



Doktorsavhandling inom Business Studies

Den oberoende mellanmannen

En studie av fastighetsmäklarprofessionen
och begreppet ”god fastighetsmäklarsed”
i teori och praktik

RICKARD ENGSTRÖM

Den oberoende mellanmannen

En studie av fastighetsmäklarprofessionen
och begreppet “god fastighetsmäklarsed”
i teori och praktik

RICKARD ENGSTRÖM

Akademisk avhandling som med tillstånd av KTH framlägges till offentlig granskning
för avläggande av teknisk doktorsexamen torsdag 12:e maj 2022, kl 13:00 i Kollegiesalen,
Brinellvägen 8, Stockholm

Doktorsavhandling inom Business Studies
KTH
Stockholm 2022

© Rickard Engström
© Ingalill Söderberg, Artikel 1
© Annina H Persson, Artikel 2
© Björn Berggren och Neville Hurst , Artikel 4

ISBN 978-91-8040-204-0
TRITA ABE-DLT-2219

Tryckt av: Universitetservice US-AB, Stockholm 2022

Abstract

The Swedish real estate agent has a role as an independent intermediary with a duty of care towards both buyers and sellers, which differs from how the brokerage profession is organized in most other parts of the world. Sweden is unique and the effects of the Swedish model is therefore worth studying. In Sweden, the profession is regulated by law and practitioners' compliance with regulations is supervised by the Swedish Estate Agents Inspectorate (FMI). A sanction from the FMI may be a reminder, warning or revocation of registration, which basically is a professional ban.

An important concept is "sound estate agent practice". What is considered to be sound estate agent practice is determined by the decisions from the FMI and the courts. Two professional associations – Mäklarsamfundet and Fastighetsmäklarförbundet – are involved in the development of practices that govern how the Swedish real estate agent should act as the independent intermediary between sellers and buyers in the housing market.

This dissertation consists of a binder and four articles. The overall purpose is to describe and analyze the real estate agent's professional role in a Swedish context and especially their role as independent intermediaries. Based on three research questions, both qualitative and quantitative methods are used to collect and analyze primary and secondary data.

A summary of the results show that active Swedish real estate agents generally balance the challenges that can be accommodated within the role of independent intermediary, but that demarcation regarding sound estate agent practice creates undesirable interpretation problems. Relating to practice in everyday life is more difficult for certain categories of brokers: younger and older brokers as well as brokers in big cities. It is also these who are to a greater extent receives sanctions for violations in the professional practice by the supervisory authority (FMI). The dissertation also addresses the concept of professional development and a comparison with Australia (Victoria) and existing theory indicates that the Swedish real estate agent's professional practice should be seen as a semi-profession. The dissertation also provides suggestions for the development of further research as well as for the development of practice.

Keywords: Real estate agent, supervisory authority, sanctions, professional associations, profession, sound estate agent practice, objectivity, duty of care, independent intermediary.

Sammanfattning

Den svenska fastighetsmäklaren intar en roll som oberoende mellanman med omsorgsplikt mot både köpare och säljare, vilket skiljer sig från hur fastighetsmäklaryrket är organiserat på de flesta andra håll i världen. Därav är den svenska modellen värd att studera och analysera. I Sverige regleras yrket i lag. Utövarnas regelefterlevnad kontrolleras av Fastighetsmäklarinspektionen (FMI). Ett viktigt begrepp är ”god fastighetsmäklarsed”. Vad som bedöms vara ”god fastighetsmäklarsed” bestäms genom praxis från FMI och förvaltningsdomstolarna. En disciplinpåföljd från FMI kan bestå av erinran, varning eller återkallelse av registrering, vilket medför ett yrkesförbud. En disciplinpåföljd kan överklagas till förvaltningsdomstolarna.

Denna avhandling består av en sammanhållande kappa och fyra artiklar som beskriver fyra olika studier som gjorts för att bättre förstå förutsättningarna för de individer som verkar som fastighetsmäklare på den svenska bostadsmarknaden. Det övergripande syftet är att beskriva och analysera fastighetsmäklares yrkesroll i en svensk kontext och speciellt deras roll som oberoende mellanman. Med utgångspunkt i tre forskningsfrågor används både kvalitativa och kvantitativa metoder för att samla in och analysera primära och sekundära data. Resultaten visar att verksamma svenska fastighetsmäklare balanserar de utmaningar som kan rymmas inom rollen som oberoende mellanman, men det finns också vissa gränsdragningsproblem avseende ”god fastighetsmäklarsed”.

FMI utdelar disciplinpåföljder till fastighetsmäklare vid regelöverträdelser. Att i vardagen förhålla sig till regelverk och praxis är svårare för vissa kategorier fastighetsmäklare: yngre fastighetsmäklare får oftare än äldre påföljden erinran, äldre får oftare än yngre påföljden varning, och fastighetsmäklare verksamma i storstad får oftare påföljden varning jämfört med fastighetsmäklare på landsbygden.

Fastighetsmäklaryrket och professionsutvecklingen studeras i en jämförande studie mellan Australien (Victoria) och Sverige. De svenska branschorganisationerna – Mäklarsamfundet och Fastighetsmäklarförbundet (FMF) – är delaktiga i professionsutvecklingen, bland annat som huvudmän för Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN) som agerar enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Avhandlingen ger vidare förslag till utveckling av såväl ytterligare forskning som av praktiken.

Nyckelord: Fastighetsmäklare, tillsynsmyndighet, branschorganisationer, professionen, ”god fastighetsmäklarsed”, objektivitet, omsorgsplikt, oberoende mellanman.

Förord

Jag kommer alltid att stå i tacksamhetsskuld till handledarna professor Björn Berggren, docent Inga-Lill Söderberg och professor Annina H. Persson för det stöd och den konstruktiva återkoppling jag har fått genom denna process. Det är en ynnest att ha handledare som delar ett intresse, tillika forskningsområde och har en flervetenskaplig infallsvinkel till ett forskningsfält med en begränsad tidigare forskning inom den svenska kontexten. Jag vill passa på att tacka Mari Gremlin, Fastighetsmäklarinspektionen (FMI), för ett ovärderligt samarbete. Jag vill även tacka Karin Wijk vid FMI som arbetat hårt för att hjälpa mig att ta fram data till en av forskningsartiklarna.

Som doktorand har jag velat skaffa mig nya kunskaper, medverka till att utbilda studenter och utveckla mitt forskningsområde. Professor Hans Lind var min handledare före sin pensionering 2016. Jag är tacksam för de konstruktiva diskussioner och den kunskap jag erhöll från Hans. Även ett tack till professor Stellan Lundström, som introducerade mig till forskning och lät mig vara med på föreläsningar och ta del av den kunskap som alla duktiga kollegor har på KTH. Ett tack till kollegorna som alltid har haft tid att diskutera mina funderingar om fastighetsmäklaryrket och förmedlingsprocessen.

Jag vill även rikta ett tack till Anders Berntsson för hans professionalism och omtänksamhet samt även till Andreas Fili, Maria Hullgren, Marie Karlsson-Tuula, Magnus Melin och Sune Hedqvist (postumt).

Avhandlingen vill jag tillägna mina föräldrar Kenneth och Ann-Marie Engström samt styvbarnen Stella och Ester Nilsson.

Stockholm, april 2022

Rickard Engström

Innehållsförteckning

Figurförteckning	x
Tabellförteckning.....	xi
Förteckning över artiklar.....	xiii
1. Introduktion.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Syfte och forskningsfrågor.....	3
1.3 Forskningsområde.....	4
1.4 Avgränsningar.....	8
1.5 Disposition.....	9
2. Tidigare forskning om fastighetsmäklare och fastighetsförmedling	10
2.1 Inledning.....	10
2.2 Fastighetsmäklartjänsten, -marknaden, -företaget.....	11
2.2.1 Digitalisering och teknisk utveckling	11
2.2.2. Paketering av kringtjänster	12
2.2.3 Fördjupning av begreppet dual agency.....	13
2.2.4 Fastighetsförmedling som profession	14
2.3 Faktorer som påverkar fastighetsmäklarens ersättning.....	15
2.3.1. Fastighetsmäklarens utsatthet för stress	19
2.4 Fastighetsmäklaren/företagets påverkan på Time on Market och köpeskilling.....	19
2.4.1 Fastighetsmäklaren/företagets val av auktionsmodell	22
2.5 Regelverk, tillsyn, moral och effektivitet inom fastighetsförmedling.....	24
2.6 Konkurrens och fastighetsmäklarföretagets ansvarstagande	29
2.7 Internationella jämförelser av fastighetsmäklaryrket.....	32
2.8 Sammanfattning	34
3. Den svenska modellen vid fastighetsförmedling	36

3.1 Fastighetsmäklartjänstens utveckling ur ett historiskt perspektiv	36
3.2 Förmedlingsprocessen	37
3.3 Fastighetsmäklaren och marknaden	40
3.4 Ersättning och arvode för svenska fastighetsmäklare	41
3.5 Regelverk för fastighetsmäklare	42
3.6 Tillsynsmyndigheten för fastighetsmäklare i Sverige.....	45
3.7 "God fastighetsmäklarsed" i teori och praktik.....	49
3.8 Utbildning, registrering och bakgrundskontroll.....	50
3.9 Branschorganisationer och Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN).....	52
3.10 Relationen fastighetsmäklare och flipper	53
3.11 Sammanfattning	54
4. Metod och data	56
4.1. Förförståelse	56
4.2. Kvantitativa studier	58
4.2.1. Studie 1: Primär källa – enkät	58
4.2.2. Studie 2: Sekundär källa – registerdata	62
4.2.3. Validitet och reliabilitet vid kvantitativa studier.....	63
4.3. Kvalitativa studier	64
4.3.1. Studie 3: Primära källor – intervjuer och observation	65
4.3.2. Tillvägagångssätt vid studie 3	66
4.3.3. Studie 4: Sekundära källor	67
4.3.4. Tillvägagångssätt vid studie 4	68
4.3.5. Trovärdighet vid kvalitativa studier	68
5. Resultat	70
5.1. Artikel 1 – <i>A middleman on the housing market: Exploring business ethics in relation to the Swedish model of real estate agency and the concept of 'sound estate agent practice'</i>	70
5.2. Artikel 2 – <i>Fastighetsmäklaren – om behoven av mer utbildning och tillsyn</i>	72
5.3. Artikel 3 – <i>Hur agerar en flipper på den svenska marknaden?</i>	73
5.4. Artikel 4 – <i>Professionalization of the real estate agent occupation – A comparative study of Australia and Sweden</i>	74
6. Analys och diskussion	77

6.1. Forskningsfråga 1.....	77
6.2. Forskningsfråga 2.....	84
6.3. Forskningsfråga 3.....	86
7. Slutsatser	89
7.1. Bidrag av intresse för forskare	89
7.2. Bidrag av intresse för lagstiftare och beslutsfattare.....	91
7.3. Bidrag av intresse för fastighetsmäklar företag och branschorganisationer	93
7.4. Avhandlingens begränsningar.....	95
7.5. Förslag till vidare forskning	96
Källförteckning.....	99
Tryckta källor.....	99
Elektroniska källor.....	112

Figurförteckning

<i>Figur 1. Avhandlingens syfte, forskningsfrågor och artiklar.</i>	<i>8</i>
<i>Figur 2. Förmedlingsprocessen.</i>	<i>37</i>
<i>Figur 3. Antal registrerade fastighetsmäklare på den svenska marknaden (källa: FMI).</i>	<i>41</i>
<i>Figur 4. Processen vid nämndbeslut och överklagan (källa FMI).</i>	<i>44</i>
<i>Figur 5. Antal affärer och anmälningar (källa: Engström et al., WP 2021, FMI, 2021).</i>	<i>48</i>
<i>Figur 6. Utbildningsbakgrund för registrerade fastighetsmäklare (källa: Mäklarsamfundet).</i>	<i>50</i>

Tabellförteckning

<i>Tabell 1. Antal registrerade fastighetsmäklare som ingår i studien.</i>	<i>62</i>
<i>Tabell 2. Sammanställning av resultat.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabell 3. En sammanfattning av karaktäristika på respektive marknad, Victoria och Sverige.</i>	<i>76</i>

Förteckning över artiklar

Artikel 1

Engström, R. och Söderberg, I-L. (2022). A middleman on the housing market: Exploring business ethics in relation to the Swedish model of real estate agency and the concept of “sound estate agent practice”. *Journal of Business Ethics*. Återinskickad efter revidering.

Artikel 2

Engström, R. och Persson, A. H. (2020). Fastighetsmäklare – om behoven av mer utbildning och tillsyn, i, *Insolvensrättslig tidskrift*, nummer 1, årgång 5, Karlstad, ss. 47-76.

Artikel 3

Engström, R. (2020). Hur agerar en svensk flipper?, i, *Några fastighetsrättsliga spørsmål i svensk rätt*, Karlsson-Tuula, M och Persson, A. H., (red), Skrifter utgivna av Akademin för insolvensrätt, nummer 3, Karlstad, ss. 181-193.

Artikel 4

Engström, R., Hurst, N. och Berggren, B. (2022). Professionalization of the real estate agent occupation: A comparative study of Australia and Sweden, *Property Management*. Återinskickad efter revidering.

1. Introduktion

1.1 Bakgrund

En bostadsaffär är ofta den största finansiella transaktion som en individ gör i livet. Beslutet innefattar inte bara finansiella aspekter utan också känslor förknippade med bostaden som en trygg plats att flytta till eller ifrån, som ett lustfyllt projekt att renovera eller möblera, som en nystart eller ett avslut på en fas i livet men också som ett osäkert investeringsobjekt där hushållet utsätts för risk. Fastighetsmäklaren är i sin yrkesroll den person som guidar säljare och köpare genom denna process. Att säljaren och köparen har förtroende för fastighetsmäklaren är en förutsättning för en fungerande förmedlingsprocess. Tidigare studier har visat att förtroendet påverkas av fastighetsmäklarens utbildning, att förmedlingsprocessen är reglerad, och att myndigheterna utöver tillsyn över fastighetsmäklaren (Benjamin et al., 2000b; Shilling och Sirmans, 1988). En bostadsaffär kan präglas av framtidstro, glädje och förväntningar hos den enskilde, men också av sorg och frustration som vid en bodelning eller en bouppteckning. Köpare och säljare har ofta begränsad erfarenhet av bostadstransaktioner då bara 3% av småhusen och 10% av bostadsrättslägenheterna omsätts på årsbasis (SBAB, 2019). Därför är det av stor betydelse för individer och hushåll att få stöd av en kunnig och seriös fastighetsmäklare genom transaktionsprocessen på den privata bostadsmarknaden. Palmon och Sopranzetti (2017) visar till exempel att konsumenters bristande erfarenhet av försäljning av bostäder medför att de får svårt att prissätta och exponera sin bostad på bästa sätt och behovet av en fastighetsmäklare är därför påtagligt.

Yrket har också stort allmänintresse, vilket är naturligt med tanke på transaktionens konsekvenser för den privata ekonomin. I takt med stigande bostadspriser, bostaden som centrum för annan konsumtion (ombyggnation av kök och badrum, inredning och plats för livsstilsval) är bostaden central i många människors liv. TV-program om bostäder och med fastighetsmäklare i fokus har lanserats och några exempel är "Building Dream Homes" (BBC),

”Million Dollar Listing” (TV3) och Toppmäklarna (TV5). I medierna skildras fastighetsmäklaren ofta som en hårt arbetande person med en glamorös tillvaro, snygga kläder och fina bilar. Vi ser också TV-program där programledare försöker finna rätt bostad till potentiella köpare som i ”En plats i solen” (TV4) eller när en person köper, renoverar och säljer en bostad som i programmet ”Flip or flop” (Kanal 11). Också här figurerar fastighetsmäklare som experter som guidar de medverkande.

Andelen säljare som anlitar fastighetsmäklare i Sverige är hög, då 92% av småhusen i landet förmedlas via fastighetsmäklare (Mäklarsamfundet, 2020). De resterande 8% av småhusen förmedlas oftast inom familjen eller genom bouppteckningar eller bodelningar. Under 2020 såldes 180.281 bostäder i Sverige (Svensk mäklarstatistik, 2021).

Fastighetsmäklarbranschen omsatte drygt 11 miljarder kronor under 2020 och branschen består av 7.232 fastighetsmäklare registrerade av Fastighetsmäklarinspektionen, FMI, (FMI, 2020). En svensk fastighetsmäklare förmedlar i genomsnitt ungefär 25 bostäder och omsätter 1,51 miljoner kronor (exklusive moms) per år. Den genomsnittliga provisionen per bostad är 61.100 kr (exklusive moms) men det finns stora geografiska skillnader och skillnader mellan upplåtelseformer. Beräkningarna ska ses som en approximation och branschens totala omsättning kan även till viss del påverkas av förmedling av kringtjänster. Vidare är ett antal av de registrerade mäklarna passiva, då de inte förmedlar bostäder.

Internationellt arbetar fastighetsmäklare som ombud antingen för köparen eller för säljaren. Yavas (2007) poängterar komplexiteten i fastighetsmäklarens arbetsprocess, som är relativt unik i relation till andra yrken då fastighetsmäklaren följer kunden genom hela processen. Fastighetsmäklarens roll beskrevs redan 1991 av Ball och Nurse, som då delade upp rollen i mellanman, Dual agent och förmedlare. Spulber (1996) menar att en mellanman fyller en viktig funktion genom att förena köpare och säljare, samordna en transaktion, vara rådgivare i investeringsbeslut, tillhandahålla information och övervaka transaktionsprocessen.

Det svenska fastighetsmäklaryrket är speciellt i ett internationellt perspektiv då den svenska fastighetsmäklaren bland annat agerar som oberoende mellanman med omsorgsplikt (3 kap. 1 § fastighetsmäklarlagen (2021:516),

FML) mot båda parter men i regel endast erhåller ersättning/arvode från säljaren som uppdragsgivare. Objektivitet och oberoende i relation till både köpare och säljare är en av grundstenarna i FML, trots att säljaren ensam i regel ersätter fastighetsmäklaren för tjänsten. Att fastighetsmäklare efterlever de regler som följer av såväl FML (2021:516) som fastighetsmäklarförordningen (2021:518) samt andra föreskrifter, bevakas av den statliga tillsynsmyndigheten FMI, som utövar tillsyn över fastighetsmäklarna. En av fastighetsmäklarens främsta uppgifter är att sammanföra en köpare och säljare (anvisning). Fastighetsmäklaren hanterar även all formalia fram till tillträdet av bostaden där parterna möts och utväxlar köparens slutlikvid i utbyte mot ägandet av bostaden. Den svenska fastighetsmäklaren, som agerar som oberoende mellanman, har ett omfattande ansvar genom hela bostadstransaktionen och det är viktigt att studera hur detta påverkar fastighetsmäklarens roll och yrkesutövning. Forskning kring fastighetsmäklaren som oberoende mellanman är relativt begränsad just därför att det är ett nationellt fenomen, vilket ger motiv till de studier som ingår i avhandlingen.

1.2 Syfte och forskningsfrågor

Syftet med denna avhandling är att beskriva och analysera fastighetsmäklarens yrkesroll i en svensk kontext och speciellt rollen som oberoende mellanman. Mer specifikt kommer avhandlingens syfte att besvaras med hjälp av följande forskningsfrågor:

Forskningsfråga 1: Rollen som oberoende mellanman är förenad med en gränsdragningsproblematik för den enskilda yrkesutövaren. Hur relaterar svenska fastighetsmäklare till sin roll som oberoende mellanman i relation till regleringen (3 kap. 1 § FML) om att mäklaren ska i allt iakttä ”god fastighetsmäklarsed”?

Forskningsfråga 2: Finns det gemensamma kännetecken hos de fastighetsmäklare som av Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) erhåller en disciplinpåföljd (erinran, varning eller återkallelse)?

Forskningsfråga 3: Yrkesrollen fastighetsmäklare har utvecklats över tid genom regelverk och kontroll av kompetens och yrkesutövning. Hur

kan denna professionsutveckling förstås i en jämförelse mellan två länder med fokus på den svenska fastighetsmäklarens yrkesroll?

1.3 Forskningsområde

Ett tydligt regelverk och en fungerande tillsyn är en förutsättning för att transaktionsprocessen från säljare till köpare av en bostad ska genomföras på ett tillförlitligt vis. I den internationella litteraturen diskuteras sambandet mellan regelverk och tillsyn och anmälningar mot fastighetsmäklare till nationella tillsynsmyndigheter. 1987 visade Guntermann och Smith, och något senare även Shilling och Sirmans (1988), att ökad tillsyn och strängare lagkrav leder till färre anmälningar och färre antal disciplinpåföljder för fastighetsmäklare. Pancak och Sirmans (2006) diskuterar metoder för att mäta kvalitet för fastighetsmäklartjänster. När författarna använde disciplinpåföljder som ett mått på kvalitet visade det sig att strängare lagkrav ger en tydlig positiv effekt på kvaliteten för den tjänst som fastighetsmäklaren utför. Barker (2008) påpekar att ytterligare tillsyn och strängare lagkrav för fastighetsmäklarbranschen påverkas av lobbyverksamhet från branschorganisationer med åtgärder utan påvisbar kvalitetsförbättring av tjänsten. Barth et al. (2013) visar däremot att branscher med tydliga regelverk och en omfattande tillsyn ger bättre information till konsumenter men även ökad internkontroll inom företagen. Författarna menar att strängare lagkrav och att uppmuntra branschorganisationer till en hårdare kontroll var för sig leder till en bättre regelefterlevnad.

I den svenska fastighetsmäklarlagen (3 kap. 1 § FML) betonas kravet på att fastighetsmäklaren ska iaktta ”god fastighetsmäklarsed” i syfte att skydda konsumenterna. En studie från Konsumentverket visar att marknader som kännetecknas av stora konsumentskador är hantverkartjänster, bilförsäljning och fastighetsmäklartjänster (Konsumentverket, 2018). Mäklarsamfundet, fastighetsmäklarnas branschorganisation, poängterar att endast ett fåtal anmälningar görs i relation till det totala antalet bostadsaffärer per år. En beräkning av antalet anmälningar (FMI, 2021) och antalet transaktioner (Svensk Mäklarstatistik, 2021) visar att 0,65% av genomförda affärer under 2020 ledde till anmälan till FMI från en köpare eller säljare. Andelen beslut

med disciplinpåföljder under 2020 uppgick till ungefär 0,1% av det totala antalet transaktioner.

Brinkmann (2009) fokuserar på de utmaningar och intressekonflikter som kan föreligga mellan säljare och fastighetsmäklare. Författaren poängterar vikten av professionsutveckling och att branschorganisationer "skyddar" sina medlemmar genom att bygga upp etableringshinder och andra inträdesbarriärer (insider/outsider). En barriär som författaren särskilt nämner är ökade krav på utbildning. Ett annat scenario är att fastighetsmäklarbranschen vill öka statusen, öka förtroendet och försöka förbättra allmänhetens syn på professionen genom strängare lagkrav och utökad tillsyn. Barker (2008) hävdar att högre utbildningskrav samtidigt leder till högre etableringshinder, vilket medför försämrad konkurrens bland fastighetsmäklare och också leder till högre arvoden för konsumenten.

I 8 § p. 4 FML framgår att mäklaren ska ha en tillfredställande utbildning för att kunna registreras som mäklare. I såväl 1984 års som 1995 års fastighetsmäklarlag (SFS 1984:81 och SFS 1995:400) fanns redan krav på att fastighetsmäklaren skulle ha en tillfredsställande utbildning för att kunna registreras som fastighetsmäklare. Omfattningen av utbildningskraven var dock minimala. Först 1 juli 1999 utfärdade FMI krav på teoretisk utbildning från universitet eller högskola samt tio veckors praktik.

FML har ändrats ett flertal gånger (SFS 1984:81, SFS 1995:400 och 2011:666) och en ny lag infördes den 1 juli 2021 (SOU 2018:64, prop. 2020/21:119). En nyhet i den nya lagen är bland annat att FMI även ska utöva tillsyn mot fastighetsmäklarföretag, jämfört med att FMI tidigare endast utövade tillsyn mot enskilda fastighetsmäklare, se 1 kap. 1 § FML.

När en person köper en bostad i syfte att bosätta sig i denna räknas köpet som konsumtion men en person kan även köpa och sälja en bostad i investeringssyfte. De som köper och säljer i investeringssyfte benämns både i forskning och populärt för "flippers". Flippers köper ofta en bostad i undermåligt skick, för att sedan göra renoveringar, förändringar och anpassningar till hur en tilltänkt köpare vill att bostaden ska se ut. Det saknas studier om personer aktiva i denna roll på den svenska marknaden. Anacker och Schintler (2015) har genomfört en explorativ studie på den amerikanska marknaden och använder där begreppet flipper för de som köper, renoverar

och säljer bostäder. De påminner också om att begreppet används i de TV-program som berör området. Ett exempel är TV-programmet "Flip or flop" (som även sänds i svensk TV). Bayer et al. (2011) delar in flippers i antingen en mellanman som ofta genomför en förbättring/renovering eller en som köper på spekulation och som har eller anser sig ha bättre information än övriga marknaden. Begreppet mellanman kan förväxlas med fastighetsmäklarens roll och här kommer därför begreppet flippers att användas i enlighet med Anacker och Schintler (2015).

Vid sökning på tidigare studier inom fastighetsmäklari eller fastighetsförmedling framgår att det finns begränsad forskning kring den svenska fastighetsmäklarens yrkesroll och profession. Den svenska fastighetsmäklarens yrkesroll är annorlunda jämfört med rollen i andra länder, genom att fastighetsmäklaren agerar som oberoende mellanman och har omsorgsplikt mot både köpare och säljare (3 kap. 1 § FML). Med tanke på skillnader i yrkesroller mellan länder är en jämförande studie ett sätt att synliggöra de specifika dragen i det svenska systemet. Internationellt agerar oftast fastighetsmäklaren som ombud för antingen köpare eller säljare. Det närmaste en jämförelse med den yrkesroll den svenska fastighetsmäklaren agerar under är det internationella begreppet "dual agency", som innebär att en fastighetsmäklare eller ett fastighetsmäklarföretag agerar som ombud för både köpare och säljare.

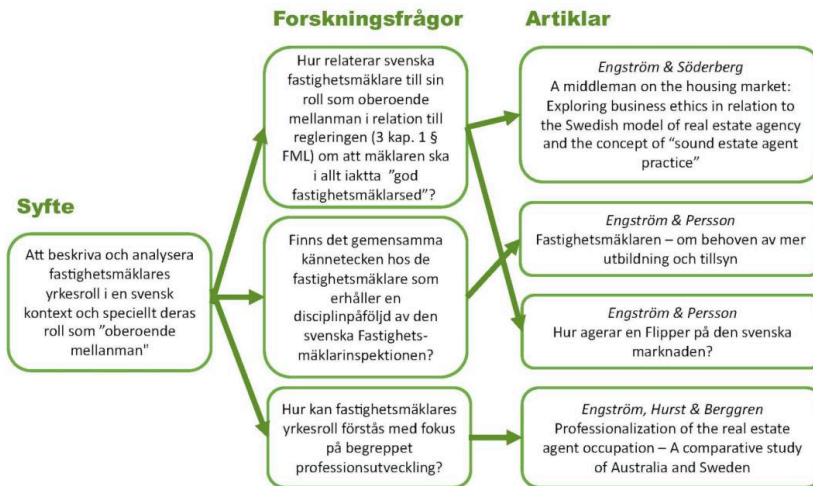
Professionsbegreppet beskrivs av Parson (1964) genom en uppdelning i tre nivåer: 1) formell utbildning; 2) möjlighet att uppvisa skicklighet i att tillämpa kunskaper; och 3) institutionella mekanismer som utövar kontroll och tillsyn över att kompetensen används på ett socialt ansvarsfullt sätt. En profession utövas av en professionell grupp som anlitas av en konsument, i ett samhälle, för att minska risken (här en transaktionsrisk) i en okänd situation (Brante, 2009). Författaren poängterar även att professionsutveckling sker genom att professionen bygger upp ett förtroende hos allmänheten baserat på verksamhetens betydelse och svårighetsgrad. Vidare menar författaren att det krävs att de yrkesverksamma har ett betydande inflytande över professionen både kunskapsmässigt, yrkesmässigt och att yrkesutövarna utöver tillsyn över sig själva. Brante (2014) delar in professioner i klassisk profession, semiprofession och preprofession där de klassiska professionerna är

förknippade med hög status men också vetenskaplig forskning och en lång utbildning.

Pratten och Lovatt (2005) menar att lagstiftaren måste ta ett ansvar och påvisa vikten av ett ökat förtroende och vikten av en gedigen utbildning. Författarna poängterar även att målsättningen är att professionen reglerar sig själv, där branschorganisationer ska kunna hantera dessa funktioner. Ett delvis motsatt perspektiv utgörs av Jarl och Rönnberg (2015), som menar att endast staten kan påvisa att kompetens finns inom en profession och att utbildningen ska bygga på vetenskap.

Fastighetsmäklaren utför en immateriell tjänst – ett uppdrag – där fastighetsmäklarens uppgift dels är att åstadkomma kontakt mellan parter som ska ingå avtal med varandra, dels bidra till att kontrakt kommer till stånd (Hellner et al., 2019). En fastighetsmäklare anlitas i regel av säljaren, men det finns inga juridiska hinder mot att köparen kan vara uppdragsgivare. Fastighetsmäklaren är inte avtalspart i relationen mellan köpare och säljare vid bostadsköpet. Att en av parterna, i regel säljaren, är den som ersätter fastighetsmäklaren kan potentiellt skapa tvivel kring fastighetsmäklarens objektivitet. En tydlig och kraftfull lagstiftning och tillsyn kan dock reducera eller potentiellt eliminera detta tvivel. Här behövs även en tydlig information till konsumenten kring fastighetsmäklarens roll och ansvar.

Det finns alltså flera intressanta aspekter av svenska fastighetsmäklarens yrkesutövning. I denna avhandling har tre frågor valts ut, vilka tillsammans bidrar till att fördjupa kunskapen om svenska fastighetsmäklarens förutsättningar och praktik. Figur 1 visar kopplingen mellan avhandlingens syfte, forskningsfrågor och de fyra forskningsartiklarna.



Figur 1. Avhandlingens syfte, forskningsfrågor och artiklar.

1.4 Avgränsningar

Avhandlingens huvudsakliga fokus är på den svenska fastighetsmäklarens yrkesroll. I en intressentmodell kan det vara av intresse att se hur olika intressenter – till exempel säljare, köpare, arbetsgivare eller franchisegivare – påverkas av eller påverkar fastighetsmäklaren, något som inte specifikt studeras här. Det innebär att fastighetsmäklarfirmor, köpare eller säljare i bostadstransaktioner inte är föremål för särskilda analyser inom ramen för avhandlingen. Relationen mellan fastighetsmäklare och ägare av fastighetsmäklarfirmor kommer endast i begränsad omfattning diskuteras. Relationen mellan fastighetsmäklarfirmor och FMI kommer endast omnämnas, då kravet på att FMI ska utöva tillsyn över fastighetsmäklarfirmor infördes först 1 juli 2021 (2021:516).

För att förstå svenska fastighetsmäklare och de regelverk som reglerar deras yrkesutövning krävs också förståelse för nationella utbildningskrav. En sådan beskrivning görs i korthet då det inte är i huvudfokus för avhandlingen.

1.5 Disposition

Avhandlingen består av fyra artiklar och en inledande kappa. Kappan lyfter fram det vetenskapliga bidraget i artiklarna och hur de kan sammanlänkas med syfte och forskningsfrågor.

I kapitel ett behandlas bakgrund, syfte, forskningsfrågor och en kort överblick av forskningsområdet. I kapitel två återfinns en mer omfattande översikt över tidigare forskning, vilken till stora delar är gjord i system som inte liknar det svenska. I detta kapitel redovisas resultaten av en litteraturstudie för att få en inblick i den internationella forskningen kring fastighetsmäklare och deras roll. I kapitel tre presenteras en beskrivning av den svenska fastighetsmäklarens yrkesroll, av marknad och av regelsystem för att ge en mer fyllig kontext till delstudierna, då artikelformatet ofta inte medger utförligare beskrivningar. I kapitel fyra beskrivs de metodval för datainsamling och analys som gjorts. Resultaten av forskningen beskrivs i kapitel fem, där resultat presenteras för varje artikel. I kapitel sex analyseras resultaten i relation till avhandlingens forskningsfrågor. Kappan avslutas med slutsatser och förslag till vidare forskning i kapitel sju.

2. Tidigare forskning om fastighetsmäklare och fastighetsförmedling

2.1 Inledning

Fram till början på 1980-talet var forskningen inom fastighetsförmedling begränsad trots yrkesrollens stora påverkan på köpare och säljare (Yinger, 1981). Tidigare forskning kring fastighetsmäklari har studerat den enskilda fastighetsmäklarens yrkesutövande (Yavas och Yang, 1995; Yavas, 1992; Anglin och Arnott, 1991), fastighetsmäklarföretagen (Zietz och Sirmans, 2011; Kadiyali et al., 2014; Turnbull och Dombrow, 2007) eller fastighetsmäklarmarknaden (Jud et al., 2001; Lewitt och Syverson, 2008; Rutherford och Yavas, 2012).

Merparten av forskningen kring fastighetsförmedling är utförd på den amerikanska marknaden. Benjamin et al. (2000a) väljer, i en metastudie över forskningen, att dela in tidigare studier i åtta olika områden: 1) företagens egenskaper; 2) provisioner; 3) time on market (ToM); 4) arvoden; 5) påverkan på bostadspriserna; 6) regelverk; 7) företags och enskilda mäklares juridiska ansvar; och 8) internationella jämförelser.

I en senare studie av samma författare (Benjamin et al., 2000 b) görs en genomgång av resultaten från tidigare studier och dessa kategoriseras i sex olika huvudområden: 1) marknaden för mäklaren, dess karaktär och hur det enskilda företaget påverkas; 2) faktorer som påverkar mäklarens ersättningar; 3) fastighetsmäklarföretaget och dess påverkan på ToM och bostadspris; 4) tillsyn, regelverk och effektivitet inom fastighetsförmedling; 5) konkurrens och fastighetsmäklarföretagets ansvarstagande; 6) internationella jämförelser av fastighetsförmedling.

Den tredje indelningen av forskningen inom fältet görs av Zietz och Sirmans (2011), i fyra olika områden: 1) effektivitet i verksamheten, vilket inkluderar franchising och produktdiversifiering; 2) teknisk utveckling; 3) produktivitet och 4) relationer, som också innefattar konkurrensfrågor.

I denna kapp används strukturen från Benjamin et al. (2000b). Zietz och Sirmans (2011) analyserar den tekniska utvecklingen, vilket här endast kommer kommenteras i periferin. Förutom de tematiska områden som

hämtats från Benjamin et al. (2000b) redogörs översiktligt för litteratur kring begreppet "dual agency" samt forskning inom området professionsutveckling.

2.2 Fastighetsmäklartjänsten, -marknaden, -företaget

2.2.1 Digitalisering och teknisk utveckling

Fastighetsmäklartjänsten har utvecklats främst i takt med digitalisering och den tekniska utvecklingen i stort (Nadel, 2021). Författaren menar att delar i förmedlingsprocessen, som tidigare hanterades av fastighetsmäklaren, kan konsumenten numera få tillgång till med några knapptryckningar, som jämförande köpeskilling, provisionsnivåer eller bostäder på marknaden. Författaren hävdar att den tekniska utvecklingen underlättat för konsumenten och mäklartjänsten blivit mer kunskapsorienterad och att högre krav ställs på fastighetsmäklaren. Seiler och Reisenwitz (2010) nämner även de den tekniska utvecklingen och dess effekt då köpare och säljare kan få tillgång till ett rimligt marknadsvärde och att uppdragsgivarens uppfattning om marknadsvärde redan påbörjats innan fastighetsmäklaren kommer på besök. Den tekniska utvecklingen har medfört att fastighetsmäklaren kan föra diskussionen på en högre nivå och en stor del av osäkerheten hos kunden är borta. Zumpano et al. (2003) beskrev hur den tekniska utvecklingen har ökat transparensen för köpare och säljare i förmedlingsprocessen men även förändrat processen som helhet. Nya tekniska tjänster har lanserats vad gäller presentationen av bostaden genom drönare, tredimensionella planritningar, rörliga bilder och VR-visningar ("virtuell rundtur"). Benefield et al. (2019) valde att undersöka effekten av just VR-visningar och fann en positiv effekt av VR-visningar på försäljningspris och ToM. I en studie av Spanagel (2021) framkommer att den snabba tekniska utvecklingen påverkar konkurrensen genom att mindre och medelstora fastighetsmäklarfirmor inte kommer att kunna nyttja dessa tjänster fullt ut. Företag som dessutom har en konservativ syn på nya tekniska lösningar och svårt att ta till sig kunskaper eller köpa in dessa tjänster kan få konkurrens av andra närliggande branscher. Benjamin et al. (2006) menar att den tekniska utvecklingen blir ett verktyg som kan påverka konkurrens och lönsamhet. Författarna tillägger även att den tekniska utvecklingen leder till ökad effektivitet, ökade vinster för fastighetsmäklarfirmor och förbättrade marginaler.

2.2.2 Paketering av kringtjänster

En paketering av kringtjänster (bundling) innebär att fastighetsmäklaren förpackar flera tjänster i ett paket som säljs till uppdragsgivaren. Dessa kringtjänster kan vara bolån, försäkringar eller flytt hjälp. Sannolikt kan större fastighetsmäklarföretag erhålla dessa kringtjänster till mer fördelaktiga priser, då dessa företag blir en mer attraktiv aktör hos leverantören av kringtjänsterna, och därför erhåller stordriftsfördelar. Benjamin et al. (2007) visar även att franchiseföretag har tillgång till bredare utbud av kringtjänster. En svensk artikel av Berggren et al. (2019) finner att den svenska marknaden för fastighetsmäklare har en fungerande konkurrens, men att kopplingen mellan förmedling och kringtjänster skapar svårigheter för konsumenten att värdera de enskilda tjänsterna. Barwick och Pathak (2015) framför i sin studie att låga etableringshinder kan ge mer variation, bättre produkter eller lägre priser enligt gängse teori. Författarna finner att antalet bostäder inte påverkas av antalet fastighetsmäklare och att etablerade fastighetsmäklare har ledig kapacitet. De finner ingen påverkan på provisioner men efterfrågar samtidigt ytterligare forskning som kan ge stöd för ökad flexibilitet i arvodesmodellerna. Jud och Roulac (2001) anser att försäljningen av kringtjänster i USA bör regleras och att priserna ska anpassas efter det specifika valet av tjänst. De hävdar att den snabba tekniska utvecklingen kommer leda till att konsumenterna, det vill säga köpare och säljare, får del av tjänsterna till lägre priser.

Avery (2000) instämmer i att bundling leder till prisdiskriminering, men poängterar den tidsmässigt positiva effekten av tjänsterna. Bundling kan medföra att konsumenten köper produkter som inte kommer till nytta i relation till den uppkomna kostnaden. Bernheim och Meer (2013) poängterar de intressekonflikter som kan uppstå mellan fastighetsmäklare och konsument i samband med försäljning av kringtjänster men nämner även att detta bör sättas i relation till att konsumenten kan få en förenklad helhetslösning genom att utnyttja möjligheten till att köpa dessa kringtjänster.

Lewis et al. (1999) visar att företag som erbjuder kringtjänster kan sänka priserna på kärntjänsten och påverka konkurrensen negativt. Författarna menar även att konsumenten till och med kan erhålla kringtjänster till högre kostnader. Dessa faktorer medför att författarna uppmanar

tillsynsmyndigheten för fastighetsmäklare att bevaka konsekvenserna av en utveckling mot att flera fastighetsmäklare kan erbjuda kringtjänster. Miceli et al. (2000) diskuterar också bundling och effekten av kringtjänster. Författarna poängterar konkurrens-effekten och menar att tjänsternas matchning och sökfunktionen för att finna en bostad bör hållas isär på grund av intressekonflikter. I Miceli et al. (2007) föreslås att det vore mer effektivt om säljare betalar en avgift och får tillträde till sökfunktionen Multiple Listing Service utan att en fastighetsmäklare ska få ensamrätt för att sedan nå ut till de fastighetsmäklare som kan möta säljarens önskemål.

Sammantaget kan konstateras att forskningen kring bundling påvisar både för- och nackdelar för konsumenten, samt att frågan är komplex till sin natur.

2.2.3 Fördjupning av begreppet ”dual agency”

Begreppet Dual agency tillämpas internationellt för situationer där fastighetsmäklaren kan agera som både köp- och säljmäklare för samma bostad. Innebörden i begreppet skiljer sig dock åt mellan länder och rättssystem. Diskussioner har förts kring fördelar och nackdelar ur konsumentens perspektiv och vikten av att konsumenten känner till vilka relationer fastighetsmäklaren har med köpare och säljare i samband med Dual agency (Isakson and Spencer 2000).

Kadiyali et al. (2014) visar en effekt av Dual agency vad gäller (det slutliga resultatet i form av) nivå på köpeskillingen. Prisbilden blir oförändrad och deras hypotes är att en fastighetsmäklare med uppdragsavtal från säljaren strategiskt kan optimera prissättning medan köparens fastighetsmäklare kan avslöja och upptäcka felaktigheter i bostaden och att dessa jämnar ut varandra samt att Dual agency leder till 8% kortare ToM. Vidare menar författarna att ett förbud mot Dual agency begränsar konsumentens möjligheter att samtidigt köpa en bostad av en fastighetsmäklare som har i uppdrag att sälja uppdragsgivarens boende. En ytterligare aspekt är att fastighetsmäklaren vid Dual agency kan vara mer mån om sitt personliga varumärke för att vara attraktiv.

Han och Hong (2016) beskriver att 20% av transaktionerna i USA sker inom samma företag (Dual agency) och menar att fastighetsmäklare som har ekonomiska incitament därför agerar mer effektivt för att hitta en matchning.

Ett sådant incitament kan vara att hitta en bostad till en köpare där det finns ett uppdragsavtal med köparen om att sälja deras nuvarande bostad. Gardiner et al. (2007) menar att fastighetsmäklaren vid Dual agency har insyn i båda parternas ekonomiska förutsättningar och reservationspris. Författaren menar att detta skulle kunna påverka förtroendet för fastighetsmäklaren och leda till en intressekonflikt där fastighetsmäklaren matchar köpare och säljer till lägre köpeskillning för att nå ett snabbare avslut.

2.2.4 Fastighetsförmedling som profession

Yrkesrollen är viktig för fastighetsmäklaren då den kan skapa status och trovärdighet som behövs för att nå framgång. I en studie av Millerson (1964) diskuteras profession i sex olika dimensioner: 1) kunskaper och färdigheter som är grundade i teoretisk kunskap; 2) utbildning och träning i dessa färdigheter; 3) professionellas kompetens garanteras genom examina; 4) en handlingsetik som garanterar yrkesintegriteten; 5) utförandet av tjänster för det allmänna bästa; och 6) en yrkessammanslutning som organiserar medlemmarna. I en sådan uppdelning kan fastighetsmäklaryrket som profession i Sverige analyseras och utvecklingsmöjligheter diskuteras.

Brante (2009) menar att professioner är yrken som baserar sin inkomst och verksamhet på bland annat vetenskaplig forskning att de motsvarar 15-20% av yrkeskåren. Författaren nämner en konflikt vad gäller begreppet profession inom en semiprofession mellan praktisk erfarenhet och universitetsanknytning där den ena sidan inom semiprofessionen vill förbättra kopplingen till teori, utvidga forskningen inom ämnet och den andra sidan värdesätter praktiska yrkeserfarenheter. Brante (2013) studerar professionsutvecklingen i Sverige och kommer fram till tre slutsatser: 1) Staten har haft ett stort inflytande över professionsutvecklingen i Sverige. 2) Svårigheten i att tidsbestämma hur en profession uppstår eller hur en yrkeskår förflyttar sig mellan kategorier av professioner. 3) Påverkan av teknisk utveckling och vetenskapliga upptäckter och dessas påverkan på samhället och men även på akademien och utbildning.

Tidigare studier har visat att fyra dimensioner är viktiga för att professionsutvecklingen, nämligen en högre utbildning baserad på teoretisk kunskap, utvecklingen av starka intresseorganisationer, kontroll av

medlemskapet i professionen samt självreglering (Brante, 2003). Sunder (2009) beskriver medlemskapet i professionen som den kontrollfunktion en branschorganisation har dels genom att garantera kunskap och regelefterlevnad, dels genom att leva upp till den etik, moral och höga nivå som konsumenterna efterfrågar.

Vid en studie av Piazzolo och Förster (2019) framförs en rekommendation till hela fastighetsbranschen att utbilda yrkesverksamma inom relevansen av dess yrkesetik för att stärka integriteten och minska korrupsionen. Författarna menar att även cheferna måste få större kunskaper inom området. Vidare föreslås att fastighetsmäklarbranschen måste premiera och skydda visseblåsare och att fastighetsmäklarbranschen måste lyfta utbildning till en högre nivå för att utveckla professionen.

2.3 Faktorer som påverkar fastighetsmäklarens ersättning

Aaberg och Delgadillo (2013) beskriver att varje fastighetsmäklare omsätter 2,81 bostäder per år på den amerikanska marknaden. Vid en översiktlig beräkning för den svenska fastighetsmäklaren med antal omsatta bostäder (inklusive fritidshus) i relation till aktiva fastighetsmäklare uppgår det till ungefär 25 bostäder per fastighetsmäklare och år. Förmedling av bostäder i USA präglas av låga etableringshinder och att många ser förmedlingen som en sidoverksamhet.

Waller och Jubran (2012) visar att fastighetsmäklarens erfarenhet leder till en högre köpeskilling för bostaden. Vidare visar författarna att en bonus till fastighetsmäklaren inte påverkar slutpriset. Incitamentsmodeller undersöktes redan 1992 där Geltner et al. studerade incitamentsmodeller mellan uppdragsgivare och fastighetsmäklare och fann att en incitamentsstruktur där fastighetsmäklaren hade en incitamentsmodell kopplat till ToM inte påvisade någon skillnad. Författarna visade att den modell där incitamentmodellen kopplades till köpeskilling kunde vara lönsam för både uppdragsgivare och fastighetsmäklare under förutsättning att ingen asymmetri mellan dessa parter råder vid prissättning av bostaden. Geltner et al. (1992) menar att det råder en skevhet då uppdragsgivaren kan misstänka att det råder en asymmetri vid förhandlingen och därför väljer ett fast relativt arvode. Författarna nämner här att en annan orsak till att konsumenten väljer ett fast

relativt arvode kan vara att ett incitamentskontrakt är svårare att jämföra och kan kräva längre betänketid.

Li et al. (2021) väljer att bygga vidare på den tidigare synen på relationen mellan fastighetsmäklarens ansträngning och prestation. De hänvisar i sin studie till Williams (1998) som hävdar att ansträngningen hos en fastighetsmäklare minskar i takt med att den presumtiva köparen avstår från de objekt fastighetsmäklaren presenterar och att det därför medför att fastighetsmäklarens sökkostnader minskar. Till skillnad från Williams (1998) menar Li et al. (2021) att fastighetsmäklaren kommer att visa andra objekt som finns inom fastighetsmäklarfirmorna som inte medför någon ytterligare sökkostnad. Författarna menar även att fastighetsmäklaren är mer angelägen att hitta presumtiva motparter inom firmorna och att ett större kundregister i firmorna ökar sannolikheten att uppnå en affär. Att en fastighetsmäklare kommer få minskade incitament att anstränga sig då uppdragsgivaren väljer att avstå förslag om bostäder är rimligt. I Sverige förekommer också att fastighetsmäklare försöker hitta objekt till en presumtiv säljare. Incitamentet att hitta en bostad åt en säljare är att säljaren har en bostad som ska förmedlas och kan leda till intäkter för fastighetsmäklaren.

Webb och Seiler (2001) visar att många fastighetsmäklare har haft felaktiga förväntningar på ersättningsnivåer och arbetstider för sitt framtida yrke. Studien visar att osäkerheten i provisionsbaserade löner och obekväma arbetstider således kommit oväntat för nyblivna fastighetsmäklare. Författarna menar att låga utbildningskrav påverkar personalomsättningen negativt och att personalomsättningen ökar vid låga etableringskrav och låga inträdesbarriärer. Phillips och Roper (2009) diskuterar problemen med hög personalomsättning i fastighetsmäklarbranschen i USA där 33% av fastighetsmäklarna slutade redan under första året. Författarna poängterar vikten av kontinuitet och att behålla personal. De menar att den långsiktiga relationen till kunden är avgörande och att de anställda är varumärket. Phillips och Roper (2009) hävdar att kontinuiteten påverkas av den enskilda fastighetsmäklarens förmåga att prestera och erhålla en god ersättning. En studie av Ahlenius et al. (2021) framkommer att 50% har slutat efter åtta år i yrket på den svenska marknaden för fastighetsmäklare, vilket är en stor skillnad jämfört med de amerikanska studierna på området.

I vissa fall arbetar en fastighetsmäklare med fullt arvode, vilket innebär att fastighetsmäklaren får hela arvodet från kunden för att sedan betala själv för de enskilda kostnader som uppstår, som exempelvis franchisekostnad och marknadsföring. Detta är en ovanlig ersättningsmodell i den svenska kontexten, där arvodet från säljaren går till företaget som sedan betalar ut en ersättning till fastighetsmäklaren och där företaget även står för kostnad för lokal, administrativa kostnader, registreringsavgifter, försäkringar, franchiseavgift, m.m. (Mäklarsamfundet, 2020). Munneke och Yavas (2001) visar att fastighetsmäklare som arbetar med fullt arvode erhåller en högre köpeskillning. En ytterligare fördelningsform av det intjänade arvodet är då två fastighetsmäklare delar på arvodet (Johnson et al., 2008). I Sverige krävs att en enskild fastighetsmäklare tecknar ett uppdragsavtal (3 kap. 3 § FML) med uppdragsgivaren. Ett samarbete mellan fastighetsmäklare, utan att överträdelse sker mot "god fastighetsmäklarsed", skulle kunna vara att fastighetsmäklare tipsar varandra om presumtiva kunder och att det i detta fall utgår en ersättning mellan fastighetsmäklare. Allen et al. (2021) studerar synergier när flera fastighetsmäklare samarbetar inom företaget för att hitta säljare eller köpare och finner att kombinationen där en fastighetsmäklare är duktig på att få in uppdrag, men har sämre med tid, kan tjäna på att samarbeta med en fastighetsmäklare som har tid att visa bostaden och annonsera. Författarna efterfrågar en modell för fördelning av objekt och intäkter och hur ett team ska optimeras för att nå högsta lönsamheten för detta team och för kunden.

Studier inom området visar att delad provision är mindre vanligt när objektet har en hög köpeskillning eller förväntas ha en kort ToM enligt Bian et al. (2015). Martin och Munneke (2010) undersöker om fastighetsmäklare som vet att de är mer produktiva väljer delad provision och hur säljaren kan påverkas av de olika ersättningsmodeller fastighetsmäklaren har. Författarna anser att fastighetsmäklare agerar rationellt vid valet av ersättningssystem, men att manliga mäklare oftare väljer modellen med fullt arvode. Författarna finner även ett tydligt positivt samband, på den amerikanska marknaden, för fastighetsmäklare med en akademisk examen och lönsamhet. Willekens (2014) menar att kostnaden för fastighetsmäklartjänsten påverkas av de säljare som endast vill testa marknaden och de köpare som inte är beredda att betala utgångspriset. Författaren visar på de samhällsekonomiska

konsekvenser detta kan medföra eftersom tidsåtgången, i samband med affärer som inte leder till avslut, medför kostnader som överförs till köpare och säljare.

Sirmans och Swicegood (2000) fann att fastighetsmäklarens datorkunskaper hade en signifikant påverkan på omsättningen. I samma studie påvisar författarna att den mest lönsamma fastighetsmäklaren arbetar många timmar, känner hög tillfredsställelse med arbetet, agerar professionellt, är en yngre man och har tillgång till en fastighetsmäklarassistent. Vid en studie av Seagraves och Gallimore (2013) visar resultaten på att det inte finns några skillnader mellan fastighetsmäklarens kön och prestation.

Benjamin et al. (2000b) fann att de som arbetade halvtid hade högre produktivitet än de som arbetade heltid och att timlön och effektivitet ökar i takt med högre utbildning. Vidare fann författarna att längre erfarenhet och ytterligare ett år längre akademisk utbildning ökade lönen med 4%. Hsieh och Moratti (2003) visar att provisionsnivåerna i USA, i relativa tal, är konstanta trots geografiska skillnader i bostädernas priser. Arndt et al. (2013) valde att studera kön och fysisk attraktion mellan uppdragstagare och uppdragsgivare men fann inget signifikant samband men däremot att förmåga av anpassning till kundens preferenser och kundorientering är viktiga egenskaper. Vid en studie av Waller och Jubran (2012) påvisades att seniora fastighetsmäklare hade 1,6 gånger högre sannolikhet att nå kontraktsskrivning än den genomsnittliga fastighetsmäklaren. De hade också 32% kortare ToM samt uppnådde 2% högre köpeskillning än genomsnittet. Studien tar inte hänsyn till om juniora fastighetsmäklare förmedlar objekt med sämre kvalitet.

En studie av Wiley et al. (2014) visar att säljarens förväntningar på ToM och svårighetsgraden att sälja bostaden påverkar provisionsnivån. Vidare kan provisionsnivån påverkas av efterfrågan i marknaden, fastighetsmäklarens nisch och fastighetsmäklarens alternativkostnad. Författarna menar att faktorer som kan påverka provisioner är om det ska vara krav på att den enskilda fastighetsmäklaren måste hålla i visningar, antalet osålda bostäder och praktiska saker som att fastighetsmäklaren behåller nyckeln och har kontinuerlig tillgång till att visa bostaden. Studien visar att provisionsnivåerna sjunker i en stigande marknad och att det faktum att bostaden är obebodd, leder till en högre provision.

2.3.1 Fastighetsmäklarens utsatthet för stress

Antonovsky (1987) beskriver tre begrepp för att den anställda ska känna tillfredsställelse i sitt arbete, nämligen begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. I en studie av Love et al. (2011) baserad på 305 australiensiska fastighetsmäklare analyserades riskerna för utbrändhet och den visar att en fastighetsmäklare som har större framgång, lönsamhet eller högre utbildning har mindre sannolikhet att drabbas av utbrändhet. Vidare anses att fastighetsmäklarbranschen måste informera nyexaminerade fastighetsmäklare om vilka stressfaktorer som kan uppkomma i yrket. En signal på stress kan vara att fastighetsmäklaren är okänslig i sin relation till en kund (cynism) och för att undvika utbrändhet rekommenderar Love et al. (2011) ett mentorskap och poängterar vikten av kontinuerlig fortbildning. I studien beskrivs även risken i att fastighetsmäklaren alltid förväntas vara tillgänglig, helgvisningar, kvällsvisningar och att risker med många arbetstimmar påverkar alla oavsett ålder.

2.4 Fastighetsmäklaren/företagets påverkan på Time on Market och köpeskilling

Time on Market (ToM) bland förmedlade bostäder via fastighetsmäklare ser olika ut beroende på geografiska skillnader och attraktionsnivån. Väldigt höga prisnivåer på bostäderna kan leda till en längre ToM då segmentet i den prisnivån är mindre. ToM beräknas som tiden från annonsering till att bostaden blir såld, i Sverige kallas den även annonseringstid. Det finns även situationer där ToM kan behandlas olika. Benefield et al. (2015) önskar att branschorganisationerna kunde finna en gemensam struktur för hur de redovisar objekt som tagits bort från marknaden för att sedan annonseras igen. Författarna menar att det skulle underlätta för att se den faktiska relationen mellan ToM och köpeskilling.

ToM i Sverige är kort ur ett internationellt perspektiv (Lindqvist, 2008). De geografiska skillnaderna är påtagliga i Sverige (se kap 3.2) där den största skillnaden i ToM är den mellan Stockholm, med 17 dagar, och Norrbotten, med 44 dagar (Booli, 2020). Att Sverige har en kort ToM ur ett internationellt perspektiv skulle kunna vara kopplat till att fastighetsmäklaren i Sverige hanterar hela processen, även den i regel standardiserade formella

kontraktshanteringen där annars en notarie hanterar kontraktshandling i andra länder. Andra faktorer som kan leda till kort ToM i Sverige kan vara låga sökkostnader med en gemensam annonseringsplats (Hemnet). I Sverige finns även ett centralt och digitalt fastighetsregister, vilket underlättar för fastighetsmäklaren att inhämta information.

ToM är ett stort forskningsområde i internationell forskning (Turnbull och Dombrow, 2007). Hur köpare och säljare reagerar på ny information och om det råder en asymmetri mellan dessa parter i förmågan att hantera ny information och förstå mekanismerna som styr ToM på bostadsmarknaden är av vikt. Inom området sökkostnader och beteendekonometri undersöker Genesove och Han (2012) hur köpare och säljare förhåller sig till sina respektive reservationspriser. Författarna visar att en kraftig ökning av efterfrågan leder till att förhållandet mellan köparens och säljarens reservationspriser går isär och att likviditeten därför blir lägre. Författarna kommer fram till att säljarna släpar i sina reaktioner på hur de ska förhålla sig till ny information på kort sikt för att sedan på lång sikt komma i jämvikt. Det kan vara av intresse för fastighetsmäklaren som i samråd med säljaren väljer ett utgångspris att redan då känna till vilken belåningsgrad säljaren har. Det finns ett samband mellan belåningsgrad och utgångspris där högre belåningsgrad medför högre utgångspris. Redan 1994 fann Genesove och Mayer att uppdragsgivare som sålde bostäder och hade lägre eget kapital hade längre ToM men erhöll också en högre köpeskillning än jämförbara bostäder.

Stelk och Zumpano (2017) menar att effekten på köpeskillningen mellan att anlita fastighetsmäklare jämfört med att sälja själv inte är så stor men leder till kortare ToM. Även storleken på det enskilda fastighetsmäklarfirmen kan påverka ToM. Palmon och Sopranzetti (2017) redovisar, i en studie gjord på den amerikanska marknaden, att för den som anlitar större fastighetsmäklarfirmor har fastigheten en kortare ToM och att det är mindre skillnad mellan utgångspris och slutpris. Författarna finner även att de som har en geografisk specialisering erhåller en högre köpeskillning och lägre ToM. Även Turnbull och Waller (2018) visar att de fastighetsmäklare som förmedlar flest objekt får högre priser och med kortare ToM. Turnbull och Dombrow (2007) ser en lönsamhet i att enskilda fastighetsmäklare (eller deras mäklarkontor) samarbetar med andra fastighetsmäklare och finner att de med lokal anknytning erhåller högre köpeskillning i enlighet med Palmon och

Sopranzetti (2017). Turnbull och Dombrow (2017) visar att ett högre antal objekt hos den enskilda fastighetsmäklaren leder till lägre priser och längre ToM. Med hjälp av GIS-algoritmer visar Brastow et al. (2012) att säljare som anlitar en geografiskt specialiserad fastighetsmäklare i det dyrare prissegmentet får kortare ToM och högre försäljningspris. Vidare finner författarna att det finns en optimal löptid i ett uppdragsavtal och att långa kontrakt minskar fastighetsmäklarens tidsmässiga incitament.

I en studie av Rutherford och Yavas (2012) finner de inga bevis för att kostnaden för mäklartjänsten påverkar den slutliga köpeskillingen. Rutherford et al. (2005) finner att ingen skillnad råder i ToM mellan när fastighetsmäklarnas egna bostäder säljs och de objekt de förmedlar, men att köpeskillingen är 4,5% högre för fastighetsmäklarnas egna privata bostäder. Levitt och Syverson (2008) studerade intressekonflikter och fann ett liknande sammanhang och att fastighetsmäklarnas egna bostäder såldes till 3,7% högre pris och hade 9,5 dagar längre ToM. En liknande studie genomfördes av Agarwal et al. (2019) som finner att fastighetsmäklare utnyttjar sin tillgång på information och köper bostäder till 2,54% lägre köpeskillning. Vid en studie av Lopez (2021) framkom tre resultat; en säljare som har en fastighetsmäklarlicens erhåller 1,6% högre köpeskillning, säljare med en nära anknytning till en fastighetsmäklare erhåller också en högre köpeskillning samt de som har asymmetrisk information erhåller högre köpeskillning. Författaren inriktar sig i artikeln på intressekonflikter och visar en oro för att fastighetsmäklaren agerar partiskt i de fall fastighetsmäklaren uttalar sig om framtida prisutveckling på bostadsmarknaden och nämner att detta är förbjudet för fastighetsmäklare i exempelvis Las Vegas.

Bian et al. (2017) hävdar att det råder ett samband där lägre arvode leder till kortare ToM. Knight (2002) studerade prisreduktioner och fann att ToM påverkar säljarens reservationspris men att den även påverkas av om huset är obebott vid tillfället. Denna information skulle kunna vara värdefull för köparen på samma sätt som att köparen skulle vilja ha kännedom om att säljaren redan köpt ett nytt boende.

Vid en studie kring Dual agency och köpeskillning fann Johnson et al. (2015) att det inte råder någon effekt på köpeskillingen för privata bostäder men fann en negativ avvikelse då säljaren är statlig eller ett finansiellt institut. Resultatet från Johnson et al (2015) ligger även i linje med Kadiyali et al. (2014) som

menar att taktisk prissättning av bostaden får en positiv effekt men kännedom om säljarnas reservationspris, eller annat som kan vara konfidentiellt, är negativt vilket jämnar ut varandra vad gäller köpeskillingen men finner 8% lägre ToM vid Dual agency. Kadiyali et al. (2014) studerar fastighetsmäklari i USA och önskar hårdare regler mot användning av Dual agency men påongterar samtidigt de välfärdsvinster som föreligger.

Fastighetsmäklarens avsikt att försöka påverka köparna är något som även Arndt et al. (2013) förklarar med att fastighetsmäklaren i USA kan påverka köparnas intresse genom att lyfta fram emotionella faktorer i marknadsföringen. Studien visar att fastighetsmäklarens kön, utseende och utformningen av annonser gör att konsumenten väljer att delta på en visning och att detta även får en påverkan på köpeskillingen. Författarna finner att köpare får ett större förtroende för en kvinnlig fastighetsmäklare och att utseende, oavsett kön, påverkar förtroendet. Smith et al. (2006) hävdar att vissa fastighetsmäklare anser att denna marknadsföring är oprofessionell och förordar en mer generisk formulering i marknadsföring och i prospektet.

2.4.1 Fastighetsmäklaren/företagets val av auktionsmodell

Svenska fastighetsmäklare använder i regel engelska auktioner. Denna auktionsmodell börjar med ett lägre utgångspris för att sedan stiga till en nivå där köpare och säljare kan mötas. Ett fåtal fastighetsmäklare, oftast i dyrare prissegment, kan använda den holländska auktionen med ett högt utgångspris för att sedan falla nedåt (Hungria-Gunnelin, 2019).

Vickrey (1961) konstaterar att inga skillnader råder mellan olika budgivningsmodeller under förutsättning att aktörerna agerar rationellt och är riskneutrala. En bostad är en heterogen produkt och att en känsloläst konsument på bostadsmarknaden agerar ekonomiskt rationellt och är riskneutral kan uppfattas som mindre sannolikt. Mer sannolikt är att en budgivare vill minska skillnaden mellan det privata värdet och marknadens värdering. Därmed minskar risken för *Winners curse*, som innebär att köparen eller säljaren känner en ångest eller förbannelse över att som köpare lagt ett för högt bud eller som säljare att ha accepterat ett för lågt bud. Därav skulle konsumenten kunna uppfatta buden som en form av "anchoring" som Kahneman och Tversky (1979) beskriver som en referenspunkt för fortsatt

bedömning. Ariely et al. (2003) visar på att konsumenten söker en referenspunkt eller ett mönster och svårigheten i att värdera okända storheter innebär att det kan gå att manipulera denna referenspunkt genom att hänvisa till data som inte är aktuell.

Mörk et al. (2020) visar att lägre utgångspris leder till fler budgivare. Författarna menar att buden utgör information och speglar marknadens värdering av bostaden vilket skulle tala för att säljaren väljer en engelsk auktion. Wilson (1992) nämner även att när skillnaden mellan marknadens värdering och det privata värdet ökar, kommer även sannolikheten öka för *Winners curse*.

Milgrom (2008) menar att en säljare selektivt kan välja information men att ett regelverk och tillsyn kan förhindra denna asymmetri. Författaren menar även att problem kan uppstå när köparna inte har tillräckliga kunskaper för att utvärdera informationen. Milgrom och Weber (1982) visar att en transparent budgivning där buden visas offentligt minskar risken för *Winners curse* och därmed ökar betalningsviljan. Författarna menar att detta är den främsta orsaken till att auktionshuset använder en engelsk auktion.

En situation som är aktuell i den svenska budgivningsprocessen är att buden kan vara förenade med villkor genom en Gale-Shapley algoritm (Gale och Shapley, 1962) vilket innebär att andra faktorer än priset på bostaden kan bli avgörande för vem som blir köpare. På den svenska marknaden kan det vara återgångsvillkor såsom villkor för finansiering eller besiktning men det kan även handla om tid till tillträde. I Sverige är budgivningen ofta transparent men i det fall en budgivare har ett villkor för ett bud redovisas inte detta till de andra spekulanterna vilka kan påverka förtroendet för budgivningsprocessen.

Elder et al. (1999) finner att köpare med högre alternativkostnad söker bostäder själva i mindre omfattning och delegerar sökande av bostäder till en fastighetsmäklare samt att de som har fått en tjänst på annan ort är de som söker bostäder i högst utsträckning. Baryla och Zumpano (1995) finner att anlitanade av fastighetsmäklare inte bara reducerar sökkostnader utan även reducerar informationsasymmetrin.

När köpare eller säljare inte har erfarenhet och kunskap inom förmedlingsprocessen för bostäder kan intressekonflikter uppstå. Shi och Tapia (2016) visar att en säljare som flyttar till annan ort får sämre betalt för

sin bostad, får sämre service och kortare ToM. Författarna menar att de fastighetsmäklare som ser sitt yrke som ett långsiktigt vägval behandlar en konsument bättre.

2.5 Regelverk, tillsyn, moral och effektivitet inom fastighetsförmedling

I vissa branscher kan den anställda eller den som ska utföra ett uppdrag utsättas för frestelser. Fastighetsmäklaren utsätts dagligen för frestelser som exempelvis att använda lockpriser, utnyttja sitt informationsövertag vid prissättning av tjänsten, lämna olika information till budgivare och därmed favorisera en budgivare eller att forcera igenom en affär i eget intresse. Kaptein (2017) menar att det även förekommer frestelser på olika nivåer i en organisation men att kampen för att minska dessa frestelser kan göras genom återkoppling, bevakning, kontroller och konsekvensanalyser av det dagliga arbetet. Konsekvensanalyser kan vara aktuella för den svenska fastighetsmäklaren i sin speciella yrkesroll då olika utfall sannolikt kan påverkas av att konsumenten förväntar sig att fastighetsmäklaren agerar objektivt och följer kraven i FML. Kelly et al. (2020) poängterar att moralen är statisk och etiken är dynamisk och måste uppdateras då synen på ett handlande förändras över tid och med den tekniska utvecklingen. Den tekniska utvecklingen påverkar tjänsten och ställer även krav på att fastighetsmäklaren uppdateras i den etiska utvecklingen av nya teknologiska verktyg.

En självreglering inom området skulle kunna tyckas vara eftersträvansvärt för att påverka synen på professionen (Brante, 2003). Mc Daniel och Louargand (1994) riktar dock kritik mot branschorganisationerna och fastighetsmäklarbranschen mot bakgrund av det låga förtroendet och misstänksamhet mot fastighetsmäklarens ansträngning. De menar att fastighetsmäklarna måste vara mer transparenta men även fokusera på vad kunden verkligen behöver och få en bättre utbildning för att möta kraven från kunden i linje med "public good".

En faktisk skevhet (endowment effect) i säljarens uppfattning om bostadens värde kan få stora konsekvenser när en säljare köper en ny bostad med felaktig uppfattning om värdet på sitt nuvarande boende. Det skapas en tröghet i

marknaden om köpare eller säljare har felaktiga förväntningar. Fastighetsmäklaren måste ha integritet och förmå exempelvis säljaren att få en verklighetsbaserad uppfattning om marknadsvärdet på sitt boende. Att konsumenterna inte agerar ekonomiskt rationellt eller effektivt i samband med bostadsaffärer är något som Salzman och Zwinkels (2017) redovisar i sin forskning, då de menar att säljarna själva ofta övervärderar sitt boende. Shiller (1995) poängterar att köparna övervärderar sin förmåga att förutspå framtida prisutveckling eller värdeförändring av den köpta bostaden. Övervärderingen av en tillgång har beskrivits i ett antal studier (se exempelvis Kahneman et al., 1991). Författarna Bao och Gong (2016) beskrev den skevhet som skillnaden mellan vad någon är beredd att betala och vad de måste betala för en bostad på den kinesiska marknaden. Författarna påvisar även tre faktorer som påverkar denna skevhet: restriktioner för finansiering av bostaden, marknadsförhållanden och individuella karaktäristika. Clark och Lisowski (2017) valde att se relationen mellan riskaversion och denna skevhet på bostadsmarknaden i Australien och finner att riskaversionen ökar med 50% när variabeln skevhet tillkommer.

Shilling och Sirmans poängterade redan 1988 att tillsynsfunktionen bör ha en större vikt inom fastighetsmäklarbranschen för att minska diskrepansen mellan den teoretiska och den praktiska världen. Författarna menar att ett ökat konsumentskydd och ett utökat regelverk ger högre kvalitet i tjänsten. Guntermann och Smith (1988) menar att ökade krav på fastighetsmäklarnas förkunskaper leder till ett minskat antal anmälningar och författarna förordar hårdare straff och ökad tillsyn över fastighetsmäklare. Pancak och Sirmans (2006) har studerat den amerikanska marknaden och menar att förstärkta regler och ökad tillsyn leder till högre kvalitet på fastighetsmäklartjänsten och poängterar det faktum att antalet anmälningar inte ska förväxlas med antalet disciplinpåföljder. Författarna visar även att antalet disciplinpåföljder delvis är en funktion av antalet anställda i tillsynsverksamheten. Shilling och Sirmans (1988) fann att kvaliteten på fastighetsmäklarens tjänst ökade med högre regelkrav och medförde även att både antalet nytexaminerade fastighetsmäklare och antalet disciplinpåföljder minskade. Johnson och Loucks (1986) genomförde en studie i USA för att se effekten av ett utökat regelverk för fastighetsmäklare. De visade att hårdare antagningskrav på fastighetsmäklarutbildningarna leder till färre anmälningar. Powell och

Vorotnikov (2011) fann inte någon förbättring av kvaliteten i tjänsten när det infördes krav på fortbildning för redan tjänstgörande fastighetsmäklare. Barker (2008) menar att ökade utbildningskrav endast leder till ökade kostnader för konsumenten men även bygger upp etableringshinder.

Fastighetsmäklarnas utbildningskrav i Sverige är en del av rådande regelverk och FMI har möjlighet att avgöra utbildningens omfattning, 5 kap. 2 § p. 2 FML. Marsh och Zumpano (1988) ser brister i att fastighetsmäklarna inte är tydliga i sin roll och tillräckligt transparenta och efterfrågar just ett tydliggörande av fastighetsmäklarens roll och ökad transparens för att undvika konflikter med uppdragsgivaren. Frågan är hur utbildning kan påverka synen på moral och etik och i vissa fall används olika metoder för att förbättra den moraliska kompassen. Littlejohn och Pegler (2014) menar att användande av verklighetsbaserade spel genom olika experiment kan ha en positiv effekt i att förbättra moralen och synen på etik. Izzo och Langford (2003) visar att det råder ett positivt samband mellan fastighetsmäklarens utbildning och inkomst samt mellan erfarenhet och inkomst. I annan studie (Izzo och Vitell, 2003) menar författarna att en allmän uppfattning är att en framgångsrik fastighetsmäklare inte ska visa empati eller ta hänsyn till konsumentens känslor men resultatet av studien visar att den moraliska kompassen har en positiv effekt på utfallet för den enskilda konsumenten. Rutherford et al. (2005) menar att en fastighetsmäklare ibland rekommenderar att säljaren ska godta en lägre köpeskilling för att forcera genom en transaktion. Hoyt et al. (2002) utförde en studie på Nya Zeeland där de använde olika scenarier för att mäta den moraliska kompassen i en närliggande bransch, fastighetsvärderare. Författarna använde verklighetstroga scenarier och fann här att det fanns minst acceptans för bedrägeri som följdes av svek/lögn och tvång. Författarna fann även att ålder och erfarenhet minskade acceptansgraden för etiska övertramp och att högst acceptansgrad fanns för förtroenderubbande verksamhet. Creyer (1997) finner att säljaren värdesätter etik men att det uppstår svårigheter i det enskilda fallet eftersom avtalet ingås innan tjänsten utförs. Okoruwa and Thompson (1999) visar i sin studie att moraliska och etiska intressekonflikter mellan köpare eller säljare och fastighetsmäklaren påverkas av inkomst, kön och utbildning där en högre inkomst leder till större sannolikhet för att bryta mot reglerna. Dessutom är män mer benägna än kvinnor att bryta mot de etiska och moraliska riktlinjerna.

I en studie av Tesfom och Birch (2011) menar författarna att moraliska aspekter eller konsekvenser för en konsument inte är avgörande för fastighetsmäklarens agerande, utan att begreppet ”lydnad och straff” är avgörande för fastighetsmäklarens agerande i linje med första steget i Kohlbergs teori om moralisk utveckling. Kohlberg publicerade redan 1958 sex steg för moralisk utveckling enligt följande uppdelning: Nivå 1: *Förkonventionell moralnivå*. Steg 1: Lydnad och straff, Steg 2: Individualism och utbyte. Nivå 2: *Konventionell moralnivå*. Steg 3: Goda mellanpersonliga relationer, Steg 4: Social ordning. Nivå 3: *Efterkonventionell moralnivå*. Steg 5: Samhällskontrakt och individuella rättigheter, Steg 6: Universella principer.

Le och Supphellen (2017) menar att fastighetsmäklaren som uppdragstagare bör överväga när, och i vilka fall, han eller hon bör delegera ett moment eller involvera uppdragsgivaren i förmedlingsprocessen då samarbetsförmågan påverkar bedömningen av fastighetsmäklarens tjänst. Författarna genomförde en studie av skandinaviska fastighetsmäklare och finner att konsumentens uppfattning att fastighetsmäklaren följt mäklarsed/etiska riktlinjer tydligt påverkar konsumentens val av fastighetsmäklare vid nästa bostadsförsäljning.

Ett annat sätt att öka effektiviteten men även att skydda konsumenten i transaktionsprocessen är att öka kunskaperna i transaktionsprocessen hos köpare eller säljare. Aaberg och Delgadillo (2013) undersökte hur ett införande av en utbildning för förstagångsköpare, FTHB (”First Time Home Buyer”), skulle kunna implementeras i transaktionsprocessen. Författarna fann att fastighetsmäklarna var negativt inställda till obligatorisk utbildning till konsumenterna eftersom det kan skapa en barriär och en trögare rörlighet samt försena transaktioner. Duarte et al. (2015) rekommenderar fastighetsmäklaren att öka kunskapsnivån hos sina uppdragsgivare för att undvika konflikter på grund av avtalsförhållandet till fastighetsmäklaren. Författarna beskriver att en vanligt förekommande tvist är då två fastighetsmäklare har anspråk på provisionen (benämns som kommissionstvister) och att dessa tvister även kan få negativa ekonomiska konsekvenser för uppdragsgivaren. Dessa konflikter kan även få konsekvenser för en konsument som anlitat en fastighetsmäklare i Sverige då en tidigare fastighetsmäklare kan ha anspråk på provisionen. För att få anspråk på provision krävs att den tidigare fastighetsmäklaren har haft ensamrätt och anvisat köparen (3 kap. 23 § FML)

I en studie av Gibler och Nelson (2003) anser författarna att tjänsten kan utvecklas ännu mer genom att lärosäten tar större hänsyn till konsumentens beteendemönster. Författarna menar att undervisningen bör ta hänsyn till mjuka värden och se hur konsumentens preferenser, attityder och livsstil förändras över tid och påverkar beslutsprocessen. Black et al. (2003) lyfter fram vikten av att bredda forskningen från det rationella, med synen på en bostad som en vara, till konsumentens faktiska beteende i transaktionsprocessen.

Levi och Terflinger (1988) beskriver vikten av en ökad transparens och minskad asymmetri, här för köparen, vad gäller krav på besiktning/inspektion. Författarna menar att köparen tydligt bör vara införstådd med att inte fastighetsmäklaren ska uppfylla kravet på undersökningsplikt utan att det faller på köparen. I en studie av Kurlat och Stroebel (2015) påvisas att säljaren utnyttjar sitt asymmetriska informationsövertag om grannskapet och skicket på bostaden. Vidare visar författarna att de köpare som har mer information om bostaden och grannskapet känner en högre framtida tillfredsställelse med köpet. Författarna menar att regelverk, garantier och avtal minskar asymmetrin, som även kan få en negativ effekt på rörligheten på bostadsmarknaden.

Wiley och Zumpano (2008) menar att fastighetsmäklaren kommer att tillhandahålla information om kostnaden för ett åtgärdande är lägre än det köparen förväntat sig. Författarna menar att säljarna av felfria hem gärna skulle se en deklaration (förbesiktning) av huset för att tydligare visa skicket på sin bostad. Rättvisa förväntningar och bristen på information är något Akerlof (1970) diskuterar då han menar att asymmetrisk information kan leda till marknadsmisslyckanden när köpare och säljare har olika information om en produkt (här bostad). Författaren menar att prismekanismen tjänar på en transparens för att köparens reservationspris ska kunna möta säljarens reservationspris.

2.6 Konkurrens och fastighetsmäklarföretagets ansvarstagande

En väl fungerande konkurrens inom fastighetsmäklarbranschen är av vikt dels för att utveckla fastighetsmäklartjänsten, dels för att konsumenten inte ska betala för höga arvoden. Kostnadsstrukturen och den delvis gemensamma prissättningen för att anlita fastighetsmäklare kritiserar av Nadel (2021), som menar att höga provisioner är en effekt av NAR:s protektionistiska hållning (NAR är den största branschorganisationen för fastighetsmäklare i USA). Författaren menar att den tekniska utvecklingen, ökad effektivisering, lägre annonskostnader och etablering av lågprismäklare borde leda till betydligt lägre inflationsjusterade faktiska arvoden. Vidare beskriver författaren den höga amerikanska arvodesnivån och att den endast minskat från i genomsnitt 6% 1991 till 5,1% 2017, trots stigande priser på bostäder. Även Fisher och Yavas (2010) menar att konkurrensen inte fungerar på transaktionsmarknaden för privata bostäder i USA, då det relativa arvodet inte sjunker när värdet på bostadens pris stiger. Författarna poängterar samtidigt vikten av att släppa in privata säljare genom sökfunktionen Multiple Listing Service (MLS) för att förbättra konkurrensen. MLS är den amerikanska gemensamma kanalen för att finna köpare och säljare för bostäder, en form av marknadsplats. Det finns olika MLS för olika segment av bostäder och för olika geografiska områden. Som privatperson har du ofta inte tillgång till MLS utan måste då gå via en fastighetsmäklare men i vissa fall kan en privatperson få tillgång till MLS mot en ersättning.

Barwick och Wong (2019) genomförde en studie där de jämför provisionsnivåer och nämner även de det märkliga i att provisionsnivåerna i USA är orimligt höga trots prisutvecklingen på bostäder. Författarna konstaterar också att antalet fastighetsmäklare har ökat från 760.000 år 2000 till 1.359.000 år 2018 trots att antalet förmedlade bostäder varit konstant. Trots detta har provisionsnivåerna i USA i faktiska tal ökat under perioden. Författarna nämner även att provisionerna i relativa tal under perioden sjunkit från 5% till 1,5% i länder som Sverige, Norge och Storbritannien. Barwick och Wong (2019) efterlyste nya aktörer och en ökad konkurrens och efterfrågade kreativa teknikföretag och tekniska plattformar. Författarna menade att en marknad med en omsättning på 1 miljard dollar utifrån 6 miljoner bostäder

bör attrahera nya tekniska innovationer för att förenkla och göra transaktionsprocessen billigare för köpare och säljare av privata bostäder. Hahn et al. (2006) utgår från branschperspektivet och undersöker fastighetsmäklarens profession, marknadens effektivitet och jämför en traditionell fastighetsmäklare med en mer internetbaserad tjänst. Författarna rekommenderar införandet av en statlig tillsynsmyndighet samt att tillåta konkurrens från banker för att öka konkurrensen på den amerikanska marknaden. Beck et al. (2012) menar att konkurrensen på marknaden för stora och medelstora fastighetsmäklarfirmor fungerade väl men att konkurrensen minskar något på geografiskt mindre marknader. Som nämnts i kap 2.3 poängterar dessa författare just det låga antalet transaktioner per år och per fastighetsmäklare och den stora rörligheten av fastighetsmäklare där vissa fastighetsmäklare går in och ut i marknaden med flera års mellanrum. Den svenska marknaden präglas av fler förmedlade bostäder per fastighetsmäklare och etableringshinder främst i form av högre utbildningskrav (se vidare 3.3).

Barwick et al. (2017) ger stöd för myndigheternas oro för brist på en väl fungerande konkurrens och menar att större fastighetsmäklarfirmor styr sina kunder mot objekt med högre arvoden. Författarna poängterar även paradoxen att lägre arvoden skulle minska incitamentet till ökad konkurrens och att konkurrens-effekten därmed skulle utebli. I USA finns lagar som medför förbud mot rabatterade arvoden och Barwick et al. (2017) har liknande uppfattning som Hahn et al. (2006), som menar att lagar som medför förbud mot rabatter borde tas bort för att öka konkurrensen. Det är linje med en studie av Nanda et al. (2016) som visar att upphävda förbud leder till lägre arvoden.

Redan under tidigt 1990-tal diskuterade Braswell och Poe (1992) konkurrensproblem med att MLS utesluter aktörer och minskar konkurrensen samt det faktum att konsumenterna inte kände till att provisionsnivån är förhandlingsbar. Även Barwick och Wong (2019) menar att det råder en svag konkurrens och att kostnadsstrukturen varit för rigid jämfört med prisutvecklingen för finansiella tjänster. I en studie av Weicher (2006) menar författaren att mäklarlobbyn har fått för stor makt och har infört minimiprovisioner, förhindrat ökad konkurrens samt förhindrat banker att etablera egen fastighetsmäklarverksamhet.

Ingram och Yelowitz (2019) fann att ökade krav för att erhålla en licens leder till ökade barriärer för att bli fastighetsmäklare, vilket kan påverka effektivitet

och entreprenörskap negativt för fastighetsmäklarbranschen. Hermansen (2020) bygger vidare på frågan om licensiering och etableringshinder i en rapport för OECD. Författaren poängterar vikten av licensiering för att skydda konsumenten men att licensiering ska vägas mot sämre rörlighet på arbetsmarknaden och etableringshinder. Författaren poängterar vikten av konkurrens och anser att ökade regler kan vara nödvändiga men bara om det kan påvisas att det förbättrar konsumentskyddet.

Locke (2020) finner att det inte råder någon signifikant skillnad mellan en oberoende fastighetsmäklare och en kedjeanslutna fastighetsmäklare vad gäller slutlig köpeskilling. Författaren menar att en lågpresterande fastighetsmäklare skulle kunna ansluta (selektivt urval) sig till en kedja för att kunna erhålla högre provisioner och att detta är en faktor att beakta vid beräkningar av lönsamhet hos kedjeanslutna fastighetsmäklare.

Fastighetsmäklarbranschen i Sverige har studerats av Karlsson–Tuula och Persson (2020). I studien framkommer att många fastighetsmäklarföretag ingår i en franchisekedja. Emellertid är det svårt att få en uppfattning om rådande ägar- och strukturförhållanden eftersom företagen är olika uppbyggda, vilket gör fastighetsmäklarbranschen svår att överskåda. Författarna framför därför ett önskemål om att FMI skulle kunna granska franchisegivarna och de företag som genom olika avtalsrättsliga eller associationsrättsliga konstruktioner bedriver liknande verksamhet som de förstnämnda. I rapporten framkommer att författarna önskar att även franchisegivare skulle ha omfattats av nya fastighetsmäklarlagen (2021:516).

De stora svenska fastighetsmäklarkedjorna bygger på ett franchisekoncept där distriktet ofta delas upp geografiskt och där franchisetagaren har ensamrätt i distriktet. Benjamin et al. (2006) visar att lönsamheten för de företag som ingick i franchisekoncept har högre omsättning men lägre marginaler efter att franchiseavgiften räknas bort. Jud et al. (1994) poängterade att omsättningen i franchiseföretag var 38% högre. Författarna hävdar att lönsamheten per affär var lägre men att den totala lönsamheten är högre då en högre volym kompenserar för lägre lönsamhet per affär (inkl. franchiseavgiften). Att vara franchisetagare i en kedja med central styrning och ett strikt regelverk skulle kunna påverka innovationsförmåga och produktutveckling och påverka lönsamheten negativt på den lokala marknaden. Flint-Hartle och De Bruin (2010) genomförde dock en studie för den australiensiska marknaden och

hävdar att synergier med franchisetillhörighet inte påverkar eller hämmar den enskilda franchisetagarens oberoende och innovationsförmåga.

I Sverige har banker och försäkringsbolag ett indirekt ägande i två av de tre stora fastighetsmäklarkedjorna som i sin tur drivs via ett franchisekoncept. Lewis och Webb (2007) finner i en studie från USA att synergier kan finnas, främst mellan mindre fastighetsmäklarföretag och banker, men att fusioner mellan större fastighetsmäklarföretag och större banker inte är lönsamma. Författarna anser dock att bankerna skulle få högst skalfördelar om de själva startade fastighetsförmedling.

Gilbukh och Goldsmith-Pinkham (2019) nämner att stigande bostadspriser, låga etableringshinder och höga arvoden lockar in oerfarna fastighetsmäklare på marknaden och försämrar rörligheten på bostadsmarknaden. Författarna poängterar att oerfarna fastighetsmäklare presterar sämre än erfarna främst i form av längre ToM. Eftersom höga provisioner leder till ökat antal oerfarna fastighetsmäklare önskar författarna högre etableringskostnader, lägre arvoden och ökad kunskap hos köpare och säljare.

Som ovan nämnts delar franchisegivarna i Sverige oftast in distrikten i geografiska områden där franchisetagaren har ensamrätt att förmedla objekt i det aktuella distriktet. Turnbull och Dombrow (2007) påvisar att det är lönsamt för mäklarkedjor att specialisera sig geografiskt då arbetet effektiviseras och lönsamheten blir högre när fastighetsmäklarna kan utnyttja sin geografiska expertis och erhålla högre köpeskillning.

2.7 Internationella jämförelser av fastighetsmäklaryrket

I internationella jämförelser är syftet ofta att kunna förstå det nationella yrket, rättssystemet eller professionen för att se om det finns några egenskaper som skulle kunna användas för att förbättra fastighetsmäklarens roll. Syftet kan också vara att inhämta förslag på ett förändrat regelverk (med hänsyn till att rättssystemen mellan länderna är olika). Ett yrke eller profession formas av den lokala marknaden med geografiska skillnader och mest påtaglig blir nog skillnaden vid en jämförelse av den svenska fastighetsmäklarens yrke i ett internationellt perspektiv. Vid en internationell studie av Lindqvist (2008) genomförs en studie mellan yrket i ett antal länder och där framkommer bland

annat att provisionen och ToM är betydligt lägre för fastighetsmäklare i Sverige än för jämförbara länder. I studien poängterar författaren att arvodena i USA är statiska och de kommenterar även det faktum att system med Multiple Listing Service (MLS) leder till en ökad ineffektivitet, som nämnts ovan.

Delcoure och Miller (2002) gjorde en jämförande studie av fastighetsmäklarens yrke i 30 länder. I studien gjordes en jämförelse mellan länderna inom områdena: krav på licens, transaktionsform, kompensationsnivå, frekvens och påverkan av tekniska verktyg. Författarna menar att fastighetsmäklarens roll påverkas av den tekniska utvecklingen som har gjort att kunden fått ökade kunskaper om marknaden. Den tekniska utvecklingen gör även fastighetsmäklaren mer effektiv, vilket kan leda till lägre relativa arvoden. Författarna menar att en ökad priskonkurrens skulle få bort hälften av fastighetsmäklarna och att en professionell och mer erfaren fastighetsmäklare skulle bli normen.

Jingryd (2013) genomförde en jämförande studie av transaktionsprocessen. Författaren visade på "förbluffande" likheter mellan den svenska fastighetsmäklaren och den latinska notarius publicus (notarie), verksamma i exempelvis Frankrike. I båda rättssystemen ställs krav på fastighetsmäklarens respektive notariens objektivitet och rådgivningsplikt. Studien visar även på likheter vad gäller kontrollskyldighet, upplysningsskyldighet, rådgivningsskyldighet och upprättande av kontrakt specifikt anpassat till den enskilda affären och den enskilda individen. De två mest fundamentala skillnaderna mellan en notarie och fastighetsmäklare är för det första att en notarie endast hanterar kontraktsskrivandet och finns därmed inte tillgänglig i den övriga transaktionsprocessen. För det andra är en notarie vanligtvis jurist/advokat, vilket innebär att notarien har betydligt högre utbildning än den svenska fastighetsmäklaren. Vidare menar författaren att tidigare studier i alltför stor omfattning fokuserat på den mätbara rättsekonomin och inte på de eventuella utfall för konsumenten som inte går att mäta med traditionella ekonomiska mått.

2.8 Sammanfattning

Tidigare studier visar att fastighetsmäklaren har en viktig roll i många människors liv och att denna yrkesroll kan få stor betydelse för både köpare och säljare. Majoriteten av artiklarna inom forskningsfältet grundar sig på kvantitativa studier och beskriver främst data från den amerikanska marknaden. Tidigare forskning i den svenska kontexten är tämligen begränsad.

Tidigare studier visar på att den tekniska och dynamiska utvecklingen samt tillgången på information också har förändrat och förädlat fastighetsmäklarens roll. Ortspriser och lokala fastighetsmäklare med referenser finns numera tillgängligt för alla bara ett knapptryck bort. I takt med att fastighetsmäklarens yrke förädlas förändras även utbildningskraven. Studier visar att längre utbildning och ökade krav på tillsyn leder till ökat konsumentskydd och en förenklad transaktionsprocess som kan skapas av en aktiv och erfaren fastighetsmäklare. En fastighetsmäklare föredrar ofta en snabb affär, i vissa fall på bekostnad av uppdragsgivaren. ToM kan påverkas av incitament och geografisk arbetsort. Tydligt är att tillgången till ett listningssystem gör att sökkostnaderna minskar.

Fastighetsmäklare kan bli utsatta för frestelser och dessa kan leda till överträdelse av lagen. Forskningen visar att fastighetsmäklarens yrkesroll och professionsutveckling i ett internationellt perspektiv i stor utsträckning påverkas av branschorganisationer och självreglering. Den svenska fastighetsmäklarens yrkesroll och professionsutveckling påverkas dock betydligt mer av lagstiftning och den tillsyn som utövas av tillsynsmyndigheten FMI.

Internationellt framkommer ett antal brister inom konkurrensen för fastighetsmäklare, främst på den amerikanska marknaden. Dessa brister rör främst rigida provisioner, karteller och alltför stort inflytande av branschorganisationer. Konkurrensverket och FMI kan tillsammans finna gemensamma riktlinjer för att undvika att detta överförs till den svenska marknaden.

Hur ersättningen påverkas av olika incitament påverkar även det förtroende för fastighetsmäklaren. Tidigare studier visar på hur incitament och intressekonflikter kan påverka transaktionsprocessen. I Sverige används i

vissa fall en provisionstrappa¹, vilket oftast inte är tillåtet internationellt främst beroende på incitamentskonflikter och asymmetrisk information.

Slutligen är det av vikt att tydligt poängtera de olika rättssystemens betydelse på fastighetsmäklarens yrkesroll och förmedlingsprocessen. Det innebär att resultaten ska ses i relation till landets nationella regelverk och syn på fastighetsmäklarens yrkesroll. Inom regelverket kan det finnas krav på utbildning. Studier visar att lägre utbildningskrav leder till lägre etableringshinder men medför även att fastighetsmäklare stannar en kortare tid i yrket. Ett antal studier visar på samband mellan utbildning och kvalitet men även mellan erfarenhet och kvalitet. Att konsumenten kan känna ett förtroende för fastighetsmäklaren och förvänta sig att fastighetsmäklaren har en adekvat och gedigen utbildning, kompetens och ett fungerande regelverk och en omfattande tillsyn får påverkan på transaktionsprocessen och kan påverka även rörligheten på bostadsmarknaden.

¹ Provisionstrappa innebär ett fast arvode eller rörligt arvode gäller till en viss nivå på köpeskillingen för att därefter öka.

3. Den svenska modellen vid fastighetsförmedling

3.1 Fastighetsmäklartjänstens utveckling ur ett historiskt perspektiv

Mäklaryrket har en lång historia. Mäklare fanns redan under antiken i länder som Babylon, Grekland och Rom. Stadslagar och mäklarordningar låg till grund för mäklarrätten som tillkom under 1300- och 1400-talen. Redan vid denna tid fanns förbud mot egenhandel och krav på objektivitet. På 1600-talet försökte de nordiska länderna att gemensamt hitta ett regelverk där bland annat mäklaren skulle erlægga ed, ett förbud mot egenhandel och att mäklaren måste följa gällande arvodestaxor (SOU 1981:102).

I den svenska kontexten fanns författningsbestämmelserna om mäklare med från 1720 (Kongl. Maj:ts Mäklare-Ordning den 6 Juli 1720). Syftet med denna lagstiftning var att betona att mäklaren skulle *”hafwa kundskap och förfarenhet uti Handel och Köpmanskap”* utöver kraven på att mäklaren skulle vara trogen, flitig och nykter. Mäklareordningen från 1720 innehöll även krav på att handelsmän och växlare fick föreslå vem som skulle ha rätt att agera mäklare utifrån flit och skicklighet. Ytterligare krav tillkom 1853 (Mäklarordning, SFS no.11) med krav på att mäklaren skulle vara svensk medborgare, ej försatt i konkurs samt ej bedriva egenhandel. Samtidigt uppkom formella krav på vad kontrakten skulle innehålla med köpare, säljare, objekt, datum, m.m. Vid denna tid tillkom även krav på att mäklaren skulle journalföra och dokumentera sina förmedlingar. (SOU 1981:102)

År 1872 (SFS no.66) tillkom krav på att en nämnd för fastighetsmäklare skulle finnas och 1901 (SFS no.13) fastslogs förtydligande av krav som skulle förhindra egenhandel. En branschorganisation bildades 1919, idag Mäklarsamfundet, och under 1934 formas begreppet auktorisation för fastighetsmäklare (SFS 1947:336) vilket blev lagstadgat 1947. Rätten till provision och kraven på anvisning fastslogs år 1961 som centrala delar i förmedlingsprocessen. De nordiska länderna utkom 1972 med gemensamma riktlinjer på utbildningskrav för fastighetsmäklare. Branschorganisationen tog över titeln *”auktoriserad fastighetsmäklare”* 1974 via Fastighetsmäklarnas riksförbund. Där poängteras kraven på redbarhet, utbildning och erfarenhet. Här framkom även krav på att fastighetsmäklaren skulle ha en

ansvarsförsäkring. Samtidigt infördes även tillsyn via myndighet eller organisation. Under 1975 tillsattes en kommitté för att utreda konsumentskyddet vid köp av småhus (Ju 1975:02). Kommittén lade fram ett betänkande till en fastighetsmäklarlag (SOU 1981:102). I betänkandet framgår att det är väsentligt att fastighetsförmedlingen regleras i lag, att mäklaren innehar en ansvarsförsäkring och att mäklaren är registrerad hos Länsstyrelsen (SOU 1981:102).

Proposition 1983/84:16 låg till grund för den första fastighetsmäklarlagen (1984:400). Denna lag blev delvis en kodifiering av tidigare regelverk. Några exempel var fastighetsmäklarens rätt till ersättning och att mäklaren kunde bli skadeståndsskyldig gentemot köpare och säljare. Vidare kvarstod kravet på att fastighetsmäklaren skulle registreras hos Länsstyrelsen, samt kravet på att fastighetsmäklaren skulle inneha en ansvarsförsäkring. Ett syfte med lagen var att samla de näringsrättsliga och de civilrättsliga reglerna i en gemensam lagreglering. Lagen (1984:400) kom att ändras flera gånger, senast 2021 (2021:516). (Se vidare kapitel 3.5).

3.2 Förmedlingsprocessen

Förmedlingsprocessen omfattar ett antal moment som skiljer sig mellan de olika objekt som ska förmedlas men tjänsten kan delas upp i sex huvudsakliga moment (Figur 2).



Figur 2. Förmedlingsprocessen.

Intag är början på förmedlingsprocessen då en säljare av en bostad kontaktar en fastighetsmäklare som besöker säljaren och marknadsför sig själv och sin tjänst. Fastighetsmäklaren kan skapa en konkurrensfördel genom att erbjuda en viss form av annonsering, erbjuda ett aktivt kundregister eller att visa upp referensobjekt på förmedlade bostäder i närområdet. Ofta lämnas en marknadsvärdering på bostaden. Förhoppningen från fastighetsmäklarens

sida är att få ett uppdragsavtal påskrivet som motsvarar de lagkrav som ställs (3 kap. 3 § FML). Vid undertecknande av uppdragsavtal krävs även att säljaren kan legitimera sig (jfr 1 kap. 6 § FML). Detta krav har koppling till lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Prospekt upprättas främst för att informera en presumtiv köpare om bostaden. Den svenska fastighetsmäklaren har ett antal krav på sig, nämligen att lämna tilltänkta köpare och säljare de råd och upplysningar som de kan behöva om fastigheten och andra förhållanden som har samband med överlåtelsen (3 kap. 12 § FML). Upplysningar kan avse något om själva bostaden som fastighetsmäklaren känner till eller något som denne misstänker. I prospektet ska finnas en objektsbeskrivning som ska uppfylla ett antal formella krav (3 kap. 14–15 §§ FML). Om det gäller en fastighet ska objektsbeskrivningen innehålla uppgifter om fastighetens beteckning, taxeringsvärde, areal, driftskostnader, inteckningar, servitut och andra rättigheter som belastar fastigheten, gemensamhetsanläggningar, byggnadens ålder, storlek samt byggnadssätt. I prospektet kan det även finnas information om annat som inte ingår i formkraven, som närhet till kommunikationer, skola/förskola, marknadsföring av långivare eller marknadsföring av fastighetsmäklarfirmen. I prospektet brukar även information och bilder på själva bostaden ingå, men även hur budgivningsprocessen kan gå till. Information om undersökningsplikt ska ske i god tid före kontraktsskrivningen (3 kap. 12 §). Därför kan det vara lämpligt att lämna information om köparens undersökningsplikt redan i prospektet.

Visning görs vanligtvis av fastighetsmäklaren. En offentlig visning kan göras av en assistent till fastighetsmäklaren om det tydligt framgår att det är just en assistent. Uppdraget som mäklaren har är personligt och det är den mäklare som angetts i förmedlingsuppdraget som är den som är ansvarig. (Melin, 2022). Detta följer av kravet på fastighetsmäklaren ska utföra sitt uppdrag omsorgsfullt (3 kap. 1 § FML). Vid visningen bifogas ofta ett prospekt och en intresselista upprättas. Fastighetsmäklaren visar upp bostaden och försöker skapa ett intresse hos de potentiella köparna.

Bud/förhandling kan förekomma och i Sverige används ofta en engelsk auktion, som tidigare nämnts, där utgångspriset sätts lägre än marknadsvärdet med förhoppning om en budgivningsprocess för att få ett högre pris. Att fastighetsmäklaren medverkar till att utgångspriset avviker

väsentligt från det bedömda marknadsvärdet eller väsentligt understiger den nivån som säljaren är beredd att acceptera (Melin, 2022), kan fastighetsmäklaren göra sig skyldig till en regelöverträdelse som strider mot "god fastighetsmäklarsed". Denna prisstrategi strider även mot Marknadsföringslagen (2008:486) då utgångspriset är vilseledande. Säljaren har fri prövningsrätt, vilket innebär att denne kan välja att sälja till önskad köpare. Fastighetsmäklaren ska föra anteckningar om förmedlingsuppdraget (journal) och upprätta en budgivningslista. Om ett överlåtelseavtal ingås får även köparen del av budgivningslistan med information om anbudsgivarens namn, det belopp som bjudits, tidpunkt för budet och eventuella villkor för anbudet (3 kap. 18 § FML). Säljaren styr över budgivningsprocessen och kan förändra förutsättningarna. En förändring kan vara att ändra formen för budgivning från slutet till öppen budgivning. En annan förändring kan vara att plötsligt avbryta en pågående budgivning för att sälja bostaden till en speciell köpare. Fastighetsmäklaren får inte ta egna beslut varken om pris, val av köpare eller acceptering av eventuella villkor. Detta bestäms av säljaren (vissa fall i samråd med köpare).

Kontraktsskrivning hanteras helt av fastighetsmäklaren. I det fall handpenning krävs upprättas ett depositionsavtal. Detta depositionsavtal undertecknar fastighetsmäklaren, som är redovisningsansvarig i sin egenskap av syssloman för att omhänderta huvudmannens egendom, samt köparen och säljaren. Köparens handpenning erläggs till fastighetsmäklarens klientmedelskonto tills eventuella svävarvillkor/återgångsvillkor är uppfyllda. Sedan ska handpenningen skyndsamt utbetalas till säljaren (3 kap. 4 § FML). Fastighetsmäklaren får inte som ombud företräda säljaren gentemot köparen eller tvärtom. (3 kap. 11 § FML). Mäklaren ska även visa omsorg för båda parterna vad gäller att anpassa kontraktet efter parternas behov (3 kap. 1 § FML). Fastighetsmäklaren ska även medverka till att köparen och säljaren kommer överens i de frågor som behövs för överlåtelsen (3 kap. 20 § FML).

Tillträde sker som en sista del i processen. Här överlämnas som ovan nämnts en mäklarjournal med information om alla väsentliga moment i transaktionsprocessen samt en budgivningslista till såväl säljaren som köparen. (3 kap. 18 § FML). Inför tillträdet har fastighetsmäklaren upprättat en likvidavräkning som visar fördelning av köpeskilling, lösen av bolån, upplupen ränta, ränteskillnadsersättning, och reglering av kommunal

fastighetsavgift (3 kap. 20 § FML). Vid en fastighetsöverlåtelse skrivs vanligtvis såväl ett köpekontrakt som ett köpebrev (se formkrav enligt 4 kap. 1 och 2 §§ JB). Dessa handlingar ligger sedan till grund för förvärvarens möjligheter att ansöka om lagfart (20 kap. JB). Fastighetsmäklaren kan delegera sin personliga närvaro vid tillträdet till någon annan. Däremot är det inte möjligt när det gäller kontraktskrivandet. Fastighetsmäklaren har en övergripande skyldighet att transaktionen genomförs enligt ”god fastighetsmäklarsed” (3 kap. 1 § FML). Melin (2022) anför att i regel bör fastighetsmäklaren vara närvarande vid tillträdet. Kravet är dock inte absolut. Om en kollega till den ansvarige mäklaren utför en begränsad uppgift svarar dessutom den ansvarige mäklaren ändå för alla åtgärder. Den ansvarige mäklaren har således ett ”principalansvar” för den som hanterar tillträdet i fastighetsmäklarens ställe. Vidare poängterar Melin att i det fall den som ersätter den ursprungliga fastighetsmäklaren också är fastighetsmäklare svarar den dessutom för sina egna åtgärder. Båda mäklarna kan således ställas till ansvar vid en anmälan till FMI.

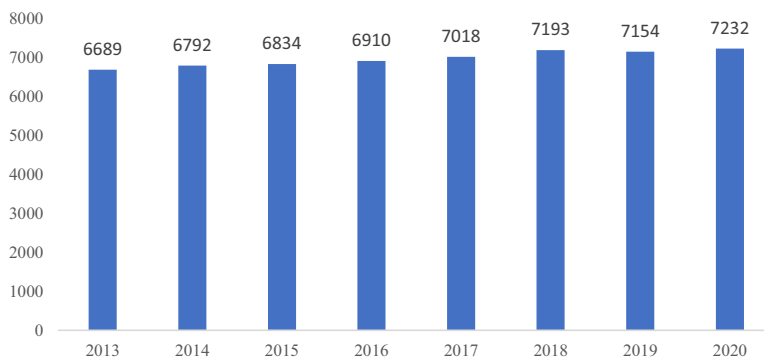
Övriga moment som kan uppkomma i förmedlingsprocessen är: hantering av marknadsvärdering av en bostad, offert till uppdragsgivaren för att förmedla en bostad, kontroll av skriftliga pantbrev, hantering av ritningar, utredning av servitut, bostadsdeklaration och skatteberäkning, skyltning och marknadsföring samt förberedelse inför tillträdet (Mäklarsamfundet, u.å.).

3.3 Fastighetsmäklaren och marknaden

Vid årsskiftet 2019/2020 fanns det 4.978.239 bostäder i Sverige, vilka, enligt SCB (2021), fördelades på 2.087.965 (42%) småhus, 2.548.530 lägenheter (51%) i flerbostadshus, 260.406 (5%) lägenheter i specialbostad och 81.338 (2%) i övriga hus. Av lägenheterna i flerbostadshus är 58% hyresrättslägenheter medan resterande andel är bostadsrättslägenheter. Av småhus är 91% med äganderätt, resterande del utgörs av bostadsrätt eller hyresrätt. Den genomsnittliga storleken nationellt är 47 kvadratmeter per person för småhus och 41 kvadratmeter per person för bostadsrättslägenhet (SCB, 2021).

Bland fastighetsmäklarföretagen har 76% av företagen en till fyra anställda. En förändring i antalet anslutna till kedja har skett mellan år 2000 och år 2020

där 17% var anslutna 2000 och 70% år 2020. Antalet registrerade fastighetsmäklare (figur 3) uppgick för 2020 till 7232 st. Det kan noteras att det bland antalet registrerade mäklare finns ett antal som inte har medverkat in någon transaktion under året men ändå är registrerade som mäklare av olika skäl.



Figur 3. Antal registrerade fastighetsmäklare på den svenska marknaden (källa: FMI).

Fastighetsmäklaryrket har genomgått vissa förändringar de senaste decennierna och det har skett en förnyring av mäklarkåren och andelen kvinnor har ökat. Fördelningen mellan män och kvinnor har varit relativt konstant de senaste åtta åren. Under 1994 var endast 17% av fastighetsmäklarna kvinnor mot dagens nivå om 46% (Mäklarsamfundet, 2021).

3.4 Ersättning och arvode för svenska fastighetsmäklare

Ersättning och rätten till ersättning för fastighetsmäklaren regleras i 3 kap. 22-24 §§ FML. Fem rekvisit måste vara uppfyllda: 1) Det ska föreligga eller ha förelegat ett förmedlingsuppdrag, 2) Det ska finnas en unik identitet mellan det avtalade och det överlättna objektet, 3) Det finns ett bindande överlåtelseavtal mellan köpare och säljare utan (gällande) återgångsvillkor, 4) En anvisning av den aktuella bostaden ska ha skett från fastighetsmäklaren till köparen under uppdragstiden, vilket säljaren ska ha insett eller bort inse, 5)

Det finns ett orsakssamband mellan mäklarens arbete och överlåtelseavtalet. Avtalet ska ha tillkommit genom fastighetsmäklarens arbete. (se Melin, 2022).

En provisionstrappa innebär att arvudet för fastighetsmäklaren ökar vid en viss brytpunkt. Denna brytpunkt får inte understiga marknadsvärdet, vilket skulle strida mot "god fastighetsmäklarsed" (FMI 4-780-02). Säljaren väljer en provisionstrappa i 21% av försäljningarna, sannolikt som en försäkran för att säljarna ska kunna lita på att fastighetsmäklaren gör sitt yttersta för att uppnå högsta möjliga köpeskilling. Rak provision med en relativ procentsats används i 51% av försäljningar, fast arvode vid 6% av försäljningarna och vid 22% av försäljningarna används en kombination av fast och rörligt arvode (Mäklarsamfundet, 2019). FMI granskar inte nivåerna på provision utan säljaren får vända sig till Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) som, i enlighet med Lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden, tog över klagomål om provision från Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) under 2017. I många andra länder som Norge, USA och Australien är provisionstrappa inte tillåtet.

Lönestrukturen består av att 57% av fastighetsmäklarna har ren provision, 26% fast månadslön, 13% en kombination av fast/rörlig och 19% en ersättning bestående av bonus, vinstdelning, och/eller utdelning (Mäklarsamfundet, 2021). Längre erfarenhet leder till högre ersättning där de som tjänar i intervallet 500 tkr till 1 mkr är vanligast bland de som arbetat 4–10 år eller mer. Bland de som varit anställda 0–3 år hade 78% av fastighetsmäklarna en helt rörlig lön. Av de fastighetsmäklare som varit anställda 4–10 år hade 58% en helt rörlig lön och av de som varit anställda mer än 10 år hade 50% en helt rörlig lön. (Mäklarsamfundet, 2021). Vid en beräkning av omsättning i branschen, antalet registrerade fastighetsmäklare och antalet förmedlade bostäder framkommer ett genomsnittligt arvode om drygt 1,51 miljon per fastighetsmäklare.

3.5 Regelverk för fastighetsmäklare

Fastighetsmäklarlagen (2021:516), FML, innehåller bestämmelser som gäller för fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag. Den nämnda lagen infördes

i juli 2021 och ersatte då den tidigare fastighetsmäklarlagen (2011:666).² Studierna som presenterats i artiklarna och som utförts i denna avhandling bygger på den sistnämnda lagen från 2011.

Enligt propositionen (2010/11:15 s.1) var syftet med införandet av 2011 års fastighetsmäklarlag främst att förtydliga fastighetsmäklarens roll som oberoende mellanman, möjligheter att bedriva kringtjänster, beaktandet av uppdragsgivarens ekonomiska intressen, samt införa en åtstramning av fastighetsmäklarens möjligheter till egeninträde i avtalet.

Genom den nya fastighetsmäklarlagen (2021:516) har förbudet mot viss förmedling utvidgats (jfr 4 kap. 3 § konkurslagen, KonkL. 1987:672) i förhållande till vad som gällde tidigare, (se bl.a. 12 § i 2011 års FML och prop. 2020/21:119 s. 56 ff. och 118 f.) En fastighetsmäklare får inte förmedla en fastighet till eller från en annan fastighetsmäklare som bedriver verksamhet i samma fastighetsmäklarföretag eller i ett fastighetsmäklarföretag som har en nära anknytning till det förstnämnda företaget, 3 kap. 7 § 1 st. FML.

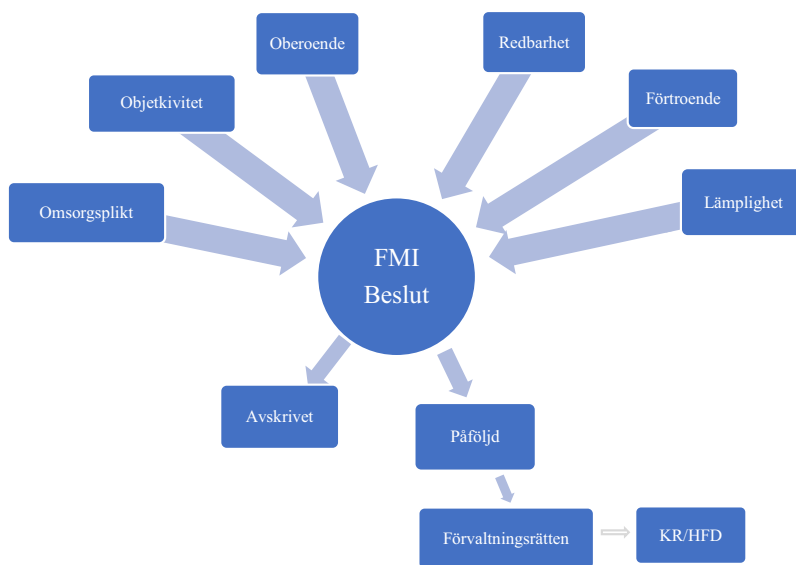
Enligt 4 kap. 1 § FML utövar FMI tillsyn över fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag som är registrerade i enlighet med 2 kap. FML. Enligt 5-7, 27-28 och 32 §§ fastighetsmäklarförordningen (2021:518) ansvarar myndigheten bland annat för ansökningar om registrering som fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag, föra register och utöva tillsyn över fastighetsmäklare och fastighetsmäklarföretag, samt utveckla vad som avses med ”god fastighetsmäklarsed”.

Fastighetsmäklaren ska följa generalklausulen i 3 kap. 1 § 1 st. FML där det framgår att denna ska utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iaktta ”god fastighetsmäklarsed”. Av bestämmelsen framgår att fastighetsmäklaren ska agera som opartisk mellanman och tillvarata både köparens och säljarens intresse i alla avseenden utom när det gäller priset. Av 3 kap. 1 § 2 st. framgår nämligen att mäklaren särskilt ska beakta uppdragsgivarens intressen och således verka för att t.ex. säljaren får högsta möjliga pris.

Bestämmelsen i 3 kap. 1 § 1 st. FML gäller inte bara under förmedlingsprocessen utan även vid andra moment som kan kopplas till yrkesrollen såsom vid värdering av en bostad eller vid upprättande av kontrakt

² Förarbetena till fastighetsmäklarlagen (2011:666) finns bl.a. i SOU 2008:6, proposition 2010/11:15, samt civilutskottets bet. 2010/11:CU12.

utan att bostaden är anvisad (kontraktsskrivning). Vad som innefattas i begreppet ”god fastighetsmäklarsed” skapas genom FMI:s nämndbeslut i tillsynsärenden samt domar från förvaltningsdomstolarna (se figur 4). Anmälningar kommer till FMI från t.ex. säljaren eller köparen. Det kan exempelvis röra sig om rollen som oberoende mellanman, lämplighet, omsorgsplikt eller redbarhet. Sedan tar FMI beslut om att utdela en påföljd. En påföljd kan överklagas till Förvaltningsrätten i första instans för att sedan överklagas i andra hand till Kammarrätten och i sista instans till Högsta förvaltningsdomstolen.



Figur 4. Processen vid nämndbeslut och överklagan (källa FMI).

En fastighetsmäklare i Sverige måste vara registrerad hos FMI (2 kap. 1 § FML). En fastighetsmäklare som är registrerad ska betala en årlig avgift (2 kap. 10 § FML) som uppgår till ungefär 3.250 kr/år (2022).

Med förmedlingsverksamheten avses en verksamhet som grundar sig på ett uppdragsavtal och som syftar till att anvisa en motpart som uppdragsgivaren kan ingå ett avtal om överlåtelse eller upplåtelse med (1 kap. 2 § FML). Som tidigare nämnts ska fastighetsmäklaren medverka vid överlåtelsen, dvs. verka för att köparen och säljaren kommer överens i frågor som behöver lösas i

samband med överlåtelsen. Uppdragsavtal och depositionsavtal får undertecknas av parterna genom en elektronisk underskrift. (Se 3 kap. 5 § FML och artikel 3 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014 av den 23 juli 2014 om elektroniska och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden).

Ett uppdragsavtal med ensamrätt får inte vara längre än tre månader åt gången (3 kap. 3 § 2 st. FML). Denna avtalstid påverkar konkurrensen då en längre löptid skulle kunna "låsa upp" en konsument vid en enskild fastighetsmäklare. Vid en studie av Clauretie och Daneshvary (2008) visas hur fastighetsmäklare i USA agerar när avtalstiden på uppdragsavtalet närmar sig sitt slut. Författarna finner att effekten av långa uppdragsavtal är att fastighetsmäklaren agerar aktivt för att sänka uppdragsgivarens reservationspris jämfört med att öka fastighetsmäklarens ansträngning. Priseffekten motsvarar ungefär minus 0,5% per månad i studien. Det skulle således kunna uppstå en intressekonflikt till följd av asymmetrisk information om fastighetsmäklaren utnyttjar möjligheten att använda långa löptider i upplåtelseavtalet för att sedan använda denna tid till att påverka säljarens reservationspris. En anpassning av löptiden i upplåtelseavtalet i relation till den lokala marknaden kan vara en väg för att minska risken för intressekonflikt.

Om fastighetsmäklaren uppsåtligt eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt 3 kap. 1,3,4 eller 6-21 §§ FML ska fastighetsmäklaren ersätta den skada som till följd av detta drabbar säljaren eller köparen. (3 kap. 25 § FML). En köpare eller en säljare som vill kräva skadestånd måste dock reklamera skadan inom skälig tid efter det att han eller hon insåg eller borde ha insett de omständigheter som ligger till grund för kravet. (3 kap. 26 § FML).

3.6 Tillsynsmyndigheten för fastighetsmäklare i Sverige

Relationen mellan konsumenten och fastighetsmäklaren är speciell med inslag av asymmetrisk information. De intressekonflikter som skulle kunna uppstå kan bli påtagliga när ekonomiska incitament kan påverkas av asymmetrisk information. Lagstiftningen (FML) är tydlig där förarbetena (Prop. 1994/95:14, bet. 1994/95:LU33, rskr. 1994/95:258) säger att lagen är till för att skydda köpare och säljare genom ett konsumentskydd. I en tidigare

undersökning uppger fyra av tio konsumentvägledare att det vanligaste problemet är att konsumenten upplever fastighetsmäklaren som partisk (RiR 2007:7).

Den statliga tillsynsmyndigheten, FMI, lyder under Finansdepartementet och styrs av bland annat förordning med instruktion för Fastighetsmäklarinspektionen (2009:606). (Se även strax nedan om myndighetsförordningen (2007:515) och regleringsbrev avseende FMI för 2022, FI 2021/03809). I 24 § fastighetsmäklarförordningen (2021:518), framgår att myndigheten har anmälningsskyldighet av s.k. svartmäklare (person som förmedlar fastigheter utan att vara registrerad) till åklagare. Fastighetsmäklarna omfattas av också av lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (PTL) och marknadsföringslagen (2008:666), MFL. Enligt 10 § MFL får inte näringsidkare vid marknadsföringen använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om t.ex. näringsidkarens egen verksamhet, produktens pris m.m. I förarbetena till den tidigare FML (2011:666) framgår (prop. 2010/11:15 s. 33) att vilseledande prisupplysningar vid marknadsföringen av en bostad strider mot marknadsföringslagen. Detta kan aktualiseras vid exempelvis lockpriser.

FMI är ställd under tillsyn av Justitieombudsmannen (JO). Justitiekanslern (JK) granskar i sin tur att myndigheten följer lagar och förordningar. Riksrevisionen är den myndighet som är underställd riksdagen och utövar tillsyn mot myndigheter genom en årlig revision. Myndighetsförordningen (2007:515) beskriver vilket ansvar myndighetens ledning (här styrelsen) har i förhållande till regeringen. Slutligen finns ett årligt regleringsbrev för FMI där det bland annat framgår vilka ekonomiska förutsättningar FMI har, samt mål, uppdrag samt en plan för kommande utbetalningar.

Regeringen utser ledamöter till FMI:s disciplinnämnd. I denna nämnd finns representanter för branschorganisationer och mäklarkåren. Ordförande och vice ordförande måste vara jurister med domarerfarenhet. Disciplinnämnden beslutar i de anmälningar/ärenden som inkommer till FMI (där fastighetsmäklaren anses ha brutit mot regelverket). En påföljd som beslutas hos disciplinnämnden kan överklagas till förvaltningsrätten i Karlstad, som sedan i sin tur överklagas till kammarrätten och sista instans Högsta förvaltningsdomstolen. Prövningstillstånd krävs i kammarrätten.

Anmälningar görs främst av köpare och säljare, men även andra myndigheter kan inkomma med anmälningar. Under 2020 inkom 1.349 anmälningar och under samma år utföll 175 nämndbeslut med disciplinpåföljder. Erinran utgick i 47 fall, varning i 108 fall och återkallelse av registrering i 20 fall. (FMI, u.å.).

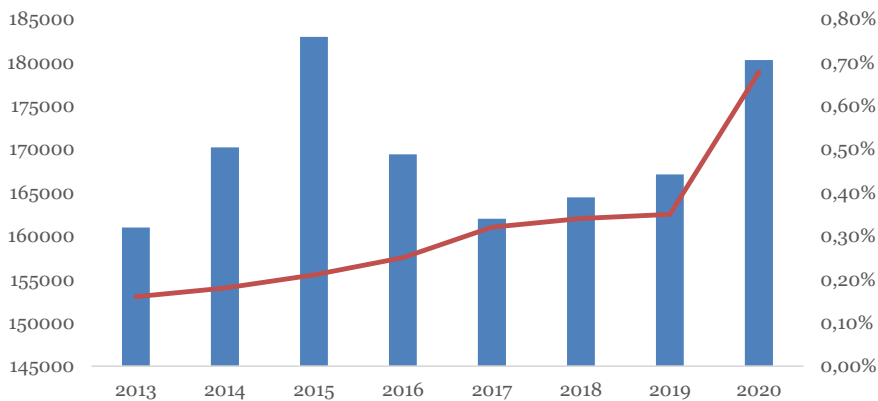
Som nämnts tidigare har FMI möjlighet att utdela påföljderna erinran, varning eller återkallelse (4 kap. 4 § FML). Påföljden erinran infördes 2011 (2011:666) som ett komplement till påföljden varning. Erinran infördes då det ansågs att en ytterligare disciplinpåföljd behövdes i det fall händelsen inte var tillräckligt allvarlig för att föranleda en varning men samtidigt tillräckligt allvarlig för att inte avstå från en disciplinpåföljd. En erinran ska tillämpas som disciplinpåföljd när fastighetsmäklaren agerat ”olämpligt men ändå inte alltför klandervärt” eller när ”regelbrottet bedöms inte vara av allvarligt slag” (prop. 2010/11:15 s. 40 och 65).

En konsument kan kontakta FMI för att få kännedom om en fastighetsmäklare har erhållit en disciplinpåföljd, orsak till disciplinpåföljden samt hur länge fastighetsmäklaren varit registrerad. (jfr 32 § i fastighetsmäklarförordningen)

FMI kan inleda ett egeninitierat ärende exempelvis vid tematisk tillsyn. Detta innebär att FMI väljer ut ett visst område för att specialgranska hur fastighetsmäklare hanterar just det specifika området. Vid den årliga tematiska tillsynen har följande moment granskats av FMI: Besiktningsskyltar (2013); objektsbeskrivningar (2014); tillämpning av penningtvättslagen (2015); lockpris (2016); samt granskning av några fastighetsmäklare som tidigare varnats för lockpriser (2018). I samband med att FMI utlokaliseras 2017 genomfördes ingen tematisk tillsyn. År 2019 genomfördes ingen tematisk tillsyn. År 2020 granskades priset i marknadsföringen och 25 fastighetsmäklare fick skicka in underlag för de tio senaste förmedlade bostäderna. Urvalet av dessa fastighetsmäklare gjordes inte slumpmässigt utan valdes ut med hänsyn till bland annat omsättning och misstankegrad. Resultatet av dessa 25 ärenden medförde disciplinpåföljder för två stycken varav det ena fallet inte gällde lockpris utan avsaknad av uppdragsavtal. Det andra fallet gällde lockpris och ärendet överklagades inte.

Ett egeninitierat tillsynsärende innebär att FMI startar en granskning på eget initiativ utan anmälan och kan påbörjas efter publicering av en artikel, annons eller program på TV/radio. Det kan även vara ett tips från andra myndigheter.

Regelbundna kontroller hos polismyndigheten och kronofogdemyndighetens register kan leda till att egeninitierat tillsynsärende inleds. Handläggningstiden är av vikt vid statistiska jämförelser. För 2017 var handläggningstiden 289 dagar. För år 2018 var handläggningstiden 230 dagar och för år 2019 hade handläggningstiden för anmälningar minskat till 207 dagar (FMI, 2020). I figur 5 framkommer antalet anmälningar i relation till antalet förmedlade bostäder (den röda linjen).



Figur 5. Antal affärer och anmälningar (källa: Engström et al., WP 2021, FMI, 2021).

En anmälan registreras först i FMI:s diarium och kan antingen medföra ett tillsynsärende alternativt att anmälan ej utreds. En anmälan som ej utreds arkiveras men kan dock upptas vid senare tillfälle. FMI begär i regel in dokumentation från fastighetsmäklaren som får möjlighet att yttra sig i ärendet. Anmälnaren är inte part i ärendet och har således inte rätt att överklaga FMI:s beslut.

FMI:s disciplinnämnd kan vidta följande påföljder eller åtgärder:

- Erinran – vid mindre allvarliga brister.
- Varning – en felaktighet från fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarföretaget som är allvarlig men inte uppfyller kriterier för återkallelse av registrering.

- Återkallelse av registrering – mäklaren eller mäklarfirmen får sin registrering återkallad och tillåts inte utöva sin verksamhet.
- Föreläggande om att göra rättelse – vilket kan användas vid lagöverträdelse mot reglerna i PTL.
- Om FMI ger mäklaren eller mäklarfirmen någon av de ovannämnda disciplinpåföljderna kan även en sanktionsavgift utgå. Se 4 kap. 6 § FML. En sanktionsavgift kan även utgå mot enskilda personer i företagets ledning, 4 kap. 7 § FML.

Det bör tilläggas att om FMI finner att mäklarens eller mäklarfirmens förseelse är ringa, kan myndigheten avstå från att ge en påföljd, 4 kap. 4 § FML. FMI kan också avskriva ärendet om myndigheten inte anser att fastighetsmäklaren eller fastighetsmäklarfirmen gjort något fel.

3.7 ”God fastighetsmäklarsed” i teori och praktik

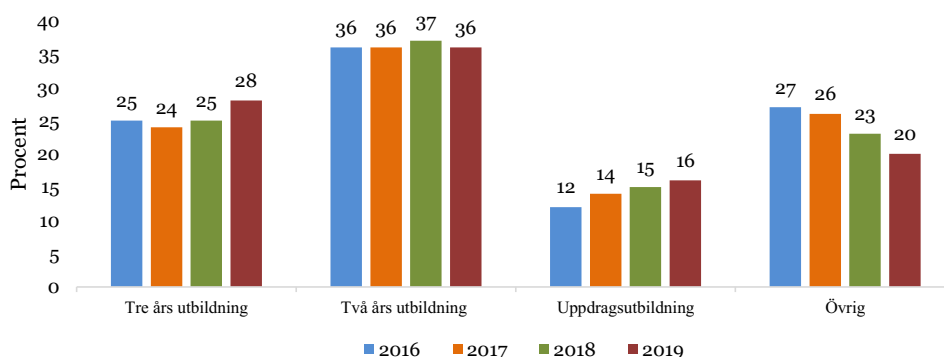
Begreppet ”god fastighetsmäklarsed” ska inte förväxlas med den mäklarsed som skapas av branschorganisationer. Begreppet ”god fastighetsmäklarsed” definieras till vissa delar i lagtexten 3 kap. 1 § FML och i 3, 4 och 6-21 §§. I förarbetena framkommer att fastighetsmäklarens skyldighet att iaktta god fastighetsmäklarsed inte bara gäller vid fullgörandet av de enskilda förmedlingsuppdragen utan även i andra sammanhang när fastighetsmäklaren uppträder i sin yrkesroll (prop. 1994/95:14 s. 75 f). Ett intressant rättsfall i detta sammanhang är Högsta förvaltningsdomstolens dom (HFD 2018:57, 1293-17). Frågan i målet var om FML är tillämplig vid ett uppdrag att endast upprätta köpehandlingar (skrivuppdrag) utan samband med en förmedling och, i så fall, om disciplinpåföljd kan meddelas fastighetsmäklaren. HFD avslog överklagan från fastighetsmäklaren, vilket innebar att denne hade ett ansvar att följa ”god fastighetsmäklarsed” även vid ett skrivuppdrag.

Praxis genom anonymiserade nämndbeslut sammanställdes och redovisades tidigare kronologiskt (2000–2013) i årsböckerna som ges ut av FMI. Från 2013 är besluten digitala och sökbara via FMI:s hemsida, men fortsatt anonymiserade (FMI, 2021).

3.8 Utbildning, registrering och bakgrundskontroll

Utbildningskraven för att erhålla titeln registrerad fastighetsmäklare kan erhållas via traditionell högskola eller via uppdragsutbildning där ett företag betalar utbildningen. För att bli registrerad krävs enligt 2 kap. 8 § FML att fastighetsmäklaren har betalat en ansökningsavgift och att han eller hon inte är underårig eller i konkurs och inte heller har näringsförbud eller förvaltare enligt 11 kap. föräldrabalken. Vidare ska fastighetsmäklaren ha en ansvarsförsäkring samt en tillfredsställande utbildning, vilket innefattar minst två års högskolestudier samt 10 veckor praktik. Slutligen ska personen ha för avsikt att vara verksam som fastighetsmäklare och vara redbar och i övrigt lämplig för att kunna agera som fastighetsmäklare. (Se beträffande fastighetsmäklarföretag, 2 kap. 9 §§ FML).

Den teoretiska utbildningen ska omfatta minst 120 högskolepoäng och vara inom kunskapsområdena: fastighetsförmedling; civilrätt; fastighetsrätt; skatterätt; ekonomi; byggnadsteknik; och fastighetsvärdering. Vid en utländsk utbildning krävs att en svensk högskola eller universitet kan verifiera att utbildningen är adekvat och går att tillgodoräkna vid ansökan om registrering som fastighetsmäklare. Bakgrundskontroll görs i polismyndighetens belastningsregister och hos kronofogdemyndigheten. Därefter görs en samlad bedömning av FMI (FMI, u.å.).



Figur 6. Utbildningsbakgrund för registrerade fastighetsmäklare (källa: Mäklarsamfundet).

I figur 6 framgår vilken utbildningsnivå de fastighetsmäklare har som besvarat en medlemsenkät från Mäklarsamfundet (2020). "Övrig utbildning" kan bestå av de som har kompletterat en tidigare examen, men även de som erhållit registrering före lagändringen (1995:400) som medförde krav på högskolestudier för att arbeta som fastighetsmäklare. Det kravet genomfördes 1 januari 1999.

FMI har förskrivningsrätt enligt 5 kap. 2 § FML och FML 38 § fastighetsmäklarförordningen vad gäller utbildningens innehåll och omfattning. Vilka ämnesområden som ska omfattas framgår i 25 § i nämnda förordning. FMI har under våren 2021 lämnat ett förslag till finansutskottet h om en förlängning av utbildningen till tre års högskoleutbildning och en förlängning av praktiktid till sex månader.

Intresset för att bli fastighetsmäklare är större än någonsin (Mäklarsamfundet, 2021). Uppdragsutbildningar står numera för nära 40% av utexaminerade fastighetsmäklare (Engström et al. 2021). Vid uppdragsutbildning finns i regel inga krav på förkunskaper och dessa utbildningar kan ofta erbjudas med en betydligt kortare studietid än vid en traditionell utbildning. Kostnaden för utbildningen uppgår till omkring 270.000 kr (FEI, 2021) och bekostas av ett företag. Gunilla Paulsson, myndighetschef på FMI, menar att "man kan på goda grunder ifrågasätta hur dessa utbildningar genomförs idag" (FMI, u.å.). Universitetskanslersämbetet (UKÄ) har i april 2021 beslutat att inleda ett tillsynsärende (31-00286-19 och 31-00486-19). En uppfattning är att det råder en skepticism mot uppdragsutbildningar där företag finansierar en persons utbildning som leder till registrering som fastighetsmäklare. Om oron är befogad eller inte utreds inte i denna avhandling men transparens och tydlighet är i regel av godo. Uppdragsutbildningen kan erhållas på 12–21 månader med färre undervisningstimmar per kurs än för en traditionell utbildning. Risker är att detta kan påverka förtroendet för fastighetsmäklarbranschen, men också leda till skillnader i kunskapsnivåer. Avhandlingen tar inte hänsyn till om en fastighetsmäklare med uppdragsutbildning eller traditionell utbildning skapar högre/lägre lönsamhet för det enskilda fastighetsmäklarföretaget.

3.9 Branschorganisationer och Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN)

På den svenska marknaden för fastighetsmäklare finns idag två branschorganisationer som konkurrerar om fastighetsmäklarna. Den ena är Mäklarsamfundet och den andra är Fastighetsmäklarförbundet (FMF). Latham (2017) genomförde en jämförande historisk studie mellan branschorganisationer i England och USA och fann skillnader i att USA lyckades höja statusen på yrket och få bort oönskade element i kåren, till skillnad mot i England. Som förklaring menar författaren att konkurrensen i England mellan branschorganisationer skapade rigida och oeniga branschorganisationer vilket påverkade professionsutvecklingen negativt.

Mäklarsamfundet bildades 1919 och är en branschorganisation för fastighetsmäklare. Mäklarsamfundet driver opinionsarbete med syfte att påverka lagstiftare, politiker och vara ett inslag i samhällsdebatten. Vidare agerar Mäklarsamfundet som remissinstans och har en egen disciplinnämnd. Mäklarsamfundet poängterar att medlemmen ska ”främja mäklarkårens goda anseende”. Här finns även en kundvägledare samt juridisk rådgivning för medlemmarna. I den årliga avgiften till Mäklarsamfundet ingår även en ansvarsförsäkring för den enskilda fastighetsmäklaren (Mäklarsamfundet, u.å.). Vid en förfrågan kring omfattningen meddelar Mäklarsamfundet (2020) att ärendena är anonyma och att det från 2006 behandlats 2–3 ärenden per år.

Fastighetsmäklarförbundet (FMF) bildades 1957 och är även det en branschorganisation för fastighetsmäklare. FMF agerar som remissinstans och driver opinion i frågor som är viktiga för medlemmarna. Även här finns juridisk rådgivning (via advokatbyrå) för medlemmarna. I den årliga avgiften ingår även ansvarsförsäkringen för den enskilda fastighetsmäklaren. (FMF, u.å.). Även FMF har egen tillsynsfunktion med en disciplinnämnd och meddelar att ärendena inte är offentliga och hanteras anonymt (2021).

Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN) är en branschnämnd som bildades i maj 2017 och då ersatte Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) vad gäller ekonomiska tvister mellan en köpare (konsument) och en fastighetsmäklare om t.ex. skadestånd eller nedsättning av provision. (Se lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden). Kravet som köparen/konsumenten måste uppfylla för att kunna få sitt ärende behandlat

är att framföra sitt krav till fastighetsmäklaren som sedan tar ställning till kravet, ofta i samråd med sitt försäkringsbolag. Utöver detta behandlar FRN även tvister mellan fastighetsmäklare om konkurrerande provisionsanspråk. De två branschorganisationerna, Mäklarsamfundet och FMF, är huvudmän för FRN och tillsammans har dessa två branschorganisationer ungefär 97% av fastighetsmäklarna som medlemmar. (FRN u.å.). I samband med att FRN bildades så upphörde den tidigare verksamheten i Mäklarsamfundets ansvarsnämnd (Mäklarsamfundet u.å.)

En fråga som kan aktualiseras är om FRN och FMI samarbetar eller ger varandra tips på händelser som kan bli aktuella för dessa olika enheter. Vid en förfrågan till Magnus Melin, vice ordförande FMF (2022) framkommer att inget samarbete råder mellan dessa enheter.

3.10 Relationen fastighetsmäklare och flipper

Det kan finnas incitament för fastighetsmäklaren att agera opportunistiskt och därmed skapa en intressekonflikt i relation med köparen/konsumenten. Denna situation kan uppstå om fastighetsmäklaren får möjlighet att förmedla samma bostad två gånger, vilket kan uppstå i de fall ett bostadsköp görs i spekulationsyfte (flipping), eller när köparen ges möjligheten att göra en följdaffär. En följdaffär innebär att den som köper bostaden har en egen bostad att sälja. En favorisering av denna köpare skulle förstås strida mot "god fastighetsmäklarsed" (3 kap. 1 § FML).

I uppföljningen av FML (2011:666) utkom rapporten 2016/17:RFR2 som visar att följdaffärer uppkom vid 20% av antalet förmedlade bostäder. I 55% av dessa fall med följdaffärer anlätades vid försäljningen samma fastighetsmäklare som förmedlade den bostad som köptes. I en rapport från Riksrevisionen (RiR 2007:07) framgår att konsumenter anser att budgivning inte är transparent och att buden inte framförts på rätt sätt. Rapporten visar att konsumenter tror att dessa följdaffärer är orsaken till att fastighetsmäklaren inte varit objektiv och transparent i budgivningsprocessen.

För att förstå relationen mellan fastighetsmäklare och en flipper behöver man enligt min mening redogöra för hur en flipper agerar. Fastighetsmäklarlagens syfte är konsumentskydd, men lagen gäller även när köparen eller säljaren är

en flipper. Transaktionen kan göras av säljaren eller köparen som privatperson eller när de är en juridisk person (bolag). Fenomenet flipper har blivit uppmärksammat i media främst med hänsyn till skatteregler (Fastighetstidningen 2017; SVT.se, 2020). I Sverige finns inga juridiska hinder att köpa och sälja bostäder i spekulationssyfte varken privat eller i bolagsform. Det kan dock finnas hinder för juridiska personer att söka medlemskap i bostadsrättsföreningar.

En konsekvens av att en flipper har en hög omsättningsfrekvens av bostäder kan medföra skattemässiga konsekvenser. Då kan skattemyndigheten betrakta verksamheten som en näringsverksamhet och därmed beskatta bostadstransaktionen som lagertillgångar i en näringsverksamhet. Det innebär att lagertillgången tas upp som inkomst och omkostnadsbeloppet som en kostnad. Avdrag kan göras för reparation och underhåll, men en flipper måste betala egenavgifter och särskild löneskatt. Utdelningen som aktiebolag m.m. tar emot på lagerandelar är skattepliktig, 24 kap. 35 § inkomstskattelagen (1999:1229). Kostnaden för lagfart vid fastighetsköp i näringsverksamhet är för närvarande 4,25% till skillnad mot 1,5% vid köp av fastighet för privatperson. Eftersom denna avhandling fokuserar på fastighetsmäklarens yrkesroll och inte specifikt kundkategorin flipper (som här bara är ett exempel på den gränsproblematik som fastighetsmäklare ställs inför) kommer resonemanget inte att ytterligare fördjupas här.

3.11 Sammanfattning

Syftet med detta kapitel har varit att kort beskriva de svenska reglerna som gäller för fastighetsmäklare och fastighetsmäklar företag, men även att ge en översikt över den svenska marknaden och förmedlingsprocessen. Tillsyn hanteras i Sverige av FMI och skadestandsfrågor av FRN, och mellan dessa aktörer råder varken konkurrens eller samarbete. En konsument som gör en anmälan till t.ex. FMI är inte part i ärendet och kan inte med automatik förväntas sig att få information i det. Möjligheten att anmäla till FMI är symmetrisk, både köpare och säljare kan anmäla. Denna symmetri gäller även för att begära skadestånd hos FRN. Den nya fastighetsmäklarlagen (2021:516) innebär även att fastighetsmäklar företag är under tillsyn.

En fungerande tillsyn och ett tydligt regelverk är en viktig del i professionsutvecklingen och för att konsumenten ska få ett förtroende för fastighetsmäklaren. Antalet anmälningar till FMI har ökat med 100% under 2020 till 1349 stycken och utfallet blev 175 disciplinpåföljder (FMI, u.å.). Ökningen fortsatte under 2021 och antalet anmälningar uppgick till totalt 1841 stycken. Merparten av anmälningarna gäller lockpriser. Att andelen lockpriser har ökat skulle kunna bero på en stark efterfrågan på bostäder. Att en fastighetsmäklare använder sig av lockpriser strider mot ”god fastighetsmäklarsed” och marknadsföringslagen. Korrelationen mellan anmälningar och påföljder är inte statisk över tid då lockpriser i regel leder till färre påföljder. FMI:s disciplinnämnd kan utdela en disciplinpåföljd där erinran rör enklare misstag än de som kan leda till en varning. Erinran som disciplinpåföljd infördes 2011, vilket måste beaktas vid jämförelser av nämndbeslut före och efter den förändringen. Återkallelse är att likställa med ett näringsförbud vilket innebär att fastighetsmäklare inte får agera som en sådan.

Vid intaget presenterar fastighetsmäklarens sin tjänst. Sedan följer fastighetsmäklaren parterna genom hela processen till det slutliga tillträdet då köparen erlägger slutlikvid och säljaren överlämnar nycklar. Fastighetsmäklaren hanterar således även formalia kring kontrakt något som internationellt ofta hanteras av en notarius publicus.

Vid beräkning framkommer att varje fastighetsmäklare förmedlar ungefär 25 bostäder per år och omsätter ungefär 1,51 miljoner kronor. Andelen som ingår i en kedja har ökat avsevärt från 17% år 2000 till 70% år 2020. Andelen kvinnor är 46% vilket gör att branschen är relativt könsneutral. Den svenska fastighetsmäklare anlitas i 92% av transaktionerna - en nivå som ökat. De övriga kan exempelvis bestå av transaktioner inom familj, bodelningar och bouppteckningar.

Slutligen kan sägas att intresset för att bli fastighetsmäklare ökar kraftigt. Antalet platser på högskolorna är begränsade och intagningspoängen är höga. Det finns även en möjlighet att byta karriärväg och möjlighet för den som inte har tillräckliga behörighetskrav för högskolan. Ett alternativ i detta fall är uppdragsutbildning där ett företag köper en utbildningsplats. Kostnaden för denna utbildning uppgår till 270.000 kr (FEI, 2021). Där har företaget en möjlighet hitta en kandidat som det anser vara lämplig i deras verksamhet.

4. Metod och data

Denna avhandling är tvärvetenskaplig och rör sig över olika discipliner och använder olika metoder. Den består av två artiklar som bygger på kvantitativ metod (artikel 1 och 2) och två artiklar som bygger på kvalitativ metod (artikel 3 och 4). Metodvalen är baserade på avhandlingens forskningsfrågor som redovisas i kapitel 1. För det svenska regelverket inhämtas data från lagtext, förarbeten, rättspraxis (i form av prejudikat) och doktrin. Ett undantag från traditionell rättspraxis är att disciplinbeslut har hämtats från disciplinnämnden hos FMI som formar begreppet ”god fastighetsmäklarsed”. Eftersom de internationella rättssystemen är olika (Common law och Civil law) kan det ibland vara svårt att överföra resultat från nationella studier till andra länder. Därför är det av vikt att vara tydlig med gällande regelverk och andra specifika referensramar.

I detta kapitel redogör jag för metodval vid datainsamling i samband med de fyra olika delstudierna och för tillgängliga data samt för tillvägagångsätt. Jag beskriver också metod för analys av insamlat material och för ett kortare resonemang om trovärdighet och pålitlighet. Kapitlet inleds med några ord om min egen förförståelse.

4.1 Förförståelse

Gadamer (1997) har bidragit till utvecklingen av fenomenologin vars utgångspunkt är att en förförståelse eller kunskap inom ett område behövs för att kunna tolka och beskriva ett resultat som bygger på erfarenhet. Författaren menar att en forskare inte kan sätta sin förförståelse inom parentes och att vi bör acceptera att förförståelse kan påverka oss även när vi försöker vara objektiva.

I mitt fall har min egen tidigare erfarenhet som fastighetsmäklare givit mig värdefull insyn i en bransch som många har en uppfattning om eller relation till. Det som började med ett yrke är numera även ett forskningsintresse. Att kunna relatera praktisk och teoretisk kunskap till varandra underlättar att förstå och tolka ett fenomen ur olika perspektiv. Min tid som fastighetsmäklare startade 2002 efter att två tidigare examina (ekonomie magister från Stockholms universitet och filosofie kandidat i Handelsrätt från Uppsala

universitet) kompletterats med att läsa in de obligatoriska kurserna inom fastighetsförmedling (Högskolan i Gävle) samt kurs i fastighetsvärdering (KTH). Under tiden som fastighetsmäklare och franchisetagare 2002 till 2015 uppkom ett antal svårbesvarade frågor från kunder. Det visade sig att mina hänvisningar endast kunde göras till internationella studier, eftersom det fanns luckor i forskningen kring den svenska kontexten och rollen som oberoende mellanman. Tillsyn, regelverk, intressekonflikter och fastighetsmäklarnas syn på etik var de områden som intresserade mig mest. Min uppfattning var då att bristerna hos fastighetsmäklare inte var inom försäljning utan inom de ovan angivna områdena. Under 2015 valde jag att sälja fastighetsmäklarfirmen för att fokusera på forskarstudierna.

När det gäller min praktiska erfarenhet av det område jag valt att studera vill jag också göra några nedslag i det vetenskapsteoretiska fältet. Samband mellan hermeneutiken och fenomenologin blir aktuella då min förförståelse för fastighetsmäklaren och dennes yrkesroll kan ligga till grund för min tolkning av olika resultat. Starring och Svensson (1994) beskriver livsvärldens och erfarenhetens påverkan på tolkningen och den intersubjektivitet som gör att vi inte längre reflekterar över vardagliga saker. Vi riskerar att bli "hemmablinda". Det finns risker med förförståelse om den påverkar forskarens ambition om att sträva efter objektivitet och därför har Ehn och Löfgren (1982) rekommenderat att byta perspektiv och att växla mellan den subjektiva och objektiva närvaron, vilket innebär att bromsa upp och att försöka flytta ut sitt perspektiv från materialet för att växla över till en mer objektiv synvinkel. Hartman (2004) menar att tolkningen utgår från förförståelse men även från erfarenhet. Egidius (2006) använder uttrycket "lagrade erfarenheter" och poängterar att det är en livslång erfarenhet som vi drar nytta av i våra tolkningar och analyser. För mig har det inneburit att växla mellan "fastighetsmäklarglasögon" och "forskarglasögon" för att gå in i och ut ur frågeställningar och svar i enkäter och intervjuer. Jag har försökt att undvika att "förstå" de svar jag fått utan att istället ställa dessa mot tidigare forskning och mot mina medförfattares kunskap och erfarenhet som forskare.

4.2 Kvantitativa studier

De två första studierna i avhandlingen är baserade på kvantitativt material och avser att besvara forskningsfrågorna 1 och 2 (se kapitel 1). Den första studien studerar skillnaden mellan formell etik och etik i bruk och fördjupar samtidigt förståelsen av svenska fastighetsmäklare i rollen som oberoende mellanman och den gränsdragning som begreppet ”god fastighetsmäklarsed” innebär. Artikel 1, är åter inskickad till *Journal of Business Ethics* (efter kommentarer från tidskriftens tre anonyma fackgranskare). Den bygger på en enkät med olika scenarion som distribuerats till samtliga svenska fastighetsmäklare, en helpopulationsstudie.

Den andra studien syftar till att bättre lära känna förutsättningarna för att verka som fastighetsmäklare i Sverige. Rollen som oberoende mellanman och egenskaper hos den svenska mäklarkåren beskrivs och gränsdragningsproblematiken i yrkesrollen synliggörs genom en inventering av de problem som kan identifieras i FMI:s disciplinpåföljder om erinran, varning och återkallelse av registrering. Frågorna är till en del möjliga att besvara genom tillgänglig befintlig statistik och andra sekundära källor, men för att ta reda på vad som kännetecknar de fastighetsmäklare som får en disciplinpåföljd hos FMI:s disciplinnämnd har också en egen kvantitativ analys av befintliga data genomförts. Artikel 2 är publicerad i en juridisk vetenskaplig tidskrift – *Insolvensrättslig tidskrift* (nr 1 2020). I enlighet med traditionen inom disciplinen redovisas metoder för datainsamling och -analys endast översiktligt i artikeln och för att vara mer tydlig med tillvägagångssätt i analysen av sekundärdata har en genomgång av metod och resultat placerats här i kappan (för resultat se kapitel 5).

4.2.1 Studie 1: Primär källa – enkät

För att studera eventuella skillnader mellan formell etik och etik i bruk – och för att få svar på hur fastighetsmäklare relaterar till sin roll som oberoende mellanman i relation till regleringen (3 kap. 1 § FML) om ”god” fastighetsmäklarsed – baserades den första studien på en enkät med verklighetstroga scenarion. Hoyt et al. (2002) redovisar en liknande studie där verklighetstroga scenarion används för att studera fastighetsvärderares moraliska kompass.

Data har samlats in i en enkätundersökning som distribuerades i december 2018 och januari 2019 av Kantar Sifo, ett oberoende marknadsundersökningsinstitut. Att skicka ut en enkät i mitten eller slutet på december till fastighetsmäklare, när alternativkostnaden att medverka i studien är låg, rekommenderas av Duarte et al. (2015), som även de genomförde en enkätstudie bland fastighetsmäklare.

Undersökningen omfattade totalt 56 frågor: bakgrundsinformation; erfarenhet av att arbeta som fastighetsmäklare; attityder till kunder och verksamheten; samt attityder till affäretik. Vi valde att sända enkäten till alla fastighetsmäklare registrerade i Sverige under 2018 (7.261 individer). 1.423 individer svarade, vilket ger en svarsfrekvens på cirka 20% av populationen (se enkätfrågor i Appendix 1).

En svarsfrekvens bör sättas i relation till antal aktiva eller passiva fastighetsmäklare då det är möjligt att ha en licens men inte vara verksam i yrket. Orsaken till ett bortfall kan vara tidsbrist beroende på arbetet vilket kan leda till ett bortfall på 20% (Vernsdotter, 2016). Därför genomfördes studien under en, för fastighetsmäklarna, lugnare period. Edwards et al. (2002) poängterar att svarsfrekvenserna generellt har sjunkit och rekommenderar att använda incitament till deltagare i undersökningar. Författarna visar på positiva effekter vid incitament för såväl post, webbenkäter och paneler. Med stöd av denna rekommendation användes även incitament i denna studie för de som deltog. Incitament till respondenterna hanterades av Sifo Kantar.

En svarsfrekvens på 25% i en studie kan vara för lite medan 10% i annan studie kan vara tillräckligt enligt Japiec et al. (1997) och att detta beror på vad som är möjligt att förvänta sig i relation till studiens fokusområde. Författarna menar att respondenten kan känna att det finns en personlig risk att lämna information och att svaren kan komma ut till det egna företaget, till andra företag eller till myndigheter. Fastighetsmäklarna är ofta under bevakning både i medierna och av myndigheter. Därav är det väsentligt att tydligt informera om att svaren är konfidentiella och att respondenten kan vara anonym. Frågorna i enkäten kan även uppfattas som känsliga då de berör moraliska ställningstaganden. Andersson (2011) menar att det kan finnas en risk att normativa frågor leder till överrapportering och att icke-normativa kan leda till underrapportering, i sammanhang då de berör något som är olagligt eller omoraliskt. Svaren kan tendera att spegla det socialt önskvärda. Även

Bryman (2018) diskuterar risken med att svaren i enkäter blir socialt önskvärda. Det är därför viktigt att också följa den allmänna debatten kring fastighetsmäklare och i analysen beakta risker med socialt önskvärda svar.

Japex et al. (1997) menar att en fråga kan kännas obehaglig att svara på om den uppfattas som närgående, förtrolig eller oberättigad. Här valde vi att följa det författarna rekommenderar genom att först göra en mindre pilotstudie (för att testa frågorna i huvudstudien) och att i studien använda en indirekt uppgiftslämnare, som i detta fall innebär att frågorna kopplas till hur en kollega agerar. Patel och Davidson (2019) menar att en pilotstudie stärker validiteten. I den här beskrivna studien av svenska fastighetsmäklare gjordes också en ytterligare och mindre pilotstudie, då frågornas läsbarhet testades på kollegor som också undervisar blivande fastighetsmäklare.

Respondenternas ålder varierade från 22 till 84 år och medelåldern var 44,5 år ($SD=13,402$). Av 1.423 fastighetsmäklare var 615 (43,3%) kvinnor och 807 (56,7%) män och en respondent ville inte svara på denna fråga. Genomsnittligt antal år aktiva som fastighetsmäklare var 12,7 ($SD = 10,157$) med minst 0 år för nyregistrerade och högst 52 år i yrket. Det bör också noteras att 91,4% av de tillfrågade rapporterade att de arbetade heltid som fastighetsmäklare under 2018 (40 timmar/vecka eller mer).

Forskare har utvecklat en mångdimensionell skala (MES) för att studera företagsetik inom olika branscher (Reidenbach och Robin, 1988; 1990; Reidenbach et al., 1991). Med denna som utgångspunkt konstruerades åtta kontextspecifika scenarier som kopierade dilemman i de originalscenarion som användes av Reidenbach et al. (1991). Ursprungliga scenarion var: Scenario 1 – Prisdiskriminering; Scenario 2 – Missleda en uppdragsgivare; Scenario 3 – Den ivriga säljaren och gör ingenting-chefen; Scenario 4 – Produktutbyte; Scenario 5 – Ta emot sidoersättning; Scenario 6 – Missleda en köpare; Scenario 7 – Uppfyller inte ett löfte; Scenario 8 – Forcera fram ett avslut. De nya konstruerades för att så långt möjligt spegla dessa titlar, men framför allt för att vara sammanhangsspecifika. De scenarion som används är anpassade till verkligheten baserade på min egen erfarenhet som fastighetsmäklare och på tidigare studier. Här anpassades frågorna för att fånga de etiska dilemman som kan rymmas inom rollen som oberoende mellanman på den svenska bostadsmarknaden. De nya scenarierna var:

1. Övervärdering av bostäder
2. Favorisering en flipper
3. Dold information
4. Användning av lockpriser
5. Förmedling av ofördelaktiga kringtjänster som gynnar mäklaren
6. Förmedling av ofördelaktiga kringtjänster som gynnar mäklarföretaget
7. Påverkan av valet av besiktningsman
8. Olämplig användning av friskrivningsklausul

Åtta scenarion presenterades för fastighetsmäklarna i enkätundersökningen. De fick en instruktion om att betygsätta varje scenario på tre olika 7-punkters Likert-skalor med respektive slutpunkter: Orättvist-rättvist; Inkorrekt-korrekt; Moraliskt oacceptabelt-moraliskt acceptabelt. Ett scenario (nummer 5) var felaktigt formulerat i frågeformuläret och togs därför bort före analys. De tre frågorna i varje scenario samlades i en variabel om moraliskt kapital (Moral Equity) per scenario. Scenariovariablerna hade följande Cronbach's Alpha: S1MOREQ = .918; S2MOREQ = .960; S3MOREQ = .983; S4MOREQ = .971; S6MOREQ = .976; S7MOREQ = .984; S8MOREQ = .964, vilket är att betrakta som hög intern konsistens, vilket innebär att de tre olika skattningarna korrelerar med varandra.

Enkätmaterialen i studien analyserades statistiskt dels med medelvärden för fastighetsmäklarnas skattningar av aktuellt scenario – för att få ett mått på överensstämmelse mellan formell etik och etik i bruk – och dels med binär logistisk regression för att undersöka faktorer som statistiskt signifikant påverkar valet att skatta en högre acceptans för respektive scenario. Ett möjligt antagande hade varit att samtliga fastighetsmäklare skulle skatta alla dessa scenarier som Orättvisa, Inkorrekt och Moraliskt oacceptabla. Samtidigt vet vi från FMI:s arbete med disciplinärenden att de handlingar som beskrivs i scenario 1-8 också förekommer bland registrerade fastighetsmäklare. En skattning på 1-3 (av en kollegas arbete) bedömdes därför som acceptabel medan en skattning på 4-7 intuitivt bedömdes som en så hög acceptans att det signalerar antingen en brist på kunskap om gällande regler eller en medveten hållning i relation till den yrkesetiska koden. Med hjälp av den statistiska metoden logistisk regression testades vilka faktorer som påverkade om fastighetsmäklare valde att skatta ett enskilt scenario som

oetiskt/inkorrekt/moraliskt oacceptabelt (1-3 på Likert-skalan) eller etiskt/korrekt/moraliskt acceptabelt (4-7) på Likert-skalan.

4.2.2 Studie 2: Sekundär källa – registerdata

Fastighetsmäklarinspektionens (FMI) arbete innebär, som tidigare beskrivits, att säkerställa att fastighetsmäklare uppfyller sina skyldigheter enligt gällande lagstiftning. FMI:s tillsyn kan leda till en disciplinpåföljd om att fastighetsmäklarens registrering ska återkallas eller att fastighetsmäklaren ska få en erinran eller en varning. Syftet med studien är att finna eventuella mönster bland de av landets fastighetsmäklare där FMI:s disciplinnämnd givit någon av de ovannämnda disciplinpåföljderna till någon. De variabler som undersöks är ålder, kön, antal år i yrket och geografiskt arbetsområde. Samtliga fastighetsmäklare jämfördes med fastighetsmäklare som erhållit en disciplinpåföljd från FMI åren 2012-2017. Åren valdes för att säkerställa att disciplinpåföljden hade vunnit laga kraft. Gruppen fastighetsmäklare med disciplinpåföljd innehöll 812 individer medan gruppen med övriga fastighetsmäklare innehöll 6.150 individer. Vi har alltså jämfört alla registrerade fastighetsmäklare under ett år med alla fastighetsmäklare med sanktioner under sex år (se figur 7). Det finns givetvis möjliga invändningar mot detta sätt att göra jämförelser men vi har valt att göra så för att få tillräckligt underlag. Åren valdes då FMI hade data tillgängliga och för att erhålla ett tillräckligt stort material.

Kategori				
fastighetsmäklare		Antal	Procent	Kumulativ procent
Ej sanktionerade		6150	88.3	88.3
Sankt.	2012	177	2.5	90.9
Sankt.	2013	126	1.8	92.7
Sankt.	2014	131	1.9	94.6
Sankt.	2015	137	2.0	96.5
Sankt.	2016	98	1.4	97.9
Sankt.	2017	143	2.1	100
Total		6962	100	100

Tabell 1. Antal registrerade fastighetsmäklare som ingår i studien.

Först kontrollerades om det förelåg skillnader mellan de fastighetsmäklare som FMI har givit disciplinära sanktioner (erinran, varning eller återkallelse

från registret) och alla övriga registrerade fastighetsmäklare (inte sanktionerade). Eftersom flera av variablerna, såsom ålder och år som registrerad fastighetsmäklare, inte är normalfördelade användes Chi-Square-tester för att jämföra hur kön och geografisk marknad fördelades inom de två grupperna (sanktionerade fastighetsmäklare och inte sanktionerade fastighetsmäklare).

4.2.3 Validitet och reliabilitet vid kvantitativa studier

Vid den andra studien kring disciplinpåföljder inhämtas data från FMI. Data beställdes genom registrator hos FMI. Data kodades om och vid kodning finns alltid en risk som kan minimeras med kontroll och noggrannhet. Nämndbeslut sorteras sedan utefter vilken nivå av disciplinpåföljd FMI utdelat till fastighetsmäklarna. Ett beslut om påföljd kan överklagas till förvaltningsdomstol. Dessa data täcker en tidsperiod mellan 2012 – 2017 där disciplinpåföljden vunnit laga kraft. Ett krav vid kvantitativa studier är att påvisa möjligheten till replikerbarhet, därav följs ett mönster för att strukturera materialet. För att kunna påvisa en tillräckligt hög kvalitet i de empiriska studierna menar Guba och Lincoln (1985) att materialet ska kunna granskas, därav väljer vi att arkivera materialet på ett önskvärt sätt. En person kan få olika påföljd i samma ärende exempelvis varning och erinran. I denna studie används påföljden som underlag och inte fastighetsmäklaren. En enskild fastighetsmäklare som erhållit flera påföljder men vid olika tillfällen kommer således att kunna finnas i materialet.

Enkäterna till artikel två distribuerades av Sifo Kantar som också följde upp och skickade ut påminnelser till de som inte besvarat enkäten. Nackdelen med enkäter är att det inte går att kommunicera eller förklara något som är oklart. Vid enkätstudien gavs en kort introduktion som angav syftet med studien samt kontaktuppgifter till forskarna. Guba och Lincoln (1994) diskuterar risken om syftet med en studie som skulle kunna uppfattas ha påverkan på respondentens vardag även kan påverka respondentens svar. Problematiken att replikera en studie i en ny kontext där faktorer som kultur, traditioner och religion eventuellt är annorlunda är något Becker (2008) ser som en utmaning. Även detta är faktorer som kan påverka utfallet i dessa studier och bör tas i beaktande. Materialet sammanställs och det material vi fokuserar på denna studie är främst de olika scenarion och de inledande frågorna i ålder, kön,

yrkestid osv. För att få en hög svarsfrekvens skickas påminnelser ut till de som inte deltagit i studien.

4.3 Kvalitativa studier

De två sista studierna (3 och 4) är båda baserade på material insamlat med kvalitativ metod. I artikel 3 redovisas intervjuer som fördjupar förståelsen för hur en flipper agerar och relationen mellan fastighetsmäklare och flipper (se 3.10). Att medverka till denna typ av repeterade följdaffärer är inte förenligt med god mäklarsed om det sker på bekostnad av att fastighetsmäklaren inte tillvaratar den första säljarens ekonomiska intresse (3 kap. 1 § FML). Samtidigt utgör möjligheterna till att tjäna pengar genom systematiska följdaffärer en lockelse som kan vara svår för den enskilde fastighetsmäklaren att stå emot. I dessa studier används flippers i ett upparbetat kontaktnät som varit aktiva inom fastighetsmäklarföretaget. Det skulle kunna påverka utfallet vid intervjuer om respondenten misstänker att den som utför studien har en ”dold agenda”. En förutsättning för denna form av intervjuer, inom ett område som kan uppfattas som känsligt, är att respondenten ska känna förtroende och tillit. För att undvika en snedvridning i svaren gavs en introduktion där rollen tydliggjordes och att alla svar behandlades konfidentiellt. Respondenten får även ta del av svaren för att kontrollera att svaren är korrekta och uppfattats riktigt.

I artikel 4 används främst sekundära kvalitativa källor för att tydliggöra likheter och skillnader mellan olika system för fastighetsmäklari. Sverige jämförs med Australien (Victoria) och data har samlats in om regelverk och regelefterlevnad samt om olika aspekter av fastighetsmäklarrollen. Medskribenten i studien är verksam i Australien (Victoria) har tidigare erfarenhet som fastighetsmäklare och bedriver forskning inom fastighetsmäklari på den lokala marknaden. Det kan även vara så att en jargong eller uttryck används inom olika branscher. Att ha insikt och kännedom om dessa två olika områden, som medförfattaren har, är en trygghet för att undvika felaktigheter.

Nedan beskrivs dessa två studier mer utförligt avseende metod, tillvägagångssätt och analysmetod.

4.3.1 Studie 3: Primära källor – intervjuer och observation

Intervjuer lämpar sig väl för att öka förståelsen för en uppfattning eller för ett fenomen i den intervjuades livsvärld (Patel och Davidson 2019). Intervjun ska alltså utformas för att fånga respondentens individuella upplevelse (Jacobsen 2017). Nordberg (2003) menar att talet är en social företeelse och betonar vikten av anpassning så att den som intervjuar delar den intervjuades förståelse av fenomenet. Greggas-Bäckström (2011) menar att det är mottagaren som styr språket och att den som genomför intervjun anpassar sig till språk och olika roller beroende på vem mottagaren är. Att göra intervjuer medför att det går att följa upp svaren, få förklaringar men också att se reaktioner genom att följa ansiktsuttryck och kroppsspråk. Dessa signaler är dock inte delar i vad som analyserats i studie 3, som istället baseras enbart på språkliga utsagor. I dessa studier har reaktioner och kroppsspråk påverkat uppföljning av frågor men analysen bygger på den språkliga utsagan.

Starrin och Svensson (1994) poängterar vikten av att frågorna ska formuleras för att ge svar på det forskaren vill veta och tydligt ange vilken som är den studerade företeelsen. Responsvalidering, att återkoppla forskarens förståelse av de svar som ges, används främst för att kontrollera att respondenten uppfattat frågorna enligt vad som avsetts. Frågor skulle kunna uppfattas som känsliga och även detta bör intervjuaren vara uppmärksam på för att eventuellt kunna nyansera eller förklara varför frågan behöver ställas. Bryman (2018) påpekar att respondenten kan vilja ändra sin utsaga, stryka delar eller lägga till kompletteringar. En fördel med individuella intervjuer som forskningsmetod är att respondenten inte behöver känna ett gruptryck och att det samtidigt finns möjlighet att gå på djupet med frågorna samt ge kontinuerlig återkoppling till den intervjuade för att testa intervjuarens förståelse (Webb, 1992). Författaren varnar samtidigt för nackdelen, främst med avsaknad av möjligheten att generalisera. Kritiken mot kvalitativ forskning sammanfattas av Bryman (2018) som risker för brister i forskarens förförståelse, för subjektiv tolkning, generalisering eller bristande transparens. Fördelarna med kvalitativ metod är samtidigt att det ger fördjupad förståelse kring ett fenomen (Holme och Solvang, 1997). Tillförlitligheten eller vederhäftigheten (Lincoln och Guba, 1984) skulle kunna påverkas av att den som gör intervjuer själv är från samma bransch.

Vid studie 3 undersöks alltså hur flippers agerar. Det framkom att ett fåtal flippers är aktiva på konkursauktioner för bostäder. Därför genomfördes en observationsstudie för att få kunskap och insikt i hur en flipper agerade vid konkursauktionen. Observationen genomfördes efter att djupintervjun med den aktuella flippern var genomförd för att in påverka objektiviteten av utfallet i intervjun. Bryman (2018) föreslår ett slumpvis utvalt observationsobjekt men nämner de fall där ett fokuserat urval är att rekommendera. Vid denna observationsstudie används ett fokuserat urval då endast en, av dessa flippers, i studien kontinuerligt närvarade vid konkursauktioner. Åsberg (2001) nämner att metoden visar på egenskap och beskaffenhet hos ett fenomen. Författaren nämner även tillvägagångssätt som att samtala, skriva eller iakttaga men menar att en distinktion måste förtydligas.

4.3.2 Tillvägagångssätt vid studie 3

I den genomförda intervjustudien togs kontakt med 15 personer som agerar som flippers på den svenska marknaden. 12 av dessa togs fram via tidigare kontakter och nätverk i rollen som fastighetsmäklare, tre av de 15 genom snöbollsurval. Urvalsmetoden innebär att en intervjuad tillfrågas om denne känner någon annan som uppfyller kraven för studien och kontakt tas då med denna nya person med en fråga om deltagande i en intervju. En fördel med snöbollsurval är att det kan öka sannolikheten att den tillfrågade ställer upp i studien då rekommendationen kommer från en bekant (Denscombe, 2014). I studien valde 13 individer att delta genom att låta sig intervjuas. Att bli klassificerad som flipper – och alltså kvalificerad att delta i studien – kräver att minst en affär gjorts med ett investeringssyfte och inte i ett konsumtionssyfte. Flippern har blivit informerad om att svaren kommer att behandlas konfidentiellt. Detta med respekt för respondentens integritet och respondenterna behandlas rättvist och lika är något som Denscombe (2014) poängterar vikten av att respondenterna behandlas rättvist men även att svaren behandlas konfidentiellt med respekt för integriteten.

Intervjuerna genomfördes med öppna frågor. Denna typ av frågor lämnar större utrymme för egna idéer eller synpunkter från respondenter och kan leda vidare till ytterligare forskningsfrågor. De personliga intervjuerna pågick ungefär i 45 minuter och respondenterna erhöll även en kort muntlig sammanfattning av sina svar. Efter ett antal intervjuer genomförts uppnåddes

en mättnad, något som Aspers (2019) beskriver som insikten att ytterligare empiriskt material inte skulle generera någon skillnad i relation till det som redan är insamlat.

När intervjuerna pågick upptäcktes att antalet köpta och sålda bostäder hade stor spridning mellan respondenterna. Någon hade investerat i ett enskilt objekt medan en individ köpt och sålt 50–100 bostäder under året närmast före intervjun. Ett flertal intervjuer genomfördes på fastighetsmäklares kontor, två via telefon och en intervju via mail, i enlighet med respondentens intervjuades önskemål. Under intervjuerna fördes anteckningar med papper och penna. Vid intervjutillfället hade respondenterna en tydlig bild av frågeställarens roll som fastighetsmäklare.

Det insamlade materialet – intervjuer och observation – analyserades med en tematisk analys (Braun och Clarke, 2006) för att identifiera, analysera och synliggöra moment i och motiv för en flippers agerande och hur relationen mellan flipper och fastighetsmäklare såg ut.

4.3.3 Studie 4: Sekundära källor

Jämförande studier är vanligt förekommande inom exempelvis juridiken för att jämföra rättskällor eller rättssystem. Syftet med en komparativ eller jämförande studie är att ställa likvärdiga element mot varandra för att studera likheter och olikheter (Bogdan, 2003). Den jämförande studien i detta fall bygger på att jämföra fastighetsmäklarens yrke eller profession i två länder med intressanta olikheter ur ett makroperspektiv. Jämförande studier används även inom företagsekonomisk forskning för att öka förståelser mellan länder (Denk, 2002; Landman, 2002). Denk (2002) poängterar att jämförande studier mellan länder ger oss förståelse och möjlighet att utveckla teorier. Eftersom jämförelsen omfattar två länder menar Landman (2002) att det är en jämförande fallstudie. Fransson (2006) ser en möjlighet i att använda jämförande studier för att skapa nya frågeställningar men även för att vidga perspektivet och se om fenomen, sammanhang och storheter kan föras samman. Vidare poängterar författaren att likheter och olikheter inte får vara för stora om det ska gå att dra nytta av studien. Denna typ av studier är även lämpliga i gränslandet mellan teori och praktik, där en jämförande studie utgår från frågeställning och väldefinierade kategorier (Grew, 1980).

4.3.4 Tillvägagångssätt vid studie 4

För att jämföra de två systemen inleddes ett samarbete med forskare i Australien och artikel 4 är alltså samförfattad. Respektive lands forskare har arbetat med insamling av sekundärdata kring det egna landets system. Forskarna har sedan samverkat kring analysen av materialet för att synliggöra likheter och skillnader. Den pandemin som skakade världen 2020–2021 har försvårat arbetet med fysiska möten, men samarbetet i analysfasen har bestått av digitala möten via Zoom och ett utbyte av texter via mail. Den insamlade datan kommer från respektive lands branschorganisationer eller tillsynsmyndighet för fastighetsmäklare. Vidare har information inhämtats från tillsynsmyndigheterna i Victoria och Sverige, liksom från Mäklarstatistik och SCB. Avslutningsvis har också information hämtats från olika lagtexter och offentliga utredningar som analyserat behovet av utbildning för fastighetsmäklare.

4.3.5 Trovärdighet vid kvalitativa studier

Kvalitativ metod lämpar sig väl för att skapa en bättre förståelse för ett fenomen. Vid kvalitativa studier brukar man ofta tala om trovärdighet som ett sätt att resonera kring reliabilitet och validitet. Det finns inte några upprepningsbara metoder eller mätbara egenskaper hos det som studerats. Polit och Beck (2017) talar om fyra kvalitativa trovärdighetsbegrepp som är; överförbarhet, verifierbarhet, tillförlitlighet och pålitlighet. Forskaren försöker istället ta reda på mer om ett fenomen i syfte till exempel att kunna formulera mer specifika frågor för kommande studier. Det är alltså svårt att säkert veta att den nya förståelse som skapats genom en studie också kommer att vara en annan forskares förståelse om studien skulle upprepas med samma metod i ett liknande sammanhang. Vi kan dock resonera kring kvaliteten i de studier som genomförts här.

Intervjuerna användes vid en explorativ studie där ingen generaliserbarhet efterfrågas. Under intervjuernas gång upptäcktes en måttnad efter 7 – 8 intervjuer. Det fanns stora variationer i urvalet av respondenter främst i fråga om frekvens. Resultaten i studien visade, trots detta, på intressanta men relativt enstämmiga resultat. I intervjustudien kan reliabiliteten kopplas till frågornas formulering och innehåll. Här är det öppna intervjufrågor som

använts som även kan innebära ett fritt samtal kring ett tema (Tjora, 2012). Fördelarna med en längre öppen intervju är att forskaren kan uppfatta hur respondenten förstår frågorna och vid behov ge förtydliganden. Med tanke på syfte och frågeställning skulle svaren kunna vara skrytsamma eller passa in som svar på det forskaren är ute efter speciellt då respondenten även är medveten om att den som genomför intervjun själv är fastighetsmäklare. För att undvika detta rekommenderar Denscombe (2014) att försöka förstå den underliggande logiken, hitta ledtrådar och ställa kontrollfrågor. Validiteten i detta sammanhang skulle kunna äventyras om respondenten inte svarar sanningsenligt eller inte vill avslöja något, det är alltid en risk vid känsliga frågeställningar som den i artikel 3 är.

I samband med artikeln kring hur flippers agerar framkom att ett fåtal flippers medverkade vid konkursauktioner. Därav deltagande vid två tillfällen endast för att skapa en uppfattning kring hur flippnern agerade, förberedelser och investeringsanalys. Vid observationer finns en risk för skillnader i observationer när de sker vid olika tidpunkter (Bryman, 2018) och beteendet hos personen som studeras. Författaren beskriver även risken med en så kallad "reaktiv effekt" som innebär att respondenten vet om att denne blir observerad och förändrar sitt beteende som en social anpassning. Utfallet av deltagandet vid konkursauktionerna gav en förståelse och insikt men påverkade inte resultatet av intervjuer då dessa genomfördes före konkursauktionerna.

När det gäller den jämförande studien med insamlade sekundärdata handlar trovärdigheten om samarbetet mellan forskarna i de båda länderna. Det rådde en tillit till varandras processer att samla in information från sekundära källor i respektive land och har sedan utfört en gemensam analys av det samlade materialet. Här är materialet hämtat från offentliga källor och studien möjlig att replikera, vilket ger önskad trovärdighet.

5. Resultat

I detta kapitel kommer resultaten från de fyra artiklarna i avhandlingen att redovisas kortfattat. Denna presentation sker artikel för artikel för en ökad överskådlighet.

5.1 Artikel 1 – *A middleman on the housing market: Exploring business ethics in relation to the Swedish model of real estate agency and the concept of ‘sound estate agent practice’*

Den första artikeln redovisar en undersökning av den svenska fastighetsmäklarmarknaden som ett exempel på en kontext där en uttalad yrkesetik finns, men där vi genom FMI:s granskningar ser tecken på skillnader mellan formell etik och etik i bruk. Undersökningen har gjorts för att få en djupare förståelse för yrkesetikens natur, men den ger samtidigt en inblick i hur svenska fastighetsmäklare uppfattar sin yrkesroll som oberoende mellanman. I särskilt fokus är begreppet ”god fastighetsmäklarsed”.

Åtta verklighetstroga scenarion (i enkäten Appendix 1) som alla innebär en frestelse att bryta mot ”god fastighetsmäklarsed” skapades och testades i en enkät distribuerad till Sveriges alla registrerade fastighetsmäklare. Ett av dessa scenarion (nummer 5) togs bort ur analysen på felaktig formulering i enkäten. Först beräknades ett medelvärde för varje scenario, vilket testade tecken på ett avstånd mellan formell etik och etik i bruk (tabell 2). Därefter testades faktorer som antogs kunna påverka valet att skatta högre acceptans (4-7) för respektive scenario. En modell med sex oberoende faktorer testades separat för varje scenario med logistisk regression i syfte att för att undersöka vad som påverkar påvisat avstånd mellan formell etik och etik i bruk. Mycket kortfattat redovisas resultaten av den statistiska analysen i tabell 2.

	Medelvärde	SD	N	Påverkande faktorer
<i>Scenario 1</i> Övervärdering av bostäder	3,871	1,692	1296	<ul style="list-style-type: none"> • Yngre fastighetsmäklare • Fastighetsmäklare verksamma utanför Stockholmsmarknaden
<i>Scenario 2</i> Favorisera en flipper	1,731	1,334	1377	<ul style="list-style-type: none"> • Manliga fastighetsmäklare • Fastighetsmäklare verksamma inom Stockholmsmarknaden
<i>Scenario 3</i> Dölja information	1,870	1,672	1397	<ul style="list-style-type: none"> • Lägre antal genomförda fastighetstransaktioner per år
<i>Scenario 4</i> Användning av lockpriser	3,669	2,030	1334	<ul style="list-style-type: none"> • Manliga fastighetsmäklare • Yngre fastighetsmäklare • Fastighetsmäklare med kortare tid i yrket • Fastighetsmäklare verksamma inom Stockholmsmarknaden • Fastighetsmäklare som tidigare erhållit en disciplinär påföljd
<i>Scenario 6</i> Förmedling av ofördelaktiga kringtjänster som gynnar mäklarföretaget	4,124	2,063	1378	<ul style="list-style-type: none"> • Yngre fastighetsmäklare • Fastighetsmäklare med kortare tid i yrket • Högre antal genomförda fastighetstransaktioner per år
<i>Scenario 7</i> Påverka valet av besiktningsman	3,631	2,272	1391	<ul style="list-style-type: none"> • Yngre fastighetsmäklare • Fastighetsmäklare verksamma inom Stockholmsmarknaden
<i>Scenario 8</i> Olämplig användning av friskrivningsklausul	2,803	1,866	1360	<ul style="list-style-type: none"> • Manliga fastighetsmäklare • Yngre fastighetsmäklare • Lägre antal genomförda fastighetstransaktioner per år

Tabell 2. Sammanställning av resultat

Vi konstaterar att det i samtliga fall finns fastighetsmäklare som skattar det aktuella scenariot högre än 1 på skalan 1-7 (ändpunkter: orättvist-rättvist; inkorrekt-korrekt; moraliskt oacceptabelt-moraliskt acceptabelt), vilket indikerar en skillnad mellan formell etik och etik i bruk. Särskilt tydlig är

denna skillnad för scenario 1 – Övervärdering av bostäder; scenario 4 – Användning av lockpriser; scenario 6 – Förmedling av ofördelaktiga kringtjänster som gynnar mäklarföretaget; scenario 7 – Påverka valet av besiktningsman; och 8 – Olämplig användning av friskrivningsklausul. Det medför att kontrollen av påverkansfaktorer för dessa scenarier är av större intresse för myndigheter, branschorganisationer, fastighetsmäklarfirmor och enskilda fastighetsmäklare.

5.2 Artikel 2 – Fastighetsmäklaren – om behoven av mer utbildning och tillsyn

Den andra artikeln består av en studie kring den faktiska regelefterlevnaden bland de i Sverige registrerade fastighetsmäklarna. För att finna mönster hos de som får en disciplinpåföljd genomfördes en studie där karaktäristika som ålder, kön, och år i yrket analyseras. Data i undersökningen kommer från FMI och gäller disciplinpåföljder mellan 2012 och 2017. Perioden valdes för att disciplinpåföljden skulle vunnit laga kraft då en disciplinpåföljd från FMI kan överklagas till förvaltningsdomstol.

Eftersom uppgifterna för ålder och år för registrering som fastighetsmäklare inte var normalfördelade används en icke-parametrisk teknik för att jämföra grupperna. Ett Mann-Whitney (1947) U-test visade en statistiskt signifikant åldersskillnad för fastighetsmäklare som fick disciplinära sanktioner (erinran, varning eller återkallade från registret) av FMI (Md = 49 år, n = 476) jämfört med de som inte har erhållit disciplinpåföljd (Md = 40 år, n = 6316), $U = 1082513$, $z = -10.201$, $p = .000$, $r = .124$. Med Cohens (1960, 1988) kriterier för effektstorlekar skulle detta betraktas som en liten effektstorlek.

Av undersökningen framgår alltså att de som erhållit en disciplinpåföljd i genomsnitt är drygt nio år äldre (49 år) än alla fastighetsmäklare i genomsnitt (40 år). Studien visar även att en högre andel män än kvinnor fått disciplinpåföljd, med undantag för den mildaste disciplinpåföljden, erinran, där kvinnor hade en högre andel än män. De med längre tid i yrket har en högre andel disciplinpåföljder under mätperioden. Studien visar samtidigt att de med kortare tid i yrket har en högre sannolikhet för disciplinpåföljden erinran. I genomsnitt har en fastighetsmäklare arbetat i yrket i 9 år, medan de som

erhåller en disciplinpåföljd arbetat i genomsnitt 13 år. I studien noteras att de fastighetsmäklare som utövar sin verksamhet i Stockholm har fått en högre andel disciplinpåföljder än fastighetsmäklare i övriga landet. En eventuell påverkan av antal transaktioner har inte studerats.

5.3 Artikel 3 – Hur agerar en flipper på den svenska marknaden?

Den svenska transaktionsmarknaden för privata bostäder omfattas till största del av privata aktörer som köper och säljer bostäder i konsumtionssyfte, det vill säga för att bosätta sig i bostaden. Några individer har dock satt i system att köpa och renovera bostäder för att efter en relativt kort innehavstid sälja bostäderna vidare med förtjänst. Dessa aktörer kallas "flippers". Detta sätt att göra vinst genom bostadsaffärer är i sig inte olagligt, men fastighetsmäklare får inte ge fördelar till sådana köpare i syfte att försäkra sig om att få förmedla bostaden en ny försäljning i närtid. Det har dock förekommit fall där fastighetsmäklare medverkat i just sådana följdaaffärer.

Syftet i den tredje studien är att få en förståelse och inblick i relationen mellan fastighetsmäklare och flipper men även att få en djupare insikt i flippers agerande. Resultaten visar att ett flertal flippers har svårigheter att finansiera köpet om långivaren vet om eller möjligen misstänker att köpet görs i spekulationsyfte. Skälet är att långivare inte önskar finansiera spekulering av bostäder utan endast i konsumtionssyfte. Därför väljer flippertypen att undanhålla den informationen.

Bostadsrättsföreningar godkänner i de flesta fall inte medlemskap om de antar att köparen inte kommer att bosätta sig i bostaden. Det medför att flippertypen väljer att skriva bostaden på släktingar eller vänner oftast mot en ersättning. Flippers avkastningskrav anges som regel i faktiska tal och inte relativa tal, vilket är anmärkningsvärt då avkastningskrav i regel beskrivs i relativa tal. I studien framkommer att flippers har ett genomsnittligt avkastningskrav på 250.000-300.000 SEK per bostad oavsett investeringens köpeskillning. Flippertypen har en begränsad investeringshorisont och den genomsnittliga innehavstiden beräknas till 2-4 månader för en bostadsrättslägenhet och 4-6 månader för ett småhus.

Samtliga flippers i studien köper gärna ett renoveringsobjekt och förädlar den inköpta bostaden genom en renovering som anpassas till det aktuella investeringsobjektet och den tilltänkta målgruppen. Att investeringen har ett Tobins Q över 1 innebär dock inte att den med självklarhet kommer att genomföras, då flippern i vissa fall har begränsade ekonomiska resurser.

De intervjuade vittnar om att fastighetsmäklaren i vissa fall förser flippern med nya renoveringsbara bostäder och flippern då ofta belönar fastighetsmäklaren genom att låta samma fastighetsmäklare förmedla bostaden i det nyrenoverade skicket. Denna reciprocitetsprincip är något som nämns av flera flippers i undersökningen. I FML framkommer, som tidigare nämnts, att fastighetsmäklaren måste iakttaga uppdragsgivarens ekonomiska intresse. Dock kan relationen mellan fastighetsmäklare och flipper kunna föranleda en intressekonflikt som strider mot ”god fastighetsmäklarsed” om det är så att fastighetsmäklaren åsidosätter sin omsorgsplikt gentemot säljaren (3 kap. 1 § FML).

Studien påvisar den centrala roll som fastighetsmäklaren har för flippers verksamhet och att flippern lägger över ett stort ansvar på fastighetsmäklaren, vilket kommer till uttryck i följande kommentar av en i studien ingående flipper; *”fastighetsmäklaren tar fram objekt och sköter processen”*.

5.4 Artikel 4 – Professionalization of the real estate agent occupation – A comparative study of Australia and Sweden

Att jämföra olika yrken eller professioner mellan länder syftar till att se likheter och olikheter för att skapa en förståelse för hur en profession utvecklas i olika kontexter. Syftet med denna studie är således att jämföra fastighetsmäklarprofessionens utveckling i Sverige med Victoria, Australien. Vad som särskiljer en profession från ett yrke har diskuterats från ett antal olika perspektiv (Wilensky, 1964), och en uppskattning av Brante (2005) ger vid handen att en av tio personer arbetar inom en profession. I denna artikel har utgångspunkten varit Millersons (1964) definition av en profession utifrån fyra dimensioner (se tabell 3 nedan).

Generellt sett kännetecknas professioner av ett högre syfte, det vill säga att arbetet utförs inte bara utifrån individens eller organisationens nytta, utan att

man utför uppgiften för samhället i stort. Detta perspektiv rimmar väl med de klassiska professionerna inom exempelvis medicin och teologi, men sämre för de många yrken som tillkommit i modern tid och som ofta återfinns inom den privata sektorn. Fastighetsförmedling tillhör onekligen de senare av dessa.

Den första egenskapen hos en profession är enligt Millerson (1964) är kopplingen till en lång, formaliserad utbildning med en teoretisk kärna. Denna högre utbildning är vanlig inom de klassiska professionerna såsom advokat och läkare. Vad gäller fastighetsförmedling har utbildningskraven i såväl Australien som Sverige ökat över tid, även om utbildningen i Australien närmast är att likna vid en yrkesutbildning. I bägge länderna har ungefär en tredjedel av befolkningen minst en kandidatexamen, varför en treårig utbildning, som är fallet i Sverige, inte sticker ut. Det mest problematiska med utbildningen utifrån ett professionsperspektiv är dock att det saknas en teoretisk kärna, då en utbildning i fastighetsförmedling har ett tydligt tvärvetenskapligt innehåll.

De flesta professioner strävar efter självreglering, där medlemmarna själva kan agera som "gatekeepers" och bestämma vilka som ska få utöva professionen. Det kan dock konstateras att få professioner har full autonomi (Bellman, 2022). Varken i Australien eller i Sverige har fastighetsmäklarna kontroll över vem som får kalla sig fastighetsmäklare eller utöva kontroll över utförandet av yrket. I bägge länderna är det staten, via Fastighetsmäklarinspektionen i Sverige respektive Real Estate Institute of Victoria (REIV) och Consumer Affairs Victoria (CAV), som utöver tillsyn och utdelar sanktioner till fastighetsmäklare.

Den tredje egenskapen hos en profession som återkommer i Millersons (1964) studie är att professioner kännetecknas av att de har en uppförandekod som medlemmarna måste följa. Ofta har dessa etiska regler skapats av intresseorganisationer som organiserar medlemmarna i professionen, vilket också är fallet i Australien och Sverige. I de etiska reglerna i Australien och Sverige hänvisas till befintlig lagstiftning, men de går också längre i några fall.

Avslutningsvis kan det konstateras att en profession kännetecknas av tydliga intresseorganisationer som tillvaratar medlemmarnas intresse. Dessa organisationer har flera syften, men ofta är de aktiva i lobbyarbete, medverkar i forskning, ger ut rapporter, bistår med rådgivning och öka statusen för

professionen. I såväl Australien som Sverige finns det tydliga och starka intresseorganisationer, där det i Sverige finns två organisationer och i Victoria en.

	Victoria	Sverige
<i>Teoretiska kunskaper och högre studier</i>	Delvis, saknar en teoretisk kärna	Delvis, saknar en teoretisk kärna
<i>Autonomi</i>	Nej	Nej
<i>Code of conduct</i>	Ja	Ja
<i>Branschorganisationer</i>	Ja	Ja

Tabell 3. En sammanfattning av karaktäristika på respektive marknad, Victoria och Sverige.

Sammanfattningsvis kan konstateras att fastighetsmäklaryrket har vissa egenskaper som gör att det kan klassas som en profession, samtidigt saknas vitala delar som många klassiska professioner har. En viktig sådan är att man inte är självständig och därmed kan besluta vem som får utöva yrket.

6. Analys och diskussion

Syftet med denna avhandling är att beskriva och analysera fastighetsmäklarens yrkesroll i en svensk kontext och dennes speciella roll som oberoende mellanman. I det följande kapitlet kommer avhandlingens tre forskningsfrågor att besvaras och diskuteras.

6.1 Forskningsfråga 1

Rollen som oberoende mellanman är förenad med en gränsdragningsproblematik för den enskilda yrkesutövaren. Hur relaterar svenska fastighetsmäklare till sin roll som oberoende mellanman i relation till regleringen (3 kap. 1 § FML) om att mäklaren ska i allt iaktta "god fastighetsmäklarsed"?

I den första studien framkommer att acceptansgraden bland de svenska fastighetsmäklarna är högre än vad som kunde förväntas givet att respondenterna är registrerade hos FMI och därför kan antas känna till gällande regelverk. Detta har beskrivits i kapitel 3, där också begreppet "god fastighetsmäklarsed" förtydligats. Det skulle kunna vara rimligt att anta att fastighetsmäklarna betraktade samtliga scenarion som orättvist/inkorrekt/moraliskt oacceptabelt (och därför skattade 1). Det är samtidigt kanske rimligt att tänka sig att det finns en viss variation i förståelsen av den skrivna texten och att de tre olika etiska aspekter (rättvisa; korrekthet och moralisk acceptans) som tillsammans skapade acceptansnivån kan uppfattas på olika sätt. Trots detta är fastighetsmäklarnas acceptans för de olika överträdelse av god fastighetsmäklarsed som beskrivs i olika scenarion högre än vad som kunde ha förväntats.

Acceptansgraden är också högre i vissa scenarion än i andra. I forskningsartikeln (artikel 1) är detta främst analyserat med avseende på betydelse för skillnaden mellan formell etik och bruksetik för att ge ett bidrag till forskningsfältet affärsetik. Här i avhandlingens kapp finns möjlighet att lite mer utförligt diskutera betydelsen på den svenska bostadsmarknaden. I kapitel 5 (Resultat) anges medelvärden för fastighetsmäklarnas skattning av varje enskilt scenario och också för resultat av utförda regressioner. Här diskuteras endast de scenarion där mäklarna skattar ett medelvärde nära 3

(skala 1-7, där 1 innebär orättvist/inkorrekt/moraliskt oacceptabelt och 7 innebär rättvist/korrekt/moraliskt acceptabelt). Det innebär att scenario 2 och 3 inte tas upp. Scenario 2 (Favorisera en flipper) beskrivs mer utförligt i avsnitt 6.2 då detta är fokus i artikel 2. Vi noterar här bara att det inte är så vanligt förekommande att fastighetsmäklare uppfattar detta som acceptabelt (medelvärde 1,7) och att sannolikheten för att ange en högre acceptans ökar om fastighetsmäklaren är man och arbetar inom Stockholmsmarknaden. Scenario 3 (Dölja information) uppfattas inte heller som en acceptabel handling (medelvärde 1,9) och här är det fastighetsmäklare med lägre antal genomförda transaktioner per år som skattar denna handling som mer acceptabel än andra. Här beskrivs och diskuteras betydelsen av resultat kring övriga testade scenarion (1; 4; 6; 7 och 8), vilka accepteras till högre grad:

Övervärdering av bostäder (scenario 1, medelvärde 3,9)

Ariely et al. (2003) visar att konsumenter har svårigheter att värdera heterogena egenskaper hos bostäder (ex. hiss; balkong; kakelugn eller badkar), vilket kan leda till att frestelser för en fastighetsmäklare att hänvisa till data som inte är relevant eller som inte längre är aktuell. Också Kaptein (2017) pekar på att det förekommer frestelser på olika nivåer och att en sådan frestelse kan vara att övervärdera en bostad för att erhålla uppdraget. Numera finns genom god tillgång på marknadsstatistik en ökad information om slutlig köpeskilling för bostäder, vilket underlättar konsumentens möjlighet till en egen marknadsvärdering. Duarte et al. (2015) rekommenderar fastighetsmäklaren att försöka bidra till att öka konsumenters kunskaper om bostadsmarknadens funktion för att på så vis undvika konflikter mellan mäklaren och säljaren. En konflikt kan vara synen på bostadens marknadsvärde. Studien visar att yngre fastighetsmäklare skattar högre acceptans än äldre för övervärdering av en bostad för att erhålla ett uppdragsavtal av säljaren. Hoyt et al. (2002) visar liknande resultat i sina studier i samband med fastighetsvärderingar och föreslår att detta kan förklaras med att längre erfarenhet och högre utbildningsnivå minskar sannolikheten för att acceptera denna typ av överträdelse av regelverket. I en svensk kontext är detta dock inte en rimlig förklaring. Antal år som fastighetsmäklare är testat i studien och variabeln visar sig sakna betydelse som förklaring av skattningen. I Sverige är det de yngre mäklarna som har den

högsta utbildningsnivån då utbildningskraven successivt utökats (se kapitel 3). Det innebär alltså att vi inte kan använda samma förklaring som Hoyt et al. (2002). Att yngre fastighetsmäklare väljer att övervärdera vid ett intag kan förklaras med att de är i startskedet av att bygga upp sin kundkrets. De äldre behöver inte ta till dessa metoder eftersom de sannolikt redan har ett etablerat personligt varumärke. Ersättningsmodellen kan vara en annan möjlig förklaring, då yngre fastighetsmäklare endast erhåller endast provisionslön i betydligt högre utsträckning (82%) än äldre (Mäklarsamfundet, 2020), och därför kan känna pressen att bryta mot ”god fastighetsmäklarsed” för att få in ett objekt att sälja. Konsekvensen av en övervärdering för konsumenter – säljare och köpare – kan vara svår att uppskatta, men en presumtiv säljare kan exempelvis köpa en ny bostad med felaktiga förväntningar på priset för sitt nuvarande boende och då hamna i ekonomiska problem. En ytterligare risk och kostnad faller på säljaren, genom att bostaden eventuellt kommer att finnas längre ute i marknaden med en högre värdering och då anses som mer svårsåld ju längre tiden går. En lång ToM kan förstås också ge en negativ bild av den enskilda fastighetsmäklarens prestationsförmåga och därmed påverka också företagets varumärke. Detta ligger dock utanför denna studie.

Användning av lockpriser (scenario 4, medelvärde 3,7)

Motsatsen till en övervärdering av en bostad är när en fastighetsmäklare undervärderar objektet. Medan övervärdering görs för att intressera säljaren att skriva på ett avtal om ett försäljningsuppdrag är undervärdering i annonsering och annan marknadsföring av objektet (lockpris) ett sätt att få fler presumtiva köpare till visningar och därmed också få till en snabbare och mer intensiv budgivning. Studien visar att sannolikheten att en fastighetsmäklare skattar detta som acceptabelt ökar om hen är man; yngre; har kortare tid i yrket; är verksam inom Stockholmsområdet; och om hen tidigare erhållit en disciplinär påföljd från FMI.

Okoruwa and Thompson (1999) fann att män har en högre acceptansgrad än kvinnor vad gäller sådant som kan uppfattas som bristande moral och etik. Då forskning kring demografi och lockpriser är begränsad hänvisas till Hoyt et al. (2002), som visar att yngre fastighetsmäklare har större benägenhet att acceptera en övervärdering av marknadsvärde än vad äldre fastighetsmäklare

har. Att det finns geografiska skillnader är i linje med statistik från FMI som visar att 104 av 181 (57,4%) påföljder för 2021 rör fastighetsmäklare verksamma i Stockholm. Detta bör sättas i relation till att det vid tiden var 2407 av de 7149 (33,7%) som var aktiva i Stockholm (FMI, u.å).

Syftet med ett lockpris är att få ut ett högre pris till säljaren och därmed också en högre provision för mäklaren. Här är det köparen som missgynnas genom att dennes deltagande i budgivningen bygger på en felaktig uppskattning av marknadspriset som "riggats" av fastighetsmäklaren för att locka fram fler bud. Att använda ett lockpris strider mot marknadsföringslagen (2008:486) och bryter mot "god fastighetsmäklarsed" (3 kap. 1 § FML). Orsaken till att en fastighetsmäklare trots detta vill arbeta med lockpriser kan också vara att få många spekulanter att komma till visningar och bygga upp sitt kundregister genom att samla kontaktuppgifter till individer som är ute på bostadsmarknaden. En annan anledning skulle kunna vara att kunna visa för sin uppdragsgivare att många spekulanter sett annonsen och kommit på visning och att lockpriset därmed signalerar vad marknaden för närvarande är beredd att betala för bostaden.

Det kan även vara så att fastighetsmäklaren uppfattar att ett lägre utgångspris leder till högre slutpris. Fastighetsmäklaren ska tillvarata sin uppdragsgivares ekonomiska intresse (3 kap. 1 § FML). Internationell forskning har visat att ett lägre utgångspris kan leda till högre slutpris. Mörk et al. (2020) menar att lägre utgångspris leder till fler budgivare. Fler budgivare skulle öka informationen och minska risken för så kallad *Winners curse* genom att budgivaren har information om hur den övriga marknaden värderar bostaden. Milgrome och Weber (1982) visar även att en transparent budgivning med offentliga bud minskar risken för *Winners curse* och därmed också ökar betalningsviljan. Kahneman och Tversky (1979) pekar på att nya bud blir nya referenspunkter som budgivaren har att ta ställning till.

Det finns ett uppenbart problem i det svenska regelverket och fastighetsmäklarens uppgift som oberoende mellanman är att tillvarata säljarens ekonomiska intresse enligt 3 kap. 1 § FML och förbudet mot lockpris. I en teoretisk tänkbar situation skulle en fastighetsmäklare erhålla en påföljd från FMI oavsett utgångspris. Lagstiftarna borde här tydliggöra hur detta dilemma ska lösas så att den enskilde mäklaren inte riskerar att antingen svika sitt uppdrag gentemot säljaren eller att agera i strid med "god

fastighetsmäklarsed” och gällande marknadsföringslagstiftning. Denna paradox har även kommenterats av Melin (sid 67) då han menar att fastighetsmäklarens lojalitet med säljaren måste vägas i relation till lojaliteten till spekulanterna. Melin anser dock att lojaliteten mot spekulanterna att ange ett korrekt utgångspris väger över jämfört med lojaliteten mot säljaren i dessa fall. Konsekvenserna av lockpriser, främst i form av alternativkostnad för spekulanternas nedlagda tid, är svåra att mäta men förtroendet för fastighetsmäklarbranschen påverkas förstås av uppmärksamheten kring lockpriser. En negativ påverkan på förtroendet för fastighetsmäklaren och transaktionsprocessen får negativa konsekvenser om parterna inser att fastighetsmäklaren har en dold agenda vid utgångspriset eller inte lever upp till kraven i enlighet med FML.

Förmedling av ofördelaktiga kringtjänster som gynnar mäklarföretaget (scenario 6, medelvärde 4,1)

Att fastighetsmäklaren säljer en tjänst som inte är fördelaktig för konsumenten skulle kunna strida mot ”god fastighetsmäklarsed” och främst omsorgsplikten (3 kap. 1 § FML). Effekten av att fastighetsmäklaren förmedlar kringtjänster har ifrågasatts på den svenska marknaden då effekten kan bli ökade svårigheter för konsumenten att värdera kärntjänsten (Berggren et al. 2016). Avery (2000) menar att sådan paketering av olika tjänster, sk bundling, leder till prisdiskriminering och Jud och Roulac (2001) anser att försäljning av kringtjänster (i USA) bör regleras. Onödiga kostnader kan uppstå för en konsument som litar på fastighetsmäklaren och väljer att köpa in dessa kringtjänster, men det kan även påverka förtroendet för fastighetsmäklare främst avseende omsorgsplikt (3 kap. 1§, FML) och därmed negativt påverka allmänhetens bild av rollen som oberoende mellanman.

I Sverige tillåts att fastighetsmäklaren förmedlar/säljer kringtjänster medan ett flertal länder såsom t ex Norge inte tillåter det alls (se kap 2.7). Kringtjänster kan t ex bestå av: bolån; försäkring; så kallad ”homestyling”; flyttfirma; eller annonsering. Fastighetsmäklaren tillåts få ersättning för denna förmedling från de företag som denne rekommenderar, men ersättningen ska inte överstiga mer än vad som beskrivs som ett ringa värde och regleras i 3 § 9 kap, FML. Vad som utgör ett ringa värde får bedömas i varje

fall och menar att ”det viktiga är att ersättningen är så pass låg att den inte ger något motiv till att ta orättvis hänsyn i uppdraget” (prop 2010/11:15 p. 53). Vidare hänvisar FMI till att lagstiftaren har resonerat kring att några tusen svenska kronor måste anses ha betydelse (FMI u.å.).

Acceptansgraden för förmedling av kringtjänster som inte är fördelaktiga för konsumenten är hög, också i relation till alla övriga testade scenarion. Sannolikheten att en fastighetsmäklare skattar detta som acceptabelt ökar om hen är yngre; har varit kortare tid i yrket och har ett högre antal genomförda transaktioner per år. Att yngre har en högre acceptansgrad ligger i linje med tidigare forskning (Hoyt et al., 2002).

Påverka valet av besiktningsman (scenario 7, medelvärde 3,6)

Rutherford et al (2005) menar att en fastighetsmäklare kan påverka en konsument att agera på ett sätt som är fördelaktigt för fastighetsmäklaren och genom detta forcera genom en transaktion. Levi och Terflinger (1988) efterfrågar ökad transparens och mindre asymmetri vad gäller krav på undersökning och utförande av husbesiktning.

Vi finner att yngre fastighetsmäklare och fastighetsmäklare verksamma inom Stockholmsmarknaden skattar i vår studie påverkan av säljare eller köparens val av besiktningsman som acceptabelt i större utsträckning än andra.

Köparens undersökningsplikt följer av 4 kap. 19 § Jordabalken och 20-21§ köplagen. I de fall där säljaren har gjort en förbesiktning med en utvald besiktningsman från fastighetsmäklaren har köparen oftast möjlighet att göra en köpargenomgång och acceptera den utförda besiktningen som säljaren har gjort. En köpargenomgång innebär att köparen och säljarens besiktningsman träffas och går igenom besiktningen. Köparen har där möjligheter att uppfylla delar av sin undersökningsplikt vad gäller den utförda besiktningen. I det skedet kan köparen betala besiktningsmannen för att stå som köpare av besiktningen och därmed kunna begära skadestånd mot besiktningsmannen för det fall besiktningsmannen inte utfört sin tjänst på ett fackmannamässigt sätt. Det finns i regel inget hinder för att köparen ska kunna utföra en egen besiktning. Problemet kan uppstå om säljaren väljer bort den köpare som inte vill använda befintlig säljarbesiktning och det framgår i köpekontraktet att köparen valt att använda den befintliga säljarbesiktningen. Denna formulering

bör ej tillämpas. Köparen bör alltid i köpekontraktet ges möjlighet att utföra en egen besiktning oaktat om förbesiktning är utförd. Köparen ska således inte behöva ta beslut före eller under en pågående kontraktsskrivning om att ta över säljarens besiktning. Det bör också noteras att besiktningsmännen som yrkeskår är beroende av god relation med fastighetsmäklarna.

Olämplig användning av friskrivningsklausul (scenario 8, medelvärde 2,8)

Salzman och Zwinkels (2017) pekar på att konsumenter inte alltid agerar rationellt eller effektivt i samband med bostadsaffärer. Fastighetsmäklaren har en omsorgsplikt (3 kap. 1 §) och en informationsplikt (3 kap. 12 §) för att minska asymmetrin mellan parterna och ge dem förutsättningar att agera mer rationellt i en stressande situation. En friskrivningsklausul kan skapa omfattande negativa konsekvenser för en köpare som inte kan återopa dolda fel (4 kap JB).

Sannolikheten att skatta en högre acceptans av en olämplig användning av en sådan klausul ökar i vår studie om fastighetsmäklaren är: man; yngre; och har ett lägre antal genomförda fastighetstransaktioner per år.

Fastighetsmäklarens ansvar vid friskrivningsklausul regleras främst genom omsorgsplikten (3 kap. 1 § FML). Fastighetsmäklaren får inte ”på eget initiativ lägga fram ett kontraktsförslag som skapar obalans mellan parterna” (FMI, u.å.). I ett ärende (FMI:s originalärende har dnr 4.1-1416-17) framgår att fastighetsmäklaren kan balansera en friskrivningsklausul mot den upplysningsskyldighet säljaren har, men endast under förutsättning att säljaren har tillräckliga kunskaper om bostadens skick. Förvaltningsrätten i Karlstad avslog en fastighetsmäklare överklagan (mål nr 3620-18) av nämndbeslut hos FMI. I domen anses att en friskrivningsklausul är alltför säljarvänlig i det fall säljaren inte själv har bott i bostaden och därmed saknar information som kan vara av nytta för köparen. Det är en rimlig slutsats då en köpare förväntar sig att en säljare ska känna till brister på bostaden. Kurlat och Stroebel (2015) menar att säljaren även kan utnyttja sitt asymmetriska informationsövertag om skicket på bostaden. En friskrivningsklausul påverkar köpeskillingen och branschorganisationerna bör vara tydliga när en friskrivningsklausul ska införas i avtalet. Att medverka till en friskrivningsklausul är ett stort ansvar för fastighetsmäklaren och bör endast

tillämpas i undantagsfall som vid dödsbo, flytt om utomlands eller om säljaren har god man. En friskrivningsklausul leder till att marknadsvärdet för bostaden påverkas negativt då köparens option att åberopa dolt fel försvåras. Undantag till friskrivning är de fall säljaren kände till felet eller på något sätt (skriftligt, muntligt, direkt eller indirekt), lämnade en garanti till köparen om att det upptäckta felet inte fanns. En välinformerad köpare kan tjäna på en prisreduktion till följd av en friskrivningsklausul, på bekostnad av en säljare som inte är insatt i den ekonomiska konsekvens som klausulen kan innebära för bostadens marknadsvärde. Friskrivningsklausuler kan förstås även innebära framtida kostnader för köparen som är omöjliga att diskontera.

6.2 Forskningsfråga 2

Finns det gemensamma kännetecken hos de fastighetsmäklare som av Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) erhåller en disciplinpåföljd (erinran, varning eller återkallelse)?

Frågan besvaras i artikel 2 och där framkommer ett antal gemensamma kännetecken för de fastighetsmäklare som erhåller disciplinpåföljd från FMI. I avhandlingen används data från FMI för att undersöka om det föreligger något samband mellan disciplinpåföljder och fastighetsmäklarens kön, ålder, yrkestid eller geografiskt arbetsområde. I studien framkommer att de som varit yrkesverksamma under en längre tid har relativt sett högre sannolikhet att erhålla disciplinpåföljden varning men att yngre har en högre sannolikhet för disciplinpåföljden erinran. Vad gäller disciplinpåföljden varning skiljer sig detta resultat från en tidigare studie av Lund (2000) som visar på att längre erfarenhet leder till lägre sannolikhet för disciplinpåföljd. Den studien visade också att högre utbildning sänkte acceptansgraden för fastighetsmäklare. Även äldre har en högre sannolikhet för disciplinpåföljden varning vilket sannolikt kan hänföras till att det saknades krav på högskoleutbildning som infördes 1 juni 1999 (se kap. 3.5).

En annan faktor kan vara ett övermod, en slags självsäkerhet att en påföljd inte drabbar en. Izzo och Langford (2003) påvisar att längre utbildning leder till högre kognitiv moral utöver att högre utbildning leder till bättre prestationer. Att yngre erhåller disciplinpåföljden erinran kan förklaras med att de saknar brist på erfarenhet och får en för kort praktiktid. Avsaknad av uppdaterade

kunskaper eller en teoretisk utbildning är i linje med forskning i USA av Izzo och Vitell (2003) som visar att bristande utbildning kan leda till fler disciplinpåföljder och att högre utbildning leder till högre moral. Författarna väljer att använda Kohlberg (1958) för indelning för den moraliska utvecklingen och poängterar signalvärdet för konsumenten när fastighetsmäklaren har en titel som visar på färdighet, förmåga och hög etik. Ett signalvärde skapar en förväntning men ställer även krav på att fastighetsmäklaren ska leva upp till detta.

Artikel 2 visar att kvinnor har en lägre sannolikhet för påföljden varning men en högre sannolikhet för disciplinpåföljden erinran än män. Att kvinnor har lägre sannolikhet för den allvarligare disciplinpåföljden varning ligger även i linje med Ruegger och Kings (1992) som i en studie gjord i USA visar att kvinnor har lägre sannolikhet för disciplinpåföljd i de fall där överträdelsen skulle drabba tredje man. Kohut och Corrier (1994) använde sig av olika scenarier och påvisar att kvinnor har lägre acceptansnivå för att bryta etiska koder. Även Gillighan (1988) använder Kohlberg (1958) för att visa på den moraliska utvecklingen och visar även att kvinnor har en högre förmåga att känna empati och bygga personliga relationer.

I artikel 2 framgår att antalet disciplinpåföljder är högre i för fastighetsmäklare som agerar i storstäder. En förklaring kan vara att snabbare bostadstransaktioner skulle kunna bidra till att sannolikheten för påföljd ökar. Ett exempel är att ToM i Stockholm är 17 dagar medan den i övriga Sverige är 32 dagar (Booli, 2021). I storstäderna finns mestadels bostadsrättslägenheter med kortare ToM, där besiktning sällan genomförs. Förväntningar från köpare och säljare om en kort ToM, eller fastighetsmäklarens eget ekonomiska incitament att genomföra en snabb transaktionsprocess, kan medföra att fastighetsmäklaren missar viktiga moment. Även konkurrensen om köpare och säljare men även inom fastighetsmäklarbranschen kan få en effekt på ToM. I vissa fall kan parterna även ha önskemål att transaktionen ska genomföras med kort ToM som exempelvis i vissa fall när säljaren är ett dödsbo, en säljare som just har separerat eller då köparen sålt sitt nuvarande boende. Att hastigheten i bostadstransaktionen påverkas av fastighetsmäklaren är något Korngold (2011) hävdar och anser att fastighetsmäklare prioriterar en snabb affär före uppdragsgivarens intresse. Författaren framhåller att orsaken är att den marginella ökningen av

köpeskillingen och därmed arvodet leder till för låg intjäning för fastighetsmäklaren i relation till ytterligare kostnader för marknadsföring och risk. Cypher et al. (2018) finner att fastighetsmäklare väljer lägre risk före en högre premie i form av köpeskilling. Vidare går Korngold (2011) längre och menar att domstolarna i USA idag felaktigt ser fastighetsmäklaren som en förtroendeperson vid tillämpningen av gällande rätt. Författaren hävdar att domstolarna i stället bör se fastighetsmäklaren som en säljare med de intressekonflikter som kan uppstå i relation till köpare eller säljare, främst där fastighetsmäklaren och säljaren har en gemensam agenda.

6.3 Forskningsfråga 3

Yrkesrollen fastighetsmäklare har utvecklats över tid genom regelverk och kontroll av kompetens och yrkesutövning. Hur kan denna professionsutveckling förstås i en jämförande studie mellan två länder med fokus på den svenska fastighetsmäklarens yrkesroll?

Den svenska fastighetsmäklarens yrke/profession har utvecklats över tid och i jämförelsen (artikel 4) med ett annat land (Victoria/Australien) framkommer ett antal skillnader med avseende på regelverk, regelefterlevnad och professionsutvecklingen. Jämförelsen mellan länderna visar på skillnader i kraven på teoretiska kunskaper, graden av självreglering och autonomi, mäklarsed och branschorganisationer.

För den svenska fastighetsmäklaren krävs att denne erhållit en högskoleutbildning om två års teoretiska studier samt tio veckors praktik (KAMFS 2022:1). I Australien (Victoria) hanteras utbildningen av branschorganisationerna som ansvarar för att fastighetsmäklaren har tillräckligt bra kunskaper för att hantera förmedlingsprocessen på ett önskvärt sätt. Utbildningen i Australien sker inte på universitetsnivå utan är att klassa som en yrkesutbildning. I Australien önskar branschorganisationer en höjning av statusen för yrket och diskussioner förs om högre utbildningskrav. Enligt den svenska modellen ansvarar en statlig myndighet (FMI) för att fastighetsmäklaren har tillräckligt höga utbildningskrav. Skillnaden är intressant då branschorganisationerna i Australien (Victoria) delvis har fått förtroendet av att hantera utbildningskraven.

Australien har en form av semi-självreglering då staten fortfarande hanterar en viss del av konsumentskyddet i samband med bostadsaffären medan merparten av tillsyn och utbildningskrav hanteras av den lokala branschorganisationen i de enskilda Australienska delstaterna. Även här råder en skillnad mellan dessa två olika system. I Sverige hanteras tillsynen av en statlig myndighet (FMI). Den modell som används i Australien (Victoria) är närmare en självreglering än den svenska.

I Australien finns starka branschorganisationer som fungerar som ett substitut till myndighetsutövning, något som är vanligt förekommande vid professioner. I Sverige formas begreppet ”god fastighetsmäklarsed” genom ärenden från FMI och dess disciplinnämnd men även från domar i förvaltningsdomstolarna. Att tillsynsmyndigheten och förvaltningsdomstolar skapar praxis är inte något som förekommer i Australien (Victoria) och även här råder en skillnad mellan dessa två system. I Australien (Victoria) ges ett större ansvar och befogenhet till de lokala branschorganisationerna vid utformningen av mäklarsed, något som är linje med den självreglering Brante (2013) ser som en förutsättning för professionsutvecklingen. Här kan tilläggas att de båda svenska branschorganisationerna har en god mäklarsed men som skiljer sig åt. Regelefterlevnaden beskrivs i kap 3.9 och är sannolikt att betrakta som ringa. Mäklarsamfundet som står för 85% av medlemmarna delar ut i genomsnitt 2-3 påföljder årligen.

I Sverige sköter branschorganisationerna endast tillsynsfrågor som ett komplement till myndighetsutövning och inte som ett substitut. Mäklarsamfundet använder ett liknande påföljdssystem som FMI med varning och eventuell återkallelse av medlemskap och redovisar sina fåtal beslut offentligt (Mäklarsamfundet, 2020). Den andra branschorganisationen, FMF, redovisar inte sina beslut offentligt. Att FMF inte är transparent med hur den praktiskt utövar sin tillsyn kan medföra att frågan är om de alls utför någon praktisk tillsyn. Det kan även vara så att förtroendet för FMI hos branschorganisationerna är så pass stort att det förlitar sig på att FMI hanterar tillsynsfrågor.

I Sverige kan vi se att förtroendet för den enskilda fastighetsmäklaren är relativt stort medan förtroendet för fastighetsmäklarbranschen är fortsatt lågt (SKI, 2021). I takt med ökade krav på utbildning, utvecklad praxis och ny lagstiftning kommer sannolikt förtroendet för fastighetsmäklarbranschen att

öka vilket är en förutsättning för en fungerande transaktionsprocess då hela 92% av transaktionerna för småhus går via fastighetsmäklare.

7. Slutsatser

Sammantaget bidrar avhandlingens fyra artiklar och de mer övergripande resonemangen i kappan till en utveckling av existerande forskning men också till fastighetsmäklarpraktiken i en svensk kontext.

7.1 Bidrag av intresse för forskare

Inledningsvis visar avhandlingen att den svenska fastighetsmäklaren agerar under speciella förutsättningar, i jämförelse med fastighetsmäklare internationellt, och därför måste analys och slutsats ta hänsyn till skillnader i nationella rättssystem och den speciella roll fastighetsmäklaren har.

Att den svenska fastighetsmäklaren erhåller ersättning från säljaren men agerar som oberoende mellanman kan leda till en intressekonflikt. En annan syn är att det kan fungera väl med fastighetsmäklarens roll som oberoende mellanman med ett omfattande regelverk och en långtgående tillsyn. I många länder företräder en fastighetsmäklare ena parten (köpare/säljare) i medan det i Sverige är förbjudet för en fastighetsmäklare att företräda endast den ena parten. Den svenska lagstiftningen tillåter endast rollen som oberoende mellanman mellan parterna. Fastighetsmäklaren får dock åta sig begränsade uppgifter. I detta fall menas att fastighetsmäklaren får företräda en av parterna eller båda i samband med tillträdet.

Bristande kunskap kan vara en bidragande orsak till att en fastighetsmäklare erhåller en disciplinpåföljd och behöver inte kopplas till oetiskt beteende. I artikel 2 i denna avhandling framkommer några karaktäristika hos fastighetsmäklare som erhåller disciplinpåföljder. Anmärkningsvärt och ett resultat som skiljer sig i en internationell kontext är att äldre fastighetsmäklare har en högre sannolikhet för disciplinpåföljden varning skulle eventuellt kunna kopplas till att det inte fanns utbildningskrav (högskolestudier) före 1999. Bristen på uppdaterade kunskaper om förändringar i regelverk eller praxis kan medföra högre risk för disciplinpåföljd. Kontinuerlig fortbildning skulle kunna förbättra förutsättningarna för fastighetsmäklarna. Branschorganisationerna ställer inga fortbildningskrav för fortsatt medlemskap i motsats till de krav som Advokatsamfundet ställer för personer som önskar medlemskap på 18 timmar/år (www.advokatsamfundet.se).

Att yngre fastighetsmäklare har en högre sannolikhet för disciplinpåföljden erinran skulle kunna höra ihop med för kort erfarenhet. Sannolikheten för en disciplinpåföljd ökar för den som arbetar som fastighetsmäklare i storstäder. Här bör relationen mellan disciplinpåföljder och tid från signerat uppdragsavtal studeras. Detta för att undersöka om hastigheten i förmedlingsprocessen är för lång/kort för köpare respektive säljare.

Vid analys av scenarion i artikel 1 framkommer att fastighetsmäklare upplever det som acceptabelt att ange ett högre marknadsvärde än det faktiska för att öka sannolikheten för fastighetsmäklaren att få tillstånd ett uppdragsavtal. Avhandlingen visade på en relativt hög acceptansgrad vid värderingen av bostaden och att fastighetsmäklaren agerar opportunistiskt i detta fall. Intressekonflikten skulle kunna minskas genom att fastighetsmäklaren bifogar en skriftlig marknadsvärdering vid ingående av ett uppdragsavtal. Även tillsynen skulle förenklas genom en bifogad skriftlig marknadsvärdering då FMI enklare kan kontrollera diskrepansen mellan formellt angivet marknadsvärde och utgångspris. En marknadsvärdering skulle även kunna kompletteras med jämförelseobjekt som väljs av en oberoende aktör.

I denna artikel framkommer även att lockpriser hamnar på högre nivåer än andra scenarion. Lockpriser har blivit ett omfattande problem för FMI och kan även påverka förtroendet för fastighetsmäklare som helhet. Det kan finnas incitament för en fastighetsmäklare att använda ett lägre utgångspris för att få igång en budgivning men även att kunna framföra en nivå till säljaren som marknaden är beredd att betala. Denna strategi skulle kunna påverka säljarens reservationspris (det pris säljaren kan tänka sig att acceptera) och ses som en form av anchoring. En fastighetsmäklare kan även vara angelägen om att få träffa spekulanter som ofta är presumtiva säljare och väljer ett lägre och mer attraktivt utgångspris. Detta intresse kan strida mot regelverket som förbjuder en fastighetsmäklare att använda ett lockpris.

I avhandlingen framkommer en intressekonflikt där fastighetsmäklaren kan favorisera en köpare för att fastighetsmäklaren ska kunna få möjlighet att förmedla bostaden två gånger. Att favorisera en flipper på bekostnad av säljaren strider förstås mot god fastighetsmäklarsed. Frekvensen av flippers framkommer inte men att denna intressekonflikt ens förekommer är besvärande för branschen och lagstiftare och skulle sannolikt kunna förhindras genom att införa karenstid.

Avhandlingen även visar hur de olika delarna i professionen förhåller sig till varandra. Kraven på teoretiska kunskaper, regelefterlevnad och utformning av ”god fastighetsmäklarsed” regleras och kontrolleras av en statlig tillsynsmyndighet i Sverige. Detta kan påvisa att avståndet till autonomi är påtagligt. Det kan också tolkas som att det finns ett stort förtroende för den statliga tillsynsmyndigheten. Under arbetet med avhandlingen har det inte förekommit något tillfälle då önskemål framkommit om att förändra den rådande fördelningen.

7.2 Bidrag av intresse för lagstiftare och beslutsfattare

Bidraget till såväl lagstiftaren och andra beslutsfattare är att beskriva och analysera de juridiska och praktiska konsekvenser som kan uppkomma då fastighetsmäklaren agerar som oberoende mellanman i den svenska kontexten. FML är en konsumentvänlig skyddslagstiftning. FMI ska tillvarata konsumentens intressen. Den speciella roll den svenska fastighetsmäklaren har ställer höga krav på att belysa tänkbara intressekonflikter, minska informationsasymmetrier och att förhindra incitamentskonflikter. Lagstiftaren visar ett stort förtroende för den svenska fastighetsmäklaren som tillåts hantera hela transaktionsprocessen, inklusive kontraktshantering. Denna uppgift utförs av juristskolade notarier i andra länder. Den svenska fastighetsmäklarens roll har medfört kort ToM och internationellt låga provisionsnivåer. Modellen ska värnas och förädlas men kräver ökad tillsyn, tydliga krav på transparens och ett tydligare fokus på konsumentskydd. I denna avhandling behandlas främst relationen mellan fastighetsmäklaren och konsumenten ur ett konsumentperspektiv.

Hela 92% av antalet transaktioner för småhus förmedlas av fastighetsmäklare (Mäklarsamfundet, 2021) vilket kan visa på att ett förtroende för fastighetsmäklare. I avhandlingen framkommer dock att antalet anmälningar ökar i stor omfattning och även en ökning av antalet disciplinpåföljder. Ett ökat förtroende kan skapas genom ökad tillsyn, strängare regelverk men även genom ökade utbildningskrav vilket lagstiftarna bör beakta.

I denna avhandling framkommer att vissa fastighetsmäklare ordnar fram bostäder till en flipper. Att agera som flipper är inte otillåtet men en fastighetsmäklare kan komma att bryta mot kraven på objektivitet och

omsorgsplikt, vilket strider mot ”god fastighetsmäklarsed” i det fall fastighetsmäklaren favoriserar en flipper. Avhandlingen visar på att fastighetsmäklaren tar fram bostäder till flippers, vilket skulle kunna leda till en intressekonflikt. För att komma ifrån en favorisering av flippers rekommenderas en karenstid på 9 – 12 månader där en enskild fastighetsmäklare inte tillåts att förmedla samma bostad inom detta tidsfönster. Detta skulle kunna undvika risken för intressekonflikt gentemot den första säljaren av bostaden. Samma karenstid bör vara aktuell för att en fastighetsmäklare ska ges möjlighet att förmedla den bostad köparen äger vid tillfället för köpet av den nya bostaden även detta för att undvika misstankar om intressekonflikter. En karenstid skulle kunna hanteras via branschorganisationer i annat fall via lagstiftning.

I avhandlingen framkommer hög acceptansgrad (4,12) för att förmedla kringtjänster som inte är fördelaktiga för konsumenten. Fördelarna med One-Stop-Shop är främst tidsskäl och kan uppkomma i en situation då uppdragsgivaren är pressad. Denna situation kan även leda till fallgropar i de fall en fastighetsmäklare erbjuder tjänster som inte är för uppdragsgivarens bästa. Situationen är således förenad med risker. Att en fastighetsmäklare rekommenderar en ”säljarvänlig” besiktningsman, och dessutom får ersättning från besiktningsmannen torde strida mot ”god fastighetsmäklarsed” (3 kap. 1 § FML. I avhandlingen framkommer även att förmedling av kringtjänster (se 2.7) kan leda till etableringshinder och svårigheter för konsumenten att värdera de olika tjänsterna. Ett generellt förbud mot försäljning av kringtjänster rekommenderas i första hand (i linje med regelsystemet i Norge), i andra hand att förbjuda samarbetet mellan fastighetsmäklare och besiktningsman för att undvika intressekonflikter.

I avhandlingen framkommer att antalet disciplinpåföljder i relation till antalet transaktioner är ungefär 0,1%. Det går inte med automatik att påstå att det råder ett tydligt samband mellan disciplinpåföljder och bristande moral då ett antal av disciplinpåföljderna är kopplade till ett ovarsamt handlande eller bristande kunskaper. I avhandlingen hänvisas till statistik från FMI som visar att antalet anmälningar om lockpriser ökar markant. Ett förslag är att vara transparent vid användning av ortspriser, redovisa dessa för säljaren som också bör skriva under att denne tagit del av denna statistik för att undvika att säljaren sätter press på fastighetsmäklaren. Användning av omvänd

bevisbörda rekommenderas i detta fall och även där provisionstrappa används. Det kan vara svårt för en konsument att påvisa ont uppsåt vid marknadsvärdering med hjälp av befintligt datamaterial. En lösning är att inte tillåta längre löptid än en månad för uppdragsavtalen. Idag används oftast tre månader av fastighetsmäklarbranschen, även om kortare löptid är tillåtet. Det är dessutom inte rimligt att ha en löptid med ensamrätt under tre månader i storstäder (ToM Stockholm ca 17 dagar). Med nuvarande tillåtna löptid i uppdragsavtalen skapas ett incitament för fastighetsmäklaren att övervärdera och få ett påskrivet uppdragsavtal för att därefter påverka säljarens reservationspris som sjunker i relation till att ToM stiger. En paradox är att fastighetsmäklare har hög acceptansgrad till att övervärdera bostaden samtidigt som att en lägre värdering skulle leda till att provisionstrappan kan påbörjas på en lägre nivå.

Kontinuerliga krav på fortbildning för alla fastighetsmäklare och en förlängning av den obligatoriska praktiktiden bör införas. Förslag om tre års högskolestudier med kandidatexamen bör genomföras för att öka kunskaperna, höja statusen och öka förtroendet för yrket fastighetsmäklare. Fortutbildningens fokus vara på förändringar i rättskällorna som uppkommit, främst lagändringar eller nyare praxis. Oavsett hur utbildningskraven införs bör innehållet och antalet timmar beslutas av FMI. En förlängd praktiktid kan minska antalet disciplinpåföljder genom att fastighetsmäklaren är redo att möta de (vardagliga) situationer som kan uppkomma. Ökade krav på fastighetsmäklarens handledare bör ställas, där denne ska genomgå en separat handledarutbildning som ska erbjudas och bekostas av branschorganisationerna.

7.3 Bidrag av intresse för fastighetsmäklarföretag och branschorganisationer

Bidraget till fastighetsmäklarföretag och branschorganisationer är att beskriva och analysera den komplexitet en fastighetsmäklare kan utsättas för i rollen som oberoende mellanman. Professionsutvecklingen är central för att förtroendet för fastighetsmäklaren ska öka och att yrkets status ska förbättras. Många professioner vidmakthålls med självreglering. I (SOU 1999:35) framkommer att de svenska branschorganisationerna har fått denna möjlighet

men då inte kom överens. FRN är ett initiativ som i nuläget hanterar de områden som inte omfattas av FMI:s ansvar, såsom skadeståndsärenden och nedsättning av provision.

En stor press på fastighetsmäklaren, som ofta erhåller provisionsbaserad ersättning, och en press från fastighetsmäklarföretaget men också från kunden kan skapa oro och öka sannolikheten att lockas in i en situation som kan ge disciplinpåföljder. Studier visar att förtroende är viktigast vid valet av fastighetsmäklare. En reflektion är att försäljningsmomentet börjar och slutar med intaget. Ett antal yrken bygger på att sälja sin kunskap genom att skapa förtroende och bygga en relation. Vid utbildningen, inom andra yrken som arbetar i en förtroenderoll – som jurister, revisorer, läkare och präster – är det inte aktuellt att se transaktionsprocessen som en försäljning du är ansvarig för. Istället handlar det om att reflektera kring yrkesrollens etik och om att tränas i att hantera gränsdragning och göra konsekvensanalyser om hur olika utfall påverkar konsumenten. Något som saknas i de båda svenska branschorganisationernas policy är hur fastighetsmäklaren ska förhålla sig till uttalanden om framtiden för bostadspriser och ränteutveckling. Här skulle tydliga riktlinjer kunna öka förtroendet för fastighetsmäklaren och minska risken för intressekonflikt.

Ett antagande är att synen på professionen uppfattas olika mellan intressenter nationellt men även ur ett internationellt perspektiv. Avgörandet för att erkännas som en profession beror på status och hur allmänheten ser på yrket något som kan formas av kunskap och teoretisk utbildning (Brante, 2009). Utbildningen till fastighetsmäklare är tvärvetenskaplig men präglas också av yrkeserfarenhet. Denna kombination är central när författaren beskriver en semiprofession. Vidare menar författaren att en klassisk profession har en högre grad av självreglering, högre status, högre formella kunskaper och ofta tjänar allmänhetens bästa såsom polis, läkare eller lärare. I enlighet med Millerson (1964) uppnår den svenska fastighetsmäklaren inte profession utan påminner i större utsträckning om en semiprofession. För att fastighetsmäklaryrket i Sverige ska utveckla sin profession krävs en högre utbildning med en teoretisk kärna, ökad forskning samt att samhället måste få större förtroende för fastighetsmäklaren. Den teoretiska kärnan skulle bestå av juridik inom fastighetsförmedling. En sista men inte oväsentlig fråga är hur fastighetsmäklaryrket bör framställas och hur kåren själva vill framställas.

Internationellt agerar branschorganisationer för att öka inträdeskraven och skydda sina befintliga medlemmar. En branschorganisation i Sverige har tydligt motsatt sig FMI:s önskemål om ökad utbildningstid och längre praktiktid, vilket skiljer sig från internationella branschorganisationer som företräder fastighetsmäklare. En förklaring skulle kunna vara att branschorganisationen anser att det är lägre sannolikhet att en fastighetsmäklare med kortare utbildningstid byter bransch, då alternativen är färre eftersom fastighetsmäklarens utbildning inte är tillräckligt attraktiv för andra yrken. En annan förklaring kan vara att branschorganisationen ser en fördel i att kunna "handplocka" en person där de ser potentialen till en framgångsrik fastighetsmäklare med de speciella egenskaper fastighetsmäklarföretagen efterfrågar.

Antalet anmälningar ökar mot fastighetsmäklare 587 st. (2019), 1.349 st. (2020) och 2.144 st. (oktober 2021). I en studie från 2015 utförd av Fastighetsbyrån visar resultatet att endast 6% har förtroende för fastighetsmäklare. En studie från SKI (Svenskt kvalitetsindex), som gjort mätningar i 15 år på köparens och säljarens upplevelser, visar på den högsta noteringen (2021) för den enskilda fastighetsmäklaren. En paradox är att förtroendet bland befolkningen för fastighetsmäklare är lågt medan förtroendet bland de som anlitat fastighetsmäklare är relativt högt. Detta kan påvisa en kommunikationsmässig brist hos branschorganisationerna och att branschen är betydligt bättre än vad som är allmänhetens uppfattning.

7.4 Avhandlingens begränsningar

En begränsning är att studierna inte tar hänsyn till frekvens i antalet förmedlade bostäder där kvoten disciplinpåföljd i relation till individuell frekvens skulle vara av intresse. En hypotes är att antalet disciplinpåföljder utfaller i relation till frekvens. I nuläget finns ingen tillgång till känd och tillförlitlig data över frekvens på individnivå. Disciplinpåföljder förknippas ofta med bristande etik och moral. För att öka precisionen och nyansera den bilden skulle disciplinpåföljderna kunna delas in i kunskapsbrist, ovarsamhet (culpa) och uppsåt (dolus) för att sedan mäta karaktäristika i relation till varje gruppering. Denna gruppering skulle dock innebära att varje disciplinpåföljd skulle analyseras i detalj och en gruppering skulle kunna leda till en

gränsdragningsproblematik. Ett rimligt antagande i avhandlingen är att konsumenten är den svaga parten och att asymmetrisk information råder mellan konsument och fastighetsmäklare. Hur denna relation ser ut i praktiken, och hur den har förändrats med hänsyn till den tekniska utvecklingen och en förädling av fastighetsmäklarens tjänst, skulle ge en bredare förutsättning för analys. Om en disciplinpåföljd påverkar konsumentens val av fastighetsmäklare eller hur en disciplinpåföljd påverkar en fastighetsmäklares beteende (genom att göra en uppföljning) framkommer inte i studierna.

7.5 Förslag till vidare forskning

I denna avhandling har det framkommit hur fastighetsmäklaren agerar utifrån den speciella rollen som oberoende mellanman. Avhandlingen har belyst ett antal frågor men även påvisat att ett antal frågor kvarstår i närliggande områden.

En studie inom fastighetsmäklarens profession/yrke är önskvärd. Studien bör fokusera på hur intressenterna i förmedlingsprocessen ser på professionsutvecklingen. Studien bör även se på hur konsumenterna ser på fastighetsmäklarens profession/yrke ur flera perspektiv. Förtroendet för fastighetsmäklarbranschen är lågt vilket leder till konsekvenser både för konsumenten och för fastighetsmäklaren. Däremot visar studier att förtroende är relativt högt för de som nyligen anlitat en fastighetsmäklare. Att höja statusen på yrket görs främst genom att allmänheten ökar sitt förtroende för fastighetsmäklaren. Längre utbildning och en ökad tillsyn för fastighetsmäklare skulle kunna leda till högre kvalitet för tjänsten och högre status för yrket. Förtroende för fastighetsmäklaren och dennes yrkesutövning skulle förbättras och detta är önskvärt ur flera perspektiv i en intressentmodell. På vilket sätt vill branschorganisationerna höja fastighetsmäklarens status och underlätta transaktionsprocessen? Hur ser branschorganisationerna på professionen/yrket idag och hur vill de utveckla professionen/yrket?

Tjänsten utvecklas kontinuerligt i takt med ny lagstiftning och teknisk utveckling. Information genom digitalisering är av godo för dem som har

möjlighet att ta del av denna men på vilket sätt skyddar vi de grupper som står utanför i de fall då informationen endast är kopplad till digitala verktyg? Är den tekniska utvecklingen inom transaktionsprocessen ett hot eller en möjlighet? Ett komplement eller ett substitut? Hur påverkas kundgrupper utifrån olika scenarier? Ett antal substitut till fastighetsmäklaren, inriktade mot digitalisering, har försökt att ta marknadsandelar men hittills utan tydlig framgång. Tekniska hjälpmedel och hybridlösningar har lanserats. Ny lagstiftning (FML 2021:516) har möjliggjort ett användande av tekniska verktyg i vissa moment i förmedlingsprocessen, effekten av detta är för tidigt att utläsa. Utbildning och tillsyn bör sedan anpassas till hur tjänsten utvecklas främst utifrån ett konsumentperspektiv. För att få en överblick över kunskapsnivåer och vilka tekniska verktyg som används rekommenderas initialt en enkätstudie i linje med en studie av Gürdür et al. (2019). Författarna gör en övergripande studie av vilka tekniska verktyg, kunskaper och förutsättningar som finns hos industriföretagen.

En initial studie är att se på de oinformerade och oerfarna konsumenternas finansiella förmåga utifrån perspektivet FTHB (first time home buyers) som nämnts i kapitel 2.5. Det är av vikt att köpare och säljare har förmåga att kunna ta viktiga beslut gällande sin bostadstransaktion. Att sälja en bostad görs inte regelbundet och en fastighetsmäklare kan inte utgå från att alla köpare och säljare är välinformerade. I avhandlingen framkommer att USA infört utbildningskrav i vissa delstater och att fastighetsmäklarna ställt sig skeptiska till detta då detta främst kan påverka ToM negativt. Här behövs en studie kring den finansiella förmågan hos bostadsköpare eller säljare samt vilken effekt ett kunskapsprov skulle kunna få för alla inblandade parter. En kvalitativ studie kan göras på hur intressenterna ställer sig i frågan. Att finna ett regelverk som gynnar de seriösa fastighetsmäklarna är önskvärt främst för professionsutvecklingen.

Ett närliggande område där denna asymmetri kan bli påtagligt är vid förhandling om provision. I Sverige är det tillåtet att fastighetsmäklaren använder en provisionstrappa, vilket innebär en förbestämd köpeskilling upp till en brytpunkt för att därefter ha en högre provisionsnivå. Med tanke på den asymmetri som råder, och de intressekonflikter som kan uppkomma vid rollen som oberoende mellanman, behöver effekten av dessa provisionstrappor studeras ytterligare. I ett flertal andra länder är inte dessa provisionstrappor

tillåtna. Provisionsnivåerna har inga begränsningar och lagstiftaren hänvisar till fri förhandlingsrätt. I avhandlingen framkommer att dessa provisionstrappor skulle kunna användas när uppdragsgivaren är påläst. Hur skyddas de konsumenter som inte är pålästa? Ur ett akademiskt perspektiv är intressekonflikter av intresse men även ett finansiellt beteende hur konsumenter och fastighetsmäklare agerar i olika situationer.

Källförteckning

Tryckta källor

Aaberg, J. J., & Delgadillo, L. M. (2013). Using input from realtors to improve housing counseling programs. *Family and consumer sciences research journal*, 42(1), 14-28.

Agarwal, S., He, J., Sing, T. F., & Song, C. (2019). Do real estate agents have information advantages in housing markets? *Journal of Financial Economics*, 134(3), 715-735.

Ahlenius M., Berggren B., Gerdemark T., Kågström J., Åge L-J. (2021) The life cycle of real estate brokers: A cohort study in Sweden. *Working paper*.

Akerlof, G. A. (1978). The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism. *In Uncertainty in economics*, 235-251. Academic Press.

Allen, M. T., Benefield, J. D., & Rutherford, R. C. (2021). Co-listing strategies: Better transaction outcomes? *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 1-28.

Anacker, K. B., & Schintler, L. A. (2015). Flip that house: Visualising and analysing potential real estate property flipping transactions in a cold local housing market in the United States. *International Journal of Housing Policy*, 15(3), 285-303.

Andersson, L., (2011). Mått på brott. Självdeklaration som metod att mäta brottslighet. *Akademisk avhandling, Kriminologiska institutionen, Stockholms universitet*.

Anglin, P. M., & Arnott, R. (1991). Residential real estate brokerage as a principal-agent problem. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 4(2), 99-125.

Antonovsky, A. (1987). Unraveling the mystery of health: How people manage stress and stay well. *Jossey-bass*.

Ariely D., Loewenstein G., Prelec D. (2003) "Coherent Arbitrariness": Stable demand curves without stable preferences, *The Quarterly Journal of Economics*, 118 (1), 73–106.

Arndt, A., Harrison, D. M., Lane, M. A., Seiler, M. J., & Seiler, V. L. (2013). Can agents influence property perceptions through their appearance and use of pathos? *Housing Studies*, 28(8), 1105-1116.

- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is qualitative in qualitative research. *Qualitative sociology*, 42(2), 139-160.
- Avery, C., & Hendershott, T. (2000). Bundling and optimal auctions of multiple products. *The Review of Economic Studies*, 67(3), 483-497.
- Ball, J. N., & Nourse, H. O. (1991). The market function and representation models for real estate brokerage. *Real Estate Educator's Association Journal*, 72-79.
- Bao H.X.H. & Gong C.M. (2016) Endowment effect and housing decisions, *International Journal of Strategic Property Management*, 20(4), 341-353.
- Barker, D., (2008). Ethics and lobbying: The case of real estate brokerage. *Journal of Business Ethics*, 80(1), 23-35.
- Barth, J. R., Caprio, G., & Levine, R. (2013). Bank regulation and supervision in 180 countries from 1999 to 2011. *Journal of Financial Economic Policy*, (5)2, 111-219.
- Barwick, P. J., & Pathak, P. A. (2015). The costs of free entry: an empirical study of real estate agents in Greater Boston. *The RAND Journal of Economics*, 46(1), 103-145.
- Barwick, P. J., Pathak, P. A., & Wong, M. (2017). Conflicts of interest and steering in residential brokerage. *American Economic Journal: Applied Economics*, 9(3), 191-222.
- Barwick, P. J., & Wong, M. (2019). Competition in the real estate brokerage industry: A critical review. *Urban Development*, 1.
- Bauhn, P., (2012). Rätt och orätt i lag och moral: ett normativt perspektiv på svensk rättskipning. *Svensk juristtidning*, (4), 319-336.
- Baryla, E., & Zumpano, L. (1995). Buyer search duration in the residential real estate market: The role of the real estate agent. *The Journal of Real Estate Research*, 10(1), 1-13.
- Bayer, P., Geissler, C., Mangum, K., & Roberts, J. W. (2020). Speculators and middlemen: The strategy and performance of investors in the housing market. *The Review of Financial Studies*, 33(11), 5212-5247.
- Becker, H. S., (2008). Tricks of the trade: How to think about your research while you're doing it. *University of Chicago press*.
- Beck, J., Scott, F., & Yelowitz, A. (2012). Concentration and market structure in local real estate markets. *Real Estate Economics*, 40(3), 422-460.
- Benefield, J. D., & Hardin, W. G. (2015). Does time-on-market measurement matter? *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 50(1), 52-73.
- Benefield, J. D., Sirmans, C. S., & Sirmans, G. S. (2019). Observable agent effort and limits to innovation in residential real estate. *Journal of Real Estate Research*, 41(1), 1-36.

- Benjamin, J., Jud, G., & Sirmans, G. (2000a). Real estate brokerage and the housing market: An annotated bibliography. *Journal of Real Estate Research*, 20(1-2), 217-278.
- Benjamin, J., Jud, G., & Sirmans, G. (2000b). What do we know about real estate brokerage? *Journal of Real Estate Research*, 20(1-2), 5-30.
- Benjamin, J. D., Chinloy, P., Jud, G. D., & Winkler, D. T. (2005). Technology and real estate brokerage firm financial performance. *The Journal of Real Estate Research*, 27(4), 409-426.
- Benjamin, J., Chinloy, P., Jud, D., & Winkler, D. (2006). Franchising in residential brokerage. *Journal of Real Estate Research*, 28(1), 61-70.
- Benjamin, J. D., Chinloy, P., & Winkler, D. T. (2007). Sorting, franchising and real estate brokerage firms. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 34(2), 189-206.
- Berggren B., Engström R., Kopsch F., Lind H. (2019) "The evolution of the real estate brokerage market: The case of Sweden", *International Journal of Engineering Technology and Scientific Innovation*, 4(1), 16-32.
- Bernheim, B. D., & Meer, J. (2013). Do real estate brokers add value when listing services are unbundled? *Economic inquiry*, 51(2), 1166-1182.
- Bian, X., Waller, B. D., Turnbull, G. K., & Wentland, S. A. (2015). How many listings are too many? Agent inventory externalities and the residential housing market. *Journal of Housing Economics*, 28, 130-143.
- Bian, X., Turnbull, G. K., & Waller, B. D. (2017). Client externality effects of agents selling their own properties. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 54(2), 139-164.
- Bian, X., Waller, B. D., & Yavas, A. (2017). Commission splits in real estate transactions. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 54(2), 165-187.
- Black, R., Brown, G., Diaz, J., Gibler, K., & Grissom, T. (2003). Behavioral research in real estate: a search for the boundaries. *Journal of Real Estate Practice and Education*, 6(1), 85-112.
- Bogdan, M. (2003). *Komparativ rättskunskap, 2. uppl.sid 50*, Norstedts Juridik AB.
- Brante, T. (2009). Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner. I L. Maria (Red.), *Vetenskap för profession*, 15-34.
- Brante, T. (2013). The professional landscape: The historical development of professions in Sweden. *Professions and professionalism*, 3(2).
- Brante, T. (2014). Den professionella logiken: Hur vetenskap och praktik förenas i det moderna kunskapsamhället, *Liber*.

- Brastow, R. T., Springer, T. M., & Waller, B. D. (2012). Efficiency and incentives in residential brokerage. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 45(4), 1041-1061.
- Braswell, M. K., & Poe, S. L. (1992). The residential real estate brokerage industry: A proposal for reform. *Am. Bus. LJ*, 30, 271-334.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Brinkmann, J. (2009). Putting ethics on the agenda for real estate agents. *Journal of Business Ethics*, 88(1), 65-82.
- Bryman A. (2018), Boken "Samhällsvetenskapliga metoder", *Liber förlag*.
- Campbell, J. Y. (2006). Household finance. *The Journal of Finance*, 61(4), 1553-1604.
- Chen, W. C., Hsieh, K. M., Lin, C. S., Lee, C. C., Yu, C., Lin, Y. C., & Hong, J. C. (2020). Relationships between sales ethics, corporate social responsibility, trust, attitude, and loyalty in the real estate brokerage industry. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 48(3), 1-9.
- Clark, W. A., & Lisowski, W. (2017). Prospect theory and the decision to move or stay. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 114(36), E7432-E7440.
- Claretie, T. M., & Daneshvary, N. (2008). Principal-agent conflict and broker effort near listing contract expiration: the case of residential properties. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 37(2), 147-161.
- Cohen, J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. *Educational and psychological measurement*, 20(1), 37-46.
- Creyer, E. H. (1997). The influence of firm behavior on purchase intention: do consumers really care about business ethics? *Journal of Consumer Marketing*. 14(6), 421-432.
- Cypher, M., Price, S.M., Robinson, S. et al. Price (2108) Signals and uncertainty in commercial real estate transactions. *The Journal of Real Estate Finance and Economics* 57(2), 246-263.
- Dedoulis, E. (2006). The Code of Ethics and the development of the auditing profession in Greece, the period 1992-2002. *In Accounting Forum*, (30)2, 155-178.
- Delcours, N., & Miller, N. G. (2002). International residential real estate brokerage fees and implications for the US brokerage industry. *International Real Estate Review*, 5(1), 12-39.
- Denk, T. (2002), "Komparativ metod: förståelse genom jämförelse". *Lund Studentlitteratur*.
- Denscombe, M. (2014). *The good research guide: for small-scale social research projects*. McGraw-Hill Education (UK).

- Duarte A, Craven A, Norris JT. (2015), Real estate agent commission disputes: Influenced by experience or procuring cause law? *SAGE Open* 5(2).
- Edwards, P. J., Roberts, I., Clarke, M. J., DiGuseppi, C., Wentz, R., Kwan, I., ... & Pratap, S. (2009). Methods to increase response to postal and electronic questionnaires. *Cochrane database of systematic reviews*, (3).
- Egidius, H. (2006). Termlexikon i pedagogik, skola och utbildning. *Lund Studentlitteratur*.
- Ehn, B., & Löfgren O. (1982): Kulturanalys. Ett etnologiskt perspektiv, Stockholm: *Liber*.
- Elder, H.W., Zumpano, L.V. & Baryla, E.A. (1999), Buyer search intensity and the role of the residential real estate broker. *The Journal of Real Estate Finance and Economics* 18, 351–368.
- Engström R., Söderberg I., Persson A., Berggren (2022-), Utbildningsbakgrund för svenska fastighetsmäklare som erhållit en påföljd, Working Paper
- Fisher, L. M., & Yavas, A. (2010). A case for percentage commission contracts: the impact of a “race” among agents. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 40(1), 1-13.
- Flint-Hartle, S., & De Bruin, A. (2011). Franchising success: Insights from real estate brokerage. *International Small Business Journal*, 29(1), 58-77.
- Forsberg, C., & Wengström, Y. (2016). Att göra systematiska litteraturstudier: värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning. 4. *Stockholm: Natur & kultur*.
- Fransson, G. (2006). Att se varandra i handling: En jämförande studie av kommunikativa arenor och yrkesblivande för nyblivna fänrikar och lärare (*Doctoral dissertation, HLS förlag*), 50.
- Gadamer, Hans-Georg (1997). Truth and Method. Second revision edition. New York: *The Continuum Publishing Company*.
- Gale, D.; Shapley, L. S. (1962). "College admissions and the stability of marriage". *American Mathematical Monthly*. 69(1), 9–14
- Gamble, Jeanne (2010), Teacher professionalism: A literature review. *Johannesburg: JET Education Services*.
- Gardiner, J. N., Heisler, J., Kallberg, J. G., & Liu, C. H. (2007). The impact of dual agency. *Journal of Real Estate Finance and Economics*, 35(1), 39.
- Geltner, D. M., Kluger, B. D., & Miller, N. G. (1992). Incentive commissions in residential real estate brokerage. *Journal of Housing Economics*, 2(2), 139-158.
- Genesove, D., & Han, L. (2012). Search and matching in the housing market. *Journal of Urban Economics*, 72(1), 31-45.

- Genesove, D., & Mayer, C. J. (1994). Equity and time to sale in the real estate market, *Working Paper 4861*.
- Gibler, K., & Nelson, S. (2003). Consumer behavior applications to real estate education. *Journal of Real Estate Practice and Education*, 6(1), 63-84.
- Gilbukh, S., & Goldsmith-Pinkham, P. S. (2019). Heterogeneous real estate agents and the housing cycle. *Available at SSRN 3436797*.
- Gilligan, C. (1988). *Mapping the moral domain: A contribution of women's thinking to psychological theory and education* (2). Harvard University Press.
- Gray, S. (2008). National association of realtors. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 13(2), 137-141.
- Greggas Bäckström, A. (2011). "Ja bare skriver som e låter": En studie av en grupp Närpesungdomars skriftpraktiker på dialekt med fokus på sms (*Doctoral dissertation, Institutionen för språkstudier, Umeå universitet*).
- Grew, R. (1980). The case for comparing histories. *The American Historical Review*, 85(4), 763-778.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. *Handbook of qualitative research*, (2), 163-194.
- Guntermann, K. L., & Smith, R. L. (1987). Efficiency of the market for residential real estate. *Land Economics*, 63(1), 34-45.
- Gürdür, D., El-khoury, J., & Törngren, M. (2019). Digitalizing Swedish industry: What is next? Data analytics readiness assessment of Swedish industry, according to survey results. *Computers in Industry*, (105), 153-163.
- Hahn, R. W., Litan, R. E., & Gurman, J. (2006). Bringing more competition to real estate brokerage. *Real Estate Law Journal*, 35(1), 86.
- Han, L., & Hong, S. H. (2016). Understanding in-house transactions in the real estate brokerage industry. *The RAND Journal of Economics*, 47(4), 1057-1086.
- Hartman, J. (2004). Vetenskapligt tänkande, från kunskapsteori till metodteori. *Lund Studentlitteratur*.
- Hellner, J., Hager, R., & Persson, A. H. (2019). Speciell avtalsrätt II: Kontraktsrätt. *Häfte 1. Särskilda avtal*.
- Hermansen, M. (2020), "Anti-competitive and regulatory barriers in the United States labour market", *OECD Economics Department Working Papers*, 1627, OECD Publishing, Paris labour market.
- Hesse, M. (1965). Models and analogies in science. *British Journal for the Philosophy of Science*, 16(62).
- Holme, I., Solvang M., Solvang K. (1997), *Forskningsmetodik om kvalitativa och kvantitativa metoder*. (2). *Lund: Studentlitteratur*.

- Hoyt, R. W., Wright, M. J., & Croft, C. S. (2002). The ethical values of registered valuers in New Zealand. *In Proceedings of the 7th annual conference of the Pacific Rim Real Estate Society, Canterbury, New Zealand*, 21-23.
- Hsieh, C. T., & Moretti, E. (2003). Can free entry be inefficient? Fixed commissions and social waste in the real estate industry. *Journal of Political Economy*, 111(5), 1076-1122.
- Hungria-Gunnelin, R. (2019). Empirical studies of auctions of non-distressed residential real estate (*Doctoral dissertation, KTH Royal Institute of Technology*).
- Ingram, S.J. and Yelowitz, A. (2019), Real estate agent dynamism and licensing entry barriers, *Journal of Entrepreneurship and Public Policy*, 10(2), 156-174
- Isakson, H., & Spencer, M. (2000). Total quality management and residential real estate agency issues. *Journal of Real Estate Research*, 20(1-2), 179-188.
- Izzo, G., & Langford, B. (2003). Realtor designations as an indicant of cognitive moral development and success in real estate sales. *Journal of Real Estate Practice and Education*, 6(2), 191-202.
- Izzo, G. M., & Vitell, S. J. (2003). Exploring the effects of professional education on salespeople: The case of autonomous agents. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 11(4), 26-38.
- Jacobsen, D. I. (2017). Hur genomför man undersökningar?: introduktion till samhällsvetenskapliga metoder. *Lund Studentlitteratur*.
- Japac, L., Ahtiainen, A., Hörngren, J., Lindén, H., Lyberg, L., & Nilsson, P. (1997). Minska bortfallet. *Statistiska centralbyrån*.
- Jarl, M., & Rönnerberg, L. (2015). Skolpolitik: från riksdagshus till klassrum. *Liber*.
- Jesson, J., Matheson, L., & Lacey, F. M. (2011). Doing your literature review: *Traditional and systematic techniques*, book, Sage publications Ltd.
- Jingryd, O. (2012). Impartial legal counsel in real estate conveyances: the Swedish broker and the latin notary, Doctoral dissertation, Royal Institute of Technology KTH.
- Johnson, L. L., & Loucks, C. (1986). The effect of state licensing regulations on the real estate brokerage industry. *Real Estate Economics*, 14(4), 567-582.
- Johnson, K., Lin, Z., & Xie, J. (2015). Dual agent distortions in real estate transactions. *Real Estate Economics*, 43(2), 507-536.
- Johnson, K., Zumpano, L., & Anderson, R. (2008). Intra-firm real estate brokerage compensation choices and agent performance. *Journal of Real Estate Research*, 30(4), 423-440.

- Jud, G. D., & Roulac, S. (2001). The future of the residential real estate brokerage industry. *Real Estate Issues*, 26(2), 22-22.
- Jud, G. D., & Winkler, D. T. (2000). A note on licensing and the market for real estate agents. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 21(2), 175-184.
- Kadiyali, V., Prince, J., & Simon, D. H. (2014). Is dual agency in real estate a cause for concern? *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 48(1), 164-195.
- Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1991). Anomalies: The endowment effect, loss aversion, and status quo bias. *Journal of Economic perspectives*, 5(1), 193-206.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Kaptein, M. (2017). The battle for business ethics: A struggle theory. *Journal of Business Ethics*, 144(2), 343-361.
- Karlsson-Tuula, M., H. Persson, A. (2020). Kartläggning av fastighetsmäklarbranschen, *Karlstad University, report*
- Kelly, H. F., McGowan, D. F., Norris, S. R., & MAI, C. (2020). Real estate ethics in practical applications. *Real Estate Issues*, (44), 2.
- Knight, J. R. (2002). Listing price, Time on market, and ultimate selling price: Causes and effects of listing price changes. *Real Estate Economics*, 30(2), 213-237.
- Kohlberg, L. (1958). The development of modes of moral thinking and choice in the years 10 to 16 (*Doctoral dissertation, The University of Chicago*).
- Kohut, G. F., & Corriher, S. E. (1994). The relationship of age, gender, experience and awareness of written ethics policies to business decision making. *SAM Advanced Management Journal*, 59(1), 32.
- Korngold, G. (2011). Real estate brokers are not 'fiduciaries': A call for developing a new legal framework. *Real Estate Law Journal*, 40(3), 376-391.
- Kurlat, P., & Stroebel, J. (2015). Testing for information asymmetries in real estate markets. *The Review of Financial Studies*, 28(8), 2429-2461.
- Lahtinen A. (2018) *Yliopisto-lehti vetenskapstidning Helsingfors Universitet*, Helsinki Institute of Urban and Regional Studies, (utgåva 2018-06-18).
- Landman, T. (2002). Issues and methods in comparative politics: An introduction. *Routledge*.
- Latham, M. (2017). A fraud, a drunkard, and a worthless scamp: estate agents, regulation, and Realtors in the interwar period. *Business History*, 59(5), 690-709.

- Le, N. Q., & Supphellen, M. (2017). Determinants of repurchase intentions of real estate agent services: Direct and indirect effects of perceived ethicality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, (35), 84-90.
- Levi, D., & Terflinger, C. (1988). A legal-economic analysis of changing liability rules affecting real estate brokers and appraisers. *Journal of Real Estate Research*, 3(2), 133-149.
- Levitt, S. D., & Syverson, C. (2008). Market distortions when agents are better informed: The value of information in real estate transactions. *The Review of Economics and Statistics*, 90(4), 599-611.
- Lewis, D., & Webb, J. R. (2007). Potential cost synergies from banks acquiring real estate brokerage services. *Journal of Banking & Finance*, 31(8), 2347-2363.
- Lewis, D., Anderson, R. I., & Zumpano, L. V. (1999). An analysis of affinity programs: the case of real estate brokerage participation. *Financial Services Review*, 8(3), 183-197.
- Li, Z., Li, Q., Sun, H., & Sun, L. (2021). Diffused effort, asset heterogeneity, and real estate brokerage. *Real Estate Economics, Online Version of Record before inclusion in an issue* (25)1, 1-35.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Establishing trustworthiness. *Naturalistic inquiry*, 289(331), 289-327.
- Lindqvist, S. (2008). Transaction costs for single-family houses: An international comparison. *Nordic Journal of Surveying and Real Estate Research*, 5(1).
- Locke, S. L. (2020). Paying for a Name? Comparing the performance of franchised real estate brokerage firms. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 61(1), 115-128.
- Lopez, L. (2021). Asymmetric information and personal affiliations in brokered housing transactions. *Real Estate Economics*, 49(2), 459-492.
- Love, P. E., Goh, Y. M., Hogg, K., Robson, S., & Irani, Z. (2011). Burnout and sense of coherence among residential real estate brokers. *Safety Science*, 49(10), 1297-1308.
- Lund, D. B. (2000). An empirical examination of marketing professionals' ethical behavior in differing situations. *Journal of Business Ethics*, 24(4), 331-342.
- McDaniel, J., & Louargand, M. (1994). Real estate brokerage service quality: an examination. *Journal of Real Estate Research*, 9(3), 339-351.
- Marsh, G., & Zumpano, L. (1988). Agency theory and the changing role of the real estate broker: Conflicts and possible solutions. *Journal of Real Estate Research*, 3(2), 151-164.

- Martin, R. W., & Munneke, H. J. (2010). Real estate brokerage earnings: the role of choice of compensation scheme. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 41(4), 369-389.
- McDaniel, J., & Louargand, M. (1994). Real estate brokerage service quality: an examination. *Journal of Real Estate Research*, 9(3), 339-351.
- Melin, M. (2022), "Fastighetsmäklarlagen en kommentar", femte upplagan, Norstedts.
- Miceli T., Pancak K., & Sirmans C. (2000). Restructuring agency relationships in the real estate brokerage industry: *An Economic Analysis, Journal of Real Estate Research*, 20(1-2), 31-48.
- Miceli, T., Pancak, K., & Sirmans, C. (2007). Is the compensation model for real estate brokers obsolete? *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 35(1), 7-22.
- Millerson, G. (1964). *The qualifying association*. London: *Routledge & Kegan Paul*.
- Milgrom, P. (2008). What the seller won't tell you: Persuasion and disclosure in markets. *Journal of Economic Perspectives*, 22(2), 115-131.
- Milgrom, P. R., & Weber, R. J. (1982). A theory of auctions and competitive bidding. *Econometrica*, 50(5), 1089-1122.
- Munneke, H. J., & Yavas, A. (2001). Incentives and performance in real estate brokerage. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 22(1), 5-21.
- Mörk, E., Andersson, T., Ellingsen, T., Fredriksson, P., Persson, T., Strömberg, P., & Werner, I. (2020). 2020 års Ekonomipris till Paul Milgrom och Robert Wilson. *Ekonomisk Debatt*, 48(8), 5-12.
- Nadel, M. S. (2021). Obstacles to price competition in the residential real estate brokerage market. *Berkeley Bus. LJ*, 18, 90.
- Nanda, A., & Pancak, K. A. (2010). Real estate brokers' duties to their clients: Why some states mandate minimum service requirements. *Cityscape*, 105-125.
- Nanda, A., Clapp, J. M., & Pancak, K. A. (2016). Do laws influence the cost of real estate brokerage services? A state fixed effects approach. *Real Estate Economics*, 44(4), 918-967.
- Nordberg, B., Keevallik Eriksson, L., Thelander, K., & Thelander, M. (2003). *Grammatik och samtal. Studier till minne av Mats Eriksson*.
- Okoruwa, A. A., & Thompson, A. F. (1999). An empirical analysis of real estate brokerage ethics. In *Ethics in Real Estate*, 257-272. Springer, Boston, MA.
- Palmon, O., & Sopranzetti, B. J. (2017). On the relationship between the number of a broker's real estate listings and transaction outcomes. *Review of Quantitative Finance and Accounting*, 49(1), 65-89.

- Pancak, K. A., & Sirmans, C. F. (2006). The effect of agency reform on real estate service quality. *Journal of Housing Research*, 15(1), 41–54.
- Patel, R. & Davidson, B. (2019). Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning (5)1. *Lund Studentlitteratur*.
- Parsons, T. (1964). Evolutionary universals in society. *American sociological review*, 339-357.
- Phillips, D. R., & Roper, K. O. (2009). A framework for talent management in real estate. *Journal of corporate real estate*, 11(1), 7-16.
- Piazolo, D., & Förster, G. (2019). Integrity as performance-increasing factor within the real estate industry. *Property Management*, 37(1), 38-51.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2010). Generalization in quantitative and qualitative research: Myths and strategies. *International journal of nursing studies*, 47(11), 1451-1458.
- Powell, B., & Vorotnikov, E. (2012). Real Estate Continuing Education: Rent Seeking or Improvement in Service Quality? *Eastern Economic Journal*, 38(1), 57-73.
- Pratten, J. D., & Lovatt, C. J. (2005). Creating a profession: suggestions for the licensed trade. *Journal of European industrial training*, 29(8), 653-662.
- Reidenbach, R. E., & Robin, D. P. (1990). Toward the development of a multidimensional scale for improving evaluations of business ethics. *Journal of business ethics*, 9(8), 639-653.
- Reidenbach, R. E., Robin, D. P., & Dawson, L. (1991). An application and extension of a multidimensional ethics scale to selected marketing practices and marketing groups. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19(2), 83-92.
- Ruegger, D., & King, E. W. (1992). A study of the effect of age and gender upon student business ethics. *Journal of Business ethics*, 11(3), 179-186.
- Rutherford, R. C., Springer, T. M., & Yavas, A. (2005). Conflicts between principals and agents: evidence from residential brokerage. *Journal of financial Economics*, 76(3), 627-665.
- Rutherford, R., & Yavas, A. (2012). Discount brokerage in residential real estate markets. *Real Estate Economics*, 40(3), 508-535.
- Salzman, D., & Zwinkels, R. (2013). Behavioural real estate. The research laboratory for behavioural finance. *Journal of Real Estate Literature*, *Forthcoming*.
- Seagraves, P., & Gallimore, P. (2013). The gender gap in real estate sales: negotiation skill or agent selection? *Real Estate Economics*, 41(3), 600-631.
- Seiler, V., & Reisenwitz, T. (2010). A review of service quality research in real estate. *Journal of real estate literature*, 18(2), 225-238.

- Shi, L., & Tapia, C. (2016). The disciplining effect of concern for referrals: Evidence from real estate agents. *Real Estate Economics*, 44(2), 411–461.
- Shiller, R. J. (1995). Conversation, information, and herd behavior. *The American economic review*, 85(2), 181-185.
- Shilling, J., & Sirmans, C. (1988). The effects of occupational licensing on complaints against real estate agents. *Journal of Real Estate Research*, 3(2), 1-9.
- Sirmans, G., & Swicegood, P. (2000). Determining real estate licensee income. *Journal of Real Estate Research*, 20(1-2), 189-204.
- Smith, S. J., Munro, M., & Christie, H. (2006). Performing (housing) markets. *Urban studies*, 43(1), 81-98.
- Spanagel, F. F. (2021). Legal regulation of realtor activity in conditions of using information technologies. In *current achievements, Challenges and Digital Chances of Knowledge Based Economy*, (113), 251-258.
- Spulber, DF. (1996). Market Microstructure and Intermediation. *Journal of Economic Perspectives*, 10 (3), 135-152.
- Stamsø, M. A. (2015). Selling a house and the decision to use a real estate broker in Norway. *Property management*, (33)2, 173-186.
- Starrin, B., & Svensson, P. G. (1994). Kvalitativ metod och vetenskapsteori. *Lund Studentlitteratur*.
- Stelk, S., & Zumpano, L. V. (2017). Can Real Estate Brokers Affect Home Prices Under Extreme Market Conditions? *International Real Estate Review*, 20(1), 51-73.
- Sunder, S. (2010). Adverse effects of uniform written reporting standards on accounting practice, education, and research. *Journal of accounting and public policy*, 29(2), 99-114.
- Tesfom, G., & Birch, N. J. (2011). Determinants of sales persons' ethical decision making: the case of real estate agents. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 6(1), 28-48.
- Tjora, Aksel. (2012). Från nyfikenhet till systematisk kunskap: *Kvalitativ forskning i praktiken*.
- Turnbull, G. K., & Waller, B. D. (2018). (What) do top performing real estate agents deliver for their clients? *Journal of Housing Economics*, (41), 142-152.
- Turnbull, G. K., & Dombrow, J. (2007). Individual agents, firms, and the real estate brokerage process. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 35(1), 57-76.
- Yavaş, A. (1992). A simple search and bargaining model of real estate markets. *Real estate economics*, 20(4), 533-548.

- Yavas, A. (1994). Middlemen in bilateral search markets, *Journal of Labor Economics*, 12(3), 406-429.
- Yavas, A. (2007). Introduction: real estate brokerage. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 35(1), 1-5.
- Yavas, A., & Yang, S. (1995). The strategic role of listing price in marketing real estate: theory and evidence. *Real Estate Economics*, 23(3), 347-368.
- Yinger, J. (1981). A search model of real estate broker behavior. *The American Economic Review*, 71(4), 591-605.
- Zahirovic-Herbert, V., Waller, B. D., & Turnbull, G. K. (2020). Properties that Sell at or above Listing Price: Strategic pricing, better broker or just dumb luck? *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 60(1), 53-76.
- Zietz, E. N., & Stacy Sirmans, G. (2011). Review Articles: Real estate brokerage research in the new millennium. *Journal of Real Estate Literature*, 19(1), 3-40.
- Zumpano, L. V., Johnson, K. H., & Anderson, R. I. (2003). Internet use and real estate brokerage market intermediation. *Journal of Housing Economics*, 12(2), 134-150.
- Waller, B., & Jubran, A. (2012). The impact of agent experience on the real estate transaction. *Journal of Housing Research*, 21(1), 67-82.
- Webb, J. R. (1992). *Marketing Research: Understanding & Designing*. Dryden Press.
- Webb, J. R., & Seiler, M. J. (2001). Why people enter the real estate sales business (industry perspective). *Real Estate Issues*, 26(3), 76-84.
- Weicher, J. C. (2006). The price of residential real estate brokerage services: a review of the evidence, such as it is. *Real Estate Law Journal*, 35(1), 119-144.
- Vickrey, W. (1961). Counterspeculation, auctions, and competitive sealed tenders. *The Journal of Finance*, 16(1), 8-37.
- Wiley, J. A., & Zumpano, L. V. (2008). The real estate brokerage market and the decision to disclose property condition defects. *Real Estate Economics*, 36(4), 693-716.
- Wiley, J. A., Benefield, J. D., & Allen, M. T. (2014). Cyclical determinants of brokerage commission rates. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 48(1), 196-219.
- Willekens, B. (2014). Essays on private intermediation in matching markets. With applications to listing services and real estate brokerage. *Doktorsavhandling, KU Leuven*.
- Williams, J. T. (1998). Agency and brokerage of real assets in competitive equilibrium. *The Review of Financial Studies*, 11(2), 239-280.

Wilson, R. (1977). A bidding model of perfect competition. *The Review of Economic Studies*, 44(3), 511-518.

Wilson, R. (1992). Strategic analysis of auctions. *Handbook of game theory with economic applications*, (1), 227-279.

Åsberg, R. (2001). Det finns inga kvalitativa metoder–och inga kvantitativa heller för den delen: Det kvalitativa-kvantitativa argumentets missvisande retorik. *Pedagogisk forskning i Sverige*, 6(4), 270-292.

Elektroniska källor

Booli (2020), information kring annonseringstider, www.booli.se/kunskap

Booli Pro (2021), Bostadsmarknad, www.pro.booli.se/areas/77104?areaid=1&areamode=custom&chart-start=2013-01-01.

Dansk Ejendomsæglerforening, (u.å), www.de.dk/viden-radgivning, inhämtad 2021-11-18

Fastighetstidningen (2017), Skatteverket på mångmiljonjakt efter bostadsspekulation, www.fastighetstidningen.se/skatteverket-pa-mangmiljonjakt-efter-bostadsspekulation/

Fastighetsbyrå (2014), Svenskarnas bild av fastighets www.C:/Users/ren/Downloads/Bilden%20av%20m%C3%A4klare%202015.pdf

Finlex (u.å.) Lag om förmedling av fastigheter och hyreslägenheter, 15.12.2000/1074, www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2000/20001074

FMF (u.å.), FMF information för fastighetsmäklaren ”om oss”, www.fmf.se/om-oss/

FMI (2021), Remisspromemoria, Förslag till föreskrifter och allmänna råd om registrering av fastighetsmäklare, diariennr. 21– 0292, www/fmi.se/media/fi1joiug/2-remisspromemoria-registrering-avfastighetsm%C3%A4klare.pdf

FMI (2020), anmälan och tillsynsärenden, [https://fmi.se/anmalan-tillsyn/eller https://fmi.se/anmalan-tillsyn/tillsynsmetoder/](https://fmi.se/anmalan-tillsyn/ellerhttps://fmi.se/anmalan-tillsyn/tillsynsmetoder/)

FMI (u.å.), Intressanta principer i dom, <https://fmi.se/nyheter-press/nyheter/2019/intressanta-principer-i-dom/>, inhämtad 2021-09-09

FRN (u.å.), FRN om tvistelösning, www.frn.se/, inhämtad 2021-09-12

Hittamäklare (2020), vanligaste arvodena, www.hittamaklare.se/maklare inhämtat 2021-06-12

Hittamäklare (2021), www.hittamaklare.se/maklararvoden#vad-baseras-statistiken-pa, inhämtat 2021-08-21

Konsumentverket, (2018), www.konsumentverket.se/globalassets/publikationer/var-verksamhet/konsumentrapporten-2018-konsumentverket.pdf

Lovdata (u.å.), Lov om eiendomsmegling, Finansdepartementet www.lovdata.no/dokument/NL/lov/2007-06-29-73

Mäklarsamfundet (2020), ”Fakta och Nyckeltal 2019”, www.maklarsamfundet.se/media-opinion-analyser-och-rapporter/fakta-nyckeltal-2019-fastighetsmaklarbranschen-i-siffror, inhämtat 2021-07-12

Mäklarsamfundet (u.å.) www.maklarsamfundet.se/konsument/salja-bostad-med-hjalp-av-fastighetsmaklare, inhämtat 2021-08-21

Mäklarsamfundet (2019), rapport angående ersättningsmodeller 2019-10-30 www.maklarsamfundet.se/nyheter/en-femtedel-valjer-provision-med-trappa

Mäklarsamfundet (u.å.), Vad gör Mäklarsamfundet för dig som fastighetsmäklare, www.maklarsamfundet.se/branschorganisationen-fastighetsmaklare, inhämtat 2021-08-22

Regjeringen (u.å.), Om lov om eiendomsmegling, www.regjeringen.no/no/dokumenter/otprp-nr-16-2006-2007/id442385, inhämtad 2021-09-18

Retsinformation (u.å.), Retsinformation förslag Lov om formidling af fast ejendom www.retsinformation.dk/eli/ft/201312L00137, inhämtad 2021-09-18

Riksrevisionens rapport (RiR 2007:7), Civilutskottets betänkande 2007/08:CU5 Tillsyn över fastighetsmäklare m.m. www.data.riksdagen.se/fil/271e095d-0649-48b4-9270-fb8f64644c99

SBAB, (2019), Omsättning på bostäder – Hållbar bostadsmarknad SBAB – insiktsrapport nr 3

www.mb.cision.com/Public/462/2923087/b4d672e456de36ad.pdf, inhämtad 2021-08-27

SCB (2021), statistik för medellön i Sverige, <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/utbildning-jobb-och-pengar/medelloner-i-sverige/>, inhämtad 2021-09-12

Svensk Kvalitetsindex (2020), www.kvalitetsindex.se/wp-content/uploads/2020/06/SKI-Fastighetsmaklare-2020.pdf

Svensk Kvalitetsindex (2021)
www.kvalitetsindex.se/branschundersokningar/fastighetsmaklare/,
inhämtat 2021-08-27

Svensk mäklarstatistik (2020), <https://www.maklarstatistik.se/for-maklare/>

Svensk Mäklarstatistik (2021)
<https://www.maklarstatistik.se/pressmeddelanden/nagot-lugnare-pa-bostadsmarknaden/>, rapport från Svensk Mäklarstatistik som utkom 10 augusti 2021.

SVT (2020), det här är affärsiden för oseriösa spekulationsköpare,
www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/det-har-ar-affarsiden-for-oseriosa-spekulationskopare

Rättsfall, nämndbeslut och anmälan

Universitetskanslersämbetet, (2021), Anmälningar mot Högskolan Väst om uppdragsutbildningen Fastighetsmäklare, 120 högskolepoäng (UKÄ)
<https://www.uka.se/download/18.233a99f01784aaa5f55ca5d/1619005712540/Beslut%2031-00486-19%20och%2031-00286-19%20-%20webben.pdf>

FMI Beslutsdatum: 2018-06-13, Diarienummer: 2017-1416
www.fmi.se/anmalan-tillsyn/tillsynsbeslut-och-praxis/sok-beslut/beslut/?id=2017-1416

Högsta förvaltningsdomstolen, 2018, angående fastighetsmäklaren och i fall "god fastighetsmäklarsed" gäller vid skrivuppdrag, www.domstol.se/hogsta-forvaltningsdomstolen/avgoranden/2018/42035/

Mäklarenkät KTH

Inledande text om enkäten:

Samhällsekonomin är beroende av väl fungerande relationer mellan kunder och leverantörer i olika system. Det är därför viktigt att uppföljning av regelverk runt dessa relationer och av företagens hantering och marknadsuppförande sker med så bra underlag som möjligt. Mot denna bakgrund gör forskare vid Institutionen för Fastigheter och byggande vid Kungliga Tekniska högskolan i Stockholm, KTH, en undersökning av hur Sveriges fastighetsmäklare ser på sin yrkesroll och på relationen mellan mäklare och kund. Undersökningen syftar till att öka förståelsen av mäklaryrket och kundrelationen. Materialet kommer att utgöra underlag för KTH:s forskning inom området fastighetsmäklari.

Dina svar samlas in av Kantar Sifo och behandlas helt konfidentiellt. Forskarna kommer inte ha tillgång till information som kan identifiera dig. Resultaten av enkäten, som går ut till samtliga fastighetsmäklare verksamma i Sverige, sammanställs anonymt och publiceras i vetenskaplig forskning.

Ansvariga för projektet är Inga-Lill Söderberg, docent i företagsekonomi och Rickard Engström, doktorand i företagsekonomi med inriktning fastighetsförmedling vid Institutionen för Fastigheter och byggande, KTH. Har du frågor om enkäten eller om studien vänligen kontakta Inga-Lill Söderberg, telefon 08-7907406, e-post: ingalill.soderberg@abe.kth.se.

Stort tack för din medverkan i studien!

ENKÄTEN

Accepterar att medverka (Kantar Sifos screeningfråga): Ja/NEJ

Bakgrundsfrågor:

1. Födelseår
2. Kön
3. Län där du är verksam
4. År i yrket som fastighetsmäklare
5. Ungefär många procent av heltid arbetar du detta år (2018)?
6. Ungefär hur många affärer gör du per år?
7. Ungefär hur stor är din totala omsättning per år (exkl moms)?

Utbildning:

8. Vid vilken skola/institut/universitet har du fått din mäklarutbildning (ange namn)?
Här kan de ange fler än en högskola
 - Högskolan Gävle
 - Högskolan Halmstad
 - Högskolan Väst
 - Karlstad högskola
 - KTH
 - Luleå Tekniska Universitet
 - Malmö Universitet
 - Annan högskoleutbildning (ange vilken):.....
 - Jag har ingen högskoleutbildning inom området fastighetsmäklari
9. Utbildningen består som bekant av olika delar, som exempelvis ekonomi, juridik, byggteknik, fastighetsförmedling. Inom vilket av dessa (eller andra) områden upplever du att du saknar kunskaper som skulle kunna vara till nytta ur ett konsumentperspektiv?
 - Ekonomi
 - Juridik
 - Byggteknik
 - Fastighetsförmedling
 - Annat (ange vad):.....
 - Saknar inga kunskaper

Arbetssätt:

10. Jag erbjuder mina bostadssäljande kunder (här kan du kryssa för en eller flera alternativ):
 - Fast provision
 - Rörlig provision
 - En kombination av fast och rörlig provision
 - Annan form av ersättning (ange vilken):.....
(OM de kryssat Annan MÅSTE de ange vad)

11. Hur stor andel av de bostäder som du förmedlat under året har en provisionsmodell som består av en ”stege” (En ”stege” för provision innebär att säljaren betalar en högre relativ provision om det uppnådda försäljningspriset överstiger en förbestämd nivå.)
- Inga alls
 - 1-10%
 - 11-20%
 - 21-30%
 - 31-40%
 - 41-50%
 - 51-60%
 - 61-70%
 - 71-80%
 - 81-90%
 - 91-100%
12. Upplever du att du arbetar hårdare om du har en ”stege” i provisionen?
- (JA/NEJ)
13. Vem bestämmer vilka provisioner som ska gälla?
- a. Jag själv
 - b. Mäklarfirmen
 - c. Både jag och mäklarfirmen
 - d. Någon annan (ange vem).....
- (OM de kryssat Annan MÅSTE de ange vad)
14. Som fastighetsmäklare kan du få tre olika disciplinpåföljder från Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) som är följande: erinran, varning och avregistrering. Har du någon gång under ditt yrkesliv som mäklare fått en sådan disciplinpåföljd från FMI?
- (JA/NEJ)
 - Om ja**, ange i så fall, vilken:
 - Erinran
 - Varning
 - Återkallad licens
15. **BARA OM JA PÅ FRÅGA 13.** Om du fått en disciplinpåföljd från FMI, har du efter detta ändrat ditt arbetssätt utifrån disciplinpåföljden?
- JA/NEJ

Synen på yrkesvalet och arbetet (Likert 1-5: Instämmer inte alls – instämmer helt)

- 16. Kunderna har förtroende för mäklarkåren
- 17. Jag ger mina kunder en trygg bostadsaffär
- 18. Jag valde yrket för möjligheten till kontakter med många människor
- 19. Jag valde yrket för att jag är intresserad av bostäder
- 20. Jag valde yrket för chansen att få hög ekonomisk ersättning för min arbetsinsats
- 21. Jag trivs med mitt arbete som fastighetsmäklare
- 22. Jag jobbar ofta för mycket
- 23. Jag oroar mig ofta för min egen framtid
- 24. Jag oroar mig ofta för utvecklingen på fastighetsmarknaden

25. Spekulanter på visning har svårt att förstå viktig information om den bostad de är intresserade av
26. Spekulanter har svårt att förstå ekonomisk information (som t ex årsredovisningar)
27. Vid förhandling av provision har säljare svårt att förstå relativa tal (ex: 2%) medan de har lättare för faktiska tal (ex: 50.000 SEK)

Frågor med svarsalternativ

28. Vilken information har du om FMI:s tidsmässiga policy för inom vilken tid de ska hantera anmälningar?
 - 6 månader
 - 12 månader
 - 18 månader
 - 24 månader
 - Vet ej
29. Vilken uppfattning har du om FMI:s syn på anonyma anmälningar?
 - De hanterar inte dessa ärenden
 - De hanterar dessa ärenden
 - De hanterar dessa ärenden i mån om tid
 - De hanterar dessa ärenden i de fall tillräcklig information inkommer
 - Ingen uppfattning
30. Disciplinnämnden, som avgör ärenden om disciplinära påföljder mot registrerade fastighetsmäklare består delvis av andra fastighetsmäklare (två stycken). Upplever du att det är:
 - Ett problem
 - En fördel
 - Har ingen åsikt
31. Hanteringen av avslutade affärer kallas ibland för akter. Dessa sparas enligt fastighetsmäklarlagen under sju år. En akt innehåller alla de dokument som FMI kan efterfråga, men även material som kan vara av intresse för den arbetsgivare du arbetar för.
Hur har ni inom företaget kommit överens om att dessa akter ska hanteras?
 - Akterna stannar hos företaget om mäklaren byter arbetsgivare
 - Akterna följer med mäklaren om hen byter arbetsgivare
 - Mäklaren får kopiera det material hen behöver i akterna
 - Annat (ange vad):.....

JA/NEJ-frågor

32. Känner du att det finns tydliga regler vad gäller budgivningsprocessen för dig som fastighetsmäklare?
33. Har du som fastighetsmäklare varit med att en spekulant erbjudit dig något för att bli köpare till en specifik bostad?
34. Har du som fastighetsmäklare upplevt en obekväm press/hot från någon spekulant för att spekulanten ska bli köpare till en specifik bostad?
35. Har det hänt att någon kollega som du känner till påverkat en spekulant för att få spekulanten att inte köpa en specifik bostad?

36. Har det hänt att någon kollega som du känner till har lämnat olika information till olika spekulanter och därmed särbehandlat en spekulant för att fastighetsmäklaren skulle få in en följdaaffär?
37. Har det hänt att någon kollega som du känner till rekommenderat en säljare att välja en specifik köpare för att kollegan/fastighetsmäklaren ska få en följdaaffär?

Värdering vid intag - attitydfrågor (Likert 1-5: Instämmer inte alls – instämmer helt)

38. Kunden väljer den enskilda fastighetsmäklare som värderar bostaden högst
39. Kunden väljer den enskilda fastighetsmäklare som erbjuder lägst provision
40. Kunden väljer fastighetsmäklare utifrån företagets varumärke
41. Kunden väljer fastighetsmäklare utifrån upplevd ”personkemi” med den enskilde fastighetsmäklaren
42. Jag lämnar en värdering direkt vid intaget
43. Jag lämnar information om min provisionsmodell och nivå direkt vid intaget

FRÅGOR OM SCENARION

Introtxt: Du arbetar som fastighetsmäklare (nedan mäklare) och har några trevliga mäklarkollegor som sitter på samma kontor. Ni har bra stämning på kontoret och samarbetar men stöttar även varandra i det dagliga arbetet. Eftersom ni numera sitter i ”öppna landskap” hör du vad kollegorna säger och detta ger dig massa kunskaper och samtidigt upptäcker du nu hur kollegorna hanterar sin mäklarroll.

44. (SCENARIO 1) En kollega till dig är väldigt glad och berättar att hen precis varit på ett intag och fått in uppdraget. Kollegan hade förberett sig noga och hade rikligt med statistik och även diskuterat bostadspriser i området med sina kollegor. Säljarens fokus var att finna en entusiastisk fastighetsmäklare och säljaren berättade att hen verkligen önskade sig en mäklare som trodde på bostaden och kunde få ut ett högt pris. Kollegan berättade att värdet på bostaden var 6,5 mkr men säljaren hade berättat hen inte ville sälja under 7,5 mkr och kollegan hade då försökt möta upp säljarens önskemål genom att justera upp värderingen till 7 mkr för att därmed få in uppdraget.

Hur ser du på fastighetsmäklarens agerande?

45. (SCENARIO 2) Din kollega har precis förmedlat en bostadsrätt, före visning, i sin favoritförening till en köpare som vill köpa, renovera och sedan sälja bostaden i spekulationssyfte. Bostaden hade ett klart renoveringsbehov, men är placerad i föreningens bästa läge med utsikt mot havet. Kollegan berättar att köparen inte ville bjuda det pris som säljaren ville ha, men att kollegan lyckades prata ner säljaren till en acceptabel nivå. Detta eftersom kollegan då ska få förmedla denna bostad en andra gång inom ett halvår.

Hur ser du på fastighetsmäklarens agerande?

46. (SCENARIO 3) Din kollega har precis skrivit klart kontrakt mellan säljare och köpare på en villa i en av Stockholms mer attraktiva förorter. Säljarna gjorde en förbesiktning, vilket innebär att en besiktningsman undersökte villan före försäljning. Badrummet var nyrenoverat av ett etablerat och stort fackföretag. Den noggranne besiktningsmannen påpekade dock ett konstruktionsfel i badrummet och anmärkte på detta i ett bifogat besiktningsutlåtande som sändes ut både till fastighetsmäklare och

till säljarna. Säljarna vägrade låta besiktningsmannens besiktningsutlåtande påverka försäljningsprocessen och poängterade att köparna minsann har en långtgående undersökningsplikt i Sverige och nu gärna får göra en egen besiktning. Kollegan tyckte att det var ett bra förslag och alla parter var nu nöjda och glada vid kontraktsskrivningen.

Hur ser du på fastighetsmäklarens agerande?

47. (SCENARIO 4) Kollegan kommer till kontoret och jublar efter att ha fått in ett uppdrag i konkurrens med fem andra fastighetsmäklare. Kollegan, som är en riktigt driven och entusiastisk mäklare, vill som många fastighetsmäklare bygga en större kundbas. Under praktiktiden har hen märkt att det är lättare att bygga en kundbas med många spekulanter på visningen, eftersom de ju också är ett antal presumtiva framtida säljare. Kollegans marknadsvärdering av bostaden hamnade på 3 Mkr och utgångspriset sätts till 2,7 för att få bra tryck på visningen.

Hur ser du på fastighetsmäklarens agerande?

48. (SCENARIO 5) Din kollega förmedlar en bostad och lyckas få köparen att välja den bank du samarbetar med. Enligt ett centralt avtal får fastighetsmäklaren på fastighetsbyrå en ersättning från banken som är procentuell relaterad till storleken på det förmedlade bolånet. Beloppet som kollegan får är 0,0005 av köpeskillingen (0,05 procent), vilket vanligtvis inte ger några astronomiska belopp men i det här fallet blev det bra utdelning. Den nuvarande köparen lånade 6 miljoner kronor (ca 600 000 USD) och det ger 3 000 kronor (ca 300 USD) i sidointäkter som fastighetsmäklaren får på sitt eget bankkonto.

Hur ser du på fastighetsmäklarens agerande?

49. (SCENARIO 6) Kunden som är okunnig om banklån vill nu ha snabb hjälp med att hitta en långivare. Kunden får inga unika förmåner genom ditt banksamarbete. Kollegan är nyfiken på listräntorna, tittar på olika bankers hemsidor och konstaterar att listräntan på fastighetsmäklarfirmans samlingsbank ligger precis mitt i bankräntorna. För kollegan är det självklart att alltid rekommendera samlingsbanken och följa det centrala avtal som finns mellan fastighetsmäklarfirmans och banken.

Hur ser du på fastighetsmäklarens agerande?

50. (SCENARIO 7) Ni har haft ett långsiktigt och väl fungerande samarbete med en besiktningsfirma som även utför era förbesiktningar på fastigheter i de fall det kan vara aktuellt. Detta besiktningsföretag ger er även en ersättning för varje enskilt förmedlad besiktning om 500 kr. För din kollega är det självklart att alltid rekommendera denna besiktningsman.

Hur ser du på fastighetsmäklarens agerande?

51. (SCENARIO 8) Din kollega är en äldre och rutinerad mäklare. Hen föredrar att generellt arbeta med friskrivningsklausuler där säljaren avsäger sig allt ansvar för dolda fel i fastigheten. Hen anser att det underlättar och att det är skönt att slippa framtida diskussioner. Säljarna är förstås med på denna uppgörelse efter att kollegan berättat vilka hemska tvister som kan komma framöver.

Hur ser du på fastighetsmäklarens agerande?

Tack för din medverkan!