



Trygghetsindeksen – tilstanden på norske boliger og konfliktnivået i bolighandelen

Trygghetsindeksen

I denne rapporten har vi analysert tilstands- og forsikringsdata og sett nærmere på hva som er de hyppigste og mest alvorlige manglene ved norske boliger, og om bolighandelen har blitt tryggere.

Overordnet finner vi at forskriftsmessige tilstandsrapporter bidrar til en opplyst handel hvor svært få boligtransaksjoner ender i konflikt.

Bakgrunn: Avhendingsloven er blant de lover som har ført til flest sivile rettskonflikter for norske domstoler. Formålet med lovendringene gjeldende fra 1. januar 2022 var å

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

Trygghetsindeksen er basert på data fra tilstandsrapporter som er utarbeidet av medlemmer i Norsk takst og fra henvendelser til forsikringsselskaper i forbindelse med boligtransaksjoner. Datagrunnlaget er levert av Gjensidige Boligselgerforsikring, Fremtind Forsikring og Norsk takst.

Det er i alt hentet data fra 15 000 tilstandsrapporter for norske boliger fra 2022 og 2023. Dataene er levert av programvareleverandøren iVerdi AS, i samarbeid med Unbolt AS og Norsk takst.

Datagrunnlaget for henvendelser er basert på 34 500 poliser og i underkant av fire tusen henvendelser til selgerforsikringsselskaper etter endringer og ny forskrift til avhendingsloven (trygg bolighandel), i perioden fra januar 2022 til mai 2024. Data for henvendelser er levert av forsikringsselskapene Fremtind Forsikring og Gjensidige Boligselgerforsikring.

Rapporten er utarbeidet av Samfunnsøkonomisk analyse AS på oppdrag fra NEF og i samarbeid med Norsk takst, Huseierne, Gjensidige Boligselgerforsikring, Help Forsikring, Fremtind Forsikring og IF forsikring.

I del 1 av denne rapporten ser vi på data fra tilstandsrapporter, som gir informasjon om hvilke forhold ved boligens tilstand som avdekkes før bolighandelen:

- Tilstandsgrad (TG)
- Fordeling av tilstandsgrad på rom og boligtype
- Kostnadsestimat for utbedringer på rom og boligtype

I del 2 presenterer vi en analyse basert på data fra henvendelser fra boligkjøpere til selgerforsikringsselskaper i forbindelse med boligtransaksjoner som viser

- Hvor raskt henvendelser registreres etter overtakelse av boligen
- Tid fra henvendelse til avslutning
- Omfang av ulike typer skader/mangler

I del 3 ser vi igjen på data fra henvendelser fra boligkjøpere til selgerforsikringsselskaper som viser

- Hvor stor andel av alle henvendelser som løses mellom forbruker og selskap

- Andelen som går til konfliktløsning fordelt på ulike instanser
- Andelen som fører til regress mot bygningssakkyndig
- Hvordan henvendelser fordeler seg på ulike utfall, som avslag, erstatning mm.

Deler av statistikken som er beskrevet i del 1 og 2 over ble første gang presentert under Arendalsuka 2023. Denne rapporten inneholder oppdaterte tall samt en utvidelse med del 3 som beskrevet over. Formålet er å bidra til økt kunnskap om boligmarkedet og bolighandelen og å utvikle et bedre beslutningsgrunnlag for politiske og kommersielle aktører.

Hovedfunn:

- Eneboliger har større innslag av høy TG
- Våtrom har oftere høy TG
- Utbedringskostnadene er relativt høye i våtrom

- De fleste henvendelser registreres nær overtagelse
- De fleste henvendelser løses raskt
- De fleste henvendelser gjelder fukt og lekkasje samt elektrisk anlegg

- 11 prosent av tegnede forsikringspoliser i perioden 2022 til mai 2024 har ført til henvendelse fra boligkjøper til selgerforsikringselskapene
- 95 prosent av disse *henvendelsene* løses mellom forbrukere og forsikringselskap, uten at det oppstår konflikt
- 0,7 prosent av *polisene* utløser en henvendelse som *ikke* løses mellom forbruker og forsikringselskap, og går videre til konfliktløsning i ulike instanser

Tallgrunnlaget er fra perioden etter iverksetting av endringene i avhendingsloven. Vi finner at henvendelser i all hovedsak løses raskt, ofte i form av veiledning som besvarer forbrukerens spørsmål, og at svært få bolighandler ender i konflikt. Det er grunn til å anta at dette kan sees i sammenheng med lovendringene, som fremtvinger bedre dokumentasjon og gjør saksbehandlingen enklere.

Kontaktpersoner for rapporten:

Carl. O. Geving, administrerende direktør i Norges Eiendomsmeglerforbund – 915 82 454

Daniel Ø Helgesen, administrerende direktør i Norsk takst – 952 43 809

Carsten Pihl, Leder for politikk, samfunnskontakt og bærekraft i Huseierne – 907 40 612

Innhold

Trygghetsindeksen.....	2
Del 1. Tilstandsrapporter viser at det er høyere TG på eneboliger og våtrom	5
Del 2. De fleste henvendelser kommer nær overtakelse og løses raskt.....	8
Del 3. Svært få bolighandler ender i konflikt.....	10
Rapporten er utviklet i samarbeid med.....	12

Del 1. Tilstandsrapporter viser at det er høyere TG på eneboliger og våtrom

Datagrunnlaget i denne analysen er basert på et utvalg på 15 000 tilstandsrapporter utført i hele landet i 2023, levert av programvareleverandøren iVerdi AS, i samarbeid med Unbolt AS og Norsk takst. Her presenterer vi informasjon om tilstandsgrad (TG) fordelt på boligtype og rom samt kostnadsestimat for utbedringer.

Tilstandsgradene angir hvilken tilstand et objekt har i forhold til et definert referansenivå. Graderingen går fra 0 til 3, hvor tilstandsgrad 0 er best og Tilstandsgrad 3 er dårligst:¹

- TG 0 – ingen avvik, omtrent ny bygningsdel, dokumentasjon på faglig utført arbeid
- TG 1 – mindre avvik, normal slitasje, ikke dokumentasjon på faglig utført arbeid
- TG 2 (1) – mindre avvik som ikke krever umiddelbare tiltak
- TG 2 (2) – avvik som kan kreve tiltak
- TG 3 – store eller alvorlige avvik som krever tiltak så fort som mulig
- TG iU – bygningsdel som ikke er undersøkt eller er utilgjengelig for undersøkelse

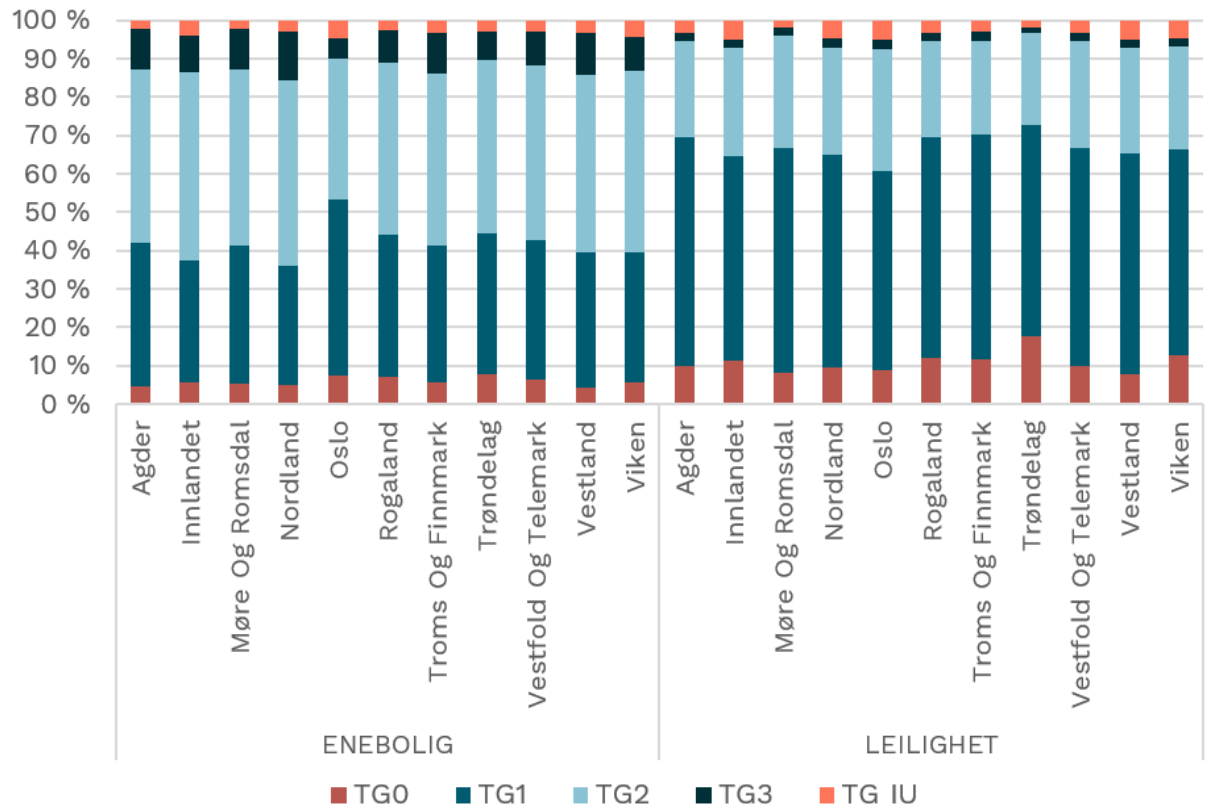
Figur 1 viser at eneboliger generelt er i dårligere stand enn andre boligtyper, med klart høyest andel av både TG2 og TG3. Legg også merke til at i Oslo er det relativt lite TG2 og TG3 i eneboliger. En mulig forklaring på høyere standard på eneboliger i Oslo kan være at vedlikehold utgjør en mindre del av boligens verdi og av befolkningens inntekt. For leiligheter har imidlertid Oslo relativt høy TG2 og TG3. En mulig forklaring på det er at Oslo har relativt mange eldre bygårder.

Figur 2 viser fordeling av tilstandsgrad for vurderte sjekkpunkter på den aktuelle bygningsdeltyper. Særlig toalettrom skiller seg ut med en høy andel TG2 og TG3, etterfulgt av vaskerom og bad.

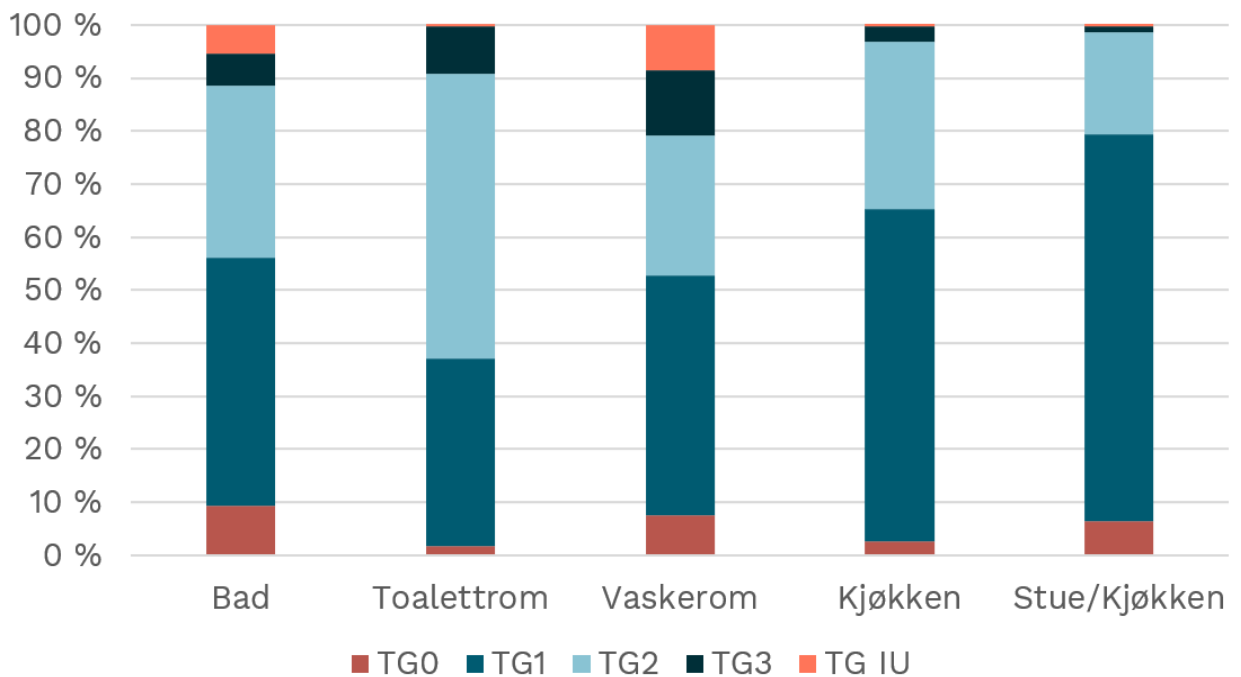
Figur 3 viser kostnadsestimater for utbedringer, ved gjennomsnittlige kostnader fordelt på ulike intervaller for kjøkkenrom og våtrom. Figuren viser at kjøkkenrom har høy andel med lave utbedringskostnader. Over halvparten er på under 20 000 kr, og der er nesten ingen over 300 000. Derimot har våtrom en høy andel med større utbedringskostnader, der drøye 30 prosent befinner seg i intervallet 120 000-200 000 kr.

¹ norsktakst.no

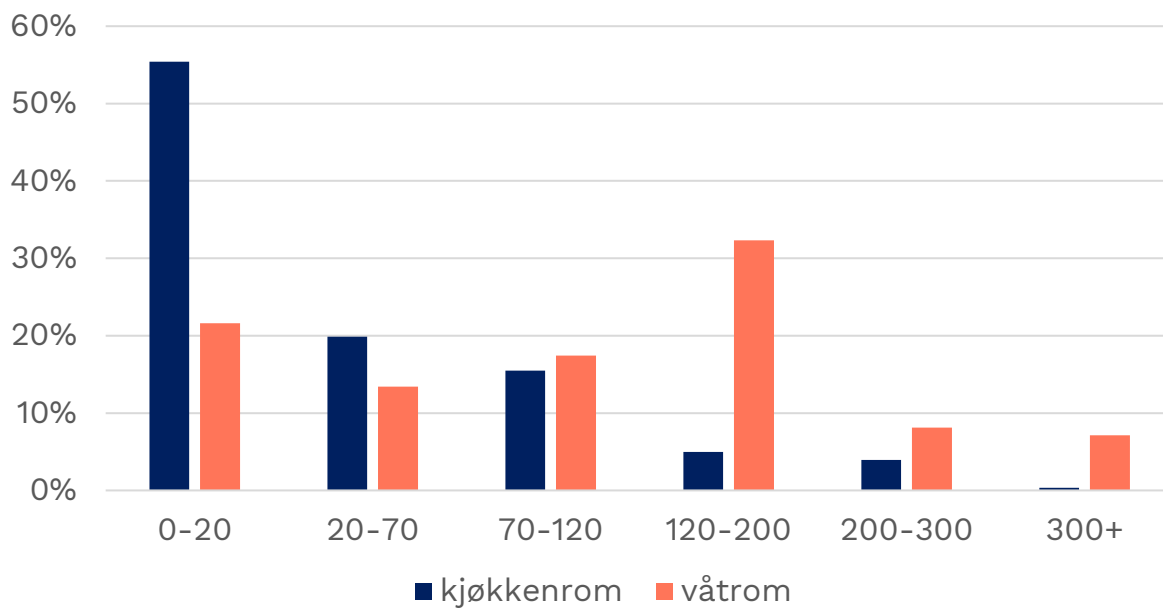
Figur 1 Tilstandsgrad – Fordeling etter boligtype og fylke



Figur 2 Tilstandsgrad – Fordeling etter romtype.



Figur 3 Utbedringskostnader fordelt på kostnadsintervaller 2023. 1000 kr.

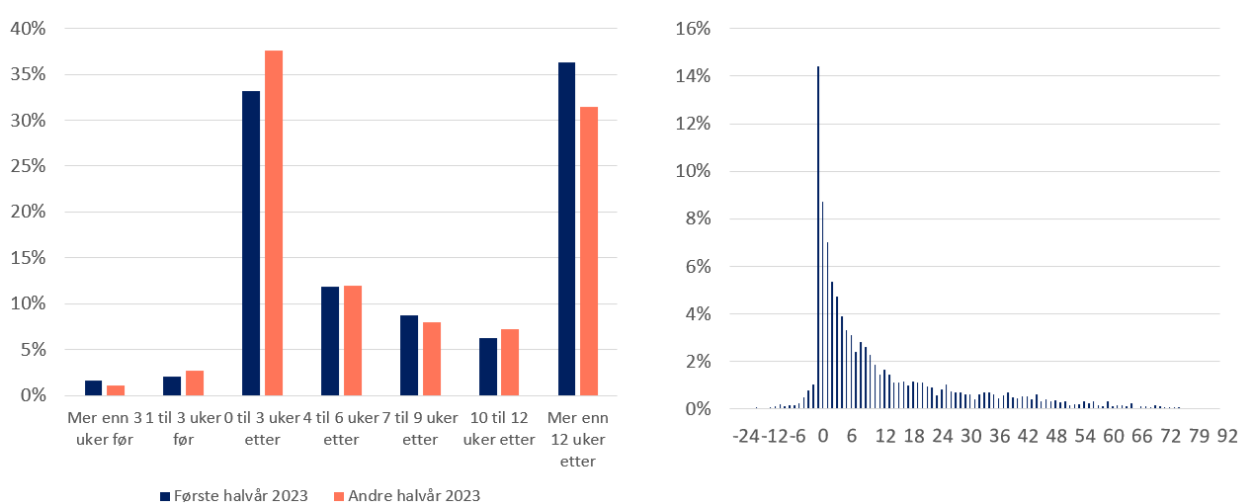


Del 2. De fleste henvendelser kommer nær overtakelse og løses raskt

Her presenteres en analyse basert på boligselgerforsikringer fra 2023.

Figur 4 viser at de fleste henvendelser registreres nær overtakelse. 15 prosent av alle henvendelser kommer med én gang og omtrent halvparten kommer innen seks uker etter overtagelse. Om lag 7 prosent av henvendelsene er registrert før overtagelse, og over 30 prosent er registrert mer enn 12 uker etter overtagelse. Andelen henvendelser som registreres nær overtakelse er noe høyere i 2. halvår enn i 1. halvår 2023. Andelen henvendelser som registreres mer enn 12 uker etter overtagelse er noe lavere i 2. halvår enn i 1. halvår 2023.

Figur 4 De fleste henvendelser registreres nær overtagelse. Antall uker fra overtagelse til henvendelse, 2023

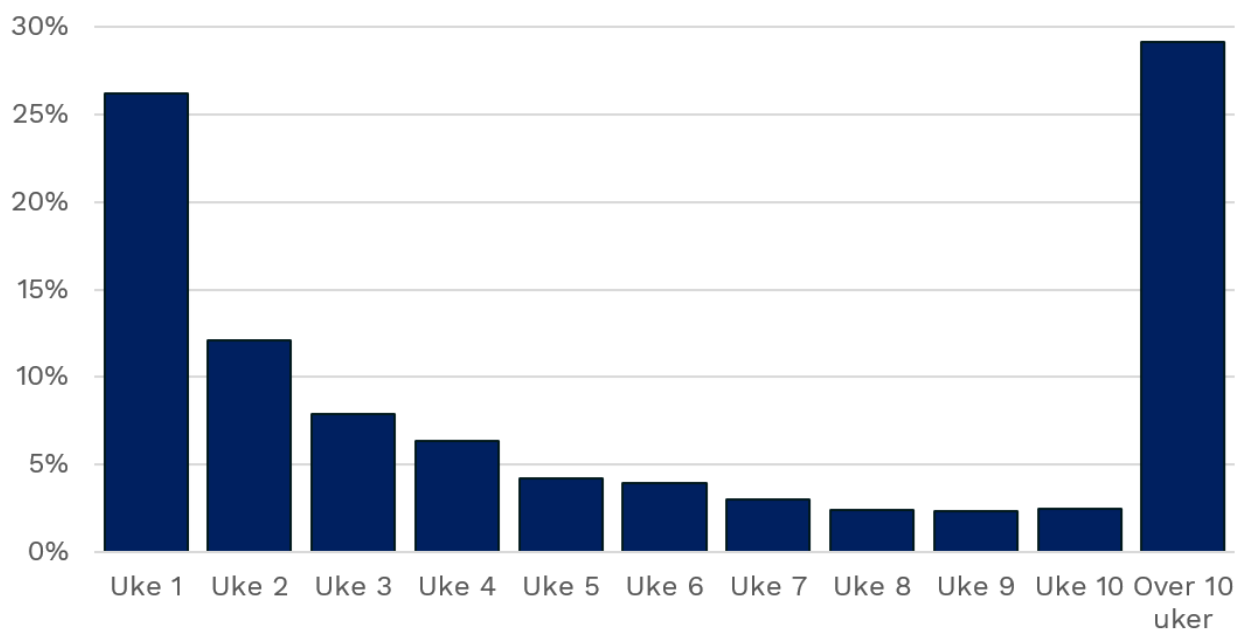


Figur 5 viser at mange henvendelser løses raskt: 26 prosent av henvendelsene avsluttes innen en uke, over halvparten avsluttes i løpet av 4 uker, og over 70 % i løpet av 10 uker.²

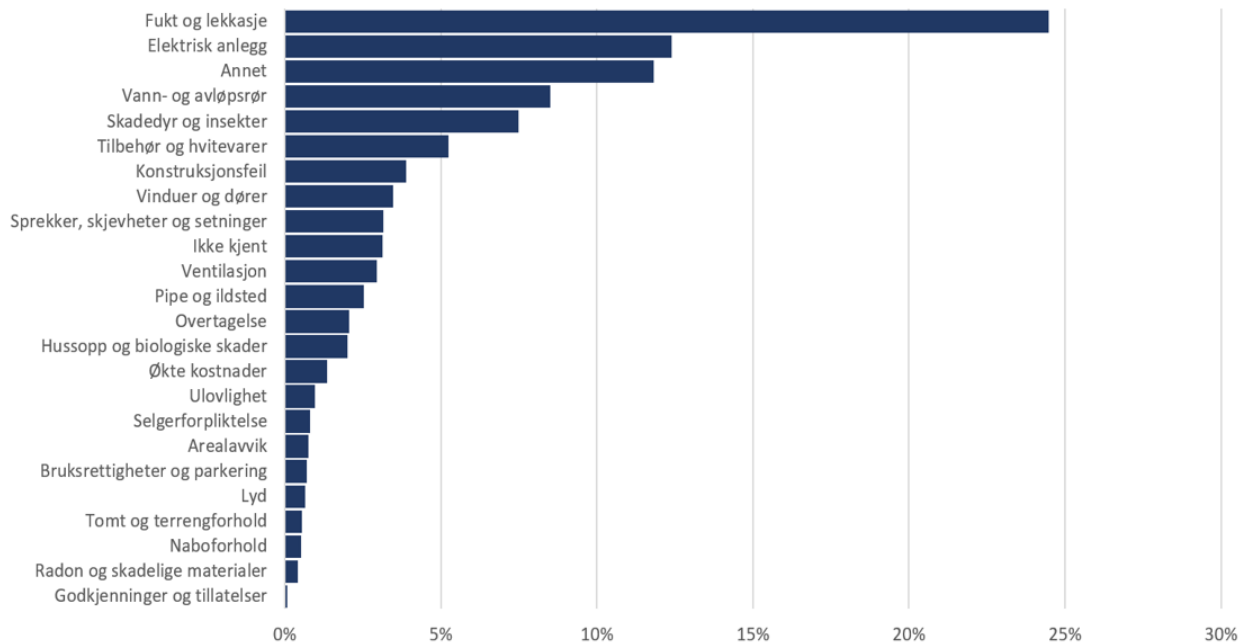
Figur 6 viser at de fleste henvendelsene gjelder henholdsvis 1) fukt og lekkasje, 2) elektrisk anlegg, vann- og avløpsrør og 4) skadedyr og insekter.

² Merk at henvendelser som avsluttes samme dag som de meldes, tas ut av datagrunnlaget. Dette kan være henvendelser som kun dreier seg om spørsmål fra kunden, men likevel registreres, og det kan være henvendelser som er opprettet, avsluttet og opprettet på nytt, dvs. duplikater. Dette gjelder om lag 25 prosent av alle registrerte henvendelser.

Figur 5 Mange henvendelser løses raskt. Tid fra henvendelse til avslutning, 2023



Figur 6 Flest henvendelser gjelder fukt og lekkasje og elektrisk anlegg. Henvendelser fordelt på ulike typer skader, 2023



Del 3. Svært få bolighandler ender i konflikt

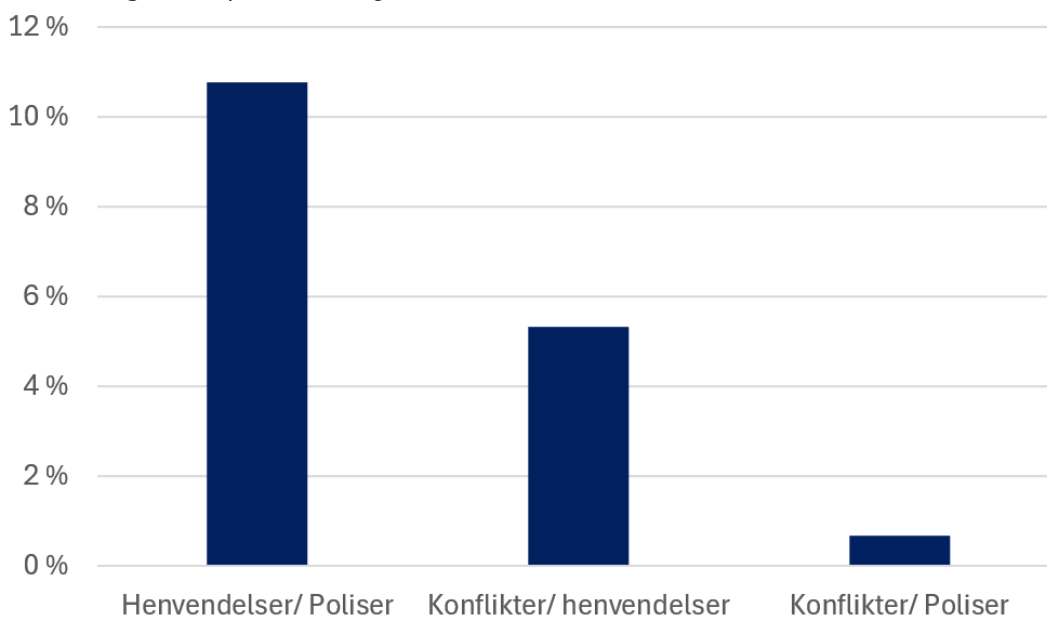
Her benytter vi forsikringsdata for årene 2022, 2023 og til mai 2024. Overordnet finner vi at svært få bolighandler ender i konflikt.

Av alle boligtransaksjonene i vårt analysemateriale har om lag 11 prosent utløst en henvendelse fra boligkjøper/boligkjøperforsikring til selgerforsikringsselskaper. 95 prosent av henvendelsene løses mellom boligkjøper/boligkjøperforsikring og selgers boligselgerforsikring.

Figur 7 viser at 1) andelen poliser (bolighandler) som fører til henvendelser er på 11 prosent, 2) andelen av henvendelsene som ender i konflikt er på 5 prosent og 3) andelen av alle polisene (bolighandler) som ender i konflikt er på 0,7 prosent.^{3,4}

Figur 8 viser andelen henvendelser som går til ulike instanser fordelt på år. Vi ser at de fleste henvendelsene som ikke løses mellom forsikringstaker og selskap stopper hos Finansklagenemda (FinKN): Kun 3,6 prosent av henvendelsene går så langt, og det er et fåtall saker som går videre til andre instanser. Kun 1 prosent av henvendelsene går til stevning, og datagrunnlaget inneholder kun én dom. Legg også merke til at kun 0,2 prosent (8 saker) av henvendelsene hittil har ført til regressutbetaling til selgerforsikringsselskapet fra bygningssakkyndig.⁵

Figur 7 Andel *poliser(bolighandler)* som fører til henvendelser, andel henvendelser som ender i konflikt og andel *poliser(bolighandler)* som ender i konflikt



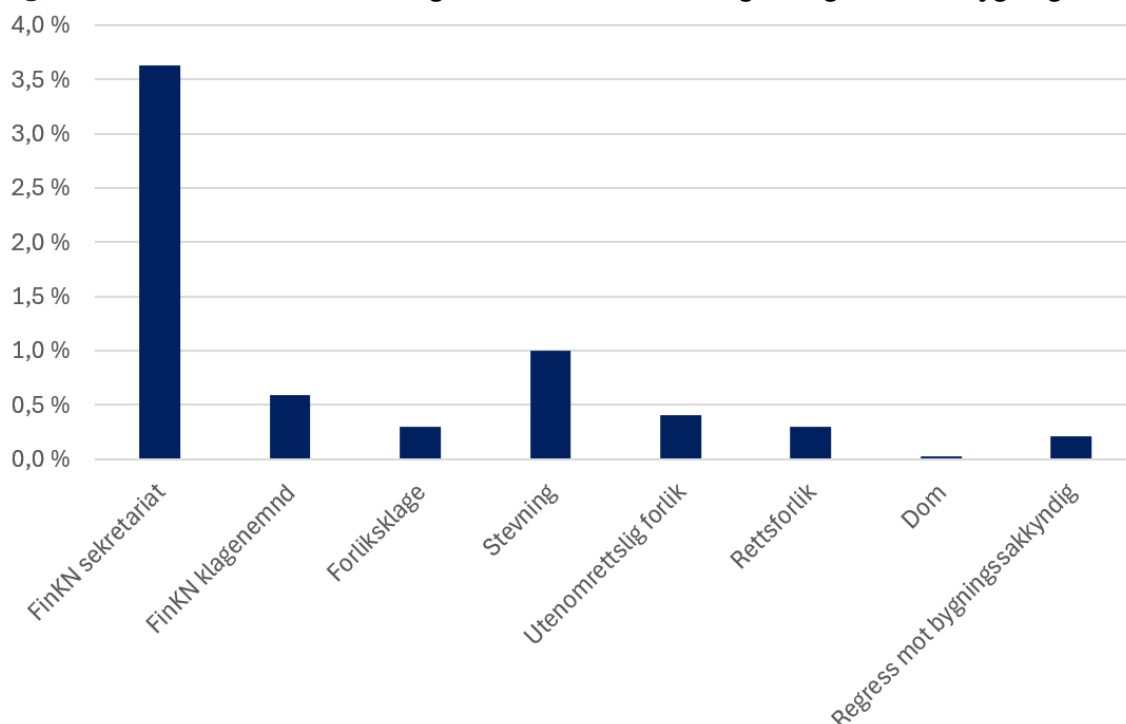
Note: Første søyle fra venstre viser antall nye henvendelser/antall nye poliser. Andre søyle viser antall nye konflikter/antall nye henvendelser. Tredje søyle viser antall nye konflikter/antall nye poliser. Alle tallene er målt som årlig gjennomsnitt over 2022, 2023 og januar til mai 2024.

³ Forsikringene er gyldige i 5 år, og det kan komme flere henvendelser i fremtiden på registrerte poliser. I så fall kan det hende at de beregnede tallene vil bli noe høyere. På den annen side viser statistikken presentert i Del 1 at det fleste henvendelser kommer raskt etter overtakelse og løses raskt, som trekker i retning av at dette ikke er et stort problem.

⁴ Dette er ikke en fulltelling. Forsikringsselskaper som ikke inngår i datagrunnlaget, kan ha annen praksis. Det vil i så fall påvirke resultatene.

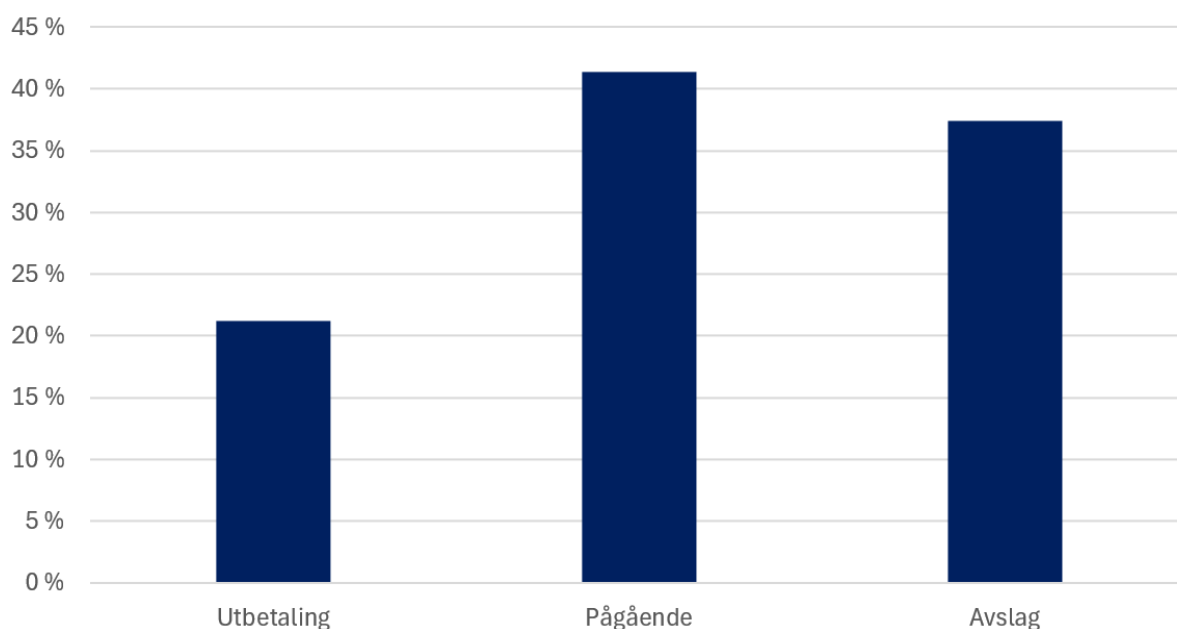
⁵ Regress mot bygningssakkyndig inkluderer her antall avsluttede saker der selskapet har fått regressinnbetaling. Ikke avsluttede saker er ikke regnet med, og antall/andel avsluttede saker med regressinnbetaling kan dermed øke.

Figur 8 Andel henvendelser som går til ulike instanser, og til regress mot bygningssakkyndig⁵



Figur 9 viser fordelingen av utfall som andel av henvendelser i perioden januar 2022 til mai 2024. Om lag 21 prosent av henvendelsene i denne perioden har så langt ført til utbetaling, 37 prosent har ført til avslag mens resten er pågående saker. Gjennomsnittlig utbetalt erstatningsbeløp er 140 000 kroner.⁶

Figur 9 Fordeling av utfall av henvendelser. Gjennomsnitt for 2022 til mai 2024



⁶ Både fordelingen av utfall og gjennomsnittlig utbetalt erstatningsbeløp kan endre seg etter hvert som flere saker avsluttes. For eksempel kan noen forhold oppdages på et senere tidspunkt, og omfattende saker kan ta lang tid å behandle.

Rapporten er utviklet i samarbeid med

Norges Eiendomsmeglerforbund

Norges Eiendomsmeglerforbund er et landsomfattende profesjonsforbund som organiserer norske eiendomsmeglere. NEF arbeider kontinuerlig for en eiendomsmeglerbransje som har høy faglig standard og god yrkesetikk. NEF ønsker forutsigbare og gode rammevilkår for eiendomsmeglere, trygg bolighandel for alle parter og stabil boligpolitikk. Mer informasjon på www.nef.no

Norsk takst

Norsk takst er bransjeorganisasjonen for landets takstforetak. Norsk takst jobber for økt bruk av uavhengige, kvalifiserte og objektive takstfolk, og for at bransjens faglige fundament skal sikres ved at det stilles krav til kompetanse og sertifisering. Gjennom uavhengige vurderinger bidrar takstingeniørene til tryggere bolighandel og pålitelige vurderinger innenfor alle områder der de tilbyr tjenester. Mer informasjon på www.norsktakst.no

Fremtind Forsikring

Fremtind Forsikring er forsikringsselskapet til SpareBank 1, DNB og Eika Gruppen. Forsikringene kjøper du i banken eller fra eiendomsmegler, og Fremtind hjelper deg hvis noe går galt og du må bruke forsikringen. Fremtind lanserte boligselgerforsikring som ett nytt forsikringsprodukt 1. januar 2022, samme dagen som lovendringen i avhendingsloven. Vårt mål er å bidra til et lavere konfliktnivå og en kundesvennlig prosess for brukerne av boligselgerforsikringen. Mer informasjon på www.fremtind.no

Gjensidige Boligselgerforsikring

Gjensidige Forsikring ASA er Norges største forsikringsselskap, stiftet i 1816. Gjensidige valgte i 2022 å tilby Boligselgerforsikring samtidig som ny avhendingslov trådte i kraft. Ønsket er å bidra til en tryggere bolighandel, med hovedvekt på å løse tvister mellom boligkjøper og boligselger på en rask og effektiv måte, og samtidig tilby retting av skader i tillegg til prisavslag. Les mer på www.gjensidige.no

Huseierne

Huseierne er en landsdekkende forbrukerorganisasjon for boligeiere. Huseierne har 280.000 medlemmer i hele landet, og arbeider for at flest mulig kan eie sitt eget hjem og fremmer saker av økonomisk og sosial interesse for landets bolighandel. Trygg bolighandel har vært et særlig satsingspunkt for Huseierne de siste årene, der arbeidet for tryggere boligomsetning gjennom bedre, enklere og tydeligere regelverk har stått i høysetet. Mer informasjon på www.huseierne.no.

HELP Forsikring

HELP er landets største advokatselskap for privatpersoner, og Norges ledende tilbyder av boligkjøperforsikring. Vi er advokater, og lever av å løse problemene dine så raskt som mulig. Hos HELP kjøper du bare forsikring, ikke timer. Det betyr at vi ikke tjener penger på at konflikten med boligselgeren og dennes forsikringsselskap varer lengst mulig. Vi er avhengig av å gjøre så godt advokatarbeid at du vil anbefale oss til dine venner. Derfor gir vi deg best mulig, ikke mest mulig advokathjelp. Fordi Rett skal være rett. For alle. Mer informasjon på www.help.no

If forsikring

If er Nordens største forsikringselskap, med et klart mål: å skape verdier for kundene våre og åpne nye vekstmuligheter for partnerne. Med et fremoverlent team dedikert til innovasjon innen eiendom, er vi lidenskapelig opptatt av bransjens omdømme og trygg handel. Våre skreddersydde pakkeløsninger tilpasses hver boligtype, og siden 2017 har vi levert til over 65 000 boligkjøpere. Vi søker alltid partnerskap som driver oss fremover, utfordrer oss til å tenke nytt, og setter innovasjon i førersetet. Mer informasjon på www.if.no

Samfunnsøkonomisk analyse AS

Samfunnsøkonomisk analyse (SØA) er et uavhengig analyseselskap som tar oppdrag med fokus på problemstillinger som oppstår i skjæringspunktet mellom næringers og samfunnets interesser, mellom makroøkonomiske konjunkturer og markeders respons, mellom individ og samfunn og i tilknytning til samfunnets institusjoner. Boligmarkedet er særlig et satsningsområde. Analysene har sterk forankring i økonomisk teori og vitenskapelige, empiriske metoder. SØA består i dag av 16 samfunnsøkonomer med høy akademisk kompetanse og lang erfaring fra samfunnsanalyser. Mer informasjon på www.samfunnsokonomisk-analyse.no

I samarbeid med:



Gjensidige



Fremtind



Rett skal være rett. For alle.



Trygghetsindeksen – tilstanden på norske boliger og konfliktnivået i bolighandelen