



Høgskolen i Hedmark

Campus Rena
Avdeling for økonomi og ledelse

BACHELORGRADSOPPGAVE

Eiendomsmeglerens rolle som mellommann

Salg av bruktbolig og salg bolig under oppføring

Real Estate Agents role as mediators

Resale of homes and sale of properties under construction

Bachelor i eiendomsmegling

Niklas Røed Antonsen og Heidi Therese Bekkevold

Våren 2016

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket

JA NEI

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA NEI

SAMMENDRAG

Denne bacheloroppgaven tar for seg eiendomsmeplerens rolle som mellommann ved salg av bruktbolig og ved salg av bolig under oppføring, og hvorvidt det foreligger noen forskjell mellom disse meplingsmetodene. Undersøkelsen tar utgangspunkt i å se på ulikhetene som kan oppstå innen oppdragsutførelsen i de to ulike meplingsmetodene, hvor analysen setter mellommannsbegrepet opp mot dette.

Problemstillingen «Eiendomsmeplerens rolle som mellommann ved salg av bruktbolig og ved salg av bolig under oppføring. Er det noen forskjell?», ble blant annet utformet på bakgrunn av pensumlitteratur skrevet av Tore Bråthen, Margrethe Røse Solli, Karl Rosén og Dag Henden Torsteinsen. I tillegg til gjeldende lovverk og bransjenormer.

Vi utformet et forskningsspørsmål for å undersøke om dette spørsmålet kunne ha en påvirkning på problemstillingen. Vi benyttet kvalitativ tilnærming og fenomenologisk forskningsdesign for å besvare oppgaven. Vi ønsket å sikre oss at informantene oppfylte kriteriene vi hadde satt, som var at vedkommende måtte arbeide som bruktboligmepler, prosjektmegler eller som en kombinasjon av disse. Derfor brukte vi oss selv som forskere og gjennomførte intervjuer direkte med informantene.

I diskusjonen av analysen tar vi for oss de empiriske funnene og forsøker å se på dem i sammenheng med teorien. Avslutningsvis har vi forsøkt å evaluere den empiriske tyngden i dataene og å utgreie eventuelle forslag til videre forskning rundt temaet.

ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)

This bachelor thesis deals with the real estate agent's role as mediator in resale of homes and sale of properties under construction, and whether there are any differences between these real estate methods. The survey is based on looking at the differences that may arise within the assignment execution in these different real estate methods, and the analysis puts the mediator term against this.

The main research question «The real estate agent's role as mediator in resale of homes and sales of properties under construction. Are there any differences?» was framed on the basis of different textbooks written by Tore Bråthen, Margrethe Røse Solli, Karl Rosén and Dag Henden Torsteinsen. In addition to applicable laws and norms in the industry.

We formed a research question to see if this question could have an impact on the main research question. We used qualitative approach and phenomenological research design to answer this assignment. We wanted to ensure that the informants met the criteria we had set, which was that they had to work as Real Estate Agent in resale of homes or sale of properties under construction, or a combination of these. Therefore, we used ourselves as scientists and conducted interviews directly with the informants.

In the discussion of the analysis, we look at the empirical findings and try to look at them in the context of the theory. Finally, we try to evaluate the empirical weight of the data and try to unravel suggestions for further research on the topic.

FORORD

Denne oppgaven er vår avsluttende bacheloroppgave i eiendomsmegling ved Høgskolen i Hedmark, avdeling Rena. Oppgaven tar for seg hvordan eiendomsmegleren opptrer som mellommann ved salg av bruktbolig og ved salg av bolig under oppføring, og hvorvidt det foreligger noen forskjell mellom disse meglingsmetodene.

Vi har samarbeidet gjennom hele studiet, og bestemte oss tidlig for å skrive om mellommannsrollen i vår avsluttende bachelorgradsoppgave. Interessen for salg av bolig under oppføring fikk vi gjennom faget «praktisk eiendomsmegling II».

Som eiendomsmeglerstudenter har det vært interessant å undersøke forhold som er relevante i eiendomsmeglingsbransjen, derav hvilke utfordringer eiendomsmeglerne står ovenfor i arbeidslivet. Det har vært lærerikt å bruke pensum, lov- og rettskilder og empiriske data for å belyse vår problemstilling.

Vi vil benytte anledningen til å takke vår veileder, Mary Ann Stamsø, for godt samarbeid og gode tilbakemeldinger gjennom vårsemesteret. Vi vil også takke eiendomsmeglerne som stilte til intervju.

Rena, 02.05.2016

Niklas Røed Antonsen

Heidi Therese Bekkevold

INNHALDSFORTEGNELSE

SAMMENDRAG	2
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)	3
FORORD	4
INNHALDSFORTEGNELSE	5
FIGURLISTE	8
1. INNLEDNING	9
1.1 OPPGAVENS FORMÅL OG PROBLEMSTILLING	9
1.2 OPPGAVENS STRUKTUR OG AVGRENSNINGER	10
1.3 BEGREPSFORKLARINGER	11
2. TEORETISK TILNÆRMING	12
2.1 EIENDOMSMEGLINGSLOVEN MED FORSKRIFT OG BRANSJENORMER	12
2.2 HVEM KAN TITULERE SEG EIENDOMSMEGLER	13
2.3 MELLOMMANNSBEGREPET	14
2.4 MEGLERETIKK	15
2.4.1 <i>God meglerskikk</i>	15
2.5 BRUKTBOLIGMEGLINGENS ULIKE FASER	16
2.5.1 <i>Oppdragsavtalen</i>	16
2.5.2 <i>Markedsføring</i>	17
2.5.3 <i>Budgivning</i>	18
2.6 PROSJEKTMEGLINGENS ULIKE FASER	18
2.6.1 <i>Oppdragsavtalen</i>	19
2.6.2 <i>Markedsføring</i>	19
2.6.3 <i>Kjøpsbeslutning</i>	20

3. METODE	21
3.1 HVA ER SAMFUNNSVITENSKAPELIG METODE?	21
3.2 VALG AV METODE	21
3.3 VALG AV FORSKNINGSDESIGN	22
3.4 DATAINNSAMLING	23
3.4.1 <i>Utvalgsstørrelse, utvalgsstrategi og rekruttering</i>	24
3.4.2 <i>Intervjuspørsmål</i>	25
3.5 FENOMENOLOGISK ANALYSE	26
4. ANALYSE	27
4.1 BAKGRUNNSDATA	27
4.2 OPPDRAGSINNGÅELSE	29
4.3 MARKEDSFØRING	30
4.4 KJØPSBESLUTNING	31
4.5 UTFORDRINGER I MELLOMMANNSROLLEN	32
4.6 HAR DU TIDLIGERE ARBEIDET SOM BRUKT- ELLER PROSJEKTMEGLER?	34
5. DISKUSJON AV ANALYSEN	35
5.1 DELPROBLEMSTILLING 1 - HVORDAN GJENNOMFØRES BRUKTBOLIGSALG KONTRA SALG AV BOLIG UNDER OPPFØRING?	35
5.2 FORSKNINGSSPØRSMÅL – ER DET MER KREVENDE SOM MELLOMMANN Å VIDEREFORMIDLE BOLIG UNDER OPPFØRING ENN Å VIDEREFORMIDLE BRUKTBOLIG?	36
5.3 EIENDOMSMEGLERENS ROLLE SOM MELLOMMANN	37
6. KONKLUSJON	40
7. EVALUERING AV UNDERSØKELSEN	41
8. VIDERE ARBEID	43
9. LITTERATURLISTE	44
VEDLEGG	46
VEDLEGG NR. 1	46

VEDLEGG NR. 2	47
----------------------------	----

FIGURLISTE

FIGUR 1 – DE VIKTIGSTE STEGENE I FENOMENOLOGISK DESIGN	23
FIGUR 2 – FIRE HOVEDSTEG I FENOMENOLOGISK ANALYSE.....	26
FIGUR 3 - KJØNNFORDELING	27
FIGUR 4 – GEOGRAFISK FORDELING	28
FIGUR 5 – ANTALL ÅR I BRANSJEN	29
FIGUR 6 - MARKEDSFØRINGSKANALER	30
FIGUR 7 – FORHOLD HVOR MELLOMMANNEN HAR GÅTT UTOVER DE ETISKE RAMMENE ELLER LOVGIVNING (PROSJEKTMEGLERE)	33
FIGUR 8 – FORHOLD HVOR MELLOMMANNEN HAR GÅTT UTOVER DE ETISKE RAMMENE ELLER LOVGIVNING (BRUKTBOLIGMEGLERE).....	33

1. INNLEDNING

Tall hentet fra Eiendom Norge (2015) viser at det i 2015 ble omsatt ca. 88.000 boliger i Norge. Dette utgjør i gjennomsnitt 7.334 boliger pr. måneden. Boligprisindeksen i landet under ett steg med 4,6% fra 1. kvartal 2015 til 1. kvartal 2016 (Statistisk Sentralbyrå, 2016). Ut i fra denne prisstigningen kan man hevde at det fortsatt er en betydelig omsetting av boliger i Norge og at markedet kan med bakgrunn i landets øvrige finansaktivitet sees på som hett.

Kravene til eiendomsmegleren som mellommann blir stadig strengere og konkurransen tøffere. Profesjonsyrket reguleres av en rekke lover, regler og bransjenormer. Det hete boligmarkedet, og de strenge reglene, kan sette press på eiendomsmeglernes utførelser av oppgaver som mellommann.

1.1 Oppgavens formål og problemstilling

I denne bacheloroppgaven vil vi forsøke å kaste lys over mellommannsrollen i henholdsvis bruktboligsalg og prosjektsalg. Vi vil gjennom intervjuer kartlegge deres arbeidsdag og prøve å belyse forskjeller i de to meglingsmetodene gjennom analyser.

Eiendomsmeglerens rolle som mellommann vil derfor være oppgavens hovedfokus. Temaet er aktuelt da store deler av bachelorstudiet i eiendomsmegling omhandler mellommannsrollen. Videre er temaet viktig da salg av både bruktbolig og bolig under oppføring reguleres strengt av lover, forskrifter og bransjens egne normer og etiske regler. I oppgaven vil vi forsøke å undersøke om lovverkets- og bransjenormenes krav til mellommannens ytelse opprettholdes og om det forekommer forskjeller mellom disse to meglingsmetodene.

Det er også interessant å se problemstillingen ut i fra et teoretisk perspektiv. Vi vil kunne belyse de teoretiske kvalifikasjonskravene som stilles til utøverne i bransjen, og gjennom intervjuene kunne undersøke de praktiske arbeidsoppgavene eiendomsmegleren i sitt yrke står ovenfor. Om mulig vil vi kunne påtreffe forskjeller mellom utførelsen av oppgavene ved megling av bruktbolig og bolig under oppføring.

Med utgangspunkt i ovennevnte tema og momenter har vi utarbeidet følgende problemstilling:

«Eiendomsmeglerens rolle som mellommann ved salg av bruktbolig og ved salg av bolig under oppføring. Er det noen forskjell?»

Da problemstillingen er relativt omfattende, har vi valgt å avgrense den og fokusere på noen områder. Vi har utarbeidet følgende delspørsmål vi ønsker å besvare i oppgaven:

- Hvordan gjennomføres bruktboligsalg kontra salg av bolig under oppføring?

Videre vil spørsmålet om det foreligger forskjell i mellommannsrollen mellom salg av bruktbolig og salg av bolig under oppføring være en del av problemstilling det trengs forskning rundt. Vi har derfor utarbeidet følgende forskningsspørsmål:

- Er det mer krevende som mellommann å videreformidle bolig under oppføring enn bruktbolig?

1.2 Oppgavens struktur og avgrensninger

I Norge er det vanlig å dele oppdragene innen eiendomsmegling inn i tre hovedkategorier:

1) salgsoppdrag, 2) kjøpsoppdrag og 3) utleieoppdrag.

1) Salgsoppdrag forekommer når eiendomsmegler bistår boligselger med å videreformidle bolig til ny eier. Denne typen oppdrag forekommer hyppigst i Norge.

2) Kjøpsoppdrag er når eiendomsmegler bistår en eller flere personer med å finne bolig som passer deres krav. Kunden tar da kontakt med eiendomsmegleren for å få bistand til dette.

3) Utleieoppdrag er når eiendomsmegler bistår med å leie ut bolig på oppdragsgivers vegne.

Objektene eiendomsmeglere omsetter kan variere i stor grad. Det kan dreie seg om andelsleiligheter, aksjeleiligheter, fritidseiendommer, næringsbygg og landbrukseiendommer. Når det gjelder megling og arbeidsform ved omsetting av disse ulike eiendomsobjektene varierer oppdragsgjennomføringen i vesentlig grad. Dette kommer vi ikke nærmere inn på her.

Denne oppgaven, med de undersøkelser som her er gjort, er begrenset til å gjelde salgsoppdrag av privateide boliger. Boligene kan enten være under planlegging, oppføring eller ferdigstilte og tatt i bruk. Videre er undersøkelsen begrenset til å omhandle eiendommer

som benyttes til boligformål, herunder selveierleiligheter, andelsleiligheter, aksjeleiligheter og rekkehus. Andre typer eiendomsobjekter faller derfor utenfor oppgavens fokus.

Oppgaven er bygget opp ved å først ta for seg relevant teori rundt temaet. Deretter redegjøres det for hvilke metoder som er benyttet for å kunne besvare problemstillingen. De empiriske dataene er innhentet ved bruk av intervjuer med eiendomsmeglere. Deretter analyseres de empiriske funnene. I siste del av undersøkelsen diskuterer vi resultatene fra intervjuene ved å trekke inn relevant teori og egne antagelser. Avslutningsvis vil vi treffe en konklusjon; gi en vurdering av arbeidet; samt se på hvordan eventuelt videre arbeid med problemstillingen kan gjøres.

1.3 Begrepsforklaringer

I løpet av undersøkelsen vil vi benytte en del begreper tilknyttet eiendomsfaget. Detaljerte definisjoner vil bli gjort fortløpende. Vi vil benytte titlene «eiendomsmegler» og «megler» for aktører som arbeider med boligsalg som profesjon. Der det er nødvendig med presisering for å skille mellom aktørene som arbeider med bruktbolig og aktørene som arbeider med bolig under oppføring, vil vi betegne sistnevnte aktører som «prosjektmevlere». Ved henvisning til salg av bolig under oppføring, vil vi betegne dette som «prosjektsalg» eller «prosjektmevling». Deltakerne i undersøkelsen vil vi betegne som «informanter» eller «intervjuobjekter».

2. TEORETISK TILNÆRMING

I denne delen av oppgaven belyses relevant teori som danner grunnlaget for undersøkelsen. Teoriens hovedfokus vil være de formelle krav som stilles til eiendomsmegleren som mellommann. Megleretikk og god meglerskikk er sentrale begreper som defineres og drøftes inngående nedenfor. Videre følger en gjennomgang av de mest sentrale fasene som et eiendomsmeglingsoppdrag kan bestå av. Alle faser i eiendomsmeglingsoppdrag vil derfor ikke bli redegjort for.

Teorien baserer seg på gjeldende lovverk med forskrifter og bransjenormer, i tillegg til lærebøkene «praktisk eiendomsmegling, del I» og «praktisk eiendomsmegling, del II» utgitt av Norges Eiendomsmeglerforbund ved Tore Bråthen og Margrethe Røse Solli. Videre er teorikunnskapen hentet fra «Eiendomsmegling – rettslige spørsmål» skrevet av Karl Rosén og Dag Henden Torsteinsen. Boken «Bustadoppføringslova, en praktisk juridisk håndbok» av Christian Wefling er også benyttet. Kildene er valgt ut i fra læringsmål og oppgavens tematikk.

2.1 Eiendomsmeglingsloven med forskrift og bransjenormer

Eiendomsmeglere er underlagt eiendomsmeglingsloven og forskrift om eiendomsmegling av 2007. Eiendomsmeglingslovens 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. Det vises her til eiendomsmeglingsloven (2007) § 1-1, hvor mellommannsbegrepet allerede dukker opp i lovens formålsparagraf.

Rosén og Torsteinsen (2008) sier at:

Eiendomsmeglingsloven er som utgangspunkt preseptorisk med mindre noe annet fremgår av den enkelte bestemmelse. Dette innebærer at oppdragsgiveren og hans motpart ikke på forhånd ved avtale kan binde seg til en regulering som gir svakere vern enn eiendomsmeglingsloven dersom det ikke er åpnet for avvikende avtaleregulering. (s. 60)

I loven er det allikevel gjort unntak for bestemmelser utenfor forbrukerforhold. Hvilke bestemmelser dette gjelder fremgår av eiendomsmeglingsloven (2007) § 1-3. Med «utenfor forbrukerforhold» menes situasjoner hvor oppdragsgiveren er en fysisk person som i hovedsak handler som ledd i næringsvirksomhet.

Videre stiller bustadoppføringslova, avhendingslova, markedsføringsloven, bransjenormer mv. konkrete krav til kontrollhandlinger megleren skal gjennomføre i forbindelse med salg av fast eiendom (Bråthen & Solli, 2012, s. 13). Det er videre ønskelig at aktørene innenfor bransjen opptrer enhetlig ved markedsføring av boliger. Eiendomsadvokatenes servicekontor, Eiendomsforetakenes forening, Norske Boligbyggelags Landsforbund, Norges Eiendomsmeglerforbund og Oslo Bolig- og Sparelag i samarbeid med Forbrukerombudet har derfor utarbeidet en bransjenorm om markedsføring av boliger (Rosén & Torsteinsen, 2008, s. 610).

2.2 Hvem kan titulere seg eiendomsmegler

For å kunne opptre som eiendomsmegler i dag kreves det treårig bachelorstudium ved høyskole eller tilsvarende godkjent utdanningsinstitusjon i Norge. For selv å kunne ha ansvar for et oppdrag kreves det i tillegg to års bransjepraksis (Bråthen & Solli, 2011, s. 16). Inntil disse to årene er godkjent av Finanstilsynet, og man har fått konsesjon til å opptre som eiendomsmegler, tituleres man eiendomsmeglerfullmektig. For å kunne benytte tittelen «eiendomsmegler» må aktøren inneha eiendomsmeglerbrev. Det fremgår av eiendomsmeglingsloven (2007) § 4-2 (1) at eiendomsmeglerbrev utstedes av Finanstilsynet til personer som:

1. anses egnet til å drive eiendomsmeglingsvirksomhet,
2. har bestått godkjent eiendomsmeglereksamen,
3. har minst to års praktisk erfaring etter bestått eiendomsmeglereksamen,
4. er myndig, og
5. er i stand til å oppfylle sine forpliktelser etter hvert som de forfaller.

Videre fremgår det av eiendomsmeglingsloven (2007) § 4-2 (2) at søkeren må fremlegge politiattest for å motta eiendomsmeglerbrev.

Jurister med tillatelse fra Finanstilsynet kan opptre som ansvarlig megler. Dette fremgår av eiendomsmeglingsloven (2007) § 4-3 (1), som sier at:

Finanstilsynet kan gi tillatelse til å være ansvarlig megler til personer som har bestått norsk juridisk embetseksamen og som:

1. anses egnet til å drive eiendomsmeglervirksomhet,
2. har minst to års praktisk erfaring etter bestått juridisk embetseksamen,
3. er myndig, og
4. er i stand til å oppfylle sine forpliktelser etter hvert som de forfaller.

Personer med juridisk embetseksamen og som har bestått ovennevnte krav, må også fremlegge politiattest. Dette fremgår av eiendomsmeglingsloven (2007) § 4-3 (2). Videre sier eiendomsmeglingsloven (2007) § 4-5 (3) at personer med eiendomsmeglereksamen eller mastergrad i rettsvitenskap og som arbeider under tilsyn av ansvarlig megler, kan titulere seg «eiendomsmeglerfullmektig».

Bråthen og Solli (2011) sier at:

Etter forskrift om overgangsregler til eiendomsmeglingsloven § 5 kan også personer uten eiendomsmeglerbrev på nærmere bestemte vilkår gis tillatelse til å være ansvarlig megler. Det dreier seg om personer som på bakgrunn av praksis og fullført overgangseksamen kan utøve oppgaver som ansvarlig megler. (s. 36)

Denne ordningen gjorde det mulig for aktører med praksis og bestått overgangseksamen til å arbeide som meglere etter at den nye loven om eiendomsmegling trådte i kraft. Kun personer med eiendomsmeglerbrev, jurister med tillatelse fra Finanstilsynet, advokater som har rett til å drive eiendomsmegling og personer med overgangseksamen kan benytte tittelen «megler».

2.3 Mellommannsbegrepet

Mellommannsbegrepet er flittig brukt i eiendomsmeglingsloven og eiendomsmeglingslovens forarbeider. I de tilfeller hvor eiendomsmeglerens utøvelse er underlagt eiendomsmeglingsloven, skal eiendomsmegleren opptre som mellommann. Det å opptre som mellommann vil si at aktørene ikke er en direkte part i saken og derfor opptrer for fremmed regning. Ifølge Bråthen og Solli (2011, s. 19) betyr det å opptre for fremmed regning at man ikke har den økonomiske risikoen for handelen som formidles.

Eiendomsmeglerens rolle som mellommann stiller følgende tre hovedkrav: 1) megleren opptrer i fremmed navn, 2) megleren har forskjellige oppdragsgivere og 3) megleren kan motta oppdrag fra begge grupper kontrahenter. Disse kravene ivaretas på best mulig måte.

Privatpersoner som selger eller kjøper privatbolig eller fritidseiendom, er ikke mellommenn. Begrunnelsen for dette er at de opptrer for egen regning og risiko. Det samme gjelder entreprenører som kjøper opp tomteområde for utbygging for så å videreselge som boligbygg

senere. Eiendomsmeglere som er ansatt hos større utbyggere selskaper for å selge selskapenes oppførte bygg er heller ikke å anses som mellommenn. (Bråthen & Solli, 2011, s. 19).

2.4 Megleretikk

Etikk vektlegges som en sentral del i eiendomsmeglingsfaget. Ifølge Bråthen og Solli (2011, s. 39) betegnes etikk som fremstillingen og behandlingen av handlingslivets moralske problemer. Etikk kan derfor ofte forbindes med spørsmål som for eksempel: «Hva er rett å gjøre?»; «Hvordan bør man handle til beste for de andre aktørene?»; og «Er det noen som kommer til å bli skadelidende av denne handlingen?». Eiendomsmegleren kommer ofte i kontakt med personer i ulike livssituasjoner, og forvalter som regel en stor del av oppdragsgiverens formue. Det er derfor av vesentlig betydning at eiendomsmegleren følger de etiske kravene som stilles.

For at markedet skal ha tillitt til aktørene i eiendomsmeglingsbransjen er det av vesentlig betydning at eiendomsmeglere følger og respekterer bransjens etiske normer og regler. Det finnes skrevne og uskrevne regler og normer som må oppfylles for at kravet om «god meglerskikk» opprettholdes.

2.4.1 God meglerskikk

Det følger av eiendomsmeglingsloven (2007) § 6-2 (1) at oppdragsgiveren «skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parter interesser». Denne bestemmelsen danner minimumskravet til eiendomsmeglerens utøvelse ved «god meglerskikk». For å opptre som mellommann er det av vesentlig betydning at eiendomsmegleren følger de retningslinjene innenfor «god meglerskikk». I Norges Eiendomsmeglerforbund etiske regler (2014) § 1, står det at god meglerskikk er å «utføre megleroppdrag i overensstemmelse med den oppfatning av etiske og faglige prinsipper som til enhver tid er alminnelig anerkjente og praktisert av dyktige og ansvarsbevisste utøvere av yrket». Videre sier Norges Eiendomsmeglerforbunds etiske regler (2014) § 7 at «... medlemmene skal følge et atferdsmønster som skaper tillitt og respekt utad». Selv om disse etiske reglene formelt sett kun gjelder for forbundets medlemmer, er prinsippene i retningslinjene allmenngyldige og gir uttrykk for innholdet i yrkesetikken for alle meglere.

Bråthen og Solli (2011) sier følgende:

Begrepet «god meglerskikk» er utledet av blant annet følgende skrevne og uskrevne regler og normer:

- Lover og forskrifter
- Lovforarbeider
- Domsavgjørelser (rettspraksis)
- Forvaltningspraksis (blant annet praksis fra Finanstilsynet, Finansdepartementet og Forbrukerombudet)
- Avgjørelser i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (tidligere Klagenemnda for Eiendomsmeglingstjenester)
- Bransjeorganisasjonens etiske regler
- Vanlig praksis i bransjen
- Samfunnets generelle oppfatning av hva som er god meglerskikk. (s. 39-40)

2.5 Bruktboligmeglingens ulike faser

Med bruktboligsalg i denne forbindelse menes at eiendomsmegleren bistår boligselger med videreformidling av bolig som allerede er tatt i bruk. Bruktboligsalg reguleres av avhendingslova av 1992, hvor det fremgår av avhendingslova (1992) § 1-1 (1) at loven gjelder «avhending av fast eiendom når avhendinga skjer ved frivillig sal, byte eller gåve». Det fremgår videre av avhendingslova (1992) § 1-1 (1) at fast eiendom regnes som grunn og bygninger, andre innretninger som er varig forbundne med grunnen, avhending av sameieparter i fast eiendom, eierseksjon og tomtefesterett. Videre forteller loven at andel i borettslag og avtaler om rett til bosted som er knyttet til eller skal knyttes til andel i borettslag, skal anvendes av avhendingsloven.

2.5.1 Oppdragsavtalen

Oppdragsgiveren er den eller de personene eiendomsmegleren skal henvende seg til gjennom boligformidlingen. Som oftest vil eiendomsmeglerens og eiendomsmeglingsforetakets oppdragsgiver(e) være hjemmelshaver(e) (den eller de som eier boligen i henhold til grunnboken). Dette utelukker likevel ikke at oppdragsgiver kan være en annen person enn boligeier. Oppdragsgiveren kan vel så være fullmektig som opererer på hjemmelshavers vegne, arvtager ifølge skifteattest eller testament, eller advokat som er oppnevnt av retten. For at eiendomsmegleren skal kunne bistå med boligsalget, må en skriftlig avtale mellom

partene inngås. Oppdragsavtalen binder oppdragsgiver og oppdragstaker, og inneholder avtalevilkår om boligformidlingen. Det fremgår av eiendomsmeglingsloven (2007) § 6-4(1) at oppdragsavtalen skal inneholde minst følgende opplysninger:

1. oppdragstakerens navn, adresse og organisasjonsnummer samt oppdragsgiverens navn, adresse og fødsels- eller organisasjonsnummer,
2. oppdragets karakter (salg, kjøp, utleie, leie, oppgjør eller annet),
3. hvilken eiendom oppdraget gjelder,
4. hva som er avtalt om oppdragstakerens vederlag, herunder hva oppdragstakeren kan kreve dersom handel ikke kommer i stand,
5. hva som er avtalt om oppdragstakerens rett til å kreve dekning av utlegg, herunder et overslag over størrelsen på utleggene,
6. et samlet, spesifisert kostnadsoverslag over det totale vederlaget og de samlede utlegg,
7. oppdragets varighet og hva som gjelder om oppsigelse av oppdraget,
8. oppdragstakerens eventuelle rett til vederlag for handel sluttet gjennom andre eller uten mellommann og i så fall de nærmere betingelser for denne retten,
9. om andre oppdragstakere de siste tre måneder har arbeidet med det samme oppdraget,
10. retten til å kreve nemndsbehandling etter § 8-8, og
11. hvem som er ansvarlig megler for oppdraget og eventuelle eiendomsmeglerfullmektiger som skal arbeide med oppdraget.

2.5.2 Markedsføring

Før salgsarbeidet igangsettes, må eiendomsmegleren innhente all relevant og lovpålagt informasjon. Dette omfatter blant annet en bekreftet utskrift av grunnboken samt opplysninger om boligens arealer; angivelser av alder og byggemåte; ferdigattest eller midlertidig brukstillatelse; ligningsverdi; og offentlige avgifter. Ifølge Bråthen og Solli (2011, s. 110) skal det utarbeides en salgsoppgave på grunnlag av de nødvendige innhentede opplysningene.

Markedsføring av boliger gjøres gjennomgående blant eiendomsmeglingsfirma via bruk av Internett. Hyppigst benyttes delingsplattformer som FINN.no, nettaviser og sosiale medier. Markedsføring av boliger reguleres av markedsføringsloven av 2009. Ifølge Bråthen og Solli (2011, s. 133) skal annonser som utformes skje på bakgrunn av kravene som lovgivningen stiller i annonseringen, samt anbefalingene i bransjenormen.

Det fremgår av Forbrukerrådets bransjenorm for markedsføring av boliger (2014) punkt 3.1 at det skal gå klart frem hvilken boligtype som videreformidles, klare og fullstendige prisopplysninger, og totale omkostninger ved kjøpet. Videre sier Forbrukerrådets

bransjenorm for markedsføring av boliger (2014) punkt 3.2.2 at det skal gis klare opplysninger om gebyrer, avgifter og øvrige kostnader, hvilke vesentlige poster de månedlige felleskostnadene dekker, lånevilkårene for nedbetaling av eventuell andel fellesgjeld samt en separat beregning av månedlige felleskostnader etter en eventuell avdragsfri periode.

2.5.3 Budgivning

Etter at boligen er markedsført, og visning er gjennomført, er det som oftest vanlig at en kjøpsbeslutning tas i nærmeste fremtid. Ofte vil kjøpsavgjørelsen bli gjort ved budrunde. Med budrunde menes at interessentene sendes inn bud på boligen, og det er opp til boligselgeren å enten akseptere, avslå eller gi et motbud. Det kan ofte være flere budgivere i en budrunde, og det kan være mange å forholde seg til. Det fremgår av forskrift om eiendomsmegling (2007) § 6-3 at megler skal tilrettelegge for en forsvarlig avvikling av budrunden. Videre fremgår det av forskrift om eiendomsmegling (2007) § 6-1 (1) bokstav b at ansvarlig megler skal gjennomføre budrunden.

Bud som gis er bindende helt til akseptfristen utgår eller selger avslår det. Selger kan når som helst akseptere et bud dersom det er før akseptfristen utgår. Når et eventuelt bud blir akseptert, oppstår en bindende kjøpsavtale mellom selger og kjøper.

2.6 Prosjektmeglings ulike faser

Med salg av bolig under menes at eiendomsmegleren bistår boligselger med videreformidling av boliger som ikke er ferdigstilte på salgstidspunktet. Boligene kan være under planlegging eller bygging, og prosjektmegling omfatter både selveide bolig og boliger tilknyttet borettslag (Bråthen & Solli, 2012, s. 91). Ved prosjektmegling vil eiendomsmeglerens og eiendomsmeglingsforetakets oppdragsgiver være entreprenør eller utbygger, og er derfor et oppdrag utenfor forbrukerforhold.

Salg av bolig for utbygger eller entreprenør til forbruker omfattes av bustadoppføringslova av 1997. Det fremgår av bustadoppføringslova (1997) § 1 at loven gjelder for avtaler mellom «entreprenør og ein forbrukar om oppføring av ny eigerbustad». Det kan stilles spørsmål om slik salg av bolig omfattes av håndverkertjenesteloven av 1989. Det fremgår av håndverkertjenesteloven (1989) § 1 (4) bokstav b at loven ikke gjelder ved «nyoppføring av

bygning til boligformål og ved annet arbeid som utføres umiddelbart som ledd i slik oppførelse. Det kan derfor fastsettes at salg av bolig under oppføring ikke omfattes av håndverkertjenesteloven.

Grensen mot avhendingsloven forklares i bustadoppføringslova (1997) § 1 (1) bokstav b, hvor det sies at bustadoppføringslova kommer til anvendelse når arbeid som entreprenøren skal stå for, ikke er fullført på avtaletiden. Med avtaletiden menes det tidspunktet da bindende avtale må anses å være inngått. (Wefling, 2012, s. 19).

2.6.1 Oppdragsavtalen

Som nevnt ovenfor vil oppdragsavtalen binde eiendomsmegleren og eiendomsmeglerforetaket med entreprenør eller utbygger. Det fremgår av eiendomsmeglingsloven (2007) § 6-4 (1) at inngåelse av oppdragsavtalen ved prosjektmeglingsoppdrag gjøres som ved andre oppdrag. Oppdragsavtalen skal derfor inneholde de lovpålagte kravene i eiendomsmeglingsloven (2007) § 6-4 (1) som nevnt under kapittel 2.5.1. I prosjektmegling kan det avtales lengre oppdragstid enn seks måneder, dette fremgår av eiendomsmeglingsloven (2007) § 1-3 og § 6-5 (1). Ifølge Bråthen og Solli (2012, s. 92) er det ved prosjektmegling viktig å definere om prosjektet for eksempel skal organiseres som borettslag eller som eierseksjonssameier, og om hva oppdraget skal omfatte. Videre bør det tas med i oppdragsavtalen om hvordan megler skal trekke sitt krav på vederlag fra kjøpers innbetaling. Oppdragsavtalen bør derfor reguleres med tanke på oppdragets karakter.

2.6.2 Markedsføring

All informasjon om prosjektet som er mulig å innhente, skal være på plass før prosjektmegleren begynner med markedsføring av prosjektet. Megler bør få en solid oversikt over selgers planer for utbyggingen og hva som skal inngå i pakken til kjøperne. Kopi av byggetillatelse er blant annet et viktig dokument som bør innhentes. Ved prosjektsalg er det viktig at megleren undersøker tomten og området hvor boligprosjektet skal bygges, slik at fremtidige kjøpere er informert om hva de kan forvente seg i boligområdet.

I likhet med markedsføring av bruktboliger, reguleres markedsføring av bolig under oppføring av markedsføringsloven samt anbefalingene i Forbrukerrådets bransjenormen for markedsføring av bolig. Forbrukerrådets bransjenorm for markedsføring av boliger (2014)

kapittel 4 sier at det stilles særlig strenge krav til saklig og fyldig informasjon om markedsføring av bolig under oppføring. Ifølge Forbrukerrådets bransjenorm for markedsføring av boliger (2014) punkt 4.2 skal prisen og alle andre kjente økonomiske forpliktelser fremgå klart av markedsføringen. Dersom det ikke opereres med fastpris på boligen, må det fremgå klart hvordan salgsprisen skal fastsettes. Videre skal det fremgå tydelig dersom prisen ikke inkluderer ytelser kjøperne klart vil forvente er inkludert i den oppgitte prisen.

Ifølge bransjenormen punkt 4.3 må man unngå å tegne eller avbilde deler av boliger som inngår i den stipulerte prisen, med mindre det fremgår klart hva som ikke inngår i bransjen. Salgsoppgaven skal gi et realistisk og omfattende bilde av materialvalg og utstyr som inngår i prisen, og bør gi opplysninger om viktige bygningsmessige forhold (Forbrukerrådets bransjenorm for markedsføring av boliger, 2014, s.8).

2.6.3 Kjøpsbeslutning

Kjøpsbeslutningen ved salg av bolig under oppføring skiller seg fra kjøpsbeslutningen ved bruktboligsalg. Kjøpsavtalen mellom utbygger eller entreprenør og kjøper inngås i ulike steg i prosjektet. Noen kunder bestemmer seg for kjøp tidlig i prosjektets utvikling, mens andre bestemmer seg senere. Kjøpekontrakten skal følge bestemmelsene i bustadoppføringslova. Et viktig moment i kontrakten er at utbygger skal, ifølge bustadoppføringslova (1997) § 12, stille garanti for oppfyllelse av avtale om kjøp av bolig under oppføring. Denne garantien skal gis som en selvskyldnergaranti og garantiutsteder må være en finansinstitusjon som har tillatelse fra Finanstilsynet.

3. METODE

I denne delen av oppgaven redegjøres det for hva vi har gjort for å innhente dataene i undersøkelsen, og hvorfor vi valgte å gjennomføre datainnhenting på akkurat denne måten. Metodekapitlets hovedfokus vil omhandle hvilken metode og forskningsdesign vi har valgt for oppgavens tema og problemstilling. I første del vil vi gi en generell redegjørelse av hva som menes med samfunnsvitenskapelig metode, for deretter å gi en detaljert beskrivelse og fremgangsmåte for utførelsen av metodetilnærmingen og datainnsamlingen.

3.1 Hva er samfunnsvitenskapelig metode?

Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010, s. 29) definerer samfunnsvitenskapelig metode på følgende måte: «(...) hvordan vi skal gå fram for å få informasjon om den sosiale virkeligheten, og ikke minst hvordan denne informasjonen skal analyseres, og hva den forteller oss om samfunnsmessige forhold og prosesser». Metoden dreier seg blant annet om hvordan vi kan gå fram for å undersøke om våre antakelser stemmer med virkeligheten eller ikke (Johannessen et al., 2010, s. 29). I den samfunnsvitenskapelige metoden er studiefeltet mennesker og deres meninger og oppfatninger. Dette danner et skille med naturvitenskapen som hovedsakelig studerer fenomener uten språk og evne til å forstå seg selv og sine omgivelser (Johannessen et al., 2010, s. 30-31).

Innenfor den samfunnsmessige metoden foreligger det et spekter av ulike metoder, hvor et hovedskille går mellom kvantitative og kvalitative metoder. «Kvantitative metoder benyttes når dataene lar seg tallfeste, og disse analyseres ved hjelp av statistiske tilnærminger. Kvalitative metoder benyttes når dataene foreligger som tekst, og disse analyseres gjennom ulike tilnærminger for systematisering og tolkning» (Høgskolen i Buskerud og Vestfold, 2015).

3.2 Valg av metode

Det er oppgavens problemstilling som avgjør hvilken metode forskeren bør benytte seg av i undersøkelsen. Som nevnt innledningsvis er problemstillingen vår følgende:

«Eiendomsmeglerens rolle som mellommann ved salg av bruktbolig og ved salg av bolig under oppføring. Er det noen forskjell?»

Som det fremgår av problemstillingen ønsker vi å undersøke hvordan en gruppe eiendomsmeglere utfører sine oppgaver som mellommenn i forhold til hvilke offentlige og faglige krav som stilles. Herunder om det foreligger forskjeller i mellommannsrollen som megler av bruktboliger eller boliger under oppføring.

For å danne et empirisk grunnlag og for å komme nærmere en konklusjon på problemstillingen, ønsker vi å basere datainnhenting på et mindre utvalg informanter. Vi har kommet frem til at å registrere og analysere data i form av tekst og observasjoner vil være mer formålstjenlig enn å benytte talldata til samme undersøkelse. På bakgrunn av dette har vi valgt kvalitativ metode, og ikke en kvantitativ metode, for vår bachelorgradsoppgave.

3.3 Valg av forskningsdesign

I kvalitative undersøkelser, som også i kvantitative undersøkelser, har man en problemstilling som skal belyses. For å kunne gjøre dette må man ta sikte på å gjennomføre datainnsamlingen, undersøkelsen og analysene etter en rekke overveielser og regler. Alle disse refleksjonene er en form for design, og Johannessen et al. (2010) redegjør for forskningsdesign på følgende måte:

Når det skal gjennomføres en undersøkelse, må det gjøres mange overveielser og valg. Det er særlig i en tidlig fase at det må tas stilling til hva og hvem som skal undersøkes, og hvordan undersøkelsen skal gjennomføres. I forskning betegnes dette som *design*, nærmere bestemt *forskningsdesign*. (s. 73)

I kvalitative undersøkelser kan det benyttes flere ulike design, som blant annet: Fenomenologi, Grounded Theory og Etnografisk design. Disse designene er redegjort for nedenfor.

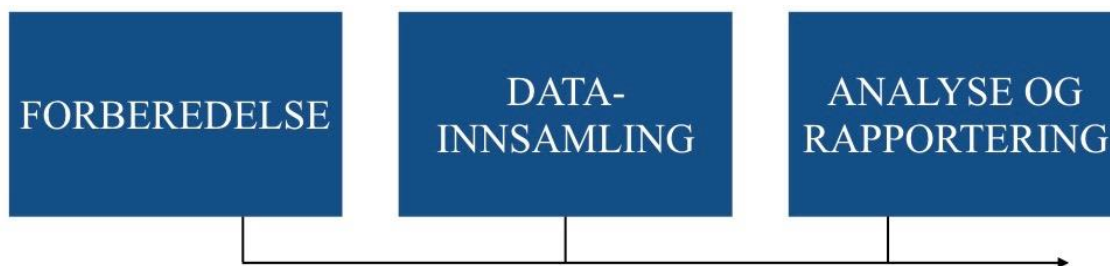
Johannessen et al. (2010, s. 82) redegjør for *fenomenologi* som «(...) læren om «det som viser seg», det vil si tingene eller begivenhetene slik de «viser seg» eller «fremstår» for oss, slik de umiddelbart oppfattes av sansene». Fenomenologi dreier seg om å utforske og beskrive mennesker og deres erfaringer med, og forståelsen av, et fenomen. I en fenomenologisk undersøkelse ønsker forskeren å forstå meningen med et fenomen sett gjennom en gruppe menneskers øyne (Johannessen et al., 2010, s. 82).

Grounded Theory er en metode for å utvikle nye teorier med utgangspunkt i data. «Man vil utvikle teorier i form av begreper og sammenhenger på høyt abstraksjonsnivå» sier Johannesen et al. (2010, s. 84). Dataene analyseres samtidig som datainnsamlingen foregår. Årsaken til dette er at forskeren skal få dannet seg en oppfatning om hva som er sentralt i dataene, og forme undersøkelsen mot dette. Som oftest starter forskeren prosjektet åpent, men innsnevrer fokuset etter hvert.

Etnografisk studie er ifølge Johannesen et al. (2010, s. 84) en «beskrivelse og en fortolkning av en kultur, en sosial gruppe eller et sosialt system (Creswell 1998)». Forskeren går ut i felten og bruker observasjoner over lengre tid for å innhente data. Eventuelt kan forskeren gjennomføre lange en-til-en-intervjuer. I etnografisk design ønsker forskeren å komme frem til en beskrivelse av en gruppe eller en kultur (Johannesen et al., 2010, s. 85).

I denne oppgaven er vi interessert i å forstå den dypere meningen i det informantene forteller under intervjuet. Videre vil det ikke være praktisk mulig å gjennomføre observasjoner eller lange intervjuer med informantene.

På bakgrunn av dette har vi valgt fenomenologisk design som forskningsdesign i vår bacheloroppgave. Figur 1, nedenfor, skisserer grunnlaget for vår fenomenologiske undersøkelse og viser hvilke tre hovedfaser tilnærmingen består av.



Figur 1 - De viktigste stegene i fenomenologisk design.

Kilde: Johannesen, A., Tufte, P.A., og Christoffersen, L. (2010, s. 83).

3.4 Datainnsamling

I kvalitative undersøkelser er det vanlig å ta i bruk intervjuer, observasjoner og gruppesamtaler ved innhenting av data. Ifølge Johannesen et al. (2011, s. 135) er intervju den mest brukte metoden å samle inn kvalitative data på. Metoden er fleksibel og kan brukes nesten over alt, noe som gjør det mulig å få fylldige og detaljerte besvarelser.

Undersøkelsens problemstilling er avgjørende for hvilken av de ovennevnte datainnhentingsmetodene som bør benyttes. I vår undersøkelse ønsker vi å la informantene gi utfyllende svar. Observasjon som datainnhentingsmetode har ikke vært relevant, da det vanskelig lar seg gjøre å følge informantene gjennom deres arbeidshverdag. Grppesamtaler er lite formålstjenlig da arbeidsutførelsen til de ulike informantene varierer i stor grad med tanke på sted, tid og lokalisasjon. På bakgrunn av dette har vi valgt intervju som datainnhentingsmetode i vår bachelorgradsoppgave.

3.4.1 Utvalgsstørrelse, utvalgsstrategi og rekruttering

Det å velge hvem undersøkelsen skal omfatte, og dermed hvem resultatene vil være gyldig for, er en viktig del av forskningen. For at forskningsresultatet skal bli best mulig, er det av vesentlig betydning at informantene har tilstrekkelig erfaring og kunnskap om temaet som undersøkes.

Utvalgsstørrelse:

Med utvalgsstørrelse menes hvor stort antall informanter en undersøkelse trenger for å kunne gi signifikante forskningsresultat. I kvalitative studier kan det i forkant av studien være vanskelig å kartlegge hvor mange intervjuer som vil være tilstrekkelig for å få gode resultat. Mange forskere hevder av det bør gjennomføres intervjuer helt til forskeren ikke lenger innhenter ny informasjon i intervjuene (Johannessen et al. 2010, s. 104).

I og med at bachelorgradsoppgaven er berammet med et bestemt tidsaspekt og økonomi, ble det gjennomført totalt 10 intervjuer fordelt på 5 bruktboligmeglere og 5 prosjektmeglere. Intervjuene ble lagt opp til å være semistrukturerte, det vil si at de fleste spørsmålene var like, men skilte seg på detaljnivå avhengig om informanten var megler av bruktbolig eller bolig under oppføring.

Utvalgsstrategi:

I kvalitative undersøkelser forekommer det ofte at forskeren bruker strategisk utvelgelse for å finne sine informanter. Johannessen et al. (2010, s. 106) sier at strategisk utvelgelse betyr at forskeren først fastsetter hvilken målgruppe som må delta for at nødvendig data blir samlet, for deretter å velge ut personer fra målgruppen som skal delta i undersøkelsen.

Det er flere ulike måter å sette sammen strategiske utvalg på, som kan variere mellom forskjellige undersøkelser. I vårt tilfelle valgte vi ut noen eiendomsmeglerforetak som driver

med bruktboligmegling, og noen eiendomsmeglerforetak som driver med prosjektmegling. Vi ønsket å intervju et spredt utvalgt meglere, og la derfor vekt på å intervju noen som arbeidet i en større by og noen som arbeidet i en mindre by. Bortsett fra vårt demografiske ønske, hadde vi ingen andre krav til valg av informanter. Vi brukte derfor til dels tilfeldig utvalg når det kom til valg av informanter.

Rekruttering:

For å få kontakt med potensielle informanter, sendte vi e-post med forespørsel om intervju til daglig leder i de ulike eiendomsmeglerforetakene. Noen henviste oss videre til eiendomsmeglere som kunne stille til intervju, mens andre lot eiendomsmeglerne ta kontakt med oss direkte. I løpet av disse tidlige korrespondensene avtalte vi tid for intervju. En uke før intervjuene oversendte vi informasjon om når og hvor intervjuet ville finne sted, med informasjon om intervjuets tema. Vi informerte i tillegg om anonymiteten med å stille til intervju. Dagen før intervjuet påminnet vi informantene om avtalen.

3.4.2 Intervjuspørsmål

I forkant av intervjuene utformet vi, som tidligere nevnt, to ulike intervjumaler. Årsaken til dette var at vi på bakgrunn av teori visste at oppdragsutførelsen på bruktboligsalg og prosjektsalg kan være ulike. Intervjumalene inneholder derfor noen spørsmål som er typisk for den gitte meglingsmetoden. Intervjumalene ligger vedlagt som vedlegg nr. 1 og vedlegg nr. 2. Intervjuene ble delt inn i følgende hoveddeler:

Introduksjonsspørsmål

De første spørsmålene omhandlet informantene og deres arbeidshverdag. Som intervjumalene viser, stilte vi generelle om informantenes bransjeerfaring og geografiske tilhørighet, samt arbeidshverdag. I denne delen av intervjuene ønsket vi å innhente grunndata og etablere relasjon og tillitsforhold med informantene.

Nøkkelspørsmål

Nøkkelspørsmålene i intervjuene omhandlet meglernes ulike arbeidsoppgaver som eiendomsmegleroppdrag kan bestå av. Vi brukte et typisk eiendomsmegleroppdrag som utgangspunkt for å kategorisere spørsmålene inn i ulike steg. Bakgrunnen for dette valget var å skape et realistisk bilde i intervjuene, og for å enklere kunne systematisere datamaterialet senere i undersøkelsen. De første spørsmålene omhandlet selve oppdragsinngåelsen med boligselger. Deretter stilte vi spørsmål rundt markedsføring av boliger, hvor vi valgte å stille

ulike spørsmål til informantene som arbeidet med hver av disse meglingsmetodene. Bakgrunnen for dette var at i den ene meglingsmetoden eksisterer det fysiske salgsobjektet, mens i den andre meglingsmetoden ikke. Deretter stilte vi spørsmål om kjøpsbeslutningen. De siste nøkkelspørsmålene vi stilte omhandlet mellommannsrollen.

Avslutningsspørsmål

Avslutningsvis stilte vi spørsmål om informantene hadde arbeidet med den motsatte meglingsmetoden tidligere og eventuelt hvilken metode informantene mente var mest krevende. Forskningsspørsmålet i oppgaven var bakgrunnen for dette valget.

3.5 Fenomenologisk analyse

Vi vil benytte fenomenologisk analyse for å kartlegge dataene vi fikk gjennom intervjuene. «I fenomenologiske designer er det vanlig å analysere meningsinnhold. Forskeren er opptatt av *innholdet* i datamaterialet, for eksempel hva en informant forteller i et intervju» sier Johannessen et al. (2010, s. 173). Figur 2, nedenfor, oppsummerer fire hovedkategorier innenfor fenomenologisk analyse. Vi vil ta utgangspunkt i disse kategoriene ved analyse av datamaterialet senere i oppgaven.



Figur 2 - Fire hovedsteg i fenomenologisk analyse

Kilde: Johannessen, A., Tuft, P.A., og Christoffersen, L. (2010, s. 173).

Kort fortalt går denne analysen ut på å først samle inn data og gjøre disse om til tekster, for så å fjerne det innholdet som er irrelevant for temaet. Deretter skiller ut forskeren det som er relevant for problemstillingen og markerer disse med ulike koder. Disse kodene klassifiseres i kategorier eller temaer, og sortere datamaterialet etter disse kategoriene. Når datamaterialet er sortert, begynner selve analyseringen av innholdet (Johannessen et al, 2010, s.177).

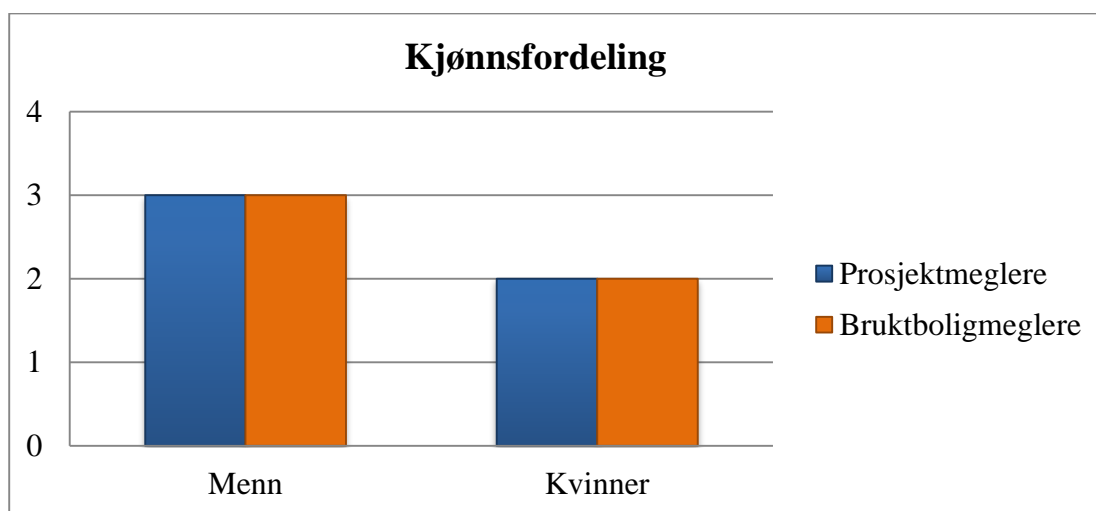
4. ANALYSE

Denne delen av oppgaven tar for seg dataene vi fikk gjennom intervjuene. Først gjør vi en helhetsvurdering av intervjuene for å undersøke hvilke temaer som er interessante for oppgaven. Intervjuspørsmål som viste seg å være irrelevante blir deretter fjernet for videre analyse. Deretter foretar vi en analyse.

Informantene ønsket å dele mye informasjon i intervjuene. Vi oppdaget derfor fort interessante og sentrale temaer. Oppdragsinngåelse, markedsføring og kjøpsbeslutning var blant annet temaer som gikk igjen. I tillegg ga informantene nokså detaljert informasjon om mellommannsrollen, noe som er svært viktig for vår problemstilling.

Imidlertid oppdaget vi noen relativt irrelevante temaer i intervjuene. Det viste seg nemlig at intervjuobjektene ikke hadde mye praktisk erfaring rundt opprydding og tinglysning av boliger, da dette settes bort til egen oppgjørsavdeling. Disse temaene vil derfor ikke bli tatt med i videre analyse. I tillegg oppdaget vi at svarene fra spørsmålet om hvor lang tid det tar fra en bruktbolig markedsføres til den blir solgt var irrelevante for problemstillingen. Dette spørsmålet analyseres derfor ikke ytterligere.

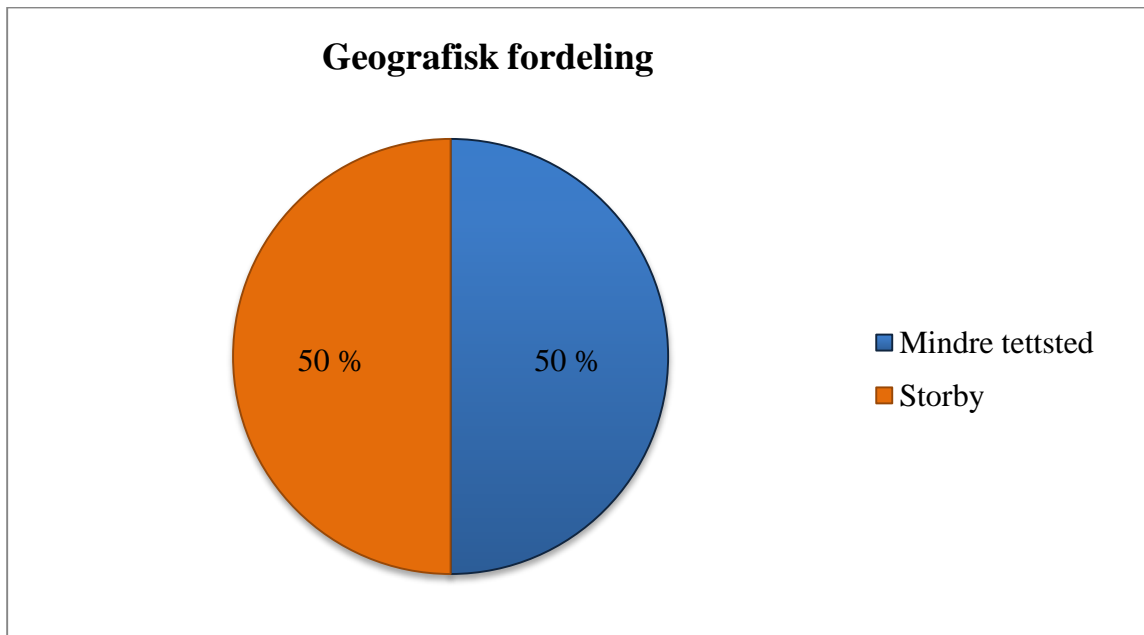
4.1 Bakgrunnsdata



Figur 3 - Kjønnsfordeling

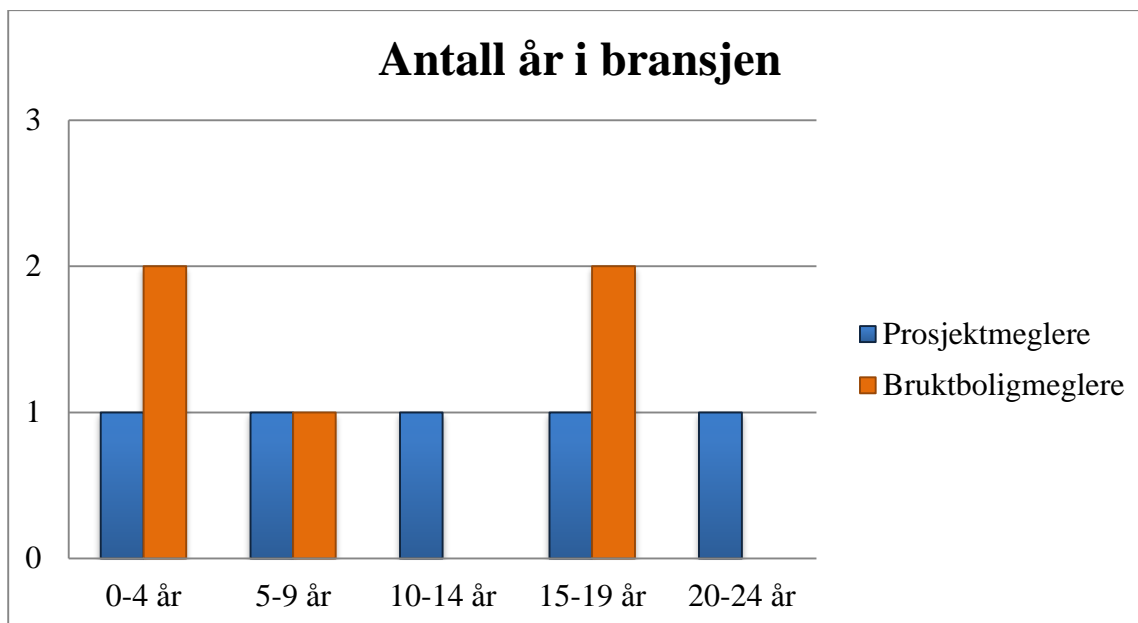
I forkant av intervjuene var det ønskelig med en nokså lik fordeling av antall kvinner og menn. Som det fremgår av grafen ovenfor ble det en liten overvekt av menn.

Som figuren nedenfor viser, er det lik fordeling mellom informanter som arbeider i en storby og informanter som i et mindre tettsted. Blant som arbeider i et mindre tettsted utgjorde bruktboligmeglerne 3 av totalt 5 informanter, mens blant de som arbeider i en storby utgjorde prosjektmeglerne 3 av totalt 5 informanter. Dette kan gi et interessant utgangspunkt for videre analyse.



Figur 4 - Geografisk fordeling

Det var stor variasjon på spørsmålet om hvor lenge informantene hadde arbeidet i bransjen. Som vist i figur 5 nedenfor, var spennet i antall års erfaring for prosjektmeglerne fra 3 år til 22 år, mens det for bruktboligmeglerne var fra 1 år til 15 år. Denne variasjonen i erfaring blant informantene gir oss et spennende og interessant grunnlag i den videre analysen av de andre spørsmålene. Det kan være at det foreligger svarvariasjon som samsvarer med informantenes erfaring.



Figur 5 - Antall år i bransjen

4.2 Oppdragsinngåelse

Bruktboligmevlerne forteller om en hard konkurranse i bransjen. De fleste opplever derfor at det er utfordrende å innhente og inngå oppdrag med boligselger. I dagens samfunn er innhenting av anbud vanlig. På samme måte innhenter mange boligselgere tilbud fra flere meglere, og står megleren uten signatur på oppdragsavtalen under befaringen, er som regel oppdraget tapt. En annen eiendomsmegler forteller at sannsynligheten for å få et oppdrag øker betraktelig hvis eiendomsmegleren er anbefalt selger fra en annen bekjent.

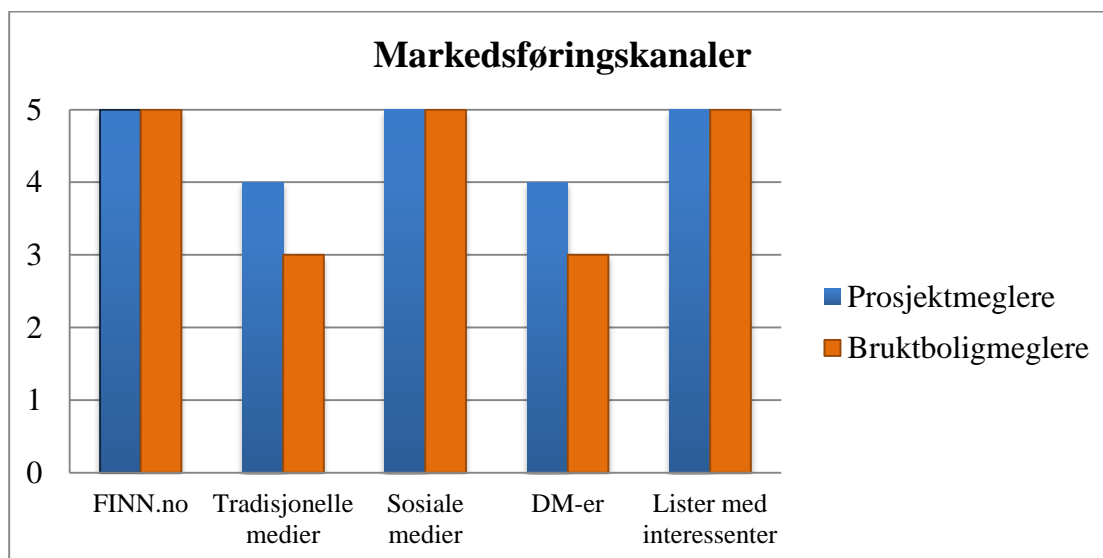
«Med et godt rykte og mange referansekunder, er det ikke utfordrende å inngå oppdrag med boligselger». Informanten bak dette sitatet mener at rykte og referanse er vesentlig. Det å få underskrift på oppdragsavtalen går stort sett greit så lenge man har et godt rykte og mange referansekunder.

For prosjektmevlerne er bildet noenlunde likt. Informantene opplever at det kan være utfordrende å innhente oppdrag fra utbygger og entreprenør. Dette gjelder først og fremst de som arbeider mot eksterne aktører. Prosjektmevlerne i foretak som samarbeider med interne utbyggere erfarer at de som oftest kun trenger å selge seg inn til utbygger én første gang, hvorpå de ofte senere vil bli valgt ved fremtidige prosjekter. Disse informantene vektlegger at det i disse tilfellene er viktig å opprettholde gode utførelser av arbeidsoppgavene.

Prosjektmeglere som kun mottar oppdrag fra eksterne utbyggere eller entreprenører, informerer om at det til tider er svært utfordrende å inngå oppdrag. Hovedårsaken til dette er ifølge informanten at det er mange aktører i markedet. Videre forteller prosjektmeglerne at det kan være vanskelig å vite hvilke merverdier hans/hennes foretak kan bidra med som utbyggeren eller entreprenøren ønsker. Enkelte utbyggere vektlegger mest pris; for andre er tilgjengelighet, imøtekommelse og samarbeid viktig; og andre igjen verdsetter miljøprofil og bærekraftig utvikling.

Informantene forteller at de benytter interne oppdragsavtaler utarbeidet av eiendomsmeglerforetaket de er ansatt i, men at disse oppdragsavtalene følger kravene eiendomsmeglingsloven stiller. En prosjektmegler som i blant tar på seg bruktboligsalg, informerer om at oppdragsavtalen i prosjektmegling inneholder ekstra punkter som er spesielt for salgsobjekt som ennå ikke er oppført.

4.3 Markedsføring



Figur 6 - Markedsføringskanaler

Som vist i figur 6 ovenfor, bruker både prosjektmeglerne og bruktboligmeglerne de samme markedsføringskanalene. Alle informantene benytter seg av FINN.no, sosiale medier og lister med interesser. Tradisjonelle medier benyttes ikke av alle informantene. DM-er (direct mail) benyttes kun av 4 prosjektmeglere og 3 bruktboligmeglere. Her er det regionale

forskjeller blant informantene hvor områder med større tetthet tenderer til i økende grad å benytte DM-er.

På spørsmål om hvordan prosjektmeglerne opplever det å markedsføre boliger som ennå ikke er bygd, forteller informantene at de ofte føler at de selger en «drøm». Imidlertid tolker informantene spørsmålet ulikt. Sitert fra en informant, forteller vedkommende: «I mange tilfeller føles det som å selge en drøm. Jeg forbinder ikke dette med noe negativt, da det gjør faget spennende og presser aktøren til å gjøre grundig arbeid med salgsobjektet for å gi kundene et realistisk syn på sluttresultatet». En annen informant mener at drømmer sjeldent realiseres, og prøver derfor å unngå at kundene skal forbinde salgsobjektet bare med en drøm, men også med trygghet og muligheter. Informantene forteller at det er viktig med detaljerte presentasjoner for at kunden skal få et realistisk syn på prosjektets endelige resultat. Man intenderer å lage et bilde som ligger så tett opp mot sluttresultatet som mulig – lys, vinkler, avstander, gjenboere, innsyn, trafikk, med mer. Et moment som går igjen hos alle intervjuobjektene er at dette gjennomgående er vanskelig.

4.4 Kjøpsbeslutning

På spørsmål om hva som er de største utfordringene i kjøpsbeslutningen, svarte informantene at prosessen rundt håndtering av bud og mottak av bud var vanskeligst. Her kommer spesielt kravet om skriftlig dokumentasjon og legitimasjon. Videre finner informantene det utfordrende å ha med eldre mennesker som strever med elektronisk håndtering av bud.

Kjøpsbeslutningen ved prosjektsalg er ofte en lengre prosess enn ved bruktboligsalg. Tidspunktet for når kunder bestemmer seg for å skrive under på kjøpspapirer for en prosjektbolig kan variere i stor grad. En informant forteller at noen kunder bestemmer seg på første salgsmøte, mens andre kunder følger prosjektets ulike faser og bestemmer seg for kjøp relativt sent i prosessen. Videre forteller en annen informant at det ofte er stor interesse for prosjektene foretaket videreformidler, og at det derfor er høy konkurranse blant kundene om å inngå kjøp. I mange tilfeller er det flere som ønsker å kjøpe samme leilighet i prosjektet. I disse tilfellene gjennomføres loddtrekning blant interessentene, en sjelden gang kan det gjennomføres budrunde hvor den som gir høyest bud får boligen.

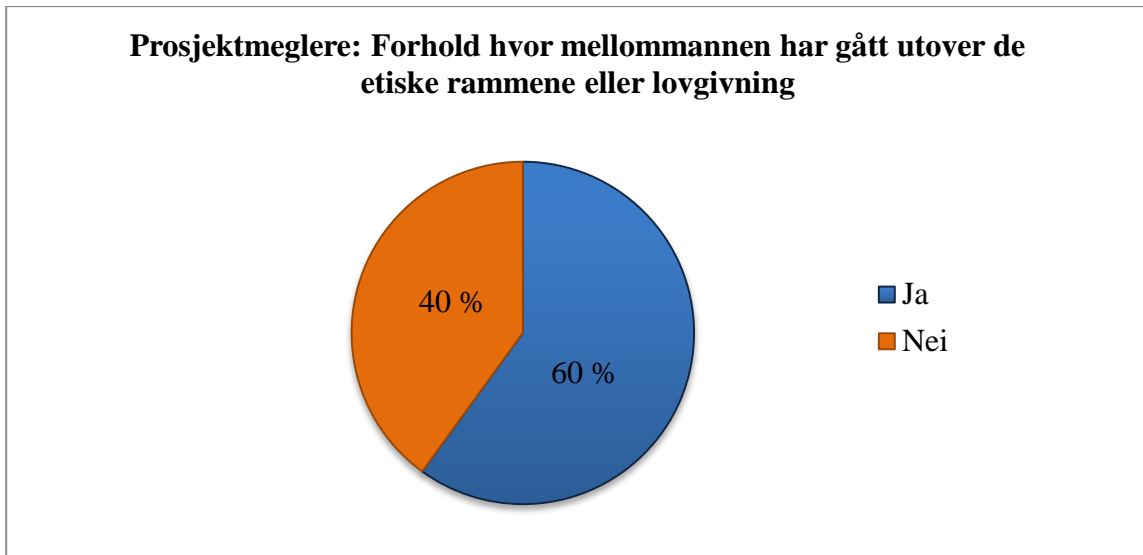
4.5 utfordringer i mellommannsrollen

Informantene er delte i synet på om det er utfordrende for bruktboligmeglerne å opprettholde kravene som stilles til det å være mellommann. En informant forteller at det er enkelt å opprettholde kravene til mellommannsbegrepet, men tilføyer at det naturlig blir mer kontakt med selger enn med kjøper. Dette kommer også frem i undersøkelser rundt tilfredshet blant kjøpere.

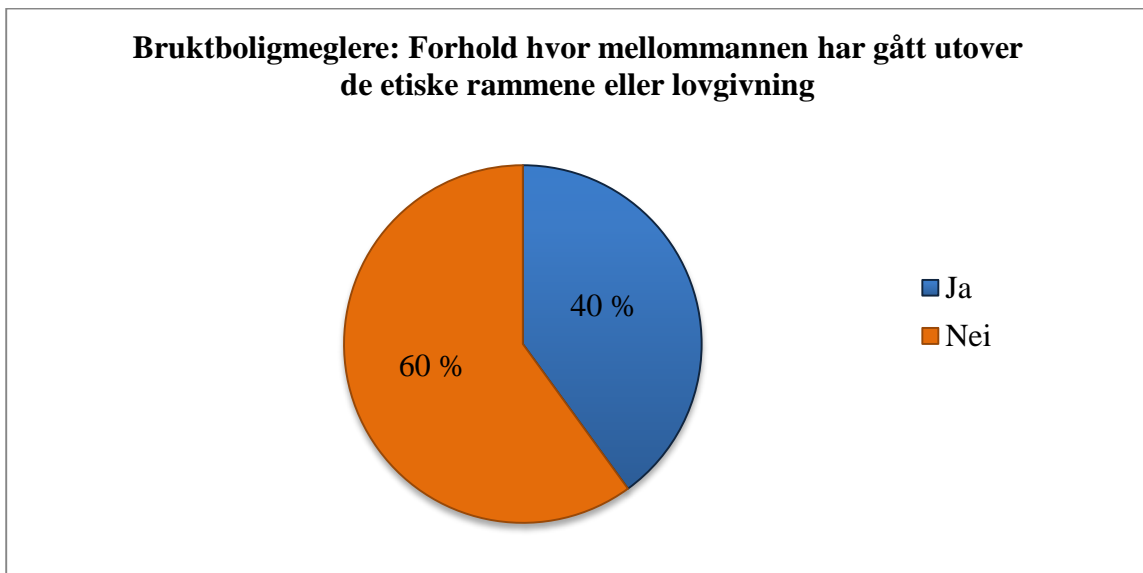
En av informantene beskriver godt utfordringene i det å være mellommann på følgende måte: «Det er svært utfordrende med to kontrahenter med hver sine meninger og uten faglig kompetanse. Begge parter skal tilfredsstilles på lik linje, noe som kan være utfordrende da det er mange følelser inn i bindet». En annen informant forteller at det kan være krevende med to kontrahenter med hver sine meninger og uten faglig kompetanse. Informanten tilføyer videre at begge parter skal følge lov og etiske retningslinjer likestilles, med at det kan være vanskelig å oppnå dette på grunn av mange emosjoner.

En annen informant forteller at det kan være divergerende interesser som mellommann hvor kravet om best mulig pris for selger skal stå opp mot best mulig kjøpesum for kjøper. I disse tilfellene er det ofte vanskelig å oppnå en salgssum som boligselger og kjøper er fornøyde med. En annen informant mener at mellommannsrollen er såpass klart definert gjennom lover og pensum at det ikke byr på utfordringer. Felles for bruktboligmeglerne er at det er viktig som mellommann å være tydelig med begge parter om avtaler og frister, samt å legge opp et løp og forklare dette for klientene.

Prosjektmeaglerne svarer mer forskjellig på samme spørsmål. En informant forklarer at megleren i noen tilfeller blir satt på prøve. Informanten legger til at dette ikke alltid vil være det beste for kunden, noe som vil kunne gi foretaket et dårlig rykte. En annen informant mener at det er enkelt å opprettholde kravene som mellommann så lenge man gjør et grundig forarbeid og er flink til å beskrive produktet detaljert og godt. Dette vil gi kundene en realistisk forventning om hva som inngår i boligkjøpet. En annen informant forteller at det kan være utfordrende med en oppdragsgiver som er faglært og som ikke har innsikt i at mellommannen og kunden trenger tid, dette kan oppleves som at prosjektmeaglerne pushes. Felles for prosjektmeaglerne er at de mener kjøperen alltid skal ha rett, selv om dette ikke alltid er like realistisk mulig.



Figur 7 - Forhold hvor mellommannen har gått utover de etiske rammene eller lovgivning (prosjektmeglere)



Figur 8 - Forhold hvor mellommannen har gått utover de etiske rammene eller lovgivning (bruktboligmeglere)

På spørsmål om informantene kjenner til forhold eller situasjoner hvor mellommannen har gått utover de etiske rammer eller lovgivning, er svarene delte. Som vist i figur 6 og figur 7 ovenfor har 60% av prosjektmeglerne kjennskap til dette mot 40% blant bruktboligmeglerne.

Blant prosjektmeglerne, som har kjennskap til slike forhold, utdyper en informant at informanten har vært vitne til saker hvor utbygger har unngått å stille garanti etter bustadoppføringslova § 12, hvor prosjektet ble fullført uten denne garantien. En annen informant forteller at utbygger ikke ferdigstilte utarbeidelsen av fellesarealene ved

vinteroverlevering. I disse tilfellene brøt utbygger sin oppfylleelsesplikt og prosjektmegleren gjorde ikke en god nok rådgivning på vegne av sine kunder.

Blant bruktboligmeglerne som kjenner til slike forhold, utdyper en informant å ha vært vitne til budrunde hvor tidsfrister ikke ble overholdt.

4.6 Har du tidligere arbeidet som bruktbolig- eller prosjektmegler?

På spørsmål om prosjektmeglerne har arbeidet med salg av bruktbolig før, svarte alle informantene «ja». Videre svarte de på spørsmål om hvilken salgsmetode som er mest krevende, at det er vanskelig å si da oppdragene varierer i stor grad. Dersom de måtte velge, ville de si at bruktboligmegling følte mest krevende. Bakgrunnen for dette svaret var at bruktboligmeglerne hele tiden må opptre aktivt og innhente oppdrag.

For bruktboligmeglerne viste det seg at to av fem informanter har arbeidet med prosjektmegling. Disse to svarte på spørsmålet om hvilken salgsmetode som er mest krevende at prosjektmegling er mer krevende. Begrunnelsen for dette svaret var at man ikke har et objekt på salgstidspunktet som man kan forholde seg til.

5. DISKUSJON AV ANALYSEN

I denne delen av oppgaven vil vi diskutere resultatene som fremkom i analysen. Vi vil sette dataene opp mot teorien, for å diskutere momenter som kan gi svar på problemstillingen i konklusjonen senere i oppgaven.

5.1 Delproblemstilling 1 - Hvordan gjennomføres bruktboligsalg kontra salg av bolig under oppføring?

Ut ifra våre empiriske funn viser det seg at oppdragsgjennomførelsen ved bruktboligsalg og salg av bolig under oppføring varierer i stor grad. Dette er noe vi i forkant av undersøkelsen antok på bakgrunn av pensumlitteraturen.

Forskjell i tidsaspekt og faglig kompetanse er to forhold som skiller prosjektsalg fra bruktboligsalg. Informantene kastet tydelig lys over forskjellene i tidsaspekt der prosjektsalg ofte blir berammet år, mens bruktboligsalg blir berammet uker eller måneder. Dette gjør at mellommannen under prosjektsalg har en lengre periode å arbeide mot entreprenør og kjøper enn hva mellommannen ved bruktboligsalg gjør. Som en konsekvens av dette har mellommenn i prosjektsalg langt flere kunder parallelt enn hva som er tilfelle for bruktboligsalg.

Som det fremkommer i intervjuene har prosjektutbygger eller entreprenør ofte stor faglig tyngde og kunnskap i motsetning til selgeren av bruktbolig. Dette bidrar til en ubalanse mellom kjøpers og selgers kunnskapsplattform og som mellommannen må demme opp for i prosjektsalg.

På en annen side forteller de empiriske funnene oss at oppdragsavtalene som benyttes har samme fundament og innhold, i henhold til gjeldende bestemmelser i eiendomsmeglingsloven. Imidlertid er prosjektmevlernes oppdragsavtaler litt mer omfattende, da disse inneholder punkter som er spesielt for bolig under oppføring. På bakgrunn av teorien var dette noe vi antok før vi gjennomførte analysen.

Våre empiriske data viser også at både bruktboligmeglere og prosjektmevlere bruker de samme markedsføringskanalene for å videreformidle boligene. En vesensforskjell mellom prosjektsalg og bruktboligsalg er at prosjektet ikke er ferdigstilt på markedsføringstidspunktet. Blant prosjektmevlere er det delte meninger om det å selge noe

som på salgstidspunktet ikke er oppført. Noen forbinder det å selge en «drøm» med noe negativt, mens andre forbinder det med noe positivt. Felles for prosjektmeglerne er at de er enige om at nøyaktig forarbeid og realistiske beskrivelser er viktig.

Videre viser funnene at kjøpsbeslutningsprosessen skiller seg i vesentlig grad. Ved bruktboligsalg foregår som oftest kjøpsbeslutningen ved hjelp av budrunde der den som legger inn det høyeste budet som oftest får aksept. I prosjektmegling viser funnene at kjøpsbeslutningen foregår på en helt annen måte, hvor interessenter kan følge prosjektet og bestemme seg under store deler av prosessen om de vil inngå kjøp eller ikke. For prosjektsalg har man, som motsats til budrunde et kjøpsskjema som partene signerer ved kjøp av prosjektboligen.

Ut i fra empirien understreker informantene entydig at prosjektmegling er en mer langsiktig arbeidsform enn bruktboligmegling. Det kan være kunderelasjoner som varer i år i motsetning til ved bruktboligsalg der handelen er overstått langt raskere. Under salg av prosjektoppdrag er mellommannen i dialog med kjøper på en side og selger på den annen side med stort spenn i kunnskap. Her foreligger det ofte et kunnskapsmessig skille hvor utbygger på den ene siden innehar stor og dyp detaljkunnskap, mens kjøper på den annen side ikke har tilsvarende. Mellommannen må derfor bidra til at begge parter får den kjennskapen til prosjektet som er nødvendig for at handelen skal bli vellykket.

Selve kjøpsprosessen av boligen skiller seg også mellom prosjektmegling og bruktboligmegling ved at prosjekt ofte foreligger i fastpris, i motsetning til bruktbolig hvor det kan forekomme budrunder med mange budgivere.

5.2 Forskningsspørsmål — Er det mer krevende som mellommann å videreformidle bolig under oppføring enn å videreformidle bruktbolig?

Vi ønsket å undersøke om hvilken meglingsmetode som er mest krevende, og hvorvidt dette kunne ha en påvirkning på problemstillingen. Bråthen og Solli (2011, s. 91) argumenterer med at megling av bolig under oppføring er ekstra utfordrende for megleren. Ut i fra våre data finner vi ikke holdepunkt for denne uttalelsen. Derimot uttrykker begge gruppene områder i mellommannens oppgaver som er krevende og vanskelig å sette opp mot hverandre. Slik som høy hastighet på salgsprosessen blant bruktboligmeglerne versus

prosjektmeglernes problem med at objektet ikke er ferdig når kjøper signerer kjøpekontrakten.

Det er interessant å sammenligne svarene i vår undersøkelse rundt hvilken salgsmetode som føles som den mest krevende. Informantene ga oss et oppsiktsvekkende svar på hvor prosjektmeglerne mente det var mest utfordrende å selge bruktbolig og hvorpå bruktboligmeglerne hevdet det motsatte. Hva som er beveggrunnene her er vanskelig å fastslå, men årsakssammenhenger trenger ikke å være mer komplisert enn at det er derfor prosjektmeglere er prosjektmeglere og bruktboligmeglerer er bruktboligmeglerer. Meglerens personlige egnethet, egne interesser og preferanser ligger sannsynligvis til grunn for det endelige valget.

5.3 Eiendomsmeglers rolle som mellommann

Ut i fra dataene kan det tolkes som om det er delte meninger rundt utfordringene med å være mellommann. Ved bruktboligsalg ligger ofte utfordringene i selve prosessen hvor det er to kontrahenter uten særlig faglig kompetanse, men med hver sine egne meninger. Det at begge parter interesser skal ivaretas kan by på utfordringer da ofte følelser blandes inn i bildet. Som en motvekt til dette ligger det klart i definisjonen av mellommannsbegrepet om hvordan man best skal sikre at kravene opprettholdes.

I prosjektmegling forteller dataene at det kan være utfordrende med utbygger eller entreprenør som ikke alltid håndterer interessentene på best mulig måte. Det at oppdragsgiver i de fleste tilfeller har relativt stor faglig kompetanse kan by på utfordringer tilknyttet utførelsen av oppgaver og innsats. Mellommannen trenger av og til å benytte tid for å forklare og klargjøre forholdene i oppdraget. Samtidig gir prosjektmeglerne uttrykk for at det er enkelt å opptre som mellommann dersom man er nøye i starten og beskriver produktet svært detaljert. På denne måten vil man kunne minimere antall overraskelser og begge parter kan lettere være klar over hva som inngår i pakken.

Imidlertid er det ikke flere enn halvparten av informantene som kjenner til situasjoner hvor mellommannsrollens kriterier ble brutt. På bruktboligmeglingsiden opprettholdt ikke aktøren kriteriene som stilles til budrunde. På prosjektmeglingsiden ble kriteriene brutt da bolig ble solgt uten forsikring etter bustadoppføringslova § 12. Begge bruddene er av alvorlig størrelse.

Ut i fra dataene kan vi se at det stilles strenge krav til eiendomsmegleren og hvor samtlige informanter har et reflektert forhold til bestemmelsene om mellommannsrollene og kravene til «god meglerskikk» skal til enhver tid opprettholdes på best mulig måte. Dette gjelder både for bruktboligmeglerne og prosjektmeglerne. Som nevnt under teorikapitlet, deles kravene til mellommannsrollen inn i tre hoveddeler: 1) at megleren opptrer i fremmed navn, 2) at megleren har forskjellige oppdragsgivere; og 3) at megleren kan motta oppdrag fra begge grupper kontrahenter. Disse tre hoveddelene vil være utgangspunktet for videre drøfting.

Empirien viser at bruktboligmeglerne aldri er part i saken og opptrer for fremmed regning, og dermed opprettholder kravet om å opptre i fremmed navn. Empirien viser videre at det samme gjelder for prosjektmeglerne. Informantene gir tydelig uttrykk for at de ikke er part i saken, men fungerer som et bindeledd mellom utbygger/entreprenør og kjøpere.

Bruktboligmeglerne informerer om at en betydelig del av arbeidshverdagen er å innhente nye oppdrag, noe som resulterer i forskjellige oppdragsgivere. Bruktboligmeglerne opprettholder derfor kravet om å motta oppdrag fra ulike oppdragsgivere. Prosjektmeglerne derimot informerer partene i salget om at de ofte mottar oppdrag fra samme utbygger/entreprenør. Her kan det derfor reises spørsmål om kravet til forskjellige oppdragsgivere opprettholdes.

Informantene har ikke uttalt seg mye om det å motta oppdrag fra begge grupper kontrahenter og poengterer dette med at de som regel mottar henvendelser fra personer som ønsker å selge, ikke å kjøpe. På en annen side gir informantene uttrykk for at dersom slike henvendelser dukker opp, tar de gledelig imot oppdraget. Ved dette imøtekommes kravet om å motta oppdrag fra begge grupper kontrahenter.

Sentralt i mellommannsbegrepet står rådgivnings-, omsorgs-, og opplysningsplikten. Ut i fra svarene vi har innhentet virker det som om disse kravene er godt fundamentert blant informantene. Imidlertid er rollen ved prosjektmegling og bruktboligmegling forskjellig med tanke på innhold.

Som nevnt ovenfor skilles de ved tidsaspekt; faglig diversitet mellom kontrahentene; at prosjektobjektet ikke er ferdigstilt ved kontrahering; og ved at salget for bruktbolig er ofte basert på bud i motsetning til fastpris ved prosjekt. Da prosjektsalget kan gå over flere år vil rollen kunne endre seg under prosessen. Rådgivningsplikten, og dermed

mellommannsrollen, vil utvikle seg igjennom byggeprosessen når ny kunnskap blir kjent og prosjektet ferdigstilles.

Summarisk kan man konstatere at meglerens rolle som mellommann starter i det et første kontakt rundt oppdraget inngås. Fra dette tidspunktet vil meglerens rådgivnings- og opplysningsplikt oppstå. Mellommannens rolle som bindeledd mellom selger og kjøper følger lover, forskrifter og etiske retningslinjer, uavhengig om det er salg av bruktbolig eller prosjekt. Rollen skal ivaretas gjennom hele oppdragstiden. Informantene gir uttrykk for at alle ledd i hele utførelsen av et oppdrag gjøres etter et relativt fast mønster hvor megleren inntar rollen som mellommann.

6. KONKLUSJON

I denne undersøkelsen ønsket vi å se på hvordan bruktboligmeglere og prosjektmeglere utfører sine arbeidsoppgaver som mellommenn, og hvorvidt det foreligger noen forskjell mellom disse meglingsmetodene. Dette gjorde vi ved å sammenligne hvordan disse to ulike gruppene gjennomfører sine arbeidsoppgaver.

Ut i fra delspørsmålet «Hvordan gjennomføres bruktboligsalg kontra salg av bolig under oppføring?», viser resultatet av analysen at oppdragsgjennomføringen mellom disse meglingsmetodene skiller seg i vesentlig grad. Dette gjelder blant annet oppdragsgivers faglige kompetanse, tidsaspekt og eksistensen av salgsobjektet.

Til tross for at oppdragsutførelsen er såpass forskjellig, betyr ikke dette automatisk at mellommannsrollen skiller seg. Undersøkelsens data viser at mellommannsrollen opprettholdes i begge meglingsmetodene, hvor vi kan se at grunnfundamentene i mellommannsbegrepet opprettholdes i relativt like stor grad. Informantene er totalt sett enige om hvordan mellommannsrollen skal utføres i henhold til gjeldende lover, regler og bransjenormer. Ut i fra analysen kan vi lese at opplysnings-, rådgivnings-, og omsorgsplikten ivaretas både ved salg av bruktbolig og ved salg av bolig under oppføring.

Det viste seg tidlig i undersøkelsen at det ikke var mulig å bekrefte hypotesen om at det er mer krevende å selge bolig under oppføring enn bruktbolig. Det er derfor ikke mulig å ta denne hypotesen med i konklusjonen om det er noen forskjell på mellommannsrollen mellom disse to ulike meglingsmetodene.

På bakgrunn av teori og empiriske funn, er det derfor ikke tilstrekkelig med informasjon til å kunne konkludere med at det er forskjell på mellommannsrollen i salg av bruktbolig og salg av bolig under oppføring.

7. EVALUERING AV UNDERSØKELSEN

I kvalitative undersøkelser kan man benytte forskjellige metoder for å evaluere undersøkelsen. Hvilke evalueringsmetoder som bør benyttes avhenger blant annet av tema, problemstilling og datainnhentingemetode. Nedenfor har vi benyttet reliabilitet og validitet, og mener disse evalueringskriteriene passer godt for vår bachelorgradsoppgave.

Reliabilitet (pålitelighet)

Ifølge Johannessen et al. (2010, s.40) knytter reliabilitet seg til «nøyaktigheten av undersøkelsens data, hvilke data som brukes, den måten de samles inn på, og hvordan de bearbeides». I vår bachelorgradsoppgave brukte vi oss selv som forskere ved å intervju informantene selv. På denne måten hadde vi oversikt over at informantene var eiendomsmeglere og derfor innenfor undersøkelsens kriterier. Likevel kan det stilles spørsmål om informantene ga ærlige svar. Intervjuene var over på relativt kort tid, og det er ingen garanti for at informantene svarte etter beste interesse. På en annen side kan vi se at en god del av svarene om meglernes arbeidsoppgaver samsvarer med teorien representert i kapittel 2.

En måte å besiktige undersøkelses reliabilitet er å gjennomføre undersøkelsen på nytt, gjerne etter et par uker. Eventuelt kan forskere vurdere empirien som er innsamlet. På grunn av tidsomfanget er det ikke mulig å gjøre dette.

Validitet (gyldighet)

Johannessen et al. (2010, s. 230) sier at «Validitet i kvalitative undersøkelser dreier seg om i hvilken grad forskerens fremgangsmåter og funn på en riktig måte reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten». Intervjumalene våre inneholdt noen spørsmål som viste seg å være irrelevante for problemstillingen. Intervjuspørsmålene for selve oppdragsgjennomførelsen var for omfattende, og det burde blitt lagt mer vekt på spørsmål om mellommannsrollen.

For de spørsmålene i intervjuene som var relevante for problemstillingen, var disse målbare spørsmål som avdekket meglernes oppdragsgjennomføring. Videre var spørsmålene rundt mellommannsrollen nokså presise at de kunne analyseres og tas med i drøfting av problemstillingen. Hvorvidt undersøkelsens validitet er høy eller ikke, avhenger derfor av

om informantenes svar på spørsmålene rundt mellommannsrollen er utfyllende nok.

8. VIDERE ARBEID

Det er viktig å presisere at undersøkelsen er basert på et fåtall informanter, og resultatene ville derfor vært mer detaljerte og validerte dersom undersøkelsen tok for seg flere informanter. Med tanke på undersøkelsens tidsomgang og økonomi, ble det denne måten det var best å løse antallet informanter på.

For videre arbeid med undersøkelsen ville det vært interessant å tilføye flere spørsmål om mellommannsrollen og arbeidet mer intensivt for å finne ut hvilken meglingsmetode som er mest krevende. Det ville vært en idé å gjennomføre en kvantitativ undersøkelse i tillegg til den kvalitative. Dette ville utvidet oppgavens empiriske data og tallfestet spørsmål tilknyttet mellommannsbegrepet. Den kvantitative delen ville da dekket en mer representativt utvalg.

For å få et bedre innblikk i hvordan arbeidshverdagen til en eiendomsmegler er, ville det vært et behov for å observere flere eiendomsmeglere gjennom arbeidshverdagen. Videre ville det vært en idé å se på tidligere domsavgjørelser som omhandler saker hvor mellommannen har brutt sine plikter som mellommann, for så å ta med i en eventuell drøftelse.

9. LITTERATURLISTE

Avhendingslova, LOV-1992-07-03-93. (2012).

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

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

Bustadoppføringslova, LOV-1997-06-13-43. (2010).

Eiendomsmeglingsloven, LOV-2007-06-29-73. (2015).

Eiendom Norge. (2015). *Prisutvikling*. Lokalisert på <http://eiendomnorge.no/boligprisstatistikken/>

Forbrukerrådet. (2014). *Bransjenorm for markedsføring av bolig*. Lokalisert på <http://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/10/Bransjenorm-oppdater-versjon-2014.pdf>

Forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. (2015).

Høgskolen i Buskerud og Vestfold. (2015). *Emneplan: ØA-MET200 Samfunnsvitenskapelig metode*. Lokalisert på <https://www.hbv.no/oa-met2000/samfunnsvitenskapelig-metode-article136654-12748.html>

Håndverkertjenesteloven, LOV-1989-06-16-63. (2007).

Johannessen A., Tufte, P. A., & Christoffersen L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4 utg.). Oslo, Norge: Abstrakt forlag AS.

Markedsføringsloven, LOV-2008-01-09-2. (2015).

Norges Eiendomsmeglerforbund. (2014). *Etiske regler for Norges Eiendomsmeglerforbund*. Lokalisert på <http://www.nef.no/om-nef/nef-regelverk/etiske-regler-for-norges-eiendomsmeglerforbund/>

Rosén, K. & Torsteinsen, D. (2008). *Eiendomsmegling – rettslige spørsmål*. Oslo, Norge: Gyldendal akademisk

Statistisk Sentralbyrå. (2016). *Boligprisindeksen, 1.kvartal 2016*. Lokalisert på <https://www.ssb.no/priser-og-prisindekser/statistikker/bpi>

Wefling, C. (2012). *Bustadoppføringslova, en praktisk juridisk håndbok*. Oslo, Norge: Cappelen Damm AS.

VEDLEGG

Vedlegg nr. 1

Intervjugal nr. 1 - Bruktboligmeglere

Intervjuobjektnr.:

Faktaspørsmål

1. Hvilket kjønn er du?
2. I hvilket område arbeider du?
3. Har du arbeidet i mange år som eiendomsmegler?

Introduksjonsspørsmål

4. Hva liker du best med jobben din?
5. Er det noe du ikke liker ved jobben din?

Overgangsspørsmål

6. Kan du fortelle oss i korte trekk hvordan en typisk arbeidshverdag for deg ser ut?

Nøkkelspørsmål

Oppdragsinngåelse

7. Hvordan opplever du å ha befaring, er det utfordrende å få underskrift på oppdragsavtalen fra boligselger?
8. Hva er innholdet i oppdragsavtalen eiendomsmeglere i deres foretak bruker?
9. Hvordan opplever du tidsrommet fra oppdraget er inngått til markedsføringen av boligen begynner?

Markedsføring

10. Hvilke kanaler benytter foretaket du arbeider i for å skaffe interessenter til boligen?
11. I gjennomsnitt hvor lang tid tar det fra boligen markedsføres til den blir solgt? Er det mye å forholde seg til?

Budaksept

12. Hva mener du er de største utfordringene tilknyttet kjøpsbeslutning/budrunde?
13. Hvordan gjennomføres tinglysingsdelen av oppdraget?

Generelt

14. Hvordan opplever du utfordringen med å være mellommann ved de ovennevnte situasjonene?
15. Kjenner du til forhold eller situasjon hvor mellommannen har gått utover de etiske rammene eller lovgivning, i så fall hvordan ble dette håndtert?
16. Har du arbeidet med salg av bolig under oppføring tidligere? I så fall hva syns du er mest krevende av disse to salgsmetodene?

2/2

Vedlegg nr. 2**Intervjugal nr. 2 - Prosjektmejlere**

Intervjuobjektnr.:

Faktaspørsmål

1. Hvilket kjønn er du?
2. I hvilket område arbeider du?
3. Har du arbeidet i mange år som prosjektmegler?

Introduksjonsspørsmål

4. Hva liker du best med jobben din?
5. Er det noe du ikke liker ved jobben din?

Overgangsspørsmål

6. Kan du fortelle oss i korte trekk hvordan en typisk arbeidshverdag for deg ser ut?

Nøkkelspørsmål**Oppdragsinngåelse**

7. Hvordan opplever du prosessen ved å inngå oppdrag med utbygger/entreprenør? Er det utfordrende?
8. Hva er innholdet i oppdragsavtalen eiendomsmejlere i deres foretak bruker?
9. Hvordan opplever du tidsrommet fra oppdraget er inngått til markedsføringen av prosjektet begynner?

1/2

Markedsføring

10. Hvilke kanaler benytter foretaket du arbeider i for å skaffe interessenter til boligprosjektet?
11. Hvordan opplever du det å markedsføre boliger som ennå ikke er bygd, har du følelsen av at du selger en ”drøm”?

Budaksept/inngåelse av kjøp

12. Hvordan foregår selve kjøpsbeslutningen?
13. Hvordan gjennomføres tinglysingsdelen av oppdraget?

Generelt

14. Hvordan opplever du utfordringen med å være mellommann ved de ovennevnte situasjonene?
15. Kjenner du til forhold eller situasjon hvor mellommannen har gått utover de etiske rammene eller lovgivning, i så fall hvordan ble dette håndtert?
16. Har du arbeidet med salg av bolig under oppføring tidligere? I så fall hva synes du er mest krevende av disse to salgsmetodene?