

FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

En bolig til besvær? Konflikter ved kjøp av brukt bolig i Norge

Alexander Schjøll og Christian B. Holth Thorjussen

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET



© Forbruksforskningsinstituttet SIFO
OsloMet – storbyuniversitetet
SIFO-Rapport 16 – 2019

Forsidefoto: Gilles Desjardins on Unsplash


Forbruksforskningsinstituttet SIFO
OsloMet – storbyuniversitetet
Stensberggt. 26 – 7. etg.
Postboks 4 St. Olavs plass
0130 Oslo
www.oslomet.no/om/sifo

Forbruksforskningsinstituttet SIFO utgir:

- Rapporter – som er kvalitetssikret og godkjennes av SIFO ved direktør/forskningsledere
- Notater – som godkjennes av prosjektleder.

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporter lagt ut på Internett, er lagt ut kun for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

STORBYUNIVERSITETET
FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

Tittel En bolig til besvær? Konflikter ved kjøp av brukt bolig i Norge	Antall sider 76	Dato 28. desember 2019
Title A housing for trouble? Conflict in buying used homes in Norway	ISBN 978-82-7063-502-3	
Forfattere Alexander Schjøll og Christian B. Holth Thorjussen	Prosjektnummer 201248	Faglig ansvarlig sign. 
Oppdragsgiver Barne- og familiedepartementet		
Sammendrag Vi benytter en spørreundersøkelse til å si noe om kunnskap om regelverket rundt kjøp av brukte boliger. Spesielt ønsker vi å si noe om konfliktnivået. Vi finner at kunnskapen om regelverket er mangelfull. Vi finner at én av fem boligkjøpere var misfornøyde med boligkjøpet sitt. Av dem som var misfornøyde, endte 35 % opp med å klage. Rundt 50 % av klagerne fikk medhold, i det minste delvis.		
Summary We use a survey to investigate the knowledge about the law regulating sales of used homes in Norway. We have the conflict level between buyer and seller of used home of particular interest. We find that people has low knowledge of the law. One out of five byers of used homes were dissatisfied. Among these, 35% ended up with complaining. About 50% of the complainants won the case, at least partly.		
Stikkord Boligmarked, avhendingslova, konflikt, spørreundersøkelse		
Keywords Housing market, law regulating sales of used homes, conflict, survey		

Forord

Denne rapporten er skrevet på oppdrag fra Barne- og familiedepartementet (BFD). Bakgrunnen for oppdraget er en revidering av avhendingslova. BFD ønsket at SIFO gjennomfører en «nullpunktsanalyse». Tanken er at vi får et bilde av dagens situasjon før den nye loven trer i kraft. Det er snakk om å gjøre en tilsvarende undersøkelse om noen år, når loven har virket en stund. Det er verdt å påpeke at denne undersøkelsen ikke har som mål å evaluere den nye loven, det er kun snakk om å si noe om situasjonen før implementering.

Spesielt har BFD vært opptatt av konfliktnivået i det norske boligmarkedet. Med det forstår vi ikke bare antall saker som havner i rettsvesenet eller andre organer for å løse konflikt, men hvor mange kjøpere av brukte boliger som ikke er fornøyd med kjøpet.

Gjennom Forbrukersektorens brukerutvalg (FSB) har BFD kommet med innspill til spørreskjemaet som er benyttet. I FSB sitter også representanter for Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet og SIFO. Alle har kommet med gode innspill til spørreskjemaet. Spørreskjemaet har også vært diskutert i SIFOs avdeling Forbrukerpolitikk- og økonomi. Vi vil takke alle for gode innspill. Vi vil også takke BFD for et meget spennende og viktig oppdrag.

Vi vil også takke Bjørnar Karlsen Kivedal ved Housing Lab – Nasjonalt senter for boligmarkedsforskning på OsloMet for tips til hvordan datasettet kan vektes.

Oppdragsgiver har vært med på å utforme spørreskjemaet som ligger til grunn for analysene. Oppdragsgiver har også hatt mulighet til å kommentere på rapporten før den ble offentliggjort. SIFO står likevel ene og alene om det faglige ansvaret og har stått fritt til å avvike fra oppdragsgivers innspill.

Data er samlet inn av Norstat.

Rapporten er kvalitetskontrollert av Mary Ann Stamsø ved Høgskolen Innlandet. Vi vil takke for hennes gode bidrag.

Oslo, desember 2019

Forbruksforskningsinstituttet SIFO

OsloMet – storbyuniversitetet

Innholdsfortegnelse

Forord.....	3
Sammendrag	9
1 Innledning	11
1.1 Bakgrunn.....	11
1.2 Oppdrag og målsetning	11
1.3 Struktur	12
2 Metode.....	13
2.1 Valg av metode	13
2.2 Gjennomføring av undersøkelsen	13
2.3 Beskrivelse av utvalget.....	13
2.4 Spørreskjemaet.....	14
2.5 Respondentenes vurdering av spørreskjemaet	15
2.6 Sammenligning av utvalget med Norges befolkning	15
Kjønn.....	16
Alder	16
Bosted	17
Inntekt.....	17
Utdanning	18
Husholdstype.....	19
2.7 Oppsummering om metode.....	20
3 Tidligere forskning.....	21
3.1 Samfunnsøkonomisk teori.....	21
Asymmetrisk Informasjon.....	21
Uheldig utvalg.....	21
Auksjonsform som salgsmetode	22
Innføring av forsikring i et marked.....	23
3.2 Klage-trappen: En modell for klaging.....	24
3.3 Resultater fra empiriske studier.....	25
Internasjonale studier av boligmarkedet.....	25
EU-kommisjonens studie	26
Norske studier	27
3.4 Oppsummering	29
Hva er et høyt konfliktnivå?.....	29
4 Forståelse av regelverket ved kjøp av bruktbolig.....	31

4.1	Kunnskap om erstatning ved feil og mangler.....	31
4.2	Forståelse av «solgt som den er»	31
4.3	Oppsummering	33
5	Hva slags boliger omsettes?	35
5.1	Boligtype	35
5.2	Når boligen ble omsatt	35
5.3	I hvilket fylke boligen ble omsatt.....	36
5.4	Prisene på boligene som ble omsatt.....	37
5.5	Oppsummering	40
6	Overordnet bilde av klaging.....	43
6.1	Innledning	43
6.2	Hvor mange var misfornøyde?	43
6.3	Til hvem klaget man?	43
6.4	Om man fikk medhold for sin klage	44
6.5	Estimering av klage-trappen.....	47
6.6	Salgspris og klaging	50
6.7	Vurderte å klage, men gjorde det ikke	51
6.8	Oppsummering	52
7	Årsaker til klaging.....	53
7.1	Feil/mangler ved boligen	53
7.2	Hvor mange som klaget	55
7.3	Sosioøkonomiske faktorer hos kjøperne	56
	Kjønn.....	56
	Alder.....	57
	Utdanning	58
	Inntekt.....	59
7.4	Egenskaper ved boligen.....	60
	Type bolig.....	60
	By vs. land.....	61
	Salgspris.....	62
	Dødsbo.....	63
	Oppsummering om egenskaper ved boligen.....	63
7.5	Forsikring	64
7.6	Informasjon mellom selger og kjøper.....	65
7.7	Strukturell ligningsmodell	67
	Spesifisering av modellen	67
	Resultat av modellen	69

7.8 Oppsummering	71
8 Oppsummering og diskusjon	72
8.1 Hovedfunn.....	72
8.2 Diskusjon	72
8.3 Konklusjon	73
Referanser.....	75
VEDLEGG: Spørreskjema	77
Felles introduksjon	77
Spørreskjema kjøpt bolig.....	77
Spørreskjema solgt bolig.....	85

Sammendrag

I denne rapporten studerer vi kunnskap om regelverket rundt kjøpt av brukt bolig. Vi er spesielt opptatt av konfliktnivået, dvs. i hvilken grad boligkjøperne er misfornøyde med kjøpet. Bakgrunnen for å studere dette nå er et Stortinget har vedtatt en ny lov som regulerer salget av brukte boliger i Norge (avhendingslova). Da kan det være gunstig med en forståelse av situasjonen før den nye loven trer i kraft.

Vi har gjennomført en spørreundersøkelse med et utvalg på 2 003 respondenter som har kjøpt og/eller solgt bolig de siste tre årene. Kun bolig er med, ikke hytte, fritidsbolig eller næringsseiendom (med unntak av gårdsbruk).

Vi finner at både kjøpere og selgere synes å ha dårlig oversikt over regelverket som regulerer salgsprosessen av brukte boliger. Kun 13 % er klar over at feil/mangler må utgjøre 5-6 % av kjøpesummen før man kan regne med å få erstatning.

Det må sies å være overraskende at kjøpere og selgere svarer forskjellig hva en kjøper kan regne med å få utbedret av feil/mangler ved boligen som avdekkes etter overtakelse. De aller fleste respondentene i vårt utvalg har både kjøpt og solgt bolig, de ble randomisert til enten å svare som kjøper eller selger. Man skulle da tro at de kunne både tenke som kjøper og selger, men det er ikke tilfellet. De som svarer som kjøper mener i signifikant større grad enn dem som svarer som selger at kjøper bør kunne kreve mer enn hva dem som svarer som selger svarer. Det kan tyde på at man svarer ut fra en slags partisk rolle, selv om man er tildelt rollen.

Den typiske boligen som blir omsatt er en leilighet i Oslo og ble bygget mellom 1971 og 1974. Leiligheten koster mellom 2 og 2,5 millioner kr og er ca. 68 kvadratmeter stor. Det gir en kvadratmeterpris på ca. 23 000 kr.

Vi klassifiserer boligkjøpere som klaget eller vurderte å klage på boligkjøper som misfornøyde boligkjøpere. De vanligste feilene som gjorde at boligkjøperne var misfornøyde var feil i det elektriske anlegget, byggefeil og feil i VVS-systemet.

Én av fem av boligkjøperne er misfornøyde. Av boligkjøperne som var misfornøyd, endte 35 % opp med faktisk å klage. Klagen går da typisk til megler eller et forsikringsselskap. Rundt 50 % av klagerne fikk helt eller delvis medhold.

Fra en strukturell ligningsmodell forsøker vi å analysere hvorfor boligkjøperne klager. Vi finner at manglende kunnskap om boligen hos kjøper er den viktigste grunnen til at man klager. Videre har vi at boligkjøperforsikring øker sannsynligheten for å klage, mens en god tilstandsrapport reduserer klagesannsynligheten.

1 Innledning

Bolig er normalt det største enkeltkjøpet en forbruker gjør i livet. Det i seg selv tilsier at boligkjøp har meget stor forbrukerpolitisk verdi. Det er mange millioner kr som står på spill. Et feilkjøp kan derfor få dramatiske konsekvenser for privatøkonomien. Basert på dette er det sentralt å ha en god oversikt over status i det norske boligmarkedet. Spesielt er det sentralt å forsøke å minimere konfliktnivået, dvs. antall misfornøyde boligkjøpere.

Mye kan tyde på at det er et stort konfliktnivå i markedet for brukte boliger i Norge (se kapittel 3.3). Et høyt konfliktnivå tyder på en vesentlig markedssvikt, der mange ressurser går med til advokater og rettsbehandling. Sett fra et samfunnsøkonomisk synspunkt er dette uheldig. I vår rapport vil vi forsøke å si noe om årsakene til disse konfliktene.

1.1 Bakgrunn

Justis- og beredskapsdepartementet (JD) hadde sommeren 2018 høring på forslaget om endringer i Lov om avhending av fast eiendom (avhendingslova), se JD (1992).

Konkret ønsker de å endre:

- Begrensninger i adgangen til å ta alminnelige forbehold. Dvs. at man ikke kan bruke formuleringer som «solgt som den er».
- Presisering av det alminnelige mangelsbegrepet, dvs. hva man kan måtte forvente å måtte utbedre for en brukt bolig.
- Presisering av kjøperens undersøkelsesplikt og krav til tilstandsrapportene. Dvs. hvordan sikre at kjøperen setter seg godt inn i relevante dokumenter ved kjøp.

I høringsbrevet JD har sent ut, se JD (2018), går det fram at det er et for høyt konfliktnivå ved bolighandler i Norge. JD mener at en forenklet og mer forutsigbart regelverk trolig vil redusere konfliktnivået. I følge Barne- og familiedepartementet (BFD) kan det være aktuelt å endre på andre lover enn bare avhendingslova som regulerer bolighandel i Norge for å bidra til å redusere konfliktnivået. Det er ventet at den nye avhendingslova tidligst trer i kraft sommeren 2020 (Dinside 2019).

1.2 Oppdrag og målsetning

Denne rapporten er skrevet på oppdrag for BFD. Av BFD ble SIFO bedt om å kartlegge årsakene til konfliktnivået i markedet for brukte boliger i Norge. Vi har dermed ikke én klar problemstilling vi har jobbet etter, men jobbet bredt og induktivt for å avdekke alle årsaker til konfliktnivået. Vi har sett på kunnskapsnivået hos kjøper og selger, vi har sett på selve boligen det er snakk om og om salgsprosessen.

Forbrukerrådet (2015) er en omfattende undersøkelse av konfliktnivået i det norske bruktboligmarkedet. Den omhandler kun saker om havner i rettsvesenet eller ett av de mange andre organene kan løse tvister mellom kjøper og selger. Vi ble spesifikt bedt om å se på de sakene som *ikke* havner i rettsvesenet eller i andre behandlende organer, i tillegg til de sakene som faktisk havner i rettsvesenet. Grunnen er at BFD

frykter at det er store mørketall. Dvs. mange kjøpere er misfornøyde med sitt bruktboligkjøp, men velger ikke å klage av ulike årsaker. Vi skal forsøke å si noe om denne gruppen.

Denne rapporten bygger på en spørreundersøkelse. Vi har altså ikke gjort en juridisk undersøkelse her, men sett på hvor fornøyde kjøpere og selgere av bruktbolig var med prosessen rundt boligkjøpet/salget. Det er altså ikke studert hvorvidt kjøper hadde *grunn* til å klage på kjøpet sett fra et juridisk synspunkt, men hvorvidt kjøper *mente* at man hadde grunn til å klage. Vi snakker altså her om subjektive forhold, ikke rent juridisk objektive.

Ut fra dette håper vi å kunne si noe om graden av konflikt i det norske markedet for bruktboliger, sett ut fra hvor mange kjøpere som var misfornøyde med kjøpet. Vi ønsker også å si noe om hvorfor kjøperne var misfornøyde. I tillegg har vi med selgernes syn.

Det også viktig for oss å understreke hva denne rapporten *ikke* skal gjøre. Det er ikke snakk om å gjøre en juridisk analyse. Hverken SIFO, eller andre enheter ved OsloMet, har juridisk kompetanse til å vurdere effekten av selve lovendringen(e), men vi er i stand til måle situasjonen for forbrukerne før og etter implementering av en lovendring. Det er altså snakk om å gjøre en forbrukerpolitisk analyse med bruk av samfunnsvitenskapelige metoder som presenteres i denne rapporten.

1.3 Struktur

Denne rapporten er bygget opp på følgende måte: I kapittel 2 redegjør vi for våre data og vår metode. Vi vil inngående forklare hva vi har gjort og hvorfor vi har gjort som vi har gjort. I kapittel 3 presenteres tidligere forskning som vi anser som relevant. Vi presenterer både økonomisk teori og funn fra empiriske undersøkelser. I kapittel 4-7 presenterer vi resultatene fra spørsmålene i undersøkelsen. I kapittel 4 presenteres forbrukernes forståelse av regelverket. I kapittel 5 presenterer vi hva slags boliger som omsettes. Kapittel 6 gir et overordnet bilde av klagingen. Vi presenterer hvor mange som var misfornøyde og til hvem man klaget. I kapittel 7 presenteres årsakene til klagingen, dvs. hvilke faktorer som gjør at kjøperne er misfornøyde. Kapittel 8 oppsummerer vi våre hovedfunn, deretter diskuterer funnene kort før vi konkluderer.

2 Metode

2.1 Valg av metode

I denne studien har vi valgt å gjennomføre en spørreundersøkelse. Det er to grunner til det: For det første ønsket oppdragsgiver å kunne generalisere fra resultatene. Da er spørreundersøkelser godt egnet, fordi vi ved hjelp av statistiske metoder kan si noe om representativitet. For det andre var det ønskelig å få et bredt bilde av prosessen rundt boligkjøp. Da er spørreundersøkelser godt egnet fordi man kan nå ut til mange personer raskt og spørre om forskjellige tema.

I dette kapittelet vil vi redegjøre for vår metode. Vi vil ta opp problematiske sider ved våre metodevalg der dette er aktuelt.

2.2 Gjennomføring av undersøkelsen

Spørreundersøkelsen ble gjennomført i regi av Norstat ved hjelp av en e-maillenke. Norstat har et panel med mange tusen personer som har sagt seg villig til å svare på spørreundersøkelser. De sendte ut e-mail med lenke til å gjennomføre spørreundersøkelsen på web. Norstat stod kun for selve datainnsamlingen, mens det var SIFO som laget spørreskjemaet sammen med kommentarer fra de øvrige forbrukerinstusjonene i Norge (se forordet). Data ble samlet inn 4. september til 30. september 2019.

Målgruppen for undersøkelsen var personer bosatt i Norge i alderen 18-80 år som hadde kjøpt eller solgt bolig (ikke hytte eller fritidseiendom) de siste tre årene. Vi har altså ikke et vanlig representativt utvalg, slik vi gjerne har når vi gjennomfører spørreundersøkelser. Dette fordi vi kun har personer som har vært aktive i boligmarkedet siste tre år, noe som kun gjelder en liten del av befolkningen. Vi har imidlertid testet vårt utvalg med Statistisk sentralbyrås (SSB) boligstatistikk (SSB 2019a).¹ Vi fant da ingen signifikante forskjeller i fylke boligen ble omsatt i, type bolig og omsetningsår, som er de variablene SSB har i sin statistikk.

2.3 Beskrivelse av utvalget

Et kriterium for å bli med i undersøkelsen var at man hadde kjøpt eller solgt bolig (ikke hytte eller fritidsbolig) de siste tre år. Vi hadde derfor et innledende spørsmål om man hadde gjort dette. Kun dem som svarte «ja» på at de hadde gjort det kom med i undersøkelsen. Tabell 2-1 gir en oversikt over fordelingen av dette innledende spørsmålet.

¹ Takk til Bjørnar Karlsen Kivedal for å ha gjort oss oppmerksom på denne statistikken.

Tabell 2-1: Har du kjøpt eller solgt bolig (ikke hytte eller fritidsbolig) siste tre år?.

Svar	Prosent
Ja, kjøpt bolig	10
Ja, solgt bolig	3
Ja, både kjøpt og solgt bolig	7
Nei, ingen av delene	79
Sum	100
N	3 666

Det var 3 666 deltakere i Norstats panel som ble invitert til å svare på spørreundersøkelsen via e-mail, men som vi ser av tabell 2-1 var det hele 79 % av disse som var utenfor målgruppen. Av dem som var i målgruppen var det 2 720 som startet å besvare spørreundersøkelsen. 46 kom ikke med fordi det allerede var mange nok respondenter som hadde besvart undersøkelsen, vår kvote på 2 000 respondenter var altså fylt. 75 personer (3 %) valgte å ikke fullføre skjemaet. Det endelige utvalget bestod av 2 003 personer. Hvilken rolle de hadde i spørreundersøkelsen vises i tabell 2-2.

Tabell 2-2: Fordelingen av type respondenter.

Type respondenter	Frekvens	Prosent
Kjøpt bolig	838	42
Solgt bolig	272	14
Både kjøpt og solgt bolig	892	45
Sum	2 003	101

Respondenter som oppga at de både hatt kjøpt og solgt bolig ble automatisk og tilfeldig generert til enten spørreskjemaet for kjøpt bolig eller solgt bolig med like stor sjanse for å havne i hvert av de to spørreskjemaene.

Responsraten var på 74 %, noe som er veldig bra for Norstats undersøkelser.

2.4 Spørreskjemaet

SIFO laget et utkast til spørreskjema. Utkastet ble vist til Forbrukersektorens samarbeidsutvalg² som kom med kommentarer. Spørreskjemaet ble også diskutert internt på SIFO. Norstat krevde også noen små endringer for at skjemaet skulle passe med deres system.

² I dette utvalget sitter representanter fra BFD, Forbrukertilsynet, Forbrukerrådet og SIFO.

Hele spørreskjemaet finnes i VEDLEGG: Spørreskjema. Her finnes både spørreskjemaet til dem som solgte bolig og til dem som kjøpte bolig. Som vi ser er spørreskjemaene gjort så like som mulig.

2.5 Respondentenes vurdering av spørreskjemaet

Når man gjennomfører en spørreundersøkelse i regi av Norstat kan respondentene vurdere spørreundersøkelsen på en skala fra 1-5 der 1 er dårligste verdi og 5 er den beste verdien. Vurderingen er vist i tabell 2-3. Som tabell 2-3 viser, så fikk denne spørreundersøkelsen bedre score på samtlige parametere enn en gjennomsnittlig spørreundersøkelse gjennomført av Norstat i Norge siste 365 dager.

Tabell 2-3: Hva var din vurdering av spørreundersøkelsen?

Parameter	Sammenligningsgrunnlag	Denne spørreundersøkelsen
Generell brukertilfredshet	4,1	4,3
Design	4,1	4,2
Lengde	4,1	4,3
Tema	4,0	4,3

Det kan være verdt å merke seg at respondentene syntes temaet i denne spørreundersøkelsen var mer spennende temaene enn i den jevne spørreundersøkelsen de deltar i. Et vanskelig tema betyr altså *ikke* nødvendigvis at man misliker undersøkelsen. En grunn til at respondentene trolig har likt temaet er at det føles aktuelt for dem, de har jo nylig vært aktive i markedet. I tillegg er det neppe så mange spørreundersøkelser om bolig, så temaet kan ha fanget interesse av den grunn også.

2.6 Sammenligning av utvalget med Norges befolkning

Det er generelt viktig for oss at resultatene kan generaliseres til hele den voksne norske befolkningen. Normalt når man gjør spørreundersøkelser sammenligner man utvalgets representativitet for kjønn, alder osv. For denne undersøkelsen kan vi ikke gjøre det fordi det ikke finnes offisielle tall på hvem det er som kjøper eller selger bolig i Norge. Det kan derfor være interessant i seg selv å undersøke dette. I dette avsnittet vil vi derfor sammenligne utvalget med Norges befolkning langs de bakgrunnsvariablene vi har tilgang til. Vi vil teste om det er signifikante avvik mellom

vårt utvalg og befolkningen. Det er viktig å understreke at om slike avvik finnes, betyr ikke det at vårt utvalg er lite representativt.³

Kjønn

Ifølge SSB er det 50 % kvinner og 50 % menn som bor i Norge (SSB 2019b). I utvalget har vi 55 % kvinner og 45 % menn. Det er derfor signifikante forskjeller⁴ mellom populasjon og utvalg, noe som gjelder for begge kjønn. Kvinner er overrepresentert i vårt utvalg, mens menn er underrepresentert. Dette resultatet må sies å være overraskende, blant annet fordi det har tradisjonelt vært menn som står som ansvarlig for boliglånet (Din side 2003), og da skulle man kanskje tro at det samme gjaldt boligsalgsprosessen også. Imidlertid er kjøp og salg av bolig noe som skjer på husholdsnivå, ikke individnivå. Det betyr normalt at både kvinner og menn er involvert. Kjønnforskjellen skyldes derfor trolig tilfeldigheter.

Alder

For å kunne sammenligne med SSBs statistikk har vi delt utvalget inn i aldersgrupper. Tabell 2-4 sammenligner aldersfordelingen i populasjonen med den i utvalget.

Tabell 2-4: Sammenligning av populasjonens og utvalgets aldersfordeling.⁵

Aldersgruppe	Populasjon	Utvalg	Prosentvis avvik i tallverdi
18 år	4 %	0 %	4*
19-34 år	26 %	36 %	10*
35-66 år	51 %	54 %	3*
67-74 år	10 %	8 %	2*
Over 75 år	9 %	3 %	6*
Sum	100 %	100 %	
N	4 330 608	2 003	

I tabellen er alle prosentandelene mellom populasjon og utvalg signifikant forskjellige (de er alle markert med *). Vi ser at 18-åringene er underrepresentert, noe som ikke er overraskende. De fleste i den alderen går jo på skolen, og er ikke klar for å kjøpe egen bolig. I aldersgruppen 19-34 år er det som kjent mange som kjøper seg sitt første hjem. Følgelig er det ikke overraskende at denne gruppen er overrepresentert. Det samme gjelder for aldersgruppen 35-66 år, da er det mange som trenger mer plass fordi barna blir større eller at de trenger mindre plass fordi barna flytter hjemmefra. Endelig er det ikke overraskende at de to eldste aldersgruppene er underrepresentert. De ønsker trolig ikke å flytte mer, det måtte i så fall være til en omsorgsbolig.

³ Vi har valgt å ikke splitte opp utvalget i kjøpere og selgere i dette avsnittet fordi de fleste jo både hadde kjøpt og solgt, slik at det var tilfeldig hvilken rolle de ble tildelt.

⁴ Her, og i resten av rapporten, vil vi benytte 5 % som signifikansverdi. * angir en signifikant forskjell på dette nivået.

⁵ Kilde: SSB (2019b).

Bosted

Vi sammenligner populasjonens bosted med den i utvalget på fylkesnivå. Vi sammenligner prosentandelen som har kjøpt eller solgt bolig i de ulike fylkene i utvalget sammenlignet med hvor stor andel av befolkningen som bor i de ulike fylkene (SSB-tall). Dette er vist i tabell 2-5.

Tabell 2-5: Sammenligning av populasjonens og utvalgets bostedsfylke.⁶

Fylke	Populasjon	Utvalg	Prosentvis avvik i tallverdi
Østfold	5,6 %	0,4 %	5,2*
Akershus	11,7 %	11,8 %	0,1
Oslo	12,8 %	20,8 %	8,0*
Hedmark	3,7 %	3,8 %	0,1
Oppland	3,6 %	4,2 %	0,6
Buskerud	5,3 %	4,6 %	0,7
Vestfold	4,7 %	4,6 %	0,1
Telemark	3,3 %	2,1 %	1,2*
Aust-Agder	2,2 %	1,8 %	0,4
Vest-Agder	3,5 %	2,4 %	1,1*
Rogaland	8,9 %	6,4 %	2,5*
Hordaland	9,8 %	9,9 %	0,1
Sogn og Fjordane	2,1 %	1,1 %	1,0*
Møre og Romsdal	5,0 %	3,4 %	1,6*
Trøndelag	8,7 %	10,6 %	1,9*
Nordland	4,6 %	3,4 %	1,2*
Troms	3,1 %	2,3 %	0,8*
Finnmark	1,4 %	0,4 %	1,0*
Sum	100 %	100 %	
N	5 328 212	2 003	

For fylke ser vi at det er store forskjeller. Det er kun åtte fylker som *ikke* har avvik. Typisk ser vi at fylker som har stort sett befolkningen boende mer ruralt er underrepresentert, mens fylker der folk bor mer urbant er sterkt overrepresentert. Imidlertid er forskjellen mindre enn man skulle tro, for eksempel har Akershus, som kjent hatt sterk befolkningsvekst, ikke overrepresentert slik man kanskje skulle forventet. Det samme må sies om Hordaland. Norges nest største by ligger jo i det fylket, men likevel er det ikke avviket mellom vårt utvalg og andelen av befolkningen som bor der.

Inntekt

For inntekt har vi valgt å benytte husholdsinntekt. Det er grunn til å tro at det er den samlede inntekten i husholdet som respondenten er medlem av som betyr noe for kjøpekraften, ikke hva den enkelte respondent har som inntekt. I tillegg har vi valgt å

⁶ Kilde: SSB (2019b).

spørre om inntekt før skatt, siden det er den vanlige måten folk forholder seg til inntekt på.

I tabell 2-6 sammenlignes utvalgets inntekt med den i populasjonen. Vår inntektsvariabel var litt annerledes inndelt enn den SSB opererer med. Vi måtte derfor slå sammen noen kategorier for å kunne sammenligne. I tillegg har SSB inntekt etter skatt, mens vi altså har før skatt. En siste forskjell er at SSBs tall er fra 2017, mens vi har fra 2019.⁷ Alt dette gjør at det blir vanskelig å sammenligne utvalgets fordeling med den i populasjonen.

Tabell 2-6: Sammenligning av populasjonen og utvalgets inntektsfordeling.⁸

Inntekt i kr	Populasjon	Utvalg	Prosentvis avvik i tallverdi
Under 200 000	7 %	2 %	5*
200 000 - 400 000	29 %	9 %	20*
400 001 - 500 000	12 %	9 %	3*
500 001 - 1 000 000	39 %	45 %	6*
1 000 001 og over	12 %	35 %	23*
Sum	100 %	100 %	
N	2 368 453	1 744	

Det er altså vanskelig å sammenligne populasjonens inntektsfordeling med den vi har i utvalget fordi tallene har forskjellig grunnlag. Som vi ser av tabell 2-6 er ingen inntektskategorier som *ikke* har signifikante avvik. Det betyr nødvendigvis likevel ikke at utvalget er ikke sammenlignbart med Norges befolkning, det kan vi ikke si noe om pga. dårlig sammenligningsgrunnlag.

Det er verdt å merke seg at 12 % ikke ønsket å oppgi inntekt. Det er en potensiell feilkilde, fordi de som ikke ønsker å oppgi inntekt kan ha systematisk avvikende svargivning enn øvrige respondenter.

Utdanning

Tabell 2-7 sammenligner utvalgets utdanningsnivå med nivået i populasjonen.

⁷ Vi kunne justert SSBs tall ut fra gjennomsnittlig lønnsvekst, men med tanke på at det er forskjeller mellom netto og brutto, har vi valgt å ikke gjøre det.

⁸ * angir signifikant forskjell. Populasjonen er etter skatt, mens utvalget er før skatt. Kun dem som ville oppgi inntekt er med i kolonnen for utvalg. * angir signifikant forskjell. Kilde: SSB (2019c).

Tabell 2-7: Sammenligning av populasjonens og utvalgets utdanningsnivå.⁹

Utdanningsnivå	Populasjon	Utvalg	Prosentvis avvik i tallverdi
Grunnskole	26 %	3 %	23*
Videregående	40 %	24 %	16*
Kort universitet/høyskole	24 %	44 %	20*
Lang universitet/høyskole	10 %	27 %	17*
Annet	-	3 %	-
Uoppgitt eller ingen fullført utdanning	1 %	-	-
Sum	100 %	100 %	
N	4 339 490	2 003	

Som vi ser har utvalget betydelig høyere utdanning enn populasjonen. Dette er helt vanlig i spørreundersøkelser, folk med utdanning er mer tilbøyelige til å delta. For denne undersøkelsens del vet vi ikke om avviket skyldes tilbøyeligheten til å delta i spørreundersøkelser eller om det faktisk er slik at folk med høyere utdanning oftere skifter bolig enn dem med lav utdanning.

Husholdstype

Med type hushold forstår vi hvem man bor sammen med. I tabell 2-8 sammenlignes utvalgets husholdstype med den i populasjonen.

Tabell 2-8: Sammenligning av populasjonens og utvalgets husholdstype.¹⁰

Husholdstype	Populasjon	Utvalg	Prosentvis avvik i tallverdi
Bor alene	39 %	21 %	18*
Bor med venner/ i kollektiv	4 %	2 %	2*
Bor med samboer/ ektefelle uten barn	24 %	39 %	15*
Bor med samboer/ ektefelle med barn	26 %	30 %	4*
Bor alene med barn	7 %	7 %	0
Bor hos mine foreldre	-	1 %	-
Annet	-	1 %	-
Vil ikke svare	-	0 %	-
Sum	100 %	100 %	
N	2 368 453	2 003	

Som vi ser av tabellen er det store forskjeller mellom utvalg og populasjon når det gjelder husholdstype. I utvalget er mennesker som bor alene underrepresentert, mens de som bor sammen med partner med/uten barn er overrepresentert. Om dette skyldes

⁹ * angir signifikant forskjell. Kilde: SSB (2019c).

¹⁰ * angir signifikant forskjell. Kilde: SSB (2019b).

faktiske forhold er vanskelig å si, men det er velkjent at det er vanskelig å rekruttere folk som bor alene til å svare på spørreundersøkelser.

2.7 Oppsummering om metode

Vi har valgt å benytte en spørreundersøkelse fordi vi har valgt å gå bredt ut om hvordan folk som har vært aktive i boligmarkedet de siste tre år har opplevd prosessen med kjøp eller salg av brukt bolig. Fordelen med metoden er at vi kan fange opp mange forhold. Ulempen er at dette er en spørreundersøkelse, vi vet kun hva folk svarer, det kan være avvik mellom det og de faktiske forhold. Typisk kan det gjelde for bolighandler som ligger nesten tre år tilbake.

Vi konkluderer med at metoden er optimal, gitt formålet. Imidlertid er det alltid rom for forbedringer, blant annet kunne utvalget vært større.

3 Tidligere forskning

I dette kapittelet vil vi presentere det vi mener er relevant tidligere forskning. Først vil vi se på standard samfunnsøkonomisk teori og hvordan den kan brukes på markedet for brukte boliger. Deretter vil vi presentere klage-trappen, dvs. en skjematisk framstilling hvordan en klageprosess kan fungere. Videre vil vi se på resultater av empiriske studier om boliger og bygg generelt. Til slutt vil vi gi en oppsummering. Da vil vi spesielt forsøke å si noe om hva vi skal forstå med et høyt konfliktnivå.

3.1 Samfunnsøkonomisk teori

Asymmetrisk Informasjon

For mange varer og produkter kan de fleste mennesker selv gjøre en ganske god vurdering av produktkvalitet. For brukte boliger derimot, er det ofte vanskelig å bestemme kvaliteten, siden brukte boliger er komplekse og ofte kreves det mye kunnskap for å vurdere i hvilken teknisk stand en bruktbolig er. Kjøperen må på kort tid sette seg inn i mye informasjon. Innen samfunnsøkonomi er det utviklet mye teori som har til hensikt å beskrive markeder hvor kjøpere ikke har tilgang til tilstrekkelig informasjon om et produkt. Slike markeder er beskrevet som markeder med asymmetrisk informasjon. Asymmetrisk informasjon betyr typisk at selgeren vet mer om produktet som blir solgt enn kjøperen.

Uheldig utvalg

Markeder med stor grad av asymmetrisk informasjon, altså hvor en part vet mye mer om produktet enn den andre, er visst å ikke være velfungerende eller være samfunnsøkonomisk ineffektive. Det mest innlysende er at markedet blir preget av en høyere grad av risiko enn hva som er ønskelig. En konsekvens av dette er at man for eksempel får en overvekt av lavkvalitetsprodukter, såkalt uheldig utvalg i markedet.

Uheldig utvalg i bruktboligmarkedet betyr at det er en større sannsynlighet for at bruktboliger med dårlig kvalitet blir lagt ut for salg. Det er fordi disse boligene får en relativt høy pris fordi kjøperne ikke er fullt ut i stand til å bedømme kvaliteten. Kjøperne greier ikke å vurdere boligkvaliteten tilstrekkelig, men vet at det finnes boliger av dårlig kvalitet, og priser derfor inn risikoen for å gjøre et «bomkjøp». Derfor blir det relativt mange lavkvalitetsboliger til salgs sammenlignet med det som er representativt for bruktboligmarkedet som helhet. Eierne av høykvalitetsboliger kan ha en noe svakere preferanse til å selge på grunn prisen på bruktboliger av høy kvalitet blir relativt lav (Varian 1993). Dette kan føre til forhøyet konfliktnivå mellom kjøper og selger av bruktbolig, på grunn av flere boliger av lav kvalitet på markedet.

Med andre ord fører asymmetrisk informasjon generelt til insentivproblemer. Selgere av brukte boliger vil ikke kunne få dekket inn kostnadene tilknyttet en kvalitetsøkning av boligen, da skillet mellom god og dårlig kvalitet ikke lett lar seg identifisere av boligkjøpere. Derfor vil man over tid få flere boliger av lav kvalitet (de ser fine ut, men er de facto ikke det). Vi presiserer at vi her bare gjengir standard samfunnsøkonomisk teori, og dens logiske forlengelse i bruktboligmarkedet. Om dette i praksis beskriver

virkeligheten i det norske bruktboligmarkedet er et empirisk spørsmål vi vil komme tilbake til.

Oppsummert, fører ulik tilgang til informasjon for selger og kjøper av brukte boliger til at boligene blir feilpriset, og dermed flere bomkjøp. Dette kan igjen godt tenkes å føre til et høyere konfliktnivå i boligmarkedet. Dette er også påpekt i regjeringens fornyet strategi for boligmarkedet (Departementene 2018).

I et marked med asymmetrisk informasjon lider både kjøper og selger. Kjøperne opplever mer usikkerhet. Dessuten har for mange av produkter lav kvalitet og det er økte kostnader ved å måtte lete lengre etter det produktet man ønsker å kjøpe.

Selgere, spesielt da selgere av varer med høy kvalitet, får ikke den «riktige» prisen på sitt produkt, og får dermed et økonomisk tap. Over tid vil asymmetrisk informasjon teoretisk sett forringe kvaliteten på produktene (i dette tilfellet bruktboligene) i markedet fordi man ikke får igjen alle vedlikeholdskostnadene.

Det er flere teoretiske løsninger for asymmetrisk informasjon i et marked. Generelt går disse løsningene ut på å øke tilgjengeligheten til informasjon for den aktøren som lider under mangel på informasjon. En vanlig teoretisk løsning er å innføre en upartisk tredjepart som er en ekspert på produktene i markedet.

Auksjonsform som salgsmetode

I dette avsnittet forklarer vi hvordan auksjon som salgsmetode kan påvirke konfliktnivået i et marked. Årsaken er at mange kjøpere gjør en logisk feilbedømming ved kjøp på auksjon, og vinneren ender opp med å betale for mye. Dette kalles «vinnerens forbannelse», og er et velkjent fenomen i den teoretiske samfunnsøkonomiske litteraturen.

Grunnen til feilbedømmingen kommer av at budgiverne i en auksjon ikke tar inn over seg at de ikke vet hva de andre budgivernes verdsetting av produktet er. I det øyeblikket man vinner budrunden vet vedkommende plutselig at man selv hadde den høyeste verdsettingen. Denne verdsettingen er da mest sannsynlig er feil (dvs. for høy) fordi alle andre budgivere hadde en lavere verdsetting. Med andre ord, man innser etter å ha vunnet budrunden at man har bydd for mye. Dette er et meget vanlig fenomen innen auksjoner, som har solid empirisk grunnlag. Denne effekten kan bli noe dempet av at man ser i hvilken grad andre budgivere forlater budrunden, noe som er tilfellet i budrunder for bolig. På en annen siden kan asymmetrisk informasjon forsterke effekten ved at vinneren kan tenke at «de andre budgiverne vet noe jeg ikke vet».

For å forklare fenomenet med vinnerens forbannelse kan man ta utgangspunkt i at produktet som det skal selges har en sann felles verdi hos alle potensielle kjøpere.¹¹ Hver potensiell kjøper har også i tillegg sin egen private verdsetting av produktet, utover den allmenne verdien. Man antar at gjennomsnittet av privat verdsetting er null, men at spredningen er avhengig av tilgjengelig informasjon. Ved lite tilgjengelig informasjon vil spredningen av privat verdsetting være mye større enn hva som er

¹¹ Denne verdien er ikke uten videre observerbar, men taksten er det nærmeste observerbare målet for sann en verdi i bruktboligmarkedet.

tilfellet ved mye tilgjengelig informasjon. Dette kommer av at med lite tilgjengelig informasjon om boligen må kjøperne gjøre flere antagelser om tilstand og verdi av boligen. Noen kjøpere vil derfor, rent statistisk, ha en stor overvekt av positive antagelser, og derfor ha en stor positiv privat verdsetting av boligen.

I en auksjon vil det være den personen med høyest verdsetting, og dermed høyest bud, som vinner budrunden. Det er det samme som å si at vinneren av budrunden er den som har det største avviket fra boligens sanne verdi. I et marked med asymmetrisk informasjon vil det være en høyere sannsynlighet for at denne kjøperen har bommet fullstendig med verdsettingen. Dette innser ikke kjøperen før vedkommende vinner budrunden. Videre er det logisk å anta at boliger som trenger renovering vil bli solgt til forholdsvis høy pris, da renoveringsbehov øker usikkerheten for verdsetting. Auksjonssalg har altså en spesiell dynamikk med asymmetrisk informasjon.

Oppsummert, økonomisk teori sier at kombinasjonen salg ved auksjon og asymmetrisk informasjon gjør boliger generelt dyrere, og spesielt blir boliger av lav kvalitet for dyre i forhold til den egentlige verdien. Dette vil skje til tross for vi har et flertall av kjøpere med en korrekt og edruelig bedømmelse av boligkvalitet og boligverdi. Det er da betimelig å anta at mange boligkjøpere overestimerer verdien på boligen slik at de betaler for mye for dårlig kvalitet, og dermed vil ønske å klage. Med dette i mente er det ikke rart at mange boligkjøpere beskyldes for å ha urealistiske forventninger til sin nye bosted (Kagel og Levine 1986; Varian 1993; Protector Forsikring 2017).

Innføring av forsikring i et marked

Begrepet moralsk risiko («moral hazard») er sentralt i teoretiske studier av forsikring. Moralsk risiko er effekten av forsikring på folks oppførsel. Oppførselen er uønsket, både fra et samfunnsøkonomisk perspektiv og fra forsikringsselskapets perspektiv. Dette fordi når man er forsikret så er det forsikringsselskapet som tar hoveddelen av kostnaden ved den forsikredes uønskede adferd.

Ved eierskifteforsikring¹² er det forsikringsselskapet som tar seg av en eventuell klage fra kjøper til selger. Dette gir et incentiv til selgere om å ikke være like pedantiske og nøye i salgsprosessen. Forsikringsselskapet forsøker å løse problemet med moralsk risiko ved å stille en rekke krav i forsikringskontrakten til den forsikrede.

Tilsvarende insentivendring vil en boligkjøper som kjøper boligkjøperforsikring¹³ ha. Med en boligkjøperforsikring, så koster det mindre for en kjøper å klage, og derfor vil det bli flere som «prøver seg» ved å klage på forhold som kanskje kan tolkes som mangler ved boligen. Det gir også et insentiv til å ikke undersøke boligen like nøye, siden kostnaden med klaging er lavere.

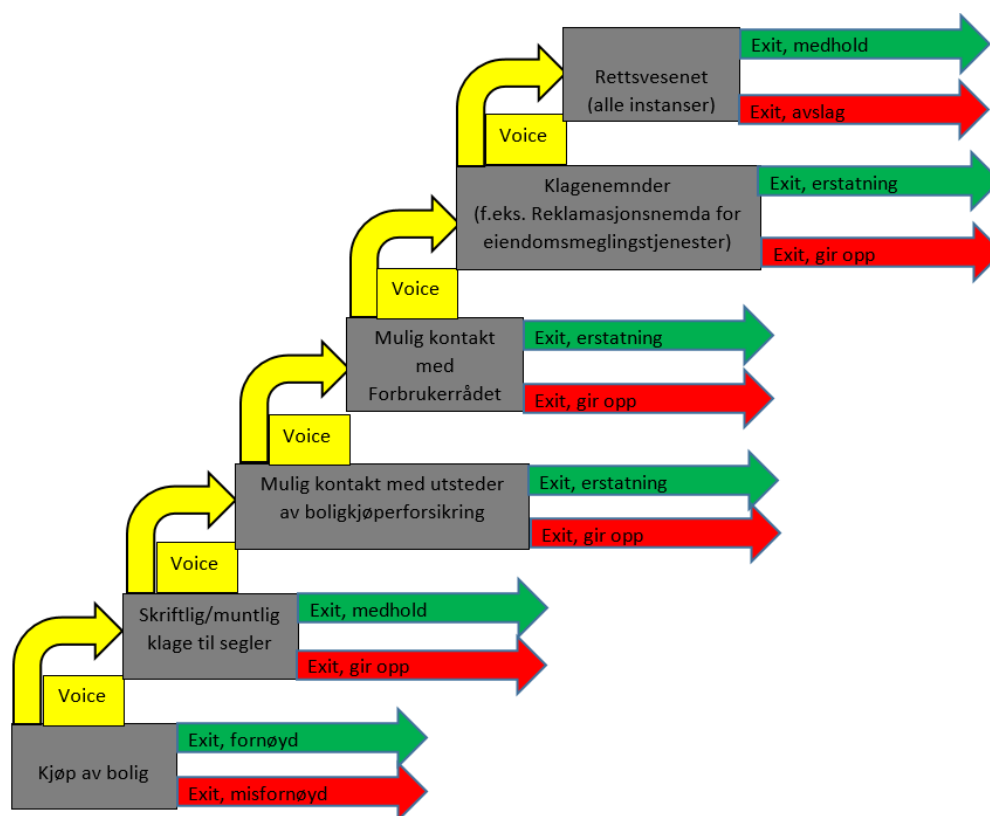
¹² Dette er en forsikring som selger tegner for å unngå krav mot seg selv fra kjøper og som skal hindre at selger må involvere seg i prosessen. Forsikringen tegnes før boligen annonseres. Forsikringen kalles også boligselgerforsikring.

¹³ Dette er, som navnet antyder, en forsikring som tegnes av kjøper før man overtar boligen. Tanken med forsikringen er at kjøper ikke trenger å bekymre seg over eventuelle feil og mangler som var ukjent før overtagelse. I tillegg vil forsikringsselskapet føre saken for kjøper.

Forsikring kan være et meget nyttig verktøy for boligkjøpere og selgere i å redusere risikoen knyttet til boligsalg. Samtidig skaper forsikringer også en incentivstruktur hos både kjøper og selger som kan virke konfliktøkende.

3.2 Klage-trappen: En modell for klaging

Som boligkjøper har man mange aktører man kan klage til hvis man er misfornøyd med boligkjøpet. Man kan gjøre alt fra å ta en kjøpp telefon til selger til å stevne selger for retten. Det er altså et slags hierarki i klagingen. I figur 3-1 framstilles dette hierarkiet som en trapp, der enkle og lite forpliktende henvendelsene er nederst, mens de omfattende og bindende henvendelsene er øverst.



Figur 3-1: En muligklage-trapp for en boligkjøper. Basert på Stø et al. (2007), figur 2-1.

Hensikten med klage-trappen er å vise gangen i en klageprosess mellom en boligkjøper og en boligselger. Nederst i trappen er kontakten mer uformell, og resultatene er ikke nødvendigvis bindende for partene. Dessuten er det kun kjøper og selger som er involvert, ingen tredjepart. Øverst i trappen er situasjonen motsatt. Det er mye som står på spill, blant annet fordi det tar tid å komme oppover i trappen. Dessuten blir hvert trinn dyrere i form av tid brukt og ekstern bistand, for eksempel advokater. Det er derfor ønskelig for alle parter at en klage løses på så lavt trinn som mulig.

På ethvert trinn i trappen har man valget mellom «Exit» og «Voice». Det første betyr at prosessen avsluttes, enten ved at klager (dvs. kjøper), er fornøyd eller misfornøyd. I det andre tilfellet framsetter man en klage til en (høyere) instans, dvs. man lar sin stemme høre.

Som nevnt er det kostbart for en boligkjøper å bringe klagen videre i trappen. Følgelig vil mange falle fra nederst, de vil ikke nødvendigvis klage engang selv om de er misfornøyde. Et viktig aspekt i denne rapporten er å tallfeste hvor stor andel av boligkjøpene som ender opp på ulike trinnene. Dette gjøres i kapittel 6.5.

3.3 Resultater fra empiriske studier

Internasjonale studier av boligmarkedet

Det er lite forskning om konflikter i det norske bruktboligmarkedet, de studiene som vi er kjent med presenteres om litt. Samtidig har det over mange år vært utstrakt forskning på boligmarkeder generelt, både nasjonalt og internasjonalt. Man har blant annet funnet empiriske tegn på asymmetrisk informasjon i det nederlandske boligmarkedet (de Wit og van der Klaauw 2013).

Det finnes mange studier som hevder at det er asymmetri i boligmarkedet. Ikke alle disse studiene handler om boliger for å bo i, men innsikten fra dem kan likevel være verdt å se på. For eksempel finner Garmaise og Moskowitz (2003) sterke tegn på asymmetrisk informasjon i markedet for kontorlokaler. Kjøpere har en tendens til å lete etter lokaler i nærheten av der de allerede er lokalisert, ikke lokaler langt unna selv om de kan være vel så attraktive. Videre vil kjøpere helst inngå kontrakter med selgere som har vært lenge i markedet. I tillegg finner denne studien at man unngår å handle med profesjonelle meglere fordi de typisk har en informasjonsfordel.

I Wong et al. (2014) argumenterer forfatterne for at prisen på en bolig består av to deler: Kvaliteten på selve bygningen og kvaliteten på nabolaget. Forfatterne hevder at kvaliteten på nabolaget er mindre asymmetrisk enn kvaliteten på selve boligen fordi kvaliteten på et nabolag er fellers for alle boligene i nabolaget, mens kvaliteten på en bestemt bolig gjelder kun for den aktuelle boligen. Denne studien benytter data fra Hong Kong. Det er interessant i et norsk perspektiv fordi også der sier lovverket at en bolig er «solgt som den er». Ved skille mellom verdien på nabolaget fra verdien på selve bygningen finner de at hus som har høy verdi på nabolaget, sammenlignet med verdien på selve bygningen, selges oftere enn for hus der det motsatte er tilfellet. Forfatterne mener at dette funnet styrker antakelsen om at boligmarkedet (i hvert fall i Hong Kong) er marked preget av asymmetrisk informasjon fordi informasjon om verdien av nabolaget er mer symmetrisk enn verdien av selve bygningen.

Levitt og Syverson (2008) finner at hus solgt av innehavere av eiendomsmeglerkontorer selges for signifikant høyere priser og var signifikant kortere i markedet enn hus som var eid av personer som ikke driver et eiendomsmeglerkontor. Dette tolker forfatterne som et tegn på asymmetri fordi kjøpere foretrekker en profesjonell selger.

Glen (2011) viser at utlendinger underinvesterer i mange lands boligmarked. Spesielt er det lite investeringer fra utlendinger i land i Asia og Afrika. I Vest-Europa er det derimot mange slike investeringer. Forfatteren argumenterer derfor med at i land der eiendomsrettighetene er godt beskyttet blir det investert. Dvs. i land der regelverk og institusjoner ikke er fullgode er det spesielt mye asymmetrisk informasjon som skremmer utlendinger fra å investere.

Nagler og Osgood (2006) studerer salg av små og mellomstore rancher i Arizona. Disse ranchene selges stort sett ikke til bønder, men til folk som vil ha dem som fritidsbolig. Forfatterne viser at kjøpere som ikke bor i Arizona, og dermed ikke kjenner statens klima så godt, har en tendens til å kun bry seg om hvor grønt det er på ranchen sin når de eier den, de bryr seg ikke om tilgjengelig statistikk for nedbør og klima. Når disse eierne skal selge har de en tendens til å selge når ranchen er som grønnest, men det betyr ikke nødvendigvis at det er da man bør selge. Følgelig utsetter eiere som bor utenbys salget av slike rancher til de er grønne. Typisk blir de solgt på et tidspunkt som ikke gir høyest pris, men på det tidspunktet de er på det grønneste.

En studie fra Sverige er Palm (2015). Han studerer hvordan markedet for kontorlokaler i Malmö kan være preget av asymmetrisk informasjon. Han studerer ikke kvaliteten på selve kontorlokalene, men heller dem som selger dem. Han finner at dem som tilbyr kontorlokaler online har en tendens til oftere å bli saksøkt i retten i forbindelse med salg av slike kontorlokaler. Det er altså et uheldig utvalg av dem som tilbyr kontorlokaler, ikke selve lokalene.

For å redusere problemene knyttet til asymmetrisk informasjon forslår Levitt and Syverson (2008) at enhver bolig har et slags «boligpass». I dette passet beskrives all nødvendig informasjon om boligen, slik som nøyaktig beskrivelse av konstruksjon, bygningskvalitet, energibruk osv. Dette ligner veldig på den utvidede tilstandsrapporten vi har i Norge. Målet med den rapporten er som kjent å redusere risikoen for kjøper ved at mer informasjon om boligen blir tilgjengelig.

EU-kommisjonens studie¹⁴

En omfattende spørreundersøkelse fra EU-kommisjonen (2018) viser at boligtransaksjonene går raskt i Norge sammenlignet med resten av Europa. Faktisk er det kun i Island at boligselgere rapporterer at salget har gått fortere. I Norge er 14 % av transaksjonene gjennomført på mindre enn én uke. Det kan bety at «det har gått litt fort i svingene», slik at man ikke har fått satt seg godt nok inn i boligens standard, beliggenhet osv. På den annen side kan det bety at markedet er effektivt, det er ikke behov for å bruke lenger tid.

Noe annet som går fort i Norge er tid brukt med eiendomsmegleren. Av kjøpere bruker 42 % kun 2-3 timer med vedkommende. Det tilsvarende tallet for selgere er 34 %. Dette er svært kort tid sammenlignet med andre europeiske land.

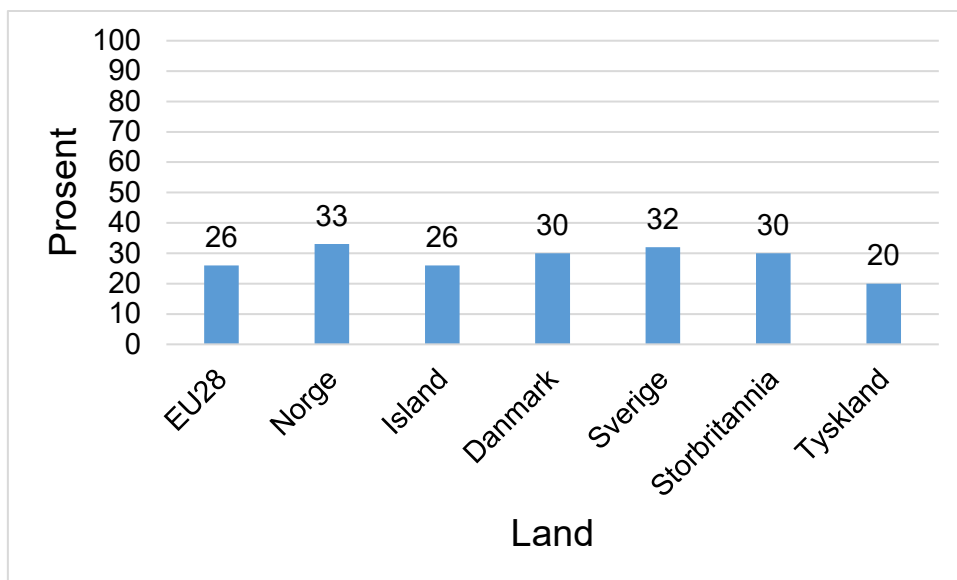
EU-studien viser også at konfliktnivået i Norge er lavt sammenlignet med Europa forøvrig. I EU28 var det i snitt 30 % av boligkjøperne som *ikke* hadde opplevd problemer med boligen etter overtakelse. I Norge var det tilsvarende tallet 46 %, kun Nederland hadde et bedre resultat enn hos oss. Skjulte feil var en viktig grunn til problemene, 17 % oppga dette.

Selv om det var relativt få i Norge som opplevde problemer var ikke kjøperne i Norge noe mer fornøyd enn kjøpere i andre europeiske land. Hos oss var 36 % og 53 % som

¹⁴ Dette avsnittet bygger på EU-kommisjonen (2018).

var hhv. «veldig fornøyd» og «nokså fornøyd» med boligen etter overtakelsen. Snittet i EU28 var tilsvarende hhv. 31 % og 57 %, altså temmelig likt.

Når man er misfornøyd kan man velge å klage. I Norge var det 33 % av dem som var misfornøyd som gjorde dette. Som vi ser av figur 3-2 var det 33 % som valgte dette i Norge. Snittet i EU28 var 26 %. Kun fire land har høyere klageandel enn Norge. Sånn sett har vi en stor andel misfornøyde boligkjøpere som faktisk klager.



Figur 3-2: Andel boligkjøpere som har klaget på boligkjøpet sitt i utvalgte europeiske land. Kilde: EU-kommisjonen (2018).

Norske studier

I de siste årene har det blitt publisert flere rapporter og undersøkelser om konflikter i det norske boligmarkedet. Her presenteres en oversikt over dem vi mener er de mest relevante.

I Forbrukerrådet (2015) presenteres en studie som er svært lik vår studie, begge benytter en spørreundersøkelse blant kjøpere av brukte boliger. Forbrukerrådet fant at 44 % opplevde ulike problemer knyttet til sitt siste bruktboligkjøp. Av de dem som oppga en årsak var de to vanligste svaralternativene «boligen viste seg å være i dårligere stand enn jeg antok da jeg kjøpte» og at «jeg synes i etterkant at jeg betalte for mye». Videre fant Forbrukerrådet at 14 % klaget eller reklamerte på siste bruktboligkjøp. Det var vanligst å klage til megler og til selger (like stor oppslutning om de to svaralternativene). Ni prosent vurderte å klage, men valgte å ikke gjøre det.

Forbrukerrådet (2017) presenterte en rapport for det norske boligmarkedet, spesielt da med hensyn til eierskifte- og boligkjøpsforsikring. Rapporten er først og fremst en kvalitativ rapport der de baserer sine konklusjoner på intervjuer av boligkjøpere hvor klaging på boligkjøp har endt i rettssak, samt intervjuer av representanter av ulike markedsaktører og interesseorganisasjoner. Rapporten belyser mange potensielle svakheter med dagens regelverk.

Rapporten konkluderer med at konfliktnivået i boligmarkedet er høyt, spesielt da med hensyn til en sterk økning av saker til Finansklagenemda (FinKN). Det ikke er klart definert hva som er et «normalt» konfliktnivå. Rapporten kommer også med tiltak som kan dempe konfliktnivået i boligmarkedet. Tiltakene er:

- Vesentlighetsgrensen må revideres, underforstått senkes.
- Enda bedre tilstandsrapporter, og økt bruk av disse
- Mer tid i bolighandelen, spesielt mellom visning og budrunde.

En annen norsk studie, Stamsø (2011), viser at eiendomsmeglerne følte de fikk ansvar for forhold ved boligen de ikke har ansvar for etter lovverket. Meglerne fikk altså ansvar for forhold som de vanskelig kunne vite noe om ifølge dem selv. Dette kan bidra til konflikt ved at megler ikke er fornøyd med sin rolle.

Protector Forsikring (2017) ga ut en rapport som konkluderer med at konfliktnivået i det norske boligmarkedet ikke er spesielt høyt sammenlignet med andre land, og at boligmarkedet i Norge fungerer generelt godt. De viser til at 98-99 % er fornøyd med boligsalget. Videre skriver de at konfliktnivået i Norge er synkende. Det økte antallet klager til FinKN er tilskrevet en tilsvarende reduksjon av saker til Klagekontoret for Eierskifteforsikring (KKFE). Når man ser disse to instansene under ett, har antall klager vært stabilt i perioden 2011 til 2017.

Hovedårsaken til redusert konfliktnivå i boligmarkedet er ifølge rapporten økt bruk av og høyere kvalitet på tekniske tilstandsrapporter, høyere utdanningskrav i meglerbransjen og gjennomslag for rettspraksis. Påstandene og konklusjonene er underbygget med rapportering fra deres egne data som består av omtrent 500 000 boligsalg, samt data fra Forbrukerrådet.

Selv om rapporten konkluderer med at konfliktnivået ikke er høyt, foreslås det likevel tiltak som kan senke konfliktnivået i boligmarkedet. Tiltakene er:

- Enda bedre tilstandsrapporter (basert på Norsk Standard 3600).
- Økt profesjonalisering av takstmennene.
- Standardiserte levetidstabeller for ulike deler av boligen.
- En bestemmelse i loven der takstmannens profesjonsansvar som fagperson kommer før forbrukerens ansvar som amatør.¹⁵

Rapportens styrke er at forfatterne bruker et omfattende datamateriale, men svakheten er at det er utelatt viktige aspekter ved boligsalg, som ikke lett lar seg kvantifisere.

Protector Forsikring er/var en stor aktør i markedet for eierskifteforsikring og sitter på mye kunnskap, men de har også sterke økonomiske interesser. I de fleste konfliktsaker vil de representere selgeren.

¹⁵ Dette vil også forenkle forsikringsselskapets jobb med å vurdere erstatning.

3.4 Oppsummering

Samfunnsøkonomisk teori kan være nyttig til å beskrive dynamikken i det norske bruktboligmarkedet, da den kan brukes til å analysere de markedssvikter som kan oppstå. Det grunnleggende problemet med et bruktboligmarked er at informasjon om boligens stand er skjevt fordelt mellom kjøper og selger. Dette forsøker man å løse ved å bruke eiendomsmeidler.

Videre er det mange studier på konfliktnivå. Den omfattende EU-studien fra 2018 viser at konfliktnivået er høyt i Norge sammenlignet med andre europeiske land, men samtidig at de fleste nordmenn er fornøyd med sin bolighandel.

Hva er et høyt konfliktnivå?

Et problem er at det ikke er klart definert hva et høyt konfliktnivå betyr, ei eller hva en konflikt er. Om det er et høyt eller lavt konfliktnivå er i første omgang et definisjonsspørsmål. Er det konflikt med en gang en kjøper henvender seg til selger, eller oppstår konflikten med en gang det er uenighet i et konkret krav? Et for høyt konfliktnivå betyr også implisitt at det finnes et korrekt eller akseptabelt konfliktnivå i markedet, og man bør bli enige om hva dette nivået er.

Hvis man for eksempel sammenligner bruktboligmarkedet med bruktbilmarkedet, hvor man lenge har ment at det er et høyt konfliktnivå, så er konfliktnivået en del høyere i bruktboligmarkedet. Forbrukerrådet mottok 2 058 klager på bruktbil i 2017. Ifølge TV2 ble det omsatt 468 000 bruktbiler i samme år, det vil si et konfliktnivå på 0,44 %.¹⁶ Både Protector og Forbrukerrådet rapporterer med et konfliktnivå i bruktboligmarkedet som er en god del høyere enn dette. På den annen side er boligmarkedet og bruktbilmarkedet ikke direkte sammenlignbare. Protector mener at klagenivået i Norge er omtrent det samme som i Danmark, og at det derfor er lavt. Legger man Forbrukerrådet sin undersøkelse fra 2015 til grunn, sier den at konfliktnivået i Norge er på 14 %. Noe som kan sies å være ekstremt høyt.

¹⁶ Konfliktnivå = $100 \cdot (\text{antall henvendelser}) / (\text{Antall omsatte biler})$.

4 Forståelse av regelverket ved kjøp av bruktbolig

For å få et mål på dagens forståelse av regelverket som regulerer handel med brukte boliger stilte vi to spørsmål: Ett spørsmål beskriver en konkret situasjon hvor respondenten blir bedt om å ta stilling til hvordan dagens regelverk vil fungere om en boligkjøper oppdager en skjult mangel ved boligen. Spørsmålet ble ulikt formulert for kjøpere og selger. Deretter stilte vi ett spørsmål om hvordan man skal forstå en juridisk formulering.

4.1 Kunnskap om erstatning ved feil og mangler

Kjøpere fikk spørsmålet:

La oss si at du har kjøpt en bolig med et 10 år gammelt bad. 14 dager etter at du har flyttet inn oppdager du fuktskader på badet. Hva tror du at du må regne med å få erstattet av selger?

Selgere fikk spørsmålet:

La oss si at du selger en bolig med et 10 år gammelt bad. 14 dager etter kjøper har flyttet inn får du en klage fra kjøper om at det er fuktskader på badet. Hva tror du at du må regne med å erstatte til kjøper?

Skaden beskrevet over kan sies å være skjult siden det går to uker fra innflytting til skaden blir oppdaget. Dette impliserer at den ikke er beskrevet i verken takstrapport eller en eventuell tilstandsrapport. Det er også relativt klart at en fuktskade på bad er noe som en boligselger burde vite om før et boligsalg, dvs. ha beskrevet i egenerklæringskjemaet.

4.2 Forståelse av «solgt som den er»

Det andre spørsmålet er et rent kunnskapsspørsmål om hvordan respondentene tolker frasen «solgt som den er». Spørsmålet er følgende formulert:

Mange boliger blir «solgt som den er». Hvordan tolker du denne formuleringen?

Respondentene fikk fem svaralternativer:

- Ingen anledning til å klage.
- Klage på alle forhold ved boligen som selger måtte vite om.
- Klage på vesentlig forhold ved boligen (dvs. feil eller mangler som utgjør minst 5-6 % av kjøpesummen).
- Klage på alle forhold som vil koste minst 10 000 kr å utbedre.
- Vet ikke.

Slik spørsmålene er stilt forventer vi ingen forskjell mellom svargivingen til kjøper og selger, siden de fleste respondentene hadde både kjøpt og solgt en bolig de siste tre årene. De ble derfor randomisert til å svare enten som kjøper eller selger.

Det «riktige» svaret er at formuleringen «solgt som den er» betyr at kjøper kan forventes å få dekket kostnaden ved å reparere selve skaden om kostnaden av en skjult feil eller mangel overstiger 5-6 % av boligens verdi.

Tabell 4-1: Fordeling av kunnskap om utbedring av kostnader ved fuktskade på bad.

Svaralternativ	Svarer som kjøper	Svarer som selger	Total
Kjøper kan heve hele kjøpet av boligen	48	39	87
<i>Forventet ved 50-50</i>	44	43	
Kostnadene med totalrenovering bad	77	30	107
<i>Forventet</i>	54	53	
Kostnadene for selve skaden	281	193	474
<i>Forventet</i>	238	239	
Reparert skade, dersom kostnaden > 5-6 % av boligpris	122	134	257
<i>Forventet</i>	128	128	
Reparert skade, dersom kostnad > 10 000 kr	93	68	161
<i>Forventet</i>	81	80	
Ingenting, solgt som den er	231	393	618
<i>Forventet</i>	310	308	
Vet ikke	144	135	279
<i>Forventet</i>	140	139	
Total	994	988	1 982
Pearson $\chi^2(6) = 84,055$ P-verdi = 0,000			

I tabell 4-1 ser vi tydelig at kjøpere og selger svarer ulikt i den kraft om de svarer som kjøper eller selger. Her ser vi at boligselgere har en større tilbøyelighet i å svare at kjøperen har ingen rettigheter ved en skjult mangel tilknyttet badet. Det er noen flere selgere som svarer riktig, nemlig at man må forvente å måtte betale for skaden om den overstiger 5-6 % av kjøpesummen. Selv om kunnskapsnivået hos dem som svarer som boligkjøpere virker å være lavere, er de mer tilbøyelige til å svare at selgeren må betale erstatning. Det er over dobbelt så mange, men fortsatt få, boligkjøpere som tror man kan kreve det noe urealistiske å få totalrenovering av badet.

Generelt viser resultatet at boligkjøpere gjerne tror de har mer rettigheter enn de faktisk har, og boligselgere har en tendens til å mene at boligkjøperne har færre rettigheter enn de faktisk har. Dette er noe overraskende, gitt at mange respondenter både kjøpte og solgte bolig.

Tabell 4-2: Hvordan tolker du formuleringen «solgt som den er»?

Svaralternativ	Svarer som kjøper	Svarer som selger	Total
Ingen anledning til å klage <i>Forventet ved 50-50</i>	170 135	100 135	270
Alle feil og mangler som selger måtte vite om <i>Forventet</i>	505 505	502 502	1 007
Alle feil og mangler som utgjør minst 5-6 % av kjøpesummen <i>Forventet</i>	201 245	287 243	488
Alle forhold som koster minst 10 000 kr å utbedre <i>Forventet</i>	41 35	29 35	70
Vet ikke <i>Forventet</i>	77 74	70 73	147
Total	994	988	1 982
Pearson $\chi^2(6) = 35,686$ P-verdi = 0,000			

I tabellen over ser vi at de fleste har en delvis riktig oppfatning av hva «solgt som den er betyr», nemlig at man fortsatt kan klage på skjulte feil og mangler. Det at disse manglene må overstige en verdi på minst 5-6 % av kjøpesummen er det derimot færre som vet. Flere boligselgere tolker formuleringen mer riktig enn boligkjøpere (287 vs. 201). Kunnskapshullet blant personer som kjøper og selger boliger har trolig virket konfliktøkende, fordi de fleste tror de kan klage på alle feil og mangler som selger måtte vite om, men realiteten er at man bare kan klage på vesentlige feil og mangler.

4.3 Oppsummering

Kunnskapsnivået om regelverket synes å være mangelfullt ved kjøp av brukt bolig. Kun 13 % av totalutvalget svarer at feilene må utgjøre minst 5-6 % av kjøpesummen før du kan regne med å få dekket utbedringen. Videre er det overraskende at selgere og kjøpere har forskjellig forståelse av hva man kan regne med å få dekket av selger hvis det viser seg å oppstå en vannlekkasje på badet kort tid etter overtakelse. Det er overraskende at det er forskjeller her fordi de fleste respondentene i vårt utvalgt ble tilfeldig tildelt rollen som kjøper eller selger av bolig.

5 Hva slags boliger omsettes?

I dette kapittelet går vi gjennom utvalget og presenterer oppsummerende statistiske størrelser om hva slags boliger som omsettes.

5.1 Boligtype

I tabell 5-1 ser vi fordelingen av type bolig. Vi skiller mellom boligene til dem som har kjøpt og boligene til dem som har solgt. Vi forventer at disse to fordelingen er like.

Tabell 5-1: Hva slags bolig kjøpte/solgte du?

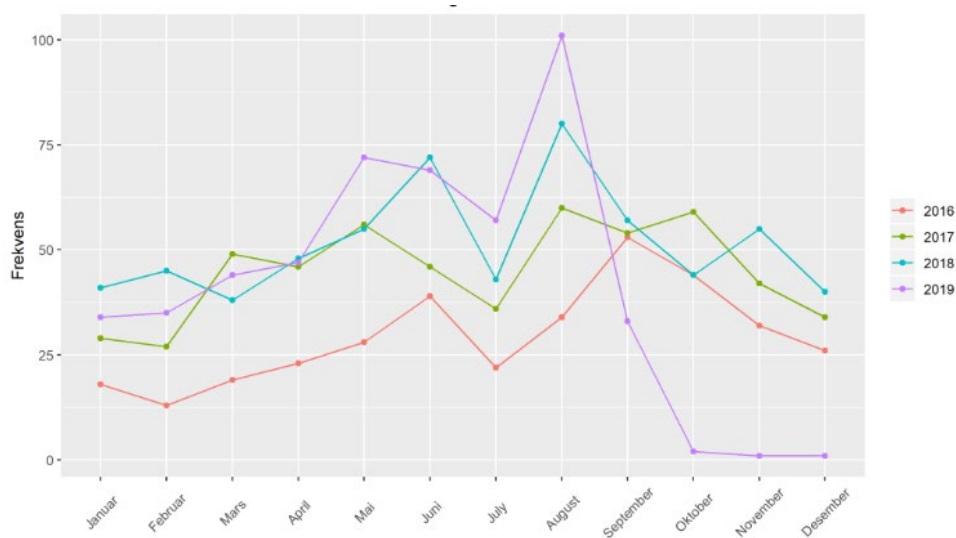
Boligtype	Kjøpere	Selgere	Total
Leilighet	502	467	969
Rekkehus	79	106	185
Flermannsbolig	37	27	64
Tomannsbolig	57	70	127
Enebolig	304	308	612
Gårdsbruk	15	10	25
Totalt	994	988	1 982

Pearson $\chi^2(4) = 10,101$ P-verdi = 0,105

Fra tabellen ser vi at fordelingen mellom boligtyper er tilnærmet lik for solgte og kjøpte boliger, forskjellen er ikke signifikant (noe som er betryggende). Som vi ser, er det leiligheter det omsettes mest av, fulgt av eneboliger.

5.2 Når boligen ble omsatt

Fra figur 5-1 ser vi at antall omsatte boenheter i studien er relativt jevnt fordelt i perioden vi er interessert i.

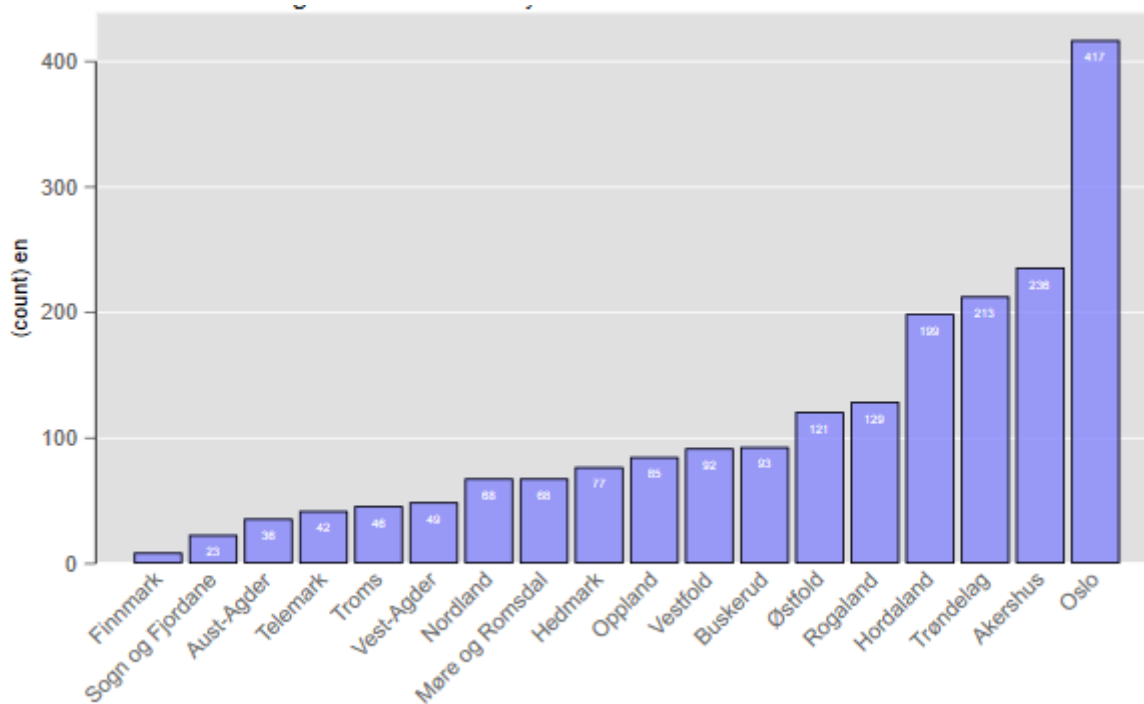


Figur 5-1: Når kjøpte/solgte du boligen din?

Det er noen færre omsetninger i 2016 enn i de øvrige år, og vi har ingen observasjoner i oktober, november og desember 2019 da datainnsamlingen da alt var avsluttet.

5.3 I hvilket fylke boligen ble omsatt

I figur 5-2 ser vi fordelingen av hvor boligen ble omsatt fordelt etter fylke.

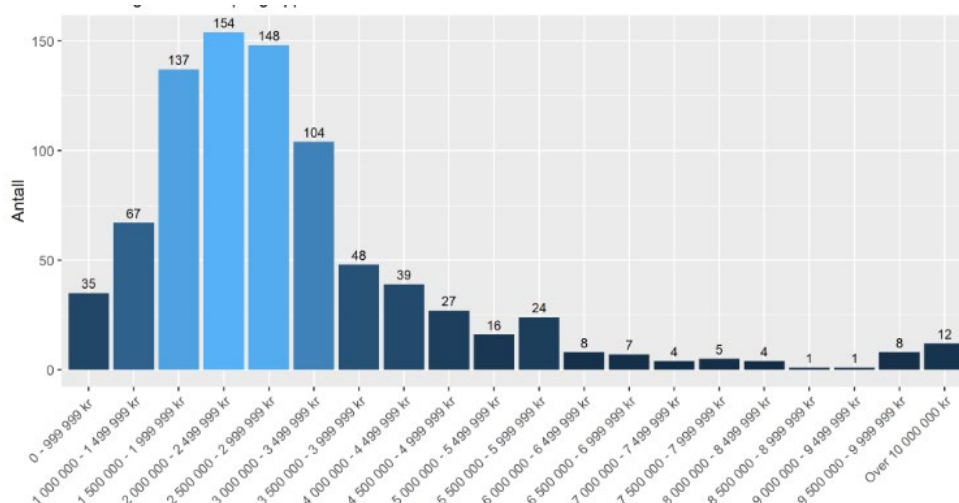


Figur 5-2: I hvilket fylke kjøpe/solgte du boligen din?

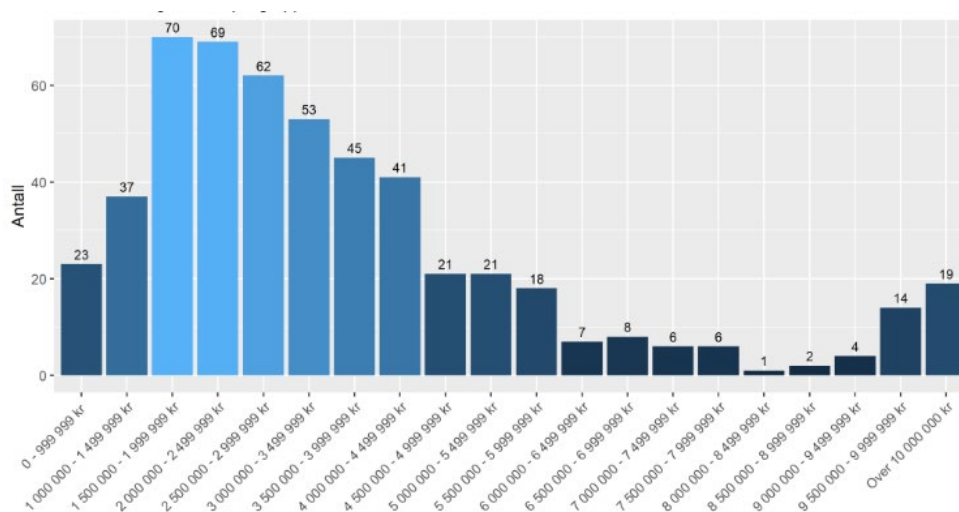
Boligene i vårt utvalg er hovedsakelig fra det sentrale Østlandet (spesielt Oslo), og vi har kun ni boliger fra Finnmark.

5.4 Prisene på boligene som ble omsatt

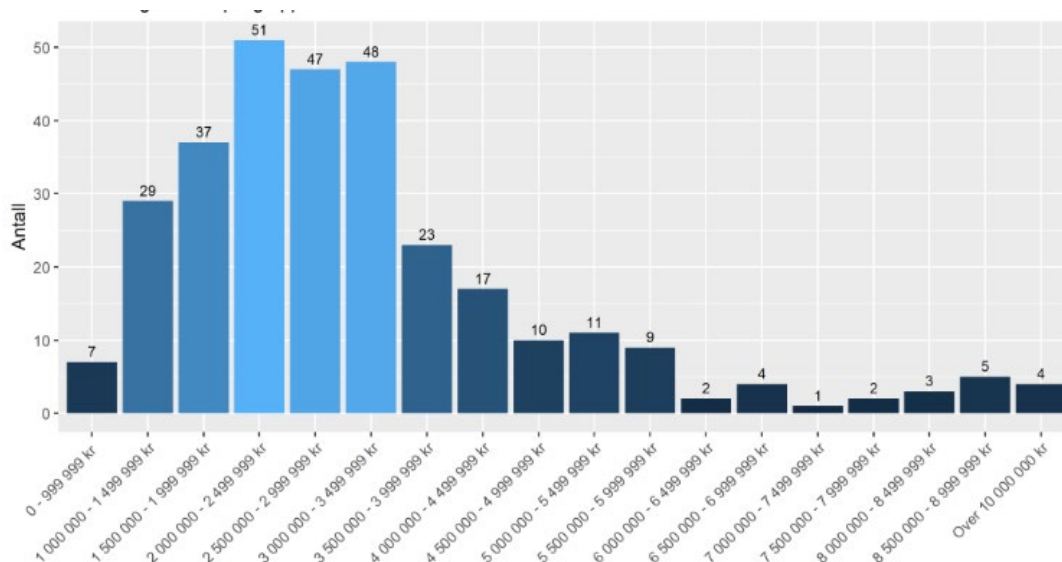
Når vi nå skal studere priser på boligene som ble omsatt velger vi å skille på boligtype. Figur 5-3 viser priser for leiligheter, figur 5-4 prisene for eneboliger og figur 5-5 prisene for flermannsboliger og rekkehus.



Figur 5-3: Hva kostet leiligheten?



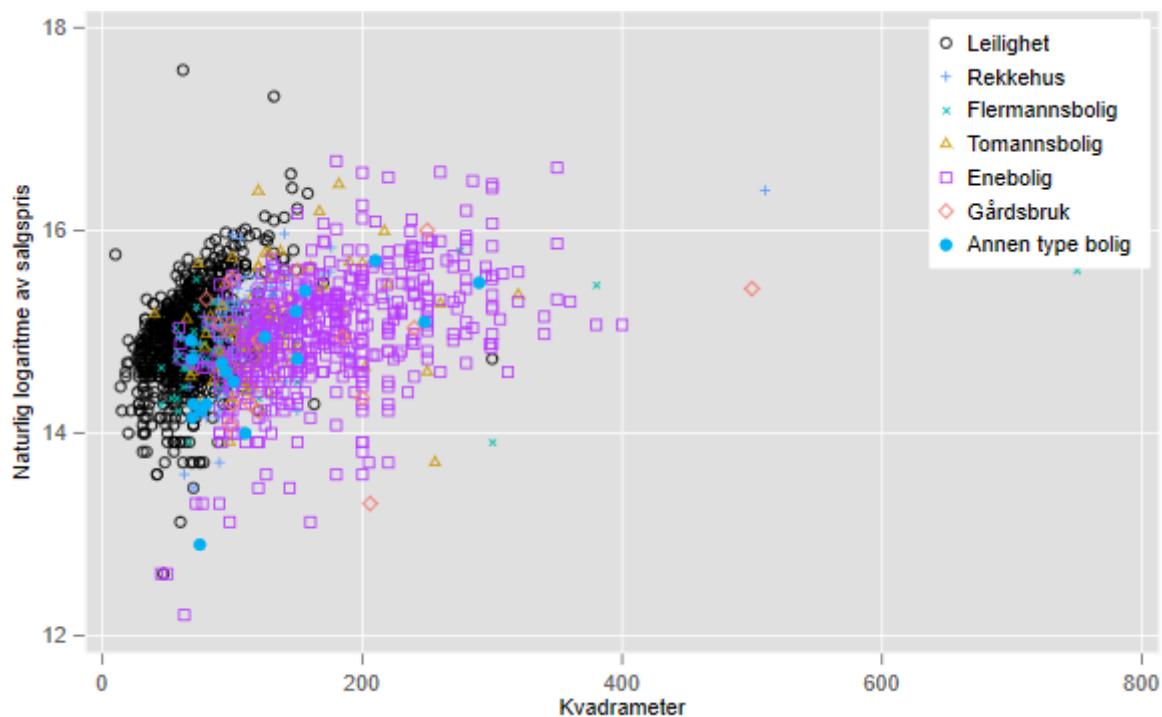
Figur 5-4: Hva kostet eneboligen?



Figur 5-5: Hva kostet flermannsboligen/rekkehuset?

Leiligheter er de billigste boligene i totalpris, men har den høyeste pris per kvadratmeter.

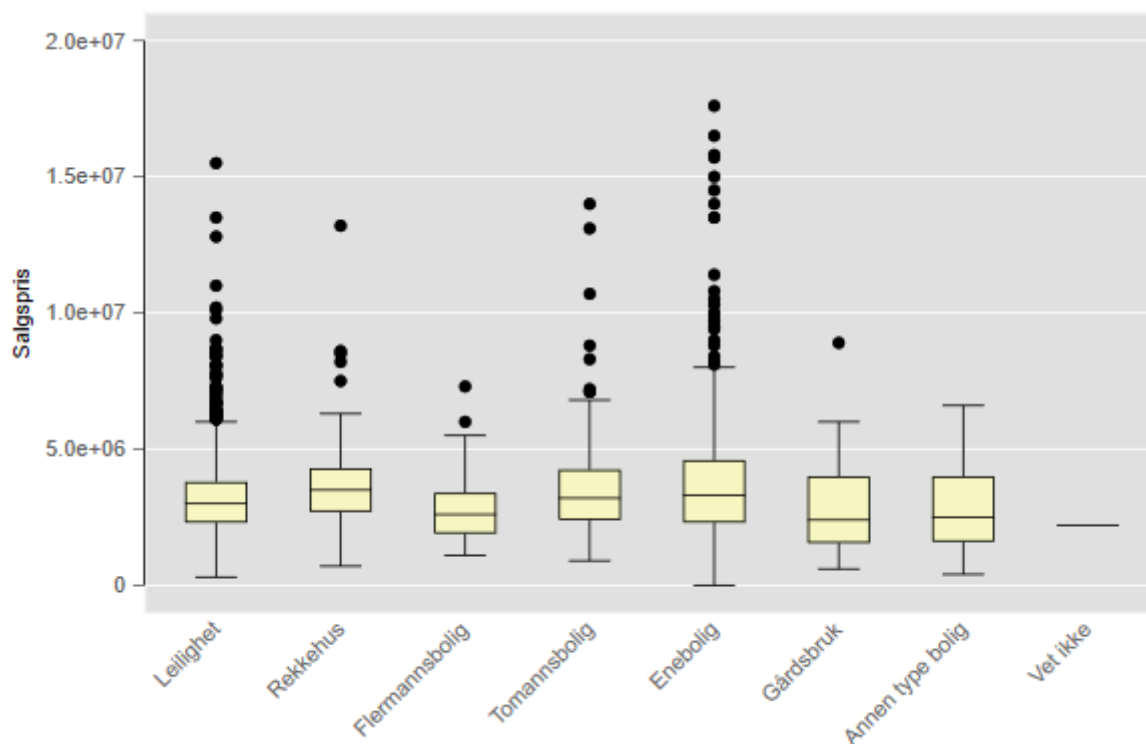
For å få en sammenheng mellom antall kvadratmeter og salgspris lager vi et spredningsplott i figur 5-6 der kvadratmeter er på x-aksen og den naturlige logaritmen av salgspris er på y-aksen.



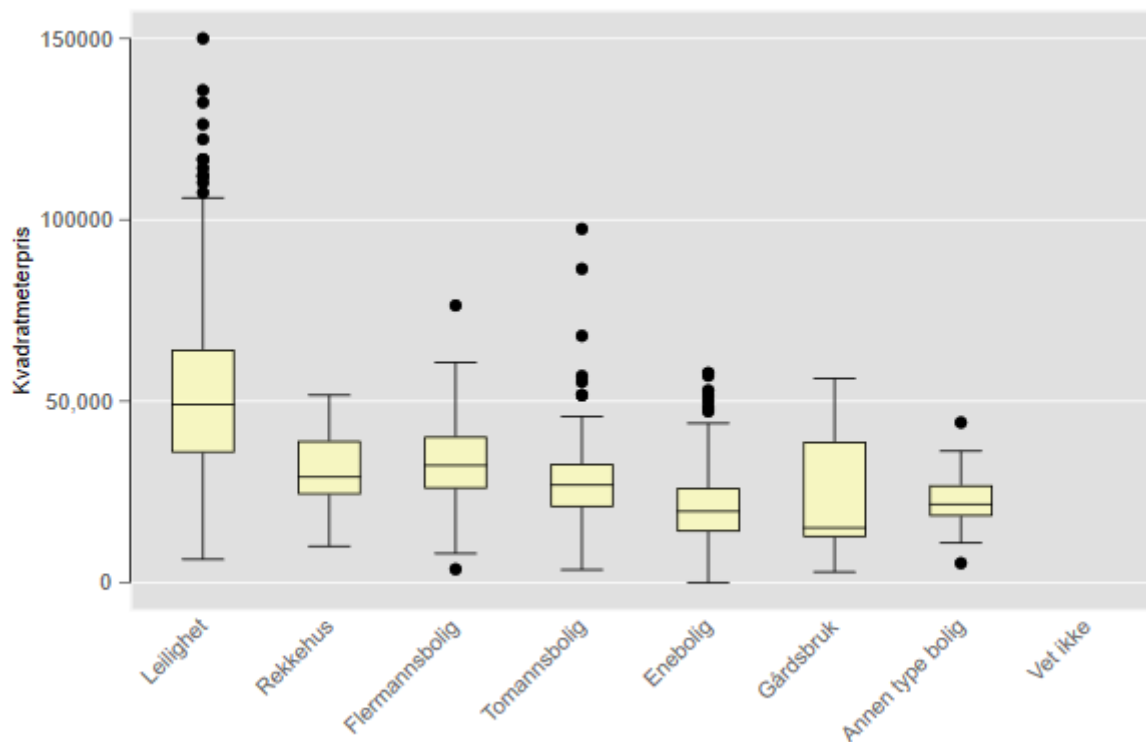
Figur 5-6: Sammenhengen mellom antall kvadratmeter og salgspris fordelt etter boligtype.

Som vi ser av figur 5-6 er leiligheter typisk de minste boenhetene og de dyreste når det kommer til kvadratmeterpris. Det ser ut som en økning i pris ikke samme grad er forbundet med en økning i kvadratmeter for leiligheter, slik det er for de andre typene boliger.

En alternativ måte å studere salgspris på er ved hjelp av et boksplott. I et boksplott angir den horisontale streken inne i boksen gjennomsnittet, mens lengden av boksen er begrenset av nedre kvartil og øvre kvartil. De horisontale strekene angir spredningen av de fleste verdiene, men prikkene angir uteliggere. I figur 5-7 har vi laget et boksplott over salgsprisen, mens figur 5-8 angir et boksplott over kvadratmeterprisen. I begge plottene har vi fordelt etter type bolig.



Figur 5-7: Boksplott over salgspris fordelt etter type bolig.



Figur 5-8: Boksplott over kvadratmeterpris fordelt etter type bolig.

I boksplottene over ser vi at det ikke er stor forskjell på totalpris, men at kvadratmeterpris er mer ulik. Det er også til dels stor variasjon i boligprisene og flere leiligheter er blitt solgt for over 100 000 kr per kvadratmeter.

5.5 Oppsummering

For å gi en oppsummering av boligene i vårt utvalg presenterer vi tabell 5-2. Den angir deskriptiv statistikk for boligene fordelt etter type bolig.

Tabell 5-2: Deskriptiv statistikk for type bolig i utvalget.

Variabel	Gjennomsnitt	Standardavvik	Median
Annen type bolig			
Kvadratmeter	131	75	98
Salgspris (kr)	2 878 947	1 629 444	2 500 000
Kvadratmeterpris (kr)	22 915	9 140	21 574
Boligalder	35	23	36
Enebolig			
Kvadratmeter	175	63	165
Salgspris (kr)	3 805 123	2 404 162	3 300 000
Kvadratmeterpris (kr)	22 157	11 768	20 625
Boligalder	51	50	44
Flermannsbolig			
Kvadratmeter	104	104	74
Salgspris (kr)	2 833 333	1 238 837	2 600 000
Kvadratmeterpris (kr)	33 221	13 482	32 184
Boligalder	38	30	29
Gårdsbruk			
Kvadratmeter	167	100	130
Salgspris (kr)	3 025 000	2 068 021	2 400 000
Kvadratmeterpris (kr)	23 925	17 019	16 000
Boligalder	86	57	78
Leilighet			
Kvadratmeter	68	25	65
Salgspris (kr)	3 395 171	2 356 127	3 000 000
Kvadratmeterpris (kr)	53 888	38 716	50 000
Boligalder	45	35	44
Rekkehus			
Kvadratmeter	115	40	11
Salgspris (kr)	3 633 766	1 593 255	3 500 000
Kvadratmeterpris (kr)	31 795	11 796	29 129
Boligalder	35	20	37
Tomannsbolig			
Kvadratmeter	129	46	120
Salgspris (kr)	3 807 692	2 197 690	3 200 000
Kvadratmeterpris (kr)	31 695	17 601	27 692
Boligalder	40	31	35

Vi har altså at gjennomsnittlig er eneboliger de største boligene, leiligheter de dyreste boligene per kvadratmeter og tomannsbolig er i snitt de dyreste i totalpris. De eldste boligene er gårdsbruk.

Den typiske boligen som blir omsatt er en leilighet i Oslo og ble bygget mellom 1971 og 1974. Leiligheten koster mellom 2 og 2,5 millioner kr og er ca. 68 kvadratmeter stor. Det gir en kvadratmeterpris på ca. 23 000 kr.

6 Overordnet bilde av klaging

6.1 Innledning

Med henvisning til klagetrappen beskrevet i kapittel 3.2, vil vi nå tallfeste noen av trinnene. Det første trinnet i klagetrappen er andelen av bruktboligkjøpere som er misfornøyd med boligkjøpet av ulike grunner. Neste trinn er hvor mange av disse som faktisk går til det steget og klager på boligkjøpet. Vi definerer misfornøyde boligkjøpere som boligkjøpere som ikke klager eller vurderer å klage på boligkjøpet. I følge Protector's forsikrings egen rapport (Protector Forsikring 2017) er 98-99 % av norske boligkjøpere fornøyde. Om disse tallene stemmer, forventer vi at 10-20 boligkjøpere i vår utvalg er misfornøyde. Forbrukerrådet opererer med at 14 % av boligkjøpere klager på boligkjøpet (Forbrukerrådet 2015). Da forventer vi at rundt 140 boligkjøpere vil ha klaget på boligkjøpet i vårt utvalg.

I dette kapittelet gir vi et overordnet bilde av klaging. I kapittel 7 ser vi på hvorfor man klagde.

6.2 Hvor mange var misfornøyde?

I tabell 6-1 oppsummerer vi resultatet fra undersøkelsen av hvor mange som var misfornøyde og hvor mange som klagde, vi regner også ut konfidensintervaller.

Tabell 6-1: Hvor mange som var misfornøyde eller klaget på boligkjøpet.

Holdning	Antall «Ja»	Prosent «Ja»	95 % konfidensintervall for «Ja»
Misfornøyd med boligkjøp	198 av 998	20 %	17-22 %
Klager på boligkjøp	70 av 998	7 %	6-9 %
Klager og misfornøyd	70 av 198	35 %	29-42 %

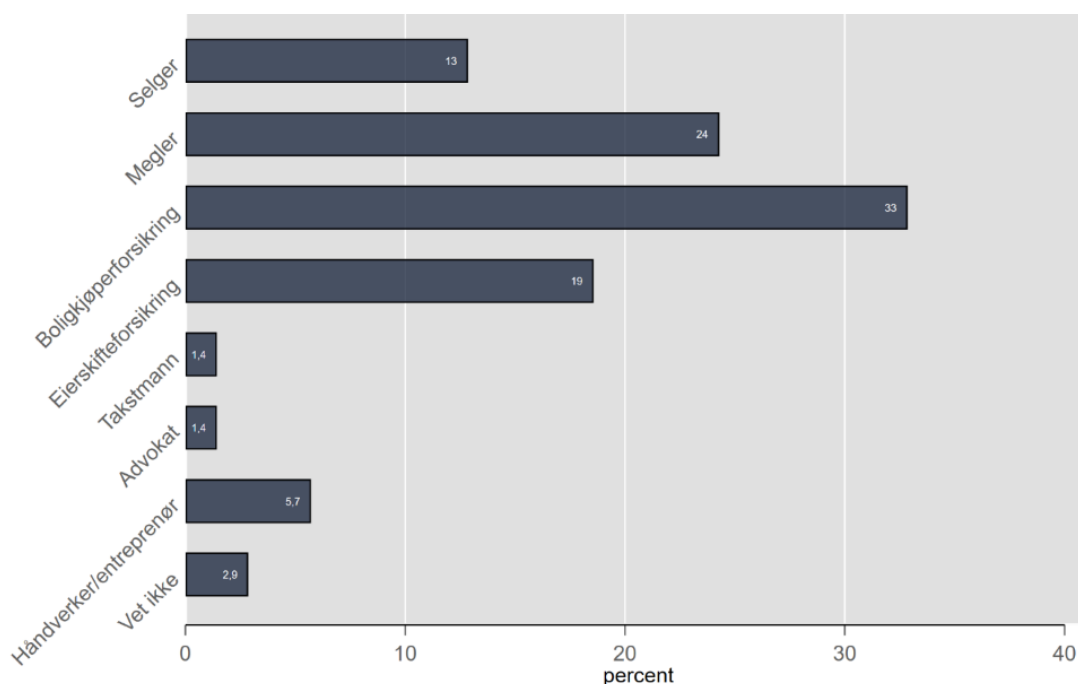
Vi ser at rundt 20 % av boligkjøpere er misfornøyde med boligkjøpet. Rundt syv prosent klager på boligkjøpet. Ser man kun på de 198 som er misfornøyd, ser man at rundt en tredjedel av misfornøyde boligkjøpere klager. Sammenligner vi med Protector Forsikrings beregninger, finner vi at de underestimerer antallet misfornøyde boligkjøpere. Forbrukerrådet ser ut til å overestimere klageraten, men man bør merke seg at i deres rapport definerte de klager som alle henvendelser fra boligkjøper. En henvendelse er ikke ensbetydende med at man klager.

6.3 Til hvem klaget man?

Den første klagen fra en boligkjøper kan potensielt gå til mange ulike aktører, avhengig av hva man klager på og om boligkjøper og boligselger for eksempel har forsikring. Fordeling over til hvem man henvender seg til ved den første klage er gitt i tabell 6-2 og figur 6-1.

Tabell 6-2: Til hvem klaget du først?

Holdning	Antall	Prosent	95 % konfidensintervall
Direkte til selger	9 av 70	13 %	7-23 %
Megler	17 av 70	24 %	16-35 %
Boligkjøperforsikring	23 av 70	33 %	23-45 %
Eierskifteforsikring	13 av 70	19 %	11-30 %
Takstmann	1 av 70	1 %	0-8 %
Advokat	1 av 70	1 %	0-8 %
Entreprenør / håndverker	4 av 70	6 %	2-14 %
Vet ikke	2 av 70	3 %	1-10 %

**Figur 6-1: Til hvem klaget du først? Prosent.**

Vi ser at konfidensintervallene er store, på grunn av at det er få observasjoner som gir stor usikkerhet. Dette kommer av at vi antar at populasjonen består av dem som klager på boligkjøpet. Flesteparten henvender seg til et forsikringsselskap som første instans ved klaging.

Av de 70 som klager, ble saken i 41 av tilfellene avsluttet etter første klage, én sak er stående som ukjent og 28 av sakene ble ikke avsluttet etter første klage. Av de sakene som ble avsluttet etter første klage var det 24 (59 %) av sakene kjøper fikk medhold i klagen.

6.4 Om man fikk medhold for sin klage

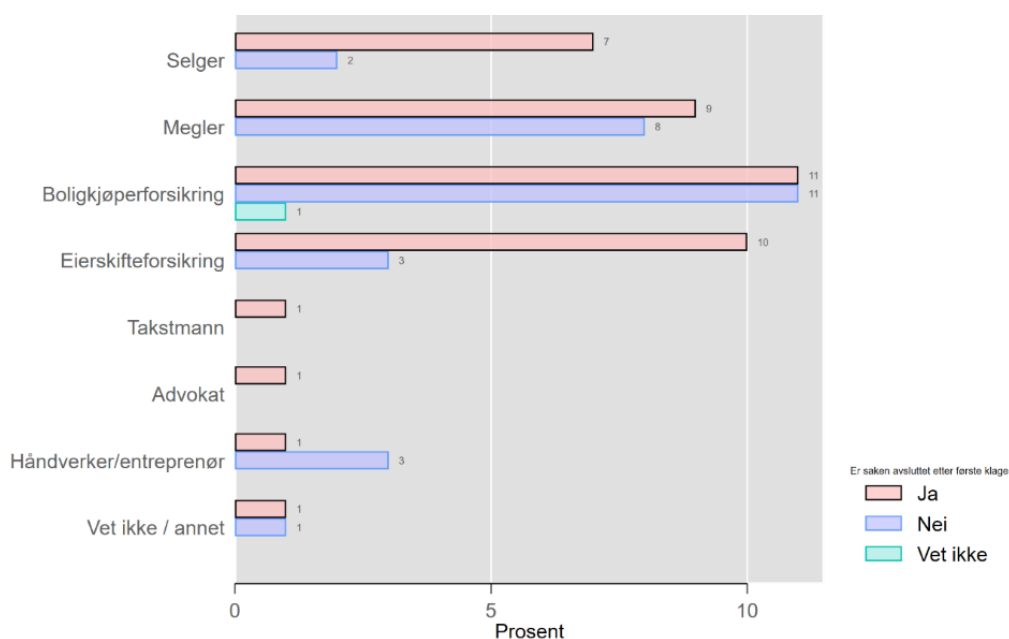
Når man klager ønsker man selvsagt å få medhold. I hvilken grad man fikk det er angitt i tabell 6-3.

Tabell 6-3: Fikk du medhold for klagen din? Fordelt etter om saken er avsluttet etter første klage.

Fikk du medhold for klagen din?	Er saken avsluttet etter første klage?		
	Ja	Nei	Total
Ja	12 29 %	2 7 %	14 20 %
Delvis	12 29 %	4 14 %	16 23 %
Nei	17 41 %	8 29 %	25 36 %
Saken er ikke avsluttet, dermed vet jeg ikke	0 0 %	14 50 %	14 20 %
Total	41 100 %	28 100 %	69 100 %

Som vi ser er det 29 % som både fikk medhold og som fikk delvis medhold. 41 % fikk ikke medhold.

Det kan være spennende å se om det spiller noen rolle for utfallet av saken etter første klage om hvem man klagde til. Figur 6-2 gir en oversikt.

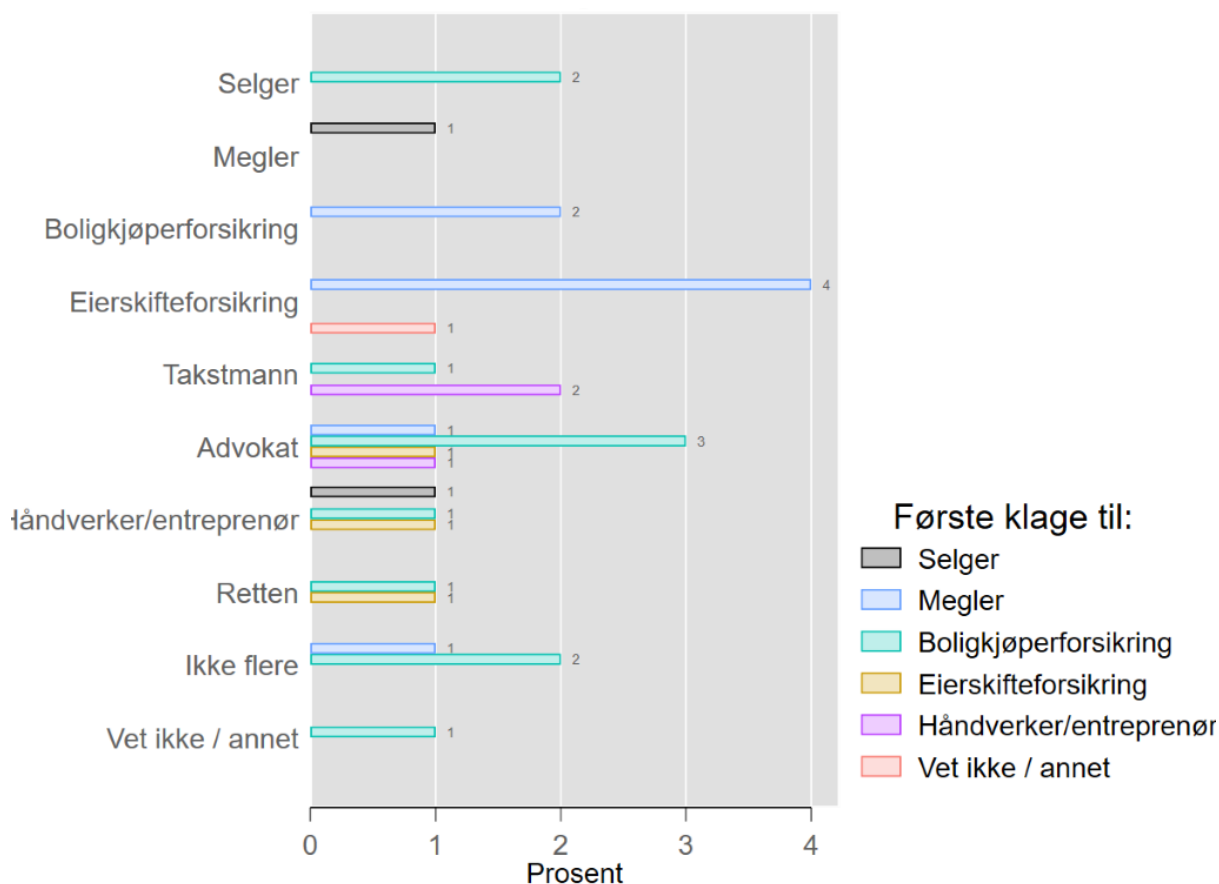


Figur 6-2: Fordeling av klageresultat etter hvorvidt saken er avsluttet etter første klage. Prosent.

Som vi ser av figuren er det svake tegn til at saken er avsluttet etter første klage hvis den første klagen går til selger eller forsikringsselskapet selger har tegnet eierskifteforsikring i. Her er det verdt å påpeke at det er stor usikkerhet i anslagene på

grunn av få observasjoner. Dessuten sier figuren ikke noe om utfallet er bra eller dårlig for klageren.

For de 28 boligkjøperne som ikke avsluttet saken etter første klage, spurte vi om til hvem andre klage gikk til. Fordelingen er gitt figur 6-3. I figuren er stolpene farget etter til hvem første klage gikk til. For eksempel er de turkise stolpene for dem som klagde til boligkjøperforsikringselskapet ved første klage. Dette utgjør 11 klager. Av disse så gikk to videre og klagde til selger direkte, tre kontaktet egen advokat, én klagde til takstmann, én tok saken til retten, én kontaktet entreprenør eller håndverker, to har ikke klaget til flere og én vet ikke.



Figur 6-3: Til hvem man sendte klage nr. 2. Fordelt etter hvem man sendte klage nr. 1 til. Prosent.

Det er vanskelig å trekke noen statistiske konklusjoner, siden datamaterialet inneholder få observasjoner. Uansett, fra dataene ser vi at det vanligste etter en første klage som ikke får et utfall er å kontakte egen advokat. Mange som ikke har vært i kontakt med forsikringsselskapet tidligere ser ut til å gjøre dette. Spesielt ser vi at dem som er i kontakt med megler ved sin første klage blir bedt om å kontakte forsikringsselskapet som solgte eierskifteforsikringen.

Forsikringsselskapene har en sentral rolle i klagegangen for boligkjøpere. Vi ser at av 69 personer som klager på boligkjøpet er det hele 42 (61 %) som er i kontakt med forsikringsselskapet relativt tidlig. Vi ser også av 70 klagesaker, endte to saker i

tingretten. Det betyr at av 994 boligkjøp så endte 2 i en konflikt i retten, altså 0,2 % av boligkjøpene. Vi kan også legge merke til at ingen av de spurte har vært i kontakt med Forbrukerrådet.

I tabell 6-4 oppsummerer vi utfallet av klagen

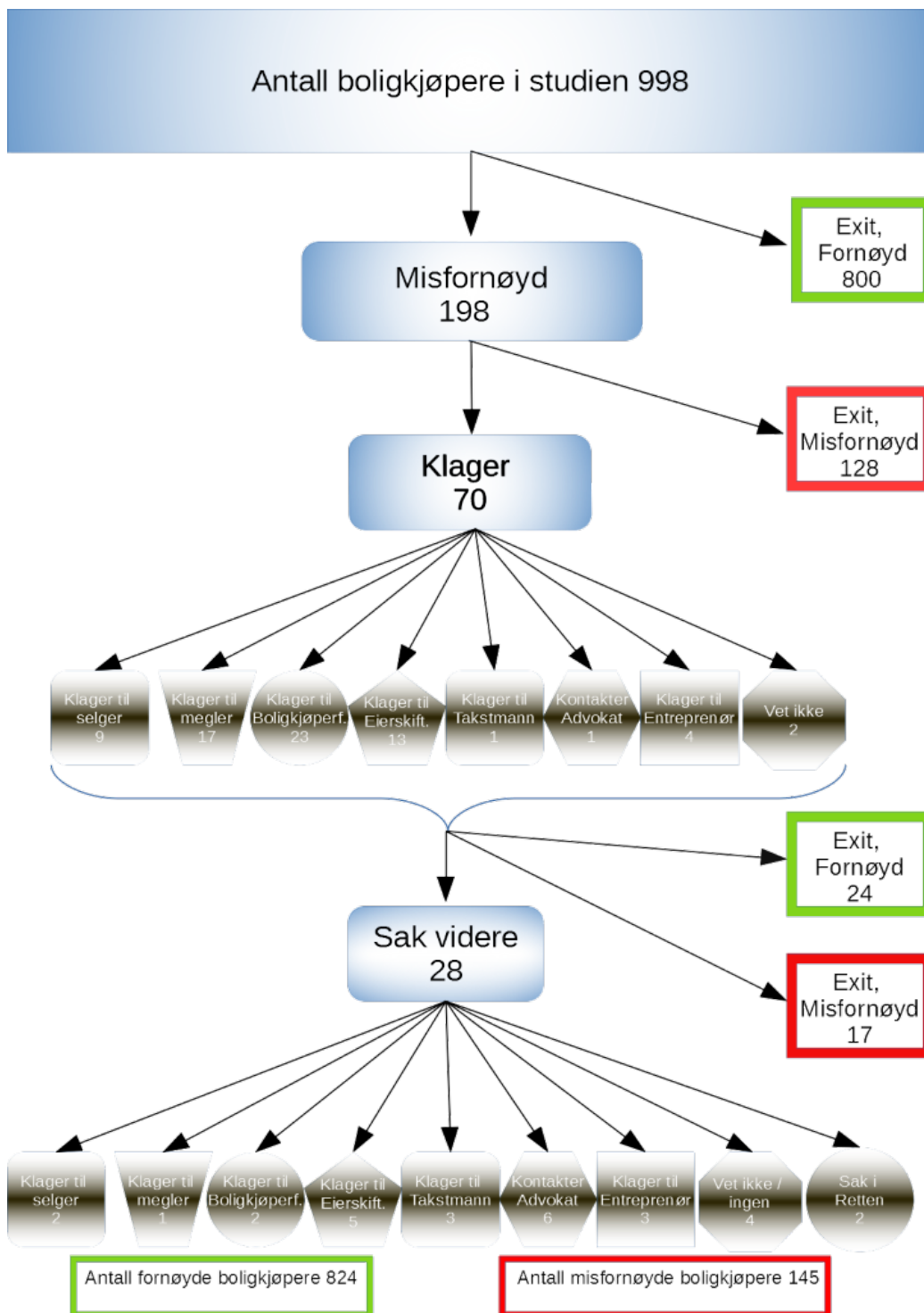
Tabell 6-4: Fikk du medhold for klagen din?

Medhold klage	Antall	Prosent
Ja	14	20 %
Delvis	16	23 %
Nei	25	36 %
Sak ikke avsluttet	14	20 %
Vet ikke	1	1 %
Total	70	10 %

Som vi ser fikk flere medhold for klagen, enten helt eller delvis enn dem som ikke fikk noe som helst medhold. Imidlertid er det 14 klagere som ikke har avsluttet sin sak, så det er ikke mulig å si om flertallet vil vinne fram eller ei.

6.5 Estimering av klage-trappen

Vi er nå i stand til å danne oss et bilde av selve klage-trappen. En framstilling av klage-trappen er gitt i figur 6-4.



Figur: 6-4: Estimering av klage-trappen.

Figur 6-4 angir et flytskjema for klage-trappen basert på figur 3-1. Som vi ser er ikke figur 6-4 en trapp, til det er prosessen for «ikke-lineær». Det er mange instanser man kan klage til, så en framstilling må nødvendigvis bli litt komplisert.

Totalt var det 998 boligkjøpere i vår studie. Av disse var det store flertall (80 %) fornøyde. Disse «forsvinner» derfor ut av figuren. De resterende 20 % var misfornøyde.

Vi skal videre se på hva de 198 misfornøyde boligkjøperne gjorde. Et flertall på 65 % valgte ikke å klage. Disse «forsvinner» derfor ut av figuren. De resterende 35 % valgte å klage.

Som vi ser i linje fire i figuren er det mange instanser man kan klage til. Noen av instansene ble brukt av kun en liten håndfull av boligkjøperne, så disse instansene kan vi overse. Vi ser at det vanligste er klage til boligkjøperforsikringsselskap. Dette er jo en forsikring som tegnes av boligkjøperen, så det er ikke så overraskende at de fleste klager kommer dit. Når man selv har tegnet en slik forsikring ser man trolig på dette forsikringsselskapet som en slags «alliert». De to andre populære klageinstansene er eiendomsmeglere og forsikringsselskapet som har solgt eierskifteforsikringen til boligselgeren. Vi har at hele 78 % av boligselgerne tegnet eierskifteforsikring, mens «bare» 50 % av boligkjøperne tegnet boligkjøperforsikring. Fordi eierskifteforsikring er mest utbredt, er det ikke overraskende at flere boligkjøpere tar kontakt med forsikringsselskapet som solgte eierskifteforsikringen fordi flere selgere enn kjøpere har forsikring.

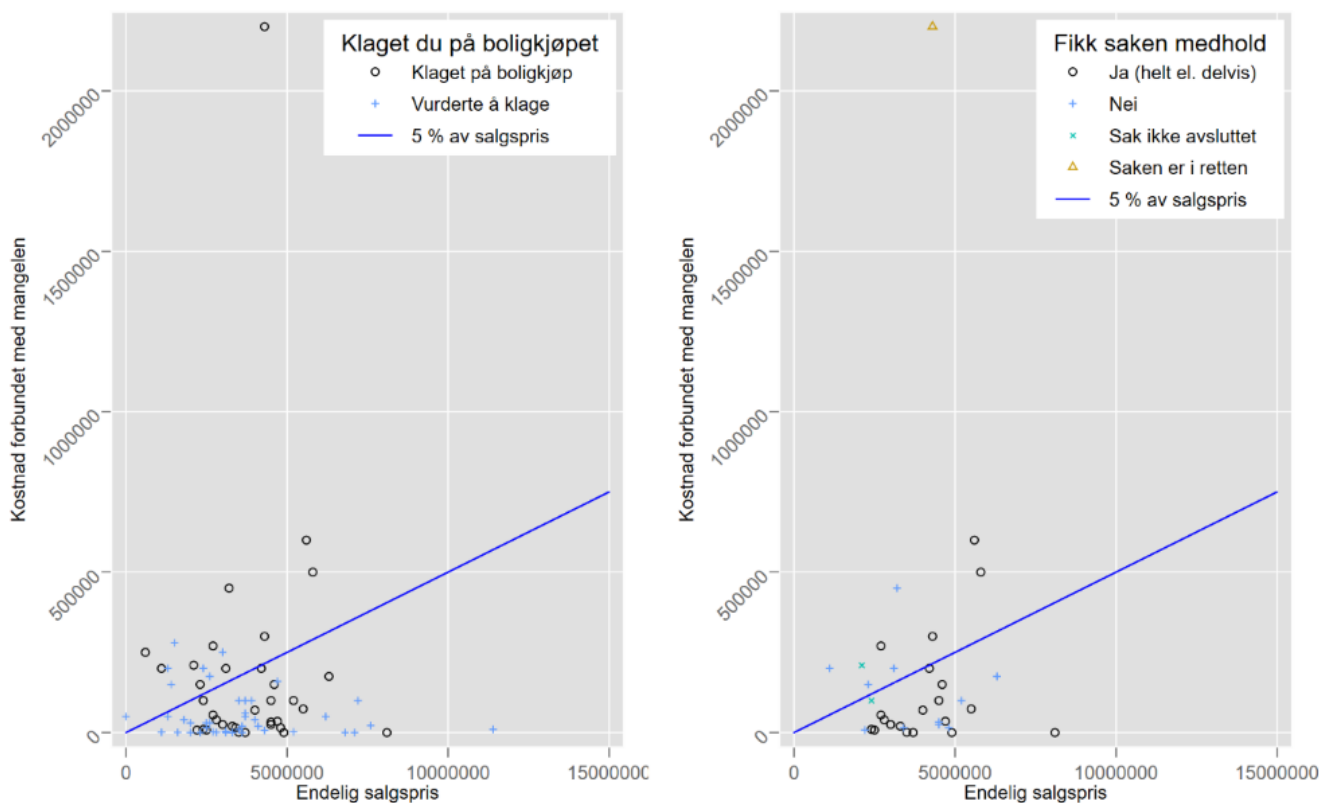
Når man har klaget er det tre mulige utfall: Man kan vinne fram med sin sak, og da er saken avsluttet. Det er altså et utfall der kjøperen er fornøyd. 35 % opplevde dette resultatet. Samtidig kan man ikke vinne fram, men likevel avslutte saken. Det var 25 % som opplevde dette. I tillegg kan saken fortsette. Da vet man ikke endelig utfall. Det var 41 % som tok saken videre og som ikke vet utfallet.

Av de 28 boligkjøperne som valgte å føre saken videre fikk man på nytt spørsmål om hvem man klaget til. Som vi ser i linje seks i figuren var det her mest vanlig å klage til advokat med ni prosent. Vi legger merke til at tre boligkjøpere havnet i retten, noe som utgjør tre prosent av boligkjøperne som valgte å ta saken videre.

Totalt har vi altså at 824 (83 %) endte opp som fornøyde boligkjøpere, mens 145 (15 %) endte opp som misfornøyde. Hos Forbrukerrådet (2015) var det 14 % som klaget etter boligkjøp. Vi finner altså tilsvarende tall for andelen misfornøyde. Vi kan dermed si at det ikke ser ut til å være noen mørketall når det gjelder misfornøyde boligkjøpere når vi sammenligner denne studien med den Forbrukerrådet gjennomførte.

6.6 Salgspris og klaging

I dette kapitlet vil vi studere om det er noen sammenheng mellom salgspris og klaging. Figur 6-5 viser dette.



Figur 6-5: Om man klaget på boligkjøpet eller om saken fikk medhold eller ikke fordelt etter salgspris og kostnad med mangelen i kr.

Figur 6-5 er delt i to paneler. I panelet til venstre har vi salgspris på x-aksen og kostnad ved å utbedre mangelen på y-aksen. Begge størrelser er målt i kr. Som vi ser er det en antydning til en positiv sammenheng mellom de to størrelsene. Når salgsprisen går opp, ja da kan det synes som om kostnaden ved å utbedre mangelen også stiger.

Vi skiller mellom dem som faktisk klaget (sorte sirkler) og dem som vurderte å klage (blå plusstegn). Som vi ser, er det en klar tendens til at både salgspris og kostnad forbundet med utbedring av mangelen synes høyere for dem som faktisk klaget sammenlignet med dem som kun vurderte å klage.

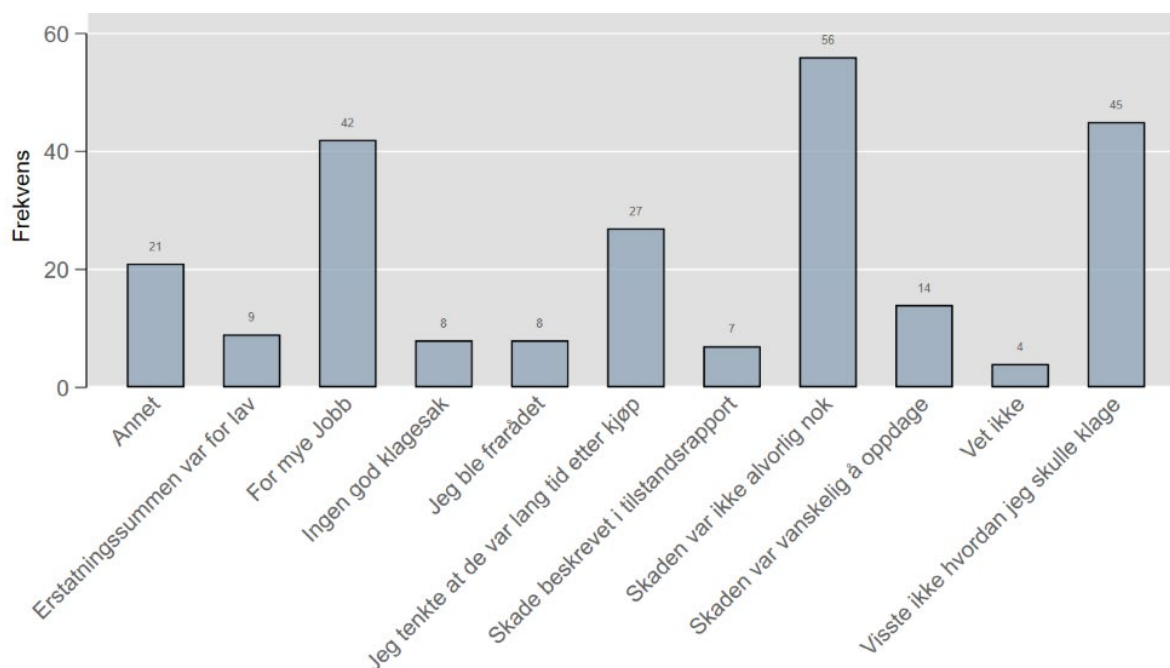
I figuren har vi tegnet inn en blå linje. Linjen indikerer når kostnadene ved å utbedre mangelen utgjør 5 % av salgspris, dvs. det som regnes som minste beløp i retten for at kjøper skal kunne vinne fram med sin sak. Som vi ser er det svært få av dem som vurderte å klage som ligger over denne streken, samtidig som det må sies å være

mange av dem som faktisk klaget som ligger over den. Hvor mange av disse som vant fram ser vi i det høyre panelet av figur 6-5.

I panelet til høyre i figur 6-5 måler vi også endelig salgspris på x-aksen og kostnad ved å utbedre mangelen på y-aksen. Også her finnes en blå linje som indikerer 5 % av salgspris for å utbedre mangelen. De blå pluss-tegnene angir når kjøper tapte saken. Som ventet er det få slike symboler over den blå streken, dvs. at utfallet her er i tråd med rettspraksis. Samtidig er det mange sorte sirkler under streken. Disse angir når kjøper oppgir å ha vunnet fram med sin sak, i hvert fall delvis. Det må sies å være i strid med rettspraksis at kjøper har vunnet fram selv om kravet er under 5 % av salgssummen. Her er det verdt å påpeke at avvik fra rettspraksis ikke må tolkes som om at rettsvesenet og andre tvistemekanismer er på «ville veier», til det er det alt for få observasjoner til å trekke en klar konklusjon. Dessuten kan våre respondenter kan ha en annen oppfatning av hva det betyr å vinne saken og ikke vinne saken enn det som er den juridiske definisjonen av dette.

6.7 Vurderte å klage, men gjorde det ikke

Av dem som var misfornøyde med boligkjøpet, var det et flertall som valgte å ikke klage. Boligkjøperne ble bedt om å gi en årsak til å ikke klage. Dette spørsmålet er selvfølgelig sammensatt, da det kan være en rekke årsaker til at man ikke klager. Likevel, spesielt med hensyn til avhendingslova, vil det være nyttig å vite noe om hvorfor folk ikke klager. Respondentene kunne velge én eller flere grunner til at de ikke klagde på boligkjøpet. Figur 6-6 gir en oversikt over årsakene.



Figur 6-6: Hvorfor valgte du ikke å klage? Blant boligkjøpere som var misfornøyd.

Som vi ser valgte 56 av 128 (44 %) boligkjøpere å si at mangelen ikke var alvorlig nok. Det kan bety at kostnaden for utbedring av mangelen sannsynligvis ikke overgikk 5-6

% av kjøpesummen. Økende boligpriser, som ikke er drevet av kostnadsøkning i byggepriser, vil derfor bety at færre vil klage på mangler, siden mangelen ikke lengre overgår 5-6 % av kjøpesummen. Dessverre er det ikke mulig å teste denne hypotesen i vårt datasett, da vi ikke har målinger over tid.

En annen utbredt årsak til at folk ikke klager i et marked med sterk boligvekst, kan være at det uansett er relativt lønnsomt å eie en bolig. Klager man på mangler ved boligen, kan selger tilby å ta tilbake boligen og selge på nytt med enda høyere fortjeneste (selv etter justering for transaksjonskostnadene).

Andre vanlige årsaker til at man ikke klagde er at det er for mye jobb å klage, og at folk ikke vet hvordan de skal klage. Kategorien «hadde ingen god klagesak» er opprettet som en samlekategori etter datainnsamlingen, da en del respondenter svarte at de vurderte å klage, men ente opp med å ikke gjøre det. En viktig grunn til at de ikke klagde er at de burde sett mangelen på visning eller gjennom andre forhåndsundersøkelser av boligen.

Av andre kommentarer fra kjøperne til hvorfor de valgte å ikke klage er blant annet at noen få følte seg stoppet av megler eller forsikringsselskapet.

6.8 Oppsummering

Av boligkjøpere i studien er det så mange som én av fem som klagde eller vurderte å klage på boligkjøpet, disse personene klassifiserer vi som misfornøyde boligkjøpere. Av de misfornøyde boligkjøperne ender omtrent 35 % opp med å faktisk klage. De fleste klager til megler eller et forsikringsselskap. Mange av klagene i studien har ikke fått en avslutning, men det ser ut som at omtrent halvparten av klagene får helt eller delvis medhold.

7 Årsaker til klaging

I dette kapittelet skal vi se på hvorfor boligkjøperne som valgte å klage faktisk gjorde det. Vi slår vi sammen kjøpere og selgere i her.

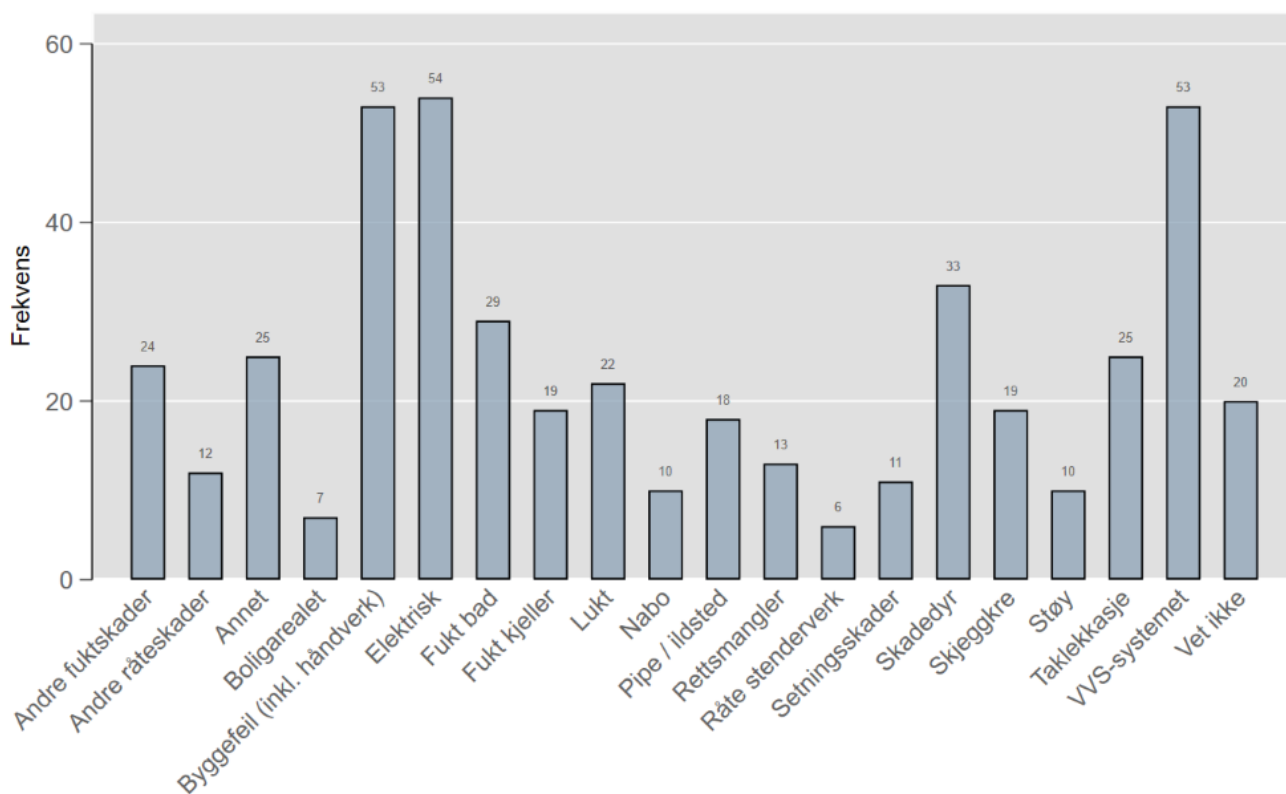
Vi begynner med å studere hvilke feil/mangler ved boligen som var mest utbredt i kapittel 7.1.

Vi vil studere dem som klaget nærmere. Vi vil se på «alle relevante forhold». I kapittel 7.2 ser på hvor mange som klager, mens vi i kapittel 7.3 ser vi på forhold ved selve klagerne og i kapittel 7.4 ser vi på egenskaper ved boligen. Videre ser vi på forsikring i kapittel 7.5 og informasjon mellom selger og kjøper i kapittel 7.6.

Det er verdt å påpeke at vi her kun studerer bivariate sammenhenger. Da kan det være andre forhold som ligger bak og gir korrelasjon. En mer riktig tilnærming kan være å benytte multivariate teknikker, dvs. at man ser på flere variabler samtidig. Dette er gjort i kapittel 7.7. Til slutt, i kapittel 7.8, kommer en oppsummering.

7.1 Feil/mangler ved boligen

I figur 7-1 ser vi på hva man vurderte å klage på (kun kjøpere) og hva det faktisk ble klaget på (både kjøpere og selgere).



Figur 7-1: Hva var årsakene til at man vurderte eller faktisk klaget?

Vi ser at den vanligste grunnen til å vurdere å klage eller å faktisk klage er feil med det elektriske anlegget, byggefeil og feil i VVS-systemet. Dette er ganske omfattende kategorier i forhold til for eksempel råte i stenderverk eller skjeggkre, og derfor naturlig nok vil være mer utbredt. Feil i det elektriske anlegget kan være alt fra lysbrytere som ikke virker til manglende dokumentasjon, jordingsfeil etc. Feil i VVS-systemet er typisk feil og lekkasjer fra sluk og rør og tilhørende utstyr, som for eksempel varmtvannsbereder. Byggefeil kan være alt fra slurv hos håndverkere til tilfeller der man ikke har fulgt standard konstruksjonsprinsipper. Under kategorien «annet» er det en del som har klaget på dårlig vask og eller at tidligere eier har tatt med seg fastmonterte lamper og hvitevarer. Dette er ikke mangler i lovens forstand.

En gjennomgang av NRK (2010) finner at flest boligkjøpere klager på fukt og skader på badet. Våre funn stemmer godt med det, fordi mange av VVS-klagene vil være forbundet med baderommet.

Respondentene hadde også anledning til å forklare i fritekst hva som var årsaken til at man ønsket å klage eller mottok klage. Noe som går igjen er at mange er misfornøyde med relativt små ting, ofte forbundet med flytting. Dvs. dårlig rengjøring og at utstyr i boligen, for eksempel hvitevarer som ikke fungerer som de skal eller de mangler (selger har tatt dem med seg). Dette er typiske ting en kjøper ikke kan klage på med hjemmel i avhendingslova.

Noen boligselgere er opptatt av å forsvare seg selv i kommentarene, og påpeker at kjøpere klager på ting som står beskrevet i tilstandsrapporten. Noen kjøpere er opptatt av å skyldes på selgerne for ting de ikke er fornøyde med, men som de strengt tatt burde ha hatt mulighet til å undersøke før kjøp, for eksempel om det er sentralfyr eller om gulvet knirker.

Det ser ut til at mange konflikter kommer av manglende informasjon mellom selger og kjøper: Kjøperen får ikke undersøkt boligen tilstrekkelig og selgeren får ikke opplyst om mangler i boligen til kjøper. Klaging på dårlig håndverk er også en gjenganger, noe som tyder på at mange ikke har kompetanse til å bedømme boligens stand og kvalitet ved visning.

7.2 Hvor mange som klaget

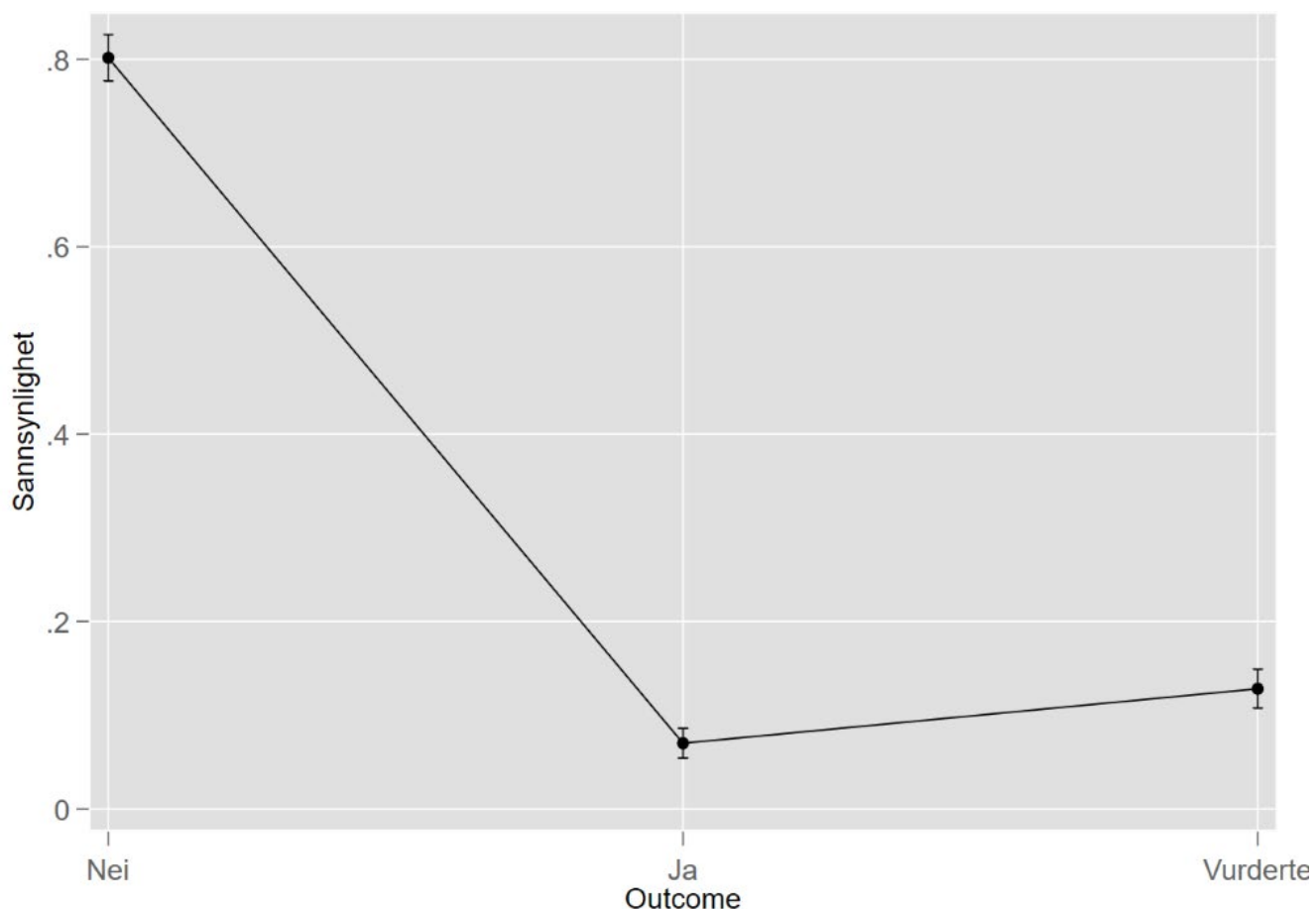
Vi er opptatt av å se om det er noe spesielt med klagesakene i forhold til andre boligkjøp.

Vi har at syv prosent faktisk klaget og 13 % vurderte å klage. Dette framgår av tabell 7-1.

Tabell 7-1: Klaget du på boligkjøpet?

Klaging	Antall	Prosent	95 % konfidensintervall
Ja	70	7 %	6-9 %
Nei, men jeg vurderte det	128	13 %	11-15 %
Nei	800	80 %	78-83 %
Total	998	100 %	

Tabell 7-1 kan alternativt framstilles som i figur 7-2. I den figuren ser man raskt hovedfunnene, selv om den ikke gir noe ny informasjon sammenlignet med tabellen.



Figur 7-2: Klaget du på boligkjøpet?

7.3 Sosioøkonomiske faktorer hos kjøperne

Kjønn

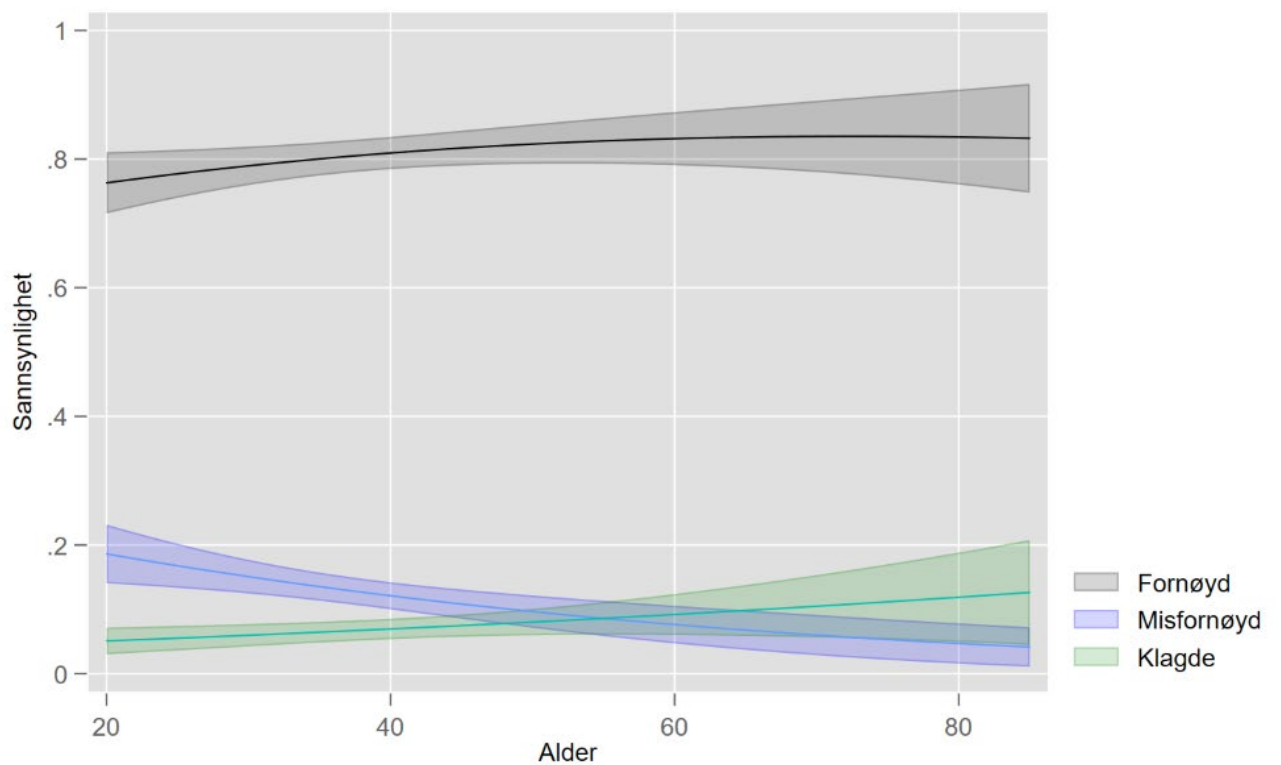
Av sosioøkonomiske faktorer hos kjøperne begynner vi med å studere kjønn i figur 7-3. Som vi ser av figuren, finner vi ingen signifikante forskjeller. Menn og kvinner er like (mis)fornøyde med boligkjøpene sine.



Figur 7-3: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter kjønn.

Alder

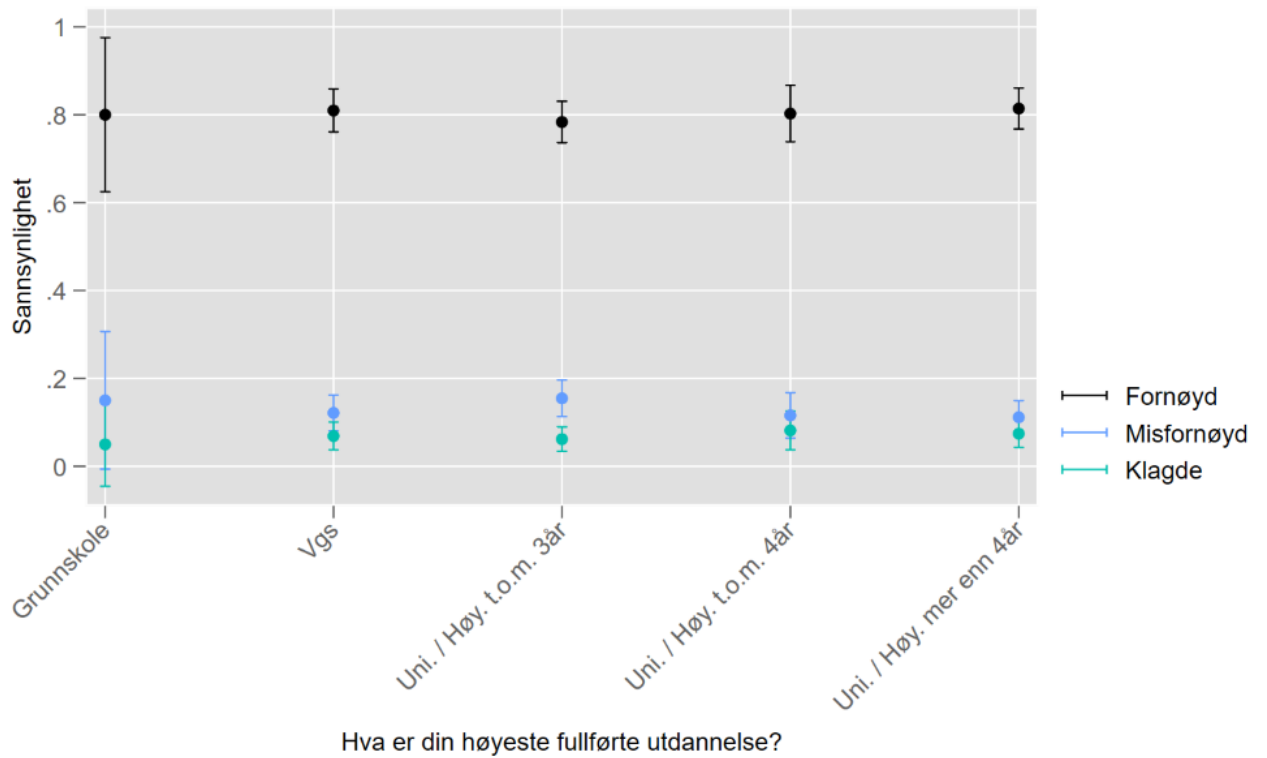
Isolert sett er det en korrelasjon mellom alder og klaging. Unge personer har en høyere sannsynlighet for å rapportere at de vurderte å klage, men at de ikke gjorde det. Dette kan komme av at de sannsynligvis har mindre kunnskap om regelverket ved boligkjøp enn eldre. Dette framgår i figur 7-4.



Figur 7-4: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter alder.

Utdanning

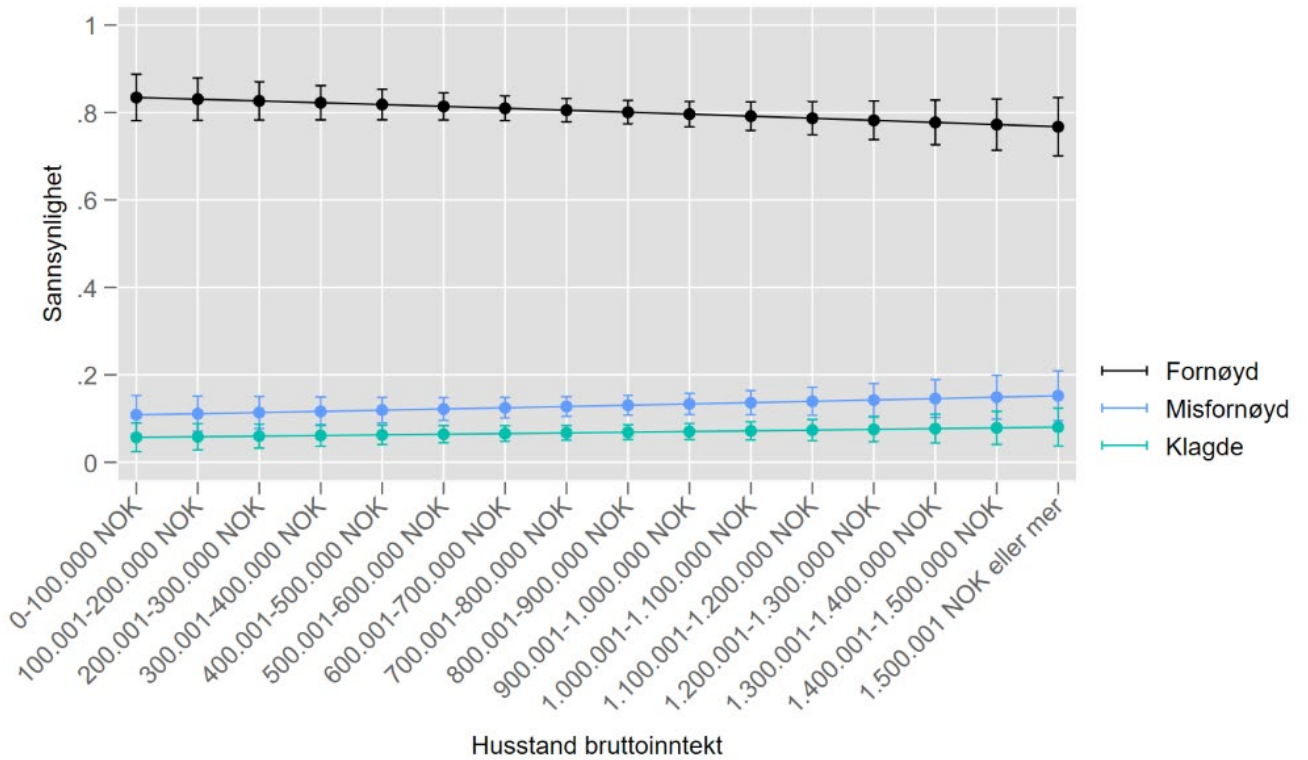
I figur 7-5 ser vi på forskjeller ut fra utdanning. Også her ser vi at det ikke er signifikante forskjeller: Utdanning påvirker ikke hvorvidt man var fornøyd eller klaget.



Figur 7-5: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter utdanning.

Inntekt

I figur 7-6 ser vi at det ikke er signifikante forskjeller i hvorvidt man var misfornøyd eller klaget ut fra husholdets bruttoinntekt.



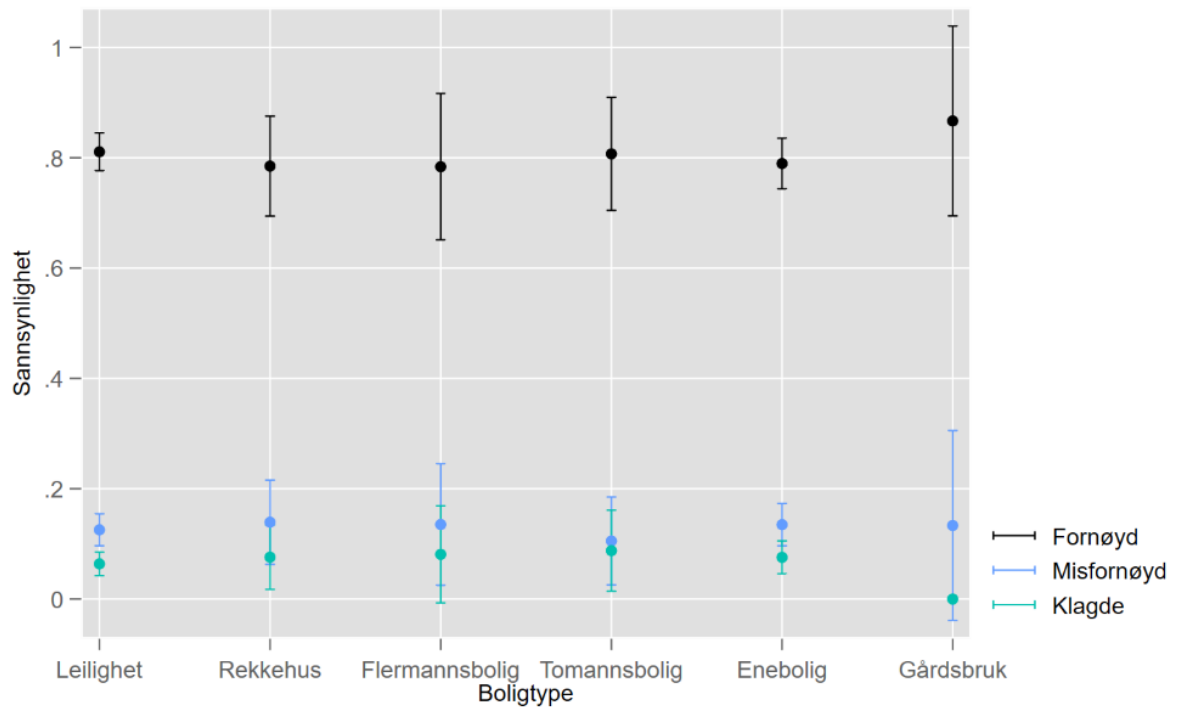
Figur 7-6: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter husstandens bruttoinntekt.

7.4 Egenskaper ved boligen

Vi går nå over til å se på egenskaper ved selve boligen.

Type bolig

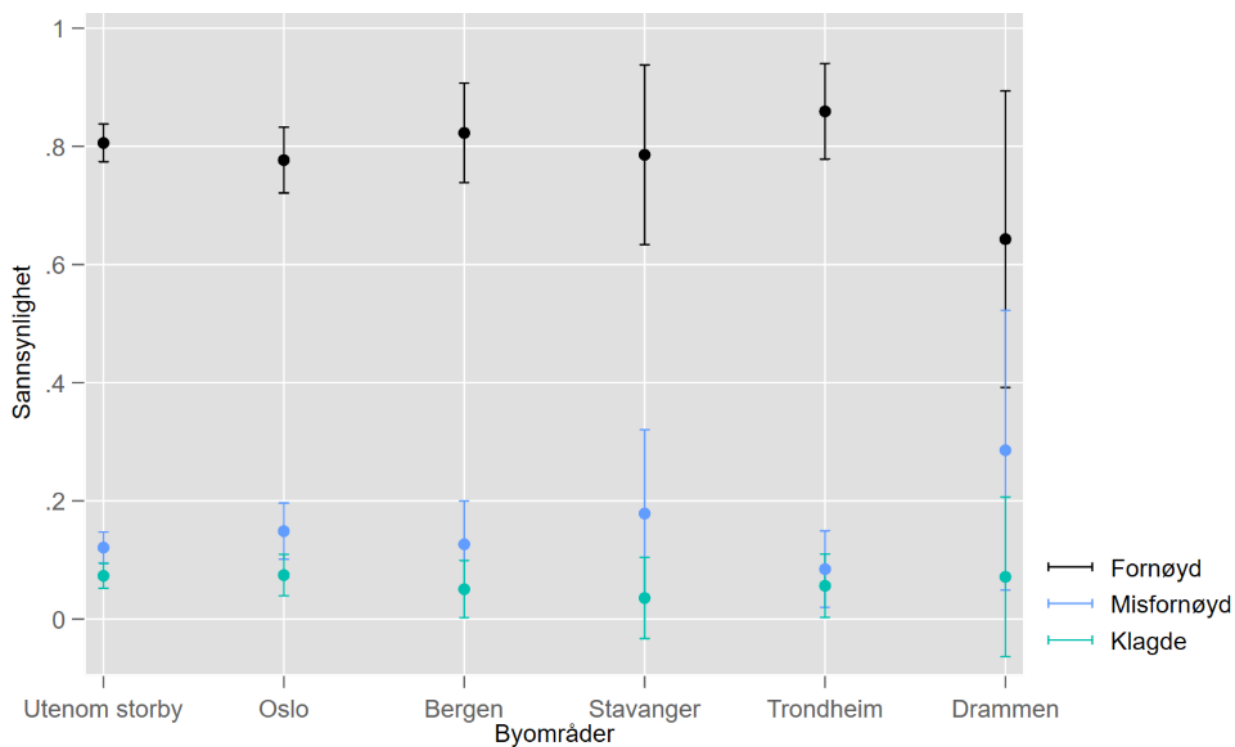
I figur 7-7 ser vi på om det har noe å si for om man er fornøyd eller ei etter hva slags bolig man kjøpte. Vi ser av figuren at det ikke er en direkte sammenheng mellom boligtype og sannsynligheten for om man er (mis)fornøyd.



Figur 7-7: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter type bolig.

By vs. land

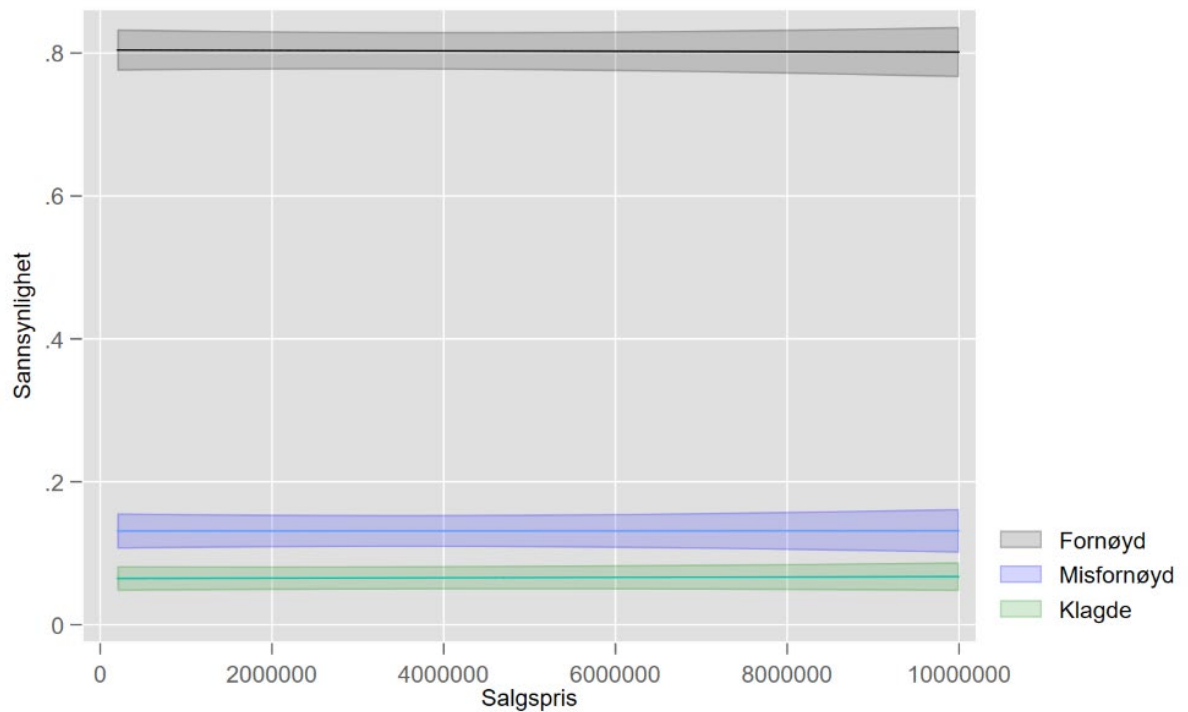
Vi vil videre se på er forskjellen mellom by og land. Vi klassifiserer boligkjøp i by som boligkjøp i en av Norges fem største bykommuner. Som vi ser i figur 7-8 er det ingen statistiske forskjeller mellom by og land. Byfolk klager altså ikke mer enn dem som bor på landet.



Figur 7-8: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter bosted.

Salgspris

I figur 7-9 ser vi at det ikke er signifikant effekt av salgspris. Det er altså ikke slik at kjøpere av dyre boliger klager mer enn kjøpere av billige boliger.



Figur 7-9: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter salgspris.

Dødsbo

I figur 7-10 ser vi om det har betydning for å være misfornøyd om boligen er et dødsbo. Når man kjøper et dødsbo finnes det naturlig nok ikke noe egenerklæringsskjema. Følgelig er det større sjanse for at det finnes skjulte feil og mangler. Det skal igjen føre til større sannsynlighet at en kjøper er misfornøyd.



Figur 7-10: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter salgspris.

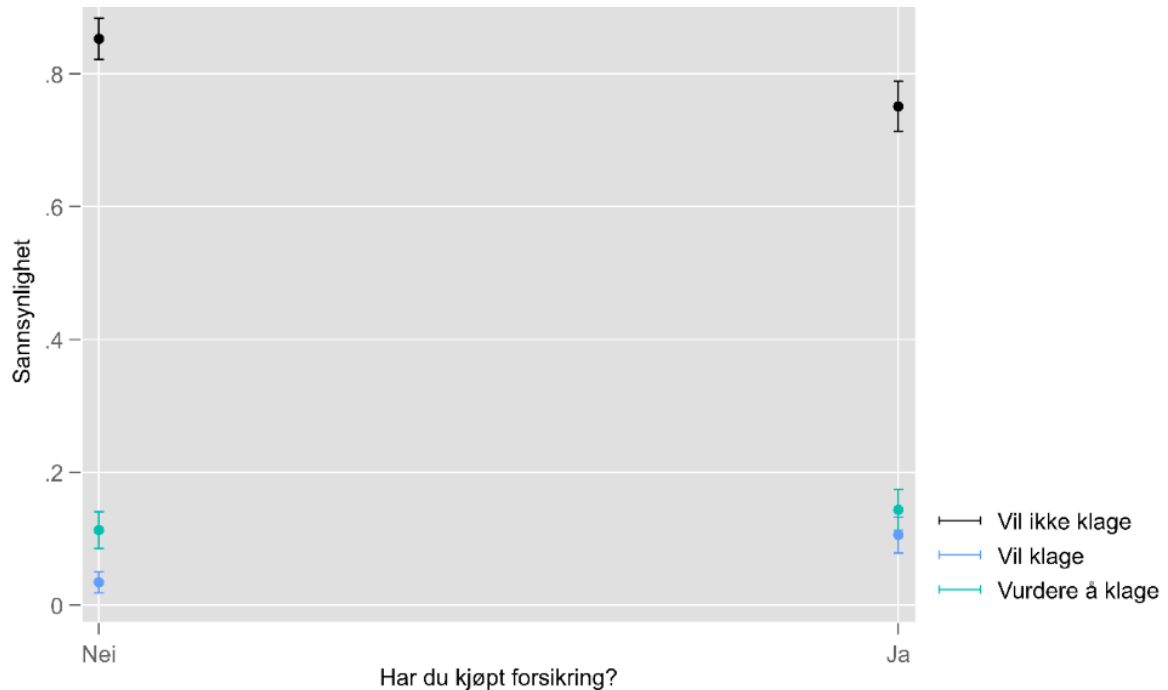
Som vi ser av figuren, finner vi ikke støtte for en slik teori ved å kun å se på samvariasjonen mellom disse to variablene.

Oppsummering om egenskaper ved boligen

Vi har altså at boligtype, kvadratmeterpris, total salgspris og om boligen var et dødsbo ikke direkte korrelerer med sannsynligheten for at man er misfornøyd eller om man klager. Det eneste signifikante funnet er at personer som kjøper av familiemedlemmer, har en klart lavere sannsynlighet for å klage, eller i det hele tatt å vurdere det.

7.5 Forsikring

Hvorvidt forsikring i forbindelse med boligsalg påvirker tilbøyeligheten til å være misfornøyd eller ei undersøkes i figur 7-11. Ut fra økonomisk teori kan boligkjøperforsikring lede til uansvarlighet (se kapittel 3.1): Kjøper velger å ikke undersøke boligens stand godt nok. Det er derfor nyttig å studere effekten av boligkjøperforsikring.



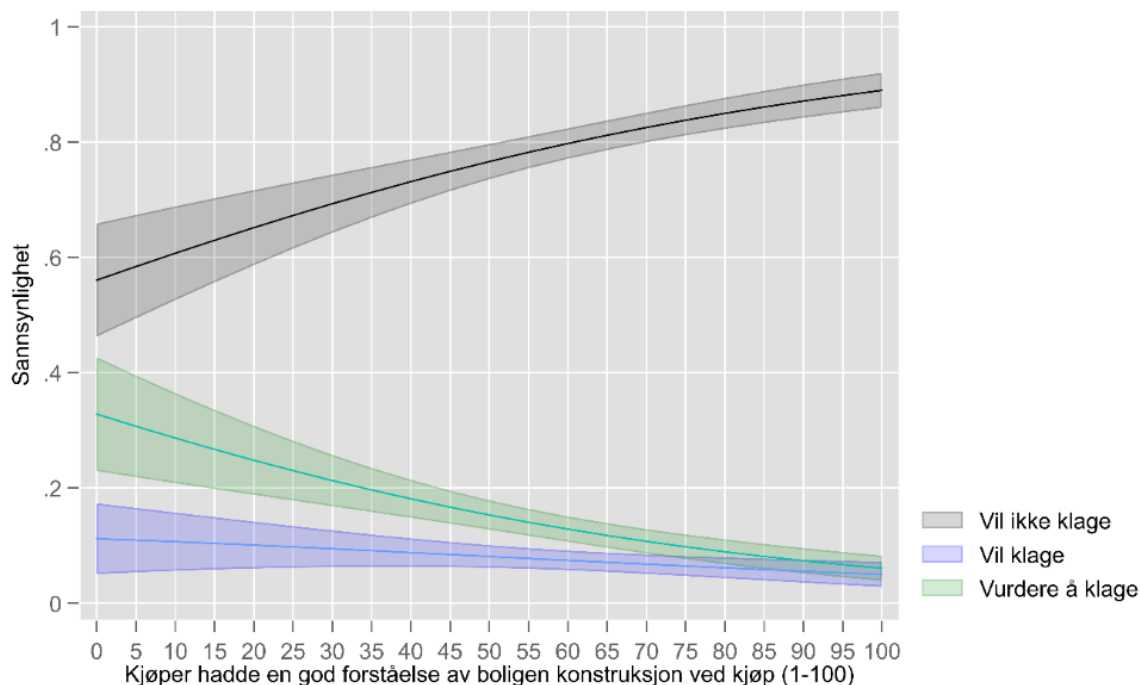
Figur 7-11: Hvorvidt man var fornøyd med boligkjøpet og klaget fordelt etter hvorvidt det ble tegnet forsikring eller ei.

I figuren ser vi at i transaksjoner der det er benyttet forsikring har en høyere sannsynlighet for å klage. Dette kan komme av at kostnaden ved å klage er lavere om man har forsikring, forsikrings-selskapet «tar jobben med å klage for deg».

Vi ser også en effekt av at det ikke lenger er en signifikant forskjell mellom å klage og vurdere å klage. En tolkning av dette er at forsikring gjør at kjøperne klager på ting ved boligen de ellers ikke ville ha klaget på (bare vurdert å klage på). Forsikring synes å senke terskelen for klaging.

7.6 Informasjon mellom selger og kjøper

I figur 7-12 ser vi på sammenhengen mellom kjøpers forståelse av boligens konstruksjon og sannsynligheten for å klage.

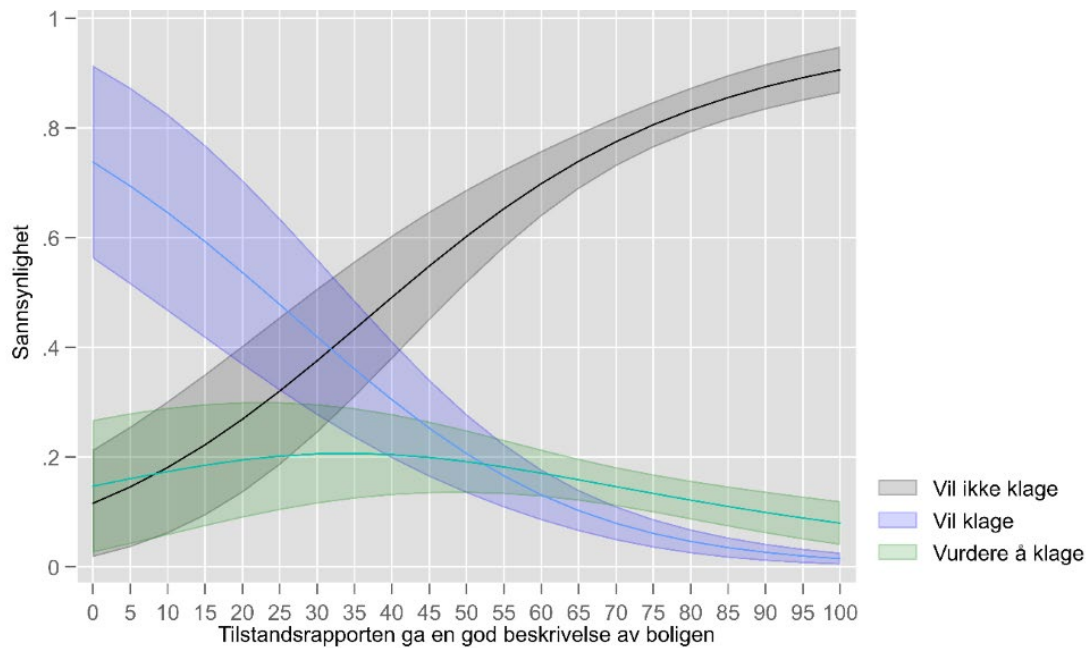


Figur 7-12: Sammenheng mellom forståelse av boligens konstruksjon og sannsynligheten for å klage.

Som vi ser er det slik at jo bedre forståelse kjøper har av konstruksjonen, jo mindre er sannsynligheten for å klage. God forståelse er derfor viktig for å redusere klagingen.

Hvis en takstmann er involvert i salget vil vedkommende utarbeide enten en takstrappert eller en tilstandsrapport. En tilstandsrapport er mer grundig enn en takstrappert, dvs. kjøper får mer informasjon fra en tilstandsrapport enn fra en takstrappert. Disse to rapportene er de viktigste dokumentene som beskriver boligens tekniske stand. Rapportene er som kjent skrevet av en faglært person som skal opptre uavhengig av selger og eiendomsmeidler.

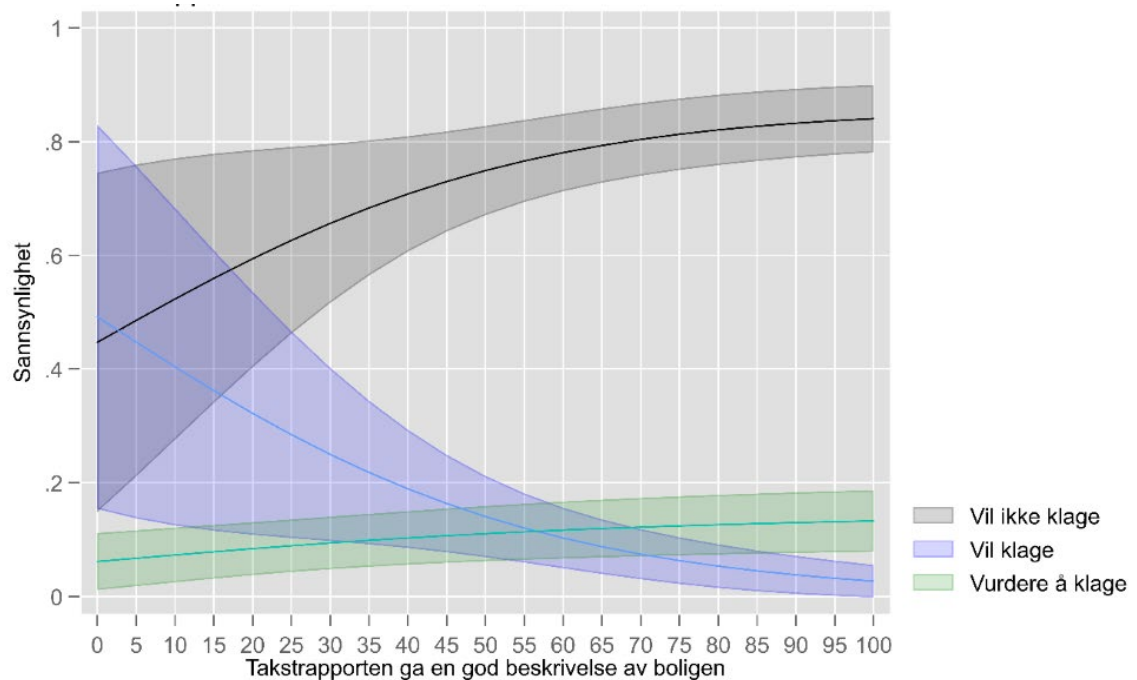
Respondentene ble bedt om å rangere kvaliteten på tilstandsrapporten ved sitt siste boligkjøp på en skala fra 1 til 100, der 100 var best. Når vi ser hva hvordan folk rangerer på tilstandsrapporten og estimerer sannsynligheten for at de klager, får vi grafene i figur 7-13.



Figur 7-13: Sammenhengen mellom kvalitet på tilstandsrapporten og sannsynlighet for å klage.

En tilstandsrapport av god kvalitet ser ut til å redusere sannsynligheten for klaging eller om man i det hele tatt vurderer å klage. Det viser at en god tilstandsrapport er viktig.

I figur 7-14 ser vi på kvaliteten til en takstrapp. Som nevnt, gir en slik rapport et mindre dekkende bilde av boligens stand enn en tilstandsrapport.



Figur 7-14: Sammenhengen mellom kvalitet på tilstandsrapporten og sannsynligheten for å klage.

Som vi ser av figuren, vil en dårlig takstrappport gjøre at man ikke kan predikere om man kommer til å klage eller ikke, mens ved en god takstrappport er det en klar forskjell i sannsynligheten for om man vil klage eller ikke.

7.7 Strukturell ligningsmodell

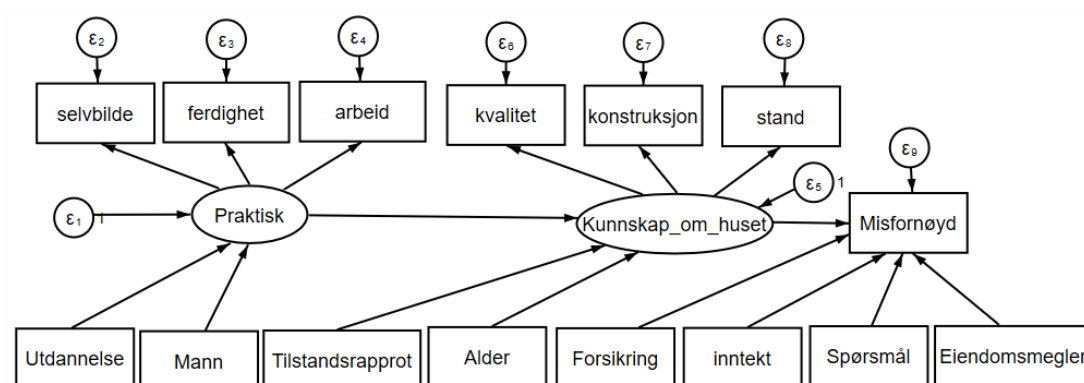
I kapitlene 7.3-7.6 over har vi kun sett på bivariate sammenhenger, dvs. sammenhenger mellom to variabler. Disse analysene indikerer at informasjonsflyten mellom kjøper og selger er hva som er viktigst for å unngå klaging og misfornøyde boligkjøpere. Vi så også at det å kjøpe forsikring er positivt korrelert med å klage. Slike enkle analyser basert på enkelte korrelasjoner kan i noen tilfeller være misvisende, og man skal være forsiktige med å konkludere med årsakssammenhenger.

For å øke presisjonsnivået kan det være fordelaktig å se på flere variabler samtidig, og eksplisitt modellere hvordan variabler henger sammen i en større statistisk modell. En slik modell kalles en strukturell ligningsmodell (SEM). Kort fortalt betyr det at man setter opp en rekke ligninger (dvs. et ligningssystem) for hvordan man tenker variabler påvirker hverandre (dette kalles «spesifisering» av modellen). Disse ligningene må basere seg på logikk og kjent teori fra samfunnsvitenskapen. Derne estimerer man koeffisientene i dette ligningssystemet, og man studerer om koeffisientene er statistiske signifikante eller ikke. I tillegg studerer man hvor mye den estimerte modellen greier å forklare av variasjonen i datasettet. En slik modell kan avsløre underliggende strukturer i datasettet, og gi en rikere forståelse av sammenhengene og bekrefte eller avkreftede ideer og teorier (Kline 2011).

For å få bedre forståelse av hva som er drivere til klaging og hvorvidt kjøperne er misfornøyde etter et boligkjøp, spesifiserer vi en statistisk modell som prøver å fange dette. Estimeringen av modellen er gjort i Stata 15 (StataCorp 2017).

Spesifisering av modellen

Spesifisering av modellen betyr å sette opp ligninger for hvordan variablene påvirker hverandre. Disse ligningene kan beskrives ved å sette opp et diagram hvor bokser (firkantede og ovale) er variabler og piler mellom boksene er sammenhenger. Vår aktuelle modell er spesifisert i et slik diagram gitt i figur 7-15.



Figur 7-15: Variablene og hvordan de påvirker hverandre i modellen.

Vår hovedinteresse er variabelen som heter «misfornøyd». Dette er en variabel som indikerer kjøpere som var misfornøyd, dvs. både vurderte å klage eller faktisk gjorde det. I tabell 7-2 ser vi definisjoner av variablene i modellen.

Tabell 7-2: Beskrivelse av variablene i modellen.

Variabel	Beskrivelse
Misfornøyd	1 = respondenten ønsker å klage eller har klaget på boligkjøpet, 0 ellers
Kvalitet	Jeg fikk en god forståelse av boligens kvalitet før kjøpet (0 til 100)
Konstruksjon	Jeg fikk en god forståelse av boligens konstruksjon før kjøpet (0 til 100)
Stand	Jeg skjønnte hvilken stand boligen var i før kjøpet (0 til 100)
Selvbilde	Jeg er en praktisk anlagt person (0 til 100)
Ferdighet	Du ønsker å sette opp en isolert innvendig vegg med dør i din bolig. Føler du deg sikker på at du vil kunne fikse dette selv med ditt nåværende ferdighetsnivå? (0 til 100)
Arbeid	Jeg gjør mye praktisk arbeid på fritiden min (0 til 100)
Tilstandsrapport	Tilstandsrapporten ga en god beskrivelse av boligen (0 til 100)
Utdannelse	Høyeste fullførte utdanning: 1 = ungdomsskole, 2 = videregående, 3 = opptil tre år universitet eller høyskole, 4 = opp til fire år universitet eller høyskole og 5 = mer en fire år universitet eller høyskole.
Mann	1 = respondenten er mann, 0 ellers
Alder	Respondentens alder
Forsikring	1 hvis respondenten hadde eierskifteforsikring eller boligkjøperforsikring, 0 ellers
Inntekt	Husholdningens samlede bruttoinntekt: 1 = under 500 000 kr, 2 = mellom 500 000 og 1 000 000 kr og 3 = over 1 000 000 kr
Spørsmål	Svar på spørsmål 1 i undersøkelsen: 1 = heve hele kjøpesummen, 2 = tilsvarende kostnad ved totalrenovering, 3 = reparert selve skaden, 4 = dersom kostnaden overstiger ca. 5-6 % av kjøpesummen, 5 = dersom kostnaden overstiger 10 000 kr, 6 = ingenting og 7 = vet ikke
Eiendomsmegler	1 = det ble brukt eiendomsmegler, 0 ellers.

I figur 7-15 er firkanter variabler som vi observerer i datasettet, ovalene er variabler som vi ikke direkte observerer, men som vi kan måle ved hjelp av de observerte variablene. Disse variablene kalles latente variabler. I modellen ser vi to latente variabler, nemlig *Praktisk* og *Kunnskap_om_huset*. *Praktisk* er personens kunnskaper og ferdigheter om praktisk arbeid, rett og slett om personen er flink til å jobbe med hendene. *Praktisk* er målt ved at vi ser på den felles samvariasjonen i variablene *Selvbilde*, *Ferdighet* og *Arbeid*. Tilsvarende er den latente variabelen *Kunnskap_om_huset*¹⁷ målt ved variablene *Kvalitet*, *Konstruksjon* og *Stand*. Denne variabelen måler i hvilken grad respondenten greide å ta til seg informasjon om

¹⁷ Vi kunne også ha kalt denne variabelen *kunnskap_om_hjemmet* eller noe lignende.

hjemmet før han eller hun bøy i en budrunde. Sirklene i figuren angir restledd, dvs. forhold som modellen ikke forklarer.

Utdannelse og *Mann* peker på praktisk, som betyr at vi eksplisitt sier at det er forklaringsverdi ut fra hvilken utdanning man har og fra hvilket kjønn man har til i hvilken grad man er praktisk. Vi sier ikke at menn er mer praktiske enn kvinner, men her ser vi at sammenhengen er signifikant på denne måten.

Pilene som peker på *Kunnskap_om_huset* kommer fra den andre latente variabelen *Praktisk* og de observerte variablene *Tilstandsrapport* og *Alder*. Grunnen til at *Praktisk* predikerer *Kunnskap_om_huset* er at vi tror personer med mye praktisk erfaring er bedre til å ta inn over seg informasjonen og bedømme boligen før en budrunde. Videre har vi fra kapittel 7.6 at tilstandsrapport ser ut til å være viktig. Dessuten viste kapittel 7.3 at alder kan påvirke, da eldre personer kan antas å ha mer erfaring i å bedømme boliger.

For variabelen *Misfornøyd* kommer det piler fra variablene *Kunnskap_om_huset*, *Forsikring*, *Inntekt*, *Spørsmål* og *Eiendomsmegler*. Fra kapittel 7.5 ser vi at forsikring ser ut til å bety en høyere sannsynlighet for at man er misfornøyd. Variablene *Inntekt* og *Spørsmål* fungerer som kontrollvariabler. Dette fordi det kan godt hende at for eksempel høy inntekt øker sannsynligheten for at man klager, siden man er bedre rustet til å takle kostnader tilknyttet klaging. Spørsmålsvariabelen fungerer som en kontrollvariabel for kunnskapsnivå, det vil si at personer som for eksempel tror de ikke kan får erstattet noen ting har en mindre sannsynlighet for å klage. Til sist tror vi at boligsalg som foregår ved hjelp av en eiendomsmegler er forbundet med en lavere sannsynlighet for å være misfornøyd fordi megleren fungerer som en slags nøytral mellommann.

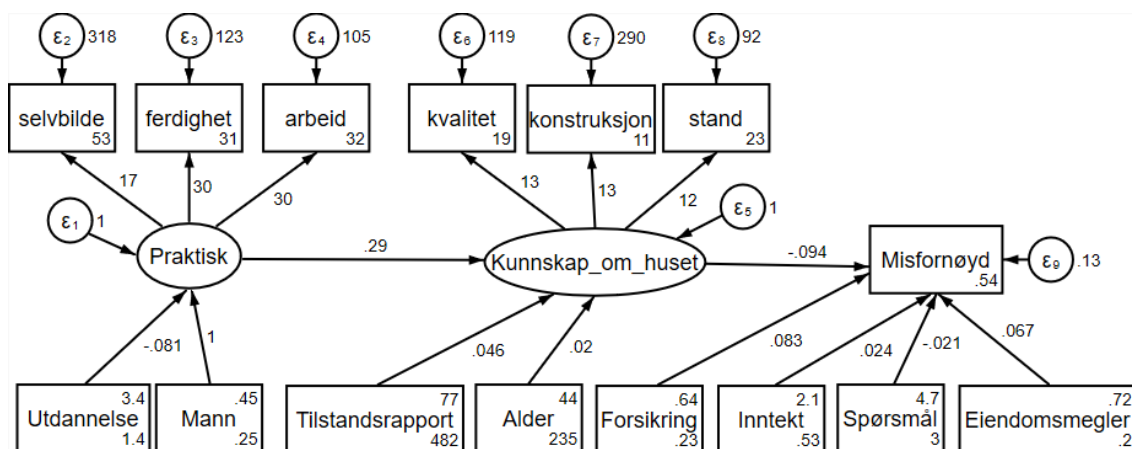
Resultat av modellen

Resultatet av estimeringen av koeffisientene i modellen er gitt i figurene 7-16 og 7-17. Figur 7-16 viser det som heter de «ustandardiserte koeffisientene», disse koeffisientene er mer tolkbare enn de «standardiserte koeffisientene», men man kan ikke sammenligne størrelsen på koeffisientene med hverandre, slik man kan med de standardiserte. I figur 7-17 ser vi de standardiserte koeffisientene, disse kan sammenlignes med hverandre fordi verdien kan kun være mellom 0 og 1 i tallverdi. Jo nærmere koeffisienten er 1 i tallverdi, jo sterkere sammenheng.

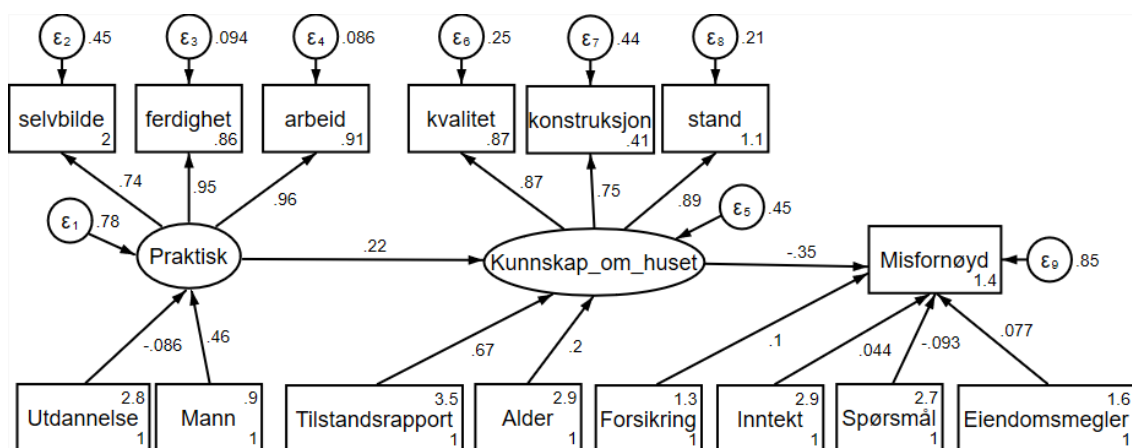
I hovedsak er vi interessert i tallene langs pilene, tallene inne i boksene er av sekundær interesse. Tallene langs pilene kan vi tolke som helningskoeffisienter tilsvarende hva vi finner i standard lineær regresjon. Alle tall langs pilene er statistisk signifikante, utenom tallet forbundet med pilen fra *Inntekt* til *Misfornøyd* (0,024). I alt så forklarer modellen omtrent 64 % av variasjonen i dataene, noe som kan sies å være høyt.

Den mest upresise delen av modellen er i hvilken grad vi greier å forklare om noen er misfornøyd, her greier vi å forklare omtrent 15 % av variasjonen. Dette er ikke

overraskende, da det er veldig mange ting som er avgjørende for om man ønsker å klage eller faktisk klager som ikke fanges opp i modellen.



Figur 7-16: Estimerte ustandardiserte koeffisienter i modellen.



Figur 7-12: Estimerte standardiserte koeffisienter i modellen.

For å tolke resultatet er det nyttig å se på fortegn. Vi ser at sammenhengen mellom *Kunnskap om huset* og *Misfornøyd* er negativ. Sammenhengen er -0,09 (ustandardisert) og -0,35 (standardisert). Det betyr at personer som føler de har en høyere forståelse av tilstanden til boligen har en lavere sannsynlighet for å klage.

Videre ser vi at sammenhengen mellom *Praktisk* og *Kunnskap om huset* er positiv. Sammenhengen er 0,29 (ustandardisert) og 0,22 (standardisert). Dette betyr at personer som er «praktisk anlagt» har en tendens til å skjønne mer av boligens stand, og derfor er mindre misfornøyd. Vi ser også at kvalitet på tilstandsrapporten har en sterk positiv effekt. Sammenhengen er 0,05 (ustandardisert) og 0,67 (standardisert). En god tilstandsrapport gjør tydeligvis at selger føler at vedkommende har god kunnskap om huset før budrunden. Grunnen til at vi kan si effekten er relativt sterk er fordi den standardiserte verdien er 0,67, og denne verdien kan maksimalt være 1.

Den viktigste variabelen for å avgjøre om man blir misfornøyd med boligkjøpet er *Kunnskap om huset*. Den viktigste variabelen som avgjør *Kunnskap om huset* er

tilstandsrapporten. Videre ser vi at personer som har tegnet forsikring ser ut til å være mer misfornøyde. Det samme gjelder for kjøp som involverer eiendomsmegler. Dette er noe overraskende, men det kan bety at personer som har kjøpt bolig gjennom eiendomsmegler og forsikring er tegnet er mer kritiske til sitt boligkjøp. Samtidig er det verdt å påpeke at det kan være dyrt å benytte eiendomsmegler. Selv om det de facto er selger som dekker kostnaden her, kan kostandene til eiendomsmegler drive opp salgsprisen fordi selger gjerne vil ha dekket inn (deler av) denne. Da kan kjøper tenke tilsvarende at når eiendomsmegler er involvert har man grunn til å klage hvis det er negative forhold ved boligen eiendomsmegler burde ha opplyst om. Dette på tross av at eiendomsmegleren umulig kan kjenne til alle forhold ved boligen.¹⁸

7.8 Oppsummering

De vanligste feilene som gjorde at boligkjøperne var misfornøyde var feil i det elektriske anlegget, byggefeil og feil i VVS-systemet.

Vi vil oppsummere ved å ta fram de viktigste funnene fra den strukturelle ligningsmodellen. Det viktigste funnet derfra er at vi ikke forkaste teorien om at det er kjøperens kunnskap om boligen før budrunden som er den viktige faktoren når det kommer til sannsynligheten for klaging. Forsikring øker sannsynligheten for at man klager, gitt at man har tatt bort en del av kostnaden ved klaging. En god tilstandsrapport reduserer sannsynligheten for klaging.

¹⁸ Takk til Mary Ann Stamsø for denne observasjonen.

8 Oppsummering og diskusjon

8.1 Hovedfunn

Slik vi ser det, er dette våre hovedfunn:

- Både kjøpere og selgere synes å ha dårlig oversikt over regelverket (avhendingslova) og rettspraksis som regulerer salgsprosessen av brukte boliger. Kun 13 % er klar over at feil/mangler typisk må utgjøre 5-6 % av kjøpesummen før man kan regne med å få erstatning.
- Det må sies å være overraskende at kjøpere og selgere svarer forskjellig hva en kjøper kan regne med å få utbedret av feil/mangler ved boligen som avdekkes etter overtakelse. De aller fleste respondentene i vårt utvalg har både kjøpt og solgt bolig, de ble randomisert til enten å svare som kjøper eller selger. Man skulle da tro at de kunne tenke både som kjøper og selger, men det er ikke tilfellet. De som svarer som kjøper mener i signifikant større grad enn dem som svarer som selger at kjøper bør kunne kreve mer enn hva dem som svarer som selger svarer.
- Den typiske boligen som blir omsatt er en leilighet i Oslo og ble bygget mellom 1971 og 1974. Leiligheten koster mellom 2 og 2,5 millioner kr og er ca. 68 kvadratmeter stor. Det gir en kvadratmeterpris på ca. 23 000 kr.
- Vi klassifiserer boligkjøpere som klaget eller vurderte å klage på boligkjøpet som misfornøyde boligkjøpere. Vi finner at én av fem av boligkjøpere er misfornøyde.
- Av boligkjøpere som var misfornøyde, endte 35 % opp med faktisk å klage. Klagen går da typisk til megler eller et forsikringsselskap.
- Rundt 50 % av klagerne fikk helt eller delvis medhold.
- De vanligste feilene som gjorde at boligkjøperne var misfornøyde var feil i det elektriske anlegget, byggefeil og feil i VVS-systemet.
- Fra en strukturell ligningsmodell forsøker vi å analysere hvorfor boligkjøperne klager. Vi finner at manglende kunnskap om boligen hos kjøper er den viktigste grunnen til at man klager. Videre har vi at forsikring øker sannsynligheten for å klage, mens en god tilstandsrapport reduserer klagesannsynligheten.

8.2 Diskusjon

Det er flere ting i studien som tyder på at boligkjøp er en vanskelig prosess for mange. Vi tror at konflikter mellom kjøper og selger kommer av manglende informasjonsflyt fra selger til kjøper, i kombinasjon med manglende kunnskap om regelverket. Samtidig er det åpen budgivning kort tid etter visning, man må bestemme seg fort. Alt dette tror vi fører til et unødvendig høyt konfliktnivå.

Eiendomsmeglerens rolle er viktig, og skal i utgangspunktet virke konfliktdepende. Det er spesielt viktig at de opptre upartisk mellom kjøper og selger. I vår analyse finner vi ikke at det er mindre sannsynlighet for å klage hvis en megler har vært involvert. Det kan skyldes at de aller fleste boligsalg i Norge gjennomføres via megler (EU-kommisjonen 2018). Samtidig er det verdt å påpeke at selv om vi har en statistisk korrelasjon betyr ikke det nødvendigvis en årsakssammenheng. Det er tillatt å selge

bolig i dag uten eiendomsmegler. Muligens ville flere boligsalg uten eiendomsmegler redusert konfliktnivået, fordi da er selger mer aktivt med i salgsprosessen. Det er jo selger som kjenner boligen best og kan dermed direkte fortelle om standarden til potensielle kjøpere.¹⁹

Forbrukerrådet (2019) utarbeidet en sjekklister som selger kan bruke for å selge boligen sin uten bruk av eiendomsmegler, så det er praktisk mulig å gjøre dette selv. En siste forklaring på hvorfor salg med eiendomsmegler kan føre til konflikt er at salg uten eiendomsmegler gjerne skjer i veldig lokale boligmarkeder «hvor alle kjenner alle» eller at det dreier seg om salg mellom bekjente/familie. Det sier seg selv at under slike omstendigheter er det mindre sannsynlig å bli misfornøyd. Det dreier seg altså ikke nødvendigvis om hvordan eiendomsmegleren gjør sin jobb.

Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring er når de opptrer samtidig potensielt konfliktøkende, da forsikring senker kostnaden for å klage. Forsikringene er samtidig konfliktreduserende fordi forsikringsselskapene er interessert i et lavt konfliktnivå for å redusere utbetalinger til sine kunder. Forsikringsselskapene har juridisk ekspertise og ressurser som kan virke avskrekkende for enkeltpersoner. Deres ekspertise om regelverket vil typisk være positivt for markedet, da de fort kan avgjøre saker. Samtidig vil deres juridiske ressurser, i kombinasjon med incentivet for å unngå kostnader forbundet med klagesaker, gi dem et incentiv til å være lite villige til å dekke skader. Hvorvidt det er slik i virkeligheten, er vanskelig å si.

Forsikringene fører til en noe spesiell dynamikk. Det at en boligselger kjøper eierskifteforsikring øker den potensielle kostnaden for boligkjøp for boligkjøperen. Om det skulle være en mangel ved boligen, er kostnaden for klage fra boligkjøperen ikke lenger bare den kostnaden det er å klage til en annen forbruker (altså en likeverdig part), personen må også legge til kostanden forbundet med å klage til en profesjonell part.

Forsikring i ethvert marked har som hensikt å redusere risiko. Forsikring kan i så måte være til stor hjelp for å unngå personlige økonomiske tragedier. I Norge er det vanlig at staten går inn for å redusere risikoen i markeder. Dette er velferdsstatens hovedfunksjon, men i boligmarkedet begrenser statens rolle til å utarbeide regelverk.

8.3 Konklusjon

I den nye avhendingslova er formuleringen «solgt som den er» tatt bort. Det kan være gunstig, siden vår studie viser dårlig forståelse av hva det betyr. Uansett hva lovteksten sier, bør kjøpere og selgere få bedre opplæring. Bedre kunnskap vil trolig dempe konfliktnivået. Hvordan man skal få til bedre informasjonsflyt er et åpent spørsmål. Vi finner at en god tilstandsrapport reduserer konfliktnivået. Det kan derfor være gunstig å forbedre denne. Med forbedring forstår vi da både mengden informasjon som står der,

¹⁹ Takk til Mary Anns Stamsø for denne påpekningen.

men også hvordan den presenteres. Det synes viktig at det gjøres på en måte som er forståelig for alle, også dem med lite kunnskap om boliger.

Referanser

- Departementene (2018): Fornyet strategi for boligmarkedet. URL: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/fornyet-strategi-for-boligmarkedet/id2605560/> [Lesedato: 17.12.2019]
- de Wit, E. og B. van der Klaauw (2013): Asymmetric information and list-price reductions in the housing market. *Regional Science and Urban Economics*, vol. 43, utg. 3, ss. 507-520.
- Dinside (2019): Dette betyr ny bruktboliglov for deg. URL: <https://www.dinside.no/bolig/dette-betyr-ny-bruktboliglov-for-deg/71095684> [Lesedato: 28.12.2019]
- Dinside (2003): Kvinner skyr boliglånet. URL: <https://www.dinside.no/okonomi/kvinner-skyr-boliglanet/62902033> [Lesedato: 04.12.2019]
- EU-kommisjonen (2018): Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the European Union. Final report. URL: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/live_work_travel_in_the_eu/real_estate_services_final_report_october_2018.pdf [Lesedato: 17.12.2019]
- Forbrukerrådet (2019): Sjekkliste selge bolig selv. URL: <https://www.forbrukerradet.no/forside/bolig/kjop-og-salg-av-bolig/sjekkliste-selge-selv/> [Lesedato: 23.12.2019]
- Forbrukerrådet (2017): Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring. Effektene for forbrukerne i bolighandelen. URL: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2017/03/rapport-om-eierskifte-og-boligkjoperforsikringene-og-effektene-i-bolighandelen-forbrukerradet-2016.pdf> [Lesedato: 16.10.2018]
- Forbrukerrådet (2015): Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014. URL: <https://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/10/Unders%C3%B8kelse-om-erfaringer-med-boligkj%C3%B8p-i-perioden-2009-2014.pdf> [Lesedato: 16.10.2018]
- Garmaise, M. J. og T. J. Moskowitz (2004): Confronting information asymmetries: Evidence from real estate markets. *The Review of Financial Studies*, vol. 17, nr. 2, ss. 405-37.
- Glen, P. J. (2011): Law as Asymmetric Information: Theory, Application, and Results Law Results in the Context of Foreign Direct Investment in Real Estate. *Georgetown Public Law and Legal Theory Research Paper* nr. 10-57, *Georgetown Business, Economics and Regulatory Law Research Paper* nr. 10-14. URL: <http://ssrn.com/abstract=1677620> [Lesedato: 17.12.2019]
- Kagel, J. H. og D. Levine (1986): The Winner's Curse and Public Information in Common Value Auctions. *The American Economic Review*, vol. 76, nr. 5, ss. 894-920.

- Kline, R. B. (2011): *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Justis- og beredskapsdepartementet (2018): Notat til høringsmøte. Forslag til endringer in avhendingslova. Snr. 18/3710. URL: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/invitasjon-til-horingsmote--forslag-til-endringer-i-avhendingslova-mv.-tryggere-bolighandel/id2607289/?factbox=horingsnotater> [Lesedato: 16.10.2018]
- Justis- og beredskapsdepartementet (1992): Lov om avhending av fast eiendom (avhendingslova). 1992 Nr. 14. URL: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-03-93?q=avhendingslova> [Lesedato: 16.10.2018]
- Levitt, S. D. og C. Syverson (2008): Market Distortions when Agents are Better Informed: The Value of Information in Real Estate Transactions. *Review of Economics and Statistics*, vol. 90, nr. 4, ss. 599-611.
- Nagler, M. G. og D. E. Osgood (2006): A Lemons “Mirage”: Erroneous Perceptions of Asymmetric Information in The Market for Arizona Ranchettes. *Mountain Plains Journal of Business and Technology*, vol. 7, nr. 1. URL: <https://openspaces.unk.edu/mpjbt/vol7/iss1/1> [Lesedato: 17.12.2019]
- NRK (2010): Ofte krangel om badet ved boligskifte. URL: <https://www.vvsforum.no/2010/ofte-krangel-om-badet-ved-boligskifte/> [Lesedato: 28.12.2019]
- SSB (2019a): Tabell 07221: Prisindeks for brukte boliger, etter boligtype og region (2015=100) 1992K1 - 2019K3. URL: <https://www.ssb.no/statbank/table/07221/> [Lesedato: 26.12.2019]
- SSB (2019b): Tabell 07459: Alders- og kjønnsfordeling i kommuner, fylker og hele landets befolkning (K) 1986 - 2019.) URL: <https://www.ssb.no/statbank/table/07459/> [Lesedato: 01.12.2019]
- SSB (2019c): Tabell 08921: Utdanningsnivå, etter fylke, alder og kjønn (F) 1980 - 2018. URL: <https://www.ssb.no/statbank/table/08921> [Lesedato: 01.12.2019]
- SSB (2019d): Tabell 10707: Inntekt etter skatt for husholdninger, etter hushaldstype. Antall etter inntektsintervall (F) 2011 - 2017. URL: <https://www.ssb.no/statbank/table/10707/> [Lesedato: 01.12.2019]
- StataCorp: (2017). Stata Statistical Software: Release 15. College Station, Texas, USA.
- Varian, H. R. (2006): *Intermediate Microeconomics. A Modern Approach*. New York, London: W.W. Norton & Company.

VEDLEGG: Spørreskjema

Tekst i **rødt** ble ikke presentert for respondentene.

- Angir at man kun kan velge ett svar.
- Angir at man kan velge flere svar.

Felles introduksjon

I denne spørreundersøkelsen er vi interessert i deg som har vært aktiv i boligmarkedet de siste 3 år, uavhengig om du har hatt positive eller negative erfaringer.

Har du kjøpt eller solgt bolig (ikke hytte eller fritidsbolig) de siste 3 år?

- Ja, kjøpt → **Spørreskjema kjøpt bolig**
- Ja, solgt → **Spørreskjema solgt bolig**
- Ja, begge deler → **Tilfeldig om man får spørreskjema kjøpt bolig eller spørreskjema solgt bolig**
- Nei, ingen av delene → **Ut av undersøkelsen**

Til dem som svarte «ja»:

I de neste spørsmålene er vi interessert i å fange folks forståelse av regelverket for bolighandel. Der for ønsker vi at du svarer det første som faller deg inn.

Spørreskjema kjøpt bolig

- 1. La oss si at du har kjøpt en bolig med et 10 år gammelt bad. 14 dager etter at du har flyttet inn oppdager du fuktskader på badet. Hva tror du at du må regne med å få erstattet av selger?**
 - Jeg kan heve hele kjøpesummen.
 - Jeg kan få refundert den delen av kjøpesummen som tilsvarer kostnaden ved å totalrenovere badet.
 - Jeg kan få refundert den delen av kjøpesummen som tilsvarer å få reparert selve skaden.
 - Jeg kan få refundert den delen av kjøpesummen som tilsvarer å få reparert selve skaden, dersom kostnaden overstiger ca. 5-6 % av kjøpesummen til boligen.
 - Jeg kan få refundert den delen av kjøpesummen som tilsvarer å få reparert selve skaden, dersom kostnaden overstiger 10 000 kr.
 - Ingenting, boligen er «solgt som den er».
 - Vet ikke.

2. **Mange boliger blir «solgt som den er». Hvordan tolker du denne formuleringen?**

- Man har ingen anledning til å klage.
- Man kan klage på alle forhold ved boligen som selger måtte vite om.
- Man kan klage på alle vesentlig forhold ved boligen (dvs. feil eller mangler som utgjør minst 5-6 % av kjøpesummen).
- Man kan klage på alle forhold som vil koste minst 10.000 kr å utbedre.
- Vet ikke.

3. **Har du noen gang?**

- Jobbet som elektriker
- Jobbet som tømrer
- Jobbet som møbelsnekker / snekker
- Jobbet som rørlegger
- Jobbet som murer
- Jobbet som maler
- Jobbet på sagbruk
- Jobbet som byggingeniør
- Jobbet som takstmann
- Jobbet som eiendomsmegler
- Jobbet som arkitekt
- Ikke gjort noe av dette

4. **Uavhengig av din nåværende jobb, har du fagbrev eller svennebrev innen ett eller flere av følgende yrker?**

- Elektriker
- Tømrer
- Møbelsnekker
- Rørlegger
- Murer
- Andre yrker
- Har ikke fagbrev eller svennebrev

5. **Vi vil gjerne at du tar stilling til følgende påstander / scenario:**

a) **Jeg er en praktisk anlagt person**

0-----100

Nei, ikke i det hele tatt

Ja, meget nevenyttig

- Vet ikke

b) **Du ønsker å sette opp en isolert innvendig vegg med dør i din bolig, føler du deg sikker på at du vil kunne fikse dette selv med ditt nåværende ferdighetsnivå?**

0-----100

Veldig usikker

Helt sikker

- Vet ikke

c) Jeg gjør mye praktisk arbeid på fritiden min (eksempelvis mekker på bil, reparerer på huset osv.)

0-----100

Minimalt

Massevis

- Vet ikke

6. Har du følgende verktøy?

- Batteridrevet drill
- Pipenøkkelse
- Sirkelsag
- Kapp- og gjæresag (elektrisk)
- Slagskrutrekker
- Spikerpistol
- Bordsag
- Sirkelsag
- Ikke noe av dette
- Vet ikke

7. Har du vokst opp på gård?

- Ja
- Nei

8. Har en eller flere av følgende hendelser inntruffet 3 måneder eller mindre før ditt siste boligkjøp?

- Samlivsbrudd
- Fødsel
- Sykdom eller funksjonshemning
- Dødsfall i nær familie
- Arv / bedret økonomisk situasjon
- Økonomiske problemer (for eksempel tap av inntekt)
- Ingen av disse
- Ønsker ikke å svare

9. Hvor mange boliger har du noensinne kjøpt, inkludert ditt siste boligkjøp?

- 1
- 2
- 3
- 4
- Fem eller flere
- Vet ikke

10. I hvilken kommune kjøpte du boligen?

- Velge kommune
- Vet ikke

11. I hvilken måned kjøpte du boligen? Husker du ikke nøyaktig hvilken måned du kjøpte boligen, velg omtrentlig.

- Velge måned

12. Hva var prisantydning fra selger før budgivning? I kroner totalt med fellesgjeld.

___ millioner
___ hundre tusen

- Vet ikke

13. Hvor mye ble boligen kjøpt for? I kroner totalt med fellesgjeld.

___ millioner
___ hundre tusen

- Vet ikke

14. Hvor mye egenkapital hadde du? Rund av til nærmeste hundre tusen kroner.

___ millioner
___ hundre tusen

- Vet ikke

15. Hva slags bolig kjøpte du sist?

- Brukt bolig
- Nybygg mens det var under planlegging / bygging
- Nybygg etter at det var ferdig
- Annen type bolig: _____
- Vet ikke

16. Hva slags type bolig kjøpte du?

- Leilighet
- Rekkehus
- Flermannsbolig
- Tomannsbolig
- Enebolig
- Gårdsbruk (inkludert enebolig på gård)
- Annen type bolig: _____
- Vet ikke

17. I hvilket år ble boligen bygget?

- Vet ikke

18. Hvor stor var boligen? Oppgi antall kvadratmeter primærrom (P-rom).

___ m²

- Vet ikke

Filter: Hvis "Nybygg" (uansett type) i spørsmål 15 ⇒ Avslutt undersøkelsen.

19. Omtrent hvor mange boliger la du inn bud på før du fikk kjøpt din siste bolig?

- 0-2
- 3-5
- 6-10
- 11-20
- Flere enn 20
- Vet ikke

20. Da du kjøpte boligen, konsulterte du fagfolk om boligens tilstand?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

21. Bakgrunnsvariabler for siste boligkjøp. Kryss av alle relevante.

- Dødsbo
- Brukte takstmann
- Brukte eiendomsmegler
- Det forelå en tilstandsrapport (tilstandsrapport er en utvidet rapport om boligens tilstand utover en vanlig obligatorisk takstrapport)
- Kjøpt før visning (dvs. kuppet)
- Kjøpt for å bo i den selv
- Kjøpte boligen av familie / venner / bekjente
- Ingen av disse

22. Da du kjøpte bolig sist tegnet du boligkjøperforsikring?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Filter: Hvis «Ja» i sp. 22 ⇒ Sp. 23.

23. Hvorfor tegnet du boligkjøperforsikring?

- Ga meg trygghet
- Megleren sa jeg burde gjøre det
- Andre sa jeg burde gjøre det
- Selger hadde tegnet eierskifteforsikring.
- Ingen spesiell grunn
- Vet ikke

24. Ta stilling til følgende påstander i forbindelse med ditt siste boligkjøp:

a) Jeg følte et press for å sikre meg boligen i budrunden

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

b) Jeg fikk en god forståelse av boligens kvalitet før kjøpet

0-----100

Ingen forståelse

Meget god forståelse

- Vet ikke

c) Jeg fikk en god forståelse av boligens konstruksjon før kjøpet

0-----100

Ingen forståelse

Meget god forståelse

- Vet ikke

d) Jeg skjønnte hvilken stand boligen var i før kjøpet

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

e) Boligen viste seg å være i dårligere stand enn jeg antok før kjøpet

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

f) Boligens nærmiljø / nabolag viste seg å være tilfredsstillende

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

g) Det fantes byggeplaner i nærområdet som jeg ikke ble informert om før kjøpet

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

25. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om ditt siste boligsalg?

Filter: Hvis «Brukte eiendomsmegler» i sp. 21.

a) Eiendomsmegleren gjorde en god jobb ved bolighandelen

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

Filter: Hvis «Brukte takstmann» i sp. 21.

b) Takstrapporten ga en god beskrivelse av boligen

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

Filter: Hvis «Forelå tilstandsrapport» i sp. 21.

c) Tilstandsrapporten ga en god beskrivelse av boligen

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

d) Jeg var fornøyd med kjøpsprisen

0-----100

Helt uenig

Helt enig

- Vet ikke

26. **Hvor mange dager var det fra boligen ble annonsert til boligen ble solgt?**
___ dager

- Vet ikke / ikke relevant

27. **Sist du kjøpte bolig, klaget du på boligkjøpet?**

- Ja ⇒ **Sp. 27.**
- Nei ⇒ **Sp. 33.**
- Husker ikke ⇒ **Avslutt undersøkelsen.**

28. **Da du klaget på boligkjøpet, konsulterte du først andre fagpersoner for å vurdere mangelen eller skaden ved boligen?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

29. Da du **klaget** på boligkjøpet, til hvem henvendte du deg til **først**?

- Megler
- Selger
- Takstmann
- Boligprodusenten / utbygger / entreprenør
- Eierskifteforsikringsselskap
- Boligkjøperforsikringsselskap
- Forbrukerrådet
- Egen advokat
- Vet ikke

30. Er saken avsluttet etter første klage?

- Ja ⇒ **Sp. 31.**
- Nei ⇒ **Sp. 30.**
- Vet ikke ⇒ **Sp. 35.**

31. Til hvem klaget du til deretter? Velg alle du har henvendt deg til. **Svaralternativer valgt i sp. 28 skal ikke vises her.**

- Megler
- Selger
- Takstmann
- Boligprodusenten/utbygger/entreprenør
- Eierskifteforsikringsselskap
- Boligkjøperforsikringsselskap
- Forbrukerrådet
- Egen advokat
- Saken er i tingretten
- Har ikke henvendt meg til flere
- Vet ikke

32. Fikk du medhold for klagen din?

- Ja ⇒ **Sp. 35.**
- Delvis ⇒ **Sp. 35.**
- Nei ⇒ **Sp. 32.**
- Saken er ikke avsluttet, dermed vet jeg ikke ⇒ **Sp. 35.**

33. Du sier at klagen (saken) din **ikke førte fram**, kan du si noe om hvorfor?

- Motparten vant saken, det var ikke mer jeg kunne gjøre
- Det var for mye jobb å føre saken videre
- Det var for dyrt å føre saken videre
- Jeg visste ikke hvordan jeg skulle før saken videre
- Erstatningssummen var for lav
- Vet ikke

Filter: Hvis «Nei» i sp. 27.

34. Har du vurdert å klage, men likevel ikke gjort det?

- Ja ⇒ **Sp. 34.**
- Nei ⇒ **Avslutt undersøkelsen.**
- Vet ikke ⇒ **Avslutt undersøkelsen.**

Filter: Hvis «Ja» i sp. 34.

35. Du vurderte å klage på boligkjøpet, men endte opp med å ikke gjøre det. Hva var årsaken(e) til dette?

- For mye jobb
- Jeg visste ikke hvordan jeg skulle klage
- Jeg ble frarådet fra å klage
- Mangelen / skaden var beskrevet i tilstandsrapport
- Mangelen / skaden var ikke alvorlig nok
- Mangelen / skaden var vanskelig å finne (f.eks. inne i veggen)
- Jeg tenkte at mangelen / skaden ble oppdaget for lenge etter jeg hadde kjøpt
- Erstatningssummen var for lav
- Andre årsaker: _____
- Vet ikke

36. Du klagde eller vurderte å klage på boligkjøpet. Kan du si noe om årsaken(e) til dette?

- Feil i det elektriske anlegget
- Lekkasje / skader i VVS-systemet (rør, brønn etc.)
- Fuktskader bad
- Fuktskader i kjelleren (f.eks. pga. dårlig drenering)
- Taklekkasjer
- Fuktskader i andre rom enn bad
- Byggefeil / konstruksjonsfeil (inkl. feil fra håndverker)
- Setningskader
- Støy-problematikk
- Lukt-problematikk
- Feil med pipe/ildsted
- Skadedyr (f.eks. rotter, maur, termitter osv.)
- Skjeggkre
- Råteskader i stenderverk og/eller bjelkelag
- Andre råteskader (f.eks. råte i kledning)
- Problemer med naboen
- Boligarealet var mindre enn opplyst
- Rettsmangler som grenser, veirett, bruksrett, parkering etc.
- Annet: _____
- Vet ikke

37. Hva var den økonomiske kostanden tilknyttet skaden/mangelen ved boligen?

_____ kr inkl. moms

- Vet ikke / ønsker ikke å svare

Spørreskjema solgt bolig

1. La oss si at du selger en bolig med et 10 år gammelt bad. 14 dager etter kjøper har flyttet inn får du en klage fra kjøper om at det er fuktskader på badet. Hva tror du at du må regne med å erstatte til kjøper?

- Kjøper kan heve hele kjøpesummen.
- Den delen av kjøpesummen som tilsvarer kostnaden ved å totalrenovere badet.
- Den delen av kjøpesummen som tilsvarer å få reparert selve skaden.

- Den delen av kjøpesummen som tilsvarer å få reparert selve skaden, dersom kostnaden overstiger ca. 5-6 % av kjøpesummen til boligen
- Den delen av kjøpesummen som tilsvarer å få reparert selve skaden, dersom kostnaden overstiger 10 000 kr.
- Ingenting, boligen er «solgt som den er»
- Vet ikke

2. Mange boliger blir «solgt som den er». Hvordan tolker du denne formuleringen?

- Ingen anledning til å klage
- Klage på alle forhold ved boligen som selger måtte vite om
- Klage på vesentlig forhold ved boligen (dvs. feil eller mangler som utgjør minst 5-6 % av kjøpesummen)
- Klage på alle forhold som vil koste minst 10.000 kr å utbedre
- Vet ikke

3. Har du noen gang?

- Jobbet som elektriker
- Jobbet som tømmer
- Jobbet som møbelsnekker/snekker
- Jobbet som rørlegger
- Jobbet som murer
- Jobbet som maler
- Jobbet på sagbruk
- Jobbet som byggingeniør
- Jobbet som takstmann
- Jobbet som eiendomsmekler
- Jobbet som arkitekt
- Ikke gjort noe av dette

4. Uavhengig av din nåværende jobb, har du fagbrev eller svennebrev innen et eller flere av følgende yrker?

- Elektriker
- Tømmer
- Møbelsnekker
- Rørlegger
- Murer
- Andre yrker
- Har ikke fagbrev eller svennebrev

5. Vi vil gjerne at du tar stilling til følgende påstander / scenario:

a) Jeg er en praktisk anlagt person

0-----100

Nei, ikke i det hele tatt

Ja, meget nevenyttig

- Vet ikke

b) Du ønsker å sette opp en isolert innvendig vegg med dør i din bolig, føler du deg sikker på at du vil kunne fikse dette selv med ditt nåværende ferdighetsnivå

0-----100

Veldig usikker

Helt sikker

- Vet ikke

e) Jeg gjør mye praktisk arbeid på fritiden min (eksempelvis mekker på bil, reparerer på huset osv.)

0-----100

Minimalt

Massevis

- Vet ikke

6. Har du følgende verktøy?

- Batteridrevet drill
- Pipenøkkelsett
- Sirkelsag
- Kapp- og gjæresag (elektrisk)
- Slagskrutrekker
- Spikerpistol
- Bordsag
- Sirkelsag
- Ikke noe av dette
- Vet ikke

7. Har du vokst opp på gård?

- Ja
- Nei

8. Har en eller flere av følgende hendelser inntruffet 3 måneder eller mindre før ditt siste boligsalg?

- Samlivsbrudd
- Fødsel
- Sykdom eller funksjonshemning
- Dødsfall i nær familie
- Arv / bedret økonomisk situasjon
- Økonomiske problemer (for eksempel tap av inntekt)
- Ingen av disse
- Ønsker ikke å svare

9. Hvor mange boliger har du noensinne solgt, inkludert ditt siste boligsalg?

- 1
- 2
- 3
- 4
- Fem eller flere
- Vet ikke

10. I hvilken kommune solgte du boligen?

- Velge kommune
- Vet ikke

11. I hvilken måned solgte du boligen? Husker du ikke nøyaktig hvilken måned du solgte boligen, velg omtrentlig

- Velge kommune

12. Hva var prisantydning før budgivning? I kroner totalt med fellesgjeld.

___ millioner

___ hundre tusen

- Vet ikke

13. Hvor mye ble boligen solgt for? I kroner totalt med fellesgjeld.

___ millioner

___ hundre tusen

- Vet ikke

14. Hva slags bolig solgte du sist?

- Brukt bolig
- Nybygg mens det var under planlegging / bygging
- Nybygg etter at det var ferdig
- Annen type bolig: _____
- Vet ikke

15. Hva slags type bolig solgte du?

- Leilighet
- Rekkehus
- Flermannsbolig
- Tomannsbolig
- Enebolig
- Gårdsbruk (inkludert enebolig på gård)
- Annen type bolig: _____
- Vet ikke

16. I hvilket år ble boligen bygget?

- Vet ikke

17. Hvor stor var boligen? Oppgi antall kvadratmeter primærrom (P-rom).

_____m²

- Vet ikke

Filter: Hvis «Nybygg» (uansett type) i sp. 14 ⇒ Avslutt undersøkelsen.

18. Bakgrunnsvariabler for siste boligsalg. Kryss av alle relevante.

- Dødsbo
- Brukte takstmann
- Brukte eiendomsmegler
- Brukte tilstandsrapport (tilstandsrapport er en utvidet rapport om boligens tilstand utover en vanlig obligatorisk takstrappport)
- Solgt før visning (dvs. kuppet)
- Har bodd i boligen selv
- Solgt boligen til familie/venner/bekjente
- Ingen av disse

19. Da du solgte bolig sist tegnet du eierskifteforsikring?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Filter: Hvis «Ja» i sp. 19.

20. Hvorfor tegnet du eierskifteforsikring?

- Ga meg trygghet
- Megleren sa jeg burde gjøre det
- Andre sa jeg burde gjøre det
- Jeg antok at kjøper ville tegne boligkjøperforsikring
- Ville bli ferdig med salget
- Ingen spesiell grunn
- Vet ikke

21. Ta stilling til følgende påstander i forbindelse med ditt siste boligsalg:

a) Jeg følte økonomisk press for å få solgt boligen

0-----100
Helt uenig Helt enig

- Vet ikke

b) Jeg hadde en god forståelse av boligens kvalitet før salget

0-----100
Ingen forståelse Meget god forståelse

- Vet ikke

c) Jeg hadde en god forståelse av boligens konstruksjon før salget

0-----100
Ingen forståelse Meget god forståelse

- Vet ikke

d) Jeg skjønnte i hvilken stand boligen var i før salget

0-----100
Helt uenig Helt enig

- Vet ikke

21. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om ditt siste boligsalg?

Filter: Hvis «Brukte eiendomsmegler» i sp. 18.

e) Eiendomsmegleren gjorde en god jobb ved bolighandelen

0-----100
Helt uenig Helt enig

- Vet ikke

Filter: Hvis «Brukte takstmann» i sp. 18.

f) Takstrapporten ga en god beskrivelse av boligen

0-----100
Helt uenig Helt enig

- Vet ikke

g) Jeg var fornøyd med salgssprisen

0-----100
Helt uenig Helt enig

- Vet ikke

22. Hvor mange dager var det fra boligen ble annonsert til boligen ble solgt?

___ dager

- Vet ikke / ikke relevant

Filter: Hvis «Brukte tilstandsrapport» i sp. 18.

23. Hvorfor brukte du tilstandsrapport?

- Ga meg trygghet
- Megleren sa jeg burde gjøre det
- Takstmannen sa jeg burde gjøre det
- Andre sa jeg burde gjøre det
- Jeg ville vite så mye som mulig om boligens tilstand
- Ingen spesiell grunn
- Vet ikke

Filter: Hvis man *ikke* krysset av «Brukte tilstandsrapport» i sp. 18.

24. Hvorfor brukte du ikke tilstandsrapport?

- Jeg syntes en vanlig takstrappert var god nok
- For dyrt
- Jeg synes det ikke er mitt ansvar å avdekke eventuelle feil eller mangler ved boligen
- Megleren sa jeg ikke burde gjøre det
- Takstmannen sa jeg ikke burde gjøre det
- Andre sa jeg ikke burde gjøre det
- Kjøperen trengte ikke tilstandsrapport
- Ingen spesiell grunn
- Vet ikke

25. Sist du solgte bolig, mottok du senere en klage på boligen?

- Ja ⇒ **Sp. 27.**
- Nei ⇒ **Avslutt undersøkelsen.**
- Husker ikke ⇒ **Avslutt undersøkelsen.**

26. Fra hvem fikk du klagehenvendelser fra?

- Skriftlig / muntlig fra megler
- Skriftlig / muntlig fra kjøper
- Skriftlig / muntlig fra entreprenør / håndverker
- Eierskifteforsikringselskap
- Boligkjøperforsikringselskap
- Annet: _____

27. Gikk / går saken videre inn i rettsvesenet (tingretten)?

- Ja
- Nei
- Saken er ikke avsluttet / vet ikke

28. Fikk klagen medhold?

- Ja
- Delvis
- Nei, klagen førte ikke fram
- Saken er ikke avsluttet / vet ikke

29. Boligkjøper klagde på boligkjøpet. Kan du si noe om årsaken(e) til dette?

- Feil i det elektriske anlegget
- Lekkasje / skader i VVS-systemet (rør, brønn etc.)
- Fuktskader bad
- Fuktskader i kjelleren (f.eks. pga. dårlig drenering)
- Taklekkasjer
- Fuktskader i andre rom enn bad
- Byggefeil / Konstruksjonsfeil (inkl. feil fra håndverker)
- Setningskader
- Støy-problematikk
- Lukt-problematikk
- Feil med pipe/ildsted
- Skadedyr (eksempel rotter, maur, termitter osv.)
- Skjeggkre
- Råteskader i stenderverk og/eller bjelkelag
- Andre råteskader (f.eks. råde i kledning)
- Problemer med naboen
- Boligarealet var mindre enn opplyst
- Rettsmangler som grenser, veirett, bruksrett, parkering, etc.
- Annet: _____
- Vet ikke

Filter: Hvis «Ja» eller «Delvis» i sp. 28.

30. Hva var den økonomiske kostnaden tilknyttet skaden/mangelen ved boligen?

- _____ kr inkl. moms
- Vet ikke / ønsker ikke å svare

Forbruksforskningsinstituttet SIFO ved OsloMet – storbyuniversitetet har et spesielt ansvar for å bidra til kunnskapsgrunnlaget for forbrukerpolitikken i Norge og skal utvikle ny kunnskap om forbruk, forbrukerpolitikk og forbrukernes stilling og rolle i samfunnet.

SIFOs kjerneområder er:

- Bærekraftig forbruk
- Digital hverdag
- Mat og klær
- Markedsbasert velferd