

Avdeling Rena

Lars Christian Holm og Annika Bråthen Larsen

## Bacheloroppgave

# Er selg det selv tjenester en trussel for tradisjonell eiendomsmegling?

Are sell it yourself-services a threat towards traditional real estate broking?

Bachelor i eiendomsmegling

Våren 2017

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage JA  NEI

## Forord

Denne oppgaven er skrevet som en avsluttende del av vår bachelorgrad i eiendomsmegling ved Høgskolen i Innlandet, våren 2017.

Vi er to studenter som har valgt å skrive om fremtidens eiendomsmegling, med fokus på kommende trusler i markedet, de såkalte selg det selv-tjenestene. Vi valgte temaet ut fra egen interesse, da vi syntes dette kunne være spennende å lære mer om. Vi hadde et ønske om å vite mer om truslene i markedet, fordi dette er noe som vil ha en direkte innvirkning på vår arbeidshverdag i fremtiden. Hvordan eiendomsmeglerbransjen skal møte disse utfordringene og utvikle seg videre var noe vi ønsket å se nærmere på. Da vi startet på oppgaven kunne vi lite om emnet, men vi har underveis i oppgaven tilegnet oss en økt grad av kunnskap.

Gjennom denne oppgaven har vi fått muligheten til å utforske et område hvor det foreløpig ikke finnes mye teori, dette byr på en del utfordringer, men er også noe som gjør det enda mer spennende å skrive om.

Vi vil gi en stor takk til alle som har bidratt og hjulpet oss gjennom denne prosessen. Takk til Pål Bråten, vår veileder gjennom skriveprosessen. Takk til vårt intervjuobjekt som bidro med gode erfaringer og synspunkter på emnet. Vi vil også takke alle respondenter som tok seg tid til å svare på vår spørreundersøkelse, samt venner og familie for støtte og motivasjon.

---

# Innhold

<b>INNHold</b> .....	<b>4</b>
<b>NORSK SAMMENDRAG</b> .....	<b>6</b>
<b>ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)</b> .....	<b>8</b>
<b>1. INNLEDNING</b> .....	<b>10</b>
1.1 BAKGRUNN FOR PROBLEMSTILLING .....	10
1.2 PROBLEMSTILLING .....	11
1.3 BEGRENSNINGER .....	12
1.4 FORVENTNINGER .....	12
<b>2. TEORI</b> .....	<b>13</b>
2.1 VÅRT TEORIGRUNNLAG .....	13
2.2 DEFINISJONER .....	14
2.2.1 <i>Eiendomsmeglerlovens formål</i> .....	14
2.2.2 <i>Mellommann</i> .....	14
2.2.3 <i>God meglerskikk</i> .....	15
2.2.4 <i>Selg det selv-tjenester</i> .....	15
2.3 UTVIKLING AV BRANSJEN .....	15
2.4 NYE TRENDER OG TJENESTER I MARKEDET .....	16
2.5 HVA ER PROPR OG KAN TJENESTEN REGNES SOM EIENDOMSMEGLING? .....	17
2.5.1 <i>Hva er eiendomsmegling?</i> .....	17
2.5.2 <i>Hva er Propr?</i> .....	18
2.5.3 <i>Er Propr eiendomsmegling?</i> .....	19
2.6 KRAV TIL EIENDOMSMEGLER .....	20
2.7 KRAV TIL PRIVAT SELGER .....	21

---

2.8	ÅRSAKER TIL Å BENYTTTE EIENDOMSMEGLER .....	23
2.9	ÅRSAKER TIL Å SELGE SELV .....	24
<b>3.</b>	<b>METODE .....</b>	<b>27</b>
3.1	HVA ER METODE?.....	27
3.2	VALG AV FORSKNINGSDESIGN.....	27
3.3	PRIMÆR- OG SEKUNDÆRDATA .....	28
3.4	KVANTITATIV OG KVALITATIV METODE.....	29
3.5	VALG AV METODE.....	29
3.6	VALG AV UTVALG .....	30
3.7	INNSAMLING OG BEHANDLING AV DATA .....	31
<b>4.</b>	<b>EMPIRI .....</b>	<b>32</b>
4.1	PRESENTASJON AV FUNN .....	32
4.1.1	<i>Kvantitativ metode: spørreundersøkelse.....</i>	<i>32</i>
4.1.2	<i>Krysstabulasjon og sammenligning med fagrapport.....</i>	<i>36</i>
<b>5.</b>	<b>ANALYSE OG DRØFTING .....</b>	<b>40</b>
5.1	HOLDNINGER OG VALG AV SALGSMETODE .....	40
5.2	ÅRSAKER TIL Å BENYTTTE EIENDOMSMEGLER .....	41
5.3	ÅRSAKER TIL Å SELGE SELV .....	42
5.4	PRIS ELLER TRYGGHET? .....	43
5.5	UTVIKLING OG KONKURRANSE I MARKEDET .....	45
5.6	KONKLUSJON .....	46
	<b>LITTERATURLISTE .....</b>	<b>48</b>
	<b>VEDLEGG 1: SPØRRESKJEMA .....</b>	<b>51</b>
	<b>VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE.....</b>	<b>53</b>

## Norsk sammendrag

I media har det den siste tiden vært mange artikler og uttalelser som retter seg mot privat salg og eiendomsmeglers rolle. Dette har sitt utspring i de mange nye trender og tjenester som er på vei inn i markedet. Vi har i hovedsak rettet fokuset mot tjenesten Propr, da dette er den tjenesten som er mest synlig i markedet etter vår mening. Det spekuleres i om privat salg er risikosport, eller om det er en trygg løsning for forbrukere. Holdningene til eiendomsmeglere har endret seg mye i løpet av de siste årene, men vi mener at bransjen fortsatt har en lang vei å gå. Lovendringen i 2007 har hatt stor betydning for disse holdningsendringene og bransjens overordnede omdømme. Den største endringen som følge av denne loven, var økte kompetansekrav til eiendomsmeglere. Dette skulle sikre en tryggere bolighandel, og fjerne useriøse aktører i markedet. De fremtidige utfordringene til bransjen blir å holde tritt med de teknologiske nyvinningene, automatisere og effektivisere tjenesten, samt jobbe videre med å bygge opp et bedre omdømme og troverdighet hos forbrukerne.

Vi har sett på tidligere forskning og artikler, alt dette materialet har vi tatt med oss videre inn i våre analyser. Videre har vi rettet fokuset mot årsakene som er bakenforliggende for om en forbruker ønsker å benytte seg av eiendomsmegler eller privat salg.

Problemstillingen vår er: Er selg det selv tjenester en trussel for tradisjonell eiendomsmegling? Oppgaven vår tar utgangspunkt i om disse tjenesten kan regnes som eiendomsmegling, hvordan kravene som stilles er ulike for eiendomsmegling og privat salg, hva som er de viktigste årsakene til å benytte seg av eiendomsmegler og privat salg, og hvordan bransjen kan møte konkurransen fra de nye tjenestene.

Den teoretiske bakgrunnen for vår studie av emnet er sekundære datakilder som fagrapporter, artikler, brev fra finanstilsynet, lærebøker og lovverk. Gjennom metodetriangulering, vil vi kombinerer kvalitativ og kvantitativ metode for å danne oss et tydelig bilde av omgivelsene vi studerer. Vi lagde en anonym nettbasert spørreundersøkelse for et generelt utvalg. Denne la vi ut på personlige plattformer i sosiale medier og sendte den ellers til en del bekjente. I tillegg til dette gjennomførte vi et semistrukturert dybdeintervju med en erfaren aktør i bransjen.

Vår oppfatning av våre funn er at de er interessante i sammenheng med studiet. I spørreundersøkelsen fikk vi et bilde av hvordan holdningene til bruk av eiendomsmegler og selg det selv-tjenester var. I intervjuet fikk vi gode svar med tanke på problemstillingen og spørsmål vi satt igjen med etter spørreundersøkelsen.

Vi er kommet frem til en rekke årsaker for valg av tjeneste, hvor mange som benytter seg av de ulike tjenestene og hvilke tiltak bransjen kan innføre for å møte konkurransen. Avslutningsvis konkluderer vi med ulike funn, supplert med egne synspunkt og meninger.

## Engelsk sammendrag (abstract)

Lately, there have been a lot of articles and statements in the media directed at sale of housing, with or without a real estate broker. The reason is that there is a lot of new trends and services rising in the market. Our focus is directed mainly at the service Propr, because this is the most visible service in the market. It is speculated whether housing sales without a real estate broker are high risk or a safe solution for consumers. The attitudes towards real estate brokers have changed a lot over the last years, but in our opinion there is still a long way to go. The legislative amendment of 2007 had a major impact towards the change in attitude and the overall reputation of the real estate industry. The biggest alteration as a result of the legislative amendment was increased requirements to real estate broker's competence. This would ensure safer sales of housing, and remove reckless behavior in the industry. Future challenges for the real estate industry will be to keep up with new developments in technology, make services automated and more efficient, in addition to build a better reputation and credibility in the consumers' minds.

We have looked at previous research and articles, and brought all of this material into our analysis. Further on we have directed our focus to underlying attitudes towards why consumers want to use real estate broker's services or private sale.

Our main question for this thesis: are sell it yourself-services a threat towards traditional real estate broking? The thesis is based on whether or not these services can be considered real estate broking, how requirements are different for real estate brokers and private sales, what the most important causes for choosing real estate brokers and private sales are, and how the real estate industry can face the competition from the new services.

The theoretical background of the thesis is based on secondary sources, such as technical reports, articles, letters from the financial supervisory authority, textbooks and the legislation. Through triangular method, we will combine qualitative and quantitative methods to form a clear image of the environment we are studying. We made anonymous questionnaires for our general selection. We posted the questionnaire on personal platforms in social media and sent it to some acquaintances. In addition to this, we conducted a semi-structured in-depth interview with an experienced person working in the industry.



In our opinion our findings are interesting in context of the study. The questionnaire helps us build up an image of how attitudes towards hiring a real estate broker and sell it yourself-services are. In the interview we got some good answers considering our main issues and unanswered questions after the questionnaire. We have concluded with numerous causes for choice of service and which measures the industry can insert to meet the competition. Finally we conclude with different findings, supplemented with our own views and opinions.

# 1. Innledning

Fremtidens eiendomsmegling er noe det stilles store spørsmål til. Å drive eiendomsmegling krever særskilt tillatelse. Tittelen eiendomsmegler er beskyttet, den krever høyere utdanning og to års praksis. Likevel er det åpent for privatpersoner å selge sin bolig selv. Det er nå flere aktører i markedet som tilbyr privatpersoner bistand til å gjøre denne jobben. Dette kan påvirke eiendomsmevlernes posisjon i markedet, og at det vil skje endringer i bransjen er noe det ser ut til å være enighet om.

## 1.1 Bakgrunn for problemstilling

Norge er et av de få landene i verden hvor alminnelige personer kjøper og selger bolig, uten å sitte inne med spesiell kompetanse eller forkunnskaper på området. I Norge eier de fleste sine egne hjem (Forbrukerrådet, 2015). Kjøp og salg av bolig er noen av de største økonomiske beslutningene vi tar i livet. En av eiendomsmevlernes oppgaver er å sikre at begge parters interesser blir ivaretatt i forbindelse med denne boligtransaksjonen. Omfanget av antall transaksjoner øker stadig, og rollen som forvalter og omsorgsperson er blitt viktigere enn noensinne. På 70-tallet lå antall boliger solgt via megler på 40 prosent, i 2015 kunne vi se at hele 93 prosent av bolighandlene ble håndtert av meglerforetak som var innmeldt i Eiendom Norge (Forbrukerrådet, 2015).

Eiendomsmevlere har et dårlig omdømme, dette noe de har slitt med i flere år. Eiendom Norge mener dette er et paradoks, da de fleste kunder er tilfreds med eiendomsmevlere i enkelttransaksjoner, men likevel skårer bransjen som en helhet dårlig i kåringer når det kommer til omdømme. Eiendom Norge sier også "Mange har karakterisert bransjen som delt. Den delen utdannede delen av bransjen har fått et dårlig omdømme av de som ikke har hatt like stor oppmerksomhet på utdanning og kvalitet" (Eiendom Norge, s.a.).

I 2010 ble det åpnet for at også privatpersoner kunne annonsere bolig gjennom Finn.no, da dette er hovedkanalen for å legge ut eiendommer i Norge lettet dette prosessen rundt privat salg. Flere virksomheter satser nå på å tilby veiledning til privatpersoner slik at de selv kan stå for salgsjobben. Tiltak og tjenester som dette vil kunne påvirke hvordan fremtidens marked vil se ut.

De som ønsker å ta deler av jobben selv, har fått reell mulighet til det, og slik valgfrihet mener vi er bra. Det fører til økt konkurranse, noe som igjen bidrar til at meglerne må vise at de leverer det beste produktet. Denne valgfriheten legger til rette for lavere priser, bedre kvalitet og kanskje på sikt nye måter å tenke boligomsetning på, sier Torgeir Øines fra Forbrukerrådet (2011).

Eiendomsmeglingsbransjen er dynamisk og stadig under utvikling. Hvordan megling vil foregå fremover og hvilke utfordringer bransjen møter er usikkert, men et spennende område å kunne lære mer om og å prøve å forstå. Vi har derfor valgt å ta for oss utviklingen av eiendomsmeglingsbransjen, med fokus på kommende trusler og substitutter i markedet. Det vi anser som en av bransjens største trusler er de såkalte selg det selv-tjenestene, som markedsføres blant annet gjennom Propr, SelgBoligSelv, MegleSelv og BO-link. Tjenesten tilbyr kunden veiledning gjennom prosessen til å kunne selge sin bolig på egenhånd, for å spare penger gjennom å droppe fordyrende mellomledd, altså eiendomsmegleren. Vi valgte dette temaet først og fremst fordi det er interessant og høyst aktuelt. I tillegg er dette noe som i stor grad vil kunne påvirke vårt fremtidige arbeidsmarked. Vi føler at gjennom å lære mer om denne utviklingen, vil vi som arbeidstakere være bedre rustet for eventuelle utfordringer bransjen møter i fremtiden.

## 1.2 Problemstilling

Vår problemstilling handler om fremtidens boligsalg. Vi ønsker å se på hvilke trussel selg det selv-tjenester utgjør for tradisjonell eiendomsmegling, men også hvilke ulike årsaker og holdninger som bygger opp under dette.

Vår problemstilling er: Er selg det selv-tjenester en trussel for tradisjonell eiendomsmegling?

Problemstillingen åpner opp for en rekke spørsmål som vi ønsker å se nærmere på:

- Kan selg det selv-tjenester regnes som eiendomsmegling?
- Hvilke krav stilles til privat selger, og hvilke krav stilles til eiendomsmegler?
- Hva er de viktigste årsakene til at forbrukere velger privat salg?
- Hva er de viktigste årsakene til å benytte seg av eiendomsmegler?
- Hvordan kan møte konkurransen fra nye tjenester i markedet?

## 1.3 Begrensninger

Det oppstår en del naturlige begrensninger i forhold til oppgaven. Hovedutfordringene er tid og økonomiske ressurser når det gjelder å samle inn informasjon. Bacheloroppgaven er skrevet i tidsrommet januar til mai. Disse faktorene gjør at det er vanskelig å undersøke alle aspekter ved temaet like nøye som vi ønsker. I vår spørreundersøkelse har vi satt en geografisk begrensning til Hedmark fylke, da dette letter innsamlingsprosessen og gjør at vi lettere kan sammenligne funnene med tidligere undersøkelser.

## 1.4 Forventninger

Våre forventninger er at mange vil ha hørt om disse selg det selv-tjenestene og synes det er spennende, spesielt siden det kan være relativt mye penger å spare. Vi ønsker å finne ut gjennom vår undersøkelse og samtale med en aktør i markedet hvilke trussel disse substituttene utgjør og hva eiendomsmeglerkjedene gjør for å møte konkurransen. Vi forventer at mange vil synes disse løsningene kan være spennende, men at flertallet vil velge tradisjonell eiendomsmeglertjeneste også i fremtiden. Forventningene våre er at faktorer som risiko, ønske om å oppnå høyere pris, kunnskap, trygghet, arbeidsmengde og privatpersoners tidsbegrensninger vil spille en rolle i denne sammenhengen.

## 2. Teori

Dette er et område det ikke finnes mye teori om enda, men det er et høyst aktuelt tema for eiendomsmeglerbransjen og ofte omtalt i media. Det er mange artikler, og flere bacheloroppgaver som har fokus på dette, ofte sett i sammenheng med pris og lønnsomhet. I dette kapittelet vil vi først se på den teorien vi har funnet på området. Vi vil definere noen begreper som vi anser som viktig for emnet. Deretter vil vi se på utviklingen av eiendomsbransjen og nye trender og tjenester som er på vei inn i markedet. Videre vil se på Propr og tjenesten de tilbyr, for å kunne definere og se på om det kan regnes som eiendomsmebling. Vi vil også se på hvordan kravene som stilles for eiendomsmebling og privat salg, skiller seg fra hverandre. Til slutt tar vi et blikk på ulike årsaker for å benytte seg av enten eiendomsmegler eller privat salg.

### 2.1 Vårt teorigrunnlag

Da vi skulle begynne å besvare oppgaven, diskuterte vi oss frem til hva vi faktisk lurte på og hva vi hadde som mål å finne ut av. Vi leste gjennom noen bacheloroppgaver og en mengde artikler som var relevante for vår oppgave, mange av disse har vi brukt for å danne oss et grunnlag for det videre arbeidet.

I sammenheng med dette fant vi frem til en fagrapport skrevet av Mary Ann Stamsø, "Holdninger til eiendomsmeglere og grunner til å selge bolig selv". Som tittelen antyder er målet med denne undersøkelsen å avdekke hva folk flest mener om de ulike salgsmetodene, i tillegg til om det å selge selv er et alternativ for forbrukerne (Stamsø, 2012). Vi følte denne rapporten pekte på en rekke faktorer som kunne hjelpe oss til å finne svar på vår problemstilling, derfor valgte vi å ta utgangspunkt i fagrapportens undersøkelse da vi skulle foreta vår egen undersøkelse. Da fagrapporten var fra 2012, tenkte vi at dette ville gi oss en mulighet til å sammenligne svarene vi fikk, og se på om det har vært en endring i holdninger hos forbrukerne. Datamaterialet er innhentet av TNS-Gallup og Mary Ann Stamsø har foretatt analysene. Prosjektet har hatt en referansegruppe med representanter fra Barne- og likestillings og inkluderingsdepartementet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet. I tillegg har Alexander Schjøll, forsker hos Statens institutt for forbruksforskning, gjort en kvalitetssikring av rapporten (Stamsø, 2012). I denne undersøkelsen har de vært nøye på at

utvalget skal være representativt. De har også vektet for faktorer som alder, kjønn og bosted. Dermed anser vi denne rapporten som en sikker kilde.

I fagrapportens undersøkelse kom det frem at 71 prosent av respondentene ville selge bolig ved hjelp av eiendomsmegler, og den viktigste årsaken til dette, med en svarprosent på 34, var at det er for mye arbeid å selge selv. Etter dette med 27 prosent, var årsaken at respondenten var redd for å gjøre feil (Stamsø, 2012). De har i denne undersøkelsen også rettet et blikk mot hvordan holdningene varierer i forhold til geografi, sentralitet, utdanning og inntekt.

## 2.2 Definisjoner

Begreper er nøkkelord som kan brukes til å beskrive faglige forbindelser og synsvinkler, for å kunne analysere og organisere faglig anliggende (Rienecker & Jørgensen, 2013, s.181).

I dette avsnittet vil definer ulike begreper vi mener er av betydning for vår oppgave.

### 2.2.1 Eiendomsmeglerlovens formål

“Lovens Formål er å legge til rette for at omsetning av fast eiendom ved bruk av mellommann skjer på en sikker, ordnet og effektiv måte, samt å legge til rette for at partene i handelen mottar uhildet bistand” eiendomsmeglerloven (2007, § 1).

### 2.2.2 Mellommann

Mellommann er et sentralt begrep som betegner eiendomsmeglernes rolle. Å være mellommann vil si at man opptre for fremmed regning og at man ikke har den økonomiske risikoen for handelen som formidles. I motsetning til de som handler for egen regning og risiko som betegnes som egenhandler (Bråthen & Solli, 2011, s. 19).

### 2.2.3 God meglerskikk

“God meglerskikk” blir fastsatt av skrevne og uskrevne regler og normer i bransjen (Bråthen & Solli, 2011, s. 39). Det kommer frem i eiendomsmeglerlovens kapittel 6 at dette innebærer omsorg for begge parters interesser, å ikke svekke tilliten til oppdragstakers integritet og uavhengighet og gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen. (2007, § 6-3).

### 2.2.4 Selg det selv-tjenester

Tjenester som tilbyr bistand til privat salg, gjennom tilgang til deres systemer og verktøy. De kan blant annet tilby innhenting av nødvendige opplysninger, innhenting av fagfolk som (for eksempel fotograf og takstmann) til de oppgavene det trengs, materiell og oppgjør. Resten av arbeidet er overlatt til forbruker.

## 2.3 Utvikling av bransjen

Megleryrket har lang tradisjon i Norge. De første rene eiendomsmeglerne etablerte seg rundt 1900, og i 1931 kom den første eiendomsmeglerloven. På 2000 tallet valgte bransjen å ta et kraftig oppgjør mot useriøse aktører, og det ble i 2007 vedtatt ny eiendomsmegler lov som endret betingelsene drastisk ved at det ble satt krav til utdanning i form av treårig bachelor etterfulgt av to års praksis. For personer ansatt i bransjen uten formell meglerutdanning, og med tilstrekkelig praksis, ble det vedtatt en overgangsordning. De det gjaldt kunne gjennom denne ordningen fortsette som meglere etter 1. juli 2011, dersom de innen dette tidspunktet avla eksamen i sentrale emner innenfor eiendomsmegling og hadde fått nødvendig tillatelse fra finanstilsynet. Dagens bransje består i stor grad av landsdekkende kjeder som er bank eide (Bråthen & Solli, 2011,s.10-17).

I 2016 var det 49 854 boligomsetninger i Norge (Statistisk sentralbyrå [SSB], 2017). Megleryrket har de senere år vært veldig eksponert i media, både i tidsskrifter og på tv. Den siste tiden har det dannet seg nye trender og tjenester i markedet, en av disse er Propr som har vært særdeles aktive i markedsføringen av sin tjeneste. Man kan spørre seg om dette vil føre til omveltninger i eiendomsmeglerbransjen.

## 2.4 Nye trender og tjenester i markedet

De siste årene har det dukket opp en rekke nye tjenester i eiendomsmarkedet. Tjenestene tilbyr ulike muligheter, men felles for alle er at de kan lette bolighandel uten bruk av eiendomsmegler.

SeMinBolig og Livvin er to av de nye tilbyderne i markedet. Nettsteder som dette synliggjør boliger, uten at de nødvendigvis er ute for salg. Tjenestene gir boligeiere en gunstig måte å sjekke interessen for deres objekt i markedet før et eventuelt salg. Da denne virksomheten ikke retter seg mot selve håndteringen av salget, vil det ikke være en trussel for meglerbransjen. Det kan likevel bidra til at boligeiere kan bli mindre redde for å ta steget ut å annonsere sin egen bolig selv, dersom de ser at interessen blant kjøpere er høy.

Selg det selv-tjenester er mye omtalt i media, og vi tror dette er noe som vil kunne være med å forme bransjen fremover. Vi gjennomførte et søk på Finn.no 30.03.17 for å se på antall salgsobjekter som var markedsført gjennom noen av disse tjenestene. Til sammen utgjorde i overkant av 2 prosent av annonsene objekter som var annonsert ved privat salg. SelgBoligSelv er den eldste tilbyderen av denne typen tjenester og har holdt på i 15 år, likevel har de kun ett objekt ute. MegleSelv hadde 3, mens Propr hadde 37 salgsobjekter ute for salg via sin tjeneste. Dette kommer mest sannsynlig av at Propr er den bedriften som har arbeidet mest med markedsføringen for å synliggjøre seg av disse aktørene. De er fremtredende gjennom flere kanaler, blant annet sosiale medier og tv. I og med at det er denne tjenesten vi har lagt best merke til i markedet, som ser ut til å være den som vokser mest og flest forbrukere benytter seg av, er det i hovedsak denne tjenesten vi vil fokusere på videre i oppgaven.



---

## 2.5 Hva er Propr og kan tjenesten regnes som eiendomsmegling?

NEF sendte 17. juni 2016 inn en klage for Finanstilsynet, på bakgrunn av at de mener Propr leverer en tjeneste som innebærer eiendomsmegling. Dette krever særskilt tillatelse, hvilket Propr ikke har. Propr beskriver sitt konsept som en selg det selv-tjeneste, i betydningen boligsalg uten bruk av mellommann. En av begrunnelsene i klagen fra NEF, var nettopp at tjenesten ble fremstilt slik at kunden gjorde jobben selv, i praksis mener NEF at Propr utfører flere av oppgavene ved salget. Disse oppgavene kan omfatte innhenting av nødvendig dokumentasjon om eiendommen, annonsering og budrunde gjennom deres system. På bakgrunn av dette sier NEF at konseptet vil fremstå som eiendomsmegling for forbrukerne. Eiendomsmeulingsloven inneholder bestemmelser for omsorgsplikt, og NEF mener at forbrukerne ikke vil bli tatt vare på slik loven tilsier gjennom Proprs tjenester (Finanstilsynet, 2016). Spørsmålet blir da om de såkalte “selg det selv” tjenestene virkelig er å regne som eiendomsmegling. For å kunne besvare dette må vi først kunne definere og forstå hva eiendomsmegling innebærer.

### 2.5.1 Hva er eiendomsmegling?

Begrepet “megler” betyr etter tradisjonell lære en selvstendig mellommann som opptre for fremmed regning (Rosèn & Torsteinsen, 2008, s. 23). Eiendomsmeulingsloven (2007, § 1-2 (2)) sier også at med eiendomsmegling menes å opptre som mellommann. Mellommann er et sentralt begrep som forekommer i de fleste definisjoner av eiendomsmegling, og et viktig begrep for å beskrive hva eiendomsmegling er. Det å være mellommann innebærer etter forarbeidene til 1989-loven to vilkår: Omsetningen skal være for tredjemanns regning og risiko, og omsetningen må handle om retten til fremmed fast eiendom (Rosèn & Torsteinsen, 2008, s. 23).

Eiendomsmegling er monopolbeskyttet og krever konsesjon fra Finanstilsynet. Som eiendomsmegler kan man heller ikke drive annen virksomhet som svekker tilliten til foretaket eller meglers integritet og uavhengighet. Det er derfor viktig at lovens saklige virkeområde stiller avgrensninger (Rosèn & Torsteinsen, 2008, s. 24). Lov for eiendomsmegling kommer bare til anvendelse der det gjennom en helhetsvurdering viser seg

at det er mellommannsvirksomhet knyttet til omsetning til fast eiendom som drives. Vi kan i forarbeidene til nåværende og forrige lov se at mellommannsbegrepet blir beskrevet ved 9 ulike faser i eiendomsmeglingsoppdraget (Falkangerutvalget, 1987, s. 50):

1. Mottakelse/registrering av oppdraget, typisk et salgsoppdrag
2. Besiktigelse av salgsobjektet, tilveiebringelse av informasjon om faktiske og rettslige forhold, eventuell opprydding i rettslige heftelser (salgsklargjøring)
3. Salgsarbeide: Kunngjøring og visning - med informasjon til mulige kjøpere om salgsobjektet
4. De egentlige salgsforhandlinger, med sikte på å oppnå enighet mellom selger og en kjøper
5. Bistand mht. finansiering av ervervet
6. Utforming av kontrakten, innhenting av underskrifter mv.
7. Gjennomføring av det økonomiske oppgjøret
8. Bistand ved konsesjon o.l.
9. Hjemmelsoverføring

Alle fasene må ikke nødvendigvis være en del av eiendomsmeglerens oppdrag for at det skal falle under lovens saklige virkeområde, men vanligvis vil det være nødvendig at mer enn en av fasene bistås av virksomheten. Hovedoppgaven til en eiendomsmegler vil være “å bringe partene sammen”, og da er fasene 3, 4 og 6 særlig viktige. Utfører man disse oppgavene er man omfattet av lovverket. Fase 7 som innebærer oppgjør kan alene være tilstrekkelig for at oppdraget regnes som eiendomsmegling (Rosèn & Torsteinsen, 2008, s. 25).

### **2.5.2 Hva er Propr?**

Propr tilbyr en tjeneste som skal hjelpe forbruker til å selge huset sitt selv. Det forbrukeren kan gjøre i forhold til forberedelse og gjennomføring av salget skal forbrukeren gjøre på egenhånd. Gjennom tjenesten får kunden tilgang til Proprs systemer og verktøy, som veileder kunden gjennom salgsprosessen. Selger beskriver sitt eget hus og foretar visninger, mens Propr står for dokumentasjon, fotograf, takstmann, materiell og oppgjør. Tjenesten er brukerstyrt, og prisen vil dermed avhenge av hvor mye hjelp forbruker trenger for å foreta salget. Startprisen er 4900 kroner, da kommer eventuelt takst, foto, nødvendig dokumentasjon, annonse og oppgjør som et tillegg til dette. Alt dette er informasjon som kommer frem via hjemmesiden deres Propr.no.

---

### 2.5.3 Er Propr eiendomsmegling?

Hva som ligger i mellommannsbegrepet er som sagt nærmere beskrevet i lovens forarbeider, og det fremgår her at det er store forskjeller for hva et oppdrag kan inneholde. Et av hovedtrekkene er at eiendomsmegler skal fremme en innsats for å bringe flere parter sammen i en avtale. Et unntak fra dette, som nevnt tidligere, er ved oppgjørsoppdrag, der lovverket kommer til anvendelse selv om det ikke nødvendigvis er megler som har brakt partene sammen. Mekanisk formidling, som for eksempel annonser i aviser eller på oppslagstavler, faller ikke inn under loven, fordi dette i noen tilfeller ikke trenger å være preget av eiendomsmegling. Dette legges til grunn i uttalelse fra Falkanger-utvalget. Likevel må det vurderes for hvert enkelt tilfelle, leveres det noe i tillegg til den mekaniske formidlingen vil det fort kunne bli en annen situasjon. Tilleggstjenester som visninger, råd, bistand eller hjelp med forhandlinger kan være med å endre oppdragets art vesentlig (Falkangerutvalget, 1987, s. 50).

Finanstilsynet legger til grunn at Propr AS leverer en automatisert tjeneste som utfører en begrenset del av fase 1, 2, 3 og 6 i et eiendomsmeglingsoppdrag. En mekanisk tilrettelegging for salg og avtaleinngåelse er bistanden Propr tilbyr. De har ingen aktiv rolle når det kommer til oppgaven om å bringe partene sammen, gjennomføring av visninger, forhandlinger med interessenter, finansieringsbistand, budgivning, utforming av kjøpekontrakt eller gjennomføring av oppgjør (Finanstilsynet, 2016). Et viktig hensyn er likevel hvordan selgere og interessenter av boligene oppfatter tjenesten og Propr AS sin virksomhet. Profesjonelt utformede annonser, salgsoppgaver og visningsskilt, kan gi et inntrykk av at det er eiendomsmegling som formidles. Propr har i markedsføringen sagt “Nå kan alle bli eiendomsmegler” og “Pass litt på hva du sier om eiendomsmeglere. plutselig er du en” (Forbrukerombudet, 2017). Dette kan være villedende for forbrukere med tanke på hva de tror selg det selv-tjenesten innebærer i forhold til eiendomsmegling, og Forbrukerombudet har bedt Propr endre på denne markedsføringen. Eiendomsmeglere er profesjonelle aktører, som trykker kjøper og selger. Privatsalg er noe annet enn salg hvor det benyttes mellommann (Forbrukerombudet, 2017). Forbrukerombudet legger også vekt på at det er viktig at kjøpere er innforstått med hvilke fordeler og ulemper tjenesten innebærer, for å kunne ta velinformerte beslutninger. “Propr sørger for at selgers opplysningsplikt er oppfylt” har Propr uttalt gjennom en betalt artikkel i Dagens Næringsliv (Forbrukerombudet, 2017). For selger kan dette fremstå som at man er unntatt fra mangelsansvar etter avhendingsloven

(1992, §§ 3-7, 3-8). Det Propr tilbyr dekker ikke alle krav i avhendingsloven, og denne tjenesten kan også velges bort fra leveransen (Forbrukerombudet, 2017). Forbrukerombudet har bedt om en endring av markedsføringen her også. Propr tilbyr også bistand til oppgjør, noe som videre kan forsterke inntrykket om at det formidles eiendomsmegling.

Det som er viktig blir således hvordan tjenesten fremstår for forbrukerne, og hvordan man markedsfører tjenesten blir derfor viktig. Tilbudet er begrenset nok til at Finanstilsynet konkluderer med at Propr AS ikke formidler eiendomsmegling, men det forutsetter at de i sin markedsføring og kontakt med kunden må legge uttrykkelig vekt på at de ikke er et eiendomsmeglingsforetak, og at det er selger som er ansvarlig for salg og budrunde (Finanstilsynet, 2016).

## 2.6 Krav til eiendomsmegler

Eiendomsmegling er en strengt regulert bransje, og det er en rekke regelverk å forholde seg til. Handelen blir beskyttet av regelverk som avhendingsloven, eiendomsmeglingsloven, rundskriv fra Finanstilsynet, markedsføringsloven og bransjenorm (Norges Eiendomsmeglerforbund [NEF], 2016).

Markedsføringsloven, rundskriv fra Finanstilsynet og bransjenorm stiller et minstekrav for hva salgsoppgaven og annonser skal inneholde. Eiendomsmegler har plikt til å utarbeide dette etter gjeldende lovverk (Bråthen & Solli, 2011, s. 133,144). Det er også et krav til god meglerskikk, dette innebærer ivaretagelse av begge parters interesser gjennom den lovpålagte omsorgsplikten i eiendomsmeglingsloven. Megler har et selvstendig ansvar for innhenting, kontroll og videreformidling av alle opplysninger til interessenter. Alle opplysninger som er relevant for kjøper og av betydning for handelen, skal megler sørge for at fremkommer innen handelen er kommet i stand (Bråthen & Solli, 2011, s. 25-28). Alle parter skal i tillegg ha en sikkerhet for at gjennomføringen av budrunden skjer på en forsvarlig måte (Bråthen & Solli, 2011, s. 138). Selger og budgivere skal ha nok tid i budrunden til å fatte gode beslutninger, bud skal være skriftlige og budgivere skal identifiseres. Det skal føres budjournal som partene skal få innsyn til. I tillegg skal eiendomsmegler føre hvitvaskingskontroll.

---

For eiendomsmeglere stilles det også krav til kompetanse. Dette innebærer en treårig bachelorgrad og to års praksis, det er også krav til politiattest. Foretaket skal ha særskilt tillatelse fra Finanstilsynet til å drive eiendomsmegling, og det skal være ansatt en fagansvarlig. For eiendomsmeglerforetaket stilles det krav til forsikring og sikkerhetsstillelse, denne skal være på 45 millioner kroner (NEF, 2016). Eiendomsmegler har også en lovpålagt taushetsplikt, og for både foretaket og eiendomsmeglere er det krav til uavhengighet. Dersom det skulle oppstå en tvist i etterkant av bolighandelen, finnes det et eget organ for dette, Reklamasjonsnemda for Eiendomsmeglingstjenester, med spesialkompetanse om boligkjøp og eiendomsmegling (NEF, 2016)

## 2.7 Krav til privat selger

Private selgere er kun underlagt avhendingsloven, som skal gi beskyttelse for handelen. Det er ingen lovfestede krav for innholdet i salgsoppgave og annonser ved privat salg. Selger er kun ansvarlig for uriktig eller mangelfull informasjon, som følge av avhendingsloven. Det stilles ingen krav til gjennomføring av budrunden. Krav til kompetanse eller politiattest, finnes heller ikke i noen form ved privat salg. Det er ingen krav til sikkerhetsstillelse, forsikring eller taushetsplikt for handelen. Det er heller ingen lovpålagte krav til uavhengighet, og klagebehandling foregår gjennom vanlig forliksråd dersom det skulle oppstå en uenighet i etterkant av transaksjonen (NEF, 2016).

Videre kan vi stille spørsmål om hvilke konsekvenser det har for salget at det forstås av en privatperson, og ikke av en eiendomsmegler? Alle boligeiere kan lovlig ta salgsjobben, som følge av at vi i Norge har avtalefrihet (Forbrukerombudet, 2016). Det er i denne sammenhengen viktig at selger forstår hvilket ansvar de påtar seg, og potensielle kjøpere bør være opplyst om hva dette innebærer. Bolighandel skal være trygt og forbrukere skal ha muligheten til å ta informerte valg i salgs- eller kjøpsprosessen. Det er derfor viktig at tilbydere av selvhjelpsverktøy for boligsalg gjør det synlig for forbrukerne hvilke forskjeller det er i bolighandel med og uten eiendomsmegler.

Tjenester som Propr argumenterer ofte for at det er eier av boligen som kjenner boligen best, og derfor er godt egnet til å forestå salget. Det er i boligsalg en lovpålagt opplysningsplikt, som betyr at det skal fremlegges formelle og fysiske opplysninger om boligen

(Forbrukerombudet, 2016). Spørsmålet vil da kunne bero på kompetanse og kunnskap til alt av informasjon som skal innhentes. Dette gjelder informasjon om alt fra ferdigattester, servitutter, reguleringsplaner og boligens tilstand generelt. Tilstandsrapport kan hentes inn av en fagkyndig, men til annen opplysningsinnhenting kan det likevel stilles spørsmål til om forbrukere får all den informasjonen de burde regne med å få. Det vil være viktig for enhver kjøper å få riktig og oppdatert informasjon, da dette også har betydning for hva man burde være villig til å betale for boligen. Ved privat salg er det ikke krav til å føre budjournal. Dette kan vanskeliggjøre en kontroll av budrunden og at den ble gjennomført på redelig vis, noe som kan være viktig for budgivere å tenke på. Det er mye penger som står på spill, korte frister og ingen regler om åpent kjøp i en periode, som ved handel ellers underlagt kjøpsloven. Propr har imidlertid laget en løsning hvor budrundene går gjennom deres system, noe som kan betrygge forbruker om at budrunden blir korrekt gjennomført. Det skal også utarbeides en kjøpekontrakt som formaliserer alle avtalevilkår på en måte som ivaretar begge parter, for de fleste forbrukere kan dette være en vanskelig oppgave dersom man ikke har juridiske kompetanse. Det er imidlertid mest vanlig å få et meglerforetak eller en advokat til å sette opp en kontrakt. Dette har Propr løst ved at de tilbyr kontrakt, oppgjør og tinglysning gjennom Sem & Johnsen oppgjør AS, forbruker står likevel fritt til å foreta oppgjøret gjennom noen andre. Hvis det skulle oppstå en uenighet i etterkant som følge av salgsprosessen, vil selger måtte ta seg av eventuelle krav, dette kan innebære prisavslag, erstatning og heving (Forbrukerombudet, 2016).

De nye tjenestene viser forbrukere hvilke muligheter det er i markedet for å foreta salget helt eller delvis på egenhånd, men det innebærer også et stort ansvar på mange områder, som kan gå på bekostning av å sikre en trygg bolighandel (Forbrukerombudet, 2016).

“Eiendomsmeglere har en lovfestet omsorgsplikt for både selgere og kjøpere. Dette klarer ikke datamaskinen til selge selv-firmaene å håndtere” Carl O. Geving, Direktør i Norges Eiendomsmeglerforbund (Røed, 2017).

---

## 2.8 Årsaker til å benytte eiendomsmegler

Det finnes mange årsaker til at forbrukere kan ønske å benytte seg av eiendomsmegler i salgsprosessen. En av årsakene er trygghet. Ved å benytte seg av eiendomsmegler vet man at den som forestår salgsprosessen er kyndig og har kompetanse. Gjennom utdanning og erfaringer, bygger de opp under en trygg gjennomføring av boligsalget. Ved å bruke eiendomsmegler får kjøper en sikkerhet for at lover og regler blir fulgt gjennom salgsprosessen, i tillegg til at budgivere og finansiering er reelle (DnB, 2016). Dette er viktig da det dreier seg om store beløp i eiendomstransaksjoner. Eiendomsmeglingslovens kapittel 2 setter en rekke krav til foretak og eiendomsmegler for innvilgning av konsesjon. Eiendomsmeglingsloven setter krav til sikkerhetsstillelse, de må ha forsikring som dekker det ansvaret de pådrar seg gjennom oppdrag (2007, § 2-7). Dette er med på å gi trygghet dersom en tvist skulle kunne forekomme i etterkant av salget. Eiendomstransaksjoner handler om store verdier. Dette gjør at mange ikke vil ta ansvar for prosessen, og mange forbrukere kan kanskje frykte å ta ansvar da det innebærer så store beløp (Stamsø, 2012). Da dette er en omstendelig prosess knyttet opp mot lover og regler, vil en årsak også kunne være at forbruker er redd for å bli lurt eller å gjøre feil (Stamsø, 2012).

Et annet argument for å benytte eiendomsmegler kan være at man er redd for å ikke oppnå den salgssummen man ønsker (Stamsø, 2012). Meglere har god kjennskap til markedet og hvordan det fungerer, og har dermed en bedre forståelse for hvor høy salgspris man kan oppnå. Ved salg av bolig bør man ikke kun fokusere på hva man kan spare, men hvordan man skal oppnå best mulig pris, og da vil det være viktig å benytte seg av en kyndig person med erfaring innen salg og markedsføring for å få høyest mulig pris på objektet (DnB, 2016).

“En god megler kjenner sitt marked godt, hun vet hva en bolig kan selges for og hvilken pris som bør settes for å få folk interessert” (DnB, 2016).

En annen årsak til å benytte seg av megler kan være at det er for mye jobb å skulle foreta salget selv (Stamsø, 2012). Påløpte tidskostnader, blant annet ved å ta seg fri fra jobb, kan være et argument for at det vil være mer gunstig å la en eiendomsmegler ta seg av salget. En eiendomsmegler har gjerne høyere servicenivå og god struktur. Å ha en støttespiller som klarer å beholde roen og se de beste løsningene, er også et godt argument i en stressende

situasjon som boligsalg kan være (DnB, 2016). Ifølge DnB er den viktigste grunnen til å benytte eiendomsmegler at kjøpere ønsker å forholde seg til en eiendomsmegler. Så mange som 7 av 10 boligkjøpere svarer dette i DnB Eiendomspuls (2016). Dersom kjøpere ikke føler seg trygge i en situasjon med en privat selger, kan dette føre til færre mennesker på visning som videre kan påvirke salgspris.

## 2.9 Årsaker til å selge selv

Det finnes ulike grunner til at forbrukere ønsker å foreta salget selv. Hovedargumentet for å selge selv er at man sparer penger ved at man slipper å betale meglerhonorar, og det påstås at risikoen er relativt lav.

“Denne tjenesten er helt trygg. Vi har ikke fått en eneste negativ tilbakemelding fra våre kunder og flere har oppnådd prisrekord i sine sameier og borettslag” Merete Nordvik (2017).

En årsak til å selge selv, kan være at mange kan synes at det er for dyrt å benytte seg av eiendomsmegler (Stamsø, 2012). En eiendomsmegler har i gjennomsnitt 1,75 prosent provisjon av salgssummen (NEF, 2016), da det omhandler store verdier kan dette utgjøre høye kostnader for selger. En stadig utviklet og mer tilgjengelig informasjonstilgang kan også føre til at mange forbruker synes det er lett å forestå salget selv (Stamsø, 2012). Forbrukerombudet har på sine sider en sjekklister utviklet for de som vil selge boligen sin selv. I tillegg finnes tjenester som Propr til veiledning og delvis hjelp ved salg. All tilgangen på informasjon vil kunne bidra til at flere forbrukere oppdager muligheten for å kunne forestå salget selv uten store problemer. Det kan også være at selger har dårlige erfaringer fra tidligere, eller eventuelt har god kunnskap på området selv. Da kan det være at de føler de kan gjøre en like god jobb selv (Stamsø, 2012), og dermed ikke ser et behov for å hente inn megler i prosessen.

Finn.no åpnet for at privat selgere kunne annonsere boliger i 2010. I 2011 gjennomførte Forbrukerrådet en undersøkelse av boligselgere som hadde solgt sin bolig selv uten bruk av megler. 16 av 27 boligselgere hadde valgt å selge selv fordi de hadde forventninger om at det



---

ville bli billigere enn å benytte seg av megler. Alle personene i undersøkelsen sparte utgifter til eiendomsmegler, og forventninger til pris var hovedsakelig i samsvar med salgssummen. Etter å ha solgt boligen selv var 23 av 27 fornøyd, kun to var misfornøyd. De fleste kunne tenke seg å gjøre det selv også neste gang, og kunne også tenke seg å anbefale dette videre til andre. De spurte også en del av utvalget om tidsbruk. Her var det veldig ulike svar. Jevnt fordelt brukte noen inntil 10 timer, andre 30 timer og en del svarte at de brukte 1-5 dager på salgsjobben. Torgeir Øines (2011) i Forbrukerrådet sier følgende om privat salg:

Hvis man får hjelp til oppgjøret og de formelle sidene av transaksjonen fra en profesjonell tredjepart, og samtidig innhenter en tilstandsrapport og selv gjør en jobb med å hente inn opplysninger, er det like trygt å selge selv som å gjøre det på annen måte.

Antall boliger som blir solgt privat i Norge er relativt få, med et kjapt søk på finn.no ser vi at det ligger rundt 2 prosent av alle boliger som ligger ute for salg.

En av årsakene til at man kan ønske å benytte seg av privat salg er pris. Man slipper å betale eiendomsmeglers honorar og det er hovedsakelig her den økonomiske besparelsen ligger. Dette gjelder dersom man kun ser på pris, ser bort i fra faktorer som risiko og tar utgangspunkt i at man faktisk klarer å oppnå samme pris på boligen som eiendomsmegler. I følge Proprs sine hjemmesider vil besparelsen normalt være på mellom 50.000,- og 70.000,- kroner. Hvor mye du sparer vil variere ut fra boligens verdi og hvordan avtalen med eventuell eiendomsmegler er. Gjennomsnitts provisjon til eiendomsmegler var i 2015 på 1,75 prosent (NEF, 2016). Vi har sett på priser for tre løsninger, og mulig besparelse for de ulike alternativene.

Ved salg på billigst mulig anbefalte måte, hvor man gjør alt selv med unntak av å innhente tilstandsrapport og foreta oppgjøret, blir totalprisen på ca. 30.000,- (Røed, 2017).

Priser oppgitt på Proprs hjemmeside, eksempel ved salg av enebolig på fire millioner kroner:

- Proprs provisjon 4900,-
- Takst 5000,-
- Foto 15 bilder 5500,-
- Nødvendig dokumentasjon 7500,-
- Finn annonse 5000,-

- Oppgjør fra Sem & Johnsen oppgjør 4375,-

Totalpris Propr: 32.775,-.

Utgifter ved salg av megler med utgangspunkt i provisjon på 1,75 %, eksempel ved salg av enebolig til fire millioner kroner:

- Provisjon 70.000,-
- Gebyr og diverse ekstra honorarer til eiendomsmegler og eiendomsmeglerforetaket (tilretteleggingsgebyrer, markedsføring, innhentning av opplysninger, visningshonorar for to visninger, fotografering, tilstandsrapport osv.) ca. 47.000,-

Totalpris eiendomsmegler: ca. 117.000,-.

Pris på megler er utarbeidet av fem boligsalg i Oslo i 2016 utført av fem forskjellige kjeder (Røed, 2017). Prisdifferansen når man legger disse tallene til grunn er 84.225,- ved å benytte Propr, eller 87.000 ved salg på billigste mulig anbefalte måte.

### 3. Metode

I dette kapitlet vil vi presentere den vitenskapelige metoden, som er den systematiske fremgangsmåten vi har benyttet for vår undersøkelse av emnet (Rienecker & Jørgensen, 2013, s. 187). Vi vil introdusere vår forskningsdesign og evaluere data vi har innhentet i forbindelse med oppgaven. Videre ser vi også på de ulike fordelene og ulempene ved de valgene vi har tatt. Vi tar for oss metode generelt, beslutninger for metode og utvalg, i tillegg til hvordan vi har samlet inn og behandlet data.

#### 3.1 Hva er metode?

Metode er en viktig del innen empirisk forskning, og handler om å samle inn, analysere og tolke data. Det kjennetegnes ved systematikk, grundighet og åpenhet. Hensikten med metodelæren er å gi retning for hvordan man skal gå frem for å undersøke om en antakelse er i overensstemmelse med virkeligheten eller ikke. Metode skal også vise hvordan man kan gå frem for å analysere denne informasjonen (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 29).

#### 3.2 Valg av forskningsdesign

Når man skal foreta en undersøkelse står man overfor en rekke valg. Man må bestemme seg for hva og hvem som skal undersøkes, og hvordan man skal gjennomføre undersøkelsen. Dette danner til sammen det vi kaller forskningsdesign, som i prinsippet er alt som har med undersøkelsen i sin helhet å gjøre (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 73). Det hele starter med en problemstilling, deretter må man vurdere og beslutte hvordan undersøkelsen best kan gjennomføres for å finne de svarene man leter etter. Tidsdimensjonen er et kriterium for hvordan dette burde gjøres. Det finnes longitudinelle undersøkelser, som vil si at man samler inn data på mer enn ett tidspunkt, eller man kan benytte seg av tverrsnittsundersøkelser, hvor data er fra et bestemt tidspunkt eller en kort periode. Her kan man beslutte å fokusere på et utvalg, eller en gruppe i for eksempel et eksperiment. En tredje ting å ta hensyn til er om det skal innhentes harde eller myke data (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 74).

Vi valgte for vår undersøkelse en kombinasjon av kvalitativ og kvantitativ design, da vi ville gjennomføre både en spørreundersøkelse rettet mot forbrukere, og et dybdeintervju rettet mot en aktør i bransjen.

Vi vil gjennom en spørreundersøkelse hente inn harde data. Her har vi valgt å benytte oss av forskningsdesignet tverrsnittsundersøkelse, der henter inn data fra et tidspunkt. Dette gir oss et øyeblikksbilde av situasjonen vi studerer (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 74). Tverrsnittsundersøkelser kan fortelle noe om hvordan fenomener varierer, og sammenhenger mellom fenomener på tidspunktet for undersøkelsen. Her skal man imidlertid være forsiktig med å trekke konklusjoner som har med utvikling over tid å gjøre, da man kun har data fra ett tidspunkt. Vi har likevel valgt å se litt på dette da vi fant en undersøkelse som var blitt gjennomført tidligere av Mary Ann Stamsø, og baserte mye av vår egen undersøkelse på nettopp denne.

I det kvalitative intervjuet valgte vi å benytte oss av en fenomenologisk tilnærming, for å hente inn myke data. Dette egner seg godt for å se på mennesker, deres erfaringer og forståelse av et fenomen (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 82). Vi holdt et semistrukturert dybdeintervju. Dette gjorde vi fordi det finnes lite teori om temaet for oppgaven.

### 3.3 Primær- og sekundærdata

Kildegrunnet for data vil være å samle inn nye data, kalt primærdata, eller man kan benytte seg av tilgjengelig data, betegnet som sekundærdata (Halvorsen 2008, s.98).

Vår primærdata er resultater fra spørreundersøkelse og dybdeintervju fordelen med disse er at de er tilpasset vår problemstilling for å gi oss svar på de spørsmål vi har. Sekundærdata har vi benyttet fra flere kilder blant annet fra fagrapporter, artikler, brev fra finanstilsynet og forbrukerrådet.

---

## 3.4 Kvantitativ og kvalitativ metode

I metodelæren skiller vi mellom det som kalles kvantitative metoder og kvalitative metoder. I vår undersøkelse har vi som sagt valgt å benytte oss av en kombinasjon av kvalitativ og kvantitativ metode. Dette har vi gjort for å få inn både harde og myke data, som vi tror vil kunne gi oss et tydeligere og mer helhetlig bilde, og gi svar i forhold til vår problemstilling.

Kvantitativ metode er opptatt av å kartlegge utbredelse, gjerne gjennom å telle opp fenomener. Mange av fremgangsmåtene her har opphav i naturvitenskapelig metode, men det er også tilpasset for å undersøke mennesker og menneskelige fenomener (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 31). Dette kan for eksempel gjøres gjennom en spørreundersøkelse, slik vi har valgt å gjøre i vår undersøkelse. Vi utarbeidet et anonymt spørreskjema som vi sendte til et generelt utvalg, for å innhente informasjon om forbrukere i Hedmark.

Kvalitativ metode sier noe om kvalitet eller spesielle kjennetegn ved et fenomen. Dette er godt egnet for områder det ikke finnes mye tidligere forskning, og dersom det er fenomener vi ønsker å forstå grundigere (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 32). Det finnes lite teori på området vi har valgt å undersøke, derfor har vi valgt å gjennomføre et semistrukturert dybdeintervju med en aktør i bransjen, i håp om at dette vil gi oss informasjon fra en kvalifisert person som kjenner bransjen godt.

## 3.5 Valg av metode

Vi brukte mye tid på å diskutere rundt problemstillingen, og skrev ned en rekke tanker og spørsmål vi satt inne med i forkant av undersøkelsene. Vi bestemte oss for at vi ville dele undersøkelsen i to deler, en som rettet seg mot en aktør i bransjen og en mot den generelle befolkningen. Da vi skulle utarbeide spørreskjema for den kvantitative undersøkelsen fant vi en tidligere undersøkelse: "Holdninger til eiendomsmeglere og grunner til å selge bolig selv" av Mary Ann Stamsø, som vi valgte å ta utgangspunkt i. Dette gjorde vi for å ha muligheten til å se på utviklingen, og sammenligne noen av svarene vi innhentet med svarene i denne fagrapporten fra 2012. Deretter utformet vi en anonymt nettbasert spørreundersøkelse, med flervalgs alternativ i tillegg til noen alternativ der respondenten kunne svare med egne ord.

Undersøkelsen startet med noen spørsmål rettet mot demografi, for deretter å gå videre med spørsmål om ulike holdninger til privat salg og eiendomsめglere. Vi la ut undersøkelsen på ulike nettsamfunn og sendte den til bekjente. Siden det er lite teori om temaet vi undersøker, ville vi kombinere denne metoden med noe som kunne gi en dypere forståelse. Dermed bestemte vi oss for å gjennomføre kvalitativt intervju av en aktør i bransjen. Vi valgte å ha et semistrukturert dybdeintervju, da dette ville gi intervjuobjektet muligheten til å få frem mange meninger og synspunkt rundt temaet, noe som vil gi oss et mer beskrivende svar på problemstillingen.

Reliabiliteten og validiteten til undersøkelsen kan kanskje være noe svekket med tanke på at respondentene i hovedsak var bekjente. Vi unngikk med overlegg å spørre noen som hadde en tilknytning til eiendomsめgling, og utelukket dermed respondenter vi mente ikke ville ha et objektivt syn på problemstillingen. Gjennom å gjøre undersøkelsen anonym, tror vi at svarene vi har innhentet også vil være mer ærlig. Utvalget har blitt noe overrepresentert av kvinner og respondenter aldersgruppene 15-29 år og 30-45 år. Dette påvirker mest sannsynlig tallene i undersøkelsen. Vi har heller ikke god kompetanse og kunnskap i metode når det kommer til analyse av datamateriale. Dersom vi skulle gjennomført denne undersøkelsen på nytt ville vi derfor tidlig i fasen søkt råd i forbindelse med denne prosessen.

### 3.6 Valg av utvalg

En viktig del i metode er å velge ut hvem som skal delta i undersøkelsen. Hvem som skal undersøkes uttrykkes ofte i problemstillingen, disse betegner vi som undersøkelsens enheter. Målgruppen for undersøkelsen kan være hele befolkningen eller en avgrenset gruppe, dette betegner vi som populasjonen. Alle enhetene problemstillingen gjelder for, kaller vi populasjonen. Når man undersøker noe vil man gjerne si noe om en populasjon som omfatter mange enheter (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 241).

For vår undersøkelse ville det vært hensiktsmessig å gjennomføre en utvalgsundersøkelse, der vi kunne trukket et tilfeldig utvalg av alle i Hedmark. På grunn av lite ressurser og kompetanse i forhold til å foreta en undersøkelse, hadde vi ikke muligheten til å gå så bredt som dette. Hadde vi gjennomført undersøkelsen på denne måten, ville utvalget kunne

representert en miniatyrverden av alle i Hedmark. Dette ville imidlertid også krevd at utvalget for undersøkelsen tilsvarte sammensetningen i populasjonen, blant annet med tanke på kjønnsfordeling og alder. Et utvalg der alle viktige egenskaper tilsvarte sammensetningen i populasjonen, kaller vi et representativt utvalg, altså at de kan representere alle enheter i populasjonen.

Til den kvantitative undersøkelsen ble utvalget en kombinasjon av tilfeldig og ikke-tilfeldig utvalg. Vi sendte spørreskjema til en del bekjente og la de ut på nettsamfunn vi selv var medlem av. I tillegg til dette gikk vi en runde på gaten med en iPad, slik fikk vi også innhentet en del tilfeldige respondenter til undersøkelsen. Vi la inn en begrensning i undersøkelsen om at alle respondenter i undersøkelsen skulle være bosatt i Hedmark. For den kvalitative delen, altså dybdeintervjuet, ønsket vi en kompetent person med mange meninger om emnet og erfaringer fra bransjen. Vi tok derfor kontakt med en aktør i en overordnet stilling i et eiendomsmeglerforetak som vi på forhånd visste hadde mye meninger og tanker i forhold til vår problemstilling.

### 3.7 Innsamling og behandling av data

Undersøkelser krever at det samler inn dokumentasjon, eller data, for at man skal kunne si noe om objektet for undersøkelsen. Det er mange måter å foreta en undersøkelse på, og det finnes mange ulike data. Data som samles inn skal være relevante og pålitelige sett opp mot problemstillingen (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 33).

For våre kvalitative data har vi valgt å gjennomføre et semistrukturert dybdeintervju. For å dokumentere dataene tok vi lydopptak av intervjuet, for deretter å transkribere.

For innhenting av kvantitative data har vi utarbeidet et nettbasert spørreskjema. Her tok vi utgangspunkt i en tidligere undersøkelse fra Mary Ann Stamsøs fagrapport om holdninger. Vi la inn noen tilleggsspørsmål som rettet seg mot Propr, da vi var nysgjerrige på hvor mange som hadde hørt om og hadde interesse for denne tjenesten. Undersøkelsen var anonym, og med faste spørsmål og oppgitt svaralternativer.

## 4. Empiri

Empiri betyr forsøk eller prøve, og er synonymt med data for undersøkelsen. Det er et utsagn om virkeligheten som er basert på erfaringer. Det er ikke selve virkeligheten, da det er umulig å registrere alt på grunn av omfang og kompleksitet, men med empiri prøver vi å skape en representasjon av virkelighet med de funnene vi har oppdaget gjennom undersøkelsen (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 36). I samfunnsvitenskap skiller vi mellom harde og myke data, og i vår oppgave har vi hentet inn en kombinasjon av disse. Vi vil her gå gjennom spørreundersøkelsen vi har gjennomført og hvilke svar vi fikk inn.

### 4.1 Presentasjon av funn

Vi har foretatt en spørreundersøkelse for et generelt utvalg, og for å innhente svarene har vi benyttet oss av Questback. Vi vil her presentere de ulike svarene vi fikk på de forskjellige spørsmålene fremstilt i frekvenstabeller. Tabellene er eksportert fra questback til excel, med våre innhentede data.

#### 4.1.1 Kvantitativ metode: spørreundersøkelse

I vårt generelle utvalg hadde vi totalt 80 respondenter til undersøkelsen.

<b>Kjønn:</b>	Antall	Prosent
Mann	28	35,0 %
Kvinne	52	65,0 %
N	80	

Vi ser at utvalget ble noe overrepresentert av kvinner, som utgjorde 65 % av respondentene.



<b>Alder:</b>	Antall	Prosent
15-29 år	44	55,7 %
30-45 år	24	30,4 %
46-60 år	10	12,7 %
over 60 år	1	1,3 %
N	79	

Når det kommer til alder på utvalget, ser vi at de to yngste gruppene er de som er best representert. Dette henger sannsynligvis sammen med at vi distribuerte et nettbasert spørreskjema, i tillegg til at en stor del av utvalget består av bekjente, som dermed er i vår egen aldersgruppe.

<b>Utdanning:</b>	Antall	Prosent
Grunnskoleutdanning	5	6,3 %
Videreutdanning	21	26,3 %
Universitet- og høyskoleutdanning inntil 4 år	39	48,8 %
Universitet- og høyskoleutdanning mer enn 4 år	15	18,8 %
N	80	

De fleste som svarte på undersøkelsen hadde høyere utdanning, hos respondentene hadde hele 67,6 % en universitet- eller høyskoleutdanning.

<b>Samlet inntekt husholdning:</b>	Antall	Prosent
Under 400 000 kr	17	21,3 %
400 000 - 799 000 kr	37	46,3 %
800 000 - 1 190 000 kr	21	26,3 %
Over 1 200 000 kr	5	6,3 %
N	80	

De fleste respondentene har et inntektsnivå for husholdningen på mellom 400-799 000 kroner, ellers fordeler det seg jevnt på de med lønnsnivå lavere og høyere enn dette. Få av respondentene hadde inntekt i husholdningen på over 1 200 000 kr.

Hvis du skulle solgt boligen din i dag, hvilke salgsmetode ville du brukt?	Antall	Prosent
Brukt eiendomsmegler	67	83,8 %
Gjort salgsjobben selv, men brukt advokat eller megler til oppgjøret	7	8,8 %
Brukt firma til hjelp i salg og oppgjør, men selv stå ansvarlig for salgsjobben	4	5,0 %
Gjøre alt selv	2	2,5 %
N	80	

Når det gjelder salgsmetode, ser vi et klart overtall av respondenter som vil benytte seg av eiendomsmegler, hele 83,8 %. Deretter ser vi at 8,8 % vil gjøre salgsjobben selv, men ha bistand til oppgjøret. 5 % ville benyttet seg av et firma til hjelp i salg og oppgjør, og 2,5 % ville gjort alt i forbindelse med salgsjobben selv.

Hva mener du er den viktigste årsaken til å benytte eiendomsmegler?	Antall	Prosent
Det er for mye arbeid å selge selv	29	36,3 %
Du ønsker ikke å ta ansvar for så store beløp	6	7,5 %
Du er redd for å gjøre feil	24	30,0 %
Du er redd for å bli lurt	4	5,0 %
Du er redd for å ikke oppnå høy nok pris for boligen	14	17,5 %
Annet	3	3,8 %
N	80	

På spørsmålet om hva som var årsaken til å benytte seg av megler, var svarene relativt spredt. De to viktigste var at det var for mye arbeid å selge selv med 36,3 %, og frykten for å gjøre feil med 30 %. Ellers svarte også så mange som 17,5 % av respondentene at de var redd de ikke ville klare å oppnå høy nok pris på boligen.

Her hadde vi også gitt muligheten til respondentene som valgte svaralternativet annet, å spesifisere hva de tenkte. Her argumenterte respondentene med blant annet at en megler har gode erfaringer med salg og alt papirarbeidet som følger med, at megler har oversikt og sikrer at alt går riktig for seg, i tillegg at megler har et stort nettverk i det aktuelle geografiske området eller kan ha spisskompetanse.

Hva mener du er den viktigste årsaken til å selge selv?	Antall	Prosent
Det er for dyrt med eiendomsmegler	62	79,5 %
Det er enkelt å selge selv	0	0,0 %
Du vil oppnå en høyere pris selv	2	2,6 %
Salget vil gå fortere	4	5,1 %
Du kan gjøre en like god jobb selv	3	3,8 %
Annet	7	9,0 %
N	78	

Det som klart utmerker seg med 79,5 % som den viktigste grunnen til å selge selv, er at eiendomsmeglere er for dyre. Her ga vi også muligheten til å spesifisere eventuell årsak på annet. Svarene her var at å selge selv ikke var å anbefale, og at det viktigste dersom man skulle gjøre det var å føle seg trygg på å utføre dette.

Hvis du skulle kjøpt bolig i dag, hvilke betydning har det om selger benytter eiendomsmegler eller ikke?	Antall	Prosent
Spiller ingen rolle	5	6,3 %
Spiller ingen rolle, så lenge advokat eller megler har ansvar for oppgjøret	46	57,5 %
Det er viktig at eiendomsmegler er med i hele prosessen	30	37,5 %
N	80	

På spørsmål om det var av betydning om selger benyttet seg av eiendomsmegler eller ikke, svarte flertallet på 57,5 % at det ikke betydde noe så lenge advokat eller megler stod for oppgjøret. 37,5 % syntes det var viktig at megler tok del i hele prosessen, mens 6,3 % mente det ikke spilte noen rolle.

Har du hørt om tjenesten Propr?	Antall	Prosent
Ja	18	22,8 %
Nei	61	77,2 %
N	79	

Kun 22,8 % av respondentene hadde hørt om tjenesten Propr.

Er dette en tjeneste du kunne tenkt deg å benytte i fremtiden?	Antall	Prosent
Ja	25	31,3 %
Nei	12	15,0 %
Vet ikke	43	53,8 %
N	80	

Her la vi inn litt informasjon om Propr sine tjenester i forbindelse med spørsmålet. Vi fikk vi frem at 31,3 % av respondentene kunne være interessert i å prøve denne tjenesten i fremtiden, kun 15 % sa nei til dette. 53,8 % av respondentene var usikre.

#### 4.1.2 Krysstabulasjon og sammenligning med fagrapport

Den viktigste årsaken for å benytte seg av eiendomsmegler er at det er for mye arbeid å selge selv, litt over en tredjedel av respondentene har svart dette i både vår undersøkelse og fagrapporten. Nest størst, med litt under en tredjedel av respondentene, er at man er redd for å gjøre feil. I dette avsnittet skal vi krysstabulere årsaker til å benytte seg av eiendomsmegler opp mot faktorene: kjønn, alder, inntekt- og utdanningsnivå.

Holdninger til ulike salgsmetoder i Mary Ann Stamsøs fagrapport er inndelt etter ulike fylker. Siden vi begrenset vårt utvalg til Hedmark, kan vi her sammenligne oss med svarene for Hedmark i fagrapporten.

**Tabell: Holdninger til salgsmetoder Hedmark fylke, i prosent.**

	Eiendomsmegler	Advokat/megler til oppgjør	Firma	Alt selv	Annen måte	Vet ikke/ ubesvart
Vår undersøkelse	<b>83,8 %</b>	8,8 %	5 %	2,5 %	-	-
Fagrapport, Hedmark	<b>62 %</b>	17 %	11 %	4 %	2 %	5 %
Fagrapport, hele landet	<b>71 %</b>	15 %	4 %	7 %	1 %	4 %

For vår undersøkelse ser vi at svarene avviker en hel del fra fagrapportens svar i Hedmark fylke. Vi havnet derimot nærmere svarene for holdninger på landsbasis. I vår undersøkelse

ligger prosenten for hvor mange som ville benyttet eiendomsmegler veldig høyt. Dette kan komme av en overrepresentasjon av yngre aldersgrupper, som kanskje ikke føler seg erfarne nok i en kjøp- eller salgs situasjon, og derfor ikke tør å påta seg dette ansvaret selv.

**Tabell: Årsaker til å benytte seg av megler og kjønn**

Årsaker bruk av eiendomsmegler	Mann	Kvinne
Det er for mye arbeid å selge selv	<b>39,3 %</b>	<b>34,6 %</b>
Du ønsker ikke å ta ansvar for så store beløp	3,6 %	9,6 %
Du er redd for å gjøre feil	<b>32,1 %</b>	<b>28,8 %</b>
Du er redd for å bli lurt	3,6 %	5,8 %
Du er redd for å ikke oppnå høy nok pris for boligen	17,9 %	17,3 %
Annet	3,6 %	3,8 %
N	28	52

I begge undersøkelsene er den viktigste årsaken at det er for mye arbeid å selge selv, både for menn og kvinner. Undersøkelsen fra fagrapporten la vekt på at de største forskjellene blant menn og kvinner var at kvinner i høyere grad var redd for å gjøre feil, mens menn i større grad var redd for å ikke oppnå høy nok pris. Dette er noe de mener også er i overensstemmelse med tradisjonelle kjønnsstereotyper. I vår undersøkelse ser vi at forskjellene her er minimale, og ikke i overensstemmelse med funnene i fagrapporten.

**Tabell: Årsak til å benytte seg av megler og alder**

Årsaker bruk av eiendomsmegler	15-29 år	30-45 år	46-60 år	over 60 år
Det er for mye arbeid å selge selv	<b>38,6 %</b>	<b>41,7 %</b>	20,0 %	0,0 %
Ønsker ikke å ta ansvar for så store beløp	2,3 %	16,7 %	0,0 %	<b>100,0 %</b>
Du er redd for å gjøre feil	<b>38,6 %</b>	8,3 %	<b>40,0 %</b>	0,0 %
Du er redd for å bli lurt	2,3 %	12,5 %	0,0 %	0,0 %
Du er redd for å ikke oppnå høy nok pris for boligen	15,9 %	20,8 %	20,0 %	0,0 %
Annet	2,3 %	0,0 %	20,0 %	0,0 %

For aldersgruppen 15-29 år ser vi at årsaker til å benytte seg av megler fordeler seg likt mellom at det er for mye arbeid å selge selv, og at de er redd for å gjøre feil, med 38,6 % på

begge alternativene. Respondentene i alderen 30-45 år har et flertall for at det er for mye arbeid, mens for de som var 46-60 år svarte flertallet at de var redd for å gjøre feil. Over 60 år svarte at de ikke ønsket å ta ansvar for så store beløp, men her har vi svært få respondenter. I fagrapporten fant de svært få systematiske forskjeller i forhold til alder og ulike årsaker til å benytte megler, det de så som skilte seg mest ut var at de eldre i mindre grad var redde for å ikke få høy nok pris. I vår undersøkelse har vi for få eldre respondenter til å kunne se noe utmerke seg her.

**Tabell: Årsaker til å benytte megler og utdanningsnivå**

Årsaker bruk av eiendomsmegler	Grunnskole- utdanning	Videre- utdanning	Universitet- og høyskole- utdanning
Det er for mye arbeid å selge selv	<b>40,0 %</b>	<b>33,3 %</b>	<b>37,0 %</b>
Du ønsker ikke å ta ansvar for så store beløp	0,0 %	9,5 %	7,4 %
Du er redd for å gjøre feil	<b>40,0 %</b>	<b>33,3 %</b>	27,7 %
Du er redd for å bli lurt	0,0 %	9,5 %	3,7 %
Du er redd for å ikke oppnå høy nok pris for boligen	20,0 %	14,3 %	18,5 %
Annet	0,0 %	0,0 %	5,5 %

De som har grunnskoleutdanning har fordelt seg med 40 % på både årsaken at det er for mye arbeid å selge selv og at de er redd for å gjøre feil. For de med videreutdanning har det også fordelt seg likt på det to samme årsakene med 33,3 % på hver. Flertallet, med 37 %, av respondentene som har høyere utdanning svarer at det er for mye arbeid å selge selv.

I fagrapporten fikk de frem at utdanningsnivå til en viss grad hadde noe å si for årsak. Her kom de frem til at jo høyere utdanning respondentene hadde, jo flere mente at det var for mye arbeid å selge selv. De så i tillegg at frykten for å gjøre feil og å bli lurt, avtok med utdanningsnivå. Vi kan se noe av den samme sammenhengen i vår undersøkelse på årsaken at man er redd for å gjøre feil, men her er forskjellene relativt små. Vi fant ingen sammenheng i forbindelse med utdanningsnivå, de to viktigste grunnene for alle grupper var at det var for mye jobb og at de var redd for å gjøre feil.

**Tabell: Årsaker til å benytte megler og inntektsnivå.**

Årsaker bruk av eiendomsmegler	Under 400.000 kr	400.000 - 799.000 kr	800.000 - 1.190.000 kr	Over 1.200 000 kr
Det er for mye arbeid å selge selv	35,3 %	<b>43,2 %</b>	33,3 %	0,0 %
Du ønsker ikke å ta ansvar for så store beløp	17,6 %	2,7 %	9,5 %	0,0 %
Du er redd for å gjøre feil	<b>41,2 %</b>	32,4 %	14,3 %	<b>40,0 %</b>
Du er redd for å bli lurt	0,0 %	8,1 %	4,8 %	0,0 %
Du er redd for å ikke oppnå høy nok pris for boligen	5,9 %	10,8 %	<b>38,1 %</b>	20,0 %
Annet	0,0 %	2,7 %	0,0 %	<b>40,0 %</b>

Av de med samlet inntekt i husholdningen på under 400.000 kroner, svarte 41,2 % at de var redd for å gjøre feil. Respondentene som hadde 400.000-800.000 kroner svarte 43,2 % at de mente det var for mye arbeid å selge selv. Av de med inntekt på 800.000-1.190.000 kroner svarte flest, 38,1%, at de var redd for å ikke oppnå høy nok pris for boligen, men her svarte relativt mange også at det var for mye arbeid. Redd for å gjøre feil og “annet” fordelte seg likt som årsak, med 40 %, for de med samlet inntekt i husholdningen på over 1.200.000.

I fagrapporten så de ikke særlig systematiske forskjeller. De så at årsaken at det var for mye arbeid å selge selv, ble oppgitt i større grad ved økende inntekt, men dette kom ikke frem i vår egen undersøkelse. Redselen for å bli lurt avtok med økende inntekt i fagrapporten, men i vår undersøkelse er svarene her helt sporadisk. De så også at redselen for å ikke få høy nok pris økte klart i sammenheng med økende inntekt. For vår undersøkelse kan vi også se en liten sammenheng her, med unntak av det høyeste inntektsnivået, men det er mulig at antall respondenter her var få.

## 5. Analyse og drøfting

Analyse og drøfting er viktig for å kunne jobbe seg frem til selvstendige synsvinkler og utsagn (Rienecker & Jørgensen, 2013, s. 221). I dette kapitlet tar vi for oss den informasjonen vi mener har hatt mest betydning for vår oppgave. Vi vil se på våre funn i forbindelse med spørreundersøkelse og intervju, sammen med innhentet teori. Videre vil vi se det opp mot vår problemstilling, og se om noen av funnene gir oss svarene vi søkte. Vi anvender alt dette, supplert med egne meninger og synspunkt, til å drøfte oss frem til en avsluttende konklusjon.

### 5.1 Holdninger og valg av salgsmetode

For å finne ut om selg det selv-løsningene er en trussel for tradisjonell eiendomsmegling var første steg for oss å undersøke hvor mange som ville brukt eiendomsmegler hvis de skulle ha solgt i dag. Her fikk vi et resultat på 83,8 % som ville benyttet seg av eiendomsmegler mens kun 5 % ville benyttet seg firma til hjelp av salg og oppgjør, altså selg det selv-tjenester. Dette forteller oss om dagens situasjon, der eiendomsmeglerbransjen står sterkt sammenlignet med fagrapport fra 2011 var det 62 % som svarte at de ville brukt eiendomsmegler. I 2015 ble hele 93 % av bolighandlene håndtert av meglerforetak som var innmeldt i Eiendom Norge (Forbrukerrådet, 2015). I spørreundersøkelsen spurte vi respondentene om de hadde hørt om tjenesten Propr, kun 22,8 % svarte ja. Dette er noe lavere enn vi antok før vi begynte med oppgaven, spesielt med tanke på at de har vært svært aktive i sin markedsføring. Vi beskrev Proprs tjeneste og stilte videre spørsmål om dette er noe de kunne tenkt seg å benytte i fremtiden. Bare 15 % svarte nei, 31,3 % svarte at ja, mens hele 53,8% svarte vet ikke. Den høye svar andelen som er usikre kan muligens forklares ved at få kjenner til tjenesten, og dermed ikke klarer å danne seg et klart bilde om hva dette handler om. Det er kun 15 % som svarer at de ikke kunne tenkt seg å benytte seg av tjenesten i fremtiden. Dette sier noe om at mange kan være tilbøyelig til å bruke denne løsningen i fremtiden. Da vi presenterer disse funnene for intervjuobjektet mener han, at det er usikkert hvor bevisste folk er mot eiendomsmegler før de faktisk har behov for eiendomsmegler, det er derfor ikke overraskende at få kjenner til tjenesten Propr. Han sier at veldig mange som skal selge hus ikke aner hva det dreier seg om. Enten velger de å gå direkte til



---

eiendomsmegler, og glemmer Propr og lignende tjenester. En annen mulighet er at man glemmer kompleksiteten i det, og velger en løsning som Propr. Propr sier “vær din egen eiendomsmegler, og behold hele fortjenesten selv”, men nå er det jo ikke slik at det er gratis å benytte seg av Propr heller. For de fleste av oss vil det dette være en god del penger, for å gjøre mye selv. Propr blåser opp tallene sine, de hadde 44 salg i fjor, men sier “gjør som 14.656 andre”. De “misvisende 14.656” er kanskje de som har logget seg inn på siden deres, men valgt å ikke benytte seg av tjenesten. Han tror at når forbrukeren logger deg på tjenesten, og ser på løypen som er lagt opp, så ser man kanskje at det ikke er så enkelt som man trodde. Han mener at det er et stort gap mellom budskapet de sender ut og den faktiske opplevelsen av produktet, og at det er skivebom på markedsføringen. Vi tror at når forbruker ser hvor komplisert salgsprosessen er vil de oftest prioritere trygghet gjennom å benytte seg av eiendomsmegler.

## 5.2 Årsaker til å benytte eiendomsmegler

Når det kommer til de viktigste årsakene til å benytte seg av eiendomsmegler er det tre alternativer som peker seg ut i vår undersøkelse. Det er for mye arbeid å selge selv 36 %, redd for å gjøre feil 30 %, eller er redd for å ikke oppnå høy nok pris for boligen 17 %. Vi ser at årsakene til å benytte seg av eiendomsmegler er forholdsvis like som i fagrapporten der 34 % mente at det var for mye jobb å selge selv, 27 % var redde for å gjøre feil, og 10 % var redde for å ikke oppnå høy nok pris. Dette sier noe om at holdningene ikke har forandret seg mye i løpet av denne tidsperioden. Da vi stilte dette spørsmålet i vårt intervju startet han med å nevne at det er mange forskjellige statistikker som sier noe om hvor ofte vi skifter bolig, dette henger sammen med alder og region, gjennom et voksent livsløp sier han at vi ikke skifter bolig oftere enn hvert 10. og 20. år. Med dette mener han at eiendomstransaksjoner er noe folk flest ikke har mye god trening i, og en av de kompliserte årsakene til at det er fornuftig å benytte seg av megler er det faktum at en så stor andel av disse transaksjonene havner i rettssystemet i Norge. Han mener ikke at transaksjoner gjennomført av megler ikke havner i rettssystemet, det gjør de. Statistiske forskjeller i forhold til privat salg er vanskelig å oppdrive, da det er relativt få privat salg i Norge foreløpig.

Hvis vi ser tilbake til endringene som kom i 2007, der kompetansekravet var den viktigste endringen, noe som utgjør at det er et femårig løp for lovlig å kunne opptre som megler, så er det selvfølgelig en grunn til denne endringen. Myndighetene og lovgiverne mener dette er en komplisert prosess hvor det forvaltes store verdier. Likevel snur de samme myndighetene seg rundt og lager en ti punkts-liste på hvordan du kan gjøre jobben selv, samtidig går Propr ut og sier at nå kan du være din egen eiendomsmegler, og dette uten at du trenger noe form for kompetanse eller bakgrunn. Intervjuobjektet har problemer med å forstå hvordan det skal være så mye enklere for enhver mann i gata, enn for de som ønsker å ha dette som jobb og inntekt, et femårs løp for det ene, og i prinsippet et null krav til det andre. Eiendomsmeglingsloven er kun ett av de mange lovverkene vi må forholde oss til i bransjen, vi har også avtaleloven som ligger i bunn. Han mener vi skal ha en trygg prosess hvor det sikres at partene er innforståtte med hva den ene parten selger og den andre kjøper, og legger gjerne legge at han er ganske overbevist om at det vil være prisdrivende å bruke megler. Ikke fordi at megler nødvendigvis bare er god til å forhandle, men fordi megler skaper en trygghet for partene slik at flere blir interessert i eiendommen. For å sikre en kvalitetsmessig prosess, med et minimum eller så få klager som mulig, mener han det er anbefalt å benytte seg av eiendomsmegler.

### 5.3 Årsaker til å selge selv

79,5 % svarer i vår undersøkelse at det er for dyrt å benytte eiendomsmegler og at dette er den viktigste årsakene for å selge selv. Når vi sammenligner dette med funnene i fagrapporten ser vi at holdningene har forandret seg kun 45,7 % mente at årsaken til å selge selv var at eiendomsmegler var for dyr. 27 % mente i fagrapporten at de kunne gjøre en like god jobb selv, i vår undersøkelse svarer kun 3,8 % dette. I vårt intervju spør vi også om dette og får til svar at media og forbrukerrådet har hatt stor påvirkning, og at de gjerne fremhever fordelene med å benytte seg av privatsalg. Vi kjøper i dag det vi kan av tjenester som kan forenkle vår hverdag. Et eksempel på dette er å få maten levert på døra, gjennom tjenester som Godt levert, Adams matkasse og Kolonialen. Likevel, når vi skal selge det mest verdifulle vi har så skal vi gjøre det selv. Den mentaliteten har intervjuobjektet problemer med å forstå. Han påpeker også at mange sitter med et inntrykk av at eiendomsmeglerbransjen fremstår mer lukrativ enn det som faktisk er realiteten. De som synes best er de som gjør det veldig bra, og han legger til at gjennomsnittslønnen til

---

eiendomsmeglere er lavere enn det folk tror. Vi er ikke overrasket at mange mener at eiendomsmeglers pris er hovedargumentet for å selge selv eller benytte seg av selg det selv-tjeneste. Bransjens omdømme har vært et tema i media og markedsføringen til Propr har spilt på dette ved at de gir et inntrykk av at megler sitter igjen med store summer for oppdraget. Enkelte av de eiendomsmeglerne som figurerer på tv kan også være med på forsterke dette inntrykket. Dette kan være faktorer som er med på å påvirke holdningsendringene vi ser fra 2011 til 2017 der flere enn tidligere mener at hovedårsaken til å selge selv er at eiendomsmegler er for dyrt.

## 5.4 Pris eller trygghet?

Tidligere har vi kommet frem til potensiell besparelse på i overkant av 80.000,- ved salg gjennom Propr for en enebolig til fire millioner kroner, der vi har valgt å se bort ifra alle utenomliggende faktorer og kun sett på pris. Når man går mer grundig til verks er det en del elementer som må vurderes. Oppnåelse av pris er helt avgjørende for at besparelsen skal være reell. Det hjelper lite å spare penger ved å ikke bruke eiendomsmegler hvis man får et tilsvarende eller større tap fordi man ikke klarer å oppnå samme pris som en dyktig megler ville gjort.

Noen ganger kan det være en god investering å betale fem kroner for å få ti, men hvis du vil betale fire kroner for å få seks så kan du jo velge selv. Jeg ville investert den femmeren (Intervjuobjekt).

En eiendomsmegler vil i de fleste tilfeller ha god oversikt over markedet og potensielle boligkjøpere gjennom blant annet tidligere visninger og boligregistre. Det som skal til for å få en høyere pris for boligen er flere budgivere. For å få flest mulig budgivere må man ha flest mulig interessenter, og nettopp her mener vi at eiendomsmeglere er langt bedre rustet enn de som selger selv. Som nevnt tidligere vil eiendomsmegler være med på å skape en trygghet, som videre kan føre til flere interessenter og derfor virke prisdrivende. DnB eiendom har også gjort en undersøkelse der de har kommet frem til at 7 av 10 boligkjøpere ønsker å forholde seg til eiendomsmegler (DnB, 2016). I vår undersøkelse spurte vi om hvilke salgsmetode respondentene ville brukt dersom de skulle solgt bolig i dag, og som sagt ville over 80 prosent benyttet seg av eiendomsmegler, Vi spurte også om hvilken betydning det har om selger benytter eiendomsmegler eller ikke, her svarte 6,3 % at det ikke spiller

noen rolle, og 57,5 % at det spiller ingen rolle så lenge advokat eller megler har ansvaret for oppgjøret. 37,5 % mente det er viktig at eiendomsmegler er med i hele prosessen. Både DnB sin undersøkelse og våre funn er med på å underbygge argumentene til intervjuobjektet om at bruk av eiendomsmegler vil være prisdrivende og skape trygghet, som vil generere flere interessenter.

Eiendomsmegleren og partneren i Nordvik & Partners, Terje Tinholt, uttaler at han har sett på tjuve privat salg i pressområdene og mener at de oppnår mellom fem og ti prosent mindre salgpris enn det de normalt ville ha godtatt som akseptpris (Røed, 2017). En annen faktor som også spiller en avgjørende rolle er risiko aspektet. Gjennom vårt dybdeintervju stilles det spørsmål ved hvordan en hvilken som helst person skal klare å utføre et salg like godt som en eiendomsmegler som må gjennom en treårig høyskoleutdanning etterfulgt av to års praksis. Selve årsaken for at det ble lovendring og at man skjerpet kravene vesentlig, var jo nettopp fordi lovgivere og myndigheter mener dette er en komplisert prosess hvor det forvaltes store verdier. Det finnes lite tall på forskjellen mellom klagesaker ved salg ved hjelp av eiendomsmegler kontra salg gjennom selg det selv-løsninger, dette skyldes nok at det foretas såpass få private salg. I følge tidligere nevnte undersøkelse var prisen som ble oppnådd hovedsakelig i samsvar med forventningene der forbrukerrådet så på 27 private salg.

For all del er det noen som kan klare å få det til[privat salg]. Kunsten, mysteriet og det spennende opp i det hele, det som gjør det komplekst, er at når du først har solgt huset ditt, så får du aldri vite hvordan alternativet hadde gått. Du får solgt det den ene gangen, du får ikke prøvd det en gang til med megler etterpå, for så å si hva som var best (Intervjuobjekt).

Det er klart at det i enkelttilfeller kan lønne seg å selge selv, men vi tror i de fleste tilfeller at det vil være et godt valg å benytte seg av eiendomsmegler på bakgrunn av trygghet og oppnåelse av pris.

---

## 5.5 Utvikling og konkurranse i markedet

Som sagt tidligere var det få som kjente til Propr og deres tjenester, men tilbøyeligheten for å prøve tjenesten i fremtiden var relativt stor. Vi spurte derfor vårt intervjuobjekt om han tror selg det selv-tjenester er en reell trussel for bransjen, noe han ut fra hvordan vi kjenner disse tjenestene i dag mener at det ikke er. Likevel poengterer han at vi ikke må være naive, og han tror bransjen i fremtiden vil kunne bli angrepet av langt mer profesjonelle tjenester enn de vi ser i markedet i dag. Han mener også at de aktørene i bransjen som ikke er villig til å tilpasse seg en utvikling, som er det vi kaller disruptiv, vil møte sin død i bransjen. Han sier at de store kjedene har et forhold til dette, men de ønsker ikke nødvendigvis å være først ute. En mulighet for de store foretakene for å teste markedet kan være å etablerer avarter. Disse avartene kan eksempelvis være tjenester som tar sikte på å ligge midt i mellom Propr og vanlig eiendomsmegling, slik som BN-bolig. Dette er en fin mulighet til å ligge i forkant, høste erfaringer og tilpasse seg utviklingen. Det viktigste vi kan gjøre er å være fremoverlent, oppmerksomme og bevisste på utvikling som kommer, mener han. Vi kan ikke bare gjøre sånn som vi gjorde før, vi er nødt til å tilpasse oss en fremtid, og ha fokus på den delen av verdikjeden vi kan beholde. Han tror ikke folk kommer til å slutte å se på hus, vi vil heller ikke slutte å betale penger for å få huset, og han tror fortsatt vi vil måtte snakke med noen for å få kjøpt oss dette huset. Innenfor disse tre parameterne finnes det muligheter om vi er villig til å se på det.

For å overleve i markedet fremover mener vi det viktigst er å ligge et steg foran og tilpasse seg utviklingen. Effektivisering og automatisering av prosesser som i dag er overraskende manuelle, kan også være med å løfte bransjen ytterligere. De regulatoriske kravene er ikke et hinder for innovasjon og utvikling av bransjen etter vår mening.

## 5.6 Konklusjon

Ut i fra vår undersøkelse vil 83 % av de spurte velge å benytte seg av eiendomsmegler hvis de skulle ha solgt boligen sin i dag. Hvordan skal eiendomsmeglerbransjen opprettholde sin markedsandel i møte med trusler fra nye tjenester? Vi tenker umiddelbart at eiendomsmegleres omdømme er helt avgjørende for at eiendomsmeglerbransjen fortsatt skal stå sterkt i fremtiden. Vårt inntrykk, som vi også fikk forsterket gjennom vårt intervju, er at eiendomsmeglerbransjen rykte er på vei i riktig retning, men at dette er en kontinuerlig prosess der det hele tiden må jobbes hardt for at omdømmet skal bli bedre. I vår undersøkelse ser vi at etter å ha fått informasjon om Propr, kunne mange av respondentene tenkt seg å prøve dette i fremtiden. Dette sier noe om at mange er nysgjerrige, og at det ser spennende ut å spare store summer mot at man gjør en egeninnsats. Vi tror at dette på mange måter speiler Proprs problem. Mange er interesserte, men når de møter realiteten og forstår at dette er mer komplekst enn det markedsføringen gir uttrykk for, vil mange velge det trygge valget der du har en støttespiller i form av eiendomsmegler. Propr har 14 656 registrerte brukere 26.04.17, ved å søke på finn kommer vi frem til at det ligger 28 boliger ute til salgs via tjenesten på samme dato. I løpet av 2016 ble 44 boliger formidlet gjennom Proper. Det kan sies mye om dette og kanskje er det slik at det er et potensiale for at tjenesten kan øke å få større markedsandeler enn i dag, men det inntrykket vi sitter igjen med er at trusselen fra Propr ikke er like stor som det vi først anslo når vi startet med denne oppgaven. Når det er sagt er det ikke slik at det ikke kan komme nye tjenester som vil utfordre tradisjonell eiendomsmegling. Det er selvsagt viktig for bransjen å tilpasse seg utviklingen og slik vi ser det vil teknologien gjøre at flere prosesser automatiseres. Vi tror det fortsatt vil være behov og ønske om å benytte seg av eiendomsmegler, hovedargumentasjonen for dette er at forbrukerne er trygghetssøkende i en prosess der det er store summer involvert, man er redd for å gjøre feil eller å ikke oppnå høy nok pris på boligen. Mange synes også at det vil være for tidkrevende å gjøre en såpass stor del av salgsjobben selv, i tillegg kan forbrukeren verdsette fritiden sin høyt, eller også se en ekstrakostnad dersom man må ta seg fri fra jobb for å for eksempel gjennomføre en visning. Dette kan være noen av de mange grunnene til å overlater jobben til eiendomsmegler.

Ut ifra funn fra spørreundersøkelsen og dybdeintervju mener vi at tilbøyeligheten for å velge selg det selv-tjenester er tilstede, men at de underliggende faktorene som at det er for mye

arbeid å selge selv, at man er redd for å gjøre feil, og at man er bekymret for å ikke oppnå høy nok pris, kan gjøre at mange vil vegre seg for å bruke tjenesten.

Vi konkluderer med at selg det selv-tjenester ikke er en stor trussel, i den formen vi ser i dag. Vi ser likevel at dette kan være et konsept som kan utvikle seg videre, og danne en større trussel. På lik linje med vårt intervjuobjekt, er vi overbevist om at det vil komme langt mer profesjonelle tjenester på markedet som vil kunne føre til en endring av forretningsmodellen vi ser i dag. Vi mener at for å opprettholde posisjonen i markedet må omdømmet forbedres gjennom at det leveres god kvalitet på tjenesten. Dette er viktig for å bygge opp en troverdighet til eiendomsmeglere og tjenesten de tilbyr. Gjennom å fremheve merverdien av å benytte eiendomsmeglere, vil man kunne opprettholde markedsandelen og fortsatt være det mest foretrukne valget for forbrukeren også i fremtiden. Måten vi mener de kan gjøre dette på er å være fremoverlent og godt forberedt i møte med fremtidige tjenester og trusler.

## Litteraturliste

Avhendingsloven, LOV-1992-07-03-93. (2012). Hentet fra <https://lovdata.no/>

Bråthen, T. & Solli, M. R. (2011). *Lærebok i Praktisk eiendomsmegling del 1*. Oslo: Norges Eiendomsmeglerforbund

DNB. (2016). *Hvorfor bruke eiendomsmegler?* Hentet fra <http://www.dnbeiendom.no/altombolig/kjop-og-salg/tips-til-selgere/hvorfor-bruke-eiendomsmegler/>

Eiendom Norge. (s.a.). *Gode rammebetingelser og trygge eiendomstransaksjoner*. Hentet fra <http://eiendommorge.no/hovedsaker/bedre-rammebetingelser-for-eiendomsmeglere/>

Eiendomsmeglerloven, LOV-2007-06-29-73. (2016). Hentet fra <https://lovdata.no/>

Finanstilsynet. (2016). *Brev fra finanstilsynet: Deres klient Propr AS*. Hentet fra: <http://www.nef.no/wp-content/uploads/2016/10/Brev-fra-Finanstilsynet-Propr.pdf>

Falkangerutvalget. (1987). *Eiendomsmegling*. (NOU 1987:14) Hentet fra <http://www.nb.no/nbsok/nb/b6bd8b3ee906b29196110d28f986fcba.nbdigital?lang=no#0>

Forbrukerombudet. (2016). *Kjapt, trygt og billig?* Hentet fra <https://forbrukerombudet.no/kjapt-trygt-billig>

Forbrukerombudet. (2017). *PROPR - markedsføring av digital tjeneste for privatsalg av bolig*. Hentet fra <http://www.nef.no/wp-content/uploads/2017/02/PROPR-markedsføring-av-digital-tjeneste-for-privatsalg-av-bolig3593231.pdf>

Forbrukerrådet. (2011). *Selge bolig selv - ingen risikosport*. Hentet fra <https://www.forbrukerradet.no/pressemedling/selge-bolig-selv-ingen-risikosport/>



Forbrukerrådet. (2015). *Brukte boliger skal som hovedregel selges med teknisk tilstandsrapport*. Hentet fra

<https://www.forbrukerradet.no/kjernesak/bolig/brukte-boliger-skal-som-hovedregel-selges-med-teknisk-tilstandsrapport/>

Forbrukerrådet. (2015). *Utrygg bolighandel - kjært hjem*. Hentet fra

<https://www.forbrukerradet.no/vi-mener/2015/fpa-bolig-2015/utrygg-bolighandel-kjaert-hjem/>

Halvorsen, K. (2008) *Å forske på samfunnet en innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag

Johannesen, A., Tufte P. A. & Christoffersen L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag AS.

Norges eiendomsmeglerforbund. (2016). *Bruke eiendomsmegler eller selge selv?* Hentet fra <http://www.nef.no/slik-selger-du-bolig/med-eller-uten-eiendomsmegler/>

Norges eiendomsmeglerforbund. (2016). *Provisjoner verden rundt: Norge blant de laveste*. Hentet fra (<http://www.nef.no/nyheter/provisjoner-verden-rundt-norge-blant-laveste/>)

Rienecker, L. & Jørgensen, P. S. (2013). *Den gode oppgaven*. Oslo: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Rosèn, K. & Torsteinsen, D. H. (2008). *Eiendomsmegling - rettslige spørsmål*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Røed, G. (2017). Tema: Selg bolig selv. *Dine penger*, 17(3), 12-21.

Stamsø, M. A. (2012). *Holdninger til eiendomsmeglere og grunner til å selge selv*. (Statens institutt for forbruksforskning, Rapport nr. 6, 2012). Oslo, Statens institutt for forbruksforskning.

Statistisk sentralbyrå. (2016). Eiendomsomsetningen, 4. kvartal 2016, foreløpige tall. Hentet fra <https://ssb.no/bygg-bolig-og-eiendom/statistikker/eiendomsoms>

Ødbehr, L., Heia, M., Haugen, A. R. & Sandvold, T. (2008). Jo bedre vi er sammen: Ottestadmodellen – bryet verdt? (Høgskolen i Hedmark Rapport nr. 8, 2008). Elverum: Høgskolen i Hedmark.

---

## Vedlegg 1: Spørreskjema

Kjønn:

- Mann
- Kvinne

Alder:

- 15-29 år
- 30-44 år
- 45-60 år
- Over 60 år

Utdanning:

- Grunnskoleutdanning
- Videreutdanning
- Universitets- og høyskoleutdanning inntil 4 år
- Universitets- og høyskoleutdanning mer enn 4 år

Samlet inntekt husholdning i tusen kroner:

- <400
- 400-799
- 800-1199
- 1200+

Hvis du skulle solgt din bolig i dag, hvilke disse salgsmetodene ville du brukt:

- Brukt eiendomsmegler
- Gjort salgsjobben selv, men brukt advokat eller megler til oppgjøret
- Brukt firma til hjelp ved salg og oppgjør, men selv stå ansvarlig for salgsjobben
- Gjøre alt selv

Hva mener du er den viktigste årsaken til å benytte seg av eiendomsmegler?

- Det er for mye arbeid å gjøre alt selv
- Du ønsker ikke å ta ansvar for så store beløp
- Du er redd for å gjøre feil

- Du er redd for å bli lurt
- Du er redd for å ikke oppnå høy nok pris for boligen
- Annet

Hva mener du er den viktigste årsaken til å selge selv fremfor å benytte eiendomsmegler?

- For dyrt å benytte eiendomsmegler
- Enkelt å selge selv
- Klarer å oppnå en høyere pris selv
- Salget vil gå fortere
- Du kan gjøre en like god jobb selv
- Annet

Hvis du skulle kjøpt bolig i dag, hvilke betydning har det om selger benytter eiendomsmegler eller ikke?

- Spiller ingen rolle
- Spiller ingen rolle, så lenge advokat eller megler har ansvar for oppgjøret
- Det er viktig at eiendomsmegler er med i hele salgsprosessen

Har du hørt om tjenesten Propr?

- Ja
- Nei

Propr er en tjeneste som veileder deg gjennom salgsprosessen, slik at du kan selge boligen uten å benytte eiendomsmegler. Tjenesten er brukerstyrt, som vil si at prisen avhenger av hvor mye av salgsoppdraget du vil ha hjelp til.

Er dette en tjeneste du kunne tenkt deg å benytte i fremtiden?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

## Vedlegg 2: Intervjuguide

1. Hvordan mener du forbrukerens holdninger er rettet mot tradisjonell eiendomsmegling?
2. Hva mener du er den viktigste årsaken til å benytte seg av eiendomsmegler?
3. Hvordan tror du forbrukernes holdninger er i forhold til privat salg?
4. Ser du på selg det selv-tjenester en reell trussel for eiendomsmeglerbransjen?
5. Hva tror du er den viktigste årsaker ser du til at forbrukere vil benytte seg av privat salg?
6. Hva tenker du om Proprs argument om at det er selger som kjenner sin bolig best, og derfor er godt egnet til å selge sin bolig selv?
7. Hvordan ser du for deg utviklingen av eiendomsmeglerbransjen fremover?