

HÖGSKOLAN  
I GÄVLE

Institutionen för ekonomi

*Titel:* Sover mäklaren gott om natten?  
– en studie av tvingande, normgivande och  
moraliska regler.

*Författare:* Maria Pierrou 831215

*Examensarbete nr:*

*Kurspoäng:* 10 poäng  
*Kursnivå:* Kandidatkurs (C-nivå)

***Examensarbete***  
*i ämnet företagsekonomi*

## Abstract

- Head/Titel:** Does the real estate agent sleep at night? – a study of cogent, standards and morally rules.  
Sover mäklaren gott om natten? – en studie om tvingande, normgivande och moraliska regler.
- Level/Nivå:** Final assignment for a bachelor degree in Business Administration  
C-uppsats för kandidatexamen i företagsekonomi
- Author/Författare:** Maria Pierrou
- Supervisor/Handledare:** Agneta Sundström
- University/Högskola:** University of Gävle  
Departement of Business Administration  
801 76 Gävle  
Sweden  
Telephone: +46 26 648 500  
Homepage: [www.hig.se](http://www.hig.se)
- Högskolan i Gävle  
Institutionen för ekonomi  
801 76 Gävle  
Sverige  
Telefon: 026 – 64 85 00  
Hemsida: [www.hig.se](http://www.hig.se)
- Date/Datum:** 13 feb. 2007 2007-02-13
- Purpose/Syfte:** The purpose of this essay is to understand how estate agents interpret and how they relate to, and applies, laws and ethical guiding lines in their practise.  
Syftet med denna studie är att få en förståelse för hur mäklare uppfattar att de förhåller sig till, och tillämpar, lagar och etiska riktlinjer i sin yrkesutövning.
- Keywords/Nyckelord:** Ethics, proper custom of estate agents, guiding principles, colleagues, role models  
Etik och moral, god fastighetsmäklarsed, riktlinjer, kollegor, förebilder

## Sammanfattning

Fastighetsbranschen hanterar stora summor med pengar varje år. Fler vill arbeta som mäklare och ha en möjlighet att ta del av denna summa och det är idag mycket populärt att utbilda sig till fastighetsmäklare. Med ökad konkurrens i ett yrke där lönen är provisionsbaserad sker lagbrott och omoraliska handlingar. Programmet Insider visade oss tv-tittare hur vissa mäklare inte var främmande för att lägga fejkade bud och sätta lockpriser på vissa objekt. Genom lagbrott och omoraliska handlingar ger mäklarna i fråga inte bara sig själva utan även hela mäklarkåren ett dåligt anseende. Fastighetsmäklarlagen är den lag som främst reglerar mäklare i deras arbete. Olika nämnder ger riktlinjer som fastighetsmäklare bör följa för att kunna erbjuda kunden en bra tjänst. Men trots formella krav, lagar och utbildning sker ändå olagliga handlingar. Detta skapar otrygghet hos såväl säljare som köpare.

Denna studie bygger på frågan vad god fastighetsmäklarsed är enligt fastighetsmäklarna. Likaså frågan kring huruvida lag och riktlinjer är stöd för dagens yrkesverksamma fastighetsmäklare. Syftet är att öka förståelsen kring begreppet god fastighetsmäklarsed och se hur fastighetsmäklare tillämpar de stöd som finns teoretiskt i praktiken.

Fem yrkesverksamma fastighetsmäklare har intervjuats till empirin. Respondenterna har arbetat från ett halvår till 31 år. Tillvägagångssättet har i fyra av fallen varit personliga möten och ett har skett via Internet. Intervjuerna bygger på begreppet god fastighetsmäklarsed, riktlinjer och moraliska frågor. Obligatorisk studielitteratur som innehåller riktlinjer och dokument på fastighetsmäklarnämndens hemsida har studerats för att öka förståelse kring de etiska riktlinjerna.

Etik och moral är grunden i den teoretiska delen i studien. Eftersom vissa fastighetsmäklare bryter mot lagen och agerar omoraliskt är förståelse kring etiska frågor av stor relevans. Enligt teorin finns det olika anledningar till varför vissa människor bryter mot lagen. Konkurrens och normer inverkar på val av handling. Vid ökad konkurrens kan vissa människor frångå sina etiska värderingar för att prestera ekonomiskt. Likaså inverkar goda som dåliga förebilder. Efter sammanställning av material har teori och empiri jämförts och analyserats för att leda fram till en slutsats.

Fastighetsmäklarna i studien tycker att rådande lag är bra. Att riktlinjerna är ett stöd men att de inte är nödvändiga. Stöd i det praktiska arbetet finner de främst hos sina kollegor och i vissa fall inom den egna organisationen. God fastighetsmäklarsed är enligt fastighetsmäklarna att göra sitt bästa och vara en opartisk mellanman. Jag tror att lag och riktlinjer inte behöver ses över utan det som behövs är kunskap, tid i arbetet för moralfrågor och goda förebilder. Detta behövs för att mäklarkåren ska fortsätta att bygga upp den goda status som de behöver.

## Summary

Each year the real estate industry handles big amounts of money. To be able to share this amount of money more and more people are interested of studying and eventually start working as an estate agent. But with increasing competition in a profession where the primary profit is based on commission some people break the law and act unmorally. The TV- show Insider featured estate agents that placed fake offers and low prices on real estates to lure potential buyers. The Real estate agent law regulates estate agents in their daily work. Different committees provide guiding lines that the estate agent should follow in the purpose to offer a good service to its customers. But though there is formal demands, laws and education still illegal acts take place. This creates a distrust to both sellers and buyers.

This report is focusing around the question of what proper real estate customs is according to estate agents. The report is also about whether the laws and guiding lines provide good support to the estate agents. The purpose of this study is to increase the understanding of the concept of proper real estate custom and to see how estate agents apply the support systems that exist in theory into practice.

For the empirical part of the study five professional estate agents have been interviewed. The estate agents in this study have been working for six months to 31 years. In four of the interviews personal meetings where arranged, one was an online meeting.

The interviews are constructed on the term proper estate agent custom, guiding lines and question about moral. Obligatory course literature that contains guiding lines and different documents on the homepage of the committee of estate agents has been reviewed to increase the understanding of the ethical guiding lines.

Ethic and moral is the foundation in the theoretical part of the study. Since some estate agents breaks the law and act unmorally the understanding around ethical questions are of big relevance. According to theory there is different kind of reasons why some people brakes the law. Competition and standards influence the choice of action. At increasing competition some people decouples their ethical values to perform financially. Likewise influence good and bad role models on moral standards. After complying data of the theoretical and empirical parts of the study the different sections have been compared and analysed.

The estate agents in this study find the existing law good. They think that the guiding lines are a support in their work but that they are not necessity. Information about their profession they find among their colleagues and in some cases in the organisation. Proper estate custom is according to the estate agents in this study that the estate agent do his best and act in both parts best interest. I believe that the law and the guiding lines for the estate agents does not have to be looked over. The thing that estate agents need is knowledge, time in their work for moral questions and good role models. This is necessary for the estate agent corps to keep their status.

# Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	7
1.1.	Bakgrund.....	7
1.2.	Problemformulering.....	7
1.3.	Syfte.....	8
2.	Metod.....	8
2.1.	Ämnesval.....	8
2.2.	Metodval.....	8
2.3.	Datainsamling.....	9
2.3.1.	Sekundär data.....	9
2.3.2.	Primär data.....	9
2.4.	Intervjuer.....	10
2.5.	Analys.....	10
2.6.	Trovärdighet.....	11
3.	Teori.....	12
3.1.	Värden och normer.....	12
3.2.	Etik och moral.....	12
3.3.	Etiskt tänkande.....	12
3.3.1.	Konsekvensetik.....	12
3.3.2.	Pliktetik.....	13
3.3.3.	Dygdeetik.....	13
3.3.4.	Diskursetik.....	13
3.4.	Integritet.....	13
3.5.	Krav från samhället.....	14
3.6.	Intressemodellen.....	14
3.7.	Orsak till moraliskt dilemma.....	14
3.8.	Olika faktorer som påverkar företag och dess etiska program.....	15
3.9.	Moralisk kompetens.....	15
3.10.	Sunt förnuft.....	16
4.	Empiri.....	16
4.1.	Mäklarens etiska stöd för praktisk tillämpning.....	17
4.2.	Lärobok i fastighetsförmedling 2005.....	17
4.3.	Fastighetsmäklarlagen (Sfs 1995:400).....	18
4.4.	Fastighetsmäklarnämndens hemsida.....	18
4.4.1.	Uttalanden.....	19
4.4.2.	God fastighetsmäklarsed.....	19
4.5.	Intervjuer.....	20
4.5.1.	Riktlinjer – allmänt.....	20
4.5.2.	Fastighetsmäklarseden – åsikter.....	21
4.5.3.	Andras omoral.....	23
4.5.4.	Grunder till omoral.....	24
4.5.5.	Egen moral.....	26
5.	Analys.....	27
5.1.	Lag - tvingande.....	27
5.1.1.	Åsikter om lag.....	28
5.2.	Etiska riktlinjer.....	28
5.2.1.	Kollegor.....	28
5.2.2.	Detaljer i riktlinjer.....	29
5.2.3.	Konflikt mellan riktlinjer.....	29
5.3.	Moral.....	29

5.3.1.	Andras omoral .....	29
5.3.2.	Egen konkurrens .....	30
6.	Slutsats .....	30
6.1.	Förslag till fortsatt forskning .....	31
7.	Källor .....	33
7.1.	Litteratur .....	33
7.2.	Artiklar .....	33
7.3.	Intervjuer .....	33
7.4.	Internet .....	34
7.5.	TV .....	34
8.	Bilagor .....	35
8.1.	Bilaga 1 .....	35

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

Fastighetsbranschen genererar stora summor pengar. Ungefär 7 miljarder kronor i provision kan mäklarna räkna med i år<sup>1</sup>. Eftersom det är en lukrativ bransch är det många som utbildar sig och vill arbeta som fastighetsmäklare (hädanefter mäklare). Men en marknad med hård konkurrens och som hanterar stora summor pengar lockar också till sig oärliga människor. Det är uppenbart att det finns de mäklare som bryter mot lagen för att tjäna pengar, och det kan ibland verka som om det inte finns någon gräns för vad vissa kan göra för att få en högre lön.

Den 23/3-2006 visade programmet *Insider* med Robert Ashberg hur vissa mäklare bröt både mot god fastighetsmäklarsed samt lagen. De mäklare som medverkade i programmet erbjöd bland annat fejkade budgivning, svartmäklari och de satte låga utgångspriser på objekt. Låga utgångspriser kallas även för lockpriser. Att sätta ett lockpris innebär att objekt får ett lågt utgångspris som är betydligt lägre än gällande marknadsvärde. Detta görs för att fler spekulanter ska komma till visningarna och på så sätt leda till en budgivning med många intressenter. Anledningen är att slutpriset ska bli så högt som möjligt. Kritiker menar att dessa mäklare gynnar säljaren medan köparen pressas till att acceptera ett för högt slutpris.

I Fastighetsmäklarlagen 12§ står det; ”Fastighetsmäklaren skall utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iakttä god fastighetsmäklarsed”<sup>2</sup>. Mäklarsamfundets ansvarsnämnd beskriver god fastighetsmäklarsed genom att ta upp riktlinjer som mäklaren bör följa. Mäklaren ska göra ett klart och tydligt köpekontrakt, se till att handpenning betalas, följa prisutvecklingen på marknaden. Mäklarsamfundets ansvarsnämnd skriver att mäklaren själv ska veta vad god sed är och vad lagen säger.<sup>3</sup> Trots att det finns formella krav är frågan om lagar, riktlinjer och eget ansvar räcker när lockpriser är vardag?

Min uppfattning är att i dagens samhälle har alla människor olika syn på etik och moral. Beroende på uppväxt, kultur, byråns policy samt omvärldsfaktorer kan mäklare ha olika syn på vad begreppet god fastighetsmäklarsed innebär. Hur kan en köpare och säljare känna sig trygga i en bostadsaffär om det inte direkt är skrivet i lag hur en mäklare ska agera?

## 1.2. Problemformulering

Mäklare som bryter mot lagen och handlar i strid med god fastighetsmäklarsed ger inte bara sig själva utan även mäklarkåren dåligt anseende. Spekulanter känner sig lurade när de kommer till ett objekt där priset inte är det som säljaren kan tänka sig sälja för.

- Hur anser mäklare att de ska arbeta för att följa god fastighetsmäklarsed?

Jag vill även söka svar på och klargöra:

- Vad anser mäklare **är** god fastighetsmäklarsed?

<sup>1</sup> [http://www.n24.se/dynamiskt/nyheter/did\\_12520110.asp\\_29/8](http://www.n24.se/dynamiskt/nyheter/did_12520110.asp_29/8) kl.12:20

<sup>2</sup> Mäklarsamfundet, 2001, s.15

<sup>3</sup> Ibid. s.19-20

- Vilken vägledning ger lagar och etiska riktlinjer som stöd för att åtgärda det aktuella problemet?

### **1.3. Syfte**

Syftet med denna studie är att få en förståelse för hur mäklare uppfattar att de förhåller sig till, och tillämpar, lagar och etiska riktlinjer i sin yrkesutövning.

## **2. Metod**

*I denna del av uppsatsens beskrivs vilken metod som varit till grund för val av ämne, datainsamling, litteraturval samt intervjuobjekt.*

### **2.1. Ämnesval**

På våren 2006 läste jag en kurs där en av uppgifterna var att skriva en kort rapport om olika problem inom fastighetsmäklarbranschen. Bakgrunden var att Tv-programmet *Insider*<sup>4</sup> med en dold kamera visade tittarna hur det förekom svartmäkleri, fejkade budgivningar och att det satts lockpriser på vissa objekt. Då mäklaren är omgiven av olika lagar och riktlinjer frågade jag mig hur detta med oärliga mäklare kan förekomma. I fastighetsbranschen är stora pengar i omlopp och möjligen kan detta göra att vissa människor struntar i allt vad etik och moral innebär i utbyte mot en större lönecheck.

Jag är våren 2007 klar med mina studier inom ekonomi och fastighetsteknik på högskolan i Gävle. Som snart nyexaminerad mäklare lägger jag stor vikt vid att vara duktig och kunnig i mitt yrke. Därför blir jag överraskad av att vissa människor beter sig hursomhelst inom branschen. Valet av examens arbete var självklart när jag anser att varje mäklare skall följa lagen och vara en hjälp för människor vid deras bostadsaffärer. Att veta vad god fastighetsmäklarsed är och hur en mäklare ska bete sig gällande etik och moral tycker jag är en självklarhet för varje blivande tillika yrkesverksam mäklare.

### **2.2. Metodval**

Det finns två olika forskningsmetoder, kvantitativ och kvalitativ. Val av metod beror på hur en person ser på kunskap.<sup>5</sup> Till denna rapport har jag valt en kvalitativ forskningsmetod. Detta för att en kvalitativ forskning karakteriseras av att forskaren har en förförståelse. Med förförståelse menas att forskaren har en egen uppfattning kring en händelse. Detta kan bero på tidigare erfarenheter och den utbildning forskaren har.<sup>6</sup> Jag tror det är svårt för mig att bortse från tidigare kunskap som min utbildning gett. Genom att utgå från mäklarnas uppfattning försöker jag ändå att förhålla mig så objektivt som möjligt till eventuell intersubjektivitet. Den kvalitativa forskningsprocessen anser jag behövs vid genomförandet av denna rapport eftersom min avsikt är att få fördjupad förståelse för hur mäklare själva ser på yrkets etik.

---

<sup>4</sup> 23/2-2006 klockan 22:00 TV3

<sup>5</sup> Starrin B, Svensson P-G, 1994, s.42

<sup>6</sup> Holme, 1997, s.95



Hermeneutik är en del av den kvalitativa forskningsmetoden som kännetecknas av tolkning av text och intervjuer<sup>7</sup>. Mitt examensarbete bygger på intervjuer från fem olika mäklare. Jag som författare har fått olika svar på mina frågor från respondenterna som jag tolkat och analyserat.

## **2.3. Datainsamling**

Data är ren fakta, det fås bland annat genom kommunikation mellan människor och via böcker.<sup>8</sup> Det finns olika sätt att motta data, vilka är primärt och sekundärt. Primär betyder första och sekundär andra<sup>9</sup>. Primär data innebär att jag som författare får information direkt, exempelvis genom intervjuer. Sekundär data är redan bearbetad information exempelvis genom böcker.

### **2.3.1. Sekundär data**

I denna rapport har jag i teoridelen behandlat området etik och moral. Detta för att god fastighetsmäklarsed handlar om just etik och moral enligt mig. Jag har tittat både ur individens perspektiv samt arbetsplatsens. Jag har använt mig av diverse litteratur och artiklar som behandlar ämnet. I teorin har jag förklarat olika begrepp inom etik och moral som de fyra olika sättet för etiskt tänkande, integritet, moralisk kompetens och sunt förnuft. Jag har även skrivit om faktorer som påverkar en människa och företag vid etiska val. Anledningen är att öka min och läsarens förståelse kring de aktuella frågorna.

I empirin har jag som sekundär information utgått från olika texter. *Lärobok i Fastighetsförmedling (2005)* och dokument från Fastighetsmäklarnämndens hemsida används som underlag för min analys. Boken är obligatorisk kurslitteratur på min utbildning. Eftersom alla nyexaminerade mäklare från högskolan i Gävle ska läsa denna anser jag att det är relevant för min studie. *Lärobok i Fastighetsförmedling(2005)* ges ut av Mäklarsamfundet och den behandlar de olika uppgifter som en mäklare ska utföra. Boken beskriver bland annat vilka skyldigheter och rättigheter mäklaren har, vad lagen föreskriver och olika riktlinjer. Fastighetsmäklarnämnden är den myndighet som övervakar mäklarna. Nämnden tar också upp registrering av mäklare och ger information om vad god fastighetsmäklarsed är. Utifrån dessa data och olika dokument som finns tillgängliga på Fastighetsmäklarnämndens hemsida har jag fått information som nämnden, enligt lag, har skyldighet att tillhandahålla.

### **2.3.2. Primär data**

Primär information i rapporten utgörs av intervjuer med fem yrkesverksamma mäklare. Mitt urval har gjorts med förbestämda kriterier. Tre av de fem mäklarna är vänner till mig sedan tidigare och representerar den nya kåren mäklare. Vi läste tillsammans till mäklare på högskolan i Gävle. De är 25-36 år gamla och har arbetat i 6 till 18 månader. Jag tror genom vår relation kommer ärligare svar att ges. Eftersom dessa tre mäklare inte har jobbat mer än 1½ år ställs deras information mot mer erfarna mäklares syn på mäklares moral. För att få information från erfarna mäklare har jag valt att intervju Per Larsson på HusmanHagberg i Gävle samt Lasse Bäckström Svensk Fastighetsförmedling i Gävle. Per Larsson har arbetat som mäklare i 7 år och Lasse Bäckström har arbetat som mäklare i 31 år. Deras erfarenhet och

---

<sup>7</sup> <http://www.infovoice.se/fou/bok/kvalmet/10000012.htm> 3/1- 2007 12:26

<sup>8</sup> <http://sv.wikipedia.org/wiki/Information> 28/12 2006 21:59

<sup>9</sup> <http://sv.wikipedia.org/wiki/Prim> 28/12 2006 22:05

många år inom yrket anser jag vara nödvändigt för att öka rapportens trovärdighet samtidigt som materialet ger information ifall skillnader beror på erfarenhet eller ålder.

## **2.4. Intervjuer**

Det är av vikt för den som ska intervjuas att ta ställning till var intervjun ska ta plats eftersom det finns för- och nackdelar att ta ställning till vid val av intervjuplats. Sker intervjun på en arbetsplats kan störningsmoment som en ringande telefon eller arbetskollegor förekomma och verka störande. En regel är att intervjun aldrig ska ske hemma hos den som intervjuas eftersom det kan leda till att respondenten känner sig mer utsatt i en främmande miljö. Intervjun kan emellertid ta plats hos respondenten om denne känner sig trygg i en välkänd miljö.<sup>10</sup>

Vid genomförandet av intervjun finns det olika tekniker att använda för att memorera svaren. En bandspelare kan användas som hjälpmedel. Det positiva är att den som intervjuas kan gå tillbaka och lyssna på svaren i efterhand. Negativt är att respondenten kan känna sig obekvämt och hämmad. Ett annat alternativ är anteckningsblock. Används anteckningsblock kan respondenten se detta som ett störningsmoment om exempelvis alltför flitigt antecknande sker.<sup>11</sup>

I denna studie har tillvägagångssätten vid intervjuerna varit olika. Intervjuerna med Petra Bodling och Annelie Tapper genomfördes den 21/10-2006 och 22/10-2006. Intervjuerna tog cirka en timme att genomföra och gjordes hemma hos Annelie Tapper. Vid genomförandet var inte den andre respondenten närvarande. Anledningen att intervjuerna tog plats hemma hos en av respondenterna berodde på möjlighet till personligt möte. På grund av att vi bor långt ifrån varandra var detta ett bra alternativ. Vid intervjuerna antecknade jag svaren i bärbar dator. Detta gav mig möjlighet att efter intervjuerna sammanställa svaren, läsa igenom och sedan ge de intervjuade möjlighet att godkänna data på plats.

Intervju nummer tre och fyra genomfördes i Gävle. Lasse Bäckström intervjuades på Svensk Fastighetsförmedlingskontor den 14/11-2006 och intervjun tog en timme. Intervjun tog plats i kontorets sammanträdesrum för att få så få störningar som möjligt. Per Larsson, HusmanHagberg, intervjuades på hans kontor den 14/11- 2006. Intervjun tog en timme att genomföra. Både vid intervju tre och vid intervju fyra användes anteckningsblock. Lasse Bäckström gav sitt medgivande till fortsatt bearbetning av informationen som gavs vid intervjun utan att behöva se färdigställd dokumentation. Per Larsson fick via mail godkänna intervjun. Godkännandet gav han den 20/12-2006.

Den femte intervjun genomfördes via mail med Emil Haraldsson eftersom ett personligt möte inte skulle kunna ske inom tillräckligt snar framtid utan att fördröja arbetet väsentligt. Jag skickade frågorna till honom den 28/11-2006. Svaren till frågorna fick jag den 13/12-2006.

## **2.5. Analys**

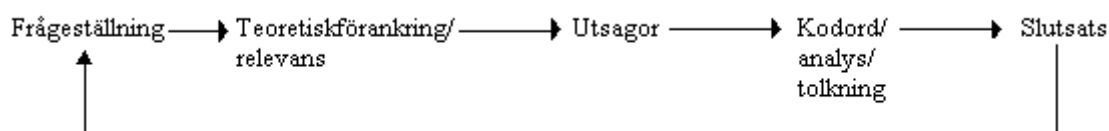
Vid analys och tolkning av insamlat material måste forskaren gå tillbaka och se över hur materialet kom fram. Detta för att ta ställning till vissa faktorer som exempelvis hur intervjufrågorna var utformade och om det kan ses som tillförlitligt. När materialet ska

---

<sup>10</sup> J. Trost, 1997, s.41-42

<sup>11</sup> Ibid. s.50-52

analyseras ska det göras systematiskt. Det innebär att varje handling och data ska tas fram för att ingen del av vikt för arbetet, ska gå förlorad. För att författaren inte ska välja de uppgifter som denne själv finner bäst överensstämmande med tidigare förväntningar, är systematisk analysering viktig.<sup>12</sup> Efter det att teorin och empirin skrivits klart började jag att analysera texterna. Det gjorde jag genom att välja ut särskilda nämnare i intervjuerna. Exempelvis var ”kollegor” en gemensam nämnare när de beskrev stöd i arbetet. Sedan tittade jag i teorin för förstå och tillika hur kollegornas stöd var teoretiskförankrad inom etik och moral. Jag har även jämfört de olika riktlinjer som ges ut med de svar som respondenterna gav angående riktlinjer. Efter att jag analyserat texten har jag skrivit resultat och gett förslag på fortsatt forskning.



## 2.6. *Trovärdighet*

Den litteratur jag använt finner jag trovärdig. Författaren till de böcker som använts i teorin har skrivit flera böcker inom ämnet. Jag har dock haft vissa svårigheter att finna relevant information inom ämnet i annan litteratur därför domineras teoriavsnittet av en författare vilket i sig kan bli missvisande. För att få en annan aspekt på frågor kring etik och moral inom arbetslivet har jag använt tre olika artiklar vilka jag anser är trovärdiga och högst relevanta för ämnet.

I empirin har jag använt mig av kurslitteratur och en hemsida för textanalysen. Mäklarsamfundet och fastighetsmäklarnämnden är de som står för denna information. Eftersom boken är obligatorisk kurslitteratur för mäklare och att de skrivs av en branschorganisation är dess information trovärdig. Likaså de material som tillhandahålls av Fastighetsmäklarnämnden är inte enbart till för mäklare utan även privatpersoner. Eftersom deras uppgift är att utöva kontroll av mäklare anser jag att deras rekommendationer är högts trovärdiga.

Information som kommer från intervjuer finner jag trovärdig. Detta för att jag har intervjuat mäklare i olika åldrar, med olika kön, i olika städer och med olika erfarenheter. Det som talar mot de intervjuade är att tre av dem gått samma utbildning som mig och torde därför ha ungefär samma kunskap. Dock jobbar de alla i olika städer och borde genom detta vara trovärdiga.

Eftersom jag valt just en kvalitativ metod där författare anses ha en viss förförståelse kan min egen förförståelse ha påverkat arbetet. Jag har försökt att vara objektiv i arbetet. Men en annan författare med andra erfarenheter och utbildning kan komma att tolka de data i rapporten på ett annat sätt än vad jag gjort.

<sup>12</sup> Starrin B Svensson P-G, 1994, s. 81-83

## 3. Teori

*Nedan följer beskrivningar om värde, normer, etik, moral och integritet. Därefter beskrivs etik och moral i företaget, samhällets krav och verktyg för att lyckas i val av handling.*

### 3.1. Värden och normer

Värden/värderingar och normer är de föreställningar vi människor har om vad som är gott och ont. Vi använder våra värden och normer som hjälp vid val av handlingsalternativ. De olika värderingar människor har ger riktlinjer när de kommer till etikfrågor. Värden beskriver vad en människa anser vara gott eller ont. Ett företag kan exempelvis ha ett policydokument där företagets värden står nedskrivna för medarbetarna att ta del av. Sådana värden kan vara hur företaget förhåller sig till lönsamhet och utveckling. Att komma överens om gemensamma värderingar inom ett företag resulterar i att gruppen vet vilket handlingsalternativ som är viktigast. Det är omöjligt för en människa att bortse från sina värderingar och detta kan ibland leda till konflikter om en person pressas till att agera på ett sätt som strider mot grundläggande värderingar.<sup>13</sup>

Normer ger oss riktlinjer i hur vi människor ska samspela tillsammans.<sup>14</sup> Normer behöver inte alltid vara av godo. Gruppens normer kan gå emot den egna individens värderingar. Exempel på grupper med onda normer är de med homofobi och främlingsfientlighet.<sup>15</sup> Att veta vad som är rätt innebär inte alltid att det rätta valet väljs.<sup>16</sup>

### 3.2. Etik och moral

Både etik och moral betyder sedelära och reglerar hur vi handlar gott eller ont. Moral anses stå för individers handling medan etik är tanken, läran eller teorin bakom den moraliska handlingen. Etik kan med ett annat ord kallas moralfilosofi vilket kommer från att etik är tanken före moralen. Etiska riktlinjer kan vi ofta finna i företagens policies, program och numera allt oftare i deras årsredovisningar. Etik ger människor riktlinjer och stöd för att agerar moraliskt.<sup>17</sup> Alla människor har en moral men det är inte säkert att de kan agera enligt de etiska riktlinjerna om de inte tycker att dessa representerar det som är rätt. Moral kan ses som värden och normer som påverkar hur vi agerar och lever. Vår moral beskriver vem vi är.<sup>18</sup>

### 3.3. Etiskt tänkande

*Här nedan följer korta beskrivningar av etikbegreppen konsekvensetik, pliktetik, dygdeetik och diskursetik. Därefter beskrivs begreppen integritet och sunt förnuft.*

#### 3.3.1. Konsekvensetik

Konsekvensetik är när en människa väljer att agera genom att ta hänsyn till vilket resultat en handling medför. Genom att titta på vilka eller vems värden som främjas finns det *etisk*

---

<sup>13</sup> Brytting T, 2005, s.32-33

<sup>14</sup> Ibid. s.32-34

<sup>15</sup> [http://sv.wikipedia.org/wiki/Sociala\\_normer](http://sv.wikipedia.org/wiki/Sociala_normer) 28/11 2006 09:41

<sup>16</sup> Brytting T, 2005, s.34

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Brytting T, De Geer H, Silfverberg G, 1993, s.74

*egoism, etisk partikularism* och *etisk universalism*. Etisk egoism innebär att handlingarna ska falla i den egna personens bästa intresse – valet grundar sig på egoistiska värderingar. Det kan handla om pengar, lycka, framgång med mera. Om en person istället jobbar för att se till gruppens bästa intresse kallas det etisk partikularism. Att välja handlingar som gynnar hela världens befolkning kallas etisk universalism.<sup>19</sup>

### **3.3.2. Pliktetik**

Ett pliktetiskt tänkande innebär att handlingen ställs mot vad plikten kräver – det som måste göras. Om ett löfte getts hålls det eftersom det är människors plikt att göra detta. Att tänka pliktetiskt innebär att sanningen alltid ska sägas oavsett om denna handling innebär att någon blir sårad. Att följa sin plikt som människa genom att inte ljuga, stjäla eller mörda kan ibland resultera i oönskade resultat. Därför måste vissa handlingar väljas före andra. Det handlar om att prioritera.<sup>20</sup>

### **3.3.3. Dygdeetik**

Förnuftet kan inte alltid lösa uppgiften. Varje människa är inte den andra lik och kräver ett särskilt bemötande. Genom att se på sig själv som den person man vill vara och använda etiken i vardagen tillämpas ett dygdeetiskt tänkande. Dygdeetiken ser bakom handlingen och analyserar vem det var som agerade och om handlingen anses vara god. Detta slags tänkande fokuserar på helheten och kan anses vara människans andra natur. Det kan dock vara svårt för en enskild människa att bedöma vad som anses vara en god handling.

Goda människor anses vara ett resultat av gemenskap och tradition. Inom dygdeetiken är därför goda förebilder ett viktigt instrument för hur en människa ska kunna handla gott. Genom att titta på hur goda människor agerar och imitera deras beteende kan en människa själv bli god. Dock måste förebilden användas i rätt sammanhang. Vad som anses vara en god handling i ena fallet är inte alltid det i en annan.<sup>21</sup>

### **3.3.4. Diskursetik**

Alla har vi olika bakgrunder som vi tar med oss. Genom att diskutera både med sig själv och med gruppen kan gemensamma regler komma fram. För- och motargument läggs fram för att testa och ifrågasätta de normer som finns. För att en norm ska anses vara hållbar måste den även vara hållbar i en diskussion. Det spelar ingen roll vem det är som lägger fram argumentet. Det enda kravet är att det ska vara väsentligt för samtalet.<sup>22</sup>

## **3.4. Integritet**

En människa kan ha kunskap om vad som är rätt eller fel. Att handla riktigt förutsätter att personen vet hur man bör agera för att göra rätt eller fel. Men vetskap är en sak, att handla en annan, vilket innebär att människor kan handla mot bättre vetande. För att handla rätt behöver människan stark integritet för att göra rätt val. Empati, samvete och intellekt är alla delar som behövs för att forma människans integritet. Empati betyder att en person kan förstå och sätta

---

<sup>19</sup> Brytting T, 2005, s.37-38

<sup>20</sup> Ibid. 44-46

<sup>21</sup> Ibid. s. 51-53

<sup>22</sup> Ibid. s.61-66

sig in i andra människors liv och ger förståelsen för andra individers behov. Samvetet är ett medvetande vilket finns inne i människan och innebär att individen har en känsla för vad som är rätt eller fel handlingsalternativ. Samvetet formas socialt vilket innebär att utan kontakt med andra individer så har människan inget samvete att relatera sig till. Sammanlagt innebär integritet att människan har de grunder som behövs för att kunna ta ansvar för sina egna handlingar.<sup>23</sup>

### **3.5. Krav från samhället**

Företag och företagsledare uppfattar att det ställs alltmer krav från samhället. Dessa krav innebär främst att ett ekonomiskt ansvar ska tas av näringslivet och att varor och tjänster ska levereras med kvalitet. Detta ska göras till ett sådant lågt pris som möjligt eftersom det anses orätt att ta ut högre priser än varans värde. Dålig kvalitet på varor, överpriser, utnyttjning av monopol är sådana saker som samhället inte tolererar. Värde för pengarna är kravet.

Lagen fungerar bra som stöd när det gäller etik och moral. Dock behöver ett tydligare ansvar tas av företagen. Media är idag snabb att tala om vilka de företag är som har agerat okorrekt oavsett om det är sant eller falskt. De företag som handlar etiskt korrekt kan vara mer säkra på att ändå skapa ett förtroende hos konsumenterna.<sup>24</sup> Företagen behöver hålla sig inom spelets regler, de måste vara konsekventa och trovärdiga. Det gäller att arbeta enligt fri konkurrens och att inte snedvrida viktig produktinformation.<sup>25</sup> De företag som inte följer etiska principer eller bryter mot de regler som finns på marknaden kan därför förvänta sig att utsättas för samhällets kritik och krav på ansvar.

### **3.6. Intressemodellen**

Denna modell innebär att se företaget som en mötesplats för olika intressenter. Intressenterna kan vara ägaren, de anställda, leverantörer och företagets kunder. Alla dessa intressenter har olika intressen och alla är beroende av varandra. Utan kundens efterfrågan kan inte företaget överleva och de anställda få sin lön. Varje part måste få sitt för att finna utbyte av de andra. Vinstmaximering kan därför inte vara det enda alternativet. För att de anställda ska leverera det som önskas måste det finnas bra arbetsförhållanden. Levererar företaget prisvärda produkter med bra kvalitet kommer också kunden att köpa. Det kan ändå bli problem om någon av de inblandade utövar sin makt för att få sina egna behov tillgodosedda först.<sup>26</sup>

### **3.7. Orsak till moraliskt dilemma**

Vid hård konkurrens kan företag ibland handla på gränsen till vad de finner vara acceptabelt beteende. Genom att agera moraliskt kan företaget bli lidande ekonomiskt. Har företaget god lönsamhet kan de även agera moraliskt korrekt eftersom det finns ekonomiskt utrymme till detta. Det är av vikt för företaget att fundera kring hur mycket ett moraliskt agerande är värt. Eller hur mycket ett oetiskt agerande är värt.<sup>27</sup> När ett företag har en framtidsvision väljer den

---

<sup>23</sup> Brytting T, 2005, s. 76-80

<sup>24</sup> Ibid. s.239-240

<sup>25</sup> Brytting T, De Geer H, Silfverberg G, 1993, s.33

<sup>26</sup> Ibid. s.39

<sup>27</sup> Ibid. s.45

oftast ett moraliskt korrekt agerande. Detta för att ett företag som vill överleva på marknaden inte kan agera omoraliskt i längden utan att det straffar sig.<sup>28</sup>

### **3.8. Olika faktorer som påverkar företag och dess etiska program**

Det finns olika faktorer som påverkar företagsledare i fråga om hur de förhåller sig till företagets etiska program och förhållningssätt. Det finns både externa som interna faktorer som påverkar dem i deras ställningstagande.<sup>29</sup>

Externa faktorer är hur samhället ser på företagets etiska handlande eftersom aktörer i samhället har förväntningar på hur ett företag ska agera när de kommer till etiska frågor. Ett företag som visar att de bryr sig om etiska värderingar uppfattas oftast kunna tillfredställa samhällets behov och förväntningar på företaget.<sup>30</sup> Även media påverkar hur företag utvecklar etiska program. Ett företag som varit hårt granskat av media utvecklar oftast sina etiska program för att återfå sin trovärdighet. Ett företag som beter sig oetiskt vill visa att de kan agera etiskt korrekt för att inte pekas ut i media. Genom att ta till sig av kritiken och utveckla de etiska programmen i företaget motverkar det eventuell framtida negativ mediebevakning.<sup>31</sup> Ett företag kan även påverkas av andra företag på marknaden. De företag som anses ha hög standard och följer samhällets etiska regler blir förebilder för andra företag.<sup>32</sup>

Interna faktorer är företagsledningens moraliska förhållningssätt. Högt uppsatta personer inom företaget påverkar företagets syn på olika etiska regler. Men, en företagsledning som pressar företaget att vara marknadsledande kan göra att de etiska reglerna frångås.<sup>33</sup> Detta kallas med ett annat ord för *decoupling*. Decoupling innebär att trots grundläggande etiska värderingar, policy dokument och etiska program frångår företaget/den anställda dessa för att nå upp till andra mål inom företaget.<sup>34</sup> En företagsledare bör därför vara noga med vilket meddelande som skickas till de anställda. Det är viktigt att alla vet vilket mål företaget arbetar för. Likväl är det viktigt att företagsledaren uppmuntrar de anställda att agera etiskt korrekt och följa de etiska program som företaget har. En företagsledare som är moraliskt stark och lägger stor personlig vikt vid etiska frågor och erbjuder de anställda ett brett utbud av etiska hjälpmedel minskar risken för att de anställda ska agera omoraliskt och stärker de anställdas självförtroende.<sup>35</sup> Å andra sidan, som tidigare nämnts, kan även en stark företagsledare göra att de anställda frångår företagets etiska regler.<sup>36</sup>

### **3.9. Moralisk kompetens**

När olika normer, regler eller principer kommer i strid med varandra behöver en människa inneha moralisk kompetens. Denna kompetens kommer ur hur väl man kan argumentera för de val som görs i en situation. Moraliska konflikter kan komma ur att den privata och den

---

<sup>28</sup> Ibid. s.36

<sup>29</sup> Gary R. m.fl. 1999, Vol.42 no.5, s.539

<sup>30</sup> Ibid. s. 540

<sup>31</sup> Gary R. m.fl. 1999, Vol.42 no.1, s.43

<sup>32</sup> Gary R. m.fl. 1999, Vol 42 no.5, s.542

<sup>33</sup> Gary R. m.fl., 1999, Vol.42 no.1 s.44

<sup>34</sup> James D. m.fl. 2001, s.202

<sup>35</sup> Gary R. m.fl. 1999, Vol.42 no.1 s.44

<sup>36</sup> Gary R. m.fl. 1999, Vol.42 no.5 s.543

yrkesmässiga moralen inte är densamma. En moralisk konflikt uppstår när olika etiska principer väger mot varandra. Att ljuga för att göra karriär mot att tala sanning och inte lyckas är ett exempel på en moralisk konflikt. Ibland kan det hända att oavsett vilket val som väljs bryts en moralisk princip. Om en anställd kontinuerligt bryter mot sina egna moraliska principer kan det leda till psykiska besvär. Den anställda upplever i sådana fall moraliskt betingad stress. Det finns både positiv och negativ stress. Positiv stress skärper uppmärksamheten och kan leda till bättre prestation. Negativ stress leder till att misstag kan göras. Kontroll och inflytande över situationen är en avgörande faktor och det beror på vilken moralisk kompetens den anställda har. Kompetens kommer ur kunskap. Moralisk kompetens bygger på förnuft, empati och samvete. Denna kompetens är nödvändig för att människor ska kunna:

- förstå andra människor och ta ansvar för hur deras egna beslut påverkar dem
- se vikten hos olika etiska regler i moraliska situationer
- tydliggöra de egna värderingarna och sin egen person

Ett företag bör se till att finna plats för samtal om moralfrågor. Att diskutera med andra resulterar i att den egna moralen utvecklas. Den moraliska kompetensen finns inte enbart hos individen utan även hos gruppen. Att prata med andra människor kan göra individen uppmärksam på vad denne egentligen vill. En dialog utvecklar det etiska verktygen som en människa har. Moraliskt kompetenta använder sig inte enbart av sunt förnuft utan de söker efter lämpliga lösningar tillsammans med andra likväl som hos sig själv.<sup>37</sup>

### **3.10. Sunt förnuft**

Vår tidigare erfarenhet och hur vi ser på oss själva samt andra människor är kopplat till vårt förnuft. Det sunda förnuftet handlar om den enskilde och ger denne ansvar för sitt agerande. Hur den enskilde tolkar de sociala normerna är det sunda förnuftet. Det finns risker kopplat till det sunda förnuftet. Eftersom det sunda förnuftet beror på den enskildes tolkning är det svårt att bygga en grund i företagets syn på etik genom detta. Den information som fås och i vilken tidpunkt den ges påverkar det sunda förnuftet. Ju tidigare information ges desto svårare är det att ändra sin uppfattning om ny information dyker upp. Skriven text har inte samma trovärdighet som ett personligt möte när det kommer till information. Att agera efter sitt sunda förnuft kan ibland leda till felaktiga tolkningar.

Gruppsyck kan påverka vårt sunda förnuft. Att vara annorlunda och avvika från gruppen är svårt. Trots kännedom om vad som är rätt och fel kan ändå handlingar som är felaktig väljas enbart för att gruppen inte samtycker. Varför en människa faller för gruppsycket grundar sig i en osäkerhet. I dessa sammanhang gäller det att gruppen bär på en god moral, ett gemensamt sunt förnuft.<sup>38</sup>

## **4. Empiri**

*Nedan följer arbetets empiriska del. Först återges vilket formaliserat stöd som finns för mäklare i etiskt handlandet där "Lärobok i fastighetsförmedling (2005)" samt olika dokument*

<sup>37</sup> Brytting T, De Geer H, Silfverberg G, 1993, s.67-73

<sup>38</sup> Ibid. s.58-60



på Fastighetsmäklarnämndens hemsida beskrivs. Efter följer intervjuer med fem yrkesverksamma mäklare.

#### **4.1. Mäklarens etiska stöd för praktisk tillämpning**

För att visa mäklarens moraliska och etiska regler kommer jag att först redovisa kort om mäklarens skyldigheter och förbud. Även olika etiska riktlinjer kommer att beskrivas. Fastighetsmäklarnämndens riktlinjer tas upp i avsnittet 4.4.

#### **4.2. Lärobok i fastighetsförmedling 2005**

Fastighetsmäklarlagen är den lag som reglerar mäklaren i arbetet. En mäklare ska bland annat utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och alltid följa god fastighetsmäklarsed. Detta innebär att både köparens och säljarens bästa intressen ska tas tillvara. Mäklaren har en skyldighet mot kund att ge juridiska, ekonomiska och tekniska råd. Han ska upplysa köparen om eventuella fel eller brister som belastar en fastighet och det är viktigt att köparen får veta att denne har undersökningsplikt. Mäklaren ska kolla upp vilka belastningar som fastigheten kan tänkas ha och om det finns några inteckningar. Vid överlåtelsen av fastigheten ska mäklaren upprätta de handlingar som behövs för att genomföra köpet. Köparen ska också ha tagit del av en individuell boendekostnadskalkyl och en skriftlig beskrivning av fastigheten ska ha lämnats över.<sup>39</sup> En mäklare får inte sälja till närstående eller själv köpa ett objekt som denne förmedlar. Han får inte handla med fastigheter eller annan ägna sig åt förtroenderubbande verksamhet. Mäklaren får inte heller vara ombud för säljare eller köpare i en fastighetsaffär.<sup>40</sup>

Vid marknadsföring av ett objekt får inte information på något sätt vara missvisande eller vilseleda konsumenten. Om en mäklare misstänker att säljaren gett felaktiga uppgifter ska dessa kollas upp och bekräftas. Vid en bostadsrättsförmedling ska uppgifter om föreningens ekonomi tas fram. Vid intag av en fastighet ska mäklaren berätta för säljaren hur uppdraget kommer att genomföras. Han ska också informera säljare om provision och hur den beräknas. Säljaren ska redan vid intaget få en ungefärlig bild av vad kostnaden av förmedlingen kommer att sluta på.<sup>41</sup>

Mäklaren ska upplysa köparen om hur viktigt det är att fastigheten blir undersökt. Han ska informera om vad undersökningsplikten innebär och dess omfattning. Eventuella inskränkningar i fastigheten samt annan övrig information som är av vikt för köparen och som mäklaren känner till ska alltid komma till köparens vetskap.<sup>42</sup>

Mäklaren ska i sådant tidigt skede som möjligt i förhandlingsprocessen informera säljaren och köpare om vilka föremål som är tillbehör till fastighet och om de ska eller inte ska ingå vid försäljningen. Han ska informera om i vilka fall som överlåtelsen kan komma att villkoras. Han ska även berätta vilka rättsliga och ekonomiska påföljder som kan komma med en överlåtelse.<sup>43</sup> De handlingar som behövs vid överlåtelsen ska mäklaren hjälpa till att upprätta. Eventuella handlingar som hör till fastigheten ska mäklaren verka för att säljare lämnar till

---

<sup>39</sup> Mäklarsamfundet utbildning, 2005, s. 9-12

<sup>40</sup> Ibid. s. 13

<sup>41</sup> Ibid.s.192-195

<sup>42</sup> Ibid. s.195-197

<sup>43</sup> Ibid. s.197

köparen. God affärssed ska alltid iakttas vid upprättande av köpehandlingar. Handlingarna ska vara tydliga och klara.<sup>44</sup>

En mäklare ska arbeta på ett sådant sätt som är bra för hela mäklarbranschen. För att tillgodose en bra tjänst ska mäklaren löpande skaffa sig nödvändig erfarenhet samt utbildning. När han inte har svar gällande frågor utanför dennes område ska han hänvisa till annan kunnig. Mäklaren ska följa prisutvecklingen på orten för att kunna ge ett rättvist marknadspris på objektet. Han ska ge objektet en korrekt bild vid marknadsföring. På annonsen för objektet ska mäklarens firmanamn samt telefonnummer finnas. För att en fastighet ska få läggas ut på annons måste uppdragsgivaren först ha gett sitt godkännande. Även det begärda priset ska ha godkänts av säljaren.<sup>45</sup>

### **4.3. Fastighetsmäklarlagen (Sfs 1995:400)**

Enligt lagen gäller:

”5§ – Varje fastighetsmäklare skall vara registrerad hos fastighetsmäklarnämnden.”

”6§ - För att en fastighetsmäklare skall bli registrerad krävs att han

1. inte är underårig, försatt i konkurs eller underkastad näringsförbud eller har förvaltare enligt 11kap. 7§ föräldrabalken,
2. har försäkring för skadeståndsskyldighet som kan drabba honom, om han åsidosätter sina skyldigheter enligt 11-19§§,
3. har tillfredställande utbildning,
4. har för avsikt att vara yrkesverksam som fastighetsmäklare, samt
5. är redbar och i övrigt lämplig som fastighetsmäklare.”

”10§ - Den som uppsåtligen yrkesmässigt förmedlar fastigheter i strid med vad som föreskrivs om registrering i 5§ döms till böter eller fängelse i högst sex månader.”

”11§ - Ett uppdragsavtal ska upprättas skriftligen. Mäklaren får inte åberopa ett avtalsvillkor som inte har tagits in i uppdragsavtalet eller på annat sätt har avtalats skriftligen.”

”12§ - Fastighetsmäklaren skall utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iaktta god fastighetsmäklarsed. Mäklaren skall därvid tillvarata både säljarens och köparens intressen.”

”15§ - Fastighetsmäklaren får ej företräda köpare eller säljare som ombud.”

”20§ - Om fastighetsmäklaren uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt 11-19§§, skall han ersätta skada som till följd av detta drabbar köparen eller säljaren.”<sup>46</sup>

### **4.4. Fastighetsmäklarnämndens hemsida**

Fastighetsmäklarnämnden är den myndighet som övervakar mäklarna. Alla mäklare måste registrera sig hos nämnden. Fastighetsmäklarnämnden kan begära att få se en mäklares akter,

---

<sup>44</sup> Ibid. s.198

<sup>45</sup> Mäklarsamfundet utbildning, 2005, s.199-200

<sup>46</sup> Ibid. s.177-180

bokföring och övriga handlingar. Detta för att de ska kunna granska om en mäklare agerat rätt och riktigt. Nämnden ska se till att innebörden av god fastighetsmäklarsed iakttas och sprids till yrkesverksamma mäklare. De ska se till att de sökande har lämplig utbildning för att bli registrerad som mäklare. Om fastighetsmäklarnämnden anser att en mäklare inte följer dessa krav kan de avregistrera denna mäklare.<sup>47</sup>

#### **4.4.1. Uttalanden**

En mäklare ska då denne har flera olika uppdragsgivare ge alla lika stor omsorg och se till att allas intressen tillvaratas. God fastighetsmäklarsed innebär bland annat att mäklaren ska informera köpare och säljare vad begreppet god fastighetsmäklarsed betyder. Om en uppdragsgivare frågar om fejkade budgivning eller svartmäklari ska klart motstånd till detta tas.

Mäklaren ska vidarebefordra alla bud som ges till uppdragsgivaren. Då budgivning inte är lagstadgad har ingen spekulant rätt till att bjuda över lagt bud. Säljare bestämmer vilket bud denne vill ta oavsett om det är det högsta eller det lägsta.

Mäklaren ska alltid lämna riktiga upplysningar om objektet. Objektet ska ha ett marknadsmässigt pris. Om utgångspris skiljer allt för mycket från det egentliga marknadsvärdet kan eventuella kunder luras. Att sätta för lågt utgångspris är inte förenligt med god fastighetsmäklarsed.<sup>48</sup>

#### **4.4.2. God fastighetsmäklarsed**

En mäklare ska upprätta ett skriftligt uppdragsavtal med säljaren. I avtalet ska mäklarens rättigheter och skyldigheter stå samt hur ersättning ska ges. Villkor som inte står med i avtalet kan mäklaren inte i efterhand hänvisa till. Mäklaren ska alltid klargöra för uppdragsgivaren att han inte är ombud utan att enbart förmedling av bostaden ska ske. I avtalet ska alltid tipsperioden som uppdraget avser stå med. Mäklaren får inte marknadsföra objektet om han inte fått underskrift på förmedlingsuppdraget av alla berörda parter. En mäklare får i tre månader inneha ensamrätt över förmedlingsuppdraget. Efter det att tiden löpt ut (eller tidigast en månad innan) får uppdraget förlängas. En mäklare får aldrig begränsa sitt ansvar eller frångå skyldigheter så att konsument blir lidande. Uppdragsgivaren är aldrig skyldig att sälja sin bostad och sådana formuleringar får inte användas i avtalet. Annan (granne eller släkting) som fått uppdrag av säljare att visa objektet får göra detta utan mäklarens deltagande.<sup>49</sup>

Vid försäljning av bostadsrätt är månadshyran en viktig aspekt för köparen. Mäklaren ska kontakta medlem i styrelsen och ta del av information gällande månadshyran. Eventuella pantsättningar som gjorts i lägenheten ska mäklaren ta reda på och förmedla till köparen. Årsredovisning för föreningen ska ges till köparen. Om köpekontrakt är villkorat eller köpare inte blivit medlem ska mäklaren deponera handpenningen. Mäklaren ska alltid ta del av beslut gällande medlemskap för köparen. Provision för mäklaren får inte lyftas innan köpare

---

<sup>47</sup> Ibid. s.10

<sup>48</sup> <http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/> 16/10 2006 20:17 se.uttalanden

<sup>49</sup> [http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/pdf/fmn\\_god\\_fastighetsmaklarsed\\_oppdragsavtalet.pdf](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/pdf/fmn_god_fastighetsmaklarsed_oppdragsavtalet.pdf) 16/10 2006 20:38

beviljats medlemskap. Att ta ersättning innan medlemskap strider mot god fastighetsmäklarsed.<sup>50</sup>

## **4.5. Intervjuer**

*Här nedan följer fem intervjuer. Respondenterna är Lasse Bäckström Svensk Fastighetsförmedling Gävle, Per Larsson HusmanHagberg Gävle, Emil Haraldsson Widerlöv & Co Uppsala, Annelie Tapper Svensk Fastighetsförmedling Södertälje och Petra Bodling Fastighetsbyrån Växjö. Svaren är uppdelade i fem delar vilka är riktlinjer - allmänt, fastighetsmäklarseden – åsikter, andras omoral, grunder till omoral och egen moral.*

### **4.5.1. Riktlinjer – allmänt**

#### **Lasse Bäckström**

Lasse Bäckström hittar information när det behövs inom den egna organisationen. Organisationen erbjuder två jurister som mäklarna kan ringa när de behöver hjälp med juridiska frågor. Lasse Bäckström tycker fastighetsmäklarlagen är bra. Han anser att det är bra att mäklaryrket är reglerat.

Lars säger:

*”Både lagen och den utbildning som krävs för att bli mäklare har höjt statusen för yrket. Mäklarna har ett annat förtroende idag hos kunderna. Folk vill idag hellre ha en mäklare än att sälja själv.”*

Det är bra med riktlinjer om man följer dem anser Lasse Bäckström. Han anser dock att det är viktigare med bestämda regler.

*”Riktlinjerna ska inte gå in på detaljer”,* menar han.

#### **Per Larsson**

Per Larsson finner information hos sina kollegor och inom den egna organisationen. Det kan hända att han använder handböcker och utbildningspärmar men det är främst kollegorna som tillfrågas. HusmanHagberg har en platt organisation. Det går att ringa vem som helst inom organisationen om frågor dyker upp. Ledningen själv arbetar även som mäklare. Det går att ringa till vd:n för HusmanHagberg och ställa frågor om det skulle behövas berättar Per Larsson. De lagar som reglerar mäklarna, anser Per Larsson är alltför hårda. Han anser att det är för höga krav.

Per säger:

*”Som mäklare är man även tekniker, psykolog och administratör och allt sådant tar tid. Skulle ett pris sättas efter den egentliga tid som behövs skulle mäklararvudet bli väldigt högt. Lagen är inte anpassad efter vad som är praktiskt möjligt. Men det är ändå bra att den finns och berättar vad en mäklare får göra.”*

De riktlinjer som finns är ett stöd i arbetet, men egentligen behövs de inte menar Per Larsson. Per Larsson anser att en mäklare ska vara en opartisk mellanman.

*”Det handlar om sunt förnuft”,* anser han.

---

50

### **Emil Haraldsson**

Emil Haraldsson vänder sig till sina kollegor för information. Även cheferna är ett stöd fast de inte själv mäklar bostäder. När varken kollegor eller chefer kan ge svar vänder sig Emil Haraldsson till Fastighetsmäklarförbundet, Skatteverket etc. De lagar som reglerar mäklarna tycker Emil Haraldsson fungerar och är bra.

### **Annelie Tapper**

Nästan enbart finner Annelie Tapper information från sina kollegor. Ibland tittar hon i böcker, men kollegorna är det största stödet. Annelie Tapper tycker att det är bra att det finns både riktlinjer och lagar, så att man som mäklare vet vad man har att rätta sig efter.

Annelie menar att:

*"Följer man riktlinjerna från början av sin yrkeskarriär, så är det antagligen lättare att man gör det även fortsättningsvis. Om alla skulle kunna göra saker och ting på olika sätt, så skulle det troligtvis skapa större otrygghet hos både köpare och säljare."*

### **Petra Bodling**

När det kommer till objektet är det främst från säljaren och föreningen som Petra Bodling finner nödvändig information. Genom att kontakta föreningen får hon en mäklarbild där månadsavgift, boarea, andelstal, förmögenhetsvärde ingår och övrig information som är av vikt för köparen. När det kommer till hennes arbete som yrkeskvinna finner hon stöd hos sina kollegor. Ibland använder Petra Bodling litteratur som hon använde under sin tid till mäklare. Fastighetsmäklarnämndens hemsida och övriga Internetsidor använder hon sig inte av. Petra Bodling tycker att de böcker hon använder täcker hennes frågor bra. Det finns dokument som fastighetsbyrån tillhandahåller de anställda. Denna information finns tillgänglig på den interna informationskanalen. Just nu arbetar en av Petra Bodlings kollegor med att sammanställa en lista med bra och nödvändig information som alla på kontoret kan använda. Petra Bodling tycker att fastighetsmäklarlagen är bra.

*"Jag tror att det verkligen behövs regler nedskrivet i lag om hur en mäklare ska agera. En mäklare ska inte kunna göra vad som helst utan några påföljder",* säger hon.

Det står även i lagen vad god fastighetsmäklarsed är och det tycker Petra Bodling är bra. Men hon skulle önska att det fanns en sammanställd lag. För närvarande beskrivs god fastighetsmäklarsed med bland annat att en spekulant aldrig har rätt att veta vem de bjuder mot. Mäklarsamfundet däremot rekommenderar att mäklaren ska berätta vilka de tre med högst bud är.

*"Detta kan vara förvirrande. Vissa lagar är luddiga. Det är mycket regler och lagar som reglerar mäklarna. Händer en liten grej fel kan de åka dit ordentligt. Men det finns många skumma typer och därför behöver mäklarbranschen vara hårt reglerad",* anser Petra.

Petra Bodling anser att riktlinjer är bra. Men eftersom det finns fler nämnder och förbund som ger ut riktlinjer blir det ibland för mycket, tycker hon. Dessutom har ju företaget egna riktlinjer berättar Petra Bodling. Petra Bodling tror att genom att följa lagen och hitta ett eget sätt som fungerar blir en mäklare bra.

## **4.5.2. Fastighetsmäklarseden – åsikter**

### **Lasse Bäckström**

Att vara schysst åt bägge parter anser Lasse Bäckström vara god fastighetsmäklarsed. Mäklaren ska ge alla en riktig behandling och vara öppen anser Lasse Bäckström. Lasse Bäckström ger spekulanterna en viss tid på sig att tänka över vilket pris de högst kan tänka sig att lägga på ett visst objekt. Efter exempelvis en vecka drar Lasse Bäckström igång budgivningerna. Budgivningarna är snabba då spekulanterna redan haft betänketid. Detta tror Lasse Bäckström påverkar förtroendet för honom. Lasse Bäckström tror att det finns tillräckligt med information om vad god fastighetsmäklarsed är. Han har inte själv läst något om det. Men är mäklaren schysst, har en egen bra moral och ett sunt förnuft följs god fastighetsmäklarsed, anser Lasse Bäckström.

*"Man ska alltid behandla andra som man själv vill bli behandlad", ser han som en riktlinje.*

### **Per Larsson**

Per Larsson tycker god fastighetsmäklarsed har att göra med den egna grundinställningen till arbetet. Mäklaren ska vara en opartisk mellanman anser Per Larsson. Är mäklaren det följer resten med berättar Per Larsson.

Per säger:

*"God fastighetsmäklarsed innebär att mäklaren gör sitt bästa för att alla parter ska vara nöjda. Mäklaren ska se till både säljaren och köparens intressen. Det gäller för mäklaren att se framåt. En köpare kan bli en säljare."*

Det finns tillräckligt med information om vad god fastighetsmäklarsed är anser Per Larsson. Det finns en lag som reglerar och det finns utbildning, allt som behövs finns och det kan möjligen vara fel att ge riktlinjer anser han. Vissa saker måste ge sig själv tycker Per Larsson. Denna bransch är självsanerande, mäklaren lever på kunden berättar Per Larsson.

### **Emil Haraldsson**

Emil Haraldsson tycker att god fastighetsmäklarsed är när mäklaren är opartisk och står på både säljarens och köparens sida. Han anser även att god fastighetsmäklarsed är att mäklaren är öppen med vad som händer i förmedlingsprocessen. Den information gällande god fastighetsmäklarsed som Emil Haraldsson fick under skoltiden tycker han är ganska så tydlig.

*"Mycket av den goda mäklarseden går sedan på rutin. Den finns hela tiden i ens vardag och man tänker inte så mycket på den. Är man ärlig hela tiden så kommer man gå långt", anser Emil.*

### **Annelie Tapper**

Annelie Tapper anser att god fastighetsmäklarsed är när mäklaren sätter sina kunder i fokus och ser till att de får den information som de har rätt till.

Annelie säger:

*"Om man tar sig tid och informera om det man vet så behöver det inte bli fel. Och att man inte bara har pengar för ögonen."*

Vissa vill enbart tjäna pengar och struntar i resten, tror Annelie Tapper. Det handlar om vad man är för person i grunden anser hon.

*"Vissa har inte det i sig, men sätter man kunden i fokus, oavsett om det är säljare eller köpare, och alltid gör sitt bästa så kan man inte göra mer sedan. För att få fler uppdrag så krävs det att man är ärlig och gör ett bra arbete, eftersom de flesta som anlitar en mäklare gör det på rekommendationer", anser Annelie.*

Annelie Tapper tror att det finns tillräckligt med information om vad god fastighetsmäklarsed är. Däremot undrar hon om alla mäklare använder sig av den information som finns tillgänglig.

*”Som nyutbildad är man medveten om det, men sedan glöms det kanske bort. Speciellt sådana som jobbat i 20-30 år, eftersom de oftast inte har gått i någon skola, utan de kör på som de alltid har gjort. Men information går att få tag på om man vill”, säger hon.*

### **Petra Bodling**

Petra Bodling anser att god fastighetsmäklarsed är att som mäklare alltid se till båda parter bästa trots att det är säljaren som anställt mäklaren. Det är svårt att alltid komma överrens med alla men alltid ge alla samma behandling och information oavsett hur man tycker om den personen är viktigt anser Petra Bodling. Genom att känna till lagen och de seder som finns följer mäklare god fastighetsmäklarsed berättar Petra Bodling.

*”God fastighetsmäklarsed innebär bland annat att mäklaren kan sätta sig in i situationen köpare och säljare”, ser Petra som en riktlinje.*

Petra Bodling anser att det finns tillräckligt med information om vad god fastighetsmäklarsed är. De punkter som finns räcker, det är nästan lite för mycket tycker Petra Bodling.

## **4.5.3. Andras omoral**

### **Lasse Bäckström**

Vetskap om att vissa mäklare bryter mot lagen finns. Det är bara att följa debatten berättar Lasse Bäckström.

Lars säger:

*”Det går bra för Svensk fastighetsförmedling i Gävle och därför finns ingen anledning för mäklarna på kontoret att bryta några lagar för att tjäna mer pengar.”*

Lasse Bäckström har hört berättas om vissa som betett sig omoraliskt. Exempelvis en mäklare som förmedlade en lägenhet där mäklaren själv var styrelsemedlem.

### **Per Larsson**

Per Larsson vet inte personligen om någon mäklare som brutit mot de lagar och regler som finns. Däremot har programmet Insider med Robert Aschberg visat mäklare som brutit mot lagen berättar Per Larsson. Per Larsson har hört vissa historier berättas om mäklare som brutit mot lagen. Det har hänt att kunder frågat honom om en mäklare får göra så som de har gjort. Men det är enbart rykten. Via hörsägen har Per Larsson fått reda på mäklare som betett sig omoraliskt. Det har varit kunder som berättat om olika händelser för honom. Bland annat att de inte har fått tillräckligt med tid att tänka över köpet eller att köparen gått med på villkor i kontraktet som de inte vet innebörden av.

*”Kunderna vet inte alltid deras rättigheter. Det gäller för mäklaren att vara öppen och ärlig. Förr eller senare kommer allting fram. Genom att handla omoraliskt snärjer en sådan mäklare sig själv”, anser Per.*

### **Emil Haraldsson**

Emil Haraldsson vet om mäklare som har brutit mot lagen. Bland annat har en mäklare marknadsfört ett objekt utan förmedlingsuppdrag. Mäklaren hade i det fallet sagt till säljaren att han bara behövde en chans för att få ut ett visst pris och säljaren visste själv inte om att

mäklaren måste ha ett påskrivet förmedlingsuppdrag för att påbörja en försäljning berättar Emil Haraldsson. Ett annat exempel är att en annan mäklare avslutade en budgivning utan säljarens vetskap. Tog in köparen och skrev på utan att han fick kontakt med säljaren. Både säljare och köpare blev väldigt förvånade i efterhand berättar Emil Haraldsson. Emil Haraldsson berättar även om mäklare som handlat omoraliskt och gett säljare falska förhoppningar. Mäklare har i flera fall övervärderat säljarens hus/bostadsrätt allt för att öka chansen för att få in objektet.

Emil säger:

*”Det problemet dyker ganska ofta upp. Det leder till att mäklaren får jobba hårdare och att försäljningsprocessen drar ut på tiden vilket kan bli kostsamt och psykiskt påfrestande för säljaren.”*

### **Annelie Tapper**

Annelie Tapper vet om mäklare som brutit mot de lagar och regler som finns. Hon tror även att det är relativt vanligt att mäklare handlar med bostäder i spekulations syfte. Att de köper för att sedan sälja och tjäna pengar på affären. Det har ju framkommit att det finns en hel del mäklare som inte arbetar som de borde, vilket visat sig inte minst i de granskningar och dokumentärer som gjorts av bl.a. TV3's "Insider", som visades under våren 2006. Där var det flera mäklare som handlade mycket oetiskt, bl.a. genom att lägga egna bud berättar Annelie Tapper. Annelie Tapper känner även till mäklare som bettet sig omoraliskt.

*”Det händer väl ganska ofta, om man ser till vad som framkommit under dessa program. Sedan tror jag att det under stressiga perioder lätt kan bli så att mäklaren väljer den lite enklare vägen, även om det inte är moraliskt rätt”,* menar hon.

### **Petra Bodling**

Petra Bodling har hört olika rykten och vet om att en mäklare på en annan firma inte gett riktig information till sina kunder. Det fallet handlade om att en fastighet blev kallad strandfastighet, men var inte det. Sedan vet hon om en mäklare som glömt att berätta allt. Denna mäklare upplyste inte köparna med all den information som fanns. Det händer att spekulanter berättar om hur andra mäklare bettet sig för Petra Bodling. Hon har även hört om mäklare som inte haft tillräcklig kunskap om vilka regler som gäller vid bostadsrättsförsäljning. Men hon känner ingen personligen som gjort något olagligt. Petra har även via hörsägen hört om en mäklare som betett sig omoraliskt. Det var en spekulant som berättade för henne att en annan firma hade sagt till spekulanten att hon absolut inte hade råd med det objekt hon tittade på, trots att de inte visste om hennes ekonomiska situation.

*”Alla har ju olika moral. Mäklaren ska ju leva med det den gör”,* anser Petra.

## **4.5.4. Grunder till omoral**

### **Lasse Bäckström**

Anledningen till att vissa mäklare bryter mot lagen beror på att de tror de tjänar på det ekonomiskt berättar Lasse Bäckström. Svenska Fastighetsförmedling i Gävle har alltid varit stora berättar Lasse Bäckström. Han har aldrig själv ens behövt fundera på att bryta mot lagen för att tjäna mer pengar. Är en mäklares arbetsmoral dålig är risken större att de bryter mot lagen tror Lasse Bäckström.

Lars säger:



*”En mäklare blir stor och bra genom att ha god moral. Ryktet sprider sig alltid. Mäklare som bryter mot lagen blir inte kvar i branschen. Dumma affärer sprids alltid. Goda affärer sprids också men det tar längre tid. Det viktigaste är att alltid vara schysst.”*

### **Per Larsson**

Per Larsson tror att den största anledning till att andra mäklare kanske bryter mot lagen kan bero på ökad konkurrens. Om andra mäklare bryter mot lagen så beror det kanske på att de tänker kortsiktigt, anser Per Larsson.

*”Att mäkla tar tid och det gäller att inte tumma på reglerna”,* menar Per.

När Per Larsson började arbeta som mäklare 1999 så fanns cirka 20 mäklare i Gävle och idag är det 45 mäklare på samma marknad. Eftersom konkurrensen är så pass hård kan det kanske finnas en risk att vissa genar. Per Larsson tror att anledningen till att andra mäklare betar sig omoraliskt kanske kan bero på att de tycker gränsdragningen ibland är svår. Exempelvis att mäklaren inte får förmedla till närstående. Syskon till mäklaren får inte köpa det objekt som denne förmedlar trots att detta kan vara deras drömboende berättar Per Larsson. Det kan kanske vara svårt att hitta balansen för vissa mäklare, tror Per Larsson.

### **Emil Haraldsson**

Emil Haraldsson tror att anledningen till att vissa mäklare bryter mot lagen och handlar omoraliskt är för att konkurrensen är väldigt hård på marknaden. Sen kan det vara så att många mäklare känner att de måste prestera bättre både för deras egen skull och även från deras chefer tror Emil Haraldsson.

*”Kanske att det är lätt för vissa att komma undan med handlandet och de kommer in i en ond bana”,* tror Emil.

### **Annelie Tapper**

Tidsbrist, glömska och stress tror Annelie Tapper är orsaker till varför vissa mäklare bryter mot lagen.

Annelie säger.

*”Sedan är det väl allmänt känt att när det handlar om så lukrativa branscher som bostadsmarknaden, så drar det åt sig människor som vill tjäna pengar och som inte alltid bryr sig om vad som är rätt och fel.”*

Annelie Tapper tror att anledningen till att vissa mäklare betar sig omoraliskt beror på att mäklarna jobbar i ett sådant högt tempo. Vissa mäklare tar sig inte riktigt den tid som behövs anser Annelie Tapper.

*”Är man inte en hederlig människa från början så är det säkert lätt att man inte är det om man hamnar i den här branschen heller”,* anser hon.

### **Petra Bodling**

Petra Bodling tror att det är mycket hård arbetspress som gör att vissa mäklare bryter mot lagen. Mäklarna går då ner i provision för att kunna få in objekt. Eftersom provisionen är så låg behövs fler objekt för att kunna få in tillräckligt med pengar. Och när pressen och arbetet blir för stort så struntar kanske vissa mäklare i att göra alla moment för att få klar affären tror Petra Bodling.

*”Vissa är ju enbart ute efter pengar och struntar i vad som är rätt eller fel”,* menar Petra.

Att bryta mot lagen är inte så vanligt tror Petra Bodling. De som bryter har nog inte all kunskap som behövs. Däremot tror hon att omoraliskt beteende är vanligare just på grund av att alla har olika moral. De som bryter mot lagen är antingen stora fiffflare eller inte har tillräcklig kunskap.

#### **4.5.5. Egen moral**

##### **Lasse Bäckström**

Lasse Bäckström berättar att han inte direkt har hamnat i ett moraliskt dilemma. Däremot förr i tiden när Lasse Bäckström arbetade som mäklare var skatten i Sverige annorlunda. Marginalskatten var 80 %, idag är det tvärtom berättar Lasse Bäckström. Vissa försökte mygla i sina deklarationer eftersom skatten var så pass hög. Många frågade ofta om Lasse Bäckström kunde ta pengar svart. Detta sade han bestämt nej till och det hände att vissa affärer gick förlorade på grund av det. Ingen säljare har på senare år bett Lasse Bäckström att tumma på reglerna. Nästan alla kunder känner Lasse Bäckström sedan tidigare när de kommer till honom. När det kommer till skillnaden mellan nyexaminerade mäklare jämfört med äldre mäklare gällande oetiskt handlande ser Lasse Bäckström ingen skillnad i Gävle. Han tror att det snarare kan vara tvärtom, att äldre mäklare fuskar mer än yngre nyexaminerade.

Lars säger:

*"De nyare mäklarna har utbildning medan de äldre inte hade några regler. Det är bättre nu när högskoleutbildning krävs."*

##### **Per Larsson**

Per Larsson berättar att han inte direkt har hamnat i ett moraliskt dilemma. Men det har varit situationer då spekulanter blivit besvikna. Exempelvis då en säljare inte tog det högsta budet vid en budgivning berättar Per Larsson.

*"Det är alltid säljaren som bestämmer vilket bud denne vill ta. Som mäklare kan det vara jobbigt gentemot högst betalande spekulant i ett sådant fall",* berättar Per.

Per Larsson har fått frågan om han velat ha sin provision svart. Detta har hänt honom två gånger under alla de år som han varit mäklare. Ibland har det hänt att en spekulant skämtsamt sagt att om de får objektet får Per Larsson sälja deras boende. Per Larsson tycker att det är skönt att det inte är vanligt förekommande med kunder som uppmuntrar honom till att agera oetiskt.

##### **Emil Haraldsson**

När Emil Haraldsson ska påbörja en budgivning kan han ibland uppleva att han hamnar i ett moraliskt dilemma. Säljaren vill få ut ett maximalt slutpris medan köparen helst vill betala så lite som möjligt berättar Emil Haraldsson. Det kan vara svårt att vara opartisk i en sådan situation anser Emil Haraldsson.

*"Det blir lätt så att man glider över mer på säljarens sida och försöker maximera slutpriset. Svårt att få en jämn balans vad det gäller detta",* anser Emil.

Än så länge har ingen av Emil Haraldssons kunder uppmuntrat honom till att agera oetiskt.

##### **Annelie Tapper**

Annelie Tapper har upplevt att hon hamnat i ett moraliskt dilemma i sitt arbete. Det är när en lägenhet ska säljas i en dåligt skött förening, ekonomiskt sett framför allt, då kan det kännas jobbigt att sälja en sådan lägenhet vidare tycker Annelie Tapper. Ingen kund till Annelie Tapper har hittills uppmuntrat henne att agera oetiskt. Om det hände skulle Annelie Tapper inte bli glad och förmodligen tacka nej till uppdraget berättar hon.

### **Petra Bodling**

Petra Bodling hamnade i ett moraliskt dilemma i en situation där säljaren lämnat information om en vattenläcka och föreningen blev arg för att denna information kom ut. Petra bifogade med materialet vid visningen. Materialet var en kopia på brevet där föreningen tog på sig ansvar för skadan. Petra Bodling har även varit med om att en säljare blev besviken över att priset inte blev så högt och då började ett syskon till säljaren visa intresse. Petra berättade för den andre spekulanten att det var en bror till säljaren som bjöd. Säljaren blev arg för att denna information kom ut men Petra Bodling tyckte att den andra som bjöd hade rätt att få reda på det. Detta fann hon jobbigt men tycker ändå att hon agerade rätt i denna situation. En säljare har erbjudit Petra Bodling provision svart. Men detta tackade hon bestämt nej till.

Petra säger:

*"Ibland händer det att en säljare berättar information om objektet som de tycker att mäklaren inte ska berätta för spekulanterna."*

## **5. Analys**

*I denna del av arbetet har jag valt ut gemensamma nämnare, kodord, som utgångspunkt för fördjupad analys. Dessa ord har jag tagit från intervjuerna i empirin. Tre teman har valts ut: lagen - tvingande, riktlinjer – normativa och moralen – våran egen. Utifrån dessa teman kommer olika delar från teorin samt empirin att analyseras och ställas mot varandra.*

### **5.1. Lag - tvingande**

Varje människa ska följa lagen, det vill säga lagen är tvingande. Att bryta mot lagen innebär att en person kan dömas i domstol för sitt brott. Olika påföljder kan drabba den som brutit mot lagen som fängelse och böter. I Sverige beslutar riksdagen vilka lagar som ska gälla i landet.<sup>51</sup> Fastighetsmäklarlagen är den lag som reglerar mäklaren i arbetet. En mäklare kan dömas till böter eller fängelse i högst sex månader om denne bryter mot de krav på registrering som finns för mäklaren. En mäklare ska alltid iaktta god fastighetsmäklarsed och se till både säljares och köparens bästa intressen enligt § 12 i fastighetsmäklarlagen. Likväl ska en mäklare som åsidosätter sina skyldigheter ersätta köpare och säljare för de skador som följer av oaktsamt handlande.<sup>52</sup> Det står inte skrivet i lag vad god fastighetsmäklarsed är. I den tidigare Fastighetsmäklarlagen som kom 1984 beskrivs god fastighetsmäklarsed. Detta görs genom att hänvisa till rådande praxis i branschen och samhällets etiska regler. Mäklaren ska veta vad som anses vara god sed i affärsförhållanden. Rättspraxis, riktlinjer och rekommendationer från olika organisationer ska mäklaren använda i sitt arbete för att följa god fastighetsmäklarsed.<sup>53</sup>

<sup>51</sup> [http://susning.nu/Lag\\_11:23](http://susning.nu/Lag_11:23) 30/1 2007

<sup>52</sup> Mäklarsamfundet Utbildning, 2005, 177-180

<sup>53</sup> Mäklarsamfundet, 2001, s.17

### 5.1.1. Åsikter om lag

Att bryta mot lagen är en sak att bete sig omoraliskt en annan. En mäklare kan bete sig omoraliskt men behöver inte i den meningen bryta mot lagen. De tillfrågade mäklarna tyckte i överlag att lagen är bra och att den krävs för att ge påföljder till de oärliga mäklare som finns. Men alla hade antingen personligen vetskap eller via hörsägen fått reda på lagbrott och omoraliskt handlande. Flera av de tillfrågade hänvisade till programmet Insider. Några av mäklarna kände till personer som brutit mot lagen. Annelie Tapper hade vetskap om mäklare som handlat med fastigheter i spekulationssyfte. En mäklare är förbjuden enligt lag att handla med fastigheter<sup>54</sup>. Emil Haraldsson hade även han vetskap om mäklare som brutit mot lagen. Bland annat genom att mäklaren förmedlade en bostad utan påskrivet förmedlingsuppdrag. Enligt § 11 i Fastighetsmäklarlagen måste mäklaren ha ett skriftligt uppdragsavtal<sup>55</sup>.

## 5.2. Etiska riktlinjer

De etiska riktlinjerna anger normen för vad som är rätt eller fel. Företag skapar etiska riktlinjer dels för att klargöra hur vi kan rätta till vad som är fel, dels för att förebygga att vi för fel i framtiden. Avsikten är att etiska riktlinjer ska påverka vår moral, det vill säga att följa ”rätt” värden och normer som sedan följs i livet. Eftersom vår moral inte alltid följer de normer som anges som etiska riktlinjer finns de ibland nedskrivna. Det är normgivande för exempelvis den anställda. Detta för att en anställd ska kunna veta vilket slags agerande som stämmer överens med företagets mål. Företagets etiska riktlinjer blir på så sätt stöd för den anställda när det kommer till val av handling som står i konflikt med varandra. Dessa etiska riktlinjer kan finnas nedskrivna i olika program, policie dokument och i årsredovisningar.<sup>56</sup> Mäklare har till stöd olika etiska riktlinjer som representerar mäklarnormen och som ges ut av olika nämnder och intresseorganisationer. Då lagen inte räcker till är riktlinjerna näst tvingande källa att följa för mäklaren.

### 5.2.1. Kollegor

En av mina frågor var att ta reda på vilken slags vägledning lagar och riktlinjer ger mäklarna i deras arbete. Ett sätt att se på frågan är hur väl de används. Det finns lagtext att läsa både i böcker och på Internet, likaså tillhandahålls etiska riktlinjer på hemsidor på Internet.

Fyra av de tillfrågade mäklarna vände sig till kollegor när de behövde stöd i arbetet. Alla ansåg att det fanns tillräckligt med information gällande god fastighetsmäklarsed och etiska riktlinjer. De kände även till var de kunde hämta information, exempelvis genom böcker eller via Internet. Men de källorna användes i regel mycket sällan. Den gemensamma nämnaren är stödet hos kollegorna. Två av respondenterna fick information när det behövdes inom den egna organisationen. Detta stöd var främst juridiska hjälp när den egna eller kollegornas kunskap inte räckte till.

---

<sup>54</sup>Mäklarsamfundet Utbildning, 2005, s.13

<sup>55</sup>Ibid. s. 179

<sup>56</sup>Brytting T, De Geer H, Silfverberg G, 1993, s.74

### 5.2.2. Detaljer i riktlinjer

Respondenterna gav kritik åt de nuvarande riktlinjerna. En av de tillfrågade mäklarna tyckte att riktlinjer inte ska gå på detaljer utan det är bättre med bestämda regler för mäklarna. En annan tyckte att de var ett bra stöd men inte nödvändiga. De riktlinjer som ges ut av Konsumentverket, Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarsamfundet beskriver i detalj hur vissa saker i förmedlingsprocessen ska genomföras. Riktlinjerna beskriver hur, i vilken form och vad som ska ingå i informationen från mäklaren. Det står även hur mäklaren ska agera i förmedlingsprocessen, i sin yrkesroll och hur mäklaren ska gå till väga om han inte kan svara på en fråga från en kund. I lagen står det bland annat att ”12§ - Fastighetsmäklaren skall utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iakttä god fastighetsmäklarsed. Mäklaren skall därvid tillvarata både säljarens och köparens intressen.”<sup>57</sup>

### 5.2.3. Konflikt mellan riktlinjer

Petra Bodling gav som exempel på hur det finns konflikter mellan riktlinjerna. God fastighetsmäklarsed enligt Mäklarsamfundet gällande budgivning innebär att mäklaren ska berätta vilka de tre spekulanter med högst bud är, vilket strider mot andra riktlinjer som rekommenderar att mäklaren inte berättar för köparen/spekulanten vilka bud som lagts. Detta finner Petra Bodling förvirrande. Hon önskar att en sammanställd lag skulle finnas istället för att flera olika riktlinjer ges ut.

## 5.3. Moral

Vår moral är vår egen. Vi har inte samma moral som någon annan och den är varierande. För att inte olika normer och regler ska komma i konflikt med varandra behöver en människa ha en viss moralisk kompetens. Moraliska dilemman kan uppstå exempelvis då den egna moralen inte är lika som den professionella. I längden är det inte möjligt för en människa att gå emot den egna personliga moralen för att nå högre mål inom företaget. I slutändan kan psykiska besvär bli en konsekvens vid moraliska konflikter.<sup>58</sup>

### 5.3.1. Andras omoral

Integritet behövs för att en människa ska kunna agera rätt. Det räcker inte enbart att veta vad som är rätt och fel. Empati, samvete och intellekt behövs för människans integritet. En människa behöver integritet för att kunna ta ansvar för sina egna handlingar.<sup>59</sup>

Petra Bodling har haft kunder som uppmuntrat henne till att agera omoraliskt. Vissa säljare har gett henne information om objektet som de inte velat att spekulanterna ska få reda på. Hon har även blivit erbjuden att ta provision svart. Likväl har Per Larsson blivit erbjuden vid två tillfällen att ta provision svart. Lasse Bäckström har inte blivit uppmuntrad av någon kund att agera omoraliskt. Men på 80-talet då skattesatsen såg annorlunda var det vanligare att mäklare fick omoraliska erbjudanden. Det hände att han förlorade vissa affärer på grund av att avböjde till att ta provisionen svart.

<sup>57</sup>Mäklarsamfundet Utbildning, 2005, s.177-180

<sup>58</sup> Brytting T, De Geer H, Silfverberg G, 1993, s.67-73

<sup>59</sup> Brytting T, 2005, s.76-80

### 5.3.2. Egen konkurrens

Det finns olika orsaker till varför en anställd kan hamna i ett moraliskt dilemma. Hård konkurrens är en faktor som kan göra att en anställd agerar på gränsen mot vad som anses vara acceptabelt. Genom att agera omoraliskt kan ett hårt pressat företag vinna för stunden rent ekonomiskt.<sup>60</sup>

Respondenterna ansåg att anledningen till varför vissa mäklare bryter mot lagen eller handlar omoraliskt beror på konkurrens, att de vill tjäna pengar, dålig moral, okunskap och prestationsångest. Ökad konkurrens och svårigheter att få in tillräckligt med objekt eller att tjäna mycket pengar lockar vissa mäklare till att bryta mot lagen och handla omoraliskt. Det gäller att mäklaren i fråga ser på alla deltagare som intressenter. En spekulant kan bli en säljare, en nöjd köpare kan komma att rekommendera mäklaren till sina vänner och därför är det viktigt att inte enbart tänka ekonomiskt för stunden.<sup>61</sup>

Emil Haraldsson tror att den egna konkurrensen kan vara en påverkande faktor. Pressen att prestera för sig själv och för sina chefer kan resultera i att mäklaren agerar omoraliskt.

De två mäklare som arbetat flest år av de tillfrågade mäklarna, det vill säga Per Larsson och Lasse Bäckström, har inte hamnat i något moraliskt dilemma. Däremot har de tre andra mäklarna gjort det. Det har varit när de sålt lägenheter i en ekonomiskt dålig förening. Vid budgivning ställdes de inför dilemmat om de skulle lämna mer information till spekulanten om objektets förening.

## 6. Slutsats

Syftet med denna studie har varit att utreda begreppet god fastighetsmäklarsed. Detta har gjorts genom att fråga fem olika mäklare vad de anser är god fastighetsmäklarsed och hur de arbetar för att följa seden. Sammanfattningsvis ansåg mäklarna att god fastighetsmäklarsed var när mäklaren gjorde sitt bästa och att mäklaren är en opartisk mellanman. Respondenterna själva följde god fastighetsmäklarsed genom att informera kunderna, ge arbetet den tid som behövs, behandla alla kunder lika och ha nödvändig kunskap.

Respondenterna har även fått svara på vad de anser om lag och riktlinjer. Det som varit intressant är att alla anser att lagen är bra men övervägande del vänder sig inte till lagtext utan till sina kollegor. Detta innebär att mäklarna rättar sig efter den norm som finns på kontoret. Att vända sig till någon av sina kollegor kan liknas med att mäklaren i fråga har en förebild. Det gäller dock att förebilden exempelvis den äldre och mer erfarna kollegan är en bra förebild. Om en annan mäklare har dålig moral och en nyexaminerad mäklare söker stöd hos denne finns risken att den nya mäklaren anammar samma dåliga moral. Lasse Bäckström ansåg att de krav som ställs på dagens mäklare gällande utbildning och lag har gjort att statusen på mäklarna har höjts. Han tyckte även att de yngre snarare är bättre på att agera etiskt korrekt än de äldre eftersom den nya generationens mäklare har utbildning. Det behövs med andra ord inte bara krav på utbildning utan även ett krav på bra förebilder för att en ny mäklare inte ska förlora det som utbildningen gett.

Som sagt var kollegorna det alternativ som respondenterna valde som första informationskälla förutom gällande Lasse Bäckström. Anledningen till att han inte sökte sig till sina kollegor var

---

<sup>60</sup> Brytting T, De Geer H, Silfverberg G, 1993, s.33

<sup>61</sup> Ibid. s.39

på grund av hans över 30 åriga arbetslivserfarenhet. Vid jämförelse fann jag att det som riktlinjerna tog upp även fanns med som svar från respondenterna. Självklart kan de inte få med allt som riktlinjerna beskriver eftersom riktlinjerna är både detaljerade och finns i stor omfattning. Samtidigt är det fem olika individer med fem olika uppfattningar. Att svaren överensstämmer med riktlinjerna kan bero på att mäklarna har haft bra förebilder och att kontoret de arbetar på har en bra gemensam norm. De mäklare som handlar felaktigt kan möjligen ha hamnat på en dålig arbetsplats där omoraliska handlingar är accepterade. Detta kan grovt jämföras med exempelvis Hells Angels. Hells Angels är en grupp med en norm som tillåter hot och våld. Likaså kan det vara så att vissa mäklarbyråer tillåter lockpriser och fejkade budgivningar.

Jag anser att dagens lag och riktlinjer inte behöver ändras för att lösa problemet med fejkade budgivningar och lockpriser. Det finns mycket information om vad en mäklare får göra, hur förmedlingsprocessen ska gå till med mera. Själva problemet verkar inte vara brist på information utan snarare varifrån informationen kommer. Likaså tror jag att en mäklare som bryter mot lagen inte enbart beror förebilder med dålig moral. Dåligt självförtroende, konkurrens, press och den egna grundinställningen påverkar mäklaren. En person som tycker det är helt okej att ljuga och bryta mot lagen kommer säkerligen inte heller bli en bra mäklare oavsett norm på arbetsplatsen eller goda förebilder. Förhoppningsvis blir en sådan mäklare inte kvar en längre stund. Det är synd att om en mäklare handlar omoraliskt blir inte bara den personen drabbad utan även hela mäklarkåren får dåligt anseende. Det gäller att de mäklare som redan gör ett bra jobb fortsätter att göra ett bra jobb så att statusen inom yrket bibehålls.

Då jag utbildar mig till fastighetsmäklare har jag funnit att det skulle behövas kurser i etik och moral. I den treåriga utbildning som jag läst har ämnet etik och moral inte tagits upp. Enligt mig skulle det behövas åtminstone en fempoängskurs som tar upp etik och moral. Jag tror att detta skulle öka medvetenheten hos nyexaminerad fastighetsmäklare och möjligen skulle färre välja att agera etiskt okorrekt eller bryta mot lagen.

## **6.1. Förslag till fortsatt forskning**

Eftersom jag funnit att det finns vetskap om lagbrott och omoral inom mäklaryrket skulle det vara intressant att forska vidare inom området. Mäklarna i rapporten kan tyckas vilja berätta men de vågar inte vara riktigt ärliga. Detta finner jag förståeligt. Men intresset av att veta vad som verkligen sker inom yrket är ändå stort. Det finns en anledning till varför programmet Insider gjordes och varför det handlade om omoral och lagbrott hos mäklare. Därför tycker jag att vidare forskning inom ämnet etik och moral hos mäklarna skulle erbjuda läsning. Exempelvis skulle kunder kunna om hur de ser på mäklarens arbete. Likaså skulle exempelvis anonyma svar genomförda med enkäter vara ett alternativ till personligt möte.

Vidareforskning gällande generations skillnader skulle vara intressant. En studie om nyexaminerade följer lagen bättre än äldre mäklare utan utbildning skulle vara av intresse. Det kan även vara så att det inte syns skillnad mellan åldrar men även det skulle vara intressant att veta.

Då några av respondenterna blivit tillfrågade om att ta provision svart så är det säkert flera mäklare som blivit det. Trots att mäklarna i denna studie tackat nej så blir säkert någon frestad att acceptera erbjudandet. Jag tycker att detta ämne långt ifrån studerats färdigt. Det finns många frågor som kvarstår som bör bli besvarade. Om ett yrke ska hålla hög standard är det av vikt att nämnder och förbund inte blundar för problemen som finns utan försöker lösa dem.

Om det görs ordentligt och om det fungerar det vet jag inte. Möjligen är det ett annat ämne att forska vidare om.



## 7. Källor

### 7.1. Litteratur

Andersen H, 1994, *Vetenskapsteori och metodlära – en introduktion*, Studentlitteratur, Lund

Brytting T, 2005, *Företagsetik*, Liber AB

Brytting T. De Geer H. Silfverberg G, 1993, *Moral i verksamhet*

Holme I.M. Solvang B.K, 1997 andra upplagan, *Forskningsmetodik - om kvalitativa och kvantitativa metoder*, Studentlitteratur, Lund

*Lärobok i Fastighetsförmedling – ger en god insikt i förmedlingsuppdraget*, 2005, Mäklarsamfundet Utbildning, Intellecta DocuSys AB, Göteborg

*Praktisk Fastighetsjuridik – handbok vi fastighetsöverlåtelse av bostäder*, första upplagan, 2001, Mäklarsamfundet, DocuSys AB, Göteborg

Starrin B. Svensson P-G, 1994, *Kvalitativa metod och vetenskapsteori*, Studentlitteratur, Lund

Trost J, 1997 andra upplagan, *Kvalitativa intervjuer*, Studentlitteratur, Lund

### 7.2. Artiklar

Gary R. Weaver; Linda Klebe Trevino; Philip L. Cochran, 1999, *Corporate Program as Control Systems – Influences of Executive Commitment and Environmental Factors*, The Academy of Management Journal, Vol. 42, No.1. (<http://www.jstor.org/17/10-068:20>)

Gary R. Weaver; Linda Klebe Trevino; Philip L. Cochran, 1999, *Integrated and Decoupled Corporate Social Performance – Management Commitments, External Pressures, and Corporate Ethics Practices*, The Academy of Management Journal, Vol. 42, No. 5. (<http://www.jstor.org/17/10-0608:21>)

James D. Westphal; Edward J. Zajac, 2001, *Decoupling Policy from Practice – The Case of Stock Repurchase Programs*, Administrative Science Quarterly, Vol. 46, No. 2. (<http://www.jstor.org/1/9-0607:24>)

### 7.3. Intervjuer

Annelie Tapper, Svensk Fastighetsförmedling Södertälje, 08 - 554 224 89

Emil Haraldsson, Widerlöv & Co Uppsala, 018 - 12 80 30

Lasse Bäckström, Svensk Fastighetsförmedling Gävle, 026 - 10 52 80

Per Larsson, Husman Hagberg Gävle, 026 - 66 00 70

Petra Bodling, Fastighetsbyrån Växjö, 0470 – 225 90

#### **7.4. Internet**

[www.fastighetsmaklarnamnden.se](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se)

<http://www.infovoice.se/fou/bok/kvalmet/10000012.htm>

<http://www.maklarsamfundet.se/>

<http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19950450.HTM>

[http://www.n24.se/dynamiskt/nyheter/did\\_12520110.asp](http://www.n24.se/dynamiskt/nyheter/did_12520110.asp)

#### **7.5. TV**

Insider, Robert Aschberg, TV3, 23/2-2006

## 8. Bilagor

### 8.1. *Bilaga 1*

#### Intervjufrågor

1. Var hittar du information kring ditt arbete när du behöver stöd?
2. Vad tycker du om de lagar som reglerar fastighetsmäklarna?
3. Vad anser du om de riktlinjer som finns?
4. Vad anser du vara god fastighetsmäklarsed?
5. Finns det tillräckligt med information om vad god fastighetsmäklarsed är?
6. Vet du om någon annan mäklare som brutit mot de regler/lagar som finns?
7. Vet du om någon annan mäklare betett sig omoraliskt?
8. Vad tror du är anledningen till att vissa mäklare bryter mot lagen?
9. Vad tror du är anledningen till att vissa mäklare handlar omoraliskt?
10. Har du upplevt att du hamnat i ett moraliskt dilemma i ditt arbete?
11. Har någon av dina kunder uppmuntrat dig till att handla oetiskt?