



BOLIG & PROSJEKTMEGLING AS
Kirkeveien 212
1383 ASKER

VÅR REFERANSE
23/8982

DERES REFERANSE

DATO
19.03.2024

Tilsynsrapport - vedtak om tilbakekall av tillatelse til å drive eiendomsmegling

1 Innledning

Bolig og Prosjektmegling AS er et eiendomsmeglingsforetak som per 31. desember 2022 hadde 8,6 årsverk. Foretaket het ved tilsynet Proaktiv Bolig og Prosjektmegling AS, men endret navn 15. januar 2024. Foretaket formidler nye og brukte boliger og fritidseiendommer samt næringseiendommer. Foretaket påtar seg også oppgjørsoppdrag. I tillegg til hovedkontoret, drev foretaket på tilsynstidspunktet eiendomsmeglingsvirksomhet ved en avdeling i Holmestrand, men denne avdelingen ble nedlagt under tilsynssaken.

Foretakets styre består av styreleder Fredrik Von Krogh Hess, som også er daglig leder, og Per Olav Hillestad Hasselgård Hess. Per Olav Hillestad Hasselgård Hess tiltrådte som fagansvarlig ved hovedkontoret i Asker 1. januar 2022 og som fagansvarlig ved den nå nedlagte filialen i Holmestrand 28. oktober 2022. I 2022 formidlet foretaket 222 eiendommer, hvorav 158 ved hovedkontoret i Asker og 64 ved filialen i Holmestrand.

Finanstilsynet har gjennomført tilsyn med foretakets etterlevelse av lov og forskrift om eiendomsmegling og hvitvaskingsregelverket, herunder risikovurdering og rutiner, samt etterlevelse av regelverk og rutiner i oppdragsgjennomføringen. Sentralt for undersøkelsene var foretakets interne rutiner knyttet til risikostyring og internkontroll, klientmiddelbehandling og klientmiddelsikkerhet og etterlevelse av hvitvaskingsregelverket. Rapporten er basert på foretakets innsending av dokumentasjon 18. august 2023, tilsynsmøte 31. august 2023, øvrig korrespondanse og innsendinger i forbindelse med tilsynet, foretakets halvårlige rapporteringer til Finanstilsynet, Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport – varsel om tilbakekall av tillatelse til å drive eiendomsmegling (heretter foreløpig rapport) av 5. desember 2023 vedlagt faktumrapport og regneark, foretakets svar av 18. januar 2024 (heretter svar) og foretakets brev av 21. februar 2024.

Tilsynet har avdekket mange, omfattende og grove brudd på regelverket om gjennomføring av oppgjør og klientmiddelbehandling. Foretakets internkontroll knyttet til gjennomføring av oppgjør, klientmiddelbehandling og kontroll med klientmiddelavstemminger var også svært mangelfull.

Videre er det avdekket gjentatte brudd på regelverket ved salgsmeglingen, gjennomføring av oppdrag etter boligoppføringsloven og gjentatte brudd på hvitvaskingsregelverket, kombinert med mangelfull oppfølging av internkontroll også på disse områdene.

På bakgrunn av det som er avdekket i forbindelse med tilsynet, fatter Finanstilsynet vedtak om tilbakekall av foretakets tillatelse til å drive eiendomsmegling. Det vises til oppsummering og vurderinger og vedtak i punkt 8 under.

I punkt 2 i denne rapporten behandles foretakets eiendomsmevlingsfaglige risikostyring og internkontroll, der foretakets etterlevelse av rutinene er oppsummert i punkt 2.2.2 og gjennomgått i vedlagte faktumrapport punkt 2.2.2. Punkt 3 gjelder behandling og kontroll med klientmidler, mens punkt 4 gjelder gjennomføring av oppgjør, der gjennomgang av enkeltsaker fremgår av faktumrapporten punkt 4. Det vises videre til regneark som ble oversendt foretaket sammen med foreløpig rapport. Punkt 5 omhandler oppdrag etter boligoppføringsloven, der gjennomgang av enkeltsaker fremgår av faktumrapporten punkt 5. Punkt 6 omhandler overholdelse av hvitvaskingsregelverket, der gjennomgang av enkeltsaker fremgår av punkt 6.2 i faktumrapporten. Punkt 7 omhandler øvrige funn under tilsynet. Varsel om tilbakekall med faktisk grunnlag og Finanstilsynets vurderinger fremgår av punkt 8.

2 Risikostyring og internkontroll

2.1 Risikovurdering

Styret er ansvarlig for å påse at foretaket har en forsvarlig risikostyring og internkontroll i samsvar med forskrift nr. 1080/2008 om risikostyring og internkontroll og eiendomsmevlingsforskriften § 2-8. Etter forskrift om risikostyring og internkontroll § 6 skal foretaket løpende vurdere hvilke vesentlige risikoer som er knyttet til virksomheten. Risikovurdering er en systematisk identifisering og vurdering av konkrete risikoer, hvilken sannsynlighet det er for at forholdet inntreffer, og hvilken konsekvens dette vil ha for foretaket. Risikovurderingen danner grunnlaget for de rutiner foretaket må etablere, og brukes for å vurdere om eksisterende tiltak er gode nok, og for å identifisere områder hvor ytterligere tiltak må iverksettes for å redusere risikoen.

Risikovurderingen må utarbeides individuelt og konkret for virksomheten. Risikovurderingen skal være skriftlig, jf. forskrift om risikostyring og internkontroll § 8. Foretakets fagansvarlige er ansvarlig for å vurdere de eiendomsmevlingsfaglige risikoene, jf. eiendomsmevlingsforskriften § 2-8 første ledd.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretaket ikke hadde vurdert risikoen for tap av kunders midler utover rene oppgjørfeil, jf. Finanstilsynets rundskriv 2/2023. Styret har i sin risikovurdering i mars 2023 vurdert risikoen ved feil ved håndtering av klientmidler og svakheter i rutiner/internkontrollen knyttet til oppgjørsvirksomheten som lav til middels, selv om hele eller deler av styret på dette tidspunktet var kjent med at fagansvarlig – i strid med foretakets rutiner – ikke førte internkontroll med oppgjørsvirksomheten, jf. punkt 2.2.2 under. Finanstilsynet bemerket også i foreløpig rapport at foretakets risikovurdering ikke omfattet enkelte risikoer knyttet til salgsarbeid, herunder at megler gir feil eller villedende informasjon og at kjøper ikke mottar salgsoppgaven og risikoen for at kontrakt ikke er i samsvar med lov.

Foretaket skriver i sitt svar at foretaket har benyttet maler fra kjedeledelse i den tidligere franchisegiver, at foretaket nå har byttet kjede og vil motta oppdaterte nye maler og rutinedokumenter fra den nye franchisegiver som skal tilpasses virksomheten og vedtas av styret. Finanstilsynet presiserer at det er foretakets ansvar, ikke franchisegivers, at risikovurderingen er i samsvar med regelverket. Selv om risikovurderingen kan ta utgangspunkt i malverk fra franchisegiver eller andre, skal den være innrettet for den konkrete virksomheten. Denne virksomhetsrettede risikovurderingen skal bero på fagansvarlig og styrets vurdering av foretakets

risiko basert på fagansvarlig og styrets kjennskap til foretakets risiko. Det er Finanstilsynets vurdering at foretakets eiendomsmeglingsfaglige risikovurdering har mangler og ikke oppfyller kravene i eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 og internkontrollforskriften § 6 jf. § 8, der manglene knyttet til risikovurderingen av klientmiddelbehandling og oppgjør er de mest alvorlige.

2.2 Fagansvarligs kontroller

2.2.1 Kontrollrutinene

Det fremgikk av foretakets rutiner at fagansvarlig skal påse at det er gjennomført en begrenset kontroll av to–tre oppgjør per oppgjørsmedarbeider månedlig. Det fremgikk videre av foretakets rutiner at fagansvarlig skal kontrollere to saker per megler per måned. Der fagansvarlig i den rutinemessige kontrollen avdekker mange, alvorlige eller gjentatte feil, må foretaket iverksette tiltak for å avdekke det totale omfanget av feil fra den aktuelle meglere. Deretter skal det iverksettes tiltak for å forhindre at tilsvarende feil skjer på et senere tidspunkt. Foretaket må følge opp at de iverksatte tiltak faktisk medfører en reduksjon av feil.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets kontrollrutiner ikke omfattet oppfølging av avdekkede feil. Foretaket opplyser i sitt svar at de har hatt fokus på dette. Foretaket har fremlagt kvartalsrapport for 3. kvartal 2023 og fagansvarliges årsrapport til styret for 2023 med vedlegg, begge fra etter tilsynet, som dokumentasjon på at oppfølging og dokumentasjon er blitt bedre. Foretaket har videre opplyst at de har innført strengere tiltak med nærmere oppfølging av meglere som har mange feil, der tilbakeholdelse av lønn (innenfor arbeidsrettslige skranker) vil kunne være et tiltak. Videre har foretaket avsluttet arbeidsforholdet med en megler som gjorde mange feil.

Finanstilsynet bemerker at foretakets tiltak fremstår å være foranlediget av tilsynssaken. Den fremlagte kvartalsrapporten for 3. kvartal 2023 omhandler i all hovedsak formidlinger fra før tilsynet og viser flere feil i oppdragsgjennomføringen, ikke bare hos meglere som ikke lenger arbeider i foretaket. Det er ikke fremlagt noen detaljert kvartalsrapport for 4. kvartal 2023. På bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon er det vanskelig for Finanstilsynet å konkludere med at overholdelsen av regelverket i foretaket har blitt vesentlig bedre etter tilsynet.

2.2.2 Etterlevelse

Finanstilsynets kontroll har avdekket mange, omfattende og grove feil ved gjennomføring av oppgjør i enkeltsaker, jf. punkt 4 under, og foretaket har erkjent at det ikke foretatt noen stikkprøvekontroller med gjennomføring av oppgjør i enkeltsaker.

Når det gjelder kontroll med salgsmeglingen, har Finanstilsynet gjennomgått fagansvarligs kvartalsrapporter fra 1. kvartal 2022 til 2. kvartal 2023. Gjennomgangen fremgår av faktumrapporten punkt 2.2.2. Kvartalsrapportene omfatter både hovedkontoret i Asker og filialen i Holmestrand og samtlige kontroller er gjennomført av fagansvarlig Per Olav Hess. Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at kontrollene av enkeltsaker og kvartalsrapportene gjennomgående var utført for sent, at fagansvarlig har kontrollert sine egne saker, og at foretaket burde sørget for at denne kontrollen ble utført av andre. Foretaket har ikke gått imot dette.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at det fremgår av kvartalsrapportene at fagansvarlig avdekket en rekke feil i perioden fra 1. kvartal 2022 til 2. kvartal 2023, både ved hovedkontoret i Asker og i filialen i Holmestrand. Det er i stor grad de samme feilene som går igjen, både når det gjelder gjennomføringen av den eiendomsmeglingsfaglige internkontrollen, jf. eiendomsmeglingsloven § 2-8, og gjennomføringen av internkontrollen etter hvitvaskingsloven § 35. Finanstilsynet

bemerket i foreløpig rapport at det var først i 2023 at fagansvarlig har beskrevet enkelte tiltak for å redusere feilene utover at meglerne signerer sine saker i kvartalsrapporten og at enkelte temaer gjennomgås på morgenmøter.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at det var flere alvorlige feil som gikk igjen i hele den undersøkte perioden. Avvik knyttet til manglende dokumentasjon av bud og brudd på opplysningsplikten på grunn av manglende kontroll med byggetegninger gikk igjen i hele perioden, noe som etter Finanstilsynets vurdering tyder på at det ikke ble tatt effektive tiltak for å rette opp alvorlige mangler ved meglernes saksbehandling. Dokumentasjon av budrunden og å sikre at kjøper får alle relevante opplysninger om eiendommen, herunder eventuelle bruksendringer, er helt sentrale plikter for megler. At slike feil gikk igjen i hele perioden, er ikke i samsvar med forsvarlig internkontroll. Kvartalsrapportene for 2022 beskrev i liten grad egnede tiltak for å redusere risikoen for at feilene gjentar seg. At kvartalsrapportene i flere tilfeller har blitt utarbeidet lang tid etter utløpet av kvartalet, har vanskeliggjort den løpende oppfølgingen av avdekkede feil og er ikke i samsvar med forsvarlig internkontroll.

Når det gjelder kontrollen med salg og oppgjør etter boligoppføringsloven bemerket Finanstilsynet at det ikke var dokumentert at fagansvarlig hadde ført kontroll med salg og oppgjør etter boligoppføringsloven etter sjekklister 5.2.4 og 5.2.5 i foretakets kontrollrutiner. Det var ikke ført noen stikkprøvekontroller med gjennomføringen av oppgjøret i de gjennomgåtte enkeltsakene, eller i andre saker. Dette er i strid med foretakets fremlagte kontrollrutiner jf. punkt 2.2.1 over.

På bakgrunn av det ovennevnte la Finanstilsynet til grunn i foreløpig rapport at det forelå vesentlige mangler ved gjennomføringen av internkontrollen, Det var spesielt alvorlig at foretaket ikke har ført noen kontroller med gjennomføringen av oppgjør i enkeltsaker.

Foretaket opplyser i sitt svar at foretaket erkjenner å i for liten grad ha innført egnede og skriftlige tiltak for å redusere risikoen for gjentagende feil. Foretaket opplyser i sitt svar at den megleren med flest avvik knyttet til dokumentasjon av bud og manglende kontroll av byggetegninger, nå har avsluttet sitt arbeidsforhold hos foretaket. Foretaket opplyser at kvartalsrapporten for tredje kvartal 2023 (etter tilsynet) viser at dette problemet ikke er gjennomgående. Foretaket opplyser videre at det er fagansvarligs erfaring at bud foreligger skriftlig, men at de ikke er lagt inn i systemet på korrekt måte/rett tidspunkt. Foretaket vil innføre et sjekklisterpunkt i saksbehandlingssystemet om det er samsvar mellom godkjente byggetegninger/ferdigattest og eiendommen slik den fremstår i dag.

Finanstilsynet fastholder at det var vesentlige mangler ved fagansvarligs gjennomføring av internkontroll, der den mest alvorlige feilen er at det ikke er ført kontroll med gjennomføringen av oppgjør i enkeltsaker. Som tidligere nevnt, er det imidlertid vanskelig for Finanstilsynet å konkludere med at overholdelsen av regelverket i foretaket har blitt vesentlig bedre etter tilsynet.

2.3 Fagansvarligs årlig rapportering til styret

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at daværende fagansvarlig ikke fremla en fullstendig årlig oppsummering av risikosituasjonen for 2021 til behandling i styret, noe som ikke er i samsvar med eiendomsmeglingsforskriften § 2-8, jf. risikostyringsforskriften § 8 andre ledd, jf. risikostyringsforskriften § 3 nr. 5.

Finanstilsynet bemerket videre i foreløpig rapport at fagansvarligs rapport til styret for 2022 opplyste at *"det gjennomføres kontroller og avstemminger som skal sikre at eventuelle feil og*

svakheter blir avdekket og fulgt opp" og at styret vedtok at internkontrollen var forsvarlig, til tross for at det ble avdekket alvorlige, gjentakende feil over lengre tid som ikke ble tilfredsstillende fulgt opp, og det heller ikke ble ført kontroll med oppgjørgjennomføringen, jf. punkt 2.2.2 over.

Foretaket opplyser i sitt svar at det tar Finanstilsynets bemerkninger om mangelfull og til dels ufullstendig styrebehandling av fagansvarliges årlige vurdering av risikosituasjonen til etterretning. Foretaket opplyser at de vil innføre rutiner mottatt fra ny franchisegiver, der de opplyser å få en tettere oppfølging og fokus på faglig kompetanse. Videre opplyser foretaket at det vil engasjere en ny ekstern fagansvarlig og at fortløpende opplæring vil sikre bedre rapporteringer og tiltak i fremtiden.

Videre bemerket Finanstilsynet i foreløpig rapport at selv om fagansvarliges kvartalsrapporter viste betydelige avvik, har fagansvarlig kun to ganger i den undersøkte perioden oversendt kvartalsrapportene til styrebehandling, og at dette ikke var i samsvar med fagansvarliges plikt til å rapportere avvik til styret etter eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 første ledd. Ved de to styremøtene der styret har behandlet kvartalsrapporter, har styret kun tatt fagansvarliges redegjørelse til etterretning og hverken fagansvarlig eller styret har fastsatt tiltak for å redusere risikoen for avvik i fremtiden. Dette er ikke i samsvar med forsvarlig risikostyring og internkontroll. Foretaket har ikke kommentert dette i sitt svar.

Finanstilsynet fastholder at fagansvarliges rapportering til styret og styrets behandling av slike rapporter har vært mangelfull.

2.4 Ekstern kontroll

Det fremgår av eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 og risikostyringsforskriften § 3 nr. 6 at internkontrollen skal overvåkes. Ved å sammenstille dokumentasjonen fra fagansvarliges kontroller med de skriftlige kontrollrutinene vil overvåker kunne kontrollere at fagansvarlig har gjennomført kontrollen.

Foretaket har ikke gjennomført slik ekstern kontroll i 2021 og 2022. I 2023 ble det gjennomført ekstern kontroll fra franchisegiver det det blant annet fremgår i rapport av 28. mars 2023 at: *"Det er gjennomgående utført stikkkontroller for sent. (...) Det er ikke gjennomført stikkkontroller på oppgjør i det hele for 2022- (...) Gjennomgående er problemet at diverse plikter utføres for sent i henhold til regelverket og interne rutiner."* Rapporten fra kjedeledelsen er imidlertid ikke styrebehandlet.

Foretaket opplyser i sitt svar at grunnene til at det ikke ble gjennomført ekstern kontroll i samsvar med rutinen i 2021 var coronapandemien og i 2022 sykdom og mangelfull kommunikasjon. Foretaket opplyser at selv om rapporten fra ekstern kontrollør fra mars 2023 ikke ble behandlet i styret, er daglig leder/styreleder informert om innholdet da fagansvarlig og daglig leder som begge sitter i styret, har tett dialog i det daglige.

Finanstilsynet forstår foretakets redegjørelse slik at hele foretakets styre var kjent med 2023-rapporten fra ekstern kontrollør, og dermed at stikkprøvekontroll på salgsmeglingen ble utført for sent, og kontroll av oppgjør ikke i det hele, begge deler i strid med foretakets rutiner.

2.5 Revisors bekreftelse

Foretakets valgte revisor skal avgi en årlig bekreftelse til styret om internkontrollen, jf. risikostyringsforskriften § 10.

Foretakets revisor har ikke avgitt slik erklæring for 2021 og 2022. Foretakets revisor skrev i nummerert brev til foretaket av 7. juli 2022 blant annet at:

"Vi er ikke kjent med at det er foretatt vurderinger i tråd med kravene i forskriften, og vi har heller ikke mottatt dokumentasjon for gjennomføring av risikovurdering og internkontroll til vår revisjon. Vi har derfor ikke vært i stand til å avgi vår uttalelse om selskapets etterlevelse av forskrift om risikostyring og internkontroll."

Foretakets revisor avga slik årlig erklæring 14. august 2023.

3 Behandling og kontroll med klientmidler

Det følger av eiendomsmeglingsforskriften § 3-12 tredje ledd at det hver måned skal foretas avstemming mellom innstående på klientkonto ifølge bank og innstående på klientkonto ifølge regnskap. Videre skal det foretas avstemming mellom klientansvar ifølge regnskap og innstående på klientkonto ifølge regnskap. I tillegg skal det settes opp lister som viser ansvaret i enkeltsaker. Avstemmingene skal dokumenteres og oppbevares som regnskapsmateriale. Det vises til Finanstilsynets rundskriv 7/2014. Utøvelse av forsvarlig faglig ledelse omfatter løpende kontroll med behandlingen av klientmidler. Fagansvarlig må selv gjennomgå og kontrollere det månedlige avstemmingsmaterialet som et ledd i den løpende faglige ledelsen. Fagansvarligs kontroll skal dokumenteres.

Avstemminger for første halvår 2023 ble gjennomgått under tilsynet. Når det gjelder avstemming av klientansvar/saldolister, viste saldolistene flere mindre, eldre saldoer i enkeltoppdrag. Slike saldoer bør jevnlig gjennomgås og forklares (f.eks. der det dreier seg om tilbakeholdte midler).

I flere saker hadde foretaket innfordret premie for boligkjøperforsikring fra kjøper uten å formidle beløpet videre til boligkjøperforsikrings-selskapet eller refundere beløpet til kjøper, jf. punkt 4.2 under. Beløpene ble stående som positive saldoer for kjøper i saldolistene i de månedlige avstemmingene i flere år, i en sak opp mot fire år, uten at fagansvarlig hadde gjort noe for å avklare forholdene.

Finanstilsynet skrev på bakgrunn av det ovennevnte i foreløpig rapport at de mange eldre positive saldoene i saldolisten (som indikerer at klienter har midler til gode), knyttet til blant annet boligkjøperforsikringspremie som ikke er blitt fulgt opp, viste at fagansvarlig ikke hadde gjennomført tilstrekkelig kontroll av avstemmingsmaterialet.

Foretaket skriver om dette i sitt svar:

"Foretaket er kjent med at saldoene som har stått på klientkonto over tid, og erkjenner at fagansvarlig har hatt mangler i sin avstemming grunnet for dårlig opplæring og oppfølging sentralt, samtidig som oppgjørsavdelingen har hatt fokus på dette og vært klar over det. Det skyldes i all hovedsak manglende oppgjørsskjema fra kjøper, hvor man ikke har fått utbetalt beløp stående på klientkonto. Fremover vil dette bli håndtert av EIE Økonomi og vi er trygge på at vi vil se en umiddelbar forbedring her."

Finanstilsynet forstår foretakets redegjørelse slik at oppgjørsansvarlig har forsøkt å returnere innestående boligkjøperforsikringspremie mv. til kjøper, men at dette har blitt vanskeliggjort fordi foretaket i mange saker ikke har fått inn oppgjørsskjema fra kjøper, og at fagansvarlig ikke har hatt tilstrekkelig kompetanse på å kontrollere oppgjørsavstemminger. Til foretakets påstand om "*for dårlig opplæring og oppfølging sentralt*" presiserer Finanstilsynet at forsvarlig kontroll med klientmidler og å sikre at de ansatte har den nødvendige kompetanse for å utøve slik kontroll er et ansvar som tilligger foretaket, og ikke franchisegiver.

Etter eiendomsmeglingsforskriften § 3-10 tredje ledd skal klientmidler plasseres til høyest mulig rente. Plikten innebærer at foretaket jevnlig, og minimum årlig, må forsikre seg om at rentebetingelsene er markedsmessige. Foretaket hadde ikke årlig innhentet tilbud på betingelser på klientkonto, men opplyser at de nå vil utbedre sine rutiner for dette, og Finanstilsynet tar dette til etterretning.

4 Gjennomføring av oppgjør – behandling av kjøpers midler, renteutbetaling og oppgjørsoppstillinger

4.1 Behandling av renter på klientkonto

4.1.1 Overføring av renter til driftskonto

Kapitaliserte renter inngår i meglers klientansvar, og skal dermed fordeles på det enkelte oppdrag, jf. eiendomsmeglingsforskriften § 3-10 tredje og fjerde ledd.

Rente på foretakets klientkonto ble kapitalisert månedlig. Kapitaliserte renter ble ikke ført på hvert enkelt oppdrag, men i stedet på en felles rentereskonto ("renteavregningsoppdrag"). Et slikt oppdrag må være avgrenset til det som er nødvendig for løpende å utbetale opptjente, men ikke kapitaliserte, renter til kundene. I tillegg er det en forutsetning at megler har oversikt over beløpet på renteavregningsoppdraget. Etter Finanstilsynets vurdering vil kravene til avstemming av klientkonti og klientansvar innebære at det i avstemmingsmaterialet som skal settes opp hver måned, fremkommer hva som er avsatte driftsmidler på klientkontoen. Finanstilsynet legger til grunn at avsetningen da eventuelt justeres til det nivå som anses nødvendig for å dekke kommende periodes renteutbetalinger.

Foretaket tok ikke ut (som egne midler) opptjente renter fra klientkonto til driftskonto i tiden mellom 2014 og november 2022. Foretaket foretok i denne perioden ikke en avregning av hva som var driftsmidler og hva som var klientmidler. Først i november 2022 ble det overført midler fra renteavregningsoppdraget på foretakets klientkonto til foretakets driftskonto.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at det ikke var dokumentert hvordan beløpet som ble overført fra klient- til driftskonto, var beregnet. Den dokumentasjon som foretaket tidligere hadde oversendt, var mangelfull, og etter Finanstilsynets gjennomgang var det klart at dokumentasjonen inneholdt feil. Ved overføringen ble det også holdt tilbake en "sikkerhetsmargin", noe som etter Finanstilsynets oppfatning tilsa at meglerforetaket ikke hadde oversikt over hvor mye av innestående på renteoppdraget som tilhørte klienter og hvor mye som tilhørte foretaket.

I svar til foreløpig rapport opplyser foretaket at da renter skulle overføres fra klientkonto til driftskonto i november 2022, ba oppgjørsansvarlig i foretaket foretakets regnskapsfører om bistand,

regnskapsfører henviste oppgjørsansvarlig til oppgjørsansvarlig på oppgjørsavdelingen i et annet, større foretak i kjeden. Det er ikke opplyst om fagansvarlig deltok i dette arbeidet. Foretaket opplyser at den aktuelle renteansvarsrapporten fra meglersystemet, som var grunnlaget for overføringen, ikke ble arkivert, og heller ikke mulig å rekonstruere i etterkant.

Finanstilsynet bemerker at siden foretaket, som det vil fremgå av punkt 4.1.2 under, har operert med feil rentesatser i meglersystemet, ville rapporten sannsynligvis ikke gi korrekt informasjon om meglers renteansvar.

Foretaket har ikke hatt løpende kontroll med renteavregningsoppdraget eller hatt kontroll på det reelle renteansvaret. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som viser at overføringen fra klientkontoen til driftskontoen kun var foretakets egne midler, eller at ikke midler tilhørende klienter er blitt overført til driftskonto, i strid med eiendomsmeglingsloven § 3-2 andre ledd.

4.1.2 Manglende avregning og utbetaling av renter til kunder

Renter på klientkontoen skal utbetales til kundene dersom rentebeløpet for den enkelte i samme oppdrag overstiger et halvt rettsgebyr. Rentene skal utbetales til klienten i forbindelse med avslutning av oppdraget, dersom rentene er kreditert klientbankkontoen. Det vises til eiendomsmeglingsforskriften § 3-10 fjerde ledd. I salg etter avhendingsloven tilfaller renter av innestående kjøper før overtakelsesdato, og selger etter overtakelsesdato, dersom annet ikke er avtalt. Renter av innbetaling for dekning av dokumentavgift vil imidlertid alltid tilfalle kjøper.

Finanstilsynet har under tilsynssaken hatt en omfattende korrespondanse med foretaket om beregning og utbetaling av renter. Det vises til redegjørelse i foreløpig rapport. Finanstilsynet gjorde foretaket oppmerksom på at Finanstilsynets stikkprøvekontroll viste at foretaket i en rekke saker ikke hadde beregnet og utbetalt renter til partene i handelen overhodet, eller det var utbetalt for lite renter, og ba foretaket om en redegjørelse for beregning og utbetaling av renter. Etter denne henvendelsen fra Finanstilsynet etterbetalte foretaket renter til partene i handelen i 30 saker der oppgjøret var avsluttet. Det samlede etterbetalte beløpet utgjør 46.424,33 kroner. Den største enkeltutbetalingen er på 9.081,90 kroner og beløpet ble utbetalt nesten 10 måneder etter at oppgjøret var avsluttet. Det vises til punkt 4.12 i faktumrapporten, hvor også et utvalg av disse sakene er gjennomgått i punkt 4.12 til 4.17.

I flere saker beregnet foretaket renter og overførte rentebeløp fra renteavregningsoppdrag til saken, men utbetalte ikke, etter det opplyste fordi foretaket ikke hadde lyktes med å innhente oppgjørsskjema fra kjøper. Per 5. desember 2023 var det fire slike saker der samlet beløp utgjorde 7.257,60 kroner.

Foretaket opplyste for Finanstilsynet at foretaket med dette hadde utbetalt alle skyldige renter, men dette stemte ikke. Finanstilsynets stikkprøvekontroll viste at det var ytterligere syv saker der det enten ikke var betalt ut renter eller betalt ut for lite renter. Disse syv sakene er gjennomgått i punkt 4.18 til 4.24 i vedlagte faktumrapport. Foretaket forklarte disse syv sakene med disse sakene skrev seg fra periode der renten økte fra et meget lavt nivå samtidig med at foretaket skiftet oppgjørsansvarlig og at foretaket i noen saker ikke hadde lyktes med å innhente oppgjørsskjema fra kjøper.

Finanstilsynets stikkprøveundersøkelser har vært begrenset til perioden etter 31. mai 2022 da rentesatsen på klientkonto økte fra et meget lavt nivå, og Finanstilsynet har ikke foretatt noen kontroller av oppdragene tilbake til foretakets oppstart i 2014. Finanstilsynet kan derfor ikke

utelukke at det er flere enn disse syv sakene der foretaket ikke har betalt ut de rentene partene i handelen har krav på etter eiendomsmeglingsforskriften § 3-10.

Finanstilsynet fastholder at foretaket har overtrådt eiendomsmeglingsforskriften § 3-10 ved å ikke utbetale renter til partene i handelen ved oppgjøret i 41 saker. Dette skyldes dels at foretaket ikke har hatt kontroll med renteberegning og klientmiddelbehandling, dels at foretaket ikke har lyktes med å innhente oppgjørsskjema fra kjøper.

4.2 Betaling av boligkjøperforsikringspremie

Det følger av eiendomsmeglingsloven § 3-2 andre ledd at *"Klientmidler tilhører den som har innbetalt eller overlevert disse til foretaket eller advokaten, inntil de er brukt på den måten som er avtalt."*

I ti saker mottok foretaket premie for boligkjøperforsikring fra kjøper uten å betale premien videre til forsikringsmegler/boligkjøperforsikringsselskapet eller returnere pengene til kjøper, og pengene har i noen tilfeller stått på klientkonto i lang tid.

I en sak sto 9.900, – kroner på klientkonto siden 2019. Foretaket erkjenner at det det var ved Finanstilsynets henvendelse 5. oktober 2023 foretaket ble oppmerksom på at dette beløpet sto på klientkonto. Det vises til faktumrapporten punkt 4.1.

I en sak ble boligkjøperforsikring ikke bestilt da den skulle vært bestilt i april 2022, men premien på 16.000, – kroner ble likevel stående på klientkonto. Foretaket overførte i september 2023 16.000, – kroner til forsikringsmegler/forsikringsselskap for å få etterregistrert en forsikringspolise som utløp i juli 2023. Foretaket opplyste i sitt svar at oppgjørsansvarlig hadde mistanke om at forsikring ikke var bestilt og derfor purret på ansvarlig megler. Foretaket opplyser at *"Etter hva vi har kunnskap om, så ville forsikringen vært gyldig så lenge bestillingen kunne bevises fra kjøper til megler. Selv om megler ikke har bestilt den i systemet. Dette er selvfølgelig ikke en grunn til at dette ikke er tatt hånd om, og erkjenner at det er gjort manglende arbeid. Vi beklager dette."* Denne påstanden er ikke dokumentert. Finanstilsynet bemerker at det fremstår som kjøper, på grunn av meglers svikt, endte opp med å betale for en utgått boligkjøperforsikringspolise over ett år etter overtakelse. Det fremstår som uklart om kjøper sto i fare for å lide rettstap på grunn av meglers manglende bestilling og betaling av boligkjøperforsikring som kjøper hadde bestilt og betalt til megler. Det vises til faktumrapporten punkt 4.2.

I en annen sak etterspurte forsikringsmegler betaling av forsikringspremien fra foretaket mer enn ett år etter at oppgjøret var foretatt, og foretaket betalte premien neste dag. Foretaket opplyser at de i denne saken var oppmerksom på kjøpers innbetalte midler, og at oppgjørsansvarlig har purret på ansvarlig megler i denne saken. Det vises til faktumrapporten punkt 4.3.

I en sak utarbeidet foretaket en kjøpekontrakt der det er lagt opp til at kjøper skulle være dobbeltforsikret med to boligkjøperforsikringer, og kjøper hadde i samsvar med dette oppsettet fra megler betalt inn dobbel premie for boligkjøperforsikring. Foretaket opplyser at de ikke er kjent med bakgrunnen for at megler la inn to boligkjøperforsikringer i kontrakten, da ansvarlig megler ikke lenger arbeider i foretaket. Oppgjørsansvarlig har gjort ansvarlig megler oppmerksom på kjøpers dobbeltbetaling av boligkjøperforsikringspremie ved oppgjøret i februar 2023, men siden er det ikke dokumentert at foretaket har fulgt opp saken før Finanstilsynets henvendelse i tilsynssaken i oktober 2023. I slutten av oktober 2023, åtte måneder etter oppgjøret, ble beløpet refundert kjøper. Det vises til faktumrapporten punkt 4.6.

I en sak tydet kjøpers oppgjørsoppstilling på at boligkjøperforsikringspremien var betalt. Kjøpers oppgjørsoppstilling var imidlertid misvisende, premien ble først betalt fire måneder senere, etter at Finanstilsynet påpekte forholdet i forbindelse med tilsynet. Foretaket opplyser at *"Hvorfor forsikringen ikke er blitt betalt i oppgjøret er uvisst, men det er ikke en bevist handling for å kunne sitte på klientens penger."* Det vises til faktumrapporten punkt 4.7.

Finanstilsynet bemerker at når foretaket påtar seg å formidle boligkjøperforsikring, følger det av god forretningsskikk, jf. forsikringsformidlingsloven § 9-1 at foretaket må sørge for å bestille boligkjøperforsikring og betale boligkjøperforsikringspremie til forsikringsmegler/forsikringsselskap som avtalt, slik at kjøper ved overtakelse av eiendommen får den forsikringsdekning kjøper har betalt for.

Videre følger det av god forretningsskikk at foretaket må refundere beløpet uten unødig opphold dersom foretaket har innfordret forsikringspremie fra en kjøper som ikke skal ha boligkjøperforsikring.

4.3 Betaling av dokumentavgift

I henhold til lov om dokumentavgift av 12. desember 1975 nr. 59 § 6 er erververen av grunnbokshjemmel og eiendomsmeglingsforetaket som begjærer dokumentet tinglyst solidarisk ansvarlige for betaling av avgiften. Dersom eiendomsmeglingsforetaket ikke betaler dokumentavgiften, vil tinglysingsmyndigheten rette sitt krav mot erververen av hjemmelen – dvs. kjøper. Kjøpers innbetaling som skal benyttes til betaling av dokumentavgift er således kjøpers midler inntil avgiften er betalt, jf. eiendomsmeglingsloven § 3-2 andre ledd.

Det følger av god meglerskikk at megler plikter å utføre sine tjenester uten unødig opphold. I dette ligger at megler også må gjennomføre oppgjør uten unødig opphold.

Finanstilsynet avdekket under inspeksjonen at foretaket i en sak hadde 18.665, – kroner av kjøpers innbetalte midler som opprinnelig skulle dekke dokumentavgift stående på klientkonto to og et halvt år etter gjennomføring av oppgjøret. Foretaket utbetalte beløpet til kjøper 31. oktober 2023. Det vises til faktumrapporten punkt 4.26.

4.4 Øvrige saker der kjøpers midler har blitt stående lenge på klientkonto

I en sak ble oppgjøret sluttført sommeren 2020, og først 31. mars 2022 sendte foretaket ut e-post til kjøper om at han hadde 5.045, – kroner til gode og ba om å få opplyst kontonummer for utbetaling. Kjøper svarte samme dag. Samme dag utbetalte foretaket kun 45,– kroner til kjøper. De resterende 5.000 kroner med tillegg av renter ble imidlertid ikke utbetalt før 30. oktober 2023, over tre år etter at oppgjøret var avsluttet, over halvannet år etter at foretaket fikk opplyst kontonummer for utbetaling fra kjøper, og seks dager etter at Finanstilsynet ba om en nærmere redegjørelse for foretakets klientmiddelbehandling og renteberegning. Foretaket har fremlagt dokumentasjon for at oppgjørsansvarlig purret på ansvarlig megler om det tilbakeholdte beløpet ved tre anledninger i 2020 og 2021. Ansvarlig megler arbeider ikke lenger i foretaket og foretaket opplyser at de ikke har tilgang på ansvarlig meglers korrespondanse med partene i handelen. Det vises til faktumrapporten punkt 4.25.

I en annen sak sendte foretaket oppgjørsoppstilling til kjøper fem måneder etter at oppgjøret var gjennomført. I oppstillingen fremgikk det at kjøper hadde 1.366, – kroner til gode. Ett år senere sto

imidlertid kjøpers tilgodehavende fortsatt på foretakets klientkonto. Foretaket har purret på oppgjørsskjema fra kjøper. Det vises til faktumrapporten punkt 4.27.

4.5 Oppgjørsoppstillinger

Det følger av eiendomsmeglingsforskriften § 3-13 at foretaket plikter å sende kjøper og selger oppgjørsoppstilling straks oppgjøret er gjennomført. Oppgjørsoppstillingen skal omfatte samtlige transaksjoner som angår vedkommende, og tidspunktet for de enkelte transaksjoner skal fremgå. Rentebeløpet skal spesifiseres i oppgjørsoppstillingen, jf. § 3-10 fjerde ledd.

I ti av de gjennomgåtte sakene sendte foretaket ikke ut oppgjørsoppstilling til kjøper ved oppgjør. Det vises til faktumrapporten punkt 4. I to saker ble det sendt ut to motstridende oppgjørsoppstillinger til en av partene i handelen. Det vises til faktumrapporten punkt 4.4 og punkt 4.26. I flere saker utarbeidet foretaket oppgjørsoppstilling til en av partene i handelen etter å ha etterbetalt klientmidler eller renter, etter at Finanstilsynet ba om redegjørelser for klientmiddelbehandlingen, men det er ikke dokumentert at disse oppgjørsoppstillingene faktisk er sendt ut. Det vises til faktumrapporten punkt 4.2, 4.6 og 4.12. I en sak var det gitt feil opplysninger om transaksjoner med klientmidler i kjøpers oppgjørsoppstilling. Kjøpers oppgjørsoppstilling tydet på at boligkjøperforsikringspremien var betalt, men boligkjøperforsikringspremien ble først betalt fire måneder senere, etter at Finanstilsynet påpekte forholdet i forbindelse med inspeksjonen. Det vises til faktumrapporten punkt 4.7.

I mange saker ble det ikke sendt ut oppgjørsoppstilling med renteberegning til selger ved avslutning av oppgjøret. Det vises til faktumrapporten punkt 4.12, 4.16, 4.21, 4.22 og 4.24.

5 Formidling etter boligoppføringsloven

5.1 Garanti etter boligoppføringsloven § 12

Enkelte sider av foretakets håndtering av fire prosjekter solgt etter boligoppføringsloven ble kontrollert.

Det følger av boligoppføringsloven § 12 at entreprenøren plikter å stille garanti for oppfyllelse av sine kontraktsforpliktelse. Selgers plikt til å stille garanti inntreer umiddelbart etter avtaleinngåelsen, eller etter frafall av forbehold gitt i medhold av boligoppføringsloven § 12 andre ledd. For å ivareta sin omsorgsplikt overfor kjøper, må megler følge opp at selger oppfyller denne kontraktsforpliktelsen. Dersom dette ikke fører frem, plikter megler å informere kjøper om selgers manglende oppfyllelse, samt hvilke konsekvenser dette kan få for kjøper, herunder at ingen del av kjøpesummen forfaller til betaling før garanti er stilt. Megler kan dermed ikke kreve innbetaling av noen deler av kjøpesummen før garanti er stilt. Omsorgsplikten gjelder også ved oppdrag som er begrenset til kontrakt og oppgjør.

Ved tre gjennomgåtte prosjekter ble det avdekket saker der det gikk for lang tid fra avtaleinngåelse til det forelå garanti etter boligoppføringsloven § 12. Foretaket har i disse sakene ikke dokumentert å ha orientert kjøperne om selgers mislighold og betydningen av dette.

I en sak betalte kjøper inn kjøpesummen før garantien etter boligoppføringsloven § 12 var utstedt. Det vises til nærmere redegjørelse i faktumrapporten punkt 5.2.

Foretaket opplyser i sitt svar at det har hatt feil forståelse av når garanti etter boligoppføringsloven § 12 skal stilles, i det foretaket har vært av den forståelse at garanti skulle stilles snarest etter signatur

av kontrakt. Slik Finanstilsynet ser det, har meglers plikter her vært tydelig kommunisert til bransjen over mange år, både i tilsynsrapporter og rundskriv. Det fremgår av Finanstilsynets rundskriv 7/2014 Kontrakt, oppgjør og klientmiddelbehandling i eiendomsmeglingsvirksomhet, publisert 27. juni 2014, i punkt 3.4 blant annet at: *"Garantien skal stilles umiddelbart etter avtalens inngåelse, uavhengig av når kjøpekontrakten signeres."*

Det er Finanstilsynets vurdering at foretaket i disse oppdragene ikke har ivaretatt rådgivningsplikten overfor kjøperne, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-3 andre ledd.

5.2 Dagmulkt ved forsinket overtakelse

Ved forsinkelse kan forbrukeren kreve dagmulkt for hver dag forsinkelsen varer. Megler må da snarest mulig informere kjøper om forsinkelsen og om kjøpers rettigheter som følge av denne, både at kjøper kan kreve dagmulkt og at kjøperen kan holde tilbake så mye av vederlaget som er nødvendig for å sikre at kravet blir dekket. Megler må også gi råd om hva kjøper bør gjøre for å best mulig ivareta sine interesser. Normalt vil dette innebære at megler bistår kjøperen med å varsle selger om at krav på dagmulkt gjøres gjeldende, og at megler legger til rette for at kjøper holder tilbake tilstrekkelig vederlag i forbindelse med overtakelse og hjemmelsoverføring. Megler må bistå kjøper i beregningen av dagmulktkravet og hvor mye av vederlaget som skal holdes tilbake. Rådgivningen må kunne dokumenteres, jf. eiendomsmeglingslovens formål om en ordnet eiendomshandel, jf. eiendomsmeglingsloven § 1-1.

Det følger av ovennevnte at rådgivningen skal gis konkret for den situasjonen som har oppstått. Dette innebærer at det ikke er tilstrekkelig at det i prospekt, kjøpekontrakt eller annet skriv til kjøper er inntatt en tekst som generelt beskriver kjøpers rettigheter ved forsinkelse etter boligoppføringsloven. Meglers opplysnings- og rådgivningsplikt vil heller ikke være oppfylt ved at kjøper signerer en overtakelsesprotokoll med beskrivelse av kjøpers rettigheter ved forsinkelse.

Ved et prosjekt var avtalt overtakelse første kvartal 2021, mens overtakelsene ble gjennomført i august og september 2021. Ved et annet prosjekt gikk det fra fire oppdrag mellom seks uker og fire og en halv måned mellom avtalt overtakelse og faktisk overtakelse. Det vises til nærmere redegjørelse i foreløpig rapport.

Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at det var et spørsmål om samtlige kjøpere har fått tilstrekkelig informasjon om sine rettigheter ved forsinket levering av boligen. Finanstilsynet fant ikke dokumentasjon av at den enkelte kjøper har mottatt konkret rådgivning for sin forsinkessituasjon. Slik Finanstilsynet ser det, har det formodningen mot seg at kjøpere som får konkret informasjon om at de har krav på økonomisk kompensasjon, vil takke nei til dette. Finanstilsynets vurderte i foreløpig rapport at kjøperne ikke har fått tilstrekkelig og konkret informasjon om sine rettigheter ved forsinkelsene. Foretaket har ikke kommentert dette spørsmålet i sitt svar, og Finanstilsynet opprettholder sin vurdering fra foreløpig rapport.

6 Hvitvasking

6.1 Gjennomføring av kundetiltak (gjelder både oppdragsgiver og dennes medkontrahent)

Krav om gjennomføring av kundetiltak følger av hvitvaskingsloven §§ 12 og 13, jf. § 15 tredje ledd. Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets rutiner ikke omfattet identifikasjon av disponent på konto som inngår i kundeforholdet, jf. § 12 andre ledd og avklaring av reelle

rettighetshaveres PEP-status, jf. § 12 fjerde ledd og § 13 fjerde ledd. Foretaket opplyser i sitt svar å ha rutiner for identifikasjon av disponent på konto som inngår i kundeforholdet, men Finanstilsynet kan ikke se at dette fremgår av rutinene oversendt i forkant av tilsynet.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets rutine for innhenting av opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktet art var uklar. Foretaket erkjenner dette og vil presisere sine rutiner for dette ved å ta i bruk rutiner og støttefunksjoner som tilbys av ny franchisegiver.

6.1.1 Avklaring av om det foreligger mistenkelige forhold

Etter hvitvaskingsloven § 10 bokstav c skal kundetiltak også iverksettes ved mistanke om hvitvasking eller terrorfinansiering. Dette innebærer at virksomheten rutinemessig må undersøke om det foreligger mistenkelige forhold knyttet til kunde, medkontrahent eller transaksjon. Nasjonalt tverretattlig analyse- og etterretningssenter (NTAES) har utarbeidet en liste over slike indikatorer på mistenkelige forhold på eiendomsmeglingsområdet. I tillegg har Økokrim utarbeidet en oversikt over indikatorer på terrorfinansiering. Listene kan fås ved henvendelse til bransjeorganisasjonene. Der det foreligger mistenkelige forhold, må rutine for høy risiko benyttes, og samtidig må nærmere undersøkelser iverksettes.

NTAES legger til grunn at innbetalinger fra andre enn kjøper indikerer mistenkelige forhold, og tilsvarende der andre enn selger skal motta utbetaling av kjøpesummen. For å avdekke dette må foretaket rutinemessig i alle oppdrag undersøke om det er kjøper eller kjøpers långiver som betaler inn kjøpesummen til meglers klientkonto, og om det er selger som mottar utbetalingen av nettoprovenyet. Det vises til Rundskriv 11/2019 punkt 5.

Finanstilsynet hadde bemerkninger til foretakets rutiner for kontroll av om selger/kjøper var innehaver av kontonummeret som var opplyst på oppgjørsskjema, kontroll av om lån ytes fra uvanlige kilder, helt/delvis direkteoppgjør mellom parter, om det ytes selgerkreditt og oppgjør i annet enn penger, og terrorfinansiering.

Foretaket skriver i sitt svar at de la kundens opplysninger om eierskap til konto i oppgjørsskjemaer til grunn, og at der det var mistanke om noe unormalt, foretok oppgjørsavdeling undersøkelser om eierskap til konto direkte med bank. Foretaket opplyser videre at foretaket vil gå over til ny franchisegiver med oppgjørsforetak i kjeden som benytter KAR-registeret, og at rutinene da vil bli tilstrekkelige.

Det er Finanstilsynets vurdering at foretakets rutiner for avklaring av mulige mistenkelig forhold ikke var tilstrekkelige.

6.1.2 Klassifisere risiko

Etter hvitvaskingsloven § 9 skal kundetiltakene være risikobaserte. Dette innebærer at virksomheten skal kunne påvise at risikoen ved oppdragsgiver, medkontrahent og transaksjon er konkret vurdert og tilstrekkelig tatt hensyn til ved omfanget og intensiteten av kundetiltakene. Der det er forhold ved kunde, medkontrahent eller transaksjon som tilsier høy risiko, må det iverksettes forsterkede tiltak (i praksis benyttes rutine for høy risiko jf. § 17, eventuelt rutine for PEP jf. § 18).

Dette innebærer at megler rutinemessig i alle oppdrag må foreta en klassifisering av risiko (for eksempel med kategoriene høy, middels, lav) knyttet til både oppdragsgiver, oppdragsgivers medkontrahent og transaksjon. Denne risikoklassifiseringen må bygge på generelle vurderinger fra virksomhetens risikovurdering og de konkrete forholdene tilknyttet den enkelte

kunde/medkontrahent/transaksjon. I tillegg fremgår relevante momenter for vurdering av risiko av hvitvaskingsforskriften § 4-9. Risikoklassifiseringen skal dokumenteres i det enkelte oppdrag.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at rutinene for risikoklassifisering var mangelfulle og uklare. Foretaket erkjenner svakheter ved rutinene og opplyser at de vil bli bedre konkretisert i fremtiden. Foretaket har fremlagt rutiner for risikoklassifisering fra ny franchisegiver, som ikke har de samme svakheter knyttet til risikoklassifisering

6.1.3 Rutiner for nærmere undersøkelser og rapportering

Etter hvitvaskingsloven § 25 skal foretaket iverksette nærmere undersøkelser der det er forhold som kan indikere at midler har tilknytning til hvitvasking eller terrorfinansiering. Bestemmelsen lister opp tilfeller som alltid skal utløse undersøkelsesplikt. I tillegg skal nærmere undersøkelser iverksettes der indikatorer som nevnt i NTAES' liste over indikatorer på mistenkelige forhold i eiendomsmeglingsvirksomheter avdekkes, med mindre forholdet åpenbart har en naturlig forklaring. Dette innebærer at foretakets rutine dermed må angi når nærmere undersøkelser skal iverksettes og hvordan undersøkelsene skal gjennomføres. Tiltakene må være egnet til å bekrefte eller avkrefte mistanken, og må gjennomføres på en slik måte at verken kunde eller tredjepersoner gjøres kjent med at det foretas undersøkelser.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets rutiner for nærmere undersøkelser ikke klargjorde hvordan megler og fagansvarlig skulle gjennomføre nærmere undersøkelser for å bekrefte eller avkrefte mistanken om hvitvasking dersom indikatorene foreligger i et oppdrag.

Finanstilsynet skrev på bakgrunn av det ovennevnte i foreløpig rapport at foretakets rutiner for nærmere undersøkelser var mangelfulle. Foretaket har i sitt svar fremlagt rutiner fra ny franchisegiver for nærmere undersøkelser. Finanstilsynet kan ikke se at disse rutinene beskriver konkret hvordan megler skal gjennomføre nærmere undersøkelser.

6.1.4 Lagring

Etter hvitvaskingsloven § 30 skal opplysninger og dokumenter som er innhentet og utarbeidet i forbindelse med kundetiltak og nærmere undersøkelser og rapportering, registreres og lagres.

Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at det eneste stedet det fremgikk eksplisitt av foretakets rutiner at opplysninger og dokumenter som er innhentet og utarbeidet i forbindelse med kundetiltak og nærmere undersøkelser og rapportering skal lagres, er i punkt 3.5 om kundekontroll av juridiske personer. Det fremgikk ikke av rutinene at dokumenter som er innhentet og utarbeidet i forbindelse med kundetiltak av fysiske personer og nærmere undersøkelser og rapportering skal registreres og lagres.

Foretaket opplyser i sitt svar at de vil utbedre sine rutiner i samsvar med rutiner fra ny franchisegiver.

6.1.5 Opplæring – rutiner og gjennomføring

Virksomheten er med hjemmel i hvitvaskingsloven § 36 pålagt å sikre at ansatte og andre som utfører oppdrag for foretaket, gis tilstrekkelig opplæring. Opplæringen skal gis slik at de ansatte og andre som utfører oppdrag for foretaket er kjent med virksomhetens risikoeksponering og forpliktelser etter hvitvaskingsloven. De skal også kunne gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og terrorfinansiering. Alle ansatte og andre som utfører oppdrag på vegne av foretaket, må gis opplæring i de grunnleggende kravene etter hvitvaskingsloven, hva som er hensynene bak

regelverket, og hva som er den rapporteringspliktiges rolle i bekjempelsen av hvitvasking og terrorfinansiering. I tillegg må de ansatte få spesifikk opplæring som er tilpasset arbeidsoppgavene. De ansatte skal gis opplæring i å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og terrorfinansiering. Opplæringen skal gis jevnlig, slik at kunnskapen vedlikeholdes og oppdateres. Virksomheten skal kunne dokumentere etterlevelse av opplæringsforpliktelsene, og må dermed ha en opplæringsplan, samt dokumentasjon av innhold og gjennomføring.

Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at foretaket ikke dokumenterte at opplæringen var gitt jevnlig og det var heller ikke dokumentert når den interne opplæringen av de ansatte ble gjennomført. Videre tydet funnene både ved Finanstilsynets stikkprøvekontroll, jf. punkt 6.2 og fagansvarliges kvartalsrapporter, jf. punkt 2.2.2, på at opplæringen om meglers plikter etter hvitvaskingsregelverket ikke har vært tilstrekkelig. Finanstilsynets vurderte derfor i foreløpig rapport at foretaket ikke har dokumentert at opplæringsplikten jf. § 36 er overholdt.

Foretaket erkjenner i sitt svar å ha for lite dokumentasjon av opplæring og kursing i hvitvaskingsreglementet. Fagansvarlig og oppgjørsansvarlig har etter tilsynet vært på eksternt hvitvaskingskurs.

6.1.6 Internkontroll

Etter hvitvaskingsloven § 35 skal virksomheten gjennom internkontroll *sørge for at loven overholdes*. Dette innebærer at virksomheten må ha kontrollrutiner som er egnet til å avdekke manglende etterlevelse av hvitvaskingsregelverket ved oppdragsgjennomføringen. Internkontrollen skal gjøre rapporteringspliktige i stand til å avdekke svakheter og identifisere forbedringspotensial ved eget arbeid med tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering. Formålet med å identifisere eventuelle svakheter er at rapporteringspliktige iverksetter nødvendige tiltak for å forhindre at manglende etterlevelse fortsetter, samt gjøre endringer i virksomhetens rutiner for overholdelse av hvitvaskingsloven. Internkontroll er en forutsetning for at rutinene effektivt skal kunne oppdateres av foretakets øverste ledelse. Det vises til Finanstilsynets rundskriv 11/2019, hvor det i punkt 5 gjøres rede for hva som minimum bør inngå i internkontrollen.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets kontrollrutiner ikke omfattet kontroll av om rutine for forsterket kontroll var fulgt ved forhøyet risiko. Foretaket erkjenner dette og vil etablere dette i de nye rutinene.

Kontrollen av etterlevelse av hvitvaskingsregelverket gjøres sammen med den eiendomsmeglingsfaglige internkontrollen, og inngår i kvartalsrapportene som er omtalt i punkt 2.2.2 over, der kontroll med gjennomføring av oppgjøret ikke er en del av sakskontrollen. Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets rutine i realiteten innebar at fagansvarlig ved etterfølgende internkontroll ikke kontrollerte at det var kjøper som innbetalte kjøpesummen og at det var selger som mottok kjøpesummen fra klientkonto, heller ikke i saker med høy hvitvaskingsrisiko. Foretaket opplyser at oppgjørsselskapet foretaket nå er tilknyttet, har tilgang til KAR-registeret, slik at nye rutiner og ny oppgjørshåndtering vil eliminere denne typen avvik.

Der det avdekkes mange, alvorlige eller gjentatte feil, må virksomheten iverksette tiltak for å avdekke det totale omfanget av feil. Deretter skal det iverksettes tiltak for å forhindre at tilsvarende feil skjer på et senere tidspunkt. Virksomheten må følge opp at de iverksatte tiltak faktisk medfører en reduksjon av feil.

Når det gjelder hvitvaskingskontrollen med salgsmeglingen, gjennomgikk Finanstilsynet fagansvarlig/hvitvaskingsansvarlig kvartalsrapporter fra 1. kvartal 2022 til 2. kvartal 2023 med tanke på overholdelse av hvitvaskingsregelverket. Feil knyttet til innhenting av legitimasjon fra oppdragsgiver ved oppdragsinnmåling, manglende innhenting av informasjon om PEP og formål med transaksjonen samt risikoklassifisering gikk igjen i hele den undersøkte perioden. Dette er grunnleggende plikter etter hvitvaskingsregelverket. Kvartalsrapportene for 2022 beskrev i liten grad egnede tiltak for å redusere risikoen for at feilene gjentar seg. Det vises til punkt 2.2.2 over og faktumrapporten punkt 2.2.2.

Etterlevelsen av hvitvaskingsregelverket skal inngå i kontrollplaner og rapporteres til eiendomsmeglingsforetakets styre, jf. eiendomsmeglingsloven § 3-3 jf. eiendomsmeglingsforskriften § 2-8. Styret i foretaket mottok rapport om etterlevelsen av hvitvaskingsregelverket sammen med rapport om den eiendomsmeglingsfaglige internkontrollen. Som det fremgår av punkt 2.2.2 over var imidlertid denne kvartalsrapporteringen dels forsinket og til dels har den uteblitt.

Foretaket erkjenner at tiltak for å redusere feil er for dårlig dokumentert. Foretaket opplyser at antall avvik på legitimasjonskontroll og PEP-kontroll er blitt redusert siden fagansvarlig tiltrådte. Foretaket opplyser videre at styret har blitt informert om innholdet av kvartalsrapportene, selv om dette ikke fremkommer i styreprotokollene.

6.2 Etterlevelse av regelverk og rutiner – oppsummering av funn ved stikkprøvekontroll

Rutiner som oppfyller lovens krav og etterlevelse av disse i oppdragsgjennomføringen, er en grunnleggende forutsetning for at foretakets anti-hvitvaskingsarbeid innrettes effektivt og på en hensiktsmessig måte. Det ble under tilsynet foretatt en stikkprøvekontroll av om regelverk og rutiner ble fulgt i enkeltsaker. Det enkelte oppdrag er gjennomgått i vedlagte faktumrapport punkt 6.2. Oppsummert er det i stikkprøvekontrollen avdekket følgende mangler:

I tre saker gjennomgått under inspeksjonen har foretaket ikke avklart PEP-status for reelle rettighetshavere til en av partene i handelen, jf. hvitvaskingsloven § 18 jf. § 15 tredje ledd, jf. § 30. I en sak ble det fremlagt som kopi av legitimasjon et bilde tatt av "fører kort på mobil"-appen. Dette er ikke i samsvar med hvitvaskingsloven § 12 andre ledd. I to saker var kopi av legitimasjon ikke bekreftet og datert, noe som er i strid med hvitvaskingsforskriften § 6-2 første ledd. I en sak var opplysningene om kundeforholdets formål og tilsiktede art mangelfulle for kjøper og manglende for selger, noe som er i strid med hvitvaskingsloven § 12 femte ledd

Det var mangler ved kontroll av reelle rettighetshavere ved alle saker gjennomgått under inspeksjonen. I noen saker der kjøper eller selger er selskaper som igjen er eid av holdingselskaper ble det ikke dokumentert en kontroll av reelle rettighetshavere i alle eierledd. I andre saker var det ikke foretatt kontroll av reelle rettighetshavere overhodet og i flere tilfeller er dokumentasjon for kontroll av reelle rettighetshavere lagt på sak i etterkant, en til to dager før inspeksjonen. Dette er ikke i samsvar med hvitvaskingsloven § 13 tredje ledd, jf. § 14, jf. § 15 tredje ledd, jf. § 11 første ledd.

I en sak var risikoklassifisering av både selger og kjøper gjort i etterkant, mindre enn en time før inspeksjonen begynte. I to saker er transaksjonen risikovurdert i etterkant av gjennomføring av

transaksjonen to dager før inspeksjonen og i en sak er det ikke fylt ut risikoklassifiseringsskjema for selger. Dette er ikke i samsvar med hvitvaskingsloven § 9, jf. § 11 første ledd.

Foretaket må ha rutiner for å innhente og kontrollere nødvendig informasjon for å avdekke indikasjoner på mistenkelige transaksjoner. Ifølge indikatorlisten fra NTAES er det en hvitvaskingsindikator at kjøper ønsker blancoskjøte og at oppgjør skal utbetales til andre enn selger. Ved mistenkelige forhold skal det iverksettes nærmere undersøkelser jf. § hvitvaskingsloven § 25. I tre saker ble det etter kjøpers ønske gjennomført oppgjør mot blancoskjøte, noe som er en hvitvaskingsindikator, men foretaket har ikke klassifisert kjøper eller transaksjon som høy risiko, har ikke fulgt rutine for forhøyet hvitvaskingsrisiko og har ikke foretatt nærmere undersøkelser. Dette er ikke i samsvar med hvitvaskingsloven § 9, § 17 og § 25.

I en sak har foretaket ikke lagret et dokument som er innhentet i forbindelse med kundetiltak. Videre ble i flere saker dokumentasjon for gjennomføring av kundekontroll ikke lagret ved gjennomføringen av kundekontrollen, men arkivert kort tid før inspeksjonen. Dette er ikke i samsvar med hvitvaskingsloven § 30. Det vises til vedlagte faktumrapport punkt 6.2.

6.3 Screening mot sanksjonslister

Foretaket plikter å ivareta de finansielle restriksjonene i det norske regelverket, som igjen bygger på sanksjoner fra FNs sikkerhetsråd og restriktive tiltak fra EU. Sanksjonslistene fremkommer gjennom forskrifter til lov om gjennomføring av internasjonale sanksjoner. Det vises til Utenriksdepartementets veiledning om frysbestemmelsene.

For å kunne fryse midler og eiendeler tilhørende listeførte personer, må screening mot sanksjonslistene gjennomføres overfor foretakets kunde og medkontrahent, inkludert reelle rettighetshavere og disponenter på konto som benyttes i kundeforholdet, avsender og mottaker i transaksjoner, samt når det gjøres endring i oversikten over listeførte personer.

I foreløpig rapport la Finanstilsynet til grunn at foretakets rutine var at meglerne måtte krysse av i sjekklisten i meglersystemet for at screening var gjort. Foretaket var ikke tilsluttet noen tjeneste som tilbød slik screening, så meglerne måtte slå opp i listene manuelt. Screening ble ikke dokumentert utover dette, og Finanstilsynet la til grunn at foretaket ikke oppfylte sine plikter etter sanksjonsregelverket om screening.

Foretaket opplyser at rutine fra ny franchisegiver er i samsvar med regelverket.

7 Øvrig

I foreløpig rapport ble også følgende påpekt:

Finanstilsynet hadde enkelte bemerkninger til foretakets rutiner for ansvarlig meglers kontroll med eiendomsmeglerfullmektiger. Finanstilsynet hadde dessuten enkelte bemerkninger til kildebruken i foretakets risikovurdering etter hvitvaskingsloven, og enkelte kommentarer til dokumentasjonen for at foretakets rutiner etter hvitvaskingsloven var fastsatt på øverste nivå hos foretaket, jf. hvitvaskingsloven §§ 7 og 8 (4). Foretaket opplyser at de for fremtiden vil sørge for at det fremgår av styreprotokollen av rutiner er vedtatt av styret.

Etter eiendomsmeglingsforskriften § 6-3 kan megler bare formidle bud som er gitt skriftlig. Det samme gjelder budforhøyelser og motbud, samt eventuell aksept eller avslag fra selger. Etter

eiendomsmeglingsforskriften § 3-7 andre ledd plikter foretaket å oppbevare alle dokumenter som er mottatt eller utarbeidet i forbindelse med det enkelte oppdrag. Det manglet i en rekke saker skriftlig dokumentasjon av selgers aksept og motbud, skriftlig dokumentasjon for bud manglet også i en rekke saker. Videre fremkom det under gjennomgang av enkeltsaker i meglersystemet at dokumentasjonen i eldre saker var lagt inn i systemet umiddelbart forut for tilsynet, jf. gjennomgang av enkeltsaker hvitvasking i faktumrapporten punkt 6.2. Foretaket opplyser at de vil innføre strengere tiltak for å få ned disse avvikene.

For å formidle forsikringer etter 1. januar 2023 skulle foretaket vært registrert hos Finanstilsynet som aksessorisk forsikringsagent, jf. forsikringsformidlingsloven § 3-5 og forsikringsformidlingsforskriften § 6-2 første ledd. Foretaket er ikke registrert hos Finanstilsynet som aksessorisk forsikringsagent og foretaket har formidlet boligkjøperforsikring etter 1. januar 2023, jf. vedlagte faktumrapport punkt 4.7. Foretaket opplyser at de nå har søkt om slik registrering.

8 Vedtak om tilbakekall av tillatelse til å drive eiendomsmegling

8.1 Oppsummering

Foretaket har i sin risikovurdering vurdert sannsynlighet og konsekvens ved feil ved håndtering av klientmidler og svakheter i rutiner/internkontrollen knyttet til oppgjørsvirksomheten som lav til middels, noe som etter Finanstilsynets vurdering er en undervurdering av disse risikoene, særlig i lys av styrets kunnskap om manglende internkontroll med gjennomføring av oppgjør. Det vises til punkt 2.1 over.

Det følger av foretakets internkontrollrutiner at fagansvarlig skal påse at det er gjennomført en begrenset kontroll av to–tre oppgjør per oppgjørsmedarbeider månedlig. Dette var ikke gjort, og fagansvarlig hadde derfor ikke sørget for at internkontrollen ble gjennomført og dokumentert, jf. punkt 2.2.2 over. Internkontrollen ble heller ikke overvåket på en forsvarlig måte, idet det ikke ble gjennomført ekstern overvåking av internkontrollen før i 2023, jf. punkt 2.4 over. Det vises til fagansvarliges plikter etter eiendomsmeglingsforskriften § 2-8.

En ekstern faglig kontroll avdekket at det ikke var gjennomført stikkprøvekontroller på oppgjørsgjennomføringen i det hele for 2022. Foretaket opplyser at selv om rapporten fra ekstern kontrollør fra mars 2023 ikke ble behandlet i styret, ble daglig leder/styreleder informert om innholdet da fagansvarlig og daglig leder som begge sitter i styret, har tett dialog i det daglige. Det har heller ikke blitt ført stikkprøvekontroll med oppgjør i enkeltsaker i samsvar med foretakets rutiner etter at foretaket mottok rapporten fra ekstern kontrollør, med andre ord har foretakets ledelse ikke sørget for å bringe internkontrollen i samsvar med rutinene etter at ekstern kontrollør påpekte at det ikke var gjennomført stikkprøvekontroller på oppgjørsgjennomføringen. Det vises til punkt 2.2 og punkt 2.4 over.

Fagansvarligs rutinebestemte kvartalskontroller ble i flere tilfelle gjennomført for sent. Styreprotokollene tyder på at styret i foretaket ikke fikk tilstrekkelig informasjon om gjennomføringen av internkontrollen, og der styret fikk informasjon, ble fagansvarliges redegjørelse i stor grad kun tatt til etterretning av styret, uten at adekvate tiltak ble iverksatt. Det vises til punkt 2.2.2 over og vedlagte faktumrapport punkt 2.2.2. Det er en lang rekke feil som går igjen i betydelig antall i fagansvarligs kvartalsrapporter, herunder manglende dokumentasjon av budrunde, manglende overholdelse av opplysningsplikt knyttet til mangelfull kontroll av byggetegninger og mangler ved kundekontroll etter hvitvaskingsloven, herunder risikoklassifisering. Det er i

kvartalsrapportene og fagansvarliges rapportering til styret i liten grad beskrevet effektive tiltak for å redusere risikoen for feil i fremtiden.

Foretakets valgte revisor skal avgi en årlig bekreftelse til styret om internkontrollen jf. internkontrollforskriften § 10. Dette ble ikke gjort i 2021 og 2022 og i 2022 fikk foretaket på bakgrunn av dette nummerert brev fra revisor. Det vises til punkt 2.5 over.

Foretaket har ikke ført tilstrekkelig kontroll av avstemmingsmaterialet, idet positive saldoer har blitt stående i lang tid uten å bli fulgt opp. Det vises til punkt 3 over.

Foretaket hadde ikke kontroll på renteansvaret og rentebufferen på klientkonto og kunne ikke dokumentere med sikkerhet at renter overført fra klientkonto til driftskonto kun var foretakets egne midler, jf. punkt 3 og punkt 4.1.1. over.

Foretaket fulgte ikke regelverket for utbetaling av rente på klientkonto til partene i handelen. Finanstilsynet anmodet foretaket om å beregne renter på nytt i alle oppgjør etter 31. mai 2022, og foretaket avdekket minst 34 saker i denne perioden der partene ikke hadde fått utbetalt de renter de hadde krav på. Foretaket har opplyst å ha oversikt over renteansvaret, men Finanstilsynets undersøkelser viser at dette ikke stemmer, idet det er ytterligere syv saker der partene i handelen stadig ikke har fått utbetalt de renter de har krav på. Disse sakene fremgikk ikke av renteansvarsrapporten foretaket har fremlagt for Finanstilsynet. Foretaket opplyser at dette skyldes at foretaket har vært for sene med å legge inn riktig rentesats i meglersystemet før oppgjør når rentesats på klientkonto gikk opp. Foretaket har utbetalt utestående renter til partene i handelen i disse saker etter at foretaket ble oppmerksom på sakene ved Finanstilsynets varsel om tilbakekall av tillatelse til å drive eiendomsmegling.

I ti saker har foretaket mottatt premie for boligkjøperforsikring fra kjøper uten å betale premien videre til boligkjøperforsikringsselskapet eller returnere pengene til kjøper, og pengene har stått på klientkonto i til dels lang tid. I en sak har kjøpers innbetalte midler stått på klientkonto i nesten fire år før de ble refundert kjøper under tilsynssaken. I en annen sak fremstår det som usikkert om kjøper har vært dekket av boligkjøperforsikring ved overtakelse, men foretaket har på vegne av kjøper i ettertid betalt forsikringspremie for en polise som på betalingstidspunktet allerede var utløpt. I en tredje sak har foretaket innfordret dobbel boligkjøperforsikringspremie fra kjøper, og refundert den ene premien under tilsynssaken, ni måneder etter oppgjøret. Det vises til punkt 4.2 over. Foretaket har innfordret for mye dokumentavgift fra kjøper i en sak og beholdt beløpet på klientkonto i to og et halvt år frem til tilsynet. Det vises til punkt 4.3 over. I ytterligere to saker har klientmidler blitt stående unødig lenge på klientkonto, i den ene saken over tre år, Det vises til punkt 4.4 over. Disse sakene ble i det vesentlige avdekket ved at Finanstilsynet gjennomførte en stikkprøvekontroll av klientansvarsrapporten, men det er ikke gjort en fullstendig kontroll av klientansvaret i alle saker og kan derfor ikke slå fast at det ikke er flere saker med manglende utbetalinger til partene i handelen. Finanstilsynet legger til grunn at fagansvarlig ved bedre kontroll med klientmiddelbehandlingen, jf. punkt 3 over, ville ha avdekket disse feilene.

Det ble også avdekket omfattende brudd på eiendomsmeulingsforskriften § 3-13 om oppgjørsoppstilling i en stikkprøvebasert gjennomgang av enkeltsaker. I ti saker er det ikke sendt ut oppgjørsoppstilling til kjøper. I to saker ble det sendt ut motstridende oppgjørsoppstilling til en av partene i handelen. I en sak har kjøper fått feil opplysninger om transaksjoner med klientmidler, idet foretaket har opplyst kjøper om at boligkjøperforsikringspremien var betalt, noe som ikke var riktig. Det vises til punkt 4.5 over.

Det er avdekket flere brudd på omsorgsplikten overfor kjøper ved salg etter boligoppføringsloven knyttet til meglers håndtering av selgers forsinkede garantistillelse etter boligoppføringsloven § 12. Det vises til punkt 5 over. Det ble ikke dokumentert at fagansvarlig har ført kontroll med salg og oppgjør etter boligoppføringsloven slik det følger av foretakets kontrollrutiner, jf. punkt 2.2.2 over.

Finanstilsynet har ved tilsynet avdekket omfattende feil ved foretakets overholdelse av regelverk og rutiner om hvitvasking, jf. punkt 6.2 over og faktumrapporten punkt 6.2. Det ble avdekket betydelige feil ved foretakets internkontroll av oppdrag med forhøyet hvitvaskingsrisiko, idet internkontrollen ikke omfattet kontroll av om kjøpesum ble innbetalt fra kjøper og utbetalt til selger, og kontrollrutinene omfattet ikke kontroll med om rutine for forsterket kontroll var fulgt i saker med forhøyet hvitvaskingsrisiko.

Når det gjelder overholdelsen av hvitvaskingsrutiner pekes særlig på overtredelsene av regelverket om kontroll av PEP-status, kontroll av reelle rettighetshavere og risikoklassifisering. Det var i flere saker mangler ved innhentning av legitimasjon fra partene i handelen. I flere saker forelå det en hvitvaskingsindikator uten at foretaket hadde foretatt nærmere undersøkelser og foretaket har i disse sakene risikoklassifisert kjøper og transaksjon som normal risiko og ikke fulgt rutinen for oppdrag med forhøyet hvitvaskingsrisiko. Det vises til punkt 6.2 over. De mange bruddene på hvitvaskingsregelverket tyder på at opplæringen i hvitvaskingsregelverket i foretaket ikke har vært tilfredsstillende. Det vises til punkt 6.1.5 over og hvitvaskingsloven § 36. Videre viser fagansvarligs kvartalsrapporter at mangler ved kundekontrollen har gått igjen over lengre tid, jf. punkt 2.2.2 over.

8.2 Rettslig grunnlag

Det følger av eiendomsmeglingsloven § 8-2 første ledd nr. 6 at "Finanstilsynet kan kalle tilbake et foretaks tillatelse til å drive eiendomsmegling, jf. § 2-1, dersom det finnes utilrådelig å la eiendomsmeglingsvirksomheten drives videre fordi foretaket (...) grovt eller gjentatte ganger har overtrådt sine plikter etter lov eller forskrifter"

8.3 Finanstilsynets vurderinger av overtredelsene

Sikker behandling av klientmidler og trygg utveksling av ytelsene mellom partene, der alle parter får de utbetalinger de har krav på, er helt grunnleggende plikter for megler. Det er sentralt for tilliten til megler at partene kan stole på at de får rett oppgjør. Finanstilsynet anser det derfor som grove og gjentatte brudd på meglers plikter at foretaket i en rekke saker har innfordret boligkjøperforsikringspremie og beholdt pengene i lang tid uten å formidle videre til boligkjøperforsikringssselskapet eller refundere midlene til kjøper. Overtredelsen knyttet til for mye innbetalt dokumentavgiftsmidler er etter Finanstilsynets vurdering også en grov overtredelse. Det er ikke tillitvekkende at beløp på flere tusen kroner ble stående på klientkonto i opp mot fire år, og ikke ble utbetalt før Finanstilsynet stilte spørsmål ved klientmiddelbehandlingen i forbindelse med stedlig tilsyn.

Hensynet til tillit til at megler gir partene i handelen rett oppgjør og behandler klientmidler i samsvar med regelverket gjør også at Finanstilsynet anser de mange sakene der foretaket ikke har betalt ut renter til partene i handelen, som grove og gjentatte brudd på meglers plikter. Det er ikke tillitvekkende at foretaket i 30 saker ikke utbetalte renter ved oppgjøret, men først etterbetalte disse etter at Finanstilsynet påpekte feil ved foretakets renteberegning. Det er skjerpene at det er syv saker der foretaket, til tross for Finanstilsynets henvendelser under tilsynssaken om feil ved renteutbetalinger, ikke utbetalte skyldige renter til partene før Finanstilsynet påpekte disse syv konkrete sakene i foreløpig rapport - varsel om tilbakekall av tillatelse til å drive eiendomsmegling. I tillegg til at syv kunder ikke fikk oppgjør før Finanstilsynet varslet foretaket om tilbakekall av

tillatelse til å drive eiendomsmegling, betyr det at foretaket ikke hadde kontroll på det reelle klientansvaret, slik at det kan være tale om mer enn syv saker der foretaket ikke har utbetalt rett rentebeløp til partene i handelen. Finanstilsynet anser det også som et grovt brudd at foretaket, uten å ha hatt kontroll på renteansvaret i renteavregningsoppdraget, likevel har overført et betydelig beløp til driftskontoen, uten først å ha forsikret seg på betryggende måte om at beløpet kun var foretakets egne midler.

Oppgjørsoppstillingen skal gi partene i handelen opplysninger om hvordan megler har behandlet pengene deres. Det er viktig for hensynet til partene og hensynet til tillit til megler at partene kan stole på opplysningene i oppgjørsoppstillingen. Finanstilsynet ser derfor alvorlig på at foretaket i ti saker ikke har sendt ut oppgjørsoppstilling til kjøper og de øvrige feil ved oppgjørsoppstillingene som fremgår av punkt 4.5 over. Finanstilsynet anser det som et grovt brudd på meglers plikter at foretaket i en sak har sendt kjøper en oppgjørsoppstilling som tydet på at boligkjøperforsikringspremien var betalt, mens denne først ble betalt fire måneder senere, etter at Finanstilsynet påpekte forholdet under tilsynssaken.

Utøvelse av forsvarlig faglig ledelse omfatter løpende kontroll med behandlingen av klientmidler. Fagansvarlig må selv gjennomgå og kontrollere det månedlige avstemmingsmaterialet som et ledd i den løpende faglige ledelsen. Det er derfor sentralt for å avdekke feil ved klientmiddelbehandlingen at fagansvarlig fører en forsvarlig kontroll med klientmiddelbehandlingen i samsvar med regelverket. Dersom fagansvarlig hadde ført forsvarlig kontroll med positive saldoer som ble stående over lengre tid, ville det ha lettet en avklaring av de mange saker der boligkjøperforsikringspremie, dokumentavgift og andre klientmidler ble stående i opptil flere år etter at oppgjøret var avsluttet. Dersom fagansvarlig jevnlig hadde overført foretakets opptjente renter fra klientkonto til driftskonto og hatt kontroll med foretakets renteansvar, ville det ha gjort det lettere for foretaket å behandle rentebufferen på klientkonto i samsvar med regelverket, og foretaket ville kunne ha dokumentert med sikkerhet at overføringen av renter fra klientkonto til driftskonto kun var foretakets egne midler. Den mangelfulle kontrollen med klientmiddelbehandlingen har resultert i at en rekke feil har fått fortsette i flere år. Som det fremgår av det ovennevnte, anser Finanstilsynet flere av de overtredelser av regelverket om klientmiddelbehandling som fremgår av punkt 3 og 4 over som grove overtredelser av meglers plikter.

Fagansvarligs manglende gjennomføring av internkontroll på oppgjør i enkeltsaker og manglende informasjon til styret om manglende stikkprøvekontroll av oppgjør må ses i sammenheng med de alvorlige brudd på regelverket om gjennomføring av oppgjør som er avdekket. Finanstilsynet ser det samlet sett som et grovt brudd på fagansvarliges plikter at rapporten fra ekstern kontrollør om at det i 2022 ikke var blitt gjennomført stikkprøvekontroll av oppgjør i enkeltsaker, ikke ble formelt fremlagt i styret og at påpekningene i rapporten fra ekstern kontrollør av 28. mars 2023 heller ikke medførte at fagansvarlig innrettet sine kontroller i samsvar med foretakets rutiner.

Finanstilsynet ser videre alvorlig på at styret i foretaket ikke har sørget for at foretakets valgte revisor avga årlige bekreftelser til styret etter forskrift om risikostyring og internkontroll § 10 i 2021 og 2022, da dette medfører at revisor ikke får fulgt opp de kontroller revisor skal gjøre av foretakets risikostyring og internkontroll.

Videre ser Finanstilsynet alvorlig på at styret i foretaket i sin risikovurdering for 2023 har undervurdert feil ved håndtering av klientmidler og svakheter i rutiner/internkontrollen knyttet til oppgjørsvirksomheten. På tidspunktet for risikovurderingen var det klart at styremedlem og fagansvarlig Per Olav Hess var kjent med at han som fagansvarlig ikke førte kontroll med oppgjør i enkeltsaker, uten at dette er reflektert i vurderingen av risikoen for feil ved håndtering av

klientmidler og svakheter i rutiner/internkontrollen knyttet til oppgjørsvirksomheten. Tilsynet har avdekket at både sannsynlighet og konsekvens for slike feil var langt høyere enn styret i foretaket la til grunn i sin risikovurdering, idet et stort antall kunder ikke har fått rett oppgjør.

Avvik knyttet til dokumentasjon av budrunden og manglende innhenting og kontroll av byggetegninger går igjen i fagansvarliges kvartalsrapporter for gjennomført stikkprøvekontroll i hele den undersøkte perioden. Å dokumentere budrunden og sikre at kjøper har fått all relevant informasjon om eiendommen, er sentrale plikter for megler. Finanstilsynet ser derfor alvorlig på feilene knyttet til dokumentasjon og overholdelse av opplysningsplikten, at feilene går igjen i hele den undersøkte perioden vitner også om en mangelfull gjennomføring og oppfølging av internkontroll.

Finanstilsynet ser alvorlig på overtredelsene av meglers omsorgsplikt overfor kjøper ved salg etter boligoppføringsloven. Megler har en viktig rolle ved salg og oppgjør etter boligoppføringsloven ved å ivareta forbrukerkjøpers interesser ved ivaretagelse av meglers rådgivningsplikt og omsorgsplikt overfor kjøper. Det er alvorlig at foretaket ikke har overholdt sin omsorgsplikt knyttet til selgers plikt til å stille garanti etter boligoppføringsloven § 12 fordi foretaket har feiltolket boligoppføringsloven § 12 andre ledd om når entreprenøren skal stille garanti.

Avdekking og forebygging av hvitvasking og terrorfinansiering forutsetter god etterlevelse fra rapporteringspliktiges side. Bestemmelsene om utarbeidelse av rutiner og overholdelse av rutinene er grunnleggende for å etterleve hensynet bak hvitvaskingsregelverket om å forebygge og avdekke hvitvasking og terrorfinansiering. Finanstilsynet ser derfor alvorlig på de omfattende feilene ved overholdelsen av hvitvaskingsregelverket som fremgår av punkt 6 over. Disse feilene tyder på at fagansvarlig/hvitvaskingsansvarlig har sviktet i sine plikter etter eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 og hvitvaskingsforskriften § 35.

Det er på bakgrunn av det ovennevnte klart at foretaket grovt og gjentatte ganger har overtrådt sine plikter etter lov eller forskrifter, jf. eiendomsmeglingsloven § 8-2 første ledd nr. 6.

8.4 Finanstilsynets vurdering av utilrådelighet

Det er også et vilkår for tilbakekall at det skal være utilrådelig å la virksomheten drives videre. Ifølge forarbeidene til eiendomsmeglingsloven innebærer dette at bestemmelsen skal være "fremover-rettet" i motsetning til tiltak som har et pønalt formål. Det er imidlertid uttrykkelig slått fast i forarbeidene at det kan legges vekt på tidligere forhold, jf. NOU 2006:1 side 153. Slik Finanstilsynet forstår rettskildene, skal det i lys av overtredelsens karakter, subjektive forhold, samt eventuelle forbedringstiltak, vurderes i hvilken grad overtredelsene gir grunn til å frykte at foretaket også i fremtiden vil overtre lov- og forskriftsbestemmelser.

Foretaket opplyser i sitt svar i tilknytning til utilrådelighetsvurderingen at de har engasjert en ny ekstern fagansvarlig og et nytt eksternt styremedlem med eiendomsmeglingsfaglig kompetanse. Disse tiltrer etter planen i februar–mars 2024. Foretaket har engasjert en ny ekstern kontrollør. Foretaket har også avviklet filialen i Holmestrand der det var mange feil ved saksbehandlingen ved salgsmeglingen. Videre opplyser foretaket at det har utkontraktert oppgjøret til et annet eiendomsmeglingsforetak og tilsluttet seg en ny kjede, slik at det dermed får tilgang til den nye franchisegiverens rutiner og maler, begge deler med virkning fra 1. januar 2024. Foretaket skriver videre i sitt svar vedrørende utilrådelighetsvurderingen blant annet:

Et tilbakekall av foretakets tillatelse er svært inngripende ikke bare for foretaket, men også for foretakets kunder. Et slikt vedtak vil også medføre tap av arbeidsplasser for flere ansatte. Foretaket erkjenner behovet for tiltak, men ber om at Finanstilsynet foretar en fremtidsrettet vurdering og at det legges stor vekt på at det er iverksatt tiltak som vi mener vil gi umiddelbar effekt. Foretaket har inngått franchiseavtale med ny franchisegiver, sammenholdt med et sterkt fokus på å korrigere de avvikene som er påpekt, mener vi at et tilbakekall av foretakets tillatelse vil være en for inngripende sanksjon, som ikke oppfyller lovens vilkår.

Ved vurdering av sanksjon må det spesielt i denne saken foretas en fremtidsrettet vurdering, og vi mener Finanstilsynet i den forbindelse ikke kan se bort fra det faktum at foretaket har utkontraktert oppgjør, etablert nye rutiner, fått en ny styresammensetning, skal engasjere ny fagansvarlig, og har inngått et samarbeid med en ny franchisegiver som har gode og veletablerte rutiner. Videre er enkelte ansatte med mange avvik nå ikke lenger ansatt i foretaket.

På bakgrunn av det som ble avdekket under tilsynet og som er påpekt ovenfor, fremstår det klart for Finanstilsynet at foretaket ikke har hatt nødvendig forståelse av de grunnleggende krav til drift og kontroll som er nødvendig for denne virksomheten.

Tilsynet har avdekket omfattende og gjennomgående svikt i foretakets virksomhet. Det er avdekket grove feil hos styret, hos fagansvarlig, og hos enkeltmeglere. Det er avdekket vesentlige mangler ved den eiendomsmeglingsfaglige risikovurderingen, det har vært mangelfull utforming av rutiner, store mangler ved etterlevelse av arbeids- og kontrollrutiner, og det har vært svikt ved både salgsmeglingen og i oppgjørgjennomføringen. Som en følge av disse systematiske og gjennomgående feilene ved risikostyring og gjennomføring av internkontroll har alvorlige feil knyttet til klientmiddelbehandling, gjennomføring av oppgjør, oppfyllelse av opplysningsplikt, dokumentasjon av budrunde og overholdelse av hvitvaskingsregelverket pågått over flere år. Dels er feilene ikke oppdaget, dels er de oppdaget, men det er ikke iverksatt tilstrekkelige tiltak for å hindre at de gjentar seg.

Dette har resultert i omfattende og grove brudd på regelverket for klientmiddelbehandling over flere år. Betydelige beløp tilhørende en lang rekke klienter har blitt stående på klientkonto i opptil flere år, og har først blitt utbetalt etter at Finanstilsynet reiste spørsmål under tilsynssaken om behandling av boligkjøperforsikringspremie og påpekte manglende beregning og utbetaling av renter. Dette tyder på at foretaket ikke har hatt kontroll med renteansvaret og dermed ikke kontroll med klientmiddelbehandlingen. Rutinesvikten i foretaket knyttet til bestilling og betaling av boligkjøperforsikring gjør at det er usikkert om kjøperne i en sak har fått den forsikringsdekningen ved overtakelse av bolig de trodde de hadde betalt for.

De avdekkede manglene knyttet til dokumentasjon av budrunden, oppfyllelse av meglers opplysningsplikt, meglers omsorgsplikt ved salg etter boligoppføringsloven og manglende oppfyllelse av hvitvaskingsregelverket underbygger videre den gjennomgående svikten i internkontrollen i foretaket, både når det gjelder eiendomsmeglingsfaglig internkontroll og internkontroll etter hvitvaskingsloven.

Overtredelsene har skjedd på flere sentrale områder, og har pågått over en lengre periode. De avdekkede manglene dreier seg ikke om enkelthendelser, men en vedvarende og gjennomgående systematisk svikt som gjør at Finanstilsynet ikke har tillit til at foretaket vil overholde regelverket i fremtiden. Finanstilsynet har i denne vurderingen særlig vektlagt forhold de mange, omfattende og

grove overtredelsene knyttet til regelverket om gjennomføring av oppgjør og klientmiddelbehandling. Finanstilsynet har også lagt vekt på at styret i foretaket har vært kjent med at det ikke ble utført internkontroll med gjennomføring av oppgjør i enkeltsaker, men likevel ikke gjort noe med dette. Styret har også behandlet kvartalsrapporter som har vist avvik i salgsmeglingen som det har vært grunn til å følge opp, uten at foretaket har kunnet dokumentere at dette har blitt gjort.

De tiltak har gjort for å bringe virksomheten i samsvar med regelverket, er i stor grad foranlediget av tilsynssaken. Selv om foretaket har engasjert ny ekstern fagansvarlig og nytt eksternt styremedlem, er foretakets ledelse for øvrig uendret, herunder daglig ledelse og eier. Til foretakets anførsler om at utkontraktering av oppgjør angivelig gjør tilbakekall uforholdsmessig viser Finanstilsynet til at utkontraktering av oppgjør ikke fritar foretaket for ansvar for klientmiddelbehandling, oppgjør og hvitvaskingskontroll knyttet til dette. Foretaket har nå fått ny franchisegiver, og med det tilgang til nytt malverk for risikostyring og internkontroll. Det er imidlertid fremdeles foretaket som har ansvaret for å sørge for et forsvarlig og virksomhetsinnrettet risikostyringssystem.

Foretaket har iverksatt endringstiltak. Tilsynet avdekket imidlertid omfattende og gjennomgående svikt i hele foretakets virksomhet. I lys av dette, har Finanstilsynet ikke tillit til foretakets evne til å utøve eiendomsmeglingsvirksomhet i samsvar med regelverket fremover. Etter Finanstilsynets vurdering er det derfor utilrådelig å la virksomheten drive videre.

Tilbakekall av et foretaks tillatelse til å drive eiendomsmeglingsvirksomhet er inngripende for foretaket og foretakets ansatte. I denne saken må hensynet til å beskytte brukerne av eiendomsmeglingstjenester samt tilliten til bransjen veie tyngre enn hensynet til foretaket. Finanstilsynet har vurdert mindre inngripende tiltak i form av pålegg om rapportering, men kan likevel ikke se at videre virksomhet i foretaket vil være tilrådelig.

8.5 Vedtak

På bakgrunn av de ovennevnte forhold, vedtar Finanstilsynet å kalle tilbake Bolig og Prosjektmegling AS' tillatelse til å drive eiendomsmeglingsvirksomhet. Hjemmelen er eiendomsmeglingsloven § 8-2 nr. 6.

Vedtaket trer i kraft ved klagefristens utløp, 9. april 2024.

Dette vedtaket kan påklages innen tre uker etter at vedtaket er mottatt. Klage sendes Finanstilsynet. Klageinstans er Finansdepartementet. En part har rett til å gjøre seg kjent med sakens dokumenter innenfor rammene av forvaltningsloven §§ 18 til 19. Etter forvaltningsloven § 42 kan foretaket søke om utsatt iverksettelse av vedtaket inntil klagefristen er ut eller klagen er avgjort.

Sikkerhetsstiller er orientert ved oversendelse av kopi av vedtaket.

For Finanstilsynet

Anders Sanderlien Hole
konstituert avdelingsdirektør

Arne Solberg
konstituert seksjonssjef