

Har den nya fastighetsmäklarlagen inneburit ett ökat förtroende för branschen?

Författare: Emil Bernhardsson & Fredrik Larsson



EXAMENSARBETE
Fastighetsmäklarprogrammet , SGFAM-H10
Institutionen för ingenjörsvetenskap

Har den nya fastighetsmäklarlagen inneburit ett ökat förtroende för branschen?

Sammanfattning

Under början av 2000-talet framkom uppgifter om att vissa fastighetsmäklare använt sig av fabricerade bud för att trissa upp priserna i en budgivning, något som självklart är mycket allvarligt och direkt olagligt. Branschen har länge fått kämpa med relativt lågt förtroende från allmänhetens sida, detta har delvis hängt ihop med att det tidigare inte fanns något utbildningskrav för yrket. Detta tillsammans med de olägenheter som upptäcktes under 2006 bidrog till ett krav både från branschens och allmänhetens sida om att en ny fastighetsmäklarlag skulle arbetas fram, så att de seriösa aktörerna i branschen skulle kunna verka för kundernas bästa med en yrkesstolthet.

Arbetet inriktar sig på de delar i den nya lagen som behandlar budgivningsprocessen, förmedling av sidotjänster samt upprättande av mäklarjournalen.

Tillvägagångsättet har varit att intervjua fastighetsmäklare, kunder och en myndighetsperson inom branschen. Dessa har till viss del haft lika åsikter om att branschen mådde gott av att regleras bättre, och att lagen inneburit ökad transparens. Framgår gör även att en hel del personer har förutfattade meningar om yrket, som ofta bygger på enskilda dåliga erfarenheter av yrket sedan tidigare, som man sedan har svårt att nyansera.

Syftet med arbetet har varit att undersöka huruvida den nya lagen har inneburit en förändring i arbetssättet hos fastighetsmäklarna, samt om lagen inneburit ett ökat förtroende för branschen.

Arbetet visar att det finns goda förutsättningar för branschen att öka sitt förtroende från allmänhetens sida i och med den nya fastighetsmäklarlagen. Det krävs dock att branschen gör gemensam sak och tillsammans arbetar aktivt med att kommunicera ut innebörden av lagen.

Datum:	2012-05-31	
Författare:	Emil Bernhardsson, Fredrik Larsson	
Examinator:	Einar Hunnes	
Handledare:		
Program:	Fastighetsmäklarprogrammet	
Huvudområde:	Juridik	Utbildningsnivå: grundnivå
Poäng:	7,5 högskolepoäng	
Nyckelord:	Juridik, fastighetsmäklare, budgivning, branschen, förtroende	
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

Has the new Real Estate Agency law resulted in increased confidence in the industry?

Summary

In the beginning of the 21st century, information were leaked regarding a couple of real estate agents who had been using false bids to raise the final price paid for some properties. This is not only highly inappropriate, it is also a criminal offense. The business has been struggling with low confidence ratings for several years, a reason to this might be the fact that you didn't need any specific education to be in the business before the year 1990. This in combination with the unethical behaviour found within some parts of the business in 2006, resulted in demands of a new real estate agency law from both the business and the society. The law needed to be improved so that it would be easier to erase unserious actors from the market and at the same time make the serious actors more proud of their business.

In our paper we have chose to focus on three different parts of the new law: Bidding , mediation of other services than real estate and the set up of the so called "broker-journal".

We have chose to gather information to our paper by interviewing real estate agents, customers and a person from the authorities within the business. These people basically shared the same positive opinion regarding the improved expulsion of the business, and the fact that the law has meant improved transparency. Another thing that came to our knowledge is the fact that a lot of people have foregone thoughts of the business, that in many cases is far from reality.

The purpose with our paper has been to investigate if the new law has changed the way that real estate agents work in generally, and if it has contributed to giving the business a better reputation among the masses.

Date:	2012-05-31
Author:	Emil Bernhardsson, Fredrik Larsson
Examiner:	Einar Hunnes
Advisor:	
Programme:	Programme of Real estate agency 120 he
Main field of study:	Law Education level: first cycle
Credits:	7,5 HE credits
Keywords	Law, Real estate agent, bidding, branch, confidence
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

BACHELOR'S THESIS

Förord

Då fastighetsmäklarbranschen länge har varit omtalad och haft ett dåligt förtroende så fann vi det intressant att undersöka om den nya fastighetsmäklarlagen som kom under 2011 hjälpt till att på något sätt förbättra förtroendet.

Vi skulle vilja tacka vår examinator Einar Hunnes för hjälp och vägledning under arbetets gång. Ett stort tack riktar vi även till de fastighetsmäklare och andra personer som bidragit genom att besvara våra frågor.

Emil Bernhardsson

2012-06-18

Trollhättan

Fredrik Larsson

2012-06-18

Trollhättan

BACHELOR'S THESIS

Innehåll

Sammanfattning	i
Summary.....	ii
Förord.....	1
1 Inledning.....	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Problembeskrivning.....	4
1.3 Syfte och mål	5
1.4 Avgränsningar.....	5
2 Metod/tillvägagångssätt	6
3 Empiri och djup-intervjuer	7
4 Resultat	14
4.1 Sammanfattning av intervjuer med fastighetsmäklare och myndighetsperson	14
4.2 Sammanfattning av intervjuer med kunder.....	15
5 Analys.....	16
6 Slutsatser.....	17
Källförteckning.....	18

Bilagor

- A. Första bilagans rubrik
- B. Andra bilagans rubrik
- C. Tredje bilagans rubrik
- D. Fjärde bilagans rubrik
- E. Femte bilagans rubrik

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Fastighetsmäklarbranschen har under en lång tid varit föremål för en mängd olika diskussioner kring förtroende och regleringen av kåren. En fastighetsaffär är för många den största affären i livet, det är därför naturligt att det skapas intresse och diskussioner kring yrket. Före år 1990 fanns inget lagstadgat krav på akademisk utbildning för att utöva yrket, detta har bidragit till att en viss misstro vuxit fram mot branschen.

Under 2006 uppdagades det i TV3:s granskande program Insider(2006) med Robert Aschberg att vissa fastighetsmäklare som intervjuats med dold kamera, skulle kunna tänka sig att använda sig av fabricerade bud för att trissa upp priserna och få fart på budgivningarna. Detta var något som bidrog negativt till branschens rykte, och något man fortfarande jobbar med att förbättra. Ett stort steg i arbetet med att förbättra ryktet gjordes när man efter 2006 påbörjade arbetet som kom att leda fram till den nya lagen som trädde i kraft 1 juli 2011.

I SOU 2008:6 står att finna de förslag och tankar som sedermera ledde fram till lagens nuvarande utförande. Förarbetena är mycket grundliga, och man har lagt fokus på att lämna förslag som dels ger konsumenterna ett gott skydd vid bostadsaffärer och som ger fastighetsmäklarna goda förutsättningar att bedriva sin verksamhet.

I förarbetena kring budgivningsprocessen har man lagt fram förslag på att fastighetsmäklarna skall vara skyldiga att dokumentera processen och att lämna över dokumentationen till köpare och säljare när överlåtelseavtalet är slutet. Detta syftar till att hindra förekomsten av fabricerade bud vilket i sin tur kan leda till att köparen betalar ett överpris för bostaden.

Vad gäller förtroenderubbande verksamhet har utredningen lett fram till förslag som tydliggör gränsdragningarna mellan sådan verksamhet och tillåtna förmedlingar av sidotjänster från fastighetsmäklarens sida. En skillnad mellan förarbetena och den nuvarande lagen gäller förmedling av bostadslån mot ersättning, förarbetena föreslog att detta ej skulle vara tillåtet enligt Statens offentliga utredningar 2008:6 kapitel 11.4 gällande förtroenderubbande verksamhet. När lagen sedan var klar och trädde i kraft blev detta dock tillåtet. Vidare har förslag framlagts om att alla fastighetsmäklare skall föra dokumentation och anteckningar genom hela förmedlingsprocessen för att sedan lämna ut detta till köpare och säljare efter att köpet fullbordats. Syftet med detta enligt förslaget är att köpare och säljare enklare skall kunna ta del av fastighetsmäklarens arbetsprocess och kunna försäkra sig om att alla väsentliga moment i förmedlingsprocessen är utförda.

BACHELOR'S THESIS

1.2 Problembeskrivning

Efter omfattande mediala granskningar så som i Haraldsson, Anders(2006) artikel av fastighetsmäklarbranschen under mitten av 2000-talet ställdes det krav på en hårdare reglering av branschen. Stora brister och handlingar som påverkade fastighetsmäklarnas rykte negativt upptäcktes. Bristerna var betydande i bland annat budgivningsprocessen. Som en följd av detta påbörjades arbetet med att framta den nya fastighetsmäklarlagen, som trädde i kraft under andra halvåret 2011.

Den nya lagen innebär exempelvis att: Fastighetsmäklare måste lämna ut budgivningshistorik vid kontraktskrivning till båda parter, upprätta en mäklarjournal under förmedlingens gång, utföra mer grundliga identitetskontroller samt möjligheten att kunna förmedla sidotjänster till ett icke betydande värde.

I vårt arbete kommer vi att försöka besvara följande frågeställning:

Har den nya fastighetsmäklarlagen inneburit en förbättring av branschen, och har detta bidragit till ett ökat förtroende för mäklarkåren? Vi har valt att avgränsa oss till att behandla följande moment i nya lagen:

- Budgivningshistoriken.
- Upprättande av mäklarjournalen.
- Förmedlandet av sidotjänster.

2011 års fastighetsmäklarlags bestämmelser angående ovanstående punkter lyder 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.” Fastighetsmäklarlagen, SFS 2011:666

20 § ”Fastighetsmäklaren ska föra anteckningar över förmedlingsuppdraget. Mäklaren ska också upprätta en förteckning över de anbud som lämnas på fastigheten med angivande av anbudsgivarens namn, kontaktuppgifter, det belopp som bjudits och tidpunkt för när anbudet lämnades samt villkor för anbudet.

Dokumentationen ska överlämnas till uppdragsgivaren när uppdraget slutförts. Om ett överlåtelseavtal ingås, ska även den som köpt eller sålt fastigheten få dokumentationen när uppdraget slutförts.” Fastighetsmäklarlagen, SFS 2011:666

BACHELOR'S THESIS

1.3 Syfte och mål

Vårt syfte med detta arbete är att undersöka regleringen av fastighetsmäklarbranschen med den nya fastighetsmäklarlagen från 2011 som utgångspunkt. Målet är att komma fram till huruvida den nya lagen har påverkat fastighetsmäklarnas arbetssätt, samt om detta har inneburit ett ökat förtroende för mäklarna.

1.4 Avgränsningar

I vårt arbete har vi valt att avgränsa oss till vissa specifika delar ur den nya fastighetsmäklarlagen för att kunna behandla dessa så grundligt som möjligt. De delar som vi valt att behandla är följande:

- Budgivningshistoriken.
- Upprättande av mäklarjournalen.
- Förmedlandet av sidotjänster.

2 Metod/tillvägagångssätt

För att besvara våra frågeställningar samt skaffa oss en god inblick i kundernas och mäklarnas syn på branschen samt den nya lagen, har vi valt att använda oss av: Empiriska undersökningar av kunder, mäklare och en myndighetsperson, artiklar som behandlar incidenter som skedde innan den nya lagen arbetades fram. Vi har också använt oss av lagtext för att besvara våra frågeställningar samt få en inblick i hur de olika lagen är uppbyggd.

Vid våra djupintervjuer av personer som medverkat i bostadsaffärer den senaste tiden, har vi förklarat för dessa vad de delar i den nya lagen som vi valt att inrikta oss på, innebär.

3 Empiri och djup-intervjuer

Frågor till fastighetsmäklare X, franchisekedja småstad

1. *Ansåg du att det fanns brister i regleringen av fastighetsmäklare innan den nya lagen kom? Om ja, vilka?*
 - Nej, inte direkt. Jag anser dock att det har blivit ett förtydligande av arbetsrollen, vilket i sin tur kan vara bra för att minska misstron mot branschen.

2. *Fanns det kunder eller andra personer i din omgivning som påtalade brister i regleringen av branschen innan den nya lagen kom? Om ja, vilka?*
 - Nej inte emot lagen i allmänhet, däremot emot branschen i sig, där många har förutfattade meningar om arbetsrollen som inte är korrekta.

3. *Hur såg du på förslaget om förmedlande av sidotjänster innan lagen trädde i kraft? Hur ser du på det nu efter lagens ikraftträdande?*
 - Jag tyckte att det kändes som ett onödigt inslag i branschen, samt komplicerat. Vi bör hålla oss till det vi är utbildade för att göra, sälja bostäder. Detta innebär bara ännu ett moment att förklara för kunden.

4. *Hur såg du på förslaget om öppnare budgivning och krav på utlämning av budgivningslista innan lagen kom? Hur ser du på det nu i efterhand?*
 - Jag anser att det har varit bra, då det har lett till större transparens, då utomstående lättare kan försäkra sig om att processen gått rätt till. Detta har vi visserligen använt oss av på vårt kontor redan en lång tid innan det blev ett lagkrav.

5. *Hur såg du på förslaget om upprättande av mäklarjournalen innan lagen kom? Hur ser du på det nu i efterhand?*
 - Det verkade komplicerat och innebära mycket extra arbete, samt att det saknades beskrivningar på hur den skulle upprättas.

6. *Tror du att branschen i och med den nya lagen har fått ett bättre förtroende från allmänhetens sida?*
 - Ja, branschen har blivit mer transparent i och med kravet på utlämnande av budgivningshistorik samt uppdateringen av lagen i allmänhet.

BACHELOR'S THESIS

Frågor till fastighetsmäklare X, franschisekedja småstad

1. *Ansåg du att det fanns brister i regleringen av fastighetsmäklare innan den nya lagen kom? Om ja, vilka?*
 - Ja, absolut. Det var alldeles för enkelt för oseriösa aktörer att verka på marknaden.
2. *Fanns det kunder eller andra personer i din omgivning som påtalade brister i regleringen av branschen innan den nya lagen kom? Om ja, vilka?*
 - Ja, det var ofta folk som hade försålt sina fastigheter via andra firmor som sedan kom in och undrade om det verkligen fick gå till på det sätt som det gjort, ofta handlade det om hur mäklarna skött budgivningen och liknande.
3. *Hur såg du på förslaget om förmedlande av sidotjänster innan lagen trädde i kraft? Hur ser du på det nu efter lagens ikraftträdande?*
 - Jag tyckte aldrig att det var något bra förslag, det tar ju bort fokus från det vi egentligen skall syssla med, sen har det ju i efterhand visat sig att det inte innebar någon större förändring av den slutliga förtjänsten.
4. *Hur såg du på förslaget om öppnare budgivning och krav på utlämning av budgivningslista innan lagen kom? Hur ser du på det nu i efterhand?*
 - Eftersom vi redan jobbat på detta vis i ett par år, så innebar det ingen direkt skillnad för oss på kontoret. Det är ju dock självklart bra att det blivit lagstiftat så att fler arbetar på detta vis.
5. *Hur såg du på förslaget om upprättande av mäklarjournalen innan lagen kom? Hur ser du på det nu i efterhand?*
 - Jag såg det som en onödig extra detalj i arbetet, och har valt att inte arbeta med denna.
6. *Tror du att branschen i och med den nya lagen har fått ett bättre förtroende från allmänhetens sida?*
 - Inte med en gång, men i förlängningen tror jag absolut att det kommer att innebära en förbättring. Jag tror även att den föryngring som just nu sker av kåren kommer att bidra till ökat förtroende från allmänheten.

BACHELOR'S THESIS

Frågor till ordförande i fastighetsmäklarnämnde

1. *Ansåg du att det fanns brister i regleringen av fastighetsmäklare innan den nya lagen kom? Om ja, vilka?*
 - *Fastighetsmäklarnämndens synpunkter på den tidigare fastighetsmäklarlagstiftningen framgår av myndighetens remissyttrande och pressmeddelande som har nämnts inledningsvis. Observera att den nya fastighetsmäklarlagen (2011:666) i flera avseenden skiljer sig från lagförslaget i betänkandet, så vissa av nämndenssynpunkter i remissyttrandet är inte längre aktuella.*

2. *Fanns det kunder eller andra personer i din omgivning som påtalade brister i regleringen av branschen innan den nya lagen kom? Om ja, vilka?*
 - *Jag arbetade inom en helt annan sektor då och har därför inte från andra tagit emot några påpekanden om brister i regleringen av branschen innan den nya lagen kom. I Fastighetsmäklarnämndens remissyttrande finns det beträffande vissa frågor hänvisningar till synpunkter som nämnden hade fått från andra intressenter, bl.a. beträffande myndighetens namn (som från och med den 1 augusti 2012 kommer att ändras till Fastighetsmäklarinspektionen).*

3. *Hur såg du på förslaget om förmedlande av sidotjänster innan lagen trädde i kraft? Hur ser du på det nu efter lagens ikraftträdande?*
 - *Fastighetsmäklarnämndens synpunkter på regleringen av sidotjänster framgår av remissyttrandet och pressmeddelandet, vilka jag delar.*

4. *Hur såg du på förslaget om öppnare budgivning och krav på utlämning av budgivningslista innan lagen kom? Hur ser du på det nu i efterhand?*
 - *Kravet på att en mäklare ska upprätta en förteckning överlämnade anbud och överlämna till både säljaren och köparen är mycket positivt, eftersom öppenhet med budgivningen kan förhindra tvister mellan fastighetsmäklaren och parterna om sådana frågor. Dokumentationskravet underlättar också Fastighetsmäklarnämndens tillsyn över att fastighetsmäklarna har uppfyllt sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed. Förutom uppgifter från parterna utförs tillsynen till stor del genom granskning av akter, bokföring och andra handlingar som hör till den granskade fastighetsmäklarens verksamhet. Dokumentationsskyldigheten av budgivningen underlättar för nämnden för att uppfylla beviskraven för beslut om disciplinåtgärder i den egna Disciplinnämnden och i förvaltningsdomstolarna vid överklaganden av dessa beslut.*

BACHELOR'S THESIS

5. *Hur såg du på förslaget om upprättande av mäklarjournalen innan lagen kom?
Hur ser du på det nu i efterhand?*
 - Motsvarande synpunkter som enligt punkten 4, nämligen att skyldigheten att föra anteckningar över förmedlingsuppdraget (journalen) är mycket positivt både för fastighetsmäklaren och parterna genom att förhindra tvister samt för Fastighetsmäklarnämndens tillsyn och möjlighet att bevisa sådana överträdelser av fastighetsmäklarlagstiftningen och god fastighetsmäklarsed som leder till disciplinåtgärder.

6. *Tror du att branschen i och med den nya lagen har fått ett bättre förtroende från allmänhetens sida?*
 - Förutsättningarna för branschen att få ett bättre förtroende från allmänhetens sida har förbättrats med den nya fastighetsmäklarlagen(2011:666), men förutsätter att fastighetsmäklarna anpassar sin verksamhet till de nya bestämmelserna även i praktiken. Detta kommer Fastighetsmäklarnämnden(fr.o.m. den 1 augusti 2012 Fastighetsmäklarinspektionen) ha fortsatt tillsyn över.

Frågor till personer som varit inblandade i en bostadsaffär nyligen (inom 6 månader)

Köpare X i storstad

1. *Hur såg ditt förtroende för mäklarkåren ut innan du genomförde din bostadsaffär?*
 - Det var lite både och. Vid min första bostadsaffär blev jag besviken på mäklaren, då han missade att informera om en del viktiga delar i processen. Vid min andra affär lite senare var jag däremot mycket nöjd, mäklaren uppträdde mycket professionellt och informerade kontinuerligt om hur processen fortlöpte.

2. *Fanns det några moment i förmedlingen som du ansåg kunde förbättras? I så fall vad?*
 - Ja, jag tyckte att mäklaren borde haft bättre koll på husets allmänna skick, och informerat mig som köpare om detta.

BACHELOR'S THESIS

3. *Har ditt förtroende för kåren förbättrats/ försämrats efter senast genomförda affär, och i så fall varför?*
 - Efter den senaste affären har det faktiskt blivit betydligt bättre gentemot efter min första affär, jag har nu större insikt i vilka skyldigheter köpare/säljare/mäklare har gentemot varandra.

4. *Hur upplever du att förtroendet för kåren ser ut bland dina bekanta?*
 - I allmänhet är det rätt dåligt, speciellt hos de som inte genomfört någon bostadsaffär på länge, de har någon slags bild om att mäklarna tjänar väldigt mycket pengar för lite arbete.

5. *Kände du till att en ny fastighetsmäklarlag trädde i kraft 1/7 2011 ? Och vet du i så fall vad den innebär?*
 - Nej, det hade jag faktiskt ingen aning om.

6. *Om ja, har den nya lagen inneburit ett ökat förtroende för kåren från din sida?*

7. *Om nej, Tror du att de nya delar i lagen som rör budgivning, sidotjänster och mäklarjournal kan leda till ökat förtroende för kåren?*
 - Ja, det tror jag absolut. Jag tror att det kan leda till ökad förståelse för hur mäklaryrket ser ut, bra med ökad transparens också!

Säljare X i småstad

1. *Hur såg ditt förtroende för mäklarkåren ut innan du genomförde din bostadsaffär?*
 - Jag har länge haft ett bra förtroende för mäklarkåren, då jag har flera bekanta som läst till detta de senaste åren, därmed vet jag att det krävs gedigen utbildning för att få utöva yrket.

2. *Fanns det några moment i förmedlingen som du ansåg kunde förbättras? I så fall vad?*
 - Nej inte direkt, men det kanske hade vart bra med ett förtydligande från mäklarens sida angående hur en budgivningsprocess går till.

BACHELOR'S THESIS

3. *Har ditt förtroende för kåren förbättrats/ försämrats efter senast genomförda affär, och i så fall varför?*
 - Den har inte förändrats direkt, då jag som sagt länge haft ett gott förtroende för kåren.

4. *Hur upplever du att förtroendet för kåren ser ut bland dina bekanta?*
 - Jag upplever att det över lag har sett bra ut, visst har det funnits ett fåtal som haft lite åsikter, men så är det ju alltid.

5. *Kände du till att en ny fastighetsmäklarlag trädde i kraft 1/7 2011 ? Och vet du i så fall vad den innebär?*
 - Ja, jag har förstått att mäklaren bland annat nu blivit tvungen att lämna ut budgivningshistorik vid kontraktsskrivning.

6. *Om ja, har den nya lagen inneburit ett ökat förtroende för kåren från din sida?*
 - Ja, det är ju alltid bra att möjligheten finns att själv kolla upp hur processen sett ut.

7. *Om nej, Tror du att de nya delar i lagen som rör budgivning, sidotjänster och mäklarjournal kan leda till ökat förtroende för kåren?*

Köpare X i småstad

1. *Hur såg ditt förtroende för mäklarkåren ut innan du genomförde din bostadsaffär?*
 - Jag hade ett dåligt förtroende för kåren i allmänhet, jag hade dålig erfarenhet av mäklare sedan tidigare.

2. *Fanns det några moment i förmedlingen som du ansåg kunde förbättras? I så fall vad?*
 - Ja, flera. Mäklaren berättade bland annat inte om en kommande avgiftshöjning som föreningen planerat, så tycker jag inte det skall få gå till.

BACHELOR'S THESIS

3. *Har ditt förtroende för kåren förbättrats/ försämrats efter senast genomförda affär, och i så fall varför?*
 - Det har förbättrats en liten gnutta efter den senaste affären, där fanns inget direkt att anmärka på.

4. *Hur upplever du att förtroendet för kåren ser ut bland dina bekanta?*
 - Det är dåligt i allmänhet.

5. *Kände du till att en ny fastighetsmäklarlag trädde i kraft 1/7 2011 ? Och vet du i så fall vad den innebär?*
 - Nej det visste jag inte, det sa inte mäklaren något om.

6. *Om ja, har den nya lagen inneburit ett ökat förtroende för kåren från din sida?*

7. *Om nej, Tror du att de nya delar i lagen som rör budgivning, sidotjänster och mäklarjournal kan leda till ökat förtroende för kåren?*
 - Ja, det tror jag nog att de kan göra. Jag tycker dock att mäklare borde ta större moraliskt ansvar, och bli bättre på att informera om relevanta saker.

4 Resultat

4.1 Sammanfattning av intervjuer med fastighetsmäklare och myndighetsperson

Intervjuerna med de olika fastighetsmäklarna har givit oss ett resultat som nu skall redovisas nedan. Man kan konstatera att svaren skiljer sig något åt mellan de tillfrågade. Det råder över lag en positivism när det gäller den nya lagens inverkan på ryktet för branschen som helhet.

För att börja med de två mäklarna som båda verkar i en mindre stad, inom franschisekedjor, så hade de en förhållandevis lik syn på hur branschen tidigare var reglerad. Den ena av dessa menade dock på att lagen mest har bidragit till att förtydliga arbetsrollen för fastighetsmäklare, vilket i sin tur minskar misstron mot branschen. Vidare menade de båda mäklarna på att det finns många förutfattade meningar om yrket, något som i sig bidrar till att många ifrågasätter mäklarens arbete under förmedlingens gång trots att den skötts felfritt.

Vad gäller förmedlingen av sidotjänster så var båda mäklarna helt överens om att detta inte tillför något positivt till branschen. De menar att det snarare kan bidra till att ta bort fokus från en fastighetsmäklares huvudsakliga arbetsuppgift, förmedling av bostäder. Det uppkommer även ett extra moment när man behöver förklara för kunden varför man som fastighetsmäklare skall tjäna pengar på deras val av tjänster kring bostadsaffären.

Kravet på utlämning av budgivningshistoriken vid kontraktsskrivningen var inget som innebär någon större förändring för någon av de tillfrågade fastighetsmäklarna, då de redan jobbat på detta sätt sedan ett antal år tillbaka. Detta har man sett som en självklarhet, främst för att undvika missförstånd och skapa misstro mot att budgivningen har gått rätt till.

Den största skillnaden fastighetsmäklarna emellan vid intervjuerna var hur de valt att arbeta med mäklarjournalen. Den ena av dem har valt att inte arbeta med denna alls, då denne anser att det är ett absolut onödigt moment i processen, medan den andre valt att arbeta med denna. Den fastighetsmäklare som använder mäklarjournalen anser att den till viss del är en onödig arbetsuppgift, men att den ändå uppfyller ett syfte, då denna kan användas till att visa kunden hur mycket arbete man egentligen lagt ner under förmedlingsprocessen.

BACHELOR'S THESIS

Slutligen menar båda fastighetsmäklarna på att den nya lagen kommer att leda till ett ökat förtroende för branschen som helhet, främst då den bidragit till mer transparens och att det blivit enklare för kunder att undersöka hur delar som exempelvis budgivningen gått till.

Myndighetschefen för fastighetsmäklarnämnden har också intervjuats. Hon menar på att förutsättningarna för branschen att få ett bättre förtroende från allmänhetens sida har förbättrats med den nya fastighetsmäklarlagen, men förutsätter att fastighetsmäklarna anpassar sin verksamhet till de nya bestämmelserna även i praktiken.

4.2 Sammanfattning av intervjuer med kunder

Kunders förtroende för fastighetsmäklare varierar beroende på tidigare erfarenheter och hur väl de är insatta i hur yrkesrollen ser ut. Detta syntes i svaren från de genomförda intervjuerna, där personer som tidigare haft dåliga erfarenheter av fastighetsmäklare lätt bibehåller dessa åsikter en lång tid efteråt, medan folk som har närstående inom yrket har bättre förståelse för yrket som helhet.

Två av de tillfrågade ansåg att fastighetsmäklaren borde ha större skyldighet att införskaffa information om fastighetens skick i allmänhet och annan betydelsefull information kring objektet.

Det framkommer i intervjuerna att förtroendet för branschen i allmänhet verkar vara aningen kantstött. Detta härstammar till stor del från felaktiga uppfattningar om att fastighetsmäklare skulle göra stora förtjänster för lite arbete. Vidare var det bara en av de tillfrågade som visste att det kom en ny fastighetsmäklarlag under 2011. Sammanfattningsvis tror samtliga att den nya lagen kommer att leda till ett ökat förtroende för branschen från kundernas sida i längden, om fastighetsmäklarna bara sköter sina åtaganden.

5 Analys

När det gäller den nya fastighetsmäklarlagen i allmänhet så verkar förhoppningen om att den skall öka förtroendet för kåren vara stort. Efter att ha intervjuat kunder så har vi märkt att dess syn på fastighetsmäklare i allmänhet varierar kraftigt beroende på gamla erfarenheter och hur nära man står branschen. Vi tror att det är enklare att förstå sig på branschen om man har personer i sin närhet som på något sätt informerar kontinuerligt om branschens utveckling, samt de regler som gäller kring en bostadsaffär.

Vi tror det är viktigt att branschen kommunicerar ut vad lagen egentligen säger på de olika punkterna, exempelvis vad gäller budgivningsprocesser och förloppet i förmedlingen i allmänhet. Detta för att minska missförstånd mellan kunder och fastighetsmäklare, vilket i sin tur bör leda till ett ökat förtroende för branschen på lång sikt. Branschen har under ett antal år varit föremål för kritik, både befogad och icke befogad. Detta har i sin tur lett till att allmänhetens förtroende för kåren har varit lågt, detta är något man än idag lider av. Det är i detta fall som i många andra, ett förtroende går snabbt att försämra, men tar mycket lång tid att återuppbygga. Vi tror att det krävs tålamod från branschens sida, och man måste vara beredd på att tackla problemet på lång sikt, för att förtroendet för branschen i framtiden skall se annorlunda ut.

6 Slutsats

Efter våra undersökningar och granskningar av diverse lagtexter i arbetet, har vi kommit fram till att den nya fastighetsmäklarlagen har hjälpt till att förtydliga fastighetsmäklarnas arbetsuppgifter, samt gett förutsättningar till att fastighetsmäklarbranschens förtroende kan förbättras både på lång och kort sikt.

BACHELOR'S THESIS

Källförteckning

- Haraldsson, Anders (2006) *Bluffen: Mäklarna fejkar bud*
<http://www.aftonbladet.se/nyheter/article10783252.ab> [Elektronisk]
Tillgänglig: 2012-05-29 11:00.
- TV3:s program ”Insider” (2006) Säsong 1, avsnitt 3: Bostadsmarknaden.
http://www.tv3play.se/play/1781/insider_arkiv_insider20060316
[Elektronisk] Tillgänglig 2012-05-29 11:15
- *Fastighetsmäklaren och konsumenten*, Stockholm: Fritzes. Statens offentliga utredningar 2008:6
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/09/68/75/bb89d80b.pdf>
[Elektronisk] Tillgänglig 2012-05-29 11:30
- Fastighetsmäklarlagen, SFS 2011:666
- Intervju med personer som deltagit i bostadsaffärer inom 6 månader. 2012-05-12, Trollhättan & Göteborg
- Intervjuer med fastighetsmäklare. 2012-05-15, Trollhättan & Göteborg.
- Intervju med myndighetschef för Fastighetsmäklarnämnden. 2012-05-17. Stockholm.

BACHELOR'S THESIS

A. Första bilagans rubrik

I bilagor samlas allt som inte är nödvändigt för att följa och förstå framställningen i huvuddelen, till exempel materialdata, omfattande beräkningar och programkoder eller detaljerade metodbeskrivningar. Här kan man också placera figurer som är för stora för att infoga i den löpande texten. Bilagorna skall utformas så att de kan fungera som självständiga dokument, dvs. man skall inte behöva läsa i huvuddelen för att kunna förstå innehållet i respektive bilaga. Bilagornas sidor numreras för sig.

B. Andra bilagans rubrik

C. Tredje bilagans rubrik

D. Fjärde bilagans rubrik

E. Femte bilagans rubrik