



**Tilstand på
norske boliger og
forbrukers trygghet
i bolighandelen**



Tilstand på norske boliger og forbrukers trygghet i bolighandelen

Etter at avhendingsloven ble innført for et og et halvt år siden, har vi sett på hvordan det står til med den norske bygningsmassen og hvordan prosessen med innføring av ny lov har fungert. I rapporten har vi analysert data og sett nærmere på om bolighandelen har blitt tryggere og hva som er de hyppigste og mest alvorlige manglene ved Norske boliger.

Datagrunnlaget i rapporten er hentet fra to ulike datasett som består av data fra tilstandsrapporter som er utarbeidet av medlemmer i Norsk takst og fra henvendelser til forsikringsselskaper.

Det er i alt hentet data fra 10 000 tilstandsrapporter utført i Oslo kommune i 2022. Dataene er levert av programvareleverandøren iVerdi AS, i samarbeid med Unbolt AS og Norsk takst.

Datagrunnlaget fra reklamasjoner er basert på flere tusen henvendelser til forsikringsselskaper etter endringer i avhendingslov og ny forskrift til avhendingsloven (trygg bolighandel). Perioden er januar 2022 til juni 2023. Data for henvendelser er levert av kjøperforsikringsselskapet HELP Forsikring og selgerforsikringsselskapet Fremtind Forsikring.

Det statistiske datagrunnlaget er analysert av Samfunnsøkonomisk analyse (SØA).

Hvordan kan “Tilstand på norske boliger og forbrukers trygghet i bolighandelen” brukes? Norges Eiendomsmeglerforbund, Huseierne og Norsk takst eier alle rettigheter til data, og alle fremstillinger av datamaterialet slik som rapporter, statistikker, grafer, diagrammer, figurer, illustrasjoner og andre fremstillinger. Materialet er vernet etter åndsverkloven. All viderebruk og utnytting av materialet, slik som viderepublisering eller sammenstilling mv., er bare tillatt når det følger av lov (kopiering til privat bruk, sitat o.l.) eller avtale med Norges Eiendomsmeglerforbund (www.nef.no), Huseierne (www.huseierne.no) og Norsk takst (www.norsktakst.no).

Hva var formålet med reformen «Trygg bolighandel»?

Bakgrunn: Ingen lov har generert flere sivile rettskonflikter enn avhendingsloven.

Formålet med lovendringene var å:

- å gjøre bolighandelen tryggere, med et lavere konfliktnivå mellom boligkjøpere og boligselgere.
- sikre grundigere tilstandsrapporter som bidrar til mer og bedre informasjon før bolighandelen gjennomføres.

Hva erfarer medlemmer av Norsk takst?

- Mer enn 8 av 10 takstingeniører mener den nye tilstandsrapporten gjør bolighandelen tryggere.
- 6 av 10 takstingeniører avdekker flere kritiske skader og feil etter innføring av ny tilstandsrapport
- 55% av takstingeniørene opplever at selgere oftere gjør utbedringer av boligen før tilstandsrapporten ferdigstilles
- 6 av 10 takstingeniører opplever at selgere har flere spørsmål om tilstandsrapporten og sitt eget ansvar
- Nesten 6 av 10 selgere er bedre forberedt når det gjelder fremleggelse av informasjon/dokumentasjon sammenlignet med før nye regler trådte i kraft

Hva erfarer medlemmer av Norges Eiendomsmeglerforbund?

På skala 1-6:

- Gjennomsnittlig score 4,08 på spørsmål om bolighandelen har blitt tryggere
- Gjennomsnittlig score 4,38 på spørsmål om kjøperne har blitt mer opptatt av boligens tilstand
- Gjennomsnittlig score 4,29 på spørsmål om selgerne har blitt mer opptatt av boligens tilstand

Data fra tilstandsrapporter

Datagrunnlaget er hentet fra 10 000 tilstandsrapporter utført i Oslo kommune i 2022, og utarbeidet av medlemmer i Norsk takst. Dataene er levert av programvareleverandøren iVerdi AS, i samarbeid med Unbolt AS og Norsk takst.

Her presenteres informasjon om tilstandsgrader på våtrom og kjøkken, samt nedre og øvre kostnadsestimat for utbedringsbehov dokumentert i tilstandsrapportene.

Se statistikk fordelt på følgende:

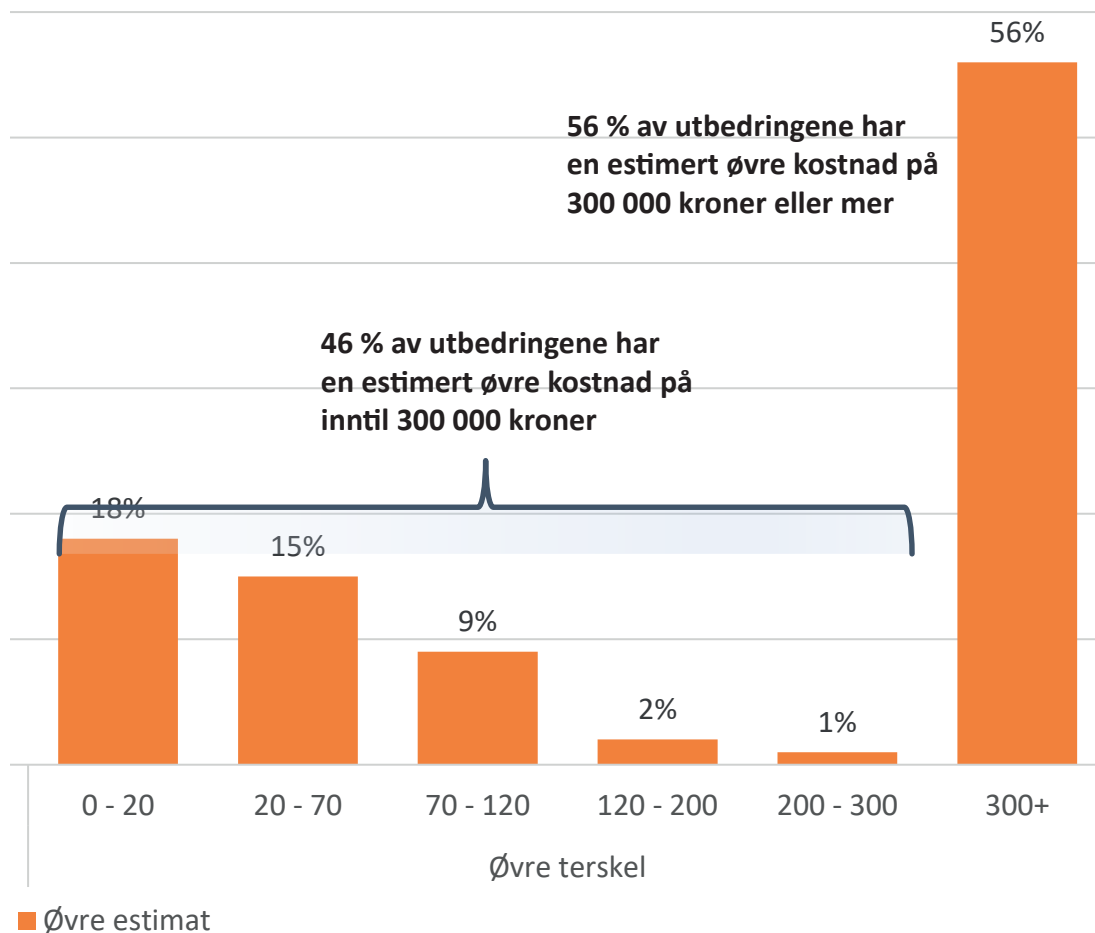
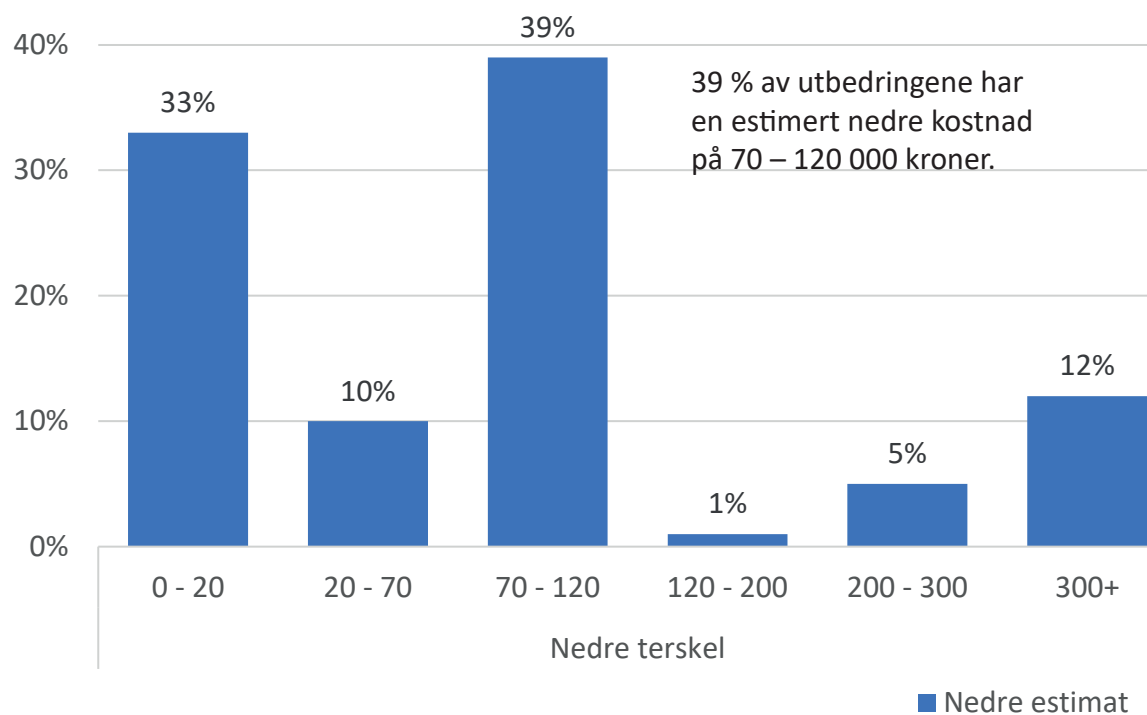
- Utbedringskostnader - våtrom
- Utbedringskostnader - kjøkkenrom
- Tilstandsgrad – fordeling bygningsdeltyper
- Tilstandsgrad – fordeling bygningstyper



Utbedringskostnader - våtrom

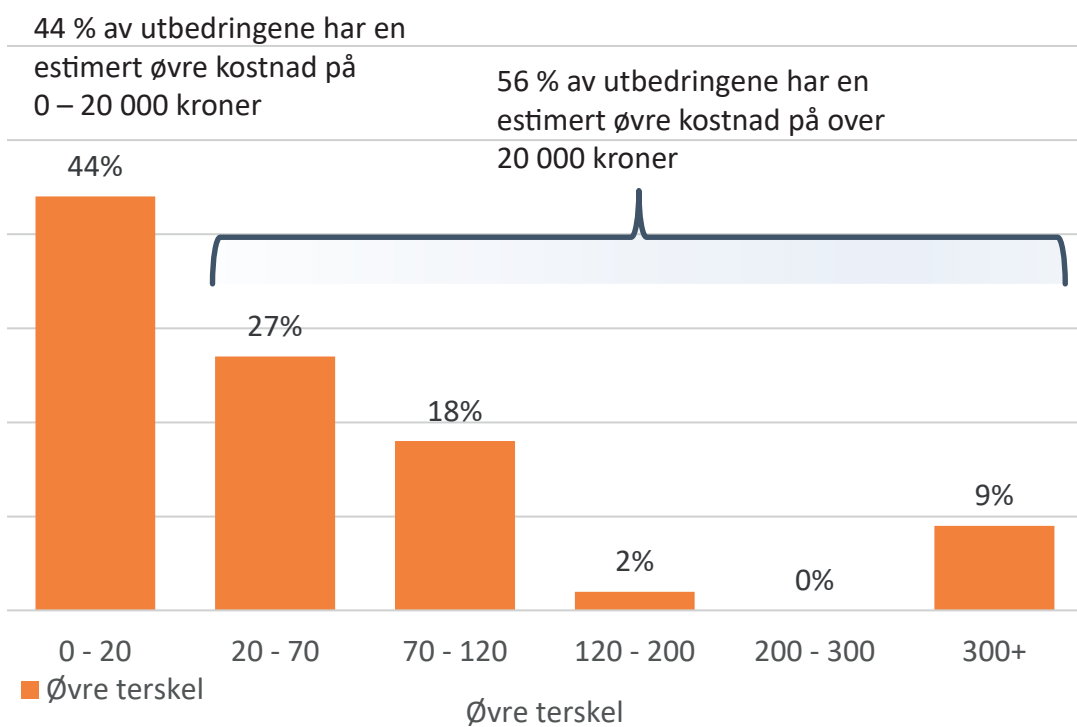
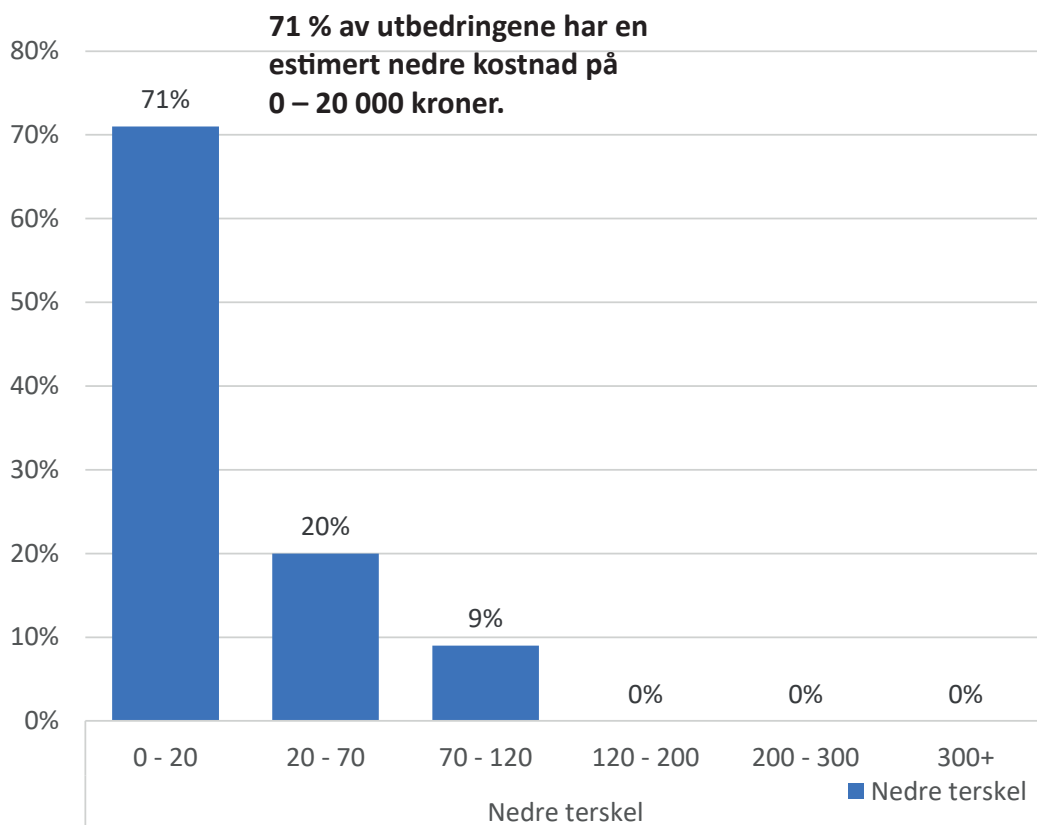
Fordeling av estimater fra tilstandsrapporter i intervaller

Over halvparten av utbedringene i våtrom kan koste over 300 000 kroner, og er større rehabilitering av rommet. En tredjedel av utbedringene i våtrom kan koste relativt lite, under 20 000 kroner.



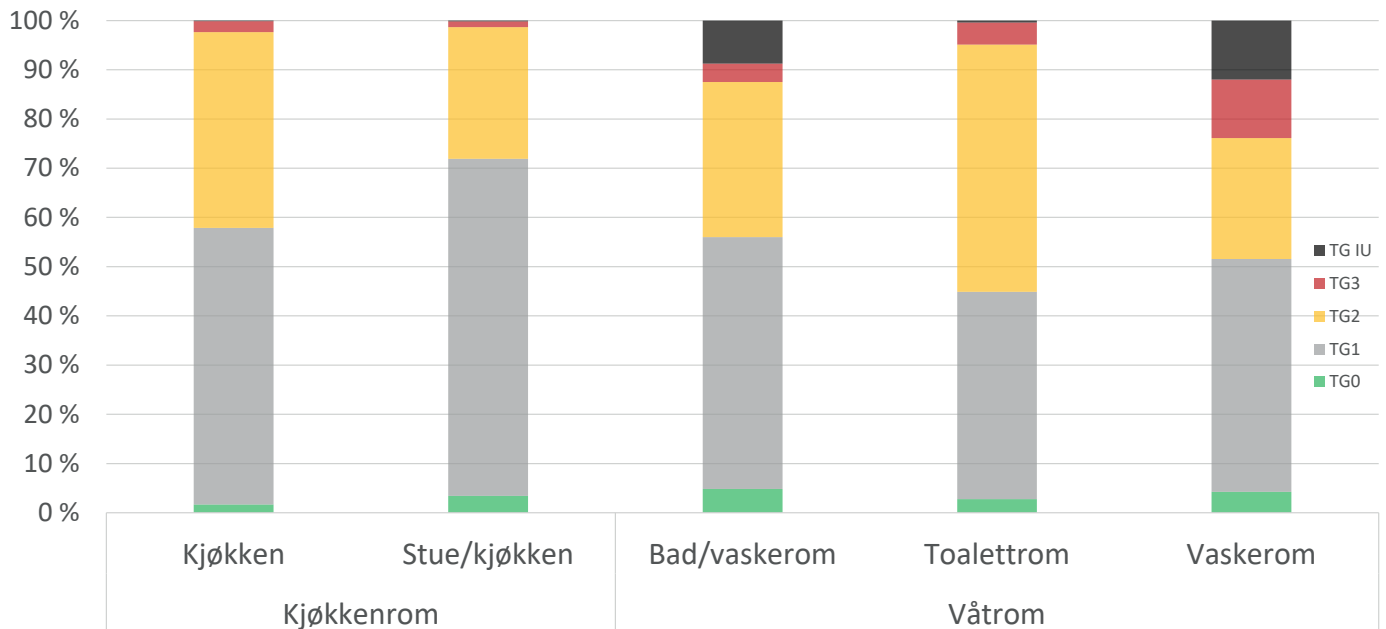
Utbedringskostnader - kjøkkenrom

Fordeling av estimater fra tilstandsrapporter i intervaller



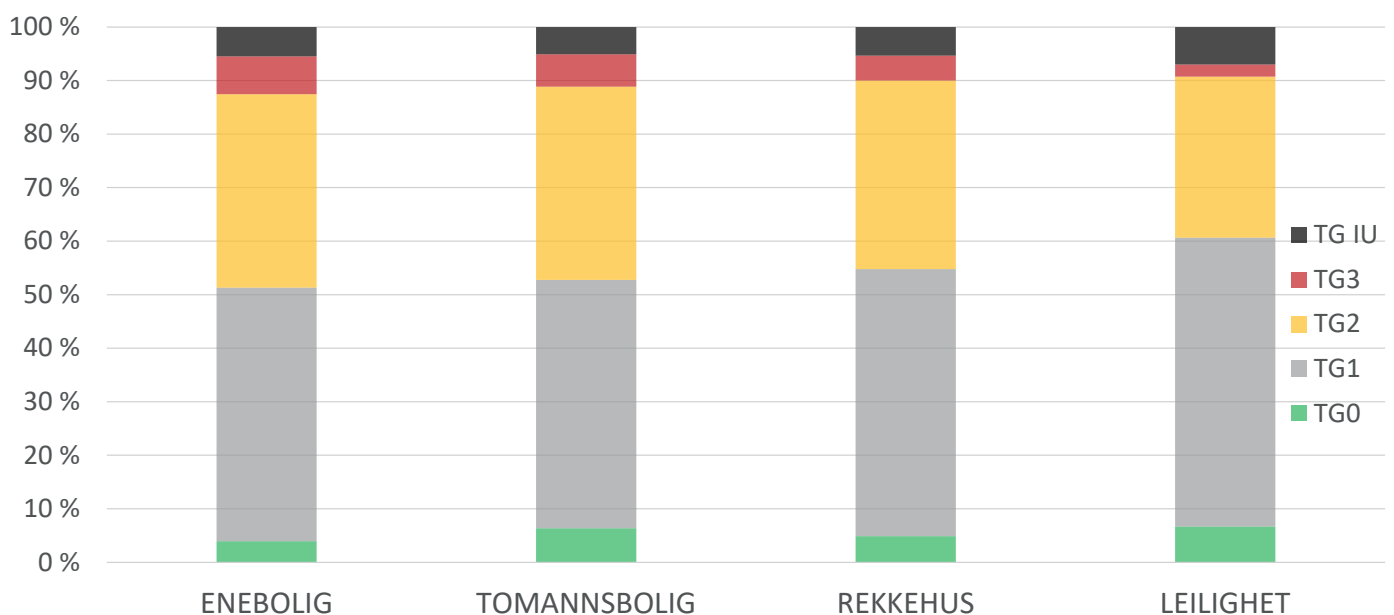
Tilstandsgrad – fordeling bygningsdeltyper


Fordeling av tilstandsgrad for vurderte sjekkpunkter på aktuelle bygningsdeltyper



Tilstandsgrad – fordeling bygningstyper

Fordeling av tilstandsgrad for vurderte sjekkpunkter på ulike bygningstyper





Det avdekkes fleste høye tilstandsgrader og utbedringsbehov i våtrom og kjøkken.

Hva utleder vi av dataene fra tilstandsrapporter

- Det avdekkes fleste høye tilstandsgrader og utbedringsbehov i våtrom og kjøkken.
- Det avdekkes noen flere alvorlige feil i eneboliger og flermannsboliger.
- Våtrom dominerer med alvorlige feil og kostbare utbedringsbehov.
- Hulltaking avdekker mange alvorlige feil som ellers ville vært skjult.
- Kontroll av tegninger avdekker ofte avvik som kunne blitt kostbare
- Informasjonen i tilstandsrapportene er egnet til å begrense alvorlige konflikter.

Data fra reklamasjoner

Datagrunnlaget beskriver flere tusen henvendelser til forsikringsselskapene Help og Fremtind forsikring, etter endringene i avhendingsloven og ny forskrift til avhendingsloven (trygg bolighandel). Perioden er januar 2022 til juni 2023.

Av konfidensialitetshensyn rapporteres kun andeler i denne rapporten, og samtidig ikke fordelingen mellom ulike kilder.

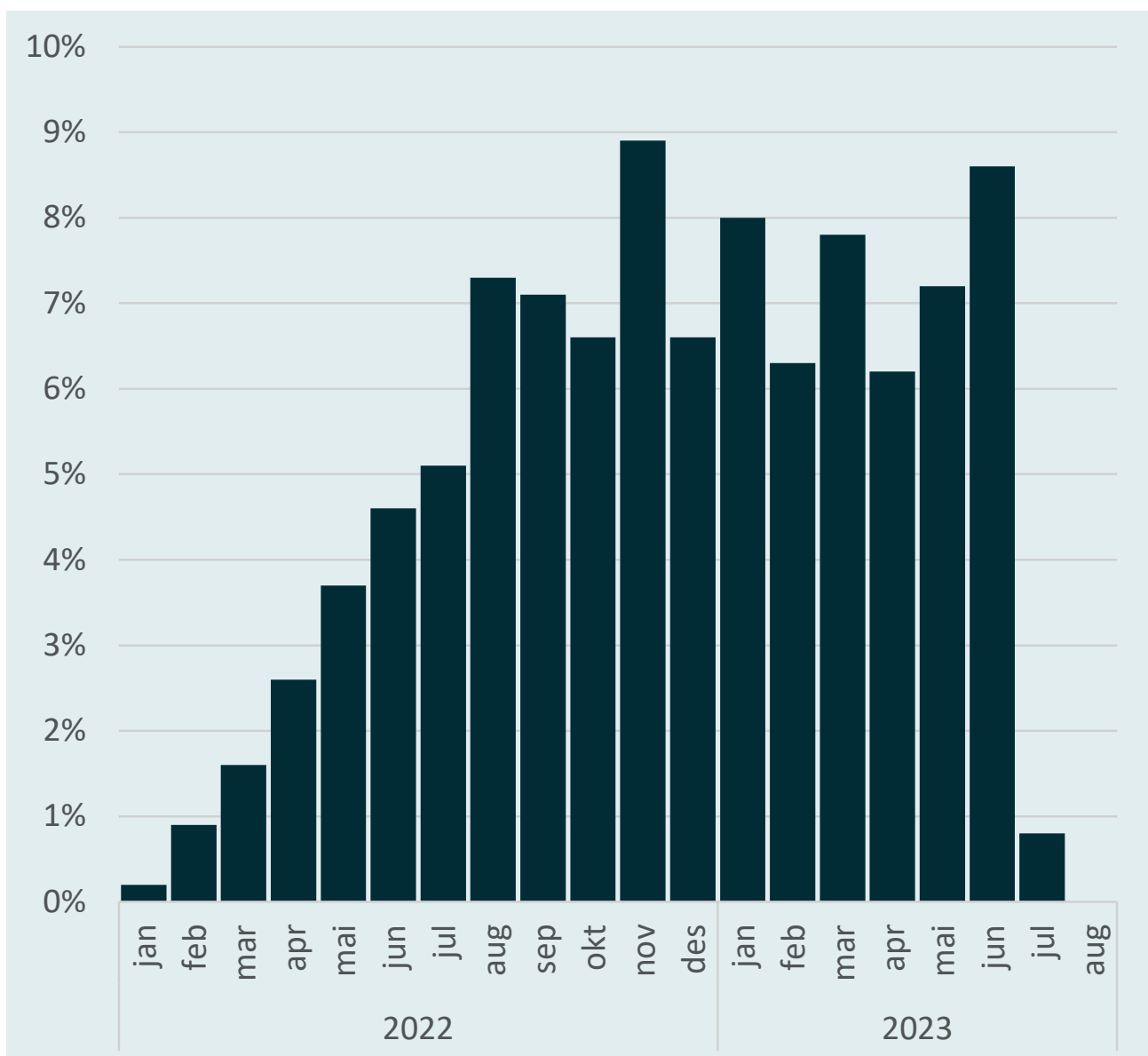
Enkelte filtreringer er gjort for ulike figurer, av hensyn til datakvalitet. Dette gjør at utvalget kan variere marginalt mellom de ulike figurene.

Se statistikk fordelt på følgende:

- Fordeling av henvendelser i datagrunnlaget
- Flest henvendelser registreres nær overtagelse
- Sakenes varighet fra henvendelse til avslutning
- Andel saker som inkluderer ulike typer feil

Fordeling av henvendelser i datagrunnlaget

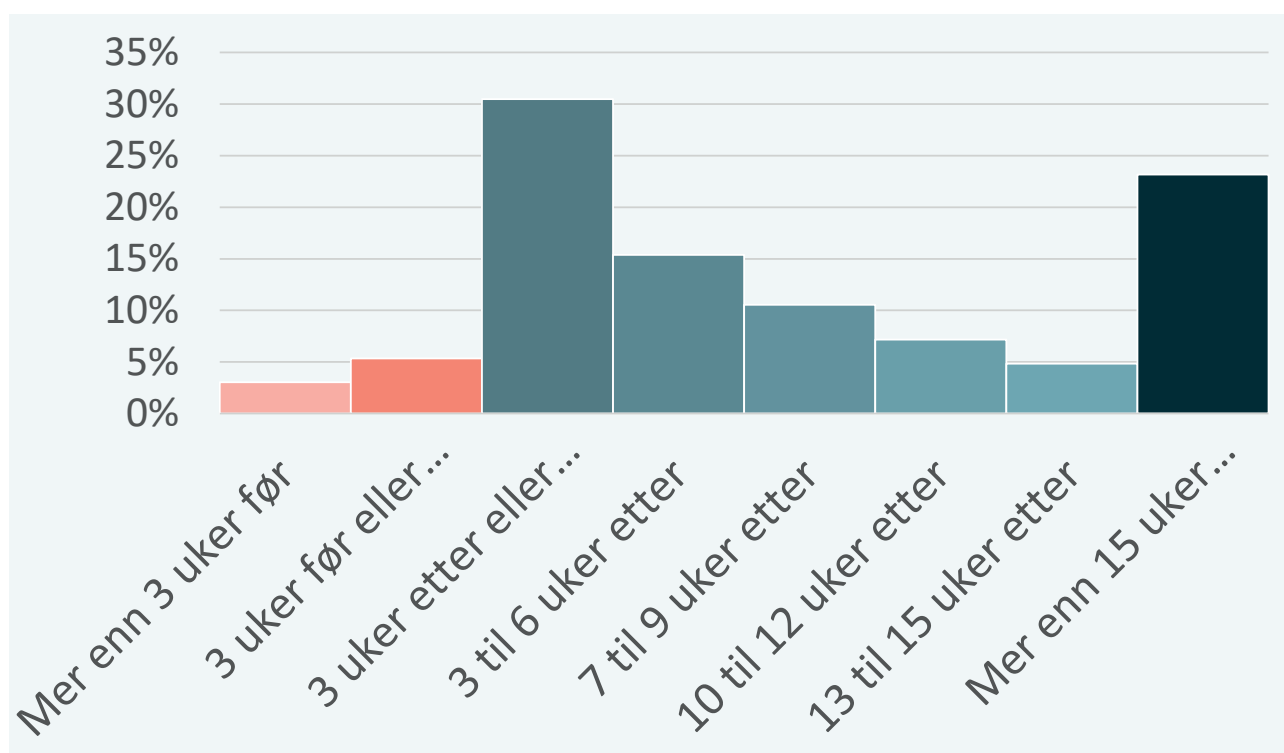
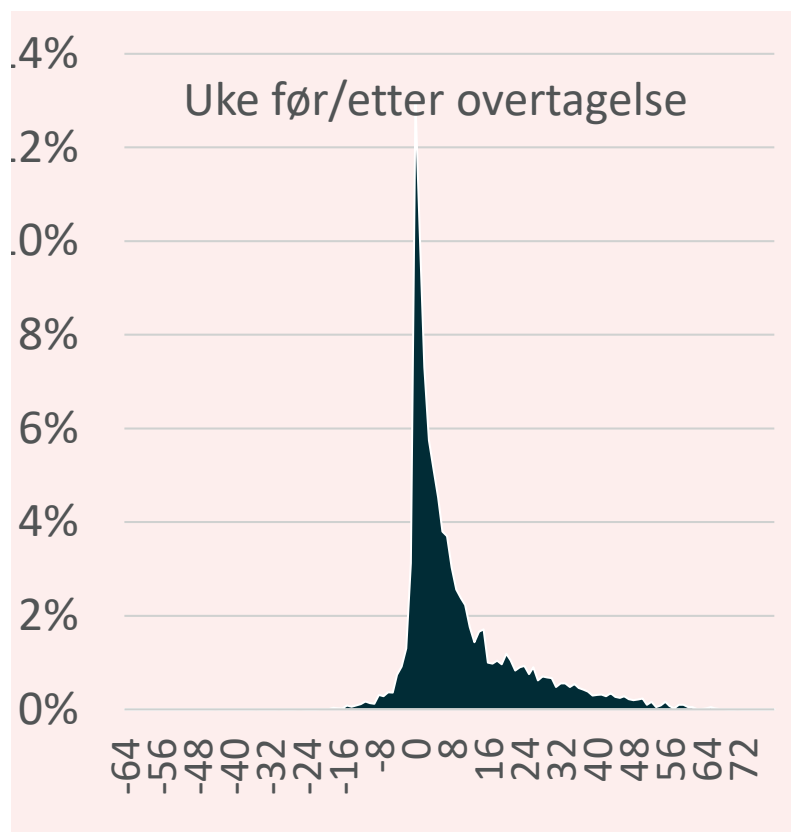
Antallet henvendelser til forsikringselskapene sier ikke noe direkte om konfliktnivået. Det er imidlertid innholdet og håndteringen av forsikringselskapene som, avgjør konfliktnivået. En stor andel henvendelser er spørsmål som avklares raskt og er bagatellmessige/under egenandelen, samtidig som det oppstår færre alvorlige konflikter som følge av bedre informasjon fra selger.

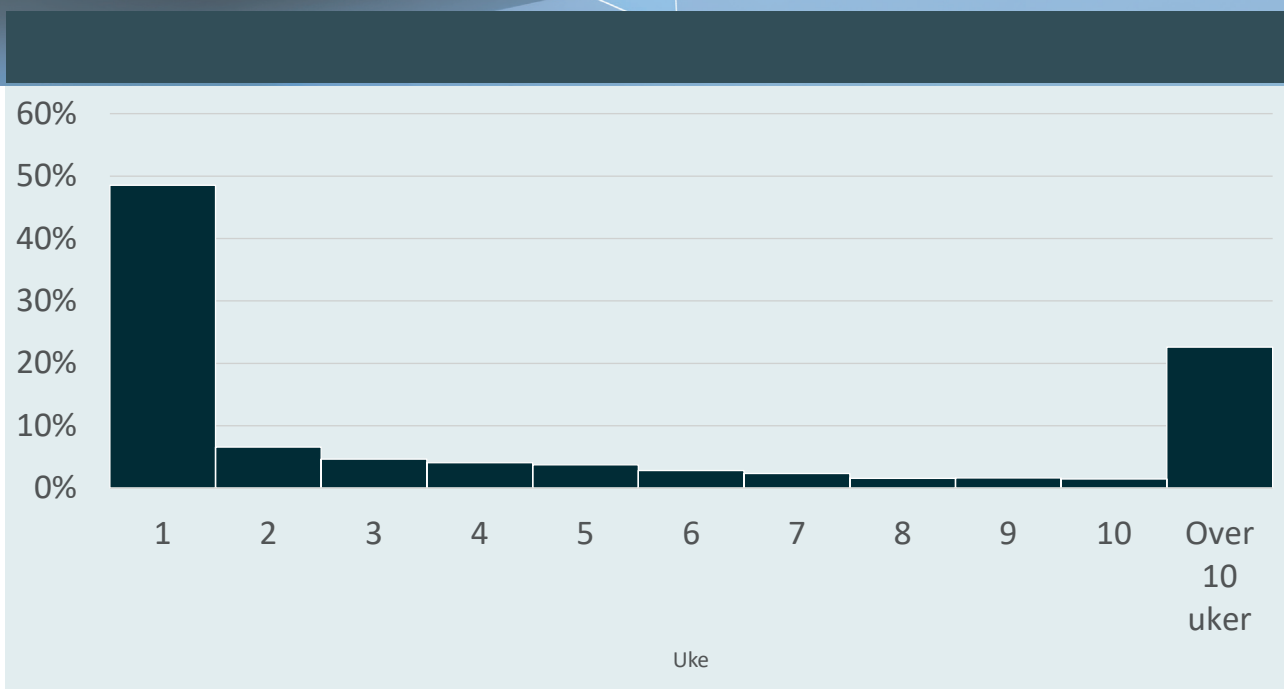


Flest henvendelser registreres nær overtagelse

Omtrent halvparten av alle henvendelser registreres i løpet av de seks første ukene etter overtagelse. Deretter faller henvendelsene.

Om lag 8 prosent av henvendelsene er registrert før overtagelse, og 23 prosent er registrert mer enn 15 uker etter overtagelse.





Sakenes varighet fra henvendelse til avslutning

Nær halvparten av sakene er avsluttet innen en uke.

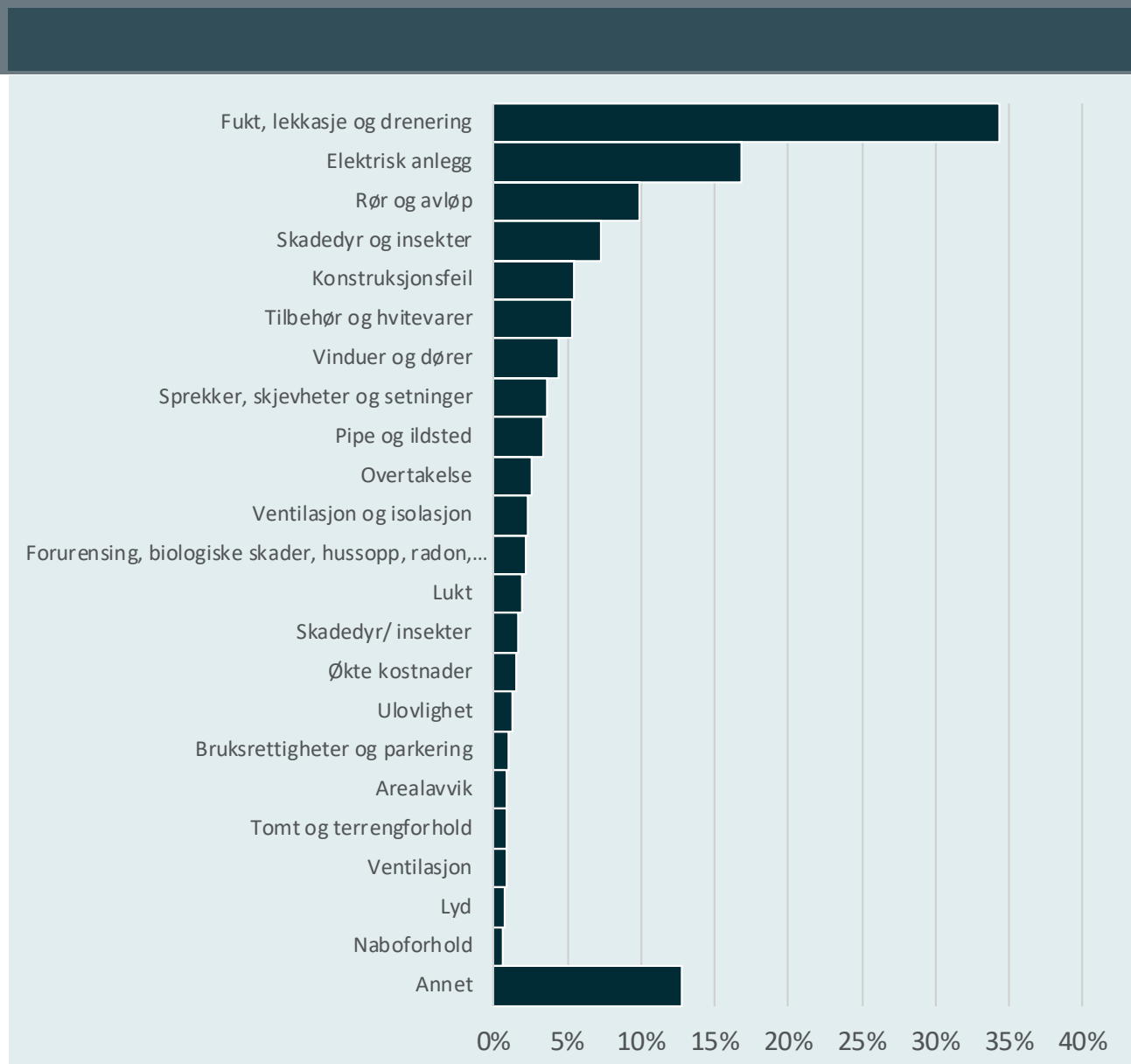
Det kan skyldes at henvendelsene i stor grad er spørsmål og raske avklaringer, mens sakene som tar mer enn 10 uker i stor grad er mer omfattende.

Andel saker som inkluderer ulike typer feil

Saker omfatter ofte henvendelser om flere feil i samme bolig.

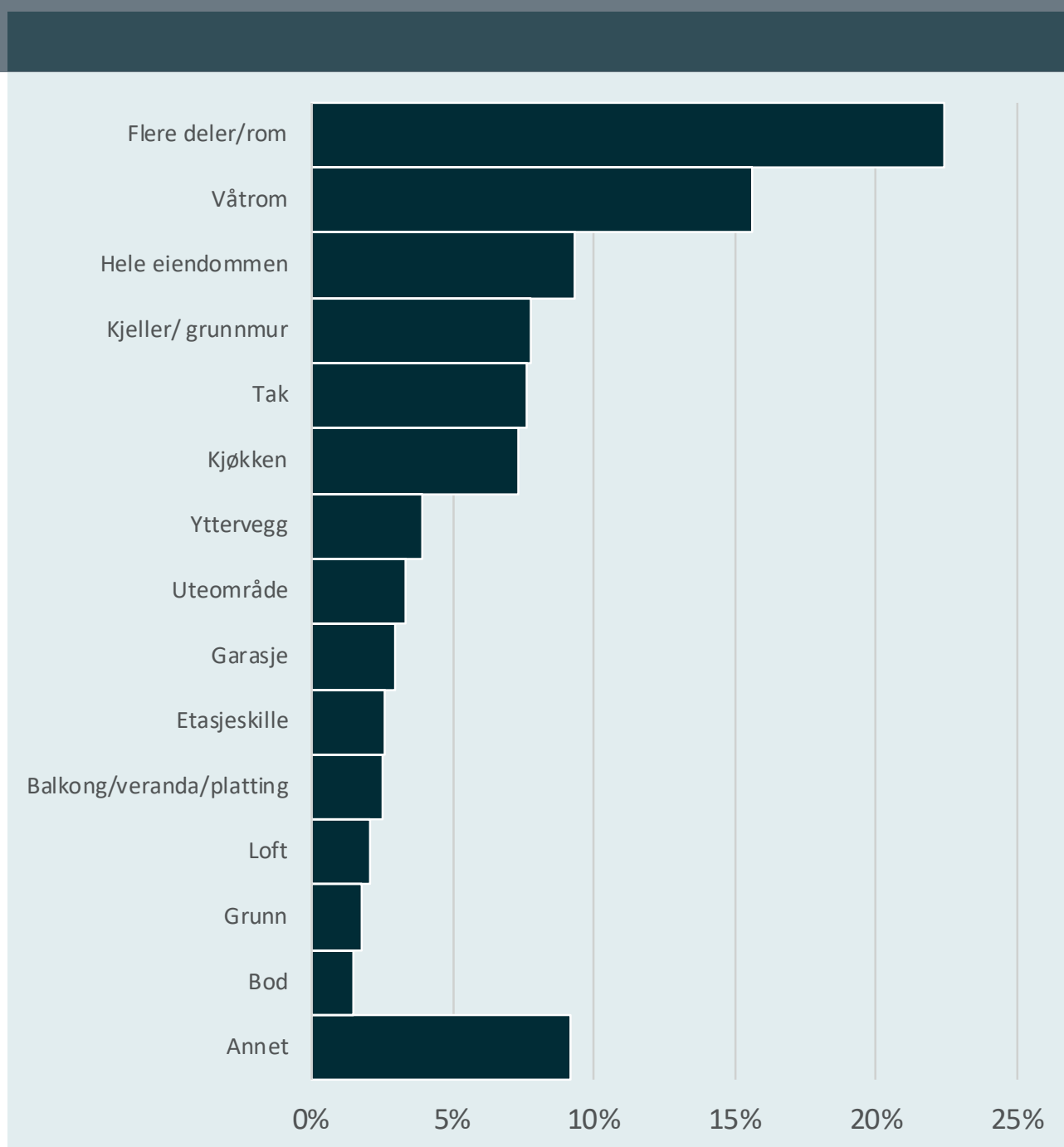
Figuren viser at drøyt en tredjedel omfatter bl.a. fukt, lekkasje og/eller drenering. Feil ved elektrisk anlegg, rør og avløp, samt skadedyr og insekter er også ofte tatt opp. Når det gjelder elektriske anlegg er selve undersøkelsesnivået noe lavere. Selv om andel saker er høyt, er det imidlertid positivt at kostnadsnivået ikke er dramatisk høyt. Under kategorien «annet» er det bl.a. registrert henvendelser av bagatellmessig karakter.

Når det gjelder lovlighet, har eiendomsmeglere arbeidet enda mer systematisk for å få frem og informere om eiendommers lovlige bruk, samtidig som det i tilstandsrapporter utarbeidet av medlemmer av Norsk takst også er egne kontroller av byggetegninger som avslører flere ulovligheter enn tidligere.



Hvor registreres feil?

Der hvor vi har informasjon om hvor feil er registrert, ser vi at det ofte er i flere deler av boligen/eiendommen. Samtidig skiller våtrom seg ut, ofte i sammenheng med fukt- og lekkasjeskader.



Hva utleder vi av dataene fra reklamasjoner

- De fleste reklamasjoner kommer nær overtakelsestidspunktet.
- Over halvparten av henvendelsene til selgerforsikringen løses i løpet av en uke.
- En stor andel henvendelser er spørsmål som avklares raskt, og går ikke til reklamasjon.
- En stor andel henvendelser er bagatellmessige/under egenandelen på 10.000 kr.
- Det oppstår færre alvorlige konflikter som følge av bedre informasjon fra selger.
- Utfordrere som Fremtind Forsikring bidrar til mer effektive forsikringsoppgjør.
- Kun 1 av 5 henvendelser tar mer enn 10 uker å håndtere.
- Dokumentasjon har blitt viktigere for alle parter i bolighandelen.
- Selgerne anstrenger seg mer for å innfri opplysningsplikten i loven.
- Forskriftskravene til tilstandsrapportene virker skjerpende på takstingeniører.
- Lovens krav til opplysninger virker skjerpende på eiendomsmeglere.
- Salgsprosessen har blitt mer transparent.
- Kjøperne har et insentiv til å sette seg grundig inn i salgsdokumentene, men mange bagatellmessige henvendelse tyder på at mange fortsatt misforstår rettighetene sine.
- God salgsdokumentasjon gjør det enklere å avklare kjøpers forventninger. Det gir færre skuffelser og demper konfliktnivået i forhold til tidligere.
- Lovendringene har bidratt til skjerpet konkurranse og økt innovasjon/nytenkning i forsikringsmarkedet.
- Utfordrere på selgerforsikringsiden bidrar til raskere, mer løsningsorientert dialog med kjøpers forsikringsgiver, og mindre konfliktfylt håndtering av reklamasjoner.
- Størrelsen på forsikringsoppgjørene varierer mye, men i gjennomsnitt er skadene på et moderat nivå. Fremtinds tall viser et gjennomsnittlig oppgjør på 90.000 kroner.



I hvilken grad eskalerer reklamasjoner til domstolene?

Domstolsadministrasjonen har foreløpig ikke statistikk over saker etter endringene i avhendingsloven (vil komme etterhvert). Men det meldes om et svært lite antall stevninger/lav konflikt-eskalering etter endringene.

Sakene løses raskere av utfordrerne på selgerforsikrings siden. Som oftest i ordinær saksbehandling, unntaksvis gjennom Finansklagenemnda og i internt klagesystem.

Fremtind har gjennomført kun et par rettsmeklinger og et par utenrettslige meglinger etter lovendringene.



Mye er bra, men en risikofaktor bør lukkes snart

Seriøse takstingeniører leverer godt på strenge forskriftskrav, men manglende kompetansekrav utgjør en risiko for useriøse aktører.

Mangelfulle tilstandsrapporter kan bli en konfliktrigger på sikt, når det avdekkes alvorlige feil som skulle vært dokumentert i tilstandsrapporten.

Erfaringen fra eiendomsmeglingsbransjen er at kompetansekrav bidrar til en tryggere og mer kostnadseffektiv handel.

Strenge krav til uavhengighet mellom bygningssakkyndige og partene i bolighandelen, inkludert eiendomsmeglere og forsikringsselskap, er avgjørende for troverdigheten og omdømmet til takstbransjen.

Tilstand på norske boliger og forbrukers trygghet i bolighandelen



Huseierne



Norsk takst