

Svagt intresse för köpmäklare – En fråga om bristande kännedom eller saknas behovet?

Andreas Magnusson

Carl Nilsson

Peter Lantz

EXAMENSARBETE

**Fastighetsmäklarprogrammet med inriktning mot fastighetsutveckling, 180 hp
Institutionen för ingenjörsvetenskap**

ABSTRAKT

Titel:	Svagt intresse för köpmäklare – En fråga om bristande kännedom eller saknas behovet?
Datum:	2012-05-17
Författare:	Peter Lantz, Andreas Magnusson, Carl Nilsson
Nivå:	Kandidatuppsats, Högskolan Väst
Handledare:	Staffan Andersson

Syfte: Syftet med kandidatuppsatsen är att ta reda på ifall det svaga intresset för köpmäklare i Sverige beror på en bristande kännedom om köpmäklartjänstens existens eller om det saknas ett behov för tjänsten. En kortare utredning av hur lagen ser ut genomförs för att se om en köpmäklartjänst kan utövas enligt den idag rådande lagstiftningen.

Forskningsfråga: Beror det svaga intresset för köpmäklare i Sverige på att svenska folket inte är medvetna om att tjänsten existerar eller beror det på att det inte finns ett behov av tjänsten?

Metod: I uppsatsen har information samlats in genom två olika typer av undersökningsmetoder, kvantitativa enkäter och kvalitativa intervjuer. Informationen av dessa har sedan sammanställts och utgör resultatet i uppsatsen. Analysen i arbetet utgår ifrån resultatet vilket har bearbetats med den teoretiska delen som en grund. Det är utifrån den teoretiska modell som ställts upp, vilken är kallad ”slutlig analysmodell”, som analysen utarbetats.

Uppsatsens bidrag: I Sverige finns det idag ett fåtal aktörer som agerar som så kallade köpmäklare, vilka jobbar på uppdrag av köpare. Efter att ha gjort en kortare forskning kring området så märktes det snabbt att det inte finns mycket information om varken tjänsten eller hur väl det svenska folket känner till en sådan tjänst eller om de har behov av det, att tillgå. Genom denna uppsats uppmärksammas därför problematiken kring efterfrågan av tjänsten och vad detta eventuellt kan bero på. Efter genomfört arbete kommer uppsatsen att kunna ligga till grund för vidare forskning kring tjänsten och dess efterfrågan.

Datum:	2012-05-17
Författare:	Peter Lantz, Andreas Magnusson, Carl Nilsson
Examinator:	Jonas Tosteby
Handledare:	Staffan Andersson
Program:	Fastighetsmäklarprogrammet med inriktning mot fastighetsutveckling
Huvudområde:	Institutionen för ingenjörsvetenskap
Poäng:	180 HP
Nyckelord:	Fastighetsmäklare, köpmäklare, köpmäklare, köpmäkleri, mäklare, fastighetsmäklarlagen, behov, medvetenhet, brist
Utgivare:	Högskolan Väst, Institutionen för ingenjörsvetenskap, 461 86 Trollhättan Tel: 0520-22 30 00 Fax: 0520-22 32 99 Web: www.hv.se

Resultat och slutsats: Svenska bostadsspekulanter har dålig till ingen kännedom om att köpmäklartjänsten existerar då minimal marknadsföring görs. Även behovet är lågt bland svenska bostadsköpare då de är bra skyddade genom säljarens fastighetsmäklare som enligt lag även ska tillgodose köparens intresse.

Förslag till vidare forskning:

- 1) Undersöka om det finns utrymme eller möjlighet till att genomföra lagändringar vilket skulle främja en köpmäklartjänst.
- 2) Hur man kan öka svenska folkets medvetenhet om köpmäklartjänstens existens.
- 3) Genomföra en mer rikstäckande undersökning kring svenska folkets medvetenhet och behov för att se om resultatet visar något annat.

ABSTRACT

Title: Low interest in buyer's real estate agents - A question of lack of knowledge or lack of need?

Date: 2012-05-17

Authors: Peter Lantz, Andreas Magnusson, Carl Nilsson

Level: Bachelor's thesis, University west

Advisor: Staffan Andersson

Purpose: The purpose of this bachelor thesis is to determine if a lack of buyers real estate agents in Sweden is due to a lack of knowledge of the existence or the absence of need for the service. A short investigation of how the law corresponds to the work of a buyers real estate agent has been done.

Research question: Is the lack of buyer's real estate agents in Sweden due to a lack of knowledge of their existence or the absence of need for the service.

Methodology: In this paper, the information is gathered from two different types of survey methods, quantitative surveys and qualitative interviews. The information from these has been compiled and is the result of this paper. The analysis of the work is based on the results which have been processed with the theoretical part as a basis. It is based on the theoretical model which is called the "slutlig analysmodell".

Essay contributions: In Sweden, there are a few agents who act as buyer's real estate agents which works on behalf of a buyer. After a shorter research it was found that there is not much information about the service or how well the Swedish people are aware of such a service or if they have any need of it. This essay therefore wants to point out the problem with the lack of demand for the service and what it may be due to. After completion of this essay this paper will provide a basis for further research into the service and its demand.

Results and Conclusion: Swedish housing speculators have poor to no knowledge of the existence of the buyer's real estate agent service due to minimal marketing. Also the demand of such a service is low due to that the buyers are well protected by the seller's real estate agent, who by law also must work for the best of the buyers interests.

Suggestions for further research:

- 1) Investigate whether there is room or opportunity for the implementation of legislative changes which would support a buyers real estate agent service.
- 2) How to increase the Swedish people's awareness of the existence of a buyer's real estate agent service.
- 3) Implement a more nationwide survey on Swedish people's awareness and needs of a buyer's real estate agent service to see if the results show otherwise.

Date:	2012-05-17
Author:	Peter Lantz, Andreas Magnusson, Carl Nilsson
Examiner:	Jonas Tosteby
Advisor:	Staffan Andersson
Programme:	Real Estate Agency with Property Development
Main field of study:	The institution of engineering
Credits:	180 HP
Keywords	Buyers agent, buyers real estate agent, broker, estate agent, need, awareness, legislation, real estate agent
Publisher:	University West, Department of Engineering Science, S-461 86 Trollhättan, SWEDEN Phone: + 46 520 22 30 00 Fax: + 46 520 22 32 99 Web: www.hv.se

Förord

Efter snart tio veckors arbetande med den här uppsatsen så är vi nu äntligen klara. Det har kantats av mycket stress och oro för om vi skulle lyckas bli klara i tid, hitta tillräckligt med information med mera. Men arbetet har också bidragit till en massa roliga stunder med skratt och glädje vilket vi alltid kommer att minnas. Dessutom anser vi att detta arbete varit lärorikt och att vi kommer att ha nytta av detta när vi sedan går ut i arbetslivet. Vi vill dessutom passa på att ge ett stort tack till Staffan Andersson vår handledare varit ett bra stöd under hela denna process. Han har kommit med bra tips och råd som gjort vårt arbete ännu bättre.

Göteborg, Maj 2012

Peter Lantz, Andreas Magnusson och Carl Nilsson

Innehåll

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund/problembeskrivning	1
1.2	Översikt över tidigare arbeten.....	2
1.3	Syfte och mål	2
1.4	Avgränsningar.....	3
1.5	Förväntat resultat	3
2	Köpmäklartjänsten	3
3	Metod/tillvägagångssätt	4
3.1	Fastighetsmäklarnämnden	4
3.2	Mäklarsamfundet.....	4
3.3	Undersökningsenkät.....	5
3.4	Intervju med fastighetsmäklare och köpmäklare.....	6
3.5	Intervju med köpare som köpt bostad med respektive utan köpmäklare	7
3.6	Intervjuer med utlandsmäklare	7
3.7	Undersökningsform.....	7
3.8	Urval av respondenter.....	8
3.9	Transkribering.....	8
4	Teori.....	8
4.1	Informationssökning.....	8
4.2	Källkritik.....	9
4.3	Behov.....	9
4.4	Beteende på bostadsmarknaden.....	10
4.5	Lagen, praxis, god fastighetsmäklarsed, rekommendationer	11
4.6	Medvetenhet	12
4.7	Slutlig analysmodell.....	13
4.8	Möjliga resultat	14
5	Datainsamling	15
5.1	Intervjuer med köpare som ej har använt köpmäklare.....	15
5.2	Intervjuer med köpmäklarkunder.....	16
5.3	Intervjuer med fastighetsmäklare	18
5.4	Intervjuer med köpmäklare	19
5.5	Köpmäklare utomlands.....	21
5.6	Intervju med Mäklarsamfundet	23
5.7	Enkäten.....	25
5.7.1	Bakgrund	25
5.7.2	Resultat.....	27
5.8	Lagen.....	34
5.9	Fastighetsmäklarnämnden	37
6	Resultat	38
6.1	Köpare utan köpmäklare.....	38
6.2	Köpare med köpmäklare.....	38
6.3	Intervju med fastighetsmäklare.....	38
6.4	Intervju med köpmäklare.....	39
6.5	Köpmäklare i utlandet.....	39
6.6	Intervju mäklarsamfundet.....	39
6.7	Enkätundersökning.....	40

6.8	Lagen.....	41
6.9	Slutligt resultat	41
7	Analys.....	42
8	Diskussion.....	45
9	Slutsatser och framtida arbete	46
10	Källförteckning.....	48

Bilagor

1.1	Underlag köpmäklarintervjuer.....	A:1
1.2	Underlag fastighetsmäklarintervjuer.....	B:1
1.3	Underlag för intervjuer av köpmäklarkunder.....	C:1
1.4	Underlag för intervjuer av köpare utan köpmäklare	D:1
1.5	Frågor i Enkätundersökningen	E:1

Nomenklatur

Besiktningssman: En sakkunnig person som utför en besiktning av en fastighet, byggnad.

Bostadsobjekt: Avser ett specifikt boende, exempelvis ett hus eller en lägenhet.

Dolda fel: Fel som inte går att upptäcka i en byggnad eller fastighet vid en okulär besiktning.

Fastighetsmäklarnämnden: Är en statlig tillsynsmyndighet som för register över alla fastighetsmäklare i Sverige, utvecklar god fastighetsmäklarsed genom tillsyn av mäklares arbete och sprider information till mäklare och allmänheten om god fastighetsmäklarsed.

Institutionaliserade mellanhänder: En tredje part som är professionell inom sitt område vilken kan anlitas av klienter för att få hjälp. Vid fastighetsaffärer avser detta först och främst en fastighetsmäklare.

Köpeskilling: Den summa pengar som betalas vid köp av hus eller lägenhet.

Köpmäklare: Är en fastighetsmäklare som är anlitad av en köpare och jobbar därmed på uppdrag av en köpare.

Köpmäklartjänst: Är den eller de tjänster som en köpmäklare erbjuder köpare.

Köpmäkleri: Är det yrkesutövande som en köpmäklare utövar.

Mäklarsamfundet: Är en branschorganisation för fastighetsmäklare där dessa kan vara medlemmar. Mäklarsamfundet jobbar för att utveckla ett bra förtroende för fastighetsmäklarna samt hanterar andra viktiga frågor för sina medlemmar.

Presumtiv köpare: Är en potentiell köpare

Spekulanter: En spekulant är en person som går i antingen köp- eller säljtankar.

Spekulantregister: Är ett register som förs av de olika fastighetsmäklarna i vilka de olika spekulanterna registreras med bland annat namn, kontaktuppgifter med mera och vilken typ av boende de söker.

Undersökningsplikt: Är den plikt en köpare har att undersöka den bostad som han avser att köpa. Köparen har ett stort ansvar att kontrollera eventuella fel som kan finnas i bostaden.

Årsredovisning: Ett dokument som tar upp hur en bostadsrättsförenings ekonomi ser ut.

Överlåtelse: Är när en fastighet säljs och övergår från en säljare till en köpare.

Överlåtelsebesiktning: Är den besiktning av fastigheten som görs i samband med att fastigheten skall överlåtas.

1 Inledning

1.1 Bakgrund/problembeskrivning

I Sverige har fastighetsmäklarna sedan länge arbetat enligt samma mönster utan att någon större förändring har skett i grunden. En bostadsförmedling är en väldigt standardiserad process, där fastighetsmäklaren i princip alltid jobbar på uppdrag av en person som ska sälja sin bostad. Uppdraget går därmed ut på att mäklaren ska hitta en köpare åt säljaren.

I Fastighetsmäklarlagen (FML) 8 §, 2:a stycket står det att:

”Mäklaren ska ta till vara både säljarens och köparens intresse. Inom ramen för de krav som god fastighetsmäklarsed ställer ska mäklaren särskilt beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen”.

Att fastighetsmäklaren särskilt ska beakta uppdragsgivarens intressen innebär i praktiken att mäklaren ska verka för att säljaren får högsta möjliga försäljningspris för fastigheten (Melin 2010, s.132). Detta strider indirekt mot en köpares ekonomiska intresse, som vill betala så lite som möjligt för sin bostad. Köparens ekonomiska intresse kommer alltså i dessa lägen i andra hand.

En köpare kan å sin sida anlita en egen fastighetsmäklare, en så kallad ”köpmäklare”. Denna omfattas då också av Fastighetsmäklarlagen 8 §, 2:a stycket, det vill säga att denna särskilt ska beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen. I praktiken innebär detta att mäklaren ska verka för att köparen ska betala lägsta möjliga inköpspris för fastigheten (Melin 2010, s.132). Förutom detta så ingår det oftast även i köpmäklartjänsten hjälp med att söka efter bostadsobjekt, ange prisinformation i området, tolka bostadsrättsföreningars årsredovisningar och ekonomi, bistå vid köparens låneansökan, granskning av köpehandlingar och annan liknande rådgivning och service kring bostadsköpet.

Fastighetsmarknaden och köpprocessen är komplicerad och kan vara svår att förstå sig på för den som ska köpa ny bostad, vilket borde leda till en efterfrågan på köpmäklartjänsten (Marsch, 1988). En köpare som använder sig av en köpmäklare effektiviserar också sitt bostadssökande och kan på kortare tid finna en bostad som tillfredsställer dennes behov jämfört med om köparen valt att själv söka efter sin nya bostad. Det kommer därmed att finnas ett incitament till att anlita en köpmäklare. Genom att man som köpare anlitar en köpmäklare får man också tillgång till ett större utbud av fastigheter och mer kvalitativ information om dessa och de områden de är belägna i jämfört med om man hade letat på egen hand (Baryla and Zumpano 1995).

Trots ovanstående påståenden och argument finns det endast några få verkamma köpmäklare i Sverige, och det är väldigt sällan en köpare anlitar en köpmäklare innan ett bostadsköp. I många andra länder, till exempel i USA och Storbritannien är användningen av köpmäklare en självklarhet, men detta har alltså inte anammats på samma sätt i Sverige.

Detta faktum leder till en intressant och naturlig frågeställning, nämligen, varför används inte köpmäklaren lika utbrett i Sverige?

Grunden för detta arbete utgår från ovanstående frågeställning. Efter granskning av tidigare genomförda examensarbeten och diskussioner med fastighetsmäklarstudenter, fastighetsmäklare samt andra människor inom fastighetsmäklarbranschen, har begränsningar i frågeställningen gjorts, och två frågeställningar har ansetts vara särskilt relevanta att lägga tonvikt vid.

Kan den svaga efterfrågan på köpmäklare, till exempel på grund av det sedan länge inarbetade och oförändrade sättet att arbeta som fastighetsmäklare, bero på svenska folkets dåliga kännedom om köpmäklartjänstens existens? Eller kan det rentav vara så att det inte finns ett behov av köpmäklare på den svenska bostadsmarknaden? Det är dessa två frågor som ligger till grund för detta arbete. Med hjälp av undersökningar, intervjuer och litteraturstudier ska dessa frågor i bästa möjliga mån besvaras.

1.2 Översikt över tidigare arbeten

Innan arbetet med uppsatsen påbörjades gjordes efterforskningar för att ta reda på om något liknande arbete redan gjorts och, i så fall, med vilken inriktning och huvudrubrik. Uppsatser.se användes för att leta efter tidigare arbeten och se om detta arbete verkligen behövdes. Sökord som användes var köpmäklare, fastighetsmäklare och mäklare. Endast ett arbete på temat köpmäklare kunde hittas *”Bristen på köpmäklare i Sverige – en förtroende fråga?”* (Lindqvist & Samuelsson, 2010). Detta arbete undersöker om den låga efterfrågan på köpmäklare i Sverige beror på bristande förtroende för fastighetsmäklarkåren. I arbetet anges också förslag på vidare forskning på ämnet och däribland tas det upp *”Vidare undersöka om svenska befolkningens omedvetenhet till köpmäklartjänsten leder till bristande efterfrågan av tjänsten.”* Denna frågeställning stämmer bra överrens med detta arbetets tänkta frågeställning. Så det är nog rättvist att säga att detta arbete kommer bygga vidare på det tidigare arbetet.

1.3 Syfte och mål

Huvudsyftet med arbetet är att undersöka varför svenska konsumenter sällan använder sig av köpmäklare i samband med bostadsaffärer. Två grundläggande frågor, ”Känner svenska konsumenter till köpmäklartjänstens existens?” samt ”Finns det ett behov av köpmäklare på den svenska marknaden?”, skall ställas, och svaren kommer analyseras och redovisas.

En mindre kontroll av gällande lagstiftning för fastighetsmäklare kommer att göras. Målet med detta är att bilda en uppfattning om hur lagen är anpassad för köpmäklare, och om en köpare rent juridiskt sett kan ha nytta av en köpmäklare.

1.4 Avgränsningar

Vad gäller undersökning av svenska folkets kännedom om köpmäklartjänstens existens, ska det enbart undersökas om svenska folket känner till, eller inte känner till, att tjänsten finns på marknaden. Det kommer inte undersökas varför konsumenterna eventuellt inte känner till att köpmäklartjänsten finns.

1.5 Förväntat resultat

Studiens resultat förväntas svara på frågan varför användningen av köpmäklare inte är mer utbredd i Sverige. Detta kommer att hänföras till huvudfrågorna för arbetet i förhoppning att kunna avgöra om det beror på bristande kännedom om köpmäklartjänstens existens, eller om behovet av köpmäklare saknas i Sverige.

2 Köpmäklartjänsten

Fastighetsmarknaden för bostäder kännetecknas av att den är komplicerad, att alla på marknaden inte har tillgång till all information, samt att det inte finns ett jämt flöde av fastighetsförsäljningar, vilket är förenat med höga informations- och transaktionskostnader. Vidare består marknaden av olikartade fastigheter vilket gör det svårt att jämföra olika fastigheter. Det är i denna typ av marknad som institutionaliserade mellanhänder så som mäklare normalt uppstår (Elder et. al., 1999).

Fastighetsmäklare spelar en allt större roll i en fastighetsaffär, jämfört med någon annan tredje part. Fastighetsmäklaren är nästan involverad i alla delar av en fastighetstransaktion och utgör därför en viktig del i affären. De olika delar som är av betydelse i en fastighetsaffär där fastighetsmäklaren har en viktig roll är, värderingen av objektet, sökandet efter en till uppdragsgivaren motpart, matchning av olika objekt, förhandlingstekniker, förhandling av lånevillkor och se till att fastighetsaffärer kommer till ett avslut (Yavas 2007).

En köpmäklare är en fastighetsmäklare som arbetar på uppdrag åt en köpare. Tjänsten innebär att köparen får hjälp av fastighetsmäklaren med att söka efter bostadsobjekt, ta fram prisinformation i området, tolka bostadsrättsföreningars årsredovisningar och ekonomi, bistå vid köparens låneansökan, granska köpehandlingar och annan liknande rådgivning och service kring bostadsköpet. Utöver detta gäller Fastighetsmäklarlagen 8 §, 2:a stycket, det vill säga att fastighetsmäklaren särskilt ska beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen. I praktiken innebär detta att mäklaren ska verka för att köparen ska betala lägsta möjliga marknadspris för fastigheten (Melin 2010, s.132).

Genom att man som köpare anlitar en köpmäklare får man också tillgång till ett större utbud av fastigheter. Mer kvalitativ information om dessa och de områden de är belägna i, jämfört med om man hade letat på egen hand (Baryla & Zumpano 1995).

En köpmäklare kan påverka en köparens sökbeteende på tre olika sätt. För det första så kan köpmäklaren effektivisera köparens sökande genom att guida eller begränsa urvalet av

bostäder som en köpare vill ha, genom att endast anvisa sådana bostäder som möter köparens krav. Detta resulterar i att köparen troligtvis hittar ett tillfredsställande objekt tidigare i köpprocessen, jämfört med om han hade letat på egen hand. För det andra kan en köpmäklare genom att sänka köparens kostnader för bostadsletande få köparen att leta under en längre tid och på så sätt få se fler objekt. Exempel på kostnadsminskningar är att mäklaren går på visningar åt köparen som därför slipper betala resekostnader för att ta sig till objektet. Köparen behöver heller inte ta ledigt från jobbet och därmed inte avstå lön. För det tredje så kan en köpmäklare erbjuda sin klient mer exakt information om rådande marknadsläge, och därmed hjälpa köparna att tolka situationer med varierande bostadspriser. Detta medför att köparna får en bättre uppfattning om priser och därmed kan sätta ett realistiskt mål som stämmer överrens med den rådande marknaden. Detta leder i sin tur till ett bättre underlag för att fatta rätt beslut (Baryla & Zumpano 1995).

3 Metod/tillvägagångssätt

I uppsatsen har information samlats in genom två olika typer av undersökningsmetoder, kvantitativa enkäter och kvalitativa intervjuer. I slutsatsen har båda metoderna vägts ihop för att komplettera varandra.

3.1 Fastighetsmäklarnämnden

Som en del i arbetet har det ansetts vara relevant att få med Fastighetsmäklarnämndens (FMN) syn på köpmäklare. FMN är den myndighet som alla verksamma fastighetsmäklare i Sverige måste vara registrerade hos.

”FMN är en statlig tillsynsmyndighet: FMN är den statliga myndighet som för register över alla fastighetsmäklare i Sverige, utvecklar god fastighetsmäklarsed genom tillsyn av mäklares arbete och sprider information till mäklare och allmänheten om god fastighetsmäklarsed.”
(Fastighetsmäklarnämnden.se. 2012-05-08)

Det krävdes för att få svar på frågorna som ställdes till FMN att de kontaktades två gånger. Först ställdes frågan i deras ”kontakta oss” frågeformulär där de tar emot frågor från bland annat studenter, press och konsumenter. Därefter skickades frågorna direkt till den angivna e-postadressen på FMN’s hemsida ”registrator@fastighetsmaklarnamnden.se”. Därifrån anhölls svar på de ställda frågorna. Dessa redovisas under datainsamling.

3.2 Mäklarsamfundet

Mäklarsamfundet är den största av de två svenska branschorganisationerna för svenska fastighetsmäklare. De har över 75 % av den svenska mäklarkåren anslutna. (Maklarsamfundet.se. 2012-05-09). Mäklarsamfundet arbetar bland annat med vidareutbildning för fastighetsmäklare, där finns också jurister som fastighetsmäklarna kan rådfråga. Eftersom mäklarsamfundet har så stort inflytande bland annat i arbetet med att utveckla god fastighetsmäklarsed så ansågs det relevant att ta med även deras syn på

köpmäklartjänsten. Kontakt togs via e-post där syftet med intervjun gavs. Svar erhöles samma dag från mäklarsamfundets kundombudsman med positiv respons. Intervjun genomfördes vid ett personligt möte på Högskolan Väst. Intervjun spelades in med ljudupptagning efter godkännande.

3.3 Undersökningen

Enkäten har utformats för att ta reda på om svenska folket känner till att köpmäklartjänsten existerar samt för att se om ett behov för denna tjänst finns hos blivande bostadsköpare. Totalt har 75 personer svarat på enkäten, dessa personer är framförallt ifrån Göteborgstrakten. Enkäten har besvarats helt anonymt, vilket respondenterna blivit informerade om i missivet, här gavs också syftet med enkäten. I Missivet ges enligt Patel & Davidsson (2003) den information som behövs för att förklara syftet och motivera respondenterna att medverka i undersökningen. Ordet ”köpmäklare” användes inte i denna del, anledningen var att respondenternas svar inte skulle påverkas genom att de i ett tidigt skede fick veta att enkäten handlade om köpmäklare. Enkäten lades ut elektroniskt för att effektivisera undersökningstiden och kunna få enkäten besvarad av så många bostadsspekulanter som möjligt, detta gjordes genom enalyzer.se. Valet att genomföra enkäten i elektronisk form beror också på att den sedan lätt kan genomsökas och svaren kan kategoriseras efter olika demografiska kriterier. Frågorna bestod av fritt textsvar samt färdiga svarsalternativ. Detta bildar en kombination mellan hög grad av standardisering och låg grad av standardisering (Patel & Davidsson 2003). Resultatet av enkäten har bildat en statistisk informationsbank som har analyserats.

Val av respondenter i enkäten har skett genom att det vid besök av visningar i Göteborg med omnejd har delats ut flygblad där spekulanterna uppmanats att gå in och besvara enkäten. Till övervägande del har enkäten besvarats av folk från Göteborg med omnejd. Även sedan tidigare kända fastighetsmäklare gick med på att i sitt kundregister skicka ut länken till enkäten via e-post.

Enkätundersökningens mål var att ta reda på om allmänheten känner till tjänsten och hur angelägna de eventuellt skulle vara av att använda sig av tjänsten. Enkäten består till en början av ett antal demografiska frågor, för att senare gå över till frågor som har som mål att bilda en uppfattning om hur vanliga bostadsköpare känner inför ett bostads köp. Totalt bestod enkäten av 26 frågor, 23 av dessa frågor besvarades med fasta svarsalternativ och tre frågor besvarades med fritt textsvar.

Genom intervjuer med köpmäklare och information från bland annat köpmäklarnas hemsidor så har en helhetsbild av köpmäklartjänsten erhållits, vilken kan brytas ned i flera deltjänster som är snarlika varandra hos de olika företagen som erbjuder köpmäklartjänsten. Deltjänsterna som köpmäklarna erbjuder är bland annat att leta bostad, hjälpa till att tolka och granska bostadsrätters årsredovisningar samt stå till tjänst med rådgivning under köpprocessen. För att ta reda på om det finns ett behov av köpmäklare

hos bostadsspekulanterna så har respondenterna i enkäten på olika sätt fått besvara om de kan tänkas behöva dessa deljänster.

Vad gäller medvetenheten om tjänstens existens så har respondenterna fått svara på om de känner till uttrycket ”köpmäklare”. För att inte missa den kategori människor som har hört talas om tjänsten och dess innebörd men inte känner till dess namn, så har respondenterna också efter en kort beskrivning av tjänsten fått svara på om de känner till att denna existerar. Resultatet och analysen av enkäten redovisas under datainsamling samt resultat.

3.4 Intervju med fastighetsmäklare och köpmäklare

De kvalitativa intervjuerna har genomförts med både yrkesverksamma fastighetsmäklare samt köpmäklare som intervjuobjekt. Intervjuerna genomfördes antingen över telefon eller vid ett personligt möte. Samtliga intervjuer har spelats in med ljudupptagning efter intervjupersonens godkännande, detta för att i efterhand kunna underlätta en korrekt analys av vad som sagts under intervjuerna. Intervjuobjekten fick reda på syftet med intervjun innan intervjun startades. Dock nämndes inte ordet ”köpmäklare” innan intervjuerna med fastighetsmäklare då detta skulle kunna ha påverkat hur de svarade. Intervjuerna gjordes efter en intervjumall med färdigformulerade frågor i en bestämd inbördesordning, alltså en form av hög struktureringsgrad. Frågorna som ställdes var fria för intervjupersonerna att svara på med egna ord. Detta innebär enligt Patel & Davidsson (2003) att frågorna i sig har en låg grad av standardisering.

Fastighetsmäklarna som har kontaktats är samma personer som gått med på att hjälpa till med enkätundersökningen. Dessa har sedan tidigare kontaktats i samband med praktik som författarna gjort hos dessa, vilket gjorde det lätt att komma i kontakt med dem. Men de ansågs samtidigt vara representativa för undersökningen och utgjorde ett bra undersökningsmaterial då de är verksamma både på landet, i utkanten av staden samt i centrala Göteborg.

Köpmäklarna har kontaktats efter att de hittats med hjälp av sökningar på internet där sökord som köpmäklare använts. Samtliga är verksamma i Stockholmsområdet då det inte har hittades några köpmäklare som var villiga att ställa upp på intervjun i övriga Sverige. Här upptogs först en kontakt via e-post där syftet med intervjun beskrivs. Intervjuerna genomfördes sedan över telefon. Samtliga intervjuer spelades in med ljudupptagning och transkriberades, för att sedan skrivas ihop till en sammanhängande text där de olika köpmäklarnas synpunkter tas med. Denna modell kallas för meningskoncentrering (Kvale & Brinkmann, 2009, s.221). Texten analyseras sedan och beaktas i resultatet. Intervjuerna som har genomförts var tre stycken med köpmäklare och tre stycken med fastighetsmäklare.

3.5 Intervju med köpare som köpt bostad med respektive utan köpmäklare

Intervjuer har genomförts med köpare som har köpt bostad med hjälp av köpmäklare samt köpare som köpt bostad utan hjälp av köpmäklare. Intervjun genomfördes över telefon eller vid personligt möte och spelades in med ljudupptagning efter intervjupersonernas godkännande. Ordet ”köpmäklare” användes inte i intervjuerna för att respondenternas svar inte skulle påverkas genom att de i ett tidigt skede fick veta att enkäten handlade om köpmäklare. Frågorna var inriktade på att ta reda på hur köparna uppfattade sina respektive köp för att sedan se hur de båda grupperna har upplevt köpet som helhet, för att sedan kunna avgöra om ett behov för en köpmäklartjänst finns. Intervjuerna som genomfördes var tre stycken med köpare som använt köpmäklare och fyra stycken med köpare som inte använt köpmäklare.

Köparna som har använt köpmäklare hittades med hjälp av de i uppsatsen intervjuade köpmäklarna. Köpmäklarna frågade tidigare kunder till dem om de kunde tänka sig att delta i ett projektarbete som görs av studenter på ämnet köpmäklare. Av de tillfrågade var det tre köpare som kunde tänka sig att delta i en intervju.

Köpare som inte använt köpmäklare hittades i författarnas bekantskapskrets. De har alla genomfört ett bostadsköp under det senaste året och anses därför kunna göra en bedömning av hur köpet upplevdes. Tre stycken gick med på att intervjuas.

3.6 Intervjuer med utlandsmäklare

Det har ansetts relevant för uppsatsen att även få med respondenter från utlandet då det i dessa länder finns en inarbetad tradition av att använda köpmäklare. På detta sätt har information inhämtats om hur det fungerar i deras respektive länder.

För att nå respondenter till undersökningen i utlandet så skickades e-post till olika företag i de fyra länder som valts ut för undersökningen. I undersökningen togs kontakt med köpmäklare i länderna USA, England, Australien och Nya Zeeland. Syftet med undersökningen beskrevs i e-postmeddelandet och det var även i det som en länk till frågeformuläret bifogades. Köpmäklarna besvara frågorna genom fritt textande. Av de tillfrågade köpmäklarna så var det fyra köpmäklare som svarade på enkäten. Av de köpmäklare som svarade så bor och verkar tre stycken i England och en i USA. Efter att dessa fyra svar kommit in bestämdes att en sammanställning och analys skulle genomföras då det inte fanns mer tid för att invänta fler svar, samt att det ansågs räcka som ett bra underlag.

3.7 Undersökningsform

Undersökningen i denna uppsats har gjorts i form av en survey-undersökning, vilket innebär att undersökningen genomförts av en större avgränsad grupp med hjälp av t.ex. ett frågeformulär eller en intervju. En survey-undersökning möjliggör både

informationsinsamling med ett större antal variabler likaväl som den kan ge en stor mängd information om ett begränsat antal variabler (Patel & Davidson, 2003). I uppsatsen genomfördes både en enkätundersökning och intervjuer. Enkäten har använts för att nå ut till en större grupp människor och intervjuerna har använts på en mindre grupp människor som fick anses representera den tänkta populationen. Valet av att göra en enkät har motiverats främst genom att det fanns begränsat med tid för uppsatsen, men även för att nå så många bostadsspekulanter som möjligt. I enkäten har riktats intresse till de spekulanter som endast söker nytt boende vilket gör att resultatet av undersökningen inte bör ses som sanning för hela populationens åsikter. Vid generalisering av undersökningsgruppens åsikter över till hela populationen är det alltså inte säkert att resultatet fortfarande stämmer så som det framkom vid undersökningen.

3.8 Urval av respondenter

Urvalet av respondenter har skett genom bekvämlighetsurval. Detta gäller både i enkätundersökningen och till de kvalitativa intervjuerna med de svenska fastighetsmäklarna. I bekvämlighetsurval söker forskaren respondenter till undersökningen i sin omgivning samt över internet. Bekvämlighetsurval ingår i kategorin ickesannolikhetsurval (Hassmén, N & Hassmén, P, 2008). Ickesannolikhetsurval innebär att alla personer som ingår i en population inte har samma sannolikhet att få medverka i undersökningen. Risken finns alltså att svaranden inte är representativa för hela populationen och resultatet behöver då inte spegla hela populationens samlade åsikt (Hassmén, N & Hassmén, P, 2008). En fördel med metoden är att det med rätt kontakter går snabbt att hitta respondenter som är villiga och kunniga för att medverka i undersökningen.

3.9 Transkribering

Vid inspelade intervjuer finns det alltid risk att det som sagts eller menas förvanskas vid transkriberingen. Det kan till exempel vara så att det som sagts inte hörs tillräckligt tydligt under uppspelningen. Det är därför rekommenderat att den person som gjort intervjun även ska vara den som genomför transkriberingen. Detta för att hålla nere risken för att det blir fel vid transkriberingen. Det är även rekommenderat att transkriberingen sker så nära i tiden som möjligt för att öka möjligheterna till en så korrekt återgivning av det sagda som möjligt (Hassmén, N & Hassmén, P, 2008). Med detta som grund var i studiens genomförande den som gjort intervjun också ansvarig för transkriberingen av data. Transkriberingen skedde också i nära anslutning efter den genomförda intervjun.

4 Teori

4.1 Informationssökning

De första sökningarna efter information till uppsatsen gjordes på den webb-baserade sidan uppsatser.se. I uppsatser.se's söktjänst användes sökorden: "köpmäklare",

”fastighetsmäklare” samt ”mäklare”. På detta sökord fanns en uppsats med namnet ”Köpmäklare: Bristen på köpmäklare i Sverige - en förtroendefråga?”. Detta arbete gav en vidare vägledning om var intressant information kunde inhämtas.

4.2 Källkritik

I uppsatsen finns källhänvisningar till både böcker och vetenskapliga artiklar. De vetenskapliga artiklarna använda i arbetet är alla skrivna i utlandet och på engelska och kan därför medföra vissa problem. Det finns rättsliga skillnader mellan länderna vid utövandet av fastighetsmäklaryrket vilket kan leda till att litteraturen inte är direkt anpassad till det svenska yrkesutövandet. Faktumet att artiklarna är skrivna på engelska kan innebära problem vid översättningen och innebörden i texten kan gå förlorad. Några av artiklarna som refererats till i arbetet kan anses föråldrade, men tycks trots detta vara godtagbara då de anses ge relevant och saklig information. Samtliga artiklar är vetenskapliga och har då för att få publiceras genomgått en kritisk granskning som gör att de bör vara tillförlitliga och användbara i uppsatsen.

4.3 Behov

Bostadsmarknaden kännetecknas av att den är komplicerad, att alla på marknaden inte har tillgång till all information samt att det inte finns ett jämt flöde av bostadsförsäljningar, vilket är förenat med höga informations- och transaktionskostnader. Vidare består marknaden av olikartade fastigheter vilket gör det svårt att jämföra dessa med varandra. Det är i denna typ av marknad som institutionaliserade mellanhänder såsom mäklare normalt uppstår (Elder, Baryla & Zumpano 1999).

Baryla & Zumpano skriver i rapporten ”Buying a House and the Decision to Use a Real Estate Broker” (1996, s.1) att:

”En köpare som använder sig av en köpmäklare effektiviserar sitt sökande efter en ny bostad vilket leder till att köparen finner en bostad vilken köparen är tillfredsställd med inom en kortare tidsperiod än om köparen sökt på egen hand. Detta är ett incitament till att anlita en köpmäklare. Köpmäklaren ger också tillgång till ett större utbud av fastigheter och kvalitativ information om dessa och de områden de är belägna i jämfört med om köparen hade letat på egen hand”

Baryla & Zumpano (1996) menar alltså att köparens arbete minskar om han eller hon anlitar en köpmäklare då denna är mer insatt i marknaden och besitter mer information gällande till exempel vilka olika fastigheter som är till salu samt information om dessa. Mäklaren kan också exempelvis ange marknadsvärden för fastigheter på marknaden och informera om den aktuella prisnivån. Köpmäklarens tjänster innebär en ökad effektivitet för köparen, vilket bidrar till att köpprocessen blir kortare. Detta kan i sin tur innebära att köparen sparar pengar till exempel genom att undvika onödiga resor till visningar och ledighet från jobb. Även detta är ett incitament till att anlita en köpmäklare.

I köpmäklartjänsten ingår flertalet olika deltjänster. Dessa är bland annat att leta efter bostadsobjekt både på och utanför den offentliga marknaden, gå med eller åt kunden på visningar, bistå med information gällande bostadens område, informera om fastigheters marknadsvärden, granska och upprätta köpehandlingar, hjälpa till att tolka bostadsrättsföreningars årsredovisning, skatterådgivning med mera.

För att köpmäklartjänsten ska efterfrågas krävs det att det finns ett behov för tjänstens olika deltjänster. Behoven bör uppstå till följd av en rad olika problem, vilka bostadsspekulanterna kan lösa med hjälp av en köpmäklare. Dessa problem är bland annat köparens tidsbrist, okunskap om bostadsköp, okunskap om prisläget på bostadsmarknaden, osäkerhet kring olika delar i köpprocessen, ofullständiga tillgång till de fastigheter som är till salu, samt att fastighetsmarknaden i allmänhet är komplicerad och att den är förenad med höga kostnader.

Figur 4.3.1 åskådliggör de problem som bostadsspekulanterna bör uppleva för att ett behov av tjänsten ska föreligga. Finns dessa problem så finns sannolikt en efterfrågan på köpmäklartjänsten.



Figur 4.3.1

4.4 Beteende på bostadsmarknaden

Enligt Zumpano (1996) är det mindre sannolikt att en förstagångsköpare, det vill säga en person utan tidigare erfarenhet av bostadsmarknaden, skulle anlita sig av en köpmäklare än en person som tidigare köpt en bostad vilken har mer erfarenhet av bostadsmarknaden.

Detta beror enligt Zumpano på två huvudsakliga faktorer, varav den ena är att en förstagångsköpare generellt tjänar mindre pengar än en person som tidigare köpt bostad. De har därför en högre känslighet mot extra utgifter och blir då mindre angelägna att spendera extra pengar på en köpmäklare. Den andra anledningen är att en förstagångsköpare är mer omedveten om svårigheterna med att köpa bostad.

Det framkommer i en artikel publicerad i *Journal of Real Estate Finance and Economics* att det finns två situationer då bostadsköpare är mer villiga än vanligt att använda sig av köpmäklare. Den ena situationen är när personer flyttar längre sträckor och endast har en begränsad tidsram för sin flytt och måste använda tiden för att söka efter en bostad så effektivt som möjligt. Även personer som blir omlokiserade av sina arbetsgivare är mer angelägna att använda sig av köpmäklare då de har möjlighet att låta företaget betala för flyttkostnaderna (Kluwer Academic Publishers, 1996)

4.5 Lagen, praxis, god fastighetsmäklarsed, rekommendationer

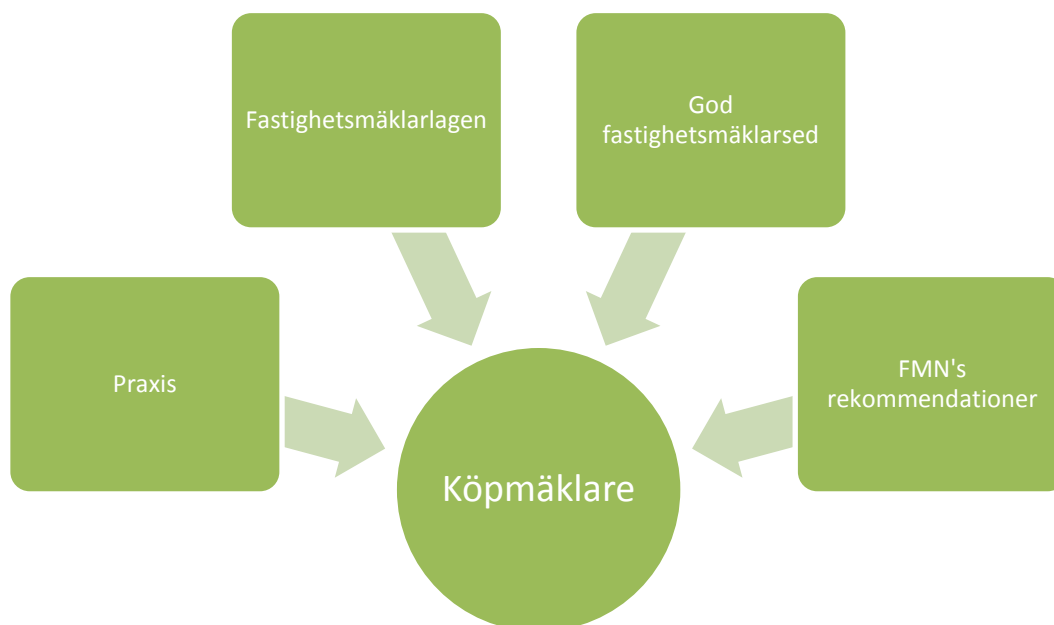
För att få vara yrkesverksam som fastighetsmäklare i Sverige krävs att man innehar en registrering. Denna fås av Fastighetsmäklarnämnden (FMN), som är en statlig myndighet. För att bli registrerad fastighetsmäklare ställs vissa krav på bland annat ålder, teoretisk och praktisk utbildning samt personens redbarhet, som måste uppfyllas (fastighetsmaklarnamnden.se, 2012-06-14). FMN utövar tillsyn över fastighetsmäklarna, då de är skyldiga att följa fastighetsmäklarlagen samt ”god fastighetsmäklarsed”, som är en av FMN utvecklade praxis för utövning av yrket (fastighetsmaklarnamnden.se, 2012-06-14). Utöver detta så utformar även FMN rekommendationer för områden i fastighetsmäklarens yrkesutövande, där lagstiftning och praxis saknas. En fastighetsmäklare som åsidosätter fastighetsmäklarlagen eller god fastighetsmäklarsed vid sin yrkesutövning kan av FMN tilldelas erinran, varning och avregistrering.

Fastighetsmäklarlagen, praxis och god fastighetsmäklarsed har stiftats och under en lång tid vuxit fram och formats till att passa den typ av fastighetsförmedling som bedrivits de senaste cirka 30 åren. Under denna tidsperiod har, och är fortfarande, det vanliga arbetssättet att fastighetsmäklaren jobbar på uppdrag av en säljare. Detta innebär i grund och botten att fastighetsmäklaren hjälper säljaren med att hitta en motpart, det vill säga en köpare, som han eller hon kan sluta ett köpeavtal tillsammans med. Fastighetsmäklaren ska enligt lag vara en opartisk mellanman och tillvarata både köparen och säljarens intressen (FML, 8§, 2:a stycket), vilket innebär att även köparen tar hjälp av säljarens mäklare.

Något som är viktigt när det gäller möjligheten till att erbjuda köpmäklartjänsten är för det första att verksamheten är tillåten enligt fastighetsmäklarlagen och för det andra att inga oklarheter i tjänsten rent juridiskt föreligger. Att kontrollera och analysera kring huruvida lagen är anpassad för köpmäklartjänsten anses därför vara en relevant del i detta arbete. I inledningen har det beskrivits att fastighetsmäklaren enligt lag ska ta till vara sin uppdragsgivares ekonomiska intressen. Detta leder osökt till en teori om att en köpare rent

juridiskt sett kan ha nytta av att anlita en egen fastighetsmäklare, då han eller hon får en mäklare som är lojal mot sina ekonomiska intressens fördel. Denna teori kommer att behandlas längre fram i arbetet.

Figur 4.5.1 visar vilka lagar och riktlinjer en svensk fastighetsmäklare har att förhålla sig till i sin yrkesutövning.



Figur 4.5.1

4.6 Medvetenhet

Avsaknaden av köpmäklare i Sverige kan bero på svenska folkets omedvetenhet om tjänstens existens är en grundteori som genomsyrar hela detta arbete. Det ter sig naturligt att människor som inte känner till att en viss produkt existerar varken direkt efterfrågar eller använder sig av den. Detta, i kombination med att en tjänst i sig är abstrakt och behöver uppvisa konkreta resultat för att potentiella kunder ska kunna uppfatta dess kvalitet (Baines, Fill, Page 2008, s.604), gör situationen än mer komplex då det på grund av det bristande utbudet av tjänsten och få etablerade utövare av den inte finns speciellt många konkreta bevis på vad tjänsten innebär för en kund. Exempel på konkreta bevis är informationsbroschyrer, annonsering och referenser från tidigare arbeten. Sådana konkreta bevis kan lämpligen ges ut till spekulanter genom olika typer av marknadsföring.

I examensarbetet *Bristen på köpmäklare – En förtroendefråga?* (Lindqvist & Samuelsson, 2010) har man försökt ta reda på om bristen på köpmäklare beror på allmänhetens bristande förtroende för fastighetsmäklare. I sammanfattningen av resultatet i

samma examensarbete anger man att en viktig aspekt till bristen på köpmäklare bör vara befolkningens omedvetenhet till tjänstens existens (2010, s.3).

Det finns flera saker som talar för att allmänhetens kännedom om köpmäklartjänsten är mycket låg. Till exempel så har fastighetsmäklarna i Sverige idag ett sedan flera decennier tillbaka djupt inrotat arbetssätt där det i stort sett alltid endast är en fastighetsmäklare per affär, och där fastighetsmäklaren med få undantag alltid jobbar på uppdrag åt säljaren. Detta arbetssätt är allmänt vedertaget som det ”korrekta” och enda sättet att genomföra en bostadsaffär ihop med en fastighetsmäklare. Teorin om att bristen på köpmäklare beror på att allmänheten inte känner till tjänstens existens har allt för starka teoretiska bevis för att den inte kan undgå att prövas mot resultatet i detta arbete samt dess analys.

4.7 Slutlig analysmodell

Ovanstående teorier har vävts samman och resulterat i en slutlig analysmodell, som redovisas nedan i figur 4.7.1. Figuren illustrerar de teorier som presenterats ovan i detta kapitel, och används som underlag för den slutliga analysen.

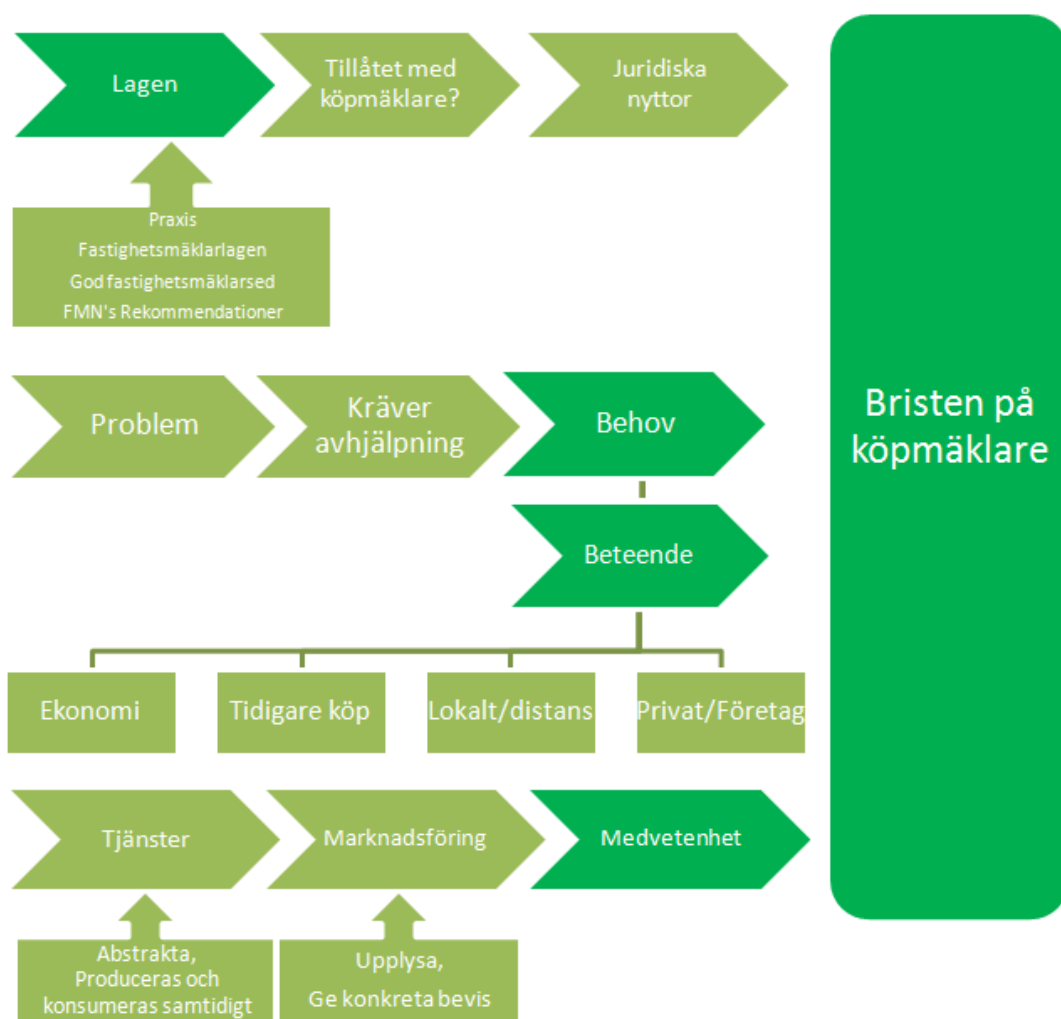
Analysmodellen utgår ifrån arbetets huvudfrågeställningar gällande behovet och medvetenheten av köpmäklartjänsten, samt en delfråga gällande den nuvarande lagens tillämplighet för utövning av tjänsten.

Vad gäller lagen i analysmodellen är syftet att analysera kring huruvida det är tillåtet att agera köpmäklare enligt dagens lagstiftning och praxis eller om det krävs en lag Anpassning, samt diskutera kring vilka juridiska nyttor en konsument av tjänsten kan åtnjuta.

Behovet av köpmäklartjänsten bygger på teorin att ett problem hos konsumenten finns som kräver avhjälpning av tredje part, vilket i sin tur tordes leda till att ett behov uppstår. Vidare bygger teorin på att vissa faktorer utöver själva behovet av tjänsten också påverkar om en person kan tänka sig att anlita en köpmäklare eller inte. Saker som påverkar konsumentens beteende är bland annat hans eller hennes ekonomi, tidigare erfarenhet av bostadsaffär, hur nära köparen har till det tilltänkta köpeobjektet och anledningen till köpet av bostad.

Medvetenheten om tjänstens existens bygger delvis på att en konsument måste känna till att en produkt finns innan han eller hon direkt efterfrågar eller använder sig av den. Utöver detta har även tjänstens komplexitet gällande dess abstrakta form, det vill säga att man varken kan se eller ta på den, tagits med i beaktande.

Alla dessa ovanstående teorier sammankopplas parallellt med huvudfrågeställningen till detta arbete, nämligen anledningen till det svaga intresset för köpmäklare.



Figur: 4.7.1

4.8 Möjliga resultat

De två huvudsakliga frågeställningarna till detta arbete kan få olika svarskombinationer och har i och med detta fyra möjliga resultatutfall, vilka åskådliggörs i figur 4.8.1 nedan. Varje grön ruta representerar ett möjligt resultat. Ett resultat i ruta "1" innebär att svenska folket i allmänhet känner till köpmäklartjänstens existens samt att ett behov på marknaden för denna tjänst föreligger. Detta skulle innebära att skälet till avsaknaden av köpmäklare inte beror på varken bristande behov eller bristande kännedom om tjänsten.

Ett resultat i ruta "2" innebär att behovet av tjänsten finns på marknaden. Svenska folket känner dock inte till att tjänsten finns, vilket vid detta resultatutfall är anledningen till avsaknaden av köpmäklare.

Ett resultat i ruta "3" innebär att kännedomen om tjänsten finns hos Svenska folket. Dock föreligger inget behov för den, vilket i detta fall är anledningen till avsaknaden av köpmäklare.

Ett resultat i ruta ”4” innebär att det varken finns ett behov för tjänsten eller att allmänheten känner till att tjänsten existerar. Båda dessa faktorer är vid detta resultatutfall anledningar till avsaknaden av köpmäklare.

	Känner till	Känner inte till
Finns behov	1	2
Finns inget behov	3	4

Figur 4.8.1

5 Datainsamling

5.1 Intervjuer med köpare som ej har använt köpmäklare

De intervjuade köparna har en genomsnittlig sökperiod på marknaden på 11 månader. Detta är en period då de sökande går på visningar och eventuellt lägger bud på andra bostäder men inte blir den slutliga vinnaren av budgivning. Tre av de fyra intervjupersonerna som medverkat i denna del av undersökningen tyckte att köpet av bostaden var tidskrävande. De uttryckte att det var tidskrävande att gå på visningar samt att det var jobbigt att när de bestämt sig för att bjuda på en bostad och den då steg i pris och gick över deras maxbud, vilket tvingade dem tillbaka ut på marknaden för att leta efter nya potentiella bostäder. Den fjärde köparen hade letat bostad i ett område med få överlåtelse och hade då fått god tid på sig att gå på visningar och kände ingen stress över att hinna se alla bostäder på den aktuella marknaden.

Graden av nöjdhet med fastighetsmäklarens insats och behjälplighet gentemot köparen varierade kraftigt. Två av de tillfrågade köparna var nöjda med fastighetsmäklarens sätt att hantera sin roll som opartisk mellanman i försäljningen då fastighetsmäklaren inte tog ställning till någon av parternas fördel i mer än prisfrågan. I övriga frågor fick de den hjälp de hade förväntat sig och mäklaren var hjälpsam mot båda parter, medans två köpare var missnöjda och kände att fastighetsmäklarens sätt att hantera sin opartiskhet hade fallerat. Fastighetsmäklaren hade tagit säljarens parti i vissa frågor där detta inte borde ha gjorts.

Mäklarens hjälp som erbjöds vid en av visningarna bestod i att fastighetsmäklaren systematiskt hänvisade till objektsbeskrivningen istället för att prata med potentiella köpare, detta uppfattades av köparna som att fastighetsmäklaren inte var engagerad eller speciellt behjälplig.

Vad gäller de intervjuades tidigare erfarenheter av bostadsköp så hade två av köparna vissa förkunskaper genom att de tidigare köpt bostad och därför var insatta i vad ett bostadsköp innebär och vilka förpliktelser de har i samband med detta. De kände därför inte att det var speciellt osäkra på något specifikt i köpet. De frågor köparna hade kunde besvaras av fastighetsmäklaren på ett förståeligt sätt. Två av köparna hade däremot inte någon tidigare erfarenhet av bostadsköp och behövde därför lite extra vägledning och hjälp från fastighetsmäklarens sida. En av dessa var nöjd med fastighetsmäklarens sätt att bemöta frågorna medan den andra inte kände sig lika välbemött och mer fick känslan av att han själv uppfattades som störande.

Tre av fyra köpare kände sig säkra genom köpprocessen. En köpare uttryckte en viss oro för att det skulle finnas dolda fel i köpeobjektet. Den fjärde kände sig osäker, framförallt i budgivningen, där det gick fort och spekulanten aldrig fick ta del av någon budgivningslista.

Två köpare anlätade under köpprocessen professionell hjälp utöver fastighetsmäklaren i form av besiktningsmän. Övriga av de intervjuade anlätade inte någon professionell hjälp utöver fastighetsmäklaren i samband med sina köp. Dessa personer köpte dock lägenheter och behovet av en undersökning rent fysiskt är då mindre påtagligt än vid ett husköp. De två senare förlitade sig på att personer i deras omgivning kunde hjälpa till och stötta under köpet.

I framtiden säger sig tre av fyra kunna vara intresserade av att köpa en tjänst i form av en professionell rådgivare, likt en köpmäklare, i samband med ett bostadsköp. Den fjärde köparen tror att en sådan tjänst är kostsam i förhållande till det arbete som denne utför, och ställer sig därför negativt till att anlita professionell extrahjälp.

Ingen av köparna kände innan intervjun till att det finns köpmäklare verksamma i Sverige. En av dem visste dock att det förekommer utomlands.

5.2 Intervjuer med köpmäklarkunder

Intervjupersoner

Kund X bodde först i Malmö och flyttade till centrala Stockholm. Letade efter en lägenhet med 2 – 3 rum och hade en budget för lägenheten på upp till 5 000 000 kronor.

Kund Y bodde först i England och flyttade till en villa i utkanten av Stockholm. Hade en budget på 10 000 000 kronor.

Kund Z bor i Göteborg och köpte en övernattningslägenhet i centrala Stockholm. Han hade en budget på upp till 2 500 000 kronor och letade efter en lägenhet med 1 – 1,5 rum.

Resultat

Av det resultat som har erhållits framgår att två av tre köpare själva aktivt sökt efter köpmäklarens tjänster genom att söka på internet. Det har i sin tur lett till att dessa köpare hittat ett företag som erbjuder tjänsten och tagit kontakt med dessa per telefon. En av de tillfrågade uppgav att det var först genom att han såg en tidningsannons som han tog kontakt med ett fastighetsmäklarföretag som erbjöd köpmäklare. En annan köpare svarade att valet att använda en köpmäklare bottnar i att han genom tidigare erfarenhet av köpmäklare från utlandet såg det som en självklarhet att använda sig av denna tjänst i Sverige. Detta främst på grund av att kunden själv vid bostadsköpet fortfarande bodde utomlands.

En gemensam nämnare för alla intervjuade köpare som har använt köpmäklare är att de bodde långt ifrån den plats där de sökte bostad och därför hade dålig eller ingen kännedom om de områden de letade i. På grund av bland annat långa resvägar upplevdes bostadssökandet både tidskrävande och kostsamt, vilket ledde till att behovet av en köpmäklare uppstod. För en av köparna så var tidsbristen den mest avgörande faktorn till att han valde att använda sig av en köpmäklare jämfört med de två andra. De andra två ansåg att det långa avståndet mellan där de befann sig och där de sökte bostad gjorde det svårt att besöka visningar och hålla koll på marknaden.

Samtliga köpare valde att i ett tidigt skede i köpprocessen söka upp och ta kontakt med en köpmäklare. När det gällde i vilken grad de valde att anlita köpmäklarens tjänster så svarade alla att de tog hjälp av köpmäklaren genom hela köpprocessen. Några av de deltagarna som ingick i köpmäklartjänsten vilka var av särskild vikt för köparna var att leta upp rätt bostadsobjekt, gå på visningar för köparna, genomgång av köpekontrakt, genomgång av besiktning och besiktningsprotokoll samt kontroll av bostadsrättsföreningens ekonomi.

En av köparna var vid användandet av den svenska köpmäklaren bosatt i England i Storbritannien. Även han upplevde att kvalitén på den svenska köpmäklartjänsten var god men att den skiljde något i förhållande till den köpmäklartjänst han köpte i England när han flyttade dit ifrån Sverige.

Det framgår av svaren från samtliga köpare att de efter att ha använt sig av en köpmäklare tycker att det på egen hand skulle varit svårt att hitta ett nytt boende inom den tid som köpmäklaren levererade. Alla köpare är positivt inställda till att i framtiden anlita en köpmäklare igen.

Den sammanlagda upplevda kvalitén av köpmäklartjänsten var positiv. De tyckte alla att tjänsten levde upp till deras förväntningar. Alla de tillfrågade köparna uppgav att de tidigare har köpt bostad.

5.3 Intervjuer med fastighetsmäklare

Fyra fastighetsmäklare har intervjuats. Två av de som intervjuades har varit verksamma i sju år, fem och nio år.

Samtliga fastighetsmäklare anser att det för bostadsspekulanter är enkelt att hålla koll på utbudet av bostäder på marknaden. De nämner bland annat Hemnet.se och dagstidningar som lättillgängliga och för ändamålet effektiva sökverktyg. Vidare menar två av de intervjuade att en bostadsaffär är en såpass stor sak i människors liv att om spekulanten egentligen inte har den tid som krävs för att leta bostäder så tar sig spekulanten tiden ändå, till exempel genom att ta ledigt från jobbet.

Fastighetsmäklarna är överens om att de flera gånger i veckan får kontakt av spekulanter som vill bli kontaktade om ett speciellt bostadsobjekt dyker upp till försäljning. Detta behov föreligger framförallt hos de spekulanter som har varit med i en budgivning, men inte vunnit denna. Samtliga fastighetsmäklare registrerar de spekulanter som de blivit kontaktade av i sitt kundregister, i syfte att kontakta dessa då ett efterfrågat objekt dyker upp till försäljning. Majoriteten menar dock att uppföljningen i praktiken skulle kunna bli bättre, då många spekulanter inte tas så seriöst och blir bortglömda. De spekulanter som fastighetsmäklarna anser som ”extra heta”, det vill säga spekulanter som är väldigt nära ett bostadsköp, läggs oftast mer tid på. De kontaktas så fort ett intressant objekt blir till salu, även om objektet förmedlas av en konkurrent till fastighetsmäklaren. Denna typ av bevakning av marknaden görs kostnadsfritt av samtliga fastighetsmäklare.

Enligt fastighetsmäklarna finns det ingen anledning att kontakta någon annan rådgivare än fastighetsmäklaren själv, gällande frågor som rör själva affären. De menar att de kan rådgöra med en köpare lika väl som med en säljare, och att de alltid hinner med att bearbeta och informera alla spekulanter vid en bostadsaffär. Mäklarna råder alltid seriösa spekulanter till att kontakta sin bank för att se över finansieringsmöjligheterna, då detta går utöver fastighetsmäklarens arbetsuppgifter. Något annat som går utöver mäklarnas uppgifter är att upprätta olika juridiska avtal i samband med köpet, till exempel samboavtal. I dessa fall råder mäklarna köparna till att anlita en jurist.

Både säljarens och köparens intressen, som enligt lag ska tas hänsyn till av fastighetsmäklaren, beaktas av alla intervjuade mäklare. Hälften uttrycker dock en viss tveksamhet vad gäller mäklarens opartiskhet i praktiken då han jobbar på uppdrag av säljaren. De menar att lagen om att uppdragsgivarens (i detta fall säljarens) ekonomiska intressen går före köparens ekonomiska intressen är något som gör det svårt att verka opartiskt gentemot en köpare. Samma hälft uttrycker särskilt att det ibland uppstår problematik för vissa spekulanter vid försäljning av högt efterfrågade bostadsobjekt, då flera köpvilliga spekulanter finns. De spekulanter som är mindre förberedda och till exempel inte har skaffat fram något lånelöfte från sin bank kan ”hamna efter” i och med att säljaren ofta vill ha ett snabbt avslut på affären. Detta kan innebära att dessa spekulanter inte ges samma möjligheter till att delta i budgivningen som de andra bättre förberedda spekulanterna. Att säljaren ofta vill ha en snabb försäljning kan också enligt en av

fastighetsmäklarna innebära att köparen till exempel inte undersöker fastigheten tillräckligt. Undersökning av till exempel vatten och avlopp ingår oftast inte i en traditionell överlåtelsebesiktning och är något som ofta inte hinns med, trots att detta ändå ingår i köparens undersökningsplikt enligt lag.

Ingen av de intervjuade har stött på någon köpare som har anlitat en köpmäklare i samband med en förmedling. Majoriteten tror dock att arbetet hade underlättats om även köparen hade en fastighetsmäklare på sin sida. De menar att köparen troligtvis skulle vara bättre påläst i och med köpmäklarens rådgivning. Hälften av de intervjuade tror att säljarens mäklare skulle bli ännu noggrannare med att tillgodose både köparens och säljarens intressen, då köpmäklaren skulle kännas som en extra kontrollant för säljmäklaren. Samma hälft tror också att köpprocessen skulle bli lite längre rent tidsmässigt om köparna hade en köpmäklare, då mer tid skulle läggas på undersökningar av fastigheten eller bostadsrättsföreningen.

Alla intervjuade fastighetsmäklare vet att köpmäklartjänsten finns och vad den innebär, men enligt dem har aldrig deras kunder efterfrågat en sådan tjänst. De är överens om att Svenska folket generellt sett inte känner till att köpmäklartjänsten existerar. Hälften av fastighetsmäklarna menar att detta beror på att det arbets sätt som idag används är sedan länge inrotat och att det därför är en norm att bara säljaren ska anlita en fastighetsmäklare.

Andra hälften av de intervjuade tror att det finns ett behov av köpmäklare i Sverige, men samtliga tror också att det kan bli svårt att få folk att betala för denna tjänst då den är förhållandevis dyr. De menar att det redan är mycket pengar inblandade i en bostadsaffär, och att köparna hellre lägger pengarna direkt på en bostad än på en extra mäklare. Den hälft som anser att en efterfrågan finns säger att detta framförallt tros fungera hos välbärgade köpare, då det troligtvis är dem som kan tänka sig att betala extra för tjänsten. Av de som inte tror att efterfrågan finns på köpmäklartjänsten så tror en att intresset borde växa i takt med att folk blir med medvetna om den, och en tror att köpmäklare inte behövs på den svenska marknaden.

5.4 Intervjuer med köpmäklare

Av de köpmäklare som intervjuades så har två av dem mer vana i rollen som köpmäklare då dessa har arbetat med tjänsten under fyra till fem år, medans den tredje har erbjudit tjänsten i ett år. Samtliga köpmäklare har mångårig erfarenhet av att vara fastighetsmäklare innan de började erbjuda köpmäklartjänsten. De har också behållit sin registrering som fastighetsmäklare hos fastighetsmäklarnämnden och lyder under fastighetsmäklarlagen. Som anledning till att börja jobba som köpmäklare har de alla tre varsin motivering. Den ena ville börja med något nytt och annorlunda, hon kände till att tjänsten är vanligt förekommande i utlandet och ville se om hon kunde hjälpa till att få upp intresset i Sverige genom att själv börja som köpmäklare. Den andra såg att ett behov fanns för köpmäklartjänsten, främst hos personer med mycket pengar och lite tid att själv söka efter en bostad. Den tredje hade under några år erbjudit köpmäklartjänsten vid sidan av den

traditionella fastighetsmäklartjänsten, men kände att hon ville utveckla tjänsten ännu mer och satsa på den till fullo.

Intresset för köpmäklare har enligt två av de tillfrågade stigit under de senaste åren, då de upplever att det är fler aktiva köpmäklare på marknaden nu än mot tidigare år när de själva började som köpmäklare. Den tredje menar att någon större förändring av intresset för tjänsten inte har upplevts, och påstår att detta beror på att större delen av Sveriges befolkning inte känner till att tjänsten existerar.

Enligt de intervjuade köpmäklarna är det vanligt att de som anlitar deras tjänst är personer som flyttar från utlandet till Sverige. Det är då både utländska köpare som flyttar till Sverige samt personer som tidigare bott i Sverige och flyttar tillbaka. Köpmäklarna konstaterar att det aldrig är förstagångsköpare som använder köpmäklartjänsten. Andra typdrag hos personerna som anlitar en köpmäklare och som framkommer i intervjuerna är personer med utländsk bakgrund som flyttar inom Sverige och som ännu inte är vana vid det svenska systemet, och därför känner sig osäkra på hur de ska gå tillväga. Det är också vanligt att de personer som anlitar en köpmäklare söker objekt i en högre prisklass. En köpmäklare nämner även att äldre personer har en större benägenhet att använda sig av tjänsten då de känner sig ifrånsprungna i dagens snabba köpprocesser.

Ingen av de tillfrågade köpmäklarna marknadsför sig mer än på sin egen hemsida. De litar helt på att intresserade konsumenter själva söker sin väg till deras hemsidor. En av köpmäklarna har dock fått sin köpmäklartjänst uppmärksammas i Dagens Nyheter för ett par år sedan, vilket bidrog till att intresset för tjänsten ökade avsevärt.

Alla tre upplever att ett behov för köpmäklartjänsten finns, men att folk i allmänhet måste få reda på att tjänsten existerar. En köpmäklare beskriver sambandet mellan efterfrågan och medvetenhet på följande sätt:

”Innan folk kände till att DVD’n fanns så efterfrågades den inte. Men när folk fick reda på att den fanns så ville alla ha den”. – Mats Dahlström, Vice VD HusmanHagberg (2012-04-24).

Det krävs en medvetenhet om tjänstens existens och innebörd för att folk ska kunna tänka sig att betala den ansevärd summa pengar som tjänsten kan kosta.

De båda mindre firmorna säger sig ha ett ungefärligt antal köpmäklaruppdrag på 10-15 stycken per år, medans den större byrå säger sig ha mellan 40-50 stycken uppdrag per år. Det köpmäklarna erbjuder är allt ifrån en komplett köpmäklartjänst där köparen får hjälp med allt från början till slut i köpprocessen, till enstaka delar i den. Det kan till exempel handla om att hitta ett lämpligt läge för kunden att bo i, att leta bostad, gå på visningar, informera om marknadsvärde, ge tillgång till köpobjekt som inte finns att tillgå på den öppna marknaden samt vara med vid utformning och genomgång av köpekontrakt. Dessa moment anses av köpmäklarna som de mest efterfrågade i köpmäklartjänsten.

Enligt köpmäklarna så upplever ofta säljarens fastighetsmäklare det som positivt när en köpare har anlitat en köpmäklare, då köparen ofta kommer till exempelvis visningar och kontraktskrivning bättre påläst.

Samtliga köpmäklare som intervjuats har en positiv framtidssyn och spår en ökad användning av köpmäklartjänsten. En av köpmäklarna tror att anledningen till detta är att köpare i allmänhet inte är speciellt bra pålästa inför en bostadsaffär och känner misstro till säljarens mäklare. En annan tror att det kommer av att folk i dagens samhälle inte får tiden att räkna till och därför har ett behov av tjänsten. Den tredje tror att vi kommer influeras av länder där det är vanligt förekommande att anlita en köpmäklare och helt enkelt ta över deras traditioner och normer. Som det ser ut idag tror två av köpmäklarna att tjänsten passar bäst som ett komplement till den traditionella fastighetsmäklartjänsten som finns i Sverige.

Ingen tror att lagen är ett problem för fortsatt utövning av tjänsten, så länge köpmäklaren är registrerad fastighetsmäklare och tillvaratar både säljares och köparens intressen. En av köpmäklarna ville dock se en förändring av lagen så att mäklaren bara behöver tillvarata sin uppdragsgivares intressen.

5.5 Köpmäklare utomlands

England

För att få vara yrkesverksam som en bostadsförmedlare i England så krävs det inte att man innehar någon licens. Det ställs därför inga direkta krav på en person som vill arbeta som fastighetsmäklare. Vill man däremot tillhöra en viss branschorganisation så förväntas man uppfylla vissa krav (mah.se, 2012-05-14).

USA

För att få vara yrkesverksam som fastighetsmäklare i USA krävs att man innehar en licens vilken fås genom att man genomgår och klarar av en minimiutbildning samt att man skall klara av en examination i den delstat man avser att vara yrkesverksam i.

I USA går fastighetsmäklarna under benämningen ”Real estate brokers” vilket har definitionen: en person eller ett företag med en yrkeslicens. Förutom brokers så finns det även de som kallas ”salespeople” eller ”sales associates” vilka är säljare och anställda hos en broker. För att vara en säljare så krävs en licens vilken fås genom utbildning men som inte är lika omfattande som den en broker måste genomgå (mah.se, 2012-05-14).

Sammanställning av enkätundersökning i utlandet

Av de tillfrågade fastighetsmäklarna så är tre av fyra verksamma i England och den fjärde i Kalifornien i USA.

Enligt fastighetsmäklarna i England så är det vanligt att man använder sig av en köpmäklare när man letar och skall köpa ett boende. De menar dock på att tjänsten är dyr och att det därmed oftare är de välbärgade personerna, vilka letar efter mer exklusiva objekt, som använder sig av tjänsten. Fastighetsmäklaren i Kalifornien svarade att alla köpare i delstaten använder en köpmäklare när man letar efter eller skall köpa nytt boende. Anledningen till detta är att det inte är köparen som betalar arvodet till köpmäklaren, utan denna betalas av säljaren. Han menar därmed att det inte finns någon anledning för köparen att inte anlita en köpmäklare.

En delad åsikt bland de intervjuade är att en köpare som använder sig av en köpmäklare tas på större allvar jämfört med en köpare utan köpmäklare. De menar på att en köpare som har anlitat en köpmäklare generellt sett är bättre förberedd inför bostadsköpet. En annan fördel med att anlita en köpmäklare är köpmäklarens kunskap och kontaktnät. En köpare som använder sig av en köpmäklare får information som en köpare på egen hand har svårt att tillgå. Det kan till exempel handla om att få tillgång till objekt som säljs utanför den offentliga marknaden. En köpmäklare kan också ofta bidra med en bättre förhandlingsförmåga och därmed få till en mer lönsam affär för köparen. Mäklaren i Kalifornien påpekar att det oftast krävs en köpmäklare för att en spekulant ska få möjlighet att besöka en fastighet som är till salu, då säljarna ofta kräver att spekulanter inte på egen hand ska få besöka objektet.

Köpmäklarna i utlandet menar att det även för en säljare och dennes mäklare är positivt att det finns köpmäklare. Mäklarna kan då matcha kunder med varandra och effektivisera en del av arbetet, då man exempelvis inte behöver hålla lika många visningar eller marknadsföra objektet lika mycket. Alla de tillfrågade köpmäklarna är överens om att det inte finns några problem med att både köparen och säljaren har varsin fastighetsmäklare i en bostadsaffär.

De olika tjänster fastighetsmäklarna erbjuder är bland annat att söka efter och visa olika fastigheter för köparna, förhandla om köpeskillning och bistå med rådgivning. Andra viktiga egenskaper som fastighetsmäklarna besitter och erbjuder är den lokala kunskapen och erfarenheten vilket i sin tur bidrar till en effektivare köp- och sökprocess. Av de tjänster som köpmäklarna erbjuder så tycker deras klienter att de viktigaste fördelarna med att använda en köpmäklare är att de sparar tid, får tillgång till fastighetsmäklarens lokala kännedom samt hjälp att förhandla om köpeskillningen.

I England svarar fastighetsmäklarna att det mestadels är överklassen som anlitar en köpmäklare därför att tjänsten är dyr. Anledningen till att de anlitar en köpmäklare är att de ofta har tidsbrist för att på egen hand leta nytt boende, samt för att få tillgång till objekt som inte finns ute på den offentliga marknaden. Vidare menar fastighetsmäklarna i

England att deras klienter generellt sett letar efter boende som är i de högre prisklasserna, vanligtvis mellan 800,000 – 1. 000,000 £ och uppåt. I USA skiljer det sig från England i och med att säljaren betalar köpmäklarens provision i USA, medan köparen gör detta i England.

I England är det uppdragsgivaren som betalar arvode till sin fastighetsmäklare för utfört uppdrag. Arvodet utgår antingen som ett fast arvode, bestämt till ett visst belopp, eller så kan det utgå med en viss procent på köpeskillingen för bostaden. I vissa fall tillämpas även båda metoderna i en och samma affär. Enligt fastighetsmäklarna så är det en förhandlingsfråga där man kommer överens med klienten om hur betalning skall utgå och till vilket belopp. I Kalifornien utgår arvodet med en viss procent, provision, på köpeskillingen av bostaden vilken normalt ligger i intervallet 2,5 – 3 %.

Av de utländska mäklarna så anser en av tre att det är omöjligt att arbeta som opartisk mellanhand som fastighetsmäklare, då köparens och säljarens intressen skulle ge upphov till konflikt. De andra fastighetsmäklarna svarade att detta går, men att det är väldigt svårt. De menar på att det är en väldigt fin linje mellan att vara opartisk och partisk som fastighetsmäklare och att man därför måste vara försiktig i allt man gör när man representerar både köpare och säljare samtidigt. Ett särskilt moment där det enligt de utländska mäklarna är svårt att vara opartisk är när det gäller köpeskillingen, där man för en säljare vill få ut så mycket pengar som möjligt för fastigheten och för en köparens räkning få fastigheten till ett så billigt pris som möjligt.

5.6 Intervju med Mäklarsamfundet

Mäklarsamfundet ser positivt till att en köpmäklartjänst finns, då de generellt anser att det är bra med utveckling av mäklarbranschen. De menar dock att tjänsten, och i viss mån fastighetsmäklarlagen, bör anpassas för att tjänsten ska fungera optimalt.

Titti Öhrn, kundombudsman på mäklarsamfundet, menar att det finns några problem som står i vägen för att en köpmäklartjänst skall kunna fungera optimalt. Hon menar bland annat att faktumet att mäklaren måste tillgodose både köparen och säljarens intresse gör köpmäklarrollen otydlig för en konsument, som ofta har uppfattningen av att en köpmäklare helt och hållet är på köparens sida och samtidigt kan agera ombud av denna. Öhrn menar alltså att en köpmäklarkund oftast inte känner till att köpmäklaren måste ta tillvara på även säljarens intressen, vilket skapar en felaktig bild av köpmäklarens yrkesroll. En köpare som anlitar en köpmäklare förväntar sig i regel att köpmäklaren endast jobbar åt köparen själv. Med dagens lagstiftning är inte detta möjligt, vilket därför innebär att köpmäklartjänsten inte fungerar optimalt.

Öhrn anser i samtycke med vad juristen Melin har sagt i en intervju i branschtidningen FastighetsMäklaren 2 (2010 s.37) att det saknas reglering i lagen om hur en köpmäklare ska ta betalt av sin uppdragsgivare. Dagens lagstiftning anger att mäklaren normalt sett ska ta betalt i form av viss procent ur köpeskillingen, vilket strider mot köpmäklarens

lojalitetsplikt mot uppdragsgivaren då mäklaren ska verka för en så låg köpeskilling som möjligt.

Enligt Öhrn har intresset för köpmäklartjänsten under senare tid avtagit. För cirka två år sedan var detta ett hett diskussionsämne inom branschen, och många konsumenter ringde till mäklarsamfundet för att få veta mer om tjänsten. Nu för tiden får Mäklarsamfundet nästan aldrig in förfrågningar om köpmäklartjänsten. Öhrn menar med detta som motivering att behovet av köpmäklartjänsten inte är speciellt stort. Hon tror att det behov som finns är hos folk som flyttar från utlandet, där man i regel använder köpmäklare, till Sverige.

Vidare menar Öhrn att det finns fler orsaker till att efterfrågan på köpmäklare inte är speciellt stor. Till exempel är köparna i Sverige generellt sett trygga i sig själva och känner att de på egen hand kan klara av att genomföra de delar som ingår i att köpa bostad. Det system som fastighetsmäklarna idag använder när de sparar spekulanter i sitt kundregister för att matcha mot bostadsobjekt fungerar tillfredsställande, vilket också anses vara en av orsakerna till att intresset av köpmäklare är lågt. Det nuvarande system där fastighetsmäklaren representerar båda köparen och säljaren fungerar också tillfredsställande, vilket även anses som en orsak till brist på intresse för köpmäklare.

För att en efterfrågan på tjänsten skall uppstå menar Öhrn på att en omfattande satsning måste ske från någon aktör, där de potentiella kunderna informeras om vad tjänsten innebär. Det system som mäklarna idag arbetar efter fungerar, och konsumenterna måste därför få reda på vilka mervärden en köpmäklartjänst kan erbjuda för dem. Enligt Öhrn känner allmänheten varken till att tjänsten existerar eller vad den innebär. Det är svårt att få folk till att betala för köpmäklartjänsten då den är förhållandevis dyr, samtidigt som många av de potentiella konsumenterna inte känner till vad tjänsten innebär. Enligt Öhrn är prissättningen av tjänsten en avgörande faktor för om tjänsten är attraktiv för kunderna.

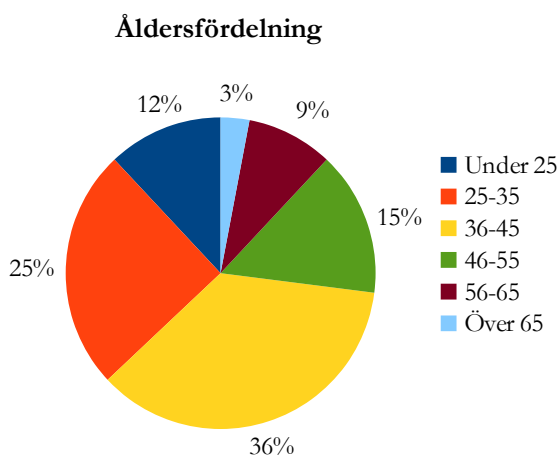
Enligt Öhrn så är det på grund av dagens lagstiftning inte möjligt att erbjuda en optimal köpmäklartjänst, då det uppstår konflikter i form av parternas intressen. På grund av detta anser Öhrn att köpmäklartjänsten som helhet kan komma att utvecklas och uppdelas så att den tillslut består av sina deltjänster, som gör att konsumenten själv kan välja vilka delar han eller hon vill köpa. Detta skulle göra tjänsten mer attraktiv för konsumenten, framförallt rent ekonomiskt.

Vidare anser Öhrn att köpmäklartjänsten inte har slagit igenom, men tillägger att den i framtiden kan göra detta. Hon menar att dagens arbetssystem som mäklarna idag har fungerar tillfredsställande för alla parter i en bostadsaffär.

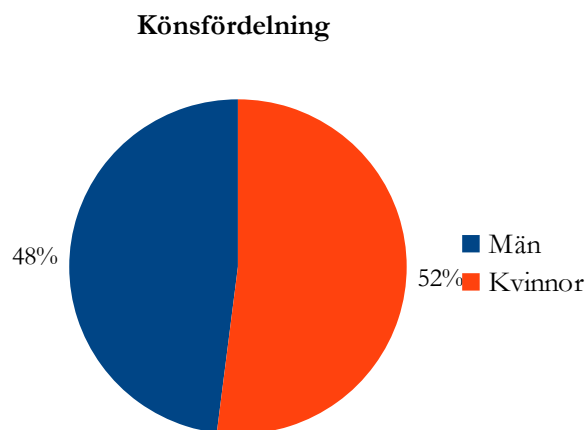
5.7 Enkäten

5.7.1 Bakgrund

Av de 75 respondenterna så har 65 % köpt bostad tidigare och 35 % har inte gjort detta. I diagram 5.7.1.1 nedan redovisas respondenternas åldersfördelning, där det bland annat kan utläsas att de flesta respondenterna är mellan 25 och 55 år gamla. Könsfördelningen hos respondenterna redovisas i diagram 7.5.1.2, där syns det att 48 % är män och 52 % är kvinnor.

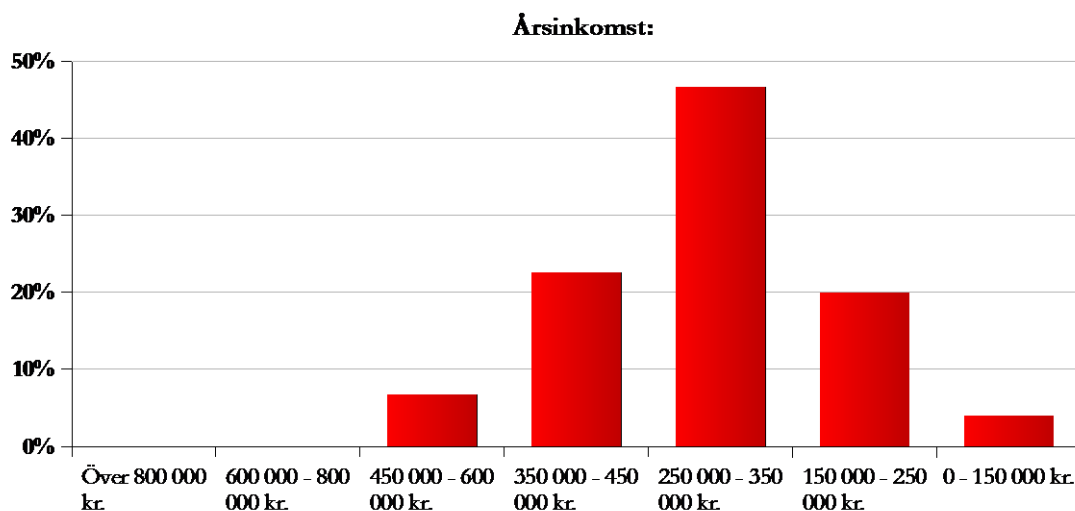


Figur 5.7.1.1



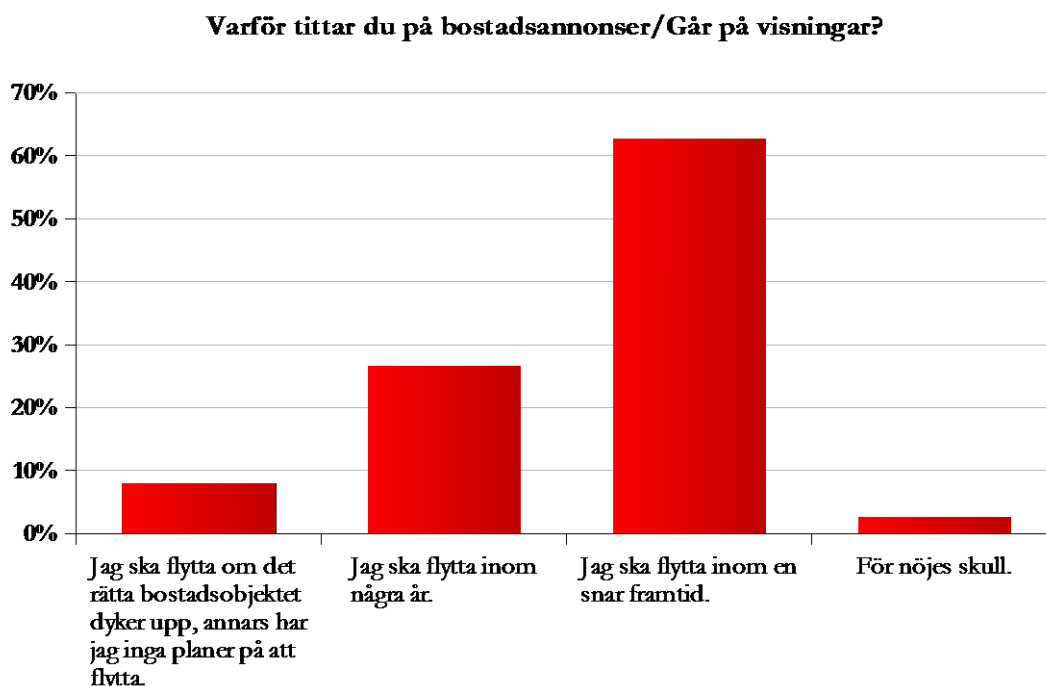
Figur 5.7.1.2

Köpmäklarna själva uttryckte i sina intervjuer att de ofta anlitas av förmögna kunder. För att kontrollera detta så har respondenterna till undersökningsenkäten fått ange hur mycket pengar de tjänar per år, vilket redovisas i diagram 5.7.1.3 som återfinns nedan. Diagram 5.7.1.3 visar att 47 % som har svarat tjänar 250 000 – 350 000 kr, 23 % tjänar 350 000 – 450 000 kr, 20 % tjänar 150 000 – 250 000 kr, 7 % tjänar 450 000 – 600 000 och 4 % tjänar 0-150 000 kr. Ingen som har besvarat enkäten tjänar över 600 000 kr.



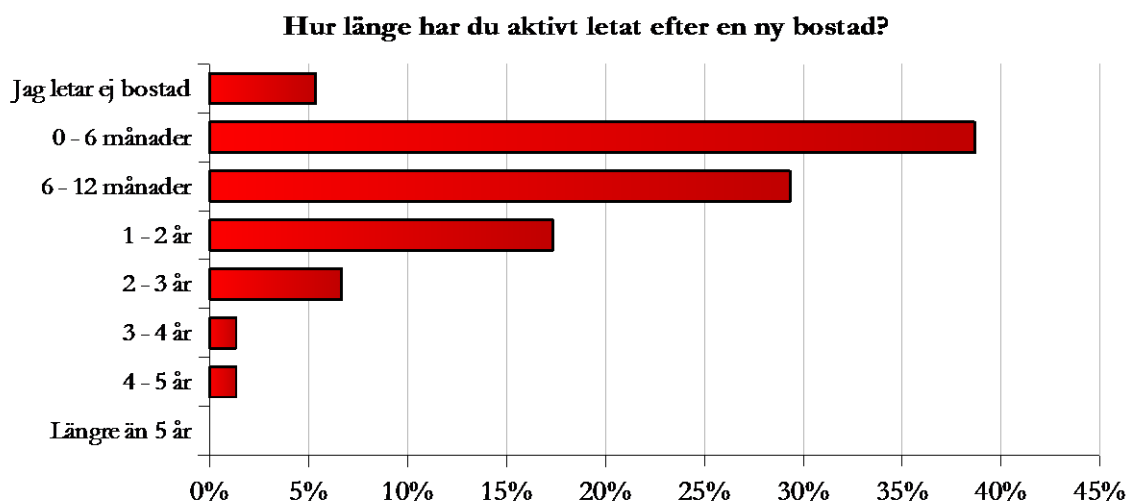
Figur 5.7.1.3

Enkäten är riktad mot människor som går i tankar om att köpa bostad. För att garantera att enkäten har nått ut till rätt kategori människor så har respondenterna fått besvara på varför de tittar på bostadsannonser eller går på visningar. Svaren redovisas nedan i diagram 5.7.1.4, där man ser att 63 % har tänkt flytta inom en snar framtid och 27 % ska flytta inom några år. Vidare har 8 % svarat att de endast tänker flytta om ”rätt” bostadsobjekt dyker upp och 3 % tittar för nöjes skull.



Figur 5.7.1.4

Köpmäklaren kan effektivisera köparens sökande efter bostäder genom att begränsa sökandet till de objekt som till största sannolikhet möter köparens krav. Detta resulterar i att köparen troligtvis hittar ett tillfredsställande objekt tidigare i köpprocessen (Barylá & Zumpano 1995). Denna teori torde innebära att den köpare som har letat bostad en längre tid bör vara mer benägen om att anlita en köpmäklare än en köpare som inte har letat lika länge. Diagram 5.7.1.5 visar hur länge respondenterna har letat bostad. 5 % letar ej bostad, 39 % har letat i upp till ett halvår, 29 % har letat i upp till ett år, 17 % har letat i 2-3 år, 1 % har letat i 3-4 år och 1 % har letat i 4-5 år. Längre fram i rapporten återges information på hur intresset för köpmäklare är hos respondenterna inom respektive söktidsintervall.



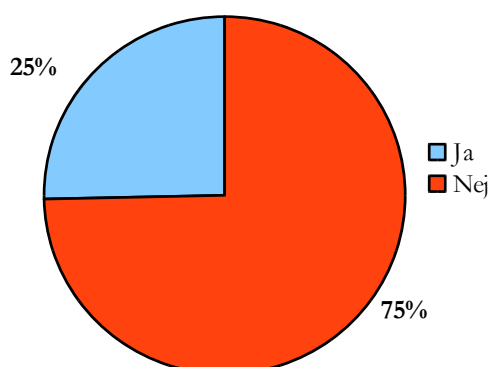
Figur 5.7.1.5

5.7.2 Resultat

Behov

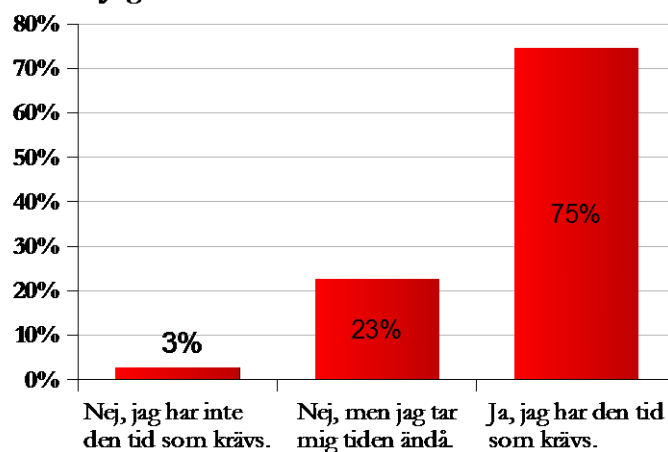
Av de 75 respondenterna i enkätundersökningen är det 25 % som anser att det är svårt att hitta bostad på egen hand och 75 % anser motsatsen, vilket illustreras i diagram 5.7.2.1. I diagram 5.7.2.2 redovisas att 75 % av respondenterna anser att de har den tid som krävs för att leta bostad, medan resterande 25 % inte anser sig ha den tid som krävs. 23 % tar sig dock ändå den tid som behövs, trots att de egentligen inte har tiden.

Det är svårt att hitta boende på egen hand



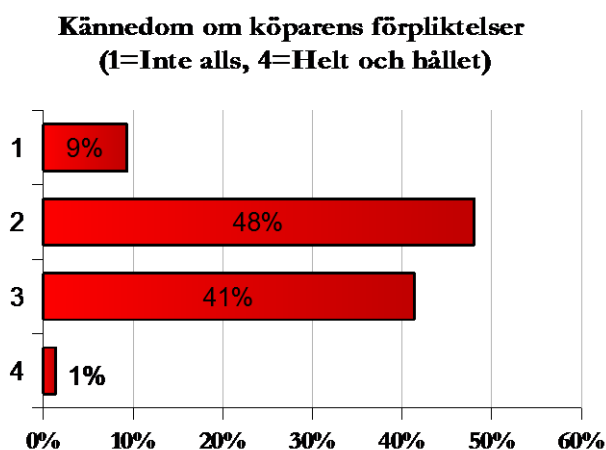
Figur 5.7.2.1

Jag har den tid som krävs för att leta bostad



Figur 5.7.2.2

Vad gäller de förpliktelser en köpare har i samband med en bostadsaffär så har respondenterna fått värdera på en skala mellan 1-4 hur väl de känner till dessa. 1 innebär att man inte alls känner till sina förpliktelser, 2 innebär att man har en liten kännedom, 3 innebär att man har bra kännedom och 4 betyder att man helt och hållet känner till de förpliktelser en köpare har. Svaren redovisas i diagram 5.7.2.3, där man ser en viss spridning av svaren. 9 % anser att de inte alls känner till köparens förpliktelser, 48 % säger sig ha en viss kännedom, 41 % har bra kännedom och 1 % anser att de helt och hållet känner till köparens förpliktelser. Det är alltså en aning majoritet respondenter som har svarat i den negativa delen av svarsspektrumet.



Figur 5.7.2.3

De delar i köpprocessen som respondenterna känner mest osäkerhet kring visas nedan i tabell 5.7.2.4. Respondenterna har fått möjlighet att välja ett eller flera val mellan olika föreslagna moment i köpprocessen där olika oroligheter kan uppstå. I tabellen avläses att de svarsalternativ som har genererat över 40 % av svaren är rödmarkerade, de som har genererat mellan 20-40 % är gulmarkerade och de som har genererat mindre än 20 % är grönmarkerade. De vanligaste svarsalternativen bland respondenterna är att de är rädda att betala överpris, att budgivningen inte går till på rätt sätt, att bostaden de köper ska innehålla fel samt osäkerheter kring köpeavtalet.

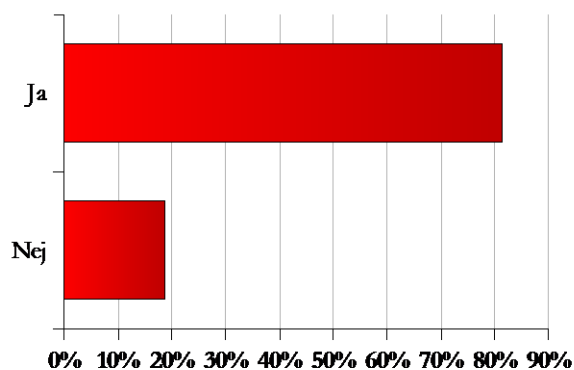
De mest osäkra delarna i köpprocessen för köparen	Procent
Att jag inte upptäcker en intressant bostad som är till salu.	21%
Att jag inte kan bestämma mig om VAR jag vill bo.	13%
Att jag inte kan bestämma mig för VILKEN TYP av boende jag ska köpa.	8%
Jag är rädd att betala överpris för en bostad.	61%
Jag är rädd att budgivningen inte går till på rätt sätt.	49%
Jag är rädd att jag ska köpa en bostad som innehåller brister/fel.	44%
Jag är osäker när det gäller pantbrev/pantsättning, servitut, bygglov etc.	23%
Jag är osäker när det gäller bostadsrätters årsredovisning och ekonomi.	24%
Jag är osäker när det gäller köpekontraktet.	47%
Jag är osäker på mina förpliktelser som köpare.	21%
Annat	11%
Jag är inte osäker på något.	3%
Totalt	325%

Figur 5.7.2.4

När det gäller tryggheten inför köpprocessen svarar en klar majoritet att de känner sig trygga inför att ge sig in i en bostadsaffär som köpare. 19 % säger sig inte vara trygga inför att ge sig in i en bostadsaffär och 81 % anser sig vara trygga, vilket visas i diagram 5.7.2.5.

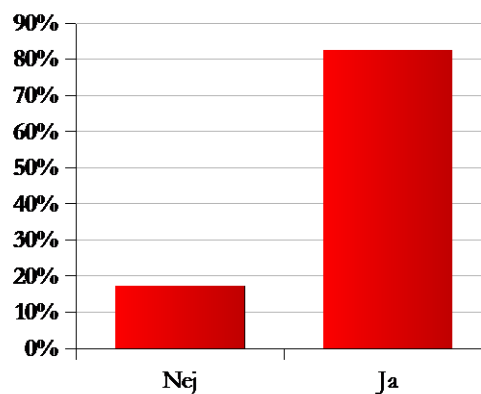
Majoriteten av respondenterna ställer sig positiva till säljarens fastighetsmäklares roll som rådgivare till köparen. På frågan om säljarens fastighetsmäklare räcker till som rådgivare för köparen svarar 83 % ”ja”, medan resterande 17 % svarar ”nej”, vilket illustreras i diagram 5.7.2.6.

Jag är trygg när jag ger mig in i en bostadsaffär



Figur 5.7.2.5

Säljarens fastighetsmäklare räcker till som rådgivare för köparen

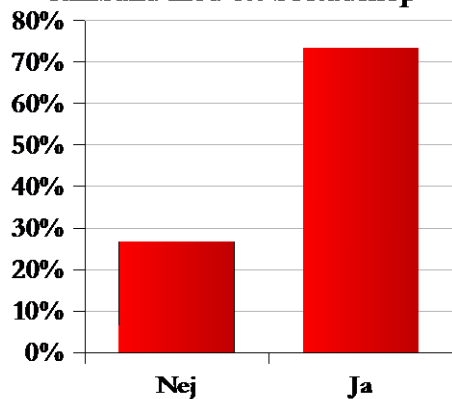


Figur 5.7.2.6

Gällande frågan om respondenterna kan tänka sig att anlita professionell hjälp med att söka efter bostadsobjekt samt få rådgivning inför och under köpprocessen svarar 73 % ”ja”, medan 27 % svarar ”nej”. I diagram 5.7.2.7 nedan redovisas detta resultat.

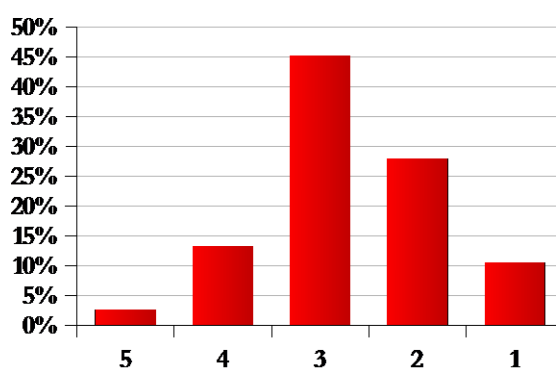
På en skala mellan 1-5 har respondenterna fått gradera hur troligt det är att de kommer att anlita en köpmäklare vid ett framtida bostadssköp, vilket redovisas i diagram 5.7.2.8. En klar majoritet om 45 % svarade ”3”, vilket är en neutral gradering. 28 % svarade ”2” vilket är i den negativa delen av svarsspektrumet och innebär en liten sannolikhet. 11 % svarade att det inte alls är troligt att de kommer att anlita en köpmäklare i framtiden. 13 % svarade ”4”, det vill säga att det är troligt och 3 % svarade att det är mycket troligt att de kommer att anlita en köpmäklare vid en framtida bostadsaffär. Något fler respondenter svarade alltså i den negativa delen av svarsspektrumet jämfört med den positiva delen.

Jag som köpare kan tänka mig att anlita professionell hjälp i form av exempelvis rådgivning och sökhjälp i samband med ett bostadssköp



Figur 5.7.2.7

Sannolikheten för anlåtande av köpmäklare inför ett kommandebostadssköp. Skala mellan 1-5. (1=Inte alls troligt, 5=Mycket troligt)



Figur 5.7.2.8

De respondenter som har svarat ”ja” på frågan om de kan tänka sig att anlita professionell hjälp i samband med ett bostadssköp har fått specificera den eller de delar i köpprocessen som de helst vill ha professionell hjälp med. Detta genom att välja mellan olika föreslagna moment i köpprocessen, enligt tabell 5.7.2.9 nedan.

De svarsalternativ som har genererat över 40 % av svaren är i tabellen rödmarkerade, de som har genererat mellan 20-40 % är gulmarkerade och de som har genererat mindre än 20 % är grönmarkerade. De fyra vanligaste delar respondenterna vill ha hjälp med är att leta efter bostad, upplysa om bostadsobjektets marknadsvärde, kontrollera att budgivningen går rätt till samt att analysera och tolka köpekontrakt. I övrigt är det en förhållandevis jämn spridning mellan svaren.

De vanligaste delarna i köpprocessen där extra professionell hjälp efterfrågas	Procent
Att leta efter en bostad.	44%
Att gå åt eller med mig på visningar.	24%
Att upplysa om bostadens marknadsvärde.	75%
Att förhandla med säljaren om bostadens pris.	31%
Att se till att budgivningen går rätt till.	55%
Att analysera/tolka bostadsrättsföreningars ekonomi.	20%
Att analysera/tolka köpekontrakt.	67%
Att få upplysning om vilka förpliktelser en köpare har.	40%
Att få information om servitut, bygglov, detaljplaner etc.	36%
Att få lånelöfte, inteckningar och andra bankärenden.	29%
Annat	2%
Totalt	422%

Figur 5.7.2.9

I enkäten har respondenterna utifrån sex svarsalternativ fått ange den eller de faktorer som är mest avgörande för om de kan tänka sig att anlita en köpmäklare eller inte. Svaren redovisas nedan i tabell 5.7.2.10. De svarsalternativ som har genererat över 40 % av svaren är i tabellen rödmarkerade, de som har genererat mellan 20-40 % är gulmarkerade och de som har genererat mindre än 20 % är grönmarkerade. Tabellen visar att köpmäklartjänstens pris är den överlägset viktigaste faktorn, följt av köparens egen okunskap om bostadsköp samt mäklarens expertis.

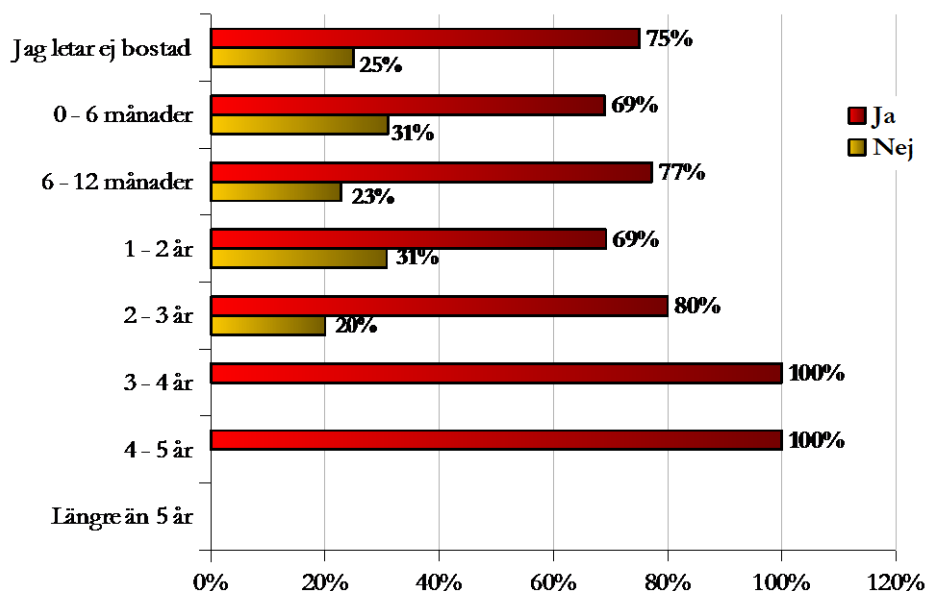
Avgörande faktorer för om en köpmäklare anlitas eller inte	Procent
Köparens tidsbrist	15%
Köparens okunskap om bostadsköp	37%
Tjänstens pris	89%
Mäklarens expertis	32%
Köparens förtroende för mäklare i allmänhet	9%
Annat	8%
Totalt	191%

Figur 5.7.2.10

De 27 % av respondenterna som svarat ”nej” på frågan om de kan tänka sig att anlita professionell hjälp i samband med bostadsköpet har fått chansen att öppet motivera sitt svar. Dessa motiveringar varierar kraftigt mellan respondenterna, men några av dem är vanligare än andra. Den vanligaste anledningen är att priset kommer spela en stor roll. Andra vanliga förklaringar är att ”det räcker med en fastighetsmäklare” och att ”det är onödigt med en köpmäklare”.

Diagram 5.7.2.11 visar förhållandet mellan tiden respondenterna har sökt bostad och benägenheten om att anlita professionell hjälp med bostadsköpet. På X-axeln är respondenterna indelade i kategorier utifrån hur länge de har sökt bostad och på Y-axeln illustreras respektive kategoris ställningstagande till att anlita professionell hjälp. Den röda stapeln illustrerar de som ställer sig positivt till att anlita professionell hjälp, och den gula stapeln illustrerar de negativa svaren. De personer som har sökt bostad i 0-6 månader så kan 69 % tänka sig att anlita professionell hjälp. Detta gäller även för de personer som har sökt bostad i 1-2 år. Av de personer som har sökt bostad i 6-12 månader kan 77 % tänka sig att anlita professionell hjälp. Andelen respondenter som ställer sig positivt till att anlita professionell hjälp är 80 % för de som har letat bostad i 2-3 år, och 100 % för de respondenter som har letat i 3 år och uppåt.

**Jag som köpare kan tänka mig att anlita professionell hjälp i form av exempelvis rådgivning och sökhjälp i samband med ett bostadsköp.
(Korsat med tid för bostadssökande)**

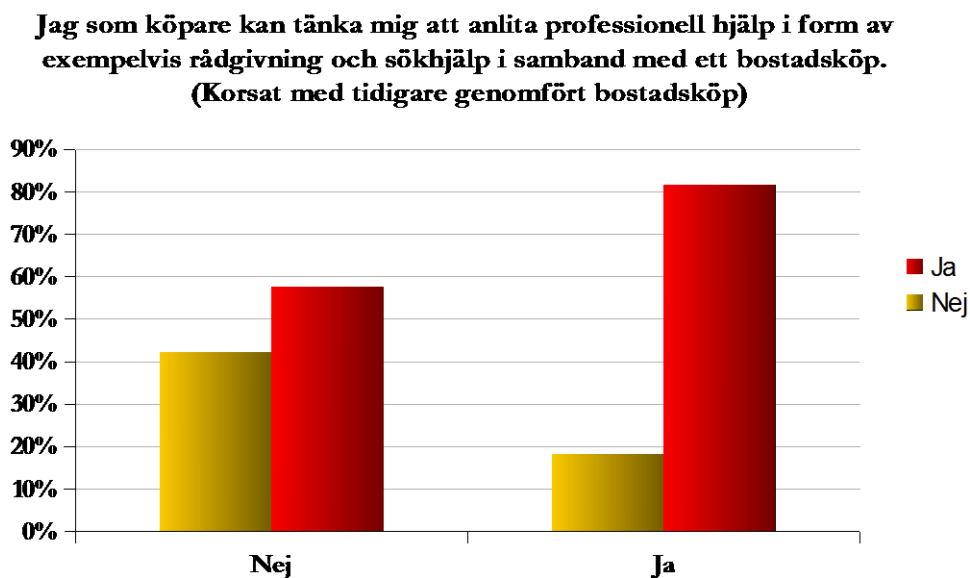


Figur 5.7.2.11

Av respondenterna med en årsinkomst om 450 000 – 600 000 kr så anser 40 % att det är svårt att hitta boende på egen hand och 60 % att de inte har den tid som krävs för att hålla sig uppdaterade på boendemarknaden. Detta är betydligt fler än genomsnittet, där 25 % anser att det är svårt att hitta boende på egen hand och 26 % anser att de inte har tid att hålla sig uppdaterade på boendemarknaden.

I samma inkomstspann har 100 % av respondenterna tidigare genomfört minst ett bostadsköp och 100 % känner sig trygga med att ge sig in i en bostadsaffär. 40 % av dessa respondenter ställer sig positivt till att anlita professionell hjälp med köp av bostadsobjekt, vilket är betydligt mindre än genomsnittet om 73 %. Av dessa 40 % vill 50 % ha hjälp av köpmäklaren med att gå åt eller med köparen på visningar och 100 % vill ha hjälp med att hitta bostad, värdera eventuella bostadsobjekt och granska köpekontrakt.

Diagram 5.7.2.12 illustrerar hur de som tidigare har genomfört ett bostadsköp ställer sig till att anlita professionell hjälp i samband med bostadsköpet jämfört med de personer som inte har genomfört ett bostadsköp. På X-axeln är respondenterna indelade i två kategorier utefter om de tidigare har genomfört ett bostadsköp eller inte. Till vänster redovisas hur de som inte tidigare har genomfört ett bostadsköp har svarat, och till höger de som har genomfört ett bostadsköp. De röda staplarna illustrerar de som har svarat ”ja” på frågan om de kan tänka sig att anlita professionell hjälp i samband med sitt bostadsköp och de gula staplarna illustrerar de som har svarat ”nej” på samma fråga.



Figur 5.7.2.12

Av de som tidigare har köpt en bostad ställer sig 82 % positivt till att anlita professionell hjälp med bostadsköpet och 18 % ställer sig negativt. Av de som inte tidigare har köpt bostad kan 58 % tänka sig att anlita professionell hjälp och 42 % är inte beredda att göra detta. De som tidigare har köpt bostad ställer sig alltså i större utsträckning positivt till frågan jämfört med de som inte tidigare har köpt bostad.

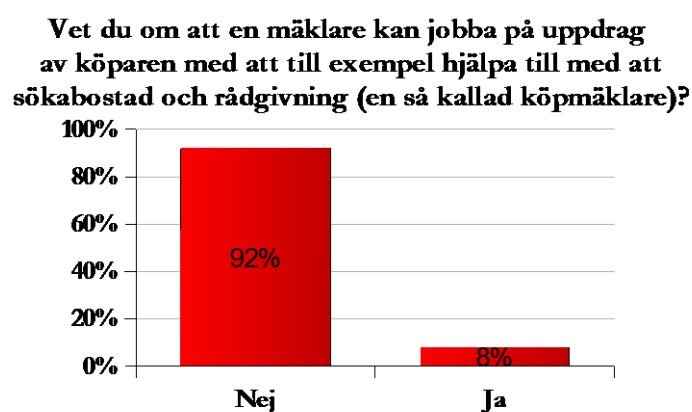
Medvetenhet

I diagram 5.7.2.13 redovisas att 8 % av respondenterna känner till uttrycket köpmäklare och att 92 % inte vet vad detta är. Ingen av respondenterna har använt sig av en köpmäklare.

I diagram 5.7.2.14 illustreras svaren från respondenterna gällande om de känner till att själva tjänsten existerar. Resultatet här är detsamma som i diagram 5.7.2.13, det vill säga att 8 % känner till att tjänsten finns och 92 % känner inte till att tjänsten finns.



Figur 5.7.2.13



Figur 5.7.2.14

5.8 Lagen

En fastighetsmäklares arbetsuppgift är att åt sin uppdragsgivare anvisa en motpart, med vilken uppdragsgivaren kan genomföra en fastighetsaffär. I lagen nämns aldrig varken ordet ”köpare” eller ”säljare”, vilket ger fastighetsmäklaren möjlighet att ha ett uppdragsavtal med både en köpare respektive säljare.

Något särskilt lagrum för utövningen av köpmäkleri finns inte. Elisabeth Gunnari på fastighetsmäklarnämnden har följande att säga om fastighetsmäklarlagen när det gäller köpmäklare:

”Nämndens uppfattning är emellertid att fastighetsmäklarlagen är tillämplig, vilket t.ex. innebär att även en sådan mäklare ska ta tillvara både säljarens och köparens intresse (8 §) och att han eller hon inte får agera som ombud (15 §). Den bestämmelse som enligt lagtexten synes vara tillämplig enbart på ”säljarmäklare” är 22 §”.

Fastighetsmäklarlagen gäller alltså även för köpmäklare. Detta med undantag för 22 § som innebär att mäklaren efter avslutat förmedlingsuppdrag och utebliven försäljning av fastigheten ska informera säljaren om vilka spekulanter mäklaren har anvisat, samt att säljaren kan bli ersättningskyldig om fastigheten i efterhand säljs till någon av de av fastighetsmäklaren anvisade spekulanterna.

Fastighetsmäklarens roll som opartisk mellanman och utveckling av denna lag

I gamla fastighetsmäklarlagen (1995:400) 12 § 2 st. står det att ”fastighetsmäklaren skall utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iaktta god fastighetsmäklarsed. Mäklaren skall därvid tillvarata både säljarens och köparens intresse.

”Frågan är hur opartiskheten ska utövas, och hur långt den sträcker sig. Det kan tyckas vara en både teoretisk och praktisk omöjlighet att tjäna två parterers intressen, när dessa kolliderar så tydligt som hos en köpare och en säljare i en fastighetstransaktion. Köparen vill naturligtvis betala så lite som möjligt, medan säljaren vill ha så mycket betalt som möjligt.” (Jingryd & Segergren 2009, s.71).

I lagtexten i 1995 års fastighetsmäklarlag anges ej hur fastighetsmäklaren ska agera gällande ovanstående problematik. I regeringens proposition till lagen (1994/95:14) kan man dock läsa att ”När det gäller den affärsmässiga delen av mäklarens uppdrag, till exempel förhandlingar om köpeskillingen, anser emellertid bland annat Kammarrätten i Göteborg, Konsumentverket, Konkurrensverket, länsstyrelserna i Stockholms län och Kopparbergs län, Högskolan i Gävle/Sandviken, Sveriges advokatsamfund, flera av mäklarorganisationerna, försäkringsbolagen och Sparbankernas bank att det inte kan krävas att mäklaren är helt opartisk utan att mäklaren i första hand bör tillgodose sin uppdragsgivares intressen”. Denna formulering kan tyckas vara aningen otydlig. Man kan på goda grunder hävda att så gott som hela förmedlingsuppdraget, beroende på tolkning, består i eller påverkas av affärsmässiga överväganden (Jingryd & Segergren 2009, s.71)

I regeringens proposition för den nya och nu gällande fastighetsmäklarlagen (2011:666) anges att ett förtydligande av 12 § 2st bör göras. Regeringen skriver i propositionen (2010/11:15) att:

”Mäklarens skyldighet att beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen bör tydliggöras. Mäklarens roll som en opartisk mellanman anses inte hindra att mäklaren när det gäller uppdragsgivarens affärsmässiga intressen ger råd om hur denne bör handla (prop. 1994/95:14 s. 42). Detta bör, som utredningen föreslår, komma till uttryck i den nya lagen. Särskilt i förhållande till konsumenter finns det ett värde i att klargöra att lagens krav på opartiskhet medger att mäklaren i rent affärsmässiga överväganden står närmast sin uppdragsgivare. I lagtexten bör dock det mindre kommersiella uttrycket ekonomiska intressen användas. Ekonomiska intressen tar sikte på frågor t.ex. om pris och betalningsvillkor. Skyldigheten bör t.ex. innebära att mäklaren ska ge råd om huruvida lämnade anbud bör godtas eller om fastigheten i stället bör visas på nytt. Och om mäklaren får indikationer om att en presumtiv

köpare inte har sådan ekonomi att han eller hon kan förväntas genomföra köpet, bör mäklaren upplysa säljaren om detta.”

Resultatet av ovanstående proposition kan läsas i den nu gällande fastighetsmäklarlagens 8 § 2 st. Där står det att:

”Mäklaren ska ta till vara både säljarens och köparens intresse. Inom ramen för de krav som god fastighetsmäklarsed ställer ska mäklaren särskilt beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen.”

Fastighetsmäklarna får alltså i den nya fastighetsmäklarlagen klara direktiv om att extra hänsyn ska tas till uppdragsgivarens ekonomiska intressen. Vad gäller uppdragsgivarens ekonomiska intressen menar Melin (2010, s.132) att dessa är olika, beroende på om uppdragsgivaren är en säljare eller en köpare. Enligt Melin ska fastighetsmäklaren, då uppdragsgivaren är en säljare, verka för att få ut ett så högt försäljningspris som möjligt för bostaden. I de fall uppdragsgivaren är en köpare ska fastighetsmäklaren verka för ett så lågt försäljningspris som möjligt. Melin kommenterar det sistnämnda i en intervju i tidningen FastighetsMäklaren 2 (2010, s.37) med att detta lagrum innebär ett särskilt problem som lagstiftaren inte tycks ha tänkt på. Enligt fastighetsmäklarlagen ska ersättning till mäklaren normalt utgå i form av provision, det vill säga en procentsats av köpeskillingen. Att en köpmäklare ska få mer betalt ju högre pris ett objekt säljs för innebär ett ekonomiskt incitament som går rakt emot köpmäklarens skyldighet att arbeta mot ett så lågt försäljningspris som möjligt.

”Enligt min uppfattning kan en köpmäklare – trots lagtextens ordalydelse – inte åta sig ett sedvanligt provisionsuppdrag, eftersom det skulle strida mot mäklarens lojalitetsplikt mot uppdragsgivaren. Uppdraget får istället ingås mot ett fast arvode eller, om det nu är praktiskt möjligt att konstruera, mot en reviderad provisionsskala där mäklarens ersättning blir högre ju lägre priset på objektet blir.” (Melin Magnus, FastighetsMäklaren 2 2010, s.37)

I regeringens offentliga utredning ”Fastighetsmäklaren och konsumenten, SOU 2008:6” (2008, s.107) utreds frågan om mäklarens roll som opartisk mellanman bör förändras och om ett system med både köp- och säljmäklare bör införas. I utredningen läggs både för- och nackdelar för en sådan förändring fram. Några argument som talar för att ändra fastighetsmäklarens roll till att vara uppdragsgivarens ombud är att en mäklare då med större tydlighet kan företräda sin uppdragsgivare i ett förhållande där parternas intressen, i vart fall i den affärsmässiga delen, sinsemellan är oförenliga. En ändring av mäklarens ställning skulle vidare kunna vara en fördel för uppdragsgivarens motpart eftersom det blir tydligare att han eller hon eventuellt behöver skaffa sig sakkunskap om tekniska och juridiska frågor genom en egen rådgivare. Motparten skulle dessutom då själv få välja sin rådgivare. Lagstiftningen skulle vid en förändring av mäklarens roll dessutom i större omfattning komma att stå i överensstämmelse med utländsk rätt. Det skulle kunna förenkla förfarandet vid internationella förmedlingsuppdrag.

Vidare anges i utredningen flera skäl som talar mot att mäklarens roll som opartisk mellanman bör ändras. En mäklare vidtar till exempel under förmedlingsuppdraget en rad

åtgärder, bland annat sammanställer han eller hon fakta, marknadsför objektet, ger upplysningar om allmän prisnivå, handhar budgivning och hjälper parterna att upprätta köpehandlingar som uppfyller lagens krav. När mäklaren utför dessa uppgifter hjälper han eller hon i stora delar båda parter och då ligger det ett värde i att mäklaren är skyldig att beakta båda parternas intresse. I utredningen anges även att om mäklaren endast skulle tillvarata den ena partens intressen och motparten inte har en egen rådgivare skulle en opartisk person behövas som hjälper till med en del av åtgärderna, bland annat med upprättande av de nödvändiga kontraktshandlingarna. Avsaknaden av rådgivare hos motparten skulle också innebära att balansen mellan parterna skulle snedvridas, om till exempel köparen inte har råd att anlita en köpmäklare. Vidare anges det i rapporten att det nuvarande systemet med en opartisk fastighetsmäklare för både köpare och säljare borde vara billigare för konsumenten än ett system med köpar- och säljarmäklare, då två stycken mäklare i längden inte kan arbeta för samma ersättning som en. Detta kan innebära en risk för att betalningsutrymme för tjänsten inte finns på många områden i Sverige.

I rapporten poängteras också att den nuvarande lagen varken hindrar köparen eller säljaren att anlita varsin mäklare eller rådgivare. Vidare anser man mot denna och tidigare återgiven bakgrund att en lagändring om mäklarens roll som opartisk mellanman inte bör förändras.

5.9 Fastighetsmäklarnämnden

Vid kontakt via e-post med FMN uppger de att de hittills inte har haft några ärenden som berör köpmäklare eller som kan anses sätta praxis för deras utövning. De ser inte heller några problem med att de ska lyda under fastighetsmäklarlagen utan ser denna som tillämplig även på köpmäklare då den i 2011 års upplaga blivit anpassad, i och med att ”säljaren” bytts ut mot ”uppdragsgivaren”, för att även kunna reglera dessa frågor.

De poängterar att samma förutsättningar måste gälla vid en affär med två inblandade mäklare som vid en affär med en mäklare vad gäller att mäklaren inte får agera ombud för sin uppdragsgivare.

”15 § En fastighetsmäklare får inte som ombud företräda säljare gentemot köpare eller köpare gentemot säljare. Mäklaren får dock åta sig begränsade uppgifter.”

Dock görs ett undantag då paragraf 22 enligt FMN inte borde anses gälla för köpmäklare.

”22 § Upphör uppdragsavtalet utan att fastigheten överlåtits, ska fastighetsmäklaren upplysa säljaren om att en senare överlåtelse kan ge mäklaren rätt till ersättning.”

6 Resultat

6.1 Köpare utan köpmäklare

Ur intervjuerna som är gjorda med bostadsköpare vilka inte anlitat köpmäklare går det att utläsa en stor variation av hur köpprocessen har uppfattats. Det finns till nästan varje fråga både svar som visar på en positiv uppfattning och svar som visar på en negativ uppfattning av de olika delarna i köpprocessen. Detta tillsammans med att tre av fyra intervjupersoner säger sig kunna vara intresserade av att i framtiden anlita en köpmäklare, ger indikationer om att det kan finnas behov av en köpmäklartjänst vid åtminstone en del av affärerna. Samtliga intervjupersoner anger att de inte känt till att en tjänst som köpmäklare existerar i Sverige, en köpare nämner dock att han/hon kände till att det existerar en sådan tjänst i vissa andra länder.

6.2 Köpare med köpmäklare

Den samlade uppfattningen hos de intervjuade bostadsköparna som anlitat köpmäklare är att de är nöjda med tjänsten och upplevt den som en klar fördel vid flyttningar på längre avstånd. Utöver flyttens sträcka framkom det att en avgörande faktor för anlitaandet av köpmäklare var att få en sakkunnig på sin sida. Alla de intervjuade köpte en fullständig tjänst som sträcker sig från början av köpet till påskrift av kontraktet. Detta upplevdes av alla som det bästa alternativet för fastighetsaffärer där köparen befinner sig långt ifrån köpobjektet, då köpmäklarens effektivisering av bostadssökandet märks tydligast på ett fullständigt uppdrag. Alla köpare anger att de kan tänka sig att anlita en köpmäklare igen och då framförallt om de flyttar en längre sträcka till ett område där de inte har någon koll på marknaden.

6.3 Intervju med fastighetsmäklare

Enligt de intervjuade fastighetsmäklarna så är det i Sverige lätt för köpare att själva hålla koll på fastighetsmarknaden och då främst med hjälp av hemnet.se men även med hjälp av andra medier som underlättar köparens sökande efter en ny bostad. Detta tillsammans med ett sedan länge inarbetat system med en mäklare som jobbar på uppdrag av säljaren och som enligt lag måste tillgodose båda parterns intressen är enligt fastighetsmäklarna främst det som håller tillbaka utbredningen av köpmäklartjänsten. Av de fyra intervjuade fastighetsmäklarna så uttrycker två att de ibland känner en viss tveksamhet vad gäller fastighetsmäklarens opartiskhet i praktiken då de jobbar på uppdrag av säljaren. De menar att lagen om att uppdragsgivarens ekonomiska intressen går före köparens ekonomiska intressen är något som gör det svårt att verka opartiskt gentemot en köpare även i andra frågor. Hälften av de intervjuade tror att det finns ett behov av köpmäklare i Sverige, men samtliga tror också att det kan bli svårt att få folk att betala för denna tjänst då den är förhållandevis dyr. De menar att det redan är mycket pengar inblandade i en bostadsaffär, och att köparna hellre lägger pengarna direkt på en bostad än på en extra mäklare. Den

hälft som anser att en efterfrågan finns säger att detta framförallt fungerar hos välbärgade köpare, då det troligtvis är dem som kan tänka sig att betala extra för tjänsten.

6.4 Intervju med köpmäklare

De tre intervjuade köpmäklarna har varit verksamma som köpmäklare i ett, fyra respektive fem år. Under sin tid som yrkesverksamma köpmäklare tycker sig två ha sett en ökning i efterfrågan på deras tjänst men en tycker inte att intresset har förändrats. Trots att två säger att intresset har gått upp upplever de fortfarande att efterfrågan är låg. Detta tycks enligt samtliga intervjuobjekt bero på att majoriteten av Sveriges befolkning inte känner till att tjänsten existerar. De tror dock att behovet finns där, men ingen av de som medverkar i denna studie gör i nuläget någon marknadsföring utöver sin egen hemsida, utan de litar till att bostadsspekulanter som är intresserade av en sådan tjänst som de erbjuder själva hittar till deras hemsidor. Deras typiska kunder beskrivs främst som personer som flyttar från utlandet till Sverige, men även personer som flyttar inom Sverige men ursprungligen kommer från ett annat land där köpmäklare används mer frekvent tycks vara en stor kundgrupp. De tror alla att marknaden finns där men att det kommer att ta tid att nå fram till den i och med att köpmäklare fortfarande är ett relativt nytt begrepp på den svenska marknaden. Ingen av de intervjuade har sett eller själva känt av några problem med lagen.

6.5 Köpmäklare i utlandet

Av de fyra som svarade på enkäten i utlandet arbetar tre i England och en arbetar i Kalifornien, USA. I England har köpmäklare enligt de engelska respondenterna funnits på marknaden sedan 1980-talet. Respondenten i USA visste inte hur länge det hade förekommit köpmäklare i USA men skrev att det kändes som att det funnits alltid. Den största skillnaden mellan länderna är att betalningen sker i Kalifornien av säljaren och det finns då ingen anledning för köparen att inte anlita en köpmäklare, medan det i England är köparen själv som betalar. Detta gör att det i Kalifornien i stort sett alltid anlitas en köpmäklare medan det i England är en tjänst som används mer av välbärgade personer. De engelska köpmäklarna anger att det brukar oftast gälla bostäder som ligger i prisklassen mellan 800 000 – 1 000 000£ och uppåt (9 000 000-12 000 000kr).

6.6 Intervju mäklarsamfundet

Mäklarsamfundet och deras kundombudsman, Titti Öhrn, som intervjuades i uppsatsen ställer sig positiva till en eventuell utveckling av köpmäklartjänsten, men pekar också på en del brister i den svenska fastighetsmäklarlagen, då det till exempel blir svårt för en köpmäklare att utöva en sådan tjänst till fullo. Då lagen tydligt säger att mäklaren inte får agera ombud får någon utav parterna. Ett annat problem som de tycker uppstår är att det blir svårt att ta betalt för en köpmäklartjänst då betalning för ett fastighetsmäklarpuppdrag enligt fastighetsmäklarlagen vanligtvis ska utgå i form av en provision, som blir högre ju högre köpeskillingen blir för bostaden. Kundombudsmannen för mäklarsamfundet säger

att intresset har minskat för köpmäklartjänsten. Under 2010 var det en intressetopp som märktes på antalet telefonsamtal på ämnet men det har sedan dess avtagit. Hon känner inte heller till några ärenden hos FMN med köpmäklare inblandade. Istället för att en komplett köpmäklartjänst skulle utvecklas och praktiseras på marknaden så tror hon mer att delar av en komplett köpmäklartjänst kan komma att erbjudas för att komplettera den nuvarande fastighetsmäklartjänsten. En av de stora tjusningarna med just fastighetsmäklarjobbet är också att få känna i slutet av en genomförd förmedling att den har blivit lyckad och att man själv har rott i land en överenskommelse mellan säljare och köpare.

6.7 Enkätundersökning

Medvetenheten om köpmäklartjänstens existens är generellt sett mycket låg, näst intill obefintlig. Cirka nio tiondelar säger sig varken känna till vad en köpmäklare är för något eller att det finns mäklare som erbjuder köpmäklartjänsten.

Undersökningen visar på att en fjärdedel av respondenterna anser att det är svårt att på egen hand hitta en bostad. Lika stor andel anser sig inte ha den tid som krävs för att hålla sig uppdaterad på bostadsmarknaden. Behovet avseende köpmäklarens hjälp med att söka efter bostäder tycks således finnas, om än detta är lågt.

Det tycks finnas många bostadsspekulanter som inte anser sig ha speciellt bra koll på vilka förpliktelser som en köpare har vid ett bostadsköp. Dock känner en övervägande majoritet sig trygga inför en bostadsaffär, samtidigt som de tycker att säljarens fastighetsmäklare räcker till som rådgivare för köparen. I vissa delar av köpprocessen finns det större behov av professionell rådgivning än andra. Det spekulanterna oftast vill ha hjälp med är upplysning om köpobjektets marknadsvärde, analyser och tolka köpekontrakt samt se till att budgivningen går rätt till. Av detta kan sammanfattas att behovet av professionell rådgivning tycks finnas i viss utsträckning. Det som talar emot att den professionella rådgivningen bör komma från en köpmäklare är att en övervägande majoritet anser att säljarens mäklare räcker till som rådgivare.

Generellt sett ställer sig allmänheten positiv till att anlita professionell rådgivning och sökhjälp inför ett bostadsköp. Dock ställer sig de flesta neutrala till hur sannolikt det i framtiden är att man faktiskt kommer att anlita en köpmäklare, och den överlägset avgörande faktorn är tjänstens pris. Hos personer som har letat efter bostad i över två år är intresset för professionell sökhjälp och rådgivning avsevärt större jämfört med genomsnittet.

Bland människor i det högsta inkomstspannet har efterfrågan på köpmäklartjänsten visat sig vara mindre jämfört med genomsnittet. Detta trots att denna kategori människor i avsevärt större utsträckning säger sig ha otillräckligt med tid för att hålla sig uppdaterad på boendemarknaden och anser att det är svårt att hitta bostad på egen hand, jämfört med genomsnittet. Människor som tidigare har köpt bostad är generellt sett mer positiva till att anlita professionell sökhjälp än de som inte tidigare har genomfört ett bostadsköp.

6.8 Lagen

Det finns inget i nuvarande lag som hindrar utövning av köpmäklartjänsten. En köpmäklare är likt en normal fastighetsmäklare skyldig att följa fastighetsmäklarlagen (FML). Den enda paragraf i FML som inte anses omfatta köpmäklare är paragraf 22. Någon särskild lag avseende köpmäklare finns ej.

En konsument som anlitar en köpmäklare har rent juridiskt sett en fördel då han eller hon får en fastighetsmäklare som enligt lag måste ta till vara köparens ekonomiska intressen före säljarens. Denna fördel får köparen inte om endast en säljmäklare finns med vid en bostadsaffär, då mäklaren i dessa fall är skyldig att ta till vara säljarens ekonomiska intressen först.

En utveckling i form av ett förtydligande av fastighetsmäklarens roll som opartisk mellanman har i fastighetsmäklarlagen gjorts, där det anges att en fastighetsmäklare får vara partisk när det gäller uppdragsgivarens ekonomiska intressen. Detta innebär i praktiken för en köpmäklare att han eller hon ska verka för att köpeskillingen för en fastighet blir så låg som möjligt. Detta leder i sin tur till ett särskilt problem med nu gällande lagstiftning, där det anges att en fastighetsmäklare normalt sett ska ha betalt genom provision, det vill säga en viss procentsats ur köpeskillingen. Denna ersättningsform är inte möjlig för en köpmäklare då denna ska verka för ett så lågt försäljningspris som möjligt, varpå han eller hon således skulle få mindre betalt ju bättre arbetet genomförts. På detta område krävs en lagändring eller förtydning för hur en köpmäklare kan ta betalt.

Fastighetsmäklarens roll som opartisk mellanman och representant för både köpare och säljare är viktig i många avseenden när det gäller yrkesutövandet. Detta system fungerar bra och det bör därför inte förändras till förmån för ett system med två partiska fastighetsmäklare som representerar varsin part i affären.

6.9 Slutligt resultat

Svenska bostadsspekulanter har dålig till ingen kännedom om att köpmäklartjänsten existerar då minimal marknadsföring görs. Även behovet är lågt bland svenska bostadsköpare då de är bra skyddade genom säljarens fastighetsmäklare som enligt lag även ska tillgodose köparens intresse. Dock är behovet större vid speciella fall, och då framförallt hos personer som flyttar från utlandet till Sverige, men också när personer flyttar längre sträckor inom Sverige.

Skälet till att det är svagt intresse för köpmäklare i Sverige tordes därför bero främst på allmänhetens omedvetenhet men i en kombination med avsaknad av behov.

Bilden nedan illustrerar följande sammanhang mellan medvetenhet och behov. Krysset sitter mitt i ”känner inte till” då kännedomen genom enkät och intervjuer verkar ligga nära noll, behovet har visat sig finnas men i liten utsträckning och sitter därför mitt emellan ”finns behov” och ”finns inget behov”. Detta redovisas i figur 6.9.1.



Figur 6.9.1

7 Analys

Lagen

Fastighetsmäklarlagen har som tidigare nämnts utarbetats utifrån den traditionella fastighetsmäklartjänsten, det vill säga arbetssättet där fastighetsmäklaren arbetar på uppdrag av köparen. Dock råder det inga tveksamheter, varken i lagtext eller hos de verksamma i branschen, att det är fullt lagligt att arbeta som köpmäklare, förutsatt att man följer fastighetsmäklarlagens och god fastighetsmäklarseds riktlinjer.

Även om det teoretiskt sett enligt lagen föreligger juridiska fördelar för en köpare att anlita en köpmäklare, till exempel genom att köparen får en expert som ska verka för en så låg köpeskilling som möjligt, betyder inte det att det i praktiken får någon effekt. En säljare har oftast också en fastighetsmäklare som i sin tur ska verka för ett så högt försäljningspris som möjligt, vilket strävar mot köpmäklaren. Om det samtidigt finns flera intresserade spekulanter av ett bostadsobjekt som är till salu och det uppstår budgivning finns det inte mycket en köpmäklare kan göra för att påverka försäljningspriset. Rent juridiskt är det därför tveksamt om köpmäklaren i praktiken fyller någon direkt funktion.

Medvetenhet

Det arbetssätt som fastighetsmäklare idag normalt sett arbetar efter, det vill säga där fastighetsmäklaren representerar både köpare och säljare är i Sverige väldigt djupt rotat och inarbetat. Detta, i kombination med att fenomenet köpmäklare är något relativt nytt på marknaden, anges av många som orsaken till att allmänheten inte känner till att köpmäklartjänsten existerar. Faktumet att inte någon av de köpmäklare som har intervjuats i detta arbete, eller övriga verksamma köpmäklare för den delen, tycks ha vidtagit några särskilda åtgärder för att marknadsföra tjänsten tordes också vara en bidragande faktor till att allmänheten inte känner till att köpmäklartjänsten existerar. Framförallt på grund av att

en tjänst i sig är abstrakt och därför är svår att visa upp för potentiella konsumenter och därmed kräver särskild marknadsföring i form av konkreta bevis.

Medvetenheten kan ses som den mest avgörande faktorn till att det råder brist på efterfrågan av köpmäklare. Det finns flera saker som tyder på detta, till exempel att en av de intervjuade köpmäklarna i samband med publicitet i media upplevde att både intresset för köpmäklartjänsten och antalet uppdrag ökade kraftigt. I exempelvis USA och England, där köpmäklartjänsten är allmänt känd används tjänsten flitigt. Även detta visar att det finns ett tydligt samband mellan medvetenhet om tjänstens existens och dess efterfrågan.

Beteende

Vid uppsatsens början var ett av målen att utröna om det finns ett behov av köpmäklare på den svenska marknaden. För att kunna avgöra hur detta behov uppkommer hos en bostadsköpare, behövdes en mindre kartläggning av vilka personliga egenskaper hos en bostadsköpare som kunde tänkas vara avgörande för hur pass troligt det är att denne skulle vilja anlita en köpmäklare. De fyra faktorer som under arbetets gång arbetats fram som faktorer som kan avgöra om en köpmäklare kommer att anlitas är – bostadsköparens ekonomiska ställning, tidigare erfarenhet av bostadsköp, om flytten sker lokalt eller över en längre sträcka samt om flytten sker privat eller med hjälp av ett företag.

I intervjuerna med köpmäklare framgår att en köparens ekonomiska ställning har en stor inverkan på om en köpmäklare är aktuellt för köparen. Två av tre intervjuade köpmäklare säger att de som använder sig av deras tjänster främst är välbärgade personer som inte är så priskänsliga. Ur enkätundersökningen i detta arbete framkommer dock att de som tjänar mest också är de som inte ställer sig positivt till att anlita professionell hjälp, detta beror troligtvis på att denna grupp också svarat att de tänker flytta först om några år eller när det rätta objektet dyker upp på marknaden. Även om personerna i de lägre inkomstintervallen anger att det skulle kunna vara intresserade av att anlita hjälp så svarar dessa också att det i så fall skulle bli en stor fråga om priset på en sådan tjänst. De flesta ställer sig alltså positivt till att anlita en köpmäklare frågan är bara om dessa kan tänka sig att betala det relativt höga priset som det kostar att anlita denna tjänst.

De som tidigare har köpt bostad ställer sig i större utsträckning positivt till frågan om de skulle kunna tänka sig att anlita en köpmäklare jämfört med de som inte tidigare har köpt bostad.

Huruvida flytten sker inom ett mindre område eller över en längre sträcka har också visat sig ha betydelse för hur angelägen en köpare är att anlita en köpmäklare. Om den nya bostaden befinner sig på ett kortare avstånd så är det lättare för köparen att både gå på visningar samt hålla sig uppdaterad om marknadsläget på de olika områdena som kan vara av intresse för köparen, och därav minskar behovet för en sådan tjänst. På samma sätt ökar intresset ju längre bort från ens hemmarknad som flytten sker, då det blir svårt att gå på visningar och veta i vilket område man ska leta. Detta styrks av samtliga köpmäklare som anger att en stor del av deras kunder är personer som flyttar från utlandet och till Sverige.

Behov

Utifrån insamlad data kan utläsas att det finns flera problemområden bland köparna som de inte upplever att de själva har kontroll över. De två vanligaste delmomenten som köparna uttrycker oro kring är att de är rädda att betala ett överpris för en bostad samt att budgivningen inte sköts på rätt sätt. I båda dessa områden är säljmäklaren styrande och står partisk till säljaren vilket är en bidragande orsak till orolighet hos köpare. En konsument som har hjälp av en köpmäklare skulle genom köpmäklarens expertis kunna få information om marknadsvärde för en viss bostad samt en professionell kontroll av budgivningen, och i allmänhet få en större förståelse för hur processerna i en bostadsaffär fungerar.

Ett annat stort orosmoment som framgår enligt insamlad data är att köpare tenderar att vara osäkra inför en kontraktskrivning. Vid en kontraktskrivning är en fastighetsmäklare opartisk och skall tillvarata båda parter intressen på lika villkor. Därmed borde det teoretiskt vara så att en köpmäklare inte kan bidra med något som är till köparens fördel. Rent praktiskt så kan ändå en köpmäklare bidra med en viss trygghet genom att hjälpa köparen att kontrollera att kontraktet är skrivet även till hans bästa. Otryggheten i sig kan skapa ett behov av en köpmäklare som kan bidra med trygghet genom många delar i köpprocessen.

En annan faktor som vissa köpare upplever som ett jobbigt moment är att leta efter nytt boende, många av respondenterna uppfattar det som tidskrävande. Detta även om de flesta bostäder som är till salu finns att hitta på hemnet.se. En anledning till att det upplevs som tidskrävande att hitta ett nytt boende är att det i större områden, städer, finns en större efterfrågan av vissa bostadsobjekt vilket resulterar i ökad konkurrens om samma objekt och chansen att komma ut som vinnare i en budgivning minskar. Detta resulterar sannolikt i att man får titta på allt fler objekt och därmed lägga ner ännu mer tid på sitt sökande. I dessa fall så är i praktiken det enda en köpmäklare kan göra för att bidra till att korta ner köparens sökprocess att erbjuda köparen bostäder vilka är till salu men som inte kommit ut på den öppna marknaden. I dessa fall får köparen en chans att köpa objektet utan större konkurrens från andra köpare.

När det gäller målgruppen höginkomsttagare så visar resultatet att de är mindre positivt inställda till att anlita en köpmäklare jämfört med andra målgrupper. Vad som inte framgår av resultatet är att en majoritet av dessa människor i enkätundersökningen har angivit att de troligen inte kommer flytta för ens om några år eller endast om det rätta objektet dyker upp. Trots att dessa personer alltså har problem i sitt bostadssökande i form av tidsbrist så har de inte för tillfället behov av att göra något åt detta.

Köparna verkar trygga i att det används en och samma fastighetsmäklare för båda parter, då denne också måste se till deras intressen förutom den ekonomiska biten. Det verkar därmed inte föreligga ett stort behov av en köpmäklare. En sak som dock efterfrågas är tillgång till information vilket en köpmäklare förmodligen bättre skulle kunna tillgodose jämfört med en säljmäklare då denna kanske inte har tillräckligt med tid för att kunna hjälpa en köpare genom hela processen.

8 Diskussion

En ändring av fastighetsmäklarlagen som innebär att fastighetsmäklaren får möjlighet att agera ombud åt en av parterna skulle troligtvis göra köpmäklartjänsten mer attraktiv för en konsument. Mäklaren skulle då helt kunna representera sin uppdragsgivare och även kunna agera ombud åt denne. En sådan ändring skulle innebära att tjänsten kan utnyttjas till fullo. I andra länder där köpmäklartjänsten är bättre etablerad är lagen utformad på liknande sätt, det vill säga att mäklaren inte behöver beakta både köparen och säljarens intressen. Innan en sådan förändring skulle kunna bli aktuell måste troligtvis de aktiva köpmäklarna öka sin andel av antalet köp de är delaktiga i, i förhållande till det totala antalet bostadsköp som idag genomförs i Sverige, då andelen köp på den svenska marknaden som innefattar köpmäklare idag är liten.

För att upplysa marknaden om att köpmäklartjänsten existerar så krävs det en omfattande marknadsföringsplan, vilket är förenat med mycket höga kostnader. Detta tycks inte vara något som ligger speciellt nära i tiden för de aktörer som intervjuats i detta arbete, då deras nuvarande arbetsmodell troligtvis räcker för att tjäna pengar på som det är.

En implementering av marknaden skulle kunna ske genom att de erbjuder sina tjänster i form av de deltjänster som redan idag ingår i den fulla köpmäklartjänsten. På så sätt kan en köpare lättare välja vilken del just dem vill ha hjälp med, även priset skulle då kanske kännas mer motiverat. Om detta skulle vara att föredra jämfört med hur lagen och utövningen är utformad i Sverige idag går dock att diskutera. I länder som har en mer utbredd användning av köpmäklare har de också väldigt begränsade möjligheter att som bostadsköpare hitta objekt på egen hand då de saknar medier så som hemnet.se och liknande.

Man kan ställa sig frågan om köpmäklaren fyller någon större funktion när det gäller att agera rådgivare på bostadsmarknaden. Även om köparna uttrycker en särskild oro för att budgivningen inte sköts korrekt samt en rädsla för att betala överpris för en bostad så ska det inte krävas en extra mäklare för att säkerställa köparens intressen i dessa frågor. Säljmäklaren ska trots allt tillvarata även köparens intressen, vilket i praktiken innebär att köparen kan få hjälp med denna typ av problematik. En säljmäklare som inte hjälper en köpare med det han enligt lag är skyldigt att göra begår tjänstefel, vilket innebär att en köpmäklare endast fyller en funktion då en säljmäklare missköter sig. Detta ska egentligen inte heller behövas, då det är fastighetsmäklarnämndens jobb att kontrollera att fastighetsmäklarna i Sverige sköter sig korrekt.

Vad som har konstaterats under detta arbete, är att det idag inte finns någon aktör som enbart erbjuder köpmäklartjänsten. Då uppstår ännu en fråga som också bör ställas; skulle detta vara lönsamt rent ekonomiskt för en utövare? Och som marknaden ser ut idag blir troligtvis svaret att ett sådant kontor skulle få det svårt ekonomiskt. Detta är också något som bekräftas i och med att det arbete som gjorts på ämnet köpmäklare 2010, intervjuade tre stycken byråer i stockholmsområdet som specialiserat sig på köpmäklartjänsten. När detta arbete inleddes söktes dessa byråer på internet utan resultat. Av detta att döma har

dessa byråer haft det svårt att skapa ett intresse för tjänsten och därmed fått in för att få uppdrag för att hålla sig ekonomiskt flytande.

9 Slutsatser och framtida arbete

Fastighetsmäklarna i Sverige har idag en arbetsmodell som enligt dem själva, Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet fungerar tillfredsställande. Arbetsmodellen bygger på att en fastighetsmäklare vid en fastighetsaffär representerar både säljaren och köparens intressen. På grund av att detta system sedan länge har visat sig vara fungerande har systemet etablerats på marknaden och blivit allmänt känt som det korrekta tillvägagångssättet att genomföra en fastighetsaffär ihop med en fastighetsmäklare. Faktumet att det redan finns ett fungerande system som detta gör det svårt att införa en ny fastighetsförmedlingstjänst liknande köpmäklartjänsten, särskilt då denna skiljer sig relativt mycket från den traditionella arbetsmetodiken.

Nuvarande lagstiftning ger full möjlighet att agera som köpmäklare. Den lagstiftning som gäller för fastighetsmäklare gäller också för en köpmäklare, med undantag för 22 § fastighetsmäklarlagen.

Ett behov av köpmäklartjänsten tycks finnas i Sverige, om än detta är lågt. Generellt sett är folk positiva till att anlita professionell hjälp inför ett bostadsköp, men många anger att kostnaden för tjänsten är avgörande för om man i verkligheten kan tänka sig att köpa denna tjänst. Detta återspeglas framförallt i den kategori människor som använder sig av tjänsten, där välbärgade kunder är klart överrepresenterade. Enligt köpmäklarna själva så är det aldrig förstagångsköpare som anlitar köpmäklare, vilket tycks bero på att dessa oftast har mindre pengar att röra sig med samtidigt som de underskattar det omfattande arbete som ofta krävs för att på egen hand hitta och köpa en bostad. I vissa delar av köpprocessen uttrycker bostadsspekulanter en särskild orolighet där det gärna efterfrågas hjälp av en expert, vilket lämpligtvis kan vara i form av en köpmäklare. Sammanfattningsvis kan man konstatera att behovet av tjänsten finns hos vissa spekulanter, men att det är få som kan tänka sig och har möjlighet att betala för den.

Det är uppenbart att väldigt få bostadsspekulanter känner till att köpmäklartjänsten existerar. Detta är något som köpmäklare, fastighetsmäklare, och bostadsspekulanter tillsammans kan intyga. Några av anledningarna till detta tycks vara att tjänsten inte har funnits speciellt länge på marknaden, att dagens arbetssätt är fungerande och väl inarbetat och att tjänsten knappt har marknadsförts av verksamhetsutövarna. Allmänhetens omedvetenhet om tjänstens existens tycks vara den absolut största faktorn till att efterfrågan på tjänsten är låg, vilket intygas av samtliga intervjuade verksamma köpmäklare. Det säger sig självt att om man inte känner till att en viss tjänst existerar så varken direkt efterfrågar man den eller använder sig av den. De intervjuade köpmäklarna anser själva att om köpmäklartjänsten får etableras och bli mer känt på den svenska marknaden så kommer intresset och efterfrågan på tjänsten att öka. Övriga intervjuade aktörer på marknaden uttrycker dock en viss tveksamhet till om tjänsten faktiskt behövs. De intervjuade

fastighetsmäklarna anser nämligen själva att de kan erbjuda i princip allt de en köpmäklare erbjuder köparen vid en bostadsaffär kostnadsfritt, med undantag för aktivt sökande av bostad.

10 Källförteckning

Litteratur

- Baines, P. Fill, C. & Page, K. (2008). *Marketing*. New York: Oxford University Press.
- Hassmén, Nathalie, & Hassmén, Peter. (2008). *Idrottsvetenskapliga forskningsmetoder*. Stockholm: SISU Idrottsböcker.
- Jingryd & Segergren (2009). *Fastighetsförmedling*. Mäklarsamfundet service i Sverige AB
- Kvale, Steinar, & Brinkmann, Svend. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Magnus, Melin. (2007). *Fastighetsmäklarlagen – en kommentar*. Författarna och Nordstedts Juridik AB.
- Patel, Runa & Davidson, Bo. (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur AB.

Vetenskapliga artiklar

- Baryla, A, Edward & Zumpano, V, Leonard. (1995). *Buyer Search Duration in the Residential Real Estate Market: The Role of the Real Estate Agent*. The Journal of Real Estate Research.
- Elder, W, Harold, Zumpano, V, Leonard & Baryla, A, Edward. (1999) *Buyer Search Intensity and the Role of the Residential Real Estate Broker*, Journal of Real Estate Finance & Economics, 18(3), 35.
- Lindqvist, Victoria. & Samuelsson, Frida. (2010) *Bristen på köpmäklare I Sverige – en förtroendefråga?*
- Marsch, A, Gene & Zumpano, V, Leonard. (1988). *Agency Theory and the Changing Role of the Real Estate Broker: Conflicts and Possible Solutions*. The Journal of Real Estate Research.
- Yavas, A. (2007). *Introduction: Real Estate Brokerage*. J Real Estate Finan Econ.
- Zumpano, V, Leonard. Elder, W, Harold & Baryla, A, Edward. (1996). *Buying a house and the decision to use a real estate broker*. Journal of Real Estate Finance and Economics, 13(2), 169-181.

Elektroniska källor

- Fastighetsmäklarnämnden (2011). Konsument. [Elektroniskt]. Stockholm: <<http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=1895>> [2012-05-08].
- Mäklarsamfundet. Om mäklarsamfundet. [Elektroniskt]. Stockholm: <<http://www.maklarsamfundet.se/maklartemplates/Page.aspx?id=299>> [2012-05-09].
- Malmö Högskola. (2011). Fastighetsmäklarbranschen internationellt. [Elektroniskt]. Malmö: <<http://www.mah.se/Utbildning/SGFPR/Internationellt/>> [2012-05-14].
- Regeringen. (2010). Regeringens proposition - 2010/11:15 Ny fastighetsmäklarlag. <http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Propositioner-och-skrivelser/Ny-fastighetsmaklarlag_GY0315/?text=true> [2012-05-21].

Regeringens offentliga utredning. *Fastighetsmäklaren och konsumenten*. SOU 2008:67.
<<http://www.regeringen.se/content/1/c6/09/68/75/bb89d80b.pdf>> [2012-05-21]

Tidsskrifter

Melin, Magnus. (2010). *Köpar- och Säljmäklaren Varandras Spelbilder*. FastighetsMäklaren. nr.2, s.37.

Muntliga källor

Alcut, L. Köpmäklare, Ekenstam (15 min) 2012-04-24.

Dahlström, M. Vice-VD, Husmanhagberg (16 min), 2012-04-24.

Hellberg, F. Fastighetsmäklare, Länsförsäkringar fastighetsförmedling (18 min), 2012-04-23.

Hillerström Vagli, C. Grundare/VD, Bostadsrådgivning och fastighetsförmedling (13 min), 2012-04-27.

Kjellberg, H. Fastighetsmäklare, Axelssons fastighetsbyrå (13 min) 2012-04-27.

Litén, J. Fastighetsmäklare, Västsvenska fastighetsbyrån (6 min) 2012-04-23.

Vasic, A. Fastighetsmäklare, Västsvenska fastighetsbyrån (6 min) 2012-04-23.

Öhrn, T. Kundombudsman, Mäklarsamfundet (34 min) 2012-05-10.

1.1 Underlag köpmäklarintervjuer

Hur länge har du jobbat som köpmäklare?

Hur kom du på att du skulle bli köpmäklare?

Har intresset för köpmäklare förändrats det senaste? Ökat/minskat? Varför?
Upplever du att allmänheten känner till att köpmäklartjänsten existerar?

Är det en speciell typ av kunder som köper köpmäklartjänsten? Ligger det inom en viss prisklass eller söker dem alla typer av boende?

Hur vanligt är det att utländska kunder kontaktar dig och vill ha hjälp med bostadssökandet?

Hur kommer dina kunder i kontakt med dig/hur får dom reda på att du är köpmäklare?

Tror du att efterfrågan på köpmäklare är såpass stor att det finns plats för fler på marknaden?

Hur många uppdrag får du in per månad/år?

Vilka tjänster erbjuder du som köpmäklare?

Vilka tjänster upplever du är de mest efterfrågade när spekulanter anlitar en köpmäklare?
Vad tycker ”vanliga” mäklare om när en köpmäklare är med i en affär?

Tror du att intresset för köpmäklare kommer att öka i framtiden? Varför?

Uppstår det ofta en förhandling mellan dig som köpmäklare och säljmäklaren när det gäller försäljningspriset vid en affär?

Finns det behov av köpmäklare i Sverige?

Varför tror du att det inte är så vanligt med köpmäklare i Sverige?

Hur är lagen anpassad? Är du registrerad fastighetsmäklare? Varför/varför inte?

1.2 Underlag fastighetsmäklarintervjuer

Hur länge har du jobbat som mäklare?

Tror du att spekulanter idag har den tid som krävs för att hålla sig uppdaterade på boendemarknaden?

Kommer du ofta i kontakt med spekulanter som vill bli kontaktade om ett visst objekt blir till försäljning/eller vill bli införda i ert kundregister? I så fall, hur aktivt följs detta upp?

Finns det lägen där du känner att köparen behöver extra hjälp från någon annan än dig? Vilka lägen och varför?

Tycker du som mäklare att du kan tillgodose köparens intresse till fullo (trots lagen om säljarens ekonomiska intresse)? Läger du samma energi på att se till köparens bästa som du gör med säljaren?

Hur tror du att det hade förändrats för dig som mäklare om köparna hade en mäklare på sin sida? Tror du köparen hade tjänat på det?

Vet du om det finns så kallade köpmäklare i Sverige?

Händer det att spekulanter frågar efter en köpmäklare? I vilket skede och varför?

Har du någon gång stött på en köpmäklare vid en försäljning? I så fall, hur upplevde du det?

Varför tror du inte att köpmäklartjänstens intresse är så stort i Sverige?

Tror du att det finns ett behov av köpmäklare i Sverige? Varför?

Vad tror du om utvecklingen inom mäklarbranschen? Tror du att branschen kommer att utvecklas till att både ha köp- och säljmäklare?

1.3 Underlag för intervjuer av köpmäklarkunder

Hur kände du till att köpmäklare existerade?

Har du köpt någon bostad utan köpmäklare innan eller efter köpet med köpmäklare?

Varför valde du att anlita en köpmäklare?

Hade du ont om tid? Behövde du extra rådgivning?

Hur länge hade du letat innan du valde att anlita en köpmäklare?

Vilken hjälp erbjöds du?

Tycker du att tjänsten var till den hjälp som du hade förväntat dig? Hade du förväntat dig mer?

Kändes det som en extra trygghet att ha hjälp av en köpmäklare, kändes det som att köpmäklaren kunde komma med något nytt eller var det sådant som du redan visste?

Tror du att du hade klarat dig lika bra utan köpmäklaren?

Skulle du anlita en köpmäklare igen?

Hur stor budget hade du avsatt för köpet?

1.4 Underlag för intervjuer av köpare utan köpmäklare

Hur länge letade ni bostad innan ni köpte?

Upplövde du att det var besvärligt eller tidskrävande att leta efter boende?

Fungerade mäklaren bra som en opartisk rådgivare? Vad fungerade bra respektive mindre bra?

Kände du att mäklaren tillgodosedde dina behov som köpare?

Kände du att mäklaren jobbade lika mycket åt dig som åt säljaren?

Kände du som köpare till dina förpliktelser vid köpet? Är det som köpare svårt att ta reda på

dessas?

Kände du dig säker genom köpprocessen?

Var det något speciellt som du var extra osäker på i köpprocessen?

Frågade du någon ”mer kunnig” om hjälp under köpprocessen?

Skulle du kunna tänka dig att anlita professionell hjälp om du ska köpa igen?

Kände du vid köptillfället till att det finns så kallade köpmäklare?

Om du kände till att köpmäklare fanns, varför anlätade du då inte någon?

1.5 Frågor i Enkätundersökningen

Demografi

Kön (*Man, kvinna*)

Ålder (*-25 år, 25-35 år, 36-45 år, 46-55 år, 56-65 år, 66-*)

Civilstatus (*Singel, sambo, särbo, gift*)

Årsinkomst (*-150tkr, 151-250tkr, 251-350tkr, 351-450tkr, 451-600tkr, 601-800tkr, 801-*)

I vilken stad bor du? (*Öppen fråga*)

Frågor

Har du någon gång köpt bostad? (*ja, nej*)

Varför tittar du på bostadsannonser/går på visningar? (*Jag ska flytta inom en snar framtid, Jag ska flytta inom några år, Jag ska flytta om det rätta bostadsobjektet dyker upp annars har jag inga planer på att flytta*)

I vilken stad tittar du främst på bostäder? (*Öppen fråga*)

Hur länge har du aktivt letat efter en ny bostad? (*Jag letar ej bostad, 0 - 6 månader, 6 - 12 månader, 1 - 2 år, 2 - 3 år, 3 - 4 år, 4 - 5 år, 5 år-*)

Var letar du boende? (*Hemnet.se, Blocket.se, Annan internethemsida, Tidningsannonser, Genom kontakt med fastighetsmäklare, Genom familj/vänner/bekanta, Letar ej bostad, Annat*)

Vilken typ av boende letar du efter? (*Friliggande villa, radhus, parhus, bostadsrättslägenhet, gård, tomt, fritidsboende, övrigt*)

Upplever du att det är svårt att hitta nytt boende på egen hand? (*Ja, nej*)

Anser du att du har den tid som krävs för att hålla dig uppdaterad på bostadsmarknaden? (*Ja, nej, men jag tar mig tiden ändå, nej jag har inte den tid som krävs*)

Visste du att alla försäljningar via fastighetsmäklare inte alltid annonseras på exempelvis Hemnet.se eller i tidning? (*Ja, nej*)

Hur väl känner du till dina förpliktelser som köpare? (*1-5*)

Känner du som köpare dig trygg när du ger dig in i en bostadsaffär? (*Ja, nej*)

Tror du att säljarens mäklare räcker till som rådgivare för dig som köpare? (*Ja, nej*)

Vad är du som köpare mest osäker på inför ett bostadsköp?

- *Att jag inte upptäcker en intressant bostad som är till salu*
- *Att jag inte kan bestämma mig om VAR jag vill bo*
- *Att jag inte kan bestämma mig för VILKEN TYP av boende jag ska köpa*

- *Jag är rädd att betala överpris för en bostad*
- *Jag är rädd att budgivningen inte går till på rätt sätt*
- *Jag är rädd att jag ska köpa en bostad som innehåller brister/fel*
- *Jag är osäker när det gäller pantbrev/pantsättning, servitut, bygglov etc*
- *Jag är osäker när det gäller bostadsrätters årsredovisning och ekonomi*
- *Jag är osäker när det gäller köpekontraktet*
- *Jag är osäker på mina förpliktelser som köpare*
- *Annat*
- *Jag är inte osäker på något*

Skulle du kunna tänka dig att, inför en bostadsaffär, köpa en tjänst som innebär att du får professionell hjälp genom hela köpprocessen? Till exempel med att leta efter bostad (även utöver hemnet.se) och få rådgivning med mera? (*Ja, nej*)

Om "JA" på tidigare fråga, vilka särskilda saker är det du skulle vilja ha hjälp med?

- *Att leta efter en bostad*
- *Att gå åt eller med mig på visningar*
- *Att upplysa om bostadens marknadsvärde*
- *Att förhandla med säljaren om bostadens pris*
- *Att se till att budgivningen går rätt till*
- *Att analysera/tolka bostadsrättsföreningars ekonomi*
- *Att analysera/tolka köpekontrakt*
- *Att få upplysning om vilka förpliktelser en köpare har*
- *Att få information om servitut, bygglov, detaljplaner etc*
- *Att få lånelöfte, inteckningar och andra bankärenden*
- *Annat*

Om "NEJ" på fråga 20, varför? (*Öppen fråga*)

Vet du vad en köpmäklare är?

- *Ja, men jag har aldrig använt mig av den*
- *Ja, jag har själv använt mig av en*
- *Nej*

Visste du om att det finns särskilda fastighetsmäklare som jobbar på uppdrag av en köpare, med att till exempel leta bostäder och agera professionell rådgivare inför ett bostadsköp (en så kallad köpmäklare)? *(Ja, nej)*

Hur troligt är det att du kommer att anlita en köpmäklare vid ett framtida bostadsköp? *(1-5)*

- *Vilka faktorer är avgörande för om du kan tänka dig att anlita en köpmäklare eller inte?*
- *Min egen tidsbrist*
- *Min egen okunskap om bostadsköp*
- *Tjänstens pris*
- *Mäklarens expertis*
- *Mitt förtroende för mäklare i allmänhet*
- *Annat*