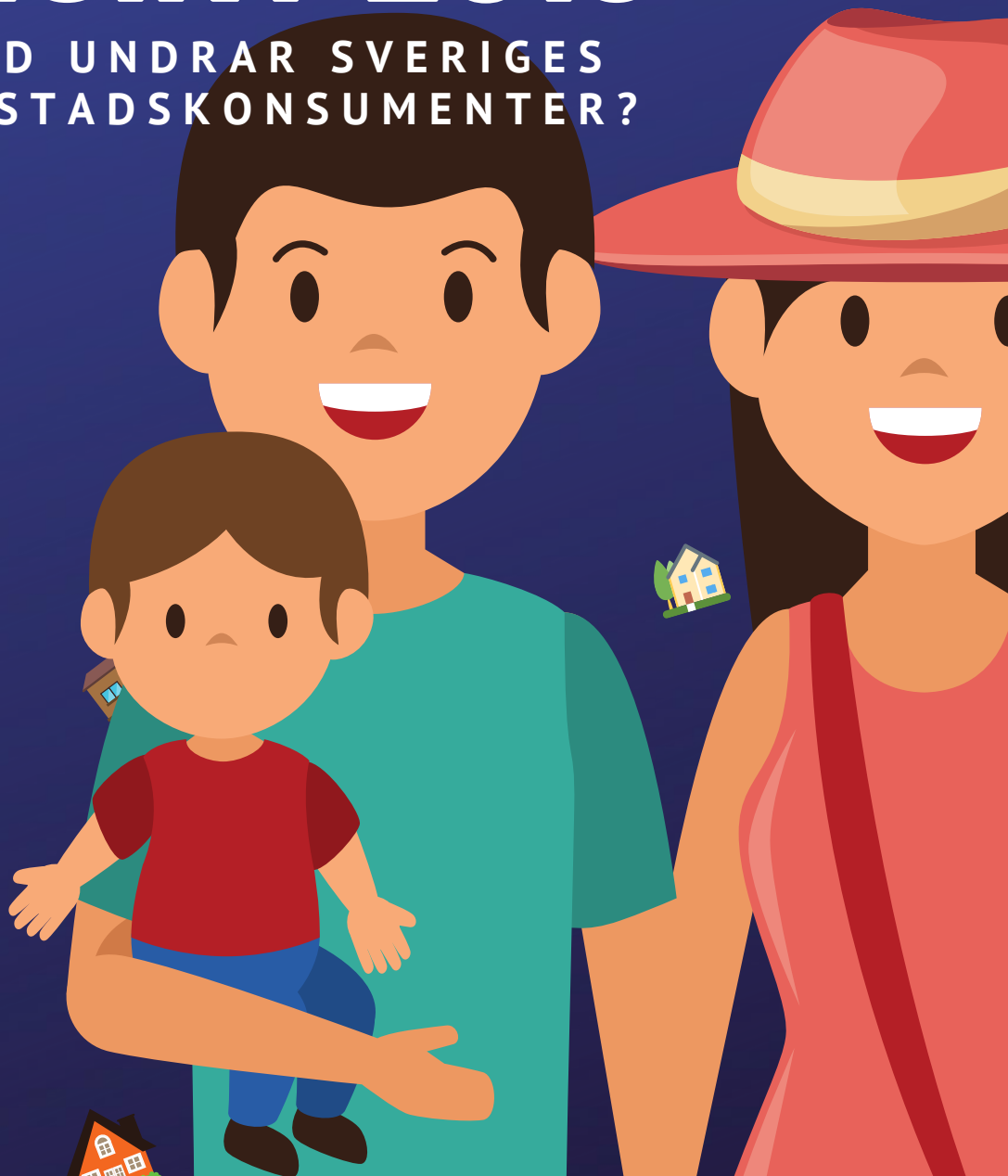


MÄKLARSAMFUNDETS

KONSUMENT INSIKT 2019

VAD UNDRAR SVERIGES
BOSTADSKONSUMENTER?





DAGS FÖR EN NY KONSUMENTINSIKT!

Vad engagerar svenska bostadskonsumenter?
Vilka frågor är vanligast i samband med
bostadsaffären? Vad säger frågorna om läget
på bostadsmarknaden?

Allt detta och mer ändå får du
reda på i Mäklarsamfundets återkommande
rapport Konsumentinsikt.

Konsumentinsikt bygger på samtal till
Mäklarsamfundets kundvägledare. Under
2018 mottogs cirka 3 500 samtal, en ökning
med 15 procent jämfört med 2017.
Rapporten avser 2018 och statistiken som
presenteras är insamlad mellan januari och
december.

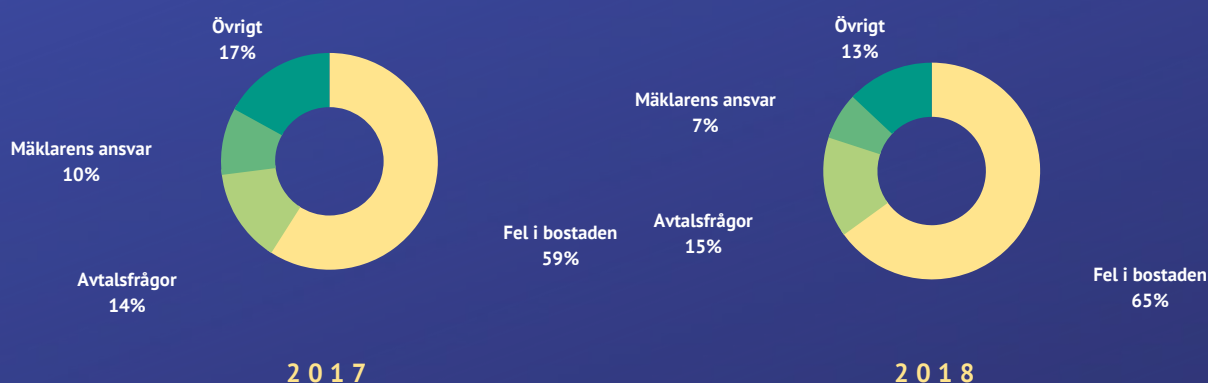
**MAGNUS BÄCKSTRÖM
& ANNIKA AHLBERG**

Mäklarsamfundets kundvägledare

KONSUMENTINSIKT

DE VANLIGASTE FRÅGORNA – TOPP 3

Vanligaste frågekategorierna 2017 & 2018



"DET ÄR JU FEL I BOSTADEN, VEM BETALAR?"

1

Majoriteten av alla frågor till Mäklarsamfundets kundvägledare handlar om fel i bostaden. 65 procent av alla samtal kan läggas i den kategorin. Det är en ökning med 6 procentenheter jämfört med 2017 och hela 17 procentenheter jämfört med 2016.

Den allra vanligaste frågan handlar om något som gått sönder. Inte sällan är det vitvarorna, som en kort tid efter tillträdet slutat fungera. Brister i våtrum är en annan vanlig fråga i samma kategori. Gäller det fel i bostadsrätt är det ofta fel typ av fläkt som installerats i det nyrenoverade köket.

Köparna ringer till kundvägledarna och undrar vem som bär ansvar för felet och till vem reklamation kan ske. En tid senare ringer säljaren, som då fått ett reklambrev, och undrar vad som egentligen gäller. En anledning att den här frågan är så vanlig är att många köpare söker finansiering för utgifter som de helt enkelt inte räknat med. I samtalen framgår det ofta att köparens marginaler är mycket ansträngda. Köparen har använt alla sina sparade pengar till kontantinsatsen och maxbelånat sig. När brister upptäcks så vill köparen undersöka möjligheten att säljaren och ibland till och med mäklaren ska finansiera detta eftersom man själv inte har råd.

2

"KAN JAG TA MIG UR AVTALET?"

2018 stod avtalsrelaterade frågor för 15 procent av alla samtal till Kundvägledarna. Ungefär hälften av dessa handlade om nyproducerade bostäder. Den vanligaste frågan inom kategorin under 2018 vittnar om det nya, mer avvaktande marknadsläget i många delar av landet. Det handlar om köpare som inte kan betala den nya bostaden på tillträdesdagen. En vanlig orsak är att köparen inte kunnat sälja sin befintliga bostad för ett tillräckligt pris och att banken då inte betalar ut lån för den nya bostaden. Då försöker köparen hitta vägar för att häva köpet.

"DEN VANLIGASTE FRÅGAN INOM KATEGORIN UNDER 2018 VITTNAR OM DET NYA, MER AVVAKTANDE MARKNADSLÄGET I MÅNGA DELAR AV LANDET."

Mindre vanligt, men ändå en återkommande fråga som rör nyproduktion är att bostaden man flyttat in i avviker från det som avtalas. Det kan handla om allt ifrån mindre avvikelser, till exempel materialval eller större så som planlösning.

"VAD ÄR EGENTLIGEN MÄKLARENS ANSVAR?"

3

Frågor om mäklarens ansvar står för totalt 7 procent av alla frågor till kundvägledarna. Det är 3 procentenheter färre än samtalsstatistiken från 2017. Vanligast är att köpare undrar om mäklaren har något ansvar för att undersöka skick.

Nästan lika vanligt är att samtalet kommer från en besviken spekulant som inte fick köpa, trots att denne hade högsta budet.

FINNS DET ANDRA SPANINGAR?



En viktig orsak till att frågor om fel i bostaden ökar är att allt fler köpare har allt mer ansträngda kalkyler i bostadsaffären. En trögare marknad och tuffare utlåningsvillkor märktes även på andra sätt i samtalen till kundvägledarna. Frågor som rör byggnadstillbehör ökade. Både köpare och säljare ringde in med frågor om vad som egentligen ingår i köpet. Frågorna handlade specifikt om allt ifrån ELFA-hyllor till belysning, tjuvlarm och robotgräsklippare.

Det förekommer att säljare berättat att de vill ta med sig så mycket som det bara går från bostaden eftersom de inte fått det slutpris som de förväntat sig. Omvänt har köpare hört av sig med samma fråga, där de genomfört ett köp med ansträngd budget och små marginaler utan att räkna med utgifter för det där hyllsystemet, belysningen, garderobsinredningen eller tjuvlarmet.

GODA RÅD FRÅN KUNDVÄGLEDARNA!

Hur fattar man kloka och välgrundade beslut i anslutning till sin bostadsaffär? Med noggrann förberedelse och mer kunskap kommer man långt. Efter att bostadsmarknaden bromsat in under andra halvan 2017 har risken ökat för att affären inte blir riktigt som man tänkt sig. Många affärer tar längre tid, det händer att säljare inte får det förväntade priset och att köpare inte kan betala på tillträdesdagen. Då gäller det vara beredd på att förutsättningarna kan ändras snabbt. En tidigare värdering av den befintliga bostaden kan bli inaktuell efter bara några veckor. Bankernas inställning till att bevilja lån kan också ändra sig snabbt, med följden att lånelöftet inte längre gäller.

"EN TIDIGARE VÄRDERING AV DEN BEFINTLIGA BOSTADEN KAN BLI INAKTUELL EFTER BARA NÅGRA VECKOR."

Det bästa sättet att rusta sig för ökad osäkerhet är noggrann förberedelse. Den som har tät dialog med experten på din bostadsaffär, fastighetsmäklaren, och banken som de allra flesta är beroende av för finansieringen av affären gör sig själv en stor tjänst.

På det sättet minimeras risken för obehagliga överraskningar. Sammantaget är en lugnare marknad på många sätt positivt för alla parter i bostadsaffären. När affärerna på många håll tar längre tid innebär det också att det finns goda möjligheter för köparen att verkligen undersöka objektet och sätta sig in i hur ansvarsfördelningen i en bostadsaffär ser ut. Med mer tid finns också möjlighet att göra en mer noggrann kalkyl.

"MED MER TID FINNS OCKSÅ MÖJLIGHET ATT GÖRA EN MER NOGGRANN KALKYL OCH STRESSTESTA DEN EGNA EKONOMIN."

Ännu en bra förberedelse är att stresstesta den egna ekonomin och lämna utrymme för det oförutsedda. Kanske är det rimligt att förvänta sig att ett ålderstiget kylskåp eller ett gammalt värmesystem kan gå sönder när som helst? Hur klarar plånboken en sådan händelse? Den som ställer sig sådana frågor skapar bästa möjliga förutsättningar att göra en bra och långsiktigt hållbar affär. Det gynnar både säljare och köpare.

**MAGNUS BÄCKSTRÖM
& ANNIKA AHLBERG**

Mäklarsamfundets kundvägledare



KONSUMENTINSIKT

OM MÄKLARSAMFUNDETS KUNDVÄGLEDARE

Mäklarsamfundets kundvägledare ger information och vägledning till bostadskonsumenter i frågor om att köpa och sälja bostad samt om mäklartjänsten. Kundvägledarna tar emot cirka 3 500 samtal varje år. Antalet samtal ökar och därför har Mäklarsamfundet förstärkt funktionen, som innan hette kundombudsmannen, med ytterligare personal.

Idag arbetar Magnus Bäckström och Annika Ahlberg som Mäklarsamfundets kundvägledare. Kundvägledarna nås på telefon enligt tiderna nedan. Undantag kan förekomma.

KONTAKTA OSS

Telefon:

08-83 22 66

Telefontider:

Mån & tis: 09.00-12.00 samt 17.00-19.00

Ons & tors 08.00-12.00

(Undantag kan förekomma.)

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

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

