

2009-12-16

Thomas Carter

Fastighetsmäklarnämndens omvärldsanalys

December 2009

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

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| Sammanfattning | 3 |
| Internationellt | 4 |
| Konsekvenser för FMN..... | 5 |
| Ekonomi i Sverige..... | 5 |
| Konsekvenser för FMN..... | 8 |
| Internet | 9 |
| Konsekvenser för FMN..... | 10 |
| Konsekvenser för FMN administrativt | 10 |
| Omvärld - fastighetsmäklarbranschen | 11 |
| Statistik över försäljning av villor, bostadsrätter och fritidshus.. | 13 |
| Vad bestämmer priset på bostäder | 15 |
| Konsekvenser för FMN..... | 15 |
| Boendeportalen - OmBoende..... | 16 |
| Konsekvenser för FMN..... | 17 |
| Nyproduktion | 17 |
| Konsekvenser för FMN..... | 18 |
| Bostadsrättsregister | 18 |
| Konsekvenser för FMN..... | 18 |
| FMN i omvärlden..... | 18 |
| Konsekvenser för FMN..... | 20 |
| Frågor och anmälningar från konsumenter samt avgöranden i Disciplinnämnden..... | 21 |
| Konsekvenser för FMN..... | 22 |
| FMN: s webbplats | 23 |
| Konsekvenser för FMN..... | 24 |

Sammanfattning

Världsekonomin har nu så sakteliga börjat återhämta sig.

I Sverige kan vi också se tecken på återhämtning, men det kommer att ta tid. Riksbanken kommer att behålla den låga räntenivån till hösten 2010. Olika marknadsanalytiker har dock varierande uppfattning om detta. Sysselsättningen fortsätter att minska men i mindre omfattning under kommande år. Under år 2011 förutspår Arbetsförmedlingen att sysselsättningen börjar öka.

Konjunkturinstitutets novemberbarometer visar på en starkare utveckling i november jämfört med oktober. Konfidensindikatorn för näringslivet har nu stigit åtta månader i rad. Hushållens syn på det ekonomiska läget ljusnade betydligt under november. Enligt SBAB beräknas tillväxten i Sverige till 1,8 procent under år 2010 och till 2,8 procent under år 2011.

Tyngdpunkten i svenska folkets Internetanvändning har nu flyttat över till hemmen. Äldre använder Internet som kanal för information och kommunikation medan yngre gör detta mer för underhållning. Personer med bra utbildning och hög inkomst är de som till största delen nyttjar Internet för myndighetsinformation.

Regeringens e-delegation har bl.a. föreslagit att en enhetlig e-legitimation ska skapas.

Priserna på bostadsmarknaden har varit uppåtgående under hösten med exceptionellt höga nivåer på vissa objekt i framförallt centrala Stockholm. Prisökningen ser nu ut att ha stannat upp. En jämförelse med ett år tillbaka visar dock att priserna överlag är på högre nivåer nu.

Antalet registrerade fastighetsmäklare är något fler per sista november jämfört med vid utgången av år 2008.

Intresset för fastighetsmäklarutbildning är fortfarande mycket stort visar antalet sökande till vårens program.

Bostadsbyggandet fortsätter att minska i Sverige. En nedgång med 30 procent under de tre första kvartalen 2009 jämfört med motsvarande period år 2008.

Hushållens belåningsgrad i Sverige ökar hela tiden, vilket kan innebära en risk framöver.

Antalet anmälningar till FMN och antalet beslutade varningar har minskat med ca 10 procent jämfört med motsvarande period år 2008.

Antalet besökare på FMN:s webbplats är ca 2 300 per dag eller ca 69 000 per månad i snitt, vilket är bra. Fortfarande visar besökstatistiken att faktabladet "10 budord- Bra för spekulanter att veta om fastighetsförmedling" är en av de mest besökta sidorna.

I media har FMN förekommit i betydligt mindre utsträckning än under år 2008.

FMN har under oktober publicerat en ny konsumentinriktad broschyr - "Sälja eller köpa bostad via mäklare".

Internationellt

President Barack Obama presenterade nyligen ett förslag med åtgärder för att främja sysselsättningen i USA. Förslaget innehåller satsningar på infrastruktur, investeringar i energibesparande, program för att skapa fler arbetsstillfällen samt skattelättnader för småföretagare. Pengar ska bl.a. användas från det stora räddningspaketet till finanssektorn, Troubled Asset Relief Program (Tarp) för att få loss de frysta krediter som försvårar tillväxten för små och medelstora företag. Tarp omfattade 700 miljarder dollar när beslutet togs för ett år sedan. Återbetalning av stödpengar har nu kunnat ske från bankerna, vilket innebär att kostnaderna nu beräknas vara 200 miljarder mindre än vid beräkningar som gjordes i augusti. Åtgärderna för att skapa nya jobb får dock inte förvärra budgetläget. Det gigantiska budgetunderskottet på över en biljon dollar ska ha halverats innan President Obamas mandatperiod löper ut 2013.

Fedchefen Ben Bernake sa i början av december, i ett tal i Washington, att den amerikanska ekonomin fortfarande står inför betydande motvindar i form av svag arbetsmarknad och strama krediter, vilket troligen kommer att skapa en måttlig expansionstakt.

USA:s inköpschefer var något dystrare över läget i november jämfört med oktober. Även om tillväxttakten dämpades finns fortfarande uppmuntrande tecken för fortsatt tillväxt.

Försäljningen av bostäder i USA ökade med 10,1 procent i oktober, vilket anses som positivt.

I Japan tog regeringen i början av december ett beslut om ett stimulanspaket om motsvarande 81 miljarder dollar och 1,5 procent av BNP. Paketet var större än väntat men fick ingen direkt marknadseffekt.

I några länder har räntenivåerna börjat höjas för att gradvis minska graden av stimulans och hålla inflationen i linje med uppsatta mål. Australien och Israel t.ex. har redan höjt sin ränta två gånger under hösten. I andra länder har räntan i dagarna sänkts. Island har sänkt med 1 procentenhet till 10,0 procent och Danmark med 5 punkter till 1,20 procent

Grekland har varnats av den Europeiska Centralbanken att de har ett år på sig att få kontroll på sin ekonomi. Irland har sin tuffaste budget på åratals för att få utgifterna under kontroll och Spanien har fått sin rating ändrad till negativ av Standard Poor's.

I Storbritannien är det just nu ramaskri från framförallt banksektorn efter förslaget från finansminister Darling att lägga en extraskatt på bonusar som överstiger motsvarande 285 000 kronor.

Konsekvenser för FMN

FMN berörs indirekt av det internationella finansiella klimatet. Detta påverkar ekonomin i Sverige och därmed även de svenska hushållens möjligheter och syn på bostadsaffärer. I förlängningen berörs således den svenska bostadsmarknaden. Se mer under följande avsnitt - Ekonomin i Sverige

Ekonomin i Sverige

Riksbanken skriver i sin penningpolitiska rapport i slutet av oktober att återhämtningen har inletts men kommer att ta tid. För att bidra till stabil återhämtning och klara inflationsmålet på 2 procent, förväntas reporäntan ligga kvar på den låga nivån 0,25 procent till hösten 2010. BNP-utvecklingen i världsekonomin ser ut att bli starkare än väntat. Utvecklingen framöver är fortfarande osäker och återhämtningen kommer att ta tid. Läget på de finansiella marknaderna har förbättrats men är ännu inte normalt. Ytterligare 100 miljarder kommer därför att lånas ut till bankerna med fast ränta. Sysselsättningen förväntas öka först under år 2011. När konjunkturer återhämtar sig höjs också reporäntan, som i sin tur påverkar bostadsräntorna.

I ett anförande den 4 december i Stockholm, talade vice riksbankchef Karolina Ekholm om **några lärdomar av finanskrisen för penningpolitiken.**

"En förklaring till att krisen utlöstes är korrigeringen av bostadsmarknaden i USA som inleddes hösten 2005. Målet var att fler

hushåll skulle äga sina hem. Andelen av bolåneinstitutens utlåning som skulle gå till medel- och låginkomsttagare höjdes undan för undan. Efterfrågan på eget boende steg således och därmed bostadspriser och hushållens skuldsättning. När bubblan på bostadsmarknaden sprack med sjunkande bostadspriser fick allt fler hushåll betalningsproblem på bolånemarknaden. Problemen spreds sedan snabbt till andra länder.

För centralbankerna är det önskvärt att det utvecklas bättre indikatormodeller för att upptäcka bubblor. Vidare bör en översyn göras för att utöka de verktyg Riksbanken har till sitt förfogande för att vidta andra åtgärder än att höja räntan när risken för uppkomsten av bubblor bedöms vara hög. Men svenska myndigheter kan bara i begränsad omfattning påverka marknadens riskpremier. För att undvika att hamna i djupa kriser i framtiden behövs mer internationell samverkan, en förbättrad tillsyn av de finansiella marknaderna, ett bättre regelverk och ökad transparens i det finansiella systemet”.

I ett anförande, den 5 november 2009, inför riksdagens finansutskott berörde riksbankschef Stefan Ingves **penningpolitiken och bostadspriserna.**

”I medierna sägs att Riksbankens politik bidrar till att bostadspriserna stiger, trots det svaga konjunkturläget. Detta i sin tur kan öka risken för att obalanser uppstår på bostadsmarknaden. Sant är att Riksbankens politik via räntekostnaderna har stor betydelse för prisutvecklingen, även om andra faktorer också är viktiga. Men den politik som förs idag är nödvändig för att klara inflationsmålet och ge stöd för återhämtningen i Sveriges ekonomi. Även om räntekostnader är en av de faktorer som har betydelse för prisutvecklingen på bostäder så ligger ansvaret för en hållbar utveckling när det gäller utlåningen till stor del utanför Riksbankens kontroll. För att ”hålla balansen” på bostadsmarknaden måste hushållen anstränga sig för att göra realistiska bedömningar av vilka räntekostnader och amorteringar de klarar av i längden, inte bara med de låga räntor vi har just nu. Bankerna måste också visa sitt ansvarstagande när de lånar ut pengar. Sker detta finns det goda chanser att undvika en okontrollerad utveckling framöver”.

Sysselsättningen fortsätter att minska. Nedgången är främst inom privat sektor. SCB:s arbetskraftsundersökning i oktober visar att det var 4 458 000 sysselsatta i oktober. En minskning med 2,7 procentenheter jämfört med ett år tidigare. Av dessa var 82 000 män och 54 000 kvinnor. Åldersgruppen 15-24 år svarade relativt sett för den största minskningen - 10,1 procent. Antalet arbetslösa uppgick till 395 000 och arbetslösheten var 8,1 procent.

Arbetsförmedlingen har nyligen presenterat en arbetsmarknadsprognos där arbetslösheten spås hamna på 8,4 procent i år, 9,4 procent nästa år och 9,1 procent år 2011. Sysselsättningen förväntas enligt AF att minska med 108 000 i år,

55 000 nästa år och sedan öka med 10 000 under år 2011. Sammantaget kan sägas att den värsta nedgången på arbetsmarknaden har passerats enligt AF.

Konjunkturinstitutets novemberbarometer 2009, visar på en starkare utveckling i november jämfört med oktober. Gäller för såväl företag som hushåll. Konfidensindikatorn för näringslivet har nu stigit åtta månader i rad. Men trots detta är läget något svagare än normalt. Färre företag än tidigare räknar med fortsatta nedskärningar. Näringslivet uppger att det har blivit *lättare att finansiera verksamheten*. I november uppgav 30 procent av företagen att de hade finansieringsproblem jämfört med 34 procent i oktober. Detta är den lägsta siffran sedan mätningarna startade i november 2008. Enda undantaget är byggsektorn där andelen företag med finansieringsproblem ökat och nu uppgår till 49 procent. Av samtliga företag säger 53 procent att det främsta hindret att finansiera verksamheten är möjligheten att få banklån.

Läget för tillverkningsindustrin är fortsatt svagare än normalt. Orderingången har ökat påtagligt de senaste tre månaderna och även produktionsvolymen har ökat medan sysselsättningen har fortsatt att minska. Industrin räknar dock med betydande produktionstillväxt de närmaste månaderna och färre företag än tidigare planerar nedskärningar.

Detaljhandeln är den sektor som har utvecklats starkast de senaste månaderna och läget är mycket starkare än normalt.

Fastighetsmäklare som deltar i Konjunkturinstitutets undersökning anser att läget är fortsatt svagt. Förväntningarna de kommande tre månaderna visar att betydligt fler tror på ökad efterfrågan av deras tjänster än tvärtom. När det gäller försäljningspriserna tror de flesta på oförändrade priser på de objekt de förmedlar. Det är något fler som tror på ökande priser än sjunkande priser. Beträffande antalet anställda är det betydligt fler som tror på en ökning jämfört med en minskning.

Hushållens syn på det ekonomiska läget ljusnade betydligt under november. Konfidensindikatorn (CCI), som används för att sammanfatta stämningarna hos hushållen steg för sjunde månaden i rad. CCI beräknas som genomsnittet av nettotalen för frågor om den egna och svenska ekonomin, i nuläget respektive 12 månader framåt samt om det är förmånligt att köpa kapitalvaror nu. Det är färre som tror på ökad arbetslöshet 12 månader framåt jämfört med i oktober. Det är också fler som har en mer optimistisk syn på den egna ekonomin på 12 månaders sikt. Fler hushåll anser att det är fördelaktigt att spara just nu, dock något färre jämfört med mätningen i oktober. När det gäller köp av bostad är det en övervägande del som inte anser det troligt inom 12 månader. Det är

också fortfarande fler som inte tror att man kommer att renovera sin bostad inom 12 månader jämfört med de som anser det troligt. Men jämfört med oktober är det något fler som anser det troligt.

AlmeGas Konjunkturprognos i november 2009, indikerar att Sveriges ekonomi är på väg ut ur finanskrisens järngrepp. Men vi kan räkna med flera år framöver med stram utlåning, framförallt till företag. I år räknar Almega med att Sveriges BNP minskar med 4,5 procent med en långsam stigning de kommande åren. Under år 2010 beräknas BNP öka med 0,7 procent och med 2,5 procent under år 2011. Sysselsättningen beräknas minska med 123 000 under år 2009 varav 15 000 inom den privata tjänstesektorn.

Tjänstesektorn som kom sist in i lågkonjunkturen kommer först ut ur den.

Allvarligast är de stora neddragningarna inom exportindustrin. Återhämtningen skulle kunna påskyndas om regeringen satte in åtgärder för att underlätta för investeringar i både immateriellt och fysiskt kapital samt för att öka tillgången på arbetskraft som matchar företagets behov skriver Almega.

SBAB: s konjunkturrapport i december säger bland annat att konjunkturen fortsätter att stärkas de kommande två åren. Tillväxten blir snabbare i USA än i euroområdet medan Sverige hamnar mitt emellan. Tillväxten i Sverige beräknas till 1,8 procent under år 2010 och till 2,8 procent under år 2011.

Huvudscenariot för styrräntans utveckling i Sverige är att räntan börjar höjas under hösten 2010 med 0,25 procent vid varje penningpolitiskt möte för att nå 2,25 procent vid slutet av år 2011 och 3,75 procent vid slutet av år 2012.

I **SBAB: s Mäklarbarometer** i oktober framgår att mäklarna tror att uppgången i bostadspriserna fortsätter även under fjärde kvartalet. Dock kommer takten i prisökningarna att avta och försäljningstiden att bli längre. Hushållen är mer optimistiska, räntorna är fortfarande på en mycket låg nivå och börsen stiger vilket är några faktorer som kan förklara att det är fart på bostadsmarknaden. Underlaget i barometern bygger på en enkät till fastighetsmäklare i Stor-Stockholm, Stor-Göteborg och Stor-Malmö.

Konsekvenser för FMN

För FMN kan den inhemska ekonomin få följder. Med en i vissa områden uppåtgående boendemarknad - sett till prisbilden - kan det innebära att budgivningen åter kan leda till bostadsaffärer där köparen bjuder över sin ekonomiska förmåga. På några års sikt är ränteläget ett annat med högre boendekostnader som följd.

Arbetslösheten beräknas fortsätta stiga, visserligen i lägre omfattning, vilket kan leda till att fler får svårt att hantera sina boendekostnader. Beroende på var man bor i Sverige kan man drabbas av det ekonomiska klimatet på olika sätt.

Skuldsättningsgraden hos boende med egna hem har dock ökat till mycket höga nivåer vilket Finansinspektionen är oroad över. De som köper eller säljer sin bostad med dessa förutsättningar kan kanske föra över sin frustration på en fastighetsmäklare med fler anmälningar till FMN som följd.

Internet

Det är nu 15 år sedan webbläsaren Mosaic från Netscape blev fritt tillgänglig att ladda ner från nätet. Det har inneburit år av tillväxt när det gäller antal användare av Internet.

Sverige tillhör de länder i världen som har högst Internettillgång. Fortfarande tillkommer nya Internetanvändare, men det är en blygsam ökning. Detta framgår av fakta som baseras på data från *"World Internet Institute, Svenskarna och Internet 2009"*. Sedan år 2000 har undersökningen genomförts via intervjuer med ca 2 000 personer i åldrarna 16 år och äldre. Intervjuerna har detta år genomförts under perioden mars - maj 2009.

Hela undersökningen finns på www.wii.se. Några data som är intressanta är:

- Utvecklingen när det gäller tillgång till dator i hemmet har gått från 25 procent år 1995 till 86 procent år 2009.
- Motsvarande utveckling för tillgång till Internet i hemmet är två procent år 1995 till 83 procent år 2009.
- Bredbandstillgängligheten har haft en betydligt snabbare utveckling än Internet och datorer. Från tre procent år 2000 till 78 procent år 2009. Detta motsvarar 94 procent av Internetanvändarna.
- Tyngdpunkten i svenska folkets Internetanvändning har nu flyttat över till hemmen.
- 24 procent av befolkningen har enbart tillgång till Internet i hemmet.
- Ungdomar mellan 16 - 25 år är flitigast användare.
- Skillnad mellan generationerna finns i så måtto att de yngre mer nyttjar Internet för underhållning än medelålders och äldre som ser Internet som en kanal för information och kommunikation.
- Idag är ca 40 procent av Internetanvändarna med i en community. Det är de yngre som dominerar, men även medelålders har börjat bli medlemmar.
- I bloggvärlden är det de unga kvinnorna som dominerar.
- Utmärkande för de som använder Internet för att ta reda på offentlig information från myndigheter och kommuner är att de har bra utbildning och god inkomst.

När det handlar om att byta bostad gäller som tidigare att Internet är en mycket viktig kanal för att marknadsföra de objekt som är till salu, eller objekt som kan bli till salu.

Regeringens **e-delegation** presenterade den 30 september 2009 sitt förslag till strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning och förslag till riktlinjer för hur utvecklingen av e-tjänster ska underlätta övergången till ny teknik.

Delegationen föreslog bl.a. att en enhetlig svensk e-legitimation för hela den offentliga sektorn skapas. Denna ska även i förlängningen kunna användas av den privata sektorn. Vidare föreslogs att vissa myndigheter får ett uppdrag att möjliggöra en snabb och effektiv utveckling av e-tjänster. Dessutom föreslogs att gemensamma verksamhetsstöd, så kallade shared service centers, inrättas. Detta beräknas ge en besparing på cirka en miljard kronor årligen. I förslaget finns en plan som sträcker sig fram till slutmålet år 2014. Förslaget är nu ute på remiss.

Konsekvenser för FMN

Konsekvenserna av nya affärsidéer med Internet som motor kan fortfarande innebära fler tillsynsärenden för FMN och även i detta avseende leda till behov av ytterligare resurser. Risken är att man som konsument väljer t.ex. en nätmäklare utan att förstå innebörden av detta, vilket kan leda till att det blir fler missnöjda konsumenter. Detta i sin tur kan leda till fler anmälningar till FMN. Än så länge finns det ingen statistik som stöder detta antagande. För varje år blir det också fler som använder Internet i äldre åldersgrupper. Nyblivna pensionärer har en helt annan erfarenhet från arbetslivet och kan se fördelarna med Internet. Tjänster som är Internetbaserade kommer således att hela tiden öka. Detta i sin tur innebär också att det kan dyka upp erbjudanden om olika typer av tjänster som kanske inte alltid följer lagstiftningen och därmed fler anmälningar om besynnerligheter på bostadsmarknaden.

Konsekvenser för FMN administrativt

Fortfarande gäller att användningen av Internet som kanal för FMN:s egna administrativa rutiner kan innebära en snabbare ärendehantering. Direktansökan, som innebär att studerande på ett enkelt sätt kan påbörja sin ansökan om registrering som fastighetsmäklare, har fortfarande inte fått något större genomslag. Det är endast ett fåtal som använder denna möjlighet. En trolig orsak till detta är att få studenter har e-legitimation, vilket krävs för att nyttja direktansökan. Dessutom måste ett antal handlingar skickas med vanlig post. Regeringens satsning på att utveckla en gemensam e-legitimation för alla kan innebära att detta

blir verklighet inom ett par år. Nya möjligheter för att hämta uppgifter från andra myndigheter kommer på sikt att förenkla hanteringen av nyregistreringar.

Regeringens krav på e-förvaltning kan innebära att FMN: s ärenderutiner behöver ses över samtidigt som t.ex. registreringsärenden kan hanteras allt mer via Internet. T.ex. skulle fastighetsmäklare och studenter kunna följa sina ärenden via en säker inloggningsfunktion och därmed bidra till att minska antalet frågor via telefon eller e-post.

Tillgänglighet har fått en allt större betydelse. En informativ och interaktiv webbplats kan ge service dygnet runt. Webbplatsen ska vara utformad så att det är lätt att navigera och hitta eftersökt information. FMN: s webbplats uppfyller de flesta kriterierna redan i dag men vi arbetar kontinuerligt med att förbättra webbplatsen.

Från och med årsskiftet 2009/2010 ska utländska mäklare på ett enkelt sätt få reda på vad som gäller för att kunna verka i Sverige. En "knapp" på webbplatsen kommer att finnas nästa år med information på engelska för mäklare som vill vara tillfälligt verksamma i Sverige.

Omvärld - fastighetsmäklarbranschen

Under hösten 2009 har såväl bostadsrätts- som villamarknaden haft en ökande prisbild. En jämförelse med prisbilden i riket för ett år sedan visar en uppgång med fyra procent för villor och med tio procent för bostadsrätter. Utbudet av objekt på Hemnet är nu åter på samma nivå som år 2007. Senaste statistiken från Mäklarstatistik visar att prisökningen just nu planat ut. I SEB:s Boprisindikator i december är det färre hushåll än tidigare som tror på stigande priser. Fortfarande är det dock över 50 procent som tror på stigande priser kommande år. Få hushåll planerar att binda räntan.

Svenskt Kvalitetsindex är ett företag som mäter hur kunder bedömer varor och tjänster i Sverige. För tredje året i rad har man genomfört en mätning av kundnöjdheten avseende fastighetsmäklarföretag. Det är 1 300 säljare som har intervjuats. En avgörande faktor för kundnöjdheten är hur försäljningen sköts och att mäklaren håller vad som lovats. Undersökningen visar att säljare är fortsatt nöjda med sina fastighetsmäklare.

Fastighetsmäklarnämnden har nyligen genomfört en konsumentundersökning där 1 000 konsumenter i riket har

intervjuats via telefon. Kortfattat kan sägas att förtroendet för fastighetsmäklare har ökat jämfört med motsvarande undersökning år 2008.

Vi kan se att antalet **anmälningar** till Fastighetsmäklarnämnden har minskat något jämfört med år 2008. Under perioden januari - november 2009 är antalet anmälningar 255, vilket kan jämföras med 309 för samma period år 2008. Antalet **varningar** som beslutats i Disciplinnämnden är på något lägre nivå, 55 varningar, jämfört med 65 för samma period år 2008.

Sedan år 2001 har **antalet registrerade fastighetsmäklare** ökat varje år. Ökningstakten är dock nu mycket blygsam. Per den 30 november 2009 fanns det 6 460 registrerade fastighetsmäklare att jämföra med 6 380 vid utgången av år 2008.

Nätmäklare fortsätter att finnas på marknaden med olika typer av erbjudanden. Ännu så länge synes deras koncept med låga arvoden inte vunnit några stora framgångar. Marknadsföringen är dock intensiv från ett antal av dessa nätmäklare.

Köparmäklare är ett relativt nytt fenomen på marknaden. Det är framförallt i Malmö och Stockholm som denna företeelse börjar växa fram. En köparmäklare letar t.ex. objekt, går på visningar, sköter budgivningen och granskar en bostadsrättsförenings ekonomi. Tanken är att hjälpa köpare som inte anser sig ha tid eller känner sig osäkra inför att köpa en bostad. FMN har påpekat för två fastighetsmäklare att även en mäklare anlitad av en köpare har att vara en opartisk mellanman och visa omsorg om såväl säljare som köpare. I andra länder som USA och Storbritannien är köparmäklare en vanlig företeelse. Konsumentverket och Mäklarsamfundet har uttryckt tveksamhet inför denna tjänst.

Mäklartjänster AB är en ny fri union för Sveriges alla oberoende mäklare. Tanken är att man som mäklare köper en aktiepost och därmed får tillgång till alla de tjänster som bolaget erbjuder. Tjänster som lånelöfte, försäkringar, handpenninglån, deklaration m.m. kommer att finnas i portföljen. Företaget är bildat för att kunna bygga upp konkurrenskraftiga tilläggstjänster då dessa blir tillåtna enligt förslaget till ny fastighetsmäklarlag. Sedan tidigare finns några allianser mellan ett antal fastighetsförmedlingsföretag med samma idé.

Att kunna försäkra sig mot sämre tider är ett nytt koncept som tagits fram av Valueguard AB. Tanken är att man som köpare eller säljare ska kunna försäkra sig mot ett prisfall på den nya eller befintliga bostaden. På så sätt får man en trygghet att kunna gå vidare oberoende av ekonomiska faktorer. Som underlag för försäkringsprodukterna ligger ett boprisindex, Nasdaq OMX

Valueguard-KTH Housing Index (TM) som produceras tillsammans med Kungliga Tekniska Högskolan (KTH). För finansiella tillämpningar distribueras index i samarbete med Nasdaq OMX. Indexet bygger på data från bl.a. Mäklarstatistik.

”Med ett fungerande finansiellt index som mäter utvecklingen på bostadsmarknaden finns förutsättningar för till exempel banker och försäkringsbolag att erbjuda privatpersoner och företag nya typer av lösningar. En annan möjlighet som skapas är förutsättningar för ett bosparande som faktiskt följer bostadsmarknaden. Sannolikt är detta högintressant för privatpersoner och kommersiella aktörer som banker och byggföretag”, enligt Christer Wikner en av Valueguards grundare.

Intresset för **fastighetsmäklarutbildning** är fortfarande stort. Till våren sker antagningen till utbildningen på Malmö Högskola och KTH. Antalet förstahandsökande överstiger vida antalet utbildningsplatser. Malmö erbjuder en tvåårig respektive en treårig utbildning medan KTH har en tvåårig.

Detta tyder på att antalet ansökningar om registrering även framöver kommer att vara högt, men det är ännu för tidigt att sja om detta. Anmärkas kan att antalet nyregistreringar till och med november i år har uppgått till 614 att jämföra med 665 under motsvarande period föregående år.

Statistik över försäljning av villor, bostadsrätter och fritidshus

Siffrorna bygger på statistik från Mäklarstatistik (Mäklarsamfundet, Svensk Fastighetsförmedling och Fastighetsbyrån).

(siffror augusti - oktober 09)

Antalet försålda villor under perioden är 9 969 (9 707)

Antal försålda bostadsrätter 17 100 (16 472)

Fritidshus enligt Mäklarstatistik redovisas enbart

rullande 12 månader december 2008 - november 2009 4 706

Genomsnittspriset för en villa har ökat med tre procent den senaste tremånadersperioden och med sex procent sett över 12 månader. Under november 2009 har priserna minskat med en procent jämfört med oktober 2009. Det genomsnittliga villapriset är i november 1 980 000 kronor. I Storstockholm har villapriserna ökat med elva procent den senaste tolv månadersperioden medan det varit en uppgång med fem procent sett över tre månader. Under

november har priserna ökat med en procent jämfört med oktober. I Storgöteborg har priserna ökat med tio procent över 12 månader medan det varit en ökning med fyra procent sett över tre månader. I november är det en ökning med fyra procent jämfört med oktober. I Stormalmö har villapriserna ökat med nio procent den senaste tolv månadersperioden. Tremånadersjämförelsen visar en ökning med fem procent. Under november 2009 har priserna minskat med tre procent jämfört med oktober 2009.

Bostadsrättspriserna i riket har minskat med en procent under november 2009. För den senaste tolv månadersperioden har priserna ökat med sexton procent medan tremånadersjämförelsen visar en ökning med fem procent. Genomsnittligt kvadratmeterpris är nu 18 619 kronor.

I Stockholm är genomsnittliga kvadratmeterpriset i november 2009, 31 456 kronor. Prisutvecklingen den senaste tolv månadersperioden för Storstockholm har varit ökande med femton procent. Tremånadersjämförelsen visar en ökning med sex procent. Under november 2009 har priserna minskat med tre procent. Ser man på centrala Stockholm är genomsnittspriset nu 53 983 kronor per kvm. Prisutvecklingen är plus sjutton procent den senaste tolv månadersperioden och plus sex procent under tre månader. I november har priserna sjunkit med två procent.

Stor-Göteborg visar en ökning av priserna med sjutton procent den senaste tolv månadersperioden och med sex procent i tremånadersjämförelsen. Den senaste månaden har priserna minskat med sju procent. I Stor-Malmö har priserna ökat med arton procent under senaste 12 månadersperioden och med sju procent i tremånadersperioden. Under november 2009 har priserna ökat med fyra procent. Kvadratmeterpriset är 21 158 kronor i Stor-Göteborg medan Stor-Malmö ligger på 17 673 kronor. Centrala Göteborg resp. Malmö har snittpris på 34 163 respektive 20 917 kronor. Prisutvecklingen den senaste tolv månadersperioden har varit plus nitton procent i centrala Göteborg och plus sjutton procent i centrala Malmö. Tremånadersjämförelsen visar plus sju procent för Göteborg och plus åtta procent för Malmö. Under november 2009 har priserna ökat med en procent i centrala Göteborg och med sju procent i centrala Malmö.

Om man jämför antalet överlåtelse som fastighetsmäklare förmedlat under perioden januari - november 2009 med motsvarande period 2008 är antalet något färre. Gäller framförallt småhus.

Genomsnittliga villapriset i riket är nu 1 980 000 jämfört med 1 763 000 i november 2008. Det genomsnittliga kvadratmeterpriset i riket för bostadsrätter är högre nu än för ett

år sedan, 18 619 jämfört med 15 503 kronor. I Storstockholm är priset per kvadratmeter 31 456 jämfört med 27 064. I centrala Stockholm är prisnivån 53 983 jämfört med 44 312. I Göteborg är prisnivån också högre 21 158 (17 285) vilket även gäller för Malmö 17 763 (13 940). Centrala Göteborg respektive Malmö har också en högre prisnivå nu jämfört med för ett år sedan, Göteborg 34 163 (27 369) och Malmö 20 917 (16 393).

Vad bestämmer priset på bostäder

Statens Bostadskreditnämnd (BKN) har i sin marknadsrapport i oktober 2009 beskrivit vilka faktorer som bestämmer priset på bostadsmarknaden. Bland annat säger man att anpassningen av priserna nedåt som påbörjades under år 2008 ännu inte är avslutad. Många hushåll underskattar risken med att äga sin bostad. Bostaden är en lika riskfylld investering som aktier enligt BKN. Man får bäst utdelning under goda tider och sämst avkastning när konjunkturen är svag och inkomsterna behövs som bäst. Även om priserna på bostäder nu har vänt upp talar BKN:s analys för att utvecklingen är tillfällig och att priserna faller ytterligare under några år. Dagens låga ränteläge är inte bestående även om det blir måttliga höjningar av Riksbanken de kommande två åren. Hushållen belånar sina bostäder i snabb takt, vilket ökar sårbarheten för förändrade inkomster, räntor och bostadspriser. Enligt BKN innebär den nuvarande ökningstakten för bolånen att ett nominellt prisfall på 10 procent medför att var tionde låntagare i småhus och var femte låntagare i bostadsrätt får ett negativt bostadskapital. Det är framförallt bostadsrättsinnehavare som ökat sin belåningsgrad det senaste året.

Konsekvenser för FMN

- Priserna på bostäder är nu högre än för ett år sedan. Framförallt gäller detta priserna på bostadsrätter i storstäderna. Sammantaget är dock antalet överlåtelser något färre beroende på att villaöverlåtelserna är färre. Detta faktum påverkar troligtvis inte arbetsbelastningen för FMN.
- FMN kan fortfarande konstatera att budgivningsprocessen upptar konsumenternas intresse. Det är den vanligaste orsaken till att en mäklare blir anmäld. Även antalet anmälningar om lockpriser har åter ökat. För FMN är det viktigt att följa vad som händer på marknaden och vidta de åtgärder som kan behövas för att nå visionen "Trygga spekulanter och nöjda parter".

- Antalet registrerade fastighetsmäklare är något fler än vid årsskiftet 2008/2009. Det blev således inte någon avtrappning som FMN hade förutspått senhösten 2008. Sett med statskassans ögon innebär detta att inkomsterna av årsavgifter och ansökningsavgifter är på ungefär samma nivå som år 2008.
- Antalet anmälningar från konsumenter t.o.m. november är något lägre än under motsvarande period år 2008; även relativt sett. En orsak till detta kan vara att FMN har bra information på sin webbplats som konsumenterna numera hittar till och en annan att mäklare gör färre misstag och informerar bättre.
- Beträffande nätmäklarna har FMN gjort ett uttalande i juni 2008 och även tagit initiativ till granskning av Internetbaserade förmedlingstjänster i olika företag för att undersöka om mäklare följer god fastighetsmäklarsed. Så här långt har FMN meddelat beslut om varningar i fyra tillsynsärenden som är relaterade till nätmäklare. Ytterligare ärenden är under handläggning.
- Köparmäklare är ett nytt fenomen. FMN har ännu inte några ärenden men har dock undersökt upplägget av tjänsten som erbjuds. Ur FMN: s perspektiv gäller att man som mäklare kan visa att man är en opartisk mellanman som visar omsorg om såväl köpare som säljare.
- Det nya boprisindexet som enligt plan ska kunna användas av banker, försäkringsbolag m.fl. för att erbjuda försäkringar till boendekonsumenter är ännu inget som berör FMN. När den nya fastighetsmäklarlagen har trätt i kraft och om kringtjänster då är en tillåten tjänst för mäklare kan denna nya försäkring komma att beröra FMN.
- Den allt högre belåningsgraden hos en del bostadsägare kan leda till problem i framtiden om ett stort prisfall på bostäder skulle inträffa. Pressade säljare kan komma att bli missnöjda med priser och i förlängningen med mäklartjänsten. Detta i sin tur kan leda till fler anmälningar till FMN.

Boendeportalen - OmBoende

OmBoende.se har nu varit igång sedan januari 2009. Det är Boverket och Konsumentverket som gemensamt svarar för denna konsumentinriktade portal som innehåller borelaterad information.

Under att köpa och sälja hus respektive bostadsrätter finns länkar till FMN: s webbplats. OmBoende hade i oktober 52 000 besökare.

Av FMN: s webbplatsstatistik framgår att det inte är något stort antal som länkar sig vidare från OmBoende.se direkt till FMN.

Konsekvenser för FMN

Under året har det så här långt i snitt kommit mellan 30-40 besökare per månad från OmBoende.se till FMN: s webbplats. På sikt kanske frekvensen ökar vilket kan innebära att fler konsumenter lär sig mer om fastighetsmäklartjänsten. Detta i sin tur kan leda till färre förfrågningar till FMN då man har möjlighet att finna den information man söker via OmBoende.se. I takt med att FMN framställer nya faktablad och annan information är det viktigt att även se till att webbredaktören för OmBoende får reda på detta och kan länka från lämplig plats på OmBoende.se. Om det sedan också leder till färre frågor via telefon och e-post eller färre anmälningar av mäklare till FMN är svårare att sia om.

Nyproduktion

SCB anger i ett pressmeddelande den 18 november att bostadsbyggandet minskat med 30 procent under de tre första kvartalen 2009 jämfört med motsvarande period år 2008. Fördelningen med siffrorna för år 2008 inom parentes är 4 900 (8 277) lägenheter i småhus och 6 400 (7 927) i flerbostadshus. Siffrorna för år 2009 är uppräknade med 12 procent för att underlätta jämförelsen, vilket är den genomsnittliga eftersläpningen i rapporteringen de senaste åren. Minskningen har i stort skett i samtliga län men framförallt inom Västmanlands och Västerbottens län. Tre län har dock ökat byggandet jämfört med år 2008 - Värmlands, Jämtlands samt Norrbottens län. Norrbotten visar en kraftig ökning.

Boverkets indikatorer är en tidskrift som tre gånger per år ger en bred överblick över utvecklingen på bostadsmarknaden. Den senaste gavs ut i oktober 2009. En av slutsatserna är att antalet påbörjade bostäder kommer att öka med 25 procent under 2010 jämfört med år 2009. Prognosen för år 2010 anges till 20 500 påbörjade bostäder, varav 19 500 är nybyggnationer. Av dessa är 8 500 småhus och 10 500 i flerbostadshus. Antalet påbörjade bostadsrätter beräknas till 5 000 medan antalet hyresrätter blir oförändrat. Byggandet av särskilda studentbostäder och äldreboende har inte ökat. Antalet studentbostäder har t.o.m. minskat och antalet äldreboende som produceras är kvar på samma nivå som för några år sedan. Detta trots det stöd som statsmakterna införde under år 2007.

Hushållens förväntningar om den ekonomiska utvecklingen har ökat starkt och är åter på ungefär samma nivå som i början av år 2008.

Konsekvenser för FMN

Fler nyproducerade enheter som småhus och bostadsrätter kan generera fler parter som på något sätt blir missnöjda med mäklarens agerande. Vi såg tidigare exempel på kunder som tecknat förhandsavtal avseende nybyggnation före den finansiella krisen men när det var dags att flytta in kunde de inte sälja sin bostad p.g.a. att prisnivån hade sjunkit för mycket och affären därmed blev ekonomiskt ohållbar. Detta skapade stor irritation, men byggbolagen ändrade så småningom sina avtal.

För FMN innebär det hela tiden att tillfredsställa fortsatt informationsbehov hos konsumenterna i form av tydlig och lättförståelig information.

Bostadsrättsregister

Fortfarande händer ingenting med avseende på ett centralt bostadsrättsregister. Två enskilda motioner om vikten av att inrätta ett register har dock lämnats in i oktober 2009. Möjligtvis kan detta påverka att regering och riksdag tar tag i frågan.

Konsekvenser för FMN

Ingen förändring jämfört med tidigare omvärldsanalyser. Fördelarna med ett centralt bostadsrättsregister uteblir.

Ett centralt bostadsrättsregister innebär att man säkerställer information om ägare, pantsättningar och vissa andra uppgifter om en bostadsrätt. På så sätt kan mäklare, kreditgivare, bostadsrättsföreningar, förvaltare med flera få tillgång till ett aktuellt och riktigt register. För FMN blir en konsekvens att mäklarna får betydligt bättre möjlighet än idag att kontrollera ägaruppgifter m.m. Underlättar således för mäklarna att följa god fastighetsmäklarsed, minimerar risken för fel i objektsbeskrivningar samtidigt som tryggheten för bostadskonsumenterna ökar.

FMN i omvärlden

En konsumentinriktad broschyr "Sälja eller köpa bostad via mäklare" har framställts. Broschyren finns i tryckt form för mässor m.m. samt är också tillgänglig på webbplatsen. En tanke med denna

broschyr är att konsumenter får tillgång till ett samlat dokument om vad man bör tänka på inför en bostadsaffär och att framförallt mindre mäklarfirmor ska kunna använda denna i kontakter med bostadskonsumenter.

Anslagstavlan, som visas i SVT1 och SVT2 har sedan slutet av maj år 2008 haft med ett avsnitt från FMN. Myndighetschefen Anna-Lena Järvstrand berättar om FMN och vad FMN kan göra för konsumenten. Anslagstavlan sänds ett par gånger per månad. Antalet tittare varierar beroende på sändningstid. Ibland kan det röra sig om över en miljon tittare. Med Anslagstavlan når FMN hela Sverige. Under senaste halvåret har FMN noterat att många lagt märke till Anslagstavlan, vilket naturligtvis är positivt. I november 2009 har ett nytt avsnitt av Anslagstavlan spelats in, vilket kommer att synas i Anslagstavlan från och med december 2009.

Ytterligare kanaler att nå ut till konsumenterna är via **länkar** från olika webbplatser. Hemnet, som har över en miljon unika besökare per vecka, är därför en betydelsefull kanal för FMN, med att nå ut till konsumenterna. Sedan medio juni har Hemnet en ny webbplats, vilket också har inneburit att FMN:s synlighet på Hemnet i det närmaste har försvunnit. Länk till FMN finns sedan medio september på en mer undanskymd plats jämfört med tidigare. Antalet besökare från Hemnet var i november runt 400 jämfört med toppnoteringen på ca 14 000 i mars månad. Trots detta "tapp" visar vår webbstatistik att vi har ca 2 300 besökare per dag, vilket torde innebära att besökarna hittar till webbplatsen på andra sätt.

I övrigt finns det, per den 30 november 2009, länkar från 66 mäklarfirmor, 12 organisationer, 71 myndigheter varav 68 kommuner, 5 boportaler, 3 banker och ett radioprogram. I den webbstatistik som FMN har kan man urskilja att länkar genererar besökare.

Även intervjuer och **omnämning i media** innebär naturligtvis att kännedomen om FMN ökar. Sammantaget för januari - november har det funnits 293 artiklar via Internetportaler jämfört med 512 motsvarande period 2008. Under år 2009 har vi distribuerat sex pressmeddelanden som också fått uppmärksamhet i media. Det senaste pressmeddelandet tog upp statistik under året med budskapet att det är färre varningar och anmälningar under år 2009 jämfört med motsvarande period år 2008. Mest uppmärksamhet i media fick dock statistiken om att antalet kvinnor i yrket ökar.

Om vi hade kunnat mäta införanden i samtliga media, även print, skulle antalet artiklar vara fler. Det har också förekommit intervjuer med Anna-Lena Järvstrand i såväl radio som TV under perioden, men dock inte i samma omfattning som föregående år. Skillnaden i

antalet omnämningen mellan år 2008 och år 2009 beror framför allt på alla artiklar om förslaget till ny fastighetsmäklarlag, som presenterades den 29 januari 2008. Det har inte heller varit så många uppmärksammade bostadsöverlåtelser under året. Även det faktum att FMN p.g.a. resursbrist inte profilerat sig på samma sätt detta år som föregående år kan ha påverkat.

FMN bidrar också med underlag och artiklar till branschtidningarna Aktiv Mäklare, Fastighetsmäklaren och Mäklarvärlden. Framförallt har FMN haft en till två sidor med information i samtliga nummer av Aktiv Mäklare. Det är ett av många sätt att nå fastighetsmäklare och studenter med information om t.ex. god fastighetsmäklarsed.

Genom att synas i olika sammanhang bibehåller FMN den kännedom som upparbetats. T.ex. är det allt fler som hittar till FMNs webbplats och får därmed möjlighet att lära sig mer om fastighetsmäklartjänsten och vad som är respektive parts skyldigheter och rättigheter i en bostadsaffär och vad som är god fastighetsmäklarsed. Se mer under *FMN:s webbplats*.

Under hösten har FMN deltagit i en bostadsmässa i Västerås. Det kom betydligt färre besökare än mässarrangören räknat med (ca 4 000 jämfört med 8 000). Men ur FMN:s perspektiv var mässan bra med många samtal och intresserade besökare som på så sätt kunde lära sig mer om fastighetsmäklartjänsten. Även på Mäklarmässan i november deltog FMN med en monter. Många frågor kunde besvaras från såväl mäklare som studenter. Totalt besöktes mässan av ca 1 200 mäklare och studenter.

Av den senaste konsumentundersökningen, som nyligen avslutades, framgår att förtroendet för fastighetsmäklare ökat mellan år 2008 och år 2009. Vidare visar resultatet att konsumenterna tycker att det är viktigt att det finns en myndighet med FMN:s uppgifter. Nu är det 99 procent som tycker så jämfört med 96 procent föregående år. Fler känner nu till att mäklaren inte svarar för objektets skick och säljarens uppgifter. Däremot är det sämre kunskap när det gäller uppgifter om boarea. Knappt var tredje intervjuperson säger sig känna till att mäklaren inte ansvarar för dessa uppgifter jämfört med var fjärde föregående år.

Konsekvenser för FMN

Antalet konsumenter som känner till FMN har inte ökat enligt konsumentundersökningen, vilket naturligtvis är tråkigt. En orsak torde vara att FMN inte förekommit i lika hög grad i media som under år 2008 samt att antalet utåtriktade aktiviteter såsom bomässor, annonser m.m. har varit färre. Antalet anmälningar har så här långt under året minskat (se vidare under avsnittet *Frågor och anmälningar från konsumenter* nedan). Att antalet anmälningar

inte ökar för närvarande innebär att belastningen på FMNs medarbetare inte ökar. Däremot har det under året varit något färre juristhandläggare beroende på barnledigheter m.m. vilket innebär att ärendehanteringens just nu ligger över sex månader i snitt. Antalet ärenden som beslutats i Disciplinnämnden har däremot varit något flera jämfört med motsvarande period föregående år, vilket i sin tur tyder på en effektiv ärendehantering. För att nå ut ytterligare till framförallt konsumenter behöver FMN hitta fler kostnadseffektiva kanaler. Ett sätt är att förmå allt fler mäklarfirmor att lägga en synlig länk till FMN. Just nu är det knappt fyra av tio företag som gör detta. Anslagstavlan är en annan bra kanal där allt fler har sett FMN:s information. Ju längre FMN finns med, just nu med ett nyinspelat avsnitt, desto bättre är det.

Frågor och anmälningar från konsumenter samt avgöranden i Disciplinnämnden

FMN har hösten 2009 under två tvåveckorsperioder "bokfört" frågor som inkommit under telefontiden. Under de två mätperioderna har totalt 519 frågor bokförts

Av dessa var 245 från konsumenter, 75 från studenter, 115 från mäklare, 12 från journalister och 72 från övriga.

Konsumenterna kan delas in i 98 säljare, 52 spekulanter, 75 köpare samt 20 anmälare.

Sammantaget gäller en stor del av frågorna om en mäklare är registrerad eller varnad. Samma resultat erhöles under vårens mätning.

Från konsumentledet är det frågor som rör mäklarens agerande och om en mäklare är registrerad eller varnad som är mest frekventa. Sedan följer frågor om budgivning, hur man anmäler och om uppdragsavtalet och pågående ärenden. 64 procent av frågorna rör ovanstående områden.

Från mäklare är det frågor som rör mäklarregistret som är mest frekventa följt av frågor om avregistrering.

Från studenter är det naturligt med frågor som rör handläggningen av ansökan och utbildningskrav.

Resultatet av mätningen överensstämmer i stort med vårens mätningar. Frågor om hur man anmäler har blivit vanligare från konsumentledet varför kommande "Aktuell fråga" på webbplatsen kan peka på den information som finns med eventuella

förtydliganden. I övrigt tar "Aktuell fråga" upp de områden som är speciellt frekventa vid telefontiderna och via e-post.

Totalt var det färre samtal under dessa mätperioder jämfört med vårens mätperioder.

I detta sammanhang kan det vara av värde att jämföra med de frågor som Mäklarsamfundet får via sin kundombudsman. Under perioden augusti - september har frågor om budgivning varit det mest vanliga området med 19 procent följt av frågor som rörde mäklarens ansvar (18 procent). Det är allt fler konsumenter som anser att mäklarna sätter för låga utgångspriser i förhållandet till marknadspriset i regionen. När det gäller frågor om energideklARATIONER verkar det som om mäklarna är duktiga på att informera om säljarens skyldigheter och vilka möjligheter köparen har om det inte finns en energideklARATION på tillträdesdagen. Konsumenterna frågar om var man hittar en besiktningsman och hur man ska fylla i dokumentet enligt Mäklarsamfundets kundombudsman.

Antalet anmälningar som inkommit till FMN under januari till och med november 2009 är 255 jämfört med 309 samma period år 2008. Om man delar in anmälningarna i olika huvudområden är det synpunkter på budgivningen (57 anmälningar) som fortfarande är det mest frekventa följt av anmälningar som tar upp bristande information från mäklarens sida (44 anmälningar) och mäklarens agerande (44 anmälningar). Felaktigheter i objektsbeskrivningar (25 anmälningar) och misstänkt lockpris (25 anmälningar) är andra områden där konsumenterna anser att mäklaren har brustit i sin omsorgsplikt.

De **varningar** som beslutats av FMN: s Disciplinnämnd handlar i många fall om brister i redbarhet, oklara besiktningsklausuler/återgångsvillkor och oklarheter i uppdragsavtalet. Ett antal varningar har också beslutats i fall där mäklaren brustit i sin informations- och upplysningsplikt. Antalet varningar som beslutats i Disciplinnämnden är 55 under perioden januari-november 2009 jämfört med 64 motsvarande period år 2008. Antalet ärenden i Disciplinnämnden för perioden januari- november 2009 uppgår till 120 (115 för motsvarande period år 2008).

Konsekvenser för FMN

FMN måste kontinuerligt se över det informationsmaterial som finns på webbplatsen för att på så sätt bidra till att missförstånd inte uppstår.

Att budgivning är det område som är mest frekvent och väcker många känslor hos konsumenterna är kanske inte så konstigt. Det

kan gälla att man inte fått köpa trots högsta bud, att bud inte har framförts av mäklaren, att man misstänker fingerad budgivning med mera. Besvikelsen att inte få flytta in i en önskad bostad påverkar säkerligen uppfattningen om budgivningsprocessen. Det finns fortfarande många som inte känner till att det är säljaren som alltid avgör vem som får köpa. När det gäller hanteringen av budgivningsprocessen rekommenderar FMN att mäklaren tillämpar så stor öppenhet som möjligt i samband med budgivningen, vilket också allt fler mäklarfirmor idag gör. Förslaget till ny fastighetsmäklarlag innehåller också en skyldighet för mäklaren att vid överlåtelseavtalet överlämna en förteckning över budgivningen.

På webbplatsen har FMN under senhösten, som ett komplement till frågor och svar börjat lyfta fram de områden som är mest frekventa under telefontiderna och bland anmälningarna. Dessa frågor har en egen rubrik på webbplatsen - Aktuella frågor.

En ny konsumentinriktad broschyr, "Sälja eller köpa bostad via mäklare", är nu tillgänglig via webbplatsen. Broschyren är också tänkt för att framförallt de mindre mäklarfirmorna, som inte har samma möjlighet att producera omfattande information som "de stora", ska kunna använda broschyren som informationsmaterial.

FMN: s webbplats

Via vår statistik kan vi följa kan vi följa de sidor som är mest intressanta på vår webbplats.

Antalet besökare i snitt per dag under år 2009

- November 2 385
- Oktober 2 522
- September 2 435
- Augusti 2 313
- Juli 2 171
- Juni 2 166
- Maj 2 368
- april 2 061
- mars 1 944
- februari 2 460

- januari 2 428
- 2008 i snitt 2 100
- 2007 i snitt 1 500

De sidor som sammantaget har flest träffar under perioden januari - november 2009 är faktabladet "10 budord - Bra för spekulanter att veta om fastighetsförmedling", Årsbok 2007, Registrering, Ingångssidan för fastighetsmäklare, Ingångssidan för konsument, Informationsmaterial, Uttalanden, Frågor & svar, Ingångssidan för student, Faktablad för konsument samt Lathund om åtgärder mot penningtvätt.

Antalet besökare på webbplatsen är ca 2 300 i snitt per dag. Anmärkningsvärt är att snittet ökat något trots att logolänken från Hemnets startsida togs bort i mitten av juni månad. En ny länk sedan september (finns på en undersida) genererade i november drygt 400 besökare jämfört med 14 000 som mest när FMN syntes på första sidan.

Konsekvenser för FMN

För FMN innebär detta att antalet besökare ligger betydligt över den önskade nivån sett till hur många potentiella besökare som finns och med beaktande av antalet mäklare, konsumenter som är inblandade i bostadsaffärer, studerande och journalister. Faktabladet "10 budord - Bra för spekulanter att veta om fastighetsförmedling" är nummer ett när det gäller flest träffar, vilket indikerar att spekulanter i allt större utsträckning går in på FMN:s webbplats. Även om det nu åter finns en logolänk på Hemnet (svårare att hitta än tidigare), är antalet besökare från Hemnet endast drygt 400 att jämföra med 14 000 som mest tidigare. Den trots detta ökande besöksfrekvensen innebär att många tar andra vägar till FMN än via Hemnet. Kännedomen om FMN hos dem som planerar en bostadsaffär har troligtvis ökat ytterligare.

Det kan åter sägas att ju fler konsumenter som känner till att FMN finns och att man kan lära sig mycket om fastighetsmäklartjänsten genom att besöka webbplatsen innan man genomför en bostadsaffär desto bättre.