



Høgskolen i **Hedmark**

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

Lisa Vilvang og Don Tuan Tran

BACHELOROPPGAVE

Er meglers rolle som mellommann en utfordring i forhold til meglers fordel for
å oppnå høyest mulig salgspris?

Is the real estate agent's role as a mediator a challenge compared to the advantages of
achieving the highest possible sales price?

Eiendomsmegling

Våren 2016

” Dette arbeidskravet er gjennomført som en del av utdanning ved Høgskolen i Hedmark.
Høgskolen er ikke ansvarlig for oppgavens metoder, resultater, konklusjoner eller
anbefalinger.”

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket	JA x	NEI
Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage	JA x	NEI

Forord

Denne bacheloroppgaven er en avsluttende oppgave av vår bachelor i eiendomsmegling ved Høgskolen i Hedmark. Oppgaven er skrevet i en tidsperiode fra januar 2016 til og med april 2016. Å undersøke problemstillingen har vært en spennende prosess der vi har lært mye nyttig om vårt tema. Vi har gått i dybden i et tema som vi ser på som veldig relevant i fremtiden, og når vi selv begynner å jobbe som eiendomsmeglere. Gjennomføringen av denne oppgaven har vært en veldig spennende og lærerik prosess.

Vi vil takke studieansvarlig Per Anders Løvsletten for tre år med undervisning, samt Kirsti Brækstad for klargjørende veiledning og støtte underveis. Vi vil også takke de fem informantene som har bistått med godt og nyttig drøftingsmateriale. Til slutt vil vi rette en stor takk til vår gode veileder Mary Ann Stamstø for nyttig råd underveis, og all den tid og energi du har brukt til å lede oss i riktig retning.

Etter tre år ved Høgskolen i Hedmark er vi stolte over å levere denne bacheloroppgaven. Takk til alle dere som jobber på Høgskolen i Hedmark, Campus Rena for tre flotte år.

Rena, 29.04.2015

Don Tuan Tran

Lisa Vilvang

Sammendrag

Formålet med denne oppgaven har vært å studere hvordan eiendomsmeglere forholder seg til mellommannsrollen. Vi har fokusert på eiendomsmeglere i ulike stillinger, som også jobber i forskjellige eiendomsmeglerforetak. Problemstillingen for dette studiet er; “ Er meglers rolle som mellommann en utfordring i forhold til meglers fordel for oppnå høyest mulig salgspris?”

Som datainnsamlingsmetode har vi benyttet kvalitativt intervju for å kunne samle inn tilstrekkelig mengde med informasjon. Vi valgte å rekruttere fem intervjuobjekter, med tilstrekkelig kunnskap om tema, hvorav tre var eiendomsmeglere og to hadde stilling som fagansvarlig. I gjennomføringen av intervjuet har vi spurt informantene relevante spørsmål i forhold til vårt tema. Ut i fra de fem informantenes respons, har vi videre sammenlignet dette med faglitteratur for å ha mulighet til å besvare vår problemstilling.

Videre viste vår undersøkelse hvordan eiendomsmeglere/fagansvarlige håndterer mellommannsrollen i sin yrkesutøvelse. Undersøkelsen viser at det kan oppstå ulike utfordringer da man som eiendomsmegler skal opptre som en nøytral tredjepart i handelen, og samtidig selge boligen til høyest mulig pris. I den forbindelse må megler unngå å ha egeninteresse i handelen, og dermed ha begge parter interesse for øyet. Resultatet viser at megler ser på seg selv som selgers arbeidstaker, og jobber dermed for å oppnå høyest mulig salgspris. Det er derimot delte meninger om dette bør komme på bekostning av omsorgen ovenfor kjøper.

Studiens resultater viser at informantenes delte meninger angående vår problemstilling og synet på mellommannsrollen, henger sammen med informantens stilling i bedriften. Mange av våre funn samsvarer med teorien, men vi har også oppdaget noen avvik. Ut i fra dette kan vi se at intervjuobjekter som kun har stillingen eiendomsmegler, og ikke noe juridisk ansvar i foretaket, har et annet syn på tema enn innhentet teori viste. Fagansvarlige som deltok i undersøkelsen hadde derimot holdninger som stemte overens med innhentet teori, samt eiendomsmeglingsloven.

Abstract

The purpose of this assignment has been to study how real estate agents relate to their role as a mediator. We have focused on real estate agent's in different positions, that also work in different real estate agencies. The research question in this study is; "Is the real estate agent's role as a mediator a challenge compared to the advantages of achieving the highest possible sales price?"

To gather relevant information, we've used qualitative interviews to gather sufficient information. We chose to recruit five informants, with sufficient information about the subject we're researching, where three are real estate agents and two who work in a higher position in the company. When executing the interviews, we've asked the informants relevant questions in relation to our topic. When looking at our respondent's responses, we've compared these to previously collected data to be able to solve our thesis.

Our assignment showed how real estate agents/department heads handle their role as a mediator when practicing their occupation. The study show that different challenges can arise when a real estate agent acts as a neutral third party, and still tries to achieve the highest possible sales price. In this context, the real estate agent has to avoid self interest in the sales proceedings and take the buyers interests into account. The result of the study show that real estate agents see themselves as the seller's employees, and try to achieve the highest sales price possible. Opinions whether this should come at the expense of the buyer's care, are divided.

The study's result show that the informant's different opinions regarding our research question and their view on their role as a mediator, is related to the informant's position in the company. A lot of our findings correspond with collected data, but we have also discovered discrepancies. Based on this we can see that informants who only work as real estate agents, and don't have any legal responsibilities, have a different view regarding the subject than the collected data showed. Department heads who participated in the study, on the other hand, had opinions that were consistent with data and the law on real estate.

Innholdsfortegnelse

1.0 INNLEDNING	7
1.1 BAKGRUNN.....	8
2.0 TEORI	9
2.1 MELLOMMANNEN	9
2.1.1 <i>Meglers egeninteresse</i>	11
2.1.2 <i>Lovens bestemmelser</i>	12
2.1.3 <i>Rådgivning</i>	12
2.1.4 <i>Eiendomsmegleren</i>	13
2.1.5 <i>Meglers vederlag</i>	14
2.3 BUDGIVNING.....	14
2.4 MEGLERETIKK.....	15
2.4.1 <i>Meglers omsorgsplikt</i>	15
2.4.2 <i>God meglerskikk</i>	17
2.5 KJØPER OG SELGERS FORVENTNINGER.....	17
3.0 METODE	19
3.1 FORSKNINGSDESIGN	19
3.1.1 <i>Valg av metode</i>	20
3.1.2 <i>Kvalitativt intervju</i>	21
3.2 DATAINNSAMLING	22
3.3 UTVALGET	22
3.3.1 <i>Utvalgsstrategi</i>	23
3.3.2 <i>Informantene</i>	24
3.4 VALIDITET/RELABILITET/OBJEKTIVITET	24
4.0 ANALYSE	26
4.1 MEGLERS MELLOMMANNSROLLE	26
4.1.1 <i>Meglers oppgaver som mellommann</i>	27
4.1.2 <i>Balansert oppfølging til begge parter</i>	27
4.1.3 <i>Når starter meglers mellommannsrolle?</i>	28
4.1.4 <i>Opprettholde begge parters interesser</i>	29
4.2 OPPDRAGSGIVERS ROLLE	30
4.2.1 <i>Selger som meglers arbeidsgiver</i>	30

4.2.2 Selgers forventninger til megler	32
4.2.3 Selgers tillit til megler	33
4.3 KJØPERS ROLLE	34
4.3.1 Rådgivning til kjøper	34
4.3.2 Rådgiving under budrunden	35
4.3.3 Interessekonflikter	36
5.0 KONKLUSJON.....	37
6.0 KRITIKK/VIDERE ARBEID	39
7.0 REFERANSELISTE	41
VEDLEGG	43
INTERVJUGUIDE	43

1.0 Innledning

I løpet av de siste årene har det blitt mer og mer fokus på eiendomsmeglerens mellommannsrolle. Dette innebærer at megler må ha omsorg for begge parter og dermed unngå egeninteresse i handelen. Tanken bak denne oppgaven er dermed å undersøke hvordan en eiendomsmegler kan opptre som mellommann, da det foreligger såpass mange fordeler med å oppnå høyest mulig salgspris. I dag må eiendomsmeglere i yrkesutøvelsen ta hensyn til eiendomsmeglingslovens § 1-1 hvor omsetning av fast eiendom ved bruk av mellommann skjer på en ordnet, sikker og effektiv måte, samt og legge til rette for at partene i handelen mottar uhildet bistand.

Det eksisterer ulike syn på mellommannsrollen innenfor eiendomsmeglingsbransjen, samt selger og kjøpers rolle i denne sammenhengen. Begge parter i handelen skal kunne motta alle relevante opplysninger, og en eiendomsmegler som tar hensyn til begge parters interesser. Å oppnå høyest mulig salgspris vil være til fordel for både oppdragsgiver og –taker. Dette kan være en årsak til at meglers interesse i handelen kan oppfattes som tvilsom av en interessent. En kjøper av fast eiendom skal kunne føle at både kjøper og selgers interesser blir ivaretatt gjennom salgsprosessen. På grunnlag av muligheten for meglers egeninteresse i handelen har også forbudet mot egenhandel blitt lovfestet.

En eiendomsmegler skal ikke jobbe for å oppnå et spesifikt resultat, men heller arbeide for å tilfredsstille begge parters interesser. Oppdragstaker skal på tross av dette hovedsakelig ha selgers interesser for øyet da oppdragsavtalen er inngått mellom disse partene (Bømark et al., 1987). I mange tilfeller kan en eiendomsmegler møte ulike utfordringer da man skal opptre som mellommann, men samtidig prøve å oppnå høyest mulig salgspris for oppdragsgiver. En selger av fast eiendom vil som regel forvente at eiendomsmegleren som ansettes skal kunne oppnå høyest mulig salgspris. Ut i fra dette kan vi undersøke hvordan en eiendomsmegler håndterer situasjoner hvor hun/han skal ta hensyn til begge parters interesser, og samtidig prøver å oppnå best mulig pris for boligen.

1.1 Bakgrunn

I denne oppgaven ønsket vi å undersøke en eiendomsmeglers mellommannsrolle, samt hvordan han/hun balanserer mellommanns- og selgerrollen. Vi har valgt å ta for oss denne problemstillingen på grunnlag av dens aktualitet, da meglers nøytrale mellommannsrolle kan diskuteres. Problemstillingen som skal besvares gjennom denne oppgaven blir derfor som følgende;

Er meglers rolle som mellommann en utfordring i forhold til meglers fordel for å oppnå høyest mulig salgspris?

Med utgangspunkt i problemstillingen ovenfor ønsker vi i teorijennomgangen å definere mellommannsbegrepet, samt videre undersøke begrepet og dens innvirkning på eiendomsmeglerbransjen. Videre i teoridelen vil vi gå dypere inn på blant annet meglers omsorgsplikt, egeninteresse, samt kjøper og selgers forventninger, som vil gi grunnlaget for datainnsamling og analyse av datamaterialet. Valg av metode er presentert og videre begrunnet i eget kapittel.

Analysen av datamaterialet er delt inn i tre deler: meglers mellommannsrolle, oppdragsgivers rolle og kjøpers rolle. Årsaken til at vi har valgt å dele opp analysen på denne måten er at dette vil gi en oversikt over de tre partene som tar del i eiendomshandelen. Dette vil også gi muligheten til å sammenligne informanters svar i forhold til de ulike temaene. Vi mener dermed det er viktig å kunne undersøke mellommannsrollen, og hvordan eiendomsmeglere i bransjen håndterer partene i handelen i sammenheng med rollen som en nøytral tredjepart. Oppgaven avsluttes dermed med våre funn og konklusjon.

2.0 Teori

2.1 Mellommannen

Ifølge emgll. § 1-2 (2) defineres eiendomsmegling som å opptre som mellommann. Begrepet mellommann kan videre beskrives som en nøytral tredjepart som har omsorg for begge parters interesser. Begrepet omsorg peker mot at megler gjennom oppdraget ikke påtar seg å oppnå et bestemt resultat, men arbeide for å gjennomføre oppdraget på best mulig måte (Bømark et al., 1987). Mellommannens oppgave kan videre beskrives som å ivareta begge parters interesser på best mulig måte.

En eiendomsmegler skal ha omsorg for både kjøper og selger, og ta hensyn til begge parters syn og meninger. "Man kan stille spørsmål ved om dette fullt ut er mulig i og med at megler mottar sitt vederlag fra oppdragsgiver som er selgeren" (Stamsø, 2011). Dette innebærer at kjøper mottar omsorg selv om oppdragsgiver har ansatt megler til å selge eiendommen. Det kan muligens oppstå interessekonflikter da megler føler en forpliktelse til oppdragsgiver. Det kan også sies at oppdragsgiver og oppdragstaker kan knyttes via deres felles interesse om å oppnå høyest mulig pris for eiendommen (Stamsø, 2011).

Mellommannen er en person som bistår partene ved inngåelse av avtaler om omsetning av fast eiendom (Anderssen, 2015). En mellommann kan kjennetegnes ved at det omhandler omsetning av fremmed eiendom som innebærer at eiendommen ikke kan tilhøre mellommannen selv. Omsetningen skal dermed ikke skje for tredjemanns regning og risiko. Dette betyr at mellommannen ikke tar del i kjøper eller selgers risiko for tap eller gevinst ved handelen, i motsetning til hva som er tilfelle ved egenhandel (Anderssen, 2015).

Som mellommann er ikke eiendomsmegleren part i avtalen mellom oppdragsgiver og oppdragsgivers medkontrahent (Rosen & Torsteinsen, 2013). Dette innebærer at megler er en nøytral part i handelen, og har dermed ingen egeninteresse i gjennomføring av handelen.

Med dette menes det at megler må unngå egenhandel, hvor hun/han har risiko for gevinst eller tap.

I tillegg til meglerens mellommannsrolle, har hun/han også ansvaret for det praktiske i sammenheng med eiendomstransaksjonen. Dette innebærer å gjennomføre budrunde, utføre medfølgende papirarbeid med kontrakt og tinglysning, og ikke minst å gjennomføre det økonomiske oppgjøret med å overføre penger fra kjøper til selger (Braathen & Solli, 2011).

Mellommansbegrepet kan beskrives i ni forskjellige faser som kjennetegner et eiendomsmeglingsoppdrag (Rosen & Torsteinsen, 2013):

1. Mottakelse og registrering av oppdrag
2. Besiktigelse av salgsobjekt, tilveiebringelse av informasjon om faktiske og rettslige forhold og en eventuell opprydning i rettslige heftelser
3. Salgsarbeidet: Kunngjøring og visning
4. Salgsforhandlinger hvor målet er å oppnå enighet mellom kjøper og selger
5. Bistand i forhold til finansiering
6. Utforming av kontrakt, og innhenting av underskrifter
7. Gjennomføring av det økonomiske oppgjøret
8. Bistand ved konsesjon
9. Overføring av hjemmel

Det eksisterer klare begrensninger i meglers plikter da det kommer til eiendomstransaksjonen. "Det kan for eksempel ikke forlanges at en megler skal være en bygningskyndig rådgiver for kunden, eller at han eller hun skal løse kompliserte skatte eller arverettslige spørsmål" (Bråthen og Solli, 2011). Dette innebærer at mellommannen kun har ansvaret i gjennomføring av de ni fasene nevnt ovenfor.

2.1.1 Meglers egeninteresse

”Det sentrale begrepet for en mellommann er at omsetningen skjer for tredjemanns regning og risiko, i motsetning til egenhandel som kjennetegnes ved at man selv har risikoen for gevinst eller tap” (Rosen & Torsteinsen, 2013). Megler kan i denne sammenheng ikke opptre uavhengig dersom hun/han har egeninteresse i eiendomshandelen.

En mellommanns oppgave er å ivareta begge parters interesser i gjennomføring av handelen. På grunnlag av dette må megler ta hensyn til både kjøper og selgers meninger, samtidig som man ikke har noen form for egeninteresse. Dette er viktig da en meglers uavhengighet i handelen vil være avgjørende for hvor godt man greier å opprettholde mellommannsrollen. Dersom man har en egeninteresse i handelen, vil gjennomføringen av boligsalget bli problematisk dersom man ser på hva som forventes av en mellommann i eiendomsmeglingsloven.

Et eiendomsmeglingsforetaks ansatte må opptre som en uavhengig tredjepart i gjennomføring av en eiendomshandel. Dersom en eiendomsmegler har egeninteresse i handelen vil dette være brudd på eiendomsmeglingsloven, hvor megler skal opptre som mellommann ved omsetning av fremmed, fast eiendom for tredjemanns regning og risiko (Matanovic, 2014). Megler skal også motta vederlag for bolighandelen uavhengig om salget gjennomføres eller ei, som også skal støtte opp meglers uavhengige stilling i handelen.

Partene i eiendomshandelen bør føle at eiendomsmegleren ikke jobber i mot et bestemt mål, men heller arbeider mot at handelen sluttes på betingelser som er gode for begge parter. Her skal oppdragstaker også håndtere alle dokumenter i fortrolighet. Megleren skal ikke kunne mistenkes for å utnytte fortrolige opplysninger til egen vinning (Bråthen og Solli, 2011). Både kjøper og selger bør dermed føle tillit til eiendomsmegleren, da denne personen skal ta hånd om konfidensielle dokumenter. Dersom en situasjon, hvor megler har egeninteresse i handelen, oppstår kan dette også skade omdømmet til eiendomsmeglingsfirmaet.

2.1.2 Lovens bestemmelser

”Eiendomsmeglingsloven er som utgangspunkt preseptorisk med mindre noe annet fremgår av den enkelte bestemmelse” (Rosen & Torsteinsen, 2012). Dette innebærer at selger og kjøper ikke kan forhåndsavtale å binde seg til en regulering som har et svakere vern enn eiendomsmeglingsloven.

”Lovens formål er å legge til rette for at omsetningen 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” eml. §1-1. Loven innebærer også at man kun kan drive eiendomsmegling i Norge med norsk bevilgning og tilsyn. Da loven presiserer at omsetningen skal være sikker og ordnet, innebærer dette at sannsynligheten for å lide et økonomisk tap er redusert for begge parter. Handelen skal også være ordnet da ansvarlig megler skal ivareta partenes goder på en forsvarlig måte.

”Hovedregelen er at all omsetning av rettigheter til fast eiendom som går via mellommann et omfattet av lovens saklige virkeområde, jf. eiendomsmeglingsloven § 1-2 annet ledd” (Rosen & Torsteinsen, 2012). Dette innebærer at omsetning av en eiendom reguleres av eiendomsmeglingsloven, og partene i handelen må opptre deretter. For at loven skal være gjeldende, må omsetningen fremgå for en tredjeparts regning og handelen må være knyttet til omsetning av en fast eiendom. Det generelle begrepet som kan definere en megler er en selvstendig mellommann som opptre for fremmed regning.

2.1.3 Rådgivning

”Megler skal i forhold til eiendomsmeglingsloven ivareta begge parter interesse, og megleren må selv ta initiativ til å gi både kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne” (Bråthen & Solli, 2012). Kjøper og selger skal begge kunne henvende seg til ansvarlig megler for råd i forbindelse med handelen.

Det er viktig at både kjøper og selger er fornøyde med eiendomsmeglingstjenesten og dermed når opp til de forventningene som er satt på forhånd av partene. Salgspris,

tidsaspektet, svakheter ved eiendommen og kvaliteten på eiendomsmeglingstjenesten er kriterier som kan sees på som viktig for en kjøper og selger. Her må megler gi råd underveis i handelen, slik at partene vet at deres forventninger tilfredsstilles.

2.1.4 Eiendomsmegleren

En eiendomsmegler er en person som opptrer som mellommann ved blant annet omsetning av fast eiendom, eierseksjoner, aksjeleiligheter, andeler i borettslag eller ideelle andeler av fast eiendom, ved inngåelse av feste eller leiekontrakter til fast eiendom, samt bistår ved å forestå oppgjør i de nevnte transaksjonene (Eiendomsmegler, 2015). Denne formen for virksomhet reguleres av eiendomsmeglingsloven. Da en eiendomsmegler opptrer som mellommann skal hun/han ha omsorg for begge parter i gjennomføring av en eiendomshandel.

”Tittelen “eiendomsmegler” er lovbeskyttet og kan utelukkende benyttes av personer som etter søknad til Finanstilsynet er tildelt eiendomsmeglerbrev (eiendomsmeglingsloven § 4-5 første ledd)” (Eiendomsmegler, 2015). For at en person skal kunne motta eiendomsmeglerbrev må personen anses egnet til å drive eiendomsmeglingsvirksomhet, som innebærer krav om hederlig vandel. Man må også ha bestått eiendomsmeglereksamen, ha minst to år praktisk erfaring etter bestått eksamen, være myndig, og deretter være i stand til å oppfylle sine forpliktelser jf. Emgll. § 4-2. Kravene til en eiendomsmegler er såpass strenge da hun/han skal håndtere salget av eiendommer hvor selger ofte vil ha høye forventninger til eiendomsmeglingstjenesten.

Ifølge emgll. § 2-9 (2) skal foretaket ha en fagansvarlig person, som enten har eiendomsmeglerbrev, jf 4-2, advokatbevilling eller tillatelse etter § 4-3. Vedkommende skal være egnet til å sikre at foretaket drives i samsvar med lover, forskrifter og god meglerskikk. Dette innebærer at en fagansvarlig har ansvar for at alle yrkesutøverne i foretaket følger lover og regler. ”I praksis vil det være slik at fagansvarlig foretar en dokumentert kontroll av at salgsoppdrag gjennomføres etter gjeldende lover og regler, retningslinjer fastsatt av Finansdepartementet/Finanstilsynet, samt interne rutinebeskrivelser og retningslinjer” (Bråthen & Solli, 2012).

2.1.5 Meglers vederlag

Megler har krav på vederlag fra selger da han/hun skal selge eiendommen. Ifølge emgll. § 7-2 har ikke megler mulighet til å kreve progressiv provisjon. Dette innebærer at meglers provisjon øker dersom kjøpesummen øker. Dersom salgssummen øker skal meglers vederlag likevel forbli det samme. Dette gjøres for å unngå egenhandel, hvor megler tar hensyn til egen provisjon fremfor kjøpers interesser. Megler kan også motta timebetaling, hvor megler mottar vederlag basert på hvor mange timer han/hun vil bruke for å selge eiendommen. Vederlagsformen kan også være fastpris, der man avtaler provisjon før oppdraget signeres. Det foreligger ingen hinder for at det kan avtales degressiv provisjon, da bakgrunnen for forbudet er å sikre meglers uavhengighet (Petersson, 2013). Meglers provisjon skal dermed ikke påvirke meglers uavhengighet i gjennomføring av handelen.

2.3 Budgivning

Da eiendommen er markedsført, vil megler komme i kontakt med eventuelle interessenter som ønsker å delta på visning. I denne delen av handelen er det essensielt at megler opptrer som mellommann og fremstår som en nøytral tredjepart. Det vil være av både oppdragsgiver og oppdragstakers fordel å oppnå høyest mulig salgsspris. På tross av dette må eiendomsmegleren opptre som mellommann med omsorg for begge parter interesser. Dette innebærer at megler ikke har mulighet til å opptre på en måte som presser opp prisen, på bekostning av kjøper. En eiendomsmegler har mulighet til å gi potensielle kjøpere råd gjennom budrunden, så lenge dette ikke gjøres på bekostning av meglers uavhengighet.

For å oppnå høyest mulig salgsspris, bør megler aktivt prøve å skaffe flest mulig potensielle kjøpere. "Det er oppdragsgivers interesse at ansvarlig megler skaffer flere interessenter, da prisen for eiendommen gjerne blir høyere dersom det er flere budgivere" (Bråthen & Solli, 2011). Interessentene som deltar i budrunden vil da ha behov for en megler som opptrer som en nøytral mellommann, der alle interessenter blir ivaretatt gjennom tett oppfølging og god informasjonsflyt mellom megler og budgiver. Fordelene med mange budgivere i budrunden er at salgssprisen trolig ikke vil gå ut over eiendomsmeglers mellommannsrolle, fordi salgssprisen automatisk justeres opp når det er flere interessenter som deltar.

Meglers håndtering av budrunden og budgivning er regulert av eiendomsmeglingslovens § 6-3 første og annet ledd angående god meglerskikk og plikten til å gi råd og opplysninger i forhold til handelen (Rosen & Thorsteinsen, 2013). Under budrunden skal både kjøper og selger holdes oppdatert, og motta all nødvendig informasjon. God meglerskikk, hvor megler har omsorg for begge parter, er viktig i budrunden da både kjøper og selger vil føle seg ivaretatt.

Ifølge emgll. § 6-10 kan departementet i forskrift fastsette regler om budgivning og i innsyn om opplysninger angående bud og budgivere. Megler skal i henhold til emgll § 6-3 andre ledd gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne. Dette innebærer at megler hele tiden må informere interessenter og selger om all informasjon under budrunden. I forhold til god meglerskikk er det også viktig at megler veileder budgivere underveis i budgivningen. Dette innebærer at megler skal veilede begge parter, men ikke til fordel for seg selv eller en av partene.

2.4 Megleretikk

Megleretikk går ut på hvilke etiske normer som er akseptable i omsettingen av fast eiendom. Etikk er relevant i omsetting av fast eiendom da en eiendomsmegler som opptrer i samsvar med etiske holdninger gjerne også opptrer med større omsorg ovenfor kjøper og selger. "Selv om mangelfulle etiske holdninger vil kunne gi en kortsiktig gevinst, vil eiendomsmeglingsforetaket og bransjen i det lange løp tjene på å ha et bevisst forhold til hvilke etiske holdninger som finnes i foretaket" (Bråthen & Solli, 2012). Eiendomsmegling er en bransje basert på tillit, som gjør at etikk er avgjørende for å opprettholde bransjens troverdighet.

2.4.1 Meglers omsorgsplikt

Ved gjennomføring av et oppdrag er det flere aktører som har behov for omsorg fra eiendomsmegleren (Bergsåker, 2010). I tillegg til meglers oppdragsgiver, har som regel eiendommens interessenter behov for å vite at oppdragstaker opptrer på en profesjonell

måte og har omsorg for begge parter. Meglers oppdragsgiver og oppdragsgivers kontraktspart i gjeldende oppdrag har krav på omsorg, råd og opplysninger (Bersåker, 2010). Det kan derimot diskuteres om selgers motpart omfatter flere potensielle kjøpere eller om omsorgsplikten kun er gjeldende for endelig kjøper.

Megler skal utføre oppdraget med omsorg for begge parter interesser (Bømark et al., 1987). Med dette menes det at oppdragstaker skal ta hensyn til oppdragsgiver og kjøpers interesser på likt nivå. Megler skal derfor ikke arbeide for å oppnå et spesifikt resultat, men heller jobbe for å utføre oppdraget slik at alle parter er tilfreds. Megler skal likevel hovedsakelig ha oppdragsgivers interesser for øyet da oppdraget er inngått mellom disse partene (Bømark et al., 1987). Det er videre beskrevet at megler skal arbeide for å oppnå et resultat med vilkår som er best mulige for selger. Dette er noe motstridende dersom man ser på andre teorier angående meglers omsorgsplikt, men likevel aktuelt innenfor akkurat dette.

Selger

Selger av eiendommen er eiendomsmeglerens oppdragsgiver, og er derfor omfattet av omsorgsplikten. Ifølge emgll. § 6-3 har megler omsorgsplikt for begge parter interesser, som omfatter både kjøper og selger. Oppdragsavtalen består mellom megler og oppdragsgiver (selger av eiendommen), som innebærer at megler har omsorgsplikt ovenfor oppdragsgiver (Bergsåker, 2010).

Kjøper

”Den som har inngått avtale med meglers oppdragsgiver (selgeren) om objektet for eiendomsmeglingsoppdraget, kan ha behov for rådgivning og hjelp fra megleren i forbindelse med gjennomføringen av handelen” (Bergsåker, 2010). I dette tilfelle kommer megleren til å spille en viktig rolle for å ivareta omsorgen ovenfor kjøper og at hun/han føler seg ivaretatt og sitter igjen med et inntrykk av å ha gjort et godt kjøp. Omsorgsplikten overfor kjøper kan likevel gå ut over selger.

Det kan oppstå interessekonflikter mellom partene i handelen. Slike interessekonflikter kan for eksempel være uenigheter angående innholdet i kontrakten, råd om løsning angående mangler eller hvor mye omsorg megler kan gi selger da han/hun også skal bistå kjøper (Bergsåker, 2010). I slike tilfeller skal megler ideelt opptre med omsorg for både kjøper og selger. Det vil si at megler er saklig og korrekt i forhold til hva som står i kontrakten, og råde begge parter til å opptre korrekt for å unngå problemer i ettertid.

2.4.2 God meglerskikk

Beskrivelsen av god meglerskikk står beskrevet i emgll. § 6-3. Oppdragstaker skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser, og må ikke opptre på noen måte som er egnet for å svekke tillitten til oppdragstakers integritet og uavhengighet, jf. § 6-3 (1). Her er det viktig at megler har omsorg for partene og ivaretar profesjonaliteten en eiendomsmegler skal inneha.

Ifølge emgll. § 6-3 (2) skal oppdragstaker gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne. Da megler gir partene råd og opplysninger gjennom handelen, kan dette være med å skape tillit og respekt. Handelen vil være mer vellykket dersom både kjøper og selger er informert underveis i prosessen.

God meglerskikk skal danne en ramme for eiendomsmeglere i bransjen, og hvordan disse personene skal forholde seg til etiske spørsmål i hverdagen. Dersom en oppdragstaker har tatt på seg et oppdrag, vil loven om god meglerskikk gi retningslinjer for hvordan personen skal opptre.

2.5 Kjøper og selgers forventninger

For å kunne tilfredsstillе begge parters behov i gjennomføring av handelen, bør eiendomsmeglingstjenesten være i samsvar med forventningene kjøper og selger har på forhånd. Partene i handelen vil som regel ha ulike forventninger til hvordan megler gjennomfører prosessen.

Formålet med en eiendomsmeglingstjeneste er normalt at megleren skal arbeide for å oppnå at handel blir sluttet på vilkår som er best mulig for oppdragsgiver (Bråthen & Solli, 2012). Da oppdragsgiver inngår en avtale med en eiendomsmegler vil denne personen ha forventninger til tjenesten. Selgeren vil her ha forventninger om at megler skal gjøre en best mulig jobb for å oppnå høyest mulig pris. På tross av dette må eiendomsmegler også ta hensyn til både potensielle og endelig kjøper.

Det viktigste for selgeren vil som oftest være å oppnå høyest mulig salgspris for eiendommen. En selger vil som regel vurdere verdien av boligen på bakgrunn av de beste prisene som er oppnådd i nabolaget, som fører til at selger kan overvurdere verdien av eiendommen (Bråthen & Solli, 2012). Her må megler være ærlig og saklig i forhold til hva som gjør at boligen ikke får like høy verdivurdering som eiendommer i nabolaget. Dette kan megler begrunne basert på takstrapporter, beliggenhet ol.

En kjøper vil ofte forvente at en eiendom skal være feilfri ved kjøpstidspunktet. "For å redusere muligheten for skuffede kjøpere, er det viktig at megleren er svært nøye med å beskrive alle forhold ved eiendommen i prospektet" (Bråthen & Solli, 2012). På grunnlag av dette er det viktig at megler informerer om alle forhold som i senere tid kan oppfattes som mangel fra kjøpers side. På grunn av en eiendomsmeglernes begrensede kunnskap i forhold til en eiendoms tekniske tilstand, brukes det ofte takst til å fastsette dette.

3.0 Metode

I denne delen av oppgaven skal vi ta for oss hvordan vi bruker metode for å undersøke vår problemstilling, og innhente relevant informasjon i denne sammenhengen. Vi har valgt å innhente relevant informasjon ved hjelp av kvalitativt intervju. Ved å ta i bruk metode kan man undersøke om våre antakelser er i overensstemmelse med virkeligheten eller ikke (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2011). Dette gjøres ved å sammenligne eksisterende teori med innhentet data. Vi vil videre undersøke om eksisterende teori og informasjon innhentet fra intervju viser avvik.

3.1 Forskningsdesign

Vår problemstilling kan besvares ved hjelp av eksplorativt forskningsdesign, da det eksisterer lite forskning om dette fra før. Eksplorativt forskningsdesign tas i bruk dersom man ønsker å undersøke et område der det eksisterer lite eller ingen informasjon på forhånd (Grennes, 1997). Dette innebærer at mesteparten av informasjonen vi innhenter i datainnsamlingsprosessen vil være ny informasjon. Dette er interessant for oss da det kan være med å gi ytterligere informasjon angående mellommannsrollen. Det eksisterer noe informasjon angående mellommannsrollen, men lite sekundærdata relatert til dens sammenheng med selgerrollen. Vår problemstilling vil derfor besvares på best mulig måte, gjennom eksplorativt forskningsdesign.

Da man skal velge tilnærming, avhenger dette av problemstillingen. Da dette er en problemstilling hvor man ønsker å undersøke hvordan en megler balanserer rollene som mellommann og selger, vil intervju som metode være den beste tilnærmingen. Årsaken til dette er at intervju innebærer at forsker kan innhente mer utfyllende informasjon fra hver enkelt informant.

3.1.1 Valg av metode

Da man skal velge hvilken metode man skal ta i bruk, avhenger dette av hva man ønsker å undersøke. Det vil også avhenge av hvem objektene i undersøkelsen skal være, og om disse har mulighet til å besvare problemstillingen. Da man skal velge mellom kvalitativ og kvantitativ metode, finnes det både fordeler og ulemper for begge alternativene.

Ved å ta i bruk kvalitativ metode vil man undersøke færre objekter ved hjelp av blant annet intervju eller observasjon. Metoden tas ofte i bruk dersom man ønsker å motta utfyllende informasjon fra informantene. Kvantitativ metode tas i bruk da man gjennomfører en undersøkelse som er kvantifiserbar. Med dette menes det at informasjonen man innhenter kan tolkes i statistisk sammenheng. Vårt studie krever at informantene som undersøkes har mye informasjon om emnet, og kan svare utfyllende på spørsmålene i undersøkelsen. På grunnlag av dette ser vi på kvalitativ metode som det best egnede metoden i vårt tilfelle.

Ved bruk av kvalitativ metode vil forsker som regel ha mulighet til å innhente mer utfyllende informasjon fra hver enkelt informant. Dette er en fordel da man har mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål og dypere forklaringer for å kunne forstå informanten bedre. Dette vil gi forsker bedre innsyn i en informants synspunkter, holdninger og meninger. Dersom man ønsker å undersøke et spesifikt tema noen intervjuobjekter har kunnskap om, vil kvalitative undersøkelser være det beste alternativet. Her vil man gjerne rekruttere færre antall intervjuobjekter som kan besvare problemstillingen på en utfyllende og tilfredsstillende måte. I denne sammenheng vil det derimot være vanskelig å trekke beslutninger da man har et relativt lite utvalg. Kvalitative undersøkelser kan ofte også bli en relativt ressurs- og tidskrevende prosess. Vårt studie krever kunnskap om eiendomsmeulingsbransjen fra yrkesutøvernes synspunkt, som er årsaken til at kvalitativ metode vil være den beste metoden å ta i bruk.

Sammenlignet med dette gir kvantitative undersøkelser muligheten til å innhente informasjon fra en større gruppe informanter. Dette vil gi forsker mulighet til å rendyrke sammenhenger mellom årsak og virkning, operasjonalisere teoretiske relasjoner og lage forskningsdesign som muliggjør generalisering av resultatet og formulere generelle "lover"

ut i fra dem (Mehmetoglu, 2004). Ved å ta i bruk kvantitativ metode vil man derimot ofte gå glipp av utfyllende informasjon som ikke kan innhentes ved hjelp av en spørreundersøkelse.

3.1.2 Kvalitativt intervju

Formålet med det kvalitative intervjuet er å forstå sider ved intervjupersonens dagligliv, fra hans eller hennes eget perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2015). Da vi skal gjennomføre kvalitative intervjuer er det ønskelig at intervjuobjektene har kunnskap fra eiendomsmeglingsbransjen og kunne besvare spørsmål angående tema på en utfyllende måte. Dette vil gi oss som forskere bedre innsikt i en eiendomsmeglers hverdag og hvordan intervjuobjektene tolker mellommannsrollen.

Ved bruk av kvalitativ metode kan vi undersøke et tema, samt finne informasjon ut i fra personlig meninger, erfaringer og opplevelser. For å besvare problemstillingen er det viktig å samle inn utfyllende informasjon gjennom intervjuene. Undersøkelsen bør inneholde beskrivende spørsmål knyttet til konkrete hendelser, samt fortolkende spørsmål om hvordan informantene vurderer, oppfatter og tolker ulike handlinger (Johannessen et al., 2011). Vår intervjuguide er utformet slik at vi skal kunne innhente mest mulig relevant informasjon fra informantene vi undersøker.

Kvale og Brinkmann legger vekt på at det kvalitative intervjuet har til hensikt å få fram beskrivelser av informantens hverdagsverden for å kunne tolke betydningen av de fenomenene som beskrives. Gjennom undersøkelsen ønsker vi å få bedre innsikt i eiendomsmeglere sin yrkesutøvelse, og hvordan disse håndterer mellommannsrollen i denne sammenheng. Man må skille den generelle problemstillingen fra de konkrete spørsmålene som blir stilt i et intervju. Spørsmålene i vår undersøkelse skal være med å besvare vår problemstilling. Vi som forskere har valgt å ta opptak og notater gjennom intervjuene for å få med oss all informasjon i løpet av intervjuene. Dette gjøres for å kunne analysere innhentet data på en enklere måte da undersøkelsen er gjennomført.

3.2 Datainnsamling

En forsker må først og fremst velge mellom kvantitativ og kvalitativ metode ved datainnsamlingen. Kvantitativ metode tas ofte i bruk dersom man har en bredere problemstilling som kan besvares ved hjelp av en spørreundersøkelse med færre spørsmål og svaralternativer. Her har forsker mulighet til å innhente informasjon fra et større antall informanter. Ved bruk av kvalitativ metode kan forsker gå i dybden, og dermed innhente mer informasjon fra hver enkelt informant. Vår problemstilling kan besvares ved hjelp av kvalitativ metode, da vi ønsker å gjennomføre dybdeintervjuer.

På grunnlag av at vårt forskningsarbeid er å få bedre innsikt i mellommannsrollen og meglers selgerrolle, ønsket vi å benytte kvalitative intervju som innsamlingsmetode. Vi har valgt å ta i bruk intervju fordi denne metoden vil gi utfyllende svar fra informantene, og belyser problemstillingen på best mulig måte.

3.3 Utvalget

Da man skal avgjøre hvem og hvor mange informanter undersøkelsen skal inneholde, bør man intervjuer så mange informanter at man ikke lenger får noe ny informasjon (Kvale & Brinkmann, 2015). Vi har ikke mulighet til å intervjuer så mange informanter at vi ikke lenger får noe mer informasjon, på grunn av vår tidsbegrensning. " Når kvalitative metoder benyttes er formålet som regel å komme nært inn på personene som tilhører den målgruppen vi er interessert i å vite mer om" (Johannesen et al., 2011). På grunnlag av dette må informantene ha nødvendige kvalifikasjoner, som i dette tilfelle er kunnskap og erfaring innenfor eiendomsmeglingsbransjen.

Kvalitative metoder kan kjennetegnes ved at man forsøker å innhente mye informasjon fra et begrenset antall informanter (Johannesen et al., 2011). Denne metoden tas i bruk da informantene som undersøkes har mye kunnskap om et spesifikt tema. Dette er årsaken til at forsker kun behøver å rekruttere et begrenset antall informanter. "Hvis man har begrenset tid til rådighet, som er tilfelle med studentprosjekter, må man kanskje begrense

seg til 5-10 intervjuer” (Johannesen et al., 2011). I dette forskningsprosjektet har man begrenset tid til rådighet, og vi har derfor gjennomført fem intervjuer.

Da man skal undersøke en problemstilling, hvor eiendomsmeglere er undersøkelsens informanter, må forsker ta i bruk strategisk utvelgelse. Dette innebærer at forsker har en bestemt målgruppe forskningen skal rette seg mot, og velger deretter ut informanter ut i fra denne målgruppen (Johannesen et al., 2011). Strategisk utvelgelse vil være ideelt i vår oppgave da målgruppen er eiendomsmeglere, og informantene kan velges ut i fra denne gruppen.

3.3.1 Utvalgsstrategi

I kvalitative undersøkelser er det ikke tilfeldig hvilke informanter man tar i bruk, men informanter som har mest mulig kunnskap om fenomenet. Rekruttering av informanter i kvalitative undersøkelser har et klart mål (Johannesen et al., 2011). Strategisk utvelgelse vil si at forskeren først tenker igjennom hvilken målgruppe som må delta for at han skal få samlet inn nødvendige data, mens det neste steget er å velge ut personer fra målgruppen som skal delta i undersøkelsen (Johannesen et al., 2011). I vårt tilfelle har vi valgt informanter fra målgruppen eiendomsmeglere, som vil gi oss utfyllende informasjon.

Vi valgte informanter med samme kriterier for å kunne løse vår problemstilling. Utvalget av informanter er svært viktig da dette vil påvirke videre analyse av innhentet data, som skal gjennomføres da de kvalitative intervjuene er fullstendig. På grunnlag av dette er det viktig for oss å velge ut informanter som har kunnskap om emnet vi undersøker og som kan gi svar på vår problemstilling. For å finne de rette informantene, har vi valgt å undersøke eiendomsmeglere i ulike eiendomsmeglerforetak. For å innhente nødvendige kunnskap og informasjon for å besvare vårt forskningsspørsmål, valgte vi fem informanter i forskjellige foretak.

3.3.2 Informantene

Informant	Stilling	Sektor
1	Daglig leder/Fagasvarlig	Offentlig
2	Eiendomsmegler	Offentlig
3	Eiendomsmegler	Offentlig
4	Eiendomsmegler (Salgsleder)	Privat
5	Fagasvarlig	Privat

3.4 Validitet/relabilitet/objektivitet

I likhet med i kvantitativ forskning er det også viktig i kvalitativ forskning at forskeren tar noen av de mest kritiske metodologiske temaene i betraktning allerede allerede før studien starter, for å kunne vurdere forskningens troverdighet (Mehmetoglu, 2004). Da man undersøker et fenomen vil de innhentede dataene ofte ikke representere virkeligheten på en tilstrekkelig måte. Det kan diskuteres om dataene er valide representasjoner av det generelle fenomenet (Johannesen, Tuft & Kristoffersen, 2004). Det kan være en utfordring å generalisere resultatene i en undersøkelse for en hel befolkning. Årsaken til dette er at et utvalg representanter ofte ikke vil være tilstrekkelig for at resultatet er gyldig for en befolkning.

Man kan skille mellom intern og ekstern validitet. "Intern validitet går ut på å vurdere hvorvidt studiens konklusjoner er troverdige" (Mehmetoglu, 2004). Her vil en forsker undersøke om resultatet i en undersøkelse er pålitelig. I kvalitativ forskning tilsvarer troverdighet kriteriet intern validitet. Troverdighet går ut på å konstruere tillit til at funn og konklusjoner i en studie er sanne (Mehmetoglu, 2004). Dette viser til sannheten som er følt og erfart av de som deltar i undersøkelsen. Vi ser på vår konklusjon som troverdig da vi har innhentet informantenes sanne erfaringer og meninger.

Ekstern validitet peker mot generaliseringsprinsippet, og dermed vurdere om konklusjonene fra et studie kan gjøres gjeldende i andre settinger (Mehmetoglu, 2004). Disse prinsippene

er viktig for å se hvorvidt undersøkelsens resultat kan generaliseres. Ekstern validitet tilsvarer kriteriet overførbarhet i kvalitativ forskning. I kvalitativ forskning, gir forskeren en detaljert og rik beskrivelse av situasjonen som studeres, slik at leseren har tilfredsstillende bakgrunnsdata for å kunne vurdere hvor anvendelig studiens konklusjoner er for andre situasjoner (Mehmetoglu, 2004). Her ønsker man at leser skal kjenne bakgrunnen for konklusjonen, for å se om denne kan generaliseres. Det er mulig å anta at resultatet i vår undersøkelse kan generaliseres for eiendomsmeglingsbransjen, da vi har innhentet informasjon fra eiendomsmeglere i ulike stillinger, samt at informantene er yrkesutøvende i ulike foretak. Vi kan dermed anta at konklusjonene kan komme til anvendelse i andre situasjoner.

I kvantitativ forskning finner man reliabilitet som erstattes av pålitelighet i kvalitativ metode. Ifølge Lincon og Guba (1985) kan pålitelighet nås ved å bruke "revidering"-teknikken, som brukes for å evaluere forskerens dokumentasjon og framstilling av dataene, metodene og avgjørelser, så vel som det endelige produktet (Mehmetoglu, 2004). Denne teknikken tas i bruk for at det skal være mulig å se hvordan forsker har kommet fram til resultatet. Vi ser på vår prosess for å komme fram til konklusjonen som pålitelig, da vår fremgangsmåte er grundig beskrevet i studiet.

Objektivitet kan erstattes av bekreftbarhet i kvalitativ forskning. "I kvalitativ forskning går dette kriteriet ut på at forskeren gir direkte og ofte gjentatte erklæringer eller bekreftelser av hva han/hun har fått fra sine informanter angående fenomenet som studeres" (Mehmetoglu, 2004). Bekreftbarhet innebærer at forskerens funn og fortolkninger kan bekreftes av informantenes meninger. I analysedelen av oppgaven kan man se informantenes uttalelser og meninger angående tema, og vi ser dermed på forskningen som bekreftbar.

4.0 Analyse

I dette kapitlet ønsker vi å relatere våre funn og innhentet datamateriale med relevant teori. Vi gjennomførte denne undersøkelsen for å belyse hvordan en eiendomsmegler balanserer sin rolle som selger og mellommann. For å kunne undersøke dette nærmere har vi valgt å intervju eiendomsmeglere, og hvordan disse håndterer ulike situasjoner hvor mellommannsbegrepet kommer til anvendelse.

For å kunne anonymisere informantene i undersøkelsen vil vi betegne de ulike eiendomsmeglerne som eiendomsmegler én til fem. For å analysere datamaterialet vil vi forenkle, samt systematisere materialet, for så å tolke innhentet informasjon. Deretter vil vi sammenligne innhentet informasjon med eksisterende teori.

Vår problemstilling

Er meglers rolle som mellommann en utfordring i forhold til meglers fordel for å oppnå høyest mulig salgspris?

4.1 Meglers mellommannsrolle

En eiendomsmeglers mellommannsrolle kan tolkes på ulike måter. Da mellommannen skal ha omsorg for både kjøper og selger, ser de ulike intervjuobjektene på mellommannens oppgaver som noenlunde like. Det er derimot delte meninger da det kommer til både spørsmålet om balansert oppfølging av partene og når meglers rolle som mellommann starter. Under vil det videre beskrives hvordan de ulike informantene oppfatter meglers mellommannsrolle.

4.1.1 Meglers oppgaver som mellommann

Informant èn beskriver mellommannsrollen slik: "Å ha omsorg for begge parter, hvor begge føler seg trygge og ivaretatt". Alle informantene sier seg enig med informant èn, og følte at mellommanns oppgaver innebærer å ivareta begge parter, samt gi relevante opplysninger til både kjøper og selger. Ifølge emgll. § 6-3 (2) skal oppdragstaker gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen. Alle objektene i undersøkelsen uttrykte at begge parter hadde krav på alle relevante opplysninger, som stemmer overens med lovbestemmelser.

Informant tre og fire har likevel større fokus på selger enn resten av informantene. Årsaken til dette kan være at selger er meglers oppdragsgiver, hvor selger kan føle en forpliktelse til denne personen. Likevel mener informant fire følgende: " Det er mer fokus på kjøper nå, enn for 20 år siden". Dette peker mot at eiendomsmeglere har økt omsorg for kjøper enn tidligere, som er en positiv utvikling for mellommannsrollen. Mellommannen kan videre beskrives som en nøytral tredjepart, hvor mellommannen ikke tar del i kjøpet eller tar del i risiko eller tap som følge av handelen. Mellommannsbegrepet har derfor utviklet seg til å ha omsorg for begge parter sammenlignet med tidligere.

4.1.2 Balansert oppfølging til begge parter

For å undersøke hvordan meglerne praktiserer i forhold til oppfølging, har vi oppdaget at informantene gir ulike svar da det kommer til dette emnet. Informant èn og fem mener at oppfølging av begge parter er svært viktig, som innebærer at man må ha begge parters interesser for øyet gjennom hele prosessen. Dette viser at fagansvarlig i et eiendomsmeglingsforetak ofte er mer opptatt av omsorg ovenfor både kjøper og selger. Fagansvarlig skal sørge for at alle yrkesutøvende i foretaket opptre i samsvar med lover og regler (Bråthen & Solli, 2012). Dette bekrefter en fagansvarligs ansvar om å opprettholde omsorgsplikten. Ifølge emgll. § 6-3 skal oppdragstaker opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser. Dette er relevant da en fagansvarlig er pliktig i å sørge for at lover tas hensyn til.

Informant to, tre og fire mener begge parter skal motta relevant informasjon, men fokuserer mer på å selge eiendommen til høyest mulig pris. Informant to uttrykker at "min oppgave er jo å selge eiendommen til høyest mulig pris, men samtidig så skal kjøper få alle relevante opplysninger". Vi kan se at disse eiendomsmeglerne har et annet syn på hvor mye oppfølging begge parter har behov for. Informantene med stillingen "eiendomsmegler" strider likevel ikke i mot lovens bestemmelser da partene mottar all relevant informasjon.

Ut i fra informasjon gitt ovenfor kan man se at det oppstår blandede oppfatninger blant eiendomsmeglere og fagansvarlige. Oppdragstaker skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne jf. Emgll. § 6-3 (2). Alle informantene i undersøkelsen mente at begge partene i handelen burde motta alle nødvendige opplysninger i gjennomføring av handelen. Informant èn og fem informerte om at både kjøper og selger skulle få like stor omsorg, og dermed like stor grad av rådgivning. Informant to, tre og fire hadde motstridende tanker og syntes oppdragsgiver hadde behov for mer oppfølging og omsorg enn kjøper. Informant èn og fem sine meninger støtter opp fagansvarliges stilling som en person som skal sikre at foretaket drives i samsvar med lover, forskrifter og god meglerskikk.

4.1.3 Når starter meglers mellommannsrolle?

Megler skal ha omsorg for begge parters interesser i gjennomføring av handelen. Det kan dermed diskuteres om handelen starter når det inngås en avtale mellom megler og selger, når man gjennomfører en budrunde med potensielle kjøpere eller når det inngås en avtale mellom to parter. Dette er ikke definert i loven. Informasjon innhentet fra intervjuobjektene viser delte meninger angående dette spørsmålet.

Informant fem konstaterte at mellommannsrollen starter så fort du får kontakt med potensielle kjøpere, og at megler derfor er mellommann så fort en interessent kommer inn i bildet. Lignende uttalelser ble gjort av informant èn og to. Her uttalte alle tre at mellommannsrollen starter så fort man får kontakt med interessenter, fordi det er allerede på dette tidspunktet interessenter mottar informasjon om eiendommen. Da en potensiell kjøper kontakter megler eller laster ned et prospekt vil personen motta informasjon om

salgsobjektet, og meglers mellommannsrolle har dermed startet ifølge overnevnte informanter.

”Jeg tenker at jeg ikke er mellommann før budrunden starter, da jeg frem til budrunden er selgers oppdragstaker”, uttrykker informant fire. Dette viser en annen holdning til mellommannsrollen enn overnevnte intervjuobjekter. Informant tre har samme synspunkt som informant fire angående når mellommannsrollen starter. Informant tre uttrykker seg slik: ” De seriøse informantene kommer på banen under budrunden, hvor det oppstår en mellommannsforpliktelse ”. Selv om informant tre og fire mener at mellommannsrollen først starter i budrunden kan det sies at dette ikke strider imot eiendomsmeglingslovens § 1-2, da meglerne opptre som mellommann ovenfor seriøse interessenter.

4.1.4 Opprettholde begge parters interesser

Oppdragstaker skal opptre i samsvar med god meglerskikk som innebærer å ivareta begge parters interesser. På grunnlag av dette må megler ta hensyn til både kjøper og selger i gjennomføring av handelen, og sørge for at begge parter mottar all nødvendig informasjon. Informant to sier følgende angående hvordan man opprettholder begge parters interesser: ”Hvis du ikke tenker på begge parter hele veien kan man havne i trøbbel dersom det er noe man ikke har opplyst om, som man burde ha informert om på forhånd”. På grunnlag av dette kan man konkludere med at begge parter må informeres underveis, samtidig som man tar hensyn til deres meninger og interesser under handelen. Dette kan støttes opp av emgll. § 6-3 (2) som sier at oppdragstaker skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen. Det er derimot delte meninger angående hvor mye informasjon de ulike partene bør motta.

Også informant èn og fem informerer om at oppdragstaker må ivareta både kjøper og selger, i tillegg til at begge parter bør motta all informasjon. I denne sammenheng uttrykker intervjuobjekt èn at god oppfølging er essensielt. Eiendomsmegleren skal ikke arbeide for å oppnå et spesielt resultat, men utføre oppdraget med omsorg for begge parters interesser (Bømark et al., 1987). Her må derfor oppdragstaker følge opp begge parter for å kunne ivareta deres interesser.

Informant tre og fire informerer begge om at man først og fremst har en forpliktelse ovenfor selger, og at målet dermed er å få mest mulig for eiendommen. Selv om megler skal utføre oppdraget med omsorg for begge parteres interesser, skal megler likevel hovedsakelig ha oppdragsgivers interesser for øyet da oppdraget er inngått mellom disse partene (Bømark et al., 1987). Informantene uttrykte i tillegg at meglers rolle som mellommann starter i budrunden, men mener også at begge parterers interesser bør ivaretas fra starten av budrunden. Oppdragstaker vil her, ifølge informant tre og fire, arbeide for å oppnå et resultat med vilkår som er mest gunstige for selger.

4.2 Oppdragsgivers rolle

I dette avsnittet vil vi undersøke hvordan megler håndterer oppdragsgiver gjennom handelen. Her ønsker vi å finne ut hvordan informantene oppfatter situasjoner, hvor mellommannsrollen kolliderer med selgers ønske om høyest mulig salgspris. Derfor vil vi videre undersøke meglers forhold til oppdragsgiver, og hvordan megler bearbeider ulike situasjoner som selgers arbeidstaker.

4.2.1 Selger som meglers arbeidsgiver

I gjennomføring av en handel skal megler opptre som mellommann, og i denne sammenheng skal eiendomsmegler arbeide for å gjennomføre oppdraget på best mulig måte, og samtidig ha omsorg for både kjøper og selger. Det kan likevel diskuteres om dette er mulig da megler mottar vederlaget fra oppdragsgiver (Stamsø, 2011). Informant tre understreker det på denne måten: " Jeg jobber for selger og jobber knallhardt for at de skal bli fornøyd, og det sier jeg allerede fra befaring ". Ved at oppdragsgiver betaler vederlaget kan megler føle en forpliktelse til denne personen. Alle informantene har noenlunde samme oppfatning av dette, da alle ser på seg selv som selgers arbeidsgiver til en viss grad. Informant én og to mener man er selgers arbeidstaker fram til kontraktsinngåelse, hvor det er viktig at begge parter er fornøyd. Resterende informanter uttrykker derimot at man jobber for selger gjennom hele salgsprosessen.

Da det inngås en oppdragsavtale mellom selger og megler, skal megler gjennomføre oppdraget med omsorg for begge parter. ” Det er selger som betaler mitt vederlag, men jeg føler ikke at han styrer meg ”, sier informant to angående selger som meglers arbeidsgiver. Megler har krav på vederlag uansett om oppdraget gjennomføres eller ei, som styrker meglers uavhengighet. Oppdragsavtalen inngås mellom megler og selger av eiendommen, som innebærer at megler har omsorgsplikt ovenfor selger (Bergsåker, 2010). I forhold til dette kan det sies at megler skal opptre med omsorg for begge parter, men likevel ha selgers interesser for øyet. Informant to føler at man skal tenke på selger i forhold til pris, men tenke på begge parter da salget skal komme i orden. Informant èn og tre sier seg enig i informant to sine meninger angående dette. Dersom man ser på meglers rolle som mellommann, går dette under lovbestemmelsene om omsorg for begge parter. Det er derimot viktig å se på forbudet mot egenhandel, som innebærer at megler ikke kan ha noen form for egeninteresse i handelen.

Det er essensielt at megler opptre uavhengig, og at hun/han ikke har egeninteresse i handelen. Dersom megler har interesser i handelen, vil dette stride imot eiendomsmeglingslovens forbud mot egenhandel. Informant fire uttrykker følgende angående dette temaet; ”Man er egentlig ikke på lag med noen, men vi er egentlig mest på lag med oss selv”. ”Det sentrale begrepet for en mellommann er at omsetningen skjer for tredjemanns regning og risiko, i motsetning til egenhandel som kjennetegnes ved at man selv har risikoen for gevinst eller tap” (Rosen & Torsteinsen, 2013). Informant fire informerer om at man støtter selger mer enn kjøper, men at man likevel er mer på lag med seg selv enn partene i handelen. Det kan videre diskuteres om dette strider imot forbudet mot egenhandel. Informant fire sier også at man vil prøve å ordne et salg uansett om budene er for lave og selger ønsker høyere pris, og vi er dermed på lag med oss selv. Ved å se på dette kan man se at dette peker mot egeninteresse i handelen. Da informant fire ønsker at handelen skal komme i orden på tross av for lav salgspris, tolker vi likevel dette som en del av mellommannsrollen.

4.2.2 Selgers forventninger til megler

Da det kommer til selgers forventninger mener informant fem at de prøver å vri fokuset bort fra det med salgspris, og heller fokusere mer mot det vi kan gjøre for selger gjennom salgsprosessen. Da en oppdragsgiver ansetter en eiendomsmegler, vil som oftest personen ha ulike forventninger til prosessen og resultatet. I forhold til hva egen bolig er verdt vil ofte selger sammenligne med boliger solgt i nærområdet samt tilbakemeldinger fra bekjente. Alle intervjuobjektene har samme formening da det kommer til hva selger forventer av dem som oppdragstakere. Det kan ut i fra dette forstås slik at selger ofte vil ansette en eiendomsmegler i håp om at denne personen kan hjelpe han/hun å oppnå høyest mulig salgspris.

Det foreligger såpass mange krav for å kunne kalle seg eiendomsmegler at en oppdragsgiver kan ha ulike forventninger til oppdragstaker i gjennomføringen av eiendomsmeglingstjenesten. Dersom en person skal ha mulighet til å jobbe som eiendomsmegler må hun/han ha bestått eiendomsmeglereksamen, hatt minst to år praktisk erfaring, være myndig og ha hederlig vandel og være i stand til å oppfylle sine forpliktelser jf. Emgll. § 4-2.

”Det viktigste for selger er ofte å få mest mulig for boligen, men det selger husker noen år frem i tid vil likevel være hvordan de følte at prosessen ble gjennomført og at de følte en trygghet”, sier informant én. I denne sammenheng vil det være lønnsomt for en megler å gjennomføre handelen på en tilfredsstillende måte hvor oppdragsgiver føler tillit til oppdragstakeren, som igjen kan føre til positive omtaler. En tidligere selgers oppfatninger og videre anbefalinger kan også være avgjørende for hvorvidt en selger velger en megler på befaring. Informant to mener at en selger velger akkurat han på grunn av at selger har hørt at han takler ulike situasjoner, men megleren også ivaretar kjøper slik at handelen blir vellykket. Dette viser at selger ofte også kan være opptatt av hvordan omsetningen av eiendommen håndteres av eiendomsmegleren.

Det er viktig at både kjøper og selger er fornøyde med eiendomsmeglingstjenesten og at alle forventninger som er satt på forhånd blir tilfredsstillt på best mulig måte. Her kan vi se at det

er det essensielt at megler gir råd underveis, slik at partenes forventninger kan tilfredsstilles. Informant tre mener at selgers forventninger ofte avhenger av alder og tidligere kunnskap til salg av bolig, men forventningene til salgspris vil som oftest være høyere enn realistisk salgspris. På grunnlag av dette er det viktig at megler avklarer hva realistisk salgspris er med oppdragsgiver på forhånd.

4.2.3 Selgers tillit til megler

”En selger viser tillit med en gang de inngår en oppdragsavtale, og setter mye verdier i megler sine hender”, uttrykker informant èn. Selger av en eiendom vil behøve å opprette et forhold basert på tillit mellom han/henne og oppdragstaker. En person som skal selge fast eiendom vil ofte ha lite eller ingen kunnskap om hvordan handelen foregår og hvordan den skal gjennomføres. I denne sammenheng legger hun/han mye tillit til eiendomsmegler som skal gjennomføre salget av en av deres største eiendeler.

Eiendomsmegling er en bransje basert på tillit, som gjør at etikk er avgjørende for å opprettholde bransjens troverdighet. Mangelfulle etiske holdninger vil kunne gi en kortsiktig gevinst, men eiendomsmeglingsforetaket vil i det lange løp tjene på å ha et bevisst forhold til etiske holdninger (Bråthen & Solli, 2012). Det er dermed større sannsynlighet for tillit hvor eiendomsmegler følger etiske regler og god meglerskikk. En oppdragsgiver som mottar omsorg fra oppdragstaker vil mest sannsynlig også ha større tillit til personen da handelen gjennomføres.

Dersom en oppdragsgiver har tillit til en eiendomsmegler innebærer dette at hun/han føler at megleren er til å stole på. ” De fleste selgerne er usikker på alt som har med dokumenter å gjøre, og forventer at megler tar seg av dette på rett måte”, sier informant fem angående spørsmålet rundt tillit. En selger må dermed vise tillit til eiendomsmegler og hans/hennes kunnskap og erfaring, da alle dokumenter i handelen skal behandles.

Oppdragstaker skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser, og må ikke opptre på noen måte som er egnet for å svekke tillitten til oppdragstakers integritet og uavhengighet jf. Emgll. § 6-3 (1). I denne

sammenheng er det viktig at megler opptrer i samsvar med god meglerskikk for å kunne skape tillit mellom seg selv og oppdragsgiver. Her må oppdragstaker også opptre uavhengig, som innebærer at megler ikke kan ha egeninteresse i handelen. Informant én sier følgende om selgers tillit til megler: " Vi, som meglere, får vite mye om en selgers private økonomi og andre personlige affærer, og det er dermed viktig å ha et forhold med selger basert på tillit". Det er enighet angående dette blant alle informantene, da alle uttrykker at tillit et essensielt. På grunnlag av dette er det vesentlig at oppdragstaker opptrer i samsvar med etiske retningslinjer, som igjen kan skape et sterkere tillitsforhold mellom selger og megler.

4.3 Kjøpers rolle

I denne delen av oppgaven ønsker vi å belyse meglers mellommannsrolle i forhold til kjøper i handelen. For å innhente ytterligere data angående dette tema, stilte vi informantene relevante spørsmål i forhold til kjøpers rolle gjennom handelen og sammenlignet dette med eksisterende teori. Her vil vi undersøke meglers forhold til kjøper, og hvordan mellommannsrollen påvirker dette. Meglers forhold til mellommannsrollen vil være avgjørende for hvor mye omsorg en kjøper vil motta i gjennomføringen av handelen.

4.3.1 Rådgivning til kjøper

For å finne ut hvordan eiendomsmeglere rådgiver kjøper underveis i handelen, har vi undersøkt informantenes synspunkt i forhold til dette tema. Informantene responderer ganske likt angående hvordan man bør råde kjøper i gjennomføring av handelen. De fleste intervjuobjektene mener at rådgivningen starter i budrunden og informantene er dermed veldig opptatt av at kjøper får all nødvendig informasjon i gjennomføringen av denne. I motsetning til dette mener informant fem rådgivningsprosessen starter tidligere enn budrunden. Informant fem sier følgende: " Rådgivningsprosessen starter allerede på visning, kanskje til og med i forkant av visningen. Man har kontakt med interessenter som har ulike spørsmål om eiendommen, og da handler det om å svare på mest mulig". Ut i fra dette kan man konkludere med at informant fem oppfatter det slik at rådgivningsprosessen starter allerede før budrunden.

Ut i fra innhentet informasjon uttrykker informantene ganske like synspunkt angående rådgiving til kjøper. I gjennomføring av budrunden er det essensielt at kjøper mottar nødvendig rådgiving, og eiendomsmegleren må kunne svare på spørsmålene kjøper har. "Megler skal i forhold til eiendomsmeglingsloven ivareta begge parter interesser, og megleren må selv ta initiativ til å gi både kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne" (Bråthen & Solli, 2012). Ifølge loven skal megler gi kjøper råd og opplysninger av betydning for handelen og i gjennomføringen av denne. Ved å se på dette kan man se at informantene følger loven tilstrekkelig da det kommer til rådgiving av kjøper.

4.3.2 Rådgiving under budrunden

Informant èn sier: " Dersom det er ti interessenter i budrunden er det vanskelig å gi råd under budrunden, men i slike tilfeller vil jeg gi råd i forkant". Det er ikke alltid enkelt å gi alle deltakerne i budrunden råd underveis i prosessen, dersom det er mange deltakere og budfristen ofte er kort. Lov om eiendomsmegling uttrykker at en eiendomsmegler skal gi råd til kjøper i gjennomføring av budrunden. En eiendomsmegler kan gi en interessent råd under budrunden, men må være oppmerksom på forbudet mot egenhandel. Dersom megler gir en potensiell kjøper feil rådgiving, som fører til et alt for høyt bud, kan dette oppfattes som at oppdragstaker har egeninteresse i handelen. På grunnlag av dette må megler alltid opptre som en nøytral tredjepart, som tar hensyn til både kjøper og selger.

Alle informanter svarer omtrent det samme i forbindelse med rådgiving, og hvor mye en potensiell kjøper skal by gjennom budrunden. Samtlige informanter mener også at det ikke er deres oppgave å si hvor mye kjøper skal by, men gi råd dersom en interessent ønsker dette. Det er ikke noe fasitsvar på hvor mye man skal by, og informantene mener at dette varierer fra situasjon til situasjon. Alle informantene mener at man må være forsiktig med å gi råd angående bud. Informant èn uttrykker at det er ikke vits å legge inn bud på 400.000 kr under taks dersom det er 10 budgivere med, men heller legge inn et bud som ligger på prisantydning så du skremmer vekk budgivere. Informanten mener her at det er mulig å gi råd ved første bud, men at man må være forsiktig med å gi råd senere i budrunden. På

grunnlag av dette burde oppdragstaker unngå å gi råd som veileder mot meglers formål og egeninteresse. Dersom man gir råd og kun tenker på å oppnå høyest mulig salgspris kan dette skape konflikter, som igjen kan oppfattes som egeninteresse i handelen.

4.3.3 Interessekonflikter

Dersom megler gir tilstrekkelig råd og opplysninger burde det ikke oppstå interessekonflikter mellom kjøper og selger. Informantene mener at det ikke oppstår noe konflikter da de gir nok informasjon i gjennomføringen av handelen. Når endelig bud er godtatt, vil partene i handelen undertegne en kontrakt hvor man godtar hverandres vilkår. Informant én uttrykker det på denne måten: " I overtakelsesprotokollen er det beskrevet at boligen skal vaskes, så selger må skylde på seg selv om dette ikke er gjennomført". På grunnlag av dette kan man se at oppdragstaker må informere grundig om partenes interesser og vilkår for å unngå konflikter mellom kjøper og selger.

"Megler skal i forhold til eiendomsmeglingsloven ivareta begge interesser, og megleren må selv ta initiativ til å gi både kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne" (Bråthen & Solli, 2012). Intervjuobjektene informerer om at de selv følger lovens bestemmelser og gir kjøper og selger all informasjon. Informantene mener også at det er enklere å unngå konflikter underveis eller i overtakelse, dersom begge parter holdes oppdatert om all relevant informasjon.

" Tidligere hadde vi en sak hvor hvitevarer skulle følge med i handelen hvor det var gitt dårlig informasjon til partene, og der selger tok med seg alt av hvitevarer og megler måtte skaffe nytt", uttrykker informant fire. Her har ikke megleren gitt partene alle opplysninger angående hvitevarene i boligen, som igjen har skapt en konflikt. Dette viser til et tilfelle da det har oppstått en interessekonflikt hvor megler må opptre som en nøytral tredjepart. Megleren må i dette tilfelle ta skylden for dårlig informasjon og skaffe hvitevare på egen regning. Ut i fra dette kan man konkludere med at det kan oppstå konflikter dersom megler ikke opplyser om all nødvendig informasjon under handelen. Informantene mener derimot at dette som regel ikke er noe problem da de gir partene alle nødvendige opplysninger rundt eiendommen, slik at handelen gjennomføres uten konflikter.

5.0 Konklusjon

Formålet med dette studiet var å undersøke mellommannsrollen og hvordan megler gjennomfører eiendomsmeglingsoppdraget med hensyn til dette temaet. Funnene i vår undersøkelse viste at det kan oppstå utfordringer da en eiendomsmegler skal opptre som mellommann, og samtidig prøve å oppnå høyest mulig salgspris. Alle informantene ønsker å oppnå høyest mulig pris på vegne av selger, da de er ansatt av selger i dette formålet. Dette er til fordel for både oppdragsgiver og –taker, da høyest mulig pris vil gi en større gevinst for begge parter. Informantene er derimot uenig om når mellommannsrollen starter, og om man har mulighet til å arbeide for høyest mulig salgspris i forkant av budrunden dersom mellommannsrollen starter her. Fagansvarlig er, ifølge vår undersøkelse, opptatt av at mellommannsrollen starter tidlig i salgsoppdraget, mens eiendomsmeglere mener rollen som mellommann starter i budrunden. Både fagansvarlig og megler ønsker å oppnå høyest mulig salgspris, men de fagansvarlige mener at dette ikke bør komme på bekostning av kjøpers interesser og omsorg. Eiendomsmeglerne i undersøkelsen mener derimot at høyest mulig salgspris er viktigere enn kjøpers interesser og mellommannsrollen. Ut i fra dette kan det se ut til at eiendomsmeglerne i undersøkelsen setter selger og sine egne interesser foran kjøpers interesser, som igjen strider i mot lovens bestemmelser. Sammenlignet med dette kan man se at de fagansvarlige opptre som mellommann gjennom hele handelen, med omsorg for begge parter.

På grunnlag av at eiendomsmegleren føler en forpliktelse overfor selger for å oppnå høyest mulig pris, kan det være en utfordring for megler å opptre som mellommann da dette kan komme på bekostning av salgsprisen. Ut i fra diskusjonen ovenfor kan man se delte meninger angående hvordan man balanserer mellommannsrollen og selgerrollen. Ut i fra vår undersøkelse mener vi at det er rimelig å konkludere med at synet på mellommannsrollen avhenger av en eiendomsmeglers stilling i bedriften.

Vi kan ikke si med sikkerhet at våre funn er pålitelige, da det har vært noen svakheter ved vår undersøkelse. Det kan diskuteres om en kvalitativ undersøkelse på fem informanter er

tilstrekkelig for å kunne trekke konklusjoner angående vår problemstilling. På grunnlag av dette kan vi ikke generalisere, da vi har tatt i bruk kvalitativ metode. Funnene er likevel interessante og bekrefter noen av mistankene vi hadde før vi startet denne oppgaven. Dette gir dermed motivasjon til å undersøke tema ytterligere, med muligens en annen innfallsvinkel og en metode med flere informanter.

6.0 Kritikk/videre arbeid

Vi erkjenner at der er flere begrensninger i denne studien. For det første innser vi at fem informanter kanskje ikke er tilstrekkelig for å kunne trekke konklusjoner på vegne av hele eiendomsmeglingsbransjen. Vi mener dermed at utvalget kan sees på som lite representativt. I denne sammenheng har vi også kommet frem til at alle informantene er yrkesutøvende i mindre byer, som kan gjøre undersøkelsen mindre representativ. Her kunne vi muligens også rekruttert informanter fra større byer for å variere utvalget.

Intervjuguiden, som ble utformet tidlig i prosessen, hadde enkelte mangler. Da undersøkelsen var gjennomført kunne vi se at spørsmålene i det kvalitative intervjuet var litt for like. På grunn av at noen intervju spørsmålene ga oss mange like svar, fikk vi ikke like mye informasjon som forventet. I ettertid kan vi se at vi ikke hadde tilstrekkelig kunnskap om metode før vi gjennomførte intervjuene.

Da konklusjonen skulle gjennomføres, kunne vi også tenkt oss å vite om informantene tok en treårig bachelorgrad eller kun etterutdanning. Vi ser i ettertid på dette som en avgjørende faktor til hvordan informanten ser på lovverket, samt mellommannsrollen og egeninteresse i handelen.

Når vi ser tilbake på denne prosessen og dens resultat, vet vi at vi kunne gjort noe annerledes. Ovenfor har vi nevnt flere punkter som vi mener har påvirket vår undersøkelse på en negativ måte, men som vi også mener vi har lært av. På grunnlag av dette ser vi oss kritiske til egen forskning da enkelte faktorer kan ha begrenset forskningsprosessen. Vi har også sett hvor viktig det er å ha en grunnutdanning for å ivareta mellommannsrollen på en god måte, og at det vil gagne vårt profesjon utad.

Når det gjelder videre forskning, er det flere faktorer gjennom vårt studie som det kunne vært interessant å studere videre. Vårt studie inneholder kun informanter som jobber i mindre byer. Ut i fra dette kunne forskning som fokuserer på forskjellene mellom mindre og

større byer vært interessant. Videre kunne en også forsket på forskjellene mellom eiendomsmeglere som har gjennomført en bachelorgrad, sammenlignet med en megler som kun har etterutdanning. Ved å undersøke dette kunne det vært interessant å se hvordan dette påvirker en eiendomsmegler/meglernes syn på mellommannsrollen. Dette kunne vært en spennende forskningsprosess da forsker også kan finne ulikheter og likheter i synet på lovverket.

Vi vil legge til at det å skrive en bacheloroppgave har vært en veldig spennende og lærerik prosess. Vi har i ettetid oppdaget ulike svakheter ved vår undersøkelse, men har også lært av dette. Da studiet er gjennomført er vi veldig fornøyd med egen innsats og føler vi har mulighet til å fremstille et godt sluttprodukt.

7.0 Referanseliste

Anderssen, H. B. (2015). Mellommann – eiendomsomsetning, *Store Norske Leksikon*.

Lokalisert 14. Februar 2016, på <https://snl.no/mellommann%2Feiendomsomsetning>

Bergsåker, T. (2010) *Eiendomsmegling – omsorgsplikt og god meglerskikk*. Oslo: Lobo media.

Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015) *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Bråthen, T. & Solli, M. R. (2012) *Lærebok i praktisk eiendomsmegling – del 2*. Oslo: Norges eiendomsmeglerforbund.

Bømark, B., Christiansen, P., Falkanger T., Hagemann, O. C., Aarak, T., Solum, K., Ystenes, A. & Lilleholt, K. (1987) *Eiendomsmegling*. (NOU 1987:14). Oslo: Universitetsforlaget A/S.

Eiendomsmegler. (2015). I *Store Norske Leksikon*. Lokalisert 3. februar 2016, på <https://snl.no/eiendomsmegler>

Eiendomsmeglingsloven, LOV-2007-06-29-73. §1-1, § 1-2, § 2-9, § 4-2, § 4-3, § 5-3, § 6-3, § 6-10 (2016).

Grennes, T. (1997) *Innføring i vitenskapsteori og metode*. Oslo: Tano Aschehoug.

Jacobsen, D. I. (2000) *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4 utg.) Oslo: Abstrakt forlag

Johannesen, A., Tuft, P. A. & Kristoffersen, L. (2004) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.

Johannesen, A., Tufte, P. A. & Kristoffersen, L. (2011) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015) *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal norsk forlag AS.

Matanovic, D. (2014) Eiendomsmeglerens rolle: Meglers uavhengighet og god meglerskikk. Lokalisert på: <http://www.boligmani.no/aktuelt/kommentar/eiendomsmeglerens-rolle-meglere-uavhengighet-og-god-meglere-skikk/5192>

Mehmetoglu, M. (2004) *Kvalitativ metode for merkantile fag*. Bergen: Fagbokforlaget.

Petersson C. L. (2013). *Oppgjør av eiendomshandler; mellommannsrollen ved eiendomsoppgjør*. Oslo: Norges eiendomsmeglerforbund.

Rosen, K. & Torsteinsen, D. (2013) *Eiendomsmegling – rettslige spørsmål*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.

Stamsø, M. A. (2011) *Kjøp og salg av bolig – eiendomsmeglere rolle*. Oslo: Statens institutt for forbruksforskning

Vedlegg

Intervjuguide

1. Hvordan gir du balansert oppfølging til kjøper og selger?
2. Hva føler du er dine oppgaver som mellommann?
3. Hvordan opprettholder du begge parters interesser gjennom handelen?
4. Når, i gjennomføringen av handelen, starter meglers rolle som mellommann?
Hvorfor?

Selger

1. Hvordan ser du på din stilling som selgers arbeidstaker? På hvilken måte jobber du for selger?
2. Hvilke forventninger har selger til deg som megler (i forhold til salgspris)?
3. På hvilken måte har selger tillit til deg som megler gjennom salgsprosessen?

Kjøper

1. Hvordan rådgiver du kjøper i gjennomføring av handelen?
2. Hvordan forholder du deg til potensielle kjøpere under budrunde? Rådgivning?
3. Hvilke interessekonflikter kan oppstå når man skal representere begge parter?