

Stockholm, 7 oktober 2008

Omvärldsanalys – Fastighetsmäklarnämnden

Sammanfattning

Övergripande står den finansiella oron i världen i fokus. Räddningsaktionerna i USA avseende bolåneinstituten, räddning av banker med mera påverkar finansmarknaderna i hela världen.

Fastighetsmarknaden i Sverige har sedan omvärldsanalysen i maj fått en annan prisbild. Precis i dagarna är det stort mediefokus på att priserna rasar och att det är helt stiltje på bostadsmarkanden. Sådana signaler påverkar naturligtvis hur vi som konsumenter tänker och agerar. Fakta när det gäller prisbilden finns att få via Mäklarstatistik och SCB. Bostadsrätterna har börjat sjunka i pris och trenden är minus 3 procent den senaste tremånadersperioden och även tre procent sett i ett tolv-månadersperspektiv. När det gäller villor är det fortfarande en ökande prisbild med 3 procent sett över tre månader. Antalet anmälningar till Fastighetsmäklarnämnden (FMN) ligger ungefär på samma nivå som år 2007. Däremot har antalet varningar som beslutats i disciplinnämnden ökat kraftigt jämfört med år 2007, vilket helt enkelt beror på att vi hunnit med fler ärenden.

Antalet ansökningar till de högskolor som bedriver fastighetsmäklarutbildning är fortfarande många. I föregående omvärldsanalys stod det att det var i snitt två sökande per plats till intagningen hösten 2008 jämfört med tre hösten 2006. Denna siffra avsåg förstahandssökande. Ser man enbart till totala antalet sökande blir det ungefär sju sökande per plats.

Ekonomi i Sverige är i fortfarande i balans men inflationen ligger klart över inflationsmålet om två procent. I juli var den riktiga siffran 4,1 procent och ej 4,4 procent som SCB först kommunicerade. Felet berodde på ett programmeringsfel avseende skoindex, som blev för högt. En konsekvens av detta är att prisbasbeloppet för 2009 sattes för högt av regeringen, vilket leder till ökade kostnader för samhället under kommande år. Dessutom bidrog säkerligen SCB:s fel att Riksbanken höjde reporäntan till 4,75 procent. Ett beslut som kritiserats av många nationalekonomer, finansanalytiker med flera. Finansministern har också sagt att reporäntan kan komma att ligga på 3 procent i slutet av 2009 till skillnad mot Riksbanken som talar om 4,5 procent.

Internet som kanal för bostadsförsäljning växer hela tiden, även om annonser i bostadsbilagor fortfarande står sig starka. Ytterligare en utmanare till Hemnet och Bovision som dykt upp under sommaren är Boligan. Som spekulant kan man via Internet se hur en saluförd fastighets utgångspris förändras sig över tiden. Det går att följa hur länge den har saluförts samt om priset har förändrats.

Ombildning till bostadsrätter sker nu i betydligt lugnare tempo då det finns orosmoln i form av högre bolåneräntor och framförallt osäkerhet på arbetsmarknaden. Regeringsförslaget att det under nästa år kan bli en ny form s.k. ägarlägenheter ligger fast. Nyproduktion av lägenheter minskar fortfarande. I Stockholm och andra ”heta” områden är det fortfarande ett visst underskott på lägenheter vilket talar för att priserna inte kommer att falla dramatiskt.

Telefonfrågor till Mäklarsamfundet visar att konsumenterna fortfarande främst är intresserade av budgivning och mäklarens ansvar i samband med fastighetsaffärer. Framförallt är det många frågor om villkorsklausuler. De anmälningar som kommer till FMN tar bland annat upp lockpriser, bud-

POSTADRESS
Fastighetsmäklarnämnden
Box 17174, 104 62 Stockholm

TELEFON
08-555 524 60

E-POST
registrator@fastighetsmaklarnamnden.se

BESÖKSADRESS
Sankt Paulsgatan 6, plan 3

TELEFAX
08-555 524 61

WEBBPLATS
www.fastighetsmaklarnamnden.se

givning, objektsbeskrivningar, villkorsklausuler, hantering av klientmedel och vilseledande marknadsföring. Varningar som har utdelats till mäklare berör fortfarande identitetskontroll, utformning av villkorsklausuler och redbarhet (skattebrott m.m.).

Genomförda FMN-aktiviteter under perioden januari till augusti år 2008 har varit många. Mässor, annonsering, uppdatering av faktablad, kontakter med mäklarfirmor och myndigheter. Synligheten för FMN har ökat markant. Genom ökad synlighet blir fler konsumenter medvetna om vad FMN kan göra och därmed också vad man själv har för ansvar i en bostadsaffär.

Sammantaget innebär allt detta ungefär samma konsekvenser för FMN som i föregående omvärldsanalys.

- Ekonomiska läget i Sverige torde inte medföra drastiska förändringar av antalet anmälningar till nämnden inom den närmaste framtiden.
- Nya affärsidéer via Internet innebär ytterligare arbete för FMN med behov av ytterligare resurser
- Att utveckla egna tjänster via Internet för såväl mäklare, konsumenter, studenter och journalister är något som hela tiden måste prövas. Ett första steg var lanseringen av en ny webbplats som skall underlätta för besökarna att finna rätt information.
- Att hela tiden arbeta med webbplatsen så att den är uppdaterad och användarvänlig. Leder till fler besökare och färre frågor på sikt. Som konsument skall man känna till att FMN finns och att man kan hämta objektiv information om fastighetsmäklartjänsten och vad man skall tänka på som konsument. Som fastighetsmäklare skall man hitta information som underlättar det dagliga arbetet och leder till att man som mäklare upprätthåller God fastighetsmäklarsed och följer lagstiftningen.
- Ökad kännedom om FMN leder till fler förfrågningar. Anmälningarna har dock inte ökat i antal så här långt jämfört med föregående år. Konsumenterna blir mer kunniga vilket i sin tur leder till att FMN:s vision *trygga spekulanter och nöjda parter* uppnås.
- FMN önskar fortfarande byta namn till Fastighetsmäklarmyndigheten så snart som möjligt för att uppnå större tydlighet med vad man är. Dessutom kommer tillsynen att kunna genomföras ännu bättre om förslaget att tillsynen även skall omfatta mäklarfirmorna vinner gehör.

Omvärld

Sedan föregående analys har den ekonomiska utvecklingen i Sverige börjat märka av omvärlden. Vi ser fallande priser avseende bostadsrätter och fortfarande något stigande avseende villor. Detta är nytt om man ser till de senaste årens kraftiga prisstegringar.

Vi kan se att antalet anmälningar till Fastighetsmäklarnämnden ligger på ungefär samma nivå som år 2007. Det var 376 anmälningar från konsumentledet med 42 varningar och 6 avregistreringar som följd. Under perioden januari – augusti 2008 är antalet anmälningar 229, vilket är ungefär på samma nivå som under år 2007. Antalet varningar har däremot ökat kraftigt, 46 varningar jämfört med 42 för hela år 2007. En förklaring till detta är att en extra handläggare anställdes, vilket har lett till att fler ärenden kunnat hanteras.

Antalet registrerade fastighetsmäklare har under en följd av år ökat. Per den 31 augusti 2008 fanns det 6 426 registrerade fastighetsmäklare att jämföra med 4 516 år 2000 och 6 224 vid utgången av år 2007. Under första halvåret 2008 har ökningen bromsat upp. Det kan till stor del bero på att bostadsmarknaden varit mer turbulent med nedåtgående priser, mer svårsålda objekt och längre tid att komma till avslut som följd. Media har uppmärksammat detta i hög grad vilket också kan ha bidragit till att intresset för utbildning till fastighetsmäklare svalnat något sett till antalet första-handssökande.

De utbildningsorter som erbjuder utbildning till fastighetsmäklare antog totalt 611 personer till den utbildning som startade hösten 2008. Totalt var det 4 478 sökande till dessa platser. Ser man på antalet förstahandsökande uppgick antalet till 1 065. Detta innebär att antalet förstahandsökande till utbildningen visar en vikande trend. Totalt är det knappt två sökande per plats till utbildningen som startar hösten 2008. Variation finns beroende på vilken utbildningsort det gäller. Högskolan i Borås och Malmö har drygt två sökande per plats medan Högskolan Väst (Trollhättan) har i stort en sökande per plats. Hösten 2006 var det i snitt tre sökande per utbildningsplats.

Anticimex har nyligen släppt en rapport som säger att 300 000 svenska småhusägare kan vara drabbade av fuktskador utan att veta om det. Det gäller hus med krypgrund där det kan finnas fukt- eller mögelskada. För en enskild villaägare kan det innebära kostnader mellan 15 000 till 250 000 kronor. Skadan upptäcks oftast i samband med försäljning då en överlåtelsebesiktning genomförs. Kostnaden bärs av ägaren eftersom denna typ av skada normalt inte omfattas av traditionella villaförsäkringar. Skadorna på krypgrund är lätta att upptäcka om man är uppmärksam på detta som villaägare. Det kan dock innebära att många hus säljs utan att fuktskadan har upptäckts. Undersökningsplikten som köparen har är viktig, där mäklaren har ett ansvar att informera köparen om dennes ansvar. Med kommande ny fastighetsmäklarlag kommer t.ex. undersökningsplikten att finnas med som en uppgift vilken mäklaren skriftligen skall informera köparen om.

I budgetpropositionen föreslås förstärkning av medel till Finansinspektionen. Idag har FI en hög personalomsättning, som bl.a. beror på lönenivåer som ej mäter sig med aktörer inom det finansiella området. Ett permanent resurstillskott om 25 miljoner skall användas till att förstärka tillsynen och för att förbereda för nya regler inom försäkringsområdet. Därutöver skall satsningar göras inom konsumentområdet för privatekonomisk utbildning och ett nytt samordningsprogram för tillsyn av penningtvätt. Även andra myndigheter berörs av detta med utökat ansvar för bl.a. FMN. I en rapport från Finanspolisen framgår att antalet anmälningar om penningtvätt minskar. T.ex. har det inte kommit några anmälningar från fastighetsmäklare, en bransch där polisen misstänker att stora summor skulle kunna vara föremål för penningtvätt. En förklaring är att det inte förekommer, en annan att många fastighetsmäklare inte är så uppmärksamma - de tänker att det "händer inte mig", en tredje att man tycker att det är polisens uppgift, en fjärde att man som mäklare måste frånträda sitt uppdrag direkt om man misstänker penningtvätt och därmed missar affären.

Konsekvenser för FMN

- I takt med att FMN blir mer och mer känd hos allmänheten fortsätter antalet besökare till webbplatsen att öka något (i augusti ett snitt på 2 175, vilket är en bra nivå sett till den målgrupp FMN har), det blir fler frågor via telefon och e-post samt eventuellt också fler anmälningar. Trycket på medarbetarna kommer i och med detta med stor sannolikhet att öka. Samtidigt lär sig också konsumenterna mer om fastighetsmäklartjänsten och vad man skall tänka på vilket borde leda till färre anmälningar avseende ärenden som berör fastighetens skick med mera. Att framhålla köparens undersökningsplikt är fortfarande viktigt.
- Priserna på bostäder går just nu två vägar, bostadsrätter sjunker och villor stiger något. Antalet överlåtelser är ungefär på samma nivå under år 2008 som under år 2007. Detta senare faktum talar i sin tur för att det inte blir någon förändring av arbetsbelastning för FMN.
- Antalet registrerade fastighetsmäklare ökar fortfarande. Sett med statskassans ögon innebär detta att registreringsavgifterna ökar.
- Förstärkningen av Finansinspektionens resurser och att bl.a. Fastighetsmäklarnämnden får ett utökat ansvar när det gäller tillsynen av penningtvätt innebär att mer resurser behöver läggas på detta område. Konsekvensen av detta är att tillsynen när det gäller penningtvätt behöver ytterligare fokus, kanske en särskild tillsynspolicy skall till. Ytterligare handlägningsresurser kan behövas för att leva upp till önskade krav. Med den skärpta lagstiftningen som börjar gälla i mars 2009 behöver FMN också informera mäklarna om vad lagstiftningen innebär i samband

med fastighetsaffärer. Detsamma gäller information till fastighetsmäklarna om energideklarationerna. Varje hus som säljs efter den 1 januari 2009 skall vara energideklarerade. Att informera om mäklarens ansvar och vad som gäller blir en viktig uppgift framöver.

Ekonomi i Sverige

Svensk ekonomi går nu in i en lågkonjunktur enligt Konjunkturinstitutets augustibarometer. Svensk tillväxt dämpas under resten av år 2008 och hela år 2009. Sysselsättningen kommer att minska, framförallt inom industrin, vilket leder till att arbetslösheten ökar. Riksbankens reporänta har återigen höjts och är nu 4,75 procent, vilket ej låg med i Konjunkturinstitutets förväntningar. Man trodde på fortsatta 4,5 procent året ut för att sedan under 2009 sänkas till 3,75 procent och 3,5 procent under 2010. Att inflationen är hög beror främst på att världsmarknadspriserna på energi och livsmedel ökat kraftigt. Priserna har dock fallit tillbaka under senare tid och oljan ligger i dag under 100 dollar per fat. Med en högre reporänta avtar inflationen för att inom några år åter nå målet om 2 procent.

Konjunkturinstitutets barometer för augusti 2008 visar att hushållens syn på sin egen ekonomi var något mindre dyster än tidigare. Synen på svensk ekonomi och arbetsmarknad var fortfarande mycket dyster. Hushållen gör också en bedömning att man för egen del ej kommer att investera i kapitalvaror i någon större utsträckning den kommande tolv månadersperioden. Även köp av bostad ligger på en låg nivå.

Pessimismen har börjat avspegla sig på fastighetsmarknaden, med sjunkande priser på bostadsrätter och något stigande avseende villor. Den tid det tar att avsluta en affär har blivit allt längre det senaste halvåret. Tidigare var det också många som besökte visningarna med snabb budgivningsprocess som följd. Just nu är det färre som går på visningar, vilket också leder till en betydligt trögare budgivning. Ränteläget i Sverige, risk för arbetslöshet, börsens utveckling påverkar naturligtvis också klimatet på bostadsmarknaden.

Att det inte har blivit ännu sämre i Sverige avseende prisfall på bostäder förklaras av en del att det beror på det måttliga bostadsbyggandet och förändringen av fastighetsskatten. Att det är en normalisering av marknaden efter alla år av uppgång är också en förklaring.

Förhållandet mellan skulder och tillgångar är fortfarande mycket stort hos hushållen i Sverige. Enligt en nyligen publicerad undersökning har hushållen i genomsnitt tillgångar som är fyra gånger skulderna. Men som alltid finns det hushåll där belåningsgraden är mycket hög och varje höjning eller sänkning av låneräntor är avgörande för den totala konsumtionen och om man har råd med sina boendekostnader.

I regeringsförklaringen i samband med inledningen av riksdagens arbetsår, sa statsminister Fredrik Reinfeldt ”Vi har i Sverige lärt oss tydliga mål – den strama budgetprocessen. En ansvarsfull politik och starka finanser har gett oss styrka att möta den världsekonomiska oron”. Hur regeringens förslag stimulerar tillväxt, arbetstillfällen m.m. påverkar naturligtvis bostadsmarknaden.

Konsekvenser för FMN

Ur FMN: s perspektiv torde nuläget inte innebära några drastiska förändringar av antalet anmälningar och ärenden till nämnden den närmaste tiden. En nedåtgående prisbild, ökad arbetslöshet, sämre betalningsförmåga kan i sin tur medföra att antalet anmälningar från konsumenter ökar.

Internationellt

De senaste tre månaderna har globalt kännetecknats av stor osäkerhet avseende ekonomi och inflation. Stora spänningar råder på finansmarknaderna. I USA har regeringen tagit över de två stora bolåneinstituten Freddie Mac och Fannie Mae. En av de stora finansaktörerna Lehman Brothers har begärt konkursskydd genom Chapter 11, Merrill Lynch tas över av Bank of America, försäkringsbolaget AIG räddas genom att Federal Reserve lånar ut 85 miljarder dollar och därmed tar över 80

procent av företaget. Det råder således stor osäkerhet avseende många finans- och försäkringsbolags framtid. Vissa delar av Lehman Brothers förvärvas av Barclays Bank, vilket är positivt för många. För Barclays är affären troligtvis strålande.

Positivt var rapporten från Morgan Stanley som visar på en betydligt mindre vinstminskning än förväntat. Även Goldman Sachs visar fortfarande en god vinst även om den är klart mindre än föregående år.

FED lämnade styrräntan oförändrad. Det fanns dock många som trodde på en sänkning för att få lite extra fart på ekonomin.

Ekonomin i euroområdet är inne i en period med svag ekonomisk tillväxt. Att nu oljepriserna är nedåtgående är positivt för hela världsekonomin. Sverige har ännu inte drabbats i någon större utsträckning av den finansiella oro som finns runt om i världen avseende bomarknaden. Dock har svenska banker positioner i t.ex. Lehman Brothers som skulle kunna inverka negativt på upplåningsmöjligheter. En större försiktighet kommer att råda. Hur det blir framöver är svårt att säga men vi har fortfarande en stabil ekonomi även om inflationstakten i Sverige är för hög och på samma nivå som Euroland. Börsklimatet har också förändrats vilket innebär att stora värden för privatpersoner suddas ut.

I Storbritannien är fastighetsprisernas fall den största årliga nedgången sedan man började följa utvecklingen 1991. Bara under år 2008 har priserna fallit med 10,5 procent enligt The Telegraph.

I Danmark är det också en dyster utveckling med framförallt fallande bostadsrättspriser. Experter talar om en kris som varar i sju år. Det finns också många tomma bostäder i Danmark, framförallt i Köpenhamn som påverkar prisnivån negativt. Innebär också att Malmöregionen påverkas.

Konsekvenser för FMN

För FMN innebär detta troligtvis inte några direkta följder. Skulle det bli en kraftigt sämre arbetsmarknad med nedåtgående boendemarknad sett till prisbilden kan det innebära att fler parter i en bostadsaffär ej blir nöjda och därmed fler ärenden hos FMN.

Som i förra omvärldsanalysen gäller att en sämre arbetsmarknad också kan leda till att antalet registrerade mäklare minskar vilket i sin tur leder till att färre årsavgifter når statskassan och därmed en påverkan på FMN:s budget.

Det blir också tuffare lånevillkor, vilket innebär att den egna insatsen för att köpa bostad ökar. Kan i sin tur leda till färre affärer på kort sikt och kanske då färre anmälningar till FMN.

Boendeportalen

Boverket har som nämndes i föregående analys genomfört en förstudie gällande att bygga upp en ny webbplats där konsumentinformation om boendefrågor skall samlas. Konsumentverket och Energimyndigheten samt Fastighetsmäklarnämnden deltog i förstudien. Boverket har nu fått grönt ljus att fortsätta med genomförandet. Anbudsförfrågningar har sänts ut för att välja leverantör av den tekniska lösningen. Fastighetsmäklarnämnden deltar i referensgruppen, vilket kommer att innebära ett fåtal möten under hösten 2008. Avtal kommer att tecknas med samverkande myndigheter.

Konsekvenser för FMN

När den nya boendeportalen är på plats kommer detta troligtvis initialt att medföra fler frågor till FMN samt också fler anmälningar. På sikt kan det dock innebära minskade förfrågningar till FMN då man har möjlighet att finna den information man söker via Boendeportalen. Om det sedan också leder till färre anmälningar av mäklare är svårt att sia om.

För FMN är det också mycket viktigt med ytterligare anslag för att kunna fullgöra sin del av samverkansavtalet. Detta kan ske direkt eller via Boverket.

Internet

Idag ett måste för att nå ut med information till det stora flertalet konsumenter. I rapporten ”*World Internet Institute. Findahl, O. (2007) Internet i ett internationellt perspektiv. Del 2. Sverige i världen.*” finns följande fakta.

- I Sverige är det ca 80 procent av befolkningen som använder Internet. Bland unga 20 – 29 år är det ca 92 procent som använder Internet. I nästa åldersintervall 30-39 sjunker det något till 88 procent. För åldersgruppen 50-59 är det fortfarande en hög andel som använder Internet - 82 procent. För 60+ sjunker sedan andelen kraftigt till 52 procent.
- Jämfört med andra länder har Sverige en mycket större andel äldre Internetanvändare än övriga världen. Fortfarande anses den viktigaste informationskanalen vara TV och morgontidning förutom kontakter med familj och vänner.
- För de unga (18-29 år) är det 70 procent som anser Internet vara den viktigaste informationskällan. Åldersgruppen 30-65 lutar mindre på Internet med 43 procent som svarar att det är den viktigaste informationskällan. Endast 10 procent av dem som är över 65 år säger att Internet är viktigast.

De flesta konsumenter använder idag Internet som kanal när de skall köpa eller sälja bostad. Det finns många bowebbplatser att nyttja samt naturligtvis de olika fastighetsmäklarfirmornas egna webbplatser. Störst, när det gäller besökare, är Hemnet. Print, d.v.s. annonser i de stora bostadsbilagorna som ges ut av DN, SvD, Sydsvenskan och GP är fortfarande mycket viktiga för framförallt mäklarfirmorna att marknadsföra sig i. Hemnet, Bovision, Booli och Bospindeln har nu fått en ny kollega på marknaden. Under sommaren etablerade sig ett danskt företag på den svenska marknaden, Boligan. Det som skiljer Boligan.se ifrån andra bostadssökningar, är först och främst information om hur länge bostäderna har varit till salu och om de har sänkts eller höjts i pris inom denna period. Naturligtvis har det funnits många kommentarer om detta från mäklarbranschen, såväl negativa som försiktigt positiva.

På motsvarande sätt finns ett antal fastighetsmäklare som utnyttjar de fördelar som Internet ger. Däremot inte alltid korrekt när det gäller innehållet i en komplett fastighetsmäklartjänst. FMN har gett sin syn på nätmäklartjänster via ett uttalande från disciplinnämndens möte i juni. För FMN är det viktigt att inte konsumenterna blir vilseledda när det gäller innehållet i fastighetsmäklartjänsten.

Konsekvenser för FMN

Konsekvenserna av nya affärsidéer med Internet som motor kan innebära fler tillsynsärenden för FMN och även i detta avseende leda till behov av ytterligare resurser. Alternativet mellan att anlita en fastighetsmäklare som erbjuder en komplett mäklartjänst eller att istället anlita en nätmäklare där man som säljare gör det mesta arbetet själv, kan i sin tur innebära att det blir fler missnöjda kunder och säljare. Detta kan i sin tur leda till fler anmälningar hos FMN. Så här långt finns det ingen statistik som stöder detta antagande.

Konsekvenser för FMN administrativt

Fortfarande gäller att nyttjandet av Internet som kanal för de egna administrativa rutinerna innebär en snabbare ärendehantering för FMN. Exempel på detta är direktansökan som innebär att studerande på ett enkelt sätt kan påbörja sin ansökan om registrering som fastighetsmäklare. Ett sätt att få fler användare till denna tjänst är att sänka ansökningsavgiften och att nå ut till studenterna på respektive utbildningsort. På sikt kommer det med största sannolikhet att vara möjligt att även skicka in betyg, intyg på praktik m.m. via Internet. Ett dokumenthanteringssystem med klara mallar underlättar också administrationen hos FMN samtidigt som man åstadkommer en tydlighet i all kommunikation. Det sistnämnda är på gång under hösten 2008.

Ombildning av hyresrätter, nyproduktion och ägarlägenheter

Ombildning av hyresrätter till bostadsrätter pågår hela tiden. Tillgänglig statistik som nu är gammal fanns med i föregående omvärldsanalys. ”Statistiken visar att det vid utgången av år 2007 är 57 miljoner kvadratmeter bostadsarea som ägs av bostadsrättsföreningar. Totalt finns det 162 miljoner kvadratmeter bostadsarea enligt den allmänna fastighetstaxeringen år 2007. Av färdigställda lägenheter under 2007 är det 53 procent som ägs av bostadsrättsföreningar. Statistik för Stockholm visar att det under första kvartalet 2008 är en markant ökning av intresset för ombildning av hyresrätter till bostadsrätter”. Intresset för ombildningar är fortfarande stort. Dock tar det betydligt längre tid att komma till avslut idag än för ett år sedan.

Produktionen av nya bostäder fortsätter att minska. Under första halvåret påbörjades 12 500 lägenheter. Det är en minskning med 7 procent jämfört med första halvåret 2007 då 13 458 lägenheter påbörjades. Av dessa var fördelningen 6 400 lägenheter i småhus och 6 100 i flerbostadshus. Fördelningen under år 2007 var ungefär densamma, dock med liten övervikt för småhus. Det är fortfarande så att nyproducerade lägenheter är svårare att sälja enligt de stora byggföretagen. Man avvaktar till dess att lägenheterna är fulltecknade innan man börjar producera. Detta för att inte stå med tomma lägenheter.

Den statliga utredningen om framtidens hyror möter fortfarande hård kritik. HSB har nyligen försökt påverka utredningens förslag. Man hävdar att förslaget med marknadshyror kommer att innebära 70 000 personer i Stockholm, Malmö och Göteborg måste flytta om förslaget blir verklighet. Enligt HSB är konsekvenserna av förslaget ej kända då det finns felaktiga föreställningar om hur befolkningen är sammansatt.

Fortfarande gäller att om hyrorna kommer att stiga kraftigt, innebär detta med stor sannolikhet att allt fler hushåll söker ett boende som innebär någon form av ägande. Detta i sin tur skulle kunna leda till ökade priser för bostadsrätter men även för villor. Det totala antalet affärer kommer då att öka.

Konsekvenser för FMN

Genom ombildning av hyresrätter till bostadsrätter blir det ett ökat utbud på marknaden. Antalet affärer kan på så sätt komma att öka. Det betyder också att det blir ännu fler affärer med fastighetsmäklare inblandade. Fler affärer kan leda till att det kan bli fler parter reellt som på något sätt blir missnöjda med mäklarens agerande. För FMN innebär det att tillfredsställa fortsatt informationsbehov hos konsumenterna i form av tydlig och lättförståelig information. Med förslaget om ägarlägenheter behöver ny information produceras om vad som gäller i samband med överlåtelse som genomförs med bistånd av mäklare.

Kringtjänster

Redan idag erbjuder mäklarna olika samarbetspartner till sina kunder. Det kan gälla bank, försäkring, besiktning, städning, flyttning med mera. Man kan erbjuda olika försäkringslösningar, Trumf-märkt, Varudeklarerat, Trygghetsförsäkring med mera. Banklare är också en ny term som används av en mäklarkedja. I remissvaren på förslaget till ny fastighetsmäklarlag är de flesta positiva till kommande möjlighet att erbjuda kringtjänster. Villaägarna är negativa och menar att förslaget innebär att säljarna får en sämre sits.

Konsekvenser för FMN

Som i tidigare omvärldsanalys gäller att det finns en risk med förslaget då det är mäklarföretagen som kommer att teckna avtal om kringtjänster och över dessa har inte FMN någon tillsyn. Om förslaget går igenom kan det också innebära att mäklarens position som mellanman rubbas. Dessutom kan kringtjänsterna leda till större lönsamhet för mäklarföretagen och att fokus på själva rollen som förmedlare av bostadsobjekt minskar. Samarbeten avseende kringtjänster kan också innebära att

konsumenten kan bli mindre intressant om denne väljer att inte nyttja något av mäklarföretagets erbjudanden. Kan således bli en begränsning sett med konsumentens ögon. För FMN:s del kommer säkerligen flödet av anmälningar gällande just kringtjänster att öka vilket kommer att innebära ökad belastning av FMN:s personella resurser.

Synlighet i omvärlden

Av den nya instruktionen framgår att FMN skall informera konsumenter om fastighetsmäklartjänsten och god fastighetsmäklarsed. Informationsinsatserna har fortsatt.

Den nya webbplatsen blev något fördröjd men kunde lanseras i början av juli 2008. Strukturen har blivit enklare vilket gör att det är lättare för besökarna att hitta önskad information. Det är nu möjligt att mycket snabbare än tidigare publicera ny information på webbplatsen då fler medarbetare på FMN kan göra detta. Genom att så sker ökar användbarheten, vilket förhoppningsvis får till följd att fler besökare kommer att nyttja den information som finns på webbplatsen. Det faktum att FMN ökar sin information utåt och på så sätt ökar kännedomen om myndigheten leder också till ökat antal besökare och ökad uppmärksamhet. Fler konsumenter kommer att lära sig allt mer om fastighetsmäklartjänsten vilket är positivt för alla parter. Naturligtvis finns det ett mått på antalet besökare som är realistiskt.

FMN fortsätter även under hösten att medverka på bomässor. Av budgetskäl finns det just nu bara möjlighet att medverka i en mäsas, Hem & Villa i Stockholm den 9-12 oktober. Förutom att bemanna vår monter kommer FMN att synas via ett seminarium, varje dag, där åhörarna får ta del av vad man skall tänka på i samband med en fastighetsaffär och vad FMN kan göra för konsumenterna. Mässan besöktes år 2007 av ca 60 000 besökare och inga tecken tyder på att antalet skulle bli färre i år.

FMN:s erfarenhet av genomförda mässor är god. Totalt var det 30 000 konsumenter som besökte vårmässorna. Att träffa konsumenter som är intresserade av boendefrågor, står i begrepp att ändra sitt boende eller befinner sig mitt i en sådan process är stimulerande. Att informera konsumenter direkt via personliga möten är en stark kommunikationsform som ökar kännedomen om FMN samt vad man som konsument bör veta om fastighetsmäklartjänsten.

Annonsering är en annan kanal med möjlighet att nå målgruppen konsumenter som har intresse av boendefrågor. Förutom tidigare införanden i SvD och Sydsvenskan medverkar nu FMN i Friskispressen, som är ett organ för Friskis & Svettis. Första införande var i slutet av augusti och nästa blir den 28 oktober. Vi når 249 000 konsumenter i hela landet, varav 66 procent äger sin bostad.

Från och med slutet av maj år 2008 har FMN funnits med i Anslagstavlan, som visas i SVT1 och SVT2. Myndighetschefen Anna-Lena Järvstrand berättar om FMN och vad FMN kan göra för konsumenten. Anslagstavlan sänds två gånger per vecka. Under sommaruppehållet den 9 juni till 17 augusti visades en ”Sommartavla” som pausutfyllnad. Vid ett flertal tillfällen under sommaren kunde därför vårt inlägg ses av många tittare. Antalet tittare varierar beroende på klockslag när Anslagstavlan sänds. Beroende på när det sänds kan det ibland röra sig om över en miljon tittare. Med Anslagstavlan når FMN hela Sverige.

Ytterligare kanaler att nå ut till konsumenterna är via länkar från olika webbplatser. Under året har det vid olika tillfällen funnits en länk från Hemnets webbplats till FMN:s webbplats. FMN:s logo med tilläggsstext - Tänk först & handla sen – har varit lätt att se. Hemnet har över en miljon unika besökare per vecka. Under året har antalet besökare från Hemnet varierat betydligt. Under april 2008 har ca 12 000 besökare gått in på FMN:s webbplats från vår logolänk. I juni var det ca 11 000 medan det t.ex. i maj och augusti var ca 4 000 som kom från Hemnet. Detta kommer sig av att när Hemnet har sålt annonsutrymmet ersätts FMN:s logolänk med betalande annonsör. Detta var fallet under många veckor i såväl maj som augusti.

I övrigt finns det, per den 16 september 2008, länkar från 29 mäklarfirmor, 11 organisationer, 44 myndigheter varav 41 kommuner, 5 boportaler, 3 banker och ett radioprogram. Samtliga kommuner har kontaktats dels via brev från Konsumentverket där FMN stod som avsändare, dels via mailbearbetning. Ytterligare 23 tänkbara webbplatser samt resterande 249 kommuner har i nuläget kontaktats med förfrågan om att länka till FMN. I den webbplatsstatistik som FMN har kan man urskilja att länkar genererar besökare.

Även intervjuer och omnämnande i media innebär att kännedomen om FMN ökar. Sammantaget för januari – september har det funnits 302 artiklar jämfört med 188 motsvarande period 2007. Det är artiklar som funnits via Internetportaler. Om vi hade kunnat mäta införanden i samtliga media, även print, skulle antalet artiklar var fler. Flest införanden har varit i Svenska Dagbladet (11) E24 Näringsliv (10), Dagens Industri och Helsingborgs Dagblad (9). Det har också förekommit intervjuer med Anna-Lena i såväl radio som TV under perioden. En analys av artiklarna som varit digitaliserade visar att Anna-Lena citerats i 81 artiklar under år 2008. Motsvarande siffra för år 2007 var 24. Utifrån de läsarsiffror som media har, kan man säga att över 30 procent av Sveriges befolkning har haft möjlighet att läsa om Fastighetsmäklarnämnden i olika sammanhang. Bara via Internet har det varit 1,6 miljoner potentiella läsare.

Genom att synas i olika sammanhang ökar naturligtvis kännedomen om FMN. Det blir allt fler som hittar till FMN:s webbplats och som därmed får möjlighet att lära sig mer om fastighetsmäklartjänsten och också vad som är respektive parts skyldigheter och rättigheter i en bostadsaffär och vad som är god fastighetsmäklarsed.

Konsekvenser för FMN

Konsekvenser för FMN är att antalet förfrågningar under telefontiderna ökar. Likaså ökar antalet anmälningar då allt fler känner till FMN. Även journalister får upp ögonen för FMN och vill därför göra fler reportage. Att vi finns med via kommunernas konsumentvägledare är bra för konsumenterna som får lättare att hitta information om fastighetsmäklartjänsten. Att antalet förfrågningar och anmälningar ökar innebär att belastningen på FMN:s medarbetare ökar och att ärendehantering kan bli längre än de stipulerade sex månaderna som det får ta att avgöra ett ärende. Detta i sin tur gör att det kan behövas förstärkning med ytterligare handläggare för att klara av konsekvenserna av den ökade uppmärksamhet som FMN får och därmed fler anmälningar och förfrågningar via telefon eller e-post.

Frågor från konsumenterna

FMN har ej "bokfört" frågor som kommit under den telefontid FMN har sedan föregående omvärldsanalys. Under hösten 2008 kommer denna rutin åter att införas under några tvåveckorsperioder. Statistik från Mäklarsamfundet om vilka frågeställningar som är mest frekventa hos dess konsumentombudsman finns för första halvåret 2008. Det är fortfarande frågor om budgivning som ligger i topp. Tätt därefter följer frågor som rör ansvaret för fastighetsmäklartjänsten och allmänna frågor kring förmedlingsuppdragen. När det gäller avtalsfrågor handlar det nästan alltid om svårtolkade besiktningsklausuler.

De varningar som beslutats av FMN:s disciplinnämnd handlar i många fall också om oklara återgångs/besiktningsklausuler. Bristande identitetskontroll är en annan orsak till många varningar.

Konsekvenser för FMN

FMN måste kontinuerligt se över det informationsmaterial som finns på webbplatsen. Fortfarande gäller att bygga ut frågor och svar på webbplatsen för att minska på antalet "lätta frågor". Att i olika sammanhang poängtera hur viktigt det är att köparen förstår sin undersökningsplikt är ett område. Ett annat att det alltid är säljaren som bestämmer vem som får köpa, ett tredje att såväl säljare som köpare verkligen läser mäklarnas förslag på besiktnings/återgångsklausuler ordentligt, att uppmana

mäklarna att vara övertydliga med skrivningarna i besiktning/återgångsklausuler samt även att uppmana mäklarna att var noga med sina identitetskontroller.

FMN:s webbplats

De sidor som är mest intressanta på vår hemsida kan vi följa via vår statistik.

Antalet besökare per dag ökar månad från månad.

- augusti 2008 2 175
- juli 2 305
- juni 2 302
- maj 2 042
- april 2 342
- mars 2 240
- februari 2 108
- januari 1 880
- 2007 i snitt 1 500

De sidor som har flest träffar under augusti är att söka mäklare. Därefter följer årsbok 2007 (2 641), informationsmaterial (1652), årsbok 2006 (1647), uttalanden (1547), faktablad för dig som är konsument (1569), registrering (1525), frågor och svar (1416) samt faktablad för dig som fastighetsmäklare (1350). Mest populära faktablad var det om utbildningskrav (1350).

Konsekvenser för FMN

För FMN innebär detta att informationen till mäklare bör fokusera på att de skall vara ännu tydligare med sin information till konsumenterna om budgivningsprocessen, att de skall vara ännu noggrannare och tydligare i sina objektsbeskrivningar och att de verkligen skall lägga tid och omsorg på att utforma olika klausuler i samband med kontraktsskrivning. Viktigt att webbplatsen är levande med nyheter och annan matnyttig information. Att underhålla webbplatsen kräver resurser kontinuerligt. I princip kan alla medarbetare vara delaktiga i att publicera innehåll på webbplatsen, vilket är en stor fördel.

Med jämna mellanrum behöver också besöksstatistiken granskas för att utröna om det är några sidor på webbplatsen som får ökat antal besökare och analysera varför det är så. Kan leda till att ny typ av information behöver produceras eller att befintlig skall förtydligas.

Ju fler konsumenter som vet om att FMN finns och att man kan lära sig mycket om fastighetsmäklartjänsten genom att besöka webbplatsen innan man genomför en bostadsaffär desto bättre. De externa aktiviteter som nämnden gör skall bidra till att ett mycket större antal konsumenter kommer att känna till FMN och webbplatsen vid årets slut. På sikt blir det allt fler pålästa konsumenter som kommer att var parter i bostadsaffärer. Detta kommer troligen inte att hindra att antalet ärenden och förfrågningar till nämnden kommer att öka framgent.

Uppfattningen om vad FMN gör

Under vårens mässor och även i andra sammanhang har framkommit att FMN uppfattats som en branschorganisation eller ett mäklarföretag. Att byta namn till Fastighetsmäklarmyndigheten skulle vara till stor fördel för verksamheten och tydliggöra att det handlar om en statlig tillsynsmyndighet. Ett namnbyte skulle skapa ännu bättre förutsättningar att föra ut information och skapa en tydligare position för varumärket i informationsbruset. Ett sådant beslut kan komma i samband med ikraftträdandet av den nya fastighetsmäklarlagen.

En utökning av FMN:s ansvar avseende tillsynen till att även omfatta mäklarfirmorna skulle underlätta tillsynsarbetet. Genom en sådan utökning skulle det finnas möjlighet för FMN att kontrollera och undersöka mallar och standards m.m. som varje mäklare har att följa i och med tillhörigheten till ett mäklarfirmor. Ett sådant beslut kan komma i och med den nya fastighetsmäklarlagen. Konsumentverket har t.ex. i sitt remissvar förfäktat en sådan förändring för att stärka konsumentskyddet.

Konsekvenser för FMN

Ett namnbyte skulle troligen medföra fler anmälningar och fler kontakter eftersom konsumenten lättare skulle bli varse myndighetens existens.

En tillsyn även över firmorna skulle troligen göra tillsynen effektivare.

För mer information:

Thomas Carter, informatör, Fastighetsmäklarnämnden, tfn 08-555 524 76, 076-767 88 68

Fastighetsmäklarnämnden (FMN) är den statliga myndighet som registrerar fastighetsmäklare och som utövar tillsyn över dessa samt informerar om god fastighetsmäklarsed.

För mer information se www.fastighetsmaklarnamnden.se