



AKADEMIN FÖR UTBILDNING OCH EKONOMI
Avdelningen för ekonomi

Fastighetsmäklarbranschens anseende

- Faktorer som påverkar allmänhetens förtroende för fastighetsmäklare

Stéphanie Berndtsson och Louise Uddströmer

2011

Uppsats, C-nivå, 15hp
Marknadsföring och fastighetsområde
Examensarbete i Företagsekonomi C, vårtermin 2011
Fastighetsmäklarprogrammet 180hp

Handledare: Per-Arne Wikström
Examinator: Aihie Osarenkhoe

SAMMANFATTNING

Titel: Fastighetsmäklarbranschens anseende:

- Faktorer som påverkar allmänhetens förtroende för fastighetsmäklare

Nivå: C-opsats i ämnet företagsekonomi

Författare: Louise Uddströmer och Stéphanie Berndtsson

Handledare: Per-Arne Wikström

Datum: 2011– Maj

Syfte: Huvudsyftet är att försöka komma med tänkbara lösningar på problemet med fastighetsmäklaryrkets dåliga förtroende och hur det och mäklarnas anseende skall kunna förbättras i framtiden. Delsyftet är att kartlägga de viktigaste faktorerna, som påverkar fastighetsmäklarkårens anseende bland allmänheten. Vi ska undersöka, varför och på vilket sätt dessa faktorer har betydelse för kårens anseende och visa vikten av att fastighetsmäklarna måste stärka sitt förtroende.

Metod: Fakta och material till vår uppsats har vi tagit från artiklar, internet, kurslitteratur, intervjuer och personliga erfarenheter. Vi har gjort dels en enkätundersökning och dels kvalitativa intervjuer med fastighetsmäklare och branschorganisationer. Den förstnämnda använde vi för att mäta de faktorer, som påverkar mäklarnas förtroende, och intervjuerna till att finna lösningar på problemet. Vi har gjort noggranna och kritiska urval i samband med insamlandet av empiri. Detta för att kunna använda empirikapitlet till vår analys och slutsats.

Resultat & slutsats: Genom vår kvantitativa undersökning har vi fått fram faktorer, som påverkar allmänhetens förtroende för fastighetsmäklare. Exempel härpå är budgivning och lockpriser. I vår undersökning deltog 141 personer och ca 30 % av dessa hade ett lågt eller inget förtroende för fastighetsmäklare. I våra intervjuer med fastighetsmäklare och branschorganisationerna berättade de om sina egna erfarenheter och delade med sig av sin syn på en lösning av problemet. Det kommer att ta tid, innan branschen får ett bättre förtroende från allmänheten, men i framtiden tror vi, att problemet kommer att kunna lösas, om alla mäklare i sitt arbete blir noggrannare och tydligare mot både säljare och köpare.

Förslag till fortsatt forskning: Vi har begränsat oss till, hur allmänheten ser på fastighetsmäklare i Sverige. Fortsatt studie skulle kunna omfatta t.ex.:

- Att se hur allmänhetens förtroende är för olika fastighetsmäklarföretag.
- Att göra om undersökningen om ca ett år, för att se, om t.ex. den nya fastighetsmäklarlagen och åtgärden mot lockpriser har fått någon effekt på allmänhetens förtroende för fastighetsmäklare.
- Att jämföra hur allmänhetens förtroende för fastighetsmäklare ser ut i olika delar av landet.
- Att jämföra hur allmänhetens förtroende för fastighetsmäklare ser ut i andra länder.

Uppsatsens bidrag: Genom denna uppsats har vi kartlagt olika faktorer, som påverkar allmänhetens förtroende för fastighetsmäklare, och gett exempel på eventuella åtgärder, som måste vidtas för att förtroendet för fastighetsmäklare som yrkesgrupp skall kunna förbättras. Vi hoppas, att vi genom denna uppsats har belyst vikten av att fastighetsmäklarnas förtroende stärks.

Nyckelord: Fastighetsmäklare. Allmänheten. Förtroende. Faktorer. Lockpriser. Budgivning.

ABSTRACT

Title: Real estate agents industry's reputation:

- Factors affecting public confidence in the real estate agent

Level: Final assignment for Bachelor Degree in Business Administration

Author: Louise Uddströmer and Stéphanie Berndtsson

Supervisor: Per-Arne Wikström

Date: 2011 – May

Aim: To try to present possible solutions to the problem of the real estate brokerage profession's poor reputation and how the broker's reputation can be improved in the future. The aim is to identify the major factors affecting the real estate profession's reputation among the public. We will examine, why and how these factors are important for the union's reputation and demonstrate the importance of real estate agents needs to strengthen their confidence.

Method: We have taken facts and materials to our thesis from articles, internet, literature, interviews and personal experiences. We have done partly a survey and partly interviews with real estate agents and industry associations. We used the first-mentioned to measure the factors, which affect brokers' confidence and the other to find solutions to the problem. We have made careful and critical selections when collecting empirical data. The facts and empirical data shall be used for our analysis and conclusion.

Result & Conclusions: Through our quantitative research we have obtained the factors, which affect the public's trust in estate agents. For instance, bidding and cap rates. 141 persons participated in our study and about 30% of those had low or none confidence in the real estate agents. In our interviews with real estate agents and trade organizations they told us about their own experiences and shared their views on a solution of the problem with us. It will take time for industry to get more confidence from

the public, but in the future we believe, that the problem will be solved, if all the brokers with their work will be greater in detail and clarity against both sellers and buyers.

Suggestions for future research: We have limited our study to see, how the public looks at real estate agents in Sweden. Further study could cover, for example:

- To see how the public's trust for different real estate brokerage firms is.
- To redo the survey in about a year, to see, if the new real estate law and action against the cap rates have had any effect on public confidence in the real estate agents.
- To compare how the public trust for real estate agents looks like in different parts of the country.
- To compare how the public trust for real estate agents looks like in different countries.

Contribution of the thesis: Through this paper we have identified various factors, which affect the public's trust in the real estate agent. We have given examples of possible steps, which must be done to strengthen the trust in real estate agents as an occupational group and how it can be improved. We hope, that we through this paper have highlighted the importance of real estate broker's image.

Key words: Real estate agent. Public. Trust. Factor. Cap rates. Bidding.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	8
1.1 Bakgrund/Problem	8
1.2 Problemformulering.....	9
1.3 Syfte.....	9
1.3.1 Huvudsyfte	9
1.3.2 Delsyfte.....	9
1.4 Avgränsning	9
1.5 Disposition.....	11
2. Metod	12
2.1 Vetenskapligt synsätt	12
2.1.1 Hermeneutiken.....	12
2.1.2 Normativa studier.....	13
2.2 Datainsamling.....	13
2.2.1 Enkät (urval)	13
2.2.2 Intervjuer (urval)	14
2.3 Tillförlitlighet	15
3. Teori.....	17
3.1 Fastighetsbyråns undersökning.....	17
3.2 Ny fastighetsmäklarlag	18
3.3 Åtgärd mot lockpriser	18
3.4 Höga löner	20
3.5 Fastighetsmäklare erbjuder en tjänst och en service för allmänheten.....	21
4. Empiri	23
4.1 Enkätundersökning.....	23
4.2 Tabeller.....	26
4.3 Intervjuer Fastighetsmäklare.....	29
4.3.1 Fastighetsmäklare 1.....	29
4.3.2 Fastighetsmäklare 2.....	30
4.4 Intervjuer organisationer	32
4.4.1 Mäklarsamfundet	32
4.4.2 Fastighetsmäklarnämnden	34
5. Analys och slutsats	36
5.1 Svar på problemformuleringen	42

6. Källförteckning.....	45
6.1 Litteratur.....	45
6.2 Vetenskapliga artiklar.....	45
6.3 Internet.....	46
Dagens industri.....	46
Facebook.....	46
Fokus.....	46
Fastighetsmäklarnämnden.....	46
Köpa hus.....	46
Mäklarsamfundet.....	46
Riksdagen.....	46
SVT.....	46
6.4 Övriga källor.....	47
Fastighetsmäklare.....	47
Organisationer.....	47
7. Bilagor.....	48
7.1 Enkätundersökning.....	48
7.2 Intervjufrågor till fastighetsmäklare.....	50
7.3 Intervjufrågor till organisationer.....	51

1. Inledning

I detta kapitel kommer vi att ta upp bakgrunden till vår uppsats, problemformulering, syfte samt avgränsning.

1.1 Bakgrund/Problem

I en undersökning, som Fastighetsbyrån har låtit utföra, visade det sig, att fastighetsmäklaryrket har blivit rankat som ett av de yrkena med lägst förtroende bland allmänheten. Detta bör ses som ett problem, då fastighetsmäklaryrket bl.a. är ett sälj-, service- och förtroendeyrke.

Det är ett förtroendeyrke, eftersom man som mäklare ofta ansvarar för privatpersoners största affär, bostadsaffären. Det är därför av stor vikt, att uppdragsgivaren och köparen känner ett stort förtroende för mäklaren. Fastighetsmäklaren skall vara en opartisk länk mellan säljare och köpare och skall enligt § 12 i Fastighetsmäklarlagen:

”... utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iaktta god fastighetsmäklarsed. Mäklaren skall då tillvarata både säljarens och köparens intresse”.¹

Detta är en av många viktiga punkter, som fastighetsmäklare måste följa för att säljare och köpare ska kunna känna sig trygga.

Idag finns det runt 6 610 registrerade fastighetsmäklare², men endast en bråkdel av dessa speglar hela kåren, när de får varningar eller hängs ut i t.ex. media. Det bör anses som ett problem, när mäklarkåren vinklas i media med t.ex. svartmålningslistor, lockpriser, höga arvoden och fejkade budgivningar.

Vi tycker, att det här är ett intressant ämne att behandla, då vi som blivande och aktiva fastighetsmäklare är måna om att inge förtroende och att vår yrkestitel associeras med en positiv anda. Vi upplever det som tråkigt, att bli ifrågasatta i vårt yrkesval på grund av det anseende, som skapats i media och bland allmänheten.

¹ <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1995:400> 2011-02-27

² http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_pressmeddelande_statistik_m.m_100825.pdf 2011-03-27

I denna uppsats skall vi undersöka faktorer, som påverkar kårens anseende negativt och hur detta och förtroendet för fastighetsmäklare skall kunna förbättras. Vi tycker detta är värdefullt och intressant för vårt framtida dagliga arbete och val av arbetssätt. Detta borde även vara av värde och intresse för mäklarkåren som helhet.

1.2 Problemformulering

Idag är fastighetsmäklaryrket ett av de yrkena med minst förtroende bland allmänheten. Detta gör att fastighetsmäklarna ofta ifrågasätts i media, sin vardag och sitt yrkesval.³

- Vilka faktorer påverkar främst fastighetsmäklarens anseende negativt?
- Varför påverkar dessa faktorer mest?
- Vad kan inom fastighetsmäklarbranschen göras för att förbättra förtroendet bland allmänheten?

1.3 Syfte

1.3.1 Huvudsyfte

Uppsatsens huvudsyfte är att försöka komma med tänkbara lösningar på problemet med fastighetsmäklaryrkets låga förtroende och hur detta förhoppningsvis skall kunna förbättras i framtiden.

1.3.2 Delsyfte

För att komma fram till uppsatsens huvudsyfte, ska vi först välja ut och kartlägga de faktorer, som påverkar fastighetsmäklarkårens förtroende mest bland allmänheten. Vårt delsyfte blir även att undersöka, varför och på vilket sätt dessa faktorer har betydelse för kårens anseende.

1.4 Avgränsning

Vi har valt att avgränsa vår undersökning till Sverige. Vi kommer att begränsa oss till att behandla de faktorer, som vi – efter vår undersökning – anser mest påverkar

³ <http://www.di.se/Artiklar/2010/12/14/222562/Fa-litar-pa-maklare-och-bilhandlare/> 2011-02-27
<http://www.fokus.se/2010/11/kriget-mot-maklarna> 2011-03-26
<http://www.kopahus.se/2011/02/lagt-fortroende-for-fastighetsmaklare> 2011-03-26

fastighetsmäklarens anseende. Detta för att kunna fokusera och mer djupgående undersöka problemen istället för att behandla många faktorer ur ett ytligt perspektiv.

En annan orsak till vårt val av avgränsning till att behandla få faktorer, beror på tidsbegränsning och att de faktorer, som vi valt, måste gå att undersöka på ett realistiskt och konkret vis.

1.5 Disposition



2. Metod

I detta kapitel tar vi upp, hur vi har gått tillväga med vårt arbetssätt och hur vi kritiskt har granskat det material, som vi använder i vår studie.

2.1 Vetenskapligt synsätt

2.1.1 Hermeneutiken

Det hermeneutiska förhållningssättet innebär, att vi kommer att tolka innebörden av den materialinsamling vi kommer att genomföra. Vi kommer inte att leta efter den direkta eller absoluta sanningen, eftersom den inte kommer att vara konkret mätbar inom det ämne, som vi behandlar. Istället kommer vi att tolka och analysera olika faktorer, som påverkar fastighetsmäklarens anseende.

Genom att använda sig av ett hermeneutiskt förhållningssätt, söker man efter meningsfulla företeelser, t.ex. utifrån villkor, beskrivningar och handlingar. När man tolkar dessa, försöker man att finna sammanhang och synliggöra de fakta, som man får fram. I ett hermeneutiskt förhållningssätt vill man se helheten i relation till omvärldens påverkan och hur man kan lösa eller hantera olika sammanhang. Till exempel, påverkar media de enskilda mäklarnas handlingar samt lockpriser kårens förtroende och anseende bland allmänheten?

I det hermeneutiska förhållningssättet utesluter man inte den kvantitativa forskningen, utan man ser den som ett komplement till den kvalitativa forskningen. Då vi tolkar och analyserar de olika faktorerna utifrån de fakta, intervjuer och förkunskaper vi har, vill vi uppmärksamma, att slutsatserna och resultaten kan se annorlunda ut vid en senare undersökning.⁴

⁴ Bengt Starrin och Per-Gunnar Svensson (1994) *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund. Studentlitteratur, kap. 3

Pernilla Hultén et al. (2007) *Kritiskt tänkande*. Malmö. Liber, s. 67-69

2.1.2 Normativa studier

Ordet normativ beskriver, hur något bör vara och hur man bör handla utifrån ett etiskt perspektiv. Detta baseras på tidigare kunskaper och förståelse inom ett forskningsområde.⁵

Detta synsätt använder vi oss av, då vi har viss förkunskap om situationen, eftersom vi studerat 3 år till fastighetsmäklare och på så vis fått en god kännedom om mäklarbranschen och således också stött på fördomar mot fastighetsmäklare och branschen som helhet. Eftersom vi vill analysera detta problem och öka både vår egen och läsarnas förståelse för detta, passar de normativa studierna vårt ändamål väl. Genom våra egna erfarenheter från mäklarbranschen och den datainsamling, som vi kommer att genomföra, hoppas vi kunna analysera ämnet så väl, att vi kan komma fram till några tänkbara lösningar på problemet om mäklarkårens dåliga anseende.

2.2 Datainsamling

För att kunna få fram relevanta fakta samt material till vår uppsats, kommer vi använda oss av artiklar, internet, kurslitteratur, intervjuer och personliga erfarenheter. Vi kommer att använda oss av två metoder, den kvalitativa och den kvantitativa. Vi kommer att använda sekundärdata för att söka fakta och information. Detta är lämpligt för att få mer kunskap inom området och om metod och teorier.

I vår teoridel kommer vi att använda oss av Services Marketing för att kunna beskriva fastighetsmäklartjänsten och hur viktigt det är att ta hand om sina kunder. Den faktakälla, som vi kommer att använda oss av i det avsnittet, är litteratur från kursen Services Marketing, som vi läste HT-2010. Vi anser, att den är relevant och trovärdig, då litteraturen var utvald för den kursen. Vi förstår dock, att det kan finnas andra teorier/tankar kring ämnet, som skulle kunna ge andra/ytterligare ståndpunkter och som på så vis skulle kunna öka trovärdigheten för materialet.

2.2.1 Enkät (urval)

Den kvantitativa metoden kommer vi använda inledningsvis i form av en enkätundersökning, som vi avser att genomföra främst via internet. Undersökningen kommer att baseras på

⁵ Maria Björklund och Ulf Paulsson (2003) *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera*. Lund. Studentlitteratur, s. 58

relevanta fakta och material, som vi tagit fram genom vår informationssökning inom området. Webbenkäterna kommer vi sedan att länka till via facebook⁶ för att få en så hög svarsfrekvens som möjligt. Vi båda har sammanlagt cirka 5.000 vänner på facebook, vilket innebär att detta är en bra kanal för oss att snabbt hinna få in tillräckligt många svar till vår undersökning. Enkäten har även skickats ut via skolmailen och lagts upp på blackboard. Detta tror vi kan ge oss en god respons.

Vi har valt just webbenkäter via internet, då vi skriver denna uppsats på distans och befinner oss i olika länder, vilket ger oss svårigheter att dela ut enkäterna personligen. Dock är ca 15 % av enkätundersökningarna utdelade personligen i samband med visningar i Stockholm. Genom personlig utdelning fick vi möjlighet att ställa frågor, men även att svara på det, som kan ha varit oklart eller på frågor kring studien.

Fördelen med denna metod är att vi, förhoppningsvis, kommer att få fram olika faktorer, som påverkar fastighetsmäklarens anseende. Då vi använder en kvantitativ metod, kan vi få fram mätbara resultatjämförelser, som bättre kan spegla allmänhetens syn ur ett helhetsperspektiv.⁷

De faktorer, som mest påverkar mäklarnas anseende, kommer vi fram till genom de kommentarer vi får i enkätundersökningen. Vi väljer sedan ut de faktorer, som är mest förekommande och som motiveras bland våra svar. De främsta faktorerna kommer förhoppningsvis att vara lätta och tydliga att urskilja och vi hoppas kunna se ett tydligt mönster bland respondenterna.

Det resultat vi får fram genom den kvantitativa studien, leder fram till de faktorer, som mest påverkar mäklarnas anseende. Dessa faktorer kommer vi sedan gå in djupare på genom att göra en kvalitativ studie.

2.2.2 Intervjuer (urval)

Den kvalitativa delen kommer bestå av djupgående undersökningar med ett par verksamma fastighetsmäklare inom olika åldersgrupper och med olika arbetslivserfarenhet. Intervjuer med mäklare tycker vi är en självklarhet, eftersom vi vill få fram branschens egna synpunkter

⁶ <http://www.facebook.com/> 2011-04-01

⁷ Pernilla Hultén et al. (2007) *Kritiskt tänkande*. Malmö. Liber, s. 77-78

på problemet och för att se hur de, som är verksamma i branschen, kan påverka de olika faktorer, som vi får fram i vår kvantitativa undersökning. Vi kommer även intervjua och föra dialoger med Fastighetsmäklarnämnden och Mäklarsamfundet.⁸ Dessa organisationer har vi valt, då de är de största inom vår bransch och, som vi anser, är de viktigaste att få synpunkter ifrån på de olika faktorer som vi fått fram. Fastighetsmäklarförbundet har vi försökt att nå, dock utan respons.

Intervjuerna ska vi genomföra via telefon eller personligen. Detta för att kunna föra en dialog.

När vi genomför intervjuer, får vi fram primärdata, som vi sedan kan analysera, tolka, sammanställa och dra slutsatser utifrån. Vi har även möjlighet att ställa följdfrågor och tolka intervjupersonernas signaler.⁹

Intervjuerna med mäklare och organisationerna kommer att genomföras efter teori- och faktainsamling samt efter enkätundersökningen. Den information vi får där, kan vi sedan basera våra intervjufrågor på. Intervjupersonerna (mäklare och organisationer) kommer att få frågorna före intervjun. Detta för att de skall hinna läsa igenom och kunna reflektera över frågorna.

2.3 Tillförlitlighet

Nackdelen med enkäter kan vara låg svarsfrekvens, misstolkningar av frågorna och avsaknande av möjligheten att kunna avläsa respondenternas kroppsspråk.¹⁰

En annan eventuell nackdel med vår enkätundersökning via facebook kan vara, att vi inte får en tillräckligt jämn fördelning av respondenterna för att vara representativ för "allmänheten". Vi anser trots detta, att facebook är en bra kanal för vår undersökning, eftersom vi har ett så stort antal facebookvänner, att majoriteten av dessa inte är vänner eller bekanta till oss i verkligheten. Vi vet dessutom med säkerhet, att våra facebookvänner

⁸ www.fastighetsmaklarnamnden.se 2011-04-08

www.maklarsamfundet.se 2011-04-08

⁹ Maria Björklund och Ulf Paulsson (2003) *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera*. Lund. Studentlitteratur, s. 70

Pernilla Hultén et al. (2007) *Kritiskt tänkande*. Malmö. Liber, s. 77-78

¹⁰ Maria Björklund och Ulf Paulsson (2003) *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera*. Lund. Studentlitteratur, s. 70

finns representerade från norr till söder i Sverige. För att dessutom säkerställa att vi fått relativt jämt fördelade svar från de olika åldersgrupperna samt kön, har vi med dessa två parametrar som frågor i vår enkätundersökning. Vi kan då avgöra efter slutförd enkätundersökning, om vi fått en tillräckligt bred spridning och jämn fördelning.

Nackdelen med att använda intervjuer är, att de är tidskrävande och ibland kan vara kostsamma.¹¹ Utöver detta kan man vid en senare undersökning få andra svar, därför att man tolkar svaren olika eller intervjuar andra personer. Vi anser dock, att fördelarna väger upp nackdelarna.

En av de mäklare, som vi intervjuat, valde att vara anonym. Nackdelen med detta är, att det kan minska tillförlitligheten på intervjun, men fördelen kan även vara att respondenten vågar svara ärligare på frågorna.

¹¹ Maria Björklund och Ulf Paulsson (2003) *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera*. Lund. Studentlitteratur, s. 70

3. Teori

I följande kapitel presenterar vi artiklar, som delvis ligger till grund för vår studie och som även utgör stöd för den analys och slutsats vi kommit fram till. Vi presenterar även fakta från t.ex. services marketing och riksdagen.

3.1 Fastighetsbyråns undersökning

Enligt en undersökning, som Reagera Marknadsanalys genomförde i oktober 2010 på uppdrag av Fastighetsbyrån, är mäklare, tillsammans med bilhandlare, fondförvaltare och journalister, en av de yrkesgrupper, som svenska folket har lägst förtroende för. Endast fem procent anger, att de känner förtroende för mäklare.¹²

För att bli mäklare idag krävs två års högskoleutbildning samt tio veckors praktik hos registrerad fastighetsmäklare. Under dessa två år i skolan lär sig de blivande mäklarna alltifrån ekonomi och juridik till byggnadsteknik¹³. Detta för att vara väl rustade för framtiden och kunna utföra ett bra arbete. Trots denna utbildning på universitetsnivå, har bevisligen mäklarkåren fortfarande ett väldigt lågt förtroende

Om man ser till kundnöjdindex ligger mäklarbranschen på 72,6, vilket är ett relativt högt tal, som går att jämföra med bankbranschen som ligger på 73. Trots denna kundnöjdhet har allmänheten ett oerhört lågt förtroende för fastighetsmäklare. Orsaken till detta involverar flera faktorer, däribland att den gamla stereotypa bilden av en oseriös mäklare utan utbildning lever kvar. Det är därför viktigt att fortsätta poängtera utbildningen, som nya mäklare får genomgå, samt att arbeta extra mycket med kundnöjdheten.

Fastighetsbyrån, som genomförde ovan nämnda undersökning, skall börja med en s.k. "Mystery Man", som skall se till, att fastighetsbyråns anställda agerar på ett professionellt vis. Mystery Man kommer att vara anonym och kunna dyka upp varsomhelst, däribland på visningar. Mystery Man kommer låtsas vara en vanlig kund, som ställer mäklaren inför diverse moraliska och etiska dilemman. Därefter utvärderas mäklarens agerande. Detta för att säkerställa kvaliteten hos Fastighetsbyråns medarbetare.¹⁴

¹² http://di.se/Default.aspx?pid=222562_ArticlePageProvider&epslanguage=sv 2011-03-26

¹³ <http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=1906> 2011-03-26

¹⁴ <http://www.kopahus.se/2011/02/lagt-fortroende-for-fastighetsmaklare/> 2011-03-26

3.2 Ny fastighetsmäklarlag

Den 2:a mars 2011 beslutade riksdagen om en ny fastighetsmäklarlag, som kommer att träda i kraft den 1:a juli 2011. Här är de punkter, som utmärker den nya fastighetsmäklarlagen:

- Den nya lagen poängterar mäklarens roll som opartisk mellanman och ska även öka transparensen vad gäller budgivningar och övriga moment, som mäklaren ansvarar för.
- Anbud, som inkommer på fastigheter, måste antecknas och skall sedan lämnas till både köpare och säljare. Mäklaren skall även föra journal över sitt arbete, så att uppdragsgivaren skall kunna få en bättre inblick i vad mäklaren gjort.
- Objektsbeskrivningarna skall bli tydligare och innehålla fler uppgifter, exempelvis driftskostnader.
- Köparens undersökningsplikt skall förtydligas genom att den står inskriven i objektsbeskrivningen.
- Fastigheter, som mäklaren tidigare förmedlat, kommer inte vara tillåtet för honom/henne att själv köpa. Inte heller kommer det vara tillåtet för mäklaren att förmedla en fastighet till eller från en närstående.
- Mäklaren kommer kunna sälja tilläggstjänster, t.ex. försäkringar, utan att detta skall anses rubba förtroendet för denne.
- Preskriptionslagen kommer att tillämpas på skadeståndsanspråken, vilket innebär att säljare/köpare måste meddela mäklaren om detta inom skälig tid.
- Ny påföljd är erinran, som kommer att införas som ett komplement till varning och avregistrering.¹⁵

3.3 Åtgärd mot lockpriser

Enligt Anna-Lena Järvstrand, chef för den statliga myndigheten Fastighetsmäklarnämnden, kan en stor bidragande orsak till mäklarnas låga förtroende vara de s.k. ”lockpriserna. Lockpris innebär, att mäklaren sätter ett alldeles för lågt utgångspris på objektet för att locka spekulanter till visning och för att få igång en budgivning. Därefter stannar det slutgiltiga

¹⁵ <http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=6321> 2011-03-28
<http://www.riksdagen.se/Webbnav/index.aspx?nid=37&rm=2010/11&bet=15&typ=prop> 2011-03-28

priset betydligt högre än utgångspriset. I år granskar Fastighetsmäklarnämnden anmälningar om lockpriser extra noga. Hittills har det kommit in 43 anmälningar angående detta.

En av de anmälda mäklarna uttalar sig om lockpriser genom att säga att "det är det bästa sättet att få fart på en budgivning" och "att det genom detta ofta blir ett högre slutpris". Mäklaren menar också, att det inte borde kallas lockpris, eftersom alla som kommer till visningen har samma möjlighet att bjuda högst. Han anser därför, att ingen behöver känna sig lurad av det låga utgångspriset.

Flera mäklare anser, att Fastighetsmäklarnämnden inte kommer att kunna göra något åt lockprisanmälningar, eftersom ärenden avskrivs, om ord står mot ord. Det är således mycket svårt för fastighetsmäklarnämnden att kontrollera, om mäklarens ursäkter för lockpriset är felaktiga.

Anna-Lena Järvstrand hoppas att kunna motbevisa de mäklare, som tror att de inte kan fällas för sina lockpriser. Bortsett från detta, anser hon, att några hundra anmälningar om året angående lockpriser inte är speciellt mycket, särskilt med tanke på att det görs över 150,000 fastighetsaffärer årligen. Ett problem för hela branschen som helhet är, att ingen skriver om alla de lyckade fastighetsaffärerna och de seriösa mäklarna.

Flera försök att få bukt med lockpriserna har genomförts. Bl.a. 2005 då den dåvarande justitieministern Thomas Bodström beställde en granskning av de låga utgångspriserna. Ett förslag inkom, att mäklarna skulle sätta ett "bedömt marknadsvärde", men regeringen tog inte med detta i sin proposition med motiveringen, att värderingarna då skulle framstå som mer objektiva och säkra än vad de i själva verket är.

Mäklaren, som är anmäld för lockpriser, uttalar sig även om detta och han anser, att det är ohållbart med denna typ av värdering, då man inte ger marknaden fritt spelrum.

Anna-Lena Järvstrand var expert i denna utredning och hon är mycket besviken över, att detta inte togs med i propositionen 2005. Motiveringen att marknaden inte får fritt spelrum samt att värderingen skulle framstå som mer säker än vad den är, tror hon inte alls på. Hon har själv försökt få stopp på lockpriserna genom att 2006 samla flera VD:ar från de olika mäklarkedjorna för att gemensamt komma överens om att sätta mer realistiska

utgångspriser. Trots försöket blev det ingen förändring. Flera andra försök att stoppa lockpriserna har gjorts, men även dessa utan framgång.

Fenomenet lockpriser, som tycks vara ett så stort problem, att de kan förstöra ryktet för hela branschen, finns främst i storstäderna.¹⁶

Nu hoppas Fastighetsmäklarnämnden kunna få stopp på detta. I ett pressmeddelande från Fastighetsmäklarnämnden den 14/2-2011 anges, att mäklare i Stockholm har kommit överens om att införa ett jämförelsepris för att undvika lockpriser vid bostadsaffärer. Detta är på initiativ av Mäklarsamfundet, som är en av branschorganisationerna för fastighetsmäklare. Detta jämförelsepris kommer att finnas med i objektsbeskrivningen samt på mäklarföretagets hemsida. Det hade även varit önskvärt att ha med det i annonsen, men detta är dock en början.¹⁷

Anna-Lena Järvstrand menar, att problemet med lockpriser är, att man lurar kunden att tro, att han/hon har råd med objektet och att de sedan kanske måste dra sig ur av ekonomiska skäl. Detta blir ett problem för säljaren. Att vara tydlig gentemot både köpare och säljare är mycket viktigt, då det är mer än en part vid en bostadsaffär.

Genom att använda lockpriser, bryter man som mäklare mot marknadsföringslagen och därmed även mot god fastighetsmäklarsed.¹⁸

3.4 Höga löner

År 2007 publicerade media artiklar, som innehöll information som denna: År 2007 var ett rekordår för mäklarna, lönerna ökade med tio procent i fastighetsmäklarbranschen. I storstäderna låg en vanlig mäklarlön på 50 000-60 000 kronor i månaden. Förklaringarna till löneyftet var en kombination av skenande priser på marknaden och resultatbaserade löner.¹⁹

¹⁶ <http://www.fokus.se/2010/11/kriget-mot-maklarna/> 2011-03-26

¹⁷ http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_pressmeddelande_lockpriser_110214.pdf 2011-03-26

¹⁸ <http://www.fokus.se/2010/11/kriget-mot-maklarna/> 2011-03-26

¹⁹ http://svt.se/svt/jsp/Crosslink.jsp?d=22620&a=806520&lid=is_search527895&lpos=29&queryArt527895=M%E4klarna+&doneSearch=true&sd=47244&from=siteSearch&pageArt527895=2 2011-04-08

3.5 Fastighetsmäklare erbjuder en tjänst och en service för allmänheten²⁰

Ett tecken på att fastighetsmäklartjänsten utgör en service, är att man har visningar på t.ex. söndagar och kvällar. Tjänster är ofta svåra att utvärdera, prissätta och kopiera. Kundnöjdhet beror oftast på fastighetsmäklarens och kundens handlingar, och inte på om företaget har gjort ett bra arbete. Servicens kvalitet kan bero på många okontrollerbara faktorer, då planer och marknadsföringen lätt kan bli fel och inte alls som man tänkt sig vid en bostadsaffär.

Servicens kvalitet kan även påverkas av kunden. Vid en bostadsaffär måste säljaren och köparen själva hjälpa till för att resultatet ska bli så bra som möjligt. Om säljaren och köparen inte samarbetar, kan det resultera i, att de blir missnöjda med mäklarens arbete. Vid massproduktion av service/tjänster brukar det inte gå att hålla en lika hög standard på sin tjänst som t.ex. vid massproduktion av varor. Service/tjänster är ofta svåra att synkronisera med efterfrågan. Därför blir det ibland så att fastighetsmäklare har många uppdrag en period, men inga en annan.²¹

Det fastighetsmäklarbranschen lovar och det de enskilda företagen och mäklaren lovar i t.ex. sin marknadsföring ut mot allmänheten, måste hållas. För att lyckas att vinna förtroende hos kunderna, måste branschen och mäklare tillsammans tänka genom sina erbjudanden och faktiskt leverera det de lovar eller säger, att de skall göra. Företag, ledning, fastighetsmäklare, teknologi, marknadsföring och kunderna bidrar tillsammans till en lyckad bostadsaffär.²²

Säljares och/eller köpares missnöje bör vara början till fastighetsmäklarnas dåliga rykte. Befogat eller obefogat, samt skapat genom olika faktorer är detta förmodligen anledningen till allmänhetens bristande förtroende för fastighetsmäklare. För att säljare och/eller köpare

²⁰ Angela Rushton and David J. Carson (1989) *Services – Marketing with a Difference?*, Marketing Intelligence & Planning, Vol. 7 Iss: 5/6, pp. 12-17

Carolyn R. Fryar, (1991) *What's Different About Services Marketing?*, Journal of Services Marketing, Vol. 5 Iss: 4, pp. 53-58.

Donald W. Cowell (1980) *The Marketing of Services*, Managerial Finance, Vol. 5 Iss: 3, pp. 223-231

²¹ Alan Wilson et al. (2008) *Services Marketing – integrating customer focus across the firm*. Berkshire, UK. McGraw-Hill. First European edition, s. 15

²² Alan Wilson et al. (2008) *Services Marketing – integrating customer focus across the firm*. Berkshire, UK. McGraw-Hill. First European edition, s.19

skall bli nöjda efter tjänstens utförande, måste man som fastighetsmäklare försöka uppfylla deras förväntningar. Nöjda kunder är de mest lojala och de man får de bästa rekommendationerna från. För en fastighetsmäklares överlevnad är detta A och O i en konkurrenskraftig bransch.

Det fastighetsmäklaren måste göra för att få en missnöjd kund att bli nöjd, är oftast bara att sätta sig in i kundens situation och visa att man förstår, samt att utbilda dem och försöka åtgärda "skadan". Ibland kan det vara små saker, som inte kostar mer än en ursäkt eller litet tid för mäklaren. Ibland kan det dock vara företaget/försäkringar, som får gå in och ersätta "skadan" ekonomiskt.

Det är viktigt att lösa problemet/missnöjet snabbt,²³ lära från sina tidigare misstag, behandla kunder lika, skapa långsiktiga relationer med kunderna och att visa, att man gör sitt yttersta för att få dem nöjda.²⁴

Nyckeln till nöjda kunder är dock att göra det rätt första gången, att ge kunden det den förväntar sig och att erbjuda service och garanti. Om du överträffar deras förväntan, kommer du att lyckas.²⁵

²³ Alan Wilson et al. (2008) *Services Marketing – integrating customer focus across the firm*. Berkshire, UK. McGraw-Hill. First European edition, s. 373-381

²⁴ Alan Wilson et al. (2008) *Services Marketing – integrating customer focus across the firm*. Berkshire, UK. McGraw-Hill. First European edition, s. 381-387

²⁵ Alan Wilson et al. (2008) *Services Marketing – integrating customer focus across the firm*. Berkshire, UK. McGraw-Hill. First European edition, s. 381-382, 389

4. Empiri

I detta kapitel kommer vi att presentera vår primärdata, som vi fått fram från kvantitativa och kvalitativa undersökningar. Frågor, som ställdes, finns redovisade i avsnittet "bilaga".

4.1 Enkätundersökning

I vår enkätundersökning deltog 141 personer, där medelåldern var cirka 31år. Närmare 60 % av dessa var kvinnor. Nästan alla personer, som deltog i undersökningen, hade personligen varit i kontakt med en fastighetsmäklare. Tyvärr var det närmare 30%, som inte hade något eller ett lågt förtroende för fastighetsmäklare.

Frågorna i vår undersökning rörande kön och ålder, kommer vi inte att behandla vidare. Dessa fanns med på enkäten enbart för att vi själva skulle kunna utläsa, huruvida vi lyckats få en relativt jämn fördelning eller ej. Vi kan konstatera, att vi lyckats med detta, både vad gäller könsfördelning och inom olika åldergrupper.

I vår enkätundersökning kunde vi enkelt utläsa vilka faktorer, som främst påverkar mäklarnas anseende. De nedan nämnde faktorerna var de, som förekom mest och trenden var mycket tydlig.

De främsta **faktorerna** till allmänhetens låga förtroende för fastighetsmäklare är dessa:

- Lockpriser
- Budgivning
- Bristande opartiskhet
- Höga löner

Här kommer några av de **kommentarer** vi fick angående förtroendet för fastighetsmäklare:

"Lockpriser, de tjänar mycket pengar etc".

"Jag får en känsla av att fastighetsmäklare ibland agerar i självintresse. Eftersom arvodet är beroende av försäljningen, kanske mäklaren undanhåller smådetaljer, som kan vara till nytta för kunden, allt för att få affären att gå igenom".

"Mycket pengar för lite jobb".

"De vill bara skinna mig på vinsten från försäljningen".

"Ökta budgivningar".

"För att mäklaren har ett större intresse av den ena parten än den andre, trots att mäklaren ska representera båda. Dessutom finns det en hel del fula fiskar i mäklarbranschen, vilket mäklarsamfundet borde rensa upp i, för att skapa ett större förtroende för hela kåren. Det är många oetiska handlingar av mäklare, som aldrig leder till något".

"Skicka en fotograf, dela ut prospekt, ringa/ låtsas ringa lite och sedan fakturera 100 000. Sjuk bransch som måste saneras".

"Falska personer lägger bud, t.ex. fastighetsmäklarens vän som trissar upp priset".

"Tänker mer på sig själv än på kunden".

Ca 40 % av de som har deltagit i undersökningen har köpt eller sålt sin bostad genom en fastighetsmäklare. Av dessa var 50 % nöjda med sin fastighetsmäklares insats och resten var missnöjda.

Här är några av kommentarerna på fråga 10. Förändrades ditt förtroende/din bild av fastighetsmäklare efter din försäljning?:

"Har alltid tyckt om Fastighetsmäklare".

"Dålig kommunikation och visningsvärd som gjorde det mesta jobbet. Mäklaren tog bara betalt känns det som".

"Det blev mer positivt, eftersom han var så himla tillmötesgående och vi kände, att han var opartisk, ville väl för både oss som köpare och för säljaren".

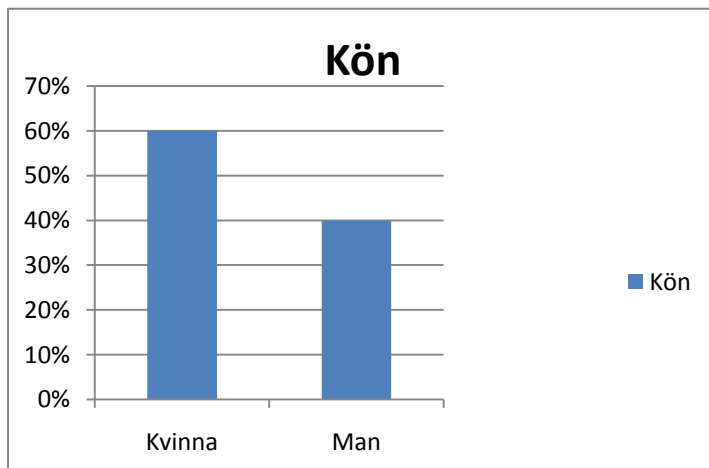
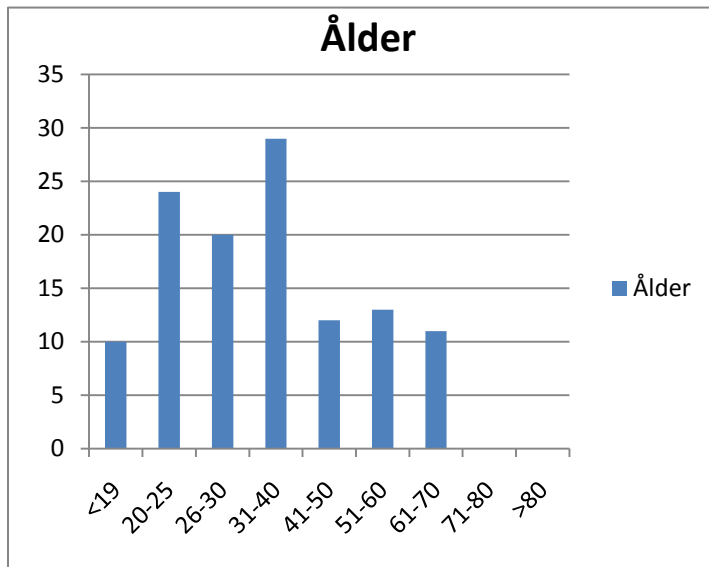
"Jag tyckte att fastighetsmäklaren gjorde ett bra jobb".

"Enligt mig som säljande part kunde mäklaren ha gjort bättre ifrån sig på flera punkter ". Hade priset inte stigit över mina förväntningar hade jag sannolikt tyckt att mäklaren gjort ett dåligt jobb, varit missnöjd och ifrågasatt vissa punkter".

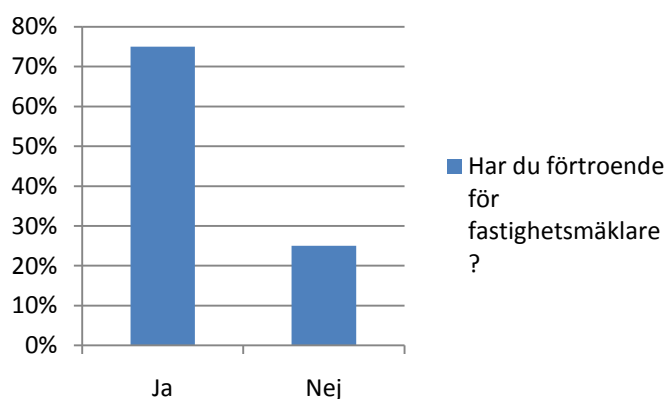
"Hade bra förtroende för mäklaren innan försäljningen".

"Fick ett väldigt proffsigt mottagande och jag tror att han gav väldigt bra intryck till alla spekulanter. Vilket också trissade upp priset på min bostad".

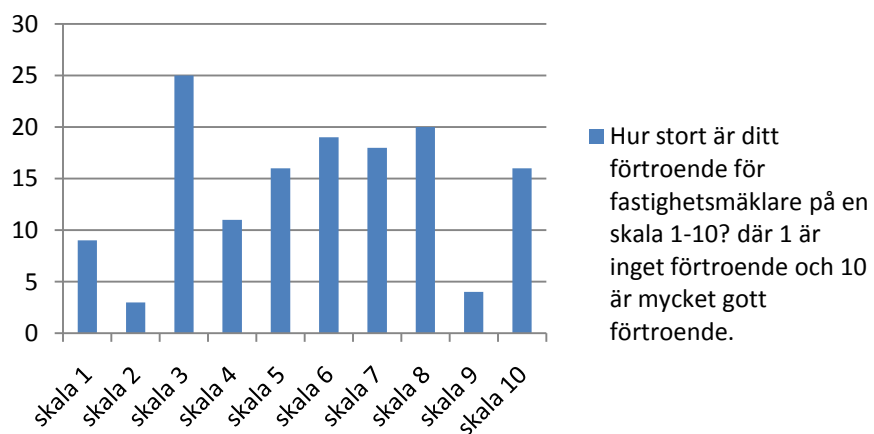
4.2 Tabeller



Har du förtroende för fastighetsmäklare?

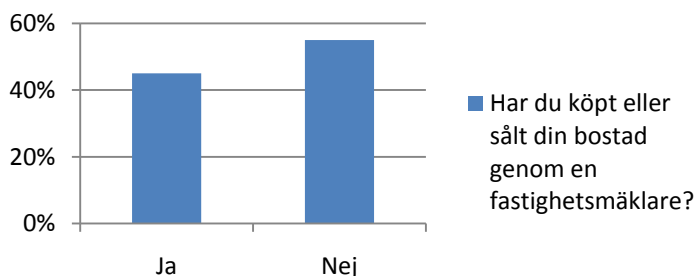


Hur stort är ditt förtroende för fastighetsmäklare på en skala 1-10? Där 1 är inget förtroende och 10 är mycket gott förtroende.

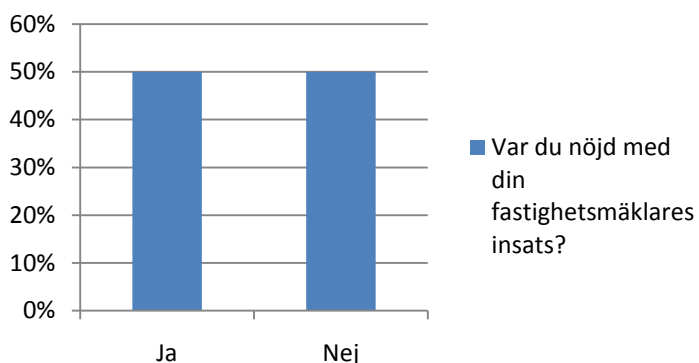


Medelvärde är 4,6

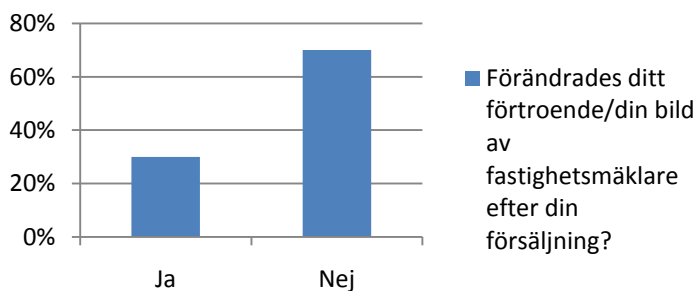
Har du köpt eller sålt din bostad genom en fastighetsmäklare?



Var du nöjd med din fastighetsmäklares insats?



Förändrades ditt förtroende/din bild av fastighetsmäklare efter din försäljning?



4.3 Intervjuer Fastighetsmäklare

Före intervjuerna har vi presenterat bakgrunden till frågorna och fakta, som vi fått fram genom faktainsamling och enkätundersökningen.

4.3.1 Fastighetsmäklare 1

2011-04-01 Intervju med reg. fastighetsmäklaren Malin Westermarck. Hon arbetar på Svenska Mäklarhuset i Järfälla och har arbetat som fastighetsmäklare i ca 6 år. Innan hon utbildade sig till fastighetsmäklare, arbetade hon som mäklarassistent.

Malin trivs jättebra med sitt yrkesval som fastighetsmäklare. Hon upplever, att allmänheten har *lite* fördomar mot henne som mäklare. Hon har endast blivit ifrågasatt för sitt yrkesval en gång. Då fick hon kommentaren "är det inte jobbigt att vara mäklare, alla hatar ju mäklare".

Den nya fastighetsmäklarlagen kommer snart att börja gälla med vissa förändringar. Hur mycket förändringarna kommer att påverka fastighetsmäklarens dagliga arbete vet vi inte, men förhoppningen är, att den kommer att uppmärksammas .

Malin tror dock inte, att den nya fastighetsmäklarlagen kommer att påverka allmänhetens syn på fastighetsmäklare. Hon anser, att det inte är tillräckligt stora förändringar i den nya lagen för att det ska bli någon märkbar skillnad.

En faktor till allmänhetens negativa syn mot fastighetsmäklare är lockpriser. Branschen har dock bestämt, att de under en provperiod skall se, hur det fungerar med en åtgärd, där de anger ett marknadsvärde i objektsbeskrivningarna. Allmänheten får då ett värde, som de sedan själva får ta ställning till för att kunna bedöma, om de vill vara med i budgivningen eller inte.

Malin tror, att denna åtgärd kan påverka synen i en positiv riktning, så att många säkert kan känna att det känns mer reglerat och trovärdigt än tidigare. Detta eftersom många inte har koll på marknaden och vad en bostad var "värd".

För att synen på branschen skall förändras, tror Malin, att man själv som fastighetsmäklare måste hjälpa till att påverka. Detta kan man göra genom att vara tillmötesgående och serviceminded. Många uppskattar "så lite" och det är ofta inte mycket, som behövs för att

en kund ska bli nöjd. Som fastighetsmäklare måste man tänka på, hur man uppför sig t.ex. på visningar och kundmöten, eftersom man på några sekunder bildar sig en uppfattning om en person.

Malin anser, att det är den enskilde mäklaren, som ansvarar för att påverka allmänhetens syn i en positiv riktning. Branschen måste tillsammans arbeta på att bli bättre.

Idag krävs det två års studier på högskolan och tio veckors praktik för att få arbeta som fastighetsmäklare. Hon anser dock, att studenterna skall få lära sig mer om försäljningsprocessen, från början till slut, och lära sig mer om krishantering, då man får träffa människor, som befinner sig i olika livssituationer. Om man har bakgrundskunskap, kan man kanske hantera det bättre och på så sätt skapa ett större förtroende. Förtroende är A och O i fastighetsmäklaryrket.

4.3.2 Fastighetsmäklare 2

2011-04-11 Intervju med en reg. fastighetsmäklare, som valt att vara anonym. Vi kommer därför att kalla honom "X" i följande text. X har arbetat som fastighetsmäklare i 10 år. Han har under dessa 10 år endast varit verksam i Stockholms innerstad, men på tre olika firmor.

X älskar sitt yrke och anser, att det passar honom som handen i handsken. Att allmänheten har lågt förtroende för mäklarkåren är något, som han kan hålla med om. Han känner sig dock inte speciellt störd av detta, så länge han själv trivs med arbetet.

På sin fritid umgås X mycket med andra mäklare, vilket gör att de har en större förståelse för varandras yrke och situation, men det har hänt flertalet gånger, att X blivit ifrågasatt i sitt yrkesval. "Det är klart att man fått höra, att man är en sån där hal typ, som gillar att lura folk på pengar". X anser dock, att det var värre, när han var ny i branschen. Nu har han arbetat som mäklare så pass länge, att det är mindre accepterat för folk att ifrågasätta hans yrke.

X har svårt att se, på vilket sätt den nya FML skulle kunna förbättra mäklarnas rykte. Möjligtvis genom de nya rapporterna, som mäklarna kommer tvingas att skriva. Uppdragsgivaren kanske då får lättare att se, hur mycket jobb som faktiskt är nedlagt och att man inte enbart sitter och "håvar in pengar", menar X. Han kan också se en fara med den nya FML, om man ska se från ryktessynpunkten. Faran är då möjligheten för mäklare att sälja tilläggstjänster. Det är självklart en mycket uppskattad del i den nya lagen för mäklarna, men

kan också verka litet förtroenderubbande. X tror, att det finns en risk att denna lagändring medför, att allmänhetens syn på mäklare som pengatörstiga individer, som bara vill sälja, förstärks. Självklart hoppas han, att det inte kommer bli så.

Den nya åtgärden mot lockpriser tror X kan vara ett steg i rätt riktning mot att återfå förtroendet hos allmänheten. Förhoppningsvis känner då folk, att mäklaren "spelar med öppna kort", och känner sig därmed inte lika misstänksamma. Åtgärden bidrar även till att folk slipper känna sig lurade, när ett objekt går upp högt i pris. Det är då bara att jämföra detta med marknadspriset, vilket kan medföra att folk känner sig tryggare i budgivningen.

Att som enskild fastighetsmäklare försöka ändra allmänhetens syn tror X är en omöjlighet. Däremot kan han självklart försöka förändra sina egna klienters syn. Detta genom att vara tillmötesgående, ärlig och göra sitt allra bästa i alla lägen. Han kan då förändra sina klienters bild av mäklare, men de är ju bara en liten del av "allmänheten". För att verkligen hela allmänhetens bild ska förändras i en positiv riktning, måste alla fastighetsmäklare ta sig i kragen. Alla bär lika stort ansvar, när det gäller det dåliga rykte, som har uppstått. Det är därför alla enskilda mäklares ansvar att försöka vända den trenden tillsammans. Det kommer ta sin lilla tid, men är ingen omöjlighet på sikt, tror X. Även kontorscheferna bär ett visst ansvar för sina anställda. Kontorscheferna bör vara noga med, att inga mäklare på kontoret sysslar med t.ex. lockpriser.

X tycker, att utbildningen idag är fullt tillräcklig. Förr i tiden behövdes ju ingen utbildning alls och nu ska man ha genomgått två års studier samt 10-veckors praktik. Självklart är inte dessa studenter "fullärda fastighetsmäklare" direkt efter erhållen registrering, men de kommer snabbt in i rollen. Detta med hjälp och coachning från mer erfarna kollegor. Det är det absolut bästa sättet att lära sig det här yrket på, avslutar X.

4.4 Intervjuer organisationer

Före intervjuerna har vi presenterat bakgrunden till frågorna och fakta, som vi fått fram genom faktainsamling och enkätundersökningen.

4.4.1 Mäklarsamfundet

2011-05-09, intervju med Titti Öhrn, som är kundombudsman på Mäklarsamfundet. Titti Öhrn tror, att den nya fastighetsmäklarlagen kan påverka synen på fastighetsmäklarbranschen. Hon säger dock, att det är upp till mäklaren själv att förändra denna syn genom att agera klart och tydligt mot säljare och köpare.

Titti Öhrn får som kundombudsman för Mäklarsamfundet dagligen samtal från säljare och köpare. Hon tycker dock, att frågorna hon får har förändrats under de senaste åren och de vanligaste frågorna hon får handlar om budgivning. Tidigare handlade de om "fejkade budgivningar" med "bulvaner" eller om "mäklaren lade bud själv". Idag handlar frågorna mer om budgivningsprocessen och rådgivning, vilket Titti Öhrn tycker är bra. Hon anser, att branschen har lyckats! Tidigare var det lagen, som satte stopp för t.ex. transparens vid budgivning p.g.a. PUL och för att mäklaren enligt lag inte var skyldig att följa minimiregler eller redovisa budgivningen. Idag har Mäklarsamfundet minimiregler²⁶ för budgivningsprocessen. De mäklar, som är anslutna hos dem, skall följa dessa.

Titti Öhrn får sällan frågor eller samtal, som handlar om ett lågt förtroende för fastighetsmäklare. Hon anser, att det i grunden finns förtroende för mäklare. Det är dock lätt för köpare och säljare att uttrycka sig negativt och att jämföra fastighetsmäklare med procentare och bil- eller hästhandlare p.g.a. slarvighet, tidigare generations mäklare och att det är någonting, som man slänger ur sig, "fördom i mun men inte i hjärta och själ".

Titti Öhrn tar upp ett exempel på, att det finns ett förtroende för mäklare. Det är när köpare betalar in handpenningen på mäklarens klientmedelskonto utan att göra någon undersökning. De litar på mäklaren, att pengarna sätts in på ett klientmedelskonto och inte ett personkonto.

²⁶ <http://www.maklarsamfundet.se/maklartemplates/Page.aspx?id=1155> 2011-04-12

Den nya åtgärden mot lockpriser tror Titti Öhrn kan påverka förtroendet för fastighetsmäklare. Hon tror dock, att man måste jobba med åtgärden på alla heta marknader och göra detta på en bred front för att det skall få effekt. Det är viktigt, att man som ny fastighetsmäklare tar ställning från början och går ut med rätt priser. Titti Öhrn tror, att lockprisfrågan är en av de största utmaningarna branschen har. Titti Öhrn vill belysa vikten av att fastighetsmäklarna inte får degradera. Branschen skall kunna svara på frågor om priser och visa, att det är "vi som är experter". De som degraderar, blir de som säljer dammsugare. Fastighetsmäklaren får inte slösa bort rollen som expert, då det är det man kan ta betalt för.

För att förbättra fastighetsmäklarbranschens dåliga förtroende måste fastighetsmäklarna bli tydligare och noggrannare. Om man blir slarvig och hemvan, får man lätt klagomål och med det kommer ett lågt förtroende.

Titti Öhrn tror, att man kan undvika framtida diskussioner om informationsmissar, arbetsprocessen etc. genom att man som mäklare skall börja föra journal. Allt blir tydligare och man kan lätt gå tillbaks och visa vad och när man har gjort någonting, om det finns några frågetecken. Idag står ord mot ord och det blir fastighetsmäklaren som näringsidkare mot konsument.

Titti Öhrn tycker, att ansvaret för allmänhetens syn på fastighetsmäklarbranschen är först och främst upp till mäklaren själv, men det är viktigt att allmänheten vet, att det finns en tillsynsmyndighet och att de har information på t.ex. sin webbplats, dit konsumenter kan vända sig.²⁷

För att branschen ska kunna förändras på lång sikt, tror Titti Öhrn, att fastighetsmäklarutbildningen måste utvecklas. Den är bra och tillräcklig som den är idag. Dock måste mäklarna lära sig mer om sälj och att se allt ur ett kundperspektiv. Utbildningen måste koncentreras mer på konsumenten och de framtida fastighetsmäklarna borde få lära sig mer beteendevetenskap och krishantering, då man som mäklare möter människor i alla livets skeden. Genom att kunna bemöta kunder rätt, får man förtroende. Titti Öhrn tror, att man även får förtroende "genom erfarenhet, och att det kommer med livet".

²⁷ <http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=1895> 2011-05-12

4.4.2 Fastighetsmäklarnämnden

2011-04-21, intervju med Thomas Carter, som är informatör på Fastighetsmäklarnämnden. Han har genom sitt yrke kunnat bilda sig en god uppfattning om hur fastighetsmäklare betraktas. Flertalet gånger har han upplevt fördomar mot fastighetsmäklare. Den största fördomen han upplevt är att det anses, att mäklare tjänar stora pengar. I verkligheten stämmer inte detta, eftersom genomsnittslönen ligger på ca 300 000 kronor per år. Vissa fastighetsmäklare tjänar naturligtvis mer, men det är en minoritetsgrupp. Fastighetsmäklaryrket innebär mycket hårt arbete, även på kvällar och helger, säger Thomas.

Den nya fastighetsmäklarlagen, tror Thomas, kan komma att påverka mäklarnas anseende på ett positivt vis. Med den nya lagen ökar transparensen, vilket är mycket bra.

Budgivningens förlopp kan med den nya lagen följas av såväl köpare som säljare, efter det att köpekontraktet är undertecknat av båda parter. Likaså måste en mäklare föra journal över händelser i varje förmedlingsuppdrag, vilken också skall överlämnas till säljare och köpare. Detta torde naturligtvis upplevas positivt av parterna. Att objektsbeskrivningarna alltid ska innehålla uppgifter om driftskostnader och gemensamhetsanläggningar är också positivt för spekulanterna. När det gäller bostadsrätter, finns nu även en specialskrivning i lagen om, vad objektsbeskrivningarna skall innehålla. Allt detta är positivt och borde innebära, att allmänheten får en ökad positiv syn på fastighetsmäklarna.

Vad gäller den nya åtgärden mot lockpriser, vill Thomas inte uttala sig. Han anser, att det är för tidigt att sia om och att det beror på, hur allmänheten kommer att uppfatta jämförelsepriserna i förhållande till utropspriserna.

Thomas tror, att man själv som mäklare kan hjälpa till att förbättra mäklarnas rykte genom att följa god fastighetsmäklarsed och som opartisk mellanman tillvarata såväl köparens som säljares intressen på bästa sätt. Att alltid vara ärlig och inte undanhålla information.

Ansvaret för mäklarnas dåliga rykte hos allmänheten anser Thomas först och främst beror på mäklarna själva. Sedan har naturligtvis media haft en stor påverkan genom de saker man tagit upp, som rör mäklarens agerande.

Utbildningen på två år som finns idag är tillräcklig, anser Thomas, men att det naturligtvis är

positivt, att många högskolor nu breddar utbildningen till tre år. Detta innebär, att det öppnar upp möjligheter för andra karriärer än just fastighetsmäklaryrket.

5. Analys och slutsats

Idag är fastighetsmäklaryrket ett av de yrkena med minst förtroende bland allmänheten. Enligt vår kvantitativa undersökning beror detta på fyra olika faktorer; *lockpriser, budgivning, bristande opartiskhet* samt *höga löner*. Dessa faktorer tror vi beror på okunskap, media och enskilda fall, där fastighetsmäklaren inte agerat enligt god fastighetsmäklarsed. Många tror, att mäklaren agerar i eget intresse, lägger egna bud, tjänar mycket pengar för litet arbete, går ut med för låga priser (ej marknadsmässiga) för att trissa upp priset samt för att mäklaren inte tänker på kunden.

Av de som hade anlitat en fastighetsmäklare i undersökningen, var 50 % nöjda med sin mäklares insats och vissa av dessa blev mer positivt inställda efter att ha anlitat en mäklare.

För att få bukt med lockpriser har man träffat en gemensam branschöverenskommelse, att man skall ange jämförelsepriser i objektbeskrivningen. Anna-Lena Järvstrand på fastighetsmäklarnämnden menar, att man som mäklare lurar kunderna, om man går ut med för låga priser, och att man måste vara tydlig mot både säljare och köpare, eftersom det är mer än en part vid en bostadsaffär. Denna nya åtgärd mot lockpriser tror Anna-Lena kommer att kunna stärka förtroendet för fastighetsmäklare.

Som mäklare är det även viktigt att tänka på, att man bryter mot Fastighetsmäklarlagen och därmed även god fastighetsmäklarsed vid för låga utgångspriser. Även Titti Öhrn på Mäklarsamfundet tror, att den nya åtgärden mot lockpriser kan påverka förtroendet i en positiv riktning för fastighetsmäklare. Hon tror dock, att åtgärden måste göras på alla heta marknader och på en bred front för att det ska få effekt. Hon anser, att detta är branschens största utmaning och att man som ny mäklare måste ta ställning från början och inte använda sig av lockpriser. Titti Öhrn tar upp vikten av att fastighetsmäklare måste agera som experter och inte degradera, eftersom det är rollen som expert, som man kan ta betalt för.

De mäklare vi har intervjuat tror, att den nya åtgärden mot lockpriser kan vara ett steg i rätt riktning och att åtgärden kan medföra, att allmänheten känner sig mindre misstänksam och att mäklarna "spelar med öppna kort".

Vi delar fastighetsmäklarnas och organisationernas åsikter om den nya åtgärden mot lockpriser. Dessutom tror vi, att det är viktigt, att alla mäklare är pålästa och informerar, när

de är i kontakt med säljare och köpare. Vi tror dock, att det kan dröja ett tag, innan man kan se någon effekt av den nya åtgärden så att förtroendet för mäklare ökar. Att bygga upp ett gott förtroende, tar betydligt längre tid än det tar att rasera det. Detta innebär, att man får räkna med en stegvis förbättring på sikt. Varje steg mot ett ökat förtroende är ett viktigt steg i rätt riktning för mäklarkåren.

Idag har många bland allmänheten ett lågt förtroende för fastighetsmäklare, då de tror, att mäklaren använder sig av t.ex. falska budgivare eller lägger bud själv. Vi tror, att detta är en av de allvarligaste faktorerna, som måste åtgärdas, eftersom det handlar om privatpersoners ekonomi. För att allmänheten skall känna sig tryggare och få ett bättre förtroende, tror vi, att det är viktigt, att man som mäklare förklarar processen för de som deltar, samt för en dialog med de som lägger bud. När man som mäklare går igenom själva budgivningsprocessen med inblandade parter, tror vi dessutom, att det är av oerhörd vikt, att mäklaren är mycket noggrann. Det som för mäklaren själv kan kännas som rutin, är nog ofta inte lika solklart för säljare och köpare och speciellt inte för de som för första gången skall köpa eller sälja en bostad.

Titti Öhrn och vi tror, att fastighetsmäklarna måste bli tydligare och noggrannare i sitt arbete och i sin kommunikation med parterna. Om man blir slarvig och hemvan, får man lätt klagomål och med det kommer ett lågt förtroende.

Vi tycker att det är mycket bra, att den nya fastighetsmäklarlagen som träder i kraft 1/7-2011, poängterar mäklarens roll som opartisk mellanman och ökad transparens vid budgivning. Vi tror, att det viktigaste momentet är att vara tydlig mot budgivare/köparen och att agera korrekt. Om man har en transparens och kan visa köparen budhistoriken, bör förtroendet öka och mäklaren inte bli ifrågasatt som opartisk. Uppstår det några misstankar om falsk budgivning, kan alltid köparen undersöka detta vidare genom tillgången till budgivningslistorna.

Om alla mäklare följer lagen och Mäklarsamfundets minimiregler vid budgivning, tror vi, att misstänksamheten kommer att minska och förtroendet för mäklare i motsvarande mån öka. Titti Öhrn på Mäklarsamfundet tycker, att branschen redan har lyckats med budgivningsprocessen.

Många anser, att mäklaren agerar partiskt genom att uppfattas stå på en av parternas sida. Detta tror vi oftast kan bero på missnöje. Om man är missnöjd, är det nog lätt att skylla på en sådan faktor. För att undvika detta måste mäklarna se till att göra allting rätt från början och informera båda parterna under processens gång, om vad som skett och skall ske. Självklart kan det för köparen i en bostadsaffär kännas, att mäklaren står på säljarens sida, även om så inte är fallet. Detta beror på att det finns en enda punkt, där mäklaren inte behöver vara opartisk, och det är vad gäller priset. Både mäklaren och säljaren vill ju få ett så högt slutpris som möjligt, vilket förmodligen kan hos köparen medföra känslan av en viss partiskhet. Vi tror, att det även rörande detta är av oerhörd vikt för mäklaren att förklara just opartiskheten för både säljare och köpare, så att båda parter på så sätt vet, vad de kan förvänta sig.

För uppdragsgivare kan säkerligen arvodets storlek väcka känslan av att mäklare tjänar mycket pengar. Det man då inte tar med i beräkningen, är att företaget, där mäklaren arbetar, tar största delen av detta arvode. Därefter skall mäklarens utlägg för uppdraget dras av och slutligen även skatten. Nettot av det "höga arvodet", är således betydligt lägre.

Enligt Thomas på Fastighetsmäklarnämnden ligger en fastighetsmäklares genomsnittslön idag på cirka 300 000kr per år och inte på 50-60 000kr i månaden, d.v.s. 600 000-720 000kr per år, som den gjorde år 2007 enligt SVT. Genom journalen kommer uppdragsgivaren förhoppningsvis att inse, att det är mycket tid och arbete, som läggs ner för att få de pengarna. Fastighetsmäklare arbetar i snitt sex dagar i veckan samt sena kvällar.

För att undvika framtida frågetecken och spekulationer om mäklares arbete och arvode, tror vi, att det är bra att mäklare genom nya fastighetsmäklarlagen åläggs föra journal över sin arbetsprocess. Då får parterna se, vad och när mäklaren har gjort någonting. Förhoppningsvis kan det även medföra, att allmänheten ser, att fastighetsmäklare arbetar mycket och att fördomen om att de "tjänar mycket för lite jobb" försvinner.

För att allmänhetens syn på och förtroende för fastighetsmäklare och bransch skall öka, tror vi, att alla mäklare måste agera aktivt. Då fastighetsmäklare erbjuder en tjänst i en konkurrenskraftig bransch, är det viktigt, att man som mäklare utbildar parterna från början. Vid första mötet måste mäklaren lägga upp en plan för processen och informera parterna om varje steg. Om man gör detta tydligt och professionellt, tror vi, att man får nöjda kunder.

Genom att se till att man kan hålla sina löften, ge kunderna realistiska förväntningar och till och med överträffa dessa förväntningar, får man inte bara nöjda kunder, utan kunder som gärna berättar för vänner och bekanta om hur lyckad bostadsaffären blev och hur väl mäklaren agerat. Detta är den bästa reklam man som mäklare kan få och förmodligen även det bästa sättet för att öka förtroendet för mäklare. Vi är därför nästan säkra på, att fastighetsmäklaryrkets förtroende och rykte kommer att förbättras i framtiden, men självklart kommer det ta tid.

Det är även viktigt, att man som mäklare bemöter parterna och hjälper dem, om de har frågor, funderingar eller invändningar. Som mäklare möter man personer i alla deras skeden i livet och det är viktigt, att man bemöter dem på rätt sätt. Att alltid finnas tillgänglig för parterna, tror vi också är av stor vikt. Även om kontorstiden är slut, skall man kunna ta emot samtal och frågor via sin mobiltelefon. Det är att ge god service och tillgänglighet, vilket förhoppningsvis medför, att parterna känner sig nöjdare och tryggare med sin mäklare. Även om detta inte förbättrar förtroendet för mäklarkåren omedelbart, kommer det på sikt kunna stärkas genom nöjdare kunder och även här ” word of mouth”²⁸.

För att bli bättre på detta i framtiden, tror Titti Öhrn, att fastighetsmäklarutbildningen måste utvecklas. Den är bra som den är idag, men den måste utbilda de framtida mäklarna i mer sälj och hjälpa dem att se allt ur ett kundperspektiv. För att kunna bemöta kunderna och få dem nöjda, tror hon, att utbildningen måste innehålla beteendevetenskap. Om man bemöter kunder rätt, tror Titti Öhrn, att man får förtroende.

Malin Westermark, en av de fastighetsmäklare, som vi har intervjuat, anser även hon, att studenterna ska få lära sig mer om försäljningsprocessen och krishantering. Detta för att man som mäklare får träffa människor som befinner sig i olika livssituationer. Hon tror, att om man har bakgrundskunskap, kan man hantera människor/situationer bättre och på så sätt skapa ett större förtroende.

²⁸ Ed Keller and Brad Fay (2009) *The Role of Advertising in Word of Mouth*, Journal of Advertising Research, Vol. 49 Iss: 2, pp. 154-158

Ernest Dichter (1966) *How Word-of-Mouth Advertising Works*, Harvard Business Review, November-December, pp. 147-166

K. Michael Haywood (1989) *Managing word of mouth communications*, Journal of services marketing, Vol. 3 Iss: 2, pp. 55-67.

Vi och de mäklare samt de organisationer, som vi intervjuat, anser att det är varje enskild mäklares ansvar att hjälpa till att påverka allmänhetens förtroende för branschen. Om alla drar sitt strå till stacken, tror vi, att allmänhetens syn kommer att förändras. Alla enskilda mäklare måste ta sitt ansvar för att förtroendet för mäklarkåren som helhet skall kunna förbättras. Det kommer att ta tid, men om man inte ger upp, kommer branschen att lyckas. Allmänhetens förtroende är A och O inom denna.

Den nya fastighetsmäklarlagen, som träder i kraft den 1:a juli 2011, tror vi i framtiden kommer att påverka allmänhetens syn på fastighetsmäklare i en positiv riktning. Detta på grund av att man ökar transparensen vid budgivning, mäklarens arbetssätt och att man har givit mäklaren striktare regler, rörande t.ex. innehållet i objektsbeskrivningen och objekt, som mäklaren tidigare förmedlat.

Ett moment i den nya fastighetsmäklarlagen, som vi dock tror kan påverka mäklarkårens förtroende i negativ riktning, är tillåtandet av förmedling av tilläggstjänster. För mäklare är det självklart positivt att få möjlighet att förmedla tilläggstjänster och på så vis få en extra intäkt, men från förtroendesynpunkt tror vi detta kan innebära vissa problem. Detta kan komma att innebära, att mäklarens opartiskhet ifrågasätts mer än vad den gör i dagsläget. Det kan även innebära, att mäklaren ses mer som en säljare än som en opartisk mellanman och även att det påståendet, som vi tidigare diskuterat, att "mäklare tjänar mycket pengar för lite jobb", kan förstärkas ännu mer, genom att mäklaren blir mer och mer säljare och mindre och mindre förmedlare.

Förhoppningsvis kan allmänheten se det positiva med att mäklaren även förmedlar tilläggstjänster, nämligen att få ett "helhetspaket" och på så vis möjlighet att få hjälp med fler saker rörande bostadsbytet än enbart själva försäljningen/köpet. Vi tror därför, att det är viktigt, hur mäklaren förmedlar sina tilläggstjänster. Kunden skall känna, att den vinner på det hela och inte bara att mäklaren vill sälja.

Vi tror, att många av de faktorer, som idag påverkar mäklaryrkets rykte, inte ens kommer att existera i praktiken i framtiden. Däremot kommer det bli betydligt svårare att tvätta bort dessa åsikter från allmänheten. Förmodligen kan man dra en koppling mellan mäklarnas låga förtroende och hur det tidigare sett ut inom branschen. Förr behövdes ju varken utbildning eller registrering för att få kalla sig fastighetsmäklare. Inte heller kontrollerades mäklarnas

arbete, vilket sammanvägt givetvis medförde, att mäklarna kunde agera litet som de själva ansåg, utan konsekvenser. I nutid fungerar systemet på ett helt annat vis, men vi tror, att den gamla bilden av fastighetsmäklare fortfarande är den, som förstör ryktet mest för mäklarkåren. Att få titeln "fastighetsmäklare" till en skyddad titel, tror vi är mycket viktigt för att lyckas rentvå mäklaryrket helt och hållet. Till dess tror vi, att det är av stor vikt att våga prata om och bemöta kritiken mot fastighetsmäklare. Genom att branschorganisationerna och enskilda fastighetsmäklare försöker bemöta fördomar och kritik med information om, hur branschen faktiskt ser ut idag jämfört med förut, tror vi detta kan komma att ändra allmänhetens syn på ett positivt sätt. Det kommer säkerligen bli tydligare och tydligare, hur seriös branschen faktiskt är nuförtiden, jämfört med förut, i takt med generationsskiften inom denna. I framtiden kommer endast utbildade fastighetsmäklare vara verksamma och dessa är alla väl medvetna om de lagar och regler, som faktiskt gäller för fastighetsmäklare och därigenom också om vikten av att dessa följs för att undvika att förlora sin registrering, som tagit dem minst två år att få.

Något man även bör ta med i bedömningen av mäklaryrkets anseende, är vilka mäklare som faktiskt utmärker sig. Vi tror, att om i princip alla mäklare skulle agera helt korrekt och professionellt, räcker det med att några enstaka utmärker sig på ett negativt sätt för att sänka förtroendet för hela mäklarkåren. I media är det mestadels de, som utmärker sig negativt, som man tar upp till debatt och som därigenom kommer till allmänhetens kännedom. När man läser olika artiklar och ser diverse tv-program om mäklare, som utmärkt sig, är det nästan uteslutande de, som utmärkt sig negativt som man uppmärksammar. De som utmärker sig positivt, är förmodligen inte av samma intresse att belysa. Man kan se, hur denna uppmålade "oseriösa stereotypbild" av mäklare förstärks av reklammedier. Denna negativa uppmärksamhet i diverse olika medier har troligtvis haft en stor inverkan på att stärka den negativa stereotypbilden av fastighetsmäklare, även om den i praktiken kan vara felaktig. Det gäller därför för fastighetsmäklare att arbeta emot denna oseriösa stereotypbild och försöka motbevisa denna genom att alltid agera med fullständig ärlighet, uppriktighet, seriositet och kundfokus.

Varje enskild mäklare bär ansvaret för sitt eget agerande och alla måste tillsammans hjälpas åt att öka förtroendet för mäklarkåren. En person kan inte ensam ändra hela allmänhetens syn, men tillsammans tror vi, att det går att genomföra. Branschorganisationerna och

kontorscheferna har ett stort nyckelansvar för att upplysa om och vidareutbilda fastighetsmäklare i god fastighetsmäklarsed.

Som kontorschef bör man vara mycket mån om, att byråns alla mäklare agerar professionellt och efter god fastighetsmäklarsed. En ickeprofessionell mäklare kan förstöra hela byråns rykte. Därför tycker vi, att kontorscheferna med fördel borde ha regelbundna kontroller av sina fastighetsmäklare. Genom att använda sig av "låtsassäljare" och "låtsasspekulanter", som ställer mäklaren inför olika svåra scenarion och etiska problem, utan att mäklaren själv vet att just dessa är "påhittade". Genom detta kan kontorscheferna få bukt med oseriösa mäklare inom företaget och de enskilda mäklarna skulle bli mer försiktiga med hur de agerar, då de inte kan veta, när det rör sig om ett verkligt scenario eller en kontroll. Detta skulle på sikt kunna leda till, att mäklarkåren som helhet blir mer mån om att alltid agera professionellt och på så vis kan även förtroendet för kåren komma att förbättras på lång sikt.

Vi tror, att fastighetsmäklarna måste kämpa för livslånga relationer med sina kunder och överträffa deras förväntningar. Om man gör det, blir man experten och parterna kommer att bli mäklarens bästa ambassadörer. Med det menar vi de kunder, som återkommer och som kommer att ge mäklaren rekommendationer och kalla honom/henne för "min mäklare".

5.1 Svar på problemformuleringen

1. Vilka faktorer påverkar främst fastighetsmäklarens anseende negativt?

- Lockpriser
- Budgivning
- Bristande opartiskhet
- Höga löner

2. Varför påverkar dessa faktorer mest?

- **Lockpriser:** Spekulanterna känner sig lurade av mäklaren, när slutpriset vida överstiger utgångspriset, som då är ett s.k. "lockpris". Mäklaren bryter därigenom mot "god fastighetsmäklarsed" i FML.
- **Budgivning:** Spekulanterna tror, att mäklaren lägger egna bud, eller att det finns falska budgivare involverade.

- **Bristande opartiskhet:** Om någon av parterna känner sig missnöjd, är det lätt att klaga på att mäklaren inte agerat opartiskt. Det kan dessutom upplevas av köparen, att mäklaren står på säljarens sida, eftersom det finns en punkt där mäklaren inte behöver vara opartisk, nämligen vad gäller priset. Ibland är inte mäklaren tydlig med att förklara sin opartiska ställning.
- **Höga löner:** Det arvode mäklaren får är inte detsamma som den slutgiltiga lönen. Företaget tar en stor del, därefter dras mäklarens utlägg av och slutligen skatten. Många kan nog uppleva att själva arvodet är mäklarens lön. Media har hjälpt till att förstärka denna missvisande bild hos allmänheten.

3. Vad kan inom fastighetsmäklarbranschen göras för att förbättra förtroendet bland allmänheten?

- Överenskommelsen mot lockpriser, som innebär att ett jämförelsepris måste anges.
- Den nya mäklarlagen där åtgärder som ökad transparens vid budgivning och tvång att föra journal över sitt arbete kommer att gälla.
- Förklara sin roll och opartiskheten så att alla parter vet vad de kan förvänta sig.
- Alltid vara tydlig och upplysa noggrant om varje steg, redan från början, och på så vis utbilda parterna.
- Hålla hög kvalitet på sin tjänst.
- Ge kunden realistiska förväntningar och att försöka överträffa dessa.
- Tillhandahålla god service och tillgänglighet, även efter kontorstid, så att kunden alltid är i fokus.
- Utbilda mäklare i krishantering, så att man är bättre förberedd, när olika situationer uppstår.
- Försöka tvätta bort den gamla bilden av fastighetsmäklare genom att våga bemöta den kritik, som riktas mot fastighetsmäklare, informera om hur branschen ser ut idag jämfört med tidigare samt att försöka få titeln "fastighetsmäklare" till en i lag skyddad i titel.
- Kontorscheferna bör ständigt vidareutbilda sina mäklare och även utföra vissa kontroller av dem och dessa bör ske utan att mäklaren har vetskap om när dessa sker.

- Alla enskilda mäklare bär ett ansvar och alla inom branschen måste hjälpas åt för att förbättra kårens anseende.

6. Källförteckning

6.1 Litteratur

Alan Wilson et al. (2008) *Services Marketing – integrating customer focus across the firm*. Berkshire, UK. McGraw-Hill. First European edition

Bengt Starrin och Per-Gunnar Svensson (1994) *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund. Studentlitteratur.

Maria Björklund och Ulf Paulsson (2003) *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera*. Lund. Studentlitteratur.

Pernilla Hultén et al. (2007) *Kritiskt tänkande*. Malmö. Liber.

6.2 Vetenskapliga artiklar

Angela Rushton and David J. Carson (1989) *Services – Marketing with a Difference?*, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 7 Iss: 5/6, pp. 12-17

Carolyn R. Fryar, (1991) *What's Different About Services Marketing?*, *Journal of Services Marketing*, Vol. 5 Iss: 4, pp. 53-58.

Donald W. Cowell (1980) *The Marketing of Services*, *Managerial Finance*, Vol. 5 Iss: 3, pp. 223-231

Ed Keller and Brad Fay (2009) *The Role of Advertising in Word of Mouth*, *Journal of Advertising Research*, Vol. 49 Iss: 2, pp. 154-158

Ernest Dichter (1966) *How Word-of-Mouth Advertising Works*, *Harvard Business Review*, November-December, pp. 147-166

K. Michael Haywood (1989) *Managing word of mouth communications*, *Journal of services marketing*, Vol. 3 Iss: 2, pp. 55-67.

6.3 Internet

Dagens industri

<http://di.se/Artiklar/2010/12/14/222562/Fa-litar-pa-maklare-och-bilhandlare/>

http://di.se/Default.aspx?pid=222562_ArticlePageProvider&epslanguage=sv

Facebook

<http://www.facebook.com>

Fokus

<http://www.fokus.se/2010/11/kriget-mot-maklarna/>

Fastighetsmäklarnämnden

<http://www.fastighetsmaklarnamnden.se>

<http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=1895>

<http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=6321>

<http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=1906>

http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_pressmeddelande_lockpriser_1102_14.pdf

http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_pressmeddelande_statistik_m.m_1_00825.pdf

Köpa hus

<http://www.kopahus.se/2011/02/lagt-fortroende-for-fastighetsmaklare/>

Mäklarsamfundet

<http://www.maklarsamfundet.se>

<http://www.maklarsamfundet.se/maklartemplates/Page.aspx?id=1155>

Riksdagen

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1995:400>

<http://www.riksdagen.se/Webbnav/index.aspx?nid=37&rm=2010/11&bet=15&typ=prop>

SVT

http://svt.se/svt/jsp/Crosslink.jsp?d=22620&a=806520&lid=is_search527895&lpos=29&queryArt527895=M%E4klarna+&doneSearch=true&sd=47244&from=siteSearch&pageArt527895=2

6.4 Övriga källor

Fastighetsmäklare

Malin Westermarck, reg. fastighetsmäklare, Svenska Mäklarhuset

”X”, reg. fastighetsmäklare, Stockholms innerstad

Organisationer

Thomas Carter, Informatör, Fastighetsmäklarnämnden

Titti Öhrn, Kundombudsman, Mäklarsamfundet

7. Bilagor

7.1 Enkätundersökning

<http://www.easysurvey.se/surveys/dpnry/>

Ditt förtroende för fastighetsmäklare

Hej! Vi är två tjejer som pluggar på Högskolan i Gävle. Vi skriver nu vår c-uppsats och ska undersöka hur allmänhetens förtroende för fastighetsmäklare är. Fastighetsmäklare har nyligen blivit listade som ett av de yrkena med lägst förtroende bland allmänheten. Då vi själva arbetar som/ska börja arbeta som fastighetsmäklare vill vi undersöka vad detta låga förtroende beror på och hur vi i kan komma med lösningar på problemet. Om Du vill ta del av resultatet kan du, nedan ange din e-postadress.

1. Ålder?

2. Kön

3. Har du varit i kontakt med fastighetsmäklare?

- Ja
 Nej

4. Har du förtroende för fastighetsmäklare?

- Ja
 Nej

5. Om nej, varför?

6. Hur stort är ditt förtroende för fastighetsmäklare på en skala 1-10? där 1 är inget förtroende och 10 är mycket gott förtroende.

7. Har du köpt eller sålt din bostad genom en fastighetsmäklare?

Ja

Nej

8. Var du nöjd med din fastighetsmäklares insats?

Ja

Nej

9. Förändrades ditt förtroende/din bild av fastighetsmäklare efter din försäljning?

Ja

Nej

10. Varför?

7.2 Intervjufrågor till fastighetsmäklare

Följande frågor ställde vi till de två fastighetsmäklare vi har intervjuat.

- Upplever du att allmänheten har fördomar mot dig som fastighetsmäklare?
 - Har du blivit ifrågasatt av ditt yrkesval som mäklare?
 - Om ja, på vilket sätt visar sig dessa?
 - Tror du att den nya FML kan påverka allmänhetens syn på fastighetsmäklare?
 - Om ja, hur?
 - Om nej, varför?
 - Tror du att den nya åtgärden mot lockpriser kan påverka allmänhetens syn på fastighetsmäklare?
 - Om ja, hur?
 - Om nej, varför?
 - Hur kan du som fastighetsmäklare själv påverka allmänhetens syn?
 - Vems ansvar är det att påverka allmänhetens syn i en positiv riktning?
 - Vad tycker du om den fastighetsmäklarutbildning som finns idag? Anser du att den är tillräcklig?
-

7.3 Intervjufrågor till organisationer

Här är bakgrunds information om undersökningen och de frågor som vi ställde till branschorganisationerna. De fick denna information och frågor innan intervjun.

Bakgrund: Vi har gjort en enkätundersökning bland allmänheten, där vi undersökt deras förtroende för fastighetsmäklare.

Ca 30 % av de som deltog i vår undersökning hade litet eller inget förtroende för fastighetsmäklare. Faktorerna till detta berodde främst på:

- Lockpriser
- Höga arvoden/provisionsbaserad lön
- Budgivningar
- Agerar inte opartiskt

Nu när vi fått fram mätbara faktorer, ska vi försöka komma på lösningar på problemet. Här är de frågor vi kommer att ställa:

1. Tror du/ni att den nya fastighetsmäklarlagen kan förändra allmänhetens syn på fastighetsmäklare och de faktorer vi räknat upp?
 - Om Ja, hur? Om nej, varför?
2. Får du ofta samtal där kunder uttrycker fördomar och dåligt förtroende mot fastighetsmäklare?
 - Om ja, kan du ge exempel på detta?
3. Tror du att den nya åtgärden mot lockpriser kan påverka förtroendet för mäklare?
4. Tror du att man på annat sätt kan motverka allmänhetens förtroende?
 - Om ja, hur? Om nej, varför?
5. Vems ansvar är det att påverka allmänhetens syn på fastighetsmäklarbranschen?
6. Anser du att utbildningen för fastighetsmäklare är tillräcklig?