information inte har kunnat inhämtas eftersom FMI oftare väljer att inte inleda ett ärende när det saknas förutsättningar att inhämta information.¹⁴³ Diagram 7 visar antal påföljder och avskrivna ärenden under perioden 2019 till 2024.

Diagram 7 Antal beslut om påföljder och avskrivning, 2019–2024



Anm.: Årtalet gäller ärendets startår. Alla typer av tillsyn är inkluderade.

Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

¹³⁹ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Påföljder", hämtat 2025-08-20. Disciplinnämnden har hittills inte fattat något beslut om rättelse.

¹⁴⁰ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Påföljder", hämtat 2025-08-20.

¹⁴¹ Att FMI avskriver ett redan inlett tillsynsärende innebär att ärendet avslutas utan att leda fram till beslut om påföljd.

¹⁴² Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b; Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*, 2024-09-24.

¹⁴³ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

De sakområden där det är vanligast med avskrivningar är pris i marknadsföring, närståendeförmedling, fastighetsmäklarens agerande samt rådgivnings- och upplysningsskyldighet. En förklaring till att tillsynsärenden som gäller pris i marknadsföring, så kallade lockpriser, avskrivs är att det är svårt att fastslå att fastighetsmäklaren brustit. Detta eftersom många andra faktorer kan påverka slutpriset. Fastighetsmäklarens agerande samt rådgivnings- och upplysningsskyldighet kan vara svåra att utreda eftersom fastighetsmäklaren kan uppfylla skyldigheterna genom att ge muntlig information. Det kan förklara varför sådana ärenden ofta avskrivs.¹⁴⁴ De sakområden där det är minst vanligt med avskrivningar är redbarhet och lämplighet, journal, anbudsförteckning och objektsbeskrivning. För dessa sakområden har FMI ofta skriftlig dokumentation att utgå från, vilket underlättar utredningarna.

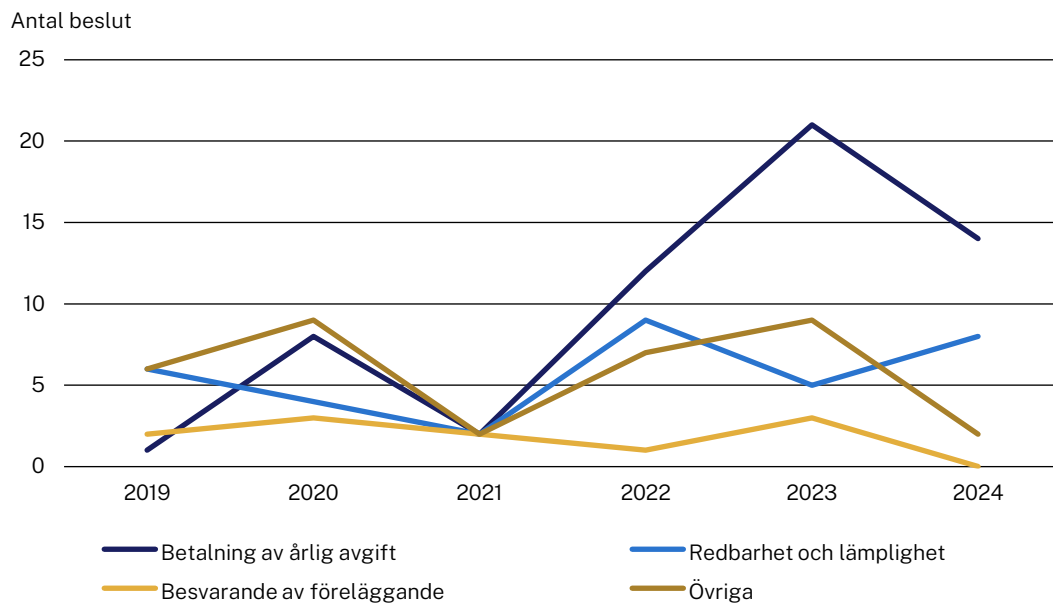
3.2.3 Återkallelse av registrering är ovanligt som påföljd och gäller främst utebliven betalning av årsavgift till FMI

Vid allvarliga brister kan disciplinnämnden besluta om att återkalla registreringen. Det innebär att fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarföretaget inte har rätt att fortsätta med sin verksamhet. Återkallelser är relativt ovanliga, särskilt i ärenden som handlar om överträdelser i samband med förmedlingsuppdrag. Antalet återkallelser av registrering har ökat totalt sett sedan 2021 men till stor del avser ärendena betalning av årlig avgift till FMI.

Diagram 8 visar vilka typer av överträdelser som varit de vanligaste orsakerna för återkallelse av registrering. Mellan 2019 och 2024 har 43 procent av samtliga återkallande registreringar gällt betalning av årlig avgift, med huvuddelen av dessa ärenden från 2022 och framåt. Den näst vanligaste orsaken är redbarhet och lämplighet, som handlar om FMI:s regelbundna registerkontroller av fastighetsmäklares skulder och domar mot fastighetsmäklare. Ett fåtal återkallelser per år har skett på grund av att fastighetsmäklaren inte har besvarat FMI:s förelägganden eller har underlåtit att inkomma med material som FMI har begärt. Överträdelser inom övriga sakområden har lett till få återkallelser, sammanlagt som mest nio och som minst två ärenden per år mellan 2019 och 2024. För år 2024 finns ärenden i statistiken som inte är avslutade, vilket kan innebära fler påföljder än vad diagrammet visar.

¹⁴⁴ Riksrevisionens bearbetning av statistik från FMI. Endast sakområden som förekommer i minst 50 ärenden totalt mellan 2019 och 2024 ingår i jämförelsen. Statistiken är ofullständig när det gäller vilken fråga som leder till avskrivning när flera sakområden berörs i samma ärende. Det är därför inte meningsfullt att försöka beräkna de exakta andelarna av ärenden som FMI avskriver för varje sakområde.

Diagram 8 Antal beslut om återkallelse av registrering efter sakområde, 2019–2024

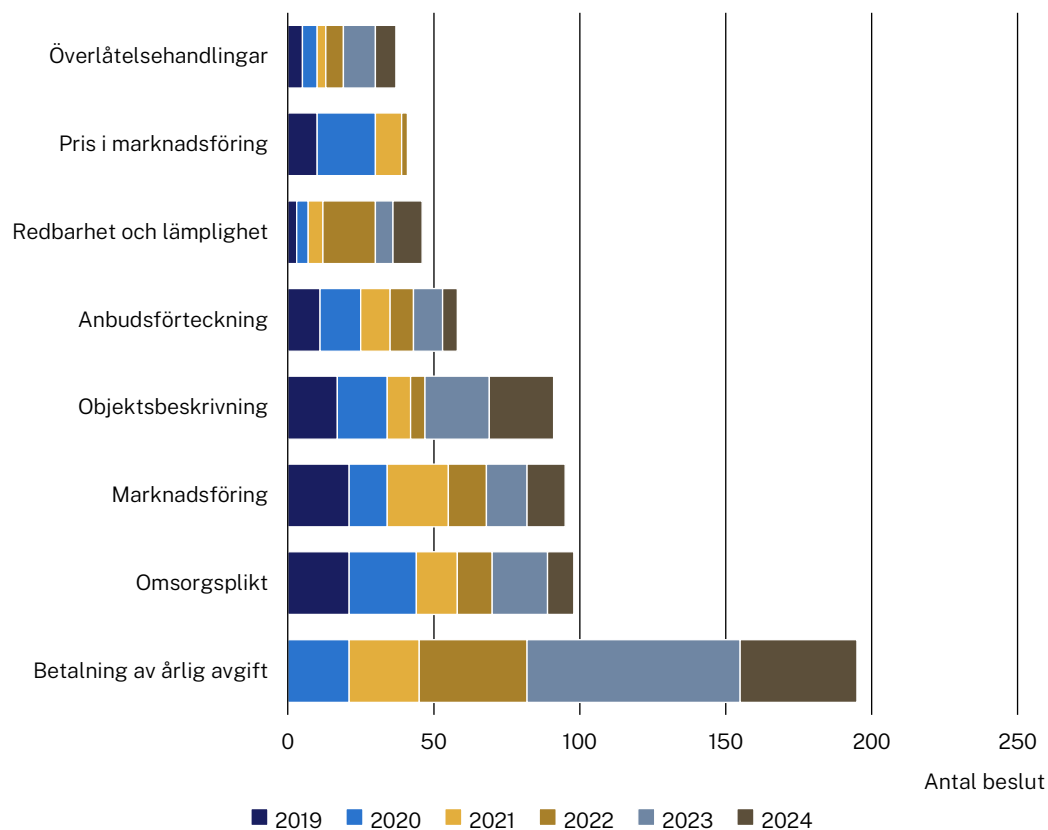


Anm.: Årtalet gäller ärendets startår. Alla typer av tillsyn är inkluderade.
Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

3.2.4 Överträdelser vid förmedlingsuppdrag resulterar ofta i varningar

Den vanligast förekommande påföljden är varning. Jämfört med återkallelse av registrering finns en mycket större variation av sakområden bland ärenden som leder till varning (se diagram 9). Det är också betydligt vanligare med varningar i ärenden som handlar om att fastighetsmäklaren har begått fel i samband med ett förmedlingsuppdrag. Utebliven betalning av årlig avgift är den vanligaste orsaken även för varningar men det utgör en betydligt mindre del av totalen jämfört med återkallelse av registrering.

Diagram 9 Antal beslut om varning för de åtta vanligaste sakområdena, 2019–2024



Anm.: Årtalet gäller ärendets startår. Alla typer av tillsyn är inkluderade.
Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

FMI använder påföljden erinran i något färre fall jämfört med varningar. En stor andel av besluten om erinran mellan 2019 och 2024 gäller sakområdena marknadsföring, betalning av årlig avgift, omsorgsplikt och objektsbeskrivning.¹⁴⁵

3.2.5 Vanligt med påföljder vid överträdelser som gäller åtgärder mot penningtvätt

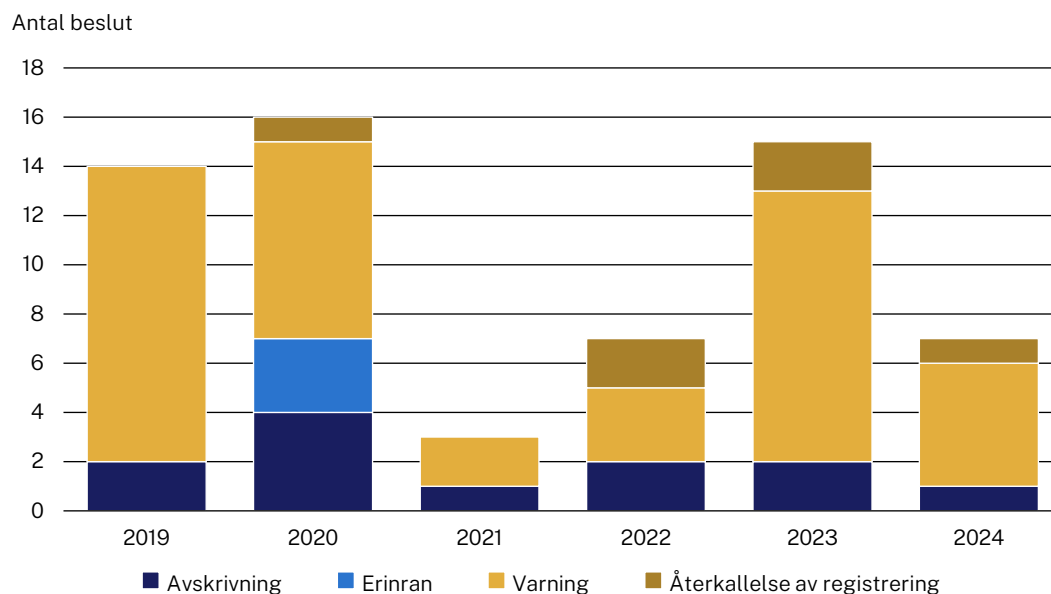
De tillsynsärenden som gäller åtgärder för att motverka penningtvätt resulterar oftast i påföljder för fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarföretaget. I avsnitt 2.7 framgår att FMI ofta inleder tillsyn när det redan finns konkreta indikationer på brister utifrån penningtvättslagstiftningen. I penningtvättsärenden finns enligt FMI oftast mer dokumentation än vad det gör i ärenden som gäller andra överträdelser, och kraven är tydliga om vilken dokumentation som fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarföretaget ska ha om rutiner, kundkännedom och så vidare.¹⁴⁶ FMI uppger också att disciplinnämnden i större utsträckning har börjat att bedöma det som en brist om en fastighetsmäklare inte upprättat dokumentation enligt

¹⁴⁵ Riksrevisionens bearbetning av statistik från FMI.

¹⁴⁶ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

penningtvättslagstiftningen.¹⁴⁷ Enligt FMI kräver ärenden där det finns misstanke om bristande åtgärder enligt penningtvättslagstiftningen större resurser än ärenden med tillsyn enligt fastighetsmäklarlagen.¹⁴⁸

Diagram 10 Antal beslut om påföljd vid överträdelser som rör åtgärder mot penningtvätt inklusive kundkännedom, 2019–2024



Anm.: Om olika överträdelser i samma ärende resulterar i olika påföljder är endast den allvarligaste påföljden inkluderad för att undvika dubbelräkning. Årtalet gäller ärendets startår. Alla typer av tillsyn är inkluderade.
Källa: FMI, Riksrevisionens bearbetning.

3.2.6 FMI fattar få beslut om sanktionsavgifter

FMI får sedan den nya fastighetsmäklarlagen trädde i kraft 2021 besluta om att fastighetsmäklare eller fastighetsmäklarföretag ska betala sanktionsavgift. FMI får besluta om sanktionsavgift om myndigheten har gett fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarföretaget en varning eller erinran som gäller överträdelse mot bestämmelser i penningtvättslagstiftningen.¹⁴⁹ Hittills har FMI fattat tre beslut om att fastighetsmäklarföretag ska betala sanktionsavgift.¹⁵⁰ Besluten har ännu inte vunnit laga kraft.¹⁵¹

¹⁴⁷ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

¹⁴⁸ Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2026–2028*, s. 8.

¹⁴⁹ Se 4 kap. 6 § fastighetsmäklarlagen.

¹⁵⁰ Fastighetsmäklarinspektionen, *Årsredovisning 2024*, s. 27.

¹⁵¹ FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-08-29.

3.2.7 Överklaganden av tillsynsbeslut är del i att utveckla god fastighetsmäklarsed

Fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag kan överklaga FMI:s beslut till allmän förvaltningsdomstol.¹⁵² De flesta överklaganden gäller de påföljder som FMI beslutar om utifrån sin tillsyn av enskilda fastighetsmäklare. Antalet beslut som överklagades under perioden 2019–2024 varierade från knappt 30 till knappt 40, med undantag för 2022 då fler än 50 tillsynsbeslut överklagades. Förvaltningsrätten avslog de flesta (mellan cirka 70 och 80 procent) av de överklaganden som togs upp under perioden. Ett fåtal ärenden gick årligen vidare för prövning i Kammarrätten, som i de flesta fall inte ändrade den påföljd som FMI meddelat.¹⁵³

Antalet överklagade tillsynsbeslut som gäller fastighetsmäklarföretag är färre än de som gäller enskilda fastighetsmäklare och har uteslutande gällt betalning av årsavgift. Under 2023 överklagades 17 tillsynsbeslut som gällde fastighetsmäklarföretag och under 2024 överklagades 3 beslut. Förvaltningsrätten avslog 16 av de 17 överklaganden som prövades under 2023 och 2024.¹⁵⁴

Fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag kan även överklaga FMI:s beslut att avslå ansökan om att bli registrerade. Årligen görs färre än 10 sådana överklaganden.¹⁵⁵

Även om antalet överklaganden inte ökat över tid har ärendenas omfattning och svårighetsgrad, enligt FMI, ökat. FMI uppger att det bland annat beror på myndighetens ambition att utveckla god fastighetsmäklarsed på områden som är mer komplicerade, såsom penningtvättsområdet. FMI ser också att fastighetsmäklarnas juridiska ombud skriver allt längre och mer komplicerade överklaganden och yttranden samt att ombuden i ökad utsträckning begär muntlig förhandling i domstol. Detta gör FMI:s processföring i samband med förvaltningsdomstolens prövning av överklagandena mer resurskrävande.¹⁵⁶

3.3 FMI:s uppföljning av tillsynen behöver utvecklas

Granskningen visar att FMI följer upp den egna tillsynsverksamheten med indikatorer och statistiksammanställningar. Men FMI följer inte regelbundet upp tidigare tillsynsärenden mot fastighetsmäklare för att kontrollera att mäklarna inte fortsätter begå överträdelser.

¹⁵² Se 5 kap. 1 § fastighetsmäklarlagen. Förvaltningsdomstolarnas domar kan överklagas till Kammarrätten och vidare till Högsta förvaltningsdomstolen. För en prövning i de högre instanserna krävs prövningstillstånd.

¹⁵³ Fastighetsmäklarinspektionen, årsredovisningar 2019–2024.

¹⁵⁴ Fastighetsmäklarinspektionen, årsredovisningar 2019–2024.

¹⁵⁵ Fastighetsmäklarinspektionen, årsredovisningar 2019–2024.

¹⁵⁶ Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2026–2028*, s. 8; *Årsredovisning 2024*, s. 45.

3.3.1 FMI följer upp sin egen tillsynsverksamhet

FMI följer upp den egna tillsynsverksamheten med tre indikatorer (domstolsavgöranden, handläggningstid, fördelning mellan de olika typerna av tillsyn). Uppföljningen syftar till att mäta hur tillsynsinsatserna bidrar till FMI:s resultatmål om en rättssäker, effektiv och riskbaserad tillsyn som bidrar till tryggare bostadsaffärer. Indikatorerna togs fram 2018/2019. Innan dess fanns inga mått. FMI uppger att indikatorernas relevans är begränsad. Fördelningen mellan olika tillsynstyper ger t.ex. ett mått på hur mycket av tillsynen som genomförs utifrån anmälningar. Men indikatorerna säger inte så mycket om huruvida själva målet nås, det vill säga att nå ut till marknaden och bidra till tryggare fastighetsförmedling. FMI kommer inför verksamhetsplaneringen 2026 att se över indikatorerna.¹⁵⁷

FMI gör ytterligare statistiska uppföljningar av anmälningar och ärenden och tar fram statistik till årsredovisningen om ärenden och överklaganden. Uppföljning av anmälningar visar enligt FMI vad konsumenterna anser är ett problem. Det kan även visa på om samma fastighetsmäklare eller fastighetsmäklarföretag förekommer vid upprepade tillfällen. Ärenden följs upp på individnivå två gånger per år, både för att utvärdera på myndighetsnivå och för att utvärdera enskilda medarbetare. Det handlar om hur många ärenden varje medarbetare hanterar, när ärenden öppnades och stängdes och hur det ser ut med aktiviteten i ärenden.¹⁵⁸

3.3.2 FMI följer inte regelbundet upp om fastighetsmäklare som fått beslut om påföljd begår nya överträdelser

Uppföljningar av enskilda fastighetsmäklare som fått en påföljd sker inte regelbundet. Det har dock förekommit i begränsad omfattning när FMI har öppnat nya tillsynsärenden med anledning av tidigare konstaterade brister. FMI genomförde 2024 en tematisk granskning med uppföljning av tillsynsärenden från 2023 som handlade om uppgifter om nettoskuldssättning i objektbeskrivningar. Uppföljningen handlade både om enskilda fastighetsmäklare och om fenomenet i sig.

FMI genomförde 2024 även sexton egeninitierade uppföljningar av fastighetsmäklare som hade meddelats påföljder av disciplinnämnden vid tidigare tillsynsinsatser (se avsnitt 2.5.1).¹⁵⁹ De har hittills resulterat i åtta avskrivningar, tre varningar och en erinran. Två av påföljderna gällde journal, en gällde överlåtelsehandlingar och en gällde ett flertal olika sakområden. FMI uppger att det här arbetssättet innebär utmaningar och behöver utvecklas, bl.a. för att det inte finns någon anmälan med en konkret problemindikation att utgå från.¹⁶⁰

¹⁵⁷ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

¹⁵⁸ FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-08-29; Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

¹⁵⁹ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 a.

¹⁶⁰ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-01 b.

Vi har valt att inkludera fem egeninitierade uppföljningsärenden i vår aktstudie för att få en uppfattning om hur FMI genomfört dem. FMI har i ett första steg tagit in övergripande information om förmedlingsuppdrag under en viss tidsperiod samt den allmänna riskbedömningen av verksamheten enligt 2 kap. 1 § penningtvättslagen. Därefter har FMI begärt in ytterligare dokumentation för upp till tre förmedlingsuppdrag. Vad FMI har valt att begära in i det här andra steget skiljer sig mellan olika ärenden. Uppdragsavtalet, journalen och budgivningslistan omfattas i de flesta fall. Objektsbeskrivning ingår i flera fall men inte alltid. Endast i ett fall efterfrågade FMI dokumentation över åtgärder för att uppnå kundkännedom enligt penningtvättslagstiftningen. När FMI upptäckte brister i dokumentation gick tillsynen vidare med ytterligare förelägganden och en mer omfattande granskning som resulterade i påföljd.¹⁶¹ Enligt FMI var fokus i första hand att följa upp om fastighetsmäklaren hade tagit till sig av FMI:s tidigare beslut som gällde specifika sakområden.¹⁶²

¹⁶¹ Riksrevisionens genomgång av akter i FMI:s tillsynsärenden.

¹⁶² FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-08-29.

4 Konsumenters möjligheter att anmäla fastighetsmäklare

Granskningen visar att konsumenterna har möjlighet att anmäla fastighetsmäklare till FMI och att klaga för att få tillgång till alternativ tvistlösning. Våra huvudsakliga iakttagelser är följande:

Det är relativt lätt för konsumenter att anmäla fastighetsmäklare till FMI, men få konsumenter känner till möjligheten. Konsumenter har tillgång till alternativ tvistlösning genom anmälan till FRN om att få tvist med fastighetsmäklare prövad. FRN prövar drygt 100 krav från köpare och säljare varje år, men en relativt stor andel av kraven avslås.

Statens och medborgarnas möjlighet till insyn i FRN:s verksamhet är Kammarkollegiets godkännande av och tillsyn över FRN. Kammarkollegiets tillsyn över FRN har hittills varit begränsad. Kammarkollegiet har inlett endast ett fåtal tillsynsärenden mot FRN. Tillsynsärendena har hittills inte avsett alla krav som lagstiftningen ställer på FRN.

4.1 Det är lätt att anmäla till FMI men många saknar kunskap

Granskningen visar att det är relativt lätt att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklar företag till FMI. Förutom köpare och säljare kan även andra som inte är direkt berörda i en bostadsaffär göra en anmälan. Konsumentverket har information på sin webbplats om vad köpare och säljare bör tänka på vid bostadsaffärer och vart man kan vända sig med eventuella klagomål. Konsumenter kan även vända sig till kommunala konsumentvägledare, men sådana saknas i många kommuner.

4.1.1 Det är lätt att anmäla fastighetsmäklare till FMI

FMI kan utifrån anmälningar besluta att inleda tillsynsärenden mot fastighetsmäklare och fastighetsmäklar företag. De flesta anmälningar till FMI leder inte till att myndigheten inleder tillsynsärenden.¹⁶³ Den som gör en anmälan är inte part i FMI:s tillsynsärenden.¹⁶⁴

Det är relativt lätt att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklar företag till FMI. På FMI:s webbplats finns information om vad anmälan ska avse och vad den ska innehålla. Den som anmäler kan välja att vara anonym.¹⁶⁵ Anmälan kan göras i digitala blanketter på FMI:s webbplats¹⁶⁶, men det går också att kontakta FMI per e-post eller telefon.¹⁶⁷ På webbplatsen finns även information om hur allmänheten

¹⁶³ Se avsnitt 2.3.1.

¹⁶⁴ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Anmäl en mäklare", hämtad 2025-05-06.

¹⁶⁵ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Anmäl en mäklare"; "Anmäl ett företag", hämtade 2025-05-06.

¹⁶⁶ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Anmäl en mäklare"; "Anmäl ett företag", hämtade 2025-05-06.

¹⁶⁷ Intervju med företrädare för FMI, 2025-04-02 b.

kan ta del av inkomna anmälningar och FMI:s tillsynsbeslut avseende enskilda fastighetsmäklare.¹⁶⁸ Allmänheten kan också ta del av uppgifter i FMI:s register över fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag.¹⁶⁹

4.1.2 Få konsumenter känner till möjligheten att göra anmälan till FMI

Även om det är relativt lätt att anmäla fastighetsmäklare till FMI tyder en undersökning som FMI från 2022 på att många konsumenter inte gör det.¹⁷⁰ I undersökningen uppgav 10 procent av de svarande att de hade vänt sig till FMI eller att det var FMI de skulle vända sig till om de haft anledning att klaga. Det framgick även att drygt 60 procent av de tillfrågade konsumenterna inte kände till att FMI finns. Att en relativt liten andel av missnöjda konsumenter väljer att vända sig till FMI kan bero på att många inte känner till möjligheten att lämna en anmälan till FMI.

4.1.3 Konsumentverket och kommunala konsumentvägledare kan ge råd och information vid bostadsaffärer

På Konsumentverkets webbplats finns information om vart man kan vända sig om man är missnöjd med en fastighetsmäklares agerande, inklusive information om möjligheten att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag till FMI.¹⁷¹ Även Konsumentverket får in anmälningar som gäller fastighetsmäklartjänster, varav några skickas vidare till FMI. Konsumentverkets upplysningstjänst tar också emot telefonsamtal från konsumenter på boendeområdet, men gör inte noteringar om vad samtalen gäller.¹⁷² Konsumenter har vidare möjlighet att vända sig till kommunala konsumentvägledare. Under 2024 erbjöd 145 kommuner konsumentvägledning. Konsumenter kan kontakta konsumentvägledningen per telefon eller boka tid för möte för att få råd till exempel angående bostadsaffärer och fastighetsmäklartjänster.¹⁷³ Ett stickprov vi gjort på webbplatser för kommunal konsumentvägledning visar att få av dessa har information om vart man vänder sig om man är missnöjd med en fastighetsmäklare.¹⁷⁴

¹⁶⁸ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Tillsynsbeslut och praxis"; "Begära ut beslut och anmälningar", hämtade 2025-05-07. Av informationen på webbplatsen framgår att anmälningar till stor del omfattas av sekretess, att sekretessprövning görs vid begäran om utlämning och att information som kan härleda till anmälaren eller det förmedlade objektet maskas bort. Beslut i tillsynsärenden omfattas inte av sekretess.

¹⁶⁹ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Sök mäklare"; "Sök mäklarföretag", hämtade 2025-05-07.

¹⁷⁰ Fastighetsmäklarinspektionen, *Så tycker mäklarna om FMI och konsumenterna om mäklarna*, 2022-11-01.

¹⁷¹ Konsumentverkets webbplats, "Mäklare", hämtad 2025-05-07.

¹⁷² Möte med företrädare för Konsumentverket, 2025-05-19. Under 2023 fick Konsumentverket in 30 anmälningar gällande fastighetsmäklartjänster och under 2024 39 anmälningar. Under perioden januari till mitten av maj 2025 hade upplysningstjänsten tagit emot 25 samtal gällande boendeområdet.

¹⁷³ Möte med företrädare för Konsumentvägledarnas förening, 2025-05-20.

¹⁷⁴ Vi har gjort ett stickprov på 24 webbplatser för kommunala konsumentvägledning. Några av dessa var gemensamma för flera kommuner och vårt stickprov omfattade därför 34 kommuner. Av de 24 webbplatserna hade 1 information om vart man vänder sig om man är missnöjd med en fastighetsmäklare.

FMI uppger att konsumentskadorna på bostadsmarknaden ofta beror på missförstånd kring fastighetsmäklarens ansvar, felaktiga förväntningar eller oklarheter i förmedlingsuppdragets omfattning.¹⁷⁵ FMI sällar bort anmälningar som bottnar i missuppfattningar om fastighetsmäklarens ansvar och skyldigheter, t.ex. angående budgivningen eller kontrollskyldigheten.¹⁷⁶ FMI kan i sin roll som tillsynsmyndighet inte ge rådgivning eller förhandsbesked.¹⁷⁷ Konsumentvägledare vi har pratat med lyfter fram att kunskapen är låg hos köpare och säljare, både avseende avtalet dem emellan och avseende fastighetsmäklarens skyldigheter.¹⁷⁸ Enligt FMI finns det ett växande behov av en oberoende konsumentbyrå med inriktning på boendefrågor. FMI uppger att detta har varit uppe för diskussion med branschorganisationerna på fastighetsmäklarområdet och att arbetet med att verka för en konsumentbyrå pågår.¹⁷⁹ Men hittills har det inte gett resultat.

4.2 Konsumenterna har tillgång till alternativ tvistlösning

Granskningen visar att FRN prövar cirka 100 ärenden per år där säljare eller köpare har krav på skadestånd mot fastighetsmäklare eller där säljare har krav på nedsättning av fastighetsmäklarens provision. FRN avslår kraven i de flesta av ärendena. På FRN:s webbplats finns information om hur man som köpare eller säljare gör för att anmäla en tvist med fastighetsmäklare till FRN.

4.2.1 FRN prövar drygt 100 krav från konsumenter varje år men en relativt stor andel av kraven avslås

Under perioden maj 2023 till maj 2025 tog FRN emot drygt 340 anmälningar från konsumenter som ville ha skadestånd från fastighetsmäklare eller nedsättning av fastighetsmäklarens provision.¹⁸⁰ Därutöver tar FRN årligen emot ett mindre antal anmälningar som avser tvister mellan en näringsidkare och en fastighetsmäklare samt tvister om konkurrerande provisionsanspråk mellan två fastighetsmäklare.¹⁸¹ FRN får i vissa fall avvisa en anmälan, det vill säga avstå från att pröva den. Under perioden maj 2023 till maj 2025 avvisade FRN 14 inkomna anmälningar.¹⁸² FRN fattar varje år drygt 100 beslut som gäller krav i inkomna anmälningar från

¹⁷⁵ FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-06-19 b.

¹⁷⁶ Intervju med företrädare för FMI, 2025-03-31.

¹⁷⁷ FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-06-19 b.

¹⁷⁸ Intervju med två kommunala konsumentvägledare, 2025-05-20.

¹⁷⁹ FMI, e-post till Riksrevisionen, 2025-06-19 b.

¹⁸⁰ Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, *Rapport från Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd*, 2025; Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, 7 § *Stadgar för Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd*, 2023-07-10.

¹⁸¹ Se exempelvis Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, *Rapport från Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd*, 2025. Antalet sådana ärenden har ökat från 33 stycken under perioden 2017–2019 till 58 under perioden 2023–2025.

¹⁸² Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, *Rapport från Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd*, 2025. FRN får avvisa en anmälan till exempel om det gått mer än ett år efter det att säljaren lämnade in klagomålet till fastighetsmäklaren. Se 9 § *Stadgar för Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd*.

konsumenter.¹⁸³ Av de 123 beslut som FRN fattade under 2024 gällande krav från konsumenter avslag FRN drygt 70 procent.¹⁸⁴ Den konsument som inte är nöjd med FRN:s beslut kan vända sig till allmän domstol för att få tvisten prövad där. Enligt FRN följer fastighetsmäklarna normalt FRN:s beslut.¹⁸⁵

En anledning till att FRN avslår relativt många krav från konsumenter kan vara svårigheten för konsumenter att i anmälan till FRN utforma sina krav och presentera konkreta underlag som grund för sina krav. För att få rätt till skadestånd måste anmälaren kunna visa att fastighetsmäklaren uppsåtligen eller åtminstone av oaktsamhet har åsidosatt sina skyldigheter. Fastighetsmäklaren ska i sådana fall ersätta den skada som till följd av detta drabbar köparen eller säljaren. Konsumenten måste kunna visa att han eller hon har lidit ekonomisk skada på grund av fastighetsmäklarens agerande. Vidare gäller att det måste finnas ett orsakssamband mellan skadan och fastighetsmäklarens agerande.¹⁸⁶ FRN ska vara opartisk och kan inte ge råd till någon av parterna i en tvist om vilka underlag som behövs. Dessa svårigheter berördes i riksdagens civilutskotts uppföljning av fastighetsmäklarlagen från 2016.¹⁸⁷

4.2.2 Det finns information om möjligheten att få tvist med fastighetsmäklare prövad av FRN

Det finns information på FMI:s, Allmänna reklamationsnämndens (ARN) och Konsumentverkets webbplatser om möjligheten för säljare och köpare att få tvist med fastighetsmäklare prövad av FRN.¹⁸⁸ Den konsument som vänder sig till Konsumentverkets upplysningstjänst eller kontaktar den kommunala konsumentvägledningen angående krav på skadestånd från fastighetsmäklare eller på nedsättning av fastighetsmäklarens provision kan bli hänvisad FRN.¹⁸⁹ På FRN:s webbplats finns information om hur man gör för att anmäla en tvist med fastighetsmäklare till FRN.¹⁹⁰

¹⁸³ Fastighetsmarknadens reklamationsnämnds webbplats, "Avgöranden", hämtad 2025-05-07. FRN:s beslut är rekommendationer.

¹⁸⁴ Riksrevisionen har gått igenom de 123 besluten under 2024 som gällde krav från konsumenter på skadestånd eller nedsättning av fastighetsmäklarens provision. I 89 av dessa beslut avslag FRN kraven. FRN:s beslut offentliggörs på nämndens webbplats.

¹⁸⁵ Fastighetsmarknadens reklamationsnämnds webbplats, "Att göra en anmälan", hämtad 2025-05-07; *Stadgar för Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd*, 2023-07-10.

¹⁸⁶ Se 3 kap. 25 § fastighetsmäklarlagen. Om en säljare eller köpare har krav på skadestånd ska han eller hon underrätta mäklaren om detta inom skälig tid efter det att han eller hon insåg eller borde ha insett de omständigheter som ligger till grund för kravet. Detta framgår av 3 kap. 26 § fastighetsmäklarlagen. En fastighetsmäklarens ersättning kan också sättas ned om mäklaren vid uppdragets utförande har åsidosatt sina skyldigheter mot köparen eller säljaren. Se 3 kap. 24 § fastighetsmäklarlagen.

¹⁸⁷ Rapport från riksdagen, *Uppföljning av den nya fastighetsmäklarlagen*, 2016/17:RFR2.

¹⁸⁸ Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, "Andra du kan vända dig till", hämtad 2025-05-07; Allmänna reklamationsnämndens webbplats, "Tvistecentralen", hämtad 2025-05-07; Konsumentverkets webbplats, "Problem med mäklare", hämtad 2025-05-07.

¹⁸⁹ Möte med företrädare för Konsumentverket, 2025-05-19; Möte med företrädare för Konsumentvägledarnas förening, 2025-05-20.

¹⁹⁰ Fastighetsmarknadens reklamationsnämnds webbplats, "Att göra en anmälan", hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmäklare är skyldiga att i uppdragsavtal med säljare ange vart säljaren kan vända sig om tvist skulle uppstå.¹⁹¹ Det är Konsumentverket som har tillsyn över att fastighetsmäklare uppfyller skyldigheter att lämna sådan konsumentinformation. Konsumentverket har hittills inte genomfört någon sådan tillsyn.¹⁹²

4.3 Kammarkollegiets tillsyn av FRN är begränsad

Granskningen visar att Kammarkollegiets tillsyn över FRN hittills varit begränsad och främst utgått från de rapporter om verksamheten som FRN vartannat år skickar in till Kammarkollegiet. Sedan 2017 har Kammarkollegiet inlett ett fåtal tillsynsärenden mot FRN. Tillsynsärendena har hittills inte avsett alla krav som lagstiftningen ställer på FRN.

4.3.1 Kammarkollegiet har inlett ett fåtal tillsynsärenden mot FRN sedan nämnden godkändes 2017

FRN ägs av två branschorganisationer och mottar inte statliga medel. Det innebär att staten och medborgarna har en begränsad insyn i FRN:s arbete. FRN behöver inte lämna uppgifter till myndigheter och omfattas inte heller av offentlighetsprincipen. Den möjlighet till insyn som finns är Kammarkollegiets godkännande av och tillsyn över FRN.¹⁹³ Kammarkollegiets tillsyn av FRN sker dock i begränsad omfattning och med begränsade resurser.¹⁹⁴ Tillsynen sker i huvudsak genom att Kammarkollegiet vartannat år tar emot rapporter från FRN om dess verksamhet.¹⁹⁵

Sedan FRN godkändes som tvistlösningsnämnd 2017 har Kammarkollegiet inlett ett fåtal tillsynsärenden mot FRN. Kammarkollegiet inleder enbart tillsynsärenden utifrån extern information, som antingen kan komma från FRN i nämndens rapporter till myndigheten vartannat år eller från någon extern part som framför klagomål på FRN.¹⁹⁶ Ett tillsynsärende föranleddes av information i FRN:s rapport till

¹⁹¹ Se 10 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Enligt 10 § ska en näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvist med en konsument genom alternativ tvistlösning lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den nämnd eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser.

¹⁹² Möte med företrädare för Konsumentverket, 2025-05-19. Se 1 § 1 förordning med (2009:607) med instruktion för Konsumentverket och 10 § 10 och 11 § i marknadsföringslagen (2008:486).

¹⁹³ Se 8 b § förordningen (2007:824) med instruktion för Kammarkollegiet där det framgår att Kammarkollegiet som behörig myndighet ska fullgöra de uppgifter som följer av tvistlösningslagen EU:s tvistlösningsförordning. Se även 3–6 §§ och 9 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Se även avsnitt 1.3.4 för beskrivning av vilka krav som Kammarkollegiet ska kontrollera att FRN uppfyller.

¹⁹⁴ Intervju med företrädare för Kammarkollegiet 2025-04-22.

¹⁹⁵ Intervjuer med företrädare för Kammarkollegiet, 2024-12-10 och 2025-04-22; Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, *Rapport från Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd*, 2019, 2021, 2023 och 2025.

¹⁹⁶ Intervjuer med företrädare för Kammarkollegiet, 2024-12-10 och 2025-04-22. Enligt 7 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden har Kammarkollegiet som behörig myndighet möjlighet att i övrigt begära in den information från nämnderna som myndigheten behöver för sin tillsyn.

Kammarkollegiet 2023.¹⁹⁷ FRN hade inte kunnat tillgängliggöra sina beslut i tvistlösningsärenden inom 90 dagar såsom krävs enligt EU:s tvistlösningsdirektiv. FRN utlovade en förstärkning av sina resurser för komma till rätta med detta, vilket Kammarkollegiet godtog. Därutöver uppmärksammade Kammarkollegiet, utan att inleda ett tillsynsärende, att FRN inte publicerat sina årliga verksamhetsrapporter på sin webbplats, något som FRN därefter åtgärdade.¹⁹⁸ Kammarkollegiet har mottagit sammanlagt fyra klagomål på FRN från externa parter (köpare och säljare av bostäder) sedan 2017 och utifrån dessa inlett fyra tillsynsärenden. Kammarkollegiet har inte i något av dessa tillsynsärenden bedömt att FRN inte längre skulle uppfylla kraven för godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd.¹⁹⁹ Kammarkollegiet har endast vid ett tillfälle mellan 2017 och 2024 genomfört kontroll av FRN som inte motiveras av inkommande rapportering och klagomål. Det gällde information på FRN:s webbplats utifrån krav i tvistlösningsdirektivets artikel 7.²⁰⁰

4.3.2 Kammarkollegiets tillsyn har hittills inte gällt alla krav som ställs på FRN i lagstiftningen om alternativ tvistlösning

För att godkännas och fortsätta vara godkända ska nämnder för alternativ tvistlösning uppfylla krav på t.ex. sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvist förfarande. Dessa krav är detaljerade i EU:s tvistlösningsdirektiv.²⁰¹ Den svenska lagen om alternativ tvistlösning hänvisar till kraven i tvistlösningsdirektivet och ger den behöriga myndigheten, det vill säga Kammarkollegiet, rätt att återkalla godkännandet om en nämnd inte längre bedöms uppfylla kraven.²⁰²

De tillsynsärenden som Kammarkollegiet bedrivit gällande FRN har avsett några av lagstiftningens krav på nämnder för alternativ tvistlösning, såsom kraven på opartiskhet, öppenhet och effektivitet.²⁰³ Kraven på sakkunskap, bland annat att ledamöterna har tillräckliga kunskaper och färdigheter, och på oberoende har dock hittills inte prövats av Kammarkollegiet i något tillsynsärende.²⁰⁴

Av skälen till EU:s tvistlösningsdirektiv framgår att man från EU:s sida bedömde att alternativa tvistlösningsorgan behöver övervakas noga så att det säkerställs att de fungerar korrekt och effektivt.²⁰⁵ I förarbetena till lagen om alternativ tvistlösning

¹⁹⁷ Se 8 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Nämnder för alternativ tvistlösning ska i sina rapporter bland annat ange antalet mottagna tvister, genomsnittlig tid som det tog att lösa tvisterna, systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare samt utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarandet är. FRN:s rapport till Kammarkollegiet 2025 var fem sidor lång.

¹⁹⁸ Intervjuer med företrädare för Kammarkollegiet, 2024-12-10 och 2025-04-22.

¹⁹⁹ Riksrevisionens genomgång av akter i Kammarkollegiets tillsynsärenden.

²⁰⁰ Intervju med företrädare för Kammarkollegiet 2025-04-22.

²⁰¹ Se artiklarna 6–9 EU-direktivet 2013/11/EU.

²⁰² Se 6 § och 9 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

²⁰³ Kravet om opartiskhet prövades i ett tillsynsärende som inleddes utifrån externt klagomål. Kravet på öppenhet behandlades i till exempel i tillsynsärendet om publicering av verksamhetsrapporter på FRN:s webbplats och kravet om effektivitet i tillsynsärendet om att tillgängliggöra beslut inom 90 dagar. Se även texten i stycket ovan.

²⁰⁴ Intervju med företrädare för Kammarkollegiet, 2025-04-22.

²⁰⁵ Se skäl 55, EU-direktivet 2013/11/EU.

framgår att regeringen bedömde att bestämmelserna i tvistlösningsdirektivet innebar att de nationella behöriga myndigheterna, i Sverige Kammarkollegiet, skulle utöva "viss tillsyn" över de godkända nämnderna för alternativ tvistlösning.²⁰⁶ Enligt företrädare för Kammarkollegiet har myndigheten inte något tydligt uppdrag att inleda tillsynsärenden om det inte inkommer externa signaler om att det finns brister hos FRN, som skulle kunna innebära att nämnden inte längre uppfyller kraven för godkännande. Enligt företrädare för Kammarkollegiet berör den rapport som FRN ska lämna till Kammarkollegiet vartannat år delvis andra delar än de krav på nämnder för alternativ tvistlösning som finns i tvistlösningsdirektivet.²⁰⁷ Den enda sanktion som Kammarkollegiet kan rikta mot FRN är ett återkallande av godkännandet som nämnd för alternativ tvistlösning.²⁰⁸ Kammarkollegiet kan inte till exempel förelägga FRN att rätta till en brist eller besluta om sanktionsavgift. Det är sanktioner som är vanliga på andra områden för tillsyn.²⁰⁹

²⁰⁶ Prop. 2014/15:128, s. 28, bet. 2015/16:CU4, rskr. 2015/16:27.

²⁰⁷ Intervju med företrädare för Kammarkollegiet, 2025-04-22.

²⁰⁸ Intervju med företrädare för Kammarkollegiet, 2025-04-22. Se 9 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

²⁰⁹ Exempelvis kan Finansinspektionen förelägga betalningsinstitut att vidta åtgärder och besluta om sanktionsavgift. Se 8 kap. 8 och 14 §§ lagen (2010:751) om betaltjänster. Innan ett godkännande återkallas på grund av brister enligt 6 § lagen om alternativ tvistlösning ska den behöriga myndigheten ge tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven.

5 Slutsatser och rekommendationer

Riksrevisionen har granskat statens insatser för trygga bostadsaffärer. Den övergripande slutsatsen är att det finns brister som påverkar konsumentskyddet vid bostadsaffärer. Det är svårt för köpare och säljare att ta tillvara sina intressen eftersom området är komplext. Det medför ett behov av statlig tillsyn som är riskbaserad och som har fokus på allvarliga problem.

Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) utövar tillsyn över fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag. FMI arbetar effektivt med att genomföra sin tillsyn, men planeringen av tillsynen och urvalet av tillsynsobjekt innebär att tillsynen riskerar att inte riktas mot allvarliga problem i tillräcklig utsträckning. FMI har de senaste åren utvecklat ett arbetssätt med snävare urval av vilka anmälningar mot fastighetsmäklare som ska leda till tillsyn. Det har skapat mer utrymme för tillsyn på andra grunder. Men FMI använder sällan det utrymmet för att fånga upp risker för allvarliga överträdelser som fastighetsmäklare gör sig skyldiga till i samband med förmedlingsuppdrag. Riksrevisionen bedömer också att det finns en risk för att överträdelser på områden där det är svårt för FMI att inhämta underlag får för lite fokus. Riksrevisionen bedömer vidare att det inte är tydligt hur FMI styr inriktningen av tillsynen på en övergripande nivå. FMI behöver också utveckla uppföljningen av både tillsynsverksamheten som helhet och av enskilda ärenden.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) är tvistlösningsorgan för alternativ tvistlösning mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Kammarkollegiet är tillsynsmyndighet för FRN och andra nämnder för alternativ tvistlösning. Kammarkollegiets tillsyn av FRN är begränsad och har hittills nästan enbart baserats på de rapporter som FRN inkommer med vartannat år och det fåtal anmälningar som inkommer till Kammarkollegiet. Det är enkelt att anmäla problem till FMI eller FRN och det finns relevant information tillgänglig, men områdets komplexitet och konsumenternas bristande kännedom kan i praktiken utgöra hinder.

5.1 FMI:s prioriteringsprocess är inte tillräckligt systematisk

FMI strävar efter att prioritera de allvarligaste överträdelserna i tillsynen och arbetar sedan flera år med att införa ett riskbaserat arbetssätt för urvalet av tillsynsinsatser. Det handlar både om hur FMI väljer att prioritera mellan vilka anmälningar som ska leda till tillsyn och hur FMI kompletterar tillsynen utifrån anmälningar med tematisk och egeninitierad tillsyn. FMI uppger att tillsyn alltid inleds när FMI får kännedom om ett allvarligt problem. Det finns dock utrymme för tolkning av vad som utgör ett allvarligt problem, och FMI fäster även stor vikt vid förutsättningarna att inhämta det underlag som behövs. För att kunna använda sina resurser effektivt behöver FMI, enligt Riksrevisionens bedömning, ha en systematisk planering för att kunna göra avvägningar mellan problemens allvarlighetsgrad och nyttan av tillsynen för mer svårbedömda fall. Riksrevisionen bedömer att FMI:s planering av tillsynen inte i

tillräcklig utsträckning bygger på analyser av vilka tillsynsinsatser som ger den största sammantagna nyttan. Tillsyn syftar inte bara till att meddela påföljd när en fastighetsmäklare gör fel i det enskilda förmedlingsuppdraget, utan även effekten för marknaden som helhet är relevant. En mer varierad inriktning på tillsynen kan enligt Riksrevisionens bedömning ha en reglerande effekt på marknaden även om det inte maximerar antalet påföljder.

FMI har sedan 2024 en tillsynsstrategi med kriterier för prioritering som främst tillämpas systematiskt vid den tematiska tillsynen men som även är relevant vid sällning av vilka anmälningar som ska leda till tillsyn. Riksrevisionen bedömer dock att tillsynsstrategin är mer av en beskrivning av faktorer som kan vägas in än ett verktyg för systematiskt urval, i synnerhet när det gäller tillsyn efter anmälningar. De tillsynsjurister som bedömer vilka anmälningar som ska ligga till grund för tillsyn ska ha kriterierna från tillsynsstrategin i beaktande. Kriteriet allvarlighetsgrad har en bred definition och ger begränsad vägledning för vidare prioritering. Även om tillsynsjuristerna kan göra en kompetent och väl underbyggd bedömning i det enskilda fallet är det inte tydligt hur FMI utvärderar vad det sammantagna utfallet blir och vid behov styr inriktningen. En faktor som enligt Riksrevisionens bedömning begränsar den interna styrningen är att FMI inte fullt ut använder tillgänglig statistik från tillsynsverksamheten som ett underlag för planeringen. FMI:s uppföljning av tillsynsverksamheten ger en övergripande bild utifrån valda indikatorer men Riksrevisionen konstaterar att det finns potential att genomföra ytterligare analyser och att kvaliteten på statistiken behöver förbättras.

Riksrevisionen bedömer att det finns en risk för att överträdelser som är svårare att utreda får för lite utrymme i tillsynen. Flera av de vanligaste områdena för tillsyn innebär att en viss typ av dokumentation som alltid ska vara tillgänglig utgör kärnan i det underlag som FMI behöver för att besluta om eventuell påföljd. Tydliga krav i fastighetsmäklarlagen på dokumentation underlättar tillsynen och möjligheten för FMI att ta fram underlag som grund för påföljder. Om det saknas tydliga krav på dokumentation är det svårare för FMI att leda i bevis att en fastighetsmäklare gjort sig skyldig till överträdelser. Det kan enligt Riksrevisionens bedömning både innebära minskad sannolikhet att FMI inleder sådana ärenden och minskad sannolikhet att FMI kan ta fram tillräckliga underlag för beslut om påföljd när sådana ärenden inleds. Tillsynen har minskat i omfattning mellan 2019 och 2024 inom flera av de vanligaste områdena för anmälningar som rör mer svårutredda krav. Tillsyn inom områden som rör tydliga krav på dokumentation har generellt sett inte minskat i samma utsträckning. Detta kan bero på den avvägning mellan allvarlighetsgrad och genomförbarhet som FMI gör, även om tillsynen gällande olika typer av överträdelser också kan öka eller minska i omfattning beroende på andra faktorer.

5.2 FMI kompletterar sällan tillsyn som bygger på anmälningar med riskbaserad tillsyn

Granskningen visar att FMI under senare år har ökat den andel av sin tillsyn mot fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag som inte bygger på anmälningar. Genom att inleda färre tillsynsärenden efter anmälningar har FMI frigjort resurser för andra typer av tillsyn som inte bygger på anmälningar. Riksrevisionen konstaterar att detta är i linje med uppdrag och uttalanden från regeringen om att FMI:s tillsyn bör bli mer proaktiv och riskbaserad. Den tillsyn som inte baseras på anmälningar berör dock sällan överträdelser som fastighetsmäklare gör sig skyldiga till i samband med förmedlingsuppdrag. Riksrevisionen bedömer att FMI inte i tillräcklig utsträckning använder den övriga tillsynen som ett komplement till tillsyn utifrån anmälningar för att fånga upp risker för allvarliga överträdelser.

Förutom tillsyn som bygger på anmälningar genomför FMI så kallad egeninitierad och tematisk tillsyn. Egeninitierad tillsyn är enskilda tillsynsärenden som inte har en anmälan till grund. Tematiska tillsynsprojekt består av tillsynsärenden med samma inriktning mot ett större antal enskilda fastighetsmäklare eller fastighetsmäklarföretag. De tematiska tillsynsprojekt som FMI har genomfört under perioden 2019–2024 har delvis rört överträdelser som fastighetsmäklare gjort sig skyldiga till i samband med förmedlingsuppdrag. Men enligt Riksrevisionens bedömning har de tematiska tillsynsprojekten inte varit inriktade på områden med risk för allvarliga överträdelser, t.ex. i form av stor konsumentskada eller brottslig verksamhet. De tematiska tillsynsprojekten kan dock ha en viktig funktion på områden där det finns behov av att utveckla praxis.

Granskningen visar att FMI:s egeninitierade tillsyn hittills främst har gällt utebliven betalning av årlig avgift till FMI eller kontroller av om fastighetsmäklare har skulder eller är dömda för brott. Dessa mer rutinartade ärenden fyller en viktig funktion och FMI har utvecklat arbetssätt för att kunna genomföra dem mer resurseffektivt. Däremot har FMI genomfört få egeninitierade tillsynsärenden som fokuserar på risker för överträdelser som mer direkt kan drabba konsumenter i samband med förmedlingsuppdrag. Under 2024 genomförde FMI dock ett antal egeninitierade tillsynsärenden för att följa upp om fastighetsmäklare som tidigare fått beslut om påföljd begår nya överträdelser. För att få utrymme att genomföra mer egeninitierad tillsyn med fokus på risker i förmedlingsuppdrag kan FMI behöva öka den egeninitierade tillsynens andel av den totala tillsynen.

Enligt Riksrevisionens bedömning syftar FMI:s tillsyn inte till att uppnå rättelse så att FMI sedan kan följa upp att fastighetsmäklare har upphört att göra sig skyldiga till överträdelser. Fastighetsförmedlingstjänster skiljer sig från försäljning av många andra varor och tjänster. När en näringsidkare säljer samma vara eller tjänst till många konsumenter finns en likartad och pågående verksamhet. Tillsynen över sådan verksamhet syftar till att uppnå rättelse för all försäljning, och uppföljning görs

för att kontrollera att näringsidkare inte fortsätter att begå överträdelser. När det gäller förmedlingsuppdrag som fastighetsmäklare utför ses varje uppdrag som en unik tjänst. Det finns därmed inte en likartad och pågående verksamhet på samma sätt som vid annan försäljning. FMI:s tillsyn och beslutade påföljder avser enbart överträdelser i varje enskilt förmedlingsuppdrag och FMI har hittills inte följt upp att fastighetsmäklare inte fortsätter begå överträdelser i nya förmedlingsuppdrag. Riksrevisionen bedömer att det är positivt att FMI har påbörjat ett arbete med egeninitierade tillsynsärenden mot fastighetsmäklare med tidigare påföljder. Det är ett sätt att bredda urvalet av vilka fastighetsmäklare som blir föremål för tillsyn och kunna inrikta tillsynen mot risker för överträdelser i förmedlingsuppdrag utan att det finns en anmälan som ligger till grund. Enligt Riksrevisionens bedömning behöver FMI dock fortsätta att utveckla sitt arbetssätt för egeninitierade uppföljningsärenden så att den både kan genomföras effektivt och ge största möjliga nytta för att stärka skyddet för konsumenter.

5.3 FMI arbetar effektivt med att genomföra tillsynen

Granskningen visar att FMI arbetar effektivt med att genomföra tillsynen. FMI avskriver färre ärenden än tidigare och andelen tillsynsärenden som leder till påföljd har ökat något över tid. Riksrevisionen bedömer att FMI huvudsakligen har ändamålsenliga metoder för att hämta in information från fastighetsmäklare, fastighetsmäklarföretag och myndigheter i samband med utredningar i tillsynsärenden. FMI har även system och rutiner som underlättar informationsinhämtningen.

Det finns dock svårigheter för FMI att inhämta information från andra aktörer än fastighetsmäklare, fastighetsmäklarföretag och myndigheter. Det gäller t.ex. uppgifter från bostadsrättsföreningar. Dessa svårigheter kan leda till att tillsynsärenden tar längre tid och blir mer svårutredda. FMI har framfört till regeringen att det behövs författningsändringar för att ge FMI rätt att begära information från andra aktörer. En sådan möjlighet skulle enligt Riksrevisionens bedömning kunna underlätta FMI:s tillsyn av vissa ärenden som idag är svåra att utreda, men Riksrevisionen har inom ramen för granskningen inte kunnat bedöma alla konsekvenser av en utvidgad uppgiftsskyldighet.

Andelen tillsynsärenden som FMI avskriver, det vill säga avslutar utan beslut om påföljd, ger en indikation på hur FMI klarar att avgöra om fastighetsmäklare gjort sig skyldiga till överträdelser. Riksrevisionen konstaterar att andelen tillsynsärenden som FMI avskriver har minskat för varje år, från 66 procent 2019 till 24 procent 2024. Minskningen sammanfaller med att FMI inte längre inleder tillsynsärenden för flertalet inkomna anmälningar och att antalet ärenden som inleds till följd av anmälningar därmed minskat. FMI väljer också oftare än tidigare bort att inleda tillsynsärenden om FMI gör bedömningen att det skulle bli svårt att inhämta nödvändig information. Även om den minskade andelen avskrivna tillsynsärenden

sammanfaller med förändringar i FMI:s arbetssätt bedömer Riksrevisionen att det har blivit mindre vanligt än tidigare att FMI inte kan avgöra om det har skett en överträdelse.

En minskande andel avskrivna tillsynsärenden innebär att de flesta ärenden leder till beslut om påföljd mot fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag. Riksrevisionen konstaterar att det inte främst är överträdelser som fastighetsmäklare gjort sig skyldiga till i samband med förmedlingsuppdrag som leder till beslut om den strängaste påföljden, återkallelse av registrering. Återkallelse av registrering innebär att fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag inte får fortsätta med sin verksamhet. Denna påföljd har varit relativt ovanlig under den granskade perioden och till stor del gällt utebliven betalning av årsavgiften. Överträdelser som fastighetsmäklare gjort sig skyldiga till i samband med förmedlingsuppdrag och bristande efterlevnad av penningtvättlagstiftningen har i de flesta fall resulterat i beslut om den mindre stränga påföljden varning. När ärenden om utebliven betalning av årsavgift räknas bort har antalet påföljder om återkallelse av registrering, varning och erinran legat på en relativt konstant nivå mellan 2019 och 2024.

5.4 Det är lätt för konsumenter att anmäla fastighetsmäklare

Riksrevisionen konstaterar att det finns möjlighet för konsumenter att anmäla fastighetsmäklare till FMI. Det finns också möjlighet för konsumenter att klaga för att få tillgång till alternativ tvistlösning hos FRN. När det gäller alternativ tvistlösning är dock tillsynen över hur detta konsumentskydd fungerar begränsad.

Granskningen visar att det är relativt lätt för konsumenter att anmäla fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag till FMI. På FMI:s webbplats finns tydlig och relevant information. Flera tidigare undersökningar visar dock att många konsumenter som är missnöjda med fastighetsmäklare inte gör anmälan till FMI. Det kan enligt Riksrevisionens bedömning bero på bristande kunskap om möjligheten att anmäla men även på bristande kunskaper om fastighetsmäklares skyldigheter.

Granskningen visar också att det finns information på till exempel FMI:s och Konsumentverkets webbplatser om att konsumenter kan vända sig till FRN för att få tvist med fastighetsmäklare prövad. På FRN:s webbplats finns det information om hur en anmälan ska utformas. Riksrevisionen konstaterar att FRN avslår en relativt stor andel av kraven som inkommer från konsumenter om skadestånd eller nedsättning av fastighetsmäklarens provision. En möjlig orsak till detta kan vara att det är svårt för konsumenter att i anmälan utforma sina krav på lämpligt sätt och presentera konkreta bevis som grund för kraven.

Alternativ tvistlösning är en del av konsumentskyddet vid bostadsaffärer. Eftersom staten och medborgarna har en begränsad insyn i FRN:s arbete bedömer Riksrevisionen att Kammarkollegiets tillsyn är viktig. Det har i granskningen inte

framkommit några indikationer på problem med den alternativa tvistlösningen på fastighetsmäklarområdet. Men Riksrevisionen konstaterar att tillsynen på området är begränsad. Kammarkollegiets tillsyn baseras på de rapporter som FRN inkommer med till Kammarkollegiet vartannat år och på det fåtal klagomål på FRN som inkommer till Kammarkollegiet. Kammarkollegiet har endast vid ett tillfälle mellan 2017 och 2024 inkluderat en fråga i sin kontroll som ligger utanför det som motiveras av inkommande rapportering och klagomål. Sedan FRN godkändes som nämnd för alternativ tvistlösning 2017 har Kammarkollegiet inlett ett fåtal tillsynsärenden mot nämnden. Kammarkollegiet har inte i något av tillsynsärendena bedömt att FRN inte längre skulle uppfylla kraven för godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd.

5.5 Rekommendationer

Riksrevisionen lämnar följande rekommendationer.

Till Fastighetsmäklarinspektionen

- Utveckla kriterierna för prioritering i tillsynsstrategin och tydliggör hur de ska tillämpas i hela tillsynsverksamheten, så att resurser används för de mest angelägna tillsynsinsatserna.
- Genomför mer tematisk och egeninitierad tillsyn som är inriktad mot överträdelser i samband med förmedlingsuppdrag och allvarliga överträdelser i synnerhet.
- Utveckla uppföljningen av tillsynens inriktning och resultat för att få bättre underlag för planeringen av tillsynsinsatser.

Till Kammarkollegiet

- Komplettera tillsynen som baseras på FRN:s rapporter och anmälningar från externa parter med regelbundna egeninitierade kontroller.

Referenslista

Litteratur

Civilutskottet 2016/17:RFR2, *Uppföljning av den nya fastighetsmäklarlagen*.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, *Rapport från Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd*, 2019, 2021, 2023 och 2025.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, *Stadgar för Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd*, 2023-07-10.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2024–2026*.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2025–2027*.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Budgetunderlag 2026–2028*.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Hemställan om översyn av fastighetsmäklarlagen samt begäran om förordningsändringar*, 2024-05-17.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Hyresförmedling - En kartläggning*, dnr 22–2522, 2024.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Konsumenten på fastighetsmarknaden*, 2024.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Rutin för hantering av inkomna anmälningar*, 2020-10-19. Fastighetsmäklarinspektionen, *Rutin för omvärldsbevakning*, 2023-02-13.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Så tycker mäklarna om FMI och konsumenterna om mäklarna*, 2022.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Tematisk tillsyn av uppgift om indirekt nettoskuldsättning i objektsbeskrivningen*, dnr 23–1082, promemoria 2023.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Tematisk tillsyn av uppgift om indirekt nettoskuldsättning i objektsbeskrivningen*, reviderad version, februari 2025.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Tematisk tillsyn - Kartläggning av mäklarföretags arbete mot penningtvätt*, dnr 22-2557, 2023.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Tematisk tillsyn – kravet på redbarhet och lämplighet*, dnr. 22–2146, promemoria 2023-04-19.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Tematisk tillsyn om priset i marknadsföringen*, 2021-04-13.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Tillsynsstrategi*, 2024-09-24.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Verksamhetsplan 2024*.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Verksamhetsplan 2025*.

Fastighetsmäklarinspektionen, *Vägledning i bedömningen av inkomna anmälningar*, 2025-01-01.

Fastighetsmäklarinspektionens årsredovisningar 2014–2024.

Konsumentverket, *Konsumentskadan i Sverige*, KOV 2025/140, 2025.

Riksrevisionen, *Den största affären i livet*, RiR 2007:7.

Statskontoret, *På väg mot en bättre tillsyn? En studie av den statliga tillsynens utveckling*, 2020.

Utredningar

SOU 2018:64, *Utökad tillsyn över fastighetsmäklarbranschen*.

SOU 2008:6, *Fastighetsmäklaren och konsumenten*.

Riksdagstryck

Prop. 1994/95:14, *Ny fastighetsmäklarlag*, bet. 1994/95:LU33, rskr 1994/95:258.

Prop. 2009/10:175, *Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt*, bet. 2009/10:FiU38, rskr 2009/10:315.

Prop. 2010/11:15, *Ny fastighetsmäklarlag*, bet. 2010/11:CU12, rskr 2010/11:168.

Prop. 2014/15:128, *Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden*, bet. 2015/16:CU4, rskr 2015/16:75.

Prop. 2020/21:119, *En ny fastighetsmäklarlag*, bet. 2020/21:CU20, rskr 2020/21:319.

Prop. 2023/24:1, *Budgetpropositionen för 2024*, bet. 2023/24:CU1, rskr 2023/24:86.

Rapport från riksdagen, *Uppföljning av den nya fastighetsmäklarlagen*, 2016/17:RFR2.

Regeringsbeslut Fi2016/04374/KO, *Regleringsbrev för budgetåret 2017 avseende Fastighetsmäklarinspektionen*, 2016-12-22.

Regeringsbeslut Fi2017/04510/KO, *Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Fastighetsmäklarinspektionen*, 2017-12-07.

Skr. 2009/10:79, *En tydlig, rättssäker och effektiv tillsyn*, bet. 2009/10:FiU12, rskr 2009/10:210.

Författningar

Budgetlag (2011:203)

Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning).

Fastighetsmäklarförordning (2021:518).

Fastighetsmäklarlag (2021:516).

Förordning (2009:606) med instruktion för Fastighetsmäklarinspektionen.

Lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Webbsidor

Allmänna reklamationsnämnden, "Tvisteområden",

<https://www.arn.se/tvisteomraden/#bostad>, hämtad 2025-05-07

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, "Att göra en anmälan",

<https://www.frn.se/att-gora-en-anmalan/>, hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, "Avgöranden",

<https://www.frn.se/avgoranden>, hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd, "FRN - Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd", <https://www.frn.se>, hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Andra du kan vända dig till",

<https://www.fmi.se/det-har-ar-fmi/kontakta-oss/andra-du-kan-vanda-dig-till/>,
hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Anmäl ett företag", <https://fmi.se/var-tillsyn/anmal-ett-foretag/>, hämtad 2025-05-06.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Anmäl en mäklare", <https://fmi.se/var-tillsyn/anmal-en-maklare/>, hämtad 2025-05-06.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Begära ut beslut och anmälningar",

<https://fmi.se/var-tillsyn/begara-ut-beslut-och-anmalningar/>, hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Kommande granskning av företag",

<https://fmi.se/nyheter-press/nyheter/2025/kommande-granskning-av-foretag/>,
hämtad 2025-05-26.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Granskning av företagens redbarhet och lämplighet",

<https://fmi.se/nyheter-press/nyheter/2025/granskning-av-foretagens-redbarhet-och-lamplighet/>, hämtad 2025-05-22.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Påföljder", <https://fmi.se/var-tillsyn/pafoljder/>,

hämtad 2025-08-20.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Sök företag", [https://fmi.se/soktjanster/sok-](https://fmi.se/soktjanster/sok-maklarforetag/)

[maklarforetag/](https://fmi.se/soktjanster/sok-maklarforetag/), hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Sök mäklare", <https://fmi.se/soktjanster/sok-maklare/>, hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Tillsynsbeslut och praxis", <https://fmi.se/var-tillsyn/tillsynsbeslut-och-praxis/>, hämtad 2025-05-07.

Fastighetsmäklarinspektionen, "Tillsynsmetoder", <https://fmi.se/var-tillsyn/tillsynsmetoder/>, hämtad 2025-05-06.

Konsumentverket, "Problem med mäklare", <https://www.konsumentverket.se/varor-och-tjanster/problem-med-maklare/>, hämtad 2025-05-07.

Svensk Mäklarstatistik, "Bostadsmarknaden 2024 avslutades nedåt", <https://www.maklarstatistik.se/pressmeddelanden/bostadsmarknaden-2024-avslutades-nedat/>, hämtad 2025-01-20.

En tryggare bostadsmarknad – statens tillsyn på fastighetsmäklarområdet (RiR 2025:35)

Riksrevisionen har granskat om statens insatser för att ge köpare och säljare ett tillfredsställande skydd vid bostadsaffärer är effektiva. Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) bedriver tillsyn över fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag. Kammarkollegiet bedriver tillsyn över Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN), som är tvistlösningsorgan för alternativ tvistlösning mellan konsumenter och fastighetsmäklare. Den övergripande slutsatsen är att det finns brister som påverkar konsumentskyddet vid bostadsaffärer.

FMI:s planering av tillsynen och urval av tillsynsärenden innebär risk för att tillsynen inte riktas mot allvarliga problem i tillräcklig utsträckning. FMI arbetar sedan flera år med att införa ett riskbaserat arbetssätt för urvalet av sin tillsyn. Men det finns behov av fortsatt utveckling för möjliggöra mer systematiska prioriteringar av vilka anmälningar som ska leda till att FMI öppnar tillsynsärenden. Dessutom fokuserar de tillsynsärenden som inte baseras på anmälningar sällan på risker för överträdelser som mer direkt kan drabba konsumenter i samband med förmedlingsuppdrag.

Det är enkelt att anmäla problem till FMI eller FRN och relevant information är tillgänglig. Men områdets komplexitet och konsumenternas bristande kännedom utgör i praktiken hinder. Kammarkollegiets tillsyn av FRN har hittills varit begränsad, samtidigt som den är viktig eftersom det saknas andra möjligheter till insyn.