

**HÖGSKOLAN  
I GÄVLE**

**Institutionen för ekonomi**

*Titel: Dåliga mäklare, eller bristande kunskap hos konsumenten?*

*Författare: Cilla Karlsson,  
Nina Wahlman-Pettersson*

*Kurspoäng: 15 högskolepoäng*

*Kursnivå: Kandidatkurs (C-nivå)*

***Examensarbete  
i ämnet företagsekonomi***

## **ABSTRACT**

**Titel:** Dåliga mäklare, eller bristande kunskap hos konsumenten?

**Nivå:** C-uppsats i ämnet företagsekonomi

**Författare:** Cilla Karlsson och Nina Wahlman-Pettersson

**Handledare:** Tommy Gerdemark

**Datum:** 2008-05

**Syfte:** Syftet med denna uppsats är att genom en undersökning av bostadsrättsinnehavares kunskap, om sina egna och fastighetsmäklarens rättigheter och skyldigheter vid en bostadsrättsaffär, belysa en av de faktorer vi tror kan ligga bakom en stor del av allmänhetens missnöje och den negativa bild som målas upp av fastighetsmäklare i media i dag. Genom att belysa den förmodade kunskapsbristen på området hoppas vi kunna bidra till att informationen gentemot kunden förbättras och att kunderna känner sig tryggare genom hela affären.

Vår huvudfråga i denna uppsats är: *Hur ser kunskapsläget ut hos bostadsrättsägare eller blivande bostadsrättsägare beträffande ansvarsfördelningen vid en bostadsrättsaffär och vilka problem kan eventuella brister i denna kunskap leda till?*

**Metod:** Vi har använt oss av en kombination av kvantitativ metod och kvalitativ metod. Data har samlats in genom en enkätundersökning som sedan har sammanställts och analyserats både utifrån de resultat vi fick in men även utifrån respondenternas reaktioner vid genomförandet. Resultaten redovisas i löpande text samt i diagramform.

**Resultat & slutsats:** Resultaten vi fick fram visar på att kunskapsläget bland de tillfrågade är betydligt sämre än vad som vore önskvärt. De flesta verkar vara osäkra på hur en bostadsrättsaffär går till och är inte medvetna om vilka konsekvenser ett felaktigt handlande kan få. Detta kan i förlängningen leda till en rad problem både för de som köper eller säljer en bostadsrätt, men även för mäklaren.

**Förslag till fortsatt forskning:** Vi ser i huvudsak 3 olika områden som skulle vara intressanta att undersöka vidare:

- En liknande undersökning på villaägare
- Djupintervjuer med mäklare angående hur de ser på och upplever de problem som kan uppstå p.g.a. allmänhetens kunskapsbrist.
- Djupintervjuer med nyblivna fastighetsägare angående deras upplevelse av fastighetsmäklartjänsten.

**Uppsatsens bidrag:** Att belysa kunskapsbristen beträffande bostadsrättsaffärer och på så sätt hjälpa till att skapa en debatt om vikten av eget ansvarstagande.

**Nyckelord:** Fastighetsmäklare, kunskapsbrist, ansvarsfördelning, bostadsrätt

## ABSTRACT

**Title:** Bad real estate agents, or customer's lack of knowledge?

**Level:** Final assignment for Bachelor Degree in Business Administration

**Author:** Cilla Karlsson and Nina Wahlman-Pettersson

**Supervisor:** Tommy Gerdemark

**Date:** 2008-05

**Aim:** The aim of this thesis is to through a survey, gain information about the tenant owners knowledge concerning their own and the real estate agents rights and obligations, this to elucidate one of the factors we think play a big part in the general publics dissatisfaction about the real estate agents and the negative picture painted of them in media today. By throwing light on the assumed lack of knowledge in this area we hope to contribute to improve the information communicated to the customers so that they can feel safer when consulting a real estate agent in this matter.

Our main question in this thesis is: *How much knowledge does tenant owners and tenant owners to be have concerning the division of responsibilities when it comes to selling and buying a tenant owned flat and what problems can the presumed lack of knowledge in this area lead to?*

**Method:** We have used a combination of qualitative and quantitative methods. Data has been collected through a survey which we have put together and analyzed both based on the results we got from the survey but also based on the reactions we received from the participants. The results are presented both in text and in diagrams.

**Result & Conclusions:** The results we got from the survey indicate that the knowledge among our participants is much worse than what would be desired. Most of them seem to be uncertain of how buying a tenant owned flat is done and they seem not to be aware of what consequences a faulty action may lead to. In the long run this can lead to a lot of problems both for the people buying and the people selling a tenant owned flat, but also for the real estate agent.

**Suggestions for future research:** We can identify three main areas that we think would be interesting to investigate more.

- A similar research on house owners.
- In depth interviews with real estate agents about their experience and the problems that may occur because of the general publics lack of knowledge when it comes to the rules regarding the real estate market.
- In depth interviews with people who recently have become home owners about their experience of the service provided by the real estate agent.

**Contribution of the thesis:** To throw light on the lack of knowledge concerning buying and selling tenant owned flats and that way help to create a debate about the importance of taking responsibility for having the knowledge needed.

**Key words:** real estate agent, lack of knowledge, responsibility, tenant owned flat

1 Inledning .....	5
1.1 Bakgrund.....	5
1.2 Problemformulering .....	6
1.3 Syfte .....	6
1.4 Avgränsning.....	6
2 Metod .....	7
2.1 Kunskapsteoretisk förankring .....	7
2.2 Metodval .....	7
2.3 Tillvägagångssätt .....	7
2.3.1 Förundersökningen .....	8
2.3.2 Undersökningen .....	9
3 Teori.....	11
3.1 Bostadsrätt.....	11
3.2 Bostadsrättslagen .....	11
3.3 Fastighetsmäklarlagen.....	11
3.3.1 Allmänna regler .....	12
3.3.2 Näringsrättsliga regler.....	12
3.3.3 Civilrättsliga regler .....	12
3.4 Köplagen .....	13
3.4.1 Risken för varan.....	14
3.4.2 Varans beskaffenhet 17-21 § § .....	14
3.5 Information från fastighetsmäklarnämnden .....	15
3.6 Grönroos modell över total upplevd kvalitet .....	15
3.6.1 Kritik mot Grönroos modell över kundupplevd kvalitet.....	17
3.7 Kundens delaktighet i tjänsteproduktionen.....	17
4 Medias bild.....	18
5 Undersökning utförd av Fastighetsmäklarnämnden .....	21
6 Resultat och analys av enkäten .....	22
6.1 Del 1.....	22
6.1.1 Ytskikt.....	23
6.1.2 Maskinell utrustning .....	24
6.1.3 Riskens övergång .....	25
6.1.4 Vattenskada.....	26
6.1.5 Budgivning.....	27
6.1.6 Allmänt .....	28
6.2 Del 2.....	29
6.2.1 Kontroll skyldighet .....	29
6.2.2 Ansvar för uppgifter i objektsbeskrivningen .....	29
6.2.3 Köparens skyldighet att lämna upplysningar .....	29
6.2.4 Mäklarens skyldighet att lämna upplysningar .....	30
6.2.5 Självinträde .....	30
6.2.6 Formkravet.....	30
6.2.7 Tillräckligt god kunskap .....	31
6.3 Kommentarer till enkäten .....	32
7 Övergripande analys .....	34
8 Slutsats .....	37
9 Förslag till fortsatt forskning .....	39
Källförteckning .....	40
Bilaga 1 - Enkäten.....	41

# 1 Inledning

*I detta inledande kapitel av uppsatsen presenteras en bakgrund till studien. Kapitlet innehåller även en precisering av studiens syfte samt en presentation av de frågeställningar vi avser att besvara i uppsatsen.*

## 1.1 Bakgrund

Etiken inom mäklarbranschen har på senare tid varit ett hett debatterat ämne. Många ser mäklare som lite av lurendrejare som lever på att sko sig på andra. Denna uppfattning har förstärkts och fått nytt liv genom tidningar och tv där bland annat tv-serien ”mäklarna” spelat en stor roll.

I dagens nyheter kunde man den 5 januari 2008 läsa att missnöjet med landets fastighetsmäklare tilltar. Antalet anmälningar som fastighetsmäklarnämnden har fått ta emot har från 2006 då anmälningarna var 272 stycken ökat till 371 stycken under 2007. Anmälningarna kan handla om allt från missnöje med budgivningen till dåligt utförd flyttstädning. I ett nyligen utgivet nyhetsbrev från mäklarsamfundet skriver man att:

*”Det sätt på vilket mäklarna och mäklarnas arbetssätt beskrivs i media bottnar uppenbarligen i en okunskap om mäklarens roll och ansvar. Både media och allmänheten tror ofta att mäklaren har ett annat, och mer omfattande, ansvar än vad mäklarrollen faktiskt innebär.*

*Mäklarens uppgift är att förmedla kontakten och sköta affären mellan köpare och säljare. Han har dock inte ansvar för skicket på huset, för dolda fel eller för att bestämma till vilket pris objektet ska säljas. Däremot ska han upplysa konsumenten om dennes undersökningsplikt.”<sup>1</sup>*

Sedan vi började studera på fastighetsmäklarprogrammet har vi även själva insett att allmänhetens bild av mäklare på många sätt kan beskrivas som negativ. Detta har visat sig som ifrågasättande från både vänner och släktingar såväl som nya bekantskaper så fort yrkesvalet kommer på tal. De flesta man träffar har en historia att berätta, det kan vara något de själva har varit med om eller något en vän till dem har upplevt eller hört. I många fall känner vi att kärnan i historien egentligen inte handlar om att mäklaren inte har gjort något egentligt fel, utan snarare att folk är missnöjda med ett beteende eller inte vet vad en mäklartjänst omfattar. Det är dock väldigt sällan något positivt kommer på tal och vi lämnas ofta med känslan att vi måste försvara en hel yrkeskårs handlande för att rättfärdiga vårt eget val av utbildning. Många gånger känner vi att den negativa bilden till stor del beror på dålig kunskap hos människor om vad mäklarrollen innebär och ur detta har vår problemformulering växt fram.

---

<sup>1</sup> [www.maklarsamfundet.se](http://www.maklarsamfundet.se) nyhetsbrev nr 4/2007, *Vem tjänar på mytbildningen om Fastighetsmäklarna* (2008-01-26)

## 1.2 Problemformulering

Beslutet att köpa eller sälja en fastighet eller bostadsrätt är ofta en av de största affärstransaktioner privatpersoner genomför under sitt liv. Det är ett beslut som kan få långsiktiga konsekvenser både positiva såväl som negativa, vilket gör att det bör vara väl genomtänkt. Vi tror att det finns en stor okunskap hos allmänheten om vad en mäklares roll egentligen innebär och vilket ansvar man som säljare respektive köpare har i en situation där en fastighet eller bostadsrätt byter ägare, detta leder oss fram till vår problemformulering.

### Huvudfråga

- Hur ser kunskapsläget ut hos bostadsrättsägare eller blivande bostadsrättsägare beträffande ansvarsfördelningen vid en bostadsrättsaffär och vilka problem kan eventuella brister i denna kunskap leda till?

### Delfrågor

- Hur mycket vet kunden om mäklarens ansvar vid ett förmedlingsuppdrag?
- Hur mycket vet kunden om sitt eget ansvar när han köper eller säljer en lägenhet?
- Vilka problem kan bristande kunskap leda till?
- Finns det något sätt att lösa dessa problem?

## 1.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att genom en undersökning av bostadsrättsinnehavares eller blivande bostadsrättsinnehavares kunskap, om sina egna och fastighetsmäklarens rättigheter och skyldigheter, belysa en av de faktorer vi tror kan ligga bakom en stor del av allmänhetens missnöje och den negativa bild som målas upp av fastighetsmäklare i media i dag. Genom att belysa den förmodade kunskapsbristen på området hoppas vi kunna bidra till att informationen gentemot kunden förbättras.

## 1.4 Avgränsning

Vi har valt att i vår undersökning avgränsa oss till att endast inkludera personer som bor i bostadsrätt eller som planerar att köpa en sådan. Detta för att personer som bor i hyreslägenheter inte berörs av de regler som omgärdar en bostadsrättsaffär. Vi har även valt bort de personer som bor i villa eller någon annan typ av fastighet då reglerna för fastighetsförsäljning till stor del skiljer sig från de regler som rör en bostadsrättsförsäljning. Geografiskt har vi avgränsat oss till Stockholm, då detta är en storstad där det är större tryck på bostadsmarknaden och människor flyttar oftare. Att det är mer rörlighet på bostadsmarknaden i Stockholm än i mindre städer tror vi gör att det är lättare att få tag på personer som enligt vår avgränsning kan ingå i undersökningen.

## 2 Metod

*Här går vi igenom vår syn på vetenskapsteori samt beskriver hur vi har gått till väga avseende teori, empiri och analys.*

### 2.1 Kunskapsteoretisk förankring

Vi har i vårt skrivande inspirerats av ett hermeneutiskt perspektiv. Hermeneutiken innebär i korta drag att det är omöjligt att vara objektiv, all kunskap tolkas genom ett filter av varje individs förkunskaper och tidigare erfarenheter, även kallat förförståelse.<sup>2</sup> Vi ser inte att detta skulle vara till någon nackdel för resultatet av vår undersökning då vi genom att tolka de resultat vi får vill skapa en ökad förståelse för vilken kunskap bostadsrättsinnehavare saknar.

Det hermeneutiska perspektivet är ett öppet system där både författare och intervjupersoner interagerar med varandra och på så sätt påverkar det slutgiltiga resultatet. Eftersom vi som författare är subjektiva i vår bedömning av empirin kommer förförståelsen att vara ett viktigt instrument i tolkningen av enkäterna. Det öppna systemet är även ett holistiskt system där delarna och helheten samverkar, det räcker inte med att bara beskriva de enskilda delarna för att skapa förståelse.<sup>3</sup> Som delar i det här sammanhanget kan man se varje enskild individ och deras kunskap om och erfarenhet av bostadsrättsaffärer dessa ingår i ett större sammanhang där även media och t.ex. Fastighetsmäklarnämnden har stor betydelse för vilken kunskap människor har och deras uppfattning av fastighetsmäklare. Tillsammans påverkar allmänheten och media varandra och skapar på så sätt den ”sanna bilden” av fastighetsmäklare.

### 2.2 Metodval

Då undersökningen till största delen har baserats på slutna enkätfrågor kan vårt metodval uppfattas som uteslutande kvantitativt. Vi var dock närvarande när respondenterna fyllde i enkäterna vilket gjorde det möjligt för oss att interagera med dem som deltog i undersökningen. Vår ambition var inte heller att förhålla oss objektiva till respondenterna utan vi ser ett värde i att vara närvarande då det kan ge oss information utöver enkätsvaren. Vår enkätundersökning är i huvudsak kvantitativ men analysen har även kvalitativa inslag då vi, som nämns ovan, i viss mån interagerat med våra respondenter och tolkat deras svar utifrån deras beteende och reaktion.

### 2.3 Tillvägagångssätt

Då målet med vår undersökning var att ta reda på hur målgruppens kunskap såg ut beträffande vilka regler som gäller vid en bostadsrättsaffär och hur ansvarsfördelningen mellan fastighetsmäklare och säljare/köpare ser ut, började vi med att undersöka de

---

<sup>2</sup> Andersen, H., 1994, s. 187

<sup>3</sup> Patel, Davidsson., 1991, s. 25 ff

klagomål mot fastighetsmäklare som fastighetsmäklarnämnden fått in. Vi har även till stor del använt oss av tidningsartiklar på nätet för att finna inspiration och få en uppfattning om vad människor tycker är viktigt, samt vad missnöje och klagomål grundar sig i. Anledningen till att vi till så stor del använde oss av internet och den information som finns tillgänglig där i startskedet var att vi ville få en allmän bild av hur människor resonerar, men även för att vi tror att media behandlar andra områden och frågor än de som kommer in till fastighetsmäklarnämnden och konsumentverket som klagomål. Media har även en stor inverkan på människors åsikter och vad som anses som viktigt. Det som står i tidningar och media har ofta en tendens att övergå till en allmän uppfattning hos dem som inte är tillräckligt insatta.

Efter detta valde vi ut ett antal områden som vi ansåg var relevanta för vår undersökning. Dessa områden behandlar bl. a: en bostadsrätts ytskikt, den maskinella utrustningen, budgivning, vattenskada samt ett antal andra områden vi fann intressanta.

Frågorna utformades som slutna flervalsfrågor. Vi valde denna typ av frågor av tre anledningar.

- Vi inser att slutna frågor kan vara något begränsande men i det här fallet tror vi att det är nödvändigt att ge respondenterna olika svarsalternativ och tydliga frågor då det annars är svårt att ta reda på om de saknar kunskap samt vilken kunskap de saknar.
- Med flervalsfrågor ansåg vi att möjligheten för att få fullständiga svar på alla frågor skulle vara större då människor måste välja ett svar, på detta sätt kan man undvika att få obesvarade frågor.
- Då vi ville att undersökningen skulle bygga på ett stort underlag var inte öppna frågor ett alternativ då det skulle ta alldeles för mycket tid och kraft att sälla och sammanställa materialet.

Vi valde att dela upp undersökningen i två delar där den första delen består av ovan nämnda flervalsfrågor, där vi strävade efter att ha samma svarsalternativ i så stor utsträckning som möjligt. Anledningen till detta var att vi ville underlätta analysen samt underlätta för respondenterna. Den andra delen av undersökningen formulerades som ja- och nej-frågor. Detta för att de behandlar områden relevanta för undersökningen som vi ville ha med utan att enkäten skulle bli alltför tidskrävande.

Vi strävade efter att formulera frågorna på ett tydligt och lättförståeligt sätt för att minimera risken för missförstånd. Vi insåg dock snart att detta var lättare sagt än gjort och efter samråd med vår handledare Tommy Gerdemark kontaktade vi, Ulf Bengtsson som är universitetsadjunkt i juridik, tillika kursansvarig för kursen Fastighetsrätt B, 15 hp, under vår utbildning på fastighetsmäklarprogrammet. Av Ulf fick vi många värdefulla tips, råd och synpunkter angående de juridiska aspekterna av våra frågor och formuleringar. Utifrån detta gjorde vi sedan vissa justeringar. I samband med detta begav vi oss till Stockholm för att testa våra frågor.

### 2.3.1 Förundersökningen

Vår ursprungstanke för att nå den tänkta målgruppen, de som bor i eller planerar att flytta till bostadsrätt var att i samband med visningar finnas på plats för att fråga människor om de var



intresserade av att delta i vår undersökning. Förundersökningen genomfördes en söndag i mars och vi hade förberett oss genom att dagen innan kolla upp vilka adresser det skulle genomföras visningar på den aktuella dagen. Vi valde ut ett område på Södermalm i Stockholm där det skulle vara flera visningar i närheten av varandra. Trots god respons från visningsbesökarna insåg vi att detta tillvägagångssätt inte var det optimala för att få det antal svar vi var ute efter. Anledningen till detta var framförallt att visningar besöks av ett begränsat antal människor, varav en del är stressade och på väg till nästa visning och därför inte har möjlighet att delta, medan andra inte är intresserade. Detta gjorde att vi bedömde att den tiden vi lade ner på varje visning inte stod i proportion till det antal svar vi fick in. För att få in 100 svar som var vårt mål var vi helt enkelt tvungna att tänka om. Vi fick även känslan av att tiden som krävdes av respondenterna för att svara på undersökningen i detta sammanhang upplevdes som för lång.

### 2.3.2 Undersökningen

Med detta i beaktande omarbetade vi än en gång frågorna för att göra dem kortare. Vi kände även att det vore positivt om respondenterna kunde sitta ned i lugn och ro när de svarade på frågorna. Utifrån detta väcktes tanken om att vi skulle byta tillvägagångssätt och genomföra undersökningen i cafémiljö där människor är mer avslappnade och inte är på språng.

En ny dag valdes ut, denna gång med den nya taktiken i åtanke. Då vi fortfarande ville genomföra undersökningen i Stockholm valde vi en lördag då vi båda var lediga och hade möjlighet att befinna oss där. Anledningen till att vi valde en lördag förmiddag var att det då ofta är fullt på caféerna i staden, samt att människor i större utsträckning då fikar än äter lunch och således har mer tid till att ställa upp i undersökningen. Vi hade ett par stora caféer i Stockholm som vi hade tänkt genomföra undersökningen på. På det första caféet vi besökte fick vi tyvärr ett nej av ägaren när vi bad om tillstånd att fråga gästerna om de ville medverka. Nästa café vi hade i tankarna var det anrika Vetekatten som är välbesökt och har en blandad publik med alltifrån unga par till barnfamiljer, kompisgäng och pensionärer som besökare och ligger i centrala Stockholm. Här var personalen mycket välvilligt inställd och vi kunde påbörja vår undersökning.

Rent praktiskt gick vi tillväga som följer: Då caféet är mycket stort och består av flera små rum, delade vi på oss och tog varsin ände av caféet. Vi hade kommit överens om ett gemensamt tillvägagångssätt där vi började med att presentera oss och syftet med undersökningen, varefter vi frågade om de bodde i bostadsrätt, hade bött i bostadsrätt eller funderade på att köpa bostadsrätt, och därefter om de kunde tänka sig att ingå i vår undersökning. De allra flesta var mycket positiva och ville gärna delta. Några av de tillfrågade ville gärna fylla i enkäten trots att de inte bodde i bostadsrätt vilket vi lät dem göra, dessa enkäter sorterade vi bort innan vi analyserade resultatet. Alla som ville svara fick ett papper och en penna, en del valde att ta en enkät och gemensamt fylla i den medan andra valde att ta varsin. De som satt vid samma bord men tog varsin enkät uppmanades av oss att inte diskutera svaren med varandra innan de fyllt i sina svar. Vi hade dock ingen möjlighet att kontrollera detta vilket kan ha resulterat i att några hjälpts åt. Vi anser dock inte att detta har någon större betydelse för undersökningen då de flesta människor troligtvis söker sig till sin omgivning för hjälp när de stöter på dessa frågor i verkligheten. När vi delat ut våra enkäter till alla intresserade lät vi respondenterna i lugn och ro fylla i sina svar. När de var färdiga tackade vi för deltagandet och samlade in svaren. Många var även intresserade av att diskutera frågorna vidare vid borden efteråt och flera bad oss att gå igenom de korrekta

svaren. Vi fick god respons för vår undersökning och många tyckte att det var ett viktigt ämne som behöver belysas i större utsträckning.

Efter att ha delat ut och samlat in en omgång enkäter till hela caféet tog vi en fika för att ge gästerna på caféet en möjlighet att bytas ut varefter vi började dela ut en ny omgång enkäter. Vi gjorde på detta vis tills vi hade slut på enkäter och hade fått in så många svar vi behövde.

## 3 Teori

*Nedan presenteras en kortfattad genomgång av det gällande rättsläget beträffande försäljning av bostadsrätter vilket i huvudsak fungerar som stöd till enkäten samt en genomgång av de teorier som vi senare återkommer till i analysen. De lagar och lagrum vi kommer att behandla är valda utifrån de problemområden vi tagit upp. Dessa lagar kommer endast kortfattat att beskrivas och är endast tänkta att ge stöd och referensramar till frågorna och svaren i enkäten. Vi har därför valt att inte gå in på dessa mer ingående utan gör endast en kortfattad genomgång av dem i detta kapitel.*

*Vi går även igenom de teorier vi baserar vår analys på, dessa teorier behandlar kundens upplevelse av en tjänsts kvalitet och visar vilka faktorer som i första hand påverkar denna.*

### 3.1 Bostadsrätt

En bostadsrätt är enligt 1 kap 4§ BRL ”en upplåtelse av en lägenhet till nyttjande mot ersättning utan begränsning i tiden”. Det som skiljer bostadsrätten från en fastighet är att man inte köper själva bostadsrätten på samma sätt som man köper t.ex. ett småhus utan man köper nyttjanderätten till lägenheten. Detta innebär att köp av bostadsrätt betraktas som köp av lös egendom, och att det därför i första hand är köplagens regler som vid en överlåtelse reglerar förhållandet mellan säljare och köpare. Det är köplagens felregler som blir tillämpliga och inte jordabalkens regler för fast egendom som gäller vid t.ex. köp av en villa.<sup>4</sup>

### 3.2 Bostadsrättslagen

Bostadsrättslagen reglerar i princip inte förhållandet mellan bostadsrättsinnehavaren och tredje man utan fokuserar framförallt på förhållandet mellan bostadsrättsinnehavaren och föreningen<sup>5</sup>. Reglerna i BRL 6:4 § som behandlar överlåtelse av bostadsrätt är dock ett undantag då de anger de formkrav som måste vara uppfyllda för att en överlåtelse ska vara giltig och ha verkan även mot tredje man. Enligt BRL 6:4 § skall ett avtal om överlåtelse av bostadsrätt genom köp upprättas skriftligt och undertecknas av såväl säljaren som köparen. I avtalet skall även lägenheten som överlåtelsen avser anges, samt den köpeskillning som avtalats. Om dessa krav inte uppfylls är överlåtelsen ogiltig. En kopia av det skriftliga avtalet ska fogas till lägenhetsförteckningen BRL 9:10 §.

### 3.3 Fastighetsmäklarlagen

Fastighetsmäklarlagen tillkom i sin nuvarande form år 1995<sup>6</sup> och är uppdelad i tre delar 1-4 § innehåller allmänna bestämmelser och definierar: fastighetsmäklare, förmedlingsobjekt, förmedling utomlands och konsumentförhållanden.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Victorin., 2004, s. 18 ff

<sup>5</sup> Victorin., 2004, s. 19 ff

<sup>6</sup> Grauers et al., 2007, s.14

<sup>7</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 11 ff

I 5-10 § finns de näringsrättsliga bestämmelserna som behandlar: registrering av fastighetsmäklare, krav för registrering, tillsyn, sanktioner, överklaganden och svartmäklare.<sup>8</sup> 11-23 § innehåller de civilrättsliga bestämmelserna och tar upp skriftliga uppdragsavtal, god mäklarsed (handpenning, klientmedelskonto), förbud mot självinträde, förbud mot fastighetshandel samt förbud att vara ombud. Bestämmelserna behandlar även rådgivnings och upplysningskyldighet, kontrollskyldighet, objektsbeskrivning och boendekostnadskalkyl samt handlingsplikt, skadeståndsskyldighet, provision, ersättning för kostnader och nedsättning av ersättning.<sup>9</sup>

### 3.3.1 Allmänna regler

Det finns vissa rekvisit som måste uppfyllas för att man ska få verka som fastighetsmäklare. En fastighetsmäklare måste bland annat vara en fysisk person och ha för avsikt att yrkesmässigt förmedla fastigheter, FML 1 §. Detta innebär att det alltid är fastighetsmäklaren som är personligt ansvarig för ett förmedlingsuppdrag och inte företaget han arbetar för, samt att det i stort sett inte är möjligt att ha en ”vilande” registrering. Reglerna i mäklarlagen är enligt 4 § tvingande i konsumentförhållanden och kan således inte avtalas bort till nackdel för konsumenten.<sup>10</sup>

### 3.3.2 Näringsrättsliga regler

De inledande paragraferna reglerar registrering av fastighetsmäklare och anger att alla fastighetsmäklare måste vara registrerade hos fastighetsmäklarnämnden, villkoren för registrering bestäms av regeringen. Idag krävs en högskoleutbildning om 120 högskolepoäng men det finns även krav på redbarhet och personlig lämplighet. Redbarhetskravet innebär bland annat att man måste ha kontroll på sin personliga ekonomi, man får inte ha några prickar hos kronofogdemyndigheten eller vara straffad för ekonomisk brottslighet.<sup>11</sup>

Fastighetsmäklarnämnden utövar tillsyn både på eget initiativ och efter anmälningar. Alla fastighetsmäklare är skyldiga att till nämnden tillhandahålla bokföring och annan information som är nödvändig för att tillsyn ska kunna ske. Om en fastighetsmäklare inte uppfyller de ovanstående kraven kan nämnden återkalla registreringen. En annan sanktionsmöjlighet nämnden har mot fastighetsmäklare som inte sköter sig är att utdela en varning.<sup>12</sup>

### 3.3.3 Civilrättsliga regler

God mäklarsed 12 § FML innebär bland annat att mäklaren ska vara en neutral part mellan säljare och köpare och tillvarata båda parternas intresse. Den enda gången en mäklare får vara partisk är vid förhandling om priset då mäklaren ska verka för sin uppdragsgivares

---

<sup>8</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 14 ff

<sup>9</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 18 ff

<sup>10</sup> Grauers et al., 2007, s.16 ff

<sup>11</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 16

<sup>12</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 14 ff

bästa. Mäklaren måste dock lämna fullständiga och korrekta upplysningar till båda parterna och upplysa om innebörden i god mäklarsed. I god mäklarsed ingår även att till sin uppdragsgivare redovisa samtliga spekulanter som är intresserade av att köpa lägenheten, han har dock inte samma skyldighet gentemot spekulanterna.<sup>13</sup>

Det finns i FML 13 § ett förbud mot självinträde: ”Fastighetsmäklaren får inte köpa en fastighet som han har i uppdrag att förmedla.”<sup>14</sup> Om en fastighetsmäklare skulle bli intresserad av att köpa en lägenhet han har i uppdrag att förmedla eller tidigare haft i uppdrag att förmedla måste han säga upp uppdraget samt anmäla förvärvet till fastighetsmäklarnämnden.<sup>15</sup>

Mäklaren har en allmän upplysningskyldighet FML 16 §, som innebär att mäklaren är skyldig att ge både köparen och säljaren de råd och upplysningar som de behöver för att kunna genomföra affären på ett korrekt sätt. Mäklaren ska även verka för att säljaren lämnar nödvändiga uppgifter till köparen.<sup>16</sup> Mäklaren har trots sin upplysningsplikt ingen undersökningsplikt, han behöver heller inte kontrollera de uppgifter säljaren lämnar om de inte verkar orimliga eller mäklaren har anledning att misstänka att de inte stämmer. Mäklarens upplysningsplikt begränsas till sådana brister han känner till och som han av erfarenhet har anledning att misstänka. Han behöver dock inte upplysa om sådana brister som är uppenbara vid en ytlig undersökning.<sup>17</sup>

En objektsbeskrivning är en skriftlig beskrivning av lägenheten som en fastighetsmäklare är skyldig att tillhandahålla. I beskrivningen ska det finnas uppgifter om vilken förening det är, lägenhetens nummer, avgiftens storlek, bostadsrättens area, föreningens årsredovisning samt uppgifter om planerat underhåll och planerade avgiftshöjningar.<sup>18</sup> Den bör även innehålla sådana uppgifter som är av värde för köparen och som kan påverka beslutet att köpa. Till den slutliga köparen är mäklaren även skyldig att tillhandahålla en boendekostnads kalkyl som är en skriftlig beräkning av dennes boendekostnader.<sup>19</sup>

### 3.4 Köplagen

Köplagen är tillämplig på alla köp av lös egendom<sup>20</sup> där säljaren inte är en näringsidkare, och gäller således även bostadsrätter som förmedlas av en fastighetsmäklare. Köplagens regler är dispositiva och kan således avtalas bort.<sup>21</sup> De huvudområden som i denna lag är relevanta för denna uppsats vid köp av bostadsrätt är 12-16 § risken för varan, 17-21 § varans beskaffenhet och 30-41 § påföljder vid fel.

---

<sup>13</sup> Grauers et al., 2007, s. 34

<sup>14</sup> Fastighetsmäklarlagen, 1995, 13 §

<sup>15</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 25

<sup>16</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 29

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Grauers et al., 2007, s. 44

<sup>19</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 32

<sup>20</sup> Köplagen 1 §

<sup>21</sup> Håstad., 2003, s. 34

### 3.4.1 Risken för varan

Huvudregeln är enligt 13 § 1st att risken för varan går över på köparen i samband med överlämnandet, i bostadsrättsammanhang innebär detta att risken för bostadsrätten går över på köparen i samband med tillträdet när köparen får tillgång till lägenheten. Säljaren ansvarar dock bara för försämringar mellan kontrakt och tillträde, om dessa sker av en olyckshändelse eller av vårdslöshet från säljarens sida.<sup>22</sup> Enligt KöpL 13 § ansvarar säljaren dock inte för sådana försämringar som skett innan köparen flyttar in i bostaden om inflyttningen sker efter avtalad tillträdesdag, och förseningen beror på köparen.

### 3.4.2 Varans beskaffenhet 17-21 § §

Enligt 1 § och 2 § i köplagen är köparen i regel skyldig att överlämna en felfri vara och 17 § - 21 § är de vägledande regler som hjälper till med att avgöra vad som är att betrakta som ett fel. När man behandlar faktiska fel enligt köplagen måste man först ta reda på vilken kvalitet köparen har rätt att förvänta sig av säljaren.

Enligt huvudregeln i 17 § 1st KöpL ska varan eller i det här fallet lägenheten stämma överens med avtalet i fråga om art, mängd, kvalitet och andra egenskaper, gör den inte det föreligger ett fel. Det är således inte intressant om säljaren känner till om lägenheten avviker från avtalet eller inte.<sup>23</sup> Detta innebär att en lägenhet som avviker från avtalet ska anses felaktig, som ett exempel på detta kan nämnas en felaktigt angiven area i köpekontraktet. Om det i avtalet inte framgår hur varan ska vara beskaffad skall den normalt enligt 17 § 2st 1 punkten anses felaktig om den inte är lämpad för det ändamål den är avsedd att användas för. Varan ska således vara funktionsduglig. I 17 § 3st anges även att en vara ska anses felaktig om den i något annat avseende än som anges i 17 § 1st och 2st avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta.

Enligt 18 § KöpL skall en vara anses vara felaktig om den inte överensstämmer med de uppgifter om varans egenskaper och användning som har lämnats av säljaren eller av någon annan för dennes räkning vid marknadsföring av varan, och som kan ha antas inverkat på köpet. För en bostadsrätt kan detta gälla när en säljare till mäklaren har lämnat felaktiga uppgifter om lägenheten som används i t.ex. annonser eller i objektsbeskrivningen.<sup>24</sup>

I 19 § Köplagen behandlas de fall när en vara säljs i befintligt skick vilket ofta är fallet med bostadsrätter, även om en klausul om att lägenheten säljes i befintligt skick tagits med i kontraktet gäller följande enligt 19 § Köplagen.<sup>25</sup> I den första punkten anges att varan ska stämma överens med sådana uppgifter säljaren lämnat före köpet och som kan antas inverka på köpet, detta innebär att säljaren är ansvarig för de uppgifter han lämnar till köparen.<sup>26</sup> I den andra punkten behandlas säljarens underlåtenhet att upplysa köparen om sådant väsentligt förhållande rörande varans egenskaper eller användning som han måste antas ha känt till och som köparen med fog kunnat räkna med att bli upplyst om, under förutsättning att underlåtenheten kan antas ha inverkat på köpet. Den tredje punkten behandlar sådana fall

---

<sup>22</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 132

<sup>23</sup> Håstad., 2003, s. 75

<sup>24</sup> Håstad., 2003, s. 34

<sup>25</sup> Grauers et al., 2007, s.154

<sup>26</sup> Grauers et al., 2007, s.154

där felet är så stort att det begärda priset är oproportionerligt högt i förhållande till detta. Sammanfattningsvis kan man säga att 19 § KöpL behandlar det som kan kallas säljarens upplysningsplikt.<sup>27</sup> Köplagens 19 § kan jämföras med reglerna i JB 4:19 som tillämpas vid fastighetsköp. Enligt JB 4:19 § har säljaren ingen upplysningsplikt överhuvudtaget, utan köparen ansvarar för alla fel som denne anses ha kunnat upptäcka vid en besiktning av fastigheten, om inte säljaren lämnat en uttrycklig garanti eller utfästelse om något.

Det som i allmänna ordalag kallas för köparens undersökningsplikt behandlas i KöpL 20 § där första stycket stadgar att köparen såsom fel inte får åberopa vad han måste antas ha känt till vid köpet. I andra stycket står det att om köparen före köpet har undersökt varan eller utan godtagbar anledning låtit bli att på säljarens uppmaning undersöka den, får han inte såsom fel åberopa vad han borde ha märkt vid undersökningen, om inte säljaren har stridit mot tro och heder. Enligt 20 § ansvarar således köparen för fel om denne undersöker bostadsrätten eller om han uppmanats till detta av säljaren. Om köparen ej blivit uppmanad att undersöka bostadsrätten faller ansvaret för fel på säljaren om köparen ej undersökt bostaden. Detta kan jämföras med JB 4: 19 § där köparens undersökningsplikt är absolut och säljaren ej kan hållas ansvarig för sådant köparen borde ha upptäckt.<sup>28</sup>

Frågan om varan är felaktig bedöms enligt KöpL 21 § utifrån varans beskaffenhet när risken för varan går över på köparen. Säljaren svarar för fel som funnits vid denna tidpunkt även om felet visar sig först senare.

### 3.5 Information från fastighetsmäklarnämnden

På Fastighetsmäklarnämndens hemsida finns mycket information för alla som är inblandade i en fastighetsaffär, inte bara för fastighetsmäklare. FMN ger bland annat ut olika informativa häften tänkta för konsumenten med titeln ”*Bra att veta*”. I häftet ”*Bra att veta om budgivning*” finns informationen om vad man behöver veta om budgivning lättillgänglig och sammanfattad. Här får man veta att budgivningen inte är reglerad i lag och att budgivningen kan gå till på olika sätt. Det är säljaren som bestämmer om det ska vara budgivning och hur den ska gå till. Säljaren kan också när som helst ändra formerna för budgivningen eller avbryta den. Säljaren bestämmer även till vem han vill sälja och till vilket pris, det behöver inte vara till den som har lagt det högsta budet. Mäklarens uppgift är att vidarebefordra alla bud som kommer in ända tills kontraktet är påskrivet samt att organisera den budgivning som säljaren vill ha och informera spekulanter om hur denna går till. Som spekulant har du rätt att få lämna ett bud både muntligt och skriftligt, det finns dock ingen säkerhet i att du får köpa även om du lämnat det högsta budet. Som spekulant är du inte heller bunden av ditt bud, oavsett om det lämnats muntligt eller skriftligt, förrän kontraktet är påskrivet.<sup>29</sup>

### 3.6 Grönroos modell över total upplevd kvalitet

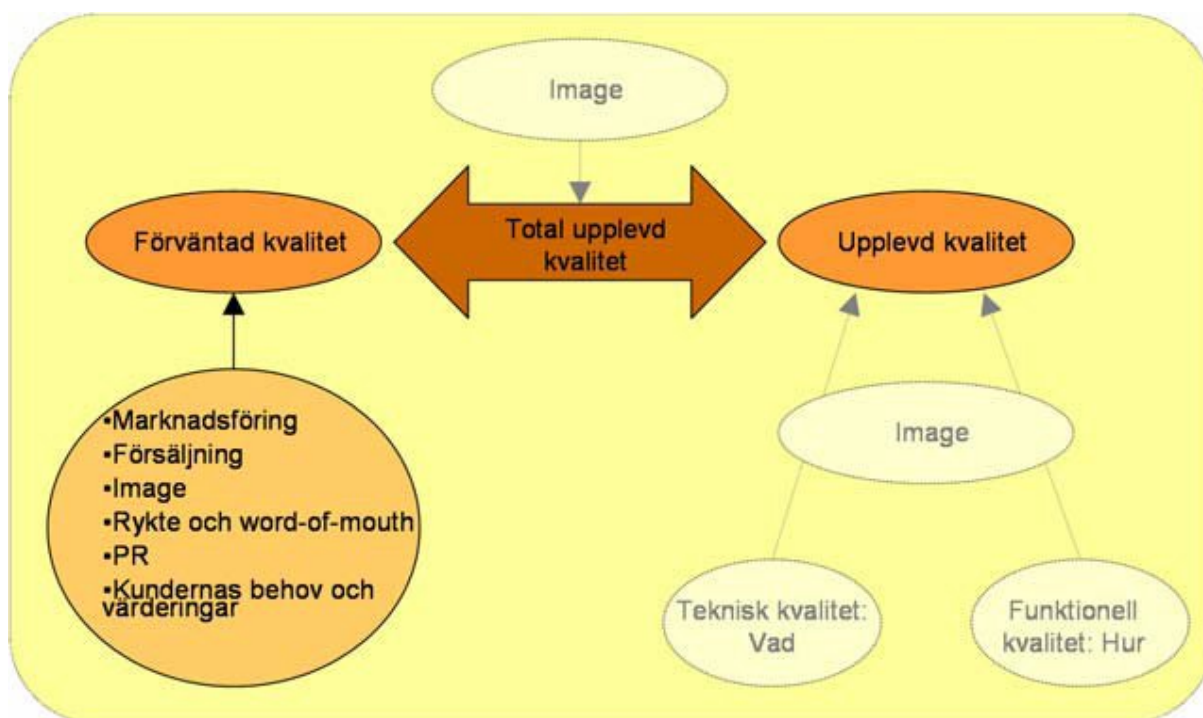
Grönroos modell visar hur kvalitetsupplevelsen av en tjänst tillsammans med marknadsföring leder till total upplevd tjänstekvalitet. Bra kvalitet uppnås enligt denna

<sup>27</sup> Grauers et al., 2007, s.155

<sup>28</sup> Grauers., 2006, s. 199

<sup>29</sup> [www.fastighetsmaklarnamnden.se](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se), faktablad, budgivning (2008-02-10)

modell när den upplevda kvaliteten motsvarar den förväntade kvaliteten. Om kunden har för höga förväntningar kommer den till slut upplevda kvaliteten att kännas lägre än om kundens förväntningar är realistiska.<sup>30</sup>



Figur 1: Modell över total upplevd kvalitet<sup>31</sup>

Grönroos modell över kundupplevd kvalitet sätter kundens upplevelse och bedömning av tjänsten i centrum. Den totalt upplevda kvaliteten är skillnaden mellan den förväntade kvaliteten och den upplevda kvaliteten. Den förväntade kvaliteten påverkas av marknadsföring och kundens tidigare upplevelser, men även media har här en stor roll då de bidrar till att skapa rykten och på så sätt påverkar ”word-of-mouth”. Både den förväntade kvaliteten och den upplevda kvaliteten påverkas även till stor del av företagets image. Har företaget en bra image filtreras kundens uppfattning av den tekniska och funktionella kvaliteten genom imagen och kunden kan då tillskriva t ex dålig service till tillfälligheter, har företaget en dålig image får kunden däremot sin negativa uppfattning om företaget bekräftad om tjänsten inte är till belåtenhet. Vilken image ett företag har påverkas till stor del av reklam och media men även via ryktesspridning från andra kunder.<sup>32</sup>

Den tekniska kvaliteten avser vad kunden får, kvaliteten och innehållet i tjänstepaketet. När man talar om en mäklartjänst kan detta t ex vara fotografering, annonser i tidningar och på internet samt styling, flyttstädning, deklarationshjälp och liknande. Teknisk kvalitet kan även avse sakkunskap hos personalen, tekniska lösningar t ex möjlighet att följa budgivning online och den utrustning och det material mäklaren använder.<sup>33</sup>

<sup>30</sup> Grönroos., 2004, s. 79

<sup>31</sup> Grönroos., 2004, s. 80

<sup>32</sup> Echeverri, Edvardsson., 2002, s.31

<sup>33</sup> Grönroos., 2004, s. 80



Den funktionella kvaliteten avser hur tjänsten levereras och kan vara personalens attityd och beteenden, lokalernas utformning och tillgänglighet såsom öppettider, telefonkontakt och hemsida. En god funktionell kvalitet kan uppväga en dålig teknisk kvalitet. När det gäller att välja vilken mäklare man anlitar kan detta yttra sig i att man väljer en person man har förtroende för, snarare än det företag med det förmånligaste paketerbudandet.<sup>34</sup>

### 3.6.1 Kritik mot Grönroos modell över kundupplevd kvalitet

Vi anser att Grönroos modell över kundupplevd kvalitet brister något i det avseendet att man inte överhuvudtaget tar hänsyn till kundens medverkan i produktionen av tjänsten. Man ser tjänsten som något som helt och hållet tillhandahålls kunden och så ser verkligheten sällan ut då man producerar tjänster. Om man tittar på modellen kan man även få intrycket av att låga förväntningar som möts av den förväntat låga kvaliteten ger upphov till nöjda kunder vilket inte heller i allmänhet stämmer med verkligheten.

## 3.7 Kundens delaktighet i tjänsteproduktionen

Tjänster är immateriella och förgängliga, de produceras och konsumeras ofta samtidigt vilket innebär att de inte kan sparas eller lagras. Kunden har även en stor roll i produktionen av tjänsten då kundens medverkan krävs för att tjänsten skall materialiseras.<sup>35</sup>

När det handlar om förmedling av bostadsrätter kan kundens medverkan yttra sig på olika sätt. Det kan handla om att säljaren ser till att lägenheten som skall säljas är tillgänglig och iordningställd för visning men även om att kunden som säljare har tagit till sig information om hur en försäljning kommer att gå till samt vilka rättigheter och skyldigheter han eller hon har gentemot en köpare och den mäklare han eller hon har anlitat. För att kunden ska få en positiv upplevelse av mäklartjänsten är det viktigt att minska den osäkerhet som kan uppstå hos kunden, både säljare och köpare inför köpet. Här spelar den informationen som kunderna får av mäklaren, kommunikationen parterna emellan samt kundens lärande en viktig roll.<sup>36</sup> Det är därför viktigt att i tjänsteverksamheter vara tydlig med vilken roll kunden förväntas anta i processen för att på så sätt möjliggöra kundens lärande så att han eller hon kan ta sitt ansvar och agera på ett önskvärt sätt.<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> Grönroos., 2004, s. 80

<sup>35</sup> Echeverri, Edvardsson., 2002, s. 73

<sup>36</sup> Echeverri, Edvardsson., 2002, s. 158

<sup>37</sup> Echeverri, Edvardsson., 2002, s. 158

## 4 Medias bild

*Nedan presenteras medias bild av fastighetsmäklare för att belysa den yttre påverkan kunderna utsätts för.*

En sökning på ordet fastighetsmäklare på internet ger ca 428 000 träffar. En sökning med samma nyckelord på våra tre största tidningar<sup>38</sup> DN, Aftonbladet och Expressen ger tillsammans nästan 500 träffar. Nedan följer ett axplock av rubrikerna till några av de artiklar som står att läsa i dessa tre tidningar med ovan nämnda sökord:

*”Husmäklare misstänks för fejkade budgivningar”<sup>39</sup>*

*”Så här anmäler du mäklare”<sup>40</sup>*

*”Otillräcklig tillsyn av mäklare”<sup>41</sup>*

*”Klagomålen på fastighetsmäklare ökar”<sup>42</sup>*

*”Mäklare är stora tjuvar”<sup>43</sup>*

*”Så mycket tjänar din mäklare”<sup>44</sup>*

*”Var femte missnöjd med sin mäklare”<sup>45</sup>*

I en artikel i DN står att läsa att allmänhetens missnöje med fastighetsmäklare ökar och att antalet anmälningar mot fastighetsmäklare strömmar in. Anmälningarna har enligt artikeln ökat med 36 % på bara ett år. En del av ökningen kan förklaras med att antalet registrerade fastighetsmäklare har ökat med 5 % det senaste året. En annan del av ökningen förklaras med att FMN genom media har fått ökad uppmärksamhet och att antalet anmälningar stigit p.g.a. detta.<sup>46</sup>

Efter en artikel i Expressen som handlade om en fastighetsmäklare i Stockholm som blev avstängd p.g.a. fejkade budgivningar hörde många av Expressens läsare av sig och kommenterade artikeln. Detta ledde till en uppföljande artikel med rubriken *”Man kan inte lita på Mäklare”*. I artikeln tas flera av läsarnas upprörda röster upp och mäklare beskrivs i olika omskrivningar som samhällets tjuvar och bluffmakare. Ett par exempel tas också upp från människor som anser sig ha blivit lurade vid en fastighetsaffär av fastighetsmäklaren. En läsare beskriver i artikeln något som han anser vara ett klassiskt scenario så här:

---

<sup>38</sup> [www.ts.se](http://www.ts.se) Upplagor och siffror/topplistor, (2008-04-06)

<sup>39</sup> [www.dn.se](http://www.dn.se), ”Husmäklare misstänks för fejkade budgivningar”, publ. (2007-08-03)

<sup>40</sup> [www.dn.se](http://www.dn.se), ”Så här anmäler du mäklare”, publ. (2008-01-05)

<sup>41</sup> [www.dn.se](http://www.dn.se), ”Otillräcklig tillsyn av mäklare”, publ. (2007-05-30)

<sup>42</sup> [www.expressen.se](http://www.expressen.se), ”Klagomålen på fastighetsmäklare ökar” publ. (2008-01-07)

<sup>43</sup> [www.expressen.se](http://www.expressen.se), ”Mäklare är stora tjuvar”, publ. (2008-02-06)

<sup>44</sup> [www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), ”Så mycket tjänar din mäklare”, publ. (2007-09-17)

<sup>45</sup> [www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), ”Var femte missnöjd med sin mäklare”, publ. (2007-05-24)

<sup>46</sup> [www.dn.se](http://www.dn.se), ”Klagomålen ökar på fastighetsmäklare”, publ. (2008-01-05)

*"Hur många har inte varit med om att affären är "klar" muntligen och timmarna innan kontraktet skall skrivas på lägger ett mystiskt "par från landet" ett högre bud."*<sup>47</sup>

Mycket kritik i artikeln riktas mot just den delen av fastighetsaffären, budgivningen. Flera av läsarnas röster vittnar om att de upplever att de känner sig lurade i det här skedet och de tar upp bristen på insyn som en stor källa till oro vid en budgivning. Mot slutet av artikeln finns också ett litet stycke med rubriken *"alla är inte rötägg"*<sup>48</sup> Här nämns att det även kommit in en del insändare till fastighetsmäklarnas försvar. Hur många det är nämns inte men två av dem blir omskrivna i artikeln. Den ena är en läsare som bl. a. har gjort ett inlägg där hon skriver att man inte kan dra alla över en kam bara för att någon i branschen har gjort fel, den andra läsaren ger tips på att man kan fråga om ett fast arvode för att känna sig säkrare.<sup>49</sup> I samband med den här artikeln ordnade Expressen en omröstning bland sina läsare på hemsidan som startade 2007-10-05 men som fortfarande pågår<sup>50</sup>. Omröstningen har rubriken *"Litar du på fastighetsmäklare"*<sup>51</sup>, där kan man gå in och rösta och kolla på resultatet som i skrivandets stund, (2008-02-17) visar att 4 % anser att mäklarna är *"bättre än sitt rykte"* medan resterande 96 % av de 4440 personer som hittills röstat tycker att *"fastighetsmäklare är bluffmakare"*, vilka är de två alternativen man kan rösta på.

I en annan artikel i Expressen med rubriken *"Mäklarbranschen under press för lockpriser"* intervjuas Carl-Henrik Ageman, ordförande i branschorganisationen Mäklarsamfundet, angående i huvudsak att två mäklare har häktats för grova skattebrott. Senare i artikeln nämns också att en mäklare har fällits i länsrätten efter att ha använt lockpriser. Ageman jämför mäklarens situation och marknadens makt över det slutliga priset med auktioner på Bukowskis, men han menar ändå att en fastighetsmäklare ska ha en så pass stor skicklighet att det inte är acceptabelt om utgångspriset hamnar 50-60 % under det slutliga priset, dvs. det är inte okej att medvetet lägga sig för lågt i utgångspriset. Ageman tar också upp dilemmat för fastighetsmäklaren att det faktiskt är säljaren som bestämmer och att mäklaren kan riskera att bli av med ett uppdrag om han inte gör säljaren till viljes med vad han vill gå ut med för pris, samtidigt som fastighetsmäklaren svarar under god fastighetsmäklarsed och därmed är skyldig att ange ett riktigt marknadspris. Enligt artikeln varnas 40-50 mäklare årligen.<sup>52</sup>

Flera artiklar från de olika tidningarna har det gemensamt att de behandlar olika klagomål som allmänheten sägs ha på Fastighetsmäklare. Ett av de vanligare klagomålen enligt flera artiklar, och som också nämnts ovan, rör budgivningen. I en artikel i Aftonbladet står det med stora bokstäver: *"Hetsade budgivning – Mäklare anmäldes"*<sup>53</sup>, i raden under står det att 11 fastighetsmäklare anmäls i år och att 2 har avregistrerats.

Enligt en källa till Aftonbladet, som själv säger sig vara mäklare, kan man i artikeln *"Så lurar mäklaren dig"*<sup>54</sup> läsa att många mäklare inte bryr sig om att det är förbjudet att använda lockpriser och att mäklare själva eller bulvaner till dem lägger falska bud i budgivningen för att trissa upp priset och därmed också sin provision. Lars Kilander, vd på Mäklarsamfundet, som också tillfrågats i ämnet för artikeln är dock väldigt tveksam till den

<sup>47</sup> [www.expressen.se](http://www.expressen.se), "Man kan inte lita på mäklare", publ. (2008-02-06)

<sup>48</sup> ibid.

<sup>49</sup> Ibid.

<sup>50</sup> 2008-02-17

<sup>51</sup> [www.expressen.se](http://www.expressen.se), "Litar du på fastighetsmäklare" publ. (2007-10-05)

<sup>52</sup> [www.expressen.se](http://www.expressen.se), "Mäklarbranschen under press för lockpriser", publ. (2007-02-13)

<sup>53</sup> [www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), "Hetsade budgivning – Mäklare anmäldes", publ. (2007-09-14)

<sup>54</sup> [www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), "Så lurar mäklaren dig", publ. (2007-02-05)

informationen och att det går till på detta sätt i budgivningen. Han känner inte alls igen den bilden, istället säger han att det många gånger är säljarens egna vänner som deltar i budgivningen utan mäklarens vetskap eller inblandning, men att fejkade bud inte är så vanligt förekommande som många tror.

Enligt Aftonbladet är var tionde säljare och var femte köpare missnöjda med eller känner sig lurade av sin mäklare. Informationen kommer enligt artikeln från en enkätundersökning som riksrevisionsverket har genomfört. Hur många som var tillfrågade eller vilka frågor som svaren bygger på får man inte veta i artikeln. Istället fortsätter texten med att fastighetsmäklarnämnden som ska granska mäklarna är för passiv och inte gör sitt jobb. Vidare står det att en fastighetsaffär för många är den största ekonomiska affär de gör i livet och att en stor del av de pengarna går till mäklarna, många ska enligt artikeln vara missnöjda med sin mäklare, de ska t.o.m. känna sig lurade. Att de känner sig missnöjda med affären beror många gånger på att de inte vet vad som gäller vid en fastighetsaffär. Vare sig säljaren eller köparen vet vilka rättigheter och skyldigheter de har, detta leder till att de efteråt kan känna sig lurade. Denna brist på information ligger till stor del på mäklarna och mäklarfirmor menar skribenten.<sup>55</sup>

Vid sidan av en artikel som har med fastighetsmäklare att göra på DN:s hemsida finns det en länk till en annan artikel som heter: ”*Så anmäler du mäklare*”. Här kan man läsa om var man skickar sin anmälan och vilka handlingar som bör bifogas. Här står också vad FMN har till uppgift att utreda.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> [www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), ”var femte missnöjd med sin mäklare”, publ. (2007-05-24)

<sup>56</sup> [www.dn.se](http://www.dn.se), ”så anmäler du mäklare”, publ. (2008-01-05)

## 5 Undersökning utförd av Fastighetsmäklarnämnden

*Här presenteras en kort genomgång av en undersökning utförd av Fastighetsmäklarnämnden som bl.a. visar allmänhetens vanligaste missuppfattningar om fastighetsmäklare.*

Fastighetsmäklarnämnden, FMN, lät i december 2007 genomföra en enkätundersökning med 1000 personer via telefon för att ta reda på vad allmänheten känner till om FMN och dess funktion.

I undersökningen framkom att var tredje person har en positiv inställning till fastighetsmäklarbranschen, var sjunde är negativt inställd men de flesta har en neutral inställning. Kännedomen om Fastighetsmäklarnämnden och dess verksamhet var väldigt låg, endast 4 % av de tillfrågade kände till myndigheten. De flesta var dock positiva till att den fanns och menade att det behövdes ett kontrollorgan för mäklare för att man skulle känna sig trygg i en fastighetsaffär. Var tionde av de tillfrågade hade någon gång funderat på att anmäla eller klaga på sin mäklare, men endast en procent hade någon gång gjort en anmälan. De flesta som har klagomål vänder sig direkt till sin fastighetsmäklare. Oftast gäller klagomålen budgivningen eller bristfällig information från mäklaren om vad som gäller vid affären. Många säger sig ha väldigt liten eller ingen kunskap om ansvarsfördelning, vem som är skyldig att kontrollera vad och vem som får stå för konsekvenserna vid eventuella fel vid en fastighetsaffär, många tror att fastighetsmäklaren har ett större ansvar för fastigheten än vad han i själva verket har.<sup>57</sup>

Enligt undersökningen är allmänhetens vanligaste missuppfattningar när det gäller fastighetsaffärer följande:

- Att mäklaren tar ansvaret för dolda fel.
- Att mäklaren tar ansvaret för undersökningsplikten.
- Att mäklaren tar ansvaret för bostadens storlek.
- Att mäklaren bestämmer priset och vem som skall få köpa.
- Att det är mäklaren som "säljer".<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> [www.fastighetsmaklarnamnden.se/](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/), enkätundersökning konsument, (2008-03-10)

<sup>58</sup> [www.fastighetsmaklarnamnden.se/](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/), fastighetsmäklarutredningens betänkande, (2008-03-10)

## 6 Resultat och analys av enkäten

Nedan presenteras en sammanställning av vår undersökning fråga för fråga med en kort efterföljande analys. Enkäten bestod av två delar, den första delen, nedan kallad del 1, bestod av slutna flervalsfrågor och den andra delen, nedan kallad del 2, bestod av ja och nej frågor. Dessa delar beskrivs mer utförligt under respektive rubrik. Frågeformuläret är bifogat i slutet av uppsatsen.

### 6.1 Del 1

Varje fråga inleds med en förklarande text som även återges nedan, varje text avslutades med en fråga. Respondenterna hade fem svarsalternativ som var samma på varje fråga utom på frågan som behandlar budgivningen där alternativet föreningen utgick då det inte var relevant för frågan.

Det totala antalet respondenter som deltog i undersökningen var 100 stycken, två enkäter sorterades bort då de inte var fullständigt ifyllda, respondenten hade inte vänt på pappret och missade därmed halva undersökningen.

Som tidigare nämnts i metodkapitlet var det ett antal som ville fylla i enkäten trots att de inte uppfyllde våra krav på anknytning till bostadsrätt. Totalt var detta 10 stycken respondenter, även dessa enkäter har vi sorterat bort inför presentationen och analysen av resultatet, detta för att de inte ingick i urvalsgruppen för vår undersökning. En intressant detalj är dock att snittet för dessa tio personers kunskap inte skiljer sig nämnvärt från övriga respondenter. Vi kan dock inte dra några större slutsatser från detta då gruppen är för liten.

Vår presentation och analys av resultatet bygger på de 88 godkända enkäterna vi fick in.

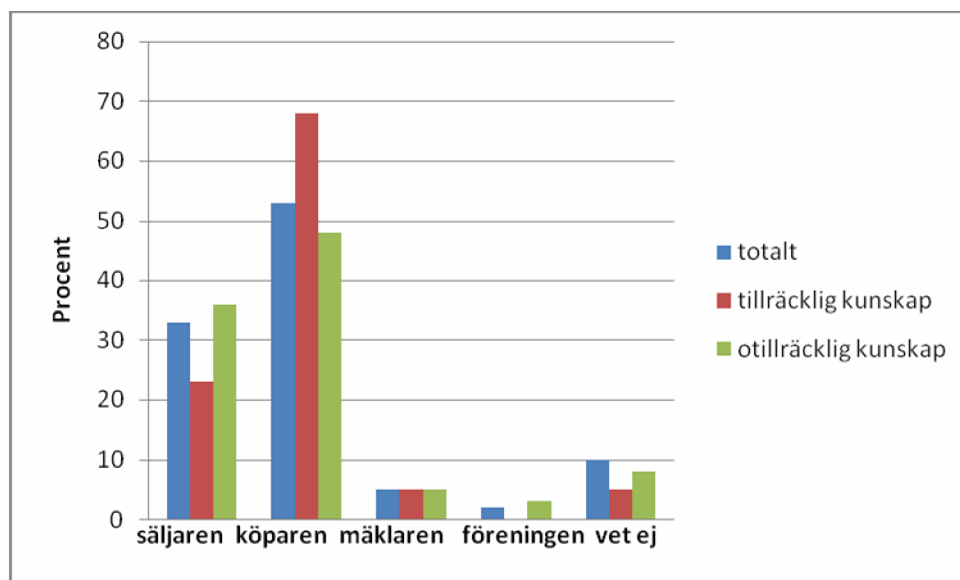
Resultaten presenteras i diagramform där vi har delat upp respondenterna i tre grupper som representeras av var sin stapel. Den första gruppen, ”totalt”, visar den procentuella fördelningen av samtliga respondenters svar. De två andra grupperna, ”tillräcklig kunskap” och ”otillräcklig kunskap” bygger på svaret i enkätens sista fråga där vi frågar respondenterna om de själva anser att de har tillräcklig kunskap om bostadsrättsaffärer. 22 stycken hade svarat ja på frågan om de hade tillräcklig kunskap och hamnade därmed i gruppen ”tillräcklig kunskap”, de 66 personer som svarade nej på denna fråga hamnade i gruppen ”otillräcklig kunskap”.

Den första stapeln i diagrammet kallad ”totalt”, anger antal procent av de totala respondenterna som har valt det aktuella svarsalternativet. Den andra stapeln, ”tillräcklig kunskap”, anger antal procent av de i den gruppen som anser sig ha tillräcklig kunskap om bostadsrättsaffärer och som har valt det alternativet, detsamma gäller för den tredje stapeln, ”otillräcklig kunskap”. Staplarna anger med andra ord den procentuella fördelningen inom respektive grupp.

### 6.1.1 Ytskikt

*Du har nyligen köpt en bostadsrätt och upptäcker vid tillträdet att parkettgolvet i vardagsrummet är skadat. Förmodligen beror skadorna på slitage och du upptäckte inte dessa skador vid visningen då det låg en matta över som dölde dem. Du kommer troligtvis att behöva lägga om golvet.*

**Vem får stå för konsekvenserna av detta?**



Enligt KöpL 20 § får köparen inte som fel åberopa vad han måste antas ha känt till vid köpet, detta innebär att man som köpare har skyldighet att undersöka varan och att man inte har någon möjlighet att hålla säljaren till svars för sådant man borde ha upptäckt vid en sådan undersökning oavsett om man faktiskt har undersökt lägenheten eller inte. Köparens undersökningsplikt kan dock begränsas om säljaren lämnat en bestämd uppgift om något<sup>59</sup>.

Mäklaren ska enligt FML 16 § 2st verka för att säljaren lämnar de upplysningar till köparen som kan antas ha betydelse samt informera köparen om dennes undersökningsplikt. Mäklaren har ingen undersökningsplikt av bostaden men är skyldig att informera köparen om sådana fel han känner till eller har anledning att misstänka. Detta innebär att man som köpare får ta konsekvenserna och reparationskostnaderna för golvet om man inte kan visa att mäklaren visste om skadan.

Totalt sett har 53 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 47 % har angett ett felaktigt alternativ. Detta innebär att endast hälften av de tillfrågade faktiskt är medvetna om sitt ansvar gällande undersökningsplikten när de köper bostadsrätt. De som ansåg sig ha tillräcklig kunskap om bostadsrättsköp hade ett något bättre resultat än snittet men fortfarande anmärkningsvärt lågt med tanke på att denna kategori faktiskt anser sig veta vilka regler som gäller.

<sup>59</sup>Hästad., 2003, s. 90

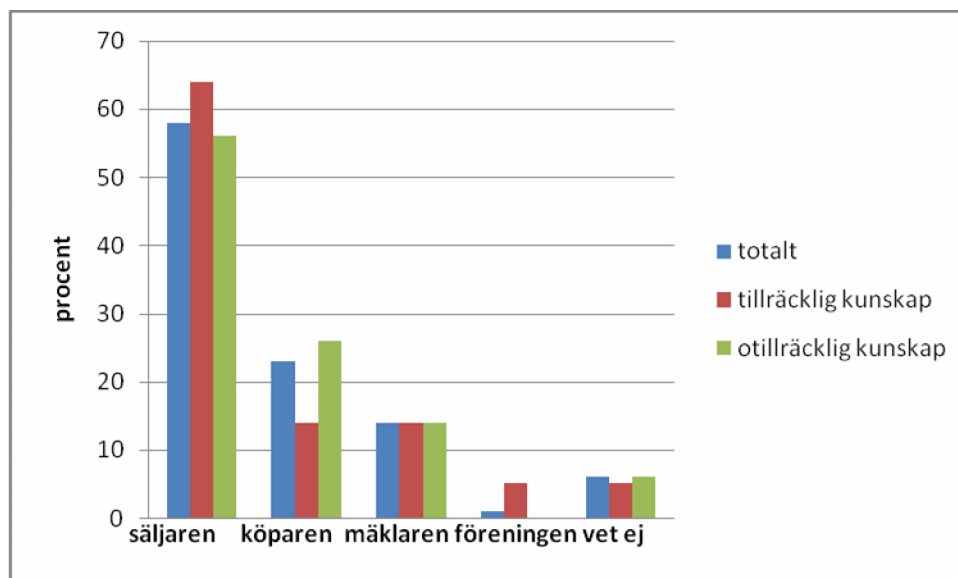
Det verkar råda stor osäkerhet kring huruvida det är säljaren eller köparen som är ansvarig för denna typ av skador, en stor andel av dem som svarade har valt säljaren som alternativ på denna fråga. Detta anser vi är oroväckande då undersökningsplikten är en grundläggande och viktig del av den kunskap man bör ha vid en bostadsrättsaffär. Något förvånande kan tyckas vara att inte fler har valt mäklaren som alternativ då undersökningen gjord av Fastighetsmäklarnämnden pekar på att en av de vanligaste missuppfattningarna bland allmänheten är att fastighetsmäklaren är ansvarig för undersökningsplikten. Resultatet av denna undersökning ger dock inga indikationer på att allmänheten skulle ha denna uppfattning.

Känslan i mötet med respondenterna var att en del önskade och i egentligen hoppades att mäklaren skulle vara den som bar ansvaret i denna situation. När enkäten fylldes i var det flera som kommenterade just detta, ofta med kommentaren: ”Det är väl säkert jag...” för att sedan kryssa i köparen som alternativ. Detta har vi svårt att tolka som ett uttryck för dessa respondenters kännedom om sitt ansvar att undersöka bostaden, snarare tolkar vi det som uppgivenhet. När dessa personer befinner sig i denna situation som köpare tror vi att de fortfarande kommer att försöka lägga över ansvaret på mäklaren vilket kan leda till problem.

## 6.1.2 Maskinell utrustning

*I objektsbeskrivningen står det angett att vitvarorna i lägenheten är från 07 enligt uppgift från säljaren. Nya vitvaror är en av anledningarna till att du är intresserad av lägenheten. Du tänkte dock inte på att undersöka detta närmare vid visningen då de är inbyggda och upptäcker när du flyttat in att de i själva verket är från 82.*

**Vem får stå för konsekvenserna av detta?**



Eftersom säljaren har angett att vitvarorna är från 07 kan köparen bli befriad från sin undersökningsplikt. Enligt KöpL 18 § ska en vara nämligen anses vara felaktig om den inte överensstämmer med de uppgifter som säljaren har lämnat före köpet. Detta innebär att säljaren får ta konsekvenserna/kostnaderna eftersom han gjort en utfästelse.

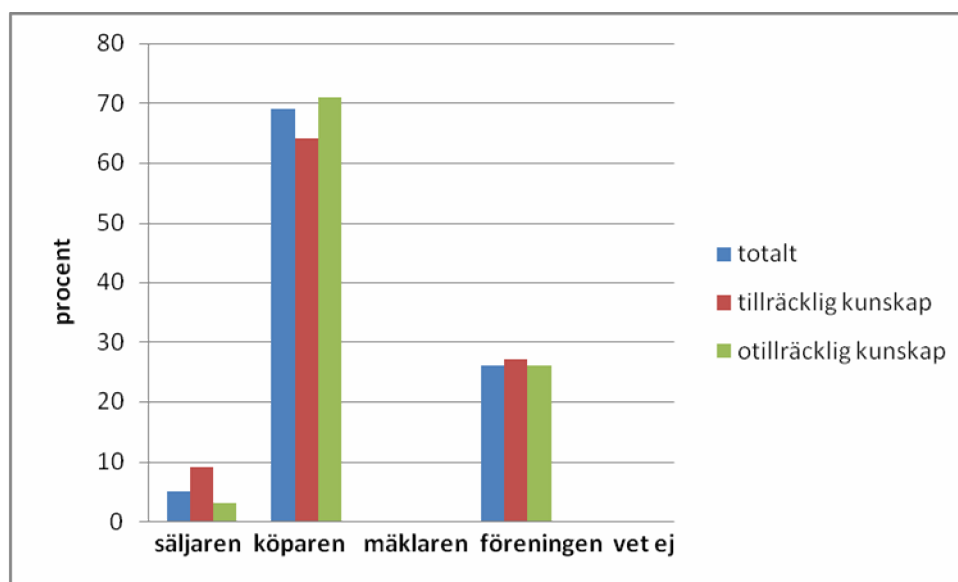


Totalt sett har 58 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 42 % har angett ett felaktigt alternativ. Även på denna fråga kan man sluta sig till att det finns en viss osäkerhet även om de flesta har angett rätt svarsalternativ. Här trodde även 14 % att mäklaren bar ansvaret för de gamla vitvarorna, en teori om vad detta kan bero på är att vitvarornas ålder stod med i objektsbeskrivningen och att man har en uppfattning om att mäklaren är ansvarig för uppgifterna som tas in i denna. Mäklaren har enligt FML 18 § skyldighet att upprätta en objektsbeskrivning men har ingen skyldighet att kontrollera de uppgifter säljaren lämnat om han inte har anledning att misstänka att de är felaktiga vilket mäklaren i det här fallet inte torde ha haft då vitvarorna var inbyggda. Hade mäklaren uppmärksammat vitvarornas ålder hade han dock varit skyldig att upplysa om detta.

### 6.1.3 Riskens övergång

*Natten efter tillträdet är det storm och tre fönsterrutor spricker på grund av detta. Fönsterrutorna måste bytas ut till en relativt hög kostnad.*

**Vem får stå för konsekvenserna av detta?**



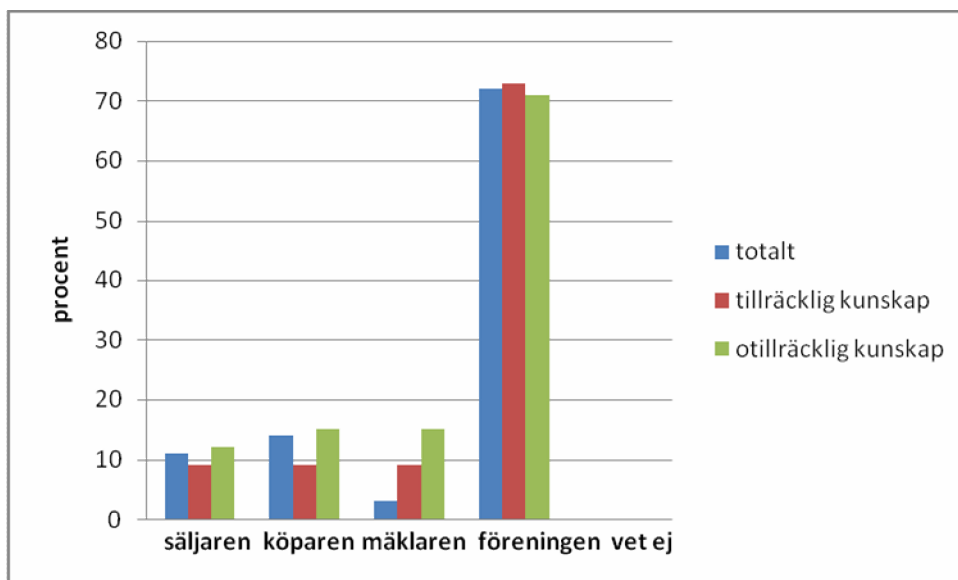
Enligt KöpL 13 § går risken för lägenheten över på köparen vid tillträdet (när varan avlämnas). Detta innebär att köparen ansvarar för de trasiga fönstren.

Totalt sett har 69 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 31 % har angett ett felaktigt alternativ. Fördelningen av svaren på denna fråga i de olika grupperna totalt, de som anser sig ha tillräcklig kunskap och de som inte anser sig ha tillräcklig kunskap är väldigt jämn. Det är ingen som tror att mäklaren bär ansvaret i denna situation och endast ett fåtal tror att det är säljaren. De allra flesta har korrekt angett att det är köparen som är ansvarig men de 26 % som har angett föreningen som ansvarig har förmodligen gjort detta då de är medvetna om att föreningen bär ansvaret för allt utvändigt underhåll på fastigheten. Fönsterrutor ingår dock inte då de anses tillhöra lägenheten. Noteras bör att de som anser sig ha tillräcklig kunskap om bostadsrättsaffärer faktiskt har ett något sämre resultat än de som inte anser sig ha tillräcklig kunskap.

## 6.1.4 Vattenskada

*När du har bott i din nya bostadsrätt i två månader upptäcker du en allvarlig vattenskada i badrummet det kan konstateras att skadan beror på att en tappvattenledning i väggen som går till flera lägenheter har gått sönder.*

**Vem får stå för konsekvenserna av detta?**



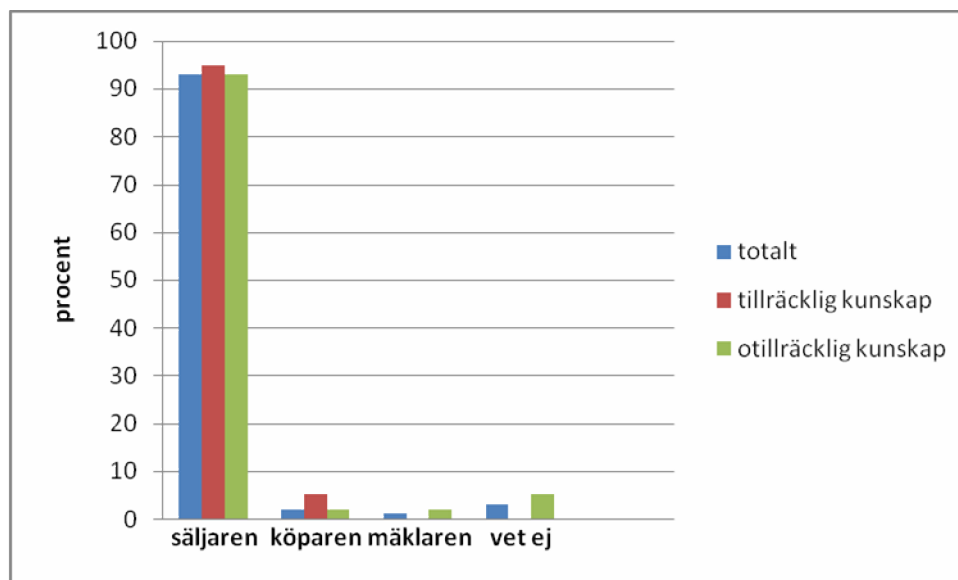
BrL 7 kap. 12 § enligt denna paragraf svarar bostadsrättsinnehavaren endast för reparation av vattenledningsskada om han varit vårdslös. Detta innebär att föreningen får stå för kostnaden för skadan om de inte kan visa att bostadsrättsinnehavaren varit vårdslös, vilket de troligtvis inte kan i detta fall.

Totalt sett har 72 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 28 % har angett ett felaktigt alternativ. Även på denna fråga har majoriteten av respondenterna angett ett korrekt svar och vi kan inte se några större skillnader i kunskapsläget mellan de som anser sig ha tillräcklig kunskap och de som inte anser sig ha tillräcklig kunskap. Att ett antal respondenter har angett säljaren som ansvarig kan bero på att de tror att jordabalkens felregler är tillämpliga i detta fall då det med största sannolikhet hade betraktats som ett dolt fel om vattenskadan skett i en villa. De som har valt köparen som alternativ har troligtvis tänkt att det är de själva som har orsakat vattenskadan och därmed får stå för konsekvenserna. Gemensamt för de som har svarat att köparen eller säljaren är ansvarig är att de inte känner till vad som hör till lägenheten och vad som är föreningens ansvar. Som mäklarstuderande anser vi att det är skrämmande att det finns ett antal som har svarat att mäklaren i denna situation bär ansvaret. Rimligen bör det vara svårt för mäklaren att orsaka eller upptäcka denna typ av skada.

### 6.1.5 Budgivning

*Du har fått veta av mäklaren att du har lagt det högsta budet på en lägenhet. Innan ni har skrivit kontrakt ringer mäklaren dig och meddelar att säljaren har bestämt sig för att sälja till någon som har lagt ett lägre bud, du blir förstås mycket upprörd.*

**Vem är det som bestämmer om du får köpa lägenheten?**



Det är alltid säljaren som avgör vem han vill sälja till, han kan besluta sig för att sälja till någon som har lagt ett lägre bud om han anser det vara lämpligt. Mäklarens roll är här endast att upplysa säljaren om vilka spekulanter som vill köpa fastigheten och på vilka villkor.<sup>60</sup>

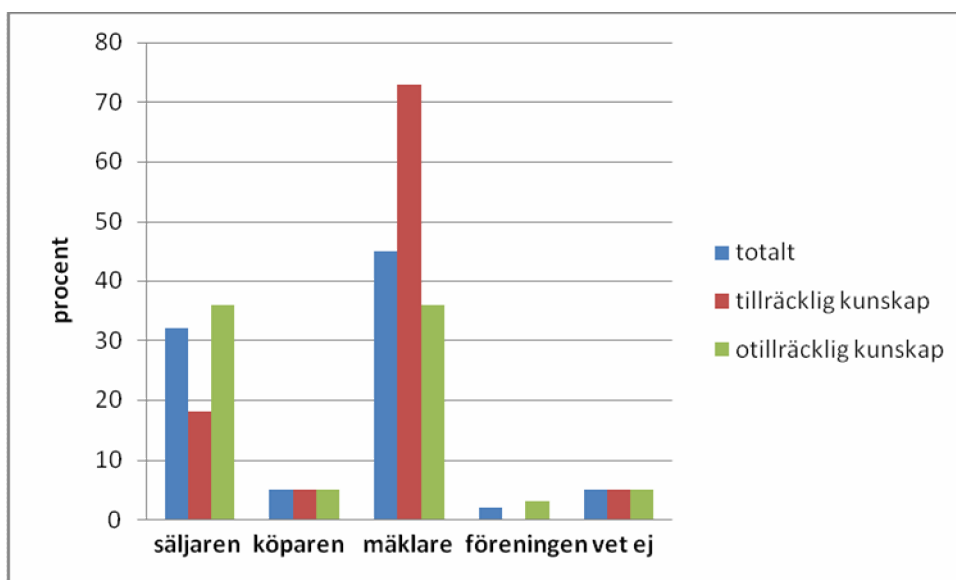
Totalt sett har 93 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 7 % har angett ett felaktigt alternativ. Glädjande nog har nästan samtliga svarat rätt på denna fråga, detta trots att just budgivningen är ett hett debatterat ämne i medierna och något som många köpare anger som ett stort orosmoment när de ska köpa lägenhet. En av anledningarna till att budgivningen är ett orosmoment om man bortser från falska budgivningar är att säljaren i sista sekund kan välja att sälja till någon annan. De resultat vi har fått i denna undersökning stöder inte heller fastighetsmäklarnämndens undersökning som pekade på att en av de vanligaste missuppfattningarna om mäklare är att det är mäklaren som bestämmer priset och vem som får köpa. Vi tror dock att det i stundens hetta när man som spekulant har vunnit budgivningen och kanske t.o.m. bokat tid för kontraktsskrivning tror att allt är klart. I dessa situationer kan det vara svårt att hantera om en ny budgivare dyker upp och det ligger nära till hands att tro att mäklaren försöker trissa upp priset eller på något annat sätt är oärlig. Detta är något som ofta tas upp i media, ett exempel är den tidigare nämnda artikeln från Expressen där en läsare beskriver detta som vanligt förekommande och exemplifierar detta fenomen med något han kallar ”det mystiska paret från landet”.

<sup>60</sup> Mäklarsamfundet juridik., 2005, s. 76

## 6.1.6 Allmänt

*Säljaren har informerat mäklaren om att golvvärmen i badrummet inte fungerar som man kan förvänta sig. Han vill dock inte att mäklaren för den informationen vidare då han vill ha ett högt pris för sin lägenhet. Du blir således inte informerad om detta men upptäcker det en tid efter tillträdet.*

**Vem får stå för konsekvenserna av detta?**



Mäklaren har enligt FML 16 § en allmän upplysningsskyldighet där han skall informera köparen om sådana förhållanden som är av betydelse för köpare, han skall även verka för att säljaren lämnar sådana upplysningar. I detta fall har mäklaren både gjort sig skyldig till att medvetet undanhålla information av betydelse samtidigt som han inte har uppfyllt sin skyldighet att verka för att säljaren lämnar de nödvändiga upplysningarna.

Totalt sett har 45 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 55 % har angett ett felaktigt alternativ. Det här är den fråga som har fått sämst resultat. Svaren fördelade sig i huvudsak mellan alternativen säljaren och mäklaren. En anledning till att säljaren har fått en så stor andel svar tror vi kan vara att många anser att säljaren i det här fallet har en moralisk skyldighet att informera om detta. Rent juridiskt är det mäklaren som är ansvarig då han enligt FML 16 § har en skyldighet att upplysa köparen om sådant som är av betydelse för affären som mäklaren har kännedom om men som ej är uppenbart för köparen. Trots att mäklaren i det här fallet bär ansvaret har säljaren en skyldighet att lämna korrekta uppgifter vid marknadsföringen enligt KöpL 18 §. Enligt 19 § KöpL är säljaren även skyldig att informera om sådant som kan antas ha betydelse för köpet, även om varan säljs i befintligt skick. Detta är förmodligen en anledning till att så många har valt säljaren som alternativ.

## 6.2 Del 2

*Denna del består av 7 stycken korta frågor som besvaras med ja eller nej. Den sista frågan som behandlar vilken kunskap respondenterna anser sig ha har fungerat som underlag för analysen av de ovanstående frågorna.*

### 6.2.1 Kontroll skyldighet

**Är mäklaren skyldig att kontrollera alla uppgifter säljaren lämnar om lägenheten innan han använder dem i objektsbeskrivningen?**

I FML 18 § behandlas objektsbeskrivningen, mäklaren har dock enligt praxis ingen skyldighet att kontrollera uppgifter från säljaren som inte är uppenbart felaktiga<sup>61</sup>.

Totalt sett har 51 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 49 % har angett ett felaktigt alternativ. Då båda svarsalternativen har fått i stort sett lika stor andel svar är det svårt att närmare uttala sig om resultatet. Den jämna fördelningen kan bero på att de som svarat har chansat men man kan även välja att se det som att hälften vet att mäklaren inte är skyldig att kontrollera alla uppgifter medan den andra hälften tror sig veta att mäklaren är skyldig att kontrollera dem.

### 6.2.2 Ansvar för uppgifter i objektsbeskrivningen

**Kan köparen hålla någon annan till svars om någon uppgift i objektsbeskrivningen visar sig vara felaktig?**

Köparen kan hålla säljaren till svars för felaktiga uppgifter i objektsbeskrivningen då säljaren är bunden av de uppgifter som av honom förmedlas via mäklaren KöpL 18 § 2st.

Totalt sett har 61 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 39 % har angett ett felaktigt alternativ. Denna fråga bör analyseras tillsammans med den föregående där hälften trodde att mäklaren var ansvarig att kontrollera uppgifterna i objektsbeskrivningen. Då så många tror att mäklaren är skyldig att kontrollera dessa uppgifter borde det ligga nära tillhands att även tro att någon kan hållas ansvarig om uppgifterna är felaktiga vilket man också kan även om mäklaren inte har någon kontrollskyldighet på alla uppgifter.

### 6.2.3 Köparens skyldighet att lämna upplysningar

**Är säljaren skyldig att upplysa köparen om eventuella fel av mindre betydelse på lägenheten som han känner till?**

Säljaren har ingen generell upplysningsplikt gentemot köparen men kan bli skadeståndsskyldig för sådana väsentliga fel som kan antas ha inverkat på köpet och som säljaren medvetet har undanhållit enligt 19 § och 30 §.

---

<sup>61</sup> Grauers et al., 2007, s. 44

Totalt sett har 25 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 75 % har angett ett felaktigt alternativ. Även om säljaren har en viss upplysningsskyldighet gäller denna inte vid fel av mindre betydelse. Anledningen till att många trots detta har svarat ja på denna fråga tror vi är en blandning av okunskap och ett önsketänkande om att lagen och moralen går hand i hand vilket den till synes inte gör i det här fallet. I det här fallet tror vi även att man tänker olika som köpare och som säljare och tyvärr tror vi att detta är en av orsakerna till missförstånden som kan uppstå kring undersökningsplikten.

#### 6.2.4 Mäklarens skyldighet att lämna upplysningar

##### **Är mäklaren skyldig att upplysa köparen om eventuella fel på lägenheten som han känner till?**

Mäklaren har upplysningsplikt gällande sådant han känner till om lägenheten som kan inverka på köpet, men har ingen undersökningsplikt FML 16 §.

Totalt sett har 94 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 6 % har angett ett felaktigt alternativ. På denna fråga hade nästan samtliga respondenter rätt och även om vi tror att många faktiskt visste att det var så fick vi även signaler från några av respondenterna som tyder på att en del har svarat mäklaren här på grund av samma moraliska resonemang som i ovanstående fråga.

För att minska risken för konflikt när det gäller både mäklarens upplysningsskyldighet bli tydligare både gentemot säljare och gentemot köpare, så att båda parter vet vad de kan förvänta sig att en mäklare berättar eller inte berättar. Att detta är ett problem i dagsläget är tydligt om man även tar Fastighetsmäklarnämndens undersökning i beaktande där det visade sig att många tror att mäklaren tar ansvar för undersökningsplikten.

#### 6.2.5 Självinträde

##### **Får mäklaren du har anlitat köpa din lägenhet?**

Enligt FML 13 § får en fastighetsmäklare inte köpa en bostadsrätt som han har i uppdrag att förmedla.

Totalt sett har 73 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 27 % har angett ett felaktigt alternativ. Av resultatet på denna fråga kan man sluta sig till att de flesta känner till att mäklaren inte får köpa en lägenhet han har i uppgift att förmedla.

#### 6.2.6 Formkravet

##### **Är ett muntligt avtal om köp bindande vid en bostadsrättsaffär?**

För att ett överlåtelseavtal gällande bostadsrätt ska vara giltigt måste det vara skriftligt och underskrivet av både säljare och köpare BRL 6:4 §, även köpeskilling samt lägenhetsnummer ska anges.

Totalt sett har 68 % av respondenterna svarat rätt på frågan och 32 % har angett ett felaktigt alternativ. Även om en majoritet har svarat rätt på denna fråga så anser vi att en tredjedel som inte vet är för mycket. Vi tror att den förhållandevis höga felprocenten kan bero på att de flesta känner till avtalslagen och dess stadgande att ett muntligt avtal är bindande, vi fick från många respondenter indikationer på att det var så de resonerade. Avtalslagens regler om att muntligt avtal är bindande är dock inte tillämplig vid köp av bostadsrätter och fastigheter då dessa överlåtelser är förenade med formkrav. Detta innebär även att ett anbud eller löfte att köpa eller sälja är utan verkan tills kontraktet är påskrivet. Då denna missuppfattning är så pass utbredd ser vi en stor potentiell källa till konflikter i budgivningsskedet. Det är inte otänkbart att den som har lagt det högsta budet och blivit kallad till en kontraktsskrivning tror att affären är avgjord trots att så inte är fallet utan helt lagligt kan faktiskt en ny budgivare dyka upp och skriva kontrakt på objektet.

### 6.2.7 Tillräckligt god kunskap

**Anser du att du har tillräckligt god kunskap om vilka regler som gäller vid en bostadsrättsaffär?**

**Motivera svaret på ovanstående fråga.**

Totalt ansåg sig 25 % av respondenterna ha tillräcklig kunskap om de regler som gäller vid köp av bostadsrätt medan resterande 75 % ansåg sig behöva mer kunskap. Svaren på denna fråga ligger till grund för uppdelningen av respondenterna i grupperna tillräcklig kunskap och otillräcklig kunskap i analysen av frågorna i del 1.

På denna fråga fick vi in ett trettiotal motiveringar, majoriteten av dessa var olika omskrivningar av ursäkter för den dåliga kunskapen de besatt. Här nedan återges ett urval av de motiveringar vi fick in, åtföljt av dessa specifika respondenters antal fel. Max poängen i enkäten var 12 poäng.

**Dessa har svarat nej på frågan om de kan tillräckligt:**

*"Kan ej allt juridiskt"* 4 fel

*"Jag har aldrig ensam flyttat till en bostadsrätt - har bättre koll på hyresrätter! Har inte haft anledning att ta reda på svaren"* 4 fel

*"Mäklare är i allmänhet luriga!"* 6 fel

*"Bör nog läsa på detta innan jag köper eller säljer"* 5 fel

*"Det är sällan jag gör lägenhetsaffärer"* 6 fel

*"Det finns alltid spörsmål man är oinsatt i. Beror troligtvis mycket på brist av erfarenhet."* 3 fel

*"Jag önskar jag visste mer. Det enda jag upplever är att synen man har på mäklare är att man ska vara vaksam. Lite som med dom gamla hästhandlarna på sin tid. Ryktet är lite naggat i kanten efter debatterna i massmedia om mäklares taktik och arbetsätt." 7 fel*  
*"Har ej brytt mig." 6 fel*

*"Jag hade velat ha hjälp av en mäklare, trots att jag tror mig känna till en del!" 3 fel*

*"Skulle behöva läsa på" 3 fel*

*"Tack för att ni uppmärksammar detta för folk, det gör att fler kanske undersöker saker lite mer innan de köper!" 5 fel*

*"Har köpt lägenhet bara en gång i mitt 44 åriga liv." 4 fel*

### **Dessa har svarat ja på frågan om de kan tillräckligt:**

*"I det fall jag skulle köpa en bostadsrätt skulle jag först ta reda på vad som gäller. Därefter gå på visningar." 1 fel*

*"Jag känner mig hyfsat trygg i min kunskap om köp av lägenhet/villa o.d. Fast några ? gav enkäten upphov till, hem till internet. Lycka till med uppsats!!" 5 fel*

*"Vi har sålt 2 st lägenheter och sålt 2 st så jag hoppas det." 7 fel*

*"Been there, done it, got the t-shirt." 4 fel*

*"Jag studerar juridik och har dessutom köpt lägenheter vid två tillfällen." 0 fel*

*"Juristexamen" 1 fel*

*"Har själv köpt och sålt, kan inte allt men tar reda på det jag inte vet." 2 fel*

*"Har några gånger köpt bostadsrätt" 3 fel*

## **6.3 Kommentarer till enkäten**

Enkäten gav ett snittresultat på 63 % rätt hos respondenterna, vilket vi anser vara oroväckande lågt. Av detta drar vi slutsatsen att kunskapsläget hos allmänheten beträffande deras eget ansvar men även beträffande mäklarens ansvar vid en bostadsrättsaffär är mycket sämre än det borde vara med tanke på de ekonomiska konsekvenser en affär av det här slaget kan föra med sig. Trots att vår undersökning är avgränsad till Stockholm, anser vi att vi har fått in så pass många svar på vår enkät att vi vågar oss på att generalisera resultaten. Självklart finns det i landet lokala avvikelser där människor på olika platser i Sverige är olika väl pålästa i ämnet, men vi tror ändå att vår undersökning är representativ för den stora allmänheten.

Resultaten i sig är överlag väldigt jämna, de flesta respondenterna hade mellan 4 och 5 fel det var endast en som hade alla rätt och ingen hade mer än 7 fel.



Skillnaden mellan dem som ansåg sig ha tillräcklig kunskap om bostadsrättsaffärer och dem som inte ansåg sig ha tillräcklig kunskap om detta var inte särskilt stor, även om snittet för dem som ansåg sig ha tillräcklig kunskap var något högre. Här är det framförallt tre respondenter, varav två hade ett fel och en hade alla rätt, som drar upp genomsnittspoängen för den här gruppen, nämnas bör även att två av dessa studerar juridik.

Man kan även reflektera över om resultatet av undersökningen skulle ha blivit annorlunda om vi hade genomfört undersökningen enligt den ursprungliga idén, i samband med visningar. Även om vi ställde kontrollfrågor för att få veta att de som fyllde i enkäten i något skede hade varit inblandade i en bostadsrättsaffär är det möjligt att resultatet hade blivit annorlunda om vi ställt samma frågor till personer som befann sig på visningar. Vi tror dock att denna skillnad endast hade blivit marginell. Många människor ser det mer eller mindre som ett nöje att gå på visningar och är egentligen inte intresserade av ett köp.

Vi tror dock inte heller att det hade gjort någon större inverkan på resultatet om vi endast fokuserat på dem som är mitt uppe i ett bostadsbyte. Detta eftersom vi tyvärr tror att majoriteten av kunderna inte bryr sig om att ta reda på vilket ansvar man har som köpare respektive säljare. Många gånger går det även snabbt från det att man börjar titta till det att man plötsligt är mitt uppe i en budgivning, kanske är det en anledning till att många inte tagit reda på vad som gäller. Flera av kommentarerna vi fick in på enkäten stöder vår teori i detta, nedan är några exempel:

*"Har ej brytt mig."* 6 fel

*"Jag känner mig hyfsat trygg i min kunskap om köp av lägenhet/villa o.d. Fast några ? gav enkäten upphov till, hem till internet. Lycka till med uppsats!!"* 5 fel

*"Vi har sålt 2 st lägenheter och sålt 2 st så jag hoppas det."* 7 fel

Även om man inte kan generalisera utifrån dessa enstaka röster, så tror vi ändå att de är representativa för en majoritet. Många orkar inte bry sig, andra tror att de kan, eller har kanske varit inblandade i flera bostadsrättsaffärer, men har ändå inte den kunskap som krävs. Känslan på plats när vi genomförde undersökningen var att många tyckte att de själva borde ha haft mer kunskap, "men att det liksom inte blir av att ta reda på". Med andra ord skulle det vara intressant att se om det skulle ha blivit någon skillnad om vi genomfört undersökningen enligt vår ursprungliga plan istället för på ett café, men vår uppfattning är tyvärr att resultatet skulle bli lika nedslående, som blivande mäklare skulle vi dock gärna bli motbevisade på denna punkt.

## 7 Övergripande analys

*Nedan gör vi en övergripande analys där det dåliga kunskapsläget våra resultat pekar på sätts i relation till kundens upplevelse av mäklartjänsten.*

Det dåliga kunskapsläget hos allmänheten gällande de frågor som rör köp och försäljning av bostadsrätter kan leda till en rad problem. Om vi tittar på Grönroos modell över total upplevd kvalitet som visar hur kvalitetsupplevelsen av en tjänst tillsammans med marknadsföring leder till total upplevd tjänstekvalitet ser vi direkt luckor och möjligheter till förbättring baserat på de resultat vi har fått av vår enkät, även medias roll har här en stor betydelse för hur kunden upplever tjänsten.

Enligt Grönroos blir den totala kvaliteten god när den förväntade kvaliteten motsvaras av den upplevda kvaliteten. Detta resonemang skulle för en mäklares tjänster innebära att kunden i princip alltid blir nöjd om man ska utgå från media och word of mouth, där mäklare inte står högt i kurs och den förväntade kvaliteten således inte heller är särskilt hög. Riktigt så enkelt är det dock inte. Allmänhetens förväntningar på de tjänster mäklare erbjuder är ofta höga. Detta beror troligtvis på att det är förknippat med förhållandevis höga kostnader att anlita en mäklare vid försäljning av en lägenhet och att många därmed förväntar sig att tjänsten ska hålla en hög standard. Genom reklam och även via tv och tidningar kommuniceras även ständigt budskapet om att mäklare säljer bostäder till höga priser. För att en säljare ska bli nöjd med det pris mäklaren lyckas få för bostaden tror vi inte att det är tillräckligt att infria kundens förväntningar när det gäller vad man får betalt för lägenheten i fråga, utan de ska helst överträffas för att kunden ska känna sig nöjd med tjänsten. Många gånger har kunderna förmodligen även en orealistisk bild av vad deras bostad är värd, i ett sådant fall kan det vara mycket svårt att tillfredsställa kunden. När det handlar om en mäklartjänst är det trots allt slutpriset som till stor del är avgörande för upplevelsen.

Om vi bortser från slutprisets inverkan på tjänstens kvalitet och diskussionen ovan kommer de faktorer vi har undersökt med hjälp av vår enkät in i bilden. Den kvalitet kunderna förväntar sig av en mäklartjänst påverkas av marknadsföring från mäklarföretagen, kundernas behov och värderingar, företagets rykte, word of mouth och PR.

Företagen själva marknadsför sig ofta som ytterst kompetenta och hjälpsamma, de ger inte sällan sken av att de tar hand om allt i affären medan man som kund kan slappna av och inte behöver engagera sig. Vi tror att detta kan göra att kunderna tror att de genom att anlita en mäklare kan släppa allt ansvar och därför inte behöver ta reda vilka regler som gäller. Kunden förväntar sig att han eller hon ska få nödvändig information serverad. Verkligheten stämmer i det här fallet inte riktigt överens med marknadsföringen och kunden har både som köpare och säljare ett oerhört stort ansvar för att affären ska gå rätt till.

Gällande kundernas behov har vi i vår enkät upptäckt att de flesta har stora behov av information. Många vet inte vilka regler som gäller och behöver mer eller mindre bli lotsade genom affären av en mäklare för att känna sig trygga. Då en mäklare rent juridiskt inte kan ta ansvar för allt i förmedlingsuppdraget skapar det en osäkerhet hos kunden då den erbjudna tjänsten inte motsvarar kundens behov.

Mäklarföretagens image när det handlar om den kvalitet kunderna förväntar sig av tjänsten påverkas av pr, rykte och word of mouth. Här har media, gamla kunder och allmän ryktesspridning stor inverkan och det kan vara svårt för den enskilde mäklaren att förändra den bilden som kunden matats med långt innan de träffas. Detta för att en stor del av befolkningen aldrig kommer att ha en egen kontakt med mäklare och därför är helt utlämnade till media och de rykten som florerar om mäklare och deras arbetssätt. Trots detta är den enskilde mäklaren den som har störst möjlighet att i det långa loppet förändra bilden av branschen. De kunder man träffar kan man påverka genom att göra ett seriöst och professionellt intryck samtidigt som man är tydlig och ärlig mot kunden. För att den negativa bilden av mäklare ska kunna förändras är det viktigt att både enskilda mäklare och mäklarföretag arbetar tillsammans för detta. Vi anser även att en stor del av ansvaret ligger på branschorganisationerna och att de framförallt behöver bli mer synliga och arbeta mer aktivt med att dels informera kunderna om vilka regler som gäller samtidigt som de informerar om mäklarens roll, dels genom att mer aktivt bemöta medias kritik och gå ut med fakta om hur verkligheten ser ut.

Det är förvånande att okunskapen hos allmänheten är så pass stor när information om bostadsaffärer finns både lättillgänglig och lättläst, den finns i broschyrform hos bl.a. branschorganisationerna och på de olika mäklarbyråernas hemsidor samt hos oberoende aktörer som Fastighetsmäklarnämnden och konsumentverket. Situationen vore en helt annan om denna information inte fanns, och man som konsument var tvungen att ta till lagboken för att reda ut vilka regler som gäller. Kanske måste man införa någon sorts kunskapstest, som ett körkort, där köpare och säljare får prova sina kunskaper innan de får delta i en bostadsrättsaffär, alternativt ett kontrakt där köpare och säljare får skriva på att de tagit del av en viss information gällande bostadsaffären. Vi tycker dock inte att detta ska vara nödvändigt för att få folk att ta sitt eget ansvar.

Den funktionella kvaliteten hos en mäklartjänst avser sådant som personalens attityd och beteenden men även tillgänglighet i form av öppettider, telefonkontakt och hemsida. Som tidigare nämnts skapar media med serier som t.ex. "Mäklarna" en karikatyrbild av mäklare som dryga och osympatiska. Även skriverier och liknande förstärker denna bild. Detta innebär att även om en kund träffar en trevlig och kunnig mäklare så riskerar denna bild att solkas ned av den negativa image som omger mäklarbranschen och ett trevligt sätt kan enkelt bortförklaras med att mäklaren bara gör det för pengarna eller att man har haft tur och hittat en av de få mäklare som är seriös och går att lita på. En stor del i den funktionella kvaliteten kan härröras till mäklarnas förmåga att föra vidare information till sina kunder om vad som förväntas av dem och vilka regler som gäller. För att tjänsten ska kunna fungera på avsett sätt är det viktigt att kunden tar sitt ansvar och uppfyller sina skyldigheter som undersökningsplikt och liknande.

Den tekniska kvaliteten där sådant som fotografering, annonser, styling och sms-tjänster står i centrum kräver en del av kunden för att de ska ge önskat resultat. Även här kommer kundens medverkan i tjänsteprocessen in i bilden. Om inte kunden gör sin del kommer inte tjänsten att kunna utnyttjas till sin fulla potential och kunden kommer således att bli missnöjd. När det gäller fotografering så måste kunden medverka genom att städa och plocka i ordning för att fotografen ska kunna ha möjlighet att ta bilder som gör lägenheten rättvisa. Som kund måste man inse att bilderna inte kommer att se ut som i "sköna hem" om man inte följer de instruktioner man får. Sms och internetjänster kräver även de en hel del av kunden, till att börja med måste man ha en mobiltelefon och en internetuppkoppling för att kunna få tillgång till tjänsterna överhuvudtaget. I dagens samhälle finns det en grupp av

människor som saknar tillgång till denna typ av teknik, framförallt gäller detta äldre människor. Det finns även en annan grupp som har tillgång till tekniken men väljer att inte lära sig eller inte har förmågan att lära sig tillräckligt om den för att kunna dra nytta av den. Dessa människor kan inte heller utnyttja tjänsten till dess fulla potential och förstår förmodligen således inte mervärdet av de erbjudna internettjänsterna utan ser dessa som något som gör tjänsten onödigt dyr och krånglig.

Den funktionella och tekniska kvaliteten filtreras som bekant genom en image i det här fallet mäklarnas. De senaste åren har bilden av mäklare kantats av rubriker och skrivelser vilket har lett till att hela branschen har fått en dålig image. När den tekniska och funktionella kvaliteten filtreras genom bilden får man den upplevda kvaliteten. Problemet för mäklare blir att oavsett hur nöjda kunderna än är med den tillhandahållna tjänsten i form av teknisk och funktionell kvalitet kommer kundens upplevelse att filtreras genom den dåliga bilden som riskerar att dra ned helhetsintrycket.

Att tjänsten i sig är bra riskerar att tillskrivas tillfälligheter och undantag. Kunden tror sig kanske ha hittat den enda vettiga mäklaren i branschen. Detta gör att det är oerhört svårt att som enskild mäklare förändra allmänhetens bild av mäklare trots att man gör ett bra jobb.

Om kunden upplever att den tillhandahållna tjänsten inte är bra avseende den tekniska och funktionella kvaliteten kommer kundens negativa bild av mäklare att förstärkas när den filtreras genom den negativa bilden. Detta gäller även om anledningen till att kvaliteten på tjänsten uppfattas som låg beroende på att kunden inte har uppfyllt sin del av åtagandet.

## 8 Slutsats

*Nedan sammanställer vi och stämmer av våra resultat mot vår problemformulering för att skapa en tydligare helhetsbild.*

Vi har kunnat konstatera att kunskapsläget om vilka regler som gäller och hur ansvarsfördelningen ser ut vid en bostadsrättsaffär är långt ifrån tillfredställande. Oklarheterna kring vem som är ansvarig för vad är stora. De flesta verkar vara osäkra på hur en bostadsrättsaffär går till och är inte medvetna om vilka konsekvenser ett felaktigt handlande kan få. Detta kan i förlängningen leda till en rad problem både för de som köper eller säljer en bostadsrätt, men även för mäklaren.

Problemen som kunderna råkar ut för kan yttra sig på olika sätt. För en köpare kan det handla om oförutsedda kostnader på grund av att han eller hon inte har uppfyllt sin undersökningsplikt och t.ex. som i vår enkätfråga ovan måste byta ut något ytskikt på grund av detta.

För säljare kan problemen yttra sig i att de efter försäljningen kan bli ersättningsskyldiga till köparen för fel och brister i lägenheten som de medvetet undanhållit köparen, men det kan även handla om ett fel som varken köparen eller säljaren kände till men som fanns vid tillfället då kontraktet skrevs men visade sig först senare.

Gemensamt för både säljaren och köparens problem är att de inte skulle behöva uppstå om de var medvetna om vilket ansvar de har att undersöka respektive upplysa sin motpart om vilka förhållanden som råder. Även om vissa fel inte går att förutse bör man som säljare och köpare vara förberedd på att de kan inträffa och vilka konsekvenser detta får. En väl förberedd kund har lättare att hantera en motgång än någon som inte är medveten om risken överhuvudtaget. Det stora problemet här är dock att människor inte ser att problemet bottnar i deras egen okunskap utan ofta tror att det är mäklaren som har gjort ett dåligt jobb och därför är skyldig att lösa problemet.

Detta leder oss in på de problem som okunskapen hos gemene man kan orsaka för mäklare. Känslan vi fick när vi genomförde vår undersökning var att även om många korrekt svarade köparen eller säljare som ansvarig för några av de exemplifierade scenarierna i våra frågor så ansåg de flesta att det var mäklaren som borde vara ansvarig. Vi tror att detta även är vanligt i verkligheten. Det är lättare att skylla på mäklaren än att själv ta på sig ansvaret av att man agerat felaktigt. Detta beror förmodligen till stor del på att man inte heller är medveten om vilket ansvar man har. Så länge det är på detta viset kommer missnöjet med mäklare att spridas ryktesvägen och öka. Ett annat problem för mäklare kan vara att affärerna med bostadsrätter tar mycket tid och kraft då de inte kan skötas så smidigt som de skulle kunna göra om alla var införstådda med sitt ansvar och sina skyldigheter. Som mäklare vill man självklart ha både nöjda kunder och smidiga affärer, ingen tjänar i det långa loppet på att det inte går rätt till, allra minst mäklaren.

För att lösa dessa problem tror vi att det är av yttersta vikt att varje enskild mäklare tar sitt ansvar och sköter sina affärer på ett professionellt och etiskt korrekt sätt och tydligt informerar sina kunder om vilka regler som gäller samt var informationen finns att tillgå. Tyvärr är det så som vi tidigare nämnt att detta inte riktigt räcker då människor troligtvis har en tendens att bortförklara de trevliga och skötsamma mäklarna de möter med tillfälligheter

och undantag. För att undvika detta behövs en stor satsning på att förbättra mäklarbranschens image och dåliga rykte. Här har branschorganisationer, Fastighetsmäklarnämnden och media en viktig roll. Branschorganisationerna som faktiskt finns till för mäklarna borde mer aktivt bemöta medias kritik och verka för att informera allmänheten om fastighetsmäklarnas roll och ansvar. De borde även verka för att uppmärksamma det positiva i att det faktiskt är förhållandevis få mäklare som varnas och att det procentuellt sett till den allt snabbare ökande mäklarkåren faktiskt minskar, detta innebär ju faktiskt att mäklarna har börjat sköta sig bättre än tidigare. De bör även vara mer aktiva i att skapa debatt och vara mer synliga för allmänheten.

Fastighetsmäklarnämnden som är den myndighet som granskar och registrerar mäklare har ett stort och bra utbud av information om bostadsaffärer men väldigt få känner till deras existens och var man kan finna informationen. Detta gör att väldigt få tar till sig den. Även Fastighetsmäklarnämnden bör verka för att bli mer synliga hos allmänheten och verka för att informationen verkligen når ut till de den är avsedd för. Detta problem har även uppmärksammats av regeringen och det ligger i deras nya uppdrag att verka för detta. En idé kan vara att Fastighetsmäklarnämnden i samråd med mäklare utarbetar bättre system för att nå ut med informationen till kunderna som behöver upplysas om deras ansvar.

Media kommer alltid att skriva sådant som säljer lösnummer och i dagsläget är mäklare ett tacksamt ämne att behandla. Här behöver mäklare och branschorganisationer gå samman och tillsammans med media arbeta för att skapa en positiv bild.

Slutligen anser vi att människor själva har ett stort ansvar och vi tycker att det är både skrämmande och förvånande att de inte är beredda att axla detta utan gärna skyller ifrån sig. Man behöver verka för att en attitydförändring sker och att folk inser att de har ett stort ansvar som kan bli dyrt att åsidosätta.

## 9 Förslag till fortsatt forskning

*Här följer några tänkbara förslag på fortsatt forskning.*

Under arbetets gång har vi funderat på några områden som vi själva skulle tycka att det var intressant att fördjupa sig i. Ett sådant område är mäklarnas egen syn på allmänhetens kunskap om bostadsaffärer och hur en eventuell okunskap påverkar deras arbete och affären i stort. Vi anser även att en liknande undersökning som den vi har gjort skulle vara intressant att utföra på villaägare då dessa affärer omgärdas av än mer komplicerade regler och ställer högre krav på kunden avseende exempelvis undersökningsplikt. Man skulle även kunna genomföra en undersökning där man djupintervjuar nyblivna fastighetsägare om deras upplevelse av förmedlingsprocessen samt hur de själva uppfattar den tillgängliga informationen.

# Källförteckning

## Tryckta källor

Andersen, H., 1994 - *Vetenskapsteori och metodlära*, Studentlitteratur, Lund

Echeverri, Edvardsson., 2002 - *Marknadsföring i tjänsteekonomin*, Studentlitteratur, Lund

Grauers, Folke., 2006 - *Fastighetsköp*, Studentlitteratur, Lund

Grauers, Katzin, Rosén, Tegelberg., 2007- *Fastighetsmäklaren, en vägledning*, Norstedts Juridik AB, Stockholm

Gregow, Torkel., 2005 – *Sveriges rikes lag*, Norstedts Juridik AB, Stockholm

Håstad, Torgny., 2003 - *Den nya köprätten*, Iustus förlag, Uppsala

Mäklarsamfundet juridik., 2005 - *Praktisk fastighetsjuridik, handbok vid överlåtelse av bostäder*, Mäklarsamfundet Service i Sverige AB, Göteborg

Patel, Davidsson., 1991, - *Forskningsmetodikens grunder*, Studentlitteratur, Lund

Victorin, Anders., 2004, - *Bostadsrätt och kooperativ hyresrätt*, Iustus förlag, Uppsala

## Elektroniska källor

[www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), "Hetsade budgivning – Mäklare anmäldes", publ. (2007-09-14)

[www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), "Så lurar mäklaren dig", publ. (2007-02-05)

[www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), "Så mycket tjänar din mäklare", publ. (2007-09-17)

[www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), "Var femte missnöjd med sin mäklare", publ. (2007-05-24)

[www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se), "var femte missnöjd med sin mäklare", publ. (2007-05-24)

[www.dn.se](http://www.dn.se), "Otillräcklig tillsyn av mäklare", publ. (2007-05-30)

[www.dn.se](http://www.dn.se), "Husmäklare misstänks för fejkade budgivningar", publ. (2007-08-03)

[www.dn.se](http://www.dn.se), "Klagomålen ökar på fastighetsmäklare", publ. (2008-01-05)

[www.dn.se](http://www.dn.se), "Så här anmäler du mäklare", publ. (2008-01-05)

[www.expressen.se](http://www.expressen.se), "Klagomålen på fastighetsmäklare ökar" publ. (2008-01-07)

[www.expressen.se](http://www.expressen.se), "Litar du på fastighetsmäklare", publ. (2007-10-05)

[www.expressen.se](http://www.expressen.se), "Man kan inte lita på mäklare", publ. (2008-02-06)

[www.expressen.se](http://www.expressen.se), "Mäklarbranschen under press för lockpriser", publ. (2007-02-13)

[www.expressen.se](http://www.expressen.se), "Mäklare är stora tjuvar", publ. (2008-02-06)

[www.fastighetsmaklarnamnden.se](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se), faktablad, "budgivning" (2008-02-10)

[www.fastighetsmaklarnamnden.se/](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/), enkätundersökning konsument, (2008-03-10)

[www.fastighetsmaklarnamnden.se/](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/), fastighetsmäklarutredningens betänkande, (2008-03-10)

[www.maklarsamfundet.se](http://www.maklarsamfundet.se) nyhetsbrev nr 4/2007, "Vem tjänar på mytbildningen om Fastighetsmäklarna" (2008-01-26)

[www.ts.se](http://www.ts.se) Upplagor och siffror/topplistor, (2008-04-06)



## Bilaga 1 - Enkäten

### Ytskikt

*Du har nyligen köpt en bostadsrätt och upptäcker vid tillträdet att parkettgolvet i vardagsrummet är skadat. Förmodligen beror skadorna på slitage och du upptäckte inte dessa skador vid visningen då det låg en matta över som dolde dem. Du kommer troligtvis att behöva lägga om golvet.*

Vem får stå för konsekvenserna av detta?

Säljaren    **köparen**    mäklaren    föreningen    vet ej

### Maskinell utrustning

*I objektsbeskrivningen står det angett att vitvarorna i lägenheten är från 07 enligt uppgift från säljaren. Nya vitvaror är en av anledningarna till att du är intresserad av lägenheten. Du tänkte dock inte på att undersöka detta närmare vid visningen då de är inbyggda och upptäcker när du flyttat in att de i själva verket är från 82.*

Vem får stå för konsekvenserna av detta?

**Säljaren**    köparen    mäklaren    föreningen    vet ej

### Riskens övergång

*Natten efter tillträdet är det storm och tre fönsterrutor spricker på grund av detta. Fönsterrutorna måste bytas ut till en relativt hög kostnad.*

Vem får stå för konsekvenserna av detta?

Säljaren    **köparen**    mäklaren    föreningen    vet ej

### Vattenskada

*När du har bott i din nya bostadsrätt i två månader upptäcker du en allvarlig vattenskada i badrummet det kan konstateras att skadan berör på att en tappvattenledning i väggen som går till flera lägenheter har gått sönder.*

Vem får stå för konsekvenserna av detta?

Säljaren    köparen    mäklaren    **föreningen**    vet ej

### Budgivning

*Du har fått veta av mäklaren att du har lagt det högsta budet på en lägenhet. Innan ni har skrivit kontrakt ringer mäklaren dig och meddelar att säljaren har bestämt sig för att sälja till någon som har lagt ett lägre bud, du blir förstås mycket upprörd.*

Vem är det som bestämmer om du får köpa lägenheten?

**Säljaren**    köparen(du som lagt högsta budet)    mäklaren    vet ej

### Allmänt

*Säljaren har informerat mäklaren om att golvvärmen i badrummet inte fungerar som man kan förvänta sig. Han vill dock inte att mäklaren för den informationen vidare då han vill ha ett högt pris för sin lägenhet. Du blir således inte informerad om detta men upptäcker det en tid efter tillträdet.*

Vem får stå för konsekvenserna av detta?

säljaren    köparen    **mäklaren**    föreningen    vet ej

## Sex snabba

Är mäklaren skyldig att kontrollera alla uppgifter säljaren lämnar om lägenheten innan han använder dem i objektsbeskrivningen?

Ja            **Nej**

Kan köparen hålla någon annan till svars om någon uppgift i objektsbeskrivningen visar sig vara felaktig?

**Ja**            Nej

Är säljaren skyldig att upplysa köparen om eventuella fel av mindre betydelse på lägenheten som han känner till?

Ja            **Nej**

Är mäklaren skyldig att upplysa köparen om eventuella fel på lägenheten som han känner till?

**Ja**            Nej

Får mäklaren du har anlitat köpa din lägenhet?

Ja            **Nej**

Är ett muntligt avtal om köp bindande vid en bostadsrättsaffär?

Ja            **Nej**

Anser du att du har tillräckligt god kunskap om vilka regler som gäller vid en bostadsrättsaffär?

Ja            **Nej**

Motivera svaret på ovanstående fråga.