



**MALMÖ HÖGSKOLA**  
FAKULTETEN FÖR  
KULTUR OCH SAMHÄLLE

# Provisionsbaserat lönesystem

Påverkar det fastighetsmäklarens opartiskhet?

## Commission-Based Paysystem

Does It Affect the Real Estate Agents Impartiality?

Elisabeth Nilsson

Jane Isaksson

Fastighetsvetenskap

Kandidatnivå

15 hp

VT 2014

Handledare: Per Henning Grauers

## Sammanfattning

**Titel:** Provisionsbaserat lönesystem – Påverkar det fastighetsmäklarens opartiskhet?

**Nivå:** Kandidatuppsats i ämnet Fastighetsvetenskap

**Författare:** Jane Isaksson och Elisabeth Nilsson

**Handledare:** Per Henning Grauers

**Datum:** Maj 2014

**Syfte:** Vi vill uppmärksamma ett möjligt problem för fastighetsmäklare i deras yrkesutövning. Fastighetsmäklare hanterar en stor andel av dagens fastighetsaffärer och har ett ansvar för såväl affären som gentemot köpare och säljare. Vårt arbete fokuserar på den lagstadgade skyldigheten att vara en opartisk mellanman mellan de båda parterna. Vi anser det vara av högsta vikt att fastighetsmäklares förutsättningar hjälper och inte stjälper dem i denna roll. Vi undersöker vilka förutsättningar och incitament som lönesystemet kan ge, i fokus är det provisionsbaserade systemet som även är det vanligaste. Vi ställer oss frågan om det provisionsbaserade lönesystemet kan påverka rollen som opartisk mellanman?

**Metod:** För att undersöka attityder och åsikter har vi utfört en anonym, internetbaserad enkätundersökning. Vi utvecklade en enkät som riktade sig till fastighetsmäklare och en som riktade sig till privatpersoner. Enkäternas frågor var såväl kvantitativa som kvalitativa och därför har vi använt båda metoderna då vi granskat svaren. Resultaten av enkäterna har vi sammanställt i empiriavsnittet.

**Resultat och slutsatser:** Vi konstaterar att det finns både för- och nackdelar med såväl provisionslön som opartiskhet. Genom våra enkäter ser vi att fastighetsmäklarna har en större tilltro till att det ageras korrekt inom branschen än vad privatpersonerna har. Våra empiriska resultat bekräftar vår frågeställning och vi kan slutligen konstatera att det provisionsbaserade lönesystemet kan påverka mäklares opartiskhet.

**Förslag till fortsatt forskning:** I vårt arbete har vi inte tagit upp alla aspekter som det provisionsbaserade lönesystemet påverkar för fastighetsmäklare. Det utgör även en påverkande faktor för t ex. semesterersättning, föräldraledighet, pensionssparande m.m. och det tror vi hade varit intressant att undersöka.

**Nyckelord:** Fastighetsmäklare, provision, opartiskhet, förtroende, lönesystem.

## Abstract

**Title:** Commission-Based Payscale - Does It Affect the Real Estate Agents Impartiality?

**Level:** Bachelor thesis on the topic Real Estate Science

**Author:** Jane Isaksson and Elisabeth Nilsson

**Supervisor:** Per Henning Grauers

**Date:** May 2014

**Purpose:** We want to draw attention to a possible problem for real estate agents in the exercise of their profession. Real estate agents handle a large percentage of today's real estate transactions and are responsible for both the transaction and towards the buyer and seller. Our essay focuses on the statutory obligation to be an impartial intermediary between the two parties. We consider it important that the real estate agents incentives help them in this role. Therefore we investigate the incentives that pay systems may lead to, focus is on the commission-based system, which also is the most common. We ask the question whether the commission-based pay system can affect the role of impartial intermediary?

**Method:** To examine attitudes and opinions, we have conducted an anonymous Internet-based survey. We developed two questionnaires; one directed to real estate agents and one directed to private individuals. The survey questions were both quantitative and qualitative, and therefore we used both methods when we examined the responses. We have compiled the results of the surveys in the empirical section.

**Results and conclusions:** We come to the conclusion that there are advantages and disadvantages to both the commission-based pay system and the impartiality. Through our surveys, we see that the real estate agents themselves have a greater confidence in the industry than the private individuals have. Our empirical results confirm our question and we can conclude that the commission-based pay system can affect the impartiality.

**Suggestions for future research:** We have not addressed all aspects that the commission-based pay system affects for real estate agents. There are a number of other factors that it affects, for example: holiday pay, maternity leave, retirement, etc. and we think it would be interesting to investigate how it affects such.

**Key words:** Real estate agents, commissions, impartiality, trust, payroll system.

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	2
Abstract .....	3
Innehållsförteckning .....	4
1. Inledning.....	6
1.1 Bakgrund .....	6
1.2 Problematisering .....	7
1.3 Syfte och frågeställning .....	8
1.4 Avgränsning.....	8
2. Teoretiskt ramverk och forskningsläge .....	9
2.1 Fastighetsmäklarbranschen.....	9
2.2 Fastighetsmäklarlagen .....	10
2.3 Provisionsbaserat lönesystem och etiska konflikter .....	12
3. Metod .....	16
3.1 Val av metod.....	16
3.2 Urval .....	18
3.3 Genomförandet .....	18
3.4 Analys.....	19
3.5 trovärdighet - Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet .....	20
3.6 Etiska aspekter.....	22
4. Empiri.....	23
4.1 Enkät för privatpersoner .....	23
4.1.1 Deltagare .....	23
4.1.2 Allmänna frågor .....	23
4.1.3 Förtroende för fastighetsmäklare .....	23
4.1.4 Opartiskhet.....	25
4.1.5 Provision i förhållande till opartiskheten .....	25
4.1.6 Kommentarer .....	26
4.1.7 Sammanfattning .....	26

4.2 Enkät för fastighetsmäklare .....	27
4.2.1. Deltagare .....	27
4.2.2 Allmänna frågor .....	27
4.2.3 Lönesystem .....	28
4.2.4 Opartiskhet .....	31
4.2.5 Provision i förhållande till opartiskheten .....	32
4.2.6 Kommentarer .....	33
4.2.7 Sammanfattning .....	35
5. Analys.....	36
5.1 Mäklarbranschen.....	36
5.2 Fastighetsmäklarlagen .....	38
5.3 Förtroende.....	40
5.4 Opartiskheten.....	41
5.5 Åsidosättande av opartiskheten .....	42
5.6 Provisionsbaserat lönesystem .....	44
6. Slutsats .....	47
7. Förslag till framtida forskning.....	48
Källförteckning.....	49
Bilaga 1 .....	52
1.1 Följebrev till privatpersoner .....	52
1.2 Följebrev till fastighetsmäklare .....	52
Bilaga 2 .....	53
Enkät för privatpersoner .....	53
Bilaga 3 .....	56
Enkät för fastighetsmäklare .....	56

# 1. Inledning

Inom fastighetsmäklarbranschen har den största andelen mäklare enbart provisionsbaserad ersättning (Mäklarsamfundet, 2013). Vi vill undersöka om detta lönesystem kan påverka fastighetsmäklarens lagstadgade roll som opartisk mellanman. Eftersom det provisionsbaserade lönesystemet innebär att fastighetsmäklaren går tomhänt om ingen överlåtelse kommer till stånd vill vi undersöka huruvida det påverkar mäklarens förmåga att agera opartiskt i en förmedlingsprocess. Vi vill undersöka hur fastighetsmäklarens incitament för arbetet påverkas genom provisionssystemet; kan den typen av ersättningsystem leda till att fastighetsmäklaren hamnar i etiskt och juridiskt tveksamma situationer? Vi anser ämnet vara intressant då lönesystemet innebär en ekonomisk osäkerhet och i många fall en oro för fastighetsmäklare. Vi tror även att det är ett relativt ouppmärksammat problem.

## 1.1 Bakgrund

Under 2013 genomfördes enligt Värderingsdata (2014) totalt 59 351 villaöverlåtelser och av dessa förmedlades 91 procent av fastighetsmäklare. Det genomsnittliga priset för en villa var under större delen av år 2013 cirka 2,2 miljoner kronor (SCB, 2014). Utifrån det värdet motsvarar fastighetsmäklarnas 91 procent av villaöverlåtelser cirka 119 miljarder kronor! Förutom detta förmedlar fastighetsmäklare även fritidshus, bostadsrätter, lantbruk och kommersiella fastigheter. Många affärer till ett stort ekonomisk värde hanteras alltså varje år av fastighetsmäklare och det är därför av stor vikt att det finns förtroende för mäklarna och att de har redskapen och förutsättningarna för att utföra sitt uppdrag på bästa sätt.

Enligt Mäklarsamfundet, som har 83 procent av Sveriges fastighetsmäklare som medlemmar, hade 67 procent av deras medlemmar enbart provisionsbaserad ersättning år 2012 och bland de mäklare som varit aktiva i upp till tre år så hade 82 procent enbart provision, (Mäklarsamfundet, 2013). En medlemsundersökning från 2013 visade att medlemmarna ansåg det sämsta med yrket vara arbetstiderna, stress och den osäkerhet som provisionslönerna leder till, (Mäklarsamfundet, 2013).

”Säljarnas” är ett yrkesförbund med fackliga rättigheter som inriktar sig på anställda inom försäljning. 2012 skrev de i ett pressmeddelande att provisionslönerna hos fastighetsmäklare borde ses över snarast eftersom de leder till en stor ekonomisk stress, inte minst för nyblivna mäklare som kan gå flera månader utan lön, (Säljarnas, 2012). Även den fackliga organisationen Finansförbundet (2012) är skeptiska till provisionsbaserad ersättning och anser att det bör användas försiktigt på grund av den ekonomiska osäkerhet det ger de anställda. De

anser att en fast del av lönen alltid ska garantera en rimlig levnadsstandard och menar att provisionssystem kan leda till vad de kallar för säljhets.

Jingryd & Segergren (2012, s 72-73) har behandlat frågan om hur en fastighetsmäklare ska kunna vara opartisk när de två parternas (köparens och säljarens) intressen skiljer sig så markant som vid en fastighetsöverlåtelse. Endast ena parten är uppdragsgivare och därmed får mäklaren en avtalsgrundad lojalitetsplikt mot den parten. Förutom detta påpekar Jingryd & Segergren (2012, s 73) att säljarens och mäklarens ekonomiska intressen till viss del sammanfaller eftersom båda är beroende av att en affär genomförs och gärna till ett så högt pris som möjligt. Detta på grund av att fastighetsmäklaren får betalt i form av provision och därmed endast får betalt vid genomförd affär samt får mer provision ju högre köpeskillingen blir.

## 1.2 Problematisering

Eftersom fastighetsmäklare är beroende av att överlåtelser genomförs finns en risk att de hamnar i situationer där deras opartiskhet kan ifrågasättas. För att tillgodose både säljarens och köparens intressen kan mäklaren bli tvungen att åsidosätta sina egna intressen för att se till att övriga parter blir nöjda i slutändan. Som nämnts så kan mäklaren ha incitament att tillgodose säljarens intressen i högre grad än köparens då mäklarens och säljarens intressen till viss del överensstämmer. En etisk fråga kan uppstå huruvida mäklaren anser att det viktigaste är att man utför sitt arbete korrekt och levererar en så hög kvalitet som möjligt eller om man istället ska se till sig själv och försöka tjäna pengar? Dock är opartiskheten lagstadgad i Fastighetsmäklarlagen 8§ och därmed är det såväl en etisk som juridisk konflikt. Som vi kommer att visa genom vårt arbete finns tidigare forskning som stödjer användandet av såväl provisionsbaserat lönesystem som en opartisk arbetsroll. Dock finns det även forskning som talar emot båda företeelserna och även detta kommer vi att redogöra för.

Vi har alltså hittat en hel del forskning kring rollen som opartisk, etiskt agerande och provisionssystem. Dock finns inte mycket forskning kring fastighetsmäklare i Sverige. Kring huruvida provisionssystemet påverkar mäklarens förmåga att agera opartiskt, och därmed verka som den opartiska mellanman mellan säljare och köpare som de faktiskt är skyldiga att göra, hittar vi ingen forskning. Vi anser därför att det finns ett kunskapsgap som vi vill utforska.

### 1.3 Syfte och frågeställning

Genom vårt arbete vill vi undersöka och uppmärksamma ett möjligt problem i fastighetsmäklares arbetssituation till följd av det provisionsbaserade lönesystemet. Syftet är att undersöka om provisionslön kan påverka fastighetsmäklarens roll som opartisk. Kan det påverka hur mäklaren agerar i etiska och juridiska situationer?

### 1.4 Avgränsning

Genom vårt arbete använder vi fastighetsmäklare och mäklare som synonymter. Då arbetet handlar om fastighetsmäklare syftar vi på just fastighetsmäklare och inga andra typer av mäklare vid användandet av ordet ”mäklare”. Vårt arbete behandlar enbart fastighetsmäklare i Sverige.

Fastighetsmäklarlagen (2011:666) är gällande lagstiftning för fastighetsmäklare. Det är främst 8§ och 23§ som är relevanta för vårt arbete då dessa tar upp fastighetsmäklarens opartiskhet och ersättning. Till viss del är även 16§ som behandlar mäklarens skyldighet att lämna upplysningar till parterna relevant.

Vår tanke var att undersöka situationen för anställda fastighetsmäklare, alltså inte franchisetagare, egenföretagare eller liknande då vi tror att deras situation kan vara annorlunda. Vi fann dock detta ganska svårt då det i allmänhet inte görs någon avskiljning på dessa i tidigare forskning, artiklar eller statistik. Samma svårighet mötte vi då enkäten till mäklarna skickades ut, eftersom det enda kriterium vi hade var att man skulle vara registrerad fastighetsmäklare så fick vi in svar även från franchisetagare och egenföretagare. Vi har dock valt att utgå ifrån anställda mäklares situation under vår analys av materialet och därmed fokuserar vårt arbete på detta.

Vi ville även fokusera på enbart provisionsbaserad ersättning för den enskilda fastighetsmäklaren. Det finns ett flertal olika system där provision till exempel delas jämbördigt mellan alla anställda på kontoret eller där de anställda har en grundlön och sedan provision utöver detta. I tidigare forskning, artiklar och statistik görs det sällan åtskillnad på vilket system som används men även här kommer vår analys att utgå ifrån enskilda mäklare som enbart får provisionsersättning för sitt eget arbete.

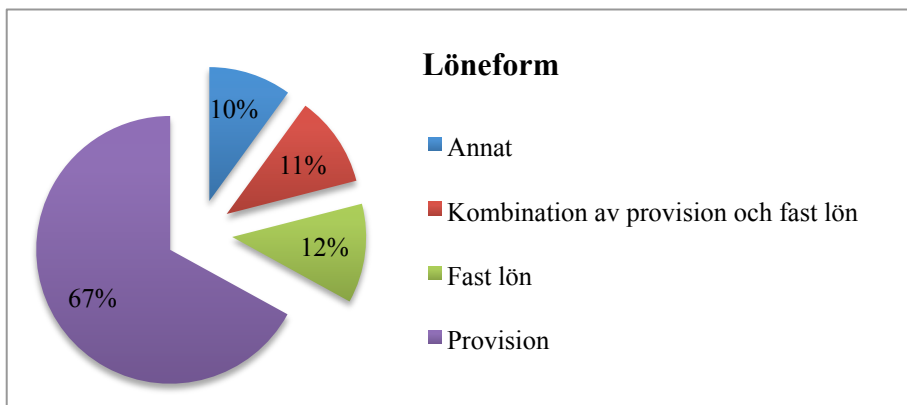


## 2. Teoretiskt ramverk och forskningsläge

### 2.1 Fastighetsmäklarbranschen

Mäklarsamfundet är fastighetsmäklarnas branschorganisation och drygt 83 procent av de registrerade mäklarna i Sverige är medlemmar i organisationen, (Mäklarsamfundet, 2013). Bland annat utför Mäklarsamfundet medlemsundersökningar och gör analyser utifrån dessa. Enligt deras branschrapport 2013 med fakta och nyckeltal från föregående år (2012) hade 67 procent av medlemmarna enbart provisionsbaserad ersättning och bland de mäklare som varit aktiva i upp till tre år så hade hela 82 procent enbart provision, (Mäklarsamfundet, 2013). Fullständig fördelning gällande löneform ses i Diagram 1 nedan. Mäklarsamfundet genomförde en medlemsundersökning år 2012 där 1332 mäklare svarade på frågor. Undersökningen behandlade bland annat frågan om vad som var mindre bra med yrket, alternativen var arbetstiderna, stress, löneformen och annat. Resultatet visade att arbetstiderna sågs som det minst positiva då 39 procent valde det svarsalternativet. Stress och annat fick vardera 21 procent av svaren och 19 procent ansåg att löneformen var det mest negativa med yrket, (Mäklarsamfundet, 2013). Genom undersökningen konstaterades det att de yngre medlemmarna upplevde mer oro över löneformen och en större osäkerhet inom yrket än vad de äldre gjorde.

Diagram 1. Fördelning av löneform bland Mäklarsamfundets medlemmar år 2012.



Källa: Mäklarsamfundet (2013).

Mäklarsamfundet (2013) menar att deras analys av mäklare som avregistrerade sig och alltså självmant lämnade yrket mellan åren 2007-2011 visar att det är en svår bransch att etablera sig i. Detta baserar de på att deras undersökning visar att av de som lämnade branschen under dessa år hade en tredjedel bara varit verksamma i upp till fem år och en majoritet av dem (54

procent) var under 30 år, (Mäklarsamfundet, 2013). Allra flest mäklare lämnade branschen inom de tre första åren de var aktiva, sedan sjönk avregistreringarna något under det fjärde och femte verksamhetsåret för att sedan sjunka drastiskt. Detta menar Mäklarsamfundet (2013) visar att det kan ta några år att etablera sig men när/om man lyckas med detta så väljer många att stanna inom yrket. 44 procent av Mäklarsamfundets medlemmar har arbetat i mer än 10 år. (Mäklarsamfundet, 2013).

## 2.2 Fastighetsmäklarlagen

Fastighetsmäklarens opartiskhet såväl som ersättning regleras av fastighetsmäklarlagen (FML) (2011:666). I 8§ anges att fastighetsmäklaren ska iaktta god fastighetsmäklarsed och utföra sitt uppdrag omsorgsfullt. 8§ andra stycket anger att mäklaren ska vara en opartisk mellanman men inom ramen för god fastighetsmäklarsed särskilt beakta sin uppdragsgivares ekonomiska intressen. Med detta menas att mäklaren inte förväntas vara helt neutral när det gäller exempelvis förmedlingsobjektets pris, (prop. 2010/11:15, s 49). Som sagt gäller det dock att mäklaren håller sig inom gränserna för god fastighetsmäklarsed, därmed kan mäklaren vara skyldig att informera om vissa faktorer även om de kan komma att påverka det ekonomiska utfallet för uppdragsgivaren. Detta eftersom mäklaren enligt FML 16 § ska ge möjliga köpare och säljare de råd och upplysningar som de kan behöva gällande fastigheten och överlåtelsen samt upplysa köparen om eventuella iakttagelser eller misstankar som kan vara av vikt för köparen. 16§ anger även att mäklaren ska lämna dessa upplysningar i den utsträckning som god fastighetsmäklarsed kräver det. Dessa bestämmelser i 16§ är vad många kallar mäklarens upplysningsplikt eller upplysningsskyldighet.

Ett av syftena med att reglera fastighetsmäklaryrket i lag och med att ha en statlig myndighet, Fastighetsmäklarinspektionen (FMI), som ser över hur mäklarna sköter sitt arbete är att stärka yrkets anseende. Man vill därför kontrollera att mäklare ständigt agerar med integritet och till exempel inte försätter sig i situationer där deras opartiskhet kan ifrågasättas, (Jingryd & Segergren, 2012, s 72). Detta är en av opartiskhetens två sidor: mäklaren får inte förmedla i situationer där opartiskheten kan äventyras, (Jingryd & Segergren, 2012, s 71). Därför är mäklaren bland annat förbjuden att förmedla till/från närstående enligt FML 12§ och att företräda ena parten i rollen som ombud i förhållande till den andra parten enligt FML 15§. Den andra sidan av opartiskheten är att mäklaren trots att endast ena parten är uppdragsgivare (vanligtvis säljaren) och att inget avtalsförhållande mellan mäklaren och säljarens motpart (köparen) existerar så har mäklaren ändå rättsliga skyldigheter och förpliktelser gentemot

köparen. Mäklaren är skyldig att tillvarata båda parternas intressen trots att det enbart är säljaren som är uppdragsgivare och betalar arvodet i slutändan, (Jingryd & Segergren, 2012, s 76).

Hur många anmälningar som FMI varje år får in gällande opartiskheten har vi inte lyckats få statistik över. Sett till FMI:s årsböcker och årsredovisningar är det inte många påföljder som delas ut på grund av bristande opartiskhet, (FMI, 2013). Annika Ahlberg som arbetar som juristhandläggare på FMI uppger att just kravet på att vara en opartisk mellanman inte utgör en av de vanligaste grunderna för anmälan, (Ahlberg, 2014). Hon poängterar dock att huvudfrågan oftast inte anses vara opartiskheten om kritiken riktas mot en särskild brist eller ett speciellt agerande från mäklarens sida, (Ahlberg, 2014).

I 23§ Fastighetsmäklarlagen 2011:666 står bland annat att om inte annat avtalats ska fastighetsmäklarens ersättning beräknas som en procentandel på köpeskillingen, med andra ord: provision. Det vittnar om att det vanliga är att mäklaren betalas via provision och att det historiskt sett varit likadant. Detta trots att det kan ses som att provisionssystemet ger mäklaren incitament att pressa fram en överenskommelse. En fördel med systemet kan vara att säljaren inte behöver betala om fastigheten inte blir såld, något som kan göra att fler vågar försöka sälja sin fastighet, (Melin, 2012, s 223-224).

Inför Fastighetsmäklarlagen 2011:666 fanns det diskussioner kring mäklarens opartiskhet och förslag om en mäklare för säljarna och en för köparna lyftes, bland annat lämnade Vänsterpartiet en motion till riksdagen. Motionen förespråkade ett mer renodlat partsförhållande för fastighetsmäklare med syfte att gynna konsumentintresset och stärka mäklarens yrkesetiska anseende (Motion 2010/11:C3). De motiverade behovet av detta med bland annat att fastighetsmäklarens ställning som oberoende mellanman mellan köpare och säljare funnits i den svenska författningen sedan år 1720 men att det trots detta råder en stor misstro gällande mäklarens reala opartiskhet. Som stöd för detta refererar de till bostadsrättsorganisationen SBC och Kungliga Tekniska Högskolan som båda menar att mäklaren har incitament att stå på säljarens sida, (Motion 2010/11:C3). Som svar på motionen hänvisar Riksdagens utskott till Fastighetsmäklarutredningen som behandlat mäklarens förhållande till säljare och köpare och konstaterat att mäklaren även i fortsättningen ska tillvarata båda parternas intressen. Några argument för en förändring av mäklarens roll har ändå setts viktiga att påpeka under utredningen: mäklaren hade tydligare kunnat företräda sin uppdragsgivare, säljaren hade sluppit betala hela arvodet för någon som även ska ta tillvara

motpartens intressen och motparten hade fått välja sin rådgivare själv, (Civilutskottets betänkande 2010/11:CU12). Utredningen ansåg dock att det fanns fler argument emot en förändring. De påpekade att en mäklare under sitt uppdrag utför många åtgärder som hjälper båda parter, till exempel: sammanställning av fakta, håller i budgivning och marknadsför objektet. På grund av detta är det av högt värde att mäklaren tar hänsyn till båda parternas intresse, om inte så hade det krävts en annan opartisk person för att bland annat upprätta handlingar, (Civilutskottets betänkande 2010/11:CU12). Generellt sett blir det billigare att endast ha en involverad person som sköter allt under förmedlingsprocessen och det underlättar även vid en eventuell tvist att endast ha en person att vända sig mot. Utredningen påpekar även att det inte är något som hindrar parterna från att använda vars ett ombud redan nu men uttrycker samtidigt sin oro över detta förfarande då det kan leda till en orättvisa om exempelvis ena parten inte har råd med ett eget ombud, (Civilutskottets betänkande 2010/11:CU12).

### **2.3 Provisionsbaserat lönesystem och etiska konflikter**

Vid provisionsbaserad ersättning kan man fundera över hur det påverkar incitamenten för arbetet samt opartiskheten. Exempelvis har mycket kritik riktats mot att försäkringsförmedlare har provisionsbaserad ersättning samtidigt som de kallar sig för oberoende, (Adolphson, 2010) (Gustavsson, 2013). Adolphson (2010) ifrågasätter om kunder verkligen kan lita på att få oberoende råd när förmedlarens ersättning är helt provisionsbaserad. I resten av Skandinavien får inte försäkringsförmedlare ta emot provision från försäkringsbolag, (Adolphson, 2010). Finansinspektionen har tagit ställning och lagt fram ett förslag för ett förbud mot detta även i Sverige (Eriksson, 2012) (Gustavsson, 2013). Finansinspektionen anger att syftet med förbudet skulle vara att motverka transaktionsdriven rådgivning, (Gustavsson, 2013). Enligt Finansinspektionens enhetschef Anders Evenås går det inte att kombinera oberoende rådgivning och provision, (Eriksson 2012).

Folke Grauers som bland annat är ordförande i Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd och professor i fastighetsvetenskap med inriktning på mäklar- och avtalsrätt är skeptisk till fastighetsmäklarnas provisionsbaserade ersättning. Han menar att det snarare uppmuntrar mäklarna att få underskrifter på avtalet än att lägga fram alla kort på bordet, (Grauers, 2006). Mäklarna får inte genom provisionen några incitament att utföra sitt arbete bättre eller med största möjliga seriositet menar Grauers (2006). Snarare ger det mäklarna en anledning att undvika att avskräcka någon av parterna och därmed eventuellt underlåta att lämna all

tillgänglig information. Detta leder till att en mäklare som tar sitt jobb på största allvar och inte vill ta några genvägar kommer att arbeta mycket hårdare för sin provision än någon som endast gör minsta möjliga men genom detta eventuellt kan knyta ihop fler affärer på samma tid, (Grauers, 2006). Grauers (2006) uttrycker även sitt missnöje över inställningen att provisionen uppmuntrar mäklaren att få ut högsta pris åt säljaren, han menar istället att det gör det avgörande för mäklaren att överhuvudtaget få till en affär medan köpeskillingen är av mindre vikt.

Provisionsbaserad ersättning kan leda till att det blir ett kortsiktigt tänkande där fokus ligger på att prestera snabbt för annars kan man inte betala sina egna räkningar. Detta kan i sin tur leda till att man väljer att ta genvägar för att få igenom affären, (Arthur). Att känna press att utföra handlingar som egentligen går emot vad individen känner är rätt kan beskrivas som en etisk konflikt. Inom fastighetsmäklaryrket kan man genom att se på de motstridiga roller en mäklare intar i sin yrkesverksamhet; främst i form av försäljare, förmedlare och rådgivare, till viss del förstå varför en hel del etiska konflikter kan uppstå (Brinkmann, 2009). Dessa tre olika roller menar Brinkmann (2009) kan ha såväl positiva som negativa följder. De olika rollerna kan uppmuntra till disciplin och stärka varandra men de kan även användas för förnekelse. Exempelvis kan de olika rollerna möjliggöra och förenkla förnekelse av ansvar eller göra att moraliska och etiska aspekter undviks eller bortses ifrån. Brinkmann (2009) menar även att mäklare hamnar i ett triangelförhållande gentemot säljare och köpare och att dessa relationer kan innebära olika etiska utmaningar under en förmedlingsprocess.

Dubinsky och Ingram (1984) har utfört en undersökning gällande utvalda faktorer som kan vara relaterade till affärsmänniskors etiska konflikter. En av de utvalda faktorerna är lönesystemet; fast lön, provision eller en kombination av de båda. Undersökningen leder till resultatet att faktorn lönesystem varken bidrar till fler eller färre etiska konflikter, (Dubinsky & Ingram, 1984). En annan faktor de studerat är rollkonflikter, något som de anser vara vanligt inom försäljningsyrket då försäljaren är en mellanman mellan exempelvis arbetsgivaren och kunden. En etisk konflikt de ger som exempel är det fall då försäljaren ligger under sin försäljningskvot och måste uppfylla denna, frågan uppstår då om försäljaren ska uppfylla arbetsgivarens vilja och även kvoten eller kundernas vilja som kanske inte leder till en fylld kvot. Deras undersökning visar dock inte något samband mellan rollkonflikter och mängden etiska konflikter, (Dubinsky & Ingram, 1984). De påpekar emellertid att eftersom deras undersökning behandlat en känslig fråga kan svaren präglats av de socialt ansetta ”rätta” svaren.

Honeycutt et al. (2001) har utfört en undersökning bland bilförsäljare i ett område i USA. De valde just bilförsäljare eftersom bilköpet efter bostadsköpet är det inköp människor är mest delaktiga i samt att synen på bilförsäljare präglar synen på andra försäljare, (Honeycutt et al. 2001). De påpekade också att det finns en juridisk aspekt gällande bilförsäljare då oetiskt agerande kan leda till juridiska konsekvenser för såväl bilförsäljaren som arbetsgivaren. Undersökningen utfördes genom att frågor ställdes till försäljarna gällande agerande i fem olika tänkbara scenarion utifrån ett antal olika faktorer som kan tänkas påverka agerandet. En av dessa faktorer var lönesystemet, fast lön eller provision, och det visade sig att lönesystemet påverkade agerandet i fyra av de fem scenarierna. En annan faktor var etiska uppfattningar, som visade sig påverka agerandet samtliga fem scenarier och dessutom i en högre grad än lönesystemet. Honeycutt et al. (2001) menar utifrån detta att en enbart provisionsbaserad ersättning kan ge incitament för oetiskt agerande. Vidare menar de dock att man borde kunna minimera sådant beteende genom att tydligt klargöra vilka beteenden som är oetiska och därmed förstärka de anställdas etiska uppfattningar som var det som spelade störst roll för agerandet (Honeycutt et al. 2001).

Ross och Robertson (2003) skriver även de om olika faktorer som kan påverka besluten som en säljare fattar, de tar också upp lönen (fast lön eller provision) som en sådan faktor. De menar att det är en faktor som konstant är relevant eftersom den ständigt påverkar privatlivet, samtidigt tar de upp att det kan vara av olika vikt beroende på individens ekonomiska situation. Deras undersökning visar att lönen marginellt skulle kunna påverka beslutsfattandet men undersökningen ger inte tillräckligt underlag för att säga att det är så, (Ross & Robertson, 2003). De tar även upp ett exempel gällande ett bilföretag som hade ett provisionssystem för de anställda som var bundet till hur många bilar som reparerades men inte var kopplat till kundernas efterfrågan. Detta ledde till att onödiga reparationer utfördes eftersom de anställda var ekonomiskt beroende av att det genomfördes reparationer, (Ross & Robertson, 2003). Ross och Robertson (2003) jämför detta med incitamenten som mäklare för finansiella tjänster ofta har för att få affärer att gå i lås.

Pengar är det bästa sättet att motivera människor anser Cooke (1999). Han tar upp såväl för- som nackdelar med provisionsbaserad ersättning, han menar att det är ett mycket bra sätt för arbetsgivaren att motivera och kontrollera självständiga säljare. Negativt med systemet kan vara att det uppmanar säljarna att tänka kortsiktigt och att det endast ger belöning för resultat men inte för ansträngningar (Cooke, 1999). Luthans & Stajkovic (2001) menar att pengar kan ge motiverande incitament på tre olika plan:

- Utbytet som pengar ger eftersom de kan ”bytas” mot de flesta varor, tjänster m.m.
- Informationen man får av lönen, till exempel vid provisionsbaserad lön motsvarar mängden pengar ofta prestationen man utfört medan vid fast lön utgör den främst ett kvitto på att man faktiskt arbetat.
- Regleringsmekanism, pengar ger jämförbar social information som indikerar en persons ställning gällande åtråvärda eller värdefulla sociala aspekter, till exempel status. Pengarna kan därmed uppfylla en typ av psykologiskt behov.

Luthans & Stajkovic (2001) anser att ett provisionsbaserat lönesystem kan vara något positivt. Detta eftersom den anställde på egen hand får möjligheten att genom sin prestation och arbetsvilja påverka sin lön. Detta kan bidra till en ökad motivation och strävan att utföra sitt arbete på bästa möjliga sätt och således också förbättra sin prestation (Luthans & Stajkovic, 2001). Murphy et al. (2005, s 200) skriver dock att denna kontroll över den egna inkomsten kan ge upphov till stress och en känsla av otrygghet eftersom lönen kan bli låg eller helt och hållet utebli om man inte presterar tillräckligt bra. Detta kan i sin tur leda till en stressad arbetsmiljö där den anställde lätt fattar felaktiga och oetiska beslut. Fastighetsbranschen har historiskt sett gått upp och ner, när det gått bra har fastigheterna i praktiken sålt sig själva och fastighetsmäklarna med provisionslön tjänat väldigt mycket pengar för lite arbete, (Brinkmann, 2009). Samtidigt råder det stor risk att förlora jobbet vid sämre tider och väldigt mycket arbete behöver ändå inte generera några pengar, (Brinkmann, 2009).

### 3. Metod

Enligt Trost (2007, s 11) benämns ett enkätformulär ofta som ett mätinstrument för att mäta människors beteende, åsikter och känslor. Detta är just vad vi valt att göra, vi har utfört en undersökning med hjälp av två separata internetbaserade enkäter, en för privatpersoner och en för fastighetsmäklare. Enkäterna består av såväl kvantitativa som kvalitativa frågor men fokus ligger på de kvalitativa frågorna. Främst är syftet med enkäten för privatpersoner att undersöka den allmänna attityden och inställningen till mäklares provisionsbaserade ersättning i relation till deras opartiskhet. Syftet med enkäten för fastighetsmäklarna är att undersöka även deras inställning men också förhållandet mellan inställningen och det faktiska beteendet. Utifrån detta är enkäterna såväl attitydmässiga som socialpsykologiska, (May, 2013, s 118-119).

#### 3.1 Val av metod

För att ta reda på om ett provisionsbaserat lönesystem kan påverka mäklarens opartiskhet faller det sig naturligt att fråga aktiva fastighetsmäklare om hur de upplever situationen. Vår första tanke var att genomföra kvalitativa semistrukturerade intervjuer med mäklare men ställde oss sedan tveksamma till om vi verkligen skulle få ärliga svar med tanke på att det faktiskt är att bryta mot lagen om en fastighetsmäklare frångår sin opartiskhet. Vi fick även en misstanke om att de intervjuade kanske skulle vilja ge ”rätt” svar för att framstå som exemplariska mäklare, inte minst eftersom de som intervjuar dem är blivande mäklare. Med enkätundersökningar undkommer man den så kallade intervjuareffekten som innebär att den intervjuade blir påverkad av den som intervjuar, (Ejlertsson, 2005, s 12). Vid enkätundersökningar finns även möjligheten att använda sig av anonymitet och dessa två faktorer tillsammans med att det är lättare att nå en större mängd människor och därmed få fler svar med hjälp av enkäter ledde fram till att vi bestämde oss för enkätundersökningar.

För att få så sanningsenliga svar som möjligt valde vi att använda oss av en anonym enkätundersökning på internet som vi bjöd in fastighetsmäklare att svara på. Vi utförde även en enkätundersökning under samma premisser för privatpersoner eftersom vi ansåg det vara intressant att se hur allmänheten såg på provisionslönen i förhållande till opartiskheten. Då fastighetsmäklare i praktiken är helt beroende av sitt rykte, förtroende och anseende hos allmänheten ansåg vi att även privatpersoners åsikter kring det eventuella problemet var värda att undersöka.



Ejlertsson (2005, s 70) behandlar fenomenet med socialt önskvärda svar då den svarande anpassar sina svar till vad som är socialt önskvärt eller vad som är normen inom exempelvis en organisation. Detta kan vara en risk med vår enkät, trots att den är anonym kan det ändå vara så att mäklarna inte vill erkänna om de exempelvis frångått sin opartiskhet då det är deras plikt att upprätthålla den. De bryter i ett sådant fall mot såväl lagen som normerna inom branschen. Därmed är det inte garanterat att alla svar är sanningsenliga på grund av att det är ett så pass känsligt ämne. Vi anser trots detta att enkäter var den metod som hade störst chans att ge oss ärliga svar. Svaren på en enkät kan påverkas av det faktum att den svarande inte har möjlighet att ställa frågor om något är oklart. I resultatet kan inte heller sådana svar identifieras och korrigeras, (Ejlertsson, 2005, s 12). Med detta i åtanke försökte vi utforma svar och frågor så tydligt som möjligt för att minimera risken för missuppfattningar. Anonyma enkätundersökningar utgör samma problematik för den som utför undersökningen, vi har inte möjlighet att ställa följdfrågor till de svarande, (Ejlertsson, 2005, s 13). Det vi försökt göra för att minimera behovet av detta är att i förväg noggrant tänkt igenom vad vi vill ha ut av enkäterna och sedan gjort frågorna så täckande som möjligt.

I efterhand har vi haft tankar kring huruvida vi skulle ha begränsat enkäten för privatpersoner till personer som deltagit i en fastighetsaffär eller i alla fall haft kontakt med en fastighetsmäklare. Samtidigt som dessa funderingar väckts anser vi dock att eftersom vi ville få en bild av den generella synen på fastighetsmäklares provision och opartiskhet var allas åsikter av vikt. Vi insåg i efterhand att medelåldern när det gäller enkäten för privatpersoner var relativt låg och att vi gärna önskat fler svar av äldre deltagare. Det finns en möjlighet att det ändrat resultatet. May (2013, s 147) poängterar det faktum att alla faktiskt inte är internetanvändare och att en internetenkäts svar därför kan få en begränsad täckning. I efterhand har vi kunnat konstatera att Facebook troligen inte var den idealiska distributionskanalen för att nå människor i alla åldrar. Vår anledning till att använda oss av just Facebook var att det därigenom är enkelt att nå ut till en väldigt stor mängd människor och därmed få in många svar.

En fördel med enkäter är att alla svarar på samma frågor och att även svarsalternativen är samma, detta leder till att resultatet blir lättare att sammanställa även om det skulle röra sig om väldigt många svar, (Ejlertsson, 2005, s 11-12). Därmed blir det enklare att se mönster och dra slutsatser utifrån resultatet. Vi kan konstatera att enkätundersökningar har såväl för- som nackdelar men vi anser att det var det bästa valet för vår undersökning.

## 3.2 Urval

Eftersom vår enkät var helt anonym hade vi inte möjligheten att skicka påminnelser och valde därför att skicka ut inbjudan till relativt många från början för att ha möjlighet att få så många svar som möjligt. I ett första stadium skickade vi inbjudan till 200 fastighetsmäklares mailadresser. Svarefrekvensen var relativt låg och vi bestämde oss för att skicka ut ytterligare några inbjudningar, 56 stycken skickade vi ut andra gången vilket ger totalt 256 inbjudna mäklare. Av dessa deltog totalt 62 stycken i enkäten vilket motsvarar cirka 24 procent av de inbjudna. Mailadresserna hämtades från mäklarfirmors hemsidor, inga kriterier användes för att välja ut adresserna mer än att personen skulle vara registrerad fastighetsmäklare vilket innebär ett selektivt urval, (May, 2013, s 125).

För privatpersonerna valde vi att använda oss av ett så kallat bekvämlighetsurval där man sprider enkäten lite var som, till exempel kan man dela ut den, sprida den genom inlägg i tidningar, sätta upp anslag m.m. (Trost, 2007, s 31-32). Vi valde att skapa ett öppet evenemang på Facebook (Facebook, 2014) där vem som helst kunde klicka sig vidare till vår enkät. Inga kriterier angavs för deltagarna. Det slutliga deltagandet för privatpersoner var 126 stycken. Eftersom det var ett öppet evenemang dit vem som helst kan klicka sig in är det svårt att ange hur många privatpersoner som mottagit inbjudan till enkäten. Vi själva bjöd aktivt in 749 personer och utifrån det utgör de 126 deltagarna cirka 17 procent, men detta är som sagt inte en helt tillförlitlig siffra.

## 3.3 Genomförandet

Vi använde oss av hemsidan [webbenkater.com](http://webbenkater.com) för att skapa våra enkäter, där hade vi möjlighet att helt utforma dem enligt vårt eget tycke gällande såväl frågor som svarssätt och alternativ. Resultatet blev två olika enkäter, en med 10 frågor samt en helt öppen fråga för privatpersoner och en med 17 frågor samt en helt öppen fråga för fastighetsmäklare, se bilaga 2 och 3 för de fullständiga enkäterna. Eftersom mäklarna är mer insatta i ämnet och centrala för vår frågeställning blev deras enkät något längre och med mer ingående frågor. Vi valde att ha frågor med fasta svarsalternativ eftersom frågor med öppna svar, alltså där den svarande själv ska skriva sitt svar, ofta ger svårtolkade svar och leder till att många inte skriver något alls, (Trost, 2007, s 74). Eftersom vi hade svarsalternativ valde vi att på många frågor ha ett alternativ: ”annat” med skrivfält för de som ansåg att våra alternativ inte var relevanta, något som förespråkas av May (2013, s 141). Vi hade som sagt även en avslutande helt öppen fråga för dem som ville fördjupa eller utveckla något, (Ejlertsson, 2005, s 52). Språket i enkäterna

försökte vi hålla så enkelt som möjligt, speciellt i enkäten för privatpersoner då de inte kan antas vara lika insatta i ämnet som mäklarna, (Ejlertsson, 2005, s 52). Vi strävade efter att göra frågorna neutrala och icke ledande för att inte påverka svaren, till exempel undvek vi negationer och använde vi värdeord försökte vi använda motpolen också i enlighet med vad Ejlertsson (2005, s 56-58) föreslår. May (2013, s 129) skriver att en nackdel med enkäter är att svarsfrekvensen kan bli låg. Med detta i åtanke och det faktum att mäklare ofta är på språng och har många bollar i luften formulerade vi relativt korta frågor med färdiga svarsalternativ. Detta för att göra enkäten snabb att svara på i hopp om att det skulle ge en högre svarsfrekvens. Samma tanke hade vi vid skapandet av enkäten för privatpersoner.

Vi följde även Ejlertssons (2005, s 39-43) råd för följebrevet till enkäterna, vi motiverade vår undersökning med dess syfte och försökte locka och vädja till svar. Vi hade ett slutdatum då vi ville att svaren skulle inkommit och poängterade att det var en anonym undersökning. I följebrevet angav vi att de gärna fick kontakta oss vid frågor, kommentarer eller om de ville ta del av resultatet, vi angav tydligt våra namn och mailadresser. Vi avslutade med att tacka på förhand, se bilaga 1 för följebreven.

### 3.4 Analys

Vi hade en relativt låg svarsfrekvens vilket kan innebära ett problem. Vi vet inte om de som inte svarade hade svarat likadant eller om deras svar förändrat resultatet. Denna potentiella snedvridning som de uteblivna svaren resulterar i är ett problem, (Denscombe, 2009, s 44-45). Samtidigt anger han att det inte finns någon regel för vad som är en acceptabel svarsfrekvens och att svarsfrekvensen vid enkäter på internet ofta är låg, (Denscombe, 2009, s 57). Det faktum att våra enkäter var anonyma förhindrar oss att följa upp och på annat sätt uppmuntra till deltagande samt att undersöka om det finns något gemensamt för dem som inte svarat. Detta var vi medvetna om från början och därför valde vi distribution i relativt stor skala. I efterhand kan vi enbart acceptera svarsfrekvensen och analysera utifrån den.

Det finns två typer av bortfall när man jobbar med enkäter: externt bortfall som utgörs av dem som inte deltar i enkäten och internt bortfall som innebär att de som svarat på enkäten underlåtit att svara på någon/några frågor, (Ejlertsson, 2005, s 25). Vårt externa bortfall är som tidigare nämnt relativt stort för fastighetsmäklarna och ännu större samt svårt uppmätt för privatpersonerna. Vi har även tidigare nämnt att vi inte haft möjlighet att uppmuntra till deltagande efter inbjudan på grund av anonymiteten och vi kan enbart acceptera det bortfall som finns. Även om vi måste acceptera bortfallet har vi givetvis haft det i åtanke vid analys

av resultaten. Det interna bortfallet på våra enkäter var minimalt med enbart ett par saknade svar på båda enkäterna. Detta känner vi oss väldigt nöjda med och hoppas att det beror på att enkäten varit enkel att förstå och svara på, vi hoppas även att det är en följd av att de som svarat har tagit enkäten på allvar och engagerat sig i den.

I likhet med utformningen av enkäterna har vi också vid behandlingen av resultatet använt såväl kvalitativ som kvantitativ metod. Den kvalitativa metoden använde vi då vi undersökte samband och tittade på de mätbara jämförelserna som fanns samt gjorde olika diagram över resultaten. Den kvantitativa metoden använde vi då vi beskrev och försökte förklara svaren. Det faktum att vi använt ett enkätformulär med samma frågor och svar för alla gjorde det lättare att jämföra och dra slutsatser från resultatet, (Ejlertsson, 2005, s 11-12). Hemsidan som vi använde för enkäterna ([webbenkater.com](http://webbenkater.com)) sammanställde automatiskt svaren och vi kunde sedan öppna dem i Excel för att arbeta med dem och göra diagram och liknande.

### **3.5 Trovärdighet - Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet**

Validitet beskriver hur väl enkäten har undersökt det som den var menad att undersöka, validiteten ska ses i relation till exempelvis frågans syfte och inte frågan i sig, (Ejlertsson, 2005, s 99). Det vi kan göra utifrån våra frågor är att dra generella slutsatser gällande vårt ämne, vilket även var vårt syfte. Vi upplever därför att validiteten för våra enkäter är relativt hög. Dock var det flest yngre svarande på enkäten för privatpersoner vilket utgör ett problem gällande validiteten då meningen egentligen var att undersöka allmänhetens uppfattning, därför anser vi validiteten för privatpersonsenkäten vara något lägre än för fastighetsmäklarenkäten. Att ha frågor och svar som är lätta att förstå ökar chansen för att få svar som verkligen svarar på frågan, missförstånd kan leda till att validiteten blir lägre eftersom svaren inte egentligen svarar på frågan man ställde, (Trost, 2007, s 66). Vi har försökt motverka risken för missförstånd genom att arbeta med språket, ordval och formuleringar. Vi hoppas att det faktum att vårt interna bortfall var minimalt är en följd av att enkäten varit lättförstådd och att missförstånden därmed är få och validiteten hög.

Med enkätens reliabilitet menas huruvida fler eller upprepade undersökningar skulle visa samma resultat, (Ejlertsson, 2005, s 99). Precis som vid validiteten leder missförstånde av frågorna också till en lägre reliabilitet, (Trost, 2007, s 65). Vårt arbete för att göra enkäterna lätta att förstå lönar sig alltså ännu en gång. Ett sätt att kontrollera reliabiliteten är den så kallade test-retestmetoden som innebär att samma människor som svarade första gången svarar på samma frågor igen en tid senare. Om svaren vid båda undersökningarna

huvudsakligen stämmer överens är reliabiliteten hög, (Ejlertsson, 2005, s 103). Då vi utförde en anonym undersökning saknas möjlighet att utföra detta test men vi hyser stor tro till att de svarande i båda våra enkäter svarat mer eller mindre likadant om vi upprepat dem och anser därför reliabiliteten vara hög. Begreppet reliabilitet kan även fördelas i fyra olika komponenter: kongruens, precision, objektivitet och konstans, (Trost, 2007, s 64). Utifrån dessa komponenter anser vi att våra enkäter uppfyller en hög reliabilitet. Att ha likhet mellan frågor som avser att mäta samma sak för att få med alla nyanser av företeelsen är att ha kongruens, vi anser att våra frågor har en likhet och är koncentrerade till syftet. Precision behandlar hur man svarar på frågorna, till exempel hur lätt det är att fylla i enkäten. Vi har ägnat mycket tid och tanke åt att göra våra enkäter enkla att både förstå och svara på och hoppas att precisionen blivit bra. Objektivitet vid en enkätundersökning syftar till att registrera svaren på samma sätt. Hemsidan som vi använt för att göra våra enkäter sammanställer svaren och överför dem sedan till exempelvis ett Excel dokument och därmed sker sammanställningen objektivt. Vi har även redovisat alla svar och inte gallrat bort några svar utifrån kriterier (undantag är irrelevanta kommentarer). Den sista komponenten är konstans som behandlar tidsaspekten och förutsätter att fenomenet eller attityden inte förändras. Frågan vi behandlar är något som vi tror kräver en långsiktig förändring och det spelar därför ingen roll om man svarar på enkäten idag eller imorgon, det kommer att råda en konstans i frågan på relativt lång sikt. Detta stöttar vår tilltro till att ett användande av test-retestmetoden visat samma svar en upprepad gång och att reliabiliteten därmed är hög.

Vår enkät för fastighetsmäklare borde visa en generell bild då vi inte hade några urvalskrav och det råder en bred spridning på de svarande med ungefär lika många i de olika grupperingarna. Därmed borde generaliserbarheten vara relativt stor gällande fastighetsmäklare. Spridningen gällande ålder på de svarande i enkäten för privatpersoner var inte idealisk då de yngre grupperna var överrepresenterade jämfört med de äldre. Därmed finns en risk för snedvridning vilket även minskar generaliserbarheten och gör den delvis begränsad. Dock kunde vi inte hitta några tydliga skillnader i svaren beroende på åldersgrupp i mer än två frågor vilket gör att åldern inte verkar vara en avgörande faktor. Snedvridning är ett känt problem med enkäter, ofta är det omöjligt att kontrollera eventuell snedvridning, (May, 2013, s 129). May (2013, s 147) lyfter även problemet med att alla faktiskt inte är internetanvändare och att en internetenkät därför kan ha en låg generaliserbarhet. När det gäller fastighetsmäklarna anser vi att den övervägande största delen (om inte alla) mäklare är internetanvändare och anser därför inte det vara ett problem i deras fall. För privatpersonerna

kan vi dock i efterhand konstatera att det nog utgjort ett problem, problemet har som tidigare nämnts antagligen förstärkts av det faktum att vi använt Facebook som distributionskanal.

Vi anser alltså att trovärdigheten för våra undersökningar är relativt hög. Problem för trovärdigheten anser vi vara att de yngre privatpersonerna var dominerande, vi hade även önskat en högre svarsfrekvens på båda enkäterna.

### 3.6 Etiska aspekter

Som sagt regleras mäklarens opartiskhet i fastighetsmäklarlagen, alltså erkänner mäklaren i praktiken att denne frångått lagen om svaret är ja på vår enkätfråga: ”Har du någon gång åsidosatt din opartiskhet?” (bilaga 3). Vår enkät för fastighetsmäklare ställer känsliga frågor och behandlar ett känsligt ämne. Enkäten för privatpersoner är inte lika känslig men vi har ändå valt att behandla enkäterna på samma sätt. Det etiska perspektivet är alltid av vikt men självklart blir det ännu lite viktigare när det behandlar känsliga frågor och svar.

Vetenskapsrådet (2002) tar upp fyra allmänna huvudkrav för grundläggande individskydd. Det första är informationskravet som anger att forskaren ska informera de berörda om den aktuella undersökningens syfte, vi beskrev kortfattat vårt syfte i följebreven till enkätinbjudningarna, se bilaga 1. Det andra kravet är ett samtyckeskrav; deltagarna väljer själva om de vill delta eller inte. Detta valde vi att inte utförligt formulera men enligt Ejlertsson (2005, s 30) har samtycke lämnats när man väljer att svara på en post- eller internetenkät. Samtyckeskravet anger även att deltagaren själv ska få bestämma hur länge de vill delta samt få avbryta sitt deltagande utan negativa följder, då våra enkäter var anonyma och internetbaserade uppfylls dessa krav automatiskt. Det tredje kravet är ett krav på konfidentialitet, alla berörda parters uppgifter ska behandlas med största konfidentialitet. I vårt fall hade vi inga uppgifter kring deltagarna mer än fastighetsmäklarnas mailadresser och tack vare en inställning på hemsidan vi använde för enkäterna går det inte på något sätt att koppla ihop adresserna till deltagandet. Vi vet alltså inte ens vem som deltog respektive inte deltog. Det sista kravet som Vetenskapsrådet (2002) uppger är ett nyttjandekrav som innebär att insamlade uppgifter endast får användas i forskningssyfte och vi kommer endast att använda våra insamlade uppgifter för arbetet med denna uppsats.

## 4. Empiri

Vi redovisar nedan svaren och resultaten från våra två enkäter. Då vårt interna bortfall var minimalt redovisar vi inte detta och tar inte heller vidare hänsyn till det. Inga svar har sorterats bort, undantaget är kommentarer på den avslutande öppna frågan då det fanns (för arbetet) irrelevanta kommentarer, till exempel ”lycka till”. Vid val av alternativet ”annat” har det i vissa fall gallrats bort irrelevanta svar men det poängteras i aktuella fall. Förutom dessa undantag är alltså alla svar redovisade.

### 4.1 Enkät för privatpersoner

Enkätformuläret i sin helhet återfinns i Bilaga 2.

#### 4.1.1 Deltagare

Det var 126 privatpersoner som deltog i vår enkät, som vi tidigare tagit upp var det dominerande deltagandet från yngre personer. Hela 83 stycken av deltagarna var i åldersgruppen 20-30 år, vilket motsvarar cirka 66 procent. 16 deltagare var i åldersgruppen 31-40 år, 11 stycken var mellan 41-50 år, 14 deltagare var mellan 51-60 år och två deltagare var över 61 år. I åldrarna 31-60 var det alltså relativt jämt fördelat.

#### 4.1.2 Allmänna frågor

Trots att det var många yngre deltagare hade 65 procent av deltagarna varit involverade i en bostadsaffär och 44 procent av de som inte varit det hade på annat sätt varit i kontakt med en fastighetsmäklare. Totalt var det 24 personer som inte varit i kontakt på med fastighetsmäklare men vi har ändå valt att behålla dem i vårt resultat då vi anser att de trots det kan ha en åsikt och bild av förhållandet mellan mäklares opartiskhet och provisionsersättningen. Av de som inte varit i kontakt med en mäklare var de flesta i den yngre åldersgruppen (20-30 år). Förutom detta och frågan gällande om mäklare är pålitliga, kunde vi inte se några tydliga skillnader i svaren utifrån åldersgrupp utan svaren hade ganska stora likheter mellan de olika åldersgrupperna. Åsikterna verkar alltså inte ändras eller vara beroende av vilken åldersgrupp man tillhör.

#### 4.1.3 Förtroende för fastighetsmäklare

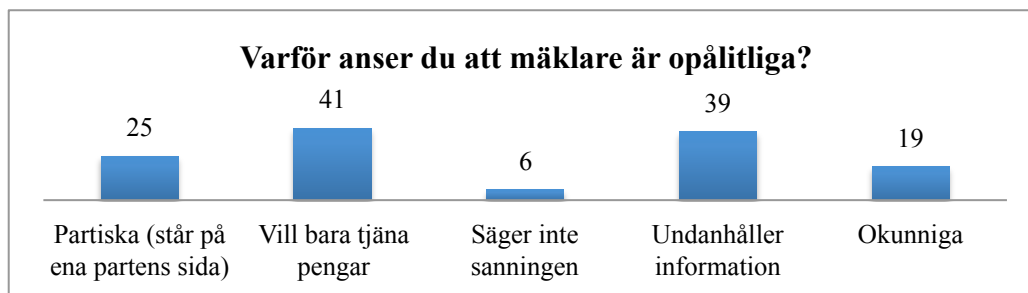
På frågan om man generellt sett anser att fastighetsmäklare är pålitliga ansåg 8 procent att de inte är det medan 36 procent ansåg att de är pålitliga. Den övervägande delen (56 procent) anser att mäklare är delvis pålitliga. Märkbart gällande denna fråga är att det finns en skillnad mellan den yngre åldersgruppen (20-30 år) och de övriga åldersgrupperna. En lägre andel av

de mellan 20-30 år anser att mäklare är pålitliga och av de som svarade att mäklare inte är pålitliga är alla i denna åldersgrupp. Hälften av de som svarade att de inte anser att mäklare är pålitliga hade ej varit i kontakt med en fastighetsmäklare. Om man bortser från åldersgruppen 20-30 år och bara ser på de andra åldersgruppernas svar blir resultatet att 53 procent anser att mäklare är pålitliga och 47 procent anser att de är delvis pålitliga. De äldre åldersgrupperna har alltså ett större förtroende för fastighetsmäklare än vad den yngsta åldersgruppen har.

De som svarade delvis eller nej på pålitlighetsfrågan fick sedan gå vidare till en följdfråga som behandlade varför de inte anser att mäklare är pålitliga. Fördelningen uppdelad i antal deltagare kan ses i Diagram 2 nedan. Att mäklaren är partisk kom på en tredje plats efter ”undanhåller information” och ”vill bara tjäna pengar”. Fyra personer valde alternativet ”annat” och angav sina egna skäl:

- Blandning av de angivna alternativen
- Mänskliga faktorn
- Inte pålästa om objektet de säljer
- Vill få upp priset så säljare och mäklare blir nöjda

Diagram 2. Antal deltagare för respektive svarsalternativ: mäklares pålitlighet.



Vi valde sedan att ställa frågan till alla deltagarna oavsett deras ursprungliga svar på om de ansåg mäklare vara pålitliga eller inte. Vi gjorde frågan mer generell och frågade vad deltagarna tror är de vanligaste orsakerna att någon inte litar på fastighetsmäklare. Även då ansåg majoriteten att det var för att mäklare bara vill tjäna pengar, att de är partiska kom då på en andra plats tätt följt av att de undanhåller information. Ett fåtal ansåg att de inte säger sanningen och är okunniga, fem personer valde att ange sina egna svar:

- Ointresserade
- Vet ej
- Beror på om man får förtroende för mäklaren



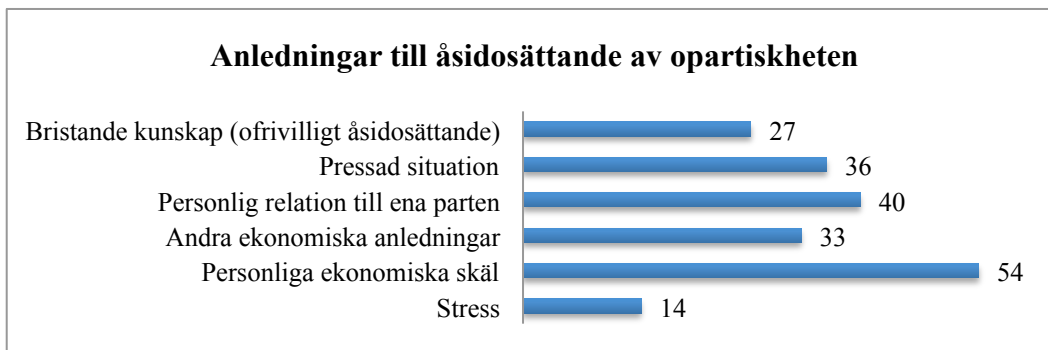
- För stressigt arbete som kräver mycket av personens fritid och därför gör många fastighetsmäklare utarbetade vilket påverkar deras arbetsinsats.
- Har hört flera orsaker.

#### 4.1.4 Opertiskhet

Innan vi gick in närmare på mäklarens opertiskhet valde vi att fråga hur många som faktiskt är medvetna om att mäklaren ska vara opertisk trots att endast ena parten är uppdragsgivare. 58 procent var medvetna om det medan 28 procent inte visste om det och 14 procent hade hört talas om det men visste inte vad innebörden var.

Vi frågade sedan om de tror att det är vanligt att mäklare frångår opertiskheten och hela 49 procent trodde att det var vanligt förekommande. 37 procent svarade ”vet ej” och 14 procent trodde inte att det var vanligt. De fick på nästa fråga ange vad de tror är de vanligaste orsakerna till att detta sker, fördelningen uppdelad i antal deltagare per svar kan ses i Diagram 3 nedan. Personligt ekonomiska skäl har tydligt fått flest röster följt av ”personlig relation till ena parten”. Åtta personer valde alternativet ”annat” och angav sina egna svar, två av dem angav att det handlade om pengar, en menade att mäklaren vill ha igenom en snabb affär och tre stycken poängterade att det är säljaren som betalar mäklarens lön och att mäklaren därför gör det som är mest fördelaktigt för säljaren. Två svar var intetsägande.

Diagram 3. Antal deltagare för respektive svarsalternativ: åsidosättande av opertiskheten



#### 4.1.5 Provision i förhållande till opertiskheten

Till sist ställde vi den avgörande frågan: Tror du att det faktum att många fastighetsmäklare enbart har provisionsbaserad lön ökar risken för att de åsidosätter sin opertiskhet? 63 procent svarade ja på denna fråga medan endast 3 procent svarade nej. 31 procent angav att de inte visste och 3 procent ansåg att det kanske kunde vara så.

#### 4.1.6 Kommentarer

Nio personer valde att kommentera på den avslutande helt öppna frågan, vi redovisar här de kommentarer som var relevanta:

- Enligt egen erfarenhet som gällt relativt små summor för mäklaren så har det känts som att mäklaren snabbt vill avsluta affären så det blir pengar snabbt med minsta möjliga ansträngning.
- En säljare kan inte vara opartisk, den som anlitar mäklaren vill få så mycket betalt som möjligt så det ska mäklaren jobba för. Sanningen ska alltid fram men det är upp till köparen att veta sina rättigheter och undersöka att allt blir rätt, men information ska inte döljas.
- Ja det tror jag, för ju mindre brister folk vet och ser i ett boende ju mer är man beredd att betala för det och då vet också mäklaren att de får mer ut av provisionen och ska man då utgå från en helt provisionsbaserad lön så är det rätt självklart att de vill ha ut så mycket som möjligt.
- Har två syskonbarn som är fastighetsmäklare. Den ena har egen firma och tycks klara sig bra. Den andra var anställd och hade svårigheter att få ihop ekonomin, slutade därför och arbetar numera på bank.

#### 4.1.7 Sammanfattning

Utifrån vår enkät kan vi konstatera att det är lite så och så med förtroendet för fastighetsmäklare. Vi kan se att en av de huvudsakliga anledningarna till att det brister i förtroendet är att fastighetsmäklaren uppfattas som partisk. Majoriteten av deltagarna i vår enkät svarade även att de tror att enbart provisionsbaserad ersättning ökar risken för att mäklaren ska frånga sin opartiskhet och att personligt ekonomiska skäl är den största anledningen till varför det sker. Deltagarna verkar även ha en bild av att mäklare ”bara vill tjäna pengar”.

## 4.2 Enkät för fastighetsmäklare

Enkätformuläret i sin helhet återfinns i Bilaga 3.

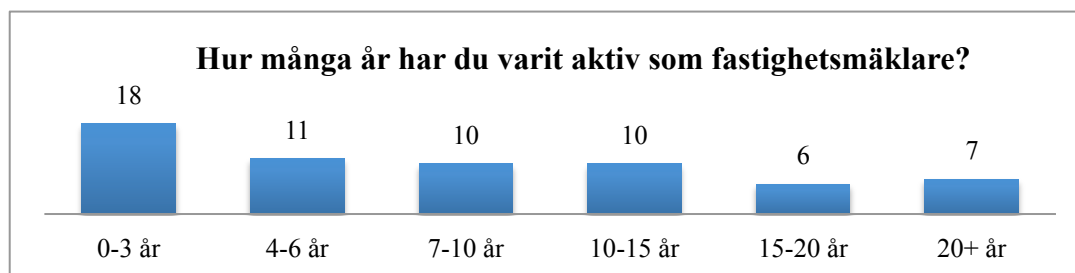
### 4.2.1. Deltagare

Det var 62 fastighetsmäklare som deltog i vår enkät och som tidigare nämnts var det en större spridning på de deltagande i denna enkät jämfört med enkäten för privatpersoner, både vad gäller ålder samt hur länge man varit aktiv som mäklare. Av de som deltog i enkäten var 15 stycken i åldersgruppen 20-30 år, 20 deltagare var mellan 31-40 år vilket motsvarar cirka 32 procent och gör det till den åldersgruppen med störst antal deltagare. 15 deltagare var mellan 41-50 år, 10 stycken var inom åldersgruppen 51-60 och även här var det enbart två personer som var över 61 år.

### 4.2.2 Allmänna frågor

Hur länge de deltagande varit aktiva som fastighetsmäklare redovisas i Diagram 4 nedan. Störst andel av de deltagande, 18 stycken (29 procent), svarade att de enbart varit aktiva som mäklare i 0-3 år vilket innebär att de alltså är relativt nya inom fastighetsmäklaryrket. Cirka 78 procent av dessa föll inom åldersgruppen 20-30 år vilket kan te sig ganska logiskt då de flesta inom denna åldersgrupp förmodligen är relativt nyutbildade eller kanske till och med kommer direkt från högskolan. Av de deltagande hade sju mäklare varit aktiva i över 20 år och av dessa var sex personer franchisetagare eller egenföretagare vilket tyder på att de är väl etablerade i branschen.

Diagram 4. Antal deltagare för respektive svarsalternativ: antal år som aktiv fastighetsmäklare



Vi frågade även mäklarna var någonstans de var aktiva; om de arbetade i storstad eller på landsbygd samt hur konkurrensen inom deras område ser ut. Av de deltagande var 17 mäklare aktiva i storstad, 25 stycken på landsbygd och 20 personer svarade att de var aktiva inom båda dessa områden. Svaren på övriga frågor skilde sig dock inte något nämnvärt beroende på vart man var aktiv utan de var relativt lika. Konkurrensen varierade en del men det vanligaste, med cirka 42 procent av svaren, var att man hade 4-6 konkurrerande företag i området. Ungefär 5 procent svarade att det fanns 1-3 konkurrerande företag, cirka 32 procent svarade att där fanns

7-10 konkurrenter och 21 procent svarade att det fanns fler än elva konkurrerande mäklarföretag i närheten. Ingen av de deltagande svarade att det inte fanns några konkurrenter i närheten vilket tillsammans med övriga svar på denna fråga tyder på att mäklaryrket är en bransch med hög konkurrens.

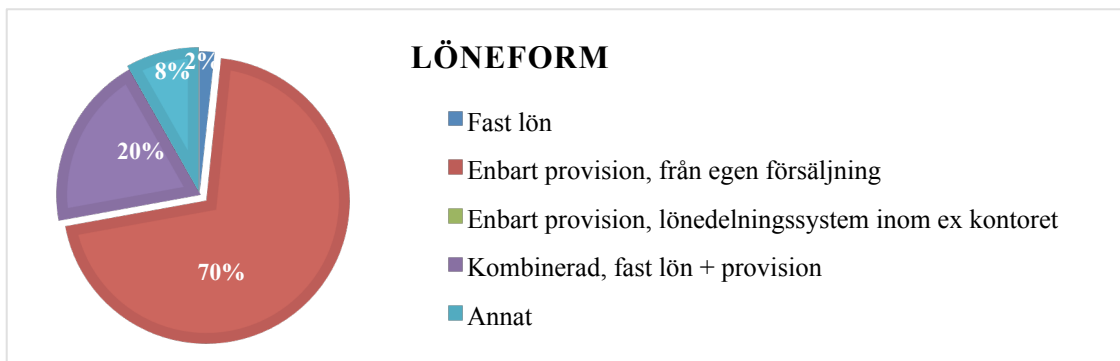
### 4.2.3 Lönesystem

Vår tanke från början var som sagt att enbart undersöka förhållandena för anställda fastighetsmäklare men eftersom enkäten skickades ut med enbart det kriteriet att man skulle vara registrerad fastighetsmäklare så ställde vi frågan hur de svarandes anställning såg ut. Hela 41 stycken av deltagarna, vilket motsvarar strax över 66 procent, var anställda fastighetsmäklare, 7 stycken var franchisetagare, 13 stycken egenföretagare och en deltagare svarade att personen hade provanställning i sex månader. Alltså arbetar majoriteten av de som svarat på vår enkät som anställda fastighetsmäklare vilket från början var vår tänkta målgrupp. Den tydligaste skillnaden som man ser ganska omgående mellan de anställda och de som är franchisetagare/egenföretagare är att ingen av de senare på något sätt är missnöjd med sin löneform medan tio personer av de som arbetar som anställda fastighetsmäklare svarar att de antingen är missnöjda eller till och med mycket missnöjda med sin lönesituation.

Vi ställde frågan vilken löneform de deltagande har med ett öppet svarsalternativ ”annat” där de svarande själva kunde ange löneform eftersom det inom mäklaryrket finns en hel del olika varianter av detta, fördelningen i andel deltagare per respektive svarsalternativ ses nedan i Diagram 5. Den vanligaste löneformen bland deltagarna var enbart provision från sin egen försäljning, 43 stycken hade denna löneform vilket motsvarar cirka 70 procent av de deltagande. Enbart en person svarade att man hade fast lön medan 12 stycken hade en kombinerad lön. Att ha ett lönedelningssystem inom kontoret innebär att man lägger ihop allas provision och sedan fördelar denna jämnt på kontorets medarbetare men det var ingen av deltagarna som svarade att de hade denna form utav lön. Fem personer svarade att de hade annan löneform och angav sina egna svar:

- Aktieutdelning
- Tar ut en fast lön, resten tas ut som utdelning. Men i grunden är det bara provision.
- Provisionslön och två uttagbara garantilöner per år.
- Beror på bolagets helhet. Egen försäljning viktig.
- Bestämmer själv, ägare.

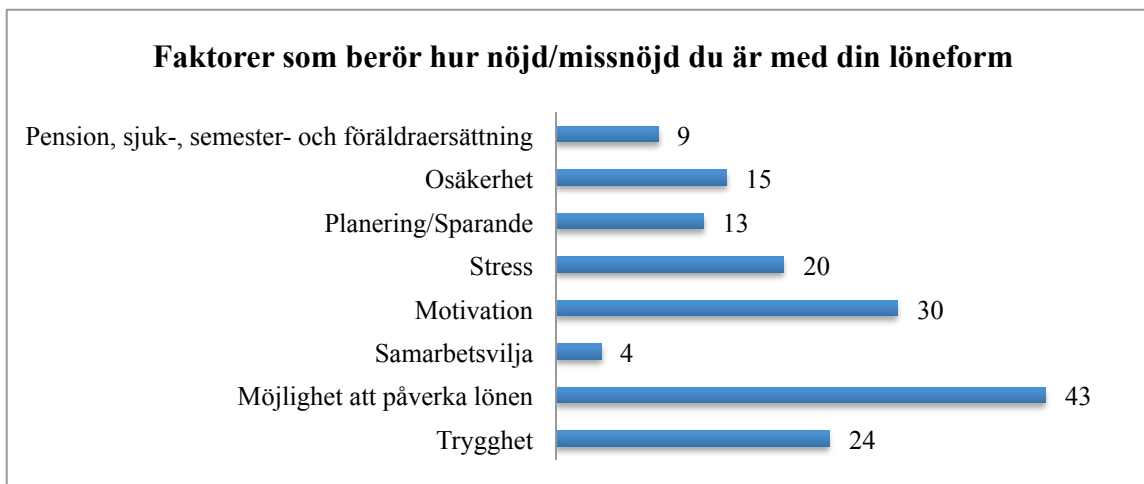
Diagram 5. Andel deltagare för respektive svarsalternativ: löneform.



Vi ville undersöka huruvida mäklarna var nöjda med sin lönesituation eller om de hellre hade önskat en annan typ av löneform. På frågan hur nöjd man är med sin löneform svarade 33 personer att de var nöjda vilket motsvarar drygt 54 procent av de svarande. 18 personer, vilket motsvarar 29 procent, svarade att de var mycket nöjda. Detta ger totalt 83 procent nöjda mäklare. Åtta personer svarade att de var missnöjda med sin löneform och två stycken angav att de var mycket missnöjda, vilket tillsammans motsvarar strax över 17 procent missnöjda mäklare. Av de med enbart provisionsbaserad lön var 26 procent mycket nöjda och 51 procent nöjda vilket tillsammans blir 77 procent. Vidare var 5 procent mycket missnöjda och 18 procent missnöjda vilket motsvarar 23 procent som är missnöjda med provisionslön.

Vi ställde sedan en följdfråga gällande vilka faktorer som påverkar hur nöjd/missnöjd man är med sin löneform, här kunde de deltagande välja upp till tre svarsalternativ vardera, svaren redovisas i Diagram 6 nedan. ”Möjlighet att påverka lönen” var helt klart det svarsalternativ som var mest populärt, därefter kom ”motivation”, ”trygghet” och ”stress” ganska jämnt fördelat. Tre personer valde att lämna egna svar: Friheten är viktigare än lönen, är du duktig som säljare tjänar du alltid mer med provisionsbaserad lön än fast, utdelningar.

Diagram 6. Antal deltagare för respektive svarsalternativ: faktorer som berör inställning till löneform.



Vi ville vidare ta reda på vilken löneform fastighetsmäklarna ansåg vara mest attraktiv och frågade därför vilken löneform de föredragit. Svartalternativen var de samma som när vi frågade vad de idag har för löneform. Det som var mest önskvärt med hela 62 procent av svaren var kombinerad lön, alltså en del fast lön och en del provision. På andra plats med cirka 27 procent av svaren kom att man ville ha enbart provision från sin egen försäljning. Ungefär 7 procent svarade att de ville ha enbart fast lön och endast en person ville ha ett så kallat lönedelningssystem inom kontoret där medarbetarna delar jämnt på kontorets totala provisionsintäkt. Två personer valde att lämna egna svar: den ena ville ha lön i form utav aktieutdelning och den andra ansåg att det berodde på jobb men med sitt nuvarande jobb ville denne ha enbart provision. Vi finner det märkvärdigt att 62 procent hade valt kombinerad lön trots att endast 20 procent har denna löneform och att det enbart var 16 procent som var missnöjda med sin löneform. Detta tyder på att även de som är nöjda med sin löneform ändå hellre hade valt den kombinerade formen. Ur ett åldersperspektiv var den kombinerade lönen mer attraktiv hos de yngre mäklarna. Bland de mäklare som var i åldern 20-30 år hade 80 procent önskat en kombinerad lön (fast lön + provision). I åldern 31-40 år var motsvarande siffra 63 procent och för dem mellan 41-50 år var den 71 procent, i åldern 51-60 önskade 30 procent kombinerad lön. I den äldsta gruppen (61+) svarade samtliga ”enbart provision från egen försäljning”.

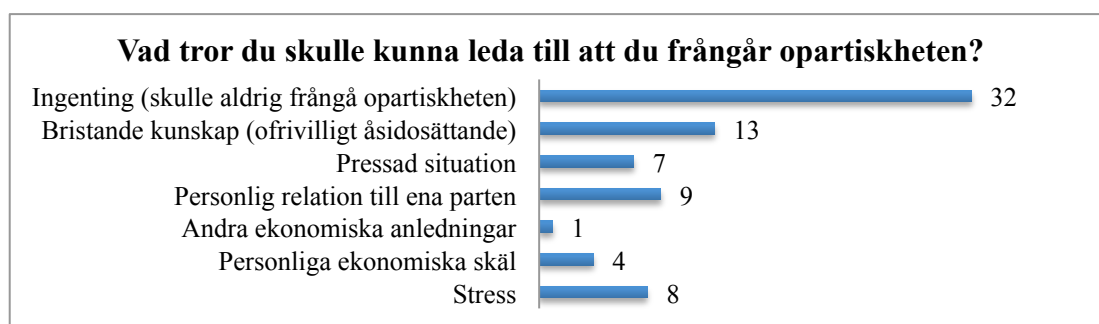
Nästkommande fråga behandlade varför man valt just den löneformen och svartalternativen var de samma som under frågan om vilka faktorer som påverkar hur nöjd/missnöjd man är med sin löneform. Även här hade mäklarna möjlighet att välja upp till tre stycken svartalternativ, ”trygghet” och ”möjlighet att påverka lönen” hamnade i topp med 36 svar vardera. På andra plats med 25 svar kom ”lägre stressfaktor” och på tredje plats med 21 svar kom ”motivation”. Bland de yngre mäklarna i gruppen 20-30 år valde 13 av 15 st (87 procent) alternativet ”trygghet”, motsvarande siffra var lägre i de andra åldersgrupperna. Både i 31-40 år och 41-50 år valde cirka 60 procent ”trygghet”, i gruppen 51-60 år valde 40 procent ”trygghet”, i den äldsta gruppen (61+) valde ingen det alternativet. Av de personer som svarat att de enbart ville ha provisionsbaserad lön så hade hela 94 procent svarat att det var för att man då har möjlighet att själv påverka lönen. En person som önskade enbart provision hade lämnat ett eget svar i form utav att det vid provisionsbaserad lön helt är upp till en själv vilket resultat som nås, detta tillsammans med motivation och möjlighet att påverka sin egen lön var varför denne ville ha enbart provision.

#### 4.2.4 Opartiskhet

Vi frågade sedan huruvida mäklarna ansåg att deras löneform påverkade deras förmåga att agera som den opartiska mellanman de enligt lag är skyldig att vara. Ungefär 80 procent av de deltagande svarade nej på denna fråga, cirka 15 procent svarade ja och resterande 5 procent svarade att de inte visste.

Vi ställde den känsliga frågan om mäklarna någon gång åsidosatt sin opartiskhet, eftersom det enligt lag är förbjudet att göra just detta och vi ville ha så ärliga svar som möjligt så var vi som sagt noga med att i följebrevet betona att enkäten var helt och hållet anonym. Av de deltagande svarade 90 procent att de aldrig åsidosatt sin opartiskhet medan 5 procent svarade att de någon gång faktiskt åsidosatt den, resterande 5 procent svarade att de kanske hade åsidosatt sin opartiskhet. De som svarat ja eller kanske på denna fråga fick sedan en följdfråga där vi undrade vad det var som fått dem att åsidosätta sin opartiskhet. De svar som valdes var: ”stress”, ”personliga ekonomiska skäl” och ”pressad situation”. Två personer angav dessutom egna svar, den ena hade felbedömt slutpriset på objektet och den andra hade haft en köpare som betett sig illa vilket lett till att opartiskheten åsidosatts. De som svarade att de aldrig åsidosatt sin opartiskhet fick istället följdfrågan vad de trodde skulle kunna leda till att de någon gång frångår sin opartiskhet, svaren återfinns i Diagram 7 nedan. Av mäklarna svarade 32 personer att de aldrig skulle frångå sin opartiskhet medan 13 personer svarade att de möjligtvis skulle kunna frångå opartiskheten ofrivilligt på grund av bristande kunskap. ”Personlig relation till ena parten”, ”stress” och ”pressad situation” kom väldigt jämnt bakom dessa två alternativ gällande vad som skulle kunna leda till åsidosättande av opartiskheten.

Diagram 7. Antal deltagare för respektive svarsalternativ: anledning att frångå opartiskheten.

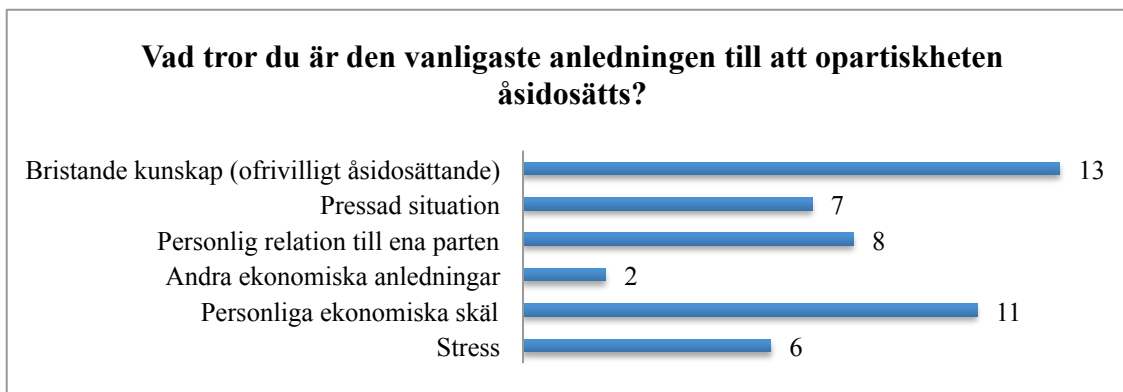


Följande fråga undersökte huruvida fastighetsmäklarna tror det är vanligt förekommande att mäklare åsidosätter sin opartiskhet och vad de i sådana fall tror kan vara anledningen till att detta förekommer. Av de mäklare som deltog i vår enkät svarade cirka 22 procent att de tror det är vanligt förekommande att opartiskheten frångås. Ungefär 48 procent svarade nej och

cirka 30 procent svarade att de inte vet om det är vanligt förekommande eller inte. På nästa fråga gällande vilken anledning som tros kan leda till att opartiskheten åsidosätts så hamnade ”bristande kunskap”, alltså ofrivilligt åsidosättande, i topp med 25 procent av svaren tätt följt av svarsalternativet ”personliga ekonomiska skäl” som fick cirka 21 procent av mäklarnas svar. För fullständig redovisning av svaren se Diagram 8 nedan. Fem personer (ca 9,5 procent) valde alternativet ”annat” och angav egna svar:

- Vet ej
- Tror inte det förekommer i någon större utsträckning
- Kund som vill hasta beslut och därför tycker de hittar brister
- Tror att de flesta är opartiska
- Då är man dum i huvudet

Diagram 8. Antal deltagare för respektive svarsalternativ: anledning till att åsidosätta opartiskheten.



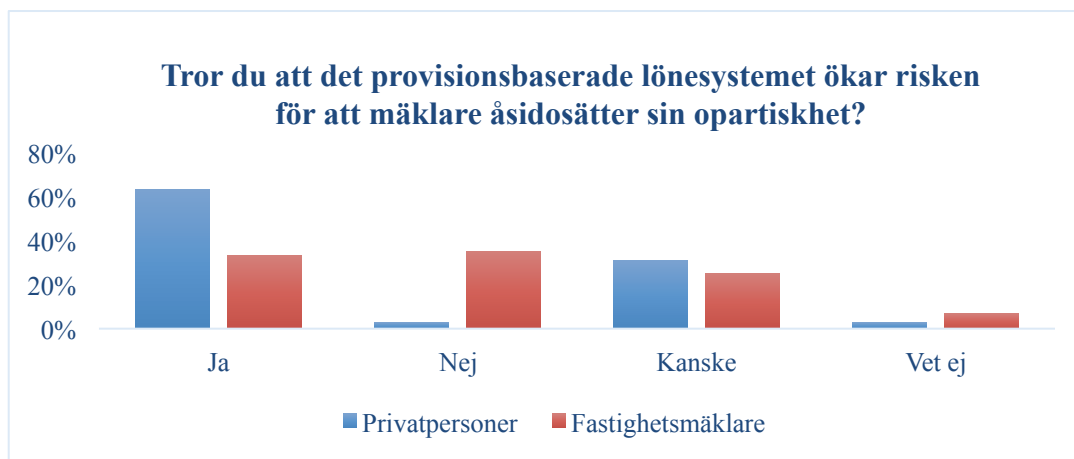
#### 4.2.5 Provision i förhållande till opartiskheten

Till sist frågade vi om mäklarna tror att det provisionsbaserade lönesystemet kan öka risken för att man som mäklare åsidosätter opartiskheten, exempelvis på grund av privat ekonomisk press. På denna fråga svarade ungefär 33 procent ja och 35 procent nej, cirka 25 procent svarade kanske och resterande 7 procent att de inte visste. Det råder alltså ingen övertygelse eller enighet gällande denna viktiga fråga. Majoriteten av deltagarna har provisionslön och med detta i åtanke valde vi att enskilt se deras svar på denna fråga. 28 procent svarade kanske, 7 procent svarade vet ej och 42 procent svarade nej. 23 procent av deltagarna som själva har provisionsbaserad lön svarade att de tror att det kan öka risken att mäklare åsidosätter opartiskheten. Som vi tidigare redovisat ställde vi även frågan om de ansåg att deras egen löneform (oavsett vilken) påverkade deras opartiskhet. Sett till enbart de med provisionslön så ansåg 81 procent av dem att deras löneform inte påverkade deras roll som opartisk, 5 procent visste inte och 14 procent svarade att den påverkade.



I Diagram 9 nedan ses resultatet uppdelat för mäklare och privatpersoner gällande frågan om provisionslön tros öka risken för åsidosättande av opartiskheten.

Diagram 9. Jämförelse av svar från privatpersoner och fastighetsmäklare: ökar provisionslönen risken för att opartiskheten åsidosätts?



#### 4.2.6 Kommentarer

På den avslutande helt öppna frågan valde elva personer att lämna kommentarer, här redovisas de kommentarer som var relevanta för vårt arbete:

- Ett alternativ skulle kunna vara arvode istället.
- Det är otroligt tufft som ny att komma in ett enbart provisionsbaserat system där ingen säkerhet finns, press och stress ökar vilket leder till både fysiska och psykiska problem. I en stad som är mellanstor med många konkurrenter blir det tufft och man får gå ner i provision för att få ett uppdrag och öka utgångspriset för att locka kunden men även för att kunna få några slantar om man nu lyckas få objektet. Tyvärr utbildas det för många mäklare i dagsläget och det är tufft att ens få jobb.
- När det gäller priset är vi ju skyldiga att verka för en så hög köpeskilling som möjligt för vår uppdragsgivare, det är i allt annat vi ska vara opartiska. Vi ska vara uppmärksamma på både köpare och säljares behov samtidigt som vi ska verka för att en överenskommelse kommer till stånd. Det kan vara en balansgång ibland men jag tror inte att lönesystemet påverkar opartiskheten.
- Kan vara mer ett storstadsproblem Sthlm, Gbg & Malmö. Mycket större konkurrens, mer stress, högre provisioner, suget efter att göra snabba affärer och mer pengar som följd. Tror inte att provisionslönen i sig innebär något åsidosättande av opartiskheten. Drivet att få högre slutpriser skulle sjunka om vi har fast lön. Mäklarens viktigaste uppgift är att få ett så högt slutpris som möjligt enligt FML.

- Vad jag vet ska vi vara opartiska i allt förutom slutpriset och självklart jobba för att säljaren får så bra betalt som möjligt. Annars är det ganska onödigt att anlita en mäklare. Däremot tror jag att mäklaren är en bra mellanhand efter själva budgivningen om det uppstår något problem och det behövs förhandlas fram någon form av prisreducering. Jag tror med det att mäklaren är en opartisk mellanhand mellan köpare och säljare och främst jobbar för att få affären i lås!
- Har varit mäklare i snart 45 år och haft provisionslön i ca 37 år som jag varit egen företagare men har full förståelse att man behöver titta på andra lönomodeller med tanke på den prutning av provision mot säljarkund som görs idag samt att man helt och hållet har glömt de äldre mäklarna med all deras erfarenhet om kunder, marknad, objekt, lägen m.m. Framför ett fadderskap så kommer de nya unga mycket duktiga mäklarna bli mycket vassare än vi "föredettingar" som ännu finns där ute.
- Många mäklarfirmor i Sverige är fåmansföretag, kanske 2-3 anställda. Varför skulle en anställd ha fast lön om ägaren inte kan ha det? Möjligheten till löneuttag påverkas ju av intäkterna och är de för små någon månad kan ju inte ens ägaren ha fast lön. Varför skulle då en anställd ha fast månadslön? Den anställde omfattas ju även av förmåner som sjukskrivningsregler där den anställde endast har en karenstid medan ägaren har en karenstid på 3 veckor! Även andra anställningsförmåner reglerade i lag gynnar en anställd i förhållande till ägaren. Därför är det rakast att köra provisionslön för alla. De duktiga och ambitiösa kan tjäna mer. De som prioriterar fritiden tjänar förmodligen mindre. Bruttolönesystem/konsult är en annan variant där mäklaren själv betalar sociala avgifter och skatt. Mäklaren kan då fördela inkomsterna jämnt under året och slipper toppar och dalar i löneutbetalningarna!  
Slutligen; att vara en driven mäklare som jobbar på provisionslön och som försöker komma till avslut har inte med opartiskhet att göra! Att en mäklare som jobbar helger och sena kvällar tjänar extra påverkar inte hans roll gentemot en köpare eller säljare. Provisionslön är ett sätt att kunna påverka sin egen lön och inte rida på kollegors arbete. Rollen som mäklare sköter man opartiskt oavsett!
- Inget annat system fungerar än provisionsbaserat, vi har provat allt. Ger motivation och drivkraft för att tjäna bra och orka jobba kvällar och helger. Orkar man inte med detta så är man ej rätt person utan bör ta jobb på kommunen alt Ica. Lycka till!

#### 4.2.7 Sammanfattning

Majoriteten av fastighetsmäklarna menar att de aldrig skulle frångå opartiskheten. Det är såklart väldigt positivt samtidigt som det är aningen motsägelsefullt med tanke på att svaren gällande huruvida provisionslön ökar risken för frångående från opartiskheten inte visade någon övertygelse. Detta trots att majoriteten av deltagarna faktiskt har enbart provisionslön. Alternativen ”ja” och ”nej” fick nästan lika många svar och alternativet ”kanske” låg inte långt efter. Även kommentarerna på den sista öppna frågan visar en oenighet gällande ämnet. Vi kan alltså konstatera att mäklarna i alla fall inte är övertygade om att provisionslön inte påverkar opartiskheten, något som tyder på att det är ett möjligt problem.

## 5. Analys

Alla människor är beroende av en inkomst, speciellt för fastighetsmäklare är att majoriteten arbetar med ett provisionsbaserat lönesystem och därför är denna yrkesgrupp helt beroende av att fastighetsaffärer genomförs. Samtidigt är mäklaren enligt lag skyldig att informera både köpare och säljare om allt som kan vara av vikt för dem. Detta gäller oavsett hur informationen kan påverka affären eftersom mäklaren ska vara opartisk.

### 5.1 Mäklarbranschen

Mäklarsamfundet (2013) har konstaterat att mäklarbranschen är en svår bransch att etablera sig i, bland annat genom att peka på att de flesta avregistreringar sker inom den första treårsperioden som mäklarna är aktiva. De konstaterar dock att om man klarar sig igenom de första åren och lyckas etablera sig så väljer många sedan att stanna i branschen. Att det är svårt att etablera sig är en sak, orsakerna till varför det är svårt är en annan. Det faktum att de flesta mäklare enbart får provisionslön kan vara en stor bidragande orsak till detta men det är nog inte den enda faktorn. Först och främst måste mäklarna få ett jobb och som en deltagare i vår enkät för fastighetsmäklare påpekade så utbildas det hela tiden många nya mäklare vilket enligt den mäklaren gör att det blir tufft att ens få ett jobb efter examen. Några deltagare i mäklarenkäten skrev att det numera prutas en hel del på provisionen, säljarna är medvetna om den hårda konkurrens som råder bland mäklare och vet att om de inte är nöjda med vad som erbjuds så är det bara att gå till nästa. Detta leder i sin tur till att många fastighetsmäklare blir tvungna att sänka provisionen vilket i slutändan innebär att man får ut en lägre lön för det arbete som utförs. Såväl Mäklarsamfundets undersökningar som vår egen undersökning visar att konkurrensen är relativt hård inom fastighetsmäklarbranschen. Vår undersökning visade att majoriteten av deltagarna hade 4-6 konkurrerande företag i området, tätt följt av 7-10 konkurrenter. På den avslutande öppna frågan valde en mäklare att förtydliga att det är otroligt tufft att komma in som ny på marknaden, inte minst på grund av provisionen och bristen på säkerhet. Den hårda konkurrensen är troligen en avgörande faktor för etableringen på marknaden. Vid hård konkurrens blir det eventuella problem som provisionslönen kan utgöra förstärkt. Om konkurrensen är hög prutas det på provisionen som då blir lägre och det blir även färre objekt per mäklare vilket i sin tur leder till att varje affär blir mer avgörande.

Som berörts tidigare så är säljare, och även köpare, idag väl medvetna om hur det ser ut på bostadsmarknaden och även väldigt kunniga vilket kan leda till att de söker sig till äldre och mer erfarna mäklare då de förutsätter att dessa mäklare kan mer. Ett sådant fenomen kan göra

det svårare för unga och nyutbildade mäklare att bli anlidade och få in förmedlingsobjekt. Bland de mäklare som deltog i vår enkät var de flesta ganska nya inom yrket och majoriteten av dessa var inom den yngsta åldersgruppen, 20-30 år. Som ung och nyutbildad kan det vara relativt svårt att konkurrera med någon lite äldre som dessutom har längre erfarenhet av yrket. Dock är det inget som säger att de nyutbildade skulle utföra arbetet sämre än någon annan mäklare. En mäklare som varit aktiv i 45 år kommenterade i vår undersökning att man numera glömmer bort de äldre mäklarna och att den prutning av provisionen som sker leder till att man idag inte får betalt för all den erfarenhet man har gällande kunder, marknad, objekt, lägen med mera. Personen föreslår också att man inför ett fadderskap där de äldre mäklarna hjälper de nya att komma fram och bli vassare på marknaden.

Förutom konkurrensen mellan mäklare påverkas fastighetsmäklarbranschen mycket av läget i samhället och på bostadsmarknaden. När marknaden är bra krävs det ibland inte mycket arbete från mäklarnas sida för att få igenom en försäljning och priserna (och därmed provisionerna) stiger till synes av sig själva. Vid sämre tider kan mäklare lägga ner oändligt mycket jobb utan att detta genererar något resultat eller någon lön för mäklaren. Detta har uppmärksammats av bland annat Brinkmanns (2009) forskning som vi tidigare nämnt. Detta leder till en självklar osäkerhet då det inte är möjligt för mäklarna att påverka samhällsläget eller bostadsmarknaden. Som Mäklarsamfundets undersökning visade så var arbetstiderna följt av stress, annat och löneformen de faktorer som fastighetsmäklarna ansåg vara sämst med yrket, (Mäklarsamfundet, 2013). Eftersom majoriteten av fastighetsmäklarna i Sverige är medlemmar i Mäklarsamfundet så känns deras medlemsundersökningar och branschrapporter relevanta och pålitliga. Vår egen enkät visade att trygghet och stress är viktiga faktorer för mäklarnas inställning till sitt lönesystem. Om mäklarna fick välja lönesystem själva var trygghet ett av de två alternativ som fick flest röster angående varför man ville ha just det lönesystemet. Lägre stressfaktor var det alternativ som fick tredje flest röster. Tryggheten var speciellt viktig i den yngre åldersgruppen (20-30 år), 87 procent av dem valde alternativet ”trygghet” när de skulle ange varför de tidigare valt ett speciellt lönesystem. Det lönesystem som var mest attraktivt var kombinerad lön (fast lön + provision), hela 62 procent hade önskat detta system. Detta trots att endast 16 procent uppgav att de var missnöjda med sin löneform och det bara var 20 procent som hade kombinerat system idag. Detta tyder på att en del av de som är nöjda med sitt nuvarande system ändå hellre hade velat ha ett kombinerat system. Trots att de är nöjda måste de alltså anse att de skulle ha det bättre om de haft en fast lön kombinerat med provision. Det kombinerade systemet var speciellt attraktivt hos de yngre

mäklarna, av dem valde 80 procent detta lönesystem. Detta stämmer överens med Mäklarsamfundets resultat som visade att oron över löneform och osäkerheten som finns inom fastighetsmäklaryrket är större bland de yngre medlemmarna än bland de äldre. För de nya mäklarna som försöker etablera sig och inte varit med om bostadsmarknadens svängningar faller det sig självklart att oron och osäkerheten är större. Har man även i åtanke att cirka 82 procent av nyblivna mäklare arbetar för enbart provisionslön kan man förstå att de efterfrågar trygghet.

## 5.2 Fastighetsmäklarlagen

Något som tydligt framgår i fastighetsmäklarlagen och som genomsyrar hela yrket är att mäklare ständigt ska tillämpa god fastighetsmäklarsed och agera omsorgsfullt i sitt arbete. Detta innebär att mäklaren är skyldig att följa de lagar och regler som finns samtidigt som man ska agera med integritet, se till båda parter intressen och försöka få samtliga parter nöjda under en förmedlingsprocess. Att få båda parter nöjda är inte alltid det lättaste då säljarens och köparens intressen kan vara tämligen motstridiga, speciellt när det gäller förmedlingsobjektets pris. Mäklaren är som sagt skyldig att agera som opartisk mellanman mellan köpare och säljare men ska samtidigt, inom ramarna för god fastighetsmäklarsed, beakta sin uppdragsgivares ekonomiska intressen vilket innebär att när det gäller köpeskillingen ska mäklaren inte vara helt opartisk utan försöka få ett så högt pris som möjligt för säljarens skull. Detta sammanfaller även med mäklarens ekonomiska intresse, ju högre köpeskillingen blir desto mer får mäklaren betalt.

Som Ross och Robertson (2003) påpekar kan den personligt ekonomiska situationen påverka vilka beslut en säljare fattar. Deras exempel med onödiga bilreparationer som utfördes på grund av att mekanikerna var ekonomiskt beroende av dessa kan jämföras med de incitament fastighetsmäklare har för att få igenom bostadsaffärer. För att få lön måste en försäljning komma till stånd. Som tidigare konstaterats är mäklarbranschen en tuff bransch att etablera sig inom samtidigt som de flesta enbart arbetar på provisionslön vilket gör att det finns en risk, särskilt i början av karriären, att mäklare hamnar i en pressad ekonomisk situation. Man har kanske inte lyckats fullborda någon fastighetsaffär på ett par månader och har svårt att få ekonomin att gå ihop, man har en fastighet till försäljning och en potentiell köpare men får tillgång till information som skulle kunna göra att köparen backar ur. Vad gör man? Mäklaren hamnar här i en etisk såväl som juridisk konflikt, ska informationen vidarebefordras till köparen, vilket lagen kräver, trots att det kan leda till att affären inte går igenom och mäklaren

inte kan betala sina räkningar. Eller ska mäklaren inte låtsas om informationen för att på så sätt fullborda affären, kunna betala sina räkningar och klara sig en månad till? I vår undersökning svarade majoriteten av fastighetsmäklarna att de aldrig på något sätt skulle frångå sin opartiskhet, alternativet som hamnade på andra plats var att om opartiskheten möjligtvis åsidosattes så skulle det vara ofrivilligt till följd av bristande kunskap. Svaren på denna fråga tyder på att de flesta mäklare är fast beslutna att sköta sitt jobb ärligt och på allra bästa sätt utan att göra något som missgynnar endera parten. Honeycutt et al. (2001) utförde en undersökning bland bilförsäljare. De ställde frågor till försäljarna gällande fem olika scenarion utifrån faktorer som kunde tänkas påverka försäljarens agerande. En av faktorerna de använde var etiska uppfattningar och det visade sig påverka agerandet i samtliga scenarier. Deras slutsats utifrån detta är att genom att förstärka de anställdas etiska uppfattningar kan man minska risken för oetiskt agerande. Gällande fastighetsmäklare har deras yrkesroll lagstadgats, att förstärka vad som gäller mer än så är svårt att tänka sig och utifrån svaren på vår enkät verkar det ha fungerat.

Dubinsky och Ingram (1984) tar upp en etisk situation: säljare som väljer mellan att göra det som är bäst för sig själva eller det som är korrekt. Deras undersökning kring detta handlar om huruvida rollkonflikter, till exempel då man har rollen som en mellanman, ökar mängden etiska konflikter. Resultatet de kommer fram till är att rollkonflikterna inte har någon påverkan på mängden etiska konflikter. Utifrån detta skulle alltså inte fastighetsmäklare hamna i fler etiska konflikter på grund av deras roll som opartisk mellanman. I mäklarnas fall är mängden dock inte det avgörande, det kan räcka med ett felaktigt agerande för att mäklaren ska ha brustit i lagens mening och i värsta fall kan avregistrering vara påföljden. Brinkmann (2009) menar att de olika roller som en fastighetsmäklare har, som till exempel både rådgivare och försäljare, kan ge upphov till olika beteenden. En del beteenden är positiva och andra negativa, ett negativt beteende som Brinkmann (2009) tar upp är att olika roller kan leda till förnekelse. De olika rollerna gör det alltså enklare att förneka till exempel ansvar eller specifika aspekter. Detta kan vara en stor fara för mäklare, exempelvis i ovan nämnda situation då mäklaren får veta något som kan äventyra affären. Det finns då en risk att förnekelsen leder till att mäklaren intalar sig själv att det inte är så viktigt att berätta det, eller liknande. Vår enkät visade att många privatpersoner har en bild av att fastighetsmäklare undanhåller information, det var alternativet som kom på andra plats när vi frågade varför de ansåg att mäklare var opålitliga. Detta trots att mäklare enligt lag är skyldiga att upplysa både

köpare och säljare om allt man känner till gällande fastigheten och överlåtelsen som kan vara av betydelse för parterna.

Att mäklare kommer att hamna i etiskt svåra situationer kan nog ses som ett faktum, enligt Dubinsky och Ingram (1984) bör de dock inte hamna i fler sådana situationer på grund av sin roll som mellanman. Men det som är avgörande för fastighetsmäklare är som vi konstaterat hur de väljer att agera i sådana situationer, detta eftersom opartiskheten är lagstadgad i Fastighetsmäklarlagen. Detta agerande kan enligt Brinkmann alltså påverkas såväl positivt som negativt av de olika roller som mäklaren har. Inför den nu gällande Fastighetsmäklarlagen lämnades en motion till Riksdagen, den grundade sig till stor del på mäklarens olika roller och föreslog att en förändring skulle ske. Riksdagen avslog detta och hänvisade till argument i Fastighetsmäklarutredningen. Utredningen hade funnit argument såväl för som emot en förändring av mäklarnas roll men kom till slutsatsen att argumenten emot vägde tyngre. Dessa argument var bland annat att många av de uppgifter som mäklaren utför gynnar både säljare och köpare. Ska mäklaren inte längre vara opartisk skulle det krävas en utomstående objektiv person för att utföra dessa uppgifter, till exempel sammanställa kontrakt, något som då blivit mer invecklat och kostsamt för parterna. Utredningen ansåg även att det var lättare att endast ha en person att vända sig mot vid en eventuell tvist. Riksdagen beslöt alltså att fastighetsmäklarens roll som opartisk mellanman skulle förbli orörd.

### 5.3 Förtroende

Att sälja eller köpa en fastighet är en av de största affärer människor gör i sina liv och därför är det otroligt viktigt att man har förtroende för den fastighetsmäklare som är delaktig i processen. Särskilt viktigt är det för uppdragsgivarna eftersom de väljer att lägga hela fastighetsaffären i mäklarens händer och därför måste känna sig trygga med att mäklaren är kunnig och vet vad denne sysslar med. Fastighetsmäklarlagen och den statliga myndigheten Fastighetsmäklarinspektionen vittnar om vikten av förtroende för fastighetsmäklare, inte många yrkesgrupper är så reglerade och kontrollerade som just fastighetsmäklare. Vi har tidigare nämnt kritiken mot att försäkringsförmedlare kallar sig opartiska samtidigt som de får provision utifrån vad de säljer. Finansinspektionen har föreslagit ett förbud mot detta på grund av att de vill motverka att förmedlarna ska vinkla sin rådgivning utifrån vad de kommer att tjäna på det, (Gustavsson, 2013). Även inom den branschen strävas det alltså efter att kunderna ska kunna förlita sig på de råd som de får och ha förtroende för förmedlarna. De



flesta serviceyrken är beroende av förtroende från kunderna eftersom en följd av bristande förtroende är att kunderna slutar att använda tjänsten.

För att ta reda på hur stort förtroende allmänheten har för fastighetsmäklare valde vi att i enkäten till privatpersoner ställa frågan huruvida man generellt sett anser att mäklare är pålitliga. Majoriteten (58 procent) valde att svara delvis på denna fråga samtidigt som 36 procent anser att mäklare är pålitliga och enbart 8 procent svarade att de inte litar på mäklare. Detta tyder på att de allra flesta ändå anser att fastighetsmäklare är pålitliga och sköter sina jobb som de ska. Av de som svarade att de inte har förtroende för mäklare var, som vi redan redovisat, samtliga i åldrarna 20-30 år och hälften av dessa hade aldrig ens varit i kontakt med en fastighetsmäklare. Den negativa bild media gärna sprider om fastighetsmäklare, allmänna fördomar och okunskap om yrket kanske kan vara några av de bakomliggande faktorerna. Bortser man från den yngsta åldersgruppen på denna fråga var det alltså ingen som svarade att de inte litar på mäklare vilket innebär att de äldre personerna som dessutom har mer erfarenhet av att ha varit i kontakt med mäklare hyser ganska stort förtroende för dem.

#### 5.4 Opartiskheten

En sida av opartiskheten, som Jingryd & Segergren (2012) nämner, är att man som mäklare inte får sätta sig i situationer där ens opartiskhet kan ifrågasättas. Även om en mäklare utför sitt arbete utan att åsidosätta opartiskheten vid en förmedling till eller från en närstående så kan det nog vara lätt att motparten vid missnöje anklagar mäklaren för att ha varit partisk trots att så inte varit fallet. För mäklaren blir det svårt att bevisa att agerandet varit i enlighet med lagen. Utifrån detta faller det sig tämligen logiskt att närståendeförmedling är förbjuden enligt lag, (FML 12§). Trots detta visade vår enkät för privatpersoner att en personlig relation till ena parten var det de tror är näst vanligaste anledningen till att mäklare frångår sin opartiskhet. Motsvarande siffra för mäklarna var 15 procent. Märkbart är att mäklarna bör anses vara medvetna om att det är olagligt medan det inte är säkert att privatpersonerna vet detta.

Andra sidan av opartiskheten är att man som fastighetsmäklare är skyldig att tillvarata båda parter intressen under en förmedlingsprocess. Trots att mäklaren är anlita av ena parten har de rättsliga skyldigheter och förpliktelser gentemot dennes motpart, (Jingryd & Segergren, 2012, s 76). Vi ansåg det härmed intressant att ta reda på hur många som faktiskt känner till det faktum att mäklaren enligt lag ska agera opartiskt. Vi fick resultatet att enbart 58 procent av privatpersonerna som deltog i vår undersökning var medvetna om detta vilket tyder på att

opartiskheten inte är särskilt välkänd bland allmänheten. Många verkar tro att eftersom säljaren (vanligtvis) utgör fastighetsmäklarens uppdragsgivare så har mäklaren enbart skyldigheter gentemot denne. Flera personer nämnde i enkäten att eftersom den ena parten utgör uppdragsgivare och betalar mäklarens lön så ska mäklaren göra det som är mest fördelaktigt för denne. Så är alltså inte fallet utan mäklaren har skyldigheter gentemot båda parter under en förmedlingsprocess och får aldrig åsidosätta sin opartiskhet, förutom undantaget gällande köpeskillingen.

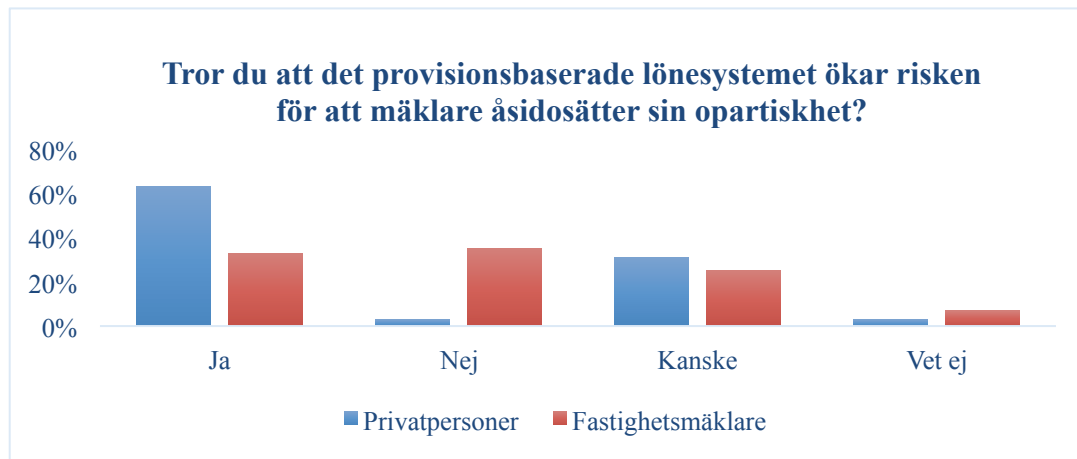
När vi i vår enkät frågade privatpersonerna varför de inte ansåg mäklare vara pålitliga eller enbart delvis pålitliga svarade 32 procent att det var på grund av att de ansåg mäklare vara partiska, denna procentsats motsvarade en tredjeplats i förhållande till de övriga alternativen. När vi ställde frågan mer generellt och alla deltagare oavsett deras egen ståndpunkt fick svara på varför de tror att mäklare anses vara opålitliga valde 22 procent svarsalternativet att mäklare är partiska. Enbart ett alternativ, att mäklare bara vill tjäna pengar, fick fler röster än opartiskheten vid denna fråga. Vår enkät tyder alltså på att det finns en utbredd uppfattning om att mäklare är partiska. Dessutom svarade hela 49 procent av deltagarna att de tror det är vanligt förekommande att fastighetsmäklare åsidosätter sin opartiskhet, enbart 14 procent svarade att de inte tror det är vanligt förekommande vilket antyder att privatpersoner ser opartiskheten som ett problem inom fastighetsmäklarbranschen. Jämför man detta med fastighetsmäklarnas svar på samma fråga; om man tror det är vanligt förekommande att fastighetsmäklare åsidosätter sin opartiskhet, så ser svaren annorlunda ut. Utav mäklarna svarade 22 procent att de trodde det var vanligt förekommande medan 48 procent svarade att de inte trodde det hörde till vanligheten och resterande svarade att de inte visste. Dessa svar är nästan tvärtemot hur privatpersonerna svarade och tyder på att fastighetsmäklarna inte ser opartiskheten som ett lika stort problem inom yrket som privatpersonerna verkar göra.

## 5.5 Åsidosättande av opartiskheten

Vi ser en stor skillnad när vi jämför svaren från privatpersonerna med hur fastighetsmäklarna svarat gällande frågan huruvida man tror att den provisionsbaserade lönen ökar risken för att mäklare åsidosätter sin opartiskhet. Av privatpersonerna ansåg hela 63 procent att så var fallet medan enbart 3 procent ansåg att denna löneform inte påverkade opartiskheten. 31 procent svarade att de inte visste och 3 procent angav att det kanske kunde vara så. Bland fastighetsmäklarna svarade istället 33 procent att man trodde den provisionsbaserade löneformen kunde påverka mäklarens opartiskhet medan 35 procent svarade att de inte trodde

att provisionen påverkade opartiskheten, cirka 25 procent av mäklarna svarade kanske och resterande 7 procent att de inte visste. För att förtydliga bilden av hur privatpersonernas och fastighetsmäklarnas svar på denna fråga ser ut i jämförelse till varandra visar vi återigen Diagram 9 från empiridelen.

Diagram 9. Jämförelse av svar från privatpersoner och fastighetsmäklare: ökar provisionslönen risken för att opartiskheten åsidosätts?



På frågan om mäklarna ansåg att löneformen påverkade deras egen förmåga att agera opartiskt svarade 81 procent nej, 14 procent svarade ja och 5 procent angav att löneformen kanske kunde påverka opartiskheten. Majoriteten av fastighetsmäklarna bedömer alltså inte att löneform innebär något problem gällande förmågan att agera opartiskt. Vi har tidigare tagit upp tre undersökningar gällande lönesystemets påverkan på agerande. Enligt Dubinsky och Ingrams (1984) undersökning leder inte lönesystemet till varken fler eller färre etiska konflikter, Ross och Robertson (2003) finner att det marginellt kan påverka säljares agerande men anser sig inte ha tillräckligt med underlag för att fastslå att det påverkar. Honeycutt et al. (2001) slutsats är att lönesystemet påverkar agerandet i fyra av de fem scenarier de undersökt. Vi har endast undersökt huruvida lönesystemet påverkar opartiskheten, just opartiskheten är ett fenomen som är relativt unikt för fastighetsmäklare, något som kan leda till att vårt resultat skiljer sig från främst Honeycutt et al. undersökning. Vi har flera gånger nämnt omständigheten med socialt önskvärda svar (Ejlertsson 2005, s 70) och det kan även ha påverkat resultatet på denna fråga.

Som en juristhandläggare på Fastighetsmäklarinspektionen (Ahlberg, 2014) påpekar så utgör inte brott mot just opartiskheten någon av de vanligare grunderna för anmälan gentemot fastighetsmäklare eftersom det istället brukar röra sig om att man är missnöjd med ett särskilt agerande från mäklarens sida. Opartiskheten blir då inte den främsta anledningen till anmälan

även om den kommer att utredas i fallet. Vår undersökning visade att 58 procent av privatpersonerna vad medvetna om mäklarens opartiskhet, övriga hade inte kunskap om det eller visste inte vad det innebar. Utifrån det är det föga förvånansvärt att opartiskheten inte är en vanlig anledning för anmälningar. Det var det inte möjligt för vår del att få fram någon statistik över hur många anmälningar som varje år görs mot mäklare till följd av att man brutit i sitt agerande som opartisk mellanman, något vi annars ansåg hade varit av stort intresse. Av de mäklare som tog sig tid och deltog i vår undersökning svarade emellertid tre personer att de någon gång åsidosatt sin opartiskhet samt tre personer svarade att de kanske hade åsidosatt den. Hur ärligt resterande mäklare svarade på denna fråga kan vi dock inte veta, då det enligt lag är förbjudet att åsidosätta sin opartiskhet så finns det en risk att man här väljer det svar som anses vara socialt korrekt istället för att erkänna att man faktiskt någon gång åsidosatt sin opartiskhet och därmed brutit mot lagen. Eftersom vi var noga med att i vårt följebrev till mäklarna verkligen poängtera anonymiteten i syfte att få så ärliga svar som möjligt, speciellt på denna känsliga fråga, så tror och hoppas vi ändå att majoriteten svarat sanningsenligt. De som någon gång åsidosatt eller kanske åsidosatt sin opartiskhet svarade att detta främst berodde på att man varit stressad, haft personliga ekonomiska skäl eller hamnat i en pressad situation. Dessa tre faktorer kan till viss del hänga samman. Har man personliga ekonomiska skäl, exempelvis att den privata ekonomin inte går ihop på grund av för få slutförda förmedlingsprocesser, så känner man sig klart stressad över detta och hamnar också i en pressad situation. Murphy et al. (2005, s 200) menar att stress och otrygghet, exempelvis att inte veta om man får någon lön, kan leda till en negativ arbetsmiljö där till exempel mäklaren fattar felaktiga eller oetiska beslut.

## 5.6 Provisionsbaserat lönesystem

Mäklarens ersättning stadgas i Fastighetsmäklarlagen, där framgår att om inget annat avtalats ska mäklaren ersättas i form utav provision. Det är alltså möjligt att avtala om ersättning i annan form, exempelvis kan man ta ut ett fast arvode istället för provision vilket innebär att mäklaren får betalt en sedan tidigare överenskommen summa oavsett vilket pris fastigheten slutligen säljs för. Det är då även möjligt att avtala om att arvode ska utgå till mäklaren även om en försäljning ej kommer till stånd. En av fastighetsmäklarna i vår undersökning föreslår arvode som ett alternativ till provisionen. Provisionsbaserad lön väcker ofta livliga diskussioner, en del anser att det är utmärkt medan andra anser att det är värdelöst. Inom fastighetsmäklaryrket går meningarna isär, en del anser att denna löneform enbart ger mäklarna incitament att så snabbt som möjligt få till en affär och inte bry sig om vilket

slutpris förmedlingsobjekten får för att därmed tjäna pengar snabbt utan någon större ansträngning. Av de mäklare i vår enkät som hade provisionslön (majoriteten) var 77 procent nöjda med systemet medan resterande 23 procent inte var nöjda. Ordförande i Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd och professor i fastighetsvetenskap Folke Grauers (2006) är en utav de som ser den provisionsbaserade löneformen som något negativt då han menar att det leder till att mäklarnas fokus hamnar fel, istället för att sträva efter högsta pris åt säljaren blir det huvudsakliga för mäklaren att snabbt få igenom en affär och därmed tjäna pengar. Han anser också att lönesystemet uppmuntrar mäklare att ta genvägar istället för att göra det bästa för samtliga parter, även detta i syfte att så snabbt som möjligt få till en affär. Sådant förfarande kan föranleda att det uppstår en ekonomisk orättvisa mellan de mäklare som sköter sitt arbete seriöst och de som enbart bryr sig om att tjäna pengar. Att mäklare enbart vill tjäna pengar var som vi tidigare nämnt det alternativ som fick flest antal röster gällande varför man tror att någon inte litar på fastighetsmäklare. En av privatpersonerna som deltog i vår enkät skrev att man själv befunnit sig i en situation där man fick känslan av att mäklaren snabbt ville avsluta affären för att på så sätt få sina pengar med minsta möjliga ansträngning. Grauers (2006) tror att det provisionsbaserade lönesystemet kan vara en stor bidragande orsak till varför detta förekommer.

Andra menar att det provisionsbaserade lönesystemet istället ger mäklarna motivation att prestera sitt yttersta och sträva efter så högt pris som möjligt åt säljarna för att på så sätt också få ut en högre lön. Både Cooke (1999) och Luthans & Stajkovic (2001) är av denna mening och anser att detta lönesystem kan vara positivt eftersom säljarna blir motiverade samtidigt som de har möjlighet att påverka sin egen lön, något som vår undersökning även visade var väldigt attraktivt bland fastighetsmäklarna. Just att man har möjlighet att påverka lönen var den faktor som med stor marginal hamnade i topp gällande vad mäklarna ansåg påverka hur nöjd eller missnöjd man är med sin löneform, motivation hamnade på en andraplats.

Ytterligare en fördel med provisionssystemet är att man som säljare inte behöver betala något till mäklaren om fastigheten mot förmodan inte skulle bli såld vilket kan leda till att fler personer vågar anlita mäklare och försöka sälja sina fastigheter eftersom man inte förlorar något på det, (Melin, 2012, s 223-224). Blir fastigheten inte såld innebär det för mäklarens del att tid och arbete har lagts ner i onödan, i praktiken arbetar mäklaren gratis tills dess att en försäljning faktiskt kommer till stånd. Fördelen för mäklarna blir att om fler väljer att försöka sälja sin fastighet ökar antalet förmedlingsobjekt och därmed chansen att få en genomförd förmedling.

Cooke (1999) påpekar dock att eftersom det provisionsbaserade lönesystemet enbart tar hänsyn till resultatet och inte det bakomliggande arbetet kan detta leda till ett kortsiktigt tänkande från säljarnas sida. Som vi redan varit inne på kan denna löneform även innebära en osäkerhet eftersom lönen helt kan utebli om du inte presterar tillräckligt bra, eller i fastighetsmäklarnas fall inte får igenom någon försäljning, vilket även kan leda till att man känner sig stressad och ökar risken för att oetiska beslut fattas. Just detta med att veta att lönen kan utebli eller bli väldigt låg menar Murphy et al. (2005, s 200) kan leda till en situation där, exempelvis mäklaren, lätt fattar oetiska och felaktiga beslut. Även den undersökning som Honeycutt et al. (2001) utförde genom att ställa frågor till bilförsäljare gällande fem olika scenarion utifrån faktorer som kunde tänkas påverka agerandet i dessa, visade att provisionsbaserad ersättning kan leda till oetiskt agerande eftersom lönesystemet i denna studie påverkade agerandet i fyra av de fem scenarierna.

Majoriteten av fastighetsmäklarna i vår enkät menar att inget skulle få dem att frångå opartiskheten. Detta är väldigt positivt för branschen och kan tyda på att lagstiftningen förstärkt de etiska uppfattningarna och mäklarna därmed vill sköta sig exemplariskt. Samtidigt finner vi en motsägelse i mäklarnas svar. Vid frågan om de tror att provisionslön ökar risken för frångående av opartiskheten fick inget svar någon majoritet av rösterna. ”Ja” och ”nej” fick nästan lika många svar och alternativet ”kanske” var inte långt efter, detta trots det faktum att den största delen av deltagarna själva har just provisionslön. Av de som har provisionslön svarade nästan en fjärdedel att provisionsbaserat lönesystem kan påverka mäklarens roll som opartisk, samtidigt svarade 81 procent av dem att deras eget lönesystem inte påverkar deras opartiskhet. Det vi kan utläsa ur detta är att mäklarna personligen, oavsett löneform, generellt sett inte kan tänka sig att frångå opartiskheten. Dock verkar det inte finnas någon övertygelse om att andra mäklare inte kan bli påverkade av löneformen, i alla fall provisionssystemet, och frångå opartiskheten till följd av det.

Majoriteten av deltagarna har provisionslön och med detta i åtanke valde vi att enskilt se deras svar på ovanstående fråga om provisionslön kan öka risken att mäklare frångår opartiskheten. 28 procent svarade kanske, 7 procent svarade vet ej och 42 procent svarade nej. 23 procent av deltagarna som själva har provisionsbaserad lön svarade att de tror att det kan öka risken att mäklare åsidosätter opartiskheten. Som vi tidigare redovisat ställde vi även frågan om de ansåg att deras egen löneform (oavsett vilken) påverkade deras opartiskhet. Sett till enbart de med provisionslön så ansåg 81 procent av dem att deras löneform inte påverkade deras roll som opartisk, 5 procent visste inte och 14 procent svarade att den påverkade.

## 6. Slutsats

Utifrån litteratur inom ämnet kan vi konstatera att det finns argument såväl för som emot både provisionslön och opartiskhet. Vi har funnit överensstämmelser mellan litteraturen och resultatet av vår enkät vilket är positivt och stödjer enkäternas resultat.

Genom vår enkät kan vi konstatera att fastighetsmäklarna generellt sett har en större tro på korrekt agerande inom branschen än vad privatpersonerna har. Till exempel tror privatpersonerna att det är vanligare med åsidosättande av opartiskheten än vad mäklarna tror. Det som talar för mäklarna är att de är mer insatta i frågan, speciellt då det inte var alla privatpersoner som visste om opartiskheten, men det som talar emot är att de har incitament att inte svara helt sanningsenligt. Som vi nämnt genom arbetet finns det en risk att mäklarnas svar är mer socialt korrekta än sanningsenliga, vi hoppas givetvis att så inte är fallet men vi kan inte veta.

Fastighetsmäklarna anser inte heller att deras egen löneform innebär ett problem för deras opartiskhet. Majoriteten som deltog i vår enkät menar att ingenting kan få dem att frångå sin roll som opartisk mellanman. Samtidigt råder det ingen enighet bland mäklarna huruvida provisionslön kan öka risken för frångående från opartiskheten. Märkbart är att den övervägande delen av deltagarna själva har provisionslön. Vi tolkar resultatet som att mäklarna inte tror att det påverkar dem själva, men att de inte har samma förtroende för att det inte kan påverka andra mäklare. Majoriteten av privatpersonerna är av åsikten att det provisionsbaserade lönesystemet kan riskera mäklarens roll som opartisk mellanman. De tror även att den vanligaste anledningen till att mäklare frångår opartiskheten är på grund av personligt ekonomiska skäl, något som påverkas starkt av löneformen.

Genom vårt arbete har vi funnit att det provisionsbaserade lönesystemet kan påverka incitamenten för fastighetsmäklarens arbete, såväl positivt som negativt. Vi anser att det finns en möjlighet att lönesystemet påverkar mäklarens agerande i etiska och juridiska situationer. Vi anser oss genom arbetet ha belyst detta möjliga problem från relevanta vinklar och anser oss ha grund för att konstatera att det provisionsbaserade lönesystemet kan påverka fastighetsmäklarens roll som opartisk mellanman.

## 7. Förslag till framtida forskning

Vi tror att det vid framtida forskning varit intressant att undersöka hur många andra (och vilka andra) yrken som kräver högskoleutbildning och samtidigt resulterar i enbart provisionsbaserad ersättning. Vår ogrundade gissning är att det inte är många! Dessutom innehar fastighetsmäklaren ett stort ansvar vilket vi också tror varit intressant att ta upp i en sådan jämförelse.

Vi har inte diskuterat alla aspekter som provisionsbaserad ersättning påverkar, så som semester och semesterersättning, föräldraledighet och föräldrapenning, pensionssparande, m.m. Vi tror att fastighetsmäklare många gånger har relativt dåliga villkor när det gäller dessa aspekter, till stor del på grund av att de arbetar för provision. Även detta anser vi att det varit intressant att utföra framtida forskning kring. Eventuellt kan man då även göra en jämförelse mellan villkoren för fastighetsmäklare med fast lön och/eller provision och fastighetsmäklare med enbart provisionslön.



## Källförteckning

### Tryckta källor

Brinkmann Johannes, 2009, *Putting Ethics on the Agenda for Real Estate Agents*. Journal of Business Ethics, Vol. 88, No. 1, Professional Ethics in Business and Social Life - The Eben 21st Annual Conference in Antalya, pp. 65-82.

Cooke Ernest F, 1999, *Control and Motivation in Sales Management through the Compensation Plan*. Journal of Marketing Theory and Practice, Vol. 7, No. 1, Sales and Sales Management, pp. 80-83.

Denscombe Martyn, 2009, *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur AB, Lund.

Dubinsky Alan J, Ingram Thomas N, 1984, *Correlates of Salespeople's Ethical Conflict: An Exploratory Investigation*. Journal of Business Ethics, Vol. 3, No. 4, pp. 343-353.

Ejlertsson Göran, 2005, *Enkät i praktiken, en handbok i enkätmetodik*. Studentlitteratur AB, Lund.

Grauers Folke, 2006-05-30, *Är mäklarens provision en del av problemet?* Dagens Industri.

Honeycutt Jr Earl D, Glassman Myron, Zugelder Michael T, Karande Kiran, 2001, *Determinants of Ethical Behavior: A Study of Autosalespeople*. Journal of Business Ethics, Vol. 32, No. 1, Special Issue on Marketing Ethics, pp. 69-79.

Jingryd Ola & Segergren Lotta, 2012, *Fastighetsförmedling*. Mäklarsamfundet, Solna.

Luthans Fred, Stajkovic Alexander D, 2001, *Differential effects of incentive motivators on work performance*. Academy of management journal, Vol. 44, Issue 3, pp. 580-590.

May Tim, 2013, *Samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur AB, Lund.

Melin Magnus, 2012, *Fastighetsmäklarlagen: en kommentar*. Norstedts Juridik, Stockholm.

Murphy Patrick E, Laczniak Gene R, Bowie Norman E, Klein Thomas A, 2005, *Ethical Marketing*. Upper Saddle River, N.J. Pearson Prentice Hall.

Proposition 2010/11:15. *Ny fastighetsmäklarlag*. Stockholm: Justitiedepartementet.

Ross William T, Robertson Diana C, 2003, *Typology of Situational Factors: Impact on Salesperson Decision-Making about Ethical Issues*. Journal of Business Ethics, Vol. 46, No. 3, pp. 213-234.

Trost Jan, 2007, *Enkätboken*. Studentlitteratur AB, Lund.

Vetenskapsrådet, 2002, *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet, Stockholm.

## Elektroniska källor

Adolphson Eva, *Du får ingen oberoende hjälp*, 2010-04-01, Privata affärer.

<http://www.privataaffarer.se/pension/du-far-ingen-oberoende-hjalp-102428> (Hämtad 2014-02-11)

Arthur Luke, *The disadvantages of percentage-based sales commission plan*. Houston Chronicle. <http://smallbusiness.chron.com/disadvantages-percentagebased-sales-commission-plans-24032.html> (Hämtad 2014-02-09)

Civilutskottets betänkande 2010/11:CU12, *Ny Fastighetsmäklarlag*.

[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Utskottens-dokument/Betankanden/201011Ny-fastighetsmaklarlag-\\_GY01CU12/?html=true](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Utskottens-dokument/Betankanden/201011Ny-fastighetsmaklarlag-_GY01CU12/?html=true) (Hämtad 2014-04-08)

Eriksson Anna, *Försäkringsförmedlare säger provisionsförbud*, 2012-08-30, Sveriges Radio.

<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=5250956> (Hämtad 2014-02-11)

Facebook, *Hjälp oss med vårt examensarbete!* 2014-04-03, Facebook.

<https://www.facebook.com/events/1436194473292181/> (Hämtad 2014-04-23)

FMI, Fastighetsmäklarinspektionen,

*Årsredovisningar från åren 2004 –2013*. 2014-03-28.

<http://www.fmi.se/default.aspx?id=1912> (Hämtade 2014-03-20)

*Årsböcker från 2000 –2012*. 2013-11-25. <http://www.fmi.se/1914> (Hämtade 2014-03-20)

Finansförbundet, *Finansförbundets åsikter om: Lön, bonus och vinstandelar*. 2012-08-10

(redigerad 2014-01-31) <https://www.finansforbundet.se/Om-oss/Sa-tycker-vi/Vara-asikter/Lon-bonus-och-vinstandelar/> (Hämtad 2014-02-11)

Gustavsson Magnus, *Branschen välkomnar provisionsförbud*, 2013-05-28, Privata affärer.  
<http://www.privataaffarer.se/nyheter/fi-vill-ha-provisionsforbud-506436> (Hämtad 2014-04-07)

Motion 2010/11:C3, *Motion med anledning av prop. 2010/11:15 Ny fastighetsmäklarlag*.  
[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Motioner/med-anledning-av-prop-201011\\_GY02C3/?text=true](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Motioner/med-anledning-av-prop-201011_GY02C3/?text=true) (Hämtad 2014-04-09)

Mäklarsamfundet, *Fastighetsmäklare, Fakta och nyckeltal 2013*, 2013.  
[http://www.maklarsamfundet.se/sites/default/files/Analyser\\_rapporter/pdf/branschrapport\\_2013.pdf](http://www.maklarsamfundet.se/sites/default/files/Analyser_rapporter/pdf/branschrapport_2013.pdf) (Hämtad 2014-02-12)

SCB, Statistiska centralbyrån, *Småhusbarometern* från januari 2013 fram t.o.m. december 2013, publicerade: 2013-02-07 - 2014-01-13.  
<http://www.scb.se/sv/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Boende-byggande-och-bebyggelse/Fastighetspriser-och-lagfarter/Fastighetspriser-och-lagfarter/10957/10964/Behallare-for-Press/369255/> (Hämtad 2014-04-07)

Säljarna, *Mäklarmyten*, Pressmeddelande 2012-06-18.  
[http://www.saljarnas.com/Global/SprocentC3procent84LJARNAS/Filer/press/Pressmeddelande\\_fastighetsmprocentC3procentA4klare\\_20120608.pdf](http://www.saljarnas.com/Global/SprocentC3procent84LJARNAS/Filer/press/Pressmeddelande_fastighetsmprocentC3procentA4klare_20120608.pdf) (Hämtad 2014-02-09)

Värderingsdata, *Det lönar sig att anlita mäklare!* 2014-02-25.  
[http://www.varderingsdata.se/upload/lonar\\_det\\_sig\\_2014\\_KOPIA.pdf](http://www.varderingsdata.se/upload/lonar_det_sig_2014_KOPIA.pdf) (Hämtad 2014-04-07)

## **Oppublicerat material**

Mäklarsamfundet, *Medlemsundersökning 2013*, Erhållen från Caroline Berg, press och kommunikation, Mäklarsamfundet.

Ahlberg Annika, 2014-04-01. Mail angående examensarbete och anmälningar gällande fastighetsmäklares opartiskhet från Annika Ahlberg, Juristhandläggare FMI, Stockholm.

# Bilaga 1

## 1.1 Följebrev till privatpersoner

Hej! Vi studerar till fastighetsmäklare på Malmö högskola och skriver nu vårt examensarbete. Arbetet behandlar den viktiga frågan om provisionsbaserat lönesystem kan påverka fastighetsmäklarens roll som opartisk. Som en del av detta genomför vi en undersökning bland såväl fastighetsmäklare som allmänheten.

Vi skulle uppskatta om ni ville hjälpa oss med detta, enkäten är anonym och tar endast några minuter att genomföra! Dela/bjud gärna in er vänner!

[Enkätlink](#)

Kontakta oss gärna vid frågor, kommenterar eller önskan att ta del av resultatet. Tack på förhand!

Jane Isaksson och Elisabeth Nilsson

## 1.2 Följebrev till fastighetsmäklare

Hej! Vi är två tjejer som studerar till fastighetsmäklare på Malmö högskola. Vi skriver nu vårt examensarbete som behandlar den viktiga frågan huruvida provisionsbaserat ersättningssystem kan påverka fastighetsmäklarens roll som opartisk mellanman. Detta berör en angelägen fråga för alla fastighetsmäklare och även du kan få nytta av att frågan blir belyst!

För att kunna göra detta behöver vi din hjälp! Som en del av vårt arbete genomför vi enkätundersökningar bland såväl fastighetsmäklare som allmänheten, enkäten tar endast några minuter att genomföra och vi skulle verkligen värdesätta ditt deltagande.

Enkäten är helt anonym och därför uppskattar vi ärliga svar även på de känsligare frågorna.

*Svara helst senast den 14 april.*

[Enkätlink](#)

För frågor, kommentarer eller önskan att se det slutliga resultatet får ni gärna kontakta oss via mail. Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

Jane Isaksson [jane\\_isaksson@hotmail.com](mailto:jane_isaksson@hotmail.com)

Elisabeth Nilsson [elisabeth-nilsson@hotmail.com](mailto:elisabeth-nilsson@hotmail.com)

## Bilaga 2

### Enkät för privatpersoner



**Kan provisionsbaserat ersättningssystem påverka fastighetsmäklarens roll som opartisk?**

#### Sida 1

**1. Inom vilken åldersgrupp befinner du dig?**

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61+

#### Sida 2

**2. Har du varit delaktig i en bostadsaffär?**

- Ja
- Nej

#### Sida 3

**3. Har du på annat sätt varit i kontakt med fastighetsmäklare?**

- Ja
- Nej

#### Sida 4

**4. Anser du generellt att fastighetsmäklare är pålitliga?**

- Ja
- Nej
- Delvis

## Sida 5

### 5. Varför anser du att fastighetsmäklare inte är pålitliga?

Max 3 alternativ.

Partiska (står på ena partens sida)

Vill bara tjäna pengar

Säger inte sanningen

Undanhåller information

Okunniga

Annat

## Sida 6

### 6. Vad tror du är den vanligaste orsaken till att någon inte litar på fastighetsmäklare?

För att de anser att mäklarna:

Är partiska (står på ena partens sida)

Vill bara tjäna pengar

Säger inte sanningen

Undanhåller information

Är okunniga

Annat

## Sida 7

### 7. Är du medveten om att fastighetsmäklare enligt lag ska vara opartiska trots att enbart en part är uppdragsgivare?

Ja

Nej

Hört talas om det men vet inte vad det innebär

## Sida 8

### 8. Tror du att det är vanligt förekommande att fastighetsmäklare åsidosätter sin opartiskhet?

Ja

Nej

Vet ej

## Sida 9

9. Vad tror du är den vanligaste anledningen till att detta förekommer?

Max 3 alternativ.

Stress

Personliga ekonomiska skäl

Andra ekonomiska anledningar

Personlig relation till ena parten

Pressad situation

Bristande kunskap (ofrivilligt åsidosättande)

Annat:

## Sida 10

10. Tror du att det faktum att många fastighetsmäklare enbart har provisionsbaserad lön ökar risken för att de åsidosätter sin opartiskhet? Pga. ex privat ekonomisk press.

Ja

Nej

Kanske

Vet ej

## Sida 11

11. Övriga kommentarer:

» [Redirection to final page of WebbEnkäter](#)

## Bilaga 3

### Enkät för fastighetsmäklare



**Kan provisionsbaserat lönesystem påverka fastighetsmäklarens roll som opartisk mellanman?**

#### Sida 1

**Inom vilken åldersgrupp befinner du dig?**

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61+

#### Sida 2

**Hur många år har du varit aktiv som fastighetsmäklare?**

- 0-3
- 4-6
- 7-10
- 10-15
- 15-20
- 20+

#### Sida 3

**Är du aktiv i storstad eller landsbygd?**

- Storstad
- Landsbygd
- Båda



#### Sida 4

Hur många konkurrerande fastighetsmäklarfirmor finns det i området där du är aktiv?

- 0
- 1-3
- 4-6
- 7-10
- 11+

#### Sida 5

Hur ser din anställning ut?

- Anställd fastighetsmäklare
- Franchisetagare
- Egenföretagare
- Annat

#### Sida 6

Vilken löneform har du?

- Fast lön
- Enbart provision, från egen försäljning
- Enbart provision, lönedelningssystem inom ex. kontoret
- Kombinerad, fast lön + provision
- Annat

#### Sida 7

Hur nöjd är du med din löneform?

- Mycket missnöjd
- Missnöjd
- Nöjd
- Mycket nöjd

## Sida 8

Vilka faktorer berör hur nöjd/missnöjd du är med din löneform?

Max 3 alternativ.

- Trygghet
- Möjlighet att påverka lönen
- Samarbetsvilja
- Motivation
- Stress
- Planering/sparande
- Osäkerhet
- Pension, sjuk-, semester- och föräldraersättning etc.

Annat

## Sida 9

Vilken löneform hade du föredragit om du fått välja?

- Fast lön
- Enbart provision, från egen försäljning
- Enbart provision, lönedelningssystem inom ex kontoret
- Kombinerad, fast lön + provision

Annat

## Sida 10

Varför hade du föredragit denna form?

Max 3 alternativ.

- Trygghet
- Möjlighet att påverka lönen
- Samarbetsvilja
- Motivation
- Lägre stressfaktor
- Underlätta planering/sparande
- Pension, sjuk-, semester- och föräldraersättning etc.

Annat

### Sida 11

Anser du att din löneform kan inverka på din förmåga att agera som en opartisk mellanman?

- Ja
- Nej
- Vet ej

### Sida 12

Har du någon gång åsidosatt din opartiskhet?

- Ja
- Nej
- Kanske

### Sida 13

Vad ledde till att du åsidosatte opartiskheten?

Max 3 alternativ.

- Stress
- Personliga ekonomiska skäl
- Andra ekonomiska anledningar
- Personlig relation till ena parten
- Pressad situation
- Bristande kunskap (ofrivilligt åsidosättande)
- Annat

### Sida 14

Vad tror du skulle kunna leda till att du frångår din opartiskhet?

Max 3 alternativ.

- Stress
- Personliga ekonomiska skäl
- Andra ekonomiska anledningar
- Personlig relation till ena parten
- Pressad situation
- Bristande kunskap (ofrivilligt åsidosättande)
- Ingenting (skulle aldrig frångå opartiskheten)
- Annat

### Sida 15

Tror du att det är vanligt förekommande att fastighetsmäklare åsidosätter sin opartiskhet?

- Ja
- Nej
- Vet ej

### Sida 16

Vad tror du är den vanligaste anledningen till att detta förekommer?

- Stress
- Personliga ekonomiska skäl
- Andra ekonomiska anledningar
- Personlig relation till ena parten
- Pressad situation
- Bristande kunskap (ofrivilligt åsidosättande)
- Annat

### Sida 17

Tror du att det provisionsbaserade lönesystemet ökar risken för att mäklare åsidosätter sin opartiskhet? Pga. ex privat ekonomisk press.

- Ja
- Nej
- Kanske
- Vet ej

### Sida 18

Övriga kommentarer:

» [Redirection to final page of WebbEnkäter](#)