

Årets första Konsumentinsikt är här!

Varje år genomförs över 150 000 bostadsaffärer. De flesta av oss gör bara denna livets största affär ett par tre gånger under en hel livstid. Trots det har Sveriges bostadskonsumenter koll på mycket. Men, stora och viktiga affärer väcker ofrånkomligen frågor och funderingar. Vad engagerar svenska bostadskonsumenter? Vilka frågor är vanligast? Vad säger oss dessa frågor om läget på bostadsmarknaden? Allt detta och lite till redovisas i Mäklarsamfundets återkommande rapport Konsumentinsikt.

Konsumentinsikt bygger på samtal och frågor till Mäklarsamfundets kundombudsman. Varje år tar kundombudsmannen emot över 3 000 samtal. När vi lyssnar och ställer följdfrågor får vi värdefull information, som gör att vi kan vara snabba att nå ut med information om vad som gäller i frågor som engagerar bostadskonsumenter just nu. Det gör också att fastighetsmäklarna håller sig

uppdaterade och har den kunskap som krävs för att möta konsumenternas frågor.

Rapporten avser 2017, från första januari till sista december, men här presenteras också en kort kommentar om trender och tendenser i konsumenternas frågor under de första månaderna av 2018.

Trevlig läsning!



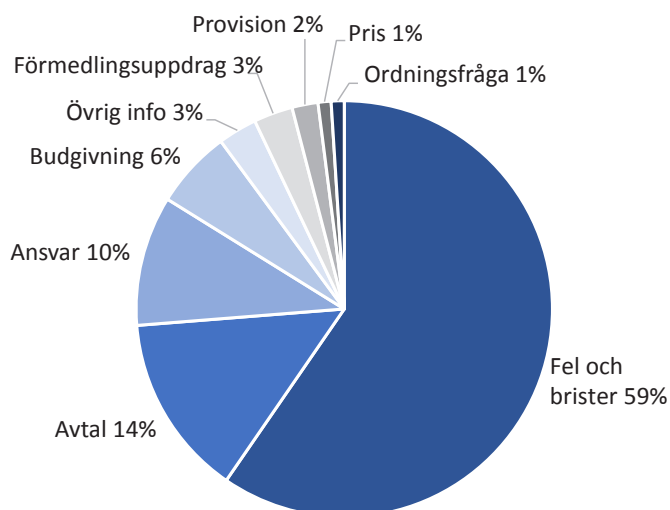
Magnus Bäckström
Kundombudsman
Mäklarsamfundet



Bostadskonsumenternas vanligaste frågor

De tre områden som hamnar i topp under 2017 är **fel och brister i bostaden** som stod för över hälften av alla samtal (59%). Frågor om **avtalsinnehåll** stod för 14 procent av alla samtal och på tredje plats över 2017 års vanligaste frågor hamnar kategorin **mäklarens ansvar i förmedlingstjänsten** (10%).

Diagram 1. Bostadskonsumenternas frågor till kundombudsmannen januari-december 2017.



Jämfört med förra Konsumentinsikt som avsåg juni – december 2016 har det skett vissa tydliga förändringar. Frågor som rör tvist om fel och brister har ökat med 11 procentenheter. Frågor om mäklarens ansvar i förmedlingsarbetet har däremot minskat med 6 procentenheter.

Tabell 1. Bostadskonsumenternas frågor till kundombudsmannen 2017 jämfört med 2016.

	2016	2017
Fel och brister	48%	59%
Ansvar	16%	10%
Avtal	15%	14%
Budgivning	9%	6%
Förmedlingsuppdrag	5%	3%
Pris	3%	1%
Ordningsfråga	2%	1%
Provision	2%	2%
Övrig info	-	3%

Fel & brister

Frågor om fel och brister har ökat markant sedan förra rapporten, med hela 11 procentenheter. Vanligast är frågor om vitvaror som inte fungerar, brister i våtrum samt byggnadstekniska fel och brister. Köparen undrar helt enkelt vem som bär ansvar för felet samt hur och till vem som reklamation kan ske. Det är inte ovanligt att säljaren ringer en tid efter köparen, när reklamationen eller kravbrevet nått fram, med liknande frågor om ansvar.

Vem som bär ansvar beror på om bristerna eller felen hade varit möjliga att upptäcka eller om de var sådana som man skulle kunna förvänta sig. Just förväntningar om medellivslängd och hållbarhet är något som kundombudsmannen ofta talar med konsumenter om. Det kan handla om vitvaror som är 10-15 år gamla eller badrum som inte renoverats på 25-30 år. Inte sällan anser köpare att säljare ändå borde ansvara för dessa, eftersom de fungerade vid visningstillfället och inga synliga brister fanns vid köpet.

Avtal

Den absoluta majoriteten av alla konsumenter som hör av sig till Kundombudsmannen gör det efter eller under en affär. Inför eller under kontraktsskrivning kan det uppstå frågor om avtalsinnehållet. Frågor om besiktningssklausuler och vad de innebär är vanliga, liksom frågor om återgång och hävning av köp.

En fråga som blev betydligt vanligare under sen höst och vinter 2017 rörde situationen som uppstår när köparen inte kan betala på tillträdesdagen. I typfallet handlar det om att köparens befintliga bostad inte kunnat säljas och att banken inte betalar ut lån för ny bostad utan att den gamla sålts. Konsekvensen av den här situationen blir kontraktsbrott där köparen riskerar att bli tvungen att betala skadestånd till säljaren.

"Kylskåpet gick sönder kort efter tillträdet"

I samtalen framkommer ofta att köparen brustit i sin långtgående undersökningsplikt, där fel och brister hade kunnat upptäckas och exempelvis vitvarornas ålder kunnat uppmärksammas. Här är det viktigt att betona att kundombudsmannen inte fäller avgöranden eller tar ställning för någon part, utan ger generell information om vad som gäller och berättar hur och till vem reklamation kan ske.

"Kan jag häva mitt köp?"

Ökningen i antal frågor till kundombudsmannen om detta började under tidig höst 2017 när bankerna i stort sett unisont började kräva att det befintliga boendet såljs innan lån utbetalas för en ny bostad. Det var en av förklaringarna till den utbudsexplosion som vi såg under den senare delen av 2017.

Mäklarens ansvar

En vanlig fråga i den här kategorin är om mäklaren bär något ansvar för brister och fel i bostaden. En annan återkommande fråga handlar om fel i objektsbeskrivningen som uppmärksammats efter köpet. Det förekommer också att konsumenter har förväntningar på att mäklaren ska reda ut tvister mellan köpare och säljare.

Mäklaren ska enligt lagen vara en "oberoende mellanman" och får inte föra varken köparen eller säljarens talan i något ärende eller uttala sig om vad som är rätt och fel, dolt eller känt. Det får kundombudsmannen ofta förklara.

Kundombudsmannen kommenterar

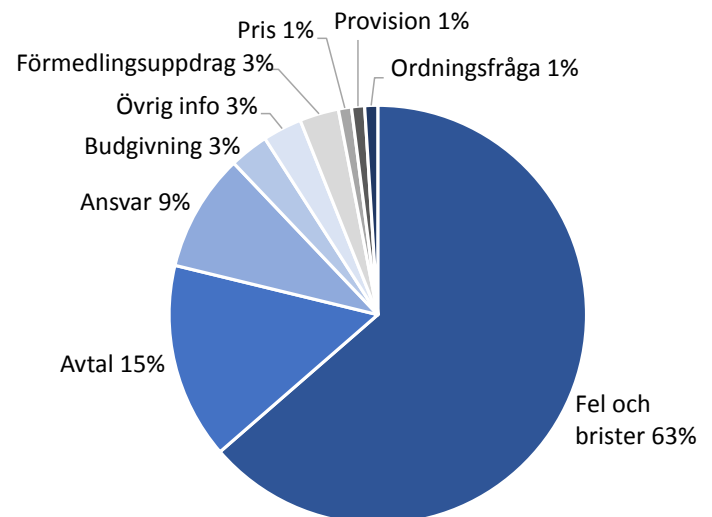
Efter en höst med prisfall och förväntningar hos säljare och köpare som inte alltid möts är det med viss osäkerhet som bostadsmarknadsåret 2018 inlett. Trots krigsrubriker i media kan vi konstatera att det fortfarande görs affärer, rejält många dessutom, över hela landet. Det syns i statistiken men det märks också på min telefon. Hittills i år har jag tagit emot cirka 600 samtal.

Den tydligaste trenden är att frågor om fel och brister har ökat ännu mer under de första månaderna av 2018. Trots inbromsande priser och tal om köparens marknad är förekomsten av den här typen av frågor ett tecken på att många köpares kalkyler är ansträngda och att bankerna tuffat till sina lånevillkor ordentligt.

Många köpare berättar i samtal med mig att de inte hade räknat med att renovera det gamla badrummet eller köpa nytt kylskåp utan helt enkelt hoppats att det skulle hålla ett tag till. När behovet uppstår akut och de saknar finansiering så undersöker de istället möjligheterna att få säljaren att ersätta dessa fel. Om felen kunnat upptäckas eller förväntas, till exempel på grund av slitage, behöver inte säljaren ersätta köparen.

Jämfört med föregående Konsumentinsikt har frågor om mäklarens ansvar i förmedlingsarbetet minskat från 16 procent av samtliga frågor till 10 procent. En anledning kan vara att Mäklarsamfundet under 2017 gjorde särskilda satsningar på att förklara och förtydliga innehållet i mäklartjänsten. Bland annat genom att producera kortare webbfilmer med Kundombudsmannen under formatnamnet Konsumentkollen, som har fått stor spridning.

Diagram 2. Bostadskonsumenternas frågor till kundombudsmannen januari-februari 2018.



Vem kontaktar kundombudsmannen?

Till kundombudsmannen ringer ett tvärsnitt av Sveriges befolkning. Lika många kvinnor som män, i olika åldrar från Haparanda i norr till Ystad i söder. Det är vanligare att det är köpare som ringer än säljare. I alla samtal är det tydligt att svenska konsumenter vill ha koll och att de vet vad de ska vända sig för att skaffa sig denna kunskap. Svenska konsumenter är dessutom källkritiska. De nöjer sig inte med att höra med en källa.

I samtalen till kundombudsmannen blir det tydligt att många först har kontaktat mäklarföretaget och deras

eventuella konsument- eller kundkontakt. Många söker också information på egen hand, på nätet eller i lagboken. Till kundombudsmannen ringer många för att verifiera och dubbelkolla den information de fått på annat håll eller få svar på frågor som fortfarande är obesvarade. Det är ett förtroende som vi tar på stort allvar.

Under 2018 kommer Kundombudsmannafunktionen att utvecklas och etablera sig på nya plattformar för att öka tillgängligheten och hjälpa fler.



Om Mäklarsamfundets kundombudsman

Telefon: 08-83 22 66

Telefontider:

Måndag: 09.00-12.00 samt 17.00-19.00

Tisdag-torsdag: 09.00-12.00

(undantag kan förekomma)

Kundombudsmannen släpper löpande lättillgänglig och aktuell konsumentinformation genom webbtv-programmet Konsumentkollen, som du hittar här:

<https://www.facebook.com/konsumentkollen>

www.maklarsamfundet.se