Har vi idag världens bästa konsumentsstöd vid köp och försäljning av bostäder? Om inte?

Hur tar vi oss dit?

Vem äger processen idag? Mäklaren eller kunden?

1. *” Mitt namn är Mäklare - Fastighetsmäklare - Med rätt att ta betalt U.P.A? ”*
2. *” Borde inte en fastighetsmäklare kunna utföra en köpares undersökningsplikt? ”*
3. *” Bör man byta försäljningsmodell från auktionsförfarande till ett bindande anbud? ”*
4. *” Varför har man ingen ångerrätt vid köp av bostäder? ”*
5. *” Varför finns det en fastighetsmäklarinspektion, men ingen konsumentbyrå? ”*
6. *” Om en majoritet av mäklarens arbetsinsats faller på säljaren och en majoritet av klagomålen kommer från köpare. Borde man då inte bryta upp tvåpartsrelationen till att vara säljarmäklare resp. köparmäklare? Tvåpartsrelation inträder dock i de fall som köparen saknar ett eget ombud. ”*

Borde man inte kunna utveckla fastighetsmäklarens erbjudande och ansvar mot en köpare?

Några frågor för att utvärdera varför man måste ha en mäklarlag och vem som är mäklarens viktigaste kund (lojalitetsplikt)?

1. Vems värdeskapande process är det som styr bostadsköpet idag? Är det kundens värdeskapande process eller är det mäklarföretagens värdeskapande process?
2. Borde man inte införa en minsta tidsfaktor för att skriva på ett köpekontrakt? Till exempel tidigast 7-14 dagar efter en visning alternativt införa en ångerrätt?
3. Borde man inte byta försäljningsmodell från auktionsförfarande till att en person eller ett hushåll endast får avge ett skriftligt anbud med pris och eventuella villkor? Då minskas köparens stress och press betydligt. Anbudet ska inkomma inom 14 dagar efter en visning. Då hinner en köparen även med att undersöka risker i objektet.
4. Om ett genomsnittligt förmedlingsuppdrag idag tar xx timmar från intag till tillträde? Hur många timmar av detta läggs då på säljaren (x tim) resp. på köparen (x tim)?
5. Kan dagens mäklartjänst verkligen tillgodose båda säljarens (vinstmaximering) och köparens (riskhantering) värdeskapande?
6. Hur ser fördelningen av klagomål till FMI ut? XX % från säljare och XX % från köpare?
7. Varför ser det då ut så här?
8. Vilka värdeskapande aktiviteter utför fastighetsmäklaren idag för en köpare?
9. Är det verkligen bra att mäklaren ska tillvarata båda parter i en bostadsaffär?
10. Hur bör en fastighetsmäklares ansvar och kompetens utvecklas eller förändras?
11. Borde inte en fastighetsmäklare (annan än den som hanterar försäljningsuppdraget) kunna erbjuda köpare en riskanalys av objektet, utifrån köparens undersökningsplikt?
12. Varför ska mäklarutbildningen här vara 3 år när man i t ex New York kan ta den på några veckor? Kan man skala ner utbildningen eller byta ut delar i utbildningen? Borde man även kunna välja en inriktning som köparrådgivare?
13. Bör man som mäklare ha särskilda kunskaper för t ex nyproduktion, hyresfastigheter eller om bostadsrättsföreningen och kunna analysera deras verksamhet?
14. Borde sen inte bostadsrättslagen ha sina egna felregler, som t ex gäller för fel i fastighetsköpet i Jordabalken? Säljarens informationsplikt måste stärkas där t ex en säljare av bostadsrätt aktivt måste undersöka vilka hot och möjligheter som finns i bostadsrättsföreningens verksamhet och visas i objektsbeskrivningen.

Låt oss saga att vi idag inte har en mäklartjänst, men att vi nu ska utveckla en sådan tjänst med bästa stöd för både säljare och en köpare av bostäder från A-Ö.

Hur skulle denna nya mäklartjänst se ut, om man utgår från kundens värdeskapande process och ett tjänstefieringsperspektiv?

- Se mer om tjänstefiering här på Organalys.se -

Se ett förslag till arbetsprocess för att stärka konsumentskyddet genom en ökad tjänstefiering av mäklartjänsten, för att skapa ett riktigt genomtänkt och bra konsumentstöd i bostadsaffären.

1. Processbeskrivning 1: Beskrivning av bostadsaffären (från A-Ö)
2. Målgruppsbeskrivning med behovs & riskanalys 1 (kundens värdeskapande process)
3. Omvärldsanalys (vem eller vilka i världen gör detta bäst idag och hur?)
4. Marknadsanalys (analys av olika boendeformer)
5. Intressentmodellen och branschstrukturen kartläggs
6. Processbeskrivning 2: Prototyp av tjänsten tas fram (vad, när, av vem och hur)
7. Tjänsten testas nu av några aktörer direkt mot kunden i varje boendeform
8. Kravbeskrivning på nytt informationsstöd för kunden
9. Utvärdering sker med åtgärdsförslag (riskanalys 2)
10. Åtgärderna implementeras i tjänstebeskrivningen av mäklartjänsten
11. En rapport med förslaget tas fram och skickas till regeringen
12. Ett förslag till ny lagstiftning utformas
13. Ett förslag till ny utbildning för fastighetsmäklare tas fram
14. Ett förslag till olika konsumentstöd utformas, som till exempel en Konsumenternas bostadsbyrå
15. Tjänsten presenteras på marknaden

Peter Palm

Kontakta mig för mer information eller för en förstudie:
peter.palm@fastitia.se

Se mer här på Nyafastighetsmaklaren.se och Organalys.se