



Høgskolen i **Hedmark**

Høgskolen i Hedmark avd. Rena

Morten Surén og Viktor Nybråten

Bacheloroppgave eiendomsmegling Skriftlighet og utfordringene det medfører

Written form and the challenges it entails

Bachelor i Eiendomsmegling

2016

Forord

Denne bacheloravhandlingen har vært en utfordrende og lærerik prosess, vi har fått et innblikk i meglers hverdag og hvordan dette utfolder seg. Vi har hatt muligheten til å benytte oss av kunnskapen vi har tilegnet oss gjennom skolegangen på Høyskolen på Rena, samt vi har tilegnet oss ny kunnskap underveis. Vi vil gjerne takke Mary Ann Stamsø for hennes uvurdelige innspill og rådgivning.

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket

JA NEI

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA NEI

Innholdsfortegnelse

Sammendrag.....	5
Engelsk sammendrag.....	6
1.0 Innledning.....	7
1.1 Det nye rundskrivet.....	8
1.2 Avgrensning.....	9
1.3 Problemstilling.....	9
1.4 Begrepsavklaring.....	10
2.0 Teori.....	11
2.1 Bakgrunn.....	11
2.2 Generelle plikter ved budgivning.....	11
2.3 Skriftlig bud og aksept, signatur og kontroll av budgivers identitet.....	12
2.4 Megler opplysninger om budstatus m.m under budrunden.....	14
2.5 Opplysninger om budgivning i salgsoppgaven.....	15
3.0 Metode.....	16
3.1 Forskningsdesign.....	16
3.2 Valg av metode.....	17
3.3 Utforming	19
3.4 Datainnhenting.....	20
3.5 Validitet, reliabilitet og feilkilder.....	20

3.6 Målefeil.....	21
4.0 Intervjue.....	22
4.1 Meglerne.....	23
4.6 Partene.....	28
5.0 Konklusjon/oppsummering.....	31
6.0 Litteraturliste.....	32

Sammendrag

Her finner du en kvalitativ bacheloroppgave som tar for seg rundskrivet av 16.10.2013 som innførte nye regler når det kommer til budgivning og avtaleslutninger fra 01.01.2014. Vår oppgave baserer seg på endringen i megler hverdag og hvilke rutiner/systemer som har blitt implementert for å imøtekomme de nye kravene. Vi har ved hjelp av intervjuer med megler og partene i boligsalg fått ett innblikk i meglerens og partenes oppfatning og utlevelse av det nye regelverket.

” Hvordan har skriftlighet i bud påvirket megler og partene ved boligsalg?”

Årsaken til at vi valgte dette området var at vi synes det er en interessant og spennende problemstilling som tidligere er lite utredet. Vi ville se på hvordan megleren og kjeden håndterte en såpass signifikant regelendringer med innføring av tiltak for å imøtekomme kravene stilt av finanstilsynet, samt hvordan partene oppfattet dette i gjennom budprosessen. Oppgaven er basert på meglers og partenes oppfatning og emosjonelle meninger, samt rutineene for å opprettholde skriftlighet.

Vi har i kapittel 1 startet med en enkel innføring i det nye regelverket, samt skrevet litt om vår problemstilling og avgrensninger

I kapittel 2 har vi en grundig gjennomgang av rundskrivet og hvilke regler som har blitt endret. Vi har gått i dybden på de forskjellige delene og hvordan dette skal praktiseres. Blant annet meglers plikter gjennom budprosessen

Etter denne grundige gjennomgangene ble det utarbeidet en intervjuguide for våre objekter, både meglere og partene i boligsalget ble intervjuet. Vi stilte åpne spørsmål slik at objektene kunne få snakke mest mulig fritt om temaet.

I kapittel 3 presenteres intervjuene og de funn som ble gjort gjennom intervjuene og vår analyse av disse knyttet opp mot teorien.

Kapittel 4 er en gjennomgang av metoden med utarbeidelse av intervjuguide og en begrunnelse for vårt valg av metode.

Det konkluderes i kapittel 5 med en besvarelse av vår problemstilling.

Engelsk sammendrag(abstract)

Here you will find a qualitative bachelorsdegree, that concerns the document of 16.10.2013, who implemented new rules concerning bidding and the final decisions of realestate transactions. The rules were implemented 01.01.2014. Our paper is based on the changes in the brokers day to day handling, what routines they use to keep inside the rules. With the use of intervjues with the broker and the parties of the transaction, we have acquired a picture of the broker and the parts perceptions of the transaction.

”How has the written form in bidding, changed the broker and the parties behavior in a realestate transaction?”

The reason we chose this topic, was that we find it very interesting to see what changes has been made, on a subjekt with little previous research. We would like to see how the broker and the company’s have worked to find the best solutions on this quite severe change in rules, and what measures they have done to make sure the rules are followed. We are also very interested in the parties and their perception of the transaction before and after the changes were made. The paper is based on the broker and the parties emotional perception, together with the new routines that has been implemented.

In chapter 1 we start out with a quick introduction to the new regulations and our issue.

In chapter 2 we have a thorough of the document and what rules that have been changed. A in depth analysis of the different parts of the document and how it would work in praksis. Among other the brokers duties in the bidding process.

After thorough walkthrough we made an intervjuguide for our objekts, both brokers and the parties in an realestate transaction were intervjued. We asked open questions, so that the objekts could elaborate and talk freely about the subjekt at hand.

In chapter 3 the intervjues are presented with our findings. We analyse the data and connect to the rules implemented.

In chapter 4 we present the method of our paper with, the preparation of the intervjuguide and a reasoning behind our choice of method.

Then at last in chapter 5 you will find the conclusion and the answering of our issue.

1.0 Innledning

Vi vil med denne oppgaven forsøke å belyse ett tema som er lite skrevet og forsket på, nemlig skriftlighet i budrunder og avtaleslutninger. Herunder også budgivers plikt til å legitimere seg, samt meglers generelle plikt ved budrunden. Det ble ved ett rundskriv fra finanstilsynet datert 16.10.2013 innført nye regler ved budgivning og avtaleslutninger fra 01.01.2014. Alle oppdrag som ble signert etter denne datoen måtte forholde seg til de nye reglene. Vi vil gjennom intervjuer med eiendomsmeglere, kjøpere og selgere, samt innhenting av opplysninger rundt det gamle og det nye reglementet prøve å tegne ett bilde av hva som har endret seg og hvordan disse endringene har blitt tatt imot/påvirket meglers, kjøper og selgers opplevelse ved boligsalg. Vi vil sette oss inn i de rettslige rammebetingelsene og prosessen, samtidig vil vi se på utfordringene som finnes i meglers plikter i budprosessen. Vår problemstilling er: Hvordan har skriftlighet i bud påvirket megler og partene ved boligsalg?

Budprosessen er noe som kan virke skremmende og vanskelig når man skal kjøpe og selge bolig. Utgangspunktet for det nye rundskrivet var et økende antall klager fra forbruker, som ikke føler trygghet ved meglers rolle under budgivning, og domstolenes mangel på dokumentasjon under tvister vedrørende avtaleinngåelsen ved bolighandel. Det har i senere tid vært store oppslag om uærlige meglere som har ”jukset” i budrunden for å oppnå en høyere pris. Finanstilsynet satte i gang en undersøkelse for å finne den beste løsningen på nettopp dette problemet, og svaret ble ett nytt reglement når det kom til skriftlighet og krav om at budrunden skal dokumenteres for mulig ettersyn.

Vi synes dette temaet er interessant da det mest sannsynlig har endret budprosessen kraftig, samt at det fordrer til nye rutiner hos meglerkontorene rundt forbi. Vi er også spente på om partene i salget merker noen forskjell, og om de føler seg tryggere gjennom budrunden.

1.1 Det nye rundskrivet

Etter foretakenes plikt til utsendelse av bud journal etter endt budrunde og avtaleinngåelse, var partene godt orientert om budrunden fra megler sin side/ståsted. Dette viste seg å være feil og en vesentlig årsak til økende klagesaker. Klagene omhandlet uoverensstemmelser mellom bud journal og informasjonen klageren fikk formidlet under budprosessen. Klagene førte så godt som aldri frem, på grunn av mangel på bevisførsel, da de fleste/alle budrunder foregikk muntlig over telefon. Det var med andre ord umulig for domstolene å etterprøve det som var ført ned i bud journalen.

Finanstilsynet anmerket at selv om det sjelden var hold i anklagene om manipulasjon av budrunden, var mangelen på dokumentasjon med på å skape mistillit til megler og bransjen generelt. Det er grunnleggende at kundene har tillit til at megleren opptrer pålitelig i sin håndtering av budprosessen og under avtaleslutningen.

Rundskrivet fra finanstilsynet førte til at alle bud, budforhøyelser, aksepter og avslag skulle legges frem skriftlig for megler. Ved hjelp av trygg budgivning(en nettjeneste hvor man bekrefter sin identitet ved hjelp av bank ID), skriftlig på papir inne på kontoret eller ved SMS etc. Ved innføringen av de nye reglene skulle det kunne dokumenteres at avtaleslutningen var gjort under gitte betingelser, for å igjen forebygge uenigheter mellom partene i etterkant av budrunde/avtaleslutning.

Finanstilsynet mente at en endringen også ville ha en innvirkning på tempoet i budrunden, og at det dermed ville gi partene mer tid til å kunne ta riktige beslutninger. Det ble ikke forslått noe formkrav til hvordan skriftligheten skulle fremlegges, slik at bransjen kunne være med på å forme og utvikle verktøy som gjorde prosessen enklere for megleren.

Overgangen til skriftlige budrunder og aksept var helt i tråd med den teknologiske utviklingen vi har hatt de siste årene. Tatt i betraktning at de aller fleste benytter seg av skriftlige løsninger som e-post og SMS, eller har tilgang til dette hos familie/venner som kan bistå. Finanstilsynet skriver at alle former for elektroniske meldinger som kan lagres vil oppfylle kravene til skriftlighet. Ikke bare brev og faks, med også e-post, SMS og fotograferte dokumenter som MMS. De øvrige aspektene ved rundskrivet i sin helhet vil bli diskutert i senere kapitler.

1.2 Avgrensninger

Avgrensninger i forhold til problemstillingen i denne oppgaven vil bli som følger. Oppgaven vil basere seg på megler og partenes opplevelse ved det nye reglementet. Vi vil ikke gå dypt inn i de juridiske aspektene, da vi er ute etter de konkrete endringene som de forskjellige meglerne har gjort i sin hverdag for å imøtekomme de nye reglene. Hvordan de opplever hverdagen etter ett nytt regelverk og om de har gjort store forandringer i sine daglige rutiner. Dette gjelder også partene i bolighandelen. Har de en annen opplevelse gjennom hele prosessen nå, er den mer tillitsvekkende og trygg? Eller kanskje man ikke merker noen forandring og at regelverket var mest ”tiltenkt” megleren.

1.3 Problemstilling

Vår problemstilling er: Hvordan har skriftlighet i bud påvirket megler og partene ved boligsalg? Oppgaven vil prøve å være en emosjonell fordypning i meglerens viktigste kjerneoppgave, hvilke problemstillinger kan oppstå og sådan en mer informativ kjennskap i tryggere og skriftlig budgivning.

Oppgaven fremstilles i to deler, med en refleksjonsdel/konklusjon mot slutten. I den første delen vil vi se nærmere på rundskrivet og hvilke endringer som har blitt gjort når det kommer til bud og avtaleslutningen. Vi vil intervjuje både meglere og partene i bolighandelen for å få ett bilde av hvordan hverdagen har forandret seg, særlig for meglerne. Hvilke rutiner har blitt forandret og hvilke nye rutiner har blitt implementert for å opprettholde skriftligheten og følge det nye rundskrivet. Vi vil også se litt på historien og hvorfor disse endringene ble gjort, hva finansstilsynet ville oppnå og ringvirkningene av vedtaket.

1.4 Begrepsavklaring

Det er benyttet noe fagterminologi, men ikke mer krevende enn at mannen i gata skal kunne forstå hva som er skrevet. Vi forutsetter at de fleste har en viss kunnskap til noen begreper benyttet ved bruk av megler og ved boligsalg.

Budprosessen: Perioden første bud kommer inn til megler og frem til boligen er solgt/avtaleslutningen er gjort.

Interessenter/budgivere: De som er interessert i boligen og de som fysisk kommer med bud.

Partene: Selger og kjøper av boligen.

Finanstilsynet: Organet som overordnet regulerer eiendomsmeglingsbransjen.

2.1 Bakgrunn

Det ble innført (endr. i forskrift om eiendomsmegling (2013)) f.o.m 1. Januar 2014, som gjaldt nye regler ved budgivning, jfr (endr i forskrift om eiendomsmegling, (2007)). (Finansdepartementet, 2013).

Den største forandringen i forskriften gjelder dokumentasjon i budrunder, hvor alt heretter må skje skriftlig samt at budgivere må legitimere seg når de skal legge inn bud. Dette for å være helt sikre på hvem som har lagt inn budet. Når det gjelder kravene til skriftlighet i en budrunde må det bli gjort ved hjelp av elektroniske meldinger som e-post, faks og sms, eller ved bruk av budgivningsplattformer(Finansdepartementet, 2013).

De nye reglene trede i kraft fra 1. Januar 2014 og vil ikke angå oppdrag som er registrert før dette. Oppdrag som tar for seg næringseiendom, leiekontrakt eller eiendom i utlandet vil ikke bli berørt av de overnevnte reglene (endr. i forskrift om eiendomsmegling, 2013). (Finansdepartementet, 2013)

”Formålet med dette rundskrivet er å informere om meglers plikt til å sikre en forsvarlig avvikling og dokumentasjon av budprosessen.” (Finansdepartementet, 2013, avsnitt 4)

2.2 Generelle plikter ved budgivning

I budrunden har megler ansvar for at prosessen foregår på en ordentlig og rettferdig måte ovenfor interessentene. Det essensielle er å inkludere alle interessentene og informere så fort som mulig når det kommer inn bud. Megler skal videre sørge for at tempo er forsvarlig for selger og alle interessentene, da dette kan få betydning for handlingsvalget til de involverte partene i budrunden. (Finansdepartementet, 2013)

Finansdepartementet (2013) skriver at:

Et eksempel på dette er å fraråde budgivere å sette så kort frist på budet at megler ikke får anledning til å orientere øvrige interessenter som kan tenkes å ville delta i budrunden. Dersom budgiver likevel opprettholder kort frist, må megler påse at selger er klar over konsekvensene av dette (Endr. i forskrift om eiendomsmegling, (2013).

Megler skal alltid informere selger om å ikke inngå noen private avtaler angående bud, men be de kontakte megler. For å sørge for at det blir gjort profesjonelt og på en ”fair” måte ovenfor andre interessenter. (finansdepartementet, 2013)

Når det mottas et bud kan man kalle dette for selve kjernen for hvert megleroppdrag, da partene skal komme til enighet og spikre en avtale begge blir fornøyde med. Meglers oppgave videre kan til tider være utfordrende, ettersom dette er krav til å komme med anbefalinger til alle partene som er med i budrunden. For oppdragsgiver gjelder det et lojalitetshensyn som innebærer å få et høyest mulig bud ut fra det markedet er villige til å betale. På den andre siden har megler et nøytralitetshensyn, ovenfor potensielle budgivere/interessenter, der megler ikke skal ta parti med selger for at det skal få en positiv effekt. Som kan være vanskelig til tider for og få tilfredsstilt begge parter forventninger i en bolighandel. (Finansdepartementet, 2013)

2.3 Skriftlig bud og aksept, signatur og kontroll av budgivers identitet

Oppdrag som er inngått etter regelendringen som ble iverksatt 1.januar 2014, har megler kun anledning til å ”opplyse selger eller mulige kjøpere om bud som er gitt skriftlig” (Endr. i forskrift om eiendomsmegling(2013)). Ved at selger legger inn et motbud eller en interessent legger inn et høyere bud, eller ved aksept eller avslag fra selger, gjelder de samme reglene som er nevnt i forrige setning. For å kunne formidle et bud, krever det at ”budgiver ha legitimert seg og signert overfor megler før budet formidles”. (Finansdepartementet, 2013)

”Bud, aksept eller avslag skal kunne dokumenteres for ettertiden(Endr. i forskrift om eiendomsmegling, (2013)). Elektroniske meldinger må arkiveres fysisk eller elektronisk. (Endr. i forskrift om eiendomsmegling, (2013)). Det samme gjelder hvis man benytter seg av budgivningsplattformer. (Finansdepartementet, 2013)

De nye reglene inneholder ingen endring fra hvordan det tidligere har blitt praktisert angående hva bud og aksept bør bestå av. ”Finanstilsynet legger til grunn at bransjen selv utarbeider hensiktsmessige skjemaer og standarder for bud, budforhøyelser og aksept, som ivaretar formålet om en etterprøvbar avtaleinngåelse”. (Finansdepartementet, 2013)

Kravet om skriftlighet vil ikke bli berørt av de nye reglene og vil fortsatt benytte seg av de tidligere reglene angående avtaleslutning og fullmakt i mellom kjøper og selger.

Finansdepartementet(2013) skriver at:

”Dersom megler for eksempel skulle komme i en situasjon hvor selgers aksept ikke lar seg bekrefte skriftlig før akseptfristens utløp, må den muntlige aksepten formidles til budgiver. En slik hendelse må forklares og dokumenteres, og fagansvarlig må følge opp avviket på vanlig måte”(Endr. i forskrift om eiendomsmegling, (2013)).

Før megler har anledning til å informere om bud til selger og interessenter, må megler ha budgivers signatur og legitimasjon (Endr. i forskrift om eiendomsmegling, (2013)). Ved elektronisk signatur må legitimasjonskravet være oppfylt i tillegg til kravet om signatur, som må komme fra en sertifikatutsteder som er registrert hos post- og teletilsynet, lov om elektronisk signatur(2001).

Finanstilsynet(2013) sier at:

”Alternativt vil legitimasjonstypene som er angitt i hvitvaskingsregelverket oppfylle legitimasjonskravet. Innhenting kan da for eksempel gjøres på visning ved at megler(eller visningsmedhjelper) noterer å ha kontrollert interessenters legitimasjon ved å angi legitimasjonstype og referansenummer på et registreringsskjema, hvor interessenten samtidig avgir sin signatur. Registreringsskjemaet skal arkiveres. En alternativ fremgangsmåte kan for eksempel være at kopi eller foto av budgivers legitimasjonsdokument sammen med et signert budskjema eller et registreringsskjema sendes til megler elektronisk eller på en annen måte. I så fall må kopien av legitimasjonsdokumentet arkiveres. Finanstilsynet fraråder imidlertid å

sende kopi eller foto av bankkort elektronisk ettersom dette også inneholder kortnummer”(Endr. i forskrift om eiendomsmegling, (2013))

Har meglerforetaket vært i tilknytning til en budgiver ved et annet oppdrag tidligere, kan legitimasjonen og signaturen som foreligger det oppdrag anvendes. Men da plikter megler og anskaffe oppdragsnummeret hvor den nødvendige informasjonen finnes. (Finanstilsynet, 2013)

”Dersom bud inngis ved fullmektig, er det tilstrekkelig å innhente legitimasjon og signatur fra fullmektigen” sier finanstilsynet(2013, s3).

2.4 Meglers opplysninger om budstatus m.m under budrunden

”Megler plikter som tidligere å opplyse de involverte i budrunden om status i budgivningen. Denne informasjonen skal nå gis skriftlig” sier finanstilsynet (2013, s.4)

I den skriftlige meldingen/informasjonen er det krav til at det inneholder budets størrelse, eventuelle forbehold og akseptfrist til oppdragsgiver, budgivere og øvrige interessenter, men bare i den grad det er nødvendig og mulig.(Finanstilsynet, 2013)

De aller fleste meglerforetak har gjort grep for å holde bedre oversikt over alle interessenter. Ved hjelp av systemet skiller det ut de som har vist sin interesse, samt de som har lastet ned prospekt på internett. Hvert oppdrag vil på denne måten få en interesseliste med oversikt over hvordan de har vist sin interesse for objektet. F.eks gjennom at de har skrevet seg på visningsliste eller tatt direkte kontakt med megler. I tilknytning til dette programmet har meglerne integrert sine telefonnummer, for at det skal bli enklere å sende ut SMS til alle interessenter i forkant av visning, etterkant av visning og når det kommer inn bud. Hvor megler i første omgang må sende ut melding til alle med informasjonen, som er nevnt i forrige avsnitt, og videre ringe alle sammen for å forhøre seg om de fortsatt er interessert. Og om de eventuelt har tenkt til å prøve seg med et bud.

Her er det gjort lite eller ingen endringer i måten dette ble praktisert på tidligere. Det vil også etter endringen kun være nødvendig å gi informasjon til de som antas å ville delta i en evt.

budrunde. Dette kan gjelde budgivere som allerede har lagt inn bud og interessenter som på ulike måter har erklært sin interesse for objektet. Heretter trenger man kun å opplyse om det høyeste budet, man kan med andre ord se bort fra bud som åpenbart er for lave og som ikke vil bli tatt i betraktning av selger. Det som dog har forandret seg i forhold til tidligere, er at megler plikter å gi alle opplysninger angående bud skriftlig. Både til interessenter, budgiver og selger. (Finanstilsynet, 2013)

Finanstilsynet(2013) sier at:

”Begrensningen som ligger i så langt det er mulig, gjelder bare dersom det ikke er praktisk mulig å få gitt informasjonen, for eksempel på grunn av kort akseptfrist, eller at det ikke finnes kontaktopplysninger for vedkommende. I tillegg vil begrensningen omfatte rettslige hindringer, for eksempel der budgiver har stilt betingelse om at budet ikke skal benytte i en åpen budrunde” (Endr. i forskrift om eiendomsmegling, (2013)).

Når megler får inn et bud, skal dette bekreftes skriftlig for budgiver, at det er mottatt med engang det er mulighet(eiendomsmeglingsforskriften § 6-3 annet ledd nytt fjerde punktum). Formålet med dette er å få informert budgiver om at budet har nådd frem, for eksempel på grunn av eventuelle tekniske problemer som kan forårsake at det ikke vil komme frem (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013). (Finanstilsynet, 2013)

2.5 Opplysninger om budgivning i salgsoppgaven

”Det skal gis opplysninger i salgsoppgaven om fremgangsmåten ved budgivningen og budgivers rettigheter og plikter (Endr. i forskrift om eiendomsmegling, (2013)).

Opplysningene må formuleres så enkelt som mulig for at interessentene skal få en hvis forståelse av fremgangsmåten i budgivningen. De interesserte skal i tillegg bli informert om de vesentlige rettighetene og pliktene man har som budgiver. En rett som kan være greit å nevne er skriftlig informasjon angående budstatus, før man selv byr på eiendommen. Opplysningene vil generelt basere seg på gjeldende rettsregler, bransjenormer og praksis. Hvis det er avtalt noen spesielle avtaler angående budgivning, må dette benevnes i salgsoppgaven. (Finanstilsynet, 2013)

3.0 Metode

Metode skal være en plan for fremgangsmåten som avhenger av målet, forholdene rundt og hvilke ressurser man kan råde over, for å besvare konklusjonen på best mulig måte opp i mot problemstillingen. Ved valg av metode avhenger det av hvor dypt og nøye man har tenkt til å gå i analysen, og dimensjonen på problemstillingen. (Gripsrud, Olsson og Silkoset, 2010, 13). Vi vil i vår oppgave starte med å ta for oss hovedvariantene innenfor undersøkelsesdesign. Videre kommer begrunnelsen for design valget som vi skal benytte i oppgaven, deretter vil vi ta for oss undersøkelsens validitet og reliabilitet. Avslutningsvis skal vi se nærmere på feilkilder som kan få påvirkning på resultatene.

3.1 Forskningsdesign

Forskningsdesign er en forklaring på fremgangsmåten gjennom analyseprosessen, hvordan man har tenkt til gå frem for å løse oppgaven. Her er det viktig å finne ut hvilke former for data man skal benytte for å løse oppgaven, hvordan man skal finne frem til den nødvendige informasjonen, samt hvordan man skal tolke data man har funnet. (Gripsrud et al. 2010, 38)

Det er i all hovedsak tre ulike undersøkelsesdesign man skiller mellom. Eksplorativt design - utforskende, deskriptivt design - beskrivende og kausalt design - årsak og virkning.

3.1.1 Eksplorativt design – utforskende

Eksplorativt design benyttes når man har lite erfaringer innen for et segment, og formålet med undersøkelsen er å undersøke teamet nærmere. Man har på forhånd lite klarhet i sammenhenger som finnes i bunn for området man ser nærmere på. I et eksplorativt design blir det ofte brukt prosjektive teknikker, fokusgrupper eller individuelle dybdeintervjuer. (Gripsrud et al. 2010, 39).

3.1.2 Deskriptivt design – beskrivende

Deskriptivt design er når man har en viss forståelse av forskningsområdet på forhånd. I en slik forskning finner man informasjon fra en gitt situasjon, som kan være å se på en enkelt variabel eller se sammenheng til flere variabler. Dette blir utført via spørreskjemaer, observasjon eller dagbokmetodikk.

3.1.3 Kausalt design – årsak og virkning

Kausalt design er når man gjøre ulike eksperimenter for å kunne si med sikkerhet at x er årsaken til at resultatet y oppstår. Man må passe at disse eksperimentene foregår isolert så man kan utelukke at ingen andre faktorer skal kunne påvirke resultatet y, enn kun årsak x alene. Eksperimentene kan utføres hvor andre eksperimenter blir gjort i laboratorium eller som et kvasieksperiment.

3.2 Valg av metode

Med bakgrunn i problemstillingen vil det være naturlig for oss å benytte et eksplorativt design. Vi har liten kjennskap til hvordan det nye rundskrivet/de nye reglene har påvirket meglerens/partenes hverdag og opplevelse og vi vil utforske dette. For å få svar på vår problemstilling, har vi valgt å benytte oss av intervjuer med ansatte hos meglerforetak, og av partene i bolighandelen. Vi får gjennom disse adgang til personlige meninger og erfaringer uten påvirkning fra eksterne faktorer (Gripsrud, Olsson og Silkoset, 2010, 40). Det kan diskuteres om vi også er innom kausalt design, da det er virkningen av et nytt regelverk vi utforsker. Men vi har ingen klare forutsetninger til å si noe om virkningen, og det vil bli vanskelig å benytte seg av ett sånt design i vår oppgave. (Gripsrud et al. 2010, 90).

Fordelen med å benytte seg av intervjuer er at man får frem informantens synspunkter og tanker, samt at de har bedre tid og mulighet til å få frem det de mener er det mest vesentlige. En annen fordel er at man har mulighet til å ta kontakt med informantene underveis i arbeidet, hvis det er spørsmål vi vil ha et svar på. En ulempe ved å bruke intervjuer er at man har mye færre og sammenlikne svarene med, siden dette er en krevende prosess å komme

seg igjennom. En annen ulempe med å intervjuer er at det krever mye trening for å bli god på det, slik at man klare å få ut den informasjonen man er ute etter hos informanten.

I kvantitativ metode ser man ofte på større grupper, for å se forandring fra tidligere data man har. Et eksempel på dette er å se hvor mye elever studerer nå for tiden, kontra for 5-10 år siden. Det kan samles inn kvantitativ data på mange ulike måter, men det som er mest vanlig er via et spørreskjema, som krever et strukturert arbeid før man kan legge ut spørreundersøkelsen. Ettersom man ikke har mulighet til å endre på den, når den er lagt ut. Her er det viktig å sette seg inn i den relevante teorien, og tidligere undersøkelser som er gjort på det samme tema man skal forske på. Her får man svarene i tall som man videre må analysere ved hjelp av et statistikk skjema, hvor all dataen ligger samlet. I likhet med kvalitativ metode skal spørsmålene i undersøkelsen legges opp for å besvare problemstillingen.

En stor fordel ved å benytte seg av en kvantitativ metode er at det passer utmerket til å sammenligne og analysere omfangsrike data. Hvis det tidligere har vært forsket på det samme segmentet du forsker på, er det mulig å finne igjen tallmateriale på Statistisk sentralbyrå, eller Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste. Ulempen med å bruke kvantitativ metode, er at man ikke får frem hovedårsaken til at svarene blir som de blir. Vi kan enkelt finne ut av hvor mange som selger sine eneboliger, men det som er vanskelig er å finne grunnen til at de ønsker å selge sine eneboliger. Samt hvilke aldersgrupper dette gjelder. Skal man få noe konkret svar på disse spørsmålene, må det anvendes en kvalitativ metode. (Gripsrud, Olsson og Silkoset, 2010)

3.3 Utforming av undersøkelsen

3.3.1 Primær og sekundærdata

Før vi går i gang med selve undersøkelsen vil det være hensiktsmessig å sette seg godt inn i de grunnleggende faktorene. Dette gjøres ved å benytte seg av primær og sekundær data. Våre primærdata er informasjonen vi får av de kvalitative intervjuene. Dette er såkalt førstegangsinformasjon som vi senere må bearbeide. Primærdata er inndelt i to kategorier, kvalitativ og kvantitativ data. Det er den kvalitative dataen som blir viktigst i vår oppgave. Sekundærdata er informasjon som vi henter inn fra diverse kilder, interne og eksterne.

3.3.2 Utvalg

Utvalget vårt består av 6 meglere og 6 kjøper/selgere. Utvalget er gjort slik at begge kjønn er representert, samt alder- og erfaringsforskjell fra to ulike kontorer i Elverum. Partene er funnet tilfeldig fra kundebasene til de representative kontorene. Dette gjør at de har en sammenheng/tilknytning til kontorene vi har benyttet oss av.

3.3.3 Intervjuguide

Målet med intervjuguiden er i all hovedsak å gi oss informasjon som kan besvare vår problemstilling. I intervjuene kommer vi inn på de relevante spørsmålene i oppgaven. De er forsøkt stilt på en så åpen måte som mulig, slik at megler/partene kan få utfolde seg i sine svar. Guiden er utformet slik at megler får forskjellige spørsmål enn kundene naturligvis. Intervjuguiden ligger vedlagt under vedlegg.

3.4 Datainnhenting

For å samle inn disse dataene dro vi ut til de forskjellige kontorene og hadde intervjuer med meglerne på deres arbeidsplass. Vi dro begge til disse intervjuene og fordelte oppgavene ved at den ene stilte spørsmål, mens den andre skrev notater(som ble makulert etter de var benyttet i oppgaven). Intervju med kundene ble gjort over telefon, dette for å holde det så anonymt som mulig. Vi gjorde det samme som med intervjuene, en skrev og den andre stilte spørsmål. Vi informerte også her om at lydopptakene ville bli destruert/slettet etter informasjonen var behandlet.

3.5 Validitet, reliabilitet og feilkilder

Validitet og reliabilitet forteller oss hvor bra undersøkelsen faktisk er. Validitet tar for seg om man klarer å måle akkurat det man skulle måle. Reliabilitet forteller oss hvor pålitelige resultatene man har funnet i undersøkelsen er. Etter vår mening er undersøkelsen vi har gjort lite reliabel, siden vi kun har snakket med et lite utvalg. For at denne undersøkelsen skulle vært mer reliabel måtte vi snakket med et større utvalg både demografisk og geografisk. For å få et klarere bilde av hvordan dette har påvirket yrket og interessentene. Dette er en svakhet i vår oppgave som vi selv er klar over. Vi tar forbehold om at våres undersøkelsen vil kunne ha mindre validitet grunnet systematiske feil, som for eksempel mistolkning av svarene, eller ved at partene som ble intervjuet har feiltolket eller svart unøyaktig på enkelte av spørsmålene.

I følge Gripsrud et al.(2010) deler man inn feilkilder etter manglende observasjoner og målefeil. Manglende observasjoner tar for seg tre forskjellige faktorer, utvalgsfeil, dekningsfeil og ikke responsfeil. Siden vi måtte finne kunder som enten hadde kjøpt eller solgt både før og etter 01.01.2014, ble dette en stor utfordring for oss. Men vi klarte tilslutt å finne 6 kunder, noe vi mener var tilstrekkelig for å danne et bilde av situasjonen for begge partene i bolighandelen. Det som angår ikke responsfeil, ble vi enige om å ha et utvalg på 6 meglere og 6 kjøpere/selger. Vi hadde ingen problematikk med frafall underveis i prosessen, og alle var villige til å intervjues. Utvalgsfeil gjelder det vi har funnet ut ved hjelp av undersøkelsen, og disse er ikke generaliserende for verken meglerne eller partene vi har snakket med underveis. Man har heller ikke mulighet til å sammenligne dette med andre

meglerfirmaer eller interessenter. Skulle vi ha hatt noen som helst mulighet til å gjort dette måtte det vært en mye grundigere undersøkelse, hvor vi måtte gjennomført flere intervjuer med både meglere og parter samt kartlagt undersøkelsen mye grundigere på forhånd.

3.6 Målefeil

Målefeil tar for seg spørreskjemaet og relasjonen med meglerne og de andre involvert i undersøkelsen. Når vi gjorde utformingen av intervjuer guiden diskuterte vi mange ulike alternative spørsmål, for å finne de viktigste og mest relevante spørsmålene knyttet opp i mot problemstillingen. I relasjon med de forskjellige meglerne i dybdeintervjuene og telefon intervjuene med partene kan det ha dukket opp feil underveis, som vil være av betydning. Slike feil omfatter ofte at man har for knapp tid, blir forstyrret av omgivelsene rundt eller at den man intervjuer svarer for å imponere og berolige intervjuerne (Gripsrud, Olsson, og Silkoset, 2010, 147).

4.0 Intervjuer

Nye regler om skriftlighet i bud og avtaleslutninger ble innført fra 01.01.2014. Hvordan har disse reglene påvirket meglers hverdag? Hva er de positive og negative konsekvensene? Og hvordan påvirker dette kjøper/selger i prosessen ved å selge/kjøpe bolig?

Spørsmål til meglere

1. Føler du selv at hverdagen har blitt forandret på noen måte etter at reglene trede i kraft?
2. Har du eller bedriften innført noen nye rutiner for å opprettholde skriftligheten?
3. Føler du det er positivt eller negativt for deg og bedriften
4. Har bud prosessen blitt mer oversiktlig og tryggere?
5. Har det nye regelverket forandret måten du jobber på?
6. Har bedriften din ettersyn som ser at det blir fulgt?

Spørsmål til kjøper og selger

1. Har du solgt eller kjøpt bolig før og etter 01.01.2014?
2. Hvis ja; merket du forskjell på bud prosessen?
3. Føler du at bud prosessen og avtaleslutningen var oversiktlig og ryddig?
4. Hvis ja; Handlet megler på en måte som gjorde så du fikk tillit under bud prosessen?

4.1 Meglerne

1. Føler du selv at hverdagen har blitt forandret på noen måte etter at reglene tredde i kraft?

Her svarer alle meglerne at hverdagen har forandret seg, men kanskje ikke like mye som de fryktet. De mener at det har blitt viktigere å styre kundene sine når det gjelder setting av frister. Hvis fristene blir korte blir også jobben mer hektisk, da alt skal være skriftlig. De sier også at de har gode meglersystemer som er med å hjelper de i hverdagen, og at de har blitt mer avhengige av disse. Alle mener de hadde god kontroll i budrundene også før det nye regelverket, men at man nå har enda bedre oversikt i etterkant. En kommentar vi fikk lyder som følger «Ja i fra å kjøre stort sett all kommunikasjon muntlig (per telefon) etter første skriftlige bud, har det nå blitt enormt fokus på å få på plass skriftlighet i prosessen. Dette har nok for mange meglere ført til at ressurser er prioritert inn mot å få det skriftlige på stell, på bekostning av dialog og rådgivning».

Vi er overrasket over disse svarene og hadde sett for oss mer ”radikale” endringer i rutiner. Det at meglerne er positive til regelendringen er meget bra, dette gjør det enklere for bedriften/kjeden å innføre nye rutiner som de ansatte må forholde seg til. Det er interessant at styring av frister har blitt mer nødvendig i budrundene, dette fører til en nedtrapping av tempoet i budrunden, som igjen vil føre til bedre tid til selve avtaleslutningen for både kjøper og selger. Vi tror dette vil føre til økt tilfredshet og en større tillit til megleren og vil være med på å løfte bransjens generelle renommé.

Knyttet opp mot teorien og rundskrivet er det nettopp dette finanstilsynet var ute etter. De ville innføre regler som gjorde at man kunne dokumentere budrunden i ettertid, uten for store endringer i meglerens hverdag. Det at bransjen har vært med på å utvikle verktøy for å håndtere dette på best mulig måte, har vært en god idé. Dette ser vi på svarene til meglerne som alle skryter av sine meglersystemer og viktigheten av de.

2. Har du eller bedriften innført noen nye rutiner for å opprettholde skriftligheten?

Også her er det enstemmig når det kommer til dette. Meglerkontorene har utviklet sine sjekklister og utarbeidet skjemaer for å opprettholde skriftligheten. Det er også innført nye rutiner med utsendelser av SMS etter hvert bud, forhøyelse og aksept. Dette gjelder alt fra skriftlige arbeidsrutiner til utvikling og tilrettelegging av budgivningsplattform(er). Alle mener de hadde gode rutiner fra før.

Ingen overraskelser her. Kontorene og kjedene var avhengig av å innføre nye og gode rutiner for behandling av budprosessen etter 01.01.2014. Dette viser at regelverket har blitt tatt på alvor og at kontorene har hatt en god dialog med finanstilsynet for utvikling og etterprøving av nye rutiner og systemer.

Igjen har finanstilsynet truffet spikeren på hodet. Her har de lagt til rette for at kontorene/kjedene skal kunne være med i utviklingsprosessen i stedet for å få nye rutiner trukket ned over ørene. Ett smart og riktig valg, mener vi.

3. Føler du det er positivt eller negativt for deg og bedriften

Her mener alle at denne endringen utelukkende er positiv, men den har hatt noen konsekvenser i den negative forstand. Både for omdømme til bransjen, men også muligheten til å kontrollere og etterprøve budprosessen. Noen av punktene som går igjen er: skjerpet fokus hos megleren, bedret dokumentasjon av budprosessen. Det blir en ryddig og fin flyt når megleren har tatt styringen og samtlige aktører i budprosessen benytter tilrettelagte systemer (/Trygg budgivning.no og svar på SMS-varsler fra meglersystemet). Det de ser på som et problem er når man skal håndtere eldre kjøper/selgere, de som kanskje ikke benytter e-post, SMS eller andre teknologiske hjelpemidler like godt som den yngre garde. Skriftlighet stiller også krav til at megler helst er tilstede/inne på kontoret eller har tilgang til meglersystem. I vårt distrikt er det lange kjøreavstander (befaringer og visninger), ujevn dekning og mer uforutsigbare tidsintervaller (fra visning til bud). Dette betyr at megleren bruker mye tid i bilen og har til tider utfordringer med dekning. I dag løses dette ved at megler ringer inn til kontoret og gir instruks om registrering og varsling av bud (også til medhjelper, som journalfører kommentar om at det er de som har registrert budet etter

instruks fra megler). Uansett viktig at megleren på saken holder kontrollen/regien på budrunden og heller søker hjelp til registrering og varsling. Et annet negativt punkt er at meglerne har så stort fokus på å etterleve skriftlighet at de søker «tidlige» aksepter fra selger for å slippe å havne i skvis der aksepten kommer for sent frem til budgiver. Utfordringen med sene bud som kommer akkurat før fristen går ut/eller har gått ut og som er lagt inn ved bruk av bank-id. Disse journalføres automatisk og kan gi forklaringsutfordringer overfor selgeren. Megler mister også litt av friststyringen da det er budgiverne selv som setter fristene. Megler kan anbefale eller be om, men det er budgiverne som uansett setter vilkårene. Bud som blir lagt inn til alle døgnets tider. Når skal megleren agere? Megler mister tid til å være rådgiver da etterlevelse av skriftlighet må prioriteres. Man er 100% avhengig av kommunikasjonsleveransen (telefoni, nettverk osv.) er stabil og presis/hurtig.

Det er interessant å se at alle meglerne vi intervjuet, har en litt annen innfallsvinkel når det kommer til dette spørsmålet. Regelendringen er de utelukkende positiv til, men den bærer også med seg komplikasjoner (særlig i vårt distrikt, som beskrevet over). Det ser ut til at alle er genuint opptatt av bransjens rennommé og hvordan megleren virker ut mot sin kundegruppe. At denne lovendringen har styrket meglers posisjon i markedet og gitt de mer tillit hos kunden er positivt. Vi ser også ut fra svarene at det finnes fallgruver og utfordringer fortsatt. Særlig når det kommer til eldre personer som ikke benytter seg av dagens teknologi. Dette vil være ett problem det er bortimot umulig å eliminere frem til den eldre generasjonen er borte og/eller ny og bedre teknologi er på plass.

Vi ser i dette spørsmålet bakdelen med regelendringen. Ut fra teorien så skal alle budgivere/selgere kunne benytte seg av teknologi som gjør at de kan svare skriftlig på henvendelser fra megleren. Dette er vanskelig når mange eldre ikke har mobiltelefon eller en data. Det er også store geografiske forskjeller når det kommer til mobildekning og nettverk. Ikke alle har muligheten til å få hjelp og synes det blir vanskelig når man ikke kan ha dialogen over telefon. Ett problem som vil vedvare, uten en enkel løsning.

4. Har bud prosessen blitt mer oversiktlig og tryggere?

Meglerne vi har intervjuet har ikke tidligere hatt noe problemer med nettopp dette og sier det ikke har forandret mye. ”Det var gode rutiner når det kom til dokumentasjon også tidligere” svarer den ene megleren, og dette er gjennomgangsmelodien hos alle objektene. Det er også mindre spørsmål fra kunder (reklamasjonsnemda og forbrukermyndigheten har også uttalt at det er færre henvendelser fra publikum) og megleren generelt har løftet seg som følge av skjerpede krav. Den faglig dyktige har nok ikke hentet så mye på det skriftlige regimet, eller opplevd større tillit fra sine kunder, men for de som har ligget i andre deler av skalaen er nok saken en annen.

Interessant å se at meglerne her mener de hadde gode rutiner på dette fra før. Vi er usikre på om dette faktisk stemmer og setter ett spørsmålstegn med meglernes objektivitet på dette spørsmålet. Når man ser mengden klagesaker som omhandler nettopp dette, har vi vanskelig for å tro at rutinene og systemene var gode nok før. Det finnes selvsagt unntak fra regelen og det kan være at disse kontorene hadde tilfredsstillende rutiner, men bransjen sett under ett er det lite sannsynlig.

5. Har det nye regelverket forandret måten du jobber på?

Her mener meglerne at de har blitt mye mer avhengig av å være logget på meglersystemene. Det er vanskeligere å håndtere bud når man er ute på befaring eller i bilen. Dette fordrer at man har en medhjelper eller annen megler på kontoret som kan bistå. Utenom dette har måten å jobbe på forandret seg lite eller ingenting. En fagansvarlig/megler vi intervjuet kom med denne kommentaren: «Det har vært og er et enormt fokus på etterlevelse av kravet til skriftlighet. Som fagansvarlig har dette betydd mye tidsbruk ved tilrettelegging, opplæring og oppfølging. En sakskontroll med full kontroll av budrunden tar nå ca. 20-25 minutter, kontra 5-10 minutter etter tidligere kontrollregime».

Som vi ser her er det lite endringer til måten å jobbe på, noe som ikke er kjempe overraskende. Det at man har blitt mer avhengig av systemene man jobber med og at man til enhver tid må ha muligheten til å koble seg opp, kan by på noen problemer. Ut fra svarene vi

har fått fungerer dette greit, da begge kontorene benytter seg av medhjelpere/back-office og vil alltid kunne få hjelp til håndtering av budprosessen. Det ser ut som at etterarbeidet og sakskontroller tar litt lenger tid.

Når vi ser på dette opp mot teorien og rundskrivet er det ingen konkrete tråder og trekke i. Meglerne forholder seg til det nye regelverket og forsøker å finne metoder for å gjøre dette på best mulig måte, med verktøyene de har tilgjengelig.

6. Har bedriften din ettersyn som ser at det blir fulgt?

Begge kontorene har gode rutiner på dette. Både i form av sjekklister i meglersystemet og oppfølging av faglig leder. Alle meglerne svarer at dette er noe som blir kontrollert strengt når man har sakskontroller og kvartalsvis oppsummering. Det kontrolleres i snitt to saker per ansvarlig megler, per måned. For ett oppdrag per måned gjennomgås budrunden fra a til å, med fokus på etterlevelse av skriftlighet.

Dette er igjen utelukkende positivt og viser igjen at kontorene og kjedene tar dette seriøst. Det er etablert strenge rutiner som etterprøver at regler blir holdt. Det virker også som det er gode rutiner med nær oppfølging fra faglig leder, med kvartalsrapportering og gjennomgang av sakskontroller.

Dette er midt i gata for hva finanstilsynet var ute etter når de innførte lovendringen og jeg tror både faglige ledere og kjedene i all hovedsak er fornøyd med endringen. Her får man en bedre oversikt og man ”redder” seg selv for eventuelle klager i etterkant. Alt i alt så virker det som det er gjennomgående positivitet i bransjen.

4.2 Partene

Vi velger her å hoppe over spørsmål 1 i intervjuguiden, da dette omhandlet om man hadde kjøpt/solgt bolig både før og etter regelendringen. Vi ville vite noe om forskjellen, og de objektene som ikke hadde kjøpt/solgt både før og etter var av liten interesse for oss.

1. Merket du forskjell i løpet av budrunden, før og etter denne regelendringen?

Svaret fra partene her er liten til ingen forskjell i løpet av budrunden. Det at de nå var pålagt å bruke SMS for å legge inn nye bud/budforhøyelser/aksept var de vant til. Noen svarer at de også gjorde dette før regelen tredde i kraft. Det skal sies at objektene alle var under 50 år, da vi ikke lykkes å komme i kontakt med kjøpere/selgere over denne alderen. Vi setter derfor et lite spørsmålstegn med resultatet og legger til grunn at det vil forekomme avvik når det kommer til både geo- og demografi.

Vi er overrasket over at partene i bolighandelen ikke merker noen større forskjeller enn tidligere. Her skal meglere vi har intervjuet ha skryt for å være tidlige på banen og det er kanskje derfor vi ikke ser de store forskjellene i arbeidsrutiner og hverdag generelt. Det er interessant at selv om megleren jobber på en annen måte, er dette lite innlysende og markant for partene. Det er mulig at i vårt distrikt har kontorene vært tidlig ute med skriftlig budgivning og benyttet seg av dette i flere år allerede, selv om dette ikke virker å være sant når vi ser på svarene vi fikk fra meglere.

Ut fra teorien og rundskrivet, ser vi igjen at finanstilsynet har truffet bra med sine analyser. De ville ha en mer oversiktlig budrunde uten at den ble drastisk endret. Noe de virker å ha lykkes godt med.

2. Føler du at bud prosessene og avtaleslutningene var oversiktlige og ryddige?

Her er det litt variasjoner i svarene, men den største kvoten av objektene svarer at de har vært gjennom ryddige og oversiktlige budprosesser. De følte at de hadde tilstrekkelig med tid til å ta gode beslutninger og at megleren ville deres beste. ”Selv om budrunden kan være skremmende, følte vi oss godt ivaretatt gjennom hele prosessen” er svaret vi fikk fra det ene objektet. Som sagt tidligere var det også noen her som ikke var like positive og hadde en litt annen opplevelse av budrundene de hadde vært gjennom. Men likevel var det ikke store forskjeller fra før og etter regelendringen, men en generell negativ opplevelse av budprosessen både før og etter. Det er spesielt kjøperne som ikke er 100% fornøyd med prosessen og følte megleren jobbet mer for selger, enn for å ivareta deres interesser.

Her fikk vi svarene vi forventet, ut fra våre egne tanker og meninger. At selgerne er de som er mest fornøyd er ingen overraskelse. Vi er derimot igjen overrasket over den minimale forskjellen partene opplever. Vi skulle tro at prosessen var bedre, mer oversiktig og ryddigere nå som alt foregår skriftlig. Svarene sier at mye av dialogen fortsatt foregår muntlig, med bekreftende SMS etter hver samtale. Noe som er stikk i strid med det meglernes opplever, da de føler et større fokus på skriftlig kommunikasjon enn tidligere. Vi merker oss at de som har hatt dårlige opplevelser er generelt ikke veldig imponert av meglerstanden og har et lite nyansert bilde av bransjen.

Ut fra teorien så er det vanskelig å trekke noen konklusjoner ut fra dette. Generelt er folk fornøyd med jobben som blir gjort og synes det er en ryddig prosess. I all hovedsak kan det se ut som at regelverket fører til mest endringer hos megleren. Nå har heller ingen av partene vi snakket med vært oppe i en reklamasjonssak hvor de måtte etterprøve dokumentasjonen av budprosessen. Vi antar at finansilsynet ikke var ute etter en drastisk endring i selve budprosessen, de ville kun finne en løsning på et problem, uten for mange forandringer for kundene. Igjen virker de å ha lykket godt med dette.

3. Handlet megler på en måte som gjorde så du fikk tillit til han/hun under budprosessen?

Mye av dette ble besvart i spørsmål to, og som i foregående spørsmål er det en bred enighet om at både prosess og megler var tilfredsstillende. Det som er interessant er at igjen er tilliten større til megleren blant de som har solgt bolig, enn blant de som har kjøpt. Dette kan kanskje skyldes en større interaksjon med selger i forkant, uten at vi skal gå for mye inn på det. Det er vanskelig ut fra spørsmålet å definere om det er selve budrunder som gir en økt tillit, eller om det er helhetsprosessen. Alle objektene våre svarer at de fikk budmeldinger ved hvert bud/forhøyelse og at det ble sendt ut skriftlig aksept så fort budprosessen var over.

Her ser vi igjen at megleren etterstreber det å opprettholde skriftligheten og at de klarer dette med bravur. Ingen av objektene hadde noe å sette fingeren på når det kom til skriftlighet, noe vi syns er beundringsverdig. Når vi ser i ett av spørsmålene til meglerne, hvilke utfordringer dette byr på, er det bra at de klarer å leve opp til forventningene og kravene. Vi tror og mener ut fra de samtalene vi har hatt at det ikke er budprosessen som skaper mistillit, men heller meglers rådgivende rolle til kjøper.

Hvis vi knytter dette opp mot rundskrivet og meglers plikt til skriftlighet er vi helt etter den såkalte boka. Meglerne får en sterk karakter når det kommer til dette. Begge partene i bolighandelen er tilfreds med informasjonen de fikk under budprosessen og ved avtaleslutningen.

5.0 Konklusjon

I denne oppgaven har vi sett på endringene ved meglers hverdag og partenes opplevelse i budprosessen, etter nye regler om budgivning av 01.01.2014. Vår problemstilling var: Hvordan har skriftlighet i bud påvirket megler og partene ved boligsalg?

Vi har funnet ut at det er en vesentlig forskjell mellom meglers og partenes oppfatning av dette, og at megleren har måtte gjennomgå en større omveltning enn partene. Ut fra intervjuene vi har gjort ser vi at den største byrden ligger hos de som sitter med forarbeid og utvikling av nye rutiner/systemer. Fagansvarlige rundt forbi og kjedene har brukt store ressurser for at meglersystem og nye arbeidsrutiner implementeres så smertefritt som mulig, og det er her den største jobben har blitt gjort. Megleren har ikke hatt så store forandringer i sin arbeidshverdag som først antatt, men vi merker oss at dialogen i større grad har gått over til å være skriftlig i stedet for muntlig. Noe både meglerne og partene kanskje ikke er like fornøyd med?.

Meglerne har hatt en endring i rutiner, men ikke drastiske endringer skal vi tro våre data. Det skrytes av systemer og nye rutiner, da dette er gode hjelpemidler for å imøtekomme skriftligheten. Det finnes selvsagt visse utfordringer, som i vårt distrikt er sterkere enn i byområdene. Dette gjelder dekning på telefon og hastighet på nettverk etc. Her vil det selvsagt være store geografiske forskjeller.

Det har blitt vesentlig enklere å etterprøve budrunder, noe som har ført til mindre henvendelser og klagesaker til reklamasjonsnemnd etc. Finanstilsynet har med dette fått det de ville ut av lovendringen, nemlig å oppdra meglerne og få klagesakene når det gjelder bud ned.

Når det kommer til partene ved boligsalget er det nærmest ingen endring. Begge partene i handelen sier at de ikke opplevde boligsalget/kjøpet noe annerledes nå enn før de nye reglene tredde i kraft. Hvis det var forandringer, omhandlet dette ikke selve budprosessen og skriftlighet.

Med dette føler vi at vår problemstilling er godt besvart.

Litteraturliste

- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. §§ 1-4, 6-7 og 6-10.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318 § 6-3.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. §§ 1-2, 1-3 og 1-4.
- Endri. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 6-3 første ledd.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 6-3 nytt fjerde ledd.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 6-3 nytt femte ledd.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 3-7.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 2-8.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 6-3 fjerde ledd annet punktum.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 6-3 annet ledd tredje punktum.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 6-3 annet ledd nytt fjerde punktum.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 6-3 nytt fjerde ledd.
- Endr. i forskrift om eiendomsmegling, FOR-2007-11-23-1318. § 6-2 nytt tredje punktum.
- Finansdepartementet. (2013). Dokumentasjon av budrunder m.m. i eiendomsmegling. Lokalisert 12.02.16 på: http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv_vedlegg/2013/4_kvarta l/Rundskriv_9_2013.pdf
- Justis- og beredskapsdepartementets høringsvar i brev datert 19. April 2013.
- Lov av 15. Juni 2001 nr. 81 om elektronisk signatur.
- Gripsrud Geir, Ulf Henning Olsson og Ragnhild Silkoset. 2010. *Metode og dataanalyse*. Høyskoleforlaget.