



UNIVERSITY OF GOTHENBURG
SCHOOL OF BUSINESS, ECONOMICS AND LAW

Reformering av fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem

En bransch i förändring

Företagsekonomiska Institutionen

Magisteruppsats i ekonomistyrning, HT 2008

Handledare: Christian Ax

Författare:

Henrik Aronsson
Fredrik Danielsson

Förord

Denna magisteruppsats är skriven vid Företagsekonomiska institutionen, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet under hösten 2008. Vi vill passa på att tillkännage och rikta vår tacksamhet till de personer som har bistått oss med hjälp under uppsatsarbetet.

Först och främst vill uttrycka stor tacksamhet till Johan Kåverud och Eva From på Ernst & Young Risk Advisory. Genom att bistå med fakta, åsikter och synpunkter har de haft stor inverkan på uppsatsens riktning och slutresultat. Vi vill här även tacka för möjligheten att samarbeta med Ernst & Young.

Vi vill också uttrycka vår tacksamhet till de fastighetsmäklare som valt att medverka i undersökningen. Deras värdefulla kunskap och erfarenhet har utgjort grunden till uppsatsen.

Slutligen vill vi rikta tacksamhet till vår handledare på Handelshögskolan, Christian Ax, som genom värdefulla synpunkter guidat uppsatsen i rätt riktning.

Göteborg, 21 januari 2009

Henrik Aronsson

Fredrik Danielsson

Sammanfattning

Författare: Henrik Aronsson, Fredrik Danielsson

Handledare: Christian Ax

Titel: Reformering av fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem – En bransch i förändring

Bakgrund och problemställning: Fastighetsmäklarbranschen är en bransch som genomgått stora förändringar under senare år. Av intresse är att tre omställningar sker i princip samtidigt, oberoende av varandra. Den första är den finansiella krisen som drabbar bostadsmarknaden genom sänkt efterfrågan och kraftigt fallande priser, vilket är något som branschen inte upplevt på många år. Den andra förändringen är att fastighetsmäklarlagen revideras, vilket medför möjligheten för mäklare att ta betalt för kringtjänster. Den tredje faktorn att förändra branschen är Internets ökade betydelse med nätmäklares utbredning, marknadsföringens möjligheter till avancerade sökningar och virtuella visningar.

Syfte: Författarna ämnar identifiera och urskilja trender i branschen samt undersöka i vilken grad dessa påverkar det nuvarande värdeleveranssystemet. Vidare ämnas kartlägga vilka risker och hot mäklarföretagen står inför. Dessutom avses att genom en bakgrundsbeskrivning och nutidsanalys dra träffsäkra slutsatser om branschens aktörer i ett framtida perspektiv.

Metod: Författarna har samla in data genom användandet av två Internetbaserade enkätundersökningar. Urvalet består av 600 fastighetsmäklare fördelade över 23 företag där nätmäklare, mindre lokala mäklarfirmor samt stora traditionella mäklarföretag är representerade.

Resultat och slutsats: Med stöd i undersökningsresultatet framkommer resultatet att fastighetsmäklarföretagen förväntas leverera mer en helhetstjänst i framtiden vid bostadsköp med möjliggörandet att ta betalning för kringtjänster. Därmed blir det viktigt för företagen att knyta till sig pålitliga kringtjänstleverantörer för att både kunna erbjuda en helhetstjänst och som en försäkring för att inte det egna varumärket skall skadas. Vidare har incitament för banker att vara aktiva i fastighetsmäklarbranschen identifierats vilka därmed har möjlighet att sänka mäklararvodet mot att lånen knyts till banken. Denna konkurrens identifieras som ödesdiger gentemot nätmäklarna som förlorar sin konkurrensfördel i priset. I slutsatsen presenteras även ett framtida värdeleveranssystem byggt efter identifierade trender samt undersökningsresultatet.

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	7
1.1	BAKGRUND.....	7
1.1.1	<i>Branschen i ett historiskt perspektiv</i>	7
1.1.2	<i>Branschen skiftar</i>	9
1.2	PROBLEMDISKUSSION	11
1.3	FRÅGESTÄLLNINGAR	13
1.4	STUDIENS SYFTE.....	13
1.5	AVGRÄNSNINGAR.....	13
1.6	DISPOSITION	13
2	METOD	14
2.1	DATAINSAMLING	14
2.1.1	<i>Enkät 1</i>	14
2.1.2	<i>Enkät 2</i>	15
2.1.3	<i>Felkällor</i>	15
2.2	EKONOMISK DATA.....	16
2.3	VALIDITET.....	17
2.4	RELIABILITET	18
3	TEORETISKT RAMVERK	19
3.1	VÄRDELEVERANSSYSTEMET	19
3.2	RISKANALYS	20
3.3	PEST ANALYS.....	21
3.3.1	<i>Politiska/Juridiska faktorer</i>	22
3.3.2	<i>Ekonomiska faktorer</i>	23
3.3.3	<i>Sociala/Demografiska faktorer</i>	25
3.3.4	<i>Teknologiska faktorer</i>	28
4	NULÄGESBESKRIVNING	31
5	RESULTAT	35
	FRÅGA 1. VILKA AKTIVITETER/TJÄNSTER ANSES MEST BETYDELSEFULLA FÖR FASTIGHETSMÄKLAREN?	35
	FRÅGA 2. I VILKEN UTSTRÄCKNING PÅVERKAS BRANSCHEN AV DEN NYA LAGENS MÖJLIGHETER ATT TA BETALT VID FÖRMEDLANDET AV KRINGTJÄNSTER?.....	36
	FRÅGA 3. HUR PÅVERKAR FÖRÄNDRINGARNA KONKURRENSSITUATIONEN I BRANSCHEN? KAN ANDRA, NYA ELLER UTLÄNDSKA, AKTÖRER KOMMA IN PÅ MARKNADEN?	37
	FRÅGA 4. VILKA ÄR BRANSCHENS STÖRSTA HOT OCH HUR VÄRDERAS RISKERNA AV BRANSCHENS AKTÖRER?	40
6	ANALYS	43
	FRÅGA 1. VILKA AKTIVITETER/TJÄNSTER ANSES MEST BETYDELSEFULLA FÖR FASTIGHETSMÄKLAREN IDAG?.....	43
	FRÅGA 2. I VILKEN UTSTRÄCKNING PÅVERKAS BRANSCHEN AV DEN NYA LAGENS MÖJLIGHETER ATT TA BETALT FÖR FÖRMEDLANDET AV KRINGTJÄNSTER?.....	45

Reformering av fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem

Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

FRÅGA 3. HUR PÅVERKAS KONKURRENSSITUATIONEN I BRANSCHEN? KAN ANDRA, NYA ELLER UTLÄNDSKA, AKTÖRER KOMMA IN PÅ MARKNADEN?	46
FRÅGA 4. VILKA ÄR BRANSCHENS STÖRSTA HOT OCH HUR VÄRDERAS RISKERNA AV BRANSCHENS AKTÖRER?	48
7 SLUTSATS - FRAMTIDENS VÄRDELEVERANSSYSTEM	51
FÖRSLAG TILL FORTSATTA STUDIER	52
8 KÄLLFÖRTECKNING	54
8.1 LITTERATUR	54
8.2 VETENSKAPLIGA ARTIKLAR	54
8.3 RAPPORTER	54
8.4 INTERNET	55
8.5 NYHETSARTIKLAR	56
8.6 ÖVRIGT	56
APPENDIX I	57
ENKÄT 1: FASTIGHETSMÄKLARES SYN PÅ FASTIGHETSMÄKLARBRANSCHENS FRAMTID	57
APPENDIX II	60
ENKÄT 2: RISKUTVÄRDERING FÖR FASTIGHETSMÄKLARBRANSCHEN	60

Figur- och tabellförteckning

FIGUR 1.1 TRADITIONELLT VÄRDELEVERANSSYSTEM	8
FIGUR 1.2 KVADRATMETERPRISUTVECKLING 1996-2008 FÖR BOSTADSRÄTTER SETT ÖVER HELA LANDET	11
FIGUR 3.1 VÄRDELEVERANSSYSTEMET	19
FIGUR 3.2 RISKHANTERINGENS ARBETSGÅNG	20
FIGUR 3.3 ARBETSLÖSHET SOM ANDEL AV BEFOLKNINGEN I ÅLDER 15-74 ÅR	23
FIGUR 3.4 REPORÄNTENIVÅ I SVERIGE 1994-2008	24
FIGUR 3.5 BYGGSTARTSINDEX 2006-2008	25
FIGUR 3.6 SCB:S KALKYLERADE BOSTADSBEHÖV 1990-2007	28
FIGUR 3.7 SAMMANFATTNING AV PEST ANALYSENS PÅVERKANDE FAKTORER	30
FIGUR 4.1 ANTAL ANSTÄLLDA PER FÖRETAG	31
FIGUR 4.2 LÖNSAMHET I FASTIGHETSMÄKLARBRANSCHEN	32
FIGUR 4.3 VÄRDELEVERANSSYSTEMET FÖR FASTIGHETSMÄKLARBRANSCHEN IDAG	33
FIGUR 7.1 FRAMTIDENS VÄRDELEVERANSSYSTEM	52
TABELL 2.1. URVALSPROCESS FÖR FÖRETAG SOM BAS FÖR BRANSCHANALYS	17
TABELL 5.1. AKTIVITETERS BETYDELSE I VÄRDELEVERANSSYSTEMET	35
TABELL 5.2. INTERNETS PÅVERKAN PÅ FASTIGHETSMÄKLARBRANSCHEN	35
TABELL 5.3. KRINGTJÄNSTERS PÅVERKAN	36
TABELL 5.4. BETYDELSEN AV SAMARBETEN	37
TABELL 5.5. UTVECKLING AV KONKURRENSSITUATIONEN	37
TABELL 5.6. UTVECKLING AV SJÄLVFÖRSÄLNING	38
TABELL 5.7. UTVECKLING AV MÄKLARARVODET	38
TABELL 5.8. PRISUTVECKLING	38
TABELL 5.9. EGNA FÖRETAGETS KONKURRENSKRAFT	39
TABELL 5.10. IDENTIFIERADE RISKER	40
TABELL 5.11. VÄRDERING AV IDENTIFIERADE RISKER	41
TABELL 6.1. RANKING AV IDENTIFIERADE RISKER	48

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Fastighetsmäklaren skapar värde för de inblandade parterna vid en bostadsförsäljning eller ett bostadsköp. Plattformen för hur detta värde levereras genomgick i samband med Internets inträde i Sverige på mitten av 90-talet ett skifte. Det nya mediet gav upphov till nya aktörer och en annan syn på marknadsföring. Spelreglerna förändrades och det *första skiftet* i branschen var ett faktum.

Idag står branschen återigen inför en rad förändringar som alla kommer att påverka förutsättningarna för branschens aktörer. En ny lag, sviktande konjunktur och accelererande teknisk utveckling kommer medföra att värdeleveransen snart genomgår ett *andra skifte*. Frågor av relevans är hur framtidsutsikterna ser ut för värdeleveransen, huruvida samma aktörer kommer att spela en betydande roll eller om nya aktörer, bättre rustade inför förändring kommer att ta över.

I syfte att skapa en ökad förståelse presenteras nedan en ingående bakgrundsbeskrivning, vilken redogör för branschens utveckling fram till idag.

1.1.1 Branschen i ett historiskt perspektiv

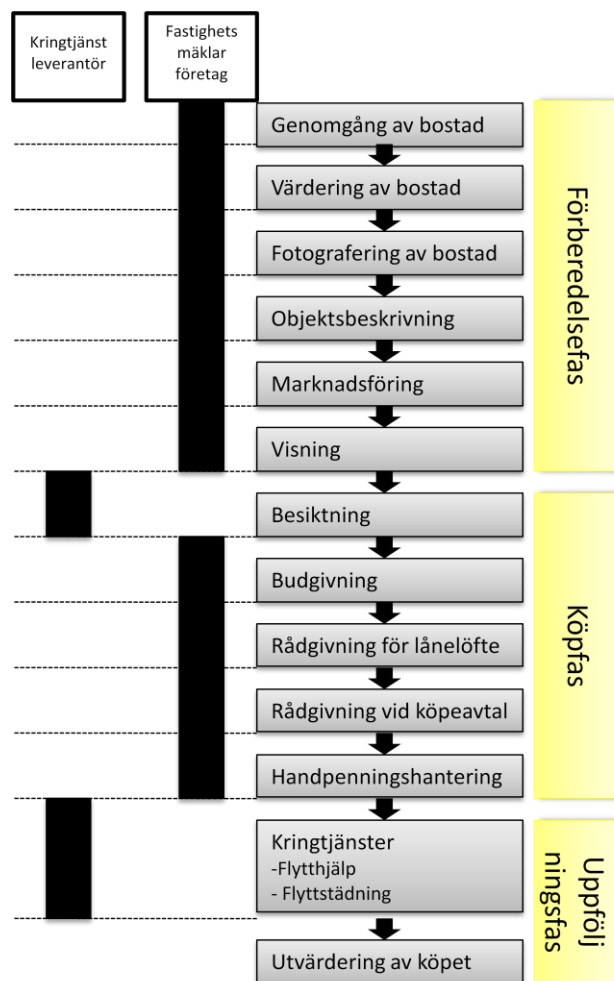
Fastighetsmäklare har traditionellt sett haft ett stort informationsövertag i relationen till köpare och säljare. Detta som en följd av att mäklarna själva varit en av få informationskällor till marknaden (Wörmann, 2007). Då det var komplicerat och tidskrävande för kunden att jämföra olika mäklarfirmor var exempelvis lokal närhet av större betydelse än de faktiska tjänster som företagen erbjöd (Faghir & Sävenstedt, 2007). Köpare och säljare tvingades i brist på annat lita på mäklarens rådgivning.

Under 90-talets första hälft var det ekonomiska läget osäkert och marknaden präglades av höga räntor (se Figur 3.4). Det kostsamma låntagandet gav en lägre köpkraft, vilket gjorde det svårt att hitta kreditvärdiga köpare (Sveriges Riksbank, 2008). Detta faktum höll priserna på bostäder nere och mäklarens roll var tydlig i att driva matchningsprocessen mellan säljare och köpare (Bernheim & Meer, 2008).

Marknadsföringen var en viktig del i att driva denna process. Fastighetsmäklare använde tidningsannonser i lokala dagstidningar och sitt informella nätverk som främsta marknadsföringskanaler vilket dock ofta begränsade antalet spekulanter till närområdet.

(Faghir & Sävenstedt, 2007). För att åskådliggöra värdet fastighetsmäklare tillför i de olika delarna vid en bostadsförsäljning används Porters värdeleveranssystem (Porter, 1985). Författarna vill genom verktyget i detta kapitel bryta ner fastighetsmäklartjänsten i delaktiviteter och kommunicera hur dessa förändras i samband med det första skiftet. Senare i uppsatsen beskrivs också hur andra faktorer påverkat hur värdeleveranssystemet ser ut idag och hur det kan komma att se ut i framtiden. Angripssättet väcker också intressanta frågeställningar, kommer fastighetsmäklarföretagen försäkra sig om att de har hela kedjan eller kommer aktörer med kärnkompetens i delområden tränga ut dem?

Fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem är uppbyggt efter de identifierade tjänster och övergripande funktioner som mäklare erbjuder säljare och köpare (Bernheim & Meer, 2008; Hedberg & Johansson, 2008). I syfte att på ett överskådligt sätt visa var i kedjan fastighetsmäklarföretagen är ytterst aktiva har författarna valt att dela upp tjänsterna i tre faser efter kronologisk ordning; "Förberedelsefas", "Köpfas" och "Uppföljningsfas".



Figur 1.1 Traditionellt värdeleveranssystem (Egen bearbetning)

Mäklarföretagens roll i förberedelsefasen var att förbereda objekten inför försäljning med målet att maximera slutpriset. Detta gjordes genom att skapa en attraktiv objektsbeskrivning, marknadsföra objektet i annonser och till företagets kundregister samt att hålla en professionell visning. Påföljande fas, Köpfasen, är den mest centrala i processen och här adderar mäklarföretagens marknadskunskap värde för både köparen och säljaren. Köparen värdesätter en oberoende part i budgivningsprocessen och säljaren sätter värde på tryggheten när transaktionen med gällande avtal tecknas. Under den avslutande fasen har intresset för utvärdering ofta kommit i skymundan. Detta följer av att mäklare arbetar på provision och önskar avsluta snabbt för att gå vidare till nästa objekt.

Vad gäller kringtjänstleverantörer avses företag såsom besiktningsmän, flyttfirmor och flyttstädning. Detta är således andra aktörer än fastighetsmäklarna som är inblandade i bostadsbytet.

Förutom de faktiska tjänster mäklarföretagen erbjöd säljaren tillkom också en rad andra mer övergripande faktorer. Genom sina kontakter till underleverantörer och banker kunde mäklare garantera kvalitet genom hela försäljningsprocessen. Mäklarföretagens roll var tydlig vilket gav trygghet i en transaktion där människors kunskap och erfarenhet ofta var begränsad. Dessa egenskaper medförde att förtroendet till mäklarföretagen blev centralt.

Samtidigt pågick en global teknologisk utveckling; mobiltelefoners ökade popularitet, hemdatorns utbredning och Internets spridning. Ny teknologi blev både billigare och mer avancerad, vilket påskyndade processen för branschen att moderniseras.

1.1.2 Branschen skiftar

Internet drog över Sverige med storm i mitten av 90-talet och många företag insåg tidigt potentialen i Internet som kommunikationsverktyg. Fastighetsmäklarbranschen var inte långt efter och redan i februari 1996 lanserades bostadssiten Bovision (Bovision.se, 2008). Därefter, i maj 1998, lanserades Hemnet (Hemnet.se, 2008), ett samarbete mellan en handfull fastighetsmäklarbyråer och tidningar. Hemsidorna visade bostäder samt fritidshus som var till salu via något av de anslutna mäklarföretagen. Den positiva reaktionen till den nya tekniken kan beskrivas med hjälp av en artikel i Affärsvärlden (1999):

”Internet är det perfekta mediet när man letar bostad – villa, bostadsrätt eller fritidshus. Dels kan spekulanten enkelt söka fram en förteckning över objekt i precis den storlek, prisklass och det område han är intresserad av; dels får spekulanten en utförlig beskrivning av objekten

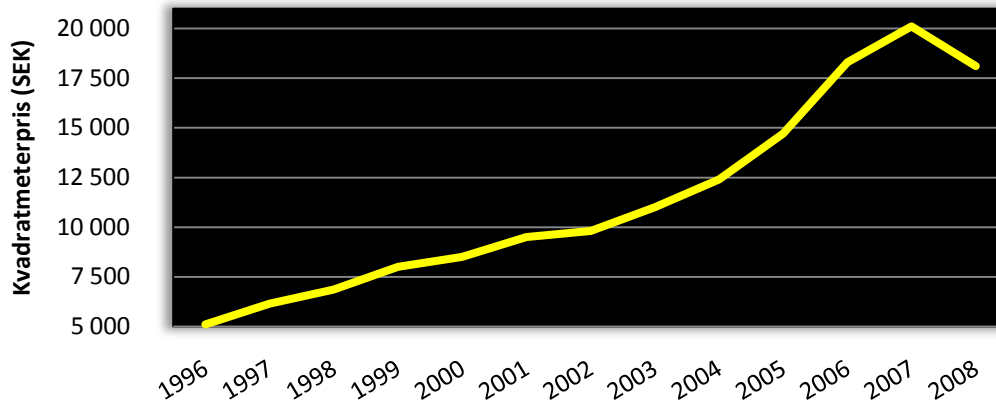
och ofta flera bilder. Med internet kan därför en större del av urvalet göras hemifrån, jämfört med om spekulanten är hänvisad till morgontidningarnas korthuggna bostadsannonser.”

Vad gäller värdeleveranssystemet möjliggjorde Internet ett helt nytt tillvägagångssätt för säljare att nå köpare. Bostäderna var annonserade i hela landet och inte till en begränsad region. Det blev för mäklarna en effektiv och billig metod att nå en stor publik (Gustavsson, Nilsson, & Persson, 2004). Utbudet på dessa internetportaler omfattade nästintill alla objekt på den svenska marknaden.

Köparen gavs också möjlighet att enkelt jämföra olika boenden. Det var möjligt att söka och sortera objekt per område, antal rum, yta, balkong eller andra specifika önskemål (Hemnet.se, 2008; Bovision.se, 2008). Kunden kunde dessutom räkna fram den exakta månadskostnaden med rådande ränta och avgifter eller undersöka försäljningsstatistik och prisutveckling i området. Således ökade transparensen i branschen och fastighetsmäklarens informationsövertag försvann. Spekulanter hade därmed möjlighet att redan från sin hemdator göra ett urval som passade både smak och ekonomisk situation. Dessa aspekter är intressanta att diskutera och utgör i viss mån grunden till varför denna uppsats skrivs. Försvann den traditionella mäklarrollen i samband med Internets intåg i branschen?

Branschen öppnades för en större publik och med portalerna spreds intresset för boende. Under samma tid fanns en annan faktor som drev skiftet och gjorde det möjligt för många svenskar att faktiskt köpa bostad. I en tid av höga räntor halverades reporäntan från december 1995 till januari 1997. Sänkningen gjorde det plötsligt möjligt för många svenskar att ta bostadslån och ett skifte från hyressätt till villa och bostadsrätt ägde rum.

De låga räntorna och gynnsamma kreditvillkoren gav effekt och har det senaste decenniet drivit på bostadsmarknaden (Kallin, 2008). Resultatet är dock kraftigt stigande priser på både bostadsrätter och villor. Mellan åren 1996 och 2007 fyrdubblades priset per kvadratmeter i Sverige (se Figur 1.2) och aldrig förr har så många svenskar bytt bostad. Enligt Synovate TEMOs studie BoTrend (2008) funderar var tredje svensk på att byta bostad inom en tvåårsperiod.



Figur 1.2 Kvadratmeterprisutveckling 1996-2008 för bostadsrätter sett över hela landet (Mäklarstatistik AB, 2008)

Samtidigt som priserna ökade låg den procentsats som fastslog mäklarnas ersättning kvar på en konstant nivå. Effekten av marknadens kraftiga prisutveckling och bibehållna procentsatser blev att mäklarnas arvoden kom att nå orimliga höjder.

I takt med de höga ersättningarna, branschens relativt låga etableringshinder och Internets genomslagskraft började så kallade nätmäklare under 2005 att etableras på marknaden och stegvis ta andelar ifrån de traditionella byråerna. Med nätmäklare avses de som till ett lägre arvode hjälper privatpersoner att mäkla bostaden på egen hand. Detta var en direkt effekt av de höga ersättningarna. Den nya typens mäklare erbjöd snarlika tjänster för en bråkdel av konkurrenternas arvoden. Genom att förlita sig på Internet som kommunikationsverktyg kunde många av de fasta kostnaderna reduceras, vilket gjorde de lägre compensationerna hållbara. För att konkurrera har de traditionella mäklarna tvingats sänka arvodena under de senaste åren. Frågan är dock om traditionella byråer klarar behålla lönsamheten, med bibehållna kostnader.

1.2 Problemdiskussion

Fastighetsmäklarbranschen är som tidigare nämnts inne i en andra förändringsfas med många likheter till hur branschens spelregler förändrades i mitten av 90-talet. Det andra skiftet har sin bakgrund i att tre oberoende omställningar nu sker samtidigt.

Den första är den finansiella krisen som drabbar bostadsmarknaden genom sänkt efterfrågan och kraftigt fallande priser, vilket är något som branschen inte upplevt på många år.

Den andra förändringen är att fastighetsmäklarlagen revideras, vilket medför möjligheten för mäklare att ta betalt för kringtjänster. Dessa tjänster har utvecklats till att omfatta allt från

energirådgivning och försäkringsrådgivning till homestaging eller gardenstaging. Konkurrensen i de olika aktiviteterna har således ökat men i vilka aktiviteter anser mäklarna att de tillför mest värde?

Den tredje faktorn att förändra branschen är Internets ökade betydelse med nätmäklares utbredning, marknadsföringens möjligheter till avancerade sökningar och virtuella visningar. Dessa tre faktorer kommer med säkerhet att förändra det befintliga värdeleveranssystemet. Vilka aktiviteter kommer att minska eller öka i betydelse? Finns det möjligheter för andra aktörer, vid sidan av de befintliga, att ta sig in på marknaden?

Trots all förändring står ändå trygghet och förtroende kvar som centrala delar i yrkesrollen. I takt med att den personliga kontakten blir allt smalare blir företagets varumärkesprofilering än viktigare i kampen att stå ut från konkurrenterna. Branschen har i Justitiedepartementet yttrande (2008) riktats hård kritik. Kritiken grundar sig i det faktum att mäklarnas arvoden i många fall inte redovisats samtidigt som provisionen tagits direkt från handpenningen innan dess att köpet varit avslutat. Kombinationen har lett till att myndigheters syn på fastighetsmäklare har förändrats och att yrkeskåren fallit under strängare myndighetskontroll (Kilander, 2007). I takt med att branschens förutsättningar förändras är det intressant att undersöka vilka hot och risker som finns och hur dessa skall kunna undvikas. Riskerna blir viktigare att bevaka då kringtjänstföretag knyts till fastighetsmäklarföretagen. Det är inte längre enbart fastighetsmäklarnas agerande som kan skada företagets varumärken, utan även andra samarbetande aktörer.

En snabb teknologisk utveckling i kombination med lagförändringen kommer att ge stora avtryck på branschens förutsättningar. Fastighetsmäklarföretagen står inför en tuff och viktig uppgift då de ska angripa de hot och risker som uppstår. Kan förändringarna medföra att fastighetsmäklarna blir sårbara i de aktiviteter där de idag tillför störst värde? Det är alltså intressant att undersöka huruvida nätmäklarna kommer att fortsätta ta marknadsandelar från de traditionella mäklarbolagen eller om det finns möjlighet för andra aktörer att komma in på marknaden. Står nu fastighetsmäklarbranschen inför ett skifte som kan komma att förändra branschen för all framtid? Utifrån ovan beskrivna diskussion har författarna valt att fokusera på hur det nuvarande skiftet kan komma att påverka fastighetsmäklarbranschens struktur och värdeleveranssystem.

1.3 Frågeställningar

Fråga 1. Vilka aktiviteter/tjänster anses mest betydelsefulla för fastighetsmäklaren?

Fråga 2. I vilken utsträckning påverkas branschen av den nya lagens möjligheter att ta betalt vid förmedlandet av kringtjänster?

Fråga 3. Hur påverkar förändringarna konkurrenssituationen i branschen? Kan andra, nya eller utländska, aktörer komma in på marknaden?

Fråga 4. Vilka är branschens största hot och hur värderas riskerna av branschens aktörer?

1.4 Studiens syfte

Författarna ämnar identifiera och urskilja trender i branschen samt undersöka i vilken grad dessa påverkar det nuvarande värdeleveranssystemet. Vidare ämnas kartlägga vilka risker och hot mäklarföretagen står inför. Dessutom avses att genom en bakgrundsbeskrivning och nutidsanalys dra träffsäkra slutsatser om branschens struktur och aktörer i ett framtida perspektiv.

1.5 Avgränsningar

Studien har avgränsats till att enbart innefatta aktörer som agerar på den svenska fastighetsmäklarmarknaden. Vad gäller riskanalysen så fokuserar undersökningen på vilka risker som finns i branschen men kommer inte gå in djupare på vilka åtgärder som bör tas för att kontrollera dessa.

1.6 Disposition

Uppsatsen är indelad i sju kapitel där det *inledande kapitlet* avser att ge en bild av branschens första skifte och hur branschen utvecklats fram till idag. Det *andra kapitlet* beskriver metoden för hur undersökningen har genomförts. Det *tredje kapitlet* redogör för modellerna ur ett teoretiskt perspektiv samt tar upp makrofaktorer (PEST analys) som påverkar branschen idag. Branschens förutsättningar diskuteras i *kapitel fyra* – nulägesbeskrivning. Resultaten från genomförda enkätundersökningar, vilka är beskriver branschens framtidsutsikter, presenteras i *kapitel fem* och analyseras därefter i *kapitel sex*. I det *avslutande kapitlet* dras slutsatser av författarna och framtidens värdeleveranssystem presenteras.

2 Metod

I syfte att besvara frågeställningarna har författarna valt att använda två verktyg. Två enkätundersökningar samt en PEST analys (kapitel 3.3) avser att ge det underlag som krävs för att utröna hur nämnda faktorer kommer att påverka dagens värdeleveranssystem och hur detta system kan komma att se ut i framtiden.

2.1 Datainsamling

Den första enkäten är till sin utformning både kvalitativ och kvantitativ. Den andra enkäten däremot är endast kvantitativ. Tjänsten tillhandahålls av Google och är användarvänlig både gällande utseende, funktion och säkerhet. Anledningen till vald undersökningsmetod grundar sig i möjligheten att samtidigt nå ut med enkäten till en stor mängd personer. Att författarna dessutom erbjuder respondenterna att ta del av resultatet, vilket författarna bedömt vara motiverande för att höja svarsfrekvensen. Ytterligare fördelar relaterade till denna typ av undersökningsmetod är att respondenterna själva kan disponera tid för att fylla i enkäterna. Nackdelar relaterade till metoden är att den inte ger möjlighet att följa upp svar med följdfrågor (Lekvall & Wahlbin, 2001). Då undersökningen till stor del är av kvantitativ art är författarna av den uppfattningen att en stor andel respondenter är mer betydelsefull för studiens resultat än möjligheten att ställa följdfrågor.

Urvalet av respondenter för de båda utskicken grundar sig på en, av författarna gjord, sammanställning av e-postadresser från olika fastighetsmäklarföretags hemsidor. 600 fastighetsmäklare fördelade över 23 företag har valts som grund. Representerade i urvalet är nätmäklare, mindre lokala mäklarfirmor samt stora traditionella mäklarföretag. Det stora antal respondenter har valts av hänsyn till det stora förväntade bortfallet med obesvarade enkäter.

2.1.1 Enkät 1

Respondenterna ombads i enkät 1 att besvara samtliga 17 frågor (se Appendix I) som avser att undersöka branschen, dess framtid och hot inför framtiden. Att fastighetsmäklare själva får svara på vad de tror om utvecklingen i branschen sågs av författarna som grundläggande. Genom att använda både kvantitativa och kvalitativa frågor i enkäten gavs mäklarna möjlighet att framhålla egenhändiga svar och inte begränsas av författarnas svarsalternativ. De kvalitativa svaren hade för avsikt att ge författarna en bättre insikt i branschen och möjlighet att spinna vidare på intressanta iakttagelser givna av branschens aktörer.

Fem av frågorna uppmanas respondenten att rangordna svaret. För att få ett utslag bland enkätsvaren har författarna valt en sjugradig skala. Genom att använda en större skala kan slutsatser dras angående *hur* positiva eller negativa respondenter är och inte bara *om* de är det.

Av de 600 utskick som genomfördes erhöll författarna ett naturligt bortfall om 40 utskick, vilka inte var nåbara och således också togs bort från urvalet. Totalt mottog författarna 129 kompletta svar vilket motsvarar en svarsfrekvens på 23 procent. 70 procent av de som besvarat enkäten uppger också ett intresse av att få ta del av slutresultatet av studien. Respondenterna hade i genomsnitt arbetat som mäklare i 7,6 år, med ett medianvärde på 4,5 år. Urvalsgruppen representerar enligt författarna väl den bransch som ämnas undersökas.

2.1.2 Enkät 2

I den första enkäten var två av frågorna kvalitativa varav den ena utgjorde grunden till enkät 2 (se Appendix II). Frågan som ligger till grund är vilka hot som fastighetsmäklarna identifierar i sin bransch. I enkät 2 ombeds respondenterna att värdera både sannolikheten av att de identifierade riskerna skall inträffa samt vad konsekvensen blir om risken skulle inträffa. För att få ett helhetsperspektiv på riskerna som branschen utsätts för användes Ernst & Youngs riskverktyg tillsammans med en medarbetare på Risk Advisory Services som bas för att identifiera ytterligare risker. Av detta konstaterades 14 risker vilka fastighetsmäklarna ombads värdera enligt nedanstående. Dessa 14 risker är en kombination av de mest frekventa riskerna ur enkät 1 och Ernst & Youngs generiska branschrisker.

Värderingen valdes, i enlighet med Ernst & Youngs riskverktyg, att graderas på två femgradiga skalor. Sannolikheten graderades från *Mycket låg* till *Mycket hög* sannolikhet och konsekvensen graderades från *Ingen* till *Mycket stor* konsekvens.

Av de 600 tillfrågade möttes författarna vid detta utskick av en större procentsats naturliga bortfall än vid det första enkätutskicket. 80 av de tillfrågade sorteras bort från urvalet på grund av frånvaro. Totalt erhöles 87 svar vilket efter bortsorteringen motsvarar en svarsfrekvens på 16,4 procent. Fördelningen av respondenterna kan jämföras med de i den första enkäten.

2.1.3 Felkällor

Genom att använda en enkät som bas för en undersökning ställs undersökarna inför ett antal källor som kan innebära missvisande resultat. I första steget ställs systematiska emot slumpmässiga undersökningsfel. Slumpmässiga fel är av en karaktär som inte går att

förbereda sig emot och består i en naturlig variation i populationen. Systematiska felkällor är den kategori av fel som undersökare vill minimera eller möjligen eliminera totalt. De systematiska felen kategoriseras efter ursprunget på felet, där den ena delen är respondenterna och den andra delen är administrationen av undersökningen (Zikmund, 2003).

Fel associerade till respondenterna innefattar osäkerhet, tidsbegränsning, humör och om respondenten avsiktligt svarar för att vilseleda resultaten. Andra fel som kan påverka och vinkla resultatet är en partiskhet bland respondenterna. Det finns också en risk att fråga fastighetsmäklarna, vilka kan ha en allt för positiv bild av den egna branschen och därför ge ensidiga svar.

Viktigt att ta i beaktning gällande resultaten är också att majoriteten av respondenterna arbetar vid något av de stora fastighetsmäklarföretagen. Detta kan således påverka resultaten till att vara ur ett storföretagsperspektiv. Dock anses detta inte ge en missvisande bild eftersom de stora bolagen är kraftigt dominerande i branschen. Genom användandet av kvalitativa frågor kommer åsikter dock även från respondenter anställda på mindre företag att kunna användas och vägas in i resultatet.

Fel associerade till administrationen av studien inbegriper utformandet av enkäten gällande exempelvis klarhet i frågor och svarsalternativ samt den grammatiska standarden. Området innefattar även sammanställandet av data vilket har gjorts online med Google Dokument. Svaren har sammanställts i ett dokument online som sedan har exporterats till Excel för att kunna utgöra en bas för analys. Ingen egen bearbetning har genomförts av den data som erhållits, vilket säkerställer att svaren respondenterna uppgett också är de som ligger till grund för analysen.

2.2 Ekonomisk data

De ekonomiska data som ligger till grund för nulägesbeskrivningen (se Kapitel 4) är hämtad ur programmet Market Manager i samarbete med Ernst & Young. Market Manager är ett program innehållande den senaste inrapporterade ekonomiska data som gjorts i företag. I den enorma databas som Market Manager innebär finns 2395 aktiva företag med ”Fastighetsmäklare” som bransch. Insikten att samtliga företag inte var rena fastighetsmäklare skapade nästa steg i urvalsprocessen. Nedan redogörs för vilka kriterier urvalet har baserats på.

Tabell 2.1. Urvalsprocess för företag som bas för branschanalys

Urvalskriteria	Antal företag som grund för branschanalys
1. MM-Bransch <i>Fastighetsmäklare</i>	2395
2. SNI-bransch 68310 <i>Fastighetsförmedling</i>	1743
3. <i>Nettoomsättning > 1 miljon</i>	1133
4. <i>Antal anställda > 0</i>	889

De företag som inte redovisat nettoomsättning och/eller antal anställda har sorterats bort från urvalet eftersom dessa inte är användbara för jämförelser och analyser på en aggregerad nivå. Vidare har företag med en omsättning på mindre än en miljon SEK sorterats bort från urvalet. Anledningen är att dessa företag i många fall saknar uppgifter som ligger till grund för nulägesbeskrivningen.

Vidare visade det sig att ett antal företag saknade anställda, vilket enligt författarna gör att inte heller dessa företag är användbara för en branschanalys. En närmare kontroll visade att en del av dessa företag är holdingbolag, andra är dotterbolag i vilka verksamhet sker men löner utbetalas genom ett eller flera moderbolag. Vissa av företagen uppger vidare att de inte har anställda trots att de redovisar personalkostnader av varierande storlek. Ett litet antal av företagen som saknar anställda är vilande bolag. Vidare är en del av dessa företag fristående bolag som ger utdelning av vinsten vid årets slut. Anledningen till att författarna valt att sortera bort denna grupp företag från branschanalysen är att bilden inte blir homogen då stora skillnader uppstår i hur löner utbetalas och redovisas.

2.3 Validitet

Huruvida en undersökning kan ses som valid eller inte är en subjektiv bedömning. Zikmund (2003) nämner tre typer av validitet som en undersökning förhåller sig till. Normvaliditet relaterar till graden av överensstämmande mellan undersökningen och existerande studier och litteratur inom området. Värdeleveranssystemet är uppbyggt efter två studier som undersöker vilka aktiviteter fastighetsmäklare genomför inom sina tjänster samt en genomgång av fastighetsmäklares tjänsteerbjudanden vilket bör ge en validitet i systemets utseende. Resultatet av undersökningen påvisar även en låg grad (fem procent) av svar "Övrigt" vilket tolkas som att aktiviteterna är överensstämmande med vad som faktiskt genomförs i branschens värdeleveranssystem.

En andra typ av validitet som Zikmund (2003) nämner relaterar till innehållet i undersökningen och bedöms utefter hur datan avspeglar vad som var avsett att undersökas. Genom att ställa frågor om branschen i dagsläget och bygga vidare till en värdering av de identifierade riskerna samt genom användandet av aktuell (hämtad 2008-12-04) företagsdata inom branschen erhålls således en sammanställning av data som är användbar för att dra slutsatser om framtidens värdeleveranssystem.

En tredje typ av validitet relaterar till hur de dragna slutsatserna överensstämmer med områdets teorier. Detta reflekteras över i uppsatsens avslutande kapitel. I denna del betonas utmaningarna som identifierats inom området, aktörer som besitter gynnsamma förutsättningar samt en framtidsversion av värdeleveranssystemet i enlighet med de svarsresultat som undersökningen har gett.

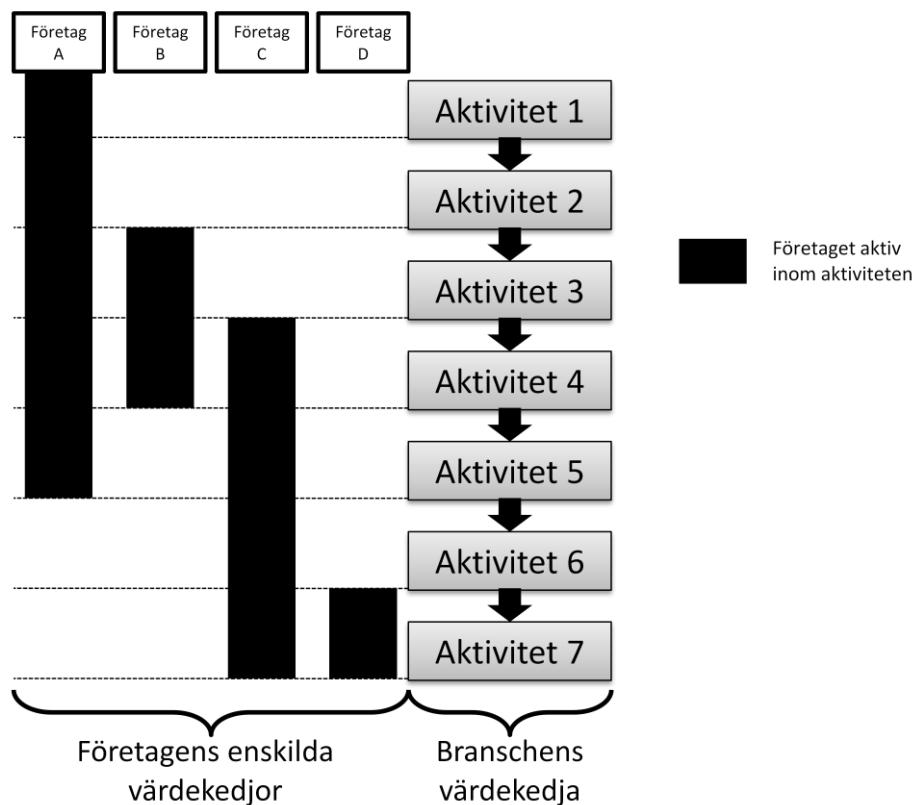
2.4 Reliabilitet

Reliabiliteten relaterar till tillförlitligheten i undersökningen och med detta avses hur väl undersökningen hanterar oavsiktliga fel. Tillförlitligheten påverkas av faktorer såsom respondenters inställning och humör, tiden för ifyllandet samt konstruktion och utformning av enkäten. Att genomföra en undersökning utan oavsiktliga fel är omöjligt, dock har författarna genom ett flertal steg försökt minimera dessa fel. Genom att låta respondenterna välja var och när de önskar besvara enkäten anses tillförlitligheten i svaren öka. Konstruktionen av enkäterna genomfördes genom Google Dokument och utformningen följde den normalmall som erbjuds. Då endast tre respondenter i en av de 17 frågor framställda i enkät 1 uppgav sig uppleva en osäkerhet tolkas detta som att både fråge- och svarsalternativen hade en hög tillförlitlighet. Enkät 1 hölls öppen för besvarande under fem dagar i början på december, från 2008-12-03 till 2008-12-08 och stängdes när svarsfrekvensen avstannat. Enkät 2 skickades ut 2008-12-18 och accepterade svar till och med 2009-01-08. Anledningen till att enkät 2 hölls öppen under en längre tid än den första har sin förklaring i julledigheten och att många arbetsdagar föll bort i samband med detta.

3 Teoretiskt ramverk

3.1 Värdeleveranssystemet

Författarna har valt att använda Porters (1985) ramverk om värdeleveranssystemet för att utvärdera fastighetsmäklarbranschen. Ett värdeleveranssystem anses vara ett behjälpligt ramverk för att identifiera och kartlägga strategiskt viktiga aktiviteter för en bransch. Genom att använda ramverket bryts övergripande aktiviteter ner till mer explicita aktiviteter som sedan kan användas för att utvärdera kostnads- och differentieringspotential i antingen aktiviteterna eller kopplingen mellan dessa. I ramverket identifieras kopplingar mellan aktiviteter och ett så kallat interdependent förhållande, där aktiviteterna påverkar varandra erkänns (Porter, 1985).



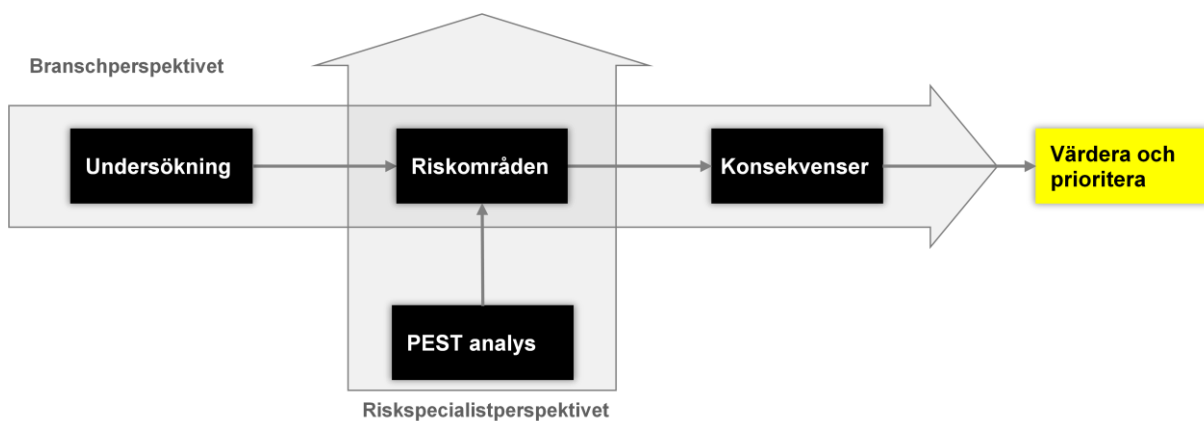
Figur 3.1 Värdeleveranssystemet (Porter, 1985)

Aktörer i ett värdesystem kan ha tre olika roller, de kan vara specialister på ett eller flera steg, vara en koordinator eller utföra hela värdeleveransen självt (Shank & Govindarajan, 1993). I värdeleveranssystemet kartläggs branschens värdekedja och åskådliggör i vilka aktiviteter olika aktörer är aktiva. Kartläggningen visar således i vilka aktiviteter konkurrensen är hårdast.

3.2 Riskanalys

En risk definieras som ”en möjlighet till negativ utveckling eller negativt resultat av visst skeende” (Nationalencyklopedin, 2008). Enligt Ernst & Young ställs tre övergripande mål upp för att hantera risker under en kontrollerad form. Ett *bättre beslutsfattande* uppnås genom identifiering och värdering av riskerna samt en prioritering av åtgärder för att minska riskexponeringen. En övergripande syn på risker och åtgärder mot dessa ger en *bättre kontroll* av riskhanteringen och säkerställer samtidigt att riskexponeringen är på en tillfredsställande nivå. Användandet av riskhanteringsåtgärder innebär dessutom en *ökad transparens* både gentemot externa intressenter, såsom aktieägare, och gentemot interna intressenter, såsom anställda (Ernst & Young, 2008).

För att identifiera risker menar Ernst & Young (2008) att framförallt två perspektiv är användbara, *ledningsperspektivet* och *riskspecialistperspektivet*. Ledningsperspektivets identifieringsarbete tar utgångspunkt i företagets mål medan riskspecialistperspektivet fokuserar på ett orsaksperspektiv i syfte att identifiera risker. Båda perspektiven mynnar ut i en konsekvensvärdering av de olika riskområdena där riskerna rangordnas och prioriteras i olika former av kontrollåtgärder. Båda perspektiven är användbara, både var för sig och tillsammans, för att identifiera riskområden.



Figur 3.2 Riskhanterings arbetsgång (Ernst & Young, 2008)

Ernst & Young delar in risker i en hierarkisk ordning med tre nivåer. Den högsta nivån innefattar *bransch- och marknadsrisk*er vilka innebär externa risker som företag exponeras mot och som grundas på branschens struktur och marknadens karaktäristika. Nästa nivå innefattar *affärsrisk*er, vilka är risker som relaterar till hur affärer görs och hur företagets

affärsmodell ser ut. Den lägsta nivån innebär *operationella risker* som innefattar risker internt inom företag gällande styrning av resurser och organisationen i sig.

De identifierade riskerna ur Enkät 1 indelas efter PEST analysens ramverk med Politiska/Juridiska, Ekonomiska, Sociala/Demografiska samt Teknologiska riskfaktorer. Då författarna delar in riskerna enligt ramverket fokuseras på de bransch- och marknadsriskerna som identifierats. Dessa risker i kombination med Ernst & Youngs generiska risker utgör grunden för en värdering och rangordning av desamma som genomförs i Enkät 2. Detta är därmed en kombination av båda identifieringsperspektiven i syfte att täcka in de mest framträdande riskområden som fastighetsmäklarbranschen ställs inför.

Värderingen grundas i en rangordning av riskerna gällande sannolikhet och konsekvens av inträffade händelse. Genom detta erhålls en rangordning i två dimensioner som visar de absolut viktigaste riskerna som företagen i branschen ställs inför. Nästa steg är att utvärdera huruvida riskerna är väsentliga för verksamheten och om avkastningen på riskexponeringen är tillfredsställande. Fyra olika alternativ kan väljas för att hantera riskexponeringen. Dessa är att *acceptera* riskexponeringen som den är, att införa åtgärds paket för att *reducera* eller *eliminera* riskexponeringen samt att *öka* riskexponeringen och därmed höja avkastningsnivån. Det sistnämnda steget presenteras för att rapporten skall kunna ses som ett beslutsunderlag för fastighetsmäklar företag och deras fortsatta verksamhet i förhållandet till omvärlden.

3.3 PEST analys

Analysen utgör ett underlag för att identifiera branschens olika trender och ligger till grund för nulägesbeskrivningen (kapitel 4). PEST analysens avsikt är att vara en tydlig källa som författarna refererar till i resterande kapitel.

Grant (2008) föreslår ett ramverk där informationen delas upp i *Politiska*, *Ekonomiska*, *Sociala* och *Teknologiska* faktorer (PEST analys). Analysen är ett ramverk som är användbart för att avläsa makromiljön i en bransch (Grant, 2008; Samson & Daft, 2005; 12manage.com, 2008). Samson & Daft (2005) menar att dessa makrofaktorer påverkar företag indirekt och att de inte direkt förändrar dagsverksamheten. Faktorerna är en viktig del i den värdeskapande processen och bör därför betraktas som möjligheter eller hot gentemot denna process (Grant, 2008). Vidare betonas att faktorerna påverkar företag i en bransch och är därför lämplig att använda för en branschanalys (Samson & Daft, 2005) samt för en analys på landsnivå (12manage.com, 2008).

De fyra dimensionerna är grunden för en PEST analys, dock finns avvikelser där ytterligare perspektiv används för att erhålla helheten. Samson & Daft (2005) använder sig av en dimension de kallar internationella faktorer utöver de fyra i ramverket. Den grundar sig i faktorer som har sitt ursprung i utlandet. Samson & Daft (2005) innefattar sociala, teknologiska, ekonomiska och politiska faktorer med ursprung i andra länder och kan således täckas in i ovanstående ramverk. Andra dimensioner som förekommer i varianter av ramverket innefattar miljö- och etiska dimensioner (12manage.com, 2008). Nedan presenteras var och en av de fyra faktorerna i PEST analysen. Avsikten är att se trender samt identifiera hur de viktigaste förändringarna kan komma att påverka fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem.

3.3.1 Politiska/Juridiska faktorer

Den politiska/juridiska dimensionen innefattar både regleringar och lagar som regering och kommun fastställer samt politiska aktiviteter som utförs för att påverka företag och branschens utveckling. Lagar upprättas av regeringar för att bestämma spelregler, och för att minska problem, på en marknad (Samson & Daft, 2005).

Ny fastighetsmäklarlag

Regeringen beslutade den 15 december 2005 att tillsätta en särskild utredning i syfte att se över den gällande fastighetsmäklarlagen (1995:400). För det fall det av utredningen bedömdes lämpligt fick förslag lämnas till en ny fastighetsmäklarlag (Fastighetsmäklarutredningen, 2008), vilket också gjordes. Den nya lagen beräknas enligt Mäklarsamfundet (2008) att träda i kraft den 1 juli 2009.

Den nya lagen innebär bland annat vissa förändringar i konsumentskyddet men intressant för förevarande uppsats är framförallt att mäklarföretag nu tillåts ta betalt för kringtjänster. Dessa tjänster har efterfrågats och kommer att innebära en bättre helhetslösning för kunden menar Lars Kilander (2008), VD Mäklarsamfundets Bransch i Sverige AB.

Internet tillsammans med lagändringen om kringtjänster kommer att spela en avgörande roll i hur branschens framtid ter sig. I Danmark är det tillåtet att förmedla kringtjänster och de uppgår idag till mer än 50 procent av inkomsterna enligt Marie-Louise Sigemalm vid Mäklarsamfundet (Eriksson & Holmgren, 2007). Med grund i Danmarks utveckling är det sannolikt att arvudet för själva mäklartjänsten i Sverige kommer att utvecklas i en liknande riktning, det vill säga sänkas för att istället vägas upp av kringtjänstförmedling. En sådan

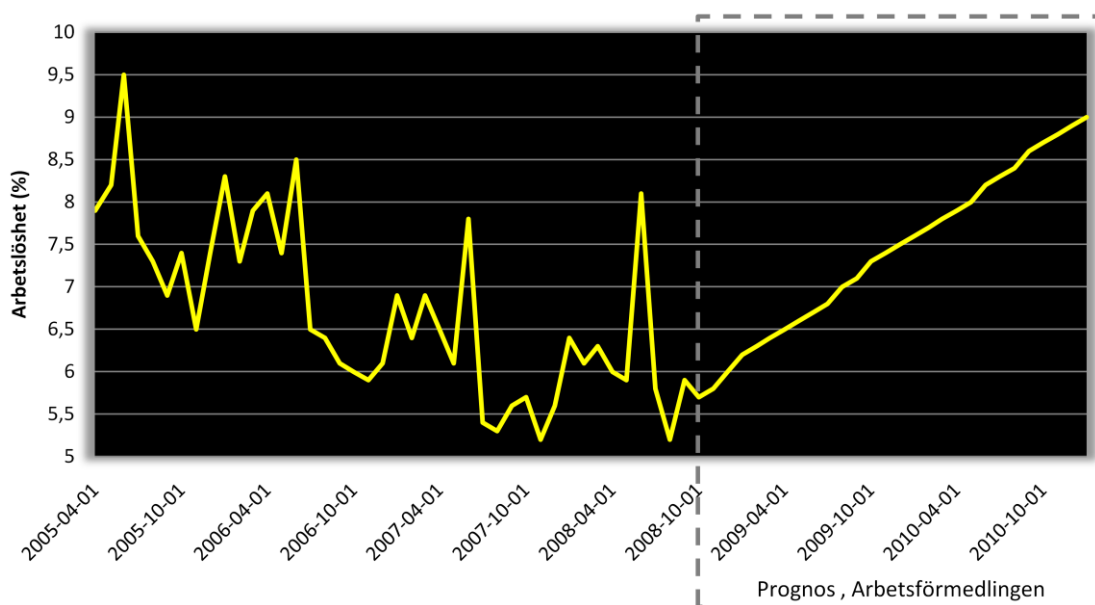
förändring medför att mäklarföretagens roll blir än mer otydlig. Fastighetsmäklarnämnden (2008) menar dock att det utifrån kundens perspektiv också finns en negativ sida med den nya lagen. Kunder som endast efterfrågar mäklartjänsten kommer att bortprioriteras, vilket strider mot fastighetsmäklarlagens egentliga avsikt. Om förslaget går igenom innebär det således att mäklarens position som oberoende part i affären rubbas när samarbetsavtal och tredjeparts överenskommelser istället sätts i fokus (Fastighetsmäklarnämnden, 2008).

3.3.2 Ekonomiska faktorer

Den ekonomiska dimensionen representeras av den allmänna ekonomiska hälsan i en region, ett land eller inom en bransch (Samson & Daft, 2005).

Arbetslöshet

Nivån på den svenska arbetslösheten har haft en sjunkande trend sedan början på 2005. De senaste månadernas oroligheter har dock medfört ett kraftigt ökat varsel och uppsägningar eftersom företag ser en försämrad konjunktur den närmaste tiden (Arbetsförmedlingen, 2008). Sveriges Riksbank agerar tillsammans med den svenska regeringen i syfte att behålla sysselsättningsnivån i landet. En hög arbetslöshet medför en osäkerhet i människors liv och stora beslut såsom bostadsköp hamnar i skymundan. En allmän försämring i konjunkturen är således att bedöma som ett av de största hoten den närmsta tiden för fastighetsmäklarföretag på grund av den minskning i flyttande som osäkerheten innebär.

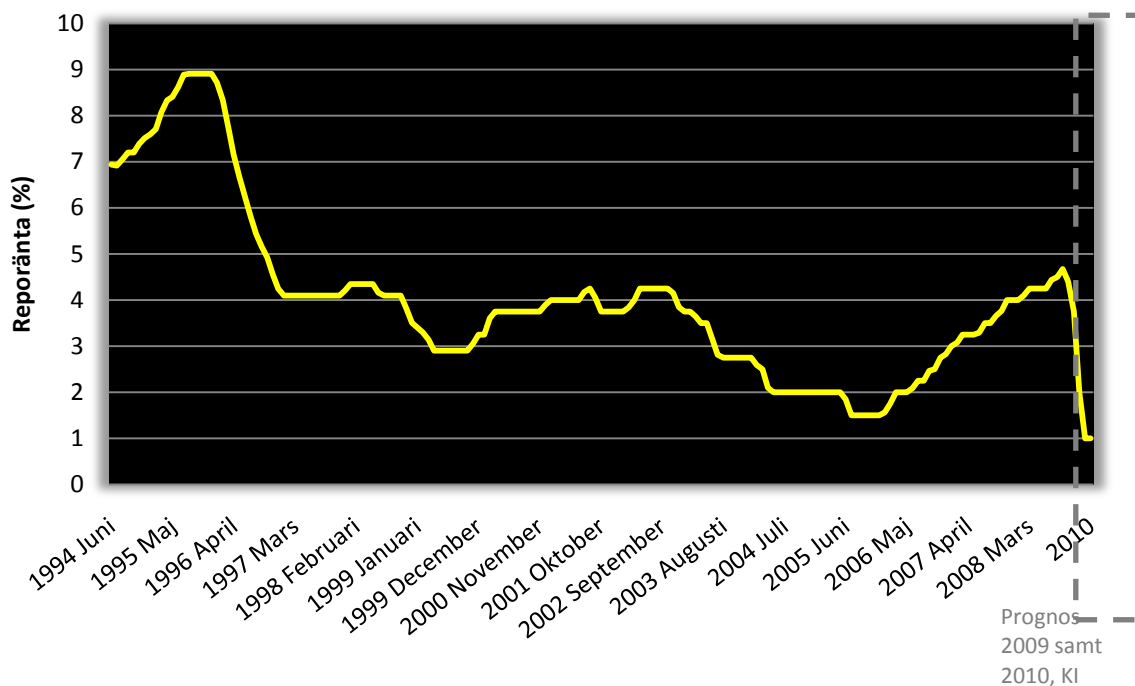


Figur 3.3 Arbetslöshet som andel av befolkningen i ålder 15-74 år (Arbetsförmedlingen, 2008; SCB, 2008)

Räntenivå

En viktig faktor som påverkar hur benägna individer är att ta lån är det rådande ränteläget. Höga räntor ger en dyr lånekostnad vilket leder till att färre lån upptas. Motsatsen är ett lågt ränteläge där det är relativt billigt att låna pengar, vilket gör människor mer benägna att ta lån. Räntenivån är alltså en viktig faktor för fastighetsmäklarfirmor då en stor andel husköpare tar lån vid husköp, vilket påverkar flyttströmmarna som mäklare är beroende av för att erhålla intäkter.

Reporäntan är ett medel som Sveriges Riksbank använder för att styra inflationsnivån i landet och på så sätt stimulera eller hämma konsumtion (Sveriges Riksbank, 2008). De senaste årens högkonjunktur har drivit på en stigande räntenivå för att hämma inflationen samtidigt som höstens förändringar i världsekonomin har tvingat Sveriges Riksbank att ta till drastiska åtgärder för att återigen sätta fart på konsumtionen, både privat och kommersiellt. Konjunkturinstitutet (2008) spår en fortsatt sänkning av räntan från de två procent som är i dagsläget till runt en procent under 2009 och 2010. Sveriges Riksbanks mål för den svenska inflationen är att den ligger på en nivå runt två procent med en toleransnivå på en procentenhets avvikelse upp eller ner. Under 2000-talet har Sverige haft en varierande inflation vilken dock befunnit sig runt Sveriges Riksbanks uppsatta mål (Sveriges Riksbank, 2008).

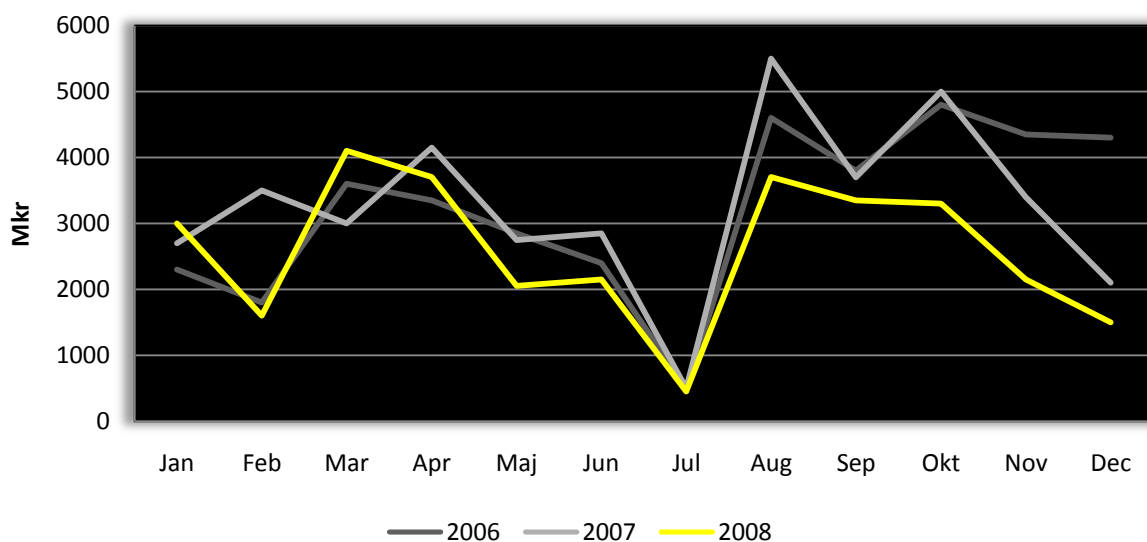


Figur 3.4 Reporäntenivå i Sverige 1994-2008 (Sveriges Riksbank, 2008; Konjunkturinstitutet, 2008)

Nybyggande

Byggandet i Sverige påverkar fastighetsmäklarföretag direkt eftersom nybyggnation av bostäder driver flyttandet i landet. En flytt till en nybyggd bostad genererar en flyttström i bakomvarande led och skapar möjligheter för fastighetsmäklarföretag att erbjuda sina tjänster. Enligt Wörmann (2007) består en typisk flyttström av ett äldre par som säljer sin villa och flyttar till en nybyggd lägenhet. Köparen av villan är en barnfamilj som flyttar från en bostadsrättslägenhet med 3 rum och kök. Denna lägenhet köps i sin tur av ett yngre par som ställer två mindre hyresrätter till förfogande.

I Figur 3.5 nedan visas värdet av byggstartar i landet månadsvis. Nivån har varit lägre sedan maj 2008 jämfört med samma tidsperiod för 2006 och 2007, vilket indikerar att benägenheten att vara mer restriktiv med investeringar har ökat. En av anledningarna kan kopplas till räntenivån under tidsperioden som kontinuerligt har ökat. Låga nivåer under sommaren beror till stor del på den omfattande industrisemestern som varje år äger rum under juli månad. Med höstens utveckling på finansmarknaden 2008 kan en lägre nivå av investeringar i nybyggnationer väntas då kreditgivare blir mer restriktiva i sin utlåning samtidigt som företagen ser en minskad efterfrågan på objekten.



Figur 3.5 Byggstartsindex 2006-2008 (Sverige Bygger, 2008)

3.3.3 Sociala/Demografiska faktorer

Den sociala dimensionen innefattar normer, seder och värderingar hos den avsedda populationen. Den innefattar även demografiska karaktäristika för regionen där Samson & Daft (2005) menar att dagens demografiska profil är morgondagens arbetskraft och kunder.

Utbildning av fastighetsmäklare

Det finns idag 6436 registrerade fastighetsmäklare i Sverige samtidigt som det varje år utexamineras cirka 700 fastighetsmäklare från högskoleutbildningar (Pütsep & Fogelström, 2006). Antalet utbildade mäklare ökar således med över tio procent varje år medan antalet registrerade mäklare har förändrats med mellan -3,4 och 8,4 procent sedan 1997 (Fastighetsmäklarnämnden, 2008). Det större antalet utbildade än registrerade mäklare tyder på ett övertryck av fastighetsmäklare på arbetsmarknaden. Trycket på arbetsmarknaden förväntas fortsätta eftersom fastighetsmäklarutbildningen är en populär utbildning som varje år uppbär fler antal sökande än antalet erbjudna platser.

Flyttmönster

Svenskar flyttar i genomsnitt tio gånger i livet och samtidigt funderar var tredje svensk att flytta inom två år enligt Synovate TEMOs undersökning *BoTrend* (2008). Mäklarsamfundet pekar, i sin studie *Varför flytta?* (2007), på två stora grupper i samhället som är mer flyttbenägna än andra. Den ena stora gruppen är ungdomar som flyttar till storstadsområden eller högskoleorter, en postindustriell urbanisering (Johansson, Nygren, & Wictorin, 2004). Den andra stora gruppen är 40-talister som flyttar från storstadsområden till mindre orter i hopp om att hämta hem en vinst på bostadsförsäljningen.

För fastighetsmäklarbranschen är dessa grupper ett starkt riktmärke för vilka kundgrupper som är gynnsamt att fokusera på i sin marknadsföring. Efterfrågat bostadsförhållande skiljer sig dock avsevärt mellan de båda grupperna. Medan ungdomar nöjer sig med en mindre bostad med lägre standard (Hyresgästföreningen, 2007) önskar 40-talisterna ett större boende med hög servicenivå och där de kan tänkas åldras (Wörmann, 2007).

De stora ålderskullarna födda i början på 90-talet kommer inom de närmaste åren att göra entré på bostadsmarknaden. Medianåldern för att flytta från föräldrahemmet är enligt Wörmann (2007) för årskullar födda under slutet av 70-talet och början på 80-talet 20,7 år för kvinnor och 21,7 år för män. Kopplas ovanstående siffror till de stora årskullarna som är födda runt 1990 (SCB, 2008) dras slutsatsen att efterfrågan på bostadsmarknaden kommer att öka framöver jämfört med dagens nivåer. Detta bör dessutom sättas i relation till att dagens nivåer, sett ur ett historiskt perspektiv, redan är höga. År 2007 hade 39 procent av Sveriges 20 till 23-åringar ett eget boende. Samma siffra uppgick år 1997 till 48 procent. Även för åldersintervallet 24 till 27 år har andelen som har eget boende sjunkit, från 76 procent 1997

till 67 procent 2007 (Hyresgästföreningen, 2007). Enligt Hyresgästföreningen (2007) skulle det behövas ytterligare 158 000 bostäder för att tillfredsställa efterfrågan från unga vuxna (20-27 år). Detta inkluderar hyresrätter, bostadsrätter samt egna hem hos unga vuxna som saknar men behöver en egen bostad. Således kan framtiden alltså bjuda på ökade flyttströmmar och affärsmöjligheter för fastighetsmäklarföretagen om utbudet tillåter.

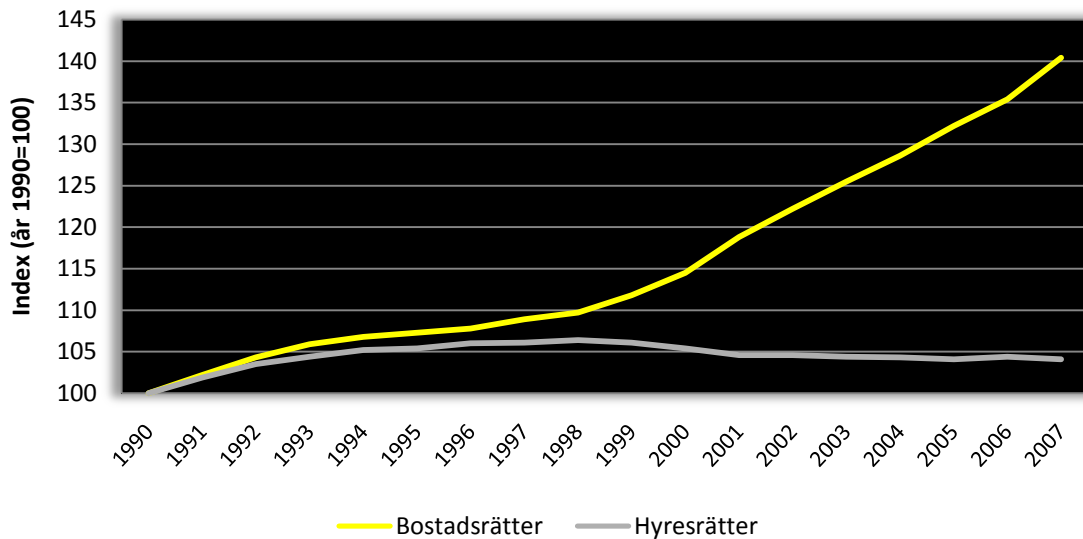
Ökad levnadsstandard - Mode i boende

Bengt Turner skriver i sin artikel *Mer mångfald i framtidens boende* (2001) att valet av bostadsform har blivit en större social markör som visar inkomst- och förmögenhetsnivå. Människor lägger en större del av sin disponibla inkomst på boende och inredning vilket ytterligare kan ses som en följd av mediebevakningen av inrednings- och bostadsrelaterade frågor. Utbudet har blivit större både avseende tv-program och magasin relaterade till bostad och inredning (Wörmann, 2006). Det ökade utbudet har skapat en marknad för kringtjänstföretag, såsom homestagingföretag, i samband med bostadsförsäljning och köp. Säljare har sett möjligheten att anlita denna typ av företag med avsikt att erhålla ett högre slutpris, vilket de också får vid en försäljning (Evert Tilly, 2004).

Ombildningar - En potentiell marknad

I Sverige äger 64 procent av befolkningen sitt boende direkt eller indirekt genom en bostadsrättsförening (Lind & Lundström, 2007). I storstadsområden är bristen på tillgängliga hyresrätter en faktor som tvingar människor att köpa en bostad. Som följd av en ökad ombildningstakt har denna faktor blivit än mer påtaglig och leder till att allt fler äger sitt boende, vilket är positivt för fastighetsmäklarföretagen.

Ett allt större antal hyresgäster har sedan slutet av 90-talet gått samman och köpt ut fastigheten och således omvandlat hyresrätter till bostadsrätter (Jonsson, 2005).



Figur 3.6 SCB:s kalkylerade bostadsbestånd 1990–2007 (SCB, 2008)

Under perioden 1990-2007 ombildades cirka 115 000 hyresrätter runt om i landet till bostadsrätter. Vidare visar SCB (2008) statistik där den bostadsarea som ägs av bostadsrättsföreningar har ökat med 8,4 miljoner kvadratmeter mellan åren 2000-2007. Omräknat till genomsnittspriset för bostadsrätter inom landet år 2007 motsvarar detta ett ökat värde med 168 miljarder SEK för samma period. Under förutsättning att ägarna vill sälja sin bostadsrätt, att de använder en fastighetsmäklare samt att mäklarföretagen arbetar efter en uppskattad procentsats om två procent motsvarar detta en ökad omsättning för branschen med 3,36 miljarder SEK under tidsperioden. Siffrorna innefattar inte bara ombildningar utan även nybyggnationer. Det finns alltså en stor potentiell marknad för fastighetsmäklarna att ta del av.

3.3.4 Teknologiska faktorer

Den teknologiska dimensionen representeras av den vetenskapliga och teknologiska utveckling som sker i både en specifik bransch och i samhället (Samson & Daft, 2005).

Kommunikationsteknologi

En av de stora teknologiska förändringarna som påverkar branschen är hur kommunikationsteknologin utvecklats, både internt mellan medarbetare och externt gentemot kunder och leverantörer. Utvecklingen har gått från att tidigare ha kommunicerat via fasta telefoner, personliga möten och vanliga brev till att prata via mobiltelefoner eller så kallade Smartphones med inbyggt Internet och e-post. Hastighet och tillgänglighet av information har för fastighetsmäklarna kraftigt förändrats med de nya kommunikationsverktygen. Enligt en

studie gjord över fastighetsmäklarbranschen har Internet förändrat sättet för mäklare att kommunicera till stor eller mycket stor del (Gustavsson, Nilsson, & Persson, 2004). Då 90 procent av Sveriges befolkning idag har tillgång till Internet och en stor del av dessa aktivt söker information därigenom (World Internet Institute, 2008) ses Internet som en hygienfaktor för att överhuvudtaget vara aktiv i fastighetsmäklarbranschen (Faghir & Sävenstedt, 2007).

Av internetanvändarna uppger 95 procent att de använder nätet som ett kommunikationsmedel och 78 procent att de använder bankernas internetjänster trots oron för bedrägerier. Enligt rapporten ligger Sverige först vad gäller internetanvändning bland äldre. Upp emot hälften av pensionärerna upp till 75 år är användare i hemmet, dock bara 16 procent över 75 år (World Internet Institute, 2008). Det finns dock en risk i att förlita sig alltför mycket på Internet som kommunikationsverktyg. Risken ligger i att missa de av den äldre befolkningen som fortfarande använder sig av traditionella kommunikationsmedel.

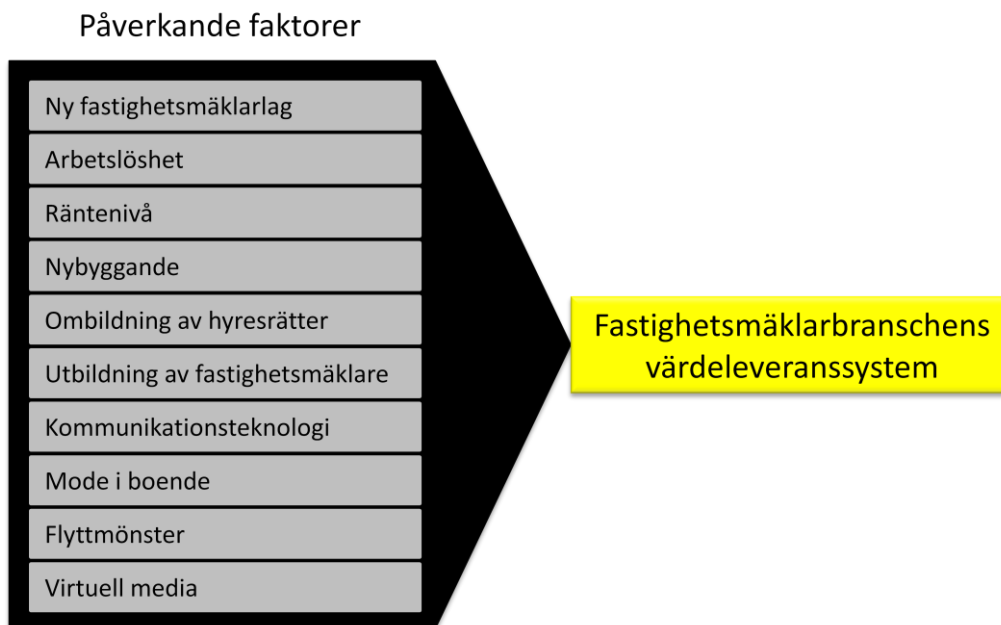
Många av de värdeskapande aktiviteterna kan idag genomföras eller förenklas med hjälp av Internet. Exempelvis kan värdering ske tack vare den transparens som branschen upplever genom Internet, marknadsföring kan ske genom portaler, budgivningen kan överblickas och köpare kan få lånelöften och köpeavtal direkt på nätet. Det råder ingen tvekan om att Internet kommer spela en stor roll i framtidens fastighetsmäklarbransch.

Virtuell media

I objektsbeskrivningar upplagda på de stora mäklarföretagens hemsidor visas objekten med ett antal bilder och en planritning som i bästa fall är i 3D-teknik. Den senaste tekniken som idag erbjuds inom detta område är att spekulanter ges möjligheten att möblera potentiella objekt efter egna önskemål. Nästa steg är att genomföra visningar i 3D. Den plattform som en visning och objektsbeskrivning över Internet innebär skapar möjligheter för spekulanter som bor på annan ort att upptäcka och skapa intresse för objektet. Detta gör att personer som kanske inte har möjlighet att gå på en fysisk visning trots detta lägger bud på objektet, baserat på en beskrivning samt bilder och visning av objektet över nätet. Det finns dock stora barriärer mot att basera ett köp endast på visningar över Internet (World Internet Institute, 2008) och den enkla förklaringen är att vi människor vill se och känna rent fysiskt. Tekniken kommer därför inte att öka mängden bostadsaffärer på kort sikt. Dock är verktyget användbart för att spekulanter på egen hand skall kunna undersöka lägenheten innan dess att en fysisk visning äger rum, vilket rimligtvis leder till att seriösare spekulanter väljer att besöka en

fysisk visning. Dessa tekniska aspekter ger ingen ökad försäljning utan är snarare en kostnad. Dock gäller det att visa kunderna att företaget i förhållande till konkurrenterna har den senaste tekniken, vilket är den största anledningen till att tekniken utvecklas i branschen.

Nedan presenteras i syfte att underlätta för läsaren en sammanfattning av PEST analysens krafter med avseende på värdeleveranssystemet.

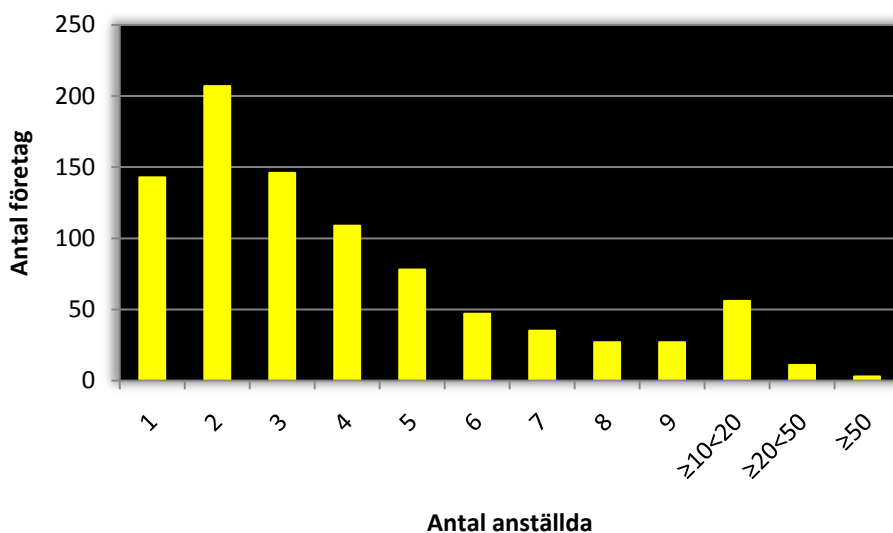


Figur 3.7 Sammanfattning av PEST analysens påverkande faktorer (Egen bearbetning)

4 Nulägesbeskrivning

Nulägesbeskrivningen har för avsikt att påvisa de faktorer som identifieras ur PEST analysens ramverk (se avsnitt 3.3), hur de kan komma att påverka värdeleveranssystemet och hur branschens struktur ser ut.

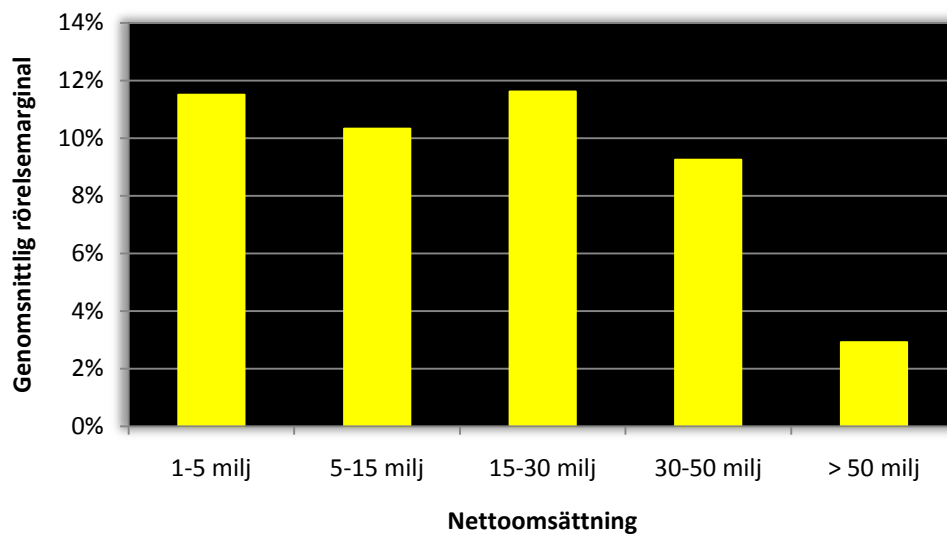
Branschen består idag av 1743 fastighetsmäklarföretag, vilka enligt SCB (2008) har fastighetsförmedling som kärnverksamhet. Efter bortsorteringen enligt Tabell 2.1 återstår 889 fastighetsmäklarföretag. Strax under 77 procent (683 stycken) av dessa företag har fem eller färre anställda (se Figur 4.1). Trots det stora antalet småföretag domineras branschen främst av två aktörer, Svensk Fastighetsförmedling och Fastighetsbyrån, vilka står för en betydande del av den totala omsättningen (Market Manager, 2008). Båda organisationerna är uppdelade i mindre franchiseföretag lokaliserade runt om i Sverige vilket är en följd av den traditionella strategin med lokal anknytning till kunderna. Den lokala närheten har dock kommit att minska i betydelse då kommunikationsteknologin (se avsnitt 3.3.4 – Kommunikationsteknologi) utvecklats och personlig kontakt inte efterfrågas i lika många aktiviteter som förr. En intressant fråga är huruvida lagförändringen och Internets framfart kan komma att påverka sammansättningen av företag, vilket är grunden till en av frågeställningarna i studien.



Figur 4.1 Antal anställda per företag (Market Manager, 2008)

Med hänsyn till den stora spridningen av företag i branschen är det följaktligen intressant att iaktta hur lönsamheten skiljer sig mellan dessa. Figur 4.2 nedan visar hur de mindre företagen är avsevärt mer lönsamma än de största med avseende på nettoomsättningen. Således kan det vara så att de stora mäklarfirmornas administrativa del upptar en alltför stor del av den

vinstdrivande verksamheten. Den lägre lönsamheten i de större bolagen pekar på att branschen i dagsläget inte karaktäriseras av stordriftsfördelar.



Figur 4.2 Lönsamhet i fastighetsmäklarbranschen (Market Manager, 2008)

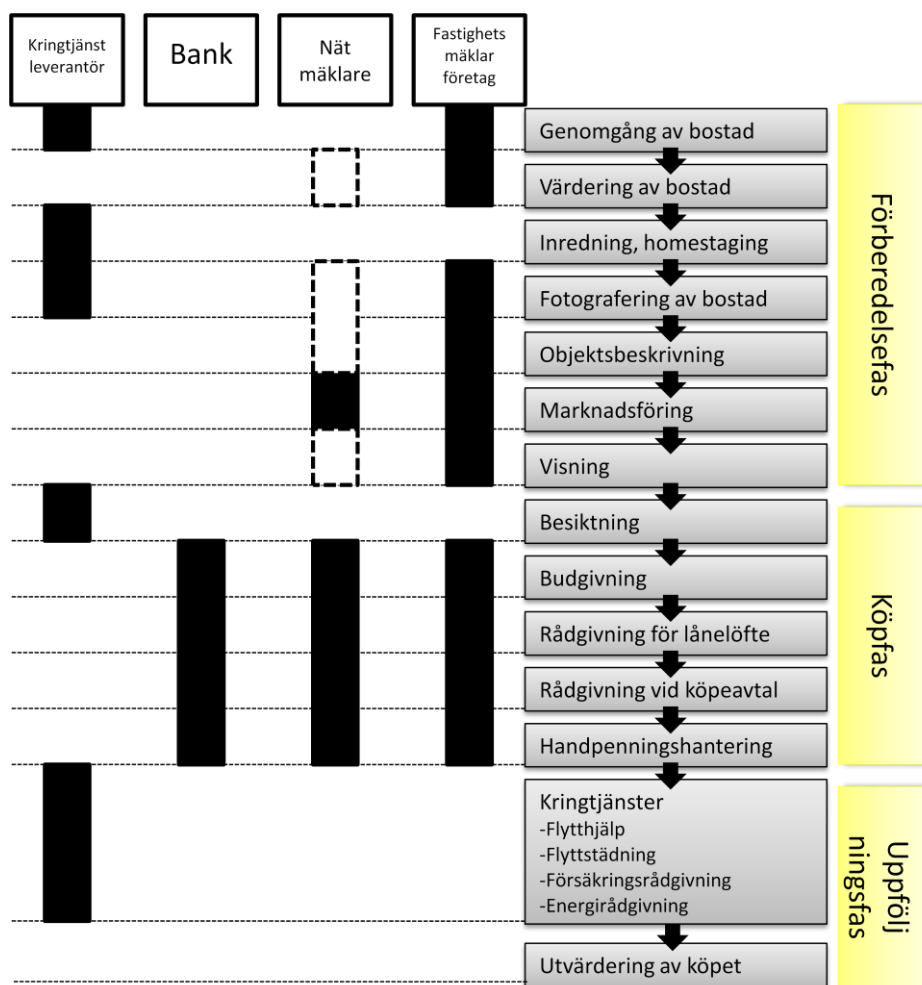
Vid en närmare granskning av de 100 fastighetsmäklarna med högst nettoomsättning urskiljs en intressant trend. Sex av företagen har en pågående eller nyligen avslutad fusion. De största är Länskem AB som inkorporeras i Länsförsäkringar Skåne och SkandiaMäklarna AB som är inkorporerade i Den Danske Bank A/S. Fastighetsbyrån ägs sedan tidigare av Swedbank samtidigt som Svensk Fastighetsförmedling ägs av den norska storbanken DnB NOR, sedan 2007 (Market Manager, 2008). Vidare är grundandet av ett av de stora nätmäklarföretagen Hemonline ett initiativ från bland andra Skandiabanken (Hedberg & Johansson, 2008). Bjurfors och Svenska Mäklarhuset har även de tagit ett steg i att stärka förhandlingspositionen och står nu enade när avtal skall skrivas med kringtjänstföretagen (Hellblom, 2008).

Branschen har som synes varit attraktiv för investerare då låg arbetslöshet, låga räntor samt högt nybyggande har drivit på ett starkt flyttmönster. Idag ser marknaden annorlunda ut, nybyggnationen har avstannat och arbetslösheten förväntas stiga de nästkommande åren vilket skapar en osäkerhet på dagens marknad och påverkar flyttströmmarna negativt. Dock förväntas räntan sänkas till rekordlåga nivåer och vilka av dessa effekter som är starkast kommer att avgöra den närmsta framtiden för branschen (se avsnitt 3.3.2 samt 3.3.3 – Flyttmönster).

Mäklarföretagen utsätts idag för konkurrens i flera aktiviteter i värdesystemet. Från att traditionellt ha varit ohotade som rådgivare i den inledande fasen är det nu experter inom

området, så kallade homestagingföretag, som tar marknadsandelar (se avsnitt 3.3.3 – Ökad levnadsstandard). Effekten är tydlig och när fastighetsmäklarens roll minskar i betydelse vill inte heller säljaren betala ett arvode i samma omfattning. Detta leder dessutom till att fastighetsmäklarnas roll än mer ifrågasätts, vilket ökar pressen på mäklarna att bredda sin kunskap för att möta kundernas ökade krav. Det är viktigt att redan i utbildningen förbereda blivande mäklare till den förändrade mäklartjänsten som nu efterfrågas. Det höga utbudet av nyutexaminerade (se avsnitt 3.3.3 – Utbildning av fastighetsmäklare) ger de studenter med en helhetskompetens en stor fördel.

I Figur 4.3 visas hur värdeleveranssystemet ser ut i dagsläget samt vilka aktörer som är aktiva i de olika värdeskapande aktiviteterna. Vidare visas i vilka aktiviteter olika aktörer konkurrerar med de traditionella fastighetsmäklarfirmorna. Boxarna med streckad kontur symboliserar de aktiviteter som säljaren uppmanas att sköta själv.



Figur 4.3 Värdeleveranssystemet för fastighetsmäklarbranschen idag (Egen bearbetning)

Aktiviteten kringtjänster domineras alltså av specialister men skillnaden består dock av hur den har utvecklats från det traditionella värdeleveranssystemet (se figur 1.1). Idag efterfrågar många kunder en stor del nya kringtjänster och det finns en stor efterfrågan på att fastighetsmäklare skall förmedla även dessa tjänster (Fastighetsbyrån, 2004). I dagsläget är mäklarfirmor inte tillåtna att tjäna pengar på förmedlandet av kringtjänster och utbudet begränsas därmed till dess en lagändring sker (se avsnitt 3.3.1 – Ny fastighetsmäklarlag).

Bankerna har kommit att få en allt större betydelse i varje bostadstransaktion. Detta framförallt då dessa företag har kommit långt i den tekniska utvecklingen av säkra tjänster på Internet (se avsnitt 3.3.4 – Kommunikationsteknologier). Handelsbanken erbjuder idag tjänsten *e-bud* där budgivningen sker över Internet. Swedbank erbjuder en liknande tjänst genom *Bud-on-line*. Tjänsten är fortfarande i ett tidigt stadium och har inte blivit allmänt tillämpad varför den heller inte utnyttjas till sin fulla potential. Bankerna har genom att vara pionjärer på området kommit långt inom säkra tjänster på Internet och har ett djupt rotat förtroende hos sina kunder.

Vidare har nätmäklarnas intåg, i form av Hemverket, Hemonline, Superbo, Privatmäklaren, Bostadsagenten med flera, påverkat branschen och tvingat traditionella mäklarfirmor att moderniseras (se avsnitt 3.3.4 – Virtuella media). Den ökade konkurrensen har gjort det svårare för de traditionella bolagen att skapa lönsamhet i sin verksamhet.

I jämförelse med det traditionella värdeleveranssystemet i inledningskapitlet består branschen idag av fler aktörer. Den ökade konkurrensen främst från homestaging, banker och nätmäklare har pressat ner de traditionella mäklarfirmornas arvoden då de nu delas upp på fler aktörer. Den hårdnande konkurrensen kommer påverka företagen negativt till dess att den nya lagen träder i kraft. Vidare presenteras resultatet av undersökningen som beskriver vad fastighetsmäklarna själva tror om branschen. Studien tar nu ett nästa steg i att försöka fastslå hur värdeleveranssystemet kan komma att se ut i framtiden.

5 Resultat

Fråga 1. Vilka aktiviteter/tjänster anses mest betydelsefulla för fastighetsmäklaren?

Tabell 5.1. Aktiviteters betydelse i värdeleveranssystemet

Rank	Aktiviteter/tjänster	Andel (n=129)
1	Marknadsföring	20,4%
2	Rådgivning vid genomgång av bostad	15,2%
3	Värdering av bostad	13,2%
4	Rådgivning vid köpeavtal	12,9%
5	Visning	11,7%
6	Budgivning	7,2%
7	Objektsbeskrivning	5,2%
8	Övrigt	5,0%
9	Fotografering av bostad	3,0%
10	Besiktning	2,0%
11	Rådgivning för lånelöfte	1,5%
12	Handpenningshantering	1,2%
13	Utvärdering av försäljningen	1,0%
14	Efterköpsservice (ex kontakt m flyttfirma)	0,5%
		=100%

De tre viktigaste aktiviteterna i värdeleveranssystemet är marknadsföring, rådgivning vid genomgång av bostaden samt värdering av bostaden. Tillsammans tilldelades de nästintill 50 procent. Intressant är att dessa tre aktiviteter alla ingår i försäljningens *förberedelsefas*. Efterköpsservice, vilket innebär förmedling av kringtjänster samt uppföljning av försäljningen ges av fastighetsmäklarna endast 1,5 procent sammanlagt.

Tabell 5.2. Internets påverkan på fastighetsmäklarbranschen

I vilken utsträckning anser Du att internet har påverkat fastighetsmäklarbranschen?	
	Andel (n=128)
1 - Inte alls	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	2,9%
5	20,0%
6	77,1%
7 - Fullständigt	0,0%
=100,0%	

Mer än tre fjärdedelar av de tillfrågade anser att Internet har påverkat branschen till *mycket stor del* och ytterligare 20 procent anser att Internet har påverkat branschen till *stor del*. Många av aktiviteterna utförs idag med Internet som plattform. Marknadsföring, budgivning och, objektsbeskrivning är aktiviteter som till stor del utgår därifrån. Visningar över Internet är en aktivitet som nämns av respondenterna, vilken också uppskattas få en större betydelse för fastighetsmäklarföretagen. Även vid aktiviteter som värdering av bostad och rådgivning vid köpeavtal hämtas information från Internet. Vid sidan av de aktiviteter i värdeleveransen som utförs med hjälp av Internet så sköts en stor del av kommunikationen med både säljare och köpare genom e-post och via hemsidor, vilket vidare bekräftar fördelningen.

Fråga 2. I vilken utsträckning påverkas branschen av den nya lagens möjligheter att ta betalt vid förmedlandet av kringtjänster?

Tabell 5.3. Kringtjänsters påverkan

I vilken omfattning kommer kringtjänster att påverka branschen?	
	Andel (n=128)
1 - Inte alls	1,6%
2	2,3%
3	2,3%
4	6,3%
5	33,6%
6	35,9%
7 - Fullständigt	18,0%
	=100,0%

Lagens möjliggörande att erhålla inkomst vid förmedlandet av kringtjänster kommer att generera ökade inkomstströmmar för mäklarna. Kringtjänsters potential på den svenska marknaden kommer enligt mer än hälften av respondenterna att påverka branschens förutsättningar stort.

Tabell 5.4. Betydelsen av samarbeten

Hur kommer betydelsen av mäklarföretagens samarbeten med andra aktörer att utvecklas?	
	Andel (n=128)
1 - Inte alls	0,8%
2	0,8%
3	0,8%
4	7,8%
5	25,0%
6	43,0%
7 - Öka mycket	21,9%
	=100,0%

Enkätsvaren visar att en majoritet av tillfrågade fastighetsmäklare anser att betydelsen av närmare samarbeten med andra företag, i syfte att erbjuda kunden en bättre helhetstjänst, kommer öka betydande i framtiden. Totalt anser knappt 90 procent av de tillfrågade anser att samarbeten med diverse specialistföretag kommer att öka.

Fråga 3. Hur påverkar förändringarna konkurrenssituationen i branschen? Kan andra, nya eller utländska, aktörer komma in på marknaden?

Tabell 5.5. Utveckling av konkurrenssituationen

Hur tror du att konkurrenssituationen i branschen kommer att utvecklas?	
	Andel (n= 129)
Färre, större aktörer	71,3%
Liknande som i dagsläget	25,6%
Fler, mindre aktörer	3,1%
	=100,0%

En betydande majoritet anser att fastighetsmäklarbranschen kommer att bestå av färre men större aktörer i framtiden.

Tabell 5.6. Utveckling av självförsäljning

Vad tror Du om säljares benägenhet att själva agera mäklare i framtiden?	
	Andel (n=129)
1 - Minska	24,8%
2	36,4%
3	11,6%
4	19,4%
5	4,7%
6	0,0%
7 - Öka	3,1%
	=100,0%

Många av de tillfrågade fastighetsmäklarna anser att personer som säljer sina bostäder själva kommer att minska i framtiden. En liten del, knappt åtta procent, tror att antalet kommer öka medan ungefär 20 procent tror att antalet inte kommer att förändras gentemot dagens nivåer.

Tabell 5.7. Utveckling av mäklararvodet

Hur kommer mäklararvodet per försäljning att utvecklas?	
	Andel (n=129)
Höjas	14,7%
Oförändrad nivå	58,1%
Sjunka	27,1%
	=100,0%

En klar majoritet av respondenterna tror på oförändrade arvodesnivåer i framtiden. Dock anser en knapp tredjedel att arvodena kan komma att sjunka. Få respondenter tror att kommande tidens arvoden ökar och alltså går tillbaka till de höga nivåer som fanns för några år sedan.

Tabell 5.8. Prisutveckling

Prisutvecklingen på bostadsrätter på 10 års sikt?	
	Andel (n=129)
Minska	2,4%
Samma nivå som i dagsläget	10,6%
Öka	87,0%
	100,0%

Prisutvecklingen på villor på 10 års sikt?	
	Andel (n=129)
Minska	0,8%
Samma nivå som i dagsläget	10,6%
Öka	88,6%
	=100,0%

Temporärt sjunkande priser de närmaste åren bekommer inte enkätsvaren, som istället ser positivt på framtiden. En överväldigande majoritet anser att priserna kommer fortsätta att stiga på lång sikt. Siffrorna är motsvarande för både villor och bostadsrätter. Detta medför en fortsatt attraktiv marknad för fastighetsmäklar företag som kan utsättas för tuffare konkurrens.

Tabell 5.9. Egna företagets konkurrenskraft

Hur tror Du att Ditt företag kommer att klara framtidens förhållanden i branschen?	
	Andel (n=128)
1 - Sämre än konkurrenter	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	4,7%
5	18,0%
6	33,6%
7 - Bättre än konkurrenter	43,8%
	=100,0%

Av resultatet framkommer att ingen av respondenterna tror att det egna företaget kommer att klara framtiden sämre än konkurrenterna. Däremot tror 77,4 procent att de kommer klara framtidens förhållanden avsevärt bättre än konkurrenterna (svarsalternativ sex och sju). Knappt fem procent tror att deras företags utveckling varken kommer vara bättre eller sämre än konkurrenterna.

Fråga 4. Vilka är branschens största hot och hur värderas riskerna av branschens aktörer?

Tabell 5.10. Identifierade risker

Identifierade risker (n=129)	Antal
Oseriösa mäklare, vilket leder till att yrket får ett sämre rykte	19
Finns inga risker	14
Prisdumpning utan lönsamhet	13
Hög arbetslöshet ger trögt flyttmönster	12
Dåligt förberedda inför lagförändring	9
Ökad konkurrens	8
Media ger en negativ framställning av yrket	7
Bankernas villighet att ge krediter	6
Förlorat förtroende för yrkesrollen	6
Självförsäljning	6
Mäklares inställning	5
Konkurrens från nätmäklare	3
Ingen nyproduktion av bostäder	2
Provisionslöner sänks	2

Urvalsgruppen ställdes frågan, vilka är fastighetsmäklarföretagens största hot? I tabellen ovan visas endast de hot som nämndes av två eller flera mäklare. Intressant är att mäklarna anser sig själva som det största hotet mot mäklarföretagen i framtiden. Det finns en del av kåren som sprider dåligt rykte åt yrket, vilket bedöms vara ett stort problem i en bransch som har sin grund i förtroendebyggande. En annan risk är att många av respondenterna anser det inte finnas några direkta hot i framtiden. En sådan naiv syn på framtiden kan vara farlig då branschen redan nu genomgår stora förändringar med ökade risker som följd.

Ovanstående hot, vilka fastighetsmäklarna själva identifierat, samt Ernst & Youngs verktyg utgjorde underlaget varifrån författarna urskiljde 14 påtagliga branschrisker. I den andra enkäten tillfrågades fastighetsmäklarna att bedöma riskerna från ett till fem (se Appendix II). Siffrorna i respektive kolumn (se Tabell 5.11) representerar ett genomsnitt av svaren. Sannolikheten utgör till vilken grad risken förväntas inträffa och med konsekvens menas vilken inverkan risken skulle ha på branschen om den inträffade. Multipliceras de båda genereras ett utfall, vilket används för att rangordna branschens risker som kn ha ett maximalt

värde om 25. Dessa är vidare indelade under kategorier baserade på den PEST analys som presenterades i det teoretiska ramverket (se avsnitt 3.3).

Tabell 5.11. Värdering av identifierade risker (n=87)

	Identifierade risker	Sannolikhet	Konsekvens	Utfall
	Politiska och juridiska risker			
1	Samarbetspartners (ex. homestaging, flyttfirma, energirådgivning) agerar felaktigt utanför er kontroll och således skadar Ditt företags rykte/varumärke	2,97	4,12	12,22
2	Specialistföretag (ex. homestaging, flyttfirma, energirådgivning) pressar ner fastighetsmäklarföretagens arvoden	2,84	3,29	9,33
3	Fastighetsmäklare förlorar rollen som opartisk mellanman i samband med förmedlandet av kringtjänster	2,17	3,08	6,68
	Ekonomiska risker			
4	Internationella aktörer kommer in på den svenska marknaden	2,43	2,48	6,04
5	Bankerna försämrar villkor för lånetagare, exempelvis sänker belåningsgraden av bostäder	3,44	4,14	14,23
6	Prisdumpning på marknaden	2,71	3,69	9,99
	Sociala risker			
7	Fastighetsmäklare framställs negativt i media	3,95	4,21	16,64
8	Fastighetsmäklaryrkets status försämras	3,01	3,50	10,54
9	Blir en överetablering av fastighetsmäklare	3,55	3,58	12,72
10	Hysesrätter blir mer vanliga som boendeform	2,23	2,64	5,89
	Teknologiska risker			
11	Enskilda fastighetsmäklarföretag inte följer med i den teknologiska utvecklingen	3,12	3,99	12,43
12	Missa viktiga kundsegment vid marknadsföring över internet	2,72	3,28	8,93
13	Den personliga kontakten försvinner i takt med Internets ökande inflytande	2,48	3,67	9,08
14	Fler människor säljer sina bostäder själva över olika internetportaler	1,90	3,42	6,49

Vid en värdering av de identifierade riskerna framkommer att den största risken är att mäklarna och yrket framställs negativt i media. Som redan nämnts har arbetet en grund i trygghet och förtroende till kunden och således är detta egenskaper som företagen under lång tid arbetat med att förbättra. Förtroendet företagen byggt upp kan snabbt försvinna med dålig publicitet och skada inte bara enskilda företag utan hela branschen. Sannolikheten att denna risk skall bli verklighet anses vara hög samtidigt som konsekvensen anses hög av urvalsgruppen.

Den näst största risken har sin grund i det nuvarande ekonomiska läget. En majoritet av bankerna har idag en lånegrad på 90 procent och för det fall att denna belåningsgrad skulle

sjunka kommer detta slå hårt mot många människor. Följden för branschen ges uttryck i ett stagnerat flyttmönster.

Vidare ses risker som överetablering av mäklare och misslyckande att följa den teknologiska utvecklingen som stora hot för branschen. Att inte följa med i den teknologiska utvecklingen som sker ses påverka enskilda mäklarfirmor stort. Ett kollektivt misslyckande att följa med i utvecklingen riskerar att andra aktörer tränger ut fastighetsmäklare från specifika aktiviteter i värdeleveranssystemet.

Det är av allt att döma de sociala riskerna som utgör de största hoten, följt av de ekonomiska, politiska/juridiska och de teknologiska.

De tre lägst värderade riskerna är att hyresrätter får större betydelse, att internationella aktörer etablerar sig på den svenska marknaden och att nätmäklarnas utbredning ökar. Sannolikheten att nätmäklare får ökad betydelse och att fler säljer sina bostäder via Internet ges lägst sannolikhet (1,90) av samtliga risker. Lägst konsekvens har istället risken att internationella aktörer kommer in på marknaden (2,48).

6 Analys

Fråga 1. Vilka aktiviteter/tjänster anses mest betydelsefulla för fastighetsmäklaren idag?

De tre aktiviteter som fastighetsmäklarna anser vara viktigast ingår alla i förberedelsefasen, det vill säga tjänster inför en försäljning (se Tabell 5.1). Nästintill två tredjedelar av de tillfrågade mäklarna menar att den viktigaste aktiviteten för mäklare är *marknadsföringen*. Konkurrensen inom denna aktivitet har hårdnat i takt med det ökade antalet nätmäklare som marknadsför objekt genom samma kanaler. De stora portalerna för bostäder, exempelvis Hemnet och Bovision, utgör en grundförutsättning för en effektiv marknadsföring eftersom objekten når många människor till en låg kostnad. Marknadsföringen på dessa portaler medför också en pull-effekt från spekulanter som själva aktivt söker efter egna preferenser vilket gör fastighetsmäklarens roll mindre aktiv i sin matchning av säljare och köpare.

- *Mäklaren skapar endast annonsen vilket inte är speciellt komplicerat*, menar en VD på ett av de tillfrågade företagen om rollen i samband med marknadsföringen.¹

Väntande sämre tider med hög arbetslöshetsnivå och höga belåningskrav från banker minskar efterfrågan på bostäder. De tidigare marknadsföringskanalerna, då fastighetsmäklarna förlitade sig på pull-effekten räcker inte längre till. Istället bör andra kanaler utforskas. En push metod med mer personlig kontakt kan istället vara en metod att använda.

Vidare menar de tillfrågade mäklarna att *rådgivning vid genomgång av bostaden* är en av de absolut viktigaste aktiviteterna. Historiskt sett har mäklarna varit utan konkurrens inom aktiviteten men i dagsläget är de allt mer konkurrensutsatta i takt med homestagingföretagens utbredning. I takt med ett ökat mode i boende och att en större del av den disponibla inkomsten går till boendet är detta en aktivitet som fastighetsmäklare bör fokusera och utbilda sina mäklare inom. Rådgivning i samband med genomgången tillsammans med *värderingen av bostaden* och förhandling av mäklararvodet har varit fastighetsmäklares sätt att binda säljare till sig och således kunna driva försäljningsprocessen för objektet. En ökad konkurrens i rådgivning gällande både genomgång samt inredning av bostaden kan leda till att säljare väljer bort mäklaren för specialister på området.

¹ Samtliga citat i analyskapitlet är hämtade ur undersökningsresultatet.

Den juridiska kompetens som mäklarna tillför i form av *rådgivning vid köpeavtal* anses vara en av de viktigaste aktiviteterna. Konkurrensen inom köpeavtalet har hårdnat och banker, liksom nätmäklare erbjuder sina kunder kostnadsfria köpeavtal. Vidare finns standardavtal lättillgängliga på Internet, både kostnadsfritt och till en låg kostnad. Problemet här ligger i att det inte alltid går att tillämpa de standardavtal vissa källor erbjuder. Specialiserade avtal och en juridisk kunskap om området innebär en fördel för fastighetsmäklare gentemot de andra källorna. Dock innebär fördelen inte ett oöverkomligt hinder samtidigt som många säljare inte inser vikten av ett genomarbetat avtal vid en försäljning.

Visningen är en aktivitet som de traditionella fastighetsmäklarna tillhandahåller men som inte är hårt konkurrensutsatt. Nätmäklare erbjuder i sina grunderbudanden till stor del hjälp med praktiska saker kring visningen men ingen fysisk närvaro vid den faktiska visningen. Traditionella fastighetsmäklare har fått kritik för att fastighetsmäklare inte närvarat vid visningar utan istället har en visningsvärd har använts vilket inte framgått. I den nya lagen har dock införts att det klart skall framgå om en mäklare kommer vara närvarande. Detta är en tämligen simpel aktivitet som genomförs men ändå något som anses som viktig bland fastighetsmäklare. Även inom denna aktivitet förespås Internet spela en viktig roll i samband med att tekniken utvecklas.

- *Det utvecklas mer mot Internet, [vilket leder till] färre fysiska visningar av bostäderna,* menar en mäklare som arbetat 19 år i branschen om visningens roll i värdesystemet.

Visningen kommer trots att plattformen flyttas från den faktiska lägenheten till Internet fortsättningsvis att vara en central aktivitet i bostadsförsäljningen. Många köpare skulle med den teknik som erbjuds idag inte genomföra ett köp utan att fysiskt se lägenheten. Kunde dock tillförlitliga, och då menas välutvecklade, visningssystem erbjudas skulle det innebära en stor konkurrensfördel då visningarna skulle kunna genomföras oberoende av tid.

Tillvägagångssättet vid *budgivningen* har varit omdiskuterat då förtroendet för fastighetsmäklare har sjunkit. Det har förekommit fall där mäklare redovisat falska bud och således höjt slutförsäljningspriset och därmed också den egna provisionen. Detta har lett till ett system där köparen får möjlighet till en lista där samtliga bud och budgivare redovisas. Många köpare och i viss mån säljare efterfrågar alltså ett mer öppet budgivningssystem. Internetbaserade program såsom Handelsbankens e-bud och Swedbank bud-on-line har tagit ett

steg i denna riktning, dock förväntas utvecklingen att ta ytterligare steg där spekulanter kan lägga bud direkt och inte hänvisas till fastighetsmäklaren.

I de aktiviteter som fastighetsmäklare anser sig tillföra mest värde genomgår nu ett skifte. Det är alltså mycket som talar för att den traditionella mäklarrollen om några år kraftigt har reducerats. De aktiviteter som mäklarna anser vara minst viktiga är de som återfinns i uppföljningsfasen. Detta visar på en trend där mäklare till stor del är aktiva till dess att försäljningen är genomförd och därefter lämnar objektet. En faktor som driver detta beteende är provisionslöner där mäklarna inte tjänar pengar på att exempelvis utvärdera prestationen under försäljningens gång. Detta anser författarna kan komma att förändras då mer tid kan läggas på att följa upp kunder i sämre tider. Det kan slutligen sägas att mäklarens inflytande sjunker i förberedelsefasen och kan komma att öka i utvärderingsfasen, tvärtom mot hur det ser ut idag.

Fråga 2. I vilken utsträckning påverkas branschen av den nya lagens möjligheter att ta betalt för förmedlandet av kringtjänster?

Med tanke på lagförändringen beträffande förmedlingen av kringtjänster, vilken förväntas träda i kraft den 1 juli 2009, blir effekten att intäktsströmmarna hos branschens aktörer skiftar.

- *Med den nya mäklarlagen kommer mäklarens intäkter komma mer från kringtjänster än från arvodet. Arvoden kommer bli lägre men å andra sidan kommer mäklarna få kickbacks från alla kringtjänster, menar en mäklare på HusmanHagberg.*

I Danmark står kringtjänster redan för mer än hälften av intäkterna och det står utom rimligt tvivel att kringtjänsternas inträde kommer påverka branschen i stor utsträckning. Effekten blir således att fastighetsmäklarrollen utvecklas till en förmedlare av kontakter där samarbetspartners värdesätts i hög grad och kan jämföras med rollen hos byggherren vid en nybyggnation. En överenskommelse uträttas om pris och tidsram för projektet. Byggherren anställer och samordnar i sin tur gjutare, snickare, elektriker och målare, vilka utför delaktiviteter för att sammanställa byggprojektet.

- *Mäklarkontoren kommer att bli som ett litet varuhus; bank, försäkring, styling, fotografer, snickare och så vidare. Allt går att fixa även idag men [kringtjänsterna] kommer närmare, menar en mäklare från svensk Fastighetsförmedling med 15 år i branschen.*

För att kunna erbjuda denna helhetslösning finns tre angreppssätt; starta upp självägda verksamheter, förvärva aktuella specialistföretag eller ingå i nära samarbeten för att knyta specialister till sig. Det enligt författarna mest sannolika alternativet, i ett mellanlångt perspektiv, är att aktörerna ingår nära samarbeten med företag beträffande dessa kringtjänster.

- *Kunderna vill ha en tjänst som innefattar allt som berör vid en försäljning/köp. Detta innebär att de som kan erbjuda alla dessa tjänster kommer att öka sin försäljning. De mindre mäklarfirmorna kommer att få det svårt, menar en mäklare från Fastighetsbyrån.*

Rimligtvis förmedlar större mäklarfirmor en större kvantitet av tjänster, vilket genererar högre intäkter i jämförelse med de mindre mäklarfirmorna. Effekten kan alltså mycket väl bli att de mindre mäklarfirmorna åsidosätts till förmån för de större. De större firmorna kommer också skriva stora avtal med leverantörerna och besitter därmed ett bättre förhandlingsläge än de små. Följden av den nya lagen kan alltså bli att de mindre företagen slås ut, vilket måste anses vara en oanad konsekvens och inte överensstämna med de avsikter lagförändringen har.

Fråga 3. Hur påverkas konkurrenssituationen i branschen? Kan andra, nya eller utländska, aktörer komma in på marknaden?

Branschen kommer att rensas de närmsta åren i takt med att den ekonomiska recessionen blir allt djupare. Matematiken är enkel; företag driver lönsamhet genom höga marginaler eller hög omsättningshastighet, den klassiska $p \cdot q$ -formeln. Oförändrade eller till och med sjunkande arvoden väntar branschen (se Tabell 5.7) vilket följer av fallande bostadspriser. Av allt att döma kommer marginalerna att sjunka de närmsta åren och frågan är då om företagen kan räddas genom att mäkla fler bostäder. Den ekonomiska osäkerheten tillsammans med den ökade arbetslösheten, vilken väntas nå nio procent under 2010 (se Figur 3.3), kommer att påverka flyttmönstret negativt. Således pekar trenderna alltså mot en fallande omsättningshastighet och att färre bostäder kommer mäklas de närmsta åren.

Undersökningsresultatet påvisar att tre fjärdedelar av respondenterna tror på en konsolidering av branschen. Med bakgrund i resonemanget om kringtjänsternas negativa inverkan på de mindre mäklarföretagen stärks argumenten för att framtidens konkurrenssituation sannolikt kommer att präglas av ett antal stora aktörer. Det är dock intressant att ställa undersökningsresultatet i relation till att mindre företag är mer lönsamma än större (se Figur 4.2), ett argument som motverkar ovanstående tes.

Fenomenet att mäkla den egna bostaden kommer, enligt mäklarna, inte att utgöra ett konkurrenshot då fler än 60 procent anser att denna typ av mäklarmetod kommer att minska i framtiden. Vidare menar en mäklare vid Svensk Fastighetsförmedling, med 19 års erfarenhet i branschen, att nätmäklarna får det ännu tuffare när kringtjänster börjar erbjudas. Han menar också att det kommer bli en naturlig övergång till ett fåtal större aktörer med välutbildad personal. Intäktsviktningen till att en mindre del erhålls genom arvode väcker också frågan huruvida säljare är villiga att genomföra större delen av försäljningen på egen hand om mäklandet blir en lågkostnadstjänst där kringtjänsterna skapar de största inkomstströmmarna.

Traditionella mäklare såsom, Bjurfors och Mäklarhuset har tagit ett första steg i konsolideringsprocessen och står enade när avtal nu skall skrivas med kringtjänstföretagen. Genom att gå samman förstärker de sin förhandlingsposition och kan teckna gynnsammare avtal. Denna process drivs också av andra stora aktörer som valt att gå in på den svenska marknaden. Exempelvis Danske Bank som numera äger SkandiaMäklarna, den norska banken DnB Nor som äger Svensk Fastighetsförmedling samt Swedbank som sedan tidigare äger Fastighetsbyrån. Två utländska banker har således relativt nyligen förvärvat några av Sveriges största fastighetsmäklarföretag och frågan är vad avsikten med förvärven är.

Det kan konstateras att bankerna idag besitter en position att utveckla fastighetsmäklarbranschen. Banker som innehar en fastighetsmäklartjänst kan, för det fall säljare och kanske köpare knyts som kunder till banken genom lånetagande, sänka arvodet för mäklartjänsten. Banken försäkrar därmed att erhålla betalning i form av ränta där ränteintäkterna på sikt vida överstiger intäkterna från det eventuella arvodet. Incitamentet för säljaren att flytta över lånet finns dock endast om denne flyttar vidare till villa eller bostadsrätt, där alltså en ytterligare investering sker. Att kunder flyttar från ägt boende till hyresrätt eller utomlands innebär således ett problem för banken. Effekten för dessa kunder blir att betala den högre mäklaravgiften. I syfte att istället locka köparen kan banken som alternativ välja att erbjuda gratistjänster vid inflyttning. Att konstatera är trots allt att det finns en klar fördel med att mäklaren skapar en personlig kontakt till köparen och därmed kan skraddarsy förmånliga lösningar med lån samt försäkringar för denna.

Konsolideringsfasen som har påbörjats kan jämföras med den revisionsbranschen genomgick under 80-talet där ett en stor mängd mindre revisionsbolag med stor lokal kännedom inkorporerades i stora globala organisationer. Idag domineras branschen av fyra aktörer; Ernst

& Young, Deloitte, KPMG och Öhrlings PriceWaterhouseCoopers. Identifieringen av stordriftsfördelar fick aktörer att agera för att skapa fördelar gentemot konkurrenter.

Trots att konsolideringen till viss del redan börjat och att många av fastighetsmäklarna själva tror på en framtid med få stora aktörer anser tre fjärdedelar av respondenterna att deras företag kommer klara de närmaste årens hårda konkurrens och villkor bättre än konkurrenterna. Inställningen kan vara ett stort hot mot företagen då flera inte verkar ha klara handlingsplaner inför effekterna av den nya lagen. Det är kanske rentav så att det finns ett outvecklat riskmedvetande ibland branschens aktörer.

Fråga 4. Vilka är branschens största hot och hur värderas riskerna av branschens aktörer?

Fastighetsmäklarbranschen står inför ett skifte där nya förhållanden förändrar villkoren i branschen. Den riskundersökning som genomförts av branschen öppnar för flera intressanta ledtrådar som tåls spinna vidare på. Nedan visas identifierade risker i fallande ordning.

Tabell 6.1. Ranking av identifierade risker (n=87)

Rank	Identifierade risker	Sannolikhet	Konsekvens	Utfall
1	Fastighetsmäklare framställs negativt i media	3,95	4,21	16,64
2	Bankerna försämrar villkor för lånetagare, exempelvis sänker belåningsgraden av bostäder	3,44	4,14	14,23
3	Blir en överretablering av fastighetsmäklare	3,55	3,58	12,72
4	Enskilda fastighetsmäklarfirmor inte följer med i den teknologiska utvecklingen	3,12	3,99	12,43
5	Samarbetspartners (ex. homestaging, flyttfirma, energirådgivning) agerar felaktigt utanför er kontroll och således skadar Ditt företags rykte/varumärke	2,97	4,12	12,22
6	Fastighetsmäklaryrkets status försämras	3,01	3,50	10,54
7	Prisdumpning på marknaden	2,71	3,69	9,99
8	Specialistföretag (ex. homestaging, flyttfirma, energirådgivning) pressar ner fastighetsmäklarfirmornas arvoden	2,84	3,29	9,33
9	Den personliga kontakten försvinner i takt med internets ökande inflytande	2,48	3,67	9,08
10	Missa viktiga kundsegment vid marknadsföring över internet	2,72	3,28	8,93
11	Fastighetsmäklare förlorar rollen som opartisk mellanman i samband med förmedlandet av kringtjänster	2,17	3,08	6,68
12	Fler människor säljer sina bostäder själva över olika internetportaler	1,90	3,42	6,49
13	Internationella aktörer kommer in på den svenska marknaden	2,43	2,48	6,04
14	Hyresrätter blir mer vanliga som boendeform	2,23	2,64	5,89

Branschens största hot inför framtiden är de sociala riskerna, vilket är en effekt av att förtroende och trygghet spelar en central roll i yrket. Att media skapar en negativ bild skulle kunna driva en förtroendekris för mäklarrollen och därmed förstöra branschen. Fastighetsmäklarna har haft stora problem att upprätta förtroende då ersättningarna varit höga de senaste åren. Media har upprepade gånger påpekat höga arvoden och ofta ifrågasatt mäklarens egentliga roll vid ett bostadsköp. Intressant vore att undersöka huruvida mäklarföretagen har handlingsplaner att möta dessa typer av sociala risker.

Bankerna har under en lång tid tillåtit 90 procents belåningsgrad av villor och bostadsrätter. Den höga siffran har gjort att många svenskar haft råd att äga sitt boende. Den ekonomiska krisen som nu utspelar sig skulle dock kunna påverka bankerna till att vilja sänka risknivån samt belåningsgraden och därmed öka kraven. Räntenivån är en faktor som är tätt sammankopplad med bankernas villighet att lämna krediter. På samma sätt menar en respondent med 13 års erfarenhet av mäklarbranschen att det största hotet just nu för fastighetsmäklarföretagen är att bankerna förändrar villkoren för kunderna att låna pengar. Bankernas stora inverkan på fastighetsmäklarföretagen pekar återigen mot att det är nödvändigt att utveckla täta samarbeten med dessa.

Vidare uppskattas utexamineringen av fastighetsmäklare innebära en stor risk för branschen. Trots att många pensioneras är det en liten del gentemot de 700 fastighetsmäklare som varje år utexamineras. Som en följd av den stundande ekonomiska situationen kan många mäklare bli arbetslösa, vilket också kan ge upphov till en provisionssänkning. En respondent, som arbetar på Bjurfors menar att provisionslönerna riskerar att sällas bort anställda med en försörjningsbörda vilket banar väg för yngre mäklare, en mer riskbenägen grupp. Dock innebär det en stor risk för kvalitetssäkringen om kunskap går förlorad bland mäklarna, vilket på sikt kan skada fastighetsmäklarnas rykte.

De högst rankade riskerna får anses som akuta för vilka åtgärdsplaner bör utfärdas omgående. Den fjärde högst rankade risken har sin grund i Internets intåg i branschen. Det får anses vara en tidsfråga innan all budgivning sker på säkra Internetportaler. Nu har också homestagingföretag samt vissa mäklare börjat använda sig av mer avancerade visningsmöjligheter över Internet, där både möblering och rundvandring är möjlig. Att dessutom kunna göra avancerade sökningar på bostäder eller områden, med kriterier såsom minst en kilometer till dagis, två kilometer till grönområde eller nära till en matbutik, har lanserats. Den teknologiska framfarten går snabbt fram och att hamna efter i denna utveckling

kan få ödesdigra konsekvenser för det enskilda företaget. Många nya tjänster erbjuds på Internet och det sätts stor press på företagen att inte tappa mark gentemot konkurrenterna, vilket skulle driva konsolideringen ytterligare.

Ett annat hot som uppstår i och med den nya lagen är vem som tar ansvaret för när kringtjänstbolag begår misstag. Det kommer bli av stor vikt för de enskilda fastighetsmäklarfirmorna att ha kontroll över de kringtjänstföretag som anlitas. Som en följd av att stora misstag begås kan varumärket skadas eller kanske hela branschen framställas dåligt i media. Således kommer benägenheten att bibehålla säkerhet och trygghet vid införandet av lagförslaget innebära en utmaning för hela branschen.

Självvärdare eller nätvärdare anses inte heller innebära ett hot för branschen. Sannolikheten att detta kommer inträffa värderas nästan lägst av alla identifierade risker och uppskattas minska än mer då kringtjänster börjar erbjudas.

En av de mest intressanta iakttagelserna är hur risken att internationella aktörer kommer in på den svenska marknaden värderas så lågt. Framförallt är det den låga konsekvensen, lägst av samtliga risker, som överraskar. Som beskrevs i föregående fråga äger redan utländska banker betydande aktörer på den svenska marknaden. Samtidigt expanderar internationella aktörer såsom amerikanska Century21, världens största fastighetsmäklarnätverk, aktivt i både Europa, Australien, Sydamerika, Mellanöstern och Asien. I Europa finns företaget redan etablerat ibland annat Frankrike, Spanien och England. Det finns alltså argument som skulle kunna ifrågasätta fastighetsmäklarnas syn på den egna branschen.

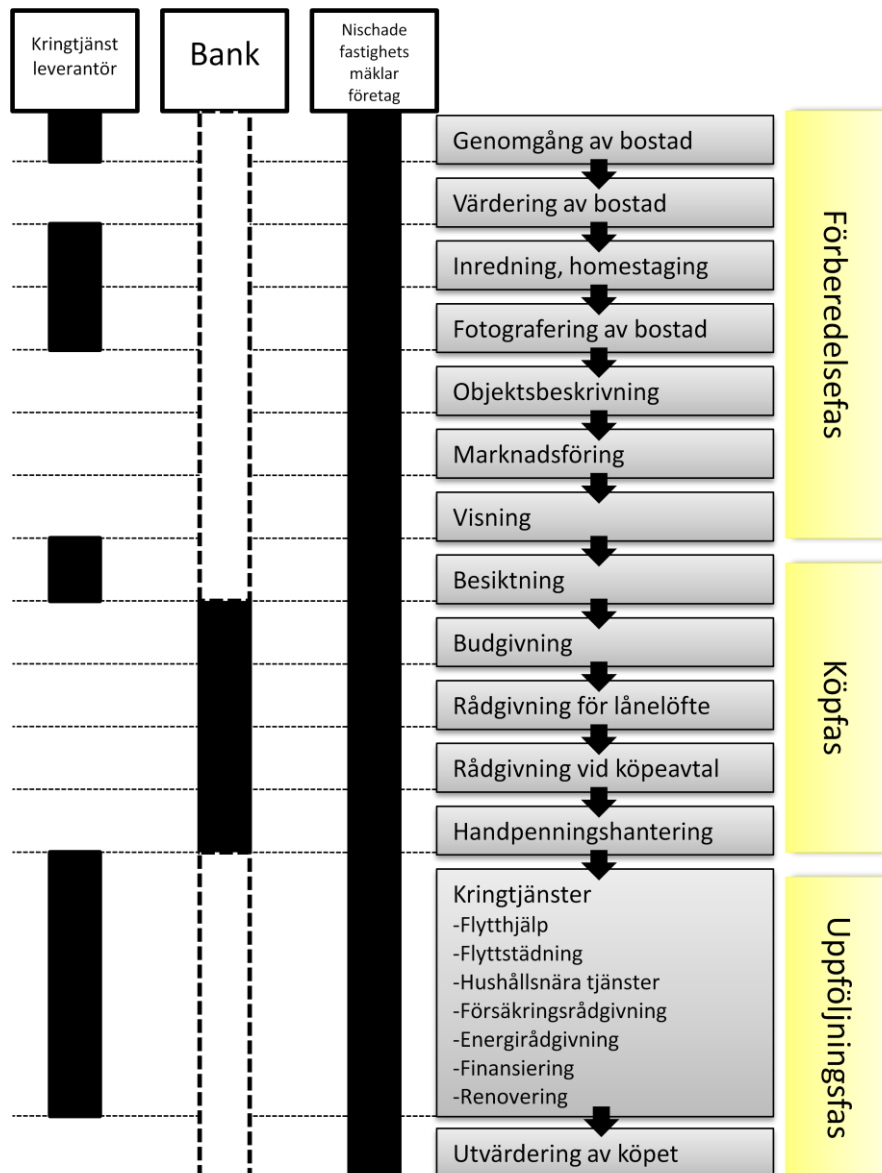
7 Slutsats - Framtidens värdeleveranssystem

I kapitlet nedan kommer att redogöras för författarnas resonemang och åsikter kring hur framtiden i fastighetsmäklarbranschen kan komma att se ut. Slutsatserna är dragna utifrån de resultat och analyser undersökningarna givit upphov till samt med hänsyn till hur branschen ser ut idag och vilka trender som identifierats. Utifrån de resultat som uppsatsens undersökningar kommit till återfinns tre stora skillnader som kommer att påverka värdeleveranssystemet.

Åtskilliga faktorer pekar på den tendens att banker i framtiden kommer att äga fastighetsmäklarföretagen, som en följd av att dessa kommer att erbjuda lägre arvodeskostnader. Mäklarbranschen utvecklas således till en säljkanal för bankerna. Trots bankernas dominans torde det dock finnas utrymme för nischade fastighetsmäklarföretag, med vilket avses främst mindre lokala företag inriktade på exempelvis fritidshus eller företag som mäklar exklusiva bostäder.

Med stor sannolikhet kommer de så kallade nätmäklarna att försvinna eller få en mycket komprimerad roll på marknaden. Dessa mäklare har pressat ner arvoden för de traditionella mäklarföretagen men i samband med bankernas ökade närvaro i branschen kommer nätmäklarnas konkurrensfördel, nämligen priset, gradvis att försvinna.

Den sista förändringen är kringtjänstleverantörernas utbredning i värdeleveranssystemet. Trots att dessa fortfarande är verksamma inom samma aktivitet kommer dess betydelse öka kraftigt. Framförallt är det mängden kringtjänster efter försäljning eller köp som kommer att eskalera. Medan tjänsterna idag till övervägande del utgörs av flythjälp och städning så kommer framtiden istället att rikta in sig på tjänster såsom rådgivning angående försäkringslösningar, säkerhetsrådgivning eller val av energibolag. Allt i syfte att anpassa affären till kunden. Relationen till kunden kommer således att stärkas och mer tid och energi kommer också att läggas vid uppföljning av köparens önskemål efter bostadsköpets genomförande. Framtidens viktigaste aktiviteter för fastighetsmäklarföretagen kommer alltså inte att vara desamma som idag, utan de kommer att ersättas av en helhet som förut inte existerat i branschen.



Figur 7.1 Framtidens värdeleveranssystem (Egen bearbetning)

Sannolikt kommer branschen i framtiden att karaktäriseras av några få, stora aktörer, ägda av svenska eller utländska banker. I den helhet som nu skapas i framtidens värdeleveranssystem kommer fastighetsmäklaren agera som koordinator. De streckade boxarna avser aktiviteter där bankerna är aktiva genom ägandet av mäklarbolagen. Tjänster efter köpets avslutande, såsom förmedlandet av hushållsnära tjänster, kommer sannolikt att få större utrymme då en mindre andel intäkter kommer från arvudet och mer från andra tjänster..

Förslag till fortsatta studier

Av undersökningsresultatet framgår att den största risken, både avseende dess sannolikhet att inträffa samt konsekvens av ett inträffande, är att yrkesrollen framställs negativt i media. Av

intresse för fortsatt utredning är således vad fastighetsmäklarföretagen egentligen gör för att förhålla sig gentemot denna påtagliga risk. Intressant att undersöka vidare skulle vara vilka åtgärder som vidtas för att förbättra relationen till journalister samt vilka samarbeten som genomförs mellan branschorganisationer i syfte att upprätthålla en god relation. Vad brister i de olika relationerna och hur kan dessa relationer utvecklas för att komma undan denna påtagliga risk?

Ytterligare frågor intressanta att utforska är hur den väntade lagförändringen faktiskt förändrar branschen och dess struktur. Trots att utländska ägare identifierats som stora ägare i branschen idag tror fastighetsmäklarna inte på ett internationellt intresse och ser inte detta som ett direkt hot. Vidare skulle det vara intressant att studera hur inkomstströmmarna förändras över tid då man nu allt mer fokuserar på kringtjänster och, för banker, låneupptaganden. Existerar rent mäklararvode om tio år?

8 Källförteckning

8.1 Litteratur

- Grant, R. M. (2008). *Contemporary Strategy Analysis*. Cornwall: Blackwell Publishing.
- Lekvall, P., & Wahlbin, C. (2001). *Information för marknadsföringsbeslut*. Göteborg: IHM Publishing.
- Lind, H., & Lundström, S. (2007). *Bostäder på marknadens villkor*. Stockholm: SNS Förlag.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage*. New York: The Free Press.
- Samson, D., & Daft, R. L. (2005). *Management*. Melbourne: Thompson.
- Shank, J. K., & Govindarajan, V. (1993). *Strategic Cost Management: The new tool for competitive advantage*. New York: The Free Press.
- Zikmund, W.G. (2003). *Exploring Marketing Research 8th Ed*. The Dryden Press-Harcourt.

8.2 Vetenskapliga artiklar

- Bernheim, D. B., & Meer, J. (2008). How Much Value Do Real Estate Brokers Add? A Case Study. *NBER Working Paper No. 13796*.

8.3 Rapporter

- Arbetsförmedlingen. (2008). Ura 2008:4 Arbetsmarknadsutsikterna för 2009 och 2010. Arbetsförmedlingen.
- Eriksson, J., & Holmgren, K. (2007). Hur ska stora respektive små mäklarbyråer positionera sig vid en lagändring gällande kringtjänster? Gävle: Högskolan i Gävle.
- Evert Tilly, J. (2004). Homestaging som sanning eller myt? Stockholm: Handelshögskolan i Stockholm.
- Faghir, H., & Sävenstedt, G. (2007). Marknadsföringsstrategier inom fastighetsmäklarbranschen.
- Fastighetsmäklarnämnden. (2008). Omvärldsanalys 2008. Stockholm: Fastighetsmäklarnämnden.
- Fastighetsmäklarutredningen. (2008). Fastighetsmäklaren och konsumenten, SOU 2008:6. Stockholm: Statens Offentliga Utredningar.
- Gustavsson, L., Nilsson, M., & Persson, E. (2004). På vilket sätt har kommunikationen förändrats av nätverkstekniken? -en studie i fastighetsmäklarbranschen. Eskilstuna/Västerås: Mälardalens Högskola.
- Hedberg, J., & Johansson, S. (2008). Vad innehåller tjänsten? -En studie av produktdifferentiering inom fastighetsmäklarbranschen. Helsingborg: Lunds Universitet.
- Hyresgästföreningen. (2007). Unga vuxnas boende år 2007. Landskrona: Hyresgästföreningen.

Johansson, M., Nygren, O., & Wictorin, B. (2004). Boendeflyttare och jobbflyttare -orsaker och drivkrafter till nya flyttmönster i det postindustriella samhället. Östersund: Institutet för Tillväxtpolitiska Studier.

Jonsson, C. (2005). Ombildning från hyresrätt till bostadsrätt -En kartläggning av de praktiska åtgärder samt de juridiska problem vilka omgärdar fenomenet ombildning. Linköping: Linköpings Universitet.

Justitiedepartementet. (2008). Remiss avseende betänkandet Fastighetsmäklaren och konsumenten. Stockholm: Justitiedepartementet.

Kilander, L. (2007). Bransch i förändring. Fastighetsmäklaren .

Konjunkturinstitutet. (2008). Lågkonjunkturen fördjupas 2009 och 2010. Stockholm: Konjunkturinstitutet.

Mäklarsamfundet. (2006). Allt fler använder fastighetsmäklare - Maklarsamfundet. Hämtat från [Maklarsamfundet.se: http://www.maklarsamfundet.se/maklartemplates/Page.aspx?id=926](http://www.maklarsamfundet.se/maklartemplates/Page.aspx?id=926) den 26 November 2008

Nyberg, Lars. Sveriges Riksbank. (2003). Utveckling på fastighetsmarknaden. Stockholm: Sveriges Riksbank.

Synovate TEMO. (2008). BoTrend. Synovate TEMO.

World Internet Institute. (2008). *Svenskarna och Internet 2008*. Hudiksvall: World Internet Institute.

Wörmann, C. (2007). *Den nya generationen fastighetsmäklare*. Stockholm: Mäklarsamfundet.

Wörmann, C. (2006). *Konkurrens, Utveckling och Förändring*. Stockholm: Mäklarsamfundet.

Wörmann, C. (2007). *Varför flytta?* Stockholm: Mäklarsamfundet.

8.4 Internet

12manage.com. (2008). *PEST Analysis (PEST analys)*. Hämtat från 12manage.com: http://www.12manage.com/methods_PEST_analysis_sv.html den 11 November 2008

Bovision.se. (2008). *Sök bostad i hela Sverige - hus, villa och lägenheter*. Hämtat från Bovision.se: <http://bovision.se/About.aspx> den 21 November 2008

Fastighetsbyrån. (den 03 Juni 2004). *Fastighetsbyrån*. Hämtat från www.fastighetsbyran.se: http://www.fastighetsbyran.se/se/Nyhetsarkiv/2004/Pressmeddelande_kringtjanster/ den 13 December 2008

Fastighetsmäklarnämnden. (den 12 December 2008). http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_statistik_081130.pdf. Hämtat från www.fastighetsmaklarnamnden.se: http://www.fastighetsmaklarnamnden.se/Sve/Filer/fmn_statistik_081130.pdf den 16 December 2008

Hellblom, O. (den 11 December 2008). *Ett nytt samarbete föds*. Hämtat från [nyahem.se](http://www.nyahem.se): http://www.nyahem.se/web/Ett_nytt_samarbete_fods.aspx den 21 December 2008

Hemnet.se. (2008). *Hemnet*. Hämtat från Hemnet.se: <http://www.hemnet.se/support/om> den 21 November 2008

Mäklarstatistik AB. (2008). *Mäklarstatistik.se - Hela Riket*. Hämtat från Mäklarstatistik.se: http://www.maklarstatistik.se/b/he/he_h.htm den 14 November 2008

Nationalencyklopedin. (den 17 December 2008). *bruttnationalprodukt Nationalencyklopedin*. Hämtat från www.ne.se: <http://www.ne.se/artikel/136991> den 17 December 2008

Nationalencyklopedin. (den 17 December 2008). *Nationalencyklopedin*. Hämtat från www.ne.se: <http://www.ne.se/artikel/136991> den 17 December 2008

Pütsep, P., & Fogelström, E. (den 22 November 2006). *Debattartikel: Mäklarbrist hotar möjligheterna att välja bostadsort i framtiden*. Hämtat från http://www.svenskfast.se/Templates/Page___1461.aspx den 17 December 2008

SCB. (den 19 Februari 2008). *Statistiska Centralbyrån*. Hämtat från [SCB.se](http://www.scb.se): http://www.scb.se/templates/tableOrChart___78315.asp den 28 November 2008

Sverige Bygger. (den 14 December 2008). *Byggbarometern Sverige Bygger Online*. Hämtat från www.sverigebygger.se: <http://www.sverigebygger.se/loginStatistik/Byggbarometern.asp?BarTyp=Start&Gruppkat=Bostäder> den 15 December 2008

Sveriges Riksbank. (2008). *Sveriges Riksbank/Riksbanken - Reporänta, in- och utlåningsräntan samt marginalräntan*. Hämtat från [Riksbank.se](http://www.riksbank.se): <http://www.riksbank.se/templates/stat.aspx?id=16736> den 26 November 2008

Turner, B. (den 06 Maj 2001). *mer mångfald i framtidens boende av Bengt Turner*. Hämtat från [Liberaldebatt.se](http://www.liberaldebatt.se): http://www.liberaldebatt.se/nr/2001.5_6/artiklar/mangfald.htm den 28 November 2008

8.5 Nyhetsartiklar

Affärsvärlden. (den 03 Februari 1999). *Bostad bättre på nätet. Affärsvärlden*.

Kallin, M. (den 27 Augusti 2008). *Bankernas utlåning har höjt bostadspriser - sr.se*. Hämtat från [sr.se](http://www.sr.se): <http://www.sr.se/EKOT/artikel.asp?artikel=2274889> den 21 November 2008

Mäklarsamfundet. (2008). *Pressmeddelande 4 juni 2008*. Stockholm: Mäklarsamfundet.

8.6 Övrigt

Ernst & Young. (2008). *Riskworkshop*. Göteborg: Ernst & Young.

Market Manager. (den 04 December 2008).

Appendix I

Enkät 1: Fastighetsmäklares syn på fastighetsmäklarbranschens framtid

Undersökning av fastighetsmäklarnas syn på sin bransch, vilket utgör ett underlag för en magisteruppsats på Handelshögskolan i Göteborg i samarbete med Ernst & Young Risk Advisory Services. Uppsatsen behandlar fastighetsmäklarbranschen i dagsläget, dess framtid och risker. Enkäten kommer att skickas till 600 fastighetsmäklare och den kommer inte att behandla enskilda aktörer i branschen och enskilda individer kommer heller inte att kunna urskiljas.

Genom att svara på denna korta enkät erbjuder vi Er att ta del av slutrapporten. Vänligen fyll i mailadress på fråga 17 om Du önskar få den slutgiltiga rapporten skickad till Dig.

Vi uppskattar Din hjälp och Dina funderingar.

Tack på förhand!

1. Vilket företag arbetar Du på?

2. Vänligen kryssa i de 3 aktiviteterna/tjänsterna Du anser vara viktigast för fastighetsmäklare

- Rådgivning vid genomgång av bostad
- Värdering av bostad
- Fotografering av bostad
- Objektsbeskrivning
- Marknadsföring
- Visning
- Besiktning
- Budgivning
- Rådgivning för lånelöfte
- Rådgivning vid köpeavtal
- Handpenningshantering
- After sales service (kontakt med exempelvis flyttfirma)
- Utvärdering av köpet
- Other:

3. Av Dina ovanstående 3 val, vilken aktivitet/tjänst är absolut viktigast?

Reformering av fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

4. I vilken utsträckning anser Du att internet har påverkat fastighetsmäklarbranschen?

	1	2	3	4	5	6	7	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

5. Hur tror Du att fastighetsmäklarens omfattning gällande tjänster kommer att utvecklas i framtiden? Med bakgrund i hur internet har förändrat förutsättningarna för fastighetsmäklare.

- Minskad omfattning
- Liknande inflytande
- Ökad omfattning

6. Vad tror Du om säljares benägenhet att själv agera mäklare i framtiden? Med bakgrund i bostadsförsäljning på Blocket.se, Tradera.se utan mäklare.

	1	2	3	4	5	6	7	
Minska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Öka

7. I vilken utsträckning tror Du att kringtjänster kommer att påverka branschen? Med bakgrund i att den nya Fastighetsmäklarlagen kommer tillåta mäklare att ta betalt för kringtjänster.

	1	2	3	4	5	6	7	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Fullständigt

8. Hur tror Du att konkurrensen i fastighetsmäklarbranschen kommer att utvecklas? Antal och storlek på aktörer

- Färre, större aktörer
- Liknande som i dagsläget
- Fler, mindre aktörer

9. Hur tror Du att betydelsen av samarbeten med olika aktörer kommer att utvecklas? Homestaging-företag, banker, flyttfirmor etc.

	1	2	3	4	5	6	7	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Öka mycket

10. Hur tror Du att mäklararvodet kommer att utvecklas per försäljning? Genomsnitt i hela Sverige

- Sjunka
- Samma nivå som i dagsläget
- Höjas

Reformering av fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

11. Vad tror Du om utvecklingen av priser på bostadsrätter på 10 års sikt? Genomsnitt i hela Sverige

- Minska
- Samma nivå som i dagsläget
- Öka

12. Vad tror du om utvecklingen av priser på villor på 10 års sikt? Genomsnitt i hela Sverige

- Minska
- Samma nivå som i dagsläget
- Öka

13. Hur tror Du att Ditt företag kommer att klara framtidens förhållanden i branschen?

	1	2	3	4	5	6	7	
Sämre än konkurren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bättre än konkurren

14. På vilket sätt tror Du att fastighetsmäklarföretagens roll kommer att utvecklas de närmaste åren? Med bakgrund i ökat mode i homestaging, bankernas upprättande av budgivningssajter etc.

15. Vad anser Du är fastighetsmäklarföretagens största hot i framtiden? (Vänligen bortse från finanskrisen)

16. Hur länge har Du arbetat som fastighetsmäklare?

17. Vänligen uppge Din mailadress om Du är intresserad av att få den slutgiltiga rapporten skickad till Dig

Skicka

Appendix II

Enkät 2: Riskutvärdering för fastighetsmäklarbranschen

Varje fråga är uppdelad efter a.) sannolikhet och b.) konsekvens. Detta för att överskådligt bedöma och rangordna riskerna i branschen.

1a. Hur värderar Du sannolikheten att samarbetspartners (ex. homestaging, flyttfirma, energirådgivning) agerar felaktigt utanför er kontroll och således skadar Ditt företags rykte/varumärke? På samma sätt som att H&M:s rykte skadas när en utländsk underleverantör har dåliga arbetsförhållanden.

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

1b. Hur värderar Du konsekvensen för Ditt företags rykte/varumärke om samarbetspartners agerar felaktigt?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

2a. Hur värderar Du sannolikheten att specialistföretag (ex. homestaging, flyttfirma, energirådgivning) pressar ner fastighetsmäklarföretagens arvoden? Ökar antalet kringtjänster och därmed kostnaderna för kunden kan det ske på bekostnad av arvodet för själva mäklartjänsten och den kan komma att komprimeras.

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

2b. Hur värderar Du konsekvensen av att specialistföretag pressar fastighetsmäklarföretagens arvoden?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

3a. Hur värderar Du sannolikheten att fastighetsmäklare förlorar rollen som opartisk mellanman i samband med förmedlandet av kringtjänster?

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

3b. Hur värderar Du konsekvensen om fastighetsmäklare skulle förlora rollen som opartisk mellanman i samband med förmedlandet av kringtjänster?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

4a. Hur värderar Du sannolikheten att internationella aktörer kommer in på den svenska marknaden?

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

4b. Hur värderar Du konsekvensen om internationella aktörer går in på den svenska marknaden?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

5a. Hur värderar Du sannolikheten att bankerna försämrar villkor för lånetagare, exempelvis sänker belåningsgraden av bostäder?

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

5b. Hur värderar Du konsekvensen om bankerna försämrar villkor för lånetagare, exempelvis sänker belåningsgraden av bostäder?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

6a. Hur värderar Du sannolikheten att det sker en prisdumpning på marknaden? Sjunker efterfrågan kan så kallade nätmäklare samt traditionella fastighetsmäklarfirmor försöka dumpa priser med avsikt att locka till sig fler kunder. En vanlig men kortsiktig lösning som ofta skadar branscher på lång sikt.

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

6b. Hur värderar Du konsekvensen om det sker en prisdumpning på marknaden?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

7a. Hur värderar Du sannolikheten att fastighetsmäklare framställs negativt i media? Med avseende på förtroendebyggande till kunder.

	1	2	3	4	5	
Mycket liten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

7b. Hur värderar Du konsekvensen om fastighetsmäklare framställs negativt i media?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

Reformering av fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

8a. Hur värderar Du sannolikheten att fastighetsmäklaryrkets status försämras? En tid av mycket höga arvoden är troligen förbi, hur påverkar detta statusen och intresset för yrket.

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

8b. Hur värderar Du konsekvensen om fastighetsmäklaryrkets status försämras?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

9a. Hur värderar Du sannolikheten att det blir en överetablering av fastighetsmäklare? Det har utexaminerats ca 700 fastighetsmäklare per år de senaste åren. Ett mycket högt tal med avseende på de ca 6500 registrerade fastighetsmäklare som finns idag. Effekten blir att förhandlingsituationen för mäklarföretagen gentemot de anställda mäklarna förbättras.

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

9b. Hur värderar Du konsekvensen om det blir en överetablering av fastighetsmäklare?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

10a. Hur värderar Du sannolikheten att hyresrätter blir mer vanliga som boendeform?

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

10b. Hur värderar Du konsekvensen om hyresrätter blir mer vanliga som boendeform?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

11a. Hur värderar Du sannolikheten att enskilda fastighetsmäklarfirmor inte följer med i den teknologiska utvecklingen?

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

11b. Hur värderar Du konsekvenserna av att inte följa med i den tekniska utvecklingen?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

Reformering av fastighetsmäklarbranschens värdeleveranssystem Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

12a. Hur värderar Du sannolikheten att missa viktiga kundsegment vid marknadsföring över internet? Internet kommer med största sannolikhet öka som marknadsföringskanal. Alla, främst äldre människor, använder inte Internet.

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

12b. Hur värderar Du konsekvensen av att missa kundsegment vid marknadsföring över internet?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

13a. Hur värderar Du sannolikheten att den personliga kontakten försvinner i takt med internets ökande inflytande? Redan nu är exempelvis virtuell visning på Internet tekniskt möjligt och snart även ett accepterat tillvägagångssätt.

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

13b. Hur värderar Du konsekvensen om den personliga kontakten försvinner i takt med internets ökande inflytande?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

14a. Hur värderar Du sannolikheten att fler människor säljer sina bostäder själva över olika internetportaler?

	1	2	3	4	5	
Mycket låg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket hög

14b. Hur värderar Du konsekvensen om fler människor väljer att sälja sina bostäder över internet?

	1	2	3	4	5	
Ingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket stor

Vänligen fyll i din e-postadress om du önskar att få den slutgiltiga rapporten skickad till dig. Har du fyllt i din e-postadress i förra enkätundersökningen räcker det.

Skicka