



Karlstad Business School
Handelshögskolan vid Karlstads universitet

Hillevi Abrahamsson och Maria Schwerin

Legalisering av sidotjänster

- En studie av den nya
Fastighetsmäklarlagen

Legalization of support services

- A study of the new Swedish real estate law

Fastighetsekonomi
C-uppsats

Termin: VT 2010
Handledare: Karin Brunsson

Sammanfattning

Den nuvarande Fastighetsmäklarlagen trädde i kraft redan år 1995, och har därför ansetts vara i behov av en förändring. Det finns många delar av Fastighetsmäklarlagen som nu ska förändras, men en av de mest betydelsefulla förändringarna handlar om förmedling av sidotjänster mot betalning. Sidotjänster är tjänster som kan behövas i samband med en fastighetsöverlåtelse, så som exempelvis flyttstädningstjänster eller bankkontakter. Det har tidigare inte varit tillåtet att fastighetsmäklare förmedlar sådana tjänster, eftersom det betraktats som förtroenderubbande verksamhet som förhindrar fastighetsmäklare från att vara opartiska. För att arbeta fram den nya Fastighetsmäklarlagen så har en grupp personer haft i uppdrag utföra en utredning, som fått benämningen ”Fastighetsmäklaren och konsumenten”.

Syftet med denna uppsats är att undersöka vilka argument som finns för att sidotjänster ska tillåtas och även klargöra de orsaker som kan tänkas finnas till förslaget om en lagändring angående detta. Uppsatsen ska även kunna ge klarhet i om det funnits några problem med den nuvarande lagen, samt vilka förbättringar eller försämringar som svenska fastighetsmäklare och remissinstanserna tror att denna lagändring kommer att innebära.

För att utföra vår undersökning har vi använt oss av intervjuer av tre svenska fastighetsmäklare och en amerikansk fastighetsmäklare. Vi har även studerat Fastighetsmäklarutredningen och tillhörande remissvar som utfärdats av Fastighetsmäklarnämnden, Mäklarsamfundet, Konsumentverket och Villaägarnas riksförbund. Med hjälp av dessa remissvar, intervjuer och övriga relevanta teorier inom undersökningsområdet har våra frågeställningar sedan kunnat analyseras. Det finns ett flertal teorier som kan förklara viljan att skapa en ny lag, och då förmedling av sidotjänster är tillåtet på många andra platser i världen, kan detta tillsammans med EU-regler och organisationsteori vara en möjlig orsak till att fastighetsmäklarbranschen i Sverige förändras. Det finns även ett flertal teorier inom tjänsteutveckling, som innebär att kunders upplevelse av en tjänst, samt deras efterfrågan har stor betydelse för hur väl ett företag lyckas på marknaden och hur de bör utforma sitt tjänsteutbud.

Efter denna uppsats slutförande har ett antal slutsatser kunnat dras. Både remissinstanserna och de personer som intervjuats menade att ett problem med den nuvarande lagen är att de inte kan erbjuda sina kunder allt som de efterfrågar. Detta är också ett starkt argument för att införa sidotjänster, framför allt då registrerings- och upplysningsskyldigheten medfört att förmedling av sidotjänster inte längre likställs med förtroenderubbande verksamhet. Svenska fastighetsmäklare kommer också att kunna arbeta på ett sätt som är vanligt i andra länder, vilket är ytterligare en förbättring enligt denna undersökning.

Abstract

The current Swedish Real Estate Law came into force in 1995. At present it is generally considered that this law needs to be updated, and several parts is about to be modified. One of the most important changes has to do with mediating of secondary services regarding payment. Secondary services are optional services in connection with ownership transfer, for instance with cleaning firms or banking contacts. Due to existing restrictions real estate agents are not permitted to charge their clients for furnishing these services due to the fact that it could create a state of betraying the client's confidence as well as preventing the agent from acting in an impartial manner. A committee has been assigned the task to create a report, "Fastighetsmäklaren och konsumenten".

The purpose with our report is to examine arguments in favor of secondary services and an attempt to focus upon possible reasons for alterations or amendments of the Swedish real estate law. Our ambition is to throw light on potential problems with the existing law and indicate possible improvements and impairments Swedish real estate agents and the consideration authorities anticipate that the changes of the law will lead to.

In order to be able to perform our report we have interviewed three Swedish real estate agents and one American real estate agent. We have studied Fastighetsmäklarutredningen and the consideration responses issued by the Fastighetsmäklarnämnden, Mäklarsamfundet, Konsumentverket and Villaägarnas riksförbund. Using these responses, interviews and other relevant theories in the division our issues have since been analyzed. There are several theories that could explain the desire to create a new law, and since secondary services is allowed in many other places in the world, this together with the EU rules and organization theory as a possible cause of the real estate the real estate in Sweden is changing. There are several theories in the development of services, which means that customers experience a service, and their demand is crucial to how well a company succeeds in the market and how they should design their service offerings.

After completion of this report, a number of conclusions could be drawn. The respondents and the persons interviewed have argued that some problems with the current law are that they have not been able to offer the customers what they demand. This is also a strong argument for the introduction of ancillary services, especially when the registration and disclosure requirements meant that it no longer equated with confidence-affecting activity. Swedish real estate agents will also be able to work in a way that is common in other countries, which leads to further improvements according to our study.

Begreppsdefinitioner och förtydliganden

För att underlätta förståelsen av denna uppsats kommer några grundläggande begrepp att förklaras kortfattat och förtydligas. Dessa kommer i viss utsträckning presenteras mer noggrant längre fram i uppsatsen.

Fastighetsmäklare: ”En fysisk person som yrkesmässigt förmedlar fastigheter eller delar av fastigheter” (FML 1 §). Fastighetsmäklaren är en mellanman som ska vara opartisk. (SFS 1995:400).

Uppdrag: Ett uppdrag inleds då en fastighetsmäklare och någon som vill sälja en fastighet ingår avtal om att fastighetsmäklaren ska sälja denne persons fastighet (Lundström, 2005).

Fastighetsförmedling: Överlåtelse av en fastighet mellan en köpare och en säljare (Lundström, 2005).

Mäklarsamfundet: En branschorganisation för svenska fastighetsmäklare (Mäklarsamfundet, 2006).

Fastighetsmäklarnämnden: Agerar som ett kontrollorgan på fastighetsmarknaden (Mäklarsamfundet, 2006).

Sidotjänster: ”Med sidotjänster åsyftas tjänster som efterfrågas av en köpare eller en säljare i samband med en fastighetsaffär.” Detta kan exempelvis vara flyttstädning, banklån eller homestyling (Mäklarsamfundet, 2009).

Förtroenderubbande verksamhet: Verksamhet som kan anses försvaga fastighetsmäklarens opartiskhet och har tidigare ansetts förekomma i situationer där fastighetsmäklare även ska tillgodose andra parter intressen, utöver sin uppdragsgivare samt dennes motpart (Mäklarsamfundet, 2009).

Kund: I denna uppsats avses kunden vara köpare eller säljare av en fastighet.

Innehållsförteckning

1.	Inledning	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Problemdiskussion.....	2
1.3	Problemformulering.....	3
1.4	Syfte	3
1.5	Avgränsningar	3
2.	Metod	4
2.1	Vårt metodval.....	4
2.2	Insamling av kvalitativa data	5
2.3	Vårt urval	5
2.4	Tillvägagångssätt	6
2.5	Slutsatsernas relevans	7
3.	Teori.....	9
3.1	Svensk fastighetsmäklarlagstiftning.....	9
3.2	Fastighetsmäklarnämnden och Mäklarsamfundet	10
3.3	Tjänsteföretag och kunder.....	11
3.3.1	Allmänt om tjänster.....	11
3.3.2	Tjänstekvalitet	12
3.3.3	Tjänsteutveckling	13
3.4	Fastighetsmäklartjänsten i Sverige	14
3.4.1	God fastighetsmäklarsed	15
3.4.2	Förtroenderubbande verksamhet.....	15
3.4.3	Fastighetsmäklarbranschens utveckling.....	15
3.5	Fastighetsmäklartjänsten i andra länder	16
3.5.1	Europa	16
3.6	Proposition 1994/1995:14.....	18
3.6.1	Utvärdering av 1995 års Fastighetsmäklarlag.....	20
3.7	Utredningen (SOU 2008:6).....	21
3.8	Organisationsteori.....	22
3.8.1	Grundläggande organisationsteori	23
4.	Empiri.....	25
4.1	Remissvar	25
4.1.1	Remissvar från Fastighetsmäklarnämnden	25
4.1.2	Remissvar från Mäklarsamfundet	26

4.1.3	Remissvar från Konsumentverket	28
4.1.4	Pressmeddelande från Villaägarnas riksförbund	29
4.1.5	Sammanfattning av remissvar	30
4.2	Intervjuer	30
4.2.1	Intervju med Annika Nystedt och Johanna Falk Wassberg, Svensk Fastighetsförmedling, Karlstad.....	31
4.2.2	Intervju med Anna-Karin Hellerström, Mäklarhuset, Karlstad.....	32
4.2.3	Intervju med Malin Rohlén, HusmanHagberg, Karlstad.....	33
4.2.4	Intervju med Pat Cramer, Cramer properties, USA.....	35
5.	Analys.....	37
6.	Slutsats.....	43
6.4	Avslutande ord.....	45
6.5	Uppsatsens validitet och reliabilitet	45
6.6	Förslag till vidare forskning	45
7.	Litteraturförteckning.....	46

1. Inledning

Detta kapitel kommer att presentera det problem som ska undersökas i uppsatsen, bakgrunden till problemet samt de frågeställningar som uppsatsen ska besvara. Även problemdiskussion, syfte och avgränsningar behandlas här.

1.1 Bakgrund

En ny Fastighetsmäklarlag har beräknats träda i kraft under år 2010, något som kommer att medföra ett flertal förändringar för aktiva fastighetsmäklare i Sverige. Fastighetsmäklarutredningen har överlämnat ett betänkande till justitieministern, vars innehåll syftar till att ge förslag till tänkbara förändringar av den existerande Fastighetsmäklarlagen. Arbetsgruppen som haft i uppdrag att utföra utredningen består av en utsedd ordförande samt ett antal experter i fastighetsbranschen. Förslaget som Fastighetsmäklarutredningen har arbetat fram har dock blivit mycket omdiskuterat, och ett flertal synpunkter på förändringar har försenat lagens ikraftträdande väsentligt (SOU 2008:6).

Den existerande lagstiftningen lägger stor vikt vid att fastighetsmäklare inte får bedriva så kallad förtroenderubbande verksamhet, och förmedling av sidotjänster har uppfattats som sådan verksamhet. I de flesta fall innebär användandet av sidotjänster att fastighetsmäklaren fungerar som en länk mellan kunden och ett utomstående tjänsteföretag, som utför de tjänster som kunden efterfrågar i samband med en fastighetsöverlåtelse. Sådana tjänster är exempelvis att fastighetsmäklaren förmedlar en kontakt med en bank, ett försäkringsbolag, en flyttstädning-firma eller ett homestyling-företag. Sidotjänster skulle även kunna utföras av fastighetsmäklaren själv, vilket snarare skulle innebära att fastighetsmäklaren genom sin kunskap i ämnet bistår kunden med att hitta lämpliga alternativ till de behov denne har. Detta skulle förslagsvis kunna innebära att fastighetsmäklaren tar fram offerter angående lånevillkor, som kunden sedan kan ta del av. Begreppet sidotjänster innebär således att fastighetsmäklaren kan tillhandahålla tjänster som har samband med fastighetsöverlåtelser (Mäklarsamfundet, 2009).

En viktig anledning till att sidotjänster har uppfattats som förtroenderubbande verksamhet är framförallt att om fastighetsmäklaren erhåller någon slags ersättning för de tjänster som förmedlas, kan denne på så vis vinna ekonomiska fördelar av att förmedla vissa kontakter. Fastighetsmäklaren kan då kritiseras för att inte bara tillvarata köpare och säljares intressen, utan även de intressen hos de företag som han förmedlar kontakter till. Detta skulle

kunna medföra att parternas förtroende för fastighetsmäklaren rubbas, vilket kan leda till att yrkesrollen kan ifrågasättas. Det har därför funnits strikta regler om detta och sådan sidoverksamhet alltid har ansetts strida mot god mäklarsed (Mäklarsamfundet, 2009).

Fastighetsmäklarutredningen har dock visat att inte ens den existerande lagstiftningen innebär något hinder mot att enskilda fastighetsmäklare förmedlar sidotjänster, som syftar till att erbjuda kunderna så god service som möjligt samt att förmedlingen kan fungera som ett konkurrensmedel. Ytterligare en trolig anledning till att sidotjänster kommer att legaliseras är att det nuvarande förbudet anses strida mot EG-rättens fria rörlighet av tjänster (Mäklarsamfundet, 2009).

Enligt Mäklarsamfundet skickas den nya Fastighetsmäklarlagen till Lagrådet på lagrådsremiss den 10 juni år 2010, vilket innebär att ett utkast till lagtexten granskas (Mäklarsamfundet 2010 a). Syftet med detta är att kontrollera att lagförslaget inte strider mot grundlag eller annan lagstiftning. Lagrådet lämnar sedan sina synpunkter på lagrådsremissen innan justitiedepartementet tar fram en slutlig version av propositionstexten. Regeringen överlämnar propositionen till riksdagen som fattar beslut om dess innehåll (Regeringen, 2006).

1.2 Problemdiskussion

Fastighetsmäklaren som en opartisk förmedlare mellan köpare och säljare har i alla tider diskuterats och ifrågasatts. Den nya Fastighetsmäklarlagen förväntas dock eliminera några av de förbud som tidigare funnits angående fastighetsmäklares verksamhet. När den nya Fastighetsmäklarlagen börjar gälla kommer det med största sannolikhet att bli tillåtet för fastighetsmäklare att tillhandahålla sidotjänster, något som tidigare ansetts vara förtroenderubbande verksamhet enligt 14 § 2 st. FML. Både när den existerande och den nya Fastighetsmäklarlagen arbetats fram gjordes noggranna utredningar på begäran av regeringen. Med hjälp av olika teorier samt undersökningar av de diskussioner som förts angående den nya regeln om sidotjänster, ska det huvudsakliga syftet bakom förslaget till lagförslaget kunna utredas. Detta är intressant då sidotjänster tidigare räknats som förtroenderubbande verksamhet, vilket enligt oss tyder på att något förändrats inom fastighetsmäklarbranschen.

1.3 Problemformulering

- Vad har förbudet mot sidotjänster inneburit för problem som den nya Fastighetsmäklarlagen ska lösa?
- Vad finns det för argument för att sidotjänster bör tillåtas?
- På vilka sätt kan det tänkas att införandet av sidotjänster kommer att förbättra eller försämra för de inblandade parterna i en fastighetsöverlåtelse?

1.4 Syfte

Uppsatsens syfte är att klargöra vilka problem som förbudet mot fastighetsmäklares möjlighet att förmedla sidotjänster har inneburit, och på vilka sätt som lagändringen kommer att lösa dessa problem. Vi vill undersöka på vilka sätt införandet av sidotjänster kan tänkas innebära förbättringar eller försämringar för de inblandade parterna i en fastighetsöverlåtelse. Vi vill även undersöka vilka argument som finns till att sidotjänster inom fastighetsmäklaryrket bör tillåtas.

1.5 Avgränsningar

Hela den existerande Fastighetsmäklarlagen kommer med största sannolikhet att ändras inom en snar framtid, och för att öka förståelsen kommer de centrala delarna av lagen att behandlas grundläggande. Avgränsningar kommer sedan göras genom att fokus läggs på reglerna om sidotjänsternas förändring. Regeringen har ännu inte lämnat någon proposition angående den nya lagen, så därför har utredningen behandlats. Eftersom den nya Fastighetsmäklarlagen omfattar yrkesmässig förmedling av privatbostäder kommer inte heller kommersiella fastigheter att behandlas i denna uppsats.

2. Metod

Metodavsnittet kommer att inledas med en beskrivning av det metodval som använts i denna uppsats, med återkoppling till teori inom metodvetenskap.

2.1 Vårt metodval

Med anledning av uppsatsämnets karaktär kommer uppsatsens huvudsakliga grund utgöras av olika teorier inom företagsekonomi och fastighetsekonomi. Som ett komplement till detta har tre intervjuer med svenska fastighetsmäklare samt en intervju med en amerikansk fastighetsmäklare utförts. Anledningen till att vi valt att intervjua svenska fastighetsmäklare är för att få en bild av vad de anser om den existerande Fastighetsmäklarlagen. Eftersom det är tillåtet att ta betalt för förmedling av sidotjänster i USA är det även intressant att intervjua en amerikansk fastighetsmäklare. För att besvara frågeställningarna angående anledningen till lagens omarbetning, har utredningen granskats varefter ett flertal relevanta remissvar har studerats.

Vi har använt oss av en kvalitativ metod då vi utförde vår undersökning. Enligt Jacobsen (2002) är den kvalitativa ansatsen lämplig då syftet är att undersöka hur människor tolkar eller upplever en viss situation. Eftersom vår uppsats handlar om hur fastighetsmäklare tror att det kommer bli när den nya lagen träder i kraft, ansåg vi att detta var det bästa sättet att utföra undersökningen på. Ytterligare en anledning till att vi valde en kvalitativ undersökningsmetod är svaren på det sättet kan bli uttömmande och att det inte finns några större begränsningar angående de svar som kan erhållas vid intervjun (Jacobsen, 2002). En kvalitativ ansats innebär också att vi kunde skapa en personlig relation till den vi intervjuade, vilket också är positivt för att undersökningen ska ge så uttömmande svar som möjligt. Det finns också möjlighet för de som intervjuas att berätta mer självständigt, och att de kan tänkas utveckla svaren så att vi som intervjuar får veta mer än bara svaren på de frågor vi ställde. (Jacobsen, 2002)

Enligt Denscombe (2000) är en fördel med personliga intervjuer att de är relativt lätta att anordna, eftersom endast intervjuaren och intervjupersonen behöver delta. Ytterligare fördelar med personliga intervjuer är att intervjuaren kan fokusera på intervjupersonens synpunkter, vilket medför att relationen mellan intervjuaren och intervjupersonen blir mer personlig. Detta kan också

medföra att den som utför undersökningen inte behöver följa ett frågeformulär strikt, och på så vis ges möjlighet att anpassa intervjufrågorna efter den givna situationen och intervjupersonen. Av denna anledning kan kvaliteten på intervjufrågornas svar tänkas bli hög. Detta var den främsta anledningen till att vi valde att använda oss av kvalitativ ansats i vår uppsats. Vi ville helt enkelt få så ärliga, personliga och uttömmande svar som möjligt.

Förutom kvalitativ undersökningsmetod finns även kvantitativ metod. Detta innebär en mer standardiserad metod, som exempelvis kan utgöras av enkätundersökningar (Jacobsen, 2002). Anledningen till att vi valde bort kvantitativ analys var framför allt att det hade varit svårt att intervjua så många personer som hade krävts för en kvantitativ undersökningsmetod. Kvantitativ analys är enligt Jacobsen (2002) mest lämplig att använda, då den frågeställning som ska undersökas är relativt klar. I vårt fall hade vi inte så mycket förhandskunskap om vad svaren på frågeställningarna var och ville därför låta några som var mer insatta i ämnet tala fritt och ge oss mer kunskap inom ämnet. Enligt Denscombe (2000) ger en kvantitativ analys oftast inte särskilt djupgående svar, varför vi istället valde en kvalitativ undersökningsmetod.

2.2 Insamling av kvalitativa data

De kvalitativa data som vi använde oss av utgjordes av öppna individuella intervjuer, som utfördes ansikte mot ansikte. Detta sätt att samla in kvalitativa data är enligt Jacobsen (2002) en bra metod vid undersökning av ett fåtal enheter, vilket var fallet vid genomförandet av denna undersökning. Vi utförde fyra intervjuer och lade ner mycket energi på att dessa skulle utföras med hög kvalitet. Vi valde också att utföra öppna intervjuer, eftersom vi ansåg att vi på detta sätt skulle få höra fastighetsmäklarnas individuella åsikter och att de skulle ge oss så ärliga svar de kunde.

2.3 Vårt urval

När vi gjorde vårt urval av personer att intervjua valde vi några av de större fastighetsmäklarfirmorna i Karlstad, eftersom vi ansåg att Karlstad är en medelstor stad och att det var den mest lämpliga staden för oss att utföra undersökningen i. För att komplettera vår undersökning, intervjuade vi även en amerikansk fastighetsmäklare i Santa Monica i USA som förmedlar sidotjänster. Fastighetsmäklarutredningen samt remissvar från Mäklarsamfundet, Fastighetsmäklarnämnden, Villaägarnas riksförbund och Konsumentverket har studerats. Detta ansågs vara väsentligt, då dessa

remissvar mycket utförligt beskriver konsekvenserna av lagförändringen och även nämner argument för lagändringen.

Det optimala hade troligtvis varit att utföra många intervjuer, men eftersom detta inte skulle vara möjligt på grund av tidsbrist så valde vi fyra svenska fastighetsmäklare och en amerikansk. Vi använde oss av ett icke-sannolikhetsurval eftersom vi tyckte att det var mest intressant att intervjua representanter från några av de största fastighetsmäklarfirmorna. En anledning till detta resonemang var främst att vi ansåg att stora fastighetsmäklarfirmor är de företag som är mest populära, vilket borde medföra att efterfrågan på sidotjänster kommer påverka dem mer än ett litet företag som inte har lika många kunder.

De personer vi valde att intervjua var:

Annika Nystedt & Johanna Falk Wassberg, Svensk Fastighetsförmedling.

Anna-Karin Hellerström, Mäklarhuset.

Malin Rohlén, HusmanHagberg.

Pat Cramer, Cramer properites.

2.4 Tillvägagångssätt

Den information som samlas in för första gången kallas primärdata och tillhandahålls genom att den som utför undersökningen vänder sig till den primära informationskällan. Normalt sker denna datainsamling genom intervju, observation eller frågeformulär (Jacobsen, 2002). De primärdata som används i denna undersökning består av en intervju med en amerikansk fastighetsmäklare, samt tre intervjuer med svenska fastighetsmäklare och återfinns i uppsatsens empiridel. Syftet med att intervjua den amerikanska fastighetsmäklaren var att få ökad klarhet i hur sidotjänster används i praktiken. Intervjuerna med de svenska fastighetsmäklarna hade främst som syfte att undersöka om de som intervjuades hade upplevt några problem med den gamla lagen och hur de ställer sig till införandet av sidotjänster.

Enligt Jacobsen (2002) innebär sekundärdata att forskaren baserar sina fakta på information som samlats in av andra än forskaren själv. Jacobsen anser även att sekundärdata kan vara både kvalitativ och kvantitativ. De

sekundärdata som samlats in som underlag för denna uppsats utgörs av existerande kvalitativ forskning i form av de utredningar och remissvar som lämnats angående Fastighetsmäklarlagens omarbeting. Denscombe (2000) framhåller att det är mycket viktigt att omsorgsfullt bedöma källornas trovärdighet och kvalitet innan de används som forskningsmaterial. I detta fall anser vi att remissvaren är trovärdiga eftersom de syftar till att presentera åsikter och funderingar angående den utredning som gjorts inför den nya Fastighetsmäklarlagen.

Fastighetsmäklarutredningen utgör en central roll för denna uppsats och har studerats för att undersöka vilka bakomliggande faktorer som kan tänkas finnas till omarbetningen av den gällande fastighetsmäklarlagstiftningen. Beroende på vilka de olika organisationerna representerar har de olika synpunkter på hur svenska fastighetsmäklare och kunder kommer att påverkas av förslaget, och av den anledningen är det intressant att studera de olika remissvaren.

Jacobsen (2002) menar att det är mycket fördelaktigt att forskaren använder såväl primär- som sekundärdata i sin undersökning. Den främsta anledningen till detta kan anses vara att de kontrollerar varandra, samtidigt som de gemensamt kan styrka ett resonemang samt upplysa om olika fakta, vilket kan skapa kontrasteffekter i undersökningen. Vi har därför valt att grundligt gå igenom de remissvar som arbetats fram, men sedan komplettera dessa med intervjuer.

2.5 Slutsatsernas relevans

Enligt Jacobsen (2002) är det viktigt att vara kritisk vid utvärdering av slutsatserns validitet och reliabilitet. Detta görs exempelvis genom validering av de källor som använts, vilket kan göras genom att utvärdera om undersökningen utförts med hjälp av de rätta intervjuerna. Syftet med detta är att undersöka kvaliteten på den utförda undersökningen.

Enligt Denscombe (2000) kan en undersökningens validitet anses öka om respondenterna uppvisar liknande åsikter. Ytterligare en faktor som medför att validiteten av en undersökning ökar, är om intervjuaren och respondenterna har direktkontakt.

Enligt Jacobsen (2002) ska en uppsats reliabilitet också utvärderas. Reliabiliteten blir hög om den som utför en undersökning anser att uppsatsen har givit relevanta svar och att den som utfört undersökningen faktiskt mätt det han eller hon hade tänkt mäta vid arbetet inledningsskede.

Uppsatsens reliabilitet och validitet kommer att behandlas i slutet av denna uppsats, för att granska våra resultat på ett kritiskt sätt.

3. Teori

Teoriavsnittet kommer att beskriva Fastighetsmäklarutredningen och presentera relevant teori som ligger till grund för uppsatsen.

3.1 Svensk fastighetsmäklarlagstiftning

För att kunna få klarhet i hur den nya Fastighetsmäklarlagen kommer att förändras är det viktigt att ha vetskap om den nuvarande lagens uppläggning. Den nuvarande Fastighetsmäklarlagen infördes år 1995 och innehåller 23 paragrafer, som är uppdelade i allmänna, näringsrättsliga samt civilrättsliga bestämmelser. Fastighetsmäklarlagens huvudsakliga uppgift är att reglera yrkesutövningen för fastighetsmäklare. Lagen inleds med de allmänna bestämmelserna, där en definition om vem som kan anses vara fastighetsmäklare ges. Definitionen anger att en fastighetsmäklare ska vara en fysisk person som förmedlar fastigheter på ett yrkesmässigt sätt. Eftersom juridiska personer inte omfattas av definitionen och således inte kan vara fastighetsmäklare, innebär detta att uppdraget endast kan ske mellan uppdragsgivare och en enskild fastighetsmäklare, och inte med ett mäklarföretag. För att lagen ska vara tillämplig krävs också att det handlar om en förmedling, vilket innebär att en fastighetsmäklare ska hjälpa två parter att träffa avtal om en fastighetsaffär, genom att verka för att uppdragsgivare ska komma i kontakt med en motpart (Melin, 2007).

Enligt Fastighetsmäklarlagen åligger det fastighetsmäklaren att utföra sitt uppdrag på ett omsorgsfullt och korrekt sätt och att i sin yrkesroll beakta god fastighetsmäklarsed i alla sammanhang. Fastighetsmäklaren ska tillvarata såväl köparens som säljarens intressen samt vara juridisk, ekonomisk eller teknisk rådgivare till parterna vid förmedling av fastigheter. Att kontrollera vem fastighetens rättmätige ägare är, vilka inteckningar samt andra rättigheter eller skyldigheter som belastar fastigheten, ingår i fastighetsmäklarens arbetsuppgifter. Vidare ska fastighetsmäklaren verka för att säljaren informerar köparen om eventuella brister i fastigheten och att köparen undersöker fastigheten noggrant innan avtal träffas mellan parterna. Fastighetsmäklaren ska även tillhandahålla köparen med en skriftlig beskrivning av fastigheten samt en boendekostnads kalkyl som redogör för hur fastighetsköpet påverkar köparens ekonomiska situation (Mäklarsamfundet, 2006 a). Utöver Fastighetsmäklarlagen ska även hänsyn tas till Mäklarsamfundets sammanställning av etiska regler samt Konsumentverkets utarbetade riktlinjer

för fastighetsmäklartjänsten. I såväl Fastighetsmäklarlagen som Mäklarsamfundets sammanställning av etiska regler har begreppet god fastighetsmäklarsed en central roll. Anledningen till att en fastighetsmäklarlag infördes från början var att skapa trovärdighet för yrkesverksamma fastighetsmäklare (Melin, 2007).

I Utredningen från år 2008 och i propositionen från år 1994 läggs stor vikt vid att fastighetsköp är en mycket stor affär. Detta medför att det är mycket väsentligt att lagstiftningen syftar till att ge konsumenter ett fullgott skydd i sådana förhållanden, då de annars kan ha svårigheter att vara helt införstådda med sina rättigheter och skyldigheter samt fastighetsmäklarens yrkesroll (SOU 2008:6 och proposition 1994/95:14).

3.2 Fastighetsmäklarnämnden och Mäklarsamfundet

I Sverige finns, som ovan nämnts, en mängd krav för att någon ska kunna arbeta som fastighetsmäklare. Förutom en tillfredsställande teoretisk och praktisk utbildning, krävs även registrering hos Fastighetsmäklarnämnden. Nämnden är en tillsynsmyndighet, vars huvudsakliga uppgift är att kontrollera att svenska fastighetsmäklare arbetar på ett korrekt sätt och att de följer den lagstiftning som gäller. Om någon missköter sig eller strider mot de riktlinjer som finns utsatta, kan Fastighetsmäklarnämnden utfärda en varning eller till och med återkalla den specifika fastighetsmäklarens registrering. (Dahlquist-Sjöberg, 2005).

Fastighetsmäklarlagens åttonde paragraf upplyser om att en fastighetsmäklares registrering ska återkallas om den specifika fastighetsmäklaren *"inte längre uppfyller kraven enligt 6 §, inte betalar föreskriven registreringsavgift eller handlar i strid mot skyldigheter i denna lag. Ett beslut om återkallelse sker omedelbart. Om det kan anses tillräckligt, får Fastighetsmäklarnämnden istället för att återkalla registreringen meddela varning. Är förseelsen ringa, får påföljd underlåtas"*.¹ Förutom att utöva tillsyn har nämnden som uppdrag att svara på frågor från allmänheten och att arbeta fram de utbildningskrav som används på svenska fastighetsmäklarutbildningar (Melin, 2007).

Mäklarsamfundet är en branschorganisation för svenska fastighetsmäklare, där majoriteten av fastighetsmäklarkåren är ansluten. En stor del av Mäklarsamfundets arbete är att informera allmänheten om fastighetsmäklaryrket samt att utveckla professionen och dess arbetsetiska

¹ SFS 1995:400, 8§

regler. Mäklarsamfundet förmedlar även en kundombudsman till medlemmarnas kunder, för att denne ska kunna informera om fastighetsmäklartjänsten och kan fungera som en rådgivare i boendefrågor. (Mäklarsamfundet, 2010 b).

Den lagstiftning som gäller för yrkesverksamma fastighetsmäklare är främst Fastighetsmäklarlagen, men även Mäklarsamfundet har utfärdat etiska regler som ska följas (Dahlquist-Sjöberg, 2005).

3.3 Tjänsteföretag och kunder

Eftersom fastighetsmäklares huvudsakliga uppgift är att förmedla en tjänst så kan det i denna uppsats vara betydelsefullt att presentera grundläggande tjänsteteori. Då införandet av sidotjänster innebär att fastighetsmäklare utökar sitt tjänsteutbud så kan detta relateras till olika teorier inom tjänsteutveckling. Detta avsnitt syftar till att öka läsarens förståelse för sidotjänsters betydelse för fastighetsmäklartjänsten, vilket också kan påvisa att kunders behov och önskemål är en av anledningarna till lagändringen.

3.3.1 Allmänt om tjänster

Inom alla serviceföretag är relationen till kunden en viktig utgångspunkt för att företaget ska kunna lyckas bra på marknaden. Seiler et al. (2008) menar att om en kund inte är nöjd med den service som den fått kommer han eller hon med största sannolikhet välja att vända sig till en annan tjänsteleverantör nästa gång. Vad är då en tjänst? Enligt Grönroos (2002) finns det tre egenskaper som särskiljer tjänster från varor. *”Tjänster är processer som består av en rad aktiviteter snarare än saker, tjänster produceras och konsumeras åtminstone delvis samtidigt, kunden deltar åtminstone i viss mån i tjänsteproduktionens process.”*² Kundernas uppfattning har också en mycket stor betydelse och, eftersom alla kunder är olika så kommer tjänsten också att uppfattas på olika sätt av olika personer.

Förutom den grundläggande definitionen av vad en tjänst är, finns det annat som skiljer tjänster från varor. Enligt Zeithaml et.al (1985) kan de som arbetar med tjänster drabbas av problem som inte är aktuella för dem som arbetar med varor. För att lösa svårigheter som kan tänkas uppstå krävs särskilda teorier inom just tjänstemarknadsföring, som inte kan hänföras till marknadsföring av varor. Eftersom tjänster är heterogena kan tjänsters kvalitet

² Grönroos, C., *Service management och marknadsföring*, 2002

skilja från gång till gång med anledning av att varje tjänstemöte är unikt och bör anpassas till den specifika kundens önskemål (Zeithaml et.al., 1985).

Edvardsson (1996) menar att en tjänst i grund och botten är en kundupplevelse, och därför går det att påstå att definitionen av denna kundupplevelse är densamma som definitionen av en tjänst ur kundens perspektiv.

3.3.2 Tjänstekvalitet

Det finns enligt Grönroos (2002) olika kriterier som beskriver god tjänstekvalitet. Ett av dessa kriterier är professionalism och skicklighet som innebär att kunderna ska kunna ha vetskap om att företaget agerar på ett professionellt sätt och har goda kunskaper inom sitt ämnesområde. Attityd och beteende är ytterligare ett kriterium, som innebär att kunderna har en uppfattning om att de personer inom företaget som de kommer i kontakt med är intresserade av deras bästa och behandlar dem på ett vänligt sätt. Det är också viktigt med tillgänglighet och flexibilitet, för att kunderna ska känna att företaget är anpassningsbart och lyssnar på kundernas behov. Om något blir fel är det också betydelsefullt att kunderna har tillit till företagets förmåga att lösa problemet och att även hitta alternativa lösningar.

Det har enligt (Olorunniwo et al. 2006) förts ett flertal diskussioner kring sambandet mellan kunders förväntningar och den verkliga prestationen från företaget. Ett exempel på detta är något som kallas för SERVPERF, utförd av Grönroos, som menar att kundens upplevelse av tjänsten ger tillräcklig information om hur god tjänstekvaliteten är. Det finns också andra åsikter kring detta, där argumenten är att det istället räcker med att relatera kundens förväntningar med den service de får, för att avgöra hur god servicekvaliteten är (Olorunniwo et al., 2006). Kotler (2005) menar att dessa förväntningar uppstår genom tidigare tjänstemöten, vänner och bekantas åsikter samt information i media och andra löften som personen har fått.

Hur tjänsten upplevs av kunden grundas till stor del på vad som händer vid tjänstemötet med tjänsteleverantören. Det är också kvaliteten hos en tjänst som anses vara den huvudsakliga byggstenen för ett företag, eftersom det kommer att avgöra hur kunderna kommer att uppfatta dem. Uppfattningen är i sin tur det som kommer att avgöra om kunden kommer att återvända till samma företag nästa gång eller inte (Grönroos, 2002). Dabholkar & Overby

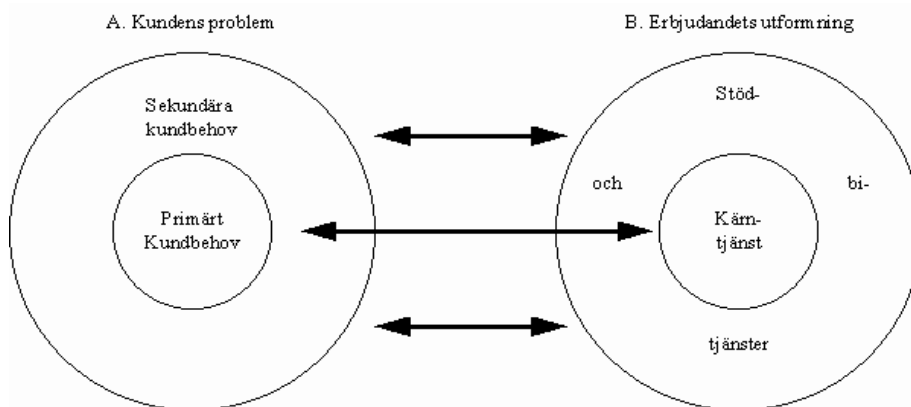
(2005) menar också att processen är lika viktig som det slutliga resultatet när kunden bedömer en tjänsts kvalitet.

3.3.3 Tjänsteutveckling

I sin strävan efter att skapa en positiv uppfattning hos sina kunder kan företag välja mellan olika strategier och använda sig av olika strategiska perspektiv, ett kärnproduktsperspektiv, ett prisperspektiv, ett imageperspektiv eller ett tjänsteperspektiv. De företag som anser sig vara tjänsteföretag väljer tjänsteperspektivet, och fokuserar på att utöka sitt tjänsteutbud, för att kundens värdeskapande processer ska utökas. De anser alltså inte att själva kärntjänsten är tillräcklig, och ett totalt tjänsteerbjudande arbetas istället fram, där fokus läggs på ytterligare aspekter med syfte att hitta en totallösning som tar hänsyn till alla viktiga aspekter. Istället för att fokusera på enbart kärnprodukten, läggs även stor vikt vid personlig uppmärksamhet, information, tjänstekomponenter och övrigt som behövs för att kundens värdeprocesser ska bli kompletta (Grönroos, 2002).

Ett tjänsteutbud består inte enbart av de tjänster som genererar en intäkt för företaget. I själva verket finns det en mängd tjänster som inte är lika tydliga, men som ändå påverkar företagets konkurrenskraft. Förutom det som står på fakturorna, kommer kunderna också att märka hur klagomål och fakturering hanteras samt hur företaget levererar och håller sina löften. Detta är exempel på dolda tjänster och hur sådana definieras beror till stor del på vilket strategiskt perspektiv som företaget valt att använda sig av. Inom tjänsteföretag anses dolda tjänster vara en del av de värdeskapande processerna och anses således tillhöra erbjudandet, eftersom kostnaderna på lång sikt anses ha större betydelse än priset enligt kundernas uppfattning. Vid användning av tjänsteperspektivet har dolda tjänster en mycket stor betydelse och är ett mycket användbart konkurrensmedel (Grönroos, 2002).

Enligt Grönroos (2002) är det mycket viktigt att ett företags tjänsteutbud anpassas efter kundernas behov, framförallt eftersom det är deras uppfattning om tjänsten som i slutändan definierar kvaliteten. Tjänsteutvecklingens främsta syfte är att höja kundernas uppfattning av tjänsten för att på så vis öka resultatet och hjälpa företaget att uppnå sina målsättningar. Att kundernas huvudsakliga behov och önskemål blir tillfredsställda är dock inte det främsta målet vid utformandet av ett tjänsteutbud. Det finns dessutom ett flertal sekundära behov hos kunder som bör tillfredsställas för allra bäst resultat.



Figur 1: Denna figur visar hur kundens primära och sekundära behov kan relateras till kärntjänster och stödtjänster. Källa: Edvardsson (1996) s. 82

3.4 Fastighetsmäklartjänsten i Sverige

I Fastighetsmäklarlagen (1995:400) definieras fastighetsmäklare som *"fysiska personer som yrkesmässigt förmedlar fastigheter, delar av fastigheter, byggnader på annans mark, tomträtter, bostadsrätter, andelsrätter avseende lägenhet, arrenderätter eller hyresrätter."*³ Syftet med denna yrkesroll är att förmedla objekt och föra samman två parter så att de kan ingå avtal (Mäklarsamfundet, 2005).

Fastighetsmäklarbranschen har många särdrag som skiljer sig från andra branscher. Framför allt handlar det om ett yrke som är mycket beroende av rekommendationer från omgivningen och hur väl en fastighetsmäklare utför sitt arbete kommer att avgöra om en kund kommer att vända sig till samma fastighetsmäklare även vid nästa fastighetsaffär (Seiler et al., 2008). Liksom inom alla företag är relationsmarknadsföring en mycket viktig aspekt som handlar om att skapa, upprätthålla och förbättra relationen till sina kunder för att skapa långvariga relationer (Kotler, 2005).

Fastighetsmäklarföretag stämmer mycket väl in på beskrivningen av tjänsteföretag. Enligt (Seiler et al., 2008) är de tre viktigaste kriterierna som bör uppfyllas för att kunder ska få en positiv uppfattning om fastighetsmäklartjänsten att fastighetsmäklaren är pålitlig, förstår kundernas behov och på ett snabbt sätt besvarar deras frågor och tillgodoser deras krav (Seiler et al., 2008).

³ SFS 1995:400, 1 §

3.4.1 God fastighetsmäklarsed

Mäklarsamfundet har definierat begreppet god fastighetsmäklarsed genom att ange ett antal exempel på tillfällen då god fastighetsmäklarsed ska tillämpas. Det är enligt samfundet upp till den enskilde fastighetsmäklaren att vara medveten om vilka regler som gäller och vad som avses med begreppet. Innan lagen från år 1995 trädde i kraft fanns en fastighetsmäklarlag från år 1984 som på ett mer konkret sätt beskrev definitionen av god fastighetsmäklarsed. Där fanns en uppmaning om att alla yrkesverksamma fastighetsmäklare har till uppgift att ta reda på vad som anses vara god sed i affärsförhållanden. Genom att studera lagen, men även genom att ta del av del av rättspraxis samt rekommendationer som utfärdats av Fastighetsmäklarnämnden kan fastighetsmäklare ta reda på hur de bör agera (Melin, 2007).

3.4.2 Förtroenderubbande verksamhet

I 14 § Fastighetsmäklarsamfundet påstår att *”En fastighetsmäklare får inte bedriva handel med fastigheter. Fastighetsmäklaren får inte heller ägna sig åt verksamhet som är ägnad att rubba förtroendet för honom som fastighetsmäklare.”*⁴ Med detta avses framför allt att fastighetsmäklaren inte får vara spekulant på ett objekt som han eller hon fått i uppdrag att förmedla och det är inte heller tillåtet att handla med fastigheter vid sidan av den huvudsakliga arbetsuppgiften, fastighetsförmedlingen. Anledningen till att denna regel finns är framförallt att öka konsumenternas förtroende för fastighetsmäklaren och tydligt visa att dennes uppdrag är att vara en opartisk mellanman som inte har egna syften med affären. God fastighetsmäklarsed ska hänföras till alla sammanhang inom fastighetsmäklarens yrkesroll, inte bara när det gäller förmedling utan även vid kontraktsskrivning och övrigt som kan falla under dennes arbetsuppgifter (Mäklarsamfundet, 2005).

3.4.3 Fastighetsmäklarbranschens utveckling

Enligt Seiler et al. (2008) har utvecklingen av Internet på senare tid förändrat fastighetsbranschen. Tidigare var det inte lika lätt för privatpersoner att hitta information om fastighetsaffärer, vilket innebär att fastighetsmäklaren var den som hade uppgiften att hjälpa till med detta.

Sedan Fastighetsmäklarlagen trädde i kraft år 1995, så har det skett ett flertal förändringar på fastighetsmarknaden. Denna trend har följts i flera andra länder också, framför allt i de nordiska länderna. Det har bland annat blivit allt

⁴ SFS 1995:400, 14 §

anligare med rikstäckande fastighetsmäklarkedjor och utvecklingen av tekniska hjälpmedel har ökat markant. Både budgivning och information om visning av en fastighet kan nu ske på Internet och det är även lättare för köpare och säljare att komma i kontakt med varandra med hjälp av Internet (SOU 2008:6).

Lundström (2005) menar att ytterligare en betydelsefull förändring är internationaliseringen på fastighetsmarknaden. Det blir allt vanligare att både företag och privatpersoner köper fastigheter i andra länder, vilket på sikt troligtvis kommer att resultera i ett mer standardiserat arbetssätt för fastighetsmäklare. Fortsättningsvis menar Lundström (2005) att detta har ett samband med utvecklingen av informationsteknologin. I framtiden kommer teknikutvecklingen med stor sannolikhet medföra att andra sorts fastighetsmäklartjänster kan bli aktuella.

3.5 Fastighetsmäklartjänsten i andra länder

I vissa länder tillåts fastighetsmäklare att erbjuda sina kunder olika typer av sidotjänster, och att erhålla ersättning för tjänsterna. Eftersom även den svenska fastighetsmäklarbranschen troligen kommer att legalisera sidotjänster kan det vara betydelsefullt att studera om det finns någon gemensam riktlinje för fastighetsmäklartjänstens innehåll inom EU. Länder där sidotjänster används samt hur fastighetsmäklare i dessa exemplifierade länder använder sidotjänster kommer även att presenteras i detta avsnitt. Här kommer främst europeiska länder att behandlas, medan sidotjänsters användande i USA kommer att presenteras i empirin.

3.5.1 Europa

Fastighetsmäklarens huvudsakliga uppgift är i de flesta europeiska länder att sammanföra två parter som vill ingå ett avtal med varandra avseende en överlåtelse av en fastighet. I dagsläget finns dock ingen gemensam riktlinje inom EU för vad som ska innefattas i fastighetsmäklartjänsten eller för vad som bör ingå i förmedlingsuppdraget. Detta medför att det kan finnas stora skillnader mellan de olika medlemsländerna EU-regler har dock givit upphov till förslaget om att förbudet mot förtroenderubbande verksamhet ska tas bort (SOU 2008:6).

I Mäklarsamfundets remissvar sägs anledningen förslaget om att begreppet förtroenderubbande verksamhet ska tas bort ha sitt ursprung i Lissabonfördraget från år 2000. Enligt detta fördrag ska en enhetlig och integrerad marknad för tjänster inom unionen möjliggöras. En anledning till

att frågan om svenska fastighetsmäklares verksamhet togs upp på internationell nivå, var främst att det finns stora skillnader mellan de europeiska länderna och att detta ansågs begränsa handelsfriheten inom EU och även EG-rättens krav på en fri marknad. Förbud mot sidotjänster, eller flertalig yrkesverksamhet som det benämns på EU-nivå ansågs också ha negativ påverkan på konkurrensfriheten (Mäklarsamfundet, 2008).

Den fria rörligheten av tjänster ska kunna garanteras inom det område som utgörs av den Europeiska unionens medlemsstater. Tjänsteverksamhet mellan medlemsländerna bidrar enligt Direktiv 2006/123/EG till en ekonomisk och social utveckling. För närvarande anses det dock finnas ett antal hinder som begränsar möjligheten för tjänsteföretag att vara verksamma utanför de nationella gränserna. Europaparlamentet och Ministerrådet har av den anledningen framställt ett tjänstedirektiv, som syftar till att etableringsfriheten och den fria rörligheten av tjänster inte ska komprimeras, vilket motverkas genom fastställandet av regelverket (Direktiv 2006/123/EG). För att upphäva existerande hinder för fri rörlighet av tjänster mellan medlemsstaterna har ett EG-direktiv om erkännande av yrkeskvalifikationer utarbetats. Genom att tjänsteleverantören har en yrkesutbildning kan en behörighet till att erbjuda tjänster inom EU möjliggöras. Yrkesutövaren ska ha förvärvat sin utbildning i en medlemsstat för att få tillåtelse att utöva ett reglerat yrke i en annan medlemsstat (Direktiv 2005/36/EG). Tjänstedirektivet får betydelse för fastighetsmäklartjänsten på olika sätt, och direktivet om erkännandet av yrkeskvalifikationer kommer att vara en viktig anledning till detta (Direktiv 2006/123/EG).

Fastighetsmäklartjänstens innehåll skiljer sig i dagsläget på olika geografiska platser i Europa. I England är det exempelvis vanligt att advokater ansvarar för de juridiska frågorna i förmedlingsprocessen, medan fastighetsmäklare endast förmedlar fastigheterna till kunder. Engelska fastighetsmäklare tillåts bedriva olika varianter av sidoverksamheter som har koppling till fastighetsmäklartjänsten, men i situationer där denna sidoverksamhet medför att fastighetsmäklare erhåller ersättning för dessa, måste kunderna upplysas om detta på ett tydligt sätt (SOU 2008:6).

De flesta nordiska länderna har omfattande reglering av fastighetsmäklaryrket, och dessa uppvisar såväl likheter som skillnader. I Danmark är det vanligt förekommande att fastighetsmäklare förmedlar sidotjänster. I situationer där dessa tjänster erbjuds, åligger det dock den enskilde fastighetsmäklaren att informera både köpare och säljare om de ekonomiska fördelar som dessa

medför för dem. Fastighetsmäklare ska även upplysa parterna om hur de kan finna information om ersättningens storlek, samt redogöra för dessa på begäran av någon av parterna. Det måste tydligt framgå att det finns ett nära samarbete med ett fastighetsmäklarföretag och ett företag som utför sidotjänster. Anledningen till detta är att kunderna lättare ska kunna avgöra om de anser att fastighetsmäklaren har ett egenintresse i att förmedla dessa sidotjänster eller inte (SOU 2008:6).

Norska fastighetsmäklare måste informera köpare och säljare genast om denne har ett ekonomiskt eller personligt intresse i den fastighet som denne har i uppdrag att förmedla. I Norge är det inte tillåtet att fastighetsmäklare tar emot ersättning från tjänsteföretag som används vid fastighetsförmedlingen. En stor anledning till att detta är förbjudet är att fastighetsmäklare påverkar kunder att köpa dessa sidotjänster trots att vissa kanske inte har behov av de erbjudna sidotjänsterna (SOU 2008:6).

3.6 Proposition 1994/1995:14

Vid införandet av den nuvarande Fastighetsmäklarlagen, som infördes år 1995 för att ersätta lagen från år 1984, utfördes en noggrann utredning angående dess utformning. En proposition till riksdagen behandlade framför allt dess för- och nackdelar samt hur fastighetsmäklarkårens regler kan förbättras. Propositionen fokuserade mycket på hur lagen ska skydda den enskilde, och det var då en viktig aspekt att det skulle finnas tillsyn över fastighetsmäklare som skulle utföras av Fastighetsmäklarnämnden. I propositionen uttrycks att den nuvarande lagens syfte är att vara till hjälp för att skapa en opartiskhet hos fastighetsmäklare, som ska ge en trygghet för både köpare och säljare. I propositionen nämns också att uttrycket god fastighetsmäklarsed ska kunna utvecklas ytterligare. Det genomgående temat är dock en beskrivning av hur en fastighetsmäklare ska utföra sitt uppdrag på bästa sätt. Det finns även en del som behandlar fastighetsmäklarens rätt att använda sig av andra tjänster vid sidan av den kärntjänst som erbjuds. Angående detta står i propositionen att *"inte heller annan verksamhet som är ägnad att rubba förtroendet för fastighetsmäklarens oberoende ställning ska få förenas med mäklarverksamhet"*.⁵

Propositionen tar upp ett antal förslag till förändringar och fokuserar då mycket på förmedlingsuppdraget och fastighetsmäklarens opartiskhet. En väsentlig förändring som skedde i och med införandet av den nuvarande Fastighetsmäklarlagen var att ett uppdragsavtal skulle vara skriftligt, något som

⁵ Proposition 1994/95:14

i princip alla remissvarsinstanser var positiva till. Detta kom att medföra att en fastighetsmäklare enbart får åberopa skriftliga avtal och inte längre får hänvisa till muntliga sådana (Proposition 1994/95:14).

Det mycket centrala begreppet god fastighetsmäklarsed skulle enligt propositionen utvecklas och specificeras så att innebörden blir klarare. Även fortsättningsvis ska fastighetsmäklaren ”med iakttagande av god fastighetsmäklarsed tillvarata både köparens och säljares intresse när de fullgör sitt uppdrag”.⁶ Här menar dock flera remissinstanser att det är nästintill en omöjlighet för en yrkesverksam fastighetsmäklare att vara helt opartisk och att det därför är viktigare att denne tillvaratar säljarens, sin uppdragsgivares, intressen i första hand. Propositionen menar också att det inte ska vara tillåtet att företräda köpare eller säljare som ombud, och det var detta som medförde en förändring i form av att fastighetsmäklare skulle vara opartiska mellanmän. Denna synpunkt togs emot på skilda sätt av remissinstanserna, vissa var här negativa till ett förbud mot att vara ombud, medan ansåg det korrekt men att det skulle finnas vissa undantag. Regeringens beslut blev att lagparagrafen om att en fastighetsmäklare definieras som en förmedlare inte ska förändras, men att det däremot ska strida mot god fastighetsmäklarsed att vara ett ombud för en av parterna som är involverade i en fastighetsaffär (Proposition 1994/95:14).

Propositionen innehöll också mycket diskussioner kring förtroenderubbande verksamhet och det var klart och tydligt att detta skulle motverkas, exempelvis genom att förbjuda fastighetsmäklare från att kombinera sådan verksamhet med fastighetsmäklaruppdraget. Propositionens 13:e kapitel handlar om förtroenderubbande verksamhet och regeringens förslag var då att ”Fastighetsmäklare ska inte ha rätt att bedriva handel med fastigheter eller ägna sig åt annan verksamhet som är ägna förtroendet för dem som mäklare”.⁷ Anledningen till regeringens förslag är att förtroenderubbande verksamhet skulle medföra att fastighetsmäklaren inte kan uppträda som en opartisk mellanman och på så sätt inte kan utföra sitt arbete på ett för kunderna tillfredsställande sätt. Detta förslag rörde främst handel med fastigheter, men även övrig förtroenderubbande verksamhet, så som sidotjänster. Det ansågs inte vara förenligt med god mäklarsed att förmedla sidotjänster. Samtliga remissinstanser var positiva till regeringens förslag och hade inga invändningar mot det. Remissinstanserna ansåg dock att många yrkesverksamma fastighetsmäklare tillhandahåller sidotjänster redan idag och att det därför vore intressant med en beskrivning av specifika tjänster som strider mot lagen och

⁶ Proposition 1994/95:14

⁷ Proposition 1994/95:14

vilka tjänster som kan anses vara förtroenderubbande verksamhet. Denna efterlysning av en beskrivning möttes av kritik från utredningsgruppen, eftersom de ansåg att det inte skulle kunna vara möjligt att praktiskt utföra en sådan åtgärd. De poängterar att lagens syfte är att förhindra att fastighetsmäklare ägnar sig åt verksamhet som medför att dennes opartiske roll kan ifrågasättas. För att ta reda på vilken sorts verksamhet som anses oförenlig med god mäklarsed bör fastighetsmäklare ta del av rättsfall och övrig praxis. (Proposition 1994/95:14).

3.6.1 Utvärdering av 1995 års Fastighetsmäklarlag

Efter att den nuvarande Fastighetsmäklarlagen trätt i kraft beslutade riksdagen om att en utvärdering av denna skulle göras för att undersöka huruvida lagen uppnått sitt syfte eller inte. Utredningen uppmärksammade vissa brister med lagen, och utredaren ansåg att dessa var i behov av förbättringar. En av dessa brister var att tjänster många gånger erbjuds köpare och säljare i samband med fastighetsöverlåtelser. Utredaren ansåg att det var viktigt att komma fram till i vilken utsträckning de skulle tillåtas, eftersom de sällan omfattas av Fastighetsmäklarlagen. Detta ansågs vara en av anledningarna till att den nyligen ikraftträdde Fastighetsmäklarlagen var i behov av att ses över ännu en gång. Ytterligare anledningar till översynen var olika skrivelser som inkom till Justitiedepartementet, samt en hearing med berörda myndigheter och branschorganisationer som också påtalade behovet av lagens reformering.

Utredaren hade i uppdrag att se över ett antal punkter, och utöver en allmän översyn av lagen var några av dessa begreppet god fastighetsmäklarsed och förtroenderubbande verksamhet. I den existerande lagen har en allmän bestämmelse om att fastighetsmäklare bör iaktta god fastighetsmäklarsed i sin yrkesroll funnits. En anledning till att begreppet varit så allmänt formulerat är att de krav som ställs på fastighetsmäklare ska kunna utvecklas med tiden. En av utredningens uppgifter var således att undersöka begreppets praxis samt att ta reda på om det finns ett behov av att lagen tydligare preciserar vad som förväntas av verksamma fastighetsmäklare (Kommittédirektiv 2005:140).

Förarbetena till den nya Fastighetsmäklarlagen framhöll att det kan vara problematiskt att ange alla verksamheter som inte är förenliga med fastighetsmäklari. Det ansågs dock vara av stor relevans att fastighetsmäklare ska agera som opartiska mellanmän, och av denna anledning kan det vara viktigt att fastighetsmäklare endast har köpare och säljares intressen att ta hänsyn till. I situationer där fastighetsmäklare även beaktar ett utomstående intresse anses det kunna finnas risk att denne åsidosätter uppdragsgivaren och

dennes motparts intressen. Efter fastighetsaffären avslutats anses det dock kunna vara fördelaktigt framförallt för köpande part att fastighetsmäklare tillhandahåller denne med olika typer av sidotjänster, så som exempelvis försäkringar. Enligt svenska branschorganisationer har förbudet mot förtroenderubbande verksamhet inneburit att fastighetsmäklares kunder inte erbjudits ett komplett tjänsteutbud i samband med sitt byte av bostad. Att svenska fastighetsmäklare hindrats att förmedla sidotjänster som har en nära koppling till fastighetsförmedlingen har även medfört att det uppstått svårigheter för svenska fastighetsmäklare att kunna konkurrera med andra nordiska fastighetsmäklare, som tillåts förmedla sådana tjänster. Utredningens uppgift var därför att undersöka om det skulle kunna anses tillräckligt att fastighetsmäklare blir skyldiga att registrera de sidotjänster som förmedlas, och på så vis ta bort det förbud mot denna typ av verksamhet som den nuvarande lagen innebär (Betänkande 1997/98: LU15).

3.7 Utredningen (SOU 2008:6)

Den 15 december 2005 beslutade regeringen att tillsätta en utredning angående den gällande Fastighetsmäklarlagen, detta med syfte att överväga vilka uppdateringar och kompletteringar som kan tänkas vara aktuella. Inledningsvis fanns det funderingar om det skulle stiftas en helt ny lag eller om det vore bättre att omarbeta den redan befintliga lagen. Slutsatsen blev att så många ändringar borde göras att det inte räckte med endast en revidering av lagen. I stället skulle en ny lag stiftas, vars huvudsakliga syfte skulle vara att underlätta för konsumenter. Tanken med detta var främst att konsumenterna skulle kunna få tydligare information och hjälp vid en fastighetsförsäljning, samt att underlätta för verksamma fastighetsmäklare att utföra sitt arbete. Med anledning av utvecklingen på bostadsmarknaden ska lagen ha till syfte att erbjuda lösningar till de problem som kan tänkas uppstå. (SOU 2008:6)

Utredningen har benämnts ”Fastighetsmäklaren och konsumenten” och behandlar ett flertal aspekter som kan vara relevanta vid en eventuell revidering av Fastighetsmäklarlagen. Eftersom situationen på fastighetsmarknaden har förändrats och att lagen från år 1995 enligt experter inte är tillräckligt riktad till konsumenter, har en lagändring ansetts vara av stor vikt. Den nya Fastighetsmäklarlagen ska därför bara gälla yrkesmässig fastighetsförmedling som ska utföras åt konsumenter, och förmedling av kommersiella fastigheter omfattas alltså inte av denna lag. Ytterligare en stor förändring som kommer att ske vid den nya lagens inträde är att förbud mot

att en fastighetsmäklare själv lägger bud på en fastighet som denne har haft uppdrag att förmedla, blir en absolut regel (SOU 2008:6).

Det har skett många förändringar inom fastighetsmäklarbranschen sedan den nuvarande lagen infördes år 1995, vilket är en bidragande orsak till behovet av att utveckla och förändra vissa regler. En stor förändring är att den tekniska utvecklingen har tagit fart ordentligt på senare tid, vilket innebär ett förändrat arbetssätt och en annan tillgänglighet än tidigare. Internet är nu en mycket vanlig informationskälla för potentiella köpare och säljare, och det finns också möjlighet att anlita en fastighetsmäklare direkt på Internet utan några personliga möten. På vissa Internet-sidor finns personer som exempelvis kan förmedla bankkontakter mot betalning, men dessa är då inte fastighetsmäklare vilket kan skapa en osäkerhet angående deras kompetens. Trots detta är det fler och fler som anställer fastighetsmäklare, vilket tyder på att kunderna uppskattar den kompetens som dessa har samt den service de kan erbjuda (SOU 2008:6).

I den nuvarande Fastighetsmäklarlagen har det funnits en paragraf som utgjort ett förbud mot att som fastighetsmäklare ägna sig åt så kallad förtroenderubbande verksamhet, något som bland annat sidotjänster mot betalning har ansetts kunna hänföras till. Istället för ett förbud kommer den nya lagen innebära att fastighetsmäklare som avser att förmedla sidotjänster blir skyldiga att i förväg anmäla dessa till Fastighetsmäklarnämnden. Hos nämnden görs sedan en registrering med syfte att göra fastighetsmäklarens sidoverksamhet synlig och därutöver ska både köpare och säljare upplysas om detta och även om den ersättning som fastighetsmäklaren kommer att erhålla för den specifika tjänsten, som exempelvis kan vara förmedling av lån eller försäkring. Utredningen som gjorts för att utveckla en ny Fastighetsmäklarlag har mötts av både negativ och positiv kritik. Ett antal instanser har kommit med remissvar där de kommenterat utredningen och kommit med egna förslag och idéer med syfte att utveckla lagen vidare (SOU 2008:6).

3.8 Organisationsteori

Det kan vara intressant att studera organisationsteori, då förmedling av sidotjänster används i många andra länder. Det skulle kunna tänkas att den svenska lagen kommer att utformas på ett liknande sätt, då organisationer ofta imiterar andra organisationer enligt organisationsteorin.

3.8.1 Grundläggande organisationsteori

Genom att studera organisationer kan många lärdomar göras och kunskaperna kan även utnyttjas i andra sammanhang. Begreppet organisation kan definieras som ett samspel mellan kultur, social struktur, fysisk struktur samt teknologi som tillsammans skapar en omgivning (Hatch, 2002). Vad som är en organisation är eller inte kan ibland vara svårt att avgöra, men enligt Holmblad Brunsson (2002) så har organisationer med ordning att göra. *"Ordet organisation betyder ordnande, planläggning och utförande; inrättning och sammanslutning."*⁸ Ett företag är ett exempel på en organisation, och det brukar sägas att företag ägnar sig åt resursomvandling, vilket kännetecknande för en organisation (Holmblad Brunsson, 2002).

Organisationsteori kan enligt Hatch (2002) appliceras på olika aspekter i samhället. En organisation kan dock vara svår att definiera, då det inte alltid är självklart var gränsen går. Inom organisationsteorins modernistiska perspektiv finns en teori om att omgivningen påverkar organisationen i hög grad. Det omgivande samhället innehåller enligt denna teori olika sektorer med olika förklaringar till de trender som finns inom en organisation. En av dessa sektorer benämns den juridiska sektorn och inom detta område behandlas lagstiftning och andra juridiska regler som finns inom organisationen. Den politiska och den ekonomiska sektorn är relativt närbesläktad med den juridiska och det kan ibland vara svårt att skilja trenderna inom dessa åt. Den politiska sektorn berör bland politiska system och maktens fördelning inom organisationen, medan den politiska berör arbetsmarknad, finansiellt system och marknader för varor och tjänster. Ytterligare en sektor som till stor del kan påverka andra system är den teknologiska sektorn. Denna berör den vetenskapliga utveckling som hela tiden sker, framförallt i form av kunskap och information. De tre sista perspektiven kallas för det fysiska, det sociala och det kulturella perspektivet (Hatch, 2002).

Vad som händer i en sektor kan ha stor betydelse för andra sektorer i omgivningen. Förutom att påverka andra sektorer i samma land, kan vissa faktorer även ha påverkan på det internationella planet. Ett exempel på sådan påverkan är den ökade miljömedvetenhet som uppstått på senare tid. Då organisationer utvidgar sin verksamhet kommer de att påverkas av de samarbetspartners och de konkurrenter som de kommer i kontakt med. Organisationsteorin förklarar detta genom att påstå att organisationerna är en del av ett relationsnätverk, vilket medför att andra organisationer kan komma

⁸ Holmblad Brunsson, 2002. s. 7

att påverka organisationen (Hatch, 2002). Organisationer kan ibland känna att det är nödvändigt att anpassa sig till omvärlden, framför allt att anpassa sig till förändringar som de anser vara väsentliga. Det kan exempelvis handla om nya regler eller om sådant som skapar konkurrens fördelar för företaget (Holmblad Brunsson, 2002).

Inom organisationsteorin finns det ett uttryck som kallas för ”organizational imitation”, vilket i korta drag innebär att organisationer har en förmåga att ta efter andra när det gäller framgångsrika idéer och affärsstrategier. Syftet med imitationen är i grund och botten att göra som någon annan för att uppnå samma eller liknande konsekvenser. På detta sätt går det att lära sig av andras arbetssätt, utan att själv behöva testa att teorin fungerar i praktiken, då detta redan bevisats av den andra organisationen eller företaget (Czarniawska & Sevón, 1996).

Om en organisation förändras är sannolikheten stor att detta kommer att imiteras, eftersom organisationen då drar mer uppmärksamhet till sig än om den inte hade förändrats. Det är också vanligt att den som imiterar inte imiterar hela företaget utan enbart de delar som anses uppfylla det egna syftet (Czarniawska & Sevón, 1996).

4. Empiri

Detta avsnitt kommer att presentera remissvar från Fastighetsmäklarnämnden, Mäklarsamfundet, Konsumentverkets och Villaägarnas riksförbund. Här presenteras också de resultat som tre intervjuer med svenska fastighetsmäklare samt en intervju med en amerikansk fastighetsmäklare medfört. De frågor som ställdes går att hitta i Bilaga 1.

4.1 Remissvar

Fastighetsmäklarutredningen har granskats och kommenterats av flera insatta inom fastighetsmäklarbranschen och de har alla haft synpunkter på lagförslagets för- och nackdelar. De remissvar som tagits med i denna uppsats, är de centrala remissvar som lämnats. Vissa andra instanser så som Allmänna reklamationsnämnden har även de kommit med remissyttranden, men då innehållet i dessa inte ansetts väsentligt för ämnet har de inte behandlats i detta avsnitt. De remissvar som presenteras nedan är de huvudsakliga remissvar som Fastighetsmäklarnämnden, Mäklarsamfundet, Villaägarnas riksförbund och Konsumentverket har lämnat. I vissa fall har de kommit med ytterligare uttalanden, men eftersom de då endast gjort tillägg har dessa enbart behandlats nedan om de ansetts vara av betydelse för att besvara uppsatsens syfte. Det som presenteras är således ett urval av de mest väsentliga remissvaren.

4.1.1 Remissvar från Fastighetsmäklarnämnden

Fastighetsmäklarnämnden skriver i sitt remissvar att de till största delen är positiva till den nya lagen och utformandet av den. Många nya paragrafer kommer också att ge nämnden större möjlighet att utöva tillsyn över fastighetsmäklarkåren, en förändring som nämnden därför är nöjd med. Fortsättningsvis anses att det finnas flera risker med ett eventuellt införande av sidotjänster, och nämnden påpekar därför att det är viktigt att ta dessa risker i beaktande vid en eventuell förändring. Remissvaret fokuserar på den del av utredningen som behandlar att sidotjänsterna skulle kunna medföra större svårigheter för fastighetsmäklare att agera på ett opartiskt sätt, samt att det finns risk för att själva mäklartjänsten urvattnas, då det läggs mindre fokus på den del av fastighetsaffären som i grund och botten är den för konsumenten viktigaste tjänsten, själva fastighetsförmedlingen. Fastighetsmäklarnämnden anser också att den registreringsskyldighet som kommer att införas tillsammans med den nya lagen är mycket viktig för både köpare och säljare.

Den anser därför att lagen borde utformas ännu tydligare och att det borde finnas en regel för hur upplysningen ska lämnas till de bägge parterna. Nämnden föreslår att denna information skulle kunna lämnas exempelvis i objektsbeskrivningen vid en visning (Fastighetsmäklarnämnden, 2008).

Fastighetsmäklarnämnden är som tidigare nämnts till största del positiv till den nya Fastighetsmäklarlagen, men anser att det finns många risker vid införandet av sidotjänster som noggrant måste analyseras innan lagen konkretiseras. Nämnden anser också att det finns risk för att nämndens tillsyn kan komprimeras eftersom det kan bli svårt att dra en gräns mellan de olika tjänsterna. Det kan också uppstå svårigheter då konsumenter har klagomål angående en sidotjänst, eftersom nämnden då måste avgöra om det är en sidotjänst eller inte. Frågan om införandet av denna tjänst är förenlig med god mäklarsed kommer att uppstå oavsett om det är en sidotjänst eller inte (Fastighetsmäklarnämnden, 2008).

4.1.2 Remissvar från Mäklarsamfundet

Mäklarsamfundet har lämnat ett övergripande remissvar, där de kommenterar de olika förslagen till lagändringarna. Mäklarsamfundet har även gjort ett uttalande som benämns ”Tillåtna sidotjänster eller förtroenderubbande verksamhet?” som enbart fokuserar på sidotjänster och utvecklar det resonemang som förts i remissvaret. Uppsatsen fokuserar därför mycket på detta uttalande, men även remissvaret kommer att presenteras nedan (Mäklarsamfundet, 2008).

I sitt remissvar skriver Mäklarsamfundet att vissa delar av förslaget är gällanderätt i Danmark, varför det vore positivt om även svenska fastighetsmäklare fick förmedla tjänster vid sidan av sin huvudsakliga tjänst. Ytterligare ett argument som Mäklarsamfundet använder sig av är att för att förtroenderubbande verksamhet ska förbjudas är främst att det inom EU finns regler om att flertalig yrkesverksamhet ska vara tillåtet. (Mäklarsamfundet, 2008).

Ett starkt argument för att legalisera sidotjänster mot betalning är att sådana tjänster står mycket nära fastighetsmäklartjänsten i övrigt, samt att en TEMO-undersökning inom ämnet visat att 60 % av de tillfrågade var positiva till att fastighetsmäklare skulle få förmedla sidotjänster mot betalning (Mäklarsamfundet, 2006 b). Samtidigt gjordes en undersökning av Fastighetsbyrå, dåvarande Föreningssparbankens Fastighetsbyrå, vilket visade

att 94 procent av deras kunder var positiva till detta lagändringsförslag (Mäklarsamfundet, 2009).

Samfundet poängterar att det i så fall är viktigt att både köpare och säljare ska informeras om vilken ersättning fastighetsmäklaren som sidotjänster inbringar. En negativ aspekt är enligt Mäklarsamfundet att det kan bli omöjligt för en fastighetsmäklare att redovisa den faktiska intäkt som en specifik sidotjänst kommer att generera, då denna intäkt kommer att bero på det avtal som fastighetsmäklarfirmen ingått med ett företag som utför sidotjänster. Av denna anledning menar Mäklarsamfundet att den upplysning som ska ges ska utgöras av ett schablonbelopp som ska beräknas per genomförd affär för att kunden ska få en god uppfattning om vilket belopp en fastighetsmäklare kan tänkas få under normala förhållanden, både när det gäller provision och ersättning för sidotjänster. (Mäklarsamfundet, 2008).

Ytterligare kritik från Mäklarsamfundets sida rör information om den ansvarsförsäkring som arbetats fram under utredningen. Detta innebär att fastighetsmäklare kommer att vara skyldiga att upplysa köpare och säljare om det finns någon ansvarsförsäkring som kan hänföras till de tjänster som inte gäller fastighetsmäklartjänster. Konsumenterna skulle enligt Mäklarsamfundet då kunna uppfatta det som att fastighetsmäklaren har ett ansvar för de tjänster som han förmedlar, det vill säga de tjänster som sedan utförs av exempelvis en bank eller ett försäkringsbolag (Mäklarsamfundet, 2009).

Mäklarsamfundet nämner i sitt remissvar att många fastighetsmäklare redan använder sig av sidotjänster, framförallt genom förhandlingar till fördel för de egna kunderna i form av bankkontakter, städföretag och flyttjänster. Skulle en lagförändring ske så skulle det enligt Mäklarsamfundet inte ske speciellt stora förändringar, eftersom många redan idag rekommenderar vissa utvalda företag för sina uppdragsgivare. En väsentlig skillnad skulle dock bli den juridiska aspekten, eftersom en legalisering skulle motverka att fastighetsmäklaren kan bli anklagad för att arbeta på ett sätt som strider mot Fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed (Mäklarsamfundet, 2009).

Mäklarsamfundet menar också att större delen av dem som utövar fastighetsmäklaryrket är positiva till en förändring av denna paragraf, framförallt eftersom de kommer att få ökade möjligheter inom sitt yrkesutövande. Det finns däremot ett flertal aspekter som även skulle kunna innebära nackdelar med införandet, eftersom det kommer att medföra striktare

och mer specifika regler. Den upplysningsskyldighet som fastighetsmäklare kommer att ha, innebär att fastighetsmäklaren förutom registrering för utövande av sidotjänster, ska upplysa både uppdragsgivaren och dess motpart om att denne tillhandahåller sidotjänster. Det är då viktigt att även upplysa om vilka specifika tjänster som kan erbjudas och vad detta kan ge fastighetsmäklaren för sorts fördelar (Mäklarsamfundet, 2009).

Mäklarsamfundet menar att lagförändringen kommer att vara till fördel för konsumenterna på flertalet sätt. Deras kostnader kommer i slutändan att minska, då de exempelvis får rätten till en offert av sin uppdragsgivare gällande låne- och försäkringsvillkor etc. Vid en sådan offertförfrågan kommer en insatt yrkesman, dvs. fastighetsmäklaren, kunna ge utförlig information om en fastighets skick eller andra väsentliga uppgifter som kan vara av vikt vid offertens utformande. Ytterligare en anledning till de minskade kostnaderna kan tänkas vara att den konkurrens som kommer att uppstå, pressar ner priserna till en lägre nivå (Mäklarsamfundet, 2009).

Sammanfattningsvis menar Mäklarsamfundet i sitt remissvar att den nya Fastighetsmäklarlagen kommer att medföra en positiv förändring, men att den måste utformas på ett sätt som gör den möjlig att följa även i praktiken (Mäklarsamfundet, 2009).

4.1.3 Remissvar från Konsumentverket

Konsumentverket uppvisar i huvudsak en positiv attityd till det förslag som lämnats angående den nya Fastighetsmäklarlagen. Konsumentverket anser att det är positivt att förslaget om att lagen endast ska tillämpas vid förmedling som riktas mot konsumenterna och utesluta förmedling av kommersiella fastigheter. Särskilt positiv inställning uppvisas även till att förslaget som handlar om fastighetsmäklarens dokumentationsskyldighet (Konsumentverket, 2008).

Enligt Konsumentverket kan det finnas negativa aspekter med att legalisera att fastighetsmäklare tillåts erbjuda sidotjänster. Att dessa tjänster efterfrågas av konsumenterna samt att det finns ett registreringskrav på sidotjänsterna medför att både säljare och köpare kan få god insikt i den verksamhet enskilda fastighetsmäklare ägnar sig åt (Konsumentverket, 2008).

Att utredningen föreslår att det ska åligga fastighetsmäklaren att informera både säljare och köpare om vilka sidotjänster som denne erbjuder samt vilken

ersättning som denne erhåller för att förmedla dessa anser Konsumentverket vara positivt. Vidare anger lagförslaget att säljare ska informeras om dessa i samband med att uppdragsavtalet upprättas, men eftersom lagförslaget inte anger när denna information ska lämnas till köparen föreslår Konsumentverket ett tillägg. Konsumentverket menar att det är fördelaktigt att även köparen får denna information i ett så tidigt skede som möjligt och föreslår av denna anledning att detta görs i samband med marknadsföringen av objektet (Konsumentverket, 2008).

4.1.4 Pressmeddelande från Villaägarnas riksförbund

Till skillnad från tidigare nämnda branschorganisationer, som huvudsakligen varit positiva till förslaget som lämnats angående Fastighetsmäklarlagens omarbetning, har Villaägarnas riksförbund uppvisat såväl negativ som positiv kritik. En stor anledning till att organisationen har en negativ inställning till förslaget är att de anser att säljarens ställning skulle försämrats i jämförelse mot tidigare lagstiftning. I ett pressmeddelande som lämnades nionde juni år 2008 framhåller organisationen att den existerande lagstiftningen medför att fastighetsmäklare och säljare har ett gemensamt intresse av att försäljningspriset blir så högt som möjligt eftersom detta gynnar dem båda. Villaägarnas riksförbund menar att eftersom fastighetsmäklaren kommer att tillåtas att erhålla ersättning för förmedlade sidotjänster och kommer på så vis inte vara lika beroende av provisionen som tillhandahålls från säljaren. Vidare menar organisationen att även om fastighetsmäklaren sänker sin provision från säljaren kommer ersättningen från sidotjänsterna att kompensera detta, eller till och med innebära att fastighetsmäklaren får högre ersättning än när den tidigare bara tillhandahölls från säljaren (Villaägarnas riksförbund, 2008).

Den positiva kritik som lämnats från Villaägarnas riksförbund angående Fastighetsmäklarutredningens förslag till en ny Fastighetsmäklarlag berör framförallt köpare. Utredningen föreslår bland annat att fastighetsmäklaren ska vara skyldig att ange ett korrekt bedömt marknadsvärde, tillhandahålla köparen med skriftlig information om den undersökningsplikt denne är behäftad med, samt att så kallade lockpriser elimineras från fastighetsmarknaden. Organisationens menar att utredningens av nämnda skäl är till köparens fördel, och således att en eventuell lagändring är att föredra (Villaägarnas riksförbund, 2008).

4.1.5 Sammanfattning av remissvar

Denna tabell syftar till att systematisera de viktigaste frågorna i de remissvar som studerats, och visar de för- och nackdelar som remissinstanserna har fokuserar på. Detta är alltså en sammanfattning av vad remissvaren i empiri-avsnittet har visat.

Remissinstans	Fördelar	Nackdelar
Fastighetsmäklarnämnden	<ul style="list-style-type: none">– Både köpare och säljare erbjuds sidotjänster.– Registreringsskyldighet av sidotjänsterna.	<ul style="list-style-type: none">– Risk att fastighetsmäklares opartiskhet åsidosätts.
Mäklarsamfundet	<ul style="list-style-type: none">– Eftersom sidotjänster tillåts i andra länder, är det positivt att svenska fastighetsmäklare ges samma möjlighet.	<ul style="list-style-type: none">– Information om exakt belopp som sidotjänsterna inbringar. Bättre med ett schablonbelopp.
Konsumentverket	<ul style="list-style-type: none">– Stärkt konsumentskydd.– Sidotjänster efterfrågas av konsumenterna.– Krav på registrering och information om sidotjänsterna.– Säljaren ska informeras innan upprättande av uppdragsavtal.	<ul style="list-style-type: none">– Vissa negativa aspekter med att förmedla sidotjänster.– Inget förslag om när köpare ska informeras om sidotjänsterna. KV föreslår att detta ska göras i samband med marknadsföring av objekt.
Villaägarnas riksförbund	<ul style="list-style-type: none">– Köpare gynnas.	<ul style="list-style-type: none">– Säljare missgynnas.– Fastighetsmäklare och säljare kommer att få olika incitament vid försäljningen.

4.2 Intervjuer

För att få en bild av hur yrkesverksamma fastighetsmäklare ser på lagändringen och införandet av sidotjänster har tre svenska fastighetsmäklare intervjuats. En annan anledning till att dessa intervjuer har utförts är att undersöka om respondenterna ser några problem med den nuvarande Fastighetsmäklarlagen, och på vilket sätt den nya lagen kommer att underlätta för dem i sitt arbete. Som ett komplement till dessa intervjuer har även en amerikansk fastighetsmäklare, som förmedlar sidotjänster intervjuats. Anledningen till att denna intervju utförts är att det kan vara intressant att få insikt i hur förmedling av sidotjänster fungerar i praktiken.

4.2.1 Intervju med Annika Nystedt och Johanna Falk Wassberg, Svensk Fastighetsförmedling, Karlstad.

Respondenterna menar att det är vara svårt att veta hur det kommer att bli när den nya Fastighetsmäklarlagen träder i kraft. Den nuvarande Fastighetsmäklarlagen används på olika sätt från gång till gång, eftersom varje kundmöte är unikt inom fastighetsmäklaryrket. Om det skulle uppstå något problem så finns det alltid jurister att vända sig till, som kan ge råd om hur fastighetsmäklaren ska hantera en viss situation. På vissa företag väljer fastighetsmäklare också att vända sig till Mäklarsamfundet för att fråga om råd.

Nystedt och Falk Wassberg menar att det kan finnas många anledningar till att det behövs en ny Fastighetsmäklarlag. Framför allt så ändras förutsättningarna på marknaden hela tiden, vilket innebär att det är viktigt att följa med i utvecklingen. Det har exempelvis skett en teknikutveckling på senare tid, och det dyker hela tiden upp nya saker och situationer som det är viktigt att fastighetsmäklare tar hänsyn till. Internetutvecklingen har medfört att många kunder kan delta i en budgivning på Internet och få besked om sina bud via SMS. Intervjupersonerna nämner under intervjun att det arbete som tidigare utfördes via telefon, utförs nu till stor del via Internet och SMS.

Vid frågan om det är något specifikt med den nuvarande Fastighetsmäklarlagen som de upplevt som ett problem för dem i sitt yrkesutövande så blir svaret tveksamt, men om det är något så kanske det är sidotjänster som de anser saknas i dagsläget. De poängterar att om det blir tillåtet att erbjuda sidotjänster så är det viktigt att dessa inte tar alltför stor plats och att huvudtjänsten, själva fastighetsförmedlingen, inte kommer i skymundan. Nystedt och Falk Wassberg menar också att de är positiva till införandet av sidotjänster, men att det kommer att vara viktigt att undvika att fokus tas från fastighetsförmedlingen. Sidotjänster kan dock vara positiva för kunderna, eftersom det kommer att vara möjligt att hitta bra lösningar till en kund och ge dem ”ett helt paket”. Många kunder kommer troligtvis att bli nöjda eftersom fastighetsmäklaren kan erbjuda dem mer än de kunnat göra tidigare.

På Svensk Fastighetsförmedling i Karlstad använder de sig redan nu av sidotjänster, exempelvis i form av att de förmedlar flyttstädning-, homestyling, fotograf- och försäkringskontakter. Om det blir tillåtet att få ersättning för förmedling av sidotjänster tror respondenterna att de med största sannolikhet kommer att fortsätta använda sig av det i sitt tjänsteutbud och de befintliga

kontakterna. De tror att detta kommer att vara nödvändigt, med anledning av att de konkurrerar med andra företag som kommer att erbjuda tjänsterna. Kunderna kommer troligtvis snabbt bli medvetna om detta och det blir på så vis en nödvändighet att kunna erbjuda en sådan ”paketlösning.”

4.2.2 Intervju med Anna-Karin Hellerström, Mäklarhuset, Karlstad.

När frågan ges om hon upplevt några problem med den nuvarande Fastighetsmäklarlagen, svarar respondenten att hon inte kommer på någonting specifikt. Hon har däremot några idéer om varför lagen kommer att ändras och tror att det till stor del beror på att det finns ett annat behov än vad det funnits tidigare, framför allt när det gäller sidotjänster. Det finns även annat som kan vara i behov av förändring, ett exempel är att fastighetsmäklare enligt nuvarande lagstiftning kan få en varning om de inte utför en boendekostnadskalkyl och då många kunder tackar nej till en sådan, anser Hellerström att det kan vara positivt att denna regel tas bort i och med lagändringen. Det finns också behov av en striktare reglering av budgivningar, och förfarandet vid budgivning kommer nu att bli mer lagstyrt, vilket hon tror kan vara ytterligare en anledning till att lagen står under förändring.

Införandet av sidotjänster kan enligt intervjupersonen medföra positiva konsekvenser, framför allt eftersom fastighetsmäklare kommer att kunna erbjuda sina kunder en helhetslösning på ett sätt som är acceptabelt. Hon anser dock att det är viktigt att erbjudandet av sidotjänster ska vara väl genomtänkt, så att det verkligen blir en helhetslösning. De största kedjorna kommer troligtvis kunna tänka ut ett bra koncept när de utformar sitt tjänsteutbud och har nog en bra idé om hur de kommer att förhålla sig till sidotjänster när lagen väl träder i kraft.

De sidotjänster som erbjuds på respondentens företag är främst flyttstädning, homestyling och fotografering. Då det blir tillåtet att ta betalt för sådana tjänster tror Hellerström att konkurrensen om att hitta bra samarbetspartners kommer att vara hård och att det blir viktigt att de företag som tillhandahåller sidotjänster håller en hög kvalitet. Om en samarbetspartner inte håller den kvalitet som kunden förväntar sig kan detta komma att drabba fastighetsmäklaren, som kommer att ifrågasättas då det var denne som

förmedlade kontakten. Detta kommer troligtvis att innebära att det blir en ökad konkurrens på flera plan, både mot kunder och mot samarbetspartners.

Vid frågan om hur förmedling av sidotjänster kommer att fungera i praktiken svarar Hellerström att det sannolikt kommer att erbjudas paketlösningar, men att kunden själv kommer att ha en valfrihet eftersom det inte är säkert att denne vill ha ett helt paket. Detta är något som kommer att variera från kund till kund. Både köpare och säljare kan vara intresserade av sidotjänster och det kan finnas många olika sorters tjänster som kunderna kan komma att efterfråga. För säljande part kan det kanske vara betydelsefullt att komma i kontakt med ett bra homestyling-företag, flyttstädningföretag eller en flyttfirma men även olika sorters fackmän som snickare och målare kan vara av intresse. Även köpande part skulle kunna vara intresserad av att komma i kontakt med olika sorters fackmän och även flyttfirmor kan komma att efterfrågas.

Respondenten är osäker på hur det kommer att fungera med ersättning för sidotjänster, troligtvis kommer det antingen vara ett fast arvode eller en viss procent av provisionen, som det fungerar i exempelvis Danmark.

4.2.3 Intervju med Malin Rohlén, HusmanHagberg, Karlstad.

Malin Rohlén har inte upplevt några större problem med den nuvarande Fastighetsmäklarlagen, men eventuellt skulle vissa frågeställningar kunna vara reglerade, exempelvis angående budgivning. Det vore bra med tydliga regler angående vissa situationer som en fastighetsmäklare kan ställas inför. I nuläget är det mycket praxis och historiska händelser som studeras, och en trolig anledning till att lagen nu ska ändras, kan vara att det bör finnas klarare riktlinjer. Fastighetsmäklarlagen är också 15 år gammal och eftersom situationer i samhället förändras kan det vara naturligt att lagen uppdateras. Det kan också vara betydelsefullt att lagen konkretiseras så att tolkningen av den blir densamma i hela Sverige.

Respondenten anser att det både finns fördelar och nackdelar med införandet av sidotjänster. I och med att fastighetsmäklartjänsten utvecklas är det viktigt att följa med i den utvecklingen för att erbjuda kunderna det de efterfrågar. På så sätt kommer kunderna erbjudas högre kvalitet och det kommer att vara nödvändigt att följa med i den utveckling som sker. Fastighetsmäklare rekommenderar redan idag företag som utför sidotjänster som exempelvis flyttstädning och fotografering, detta handlar dock inte om att erbjuda en

sidotjänst utan om rekommendationer utan att ta betalt för det. HusmanHagberg har idag ett centralavtal med SEB och även detta handlar om att ha en personlig relation till ett annat företag och i en liten stad som Karlstad är det mycket viktigt att ha ett gott rykte och att ha goda affärsrelationer.

En negativ aspekt med införandet av sidotjänster är den ökade arbetsbörda som kommer att drabba yrkesverksamma fastighetsmäklare. Yrket är redan idag ett mycket hektiskt arbete med ett stort ansvarsområde, något som kommer att utökas ytterligare vid förmedling av sidotjänster.

Rohlén menar att det tidigare var vanligt att fastighetsmäklare ”slängde med” exempelvis flyttstädning vid en fastighetsöverlåtelse, för att utöka sitt tjänsteutbud. Hon tror att när den nya lagen träder i kraft kommer kunder att efterfråga mer och säga vad de vill ha för tjänster. De kan däremot ha svårt att avgöra vad som är fastighetsmäklarens ansvar och vad som är samarbetspartners, exempelvis bankens ansvarsområde. Det kan tänkas att kunderna kommer att tro att fastighetsmäklare är mer insatt i sidotjänsten än vad de i själva verket kommer att vara. Vid val av samarbetspartner kan det också bli svårt att veta vilka som kommer att vara bra och vilka som kommer att vara dåliga, vilket är en negativ aspekt med sidotjänster. Fastighetsmäklaren kommer att få mer arbete och om den som rekommenderas inte utför arbetet till kundens tillfredsställelse, så kommer det med största sannolikhet att påverka fastighetsmäklarens rykte på ett negativt sätt. Det kan då vara intressant att avgöra om den ersättning fastighetsmäklaren får för förmedlingen av sidotjänsten, inte kommer att vara värd den förlust som denne kan göra på att förlora kunder, enbart av den anledningen att det är svårt att veta hur bra en samarbetspartner är. Intervjupersonen poängterar dock att det införandet av sidotjänster kommer att öka den service som kunderna erbjuds och att det är nödvändigt att följa med i den utveckling som sker på marknaden.

Praktiskt tror respondenten att det med stor sannolikhet kommer utformas olika paketlösningar till kunderna. Ett problem som kan uppstå är att veta vem som ska utföra det administrativa arbetet och eftersom lagändringen har blivit uppskjuten under en längre tid kan detta kännas avlägset för fastighetsmäklare, vilket innebär att det inte planerats så mycket angående detta ännu. Den ersättning som fastighetsmäklaren kommer att få, kan tänkas bero på vilken tjänst det gäller menar Rohlén. Om det gäller en homestyling så kanske vissa kunder vill ha mer arbete gjort och andra mindre, och i det fallet kan det

tänkas att ersättningen skulle kunna beräknas procentuellt. Vid andra enklare tjänster, så som flyttstädning kan det tänkas att det kommer att handla om ett fast pris.

På frågan om både köpare och säljare kommer att erbjudas sidotjänster svarar intervjupersonen ja. Då fastighetsmäklare ska vara en mellanman som inte kan välja en sida, tror hon att båda bör erbjudas samma tjänster men att det är kundens val vilka tjänster de vill ha. Slutligen tror Rohlén att det kommer att erbjudas en mängd olika tjänster, och att allt som kan hänföras till boendet kommer att vara möjligt att erbjuda. Det betyder dock inte att alla tjänster kommer att vara lika populära eller att köpare och säljare alltid kommer att efterfråga samma sak.

4.2.4 Intervju med Pat Cramer, Cramer properties, USA.

Fastighetsmäklaryrket i Sverige och USA skiljer sig på många sätt, en skillnad är att fastighetsmäklarrollen är uppdelad i köp- och säljmäklare, och dessa anlitas beroende på om förmedlingen avser en försäljning eller ett köp av en fastighet. En person som är intresserad av att köpa en viss typ av objekt anlitar en köpmäklare, medan en person som avser att sälja sin fastighet anlitar en säljmäklare. Det förekommer även att köp- och säljmäklare samarbetar för att förmedla ett objekt mellan parterna som de representerar. I USA är det till skillnad från i Sverige, tillåtet för fastighetsmäklare att ta betalt för de sidotjänster som de förmedlar, så som exempelvis förmedling av en bankkontakt eller en kontakt med en flyttstädningssfirma. Regeln om att fastighetsmäklare ska agera som opartiska mellanmän finns inte i samma utsträckning som det gör i Sverige

Vid intervjutillfället berättade respondenten även att det på den amerikanska fastighetsmarknaden finns ett utbrett misstroende mot fastighetsmäklare. Att fastighetsmarknaden är väldigt konkurrenskraftig gör att fastighetsmäklare generellt sett inte framstår som vänliga och varma personer, något som påverkar inställningen till yrket på ett negativt sätt. I USA är fastighetsmäklarrollen uppdelad på köp- och säljmäklare som företräder respektive part, men trots denna uppdelning medför den hårda konkurrensen även att fastighetsmäklare som arbetar på en provisionsbaserad lön många gånger försöker att representera båda parter. Det förekommer även att fastighetsmäklare bryter mot gällande regelverk i deras strävan att avsluta så många affärer som möjligt. Detta medför att konflikter uppstår och ett misstroende mot fastighetsmäklarkåren uppstår. Respondenten menar att det

bästa sättet att få stopp på de negativa åsikterna som finns är att vara ärlig mot kunderna i alla sammanhang.

Pat Cramer menar att vissa amerikanska säljmäklare förespråkar användandet av sidotjänster. Vanliga sidotjänster som säljmäklare tillhandahåller till sina kunder är bland annat kontakter med banker eller försäkringsbolag, städfirmor och privatskolor. Det förekommer även att köpmäklare förmedlar sidotjänster till sina kunder. Enligt respondenten måste dock köpmäklaren informera tjänsteföretagen om att denne har ett ekonomiskt intresse i dessa företag.

Cramer anser att det kan vara viktigt att skapa och upprätthålla goda affärsrelationer med olika företag som kan utföra de sidotjänster som fastighetsmäklare erbjuder sina kunder.

Storleken på fastighetsmäklarfirman anses kunna påverka nyttjandet av sidotjänster, och större firmor har lättare att tillhandahålla ett större utbud av dessa tjänster. Att det skulle finnas risk för att mindre firmor skulle konkurreras ut på grund av att de större har möjlighet att utforma sidotjänsterna på ett mer fördelaktigt sätt för kunderna, är något som respondenten avfärdar.

Intervjupersonens råd till svenska fastighetsmäklare är att det är viktigt att sidotjänsterna inte tar allt för stort utrymme, och vid användandet av dem ska de ha en direkt koppling till själva fastighetsförmedlingen. En anledning till detta ställningstagande är att respondenten menar att fastighetsmäklaren kan få ett enormt ansvar för de sidotjänster denne förmedlar. Om kunderna skulle anse att sidotjänsterna inte motsvarar deras förväntningar skulle detta påverka fastighetsmäklaren på ett negativt.

Cramer menar att homestyling-tjänster är nära besläktade med fastighetsförmedlingen och att många amerikanska fastighetsmäklare utnyttjar detta för att tillfredsställa kundens behov. Självt föredrar respondenten sidotjänster som har en direkt koppling till fastighetstransaktioner och marknadsföring, något som antas ligga nära till hands för svenska fastighetsmäklare som får möjlighet att förmedla och erhålla ersättning för sidotjänster.

5. Analys

I detta avsnitt analyseras den teori och empiri som tidigare presenterats.

Vi har i denna uppsats visat att det finns ett flertal argument för varför sidotjänster borde tillåtas. Ett av dessa är att det i flera andra europeiska länder, så som exempelvis Danmark och England, är tillåtet att förmedla sidotjänster. Trots att det inte finns någon gemensam standard för just sidotjänster inom EU, så är det därifrån förslaget om att förtroenderubbande verksamhet ska tas bort kommer. Av den anledningen kan det vara möjligt att tro att det inom den närmaste framtiden kommer att utvecklas EU-regler som reglerar detta inom hela unionen. Enligt EU:s tjänstedirektiv ska tjänsteverksamhet mellan medlemsländerna främjas, för att detta ska leda till en ekonomisk och social utveckling. Vi har även visat att det inom organisationsteorin finns tankar om att en organisation, i detta fall Sverige, kan ta efter andra organisationer i omgivningen om de anser att en förändring är betydelsefull. Imitationsbegreppet innebär att organisationer ibland tar efter andra organisationer av strategiska anledningar, och ofta har en stark vilja att ta efter framgångsrika idéer. Förmedling av sidotjänster har tidigare inte varit tillåtet mot betalning i Sverige, men då det blir alltmer vanligt i andra länder kan det tänkas att det är både en anledning till och ett argument för lagändringen.

Under de intervjuer som utfördes med svenska fastighetsmäklare, så fann vi att det enligt dem fanns många fördelar med införandet av sidotjänster och borttagandet av uttrycket förtroenderubbande verksamhet. Alla respondenter angav att de redan idag förmedlade sidotjänster, men att detta i och med den nya lagen troligtvis kommer att öka. De ansåg att det i och med förändringen i samhället och på fastighetsmarknaden, inte kommer att vara möjligt att undvika att följa med i den utvecklingen. Kunderna kommer med största sannolikhet snabbt bli medvetna om vad de kan erbjudas, och deras efterfrågan kommer därför vara ett starkt argument för att fastighetsmäklare bör förmedla sidotjänster. Detta argument kan även styrkas med hjälp av teorier inom tjänstekvalitet, då experter inom detta område menar att tjänstens kvalitet till stor del definieras av hur kunderna uppfattar den. Tjänstekvalitet kan enligt Grönroos uppfyllas genom ett antal kriterier. Kriteriet om tillgänglighet och flexibilitet kan också anses bli uppfyllt i och med förslaget om införande av sidotjänster, eftersom fastighetsmäklare får större möjlighet

att anpassa tjänsten efter kundernas olika behov. Det har också nämnts att kundernas uppfattning om tjänsten är det som till största delen skapar ett framgångsrikt företag, vilket därför borde vara ett starkt argument för sidotjänster. Fastighetsöverlåtelse och sidotjänster kan relateras till begreppen kärntjänster och stödtjänster. Sidotjänster kan ses som en stödtjänst, något som har stor betydelse enligt Grönroos. Kundernas primära behov kommer att tillfredsställas genom att en fastighetsöverlåtelse sker men det är viktigt att också de sekundära behoven tillfredsställs med hjälp av stödtjänster. De sekundära behoven i detta sammanhang kan med stor sannolikhet vara de sidotjänster som en fastighetsmäklares kunder efterfrågar. Svaren från intervjuerna tyder också på att helhetslösningen och enkelhet som kunderna kommer att erbjudas är ett starkt argument för förändringen.

Visserligen finns det många argument för införandet av sidotjänster, men de åsikter om att det skulle vara förtroenderubbande verksamhet kvarstår om detta problem inte löses på något sätt. I remissvaren argumenteras för att den upplysningsskyldighet och registreringskyldighet som kommer att införas, kommer att lösa detta problem och att det därför inte finns någon anledning att ha kvar förbudet.

Det finns många anledningar för fastighetsmäklare att vara införstådda med den nya lagens för- och nackdelar, för att på så sätt kunna använda detta i sitt yrkesutövande då lagen träder i kraft. Fastighetsmäklarlagen har förändrats flera gånger under relativt korta tidsperioder, vilket tyder på att det finns ett starkt behov av detta, och borde innebära att mycket förändras under kort tid inom fastighetsmäklarbranschen. Lagen från år 1984 ersattes redan år 1995 med en ny lag och det har under många år talats om att ersätta denna lag med ännu en uppdaterad version. Vad är då anledningen till att branschen anser att dessa förändringar bör ske?

I takt med att samhället förändras kan det vara ett naturligt steg att ändra på lagregler som utformats under en tidsperiod då det inte var lika vanligt förekommande att människor var intresserade av att anställa en flyttfirma eller ett homestyling-företag. Kanske kan en anledning till att det som tidigare ansetts strida mot Fastighetsmäklarlagen nu kommer att vara tillåtet, vara att begreppet om förtroenderubbande verksamhet är uråldrigt och i behov av en uppdatering i takt med att nya tjänster och behov uppstår på marknaden.

Detta uppsatsarbete har visat att det finns ett flertal ekonomiska teorier som kan förklara myndigheternas intresse av att förändra lagreglerna, samt att både

kunder och fastighetsmäklare kommer att påverkas positivt av lagförändringen, framförallt när det gäller sidotjänster. Något som tas upp både i Fastighetsmäklarutredningen samt i flertalet remissvar som utfärdats är att legaliseringen av sidotjänster kommer att gynna kunderna på många sätt. Införandet av sidotjänster kan anses innebära en ökad valmöjlighet för de kunder som är intresserade av olika typer av helhetslösningar eller enstaka tillvalstjänster, i samband med en fastighetsöverlåtelse. De kunder som inte har något intresse av dessa tjänster, behöver inte bli berörda av legaliseringen. Sidotjänsterna kan alltså ses som ett val och inte ett tvång. En av de svenska fastighetsmäklare som intervjuats styrkte detta argument och trodde att många olika typer av sidotjänster kommer att erbjudas men att alla inte kommer att vara lika efterfrågade.

Fastighetsmäklare ska enligt förslaget vara skyldiga att upplysa såväl köpare som säljare om de sidotjänster som de erbjuder. Säljaren ska informeras om detta redan vid upprättandet av uppdragsavtalet, medan utredningen inte fastställer någon tidpunkt för när köparen ska informeras om tjänsteutbudet som fastighetsmäklaren tillhandahåller. Fastighetsmäklarnämnden menar att det är fördelaktigt om både köpare och säljare får denna information så tidigt som möjligt, och av den anledningen borde lagen formuleras på ett sätt som mer uttryckligt redogör för hur upplysningen ska lämnas till de bägge parterna. Detta tydlighetskrav kan också vara en bidragande orsak till att sidotjänster inte längre likställs med förtroenderubbande verksamhet.

Även andra anledningar till lagändringen kan vara troliga, då det exempelvis skett en kraftig teknikutveckling samt att kunders behov förändras med tiden. Enligt vissa teorier hänger teknikutvecklingen samman med internationaliseringen, vilket tydligt visar relevansen av att ifrågasätta det egna systemet för att ha en chans att hänga med i utvecklingen. De intervjuer som gjorts av svenska fastighetsmäklare, visar också att teknikutvecklingen inom fastighetsmäklarbranschen har varit en bidragande faktor till att den traditionella fastighetsmäklartjänsten behöver utvecklas. Den nuvarande lagen tar inte hänsyn till denna utveckling, och flera intervjuade fastighetsmäklare anser att detta är ett problem i deras yrkesutövande.

De utredningar som gjorts inför lagändringen har även bevisat att faktorer på fastighetsmarknaden, kan förändras i hög hastighet, samt att den främsta utvecklingen kan relateras till att människors önskemål förändras. Det är därför viktigt att fastighetsmäklare har detta i åtanke då den nya lagen införs.

Det kommer fortfarande vara mycket viktigt att skapa förtroende hos kunderna, det gäller bara att anpassa detta till de nya reglerna.

Utredningen om den nya Fastighetsmäklarlagen framhåller att kundperspektivet är en viktig anledning till omarbetningen. Utredningen föreslår att fastighetsmäklare som förmedlar sidotjänster måste registrera dessa samt upplysa om vilka ekonomiska fördelar den enskilde fastighetsmäklaren vinner genom att förmedla dessa. Förslaget innebär även att denna registrering av sidotjänsterna sannolikt ska publiceras på Fastighetsmäklarnämndens hemsida. Att presentera sidotjänsterna på Fastighetsmäklarnämndens hemsida kan tänkas innebära att Grönroos teorier om tjänstekvalitet, och kriteriet om professionalism och skicklighet uppfylls i större utsträckning än vad den existerande lagstiftningen medför. Att informationen är lättillgänglig för alla som är intresserade av den anses skapa en öppen fastighetsmäklarbransch.

Både Mäklarsamfundets remissyttrande och de intervjuade personerna på Svensk Fastighetsförmedling i Karlstad, menar att det redan tidigare förmedlats sidotjänster inom fastighetsmäklarföretagen. Detta kan vara en anledning till att detta legaliseras, då de redan i nuläget används i praktiken. Även om fastighetsmäklare får ersättning, så är tjänsterna fortfarande tillåtna, vilket borde innebära att den nya regeln kommer att medföra att det blir tydligare för konsumenten vilket tjänsteutbud som finns att tillgå. En fastighetsmäklare skulle annars kunna bli anklagad för att arbeta på ett sätt som strider mot Fastighetsmäklarlagen, vilket inte kommer att kunna ske efter lagändringen.

Fastighetsmäklarnämnden menar att det finns risk för att införandet av sidotjänster kan innebära att det blir svårare för fastighetsmäklaren att vara opartisk. Det har tidigare riktats mycket kritik mot att fastighetsmäklare många gånger inte är opartiska i sin yrkesroll och att de tenderar att tillgodose säljarens önskemål i större utsträckning än köparens. Eftersom det är säljaren som betalar mäklararvodet och fastighetsmäklares lön ofta är provisionsbaserad, har dessa ofta haft ett gemensamt intresse i att försäljningspriset är så högt som möjligt, något som givetvis missgynnar köparen. Mot bakgrund av detta är det rimligt att tro att införandet av sidotjänster kommer att innebära att risken för att fastighetsmäklaren agerar opartiskt minskar. Fastighetsmäklare kommer att kunna erbjuda sidotjänster till både säljare och köpare, något som också kommer att medföra att fastighetsmäklaren indirekt erhåller ersättning från bägge parterna. Detta kan

rimligen få till följd att fastighetsmäklaren av ekonomiska skäl kommer att agera på ett opartiskt sätt, något som motsäger Fastighetsmäklarnämndens argument.

Mäklarsamfundet är kritiskt till förslaget om hur fastighetsmäklaren ska upplysa parterna om ersättningen för sidotjänsterna. Samfundet menar att det skulle vara bättre att ange ett schablonmässigt belopp som grundar sig på tidigare förmedlade sidotjänster. Det kan dock finnas vissa problem med detta. Eftersom syftet med att redovisa vilken ersättning fastighetsmäklarna erhåller är att skapa en öppenhet och således öka förtroendet för fastighetsmäklarkåren, skulle ett schablonmässigt belopp motverka detta syfte. Ett annat problem är hur detta schablonmässiga belopp ska tas fram om det ska grundas på tidigare förmedlade sidotjänster. Det måste finnas ett tillfälle där sidotjänsterna förmedlas för första gången, och då kan det vara svårt för fastighetsmäklaren att framställa ett schablonmässigt värde. Ett alternativ till detta skulle kunna vara att någon branschorganisation eller myndighet sammanställer olika schablonmässiga ersättningsvärden som enskilda fastighetsmäklare kan använda som upplysning om sidotjänsterna. Kanske skulle kunder uppleva att ett schablonmässigt värde som är framtaget av en utomstående part, är mer trovärdigt. Men samtidigt är det troligt att det förekommer olika prissättning på liknande tjänster på olika geografiska platser i landet, vilket skulle försvåra användandet av schablonmässiga ersättningsvärden. Kanske vet den enskilde fastighetsmäklaren bäst själv vilket schablonmässigt värde som är mest rimligt. Det kan även vara så att fastighetsmäklare själv har olika alternativ som denne väljer mellan, ett exempel på detta skulle kunna vara då en flyttstädningfirma anlitas, då fastighetsmäklaren väljer mellan firman som städar mest noggrant, snabbast eller billigast beroende på vilken kund som efterfrågar tjänsten.

Vidare anser Fastighetsmäklarnämnden att fastighetsmäklaren bör informera köparen om sidotjänsterna redan vid marknadsföringen av förmedlingsobjektet. Det är även troligt att det är fördelaktigt för fastighetsmäklaren själv, eftersom vissa kunder kan behöva lite betänketid innan de bestämmer sig för att köpa en viss tjänst och på så vis har möjlighet att tänka över vilka tjänster de är intresserade av. En annan anledning till att marknadsföra tjänsterna i ett så tidigt skede som möjligt är att detta undanröjer risken för att köparen på egen hand redan anlitat någon som ska utföra tjänsten. Om fastighetsmäklaren får information om att parterna är intresserade av någon specifik sidotjänst i ett tidigt skede, och således kan informera företaget som ska utföra denna, kan det kanske även vara möjligt att

detta kan skapa bättre förutsättningar för företaget som utför sidotjänsten. Att offentliggöra vilka sidotjänster som enskilda fastighetsmäklare förmedlar kan även tänkas vara fördelaktigt för fastighetsmäklarna själva, då det kan ses som ”gratis” marknadsföring och skapa konkurrensfördelar gentemot konkurrerande fastighetsmäklare. Av denna anledning är det rimligt att tro att Fastighetsmäklarnämndens förslag om att upplysa parterna om sidotjänsterna i ett tidigt skede är positivt för alla inblandade parter.

Eftersom den nya Fastighetsmäklarlagen ännu inte trätt ikraft kan de fastighetsmäklare som har intervjuats inte veta på vilket sätt lagen kommer att medföra förändringar i branschen och därför har endast spekulationer gjorts. Alla svenska respondenter anser dock att införandet av sidotjänster mot ersättning kommer att innebära att fastighetsmäklartjänsten utvecklas och förbättras. Eftersom många kunder efterfrågar olika typer av sidotjänster kommer införandet medföra att deras behov kommer att kunna tillfredsställas i större utsträckning än vad fastighetsmäklare har möjlighet att erbjuda i dagsläget. De svenska respondenterna är också överens om att olika varianter av helhetslösningar troligen kommer att vara vanligt förekommande, vilket möjliggör att kunderna kan välja de tjänster som just de efterfrågar. Rohlén menar även att lagändringen förmodligen kommer att innebära att kunder kommer efterfråga fler typer av tjänster än vad de gör i dagsläget, vilket troligen kommer att forma företagens tjänsteutbud.

Vid alla intervjutillfällen framhåller respondenterna att de anser att det är viktigt att sidotjänsterna inte får för stort utrymme i förmedlingsprocessen av en fastighet och att tjänsteutbudet måste utformas på ett sätt som har direkt koppling till kärntjänsten. Den amerikanske respondenter styrker detta argument och framhåller att sidotjänsterna måste ha en direkt koppling till fastighetsförmedlingen. Rohlén anser även att legaliseringen av sidotjänster kommer att medföra en ökad arbetsbörda för redan hårt arbetande fastighetsmäklare, eftersom det gäller att hitta så bra lösningar till kunden som möjligt. Andra tänkbara negativa aspekter med införandet skulle kunna vara att det är svårt att veta vilka samarbetspartners som levererar de bästa tjänsterna till kunderna. Om kunder blir missnöjda med tjänsteleveransen kommer detta med stor sannolikhet att påverka fastighetsmäklaren i på ett negativt sätt.

6. Slutsats

Med hjälp av de intervjuer som utförts i kombination med studerande av remissvar och relevanta teorier inom ämne har dessa slutsatser kunnat dras. Detta avsnitt besvarar de frågeställningar som tidigare presenterats.

Vad har förbudet mot sidotjänster inneburit för problem som den nya Fastighetsmäklarlagen ska lösa?

Den existerande fastighetsmäklarlagen har inneburit att fastighetsmäklare har begränsats i sitt yrkesutövande då de inte kunnat erbjuda kunder alla de tjänster som efterfrågas. Under några av de intervjuer som utfördes nämnde de tillfrågade fastighetsmäklarna att ett problem med den nuvarande lagen varit att det i vissa hänseenden inte finns några tydliga riktlinjer och att det därför vore bättre att lagen utformas på ett mer uttryckligt sätt. Detta medför att alla verksamma fastighetsmäklare i Sverige kommer att kunna tolka lagen på samma sätt, vilket innebär att det blir lättare att utföra sitt arbete på ett mer etiskt och korrekt sätt. Den nya regeln om sidotjänster kommer att innebära att något som i princip redan utförs kommer att utvecklas. Att fastighetsmäklare tidigare inte fått ta betalt för sidotjänsterna, trots att de utfört mycket arbete och tagit mycket ansvar, anser vissa av de tillfrågade fastighetsmäklarna varit ett problem, eftersom de inte kunnat erhålla någon ersättning för tjänsterna de utfört. Det har även ansetts vara ett problem att sidotjänster använts i andra länder vilket svenska fastighetsmäklare inte har kunnat utnyttja i sitt arbete. Detta har kunnat skapa konkurrensproblem i situationer där exempelvis andra nordiska fastighetsmäklare har förmedlat fastigheter och sidotjänster i Sverige.

Vad finns det för argument för att sidotjänster bör tillåtas?

Det finns flera argument för att Fastighetsmäklarlagen står inför en förändring och att sidotjänster mot ersättning nu kommer att tillåtas inom fastighetsmäklarbranschen. Framför allt så har mycket förändrats på marknaden sedan år 1995 och det är därför viktigt att följa med i den utveckling som sker. Fastighetsmäklares tjänsteutbud kommer också att utökas vilket troligen kommer att medföra en ökad kundtillfredsställelse, då de kommer att erbjudas ett större utbud av tjänster som kan förenkla deras fastighetsaffär. Att kunder efterfrågar ett större utbud av tjänster har även styrkts med en TEMO-undersökning och en kundundersökning som utförts av Fastighetsbyrån, tidigare Föreningssparbankens Fastighetsbyrå. Det finns även andra bakomliggande orsaker till varför lagen förändras och i många

andra länder är det tillåtet att förmedla sidotjänster mot betalning. Enligt organisationsteorin, har organisationer, i detta fall Sverige, en tendens att imitera andra organisationer i dess omgivning. Av den anledningen kan det tänkas att svenska beslutsfattare uppmärksammat de fördelar som förmedling av sidotjänster kan skapa, samt hur andra länder har löst de problem som tidigare förhindrat svenska fastighetsmäklare från att använda sidotjänster i sitt tjänsteutbud. Den registrerings- och upplysningsskyldighet som kommer att införas, finns även i andra länder, vilket är ett argument för att detta skulle kunna fungera även i Sverige. Det finns ännu inga generella regler inom EU som reglerar sidotjänster, men det var utifrån Lissabon-fördragets om att tjänsteverksamhet inom unionen skulle främjas som förslaget om förändringen inledningsvis hade sin utgångspunkt.

På vilka sätt kan det tänkas att införandet av sidotjänster kommer att förbättra eller försämra för de inblandade parterna i en fastighetsöverlåtelse?

Undersökningen har visat att både försämringar och förbättringar kan tänkas uppstå då den nya lagen träder i kraft. Fastighetsmäklare kan komma att påverkas negativt i den bemärkelsen att de får ett större ansvar och en tyngre arbetsbörda än vad de redan har. Villaägarnas riksförbund har uttryckt att införandet av sidotjänster kommer att missgynna säljarna, då fastighetsmäklaren inte kommer att vara beroende av provisionen i samma omfattning som tidigare eftersom intäkter även kommer från andra håll. Eftersom köparen troligen kommer att erbjudas sidotjänster i liknande utsträckning som säljaren är det ett rimligt antagande att fastighetsmäklarens roll som opartisk mellanman kommer att förstärkas.

Fördelarna verkar dock överväga nackdelarna, och det kommer ur konkurrenssynpunkt vara svårt att undvika att förmedla sidotjänster när detta blir tillåtet. Den främsta fördelen är enligt de fastighetsmäklare som intervjuats att det är positivt att kunna erbjuda en paketlösning på ett sätt som är tillåtet. En klar fördel är att begreppet förtroenderubbade verksamhet inte längre kommer att kunna appliceras på sidotjänster med anledning av den registrerings- och upplysningsplikt som kommer att krävas. Detta kommer att ge kunderna en mer tydlig bild av fastighetsmäklarens arbetsuppgifter och vilken ersättning denne får för dem. Kunderna kan då själva välja vad de anser om fastighetsmäklarens trovärdighet och mot bakgrund till detta välja den fastighetsmäklare som de anser är bäst lämpad att sköta deras fastighetsaffär.

6.4 Avslutande ord

När den nya Fastighetsmäklarlagen träder i kraft så kommer detta att medföra stora förändringar för yrkesverksamma fastighetsmäklare. Denna uppsats har visat att de problem som finns med det nuvarande förbudet mot förmedling av sidotjänster sannolikt kommer att reduceras. Det kan också konstateras att införandet till största del kommer att medföra fördelar för såväl fastighetsmäklare som köpare och säljare.

6.5 Uppsatsens validitet och reliabilitet

De intervjuer som presenterats i denna undersökning har utförts på ett öppet och personligt sätt och de flesta av respondenterna har haft liknande åsikter angående införandet av sidotjänster. Detta medför att validiteten i denna undersökning kan anses vara hög. Eftersom det handlar om en frågeställning som gäller vad som kan komma att hända, så tror vi inte heller att de som intervjuades skulle ha någon anledning att förvanska information. Vi anser även att uppsatsens reliabilitet kan anses vara hög, eftersom vi fått svar på det vi hade för avsikt att undersöka samt fått svar som vi anser ha hög relevans.

6.6 Förslag till vidare forskning

Då denna uppsats handlar om en lag som inte trätt i kraft ännu, kan det vara svårt att veta vad som kommer att hända när den väl gör det. Det kan därför vara intressant att undersöka vilka förbättringar eller försämringar som de nya reglerna faktiskt kommer att innebära. Det vore enligt oss också relevant att undersöka om de problem som fanns med den gamla Fastighetsmäklarlagen då har försvunnit och även om något annat oförutsett problem har uppstått under tiden. Då denna lagförändring inte enbart gäller sidotjänster, så kan konsekvenserna av andra reglers förändring också utredas på samma sätt.

7. Litteraturförteckning

Tryckta källor

Dahlquist-Sjöberg, A. (2005). Fastighetsmäklarlagstiftningen. I *Fastighetsekonomisk analys och fastighetsrätt: fastighetsnomenklatur*. (9 uppl.) Stockholm: Fastighetsnytt. S.484-500

Denscombe, M. (2000). *Forskningshandboken – För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur. s. 101-105, 130-164 och 243-262.

Edvardsson, B. (1996). *Kvalitet och tjänstutveckling*. Studentlitteratur:1996. s. 58-186.

Hatch, M J. (2002). *Organisationsteori – Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv*. Lund: Studentlitteratur. s. 19-81

Holmblad Brunsson, K. (2002) *Organisationer*. Lund: Studentlitteratur. s 1-78.

Jacobsen, D I. (2002). *Vad, hur och varför – Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. (Upplaga 1:8). Lund: Studentlitteratur. s. 29- 50.

Kotler, P. et al (2005). *Principles of marketing*. Pearson Education Limited. s 459-488..

Lundström, S. (2005). Fastighetsförmedling som profession. I *Fastighetsekonomisk analys och fastighetsrätt: fastighetsnomenklatur*. (9 uppl.) Stockholm: Fastighetsnytt. s.501-517

Melin, M. och Kilander, L. (2007). Fastighetsmäklarlagen – En kommentar. (Upplaga 2:1). Stockholm: Nordstedts Juridik AB. s 15-43, 76-89, 105-115, 252-266.

Mäklarsamfundet Utbildning, (2006 a). Lärobok i fastighetsförmedling – Ger en god insikt i förmedlingsuppdraget. Göteborg: Intellecta DocuSys AB. s.9-27 och 177-200.

Mäklarsamfundet Service, (2005). Praktisk Fastighetsjuridik. Göteborg: Intellecta DocuSys AB. s 11- 52

Svensk lagtext och EU direktiv

SFS 1995:400 Fastighetsmäklarlag

Direktiv 2005/36 om erkännande av yrkeskvalifikationer. [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:255:0022:0142:sv:PDF> (2010-06-05).

Direktiv 2006/123/EG. [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:sv:PDF> (2010-06-05).

Kommittédirektiv 2005:140. [Elektronisk] Tillgänglig:
http://www.sou.gov.se/kommittedirektiv/2007/Dir2007_55.pdf
(2010-06-07).

Utvärdering av fastighetsmäklarlagen, m.m.(betänkande 1997/98:LU15). [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3322&rm=1997/98&bet=LU15> (2010-06-06).

Elektroniska källor

Fastighetsmäklarnämnden, 2008. *Betänkandet SOU 2008:6 Fastighetsmäklaren och konsumenten (dnr Ju 2008/896/L2).* [Elektronisk] Stockholm: Fastighetsmäklarnämnden. Tillgänglig:
<http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/default.aspx?id=2075> (2010-04-19).

Konsumentverket, 2008. *Remiss avseende betänkandet Fastighetsmäklaren och konsumenten (SOU 2008:6).* [Elektronisk] Karlstad: Konsumentverket. Tillgänglig:
<http://www.konsumentverket.se/sv/omkonsumentverket/Remissyttranden1/Remissyttranden-2008/2008304/> (2010-04-19).

Mäklarsamfundet, 2004. *Mäklarsamfundet informerar.* [Elektronisk] Stockholm: Mäklarsamfundet. Tillgänglig:
<http://www.maklarsamfundet.se/upload/Start/Pdf/Fakta%20&%20Publikationer/Bostad%20&%20Marknad%20juni%2004.PDF> (2010-04-22).

Mäklarsamfundet, 2006 b. *Tilläggstjänster hos mäklare – Synovate Tema.* [Elektronisk] Stockholm: Mäklarsamfundet. Tillgänglig:

<http://www.maklarsamfundet.se/upload/Start/Pdf/Fakta%20&%20Publikationer/Kringtjänster2006SynnovateTEMO.pdf> (2010-06-03).

Mäklarsamfundet, 2008. *Betänkandet fastighetsmäklaren och konsumenten (SOU 2008:6)*. [Elektronisk] Stockholm: Mäklarsamfundet. Tillgänglig:

http://www.maklarsamfundet.se/upload/Bransch%20&%20media/Pdf/J%20dep%20Fastighetsmäklaren%20o%20konsumenten%20SOU%202008_6.pdf (2010-04-13).

Mäklarsamfundet, 2009. *Tillåtna sidotjänster eller förtroenderubbande verksamhet?*

[Elektronisk] Stockholm: Mäklarsamfundet. Tillgänglig:

<http://www.maklarsamfundet.se/upload/Start/Pdf/Fakta%20&%20Publikationer/Till%20C3%A5tna%20sidotj%C3%A4nster%20Rosa%20Bransch%2009-1.pdf> (2010-04-13).

Mäklarsamfundet, 2010 a. *Nyhetsbrev 18 maj 2010*. [Elektronisk] Stockholm:

Mäklarsamfundet. Tillgänglig:

<http://www.maklarsamfundet.se/maklartemplates/Newsletter.aspx?id=4005> (2010-05-19).

Mäklarsamfundet, 2010 b. *Om mäklarsamfundet*. [Elektronisk] Stockholm:

Mäklarsamfundet. Tillgänglig:

<http://www.maklarsamfundet.se/maklartemplates/Page.aspx?id=133> (2010-05-06).

Regeringen, 2006. *Lagrådsremisser och propositioner*. [Elektronisk] Stockholm:

Regeringen. Tillgänglig:

<http://www.sweden.gov.se/sb/d/1522/a/13506> (2010-05-02).

Villaägarnas riksförbund, 2008. *Nya fastighetsmäklarlagen – ett svek mot säljarna*.

[Elektronisk] Sollentuna: Villaägarnas riksförbund. Tillgänglig:

<http://www.villaagarna.se/pls/portal/docs/1/758671.PDF> (2010-04-14).

Utredningar

Justitiedepartementet Fastighetsmäklarutredningen, 2008. *Fastighetsmäklaren och konsumenten SOU 2008:6* [Elektronisk] Stockholm:

Fastighetsmäklarutredningen. Tillgänglig:

<http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/09/68/75/bb89d80b.pdf> (2010-04-05).

Sveriges riksdag, 1994. *Proposition 1994/95:14 Ny Fastighetsmäklarlag*.

Stockholm: Sveriges riksdag. Tillgänglig:

http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=37&dok_id=GI0314 (2010-04-11).

Vetenskapliga rapporter

Czarniawska, B & Sevón, G (1996) *Translating organizational change*. [Elektronisk] Tillgänglig:

http://www.google.com/books?hl=sv&lr=&id=2ZGK2ghbQrUC&oi=fnd&pg=PA1&dq=translating+organizational+change&ots=IxbmB0wNcj&sig=MP5CCQdxkgyCv-NJcABgr_dsS_w#v=onepage&q&f=false (2010-06-07).

Dabholkar, P & Overby, J (2005) *Linking process and outcome to service quality and customer satisfaction evaluations*. [Elektronisk] Tillgänglig:

<http://195.92.228.61/Insight/ViewContentServlet;jsessionid=01C56AEFB1AFD2C9CA84C146650F449F?contentType=Article&Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/0850160102.html>

Olorunniwo, F, Maxwell, K, Godwin J., 2006. *Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory*. Journal of Services Marketing 20/1 2006 59-72. [Elektronisk] Tillgänglig:

<https://classshares.student.usp.ac.fj/TS302/TS302%20Assignment%20%20resources/Service%20quality,%20customer%20satisfaction,%20and%20behavioral%20intentions%20in%20the%20service%20factory.pdf> (2010-05-12).

Seiler, V L., Seiler, M J., Winkler, D T., Newell, G., Webb, J R. (2008) *Service quality dimensions in residential real estate brokerage*. Journal of Housing Research, 17 (2), s. 73-86.

Zeithaml VA, Parasuraman, A, Berry L.L (1985) *Problems and strategies in services marketing*. Journal of Marketing Vol 49 s. 33-46. [Elektronisk] Tillgänglig:

<http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/Problems%20and%20Strategies%20in%20Services%20Marketing.pdf> (2010-05-12).

Bilaga 1

Intervjufrågor till svenska fastighetsmäklare

- Upplever du att den nuvarande fastighetsmäklarlagen inneburit något problem för dig i ditt yrkesutövande?
- Har du några idéer om varför Fastighetsmäklarlagen ändras?
- Vad anser du om införandet av sidotjänster? Är det positivt/ negativt? Varför?
- På vilket sätt tror du att sidotjänster kommer att underlätta för dig i ditt yrkesutövande?
- Erbjuder ni era kunder några sidotjänster redan i dagsläget? Vilka?
- Vad tror du kommer förändras när det blir tillåtet för fastighetsmäklare att erhålla ersättning för att förmedla sidotjänster? Varför?
- Hur tror du att förmedling av sidotjänster kommer att fungera i praktiken? Kommer kunder att betala för dessa själv eller kommer olika paketlösningar tas fram? Hur kommer fastighetsmäklarens ersättning för dessa tjänster?
- Kommer sidotjänster att erbjudas till både köpande och säljande part? Vilka typer av tjänster kommer att erbjudas till respektive part?

Bilaga 2

Intervjufrågor till amerikansk fastighetsmäklare

- There is a lot of negative criticism against real estate agents, what do you think are the reasons for this and what do you think can be done to prevent this opinion?
- Do you have any idea if it is common that particularly sales brokers in the U.S. provide their customers with secondary services? For example, contacts with banks, insurance companies, cleaning firms etc.?
- Do you have any idea if buyer's brokers offer their clients of any secondary services? If yes, please exemplify some of them.
- Do real estate agents offer various services, depending on whether the agent works for the buying or selling customer?
- Do you collaborate with any buyer's broker yourself? What advantages does this provide for you as a sales broker?
- Are there geographic differences in demand for secondary services as real estate agents offer their clients? For example, large and small cities? How are secondary services marketed?
- Do you think that it is possible that secondary services generate growth for real estate brokers? If yes, have you any idea how large a percentage increase in revenue that is generated by secondary services?
- Is it important to you to make contacts with people who provide ancillary/extra services? Banks, insurance companies, private schools, shops, cleaning firms etc.?
- Do you think that firm size affects the use of secondary services? And do you think it is easier for large firms to provide more secondary services than it is for smaller firms? Is there a risk that smaller firms get eliminated for this reason?
- Do you have any advice for the Swedish realtors when the new system of extra services gets finalized?