

2012-10-05



Kringtjänster vid fastighetsförmedling – En studie av konsekvenserna med nya Fastighetsmäklarlagen

Anna-Karin Andersson

EXAMENSARBETE
Fastighetsmäklarprogrammet med inriktning mot fastighetsutveckling
Institutionen för ingenjörsvetenskap

EXAMENSARBETE

Kringtjänster vid fastighetsförmedling – En studie av konsekvenserna med nya Fastighetsmäklarlagen

Sammanfattning

Projektet syftar till att klargöra hur den nya fastighetsmäklarlagen ifrån 2011 har mottagits och vilka konsekvenser den har fått för mäklarnas arbete, när det gäller kringtjänster. Mäklarens arbete har inte förändrats på något radikalt sätt. Tidigare fanns ett arbete med kringtjänster vilka inte fick erhållas arvode för medan det efter lagändringen är möjligt med ersättning. Denna får däremot, enligt den nya lagen, endast vara obetydlig.

Målet med projektet var att ge svar på ett flertal frågeställningar. Att undersöka hur lagen utfallit avseende utbud och efterfrågan av kringtjänster samt utreda om skillnader finns i omfattning av utbud och användande utav kringtjänster vad avser storstad – landsort? Dessutom undersöktes antalet prövade tillsynsärenden och branschens syn på framtiden.

För att utreda frågeställningarna användes den deskriptiva metoden i kombination med den sekundära informationen. Detta för att beskriva och förklara bakgrunden och vilket synsätt branschen haft på frågan om kringtjänster tidigare. För att nå den primära informationen och utreda vilka åsikter och tankar som nu finns gällande kringtjänster användes kvalitativa frågor i samband med att utvalda branschrepresentanter intervjuades. Fastighetsmäklarförbundet (FMF) och Mäklarsamfundet intervjuades för att få en övergripande bild av marknaden. De mäklarbolag som intervjuades, valdes för att de antingen var bland de största i landet eller hade någon knytning till kringtjänstsamarbeten.

Branschen har tagit emot lagändringen på olika sätt. Till exempel får Bjurfors mäklare inte själva del i den ersättning som tillfaller företaget för de kringtjänster som förmedlas utan ersättningen går till administrationen av kringtjänsterna. Länsförsäkringar fastighetsförmedling tar inte ut någon ersättning när det gäller de samarbeten och tjänster de förmedlar. Övriga använder sig av kringtjänsteersättningar i varierande mängd. Branschorganisationerna har skilda utgångspunkter i flertalet frågor och olika synsätt. FMF var när förslaget kom, emot att ersättning för kringtjänster skulle tillåtas och Mäklarsamfundet arbetade för förslaget. FMF förhandlar vissa tjänster som är nära knutna till mäklaryrket åt sina medlemmar, medan Mäklarsamfundet har avvecklat de produkter som de haft. Fastighetsmäklarnämnden har ännu inte prövat något tillsynsärende gällande hantering av kringtjänster och de oklara ersättningsanvisningarna utifrån den nya fastighetsmäklarlagen.

| | |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum: | 2012-05-28 |
| Författare: | Anna-Karin Andersson |
| Examinator: | Dr Kristina Eriksson |
| Handledare: | Pia Larson |
| Program: | Fastighetsmäklarprogrammet med inriktning mot fastighetsutveckling, 180 högskolepoäng |
| Huvudområde: | fastighetsutveckling |
| Poäng: | 15 högskolepoäng |
| Nyckelord: | Fastighetsmäklarlag, kringtjänster, sidotjänster, sidoverksamhet, fastighetsmäklare, fastighetsförmedling, , |
| Utgivare: | Högskolan Väst, Institutionen för ingenjörsvetenskap, 461 86 Trollhättan Tel: 0520-22 30 00 Fax: 0520-22 32 99 Web: www.hv.se |

BACHELOR'S THESIS

Ancillary services at the property intermediary – a study of the impact of the new Real Estate Agents Act

Summary

The project aims to clarify how Sweden's the new Real Estate Agents Act from 2011 has been received and the impact it has had on the estate agents' work, in terms of ancillary services. An estate agent's work has not changed in any radical way. Earlier there was a work around ancillary services which could not be obtained while the fees for the following legislative change are possible with compensation. This may, however, under the new law, only to be insignificant.

The goal of the project was to provide answers to several questions. To investigate how the law outcomes for the demand and supply of related services and to investigate whether differences exist in the extent of supply and use out ancillary services in respect of urban verses- rural areas. The study has also examined the number of enforcement cases and tested the trade's view of the future.

The investigation used descriptive method in combination with the secondary information. First the background and approach, which the industry had on the issue of ancillary services in the past, were described and explained.

To collect the primary information and investigate the opinions and thoughts that are now in force ancillary services, the study applied qualitative issues associated with the selected industry representatives interviewed. The Swedish Real Estate Agents League (FMF), and Real Estate Agents Association interviewed to get an overall picture of the market. The real estate companies interviewed were selected either because they were among the largest in the country or had any linkage to ancillary service collaborations.

The trade has received the amendment in various ways. For example real estate agents that work at Bjurfors Real Estate Agency cannot personally obtain compensation to the company for ancillary services. Instead the remuneration goes to the administration of the ancillary services. Länsförsäkringar Real Estate Agency does not charge any fees in respect of the collaborations and services they provide. Other agencies use ancillary service payments in varying amounts. The trade associations have different points of view in the majority of issues and apply different approaches.

The Real Estate Agents League (FMF) was against the proposal for reimbursement of ancillary services and Real Estate Agents Association worked for the proposal. FMF negotiates certain services closely linked to the trade profession for its members, while Real Estate Agents have discontinued the products they had. The Real Estate Agents Board have not tested any enforcement case concerning management of peripheral services and unclear payment instructions from the new Estate Agents Act.

| | |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Date: | May 28, 2012 |
| Author: | Anna-Karin Andersson |
| Examiner: | Dr Kristina Eriksson |
| Advisor: | Pia Larson |
| Programme: | Real Estate Agency with Property Development |
| Main field of study: | Property Development |
| Credits: | 15 HE credits |
| Keywords: | Estate agents act, peripheral services, ancillary services, sideline, real estate agent, property intermediation |
| 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

Idén till denna uppsats kom från samtal med en mäklare under Högskolan Västs arbetsmarknadsdag, In West. Stort tack till henne!

Tack till alla personer jag har haft kontakt med under resans gång, utan er hade denna rapport inte kunnat genomföras. Ett speciellt tack till de intervjuade respondenterna Carolina Stegman vice VD för Fastighetsmäklarförbundet, Jonas Anderberg Chefsjurist på Mäklarsamfundet. Lennart Hagberg VD för HusmanHagberg, Eskild Möller – Ansvarig tilläggs-tjänster på Svenskfastighetsförmedling, Emil Lahtinen Thuvander – Ansvarig tilläggs-tjänster på Fastighetsbyrån, Mats Ljung VD Bjurfors och Håkan Jonsson, Regionchef Länsförsäkringar Fastighetsförmedling AB. Samt stort tack till min handledare Pia Larson.

Lidköping Juni 2012

Anna-Karin Andersson

Innehåll

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Sammanfattning | i |
| Summary..... | ii |
| Förord..... | iii |
| Nomenklatur..... | v |
| 1 Inledning..... | 1 |
| 1.1 Bakgrund..... | 1 |
| 1.2 Problembeskrivning..... | 2 |
| 1.3 Syfte och målsättning | 3 |
| 1.4 Avgränsningar..... | 3 |
| 2 Metod/tillvägagångssätt | 4 |
| 2.1 Deskriptiv och kvalitativ metod..... | 4 |
| 2.2 Tillvägagångssätt | 4 |
| 3 Teori..... | 7 |
| 3.1 Uppsatser på ämnet | 7 |
| 3.2 Branschen tycker till om kringtjänster | 7 |
| 3.3 En ny fastighetsmäklarlag | 11 |
| 3.4 Fastighetsmäklaren och konsumenten SOU 2008:6..... | 11 |
| 3.5 Lagrådsremiss till ny fastighetsmäklarlag..... | 15 |
| 3.6 Proposition till ny fastighetsmäklarlag..... | 16 |
| 3.7 Samarbeten kringtjänster..... | 16 |
| 4 Datainsamling och resultat..... | 18 |
| 4.1 Kontakt med Fastighetsmäklarnämnden (FMN) | 18 |
| 4.2 Sammanställning av intervjuer med Fastighetsmäklarförbundet (FMF) & Mäklarsamfundet..... | 19 |
| 4.3 Sammanställning av intervjuer med fastighetsmäklar företag..... | 25 |
| 5 Analys och diskussion..... | 31 |
| 5.1 Arbetsdiskussion och utförandeproblem | 34 |
| 6 Slutsatser och framtida arbete | 36 |
| Källförteckning..... | 37 |

Bilagor

- A. Frågor ställda till branschorganisationerna
- B. Frågor ställda till fastighetsmäklar företag
- C. Frågor ställda till Fastighetsmäklarnämnden
- D. Omarbetning av intervju med Fastighetsmäklarförbundet (FMF)
- E. Omarbetning av intervju med Mäklarsamfundet
- F. Omarbetning av intervju med HusmanHagberg
- G. Omarbetning av intervju med Svensk Fastighetsförmedling
- H. Omarbetning av intervju med Fastighetsbyrån
- I. Omarbetning av intervju med Bjurfors
- J. Intervju med länsförsäkringar

Nomenklatur

Branschorganisation: Hjälper medlemmarna med information, lobbying och omvärldsbevakning (Mäklarsamfundet 2009, S. 11). Hit hör Mäklarsamfundet: eg. *Sveriges Fastighetsmäklarsamfund*, branschorganisation för fastighetsmäklare och ska verka för god mäklarsed och tillvarata sina medlemmars intressen (NE 2012). Samt Fastighetsmäklarförbundet (FMF)

Fastighetsförmedling: Med förmedling avses en verksamhet som grundar sig på ett uppdragsavtal och som syftar till att anvisa en motpart med vilken uppdragsgivaren kan träffa avtal om överlåtelse eller upplåtelse (SFS 2011:666 § 1, stycke 2).

Fastighetsmäklare: Person som yrkesmässigt förmedlar bl.a. fastigheter och bostadsrätter (NE 2012).

Fastighetsmäklarnämnden (FMN): Den statliga myndighet som registrerar fastighetsmäklare och som utövar tillsyn över dessa samt informerar om god fastighetsmäklarsed (FMN 2012). Kommer under år 2012 byta namn till Fastighetsmäklarinspektionen.

God fastighetsmäklar sed: Kommenteras i Fastighetsmäklarlagen och utvecklas samt preciseras i praxis. En fastighetsmäklare ska i allt iaktta god fastighetsmäklarsed, vilket innebär även verksamhet förutom rent förmedlingsarbete, t.ex. marknadsföring (Mäklarsamfundet 2009, S. 22).

Kringtjänst/sidotjänst/sidoverksamhet: Med sidoverksamhet menas att mäklaren, mot ersättning, erbjuder en viss tjänst kuten till överlåtelsen (Grauers, m.fl. 2011, s 48).

Tjänst: Definieras i Sverige som en kedja av händelser eller aktiviteter i vilken en kund interagerar med ett tjänsteforetags medarbetare i syfte att tillgodose vissa behov. Tjänsten "finns" inte förrän den upplevs av kunden, och det är vanligt att produktion, leverans och konsumtion av en tjänst sker samtidigt (NE 2012).

1 Inledning

Rapporten behandlar förmedling av kringtjänster i samband med fastighetsförmedling hos fastighetsmäklarföretag. Syftet är att undersöka konsekvenserna med den nya Fastighetsmäklarlagen (2011:666) som trädde ikraft 1 juli 2011. Med kringtjänster menas tjänster som har anknytning till fastighetsförmedling så som bolån, flyttstädning och homestyling. Kringtjänster är sådana tjänster som förmedlas av mäklaren i samband med förmedling av fastighet, men tjänsterna utförs av annan yrkesverksam och förmedlas av mäklaren mot ersättning.

1.1 Bakgrund

I föregående fastighetsmäklarlag fanns ett förbud mot att fastighetsmäklaren skulle uppta ersättning för förmedling av kringtjänster. Själva lagtexten i 14 § Fastighetsmäklarlag (SFS 1995:400) var kort och löd:

En fastighetsmäklare får inte bedriva handel med fastigheter. Mäklaren får inte heller ägna sig åt annan verksamhet som är ägnad att rubba förtroendet för honom som mäklare.

Förtroenderubbande verksamhet ansågs vara t.ex. just förmedling av kringtjänster mot ersättning. Mäklaren ansågs då inte vara opartisk i sitt handlande. Opartiskhet är en viktig del i god fastighetsmäklarsed.

I den nya lagen, Fastighetsmäklarlag (SFS 2011:666) har detta förbudet tagits bort och § 14 lyder:

En fastighetsmäklare får inte ägna sig åt verksamhet som är ägnad att rubba förtroendet för honom eller henne som mäklare.

Enbart det förhållandet att mäklaren får ersättning för en annan verksamhet än förmedling av fastigheter ska inte anses rubba förtroendet för mäklaren, under förutsättning att ersättningen är endast obetydlig. Mäklaren ska tydligt upplysa tilltänkta säljare och köpare om verksamheten samt om den ersättning som mäklaren får för den. Upplysningen ska lämnas till uppdragsgivaren innan uppdragsavtalet ingås och i övrigt snarast.

Under utredningstiden inför den nya lagens tillkomst fanns ett flertal olika synsätt, Fastighetsmäklarförbundet (FMF) var emot förslaget att ersättning skulle tillåtas och jobbade för att behålla det förbud som fanns i 1995 års lag. Mäklarsamfundet såg po-

sitivt på förslaget och jobbade för att den nya lagen skulle vara än mer tydlig i sin utformning.

Mäklarsamfundet ansåg när 1995 års lag kom att lagen var otydlig och det fanns ett visst missnöje även från lagstiftaren. Arbetet med en ny lag har hållit på länge men 2005 beslutade regeringen tillsätta en utredning ”Fastighetsmäklaren och konsumenten” för att se över Fastighetsmäklarlag (SFS 1995:400) och ge förslag på ändringar och kompletteringar till denna.

Mäklaryrket hade inte en omfattande lag att stödja sig mot utan istället en starkt utformad praxis inom branschen med reglering och riktlinjer för vad som ansetts vara ”god fastighetsmäklarsed”. Detta återfinns också i andra branscher som t.ex. ekonomisk redovisning med ”god redovisningssed”.

Med god fastighetsmäklarsed avses ett stort antal punkter som förklarar hur mäklare ska bete sig i olika situationer och saker de är tvungna att göra för att uppnå den standard god fastighetsmäklarsed står för.

1.2 Problembeskrivning

Detta projekt utredde hur Fastighetsmäklarlagen (SFS 2011:666) utfallit i fråga om kringtjänster och vad den gett för resultat för fastighetsmäklarna i deras vardagliga arbete.

I Fastighetsmäklarlag (SFS 1995:400) var det förbjudet för fastighetsmäklare att tillhandahålla kringtjänster till kunder och erhålla ersättning för detta då det ansågs vara förtroenderubbande verksamhet.

Den nya Fastighetsmäklarlag (SFS 2011:666) vilken som kom 1 juli 2011 har varit mycket omdiskuterad och länge efterfrågad. En av de mest omdiskuterade frågorna i den nya lagen finns i § 14, Förbud mot förtroenderubbande verksamhet. Fastighetsmäklarna har efter lagändring möjlighet att använda sig av kringtjänster och möjligheten att ta betalt för dessa. Före lagen kom, hade fastighetsmäklarkåren stora förväntningar på omfattningen av intäkter för förmedling av kringtjänster. Bolag bildades genom vilka tjänsterna skulle organiseras.

Infriades de stora förväntningar, angående kringtjänster, som fastighetsmäklarkåren hade på den nya lagen?

Med den nya lagen (SFS 2011:666) kom också ett nytt behov av praxis. Mäklaren får uppta ersättning för förmedling av kringtjänster men till en obetydlig summa. Mäklaren skall tydligt informera sina kunder om förmedlingen av kringtjänsten samt storleken på ersättningen.

Eftersom summan för den ersättningen vilken en fastighetsmäklare debitera en kund för sidotjänst är enligt lagen ”endast obetydlig”. Detta innebär att det är en svår tolkning för mäklare och mäklarföretag att göra. Detta orsakar även problem för Fastig-

hetsmäklarnämnden (FMN) i sin tolkning av lagen under kommande tillsynsärenden. Det krävs ett antal prövade ärenden med kringtjänster och ersättningar för att fastslå en praxis. Dessutom kan det vara mycket svårt att avgöra vilken ersättning mäklaren får för förmedling av kringtjänster. I vissa fall kan storleken på ersättningen rent av anses vara en företagshemlighet. I andra fall tillfaller inte ersättningen den enskilde mäklaren utan arbetsgivaren han arbetar för.

1.3 Syfte och målsättning

Syftet med rapporten är att reda ut vad som hänt efter Fastighetsmäklarlag (2011:666) trätt ikraft. Denna rapport ska också utreda konsekvenserna för fastighetsmäklarna i deras vardag efter lagens ikraftträdande.

Målen är att:

- Att undersöka hur lagen utfallit avseende på utbud och efterfrågan av kringtjänster.
- På vilket sätt har fastighetsmäklar företag/kunder valt att utnyttja möjligheten som nu finns att tillhandahålla/använda kringtjänster?
- Finns det skillnader i omfattning av utbud och användande utav kringtjänster vad avser storstad – landsort?
- Vad blev konsekvenserna för fastighetsmäklare i vardagen efter lagen trätt ikraft och finns det några tillsynsärenden hos Fastighetsmäklarnämnden?
- Vad ser branschen för tendenser i framtiden?

1.4 Avgränsningar

Kommersiella fastigheter kommer inte att behandlas i detta arbete. För enklare hantering kommer mindre enskilda företags syn på och konstaterade konsekvenser av lagen tas hänsyn till genom kontakt med branschorganisationerna, utan kontakt med enskilda företagen.

2 Metod/tillvägagångssätt

En redogörelse för arbetssätt och metodval kommer i detta avsnitt.

2.1 Deskriptiv och kvalitativ metod

Uppsatsens grund ligger i den deskriptiva metoden, att beskriva fakta, information och problemformuleringar samt att genom kvalitativa intervjuer få primär information från branschen och den aktiva yrkeskåren.

”Man skiljer här på om man använder ny data, dvs. primärdata, eller data som redan finns sedan tidigare, sekundärdata” (Dahmström 2011).

Sekundärdata finnes t.ex. i tidskrifter och primärdata hämtas från genomförda intervjuer i samband med undersökningar.

Kvalitativ och kvantitativ information eller data kan vara lätt att blanda ihop och de kan förklaras som två sidor av samma sak. ”Den ena sidan, den kvalitativa sidan är grundläggande och handlar om frågan om en företeelses beskaffenhet. Den andra sidan, den kvantitativa sidan, är något som *kan* vara men inte nödvändigtvis är en möjlighet” (Starring 1994, s.22).

Det kan också förklaras som ”Kvalitet handlar om karaktären eller egenskaperna hos någonting, medan kvantitet handlar om den mängd som gäller för dessa karaktärsdrag eller egenskaper” (Wideberg 2002, S. 15).

Viktigt för ett bra projekt är att resultatet håller en viss standard, validitet ”det att räknas som giltig i visst sammanhang” (NE 2012) eller ”förmåga hos (visst) test att mäta vad det är avsett att mäta” (NE 2012) och reliabilitet, ”tillförlitlighet, inom beteendevetenskaperna mått på hur starkt eller pålitligt uppmätta värden i t.ex. ett test eller experiment är. Reliabiliteten beskriver alltså hur väl testet mäter det som det mäter” (NE 2012).

Inom det område uppsatsen berör har i rapporten valts en utgångspunkt som inte grundar sig i en storleksuppfattning eller mängd jämförelse. Undersökningar har gjorts för att få fram svar och åsikter från branchens olika aktörer och då lämpar sig den kvalitativa metoden bättre. Valet att genomföra kvalitativa metoder var naturligt för att få en djupare förståelse och insyn i det valda ämnet. ”Det som utmärker en kvalitativ intervju är att man följer upp de delar av intervjupersonens berättelse som kan kasta ljus över personens förståelse av temat ifråga” (Widerberg 2002, S. 16).

2.2 Tillvägagångssätt

Initialt utfördes en litteraturstudie inom ämnet där tidigare skrivna uppsatser, artiklar, lagar etc. lästes. Datainsamling skedde genom Högskolan Västs bibliotek och sök-

funktionen Sofia, med sökord som: metod, kvalitativ, uppsats, fastighetsförmedling. Mediearkivet kunde användas genom bibliotekets hemsida för att hitta branschknuten information, med sökord som: kringtjänster, sidotjänster, sidoverksamhet, fastighetsmäklare, och lag. ”Mäklarvärlden” är en branschknuten men fristående tidskrift som fanns där.

I Mäklarsamfundets tidning ”fastighetsmäklaren” och FMF:s tidning ”Aktiv mäklare” studerades artiklar angående kringtjänster. I dessa tidskrifter fanns tydlig branschknuten information om den lag som skulle komma och framtidsutsikter rörande kringtjänster. För att hitta skrivna uppsatser på ämnet används olika sökfunktioner på internet, så som Högskolan Västs egna databas för examensarbeten DiVA, och på Uppsatser.se. Sökord som användes här var sidotjänster, kringtjänster och fastighetsmäklarlag.

Därefter upprättades frågeställningar inför de planerade intervjuerna. Intervjuer planerades med olika representanter för branschen, företag, branschorganisationer och tillsynsorgan. Kontakt med branschorganisationer, FMN och fastighetsmäklarföretag togs per telefon och via e-post. Efter att kontakterna lett fram till rätt person, bokades tid för kvalitativa intervjuer. Syftet med intervjuerna var att ta reda på vilka konsekvenser den nya lagen lett till för fastighetsmäklare i deras yrkesutövande, samt hur kringtjänster utvecklats eller inte, sedan lagen trädde ikraft.

Först intervjuades de båda branschorganisationerna, FMF genom Carolina Stegman vice VD och Mäklarsamfundet genom Jonas Anderberg, chefsjurist. I det fall svaren som lämnades i denna undersökning inte ansågs tillfredställande i dess omfattning, avsågs det att genomföra en enkätundersökning. Denna enkätundersökning avsågs vid ett genomförande, att skickas till ett stort antal mäklare. Dock ansågs intervjuavaren tillräckliga som grund för marknadens åsikter och någon enkätundersökning genomfördes inte.

Intervjuer med företag genomfördes för att få en klar inblick i de aktivas synsätt, förväntningar och framtidstro. Sex företag valdes utefter storlek på företag eller deltagande i samarbete gällande kringtjänster. En person per företag planerades att intervjuas, dock återkom inte den sjätte respondenten efter tidig kontakt i projektet. De företag och representanter som intervjuades var:

- Fastighetsbyråns Emil Lahtinen Thuvander – Ansvarig tilläggstjänster
- Svensk fastighetsförmedling, Eskild Möller – Ansvarig tilläggstjänster
- HusmanHagberg, Lennart Hagberg VD
- Bjurfors, Mats Ljung VD
- Länsförsäkringar Fastighetsförmedling Håkan Jonsson, Regionchef södra Sverige.

Samtliga intervjuades via telefon. Eftersom FMN är tillsynsorgan för yrkesverksamma fastighetsmäklare ansågs deras medverkan värdefull. Den intervju som skulle göras med FMN skulle undersöka hur lagen utfallit och om de fått klagomål på några företagare? Men istället blev det en lägesrapport från dem eftersom den nya lagen inte ännu utfallit i något provat tillsynsärende.

Efter genomförda intervjuer transkriberades det inspelade materialet för att sedan kunna omarbetas och sammanställas med övrigt material för att bidra till uppsatsen. Endast en respondent valde att inte låta sig spelas in och därför gjordes detta inte i det fallet. Då sex respondenter önskade göra en översyn av det material som avsågs hamna i uppsatsen e-postades deras nedskrivna svar till dem.

Därefter sammanställdes svaren från respondenterna, svaren analyserades och arbetet slutfördes.

3 Teori

I den tidigare lagtexten, Fastighetsmäklarlag (SFS 1995:400) fanns förbud mot förtroenderubbande verksamhet och praxis var tydlig med vad som låg där i. Denna skrivning återfinns även i den nya lagtexten men med ett tillägg som klargör att mäklarna får ta en obetydlig ersättning för tjänsterna de förmedlar. Förmedlingen av kringtjänster som nu är tillåten gäller tjänster i anknytning till förmedling av bostäder, dock har det varit skiftande uppfattningar om ersättningen under arbetet som lett fram till ny lag (SFS 2011:666).

3.1 Uppsatser på ämnet

På ämnet fanns ett flertal uppsatser skrivna och dessa användes som en grund för projektet. Informationen i dessa uppsatser och problembeskrivningarna de arbetat efter har inspirerat till det arbete som redovisas här. Alingström & Erixon (2010) har i sin uppsats diskuterat förslaget till ny fastighetsmäklarlag. Författarna har tagit del av den utredning (SOU 2008:6) som gjordes på uppdrag av regeringen. Även Lerigon (2006) har diskuterat det faktum att en ny lag diskuterats. Lerigon har intervjuat utredaren till utredningen (SOU 2008:6). Abrahamsson & Schwerin (2010) diskuterar förbudet mot förtroenderubbande sidoverksamhet och vilka problem en ny lag skulle kunna lösa, samt argumenten för tillåtande av denna verksamhet.

3.2 Branschen tycker till om kringtjänster

I texten, Ny fastighetsmäklarlag- en överblick över regeringens lagrådsremiss, skriver Anderberg (2010) att, vad gäller förtroenderubbande sidoverksamhet föreslås att förbudet ska avskaffas och en anmälningsplikt samt en skyldighet att redovisa vilken ersättning fastighetsmäklaren får för sidotjänsten tillkommer istället. Med denna förändring avsågs att ge mäklaren möjlighet till att komplettera fastighetsförmedlingstjänsten med sidotjänster som har anknytning till denna.

Regeringen har valt att behålla förbudet mot förtroenderubbande sidoverksamhet. Dock med tillägg att enbart mäklarens ersättning för förmedlingen av sidotjänster inte ska anses vara förtroenderubbande, under förutsättning att ersättningen är endast obetydlig. ”Någon bestämd beloppsgräns anges inte i lagen, men i specialmotiveringen sägs att en ersättning som överstiger några tusen kronor knappast kan anses obetydlig” (Anderberg 2010, nr 4 s. 29). Till ersättning räknas både ersättning som direkt tillfaller mäklaren och ersättning som indirekt tillfaller mäklaren genom betalning till mäklarföretaget. Till ersättningen räknas alla former inte bara kontant ersättning utan även sådant som rabatter, marknadsföringsstöd och bonusresor skriver Anderberg (2010) vidare. Mäklaren skall tydligt informera parterna om sin sidoverksamhet, vem samarbetspartnern är och om den ersättning mäklaren får eller kan få. Informationen skall lämnas till säljaren innan avtal ingås och till köparen t.ex. i objektsbeskrivningen.

Fastighetsbyrån gjorde en undersökning som visade att kringtjänstverksamheten kunde värderas till 21 miljarder. Enligt denna undersökning ”lägger varje hushåll i snitt ner 128 000 kronor på varor och tjänster kopplade till bostadsbyte. Med ca 170 000 mäklaranknutna bostadsaffärer blir det alltså svindlande 21 miljarder kronor totalt” (Karlsson 2010a, s. 5). Troligtvis är större delen av dessa medel sådant som går från kund direkt till exempelvis hantverkare, utan att det går genom mäklare. Det skulle kunna bli betydande summor i slutändan även om endast något tiotal procent skulle generera intäkter till mäklarna. ”Det kommer inte att handla om särskilt mycket pengar i varje enskild affär. Alltjämt gäller att förtjänsten ligger i vår kärnverksamhet, att förmedla bostäder. ... ” uttalar sig Lars-Erik Nykvist VD på Fastighetsbyrån i artikeln (Karlsson 2010a, s. 5). Han säger att deras kunder är positiva till att de förmedlar kringtjänster och utökar därför sina samarbeten. Undersökningen som utfördes på uppdrag av Fastighetsbyrån visade att mest pengar är kunderna villiga att lägga på renoveringar. Antalet köpare som deltog i undersökningen var 2119 och Nykvist anser att resultatet är entydigt, ”Personer som flyttar har behov av ett stort antal tjänster och produkter. De är också i en fas där de är villiga att spendera relativt mycket pengar.”

En viss rädsla för att små företagare skulle missgynnas har uttalats men Nykvist menar att de mindre kan dra nytta av det och utnyttja det som gör dem unika. Han nämner lokal och personkännedom som exempel. Nykvist påpekar att förslaget till lagtext är mycket oklart formulerat (Karlsson 2010a, s. 5).

Erik Olsson VD för mäklarföretaget Erik Olsson Fastighetsförmedling intervjuas i MäklarVärlden där han anser att många sidotjänster inte genererar intäkter utan risken är stor att det istället blir en kostnad för administrationen av kringtjänsterna (Karlsson 2010b, s. 6).

Olsson menar att ”Min uppfattning är att enskilda fastighetsmäklare inte brinner för att erbjuda och sälja sidotjänster. De brinner för att erbjuda och förmedla bostäder” (Karlsson 2010b, s 6).

Han avslutar med att en otydlighet finns där mäklarföretaget kan erbjuda en tjänst som för den enskilde mäklaren skulle anses vara förtroenderubbande. Det är också synd att förändringen inte blev större. Hela branschen hade hoppats på större genomslag menar Olsson (Karlsson 2010b, s 6).

En fråga som uppkommit pga. lagändringen är vad som kommer att hända med de tjänsteföretag som finns på marknaden. I en artikel (Karlsson 2010c) diskuteras frågan och det påtalas att mindre tjänsteleverantörer kan få svårt eftersom de stora mäklarkedjorna vill använda sig av samma leverantör överallt. Sedan flera år har kunderna erbjudits tjänster kring bostadsbytet och i artikeln fanns ett företag som ägnar sig främst åt energibesiktningar. Företaget heter Indipendia och samarbetar med olika mäklarkedjor. Dess intervjuade representant, Tomas Isaksson anser att det är en växande marknad där aktörerna blir allt fler. De mindre aktörerna har inte förutsättningar

att skaffa sig dyra datasystem och liknande som kan komma att bli nödvändigt i framtiden. Isaksson säger att mäklar företagen blir vinnarna i det här (Karlsson 2010c).

Villaägarna och Konsumentverket var båda remissinstanser när den nya lagen arbetades fram. Ulf Stenberg, Villaägarnas chefsjurist uttalar sig om den nya lagen (SFS 2011:666). Villaägarna har velat ha ett fortsatt förbud mot förtroenderubbande sidoverksamhet. ”Vår ståndpunkt baseras på att mäklaren inte längre alltid får högsta provision när säljaren får bästa möjliga pris för huset, utan när mäklaren får mest total provision från säljare, banker, försäkringsbolag, säger Ulf Stenberg.” (Bra men svag lag 2011, S. 9) Stenberg konstaterar att praxis får utvisa hur den nya lagen ska tolkas.

Propositionen säger att alla indirekta ersättningar, då ersättningen inte betalas direkt till mäklaren utan till någon annan, också omfattas av lagen. Ersättningen kan gå in i ett helt annat bolag än det som mäklaren är anställd i och är då svårt att kontrollera. Fastighetsmäklarbolaget har ingen skyldighet att redovisa någon ersättning gentemot mäklarnas kunder och mäklaren kan få svårt att kräva information om ersättningar från företaget. ”Om även mäklar företagen hade omfattats av lagen hade man kommit runt det här problemet. Min förhoppning är att nästan alla mäklar företag kommer att vara tydliga med sin redovisning gentemot konsumenterna, trots lagens tillkortakommanden. Sådan transparens skapar trovärdighet, säger Ulf Stenberg.” (Bra men svag lag 2011, S. 9)

Mari Gremlin har varit med och arbetat med den nya lagen som ansvarig för bl.a. boendefrågor hos Konsumentverket och hon sitter också i Fastighetsmäklarnämndens disciplinnämnd. ”Det framgår inte om fastighetsmäklarna får förmedla eller själva tillhandahålla kringtjänster. Och det är en väsentlig skillnad. Därför är det jätteviktigt att mäklarna är tydliga med vem konsumenten går in i avtal med, så att hon vet vem hon ska reklamera tjänsten hos om det skulle behövas, säger Mari Gremlin” (Bra men svag lag 2011, s 9). Gremlin menar också att om mäklaren jobbar uteslutande med en leverantör kan dennes opartiskhet ifrågasättas. Vilken lag som gäller som skydd för konsumenten om mäklar företaget tillhandahåller tjänsten istället för mäklaren framgår inte av lagen. Detta kan vara olyckligt för konsumenten.

I Aktiv mäklare 2010 skriver Lennart Pettersson, att det är bra att det finns möjligheter för mäklare att erbjuda sidotjänster till sina kunder (Pettersson 2010, s.13). Pettersson (2010. s.13) vänder sig emot det förslag som finns i lagrådsremissen, om informationsplikt gentemot kunder samt informationens omfattning. Pettersson (2010. s.13) anser att affärssekretess borde gälla i detta fall pga. att allmänheten inte bör ha insyn i ett affärsavtal. Att informera om att det finns ett avtal bör vara tillräckligt, menar Pettersson (2010. s.13). Han påpekar också att det finns en viss problematik med anställda i bolag där ägarna av bolaget träffar avtalen med motparten. Insyn för mäklarna är i det fallet inte självklar.

I Aktiv Mäklare 2011 skriver Ola Jingryd om den nya lagen, att det allmänna förbudet mot förtroenderubbande verksamhet inte ser ut att försvinna (Jingryd 2011). Däremot

ökas möjlighet att ägna sig åt sidoverksamhet i samband med förmedlingsuppdraget. Till § 14 (SFS 2011:666) sätts en kompletterande regel, som förklarar att inte enbart det förhållandet att mäklaren erhåller ersättning för annan verksamhet än förmedling av fastigheter ska anses rubba förtroendet för denne. Men här finns ytterligare en skrivelse, under förutsättning att ersättningen är endast obetydlig. Storleken på ersättningen bedöms från fall till fall, i övrigt anges ingen mängd dock kan ersättning över ett par tusen kronor inte anses som obetydlig. ”Frågan är vad som avses – ett par tusen per uppdrag, per månad eller per år”, skriver Jingryd (2011). Det är tillåtet med kringtjänster i den mån detta inte påverkar allmänhetens syn på mäklaren som en yrkesman med opartisk ställning.

”Att vi fått en ny lag är aningen missvisande eftersom mycket överförts oförändrat från tidigare gällande lag och en del av de nya reglerna har redan gällt sedan tidigare men då med stöd av praxis” (Anderberg 2011, Nr 5. s. 40).

Mäklarsamfundet en av många instanser och organisationer som fick lämna förslag och åsikter om det lagförslag som fanns. De arbetade mycket för att få fram sina åsikter gällande lagförslaget. ”På vissa punkter nådde vi inte hela vägen fram - det jag främst tänker på är reglerna om förmedling av sidotjänster mot ersättning - där vi istället för ett öppet, transparent system fått ett i många stycken oklart regelverk. Detta gör att det tyvärr kan dröja länge innan vi vet vad som faktiskt gäller” (Anderberg 2011, nr. 5 s.40).

Anderberg anser vidare att de från mäklarsamfundets sida ska jobba vidare för att få fram klara och tydliga regler i fråga om kringtjänster.

I Aktiv mäklare skriver Michael Wilensky om kringtjänster. Den nya lagen ökar möjligheterna att erbjuda kringtjänster där viss ersättning medges. Indirekta ersättningar genom det bolag där mäklaren är anställd, täcks också in. Storleken av ersättning i jämförelse med arvode eller försäljningspris på fastighet eller hur stor den totala ersättningen för sidoverksamheten är saknar relevans. Bedömning görs enskilt i varje ärende. Trots att ersättningen är obetydlig eller obefintlig kan verksamheten falla under det generella förbudet mot förtroenderubbande sidoverksamhet. ”Fastighetsmäklaren måste således alltid göra en helhetsbedömning avseende sidoverksamheten och inte endast fokusera på ersättningsfrågan”(Wilensky 2011, s. 20). Genom regleringen har lagstiftaren haft för avsikt att klargöra för mäklaren, att denne inte ursäktas genom att hävda sin okunskap, vid fall där ersättning betalas indirekt till mäklaren genom mäklarföretaget.

Informationskravet som införts med denna nya lagparagraf skall leda till en redovisning från mäklaren till kunderna. Mäklaren skall klargöra vem denne samarbetar med och hur mycket ersättning mäklaren får för förmedlingen av kringtjänster. Informationen till säljaren skall lämnas innan ingånget avtal och till presumtiva köpare vid lämnande av information gällande aktuell fastighet exempelvis i objektsbeskrivningen eller när denna läggs ut på internet. Mäklaren skall också förklara förhållandet mellan den-

nes ansvarsförsäkring och kringtjänsterna. I sin slutsats kommer Wilensky (2011. s. 20) fram till,

Lagstiftaren anger tämligen ingående hur en fastighetsmäklare skall bedöma huruvida en sidoverksamhet skall anses förtroenderubbande eller ej och hur redovisningen skall se ut till säljare och tilltänkta köpare. Rättstillämpningen kommer dock att få avgöra vad som anses som obetydlig ersättning och hur denna ersättning skall beräknas.

3.3 En ny fastighetsmäklarlag

Kortfattat gick det till såhär (Hur kommer en ny lag till? 2010):

1. En motion kan komma in från något riksdagsparti eller initiativ kan tas från regeringen.
2. Utredningsdirektiv kommer från regeringen, i fallet med FML, och utreds av en tillsatt utredare genom statens offentliga utredningar (SOU)
3. Informationen inhämtas åter, en remissrunda genomförs där olika organisationer och intressenter tar del av utredningen och delar med sig av sina åsikter.
4. Ett förslag till proposition skrivs av regeringen och lämnas till lagrådet.
5. Lagrådet behandlar lagrådsremissen.
6. Regeringens proposition läggs fram för riksdagen.
7. Justitieutskottet behandlar propositionen.
8. Justitieutskottet diskuterar propositionen med övriga intresserade i kammaren.
9. Beslut fattas i riksdagen.
10. Propositionen träder ikraft på angivet datum, 1 juli 2011.

3.4 Fastighetsmäklaren och konsumenten SOU 2008:6

”Regeringen beslutade den 15 december 2005 att tillsätta en särskild utredare för att se över fastighetsmäklarlagen (FML) (1995:400) och överväga vilka ändringar och kompletteringar i lagen som bör göras” (SOU 2008:6. s.37).

Detta var början på utredningsuppdraget till den utredning som kom att leda fram till en ny lag.

I förarbetena till FML (1995) ansågs det inte vara möjligt att direkt ange de verksamheter som ansågs oförenliga med fastighetsmäkleri. Rättstillämpningen hade istället fått i uppgift att precisera denna fråga.

I samband med förmedlingsverksamhet skall ingen annan verksamhet som kan anses påverka mäklarens opartiska ställning finnas. Om den verksamhet som mäklaren be-

drivit anses ha rubbat förtroendet eller ej är oviktigt. Det viktiga är om verksamheten kan ha rubbat förtroendet för mäklaren. ”Ett praktiskt exempel på detta är en mäklare som samtidigt är agent eller försäljare för en typhustillverkare”(SOU 2008:6. s. 55).

Genom att det etablerades samarbeten mellan mäklare och banker eller finansbolag uppkom en diskussion där det ifrågasattes huruvida detta samarbete stred mot god fastighetsmäklarsed. Mellan dessa parter har det träffats avtal där ersättning till mäklaren för förmedling av lån varit aktuell. Genom detta kunde bankerna nå nya kunder de inte tidigare kunnat nå. Finansieringen av fastigheten är ett mycket avgörande moment för om en affär ska genomföras eller inte. Enligt tradition har mäklaren hjälpt sina kunder att få kontakt med långivare. Mäklaren har inte ansetts vara berättigad till någon provision från köparen för förmedling av lån, eftersom mäklaren får sin provision från säljaren.

Finns det ett egenintresse från mäklaren att förmedla viss kreditgivares lån uppstår ett trovärdighetsproblem där mäklaren omsorgsplikt gentemot kunderna ifrågasätts. Intresset att förevisa andra lånegivare ifrågasätts också och även den informationen som lämnas till säljaren om spekulanterna i hans affär. En spekulant som inte är villig att låna av långivare där mäklaren får provision riskerar att åsidosättas enligt utredningen. Mäklarprovisionen riskerar i sådana fall bli högre med finansieringsersättningen, än den provision mäklaren får enbart från säljaren. En köpare med högsta budet kan bli åsidosatt pga. detta. Regeringen tyckte, som motsats till flera remissinstanser, att ersättning för ett utfört arbete till förmån för en annan verksamhet kunde rubba förtroendet för mäklaren i dennes anförtrodda uppdrag. Detta resulterar i att förfarandet strider mot god fastighetsmäklarsed.

I utredningen tas frågan upp om man ska ändra den gamla eller göra en ny lag.

Utredningens förslag löd: ”1995 års fastighetsmäklarlag upphävs och ersätts med en ny fastighetsmäklarlag” (SOU 2008:6. s. 105).

Förslaget från utredarna gick ut på att tillämpningen endast skulle gälla yrkesverksamhet mot konsumenter. Regler som skulle ge mäklarna förbättrade förutsättningar för drift av sin verksamhet, samt bättre information ut till kunderna skulle utformas. Till detta skulle också en omstrukturering av lagen göra den tydligare.

I utredningen tas också upp problemet med att ur lagsynpunkt tolka, eventuella problem som kan uppkomma i samband med kringtjänsterna. Det kan bli aktuellt att knyta mäklarna till ännu fler lagar, som förslag nämns lagen (SFS 2005:405) om försäkringsförmedling (SOU 2008:6. s.125).

Utredningen föreslår att det generella förbud mot förtroenderubbande sidoverksamhet som funnits i 1995 års lag upphävs. Vidare föreslås att det ska utformas regler som gör att mäklaren får möjlighet att förmedla exempelvis lån och försäkringar mot er-

sättning. Samt att mäklare med denna avsikt skall anmäla till Fastighetsmäklarnämnden som registrerar detta. Köpare och säljare skall informeras om ersättning mäklaren erhåller och registreringen hos FMN. Utredningen föreslog också att FMN skulle kunna ge mäklare s.k. förhandsbesked, gällande om dennes hantering av förmedlingsfrågor går i riktning med god fastighetsmäklarsed. ”Genom förhandsbesked får Fastighetsmäklarnämnden möjlighet att på förhand uttala sig i en viss fråga samtidigt som den enskilde mäklaren kan få nämndens bedömning av ett visst förfarande innan han eller hon tillämpat detta” (SOU 2008:6. s.17).

Tillvägagångssättet föreslås vara att FMN får in ansökan från fastighetsmäklaren och FMN lämnar därefter ett förhandsbesked till den sökande. FMN genomför tillsynen efter att mäklaren har brutit mot föreskrifter och regler. Detta förslag förändrar FMN möjlighet att tidigt ta ställning till frågor där mäklare är osäkra på förfaringsätt. Detta finns exempelvis i bestämmelser i Revisorslagen (SFS 2001:883) där Revisorsnämnden kan ge förhandsbesked i frågor om förtroenderubbande omständigheter som kan anses hindra revisorn från att acceptera ett uppdrag (SOU 2008:6. s.181).

Ett problem som tas upp i utredningen är att sidotjänsterna i vissa fall kan användas som påtryckningsmedel under affären. Det anses dock från utredarnas sida vara till stor nytta för alla kunder att få kontakt med olika företag efter affären. I utredningen tas också upp olika skäl till för eller emot förbud mot sidoverksamhet. Här anges att mäklarorganisationerna ansett att konsumenterna genom förbud hindras en fullständig tjänst vid sitt bostadsbyte. De menade också att det är positivt för konsumenterna att mäklarna har ”ett sunt och affärsmässigt”(SOU 2008:6. s.164) samarbete med kreditgivare. Branschorganisationerna ansåg att mäklaren kunde hjälpa kunden genom att förhandla fram bättre villkor med kreditgivaren än denne själv och borde få ersättning från kreditgivaren som genom detta vinner en konkurrensfördel. Detta påpekades även FMN, samt det förhållande att kunden ofta förväntar sig långt mer av mäklartjänsten än vad utgångspunkten för denna är.

I utredningen påpekas vidare att för mäklare med verksamhet på landsbygden kan det vara än viktigare att kunna förmedla kringtjänster. Mäklare på landsbygden lägger ett stort arbete på kringtjänster och är mer beroende av att kunna erbjuda dessa till sina kunder, kanske skall de då ha en viss ersättning för detta, skrivs i utredningen.

Det finns också argument som påpekar att förbudet kan vara relativt lätt att kringgå genom att inte mäklaren synligt erhåller någon ersättning.

Lagstiftningen har tillåtit sidoverksamhet på andra områden, som exempel nämns försäkringsförmedling (SOU 2008:6. s.165), detta borde tala för att även fastighetsmäklare bör berättigas den möjligheten. Dock anses enligt utredningen branschorganisationernas påstående om bättre villkor hos kreditgivare, vara tveksamt. Det finns många faktorer som påverkar villkoren för lån, dock kan det anses vara en fördel att kunden kan slippa förhandlingen med banken, påpekas av utredningen.

Utredningen ser även en viss risk till minskad kompetens hos mäklarna genom ökad förmedling av kringtjänster och minskad fastighetsförmedling. Ytterligare motargument är att oklarheter kring ansvarsförsäkringen kan uppstå samt problem kring tillsyn där verksamheterna är blandade.

Genom kravet som finns, att god fastighetsmäklarsed i allt ska iakttas samt omsorgsplikt och övriga regler, anser utredningen att kompetensen hos mäklarna bör kunna upprätthållas. Detta bör också hindra mäklarna att se till sitt eget intresse på otillbörligt sätt.

Utredningen anser att det som talar emot att förbudet skulle tas bort är risken för illojala mäklare. För att lösa detta föreslogs registrering, av de tjänster mäklarna skulle erbjuda sina kunder, genom anmälan till FMN vilka kunde häva denna registrering vid misskötsamhet från mäklarens sida. Det ansågs även underlätta tillsynen. Ett informationskrav gentemot kunderna skulle gälla denna registrering och denna information skulle bli lättåtkomlig genom registreringsinformation på FMN internet sida. Uppgifter som föreslogs lämnas var mäklaren samarbetspartner samt sidotjänstens art. Utredningen påpekade också att en sidoverksamhet som bedrivs öppet inte borde påverka det allmänna förtroendet för mäklaren. Utredningen ansåg att förbudet skulle upphävas. Nya regler föreslogs vilka skulle möjliggöra förmedlingen av sidotjänster mot provision, rabatt eller annan ersättning (SOU 2008:6. S. 168).

Förslaget till fastighetsmäklarlag (2009:000) såg ut som följer i de ämnesberörda paragraferna.

Mäklarens opartiskhet och självständighet

14 § En fastighetsmäklare som avser att mot provision, rabatt eller annan ersättning förmedla lån, försäkring eller andra produkter som har samband med fastighetsförmedling ska anmäla detta till Fastighetsmäklarnämnden för registrering. Mäklaren ska också upplysa köpare och säljare om det registrerade förhållandet samt om ersättning som mäklaren erhåller till följd av detta från annan än uppdragsgivaren i förmedlingsuppdraget. Upplysningen ska lämnas till säljaren innan uppdragsavtalet sluts.

Förhandsbesked

6 § Fastighetsmäklarnämnden ska på ansökan av en fastighetsmäklare meddela förhandsbesked om huruvida visst förfaringsätt står i överensstämmelse med god fastighetsmäklarsed eller om visst förfarande utgör sådan handel med fastigheter som inte är tillåten enligt 3 §. När ett förhandsbesked har vunnit laga kraft, är det bindande

för Fastighetsmäklarnämnden i förhållande till fastighetsmäklaren. Förhandsbeskedet upphör att gälla vid förändrade förutsättningar eller vid författningsändringar som påverkar den fråga som beskedet avser.

(SOU 2008:6.s.26)

3.5 Lagrådsremiss till ny fastighetsmäklarlag

”I lagrådsremissen föreslår regeringen en ny fastighetsmäklarlag som ska ersätta den nuvarande lagen från år 1995” (Ny fastighetsmäklarlag 2010, s.1.). Lagen skall gälla, liksom tidigare lag, förmedling till eller åt konsumenter och näringsidkare. Syftet med förslaget är att ge den enskilde i samband med fastighetsmäklares förmedling och samtidigt ge denne goda förutsättningar för driften av sin egen verksamhet. En nyhet är att mäklaren får en ökad möjlighet att bedriva sidoverksamhet enligt förslaget utan att detta ska anses förtroenderubbande. ”Enbart det förhållandet att mäklaren får ersättning för en annan verksamhet ska inte anses rubba förtroendet för honom eller henne under förutsättning att ersättningen är endast obetydlig” (Ny fastighetsmäklarlag 2010, s. 1). Informationen kring sidoverksamheten skall vara tydlig mot köpare och säljare samt redovisa vilken verksamhet den gäller samt ersättningen för denna. Informationen till uppdragsgivaren, vanligast säljaren, skall lämnas innan uppdragsavtalet ingås och så snar som möjligt till andra.

I lagrådsremissen ser lagtextförslaget i § 14 förbud mot förtroenderubbande verksamhet ut som följer:

En fastighetsmäklare får inte ägna sig åt verksamhet som är ägnad att rubba förtroendet för honom eller henne som mäklare.

Enbart det förhållandet att mäklaren får ersättning för en annan verksamhet ska inte anses rubba förtroendet för mäklaren, under förutsättning att ersättningen är endast obetydlig. Mäklaren ska klart och tydligt upplysa säljare och köpare om verksamheten samt om den ersättning som mäklaren får för den. Upplysningen ska lämnas till uppdragsgivaren innan uppdragsavtalet ingås och i övrigt snarast. (Ny fastighetsmäklarlag 2010, s.7)

Regeringen anser inte att något förhandsbesked skall meddelas.

Remissinstanserna tycker till om förslaget, att öka mäklarens möjligheter till utförande av sidotjänster, vissa ser ingen anledning till ändring, andra påpekar att mäklarens lojalitet kan bli ifrågasatt samt svårigheter med redovisningen av ersättningen.

Förslaget från regeringen, blir när det gäller sidoverksamhet mot ersättning, att förbudet mot förtroenderubbande sidoverksamhet blir till en skyldighet att anmäla denna form av verksamhet. Anmälan sker till FMN som registrerar detta. ”Mäklaren ska upplysa köpare och säljare om det registrerade förhållandet och om den ersättning som mäklaren erhåller”(Ny fastighetsmäklarlag 2010, s.68).

3.6 Proposition till ny fastighetsmäklarlag

”Det föreslås tydligare regler för mäklarens roll som opartisk mellanman. En praktiskt viktig nyhet i förhållande till 1995 års lag är att mäklaren får något ökade möjligheter att ägna sig åt annan verksamhet än fastighetsförmedling, dvs. sidoverksamhet, utan att det ska anses rubba förtroendet för mäklaren” (Prop. 2010/11:15. s.1). Utredningens förslag att förbudet helt skulle tas bort går inte igenom istället föreslår regeringen denna skrivelse till ny fastighetsmäklarlag var 14§ om förbud mot förtroenderubbande verksamhet utformad som följer:

14 § En fastighetsmäklare får inte ägna sig åt verksamhet som är ägnad att rubba förtroendet för honom eller henne som mäklare. Enbart det förhållandet att mäklaren får ersättning för en annan verksamhet än förmedling av fastigheter ska inte anses rubba förtroendet för mäklaren, under förutsättning att ersättningen är endast obetydlig. Mäklaren ska tydligt upplysa tilltänkta säljare och köpare om verksamheten samt om den ersättning som mäklaren får för den. Upplysningen ska lämnas till uppdragsgivaren innan uppdragsavtalet ingås och i övrigt snarast (Prop. 2010/11:15. s.7).

De många remissinstansernas åsikter om lagrådsremissen (Ny fastighetsmäklarlag 2010) redovisas i propositionen (Prop. 2010/11:15). De flesta remissinstanser godkänner förslagen eller har inget att invända emot dem (Prop. 2010/11:15 s.23).

3.7 Samarbeten kringtjänster

Det finns mäklarföretag vilka startade samarbeten för att kunna utveckla de kringtjänster som förväntades bli lagliga. Bjurfors och Svenska Mäklarhuset startade våren 2008 ett samarbete gällande kringtjänster, Mäklaralliansen. Dagens Nyheter(DN) bostadsbilaga på webben skriver att företagets ambition är ”att kunna erbjuda konkurrenskraftiga kringtjänster för bostadsspekulanter.” Den nya fastighetsmäklarlagen som diskuteras, ger möjligheter för en ny form av intäkter genom kringtjänster. Med samarbetet finns mer tyngd i att kunna förhandla med andra tjänsteverksamheter och samarbetet ger också en större diskussionsmöjlighet för de anslutna företagen. Genom samarbete kan de tillsammans hitta bättre lösningar och tjänster, att erbjuda sina kunder.

”- Mäklaralliansen är en möjlighet för oss att ge våra kunder mer och bättre service samtidigt som vi genom vår gemensamt samlade volym kan knyta till oss starka samarbetspartners för kringtjänster inför nästa års lagändring, säger Lars Björkstrand, vd för Svenska Mäklarhuset”(Mäklaralliansen växer, DN, 2008).

Svenska fastighetsmäklare ser en stor potential med kringtjänster eftersom Danmark har en sådan verksamhet inom sin mäklarbransch. Där kommer ca 50 procent av in-

täkterna för den danske mäklaren från kringtjänstverksamheten. Artikelns huvudfokus var att Erik Olsson Fastighetsförmedling och Södermäklarna gått in i samarbetet och mäklaralliansen vid tidpunkten utgjorde 20 procent av Stockholmsmarknaden.

”Försäkringar, finansiering och flyttjälp. Med den nya fastighetsmäklarlagen får mäklarna ännu ett sätt att konkurrera då de tillåts tjäna pengar på kringtjänsterna” börjar artikeln skriven av Sara Lomberg, Svenska Dagbladet (SvD) näringslivs webb 24 november 2008. I artikeln skrivs om väntan på en ny fastighetsmäklarlag som troddes börja gälla den 1 januari 2010. Genom den väntades det bli tillåtet för mäklare att tjäna pengar på kringtjänster. Mäklarna kunde tidigare enbart förmedla kontakter med leverantörer för att underlätta för sina kunder. Det skrivs om att HusmanHagberg och Mäklarringen bildar ett gemensamt bolag för tilläggstjänster. Samma sak gjorde Bjurfors och Svenska Mäklarhuset den våren, då de bildade Svensk Mäklartjänst (Lomberg, 2008). HusmanHagberg och Mäklarringens bolag skall ”utveckla och erbjuda tilläggstjänster för boende och flytt”, skrivs det ett pressmeddelande från företagen (HusmanHagberg, 2008).

Efterfrågan på tilläggstjänster är stor och förväntningarna inför den nya lagstiftningen var att mäklarna skulle kunna få erbjuda fler tjänster. De tjänster som tas fram i bolaget avsåg att erbjudas av de båda företagens alla kontor. Förhoppningarna var att samarbetet skulle leda till att det kunde erbjudas bättre och mer prisvärda tjänster.

”– Det här samarbetet gör det möjligt att förhandla fram bra erbjudanden från ett flertal leverantörer. Det gör att vi blir mycket konkurrenskraftiga, både i förhållande till andra oberoende mäklare och till de som ägs av banker eller försäkringsbolag, menar Lennart Hagberg, VD HusmanHagberg” (HusmanHagberg, 2008).

Även Mäklarringens VD, Mats Limnefelt, uttalar sig i pressmeddelandet. ”– En förändrad marknadssituation skapar alltid möjligheter för utveckling. Mäklarbranschen förändras i takt med bostadsmarknaden och i samband med svängningar så efterfrågas alltid nya produkter och tjänster. Den här typen av samarbeten är en tydlig trend” (HusmanHagberg, 2008).

4 Datainsamling och resultat

Under denna punkt redovisas svaren från de intervjuer som genomförts med olika representanter från mäklarbranschen. Författaren har ställt frågorna och respondenten har svarat. I det fall en följdfråga av författaren anses intressant markeras detta med ett A innan påstående eller fråga.

4.1 Kontakt med Fastighetsmäklarnämnden (FMN)

Annika Ahlberg¹, juristhandläggare på FMN kontaktades i avsikt att genomföra en intervju. Ahlberg¹ lämnade istället för intervju en lägesrapport i frågan om kringtjänster.

Den här bestämmelsen har inte tillämpats ännu. Disciplinnämnden har inte gjort någon prövning i frågan.

Efter ett tillsynsärende där mäklaren blivit t.ex. varnad kan denne överklaga i flera steg. Det krävs också ett antal prövade ärenden för att kunna se ett mönster i nämndens tillämpning. Varje enskilt fall prövas fristående.

Pga. dessa omständigheter kan det ta upp till 4-5 år att fastställa en praxis utefter den nya laglydelsen.

Ahlberg¹ hänvisade till FMN remissvar. ”Fastighetsmäklarnämnden är i huvudsak positiv till utredningens förslag till ny fastighetsmäklarlag”, skriver de i sitt remissvar (Betänkande SOU 2008:6. s.1.).

FMN tyckte också att det var bra för deras del att fastighetsmäklarens arbetsuppgifter föreslogs bli tydligare samt att förslag fanns på att lagfästa det som utarbetats till god fastighetsmäklarsed. Dessutom skulle detta öka möjligheterna för utövande av tillsyn.

När FMN kommer till sidotjänsterna i sitt remissvar påpekas att fastighetsmarknadens utveckling ger ökat intresse för s.k. sidotjänster.

För att stärka kundernas intressen av den upphandlade mäklartjänsten har i remissen föreslagits en anmälningsskyldighet. Denna skulle innebära att mäklaren skall anmäla till FMN vilka sidotjänster denne avser att tillhandahålla.

Det är mycket viktigt att informationen om mäklarens sidotjänster kommer både säljare och presumtiv köpare till del tidigt under förmedlingsarbetet poängterar FMN. Det anses finnas en risk att mäklarens opartiskhet åsidosätts men också för att förmedlingstjänsten urvattnas vilket drabbar konsumenten. Nämnden anser att detta bör ske i samband med marknadsföringen för köparens del och för säljarens del som remissen föreslår innan uppdragsavtalets ingång. Nämnden lämnade förslag på tidpunktsbestämmelsen med lydelsen ”Upplysningen skall lämnas till säljaren innan upp-

¹ Annika Ahlberg Juristhandläggare, kontaktades per telefon den 14 maj 2012

dragsavtalet sluts och till köparen i samband med marknadsföringen av fastigheten” (Betänkande SUO 2008:6 s.5.).

I det angivna förslaget till lagtext anges ett antal verksamheter som anses förenliga med förmedlingsverksamheten, nämnden föreslår att ordet husbyggnadssatser också omnämns i lagtexten, då de tidigare ansetts förtroenderubbande att förmedla. Nämnden anser också att det bör vara tillåtet för mäklaren själv att tillhandahålla tjänster och varor med anknytning till förmedlingsarbetet, även detta under mäklarens anmälningsplikt. Denne skall även anmäla i de fall ersättningen tillfaller annan än mäklaren personligen.

Nämnden ser ett problem i tillsynsverksamheten när det gäller sidotjänster. Tillsynen föreslås inte omfatta sidotjänsterna då nämnden ser ett problem i att kunderna även kan komma med klagomål vad gäller sidotjänster. Här kan diskussionen komma huruvida den omtalade tjänsten strider mot god fastighetsmäklarsed eller inte. Dessutom ville nämnden påpeka att ansvarsförsäkringsfrågan kan vara problematisk. Sidotjänsterna skall inte behandlas mer än genom registreringen och nämnden anser att försäkringen inte bör täcka annat än mäklarens förmedling av själva fastigheten.

4.2 Sammanställning av intervjuer med Fastighetsmäklarförbundet (FMF) & Mäklarsamfundet

De två branschorganisationernas svar har sammanställts för att tydligt kunna se likheter och skillnader i deras svar. Här finns en skillnad i förutsättningar där FMFs representant, Carolina Stegman² var först ut och inte haft tillgång till frågorna innan svar givits. Mäklarsamfundets representant, Jonas Anderberg³ har haft nämnda möjlighet.

Innan intervjun började ville den ene respondenten, Anderberg³ reda ut begreppet ”kringtjänster”. Han definierade begreppet som ”när vi talat om kringtjänster är det förmedling av andra yrkesutövares tjänster mot betalning alltså i någon form ersättning tillbaka.”

”Det förekommer och det har förekommit under lång tid tillbaka att mäklarna har tipsat om vissa yrkesutövare när det gäller tjänster som då kunderna behöver i anslutning till bostadsbyte (Anderberg³).”

Vidare säger han att flyttstädning och flytthjälp är exempel på sådana tjänster där det skulle kunna förekomma ersättning till mäklaren. Men det är väldigt sällan frågan om att mäklaren själv tillhandahåller tjänster. Det är andra yrkesutövares tjänster som mäklaren då hjälper köpare eller säljare att komma i kontakt med eller få hjälp med.

1. Varför skrevs en ny lagtext om kringtjänster?

² Carolina Stegman, Vice ordförande Fastighetsmäklarförbundet. Intervjuades den 23 april 2012.

³ Jonas Anderberg Chefsjurist på Mäklarsamfundet. Intervjuades den 27 april 2012

Båda organisationerna påpekar att det inte var kringtjänster som avgjorde frågan om det skulle bli en ny lag. Anderberg³ hävdar att Mäklarsamfundet har arbetat länge för att få till en revidering av lagen (SFS 1995:400). Han redogör för hur lagen arbetades fram. Det tillsattes en utredning med uppgift att göra en total översyn av 1995 års lag, detta tog lång tid. 2008 kom utredningen med förslag om en i princip helt ny fastighetsmäklarlag. Branschen önskade en förändrad syn på tillhandahållande av kringtjänster mot ersättning och i utredningen föreslogs att det skulle vara fritt under förutsättning att man informerade FMN om vilka samarbeten man hade och vilken ersättning som mäklaren fick för sidotjänsterna. Där påpekades enligt Anderberg³ att ersättningens storlek kunde vara svår att redovisa. I den nya lagen (SFS 2011:666) inkluderades frågan om kringtjänster eftersom det finns tjänster som är starkt kopplade till bostadsaffären vilket påpekats. Stegman² menar också att vissa större mäklarbyråer kritiserats för att de fått betalt för kringtjänster. Hon fortsatte med att förklara att det varit väl känt att mäklare tillhandahåller tjänster men att de inte tidigare kunnat få någon ersättning för detta.

2. Vad hade ni för åsikter om kringtjänster innan lagen trädde ikraft?

Stegman² påpekar åter kopplingen mellan vissa tjänster, som besiktning och förmedlingstjänsten och att FMF förhandlade fram grupplösningar, utan ersättning för mäklaren. Anderberg³ svarade att Mäklarsamfundet ansåg att tjänsterna var efterfrågade av kunderna och att mäklarna borde få tillhandahålla tjänsterna, utifrån lagens premisser. Dock tyckte man att det kunde vara svårt att exakt redovisa ersättningen för kringtjänsterna.

Anderberg³ fortsätter, det fanns en stor förväntan kring möjligheterna. Våra grannländer har studerats i mindre skala pga. att det där förekommer i viss omfattning och är en inkomstkälla för fastighetsmäklare t.ex. i Norge. ”Där det är tillåtet att tillhandahålla kringtjänster så det fanns nog en ganska stor förväntan på den här, som ett komplement (Anderberg³).”

3. Vad hade ni för förväntningar rörande kringtjänster när ni sett remissang. kommande lagen?

Stegman² klargör att FMF var emot förslaget med ersättning för kringtjänster men förväntningar fanns dock att det skulle gå igenom. Hon påpekar också att förväntningarna var att det då skulle gå igenom fullt ut. Anderberg³ förklarar att det var utredningsförslaget som remitterades. Det var lagrådsremissen som innehöll det förslag som sen ledde till lagstiftning och detta förslag avvek radikalt från utredningsförslaget, i den del som behandlade kringtjänster.

4. Initierades åtgärder av era medlemmar p.g.a. förväntningar inför nya lagen?

Stegman² anser att många av FMFs medlemmar ville att de skulle bestrida förslaget. Hos medlemmarna fanns en oro att mäklarna istället för förmedling av bostäder skulle

få lägga tiden på förmedling av tjänster. I andra delar av Europa finns en annan fördelning och på vissa platser kommer stora delar av provisionen från kringtjänster. Anderberg² berättar att en del företag förberedde sig för att kunna tillhandahålla sidotjänster genom att bilda bolag för det ändamålet. ”... det är sådant vi har noterat men som vi inte är involverad i som organisation ”(Anderberg³). Det är framförallt företagsledningarna i de stora kedjorna som har agerat.

5. De flesta fastighetsmäklarföretag redovisar samarbeten med andra företag, har det funnits samarbete liknande kringtjänster tidigare?

Båda respondenterna svarar jakande på frågan. Stegman² nämner att besiktningstjänsten är en som funnits länge. Det har funnits samarbeten länge men utan någon ersättning inblandad. Anderberg³ nämner också att det funnits oro innan 1995 års lag exempelvis gällande förmedling av lån och samarbeten som skedde lite grann i det fördolda. Lokalt har mäklare rekommenderat vissa företag framför andra. Anderberg³ förklarar också vad som ligger i begreppet med förtroenderubbande verksamhet, det uttryck som innebär ett förbud i lagen.

6. Vilka kringtjänster har ni hjälpt till att ta fram och vilka erbjuder era medlemmar sina kunder idag?

Stegman² påpekar problemet att svara på frågan eftersom FMF har många medlemmar med verksamhet i olika konstellationer, från stor till liten. FMF har förhandlat fram de traditionella tjänsterna i samband med bostadsbyte. Dolda fel försäkringen när en person säljer en fastighet, besiktning av fastighet, dubbelboendeförsäkring, för de som säljer och vill vara säkra på att de hinner sälja, eller kan köpa innan de säljer. Mäklarsamfundet har i motsats avvecklat de tjänster de tidigare haft och det är numera upp till medlemmarna själva att ta fram tjänster. ”Vi har haft en del produkter som t.ex. säljaransvarsförsäkring tidigare. Som vi har varit så att säga upphandlare av men den har vi avslutat sedan flera år tillbaka” (Anderberg³). I och med detta skiljer sig de två organisationerna i denna fråga.

7. Utnyttjar era medlemmar möjligheten till att uppta ersättning för förmedling av tjänster?

Ingen av organisationerna anser att de har den inblicken i medlemmarnas verksamhet. FMF har ingen synpunkt på detta, det är upp till mäklarna själva påpekar Stegman¹. Enkätundersökningar som FMF genomfört visar att mäklarna helst slipper hanteringen av de symboliska summorna. Mäklarna vill hellre lägga fokuseringen på att förmedla fler objekt, menar Stegman². Anderberg³ berättar att mäklarna är skyldiga att redovisa sina samarbeten och den ersättning de får. Det förekommer företag som marknadsför sidotjänster mot ersättning, på den nivå som lagstiftaren har indikerat, menar Anderberg³. ”Problemet som vi fortfarande står inför, och det lär vi nog ha ett bra tag framöver, det är att nivåerna inte är klarlagda. Lagstiftningen är i den delen så

pass otydlig så det finns inte fastställt vilka nivåer som anses, det man kallar för en obetydlig ersättning i förarbetena till lagen”(Anderberg³).

8. Vilken storlek på ersättning kan en fastighetsmäklare ta ut av sina uppdragsgivare?

”... vad man kan säkert säga är ju att det i vart fall två tusen kronor, om man uttrycker sig så. Ett par tusen kronor säger man i förarbetena, vilket inte heller är någon säkert uttalande men det är i vart fall inte en obetydligersättning ..., under 2000 kronor är sannolikt inget problem” (Anderberg³).

Båda organisationerna kommenterar att storleken på ersättningen inte är satt och att det kommer att ta tid innan man säkert vet då FMN kommer att behöva granska ett flertal ärenden där de i princip kommer att sätta summan. Stegman² påpekar att få företag har tillräckliga marginaler för att klara av att betala mäklaren ersättning på två tusen kronor.

9. Görs detta i stor utsträckning?

Stegman² anser att ersättning inte används i stor utsträckning men tjänster erbjuds i stor utsträckning. ”Vi kan väl notera att det förekommer säkert men ska vi vara riktigt ärliga, ... är det nog inte i den omfattning som det fanns en tro att det skulle bli. Intresset har svalnat. Sen kan det bero på just otydligheten och det är nog mycket sannolikt att det har varit svårt att ... gå fram då med verksamhet i den här delen utan att veta var gränsen går. Det drar man sig för och det är fullt naturligt” (Anderberg³). De flesta mäklare jobbar som de gjort tidigare, menar Stegman².

10. Vilka tjänster gäller det främst?

Stegman² anser att det är de större paketen som kunderna köper. FMF erbjuder ett paket med tjänster som kunden köper för en viss summa, där får mäklaren två tusen kronor. Utöver det har vi nog inte tagit fram några tjänster med ersättningar, svarar Stegman². Hon kan också tänka sig att lån eller exempelvis en entreprenad vid en dränering skulle kunna inbringa ersättning. FMF använder sig inte av ersättning vid lån men andra gör det påstår Stegman².

Anderberg³ berättar att i utredningen finns det exemplifierat ett antal tjänster, det är förmedling av flytt, städning, försäkring och finansieringstjänster. ”Det är naturligtvis så att det dyker ju upp en massa olika tjänster kring en bostad idag som blir intressanta och jag kan säga att allt som egentligen en kund kan ha behov av att få hjälp med och där det kan underlätta att få det utfört kanske samla tjänsterna i ett paket eller liknande” (Anderberg³). Det skulle kunna vara attraktivt. Men vilka som faktiskt finns är någonting som efterfrågan styr.

Produkter med marginal kan man få ersättning på men städning är en sådan produkt med låg marginal där det inte finns möjlighet att lämna någon ersättning, hävdar Stegman².

11. Hur ersätts mäklaren för den förmedlingen av kringtjänsterna denne utför och vem ansvarar för ersättningen till mäklaren, kunden eller verksamheten som utför tjänsten?

Stegman² hade hört talas om poängsystem, där mäklaren samlar poäng och kan välja att fakturera poängen eller välja att bjuda en annan kund på exempelvis besiktning, dock var hon osäker på hur det hela fungerade. Tjänsteverksamheten är den som ersätter mäklaren med en förutbestämd summa, för det extra arbete som utförs av mäklaren. ”Det som är problemet ... det är ersättning som betalas direkt eller indirekt till den enskilde mäklaren, kommer honom till del som man säger” (Anderberg³)” Det förekommer säkerligen avtal på olika nivåer, där ersättningen kanske i vissa fall betalas till mäklarfirmorna. Stegman² påtalar att det antagligen är kunden som slutligen betalar genom sina inköp av tjänster men det är så det fungerar, även på andra marknader, förklarar hon. Hon gör en jämförelse till ROT och RUT avdragen och menar att man varken där eller på kringtjänstebudet ser någon skillnad i pris. Stegman² tror att företagen kanske istället ser att de får en ökad volym och att de får flera uppdrag exempelvis. Anderberg³ berättar att det finns informationsblad framtagna för detta, där redovisas hur detta kan presenteras för kunderna.

12. Hur anser ni att lagändringen utfallit när det gäller kringtjänster för fastighetsmäklarna i deras vardag?

”Jag tycker att det är väldigt olika om mäklaren valt att anamma det här eller inte, men jag skulle vilja säga att jag tror de flesta mäklare jobbar precis som de har gjort innan att det här är någonting som snarare belastar ledningen i mäklarfirmorna mer när de ska sitta och förhandla än att det belastar den enskilda mäklaren” (Stegman²). Det är idag inte alls samma diskussion kring det här, det har egentligen inte blivit någon större fråga i vardagen, menar Anderberg³. Den enskilde mäklaren hade redan ett arbete med kringtjänsterna tidigare som en service till kunden, skillnaden idag är att man får betalt för den servicen, anser Stegman². Ytterligare en del är detta som kan innebära en stor administrativ börda för mäklarfirmorna. I dagsläget ser det något anorlunda ut, när de här frågorna klarnar kan intresset mycket väl komma att öka, påstår Anderberg³.

13. Kan ni se några skillnader när det gäller kringtjänster i olika delar av landet, storstad - tätort - landbygd och södra - mellersta – norra delen av landet?

Stegman² tror flyttstädning och flytt hjälp är en sådan tjänst som är mycket vanligare i storstan. Hon tror kraven är högre i storstan och att tempot är högre så att den tjänsten köps hellre in, menar Stegman². Även Anderberg³ nämner det höga tempot och det faktum att affärerna går fortare och att priserna är högre, vilket gjort att kunderna visat ett ökat behov av kringtjänster i storstaden. Landsortsmäklarna har inte varit lika drivande menar han, han berättar också om mäklarnas traditionella arbete på landsort förr. Då var mäklaren lite av en alltiallo på orten och kunde hjälpa till med både ex-

empelvis bouppteckningar och försäkringsförmedling. Stegman² nämner att det inte är lika vanligt med dolda fel försäkring på hus på landet och vissa små orter besiktigar man inte eftersom det är allmänt känt på orten att ett område har drabbats av någon-ting.

14. Vad ser ni för tendenser i framtiden när det gäller efterfrågan på kringtjänster och skiljer det sig över landet?

”Det är ju svårt å överblicka just för stunden ... det är ju lite grann av ett vakuum. Jag har inte någon riktig bedömning om vad, men skulle det bli så att den här frågan blir aktuell, att det klarnar vad som gränserna är osv. och det blir attraktivt, då tror jag säkert att det kommer att bli den typ av bedömning som vi hade inför lagens tillkomst så att säga och att det fortfarande kommer att vara starkare fokus i dom här regionerna och storstadsområdena” (Anderberg²).

Stegman² tror kringtjänster kommer att bli vanligare och att fler kommer att efterfråga helhetslösningar, en form av totalleverantör, att kunden i framtiden ska kunna gå till en och samma person som sköter allt.

Storstadsregioner ligger i framkant, där är folk stressade och det här med livskvalitet, att när människor inte jobbar vill de kunna vara med familjen, det verkar bli viktigare och viktigare menar Stegman². Stegman² nämnde i samband med detta att gräsklippningserbjudanden finns i storstäder nu. Storstadsregionerna ligger i framkant påstår hon också. Anderberg³ menar att i takt med att förväntningarna avtagit så har marknaden lugnat sig, om frågetecknen klarnar kan detta åter få ett uppsving igen. De rikstäckandekedjorna erbjuder kringtjänster i hela landet och de större företagen har vidtagit åtgärder men det har stannat av.

15. Ser ni några fördelar eller nackdelar med den nya gentemot den gamla lagen?

Den nya lagen är något mer detaljerad anser Stegman² medan Anderberg³ menar att lagstiftaren bytt en oklarhet mot en annan. ”Nu har man då behållit begreppet förtroenderubbande sidoverksamhet men man talar om olika typer av samarbete som typiskt sett ansetts otillåtna och ägnade att rubba förtroendet, exempelvis att en mäklare både förmedlar tomter och har näringsverksamhet för ett husföretag t.ex. de e ett exempel som nämnts då” (Anderberg³). Frågan om ersättningen har lyft ut och problemet i lagstiftningen har enbart flyttats. ”Vi hade mycket hellre sett en öppenhet mot transparens vad gäller redovisning av samarbetena om vi hade fått önska” (Anderberg³). Stegman² påpekar att mäklarna helst vill ha en tyglig lag att luta sig emot, idag har vi en kår som jobbar med något som varken köpare, säljare egentligen vet vad det är, menar Stegman². Dessutom hade det varit positivt om FMN skulle fått kontrollera företagen också för att undanröja oklarheter. Hon ser lagen som ett steg i rätt riktning men hade önskat mer utav den. Dessutom hade en ny tydligare lag kunnat klagöra

förhållandena för kunderna. Där mäklaren får hantera saker som egentligen inte är dennes uppgift.

4.3 Sammanställning av intervjuer med fastighetsmäklarförretag

| Företag | Namn & titel | Intervjudatum |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|
| HusmanHagberg | Lennart Hagberg VD | 10 maj 2012 |
| Svensk Fastighetsförmedling | Eskild Möller - Ansvarig tilläggstjänster | 10 maj 2012 |
| Fastighetsbyrån | Emil Lathinen Thuvander - Ansvarig tilläggstjänster | 15 maj 2012 |
| Bjurfors | Mats Ljung VD | 16 maj 2012 |
| Länsförsäkringar Fastighetsförmedling | Håkan Jonsson Regionchef | 21 maj 2012 |

Nedan sammanställs respondenternas svar på respektive fråga för en tydlig överblick.

1. Hur såg ni på möjligheten till användande av kringtjänster och ersättning, när ni tagit del av remissen till den nya lagen?

”Det var ju en ganska lång väntan på den här lagen innan den väl kom(Thuvander⁴).” Alla respondenter var positiva till en förändring och den möjlighet som öppnades diskuterades av alla. Hagberg⁵ anser att lagrådsremissen dock var en besvikelse. Det påpekades av flertalet respondenter att kringtjänster är något som funnits länge och möjligheten att erhålla ersättning var något positiv. Thuvander⁴ menar att många i branschen efterhand tappat intresset för detta men att de på fastighetsbyrån inte gjort det. Jonsson⁶ berättar att Länsförsäkringar fastighetsförmedling har valt att inte ta några ersättningar för förmedlade kringtjänster. De förmåner som vi kan skapa genom partners ska tillfalla våra kunder, svarar Jonsson⁶. De är de enda av de tillfrågade företagen som valt detta tillvägagångssätt. Möller⁷ förklarar att man på Svensk Fastighetsförmedling behandlar begreppet ur två synpunkter, tjänster i samband med själva förmedlingsarbetet, dolda fel försäkring, den typen av tjänster har

⁴ Emil Lahtinen Thuvander, Ansvarig tilläggstjänster på Fastighetsbyrån. Intervjuades den 15 maj 2012

⁵ Lennart Hagberg VD HusmanHagberg. Intervjuade den 10 maj 2012

⁶ Håkan Jonsson Regionchef Länsförsäkringar Fastighetsförmedling. Intervjuades den 21 maj 2012

⁷ Eskild Möller, Ansvarig tilläggstjänster på Svensk fastighetsförmedling. Intervjuades den 10 maj 2012

funnits under en ganska lång tid och det fanns ett behov av innan det nya lagförslaget. Den andra formen av tjänster, eftermarknadstjänster, innebär förmedlande av kundkontakterna till andra verksamheter som är intresserade av kunder som just bytt bostad, snickare till heminredning till färgproducenter. Det var obruten mark när det här förslaget kom, så där skulle det kunna finnas möjlighet till att tjäna nya pengar, menar Möller⁷.

2. Hade ni innan den nya lagen trädde ikraft, några samarbeten som liknar dagens form av kringtjänster?

Att samarbeten funnits förut är alla ense om men utsträckningen skiljer sig åt. Jons-son⁶ svarar att eftersom vi är en del av Länsförsäkringar erbjuder vi våra kunder rådgivning, försäkring och finansiering inom Länsförsäkringarkoncernen. Ljung⁸ berättade att Bjurfors startade med liknande tjänster redan 1985, kringtjänster, från bank och försäkring till snickeri, måleri och möbler. Detta gjordes ur ett kundperspektiv, ”Precis som det e idag också faktiskt. Att det var ett konkurrensmedel helt enkelt” (Ljung⁸). Hagberg⁵ svar förklarar ytterligare att fastighetsmäklarna har en skyldighet att ta tillvara kundernas intressen, det kan vara att hjälpa till med råd om företag som är bra och som man har god erfarenhet av. Vi har länge haft samarbete med både bank och försäkringsbolag på olika sätt, säger Möller⁷. Tidigare tipsade mäklare om flyttstädning och om flyttfirmor, lokalt på olika sätt. Som ren service har mäklare gjort det länge, utan att man förväntat sig att tjäna några pengar på det svarar Möller⁷ och Hagberg⁵ har samma åsikt. Thuvander⁴ svarar att Fastighetsbyrån har kringtjänster i sitt AlltHemma koncept, som de också börjat jobba ganska aktivt med. Det fanns redan innan och det finns ju kvar i samma form idag.

3. Gjorde ert företag/ er kedja några speciella åtgärder pga. förväntningar inför kommande lag?

Alla utom Länsförsäkringar gjorde någon form av åtgärder. Fastighetsbyrån genomförde internutbildningar och marknadsföringsåtgärder. Svenskfast diskuterade också eftermarknadsalternativ. De två företagen Bjurfors och HusmanHagberg startade samarbeten för hantering av kringtjänster. Genom detta började vi upphandla och förhandla tjänster för att ha ett underlag att bli en av de största kedjorna för tilläggs-tjänster. Det företaget var igång tidigt, fortsätter Hagberg⁵. Ljung⁸ tror att marknaden haft en övertro på detta med kringtjänster. Han pratar om att det viktiga är vad kunderna efterfrågar och hur företaget försöker hålla en levande kontakt med kunderna över tid. Ljung⁸ förklarar att tekniken har gjort det möjligt att hålla kontakt med kunderna. Han anser att det mest intressanta i det här med kringtjänstpaketet, det är ju att kunna erbjuda produkter och tjänster under tiden man äger sitt boende så man ökar lojaliteten att komma tillbaka till oss den gången man ska byta bostad igen. Han påpe-

⁸ Mats Ljung VD för Bjurfors. Intervjuades den 16 maj 2012

kar också att det krävs en administration för att sköta kringtjänsterna och att han inte tror mäklarna kommer att tjäna pengar på detta.

4. Har ni gått med i/ eller startat något samarbete för just kringtjänster?

Hagberg⁵ svarar att företaget är fortsatt verksamt och där jobbar de med kunderna i olika skeden av deras affär. Ljung⁸ påpekar att Bjurfors samarbete kanske mer fungerar som en plats för diskussion på senare tid, samt att de har några gemensamma avtal. Han tror att det fanns en övertro på det här med kringtjänster från början, menar Ljung⁸. Övriga samarbetar inte med andra i branschen. Möller⁷ svarar att de har en fortgående diskussion om de kan hitta nya typer av kringtjänster och nya samarbetsparter.

5. Använder ert företag/er kedja sig av kringtjänster idag?

Samtliga svarar ja. Bank, försäkring och som nyare tjänster nämns flyttstäd och flytt-hjälp, de branscherna har mognat sedan vi körde igång, menar Thuvander⁴. Vi fortsätter ju med ungefär den arsenal vi har haft sen länge och hela det utbudet vi har centralt, säger Möller⁷ och hänvisar till nätet. Jonsson⁶ påpekar att det lokalt kan finnas variationer. Det är små ersättningar och mäklarna måste informera om dessa, påpekar Hagberg⁵.

5.2 Vilka kringtjänster erbjuder ni era kunder?

Svaren på denna fråga är samstämmiga med tidigare fråga. Finansieringstjänster, försäkringstjänster, säkerhet, juridik, energi och alla andra tjänster kring bostaden så som styling och flyttjänster. Det påtalas att lokala variationer förekommer. ”Jag tror det är ganska likt mellan oss större företag ... man har olika områden man jobbar inom sen kan det skilja med någon leverantör hit och dit så där” (Ljung⁸).

6. Upplever ni att användningen av dessa tjänster ökat efter den nya lagen trätt ikraft? På vilket sätt?

”Även om lagen snart har funnits i ett år så är det i dom här perspektiven ganska kort tid” (Thuvander⁴). Respondenterna anser inte att lagen har haft någon stor påverkan på användningen av tjänsterna. Mäklarna arbetar på i princip samma sätt som tidigare Hagberg⁵ och Thuvander⁴ tycker att användandet har ökat något men andra respondenter menar att diskussioner kring ersättningar och hantering varit mer frekvent istället. Hittar vi bra effektiva tjänster som verkligen stärker mäklartjänsten eller som ger högre kvalitet till bostadsbytet och stärker kunden säger Möller⁷. Ljung⁸ menar att mäklarna däremot har blivit bättre på att erbjuda kringtjänsterna. Ofta är en kringtjänst att det ligger med ett erbjudande i ett e-post meddelande exempelvis, där en leverantör har någon form av erbjudande eller rabatt och kunden sedan tar kontakt direkt med leverantören.

7. Vad för slags kringtjänster/ samarbeten genererar mest ersättning?

Låneförmedling och försäkringsförmedling menar ett par respondenter. Fastighetsbyrån har ett tätt samarbete med sina ägare Swedbank och där erhålls ingen ersättning så för dem är det flyttstäd och flytt hjälps tjänster som är mest lönsamma. Bjurfors mäklare erhåller ingen ersättning utan denna går till administrering av kringtjänsterna. När det kommer till företaget upplyser Bjurfors om de ersättningar som tillfaller företaget. Flera av de intervjuade påpekar också att det är mindre ersättningar det handlar om, kanske några hundralappar. Länsförsäkringar använder inte ersättning som nämnt.

8. Hur påverkas era mäklare i vardagen av den nya lagen?

Mäklarens arbete har fokuserats på informationsskyldighet anser flertalet respondenter och journalföringen nämns. De flesta ser inte att kringtjänsterna påverkat särskilt mycket, dock finns en nämnd skyldighet att informera om förhållandena som gäller kringtjänsterna.

Det som mäklarna erbjuds hos Fastighetsbyrån, är möjligheten att använda sig av ett paket tjänster, med möjligheter att skapa nöjdare kunder. Det blir några saker till att tänka på men inte särskilt betungande, utan det ska vara en tillgång att mäklaren har det här att kunna rekommendera och ge kunderna lösningar på deras problem. ”Både ja och nej, ska jag säga. Vi är väldigt uppmärksamma på att mäklarna inte ska få det” (Ljung⁸). Hagberg⁵ svarar att de och många av de andra kedjorna, jobbade till stora delar på det sätt som kom att gälla enligt nya FML.

9. Anser ni att era mäklare fått en större arbetsbörda i samband med att det nu är tillåtet med ersättning för förmedlade kringtjänster?

Mäklarna är kontakten utåt och vi försöker administrera kringtjänsterna i organisationen istället, mäklaren har självklart kunskap om de tjänster vi erbjuder och alla produkter, påpekar Ljung⁸. Hagberg⁵ menar att informationskravet ökat arbetsbördan något och övriga ser ingen skillnad mot tidigare eller svarar nej på frågan. Thuvander⁴ framhåller att det är något positivt att kunna erbjuda sina kunder.

10. Tycker ni att marknaden förändrats efter den nya lagen trätt ikraft?

Nej svarar respondenterna enigt. Kringtjänster har funnits tidigare och att man nu från lagstiftarens håll ser till att man får ta en ersättning, ”Det tycker jag är bra och att man har en öppenhet, en transparens när det gäller ersättningen tycker jag också är bra” (Ljung⁸). Möller⁷ och Hagberg⁵ påpekar att marknaden har alltid efterfrågat service. Efterfrågan fanns tidigare och finns fortfarande kvar. Det kan i framtiden bli del i en förändring utav arbetsmarknaden, ett konkurrensmedel, vem mäklaren ska arbeta hos, spår Thuvander⁴.

11. Ser ni en ökad efterfrågan av kringtjänster hos era kunder?

Jonsson⁶ svarar att fler efterfrågar proffsfotografering och styling men påpekar också att detta inte beror på lagen, vilket också flera av de andra respondenterna anser. Ja svarar flertalet. Människor har mindre och mindre tid och efterfrågar enkla och bra

lösningar samt bra service. Här precis som andra branscher är service viktigt. Det kan vara den enda bransch i Sverige där man måste tala om för kunden att, säljer jag den här försäkringen till dig så tjänar jag 78 kronor. Det tror jag för de flesta människor är ganska självklart, att man får någon form av ersättning menar Hagberg⁵. Folk vill fråga, ”vad tycker du?” och ”vad är bra?”. Mäklaren får oftast en väldigt förtroendefull relation till sina köpare och säljare och som kund har man ett ganska stort förtroende för sin fastighetsmäklare. Det tycker Hagberg⁵ är ett väldigt fint sätt att driva affärer som uppskattas av kunderna.

12. Är det några skillnader när det gäller användandet av kringtjänster i olika delar av landet? Och skiljer det sig mellan storstad och landsort?

Bjurfors finns i storstadsregionerna och på ett antal orter ytterligare. ”Som ju också har någon form av, inte storstadsstämpel men det är ändå som man ser på våra fritidsorter, det är mycket storstadsmänniskor” (Ljung⁸). Övriga företag har rikstäckande verksamhet. Hagberg⁵ poängterar svårigheter att hitta den kunskap man har behov av. Exempelvis om en besiktningsman anlitas i en mindre stad, finns det kanske en att välja på, i storstäderna finns det många att välja på, men många har dessutom väldigt mycket att göra så det är inte säkert att besiktningsmannen finns tillgänglig. Han påpekar också att avstånden ofta är stora på landsorten som gör arbetet praktiskt svårt. Möller⁷ tror att homestyling och proffsfotografering är vanligare i storstaden, vilket också Jonsson⁶ instämmer i, men han och Ljung⁸ tror att kringtjänster över lag är vanligare i storstaden. Möller⁷ däremot tror det är spritt över landet. Thuvander⁴ framhåller att mäklare på landsort har ett bredare personligt nätverk, dock finns inte alla tjänster att erbjuda på landsorten. Han pratar om att tjänsterna fylla ett behov och sättet att lösa behovet skiljer sig åt mellan olika kontor. ”Det handlar ju om att bygga ut tjänsten och bli mer av ett kunskapsföretag, serviceföretag inom boende än ett klassiskt mäklari” (Thuvander⁴). ”Det finns regionala skillnader och 65 procent av Sveriges fastighetsmäklare jobbar ju i Stockholm, Göteborg eller Malmö. Det ska man ju också ha i minnesbilden och det är där volymen av bostadsaffärerna finns” (Hagberg⁵). Han påpekar att det inte behöver vara olönsamt att arbeta på en mindre ort med mindre konkurrens och det kan vara lättare att bli etablerad.

13. Hur tror ni att efterfrågan på kringtjänster kommer att se ut i framtiden?

”Jag tror att i takt med att vi mäklarfirmor blir duktigare, för det här är ju nånting som har kommit för att stanna, självklart, att man erbjuder sina kunder fler tjänster runt själva boendet” (Ljung⁸). Att kunderna har högre krav samt önskan om hjälp, service och helhetslösningar, tillsammans med en fortsatt utveckling av detta är vad respondenterna tror om framtiden.

Hagberg⁵ påpekar att i samband med bostadsaffären är det ofta handgripligt, besiktning eller saker som snickeri som efterfrågas. Jonsson⁶ tror det kommer att vara bero-

ende av prissättningen. Respondenterna påpekar också osäkerheten med framtiden och vad som kommer att gälla då.

5 Analys och diskussion

Det anses av flera respondenter vara samma form av kringtjänster som används och erbjuds idag jämfört med innan lagen (SFS 2011:666) trädde ikraft. Det som av flera påpekas är att i dagens utbud finns även flyttstäd och flyttjälpstjänster med i de lösningar som erbjuds på marknaden. Respondenterna menar att de tjänsterna utvecklats. Den marknad som finns idag har ett högre behov och ett högre krav på tjänster än tidigare. När det kommer till flytt- och flyttstädjänster anser samma respondenter att kvaliteten på tjänsterna ökat vilket gjort att de inkorporerats i tjänsteutbudet. En viss ökad efterfrågan finns på kringtjänster i samband med fastighetsförmedling anser ett flertal respondenter. Vilket kan förklaras av att behovet ökat och detta i sin tur förklaras av att människor vill använda sin tid på ett annat sätt. För gjorde människor det mesta själv för att de kunde spara pengar exempelvis. Idag tycker vi att vår tid är viktigare och vill få hjälp med exempelvis flyttstäd för att det är bekvämt. Skulle det bli några problem t.ex. att städningen är dåligt utförd, då får firman göra om arbetet, istället för att du som privatperson hade fått åka tillbaka och städa ytterligare en gång.

Efterfrågan på kringtjänster anses vara störst i storstadsregionerna där människor söker en komplett tjänst. Här påtalas också att det är storstadsmänniskorna som i högre grad önskar tjänster för att själva kunna höja sin livskvalitet och lägga sin tid på familjen. FMFs representant nämner gräsklippning som ett exempel på en sådan tjänst som gör att människor kan använda tiden till annat.

De olika företagen och organisationerna har valt att hantera frågan med kringtjänster, ersättningar för dessa och omfattningen av dem, på olika sätt. FMF hjälper och utformar tjänster till förmån för sina medlemmar. Mäklarsamfundet har i motsats valt att utveckla de tjänster man tidigare haft och förhandlat åt sina medlemmar. Bjurfors och HusmanHagberg har valt att starta samarbetsbolag för att hantera kringtjänster, dock inte tillsammans, bör tilläggas. Detta verkar inte vara något som marknaden reagerat mycket på alls. Informationen om bolagen är knapphändig, detta tyder på att man har en förhoppning om framtiden och givetvis inte vill förklara sitt koncept och arbetssätt för den övriga kåren. Eller kanske detta tyder på att bolagen internt ser det hela som en form av misslyckande? Bolagen som startades för att upphandla och förhandla kringtjänster, ger en intressant aspekt inför framtiden när det gäller utvecklingen av kringtjänster. Kommer de att vara något positivt eller fortsätter fastighetsmarknaden vara en värld där man tror på sitt eget och utvecklar egna tjänster. Vilket koncept kommer att gå segrande ur detta?

Alla intervjuade företagsrepresentanter säger att deras företag använder sig av kringtjänster. Bolagens utbud är troligtvis ganska lika anser vissa respondenter men det påpekas också att lokala variationer finns. Med tidigare diskussion om att det är vanligare i storstaden, är det faktum att lokala variationer förekommer också föga förvånande. Eftersom flera av företagen är rikstäckande i olika omfattning, så finns själv-

klart en variation av tjänster beroende på ort. Vissa samarbetsparter är också de lokala men som förklarats av Thuvander, så fyller tjänsterna ett behov som finns och det kan tänkas att lokala samarbeten fyller samma rikstäckande behov. Alla kunder efterfrågar effektiva lösningar och det är något som inte marknaden påverkar utan marknaden får rätta sig efter. Alltså utvecklar kunderna det utbud som kommer att finnas på bostadsmarknaden och hos fastighetsmäklarföretagen. Mäklarna har i olika utsträckning valt att anamma dem möjlighet som öppnats i samband med bostadsförmedlingen. Det utbud som finns hos en mäklare i storstad skiljer sig markant från det som finns i en småstad men det finns för att kunderna just där efterfrågar det.

Fastighetsbyrån anser att de i kraft av att vara störst får tillstånd de kringtjänstssamarbeten de önskar och kan erbjuda sina kunder bra lösningar eftersom de förhandlar grupplösningar till en sådan stor mängd kunder. Men de använder sig inte av ersättningar för de tjänster som övriga respondenter utpekat som mest lönsamma, i en tjänsteverksamhet med relativt små ersättningar. Bank och försäkringstjänster är de tjänster som angetts kunna inbringa mest ersättning till mäklaren. Här har Fastighetsbyrån ett nära samarbete med Swedbank som också är deras ägare. Ersättningar tas inte här utan det handlar om ett ”givande och tagande” som Thuvander uttryckte sig. Istället var det just tidigare nämnda flytt och städtjänster som Fastighetsbyråns mäklare kunde få mest ersättning för. Nämnd ersättning är som bekant inte lagreglerad i mängd så vad gäller? Branschorganisationerna är ense om att ersättningar uppemot två tusen kronor är godkänt. Men det finns de som vill tolka förarbetenas ”ett par tusen kronor” långt högre än så. De respondenterna från företagen som använder ersättningar är ense om att det inte handlar om stora summor, från sjuttioåtta kronor upp till ett par hundra kronor har nämnts. Som Anderberg reflekterat över, ingen vill vara den förste att bli granskad så antagligen har vi många på marknaden som avvaktar FMN tillsyn.

Det kringtjänstbolag Bjurfors är med i, hur arbetar de? En befogad fråga, eftersom Bjurfors mäklare inte får någon ersättning för förmedling av kringtjänster utan den ersättning som tas går till företagets administrering av tjänsterna. Den ersättning som kommer in till företaget redovisas för kunderna. Ett bra sätt att hantera en av de stora frågorna i det här, förtroenderubbandet, om ersättningen inte kommer dig som mäklare till del bör inte heller din opartiskhet ifrågasättas. En stor förtroendefråga blir därmed utan relevans. Även för Länsförsäkringar som inte använder sig av ersättningar.

Vid frågor om kringtjänstutbudet i landsperspektiv, storstad respektive landsort, anser flertalet respondenter att kringtjänstutbudet är större i storstadsregionerna. På landet finns kanske enbart en besiktningsman, möjligheten att fritt välja vem som skall anlitas begränsas. I storstadsregioner finns en mängd kunniga inom området men där kan istället problemet vara att få tag i någon som är ledig och kan ta sig an ett uppdrag. I

båda fallen ett problem för kunden, att vänta extra dagar och att affären tar längre tid. Eller en person som kunden kanske inte har något förtroende för.

Det, i vissa fall, långa avståndet mellan mäklaren och kunder på landsort har också påtalats. Inte som en fråga om kringtjänster utan i övrigt. Avstånden kan vara ett kostnads- och tidsproblem för mäklaren och företaget. Mäklare i storstaden och storstadsmänniskor i övrigt har svårt för att saker tar tid. Givetvis kan det vara ett problem på landet men jag tror att människor på landsort eller småstad ser andra fördela eller lösningar i detta. Mäklaren kan exempelvis under sin resa ringa spekulanter och kunder.

Jag blir, trots allt, lite förvånad över att storstadsperspektivet är så dominant i branschen. Som Hagberg nämnt så sker 65 procent av bostadsaffärerna i storstäderna och där bor också flest människor. Men när ska någon inse att allt inte sker på samma sätt eller fungerar som det gör i Stockholm. En stor fråga för mäklare där är inte ett problem för mäklare på andra orter. Dock kan tänkas att jag själv är något färgad av min bakgrund från just landsort och småstad.

Att mäklarna skulle ha fått en ökad arbetsbörda eller att kringtjänsterna skulle påverkat mäklarnas vardag på liknande sätt är inte något majoriteten av respondenterna ansett. Dock har nämnts den informationsskyldighet som finns kopplad till kringtjänsterna. Däremot har andra påpekanden gjorts gällande andra delar av den lag som nu gäller för fastighetsmäklarna. Exempelvis journalföringen som ska ske genom hela uppdraget.

Som nämnts tidigare anses mäklarens vardag inte radikalt förändrad pga. lagändringen dock skall här tilläggas att frågorna medvetet gått ut till respondenterna i ett kringtjänst perspektiv. Det finns en hel del andra saker i den nya lagen (SFS 2011:666) som påverkat mäklarnas vardag mycket mer.

Frågan om ersättningen mäklarna kan erhålla för förmedling av kringtjänster anses svår eftersom osäkerheten i branschen kommer att finnas under lång tid. Samtidigt anser visa respondenter att en viss övertro funnits på marknaden när det kommer till kringtjänstersättning. Ändå finns en stark tro på att utvecklingen av kringtjänster kommer att fortsätta och att de kommer att finnas kvar. Fastighetsbyrån nämner detta som ett eventuellt konkurrensmedel på fastighetsmäklarnas arbetsmarknad.

En höjd nivå på service till kunden är vad flertalet respondenter anser kommer gälla framöver. Respondenterna tror också att behovet och efterfrågan på hjälp och service kommer att finnas kvar. Efterfrågan på totalleverantörer är också något som omtalas. Det är svårt att veta vad som kommer att hända i framtiden påpekas också.

Hur skulle då dessa totalleverantörer fungera? Kommer mäklaren ha ett stort antal kontakter som förmedlas till varje kund eller blir det en form av självvals paket, där du väljer olika stora paket med olika värde, samma princip som en sallads bar, en besiktning, ett flyttstäd och tapetsering. En intressant fråga för framtiden att utröna.

Mäklarkåren har i stort sätt samma syn på problem de ställs inför man har bara olika sätt att hantera med. Att det finns två olika branschorganisationer stärker branschen ur en kritisk synpunkt.

5.1 Arbetsdiskussion och utförandeproblem

Jag anser att jag fått fram svar på de frågeställningar jag haft. Dock kunde resultatet kanske varit något tydligare. Första frågeställningen hade kunnat vara en lista med exempel på tjänster men det anser jag inte vara en nödvändighet utan är nöjd med de svar som framkommit.

Det arbete som utförts har kantats av vissa svårigheter men har också vunnit en viss tyngd i de respondenter vars svar är grund för rapporten. Att vara själv och utföra detta arbete med litteratur, frågeställningar, intervjuer och inte minst författandet har varit prövande. Dels har min handledare fått svara på otaliga e-postmeddelanden eftersom jag inte haft någon annan att diskutera olika frågor med. Dels missförstånd eller misstolkningar i nämnda meddelanden och även i sådan konversation med företagsrepresentanter. Jag har haft kontakt med långt fler än de som medverkar med namn och åsikt, men ihärdighet lönar sig.

Det tar mycket längre tid att få tag i rätt person och boka en tid med denne än jag någonsin kunnat tänka mig. Och vikten av att vara tydlig med vad du vill/ska genomföra går inte att förneka. Samtidigt ville jag inte ”skrämma bort” de respondenter jag var intresserad av genom att gå in i detalj i frågorna vid första e-postkontakten. E-post är både positivt och negativt. Du kan lätt kontakta den person som intresserar dig när det gäller studier, arbete, eller vanliga livet. Dock får du inte alltid svar eftersom personen får mycket e-post, för att du inte anses vara tillräckligt viktig eller intressant eller tiden att svara helt enkelt inte finns i dagens höga tempo. Därför kan telefonen vara ett bra verktyg där du får en något mer personlig kontakt genom att du hör någons röst och språkbruk. Det känns på ett plan som jag lärt känna dessa personer lite genom samtalen. Jag tycker det var aningen lättare att boka in tider eller få möjligheten till intervjuer när man pratat med personen på telefon. Personen blir verkligare i telefonen än ett e-postmeddelande. Jag lyckades genom e-post och telefon få tag på intressanta och vad jag anser vara rätt personer för mitt projekt. Personer som jobbar med kringtjänster och personer som har inflytande över beslut som rör kringtjänster. Tyvärr fick jag inte tag på den siste respondent som var tänkt för en intervju. Denne person fanns i ett tidigt skede och jag skulle genomföra en intervju när vi missförstått varandra och han ansåg sig inte vara rätt person att uttala sig i det ändamålet. Men jag fick gärna återkomma, viket jag gjort i både e-post och telefon.

Jag något missnöjd med att viss information varit svår att hitta. Information kring samarbetsbolagen är endast knapphändig men detta grundar sig antagligen i att frågan dels inte blivit så stor som förväntningarna varit. Dessutom får hänsyn tas till att jag inte söker den information som de flesta besökare av företagets hemsidor söker.

Mäklarbranschen är kundorienterad och det märks när man surfar på företagens hemsidor. De som är någonstans i sin bostadsaffär är också de som bör vara målgruppen för företagens hemsidor. Troligtvis är det heller inte intressant att informera om en verksamhet som bedrivs tillsammans med sina konkurrenter och dessutom kanske inte har blivit vad man tidigare trodde att det skulle bli. Detta har också påpekats av respondenter i intervjuerna.

En annan svårighet jag ställts inför är intervjuerna och förberedelsen inför dessa. Under arbetet med frågeställningarna informerades jag att det var viktigt under utformningen fundera över svaret och vilket svar jag ville få på frågan jag tänkt ställa. Efter de första intervjuerna genomförts insåg jag vilka brister som fanns i mina frågeställningar. Dels påpekades otydligheter från respondenter dels visade sig vissa frågor ge liktydiga svar och tyvärr också ett rent ja/nej svar. I vissa fall har jag förklarat för respondenter vad jag sökt med frågorna och andra gånger har jag ansett det intressant med följdfrågor. En annan aspekt som gäller intervjuerna är att hantera talspråk när detta sedan skall omarbetas till skrift. Under en minut hinner vissa av oss människor säga väldigt mycket och ur alla dessa ord skall sorteras ut det egentliga budskapet. Dock skall och får inte budskapet ändras eller förvanskas vilket kan vara otroligt svårt. Därefter har alla intervjusvar omarbetats vilka ligger som bilaga till denna rapport. Efter detta placerades alla intervjuer i arbetet efter varandra men den lösning jag med stor hjälp av min handledare kom fram till känns som en effektivare och intressantare strukturering. Mycket tid har lagts på all denna textbehandling och det kan tänkas att om det varit två författare som diskuterat hade detta kanske gett ett liknande resultat tidigare än som nu skedde.

6 Slutsatser och framtida arbete

Denna rapport har bidragit med kunskap för att förklara det förhållande fastighetsmäklare har till kringtjänster efter Fastighetsmäklarlagen (SFS 2011:666) trätt ikraft. Resultatet av denna rapport visar att utbud och efterfrågan avgörs av marknaden och kundernas behov. Den nya lag som trätt ikraft (SFS 2011:666) påverkar inte detta. Tjänster kring fastighetsförmedling fanns tidigare och arbetet med dem är ungefär det samma. De höga förväntningar som fanns på marknaden under arbetet som ledde fram till lagen (2011:666) finns inte kvar längre. Ett år har snart gått vilket påtalats vara kort tid i dessa sammanhang men den besvikelse som finns är stark. Många hade hoppats på mer tydlighet än vad resultatet blev.

Fastighetsmäklarna upptar den ersättning som de har tillåtelse till och informerar på det sätt lagen kräver. Alla väljer inte att utnyttja den möjlighet som finns. Konsekvenserna för mäklarna blev ett informationskrav, att mot kunder informera om ersättning och samarbetspartner. Detta skall ske innan uppdragets ingående när det gäller säljaren och så fort som är möjligt genom marknadsföringen till köparen eller presumtiv köpare. Detta är vad som gäller kringtjänster. Dessutom har journalföringen som skall ske genom hela uppdraget nämnts. FMN har inget tillsynsärende som är prövade efter den nya lagen. Det kan ta upp till fyra, fem år innan praxis är utarbetad för detta med kringtjänstersättningar och de andra ändringarna som gjordes i lagen. En lång väntetid för mäklarna att få klarhet i hur de ska arbeta med detta.

När det kommer till skillnader över landet visar det sig att kringtjänster är större och har breddare utbud i storstäderna. Vad gäller förhållanden på landet finns enbart spekulationer eller antaganden om att kringtjänster inte är så stort. De stora aktörerna på fastighetsmarknaden är storstads anknutna och det avspeglar sig i okunskap om andra områden. Fler bor i storstäderna, det finns många branscher och företeelser som är störst där.

De tendenser som branschen utpekar är att detta är något som kommit för att stanna. Att kringtjänsterna kommer att fortsätta utvecklas och att ersättningsfrågan kommer att bli långvarig. Detta är olyckligt för marknaden att denna fråga landar i en ovisshet. Utvecklingen hämmas av att mäklare inte vågar testa dessa gränser eftersom priset är högt.

Att i framtiden undersöka hur lagen tolkats och tillsynsärendena utfallit skulle vara en intressant uppföljning av detta arbete. Inom en period av fyra till fem år kan det finnas en praxis för hanteringen av kringtjänster och ersättningar inom fastighetsmäklarbranschen. Då kan en ny undersökning visa hur marknaden eventuellt förändrats och vilken utsträckning kringtjänster fått. Har lagstiftningen och fastighetsmäklarbranschen följt utvecklingen av sidotjänster, vilka finns, i andra delar av Europa?

Källförteckning

Abrahamsson, Hillevi & Schwerin, Maria(2010). *Legalisering av sidotjänster - En studie av den nya Fastighetsmäklarlagen*. Karlstad Universitet. Tillgänglig:<
<http://kau.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:342983&searchId=null>>
[2012-04-04]

Alingström, Malin & Erixon, Sophia(2010). *Kringtjänster enligt den nya fastighetsmäklarlagen – En undersökning av förväntningar och framtida arbetsätt*. Högskolan Väst. Institutionen för ingenjörsvetenskap.

Anderberg, Jonas(2010). Ny fastighetsmäklarlag – en överblick av regeringens lagrådsremiss. *fastighetsmäklaren*. nr 4. S.29-32.

Anderberg, Jonas(2011). Ny lag kräver puts. *fastighetsmäklaren*. nr. 5. S.40.

Betänkandet SOU 2008:6 Fastighetsmäklaren och konsumenten (dnr Ju 2008/896/L2)
Remissvar. Stockholm: Fastighetsmäklarnämnden. Tillgänglig:
<http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_remissvar_080619.pdf>
> [2012-05-14]

Björklund, Maris & Paulsson, Ulf, (2003) *Seminarieboken- att skriva, presentera och opponera*. 1:8 uppl. Lund: Studentlitteratur.

Bra men svag lag(2011). *fastighetsmäklaren*. Nr.1. s.9.

Dahmström, Karin, (2011). *Från datainsamling till rapport- att göra en statistisk undersökning*.5. uppl. Lund: Studentlitteratur

Fastighetsmäklarnämnden(FMN)(2012). [Elektronisk] Tillgänglig:
<<http://www.fastighetsmaklarnamnden.se>> [2012-05-21]

Grauers, Per henning & Rosén, Mats & Tegelberg, Lars (2011). *Fastighetsmäklaren –en vägledning*. 4. Uppl. Stockholm: Nordstedts Juridik.

Grüttner, Mathias & Gregersen, Arvid, (2011). *Så Skriver du akademiska uppsatser*
Lund: StudentlitteraturXX

Hillversson, Fredrik, (2010). *Sju enkla steg till en färdig uppsats*. 2. uppl. Stockholm: Lyseum förlag.

Hur kommer en ny lag till?, (2010). *Aktiv mäklare*. Nr 6. S.30
Fastighetsmäklarförbundet.

Husmanhagberg (2008). HusmanHagberg och Mäklarringen startar nytt bolag för bo- och flyttnära tjänster. [Elektronisk] 24 november. Tillgänglig:<<http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/husmanhagberg/pressrelease/view/husmanhagberg-och-maeklarringen-startar-nytt-bolag-foer-bo-och-flyttaera-tjaenster-255837>> [2012-05-17]

- Jingryd, Ola(2011). Hur blir mäklarens vardag efter den 1 juli?. *Aktiv Mäklare*. Nr 1.
- Karlsson, Göran B, (2010)a) Marknaden för sidotjänster värderas till 21 miljarder. *MäklarVärlden*. Nr 4 s. 5.
- Karlsson, Göran B, (2010) b) Mäklaren brinner för bostäder – inte sidotjänster... *MäklarVärlden*. Nr 4 s. 6.
- Karlsson, Göran B, (2010) c) Sidotjänster gynnar de stora serviceföretagen. *MäklarVärlden*. Nr 4 s.10-11.
- Lantz, Björn (2011). *Den statistiska undersökningen- grundläggande metodik och typiska problem*. Lund: Studentlitteratur
- Lerigon, Pia (2006) *Fastighetsmäklaren och sidotjänster, Vad blir effekterna för fastighetsmäklare och konsumenter om de svenska mäklarna får tillhandahålla och ta betalt för sidotjänster?* KTH, avdelningen för Bygg- och Fastighetsekonomi
Tillgänglighet:
<<http://www.maklarsamfundet.se/upload/Start/Pdf/Fakta%20&%20Publikationer/Fastighetsm%C3%A4klaren%20och%20sidotj%C3%A4nster%20-%20Pia%20Lerigon%20april%2020%E2%80%A6.pdf>> [2012-04-05]
- Lomberg, Sara. (2008). Ny lag ger mäklare fler affärsområden [Elektronisk] *Svenska Dagbladet*. 24 november. Tillgänglighet:<http://www.svd.se/naringsliv/ny-lag-ger-maklare-fler-affarsomraden_2088117.svd> [2012-05-17]
- Melén, Margareta (2011). *Miniguide till Harvardssystemet*. [Elektronisk]. Högskolan Väst. Tillgänglig:
<<http://www.bibliotek.hv.se/Media/Get/310/Miniguide%20till%20Harvardssystemet>> [2012-05-09]
- Mäklaralliansen växer (2008). [Elektronisk] Dagens Nyheter. 17 oktober Tillgänglig: < <http://www.dn.se/bostad/maklaralliansen-vaxer>> [2012-05-17]
- Mäklarsamfundet(2009). *Lärobok i Fastighetsförmedling – ger en god insikt i förmedlingsuppdraget*. Solna: Mäklarsamfundet.
- Nationalencyklopedin (NE), (2012) [Elektronisk] Tillgänglighet: <www.ne.se> [2012-05-02][2012-05-22]
- Ny fastighetsmäklarlag* (2010) Lagrådsremiss. Stockholm: Justitiedepartementet. Tillgänglig:<<http://www.regeringen.se/content/1/c6/14/86/04/9d30a1d3.pdf>> [2012-05-07]
- Pettersson, Lennart (2010) Om lagrådsremissen till ny Fastighetsmäklarlag. *Aktiv Mäklare*. Nr 4. S. 12-13.
- Proposition 2010/11:15. *Ny fastighetsmäklarlag*. [Elektronisk] Stockholm: Justitiedepartementet. Tillgänglig:

<<http://www.regeringen.se/content/1/c6/15/44/13/4a8edbfa.pdf>> [2012-05-07]

Schött, Kristina .m.fl. (2007). *Studententens skrivhandbok*. 2. uppl. Stockholm: Liber.

SOU 2008:6. *Fastighetsmäklaren och konsumenten: Betänkande av Fastighetsmäklarutredningen*. [Elektronisk resurs]. Stockholm: Justitiedepartementet Tillgänglig:

<<http://www.regeringen.se/content/1/c6/09/68/75/bb89d80b.pdf>> [2012-05-07]

Starring, Bengt & Svensson, Per-Gunnar (red.) (1994) *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur

Strömquist, Siv, (2006) *Uppsatshandboken: råd och regler för utformningen av examensarbeten och vetenskapliga uppsatser*. 4. uppl. Uppsala: Hallgren & Fallgren.

Trost, Jan (2002). *Att skriva uppsats med akribi*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur

Widerberg, Karin, (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Wilensky, Michael (2011). Kringtjänster och dess redovisning. *Aktiv Mäklare*. Nr 5. S 19-20

A. Frågor ställda till branschorganisationerna

1. Varför skrevs en ny lagtext om kringtjänster?
2. Vad hade ni för åsikter om kringtjänster innan lagen trädde ikraft?
3. Vad hade ni för förväntningar rörande kringtjänster när ni sett remiss ang. kommande lagen?
4. Initierades åtgärder av era medlemmar p.g.a. förväntningar inför nya lagen?
5. De flesta fastighetsmäklarföretag redovisar samarbeten med andra företag, har det funnits samarbete liknande kringtjänster tidigare?
6. Vilka kringtjänster har ni hjälpt till att ta fram och vilka erbjuder era medlemmar sina kunder idag?
7. Utnyttjar era medlemmar möjligheten till att uppta ersättning för förmedling av tjänster?
8. Vilken storlek på ersättning kan en fastighetsmäklare ta ut av sina uppdragsgivare?
9. Görs detta i stor utsträckning?
10. Vilka tjänster gäller det främst?
11. Hur ersätts mäklaren för den förmedlingen av kringtjänsterna denne utför och vem ansvarar för ersättningen till mäklaren, kunden eller verksamheten som utför tjänsten?
12. Hur anser ni att lagändringen utfallit när det gäller kringtjänster för fastighetsmäklarna i deras vardag?
13. Kan ni se några skillnader när det gäller kringtjänster i olika delar av landet, storstad - tätort - landbygd och södra - mellersta – norra delen av landet?
14. Vad ser ni för tendenser i framtiden när det gäller efterfrågan på kringtjänster och skiljer det sig över landet?
15. Ser ni några fördelar eller nackdelar med den nya gentemot den gamla lagen?

B. Frågor ställda till fastighetsmäklar företag

1. Hur såg ni på möjligheten till användande av kringtjänster och ersättning, när ni tagit del av remissen till den nya lagen?
2. Hade ni innan den nya lagen trädde ikraft, några samarbeten som liknar dagens form av kringtjänster?
3. Gjorde ert företag/ er kedja några speciella åtgärder pga. förväntningar inför kommande lag?
4. Har ni gått med i/ eller startat något samarbete för just kringtjänster?
5. Använder ert företag/er kedja sig av kringtjänster idag?
- 5.2 Vilka kringtjänster erbjuder ni era kunder?
Om nej, varför erbjuder ni inte kringtjänster till era kunder?
6. Upplever ni att användningen av dessa tjänster ökat efter den nya lagen trätt ikraft? På vilket sätt?
7. Vad för slags kringtjänster/ samarbeten genererar mest ersättning?
8. Hur påverkas era mäklare i vardagen av den nya lagen?
9. Anser ni att era mäklare fått en större arbetsbörda i samband med att det nu är tillåtet med ersättning för förmedlade kringtjänster?
10. Tycker ni att marknaden förändrats efter den nya lagen trätt ikraft?
11. Ser ni en ökad efterfrågan av kringtjänster hos era kunder?
12. Är det några skillnader när det gäller användandet av kringtjänster i olika delar av landet? Och skiljer det sig mellan storstad och landsort?
13. Hur tror ni att efterfrågan på kringtjänster kommer att se ut i framtiden?

C. Frågor ställda till Fastighetsmäklarnämnden

1. Vad anser ni om den nya fastighetsmäklarlagens § 14 om kringtjänster som kom 1 juli 2011?
2. Vad innebär denna nya lag paragraf för ert arbete?
3. I lag texten står att en fastighetsmäklare får erhålla ersättning, ” ... under förutsättning att ersättningen är endast obetydlig.” Vilken tolkning lägger ni i denna formulering?
4. Finns det några, utifrån den nya lagen, prövade fall i frågan om sidotjänster efter den 1:e juli 2011?
5. Om ja, vad är det som prövats?
6. Har ni sett några tendenser till beteende hos mäklare som kan innebära åtgärd från er sida i framtiden, när det kommer till användning av kringtjänster?
7. Mäklarna och marknaden känner en viss osäkerhet kring frågan om kringtjänster. Hur lång tid räknar ni med att det kommer att ta för att fastställa en ny praxis?
8. Hur tror ni att utvecklingen kommer att se ut när praxis är satt?
9. Framförde ni några önskemål angående kringtjänster innan den nya lagen trädde ikraft? Fick ni dessa önskemål tillgodosedda?

D. Omarbetning av intervju med Fastighetsmäklarförbundet (FMF)

Alla frågor ställs av Anna-Karin Andersson och besvaras av Carolina Stegman. Förkortningar vid svar och följdfrågor är A eller C.

1. Varför skrevs en ny lagtext om kringtjänster?

Stegman svarar att det skrevs en ny lag om fastighetsmäklare och då noterade man problematiken. Under flera år har vissa större mäklarbyråer kritiserats för att de fått betalt för kringtjänster. Man vet också att mäklare tillhandahåller kringtjänster i någon form, även fast de inte får betalt för dem. Det finns en del tjänster som är starkt kopplade till att sälja sin bostad, därför tog man med den diskussionen när man väl skrev en ny mäklarlag. Det var inte så att man valde att skriva en ny lag om kringtjänster enbart utan i kombination med den nya mäklar lagen.

2. Vad hade ni för åsikter om kringtjänster innan lagen trädde ikraft?

FMF ansåg att det finns vissa tjänster exempelvis besiktning av fastighet som är väldigt starkt kopplad till mäklaryrket och de tjänsterna förhandlades fram i grupplösningar då, men mäklaren fick ingen ersättning, säger Stegman.

3. Vad hade ni för förväntningar rörande kringtjänster när ni sett remiss ang. kommande lagen?

FMF var emot att det skulle införas ersättning för kringtjänster. Men insåg att det var någonting som förmodligen skulle införas, dock fanns förväntningar på att det skulle vara friare. Det är nu begränsat till att inte vara en för stor del av den totala affären inkomsten kommer ifrån. De förväntningar som fanns var att om förslaget skulle gå igenom, skulle det vara fullt ut.

Att det skulle bli helt fritt. Stegman poängterar också att FMF motarbetade in i det sista.

4. Initierades åtgärder av era medlemmar p.g.a. förväntningar inför nya lagen?

Väldigt många medlemmar ville att FMF skulle bestrida förslaget och att det inte skulle bli tillåtet med kringtjänster under hela arbetet med den nya lagen.

A: Fanns det någon speciell anledning till att man inte ville ha ersättningen?

C: Dels så fanns det en oro att den Svenska marknaden skulle efterlikna andra delar av Europa, där största delen av provisionen kommer från kringtjänsterna och inte från mäklariet. Mäklarna ville hålla fast vid sitt yrke och mäkla, inte vara någon säljare av värmepumpar mm.

5. De flesta fastighetsmäklarföretag redovisar samarbeten med andra företag, har det funnits samarbete liknande kringtjänster tidigare?

Ja, exempelvis besiktningar har funnits väldigt länge menar Stegman.

6. Vilka kringtjänster har ni hjälpt till att ta fram och vilka erbjuder era medlemmar sina kunder idag?

Vilka tjänster medlemmarna erbjuder sina kunder är svårt att svara på menar Stegman. Detta pga. att FMF har så många medlemmar och allt i från en mans företag till stora kedjor.

FMF har förhandlat fram de traditionella försäkringarna som många fastighetsmäklare behöver i sin dagliga verksamhet. D.v.s. dolda fel försäkringen när man säljer en fastighet, besiktning av fastighet, dubbelboendeförsäkring, för de som säljer och vill vara säkra på att de hinner sälja. Eller kan köpa innan de säljer. De traditionella tjänsterna som behövs i samband med den faktiska förmedlingen av fastighet.

7. Utnyttjar era medlemmar möjligheten till att uppta ersättning för förmedling av tjänster?

Från FMF har de ingen synpunkt på det, det är upp till varje mäklarföretag. Däremot har FMF märkt i de enkätundersökningar de har genomfört, att de flesta mäklarna helst inte vill hålla på med kringtjänstersättning eftersom det är en väldigt symbolisk summa. Mäklarna vill hellre lägga fokuseringen på att förmedla fler objekt.

8. Vilken storlek på ersättning kan en fastighetsmäklare ta ut av sina uppdragsgivare?

Stegman svarar att som det är nu är storleken inte fastlagt pga. FMN kommer att behöver granska några ärenden där de i princip kommer att sätta den summan. Det har sagts att runt 2000 kronor, som en vägledning i dagslägget. Men det är väldigt få företag som har sådana marginaler att de kan skänka 2000 kronor till fastighetsmäklaren.

9. Görs detta i stor utsträckning?

Kringtjänster används i väldigt stor utsträckning men ersättning används inte i så stor utsträckning. De flesta mäklare jobbar som de gjort tidigare.

10. Vilka tjänster gäller det främst? Vilka tjänster man får ersättning för att förmedla?

Det är främst de större tjänsterna, när kunderna beställer större produkter. FMF har en tjänst exempelvis som är en dolda fel försäkring, en besiktning, en vitvaruförsäkring mm. Det är ett stort paket som kunden köper för en viss summa, där får mäklaren 2000 kronor. Utöver det har vi nog inte tagit fram några tjänster med ersättningar.

Det jag kan tänka min också är exempelvis om entreprenad där det t.ex. måste dräneras om. Där skulle mäklaren kunna få ersättning, lån kan också vara en sådan tjänst.

FMF har inte det men andra firmor har det, ersättning för förmedlade lån till en bank exempelvis. Det är på produkter med marginal man kan få ersättning, t.ex. städning är en sådan lågmarginal produkt där det inte finns möjlighet att lämna någon ersättning.

11. Hur ersätts mäklaren för den förmedlingen av kringtjänsterna denne utför och vem ansvarar för ersättningen till mäklaren, kunden eller verksamheten som utför tjänsten?

Stegman hade hört talas om att vissa företag har poängsystem. Där mäklaren samlar poäng och kan välja om denne ville fakturera poängen sen eller välja att bjuda en annan kund på besiktning exempelvis. Stegman påpekar att hon är osäker på hur det hela fungerade. Nej, jag skulle nog vilja säga att det är via faktura och en summa, man har kommit överrens om, i första hand. Och det är verksamheten som står för ersättningen. Oftast får mäklaren extra arbete med att koppla in ett företag som skall utföra någonting. Det är för den extra arbetsbörda som gagnar en annan företagare, mäklaren får man betalt av den företagaren. T.ex. ska mäklaren gå in i sitt system och lägga in alla uppgifter för att det andra företaget ska få alla uppgifterna om kunden. Det är en extra arbetsinsats man helt enkelt får betalt för.

(C: Ja, alltså till syven o sist blir det alltid konsumenten som får betala, men så är det ju i alla verksamheter liksom att kunden måste ju alltid, konsumenterna måste alltid se till, alltså ett företag överlever ju inte om konsumenterna, dom som handlar från företaget inte betalar för dom utgifter man har. Så att till syven och sist så är det ju, men jag ska säga såhär.) Stegman säger sig inte ha uppmärksammat att det har skett några priser höjningar på några tjänster pga. att det har utgått ersättning. Det är ungefär som det här med Rot och Rut avdraget. Där har det inte märkts om hantverkaren har kunnat höja sin timpris bara för att hälften av ersättningen inte belastar konsumenten längre. Städ tjänsten eller besiktningstjänsten har inte heller ökat i pris sen ersättningarna kommit och lagen trädde ikraft.

C: Jag tror att kanske företagen istället ser att de får en ökad volym och att det slår ut det på det. Dom får flera uppdrag exempelvis.

12. Hur anser ni att lagändringen utfallit när det gäller kringtjänster för fastighetsmäklarna i deras vardag?

C: Jag tycker att det är väldigt olika om mäklaren valt att anamma det här eller inte men jag skulle vilja säga att jag tror de flesta mäklare jobbar precis som de har gjort innan. Detta belastar troligtvis ledningen i mäklarföretaget mer, då de ska förhandla.

Den enskilda mäklaren beställer fortfarande samma produkter, använder samma leverantörer osv. däremot så kanske ledningen på företaget ha gått in och förhandlat om en ersättning per produkt. Den enskilde mäklaren hade redan ett arbete med de här kringtjänstarbetena tidigare som en service till kunden, skillnaden idag är att man får betalt för den servicen.

13. Kan ni se några skillnader när det gäller kringtjänster i olika delar av landet, storstad - tätort - landsbygd och södra - mellersta – norra delen av landet?

när du pratar med dina kunder finns det vissa tjänster som är vanligare i Stockholm, Göteborg, Malmö och mindre på landsbygden eller tvärtom.

C: Aa, jag tror flyttstädning och flytt hjälp är en sådan tjänst som är mycket vanligare i storstan. Jag tror kraven är höger i storstan och jag tror att tempot är högre så att den tjänsten köps hellre in. Sen vet jag exempelvis på landet är det inte alls lika vanligt att man har dolda

fel försäkringen på hus. Vissa små orter där alla känner till de hus som finns. Där är det inte heller lika vanligt att man besiktigar. Så kan det vara att det är lokalt känt att ett visst område har drabbats av någonting.

C: nee jag har inga sådana uppgifter, möjligtvis kan vara lite mer svampskador på hus ner i södra Sverige och att det kanske undersöks. Men det är ingenting som jag har några uppgifter om.

14. Vad ser ni för tendenser i framtiden när det gäller efterfrågan på kringtjänster och skiljer det sig över landet?

C: Jag tror att kringtjänster kommer att bli vanligare och att man söker helhetslösningar, som på andra marknader. D.v.s. att man går till en total leverantör som tar hand om både försäljning o kanske hjälper till med köpet o kanske hjälper mig med flytten och lite sådant. Att kunden ska kunna gå till en och samma person som sköter allt.

FMF ser exempelvis bara på det här med hemstäd och nu är det jätte många marknadsföretag som erbjuder gräsklippning i storstäderna. Förra och förrförra året var det inte alls på tal liksom, nu helt plötsligt, har man tomt så erbjuds man gräsklippning en gång varannan vecka eller sådär. Så att jag tror att hela samhället är på väg till att du ska kunna få fler och fler tjänster utförda till en rimlig summa.

A: Det var spännande, och där kan du inte se några speciella skillnader över landet heller?

C: nee det är väl kanske att storstadsregioner ligger i framkant, där folk är så stressade och det här med livskvalitet och att när jag inte jobbar vill jag kunna va med familjen och det där, det verkar bli viktigare och viktigare.

A: Så att då lägger man hellre en summa på att få städ eller klippning eller sånt där så att man kan va med sin familj.

C: Ja.

15. Ser ni några fördelar eller nackdelar med den nya gentemot den gamla lagen?

C: Den nya e ju mer, den gamla var ju väldigt luddig, väldigt ytlig och väldigt kort och den nya lagen är givetvis lite mer detaljerad. Däremot ser vi, skulle vi nog från mäklarkåren önskat att den var mer detaljerad än den är och att FMN fick rätt även granska mäklarföretagen och inte bara den enskilda mäklaren . Den nya fastighetsmäklarlagen blev väl ett steg i rätt riktning men absolut inte en fullständig produkt, hade man kanske önskat att den var mer en slutprodukt, ett steg i rätt.

För det är såhär också att mäklaren vill gärna få väldigt tydligt reglerat dels för att då vet kunderna vad som förväntas av mäklaren. Idag har vi en kår som jobbar med något som varken köpare, säljare egentligen vet vad det är. Man har en massa förväntningar på vad mäklaren ska göra men egentligen vet man inte vad som ingår i mäklarens jobb. Man vet inte att städningen är ingenting som mäklaren lägger sig i utan det är någonting mellan köpare och säljare. Man förstår inte det här att mäklaren inte har rätt att sätta en summa på bostaden utan det är marknaden som bestämmer summan. Så att en mer detaljerad lagstiftning hade nog lett till en större förståelse även från konsumenternas håll, men så blev det inte.

E. Omarbetning av intervju med Mäklarsamfundet

Innan intervjun började ville respondenten, Jonas Anderberg som tagit del av intervjufrågorna i förväg reda ut begreppet ”kringtjänster”. Han definierade begreppet som ”när vi talat om kringtjänster är det förmedling av andra yrkesutövares tjänster mot betalning alltså i någon form ersättning tillbaka.”

”Det förekommer och det har förekommit under lång tid tillbaka att mäklarna har tipsat om vissa yrkesutövares när det gäller tjänster som då kunderna behöver i anslutning till bostadsbyte” säger Anderberg. Vidare säger han att flyttstädning och flytthjälp är exempel på sådana tjänster där det skulle kunna förekomma ersättning till mäklaren. Men det är väldigt sällan frågan om att mäklaren själv tillhandahåller tjänster. Utan det är andra yrkesutövares tjänster som mäklaren då hjälper köpare eller säljare att komma i kontakt med eller få hjälp med så att säga.

1. Varför skrevs en ny lagtext om kringtjänster?

Respondenten svarade att mäklarsamfundet som den ledande branschorganisationen i mäklarbranschen har länge jobbat, i stort sett sen 1995 års lag, för att få till stånd en revidering av mäklarlagen.

Vi ansåg ganska tidigt att den då nya lagen redan innehöll en hel del problem som vi ansåg att lagstiftningen borde se över. Bland de viktiga punkter som då togs fram i framställningar och uppbackningar av departement och lagstiftare som då skedde så var just frågan om möjligheten att på ett sett som då inte 1995 års förarbeten gav något tydligt svar på att tillhandahålla hjälp till tjänster som kunderna efterfrågade och då utan att det skulle vara ifrågasatt om man fick någon form av ersättning för denna hjälp så att säga va. Och det fördes fram i ett antal framställningar till justitiedepartementet under ett långt antal år.

Ända fram till att man då tillsatte en utredning, fastighetsmäklarutredningen. Som skulle göra en total översyn av fastighetsmäklarlagen.

Det hade ju skett då av 1984 års mäklarlag när den reviderades till 1995 så gjordes det en del påbyggnad så att säga men man gjorde inte någon total genomgång av lagen.

Det var avsikten att fastmäklarutredning skulle komma med förslag på och det där drog ut på tiden och det tog ganska lång tid.

2008 kom dom då med sitt utredningsförslag som då föreslog en i princip helt ny fastighetsmäklarlag med ändrade paragrafer i flera avseenden och en helt annan struktur i lagstiftningen än den befintliga och så vidare.

Och i den här så hade önskemålet från branschen, som då var att förändra synen på att tillhandahålla kringtjänster sådan att man föreslog att det skulle vara fritt att göra detta under förutsättning att man informerade FMN om vilka samarbeten som man hade.

Och vilken ersättning som kunderna, eller som mäklaren då fick för de här sidotjänsterna. Det var dom krav som utredningen föreslog och det där med reservation för att vi framhöll att det kunde vara svårt att i detalj redovisa ersättningarnas storlek för de förekommer på olika nivåer i mäklarsammanhang.

Du har ju en struktur när det gäller mäklarverksamheten där det finns allt ifrån stora riksomfattande kedjor som kan vara helägda eller franchiseägda, ända ner till enskilda mäklarföretag med en eller 2 fastighetsmäklare anställda eller verksamma.

Det kan vara så att en icke fastighetsmäklare äger en mäklarverksamhet som han upplåter med franchise till dom verksamma mäklarna.

Det är han som träffar avtal med ett bolag t.ex. och just här är problematiken att det är den enskilde mäklaren som lagen reglerar.

Att veta vad som har avtalats eller ens ha inblick i det såg vi som ett problem att redovisa på ett fullgott sätt och det framhölls då i remissvaren över 2008 års fastighetsmäklarutredning i just den här delen då...

2. Vad hade ni för åsikter om kringtjänster innan lagen trädde ikraft?

J: vi ansåg att det var av kunderna efterfrågade tjänster, som vi ansåg att mäklarna borde få möjlighet att tillhandahålla, utan att det ansågs vara förtroenderubbande och på i princip på dom premisser utredningen föreslog. Med reservation för att det kunde vara svårt att i detalj, alltså kronor för krona i princip redogöra, utan att man kunde redovisa på ett mer övergripande sätt. Att redovisa den beräknade ersättningen istället för den faktiska ersättningen.

A: Det har ju också påpekats att det liksom kan vara en företagshemlighet..

J: Ja precis, absolut. Och det, då fanns det en väldigt stor, kan man väl säga förväntan kring möjligheterna. Och man har också tittat litegrann på hur det har sett ut i våra grannländer t.ex. där det förekommer i rätt stor utsträckning och är en inkomstkälla för fastighetsmäklare t.ex. i Norge. Där det är tillåtet att tillhandahålla kringtjänster så det fanns nog en ganska stor förväntan på den här, som ett komplement. Och många mindre mäklare har svårt att överleva på dom provisionsnivåer som har blivit på senare år. Och har sett det då kanske som ett välkommet tillskott.

A: svarade du på fråga 3 nu??

J: Ja eller nee de e väl inte egentligen, för när du skriver remissen, om du med det menar utredningsförslaget och inte, för det var det som remitterades och inte själva lagrådsremissen som sen kom och ju då innehåller det förslag som ju sen ledde till lagstiftning som ju då radikalt avvek från utredningens förslag i den här delen. När det gäller utredningsförslaget så var det som sagt dom här reservationerna men i övrigt så såg vi nog positivt på det förslaget, då iaf. Och det finns ex.

3. Vad hade ni för förväntningar rörande kringtjänster när ni sett remiss ang. kommande lagen?

J: Man ska veta det att en branschorganisation som mäklarförbundet som ju är uppbyggd enligt lagen har medlemmar i form av fysiska personer, vi har inte företag som är med i mäklarsamfundet och det har inte FMF heller förövrigt. Som ju är den andra branschorganisationen du har pratat med utan det är ju enskilda medlemmar och de e enskilda fysiska personer som lagen reglerar. Men branschen är ju ändå uppbyggd så att det finns ett stort antal aktörer i form av kedjor och företag som driver verksamheten. Dom har vare sig vi eller för den sakens skull FMN direkt insyn i. Indirekt har vi naturligt vis det men vi har

inte den på samma sätt som när det gäller den enskilde mäklaren och hans göranden och åtaganden, överblick över vad företagen träffar för avtal eller vad de har för intentioner i det avseendet.

4. Initierades åtgärder av era medlemmar p.g.a. förväntningar inför nya lagen?

Däremot så var det ju så att en del företag förberedde sig för att kunna tillhandahålla sidotjänster och bildade bolag för det ändamålet att kunna bättre samla ihop. Det kanske gick ihop i konstellationer och så för att vara beredd när den tänkta lagstiftningen skulle komma. Så i den meningen så var fastighetsmäklarlagen, det är sådant vi har noterat men som vi inte är involverad i som organisation. Så det är inte som att vi har

A: Det berör de enskilda medlemmarna..

J: företagsledningarna i de stora kedjorna är det framförallt som har agerat va, om man säger så.

5. De flesta fastighetsmäklarföretag redovisar samarbeten med andra företag, har det funnits samarbete liknande kringtjänster tidigare?

J: Ja det har det säkerligen funnits! Det påpekas ju även i 1995 års lag att man såg lite oroande över att det fanns då t.ex. när det gäller förmedling av lån, samarbeten som då skedde litegrann i det fördolda som man ifrågasatte om det var synd för god fastighetsmäklarsed och så vidare. Det var det egentligen som lagstiftaren då uttryckte oro inför. O sen att det har funnits samarbeten utan att det har gett någon ersättning. Det är nog ganska uppenbart att det har funnits, på lokalplanet funnits mäklare som har ett antal företag som man kanske rekommenderar framförallt. Men man har varit noga då med att inte det går så långt så att liksom man samarbetar med en enda firma eller så. Utan man ofta lämnat ut exempel på ett antal städföretag eller vad vi ska hitta på för någonting.

A: som jag förstått, nu är ju jag ännu inte verksam och sådär men samarbetet går ju ut på kanske att du låter din samarbetspartner, banken skicka ut deras förslag till kunden. Och får de in kunden så kanske de skickar ett kunder tillbaka till dig som mäklare vid exempelvis värderingar och sånt.

J: Ja visst har det varit så att man kanske har förhandlat för kundens bästa och förhandlat ett positivt pris för en tjänst som har gjort att kunderna har valt att anlita dig som fastighetsmäklare. Den typen av samarbeten har ju funnits och det har inte ansetts vara förtroenderubbande. Det som ligger i det här momentet med förtroenderubbande det blir ju att man t.ex. skulle välja bort en kund som inte säger sig vara intresserad att anlita den samarbetspartner som du har samarbete med. Och istället välja någon som är beredd att göra det och därför skulle då styra med moment som inte då är objektiva och inte gagnar kunderna utan egentligen har ett eget intresse och det är det som lagstiftarna velat ingripa emot.

6. Vilka kringtjänster har ni hjälpt till att ta fram och vilka erbjuder era medlemmar sina kunder idag?

J: vi har inte tagit fram några som organisation alls, vi har inte valt den lingen att ta fram eller bilda något bolag eller någonting sånt, tillhanda hållande av tjänster eller så alls.

A: Utan det har lämnats till medlemmarna själva att.

J: Det har däremot förekommit att medlemmar, alltså företag har gått ihop som sagt. Men mäklarsamfundet har inte, vi är inte en marknadsföringsorganisation eller vad man ska kalla det i den meningen utan branschorganisation. Och vi har till och med aktivt snarare gått i motsatt riktning. Vi har haft en del produkter som t.ex. säljaransvarsförsäkring tidigare. Som vi har varit så att säga upphandlare av men den har vi avslutat sedan flera år tillbaka. Och det är istället företagen som ska, va man kalla för, konkurrensdrivande produkter det ska mäklarföretagen själva ansvara för. Vi har inte någon roll i det.

A: där skiljer ni er ju faktiskt emot FMF .

J: de har ju valt en helt annan linje..

A: det var intressant tycker jag.

7. Utnyttjar era medlemmar möjligheten till att uppta ersättning för förmedling av tjänster?

J: vi kan väl säga att vi har ju inte då heller den inblicken egentligen konkret i vilka, men det är naturligtvis så att mäklarna är ju idag då enligt lag skyldiga att redovisa sina samarbeten och vilken ersättning som förekommer och i förloppet av den nya lagen så har vi naturligtvis haft en heldel diskussioner. Vad det är för nivåer som då måste redovisas, vad är tillåtet och inte tillåtet och kan vi skriva på det här och det här sättet osv. Där kan vi väl säga att det har, visst förekommer det väl företag som marknadsför sidotjänster mot ersättning, på den nivå som lagstiftaren har indikerat. Problemet som vi fortfarande står inför, och det lär vi nog ha ett bra tag framöver, det är att nivåerna inte är klarlagda. Lagstiftningen är i den delen så pass otydlig så det finns inte fastställt vilka nivåer som anses, det man kallar för en obetydlig ersättning i förarbetena till lagen.

A: är det bara upp till praxis att avgöra, och tillsynsärenden..

J: Ja, vi har ju försökt då i olika framställningar med anledning av lagrådsremissen och förarbetena till fastighetsmäklarlagen har vi försökt idka påtryckning på justitiedepartementet att gå längre i förtydligandet i det här avseendet. Men det har man valt att avstå ifrån och även FMN som ju då ytterst är den som i sin tillämpning tvingas då slå fast det här på längre sikt, har ju också varit förtvivlade över att det inte finns mera vägledning i förarbetena. Hur det är tänkt. Men det är så det, vi har ju dialog kan vi väl säga med tillsynsmyndigheten. Dom kan inte lämna bindande besked utan, dom kan egentligen bara ge sint tillämpning då av fastighetsmäklarlagen. Dra upp gränserna för det här. Vilket vi tycker är olyckligt naturligtvis. För det dröjer en ganska lång tid innan det är klarlagt. Under mellantiden så blir det ett slags vakuum kan man säga.

A: Ja det blir ju en osäkerhet för hela marknaden då kan man ju säga.

J: Visst e de så.

8. Vilken storlek på ersättning kan en fastighetsmäklare ta ut av sina uppdragsgivare?

J: det är ju den då Man kan ju säga att, vad man kan säkert säga är ju att det i vart fall 2000 kronor, om man uttrycker sig så. Ett par tusen kronor säger man i förarbetena, vilket inte heller är någon säkert uttalande men det är i vart fall inte en obetydligersättning om den, under 2000 kronor är sannolikt inget problem. Men då talar vi om, inte ett par tusen, utan

då talar om några tusenkronor. Det finns dom som hävdar att det skulle kunna tolkas en bra bit upp på skalan och så mycket är det i vart fall antagligt att man talar om ersättning per förmedlad sidotjänst och uppdrag. Man kan ha en tänkbar ersättning för ett antal tjänster i anslutning. Sen är det köpare och säljare sida.

9. Görs detta i stor utsträckning?

J: Vi kan väl notera att det förekommer säkert men ska vi vara riktigt ärliga, alltså så är det nog inte i den omfattning som det fanns en tro att det skulle bli. Intresset har svalnat. Sen kan det bero på just otydligheten och det är nog mycket sannolikt att det har varit svårt att alltså gå fram då med verksamhet i den här delen utan att veta var gränsen går. Det drar man sig för och det är fullt naturligt.

A: man kanske inte vill va den första som åker dit eller vad man ska säga, hur man ska uttrycka sig.

10. Vilka tjänster gäller det främst?

J: det finns ju exemplifierat i utredningen ett antal tjänster som är typiskt på tal och det är ju förmedling av flytt då som du har nämnt och städning och försäkring talas det om och banktjänster naturligtvis och finansieringstjänster.

A: när jag pratade med FMF så nämnde hon att t.ex. sådana här saker som gräsklippning har kommit nu, som inte har varit aktuellt tidigare år. Är det någonting som..

J: det är ju på gräsrots nivå då haha, nee men jag vet inget...

A: det är inget som ni behandlar..

J: nee jag har inte hört det nämnas. Men det är naturligtvis så att det dyker ju upp en massa olika tjänster kring en bostad idag som blir intressanta och jag kan säga att allt som egentligen en kund kan ha behov av att få hjälp med och där det kan underlätta att få det utfört kanske samla tjänsterna i ett paket eller liknande. Det är ju sånt som skulle kunna vara attraktivt för den här typen av banktänk så att säga va. Men sen vilka dom är och vad som faktiskt finns marknadsfört och så vidare det är någonting som efterfrågan helt enkelt styr.

11. Hur ersätts mäklaren för den förmedlingen av kringtjänsterna denne utför och vem ansvarar för ersättningen till mäklaren, kunden eller verksamheten som utför tjänsten? Då menar ja väl att det är en mindre summa eller så..

J: man kan säga ett det som är problemet också för oss i det här avseendet med hänsyn till fördelsuttalandet, det är ju att man talar om att det är ersättning som betalas direkt eller indirekt till den enskilde mäklaren, kommer honom till del som man säger. Det förekommer ju då som vi sa inledningsvis, säkerligen avtal på olika nivåer där ersättningen då kanske i ett fall betalas sällan utbetalas direkt till, om det inte är en enskild näringsidkare, en enskild mäklare så att säga. Men att det betalas till mäklarföretaget, och då hur det sen behandlas där och där har svaren i dom flesta varit så att man talar om vilken ersättning som betalas till mäklarföretaget och klargör att någon annan ersättning än denna kommer i vart fall inte mäklaren till del i den mån det gör det. Så att man säga såhär att oavsett så kommer inte mer ersättningar än vad som är tillåtet. Där kan man se en del om man tittar det finns ju som sagt ett krav i FML om att mäklaren ska redovisa det här till sina kunder och det

finns ett antal såna här blad som är framtagna, informationsblad som är framtagna där man då kan se hur man redovisat det då för sina kunder.

12. Hur anser ni att lagändringen utfallit när det gäller kringtjänster för fastighetsmäklarna i deras vardag?

J: det här är väl då en va ska jag säga, hade du frågat direkt när lagrådsremissen som ju presenterade det som blev lagtexten så småningom. och då va det ju väldigt både överrumpade och överraskade över att då att lagstiftaren inte hade valt den väg som utredningen hade föreslagit och vi också hade arbetat för under ganska lång tid och var väl väldigt besvikna på utfallet så att säga men sen som sagt i dagsläget ser det väl något annorlunda ut även om det kan beror mycket på, när dom här frågorna klarnar kan intresset mycket väl komma att öka. Det ska inte uteslutas men det är idag inte alls samma diskussion kring det här. Eller strävan för stunden. Det innebär inte att det egentligen har blivit någon större fråga i vardagen om man säger så.

A: jag tänker lite på det med om det har blivit någon ökad arbetsbörda..

J: det är ju en av delarna i det här naturligtvis, mäklartjänsten har ju förändrats ganska markant under många år. Från en traditionell tjänst där det var frågan om att köpare och säljare skulle hitta varandra. Där man inte hade några egentliga möjligheter till annat än via en professionell tjänst, som mäklartjänsten var då, så var det bara det, de var frågan om. Så hjälpte man till med kontraktet och kanske lite annat sånt runt omkring. Till att det blir en efterfrågan och där mycket har flyttats över på internet t.ex. via Hemnet och liknande där kunderna är mycket mera aktiva och ställer andra krav idag än tidigare. Så tjänsten har ju förändrats i många andra avseenden också. Det är ett, ytterligare en del i det som naturligtvis kan innebära en stor administrativ börda för mäklarföretagen.

A: å andra sidan tänker jag att dom hade ju förmedling av t.ex. kontakt med bank och sådant tidigare också, om man säger ett år tillbaka..

J: Det var nog, precis. Jo det var nog kanske mera, dels så var det nog en annan typ av kommersialisering än det är idag och sådär så att det var nog mera på ett lite annat, kamratligare nivå så att säga.

13. Kan ni se några skillnader när det gäller kringtjänster i olika delar av landet, storstad - tätort - landbyggd och södra - mellersta – norra delen av landet?

J: Man har väl sett en tendens och även i för arbetet innan, för att få fram det här så är klart att efterfrågan har varit större i storstäderna och önskemålen om detta. Därför att det är mera tempo och sånt som har gjort att man har upplevt från kundernas sida att man har haft ett annat behov av att få hjälp och att det går snabbare så att säga, affärerna går snabbare och priserna är högre och så vidare så att det har väl varit så att landsortsmäklarna har väl inte alls varit lika drivande eller haft samma tryck på sig i dom här delarna. Även om man kan, lite längre tillbaka så har istället deras roll ofta varit, traditionell mäklarroll på 60-70-talet. Där var ju då mäklaren litegrann av en alltiallo på orten och kunde hjälpa till med både bouppteckningar och försäkringsförmedling och vad det nu var för någonting.

Någonting som kanske inte alls är lika frekvent idag. Där det då, kan kalla det sidotjänster som mäklaren själv utövade då. Men tittar man på det som vi talar om här så har det nog

varit mera fokus på lite i storstäderna än i landsorten och koncentrerat kring de tre storstäderna och möjligen Uppsala också .

14. Vad ser ni för tendenser i framtiden när det gäller efterfrågan på kringtjänster och skiljer det sig över landet?

J: det är ju svårt å överblicka just för stunden så det ju lite, som sagt, det är ju lite grann av ett vaccum. Jag har inte någon riktig bedömning om vad, men skulle det bli så att den här frågan blir aktuellt, att det klarnar vad som gränserna är osv. o det blir attraktivt, då tror jag säkert att det kommer att bli den typ av bedömning som vi hade inför lagens tillkomst så att säga och att det fortfarande kommer att vara starkare fokus i dom här regionerna och storstadsområdena.

A: men man ser inte generellt någon trend att det är viktigare med ..

J: nee, i och med att det stannade av i så måtte så är det svårt att spåra någon egentlig trend i det där eftersom de flesta stora företagen har ju gjort vissa, tagit vissa steg men det signalerar liksom inte tillbaka att det här har blivit en sån stor apparat av det här så att man ligger nog och väntar skulle jag tro o sen kommer det, och då är det rikstäckande kedjorna. Då kommer man ju erbjuda dom här tjänsterna över hela landet naturligtvis då va. De stora kedjorna, men regionmässigt så, en del regioner har skapat, jag vet en region i halland-skånerregionen har skapat bolag där ett antal mindre mäklare har gått samman för att möta det man trodde skulle bli en stor grej då. De ligger säkert kvar och väntar på klarhet.

15. Ser ni några fördelar eller nackdelar med den nya gentemot den gamla lagen?

J: man kan säga att man har bytt ut en oklarhet mot en annan. Förut så talades det i allmänna termer om förtroenderubbande sidoverksamhet som inkorporerade den här typen av diskussioner. Nu har man då behållit begreppet förtroenderubbande sidoverksamhet men man talar om olika typer av samarbete som typiskt sett ansetts otillåtna och ägnade att rubba förtroendet, exempelvis att en mäklare både förmedlar tomter och har näringsverksamhet för ett husföretag t.ex. de e ett exempel som nämnts då. Men sen har man lyft ut då frågan om samarbete mot viss ersättning och när den då inte blev klar så har man ju på något vis skapat en ny, man har bara flyttat problemet i lagstiftningen och det är olyckligt. Vi hade mycket hellre sett en öppenhet mot transparens vad gäller redovisning av samarbetena om vi hade fått önska. Men nu är vi där vi är och det här arbetet fortsätter så vi e ju på redan nu och försöker påverka lagstiftarna att komma till klarhet i det här men det är ju som sagt, det är ju inte så ofta man byter, skriver om lagar i Sverige så man räknar inte med att det händer de närmsta 10-15 åren kanske.

A: då undrar jag också slutligen, om den nya lagen hade varit tydligare utformad tror du att det hade blivit en större fråga, för det fanns ju väldigt stora förväntningar innan.

J: Jaa, alltså jag är rätt övertygad om att, nu är det ju svårt att, alltså det blir ju bara spekulationer men det är klart att det hade regelverket varit klart och entydigt och det hade varit fritt fram om man säger så, bara man redovisar, då hade det säkert blivit en större apartat av det här än det blev. Nu vet vi inte om det beror på osäkerheten. Att man helt enkelt väntar på att få klarhet av förklarliga skäl eftersom man inte ger sig på det utan vidare och

att det kan komma att klarna så länge som, men det finns ju dom som har sagt att dom hade hellre sett ett direkt nej, som var klart än den här osäkerheten så att säga. Så man vet vad man har att förhålla sig till. Så är det tyvärr i många av mäklarens regleringar, att det finns tolknings utrymme som gör att det kan vara svårt o veta och det är många instanser som ska tycka till om vad mäklaren gör och inte gör och så vidare va så att. Det e en del av den verklighet som mäklarna lever i tyvärr.

F. Omarbetning av intervju med HusmanHagberg

1. Hur såg ni på möjligheten till användande av kringtjänster och ersättning, när ni tagit del av remissen till den nya lagen?

Hagberg menar att de var väldigt positiva till att det skulle bli en förändring utav FML där det skulle ges en möjlighet att ta betalt för kringtjänster. Lagrådsremissen, med de begränsningar som gavs där, var en besvikelse HusmanHagberg och många branschkollegor protesterade. Detta gjorde att en möjlighet att ta betalt framkom. Även om grundprincipen är att det inte ska tas betalt för kringtjänster, mindre ersättningar är nu okej. Men det var dock en besvikelse.

2. Hade ni innan den nya lagen trädde ikraft, några samarbeten som liknar dagens form av kringtjänster?

Mäklare har alltid haft samarbeten med olika former av leverantörer menar Hagberg. För att kunna hjälpa sina kunder på bästa sätt. Fastighetsmäklarna har en skyldighet att ta tillvara kundernas intressen, det kan vara att man hjälper till med råd om företag som är bra och som man har god erfarenhet av. Mäklare har också alltid hjälpt de kunder som behövt det med en bankkontakt, om man t.ex inte själv har haft en etablerad sådan. Mäklaren har alltid jobbat med att hjälpa kunderna, som ett led i själva affären.

3. Gjorde ert företag/ er kedja några speciella åtgärder pga. förväntningar inför kommande lag?

Hagberg berättar att de startade upp ett nytt bolag tillsammans med en annan mäklarkedja som heter Mäklarringen. Genom detta började vi upphandla och förhandla tjänster för att ha ett underlag att bli en av dom största kedjorna för tilläggstjänster. Det företaget var igång tidigt.

4. Har ni gått med i/ eller startat något samarbete för just kringtjänster?

Det är fortsatt verksamt och där jobbar vi med våra kunder på olika sätt före, under och efter, deras bostads affär, säger Hagberg.

5. Använder ert företag/er kedja sig av kringtjänster idag?

L: Ja, absolut. Vi har ju jobbat under hösten löpande med olika utbud och olika aktiviteter. Trots att det är ju väldigt små ersättningar som man kan få. Och kunderna måste ju också dessutom informeras om vilka ersättningar mäklaren får så att vi försöker följa lagstiftningen till fullo.

5.2 Vilka kringtjänster erbjuder ni era kunder?

Om nej, varför erbjuder ni inte kringtjänster till era kunder?

L: Vi jobbar med lån, larm, besiktning och försäkringar av olika typer.

6. Upplever ni att användningen av dessa tjänster ökat efter den nya lagen trätt ikraft? På vilket sätt?

Genom att vi paketerar det tydligare, så kan vi lättare mäta, att man jobbar med det här på ett visst sätt, om man förväntas någon form av ersättning för nedlagt arbete som det ju egentligen handlar om.

Det har ökat något, menar Hagberg. Men mäklare har alltid jobbat för att hjälpa kunderna i affären. De flesta fastighetsmäklare ser det antagligen som en del i sitt ordinarie arbete. Att göra en bra affär för sin kund och hitta attraktiva erbjudanden, även om mäklaren får några kronor, så bygger deras engagemang oftast på att det är en bra produkt eller tjänst.

A: så man kan säga att ni arbetar på samma sätt som ni gjorde tidigare bara att man kanske är lite tydligare med dom tjänsterna som man erbjuder vid sidan av sin huvudsakliga ..

L: Ja, det är ju tydligare pga, att ska det vara en ersättning, så måste kunderna informeras.

7. Vad för slags kringtjänster/ samarbeten genererar mest ersättning?

Det är väl låneförmedling och viss försäkringsförmedling, menar Hagberg. De har av tradition varit störst. Det gäller de andra nordiska länder också. Den stora kostnaden för många kunder är finansieringen och viss typ av försäkringar i samband med t.ex. överlåtelsebesiktningar.

8. Hur påverkas era mäklare i vardagen av den nya lagen?

Det är mer jobb med att informera kunden och mäklaren har fått en dokumentationsskyldighet. Allt ska dokumenteras och överlämnas. Det här gäller kringtjänster, sen finns det ju andra effekter av den nya FML vilka gör att allt ska journalföras, men det är en annan del utav den lagstiftningen som kom. HusmanHagberg och många av de andra kedjorna, jobbade till stora delar på det sätt som kom att gälla enligt nya FML. Förutom med den information som tilläggstjänster, eftersom vi inte kunde ta betalt tidigare.

9. Anser ni att era mäklare fått en större arbetsbörda i samband med att det nu är tillåtet med ersättning för förmedlade kringtjänster?

Ja, det tycker jag, svarar Hagberg. Mäklarna har fått ökade administrativa pålagor. Det kan tyckas vara delvis bekymmersamt men det ligger väl i tiden enligt Hagberg.

10. Tycker ni att marknaden förändrats efter den nya lagen trätt ikraft?

Vad menar du med att marknaden förändras, undrar Hagberg.

Han fortsätter, marknaden förändras varje dag. Priser går upp och ner, intresset för lägenheter kontra hus förändras. Marknaden förändras hela tiden.

Relaterat till kringtjänster, för det är väl det du menar med frågan? Nej, det tycker jag inte.

Vi tycker att vi, HusmanHagberg har en unik särställning jämfört med andra mäklarkedjor. Då vi inte är ägda av någon bank. Vi är Sveriges största franchisekedja som inte ägs av en bank. Och bank oberoendet gör att våra råd som vi själva upplever de, tar ju fasta på det som är bäst för kunden. Men jag upplever det väldigt tveksamt, en rådgivning som bankägda kedjor har, där man sitter i ”knät” på varandra och det är ömsesidigt. Och det är förvånande att finansinspektion och andra myndigheter accepterar en sådan ägarbild. Det är för mig förvånande.

11. Ser ni en ökad efterfrågan av kringtjänster hos era kunder?

Ja, det tror jag, svarar Hagberg. Det är inget som kom med lagstiftningen generellt utan det är något som har pågått länge.

Kunden förväntar sig mer hjälp och mer service, som i alla andra branscher. Vår bransch har utvecklats på samma sätt, kunden vill ha hjälp med saker och ting och vår bransch har inte kunnat hjälpa kunderna tidigare. Nu kan vi det och vi kan ta en liten ersättning, som man måste informera om. Det kan vara den enda bransch i Sverige där man måste tala om för kunden att, säljer jag den här försäkringen dig så tjänar jag 78 kronor. Det tror jag för de flesta människor är ganska självklart, att man får någon form av ersättning. Det gäller alla andra branscher men fastighetsmäklare ska av någon anledning alltid ha ett annat sätt att agera än andra branscher. A: Ni märkte inte av någon förändring när det började talas i media om den nya lagen som skulle komma för fastighetsmäklare, att kunderna var mer intresserade av vad ni gjorde eller vad ni kunde erbjuda?

Nej. Det är en sund utveckling, att folk vill ha service och hjälp. Mäklare är ganska service inriktade och lösningsorienterade, för att få ihop affärerna mellan köpare och säljare. Det är någonting som skett över relativt lång tid, att människor vill ha mer service och framförallt mer hjälp. Det beror väl på att människor som har jobb, jobbar väldigt mycket mer än tidigare. Det är många val som ska göras, välja el, försäkring. Den som inte gör det aktiva valet betalar normalt väldigt mycket för mycket när det gäller saker kring boendet men också i livet i övrigt. Rådgivningen som en del i vårt jobb, den tycker jag har ökat. Folk vill fråga, vad tycker du och vad är bra och sädär.

Mäklaren får oftast en väldigt förtroende full relation till sina köpare och säljare och som kund har man ett ganska stort förtroende för sin fastighetsmäklare. Det tycker Hagberg är ett väldigt fint sätt att driva affärer som uppskattad av kunderna.

12. Är det några skillnader när det gäller användandet av kringtjänster i olika delar av landet? Och skiljer det sig mellan storstad och landsort?

HusmanHagberg är en rikstäckande kedja, naturligtvis finns det skillnader. Ska en besiktningsman anlitas, i en mindre stad så finns det kanske en att välja på, i storstäderna finns det många att välja på, men många har också väldigt mycket att göra så det är inte säkert att besiktningsmannen finns tillgänglig.

På ren landsort, kan det vara långa avstånd som gör arbetet praktiskt svårt. I många kommuner i Sverige finns inte fastighetsmäklare, eftersom det inte är lön-

samt att jobba i mindre samhällen. 65% av Sveriges fastighetsmäklare jobbar i Stockholm, Göteborg eller Malmö. Det är där volymen av bostadsaffärerna finns. Därmed inte sagt att det inte är lönsamt att jobba som mäklare i en mindre stad och konkurrensen är oftast mindre och det kan vara lättare att bli etablerad än vad det är i en storstadsregion.

13. Hur tror ni att efterfrågan på kringtjänster kommer att se ut i framtiden?

Jag tror fortsatt på den här trenden att folk vill ha hjälp och service, svarar Hagberg. Regeringen lägger en massa hinder för rörligheten på bostadsmarknaden. Som är allvarliga, när man lägger bolånetak, man ställer krav på bankernas tid för amortering, man ställer krav på att man ska ha sålt innan man ska köpa, det slår hårt mot rörligheten. Sveriges bostadsmarknad fungerar fantastiskt bra idag, trots att regeringen gör allt dom kan för att förstöra rörligheten och därför att mäklarna har en skyldighet att titta på kringtjänster för att få hjulen att rulla och skapa den här rörligheten så kan inte folk flytta och sälja sina bostäder och köpa något annat. Då är det land med svåra problem som jag uppfattar det och det finns en hotbild där det agerandet som blev.

Efterfrågan kommer att växa i framtiden men hur det kommer se ut och vilka tjänster människor vill ha hjälp med, det vet vi inte men vi ser att mer och mer går på webben och den mobila kommunikationen. Men när det kommer till en bostadsaffär så är det ju ofta handgripligt med besiktningar, hantverkshjälp eller städning. Det kommer kanske vara ett större krav på fastighetsmäklarna som totalleverantör till lösningar så att rörligheten fungerar..

G. Omarbetning av intervju med Svensk Fastighetsförmedling

1. Hur såg ni på möjligheten till användande av kringtjänster och ersättning, när ni tagit del av remissen till den nya lagen?

Möller börjar med att särskilja kringtjänsterna, de har två funktioner för Svensk Fastighetsförmedlings representant.

Det ena är olika kringtjänster som mäklare använder i själva förmedlingsjobbet. Dit hör t.ex. dolda fel försäkringslösningar och de som är ett led i att trygga själva bostadsbytet på olika sätt eller se till så att marknadsföringen blir så bra som möjligt. Den här typen av tjänster har funnits under en ganska lång tid. Vi på Svensk fastighetsförmedling har jobbat mycket med det under lång tid. Sådana tjänster finns det ett behov av och fanns innan det nya lagförslaget gav mäklaren möjlighet att tjäna pengar på det också, menar Möller⁴.

Den andra jättemöjligheten som man såg i början skulle kunna öppna sig, var att på olika sätt förmedla kundkontakterna till andra. Till olika tjänsteutövare på marknaden som är intresserade av kunder som nyss bytt bostad. Det är allt ifrån en snickare, till heminredning, till färgproducenter. T.ex. alla de här boendetidskrifterna och boendemarknadsföring. Det har varit en obearbetad marknad i stort sett innan den här lagen kom, lite tips har kanske förekommit. Det var obruten mark när det här förslaget kom, så där skulle det kunna finnas möjlighet till att tjäna nya pengar.

2. Hade ni innan den nya lagen trädde ikraft, några samarbeten som liknar dagens form av kringtjänster?

Vi har länge haft samarbete med både bank och försäkringsbolag på olika sätt, säger Möller⁴. Tidigare tipsade mäklare om flyttstädning och om flyttfirmor, lokalt på olika sätt. Som ren service har mäklare nog gjort det länge, utan att man förväntat sig att tjäna några pengar på det.

A: så att man kan säga att man jobbar med samma sak som de gjort förut men har en liten möjlighet att ta betalt för det nu.

”Ja så kan man väl säga, att i mångt och mycket har de jobbat med sånt tidigare men då har man inte tjänat pengar på det. Den möjligheten har öppnats nu, att den enskilde mäklaren kan göra pengar på detta(Möller⁴)”

3. Gjorde ert företag/ er kedja några speciella åtgärder pga. förväntningar inför kommande lag?

Vi började ju diskutera, olika typer av eftermarknads alternativ och titta på vad det skulle finnas för potential i det, vad de skulle kunna ge för någonting. Om det här var intressant att hålla på att jobba med, svarar Möller⁴.

4. Har ni gått med i/ eller startat något samarbete för just kringtjänster?

Samarbete med några andra i branschen, menar du det? undrar Möller⁴. Vi samarbetar inte i branschen, fortsätter han. Däremot har vi alltid diskussion om var man hittar nya typer av kringtjänster och nya samarbetsparter. För att utveckla framförallt, sådana här typer av tjänster som hjälper till att göra själva förmedlingsarbetet lättare och mer kvalitativt för både kunder och mäklare.

5. Använder ert företag/er kedja sig av kringtjänster idag?

Ja vi fortsätter ju med ungefär den arsenal vi har haft sen länge och hela det utbudet vi har centralt, säger Möller⁴ och hänvisar till nätet.

5.2 Vilka kringtjänster erbjuder ni era kunder?

Svarar Möller⁴ att det lokalt kan finnas andra typer av tjänster men de centrala är de som ligger där på nätet.

6. Upplever ni att användningen av dessa tjänster ökat efter den nya lagen trätt ikraft? På vilket sätt?

Vi jobbar mest med de tjänster som underlättar själva bostadsbytet som sådant. Möller⁴ tycker inte att lagen i sig har gjort någon större ändring på det. Hittar vi bra effektiva tjänster som verkligen stärker mäklartjänsten eller som ger högre kvalitet till bostadsbytet och stärker kunden. Då blir det efterfrågan på det. Själva lagen har haft ganska lite påverkan tycker jag faktiskt, säger Möller⁴.

A: och det har inte ökat på grund av att det pratades mycket i media och sånt om att det skulle komma en ny lag?

Möller⁴ menar att alla i branschen antagligen har pratat en hel del om olika typer av eftermarknadsförings bearbetningar och kommit fram till att det skulle kunna generera en begränsad mängd penningmässigt. Någon stor sådan satsning har ju inte skett. Diskussioner pågår säkert, på vilket sätt det kan levereras bättre service till kunderna. Det är alltid intressant. Det här med att det skulle förändra hela intäktsbasen för mäklarna att få jobba med de här eftermarknadstjänsterna, så har det inte blivit och så ser det inte ut att bli heller.

7. Vad för slags kringtjänster/ samarbeten genererar mest ersättning?

Det står också där på hemsidan hur mycket de får. Det är inte mycket pengar som går ut till mäklaren. Men där det finns mest potential, det är framförallt på finansieringstjänster och i viss mån försäkringstjänster, menar Möller⁴.

8. Hur påverkas era mäklare i vardagen av den nya lagen?

De påverkas mycket av den nya lagen men inte när det gäller just det här med tilläggstjänster, det jobbar man inte så mycket annorlunda med, menar Möller⁴. Däremot så är det väldigt mycket andra, framförallt att man ska föra logg på hela sin tjänst och man ska informera ännu mera tydligt. Det är det som påverkar dem i vardagen mest av den nya lagen. På fråga 9 (bilaga b) är Möllers⁴ svar ”Nej, det tycker jag inte. Det har inte tagit fart på det sättet.”

10. Tycker ni att marknaden förändrats efter den nya lagen trätt ikraft?

Marknaden har ju alltid efterfrågat service och att man hjälper till med att kunderna får så bra kontakter som möjligt med kvalitativa tjänster. Både under själva processen och naturligtvis också efteråt. Den efterfrågan fanns innan och den finns fortfarande, menar Möller⁴. På fråga 11 (bilaga b) är Möllers⁴ svar ”... kunderna påverkas inte av mäklarlagen, dom har den efterfrågan som dom hade redan, både före och innan så att säga.”

12. Är det några skillnader när det gäller användandet av kringtjänster i olika delar av landet? Och skiljer det sig mellan storstad och landsort?

Det är väl vissa typer av tjänster som homestyling och proffsfotografering som är mera drivet till storstad än landsort. Men i det stora hela så är det nog spritt över landet, menar Möller⁴.

13. Hur tror ni att efterfrågan på kringtjänster kommer att se ut i framtiden?

Möller⁴ tror att det finns alltid potential på att ge en ökad service både på före och eftermarknadsföringstjänster. Det kommer att utvecklas mer sådana här typer av tjänster för att underlätta själva mäklarjobbet och mäklarförmedlingen eller bostadsbytet. Det som har att göra med marknadsföringen av bostäderna och det som underlättar själva tryggheten för köpare och säljare att göra affärer med varandra på olika sätt, det kommer att utvecklas.

H. Omarbetning av intervju med Fastighetsbyrån

1. Hur såg ni på möjligheten till användande av kringtjänster och ersättning, när ni tagit del av remissen till den nya lagen?

”Det var ju en ganska lång väntan på den här lagen innan den väl kom(Thuvander).” Många hade stora förhoppningar från allra första början och det var många i branschen som sen tyckte att det blev lite mindre spännande efter hand. Men vi tyckte nog fortfarande det. och vi satsar på det här, vi höll kvar vid den känslan meddåns många andra liksom mer svängde åt att bara ägna sig åt krediterna.

2. Hade ni innan den nya lagen trädde ikraft, några samarbeten som liknar dagens form av kringtjänster?

Absolut svarar Thuvander⁵. Vi hade ju sen några år tillbaka kringtjänster i vårt AlltHemma koncept, där vi har våra samarbetspartners även idag. Så att det var ju något vi hade förbättrert och som vi också börjat jobba ganska aktivt med. Så det fanns redan innan och det finns ju kvar i samma form idag.

3. Gjorde ert företag/ er kedja några speciella åtgärder pga. förväntningar inför kommande lag?

Vi hade ju väldigt mycket internutbildningar om den nya lagen, åkte runt i hela landet och samlade ihop alla medarbetare. Och jobbade mycket både internt och även lite externt med att marknadsföra våra kringtjänster och hur vi jobbar med dem, svarar Thuvander⁵.

4. Har ni gått med i/ eller startat något samarbete för just kringtjänster?

Nej, det finns det inget behov av hos oss som är så stora, menar Thuvander⁵. Jag vet ju att de mindre har det här med Mäklaralliansen som delvis är tänkt o kunna fungera för sådant här . Dom vi vill samarbeta med dom får vi samarbeta med tackvare vår position på marknaden och vårt tydliga koncept för tilläggstjänster svarar Thuvander⁵.

5. Använder ert företag/er kedja sig av kringtjänster idag?

Fastighetsbyrån som andra mäklarfirmor använder kringtjänster.

Flyttstädning och flyttjänster har vi lagt till på senare tid och det kommer sig ganska mycket av att de branscherna har mognat en del sen vi körde igång, menar Thuvander⁵. Vi tyckte väl inte riktigt att vi hittade partners som höll måttet från början. Men nu finns det så att då har vi lagt till det i konceptet också.

6. Upplever ni att användningen av dessa tjänster ökat efter den nya lagen trätt ikraft? På vilket sätt?

”Även om lagen snart har funnits i ett år så är det i dom här perspektiven ganska kort tid”(Thuvander⁵). Ja, jag skall nog säga att det har ökat men inte så mycket än. Detta tanke-sätt har inte kunderna än, att de ber sin mäklare om hjälp med allt det här. Så att det är väl en liten bit kvar på det men det går ju åt det hållet och vi ser att våra kunder vill ha helhetslösningar, menar Thuvander⁵.

7. Vad för slags kringtjänster/ samarbeten genererar mest ersättning?

I nuläget skulle jag säga att det är flytt och städ som har störst möjligheter att leverera ersättning, säger Thuvander⁵. Generellt i branschen så är det ju krediterna. Där har ju vi ett

väldigt intimt samarbete med vår ägare och där har vi faktiskt inga ersättningar utan där handlar det om ett tagande och givande, berättar Thuvander⁵

8. Hur påverkas era mäklare i vardagen av den nya lagen?

Thuvander⁵ anser att mäklarna inte påverkats så väldigt mycket. Det som vi tillhandahåller till dem är ett paket med möjligheter till att skapa nöjdare kunder. Att du som kund får ett antal erbjudanden som passar bra in där du är i processen. Det blir några saker till att tänka på men inte sådär betungande, det påverkar inte vardagen jättemycket. Utan det ska vara en tillgång att du har det här att kunna rekommendera och ge dem lösningar på deras problem.

9. Anser ni att era mäklare fått en större arbetsbörda i samband med att det nu är tillåtet med ersättning för förmedlade kringtjänster?

Nej, jag tycker nog inte det, är du väldigt aktiv med detta så är klart att då blir det någonting mer att göra men jag tycker inte riktigt att man kan säga att det är en börda för mäklaren, utan det handlar ju om att utnyttja något som vi har och som gör oss unika. Vi har ju kunnat få väldigt bra erbjudanden till våra kunder, det är inte direkt någon börda tycker Thuvander⁵.

10. Tycker ni att marknaden förändrats efter den nya lagen trätt ikraft?

Nej inte märkbart. ”Det är väldigt spännande med, alltså med det som jag jobbar med.”(Thuvander⁵) Det är ju ändå en relativt liten del av hela marknaden. Förmedlande av boende är kärnverksamheten och det här påverkar inte i någon stor utsträckning. Det är roligt att vi har så bra samarbetspartner som vill kommunicera med våra kunder och ge dem extra bra erbjudanden. En möjlighet är det men inte någon jättestor förändring utav marknaden, inte än så länge. Det kan i framtiden bli del i en förändring utav arbetsmarknaden, ett konkurrensmedel, vem mäklaren ska arbeta hos, spår Thuvander⁵.

11. Ser ni en ökad efterfrågan av kringtjänster hos era kunder?

Det gör vi. Thuvander⁵ påpekar att människor har mindre tid och vill ha enkla och bra lösningar. Genom att göra gemensam upphandling för alla sina kunder kan Fastighetsbyrån få bra priser på sina tjänster. Bra lösningar är någonting som efterfrågas, menar Thuvander⁵.

12. Är det några skillnader när det gäller användandet av kringtjänster i olika delar av landet? Och skiljer det sig mellan storstad och landsort?

Ja visst är det så, på de mindre orterna finns ofta ett större mer upparbetat, personligt nätverk hos mäklarna och kontoren. Tjänsterna som kunden kan tänkas behöva i samband med flytt, renoveringar och målningar bl.a., alla de samarbetspartners vi har på riksplanet finns inte på alla mindre orter. Det finns skillnader i hur mäklarna arbetar men det handlar i princip om att fylla samma behov. ”Det handlar ju om att bygga ut tjänsten och bli mer av ett kunskapsföretag, serviceföretag inom boende än ett klassiskt mäklari”(Thuvander⁵). Behovet är det samma meddans sättet att lösa behovet skiljer sig åt mellan olika kontor. Det är lättare att få fram partners centralt i de större orterna, konstaterar Thuvander⁵.

13. Hur tror ni att efterfrågan på kringtjänster kommer att se ut i framtiden?

Thuvander⁵ är övertygad om att detta är en utveckling som kommer att öka mycket. Jag kan se att människor vill ha allting klart, att mäklaren och mäklarföretaget löser alla de frågor jag som kunden inte ens vet att jag kommer att ställas inför vid ett bostadsbyte. Jag

skulle själv uppskatta det väldigt mycket, menar Thuvande⁵. Man ser tydligt på andra typer av trender i samhället att det är åt det hållet vi går. ”Att det blir mer och mer helhetslösningar och helhetskoncept och att det också uppskattas (Thuvander⁵).”

I. Omarbetning av intervju med Bjurfors

1. Hur såg ni på möjligheten till användande av kringtjänster och ersättning, när ni tagit del av remissen till den nya lagen?

Kringtjänster är inget nytt i branschen som sådan. Det revolutionerade inte något utan det var viktigt att man från lagstiftarens sida tagit hänsyn till att detta är något som görs internationellt, menar Ljung. Så att möjligheten att erbjuda kringtjänster finns här också och inte bara erbjuda, det vi gjort länge, utan också kunna ta betalt för och få ersättning för förmedlade kringtjänster. Kringtjänster har vi givetvis erbjudit tidigare, men nu fanns möjligheter att utveckla detta och det ansågs positivt, menar Ljung⁶.

2. Hade ni innan den nya lagen trädde ikraft, några samarbeten som liknar dagens form av kringtjänster?

Inom Bjurfors började vi, det måste vart 1985. Då började vi med ett koncept för kringtjänster, från bank och försäkring till snickeri, måleri och möbler. Då var det inte tillåtet att ta några ersättningar, det var ur ett kundperspektiv. ”Precis som det e idag också faktiskt. Att det var ett konkurrensmedel helt enkelt(Ljung⁶).” Förmedling av tjänster är inget nytt.

3. Gjorde ert företag/ er kedja några speciella åtgärder pga. förväntningar inför kommande lag?

Vår tro har vart hela tiden att det har funnits en övertro i branschen på det här med kringtjänster. Min grundinställning är att man haft en övertro på det, säger Ljung⁶. Våra kunder, vad är de intresserade av för kringtjänster och hur kan vi underlätta själva affärsprocessen. Det transaktionstillfälle då affären genomförs, kontra hur kan vi hålla fast vid relationen med en kund över tid. Under själva förvaltningsstadiet, när man äger sitt boende. Det har alltid vart en fråga i branschen att vi är otroligt transaktionsinriktade. Man har otroligt fokus på själva affärstillfället men pga. att det är en sällanköpsvara och omsättningshastigheten har ökat markant senaste tjugo åren, tio åren osv. Tekniken har gjort det möjligt för oss att hålla kontakt med våra kunder under tid, mellan själva transaktionstillfällena. Där har vi sett det mest intressanta i hela det här med kringtjänstpaketet, det är ju liksom att kunna erbjuda produkter och tjänster under tiden man äger sitt boende så man ökar lojaliteten att komma tillbaka till oss den gången man ska byta bostad igen. Så det tycker vi att det är en intressant aspekt. Och den har vart svår förut pga. att man inte har kunnat ta betalt och det har vart för dyrt att hålla kontakten med folk i och med att tekniken inte fanns förr. Idag finns ju tekniken. För vår grundinställning egentligen till det här med kringtjänster. Man ska också veta det att jag har ingen tro på att mäklarfirmorna kommer tjäna pengar på kringtjänster. Utan det är en administration runt det här och det börjar väl också företag märka nu att ska det erbjudas en mängd tjänster måste du ha resurser att handha detta.

Ersättningarna, det är småpengar och dom pengarna är nog risken stor att dom går åt för att upprätthålla en bra tjänst och administrera det hela. Så vad jag vill komma till är att egentligen tror jag inte på att tjäna pengar på kringtjänster som sådana. Jag tror att det återigen handlar om konkurrens och genom att erbjuda bra tjänster ur kundperspektiv få in fler

uppdrag. Men då är det väl bra att lagstiftaren har liksom öppnat upp den möjligheten o att man får bättre konkurrens möjligheter.

4. Har ni gått med i/ eller startat något samarbete för just kringtjänster?

Ja vi har ett samarbete, där finns ett antal företag som är Stockholmsbaserade. Därigenom har vi gjort några saker men det har varit mer en samtalsgrupp där man diskuterat tillvägagångssätt, vi har några gemensamma avtal, mer har det inte blivit egentligen, påpekar Ljung⁶. Utan jag tror att man hade en övertro på det här med kringtjänster från början, menar Ljung⁶. Han konstaterar också att Bjurfors ingår i en grupp men att de arbetar för sig själva ändå.

På fråga 5(bilaga b) svarar Ljung⁶ ja.

5.2 Vilka kringtjänster erbjuder ni era kunder?

Om nej, varför erbjuder ni inte kringtjänster till era kunder?

Bank och försäkring är en stor del och det finns mycket produkter inom området som dolda fel försäkringar, hemförsäkringar, dubbla boendekostnadsförsäkringar. Och energibiten, säkerhet som larm och brand och så har vi juridiken, vi erbjuder våra kunder en juristtjänst. Sen är det de andra vanliga tjänsterna, allt från stylingtjänster, köp av möbler, färg och kakel, reparationer, allt inom hela den sektorn också. Energideklarationer och besiktningar, alltså tekniska besiktningar.” Jag tror det är ganska likt mellan oss större företag ... man har olika områden man jobbar inom sen kan det skilja med någon leverantör hit och dit så där(Ljung⁶).

6. Upplever ni att användningen av dessa tjänster ökat efter den nya lagen trätt ikraft? På vilket sätt?

Ljung⁶ tycker inte att det har ökat. Han menar att mäklarna däremot har blivit bättre på att erbjuda kringtjänsterna. Ofta är en kringtjänst att det ligger med ett erbjudande i ett e-post meddelande exempelvis. Ett månadsutskick där en leverantör har någon form av erbjudande eller rabatt. Kunden tar kontakt direkt med leverantören.

7. Vad för slags kringtjänster/ samarbeten genererar mest ersättning?

Vi har inget egentligen som genererar stora ersättningar utan de ersättningarna vi har det är några hundralappar. På Bjurfors har vi valt att våra mäklare inte får någon ersättning för förmedlade kringtjänster. Den ersättning som kommer utav kringtjänster går till att administrera dem, påpekar Ljung⁶. Mäklarna ska lugnt kunna säga att de inte får någon ersättning för detta, där håller vi en väldigt rak linje inom Bjurfors. När det kommer till företaget upplyser vi om de ersättningar vi får. Men det är inte stora pengar för företagen i det här, det ska administreras, får vi tackning för kostnaderna så e vi nöjda. Man har internationellt sett att mäklarföretagen haft både tjugo och trettio procent av sina intäkter via kringtjänster. Jag har svårt att se att det skulle kunna bli så, menar Ljung⁶.

9. Anser ni att era mäklare fått en större arbetsbörda i samband med att det nu är tillåtet med ersättning för förmedlade kringtjänster?

Här inkorporeras svaret för fråga 8 (se bilaga b). ”Både ja och nej, ska jag säga. Vi är väldigt uppmärksamma på att mäklarna inte ska få det(Ljung⁶).” Mäklarna är kontakten utåt och vi

försöker administrera kringtjänsterna i organisationen istället, så att mäklarna inte ska behöva ”sälja” en massa kringtjänster utan de ska ha fokus på själva huvudtjänsten, fastighetsförmedlingen. Mäklaren har självklart kunskap om de tjänster vi erbjuder och alla produkter.

10. Tycker ni att marknaden förändrats efter den nya lagen trätt ikraft?

”Nej jag tycker faktiskt inte det. Inte nu, nu är det ganska färskt fortfarande(Ljung⁶).” Det har inte påverkat mer än att det har varit en debatt om ersättningarna, pengarna i sig, menar Ljung⁶. Kringtjänster har funnits tidigare och att man nu från lagstiftarens håll ser till att man får ta en ersättning. ”Det tycker jag är bra och att man har en öppenhet, en transparens när det gäller ersättningen tycker jag också är bra(Ljung⁶).”

12. Är det några skillnader när det gäller användandet av kringtjänster i olika delar av landet? Och skiljer det sig mellan storstad och landsort?

Vi finns i storstadsregionerna och på ett antal orter ytterligare.”Som ju också har någon form av, inte storstadsstämpel men det är ändå som man ser på våra fritidsorter, det är mycket storstadsmänniskor(Ljung⁶).” Jag kan bara uttala mig ur storstadsperspektivet, ute på landsorten har jag ingen kännedom, jag får en känsla av att det är mer storstadsbaserat med tjänster, menar Ljung⁶.

13. Hur tror ni att efterfrågan på kringtjänster kommer att se ut i framtiden?

”Jag tror att i takt med att vi mäklarföretag blir duktigare, för det här är ju nånting som har kommit för att stanna självklart, att man erbjuder sina kunder fler tjänster runt själva boendet(Ljung⁶).” Kunderna kommer med krav på detta men jag tror ändå att det fortsatt är huvudtjänsten som är nr 1.

”Men att vi mäklare kommer erbjuda våra kunder tjänster runt omkring boendet det är jag helt övertygad om.(Ljung⁶)”

J. Intervju med Länsförsäkringar Fastighetsförmedling

1. Hur såg ni på möjligheten till användande av kringtjänster och ersättning, när ni tagit del av remissen till den nya lagen?

När remissen kom från början diskuterade vi och många av de andra mäklarna hur detta skulle hanteras. Vi på Länsförsäkringar fastighetsförmedling har valt att inte ta några ersättningar för förmedlade kringtjänster. De förmåner som vi kan skapa genom partners ska tillfalla våra kunder, svarar Jonsson.

2. Hade ni innan den nya lagen trädde ikraft, några samarbeten som liknar dagens form av kringtjänster?

Eftersom vi är en del av Länsförsäkringar erbjuder vi våra kunder rådgivning, försäkring och finansiering inom Länsförsäkringarkoncernen. Kunderna har möjlighet att välja och kan tacka nej till de tjänster som vi erbjuder. Detta är något vi gjorde redan innan den nya lagen kom och inget nytt, påpekar Jonsson.

3. Gjorde ert företag/ er kedja några speciella åtgärder pga. förväntningar inför kommande lag?

Nej. Vi gick igenom de möjligheter som öppnades och tyckte inte att de påverkade oss särskilt mycket..

4. Har ni gått med i/ eller startat något samarbete för just kringtjänster?

Nej

5. Använder ert företag/er kedja sig av kringtjänster idag?

Jonsson⁷ svarar, Ja. Bank och försäkring som tidigare nämnts. Lokalt kan finnas vissa variationer, de kan erbjuda stylist tjänster, flytt och städ tjänster i samband med flytten. Samma svar gäller fråga 5.2 (bilaga b)

6. Upplever ni att användningen av dessa tjänster ökat efter den nya lagen trätt ikraft? På vilket sätt?

Nej det tycker jag inte svarar Jonsson⁷.

7. Vad för slags kringtjänster/ samarbeten genererar mest ersättning?

Eftersom vi inte tar några ersättningar kan jag inte svara på den frågan, påpekar Jonsson⁷.

8. Hur påverkas era mäklare i vardagen av den nya lagen?

Det har ju blivit ett ändrat arbetssätt efter den nya lagen infördes med journalförning men inte pga. kringtjänster, menar Jonsson⁷.

- 9. Anser ni att era mäklare fått en större arbetsbörda i samband med att det nu är tillåtet med ersättning för förmedlade kringtjänster?**

Nej

- 10. Tycker ni att marknaden förändrats efter den nya lagen trätt ikraft?**

Nej

- 11. Ser ni en ökad efterfrågan av kringtjänster hos era kunder?**

Ja. Styling och proffsfotografering har blivit vanligare än det varit tidigare. Många vill ha den typen av tjänster idag men det är en ökad efterfrågan och har inte med lagen att göra, påpekar Jonsson⁷.

- 12. Är det några skillnader när det gäller användandet av kringtjänster i olika delar av landet? Och skiljer det sig mellan storstad och landsort?**

Nej det är ingen större skillnad, menar Jonsson⁷. Stylning tjänster och liknande kanske är vanligare i storstaden men det har jag inga belägg för, det är bara en känsla.

- 13. Hur tror ni att efterfrågan på kringtjänster kommer att se ut i framtiden?**

Jag tror det kommer att bero mycket på prissättningen. Det känns som att kunderna ställer högre krav än man gjort tidigare. De vill köpa sig fria från arbetet med t.ex flytten genom att ta olika tjänsteerbjudanden. Jonsson⁷ tror att det kommer att öka mest i storstäderna. Kunderna vill ha hjälp med mer och hitta hjälp på ett och samma ställe. Vi jobbar hårt med paketslösningar eftersom vi ser att kunderna efterfrågar helhetslösningar, menar Jonsson⁷.