

Sandra Jakobsen og Elise Knapstad

Bacheloroppgave

Salg av boliger gjennom husleverandører, med eller uten eiendomsmegler?

Selling houses through house contractors, with or without a real estate agent?

Eiendomsmegling

Våren 2017

Forord

Denne bacheloroppgaven markerer vår avslutning av bachelorgraden eiendomsmegling våren 2017 ved høyskolen i innlandet, avdeling Rena.

Ved valg av tema handlet det om å ha noe som interesserte oss. Dette ville føre til en positiv opplevelse av både oppgaven og samarbeidet mellom oss. På bakgrunn av dette vil oppgaven omhandle salg av prosjekterte boliger gjennom husleverandører med fokus på bruk av eiendomsmeglere og salgskonsulenter.

Tidligere forskning viser at vårt tema er både lite forsket på og skrevet om. Det er nevnt i en tidligere bacheloroppgave som et forslag til videre arbeid. Dette bidro i høy grad til hvorfor vi ønsker å forske på akkurat dette. Det å velge noe som ikke er forsket på tidligere gjør oppgaven mer interessant for både oss, og forhåpentligvis for de som skal lese den.

Arbeidet med oppgaven har vært en lærerik, men samtidig utfordrende prosess. Dette har bidratt positivt i vår læringskurve når det gjelder å skrive større oppgaver, samt å jobbe tett på en annen person. Vi har videre lært hvor viktig det er å lage en framtidsplan for gjøremålene underveis i prosessen, da dette har bidratt til kvalitet på innholdet i oppgaven.

Til slutt ønsker vi å benytte anledningen til å takke ulike bidragsytere for god hjelp og innspill ved vår besvarelse av oppgaven. Først en stor takk til vår veileder Per Anders Løvsletten for råd og konstruktive tilbakemeldinger, samt faglig kompetanse underveis gjennom hele prosessen. Videre en stor takk til våre respondenter for deres utfyllende svar og deres tid. Til slutt ønsker vi å takke ansatte på biblioteket.

Rena, 02. mai 2017

Elise Knapstad

Sandra E. Jakobsen

Innholdsfortegnelse

FORORD	2
INNHALDSFORTEGNELSE	4
NORSK SAMMENDRAG	6
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)	8
1. INNLEDNING	9
1.1 BAKGRUNNEN FOR OPPGAVEN	9
1.2 OPPGAVENS FORMÅL OG PROBLEMSTILLING	10
1.3 OPPGAVENS OPPBYGNING	11
1.4 BEGREPSFORKLARINGER	11
1.5 AVGRENSNINGER	12
1.6 KATEGORISERING AV RESPONDENTER.....	12
2. TEORETISK TILNÆRMING	13
2.1 HVA ER PROSJEKTMEGLING?	13
2.2 KJØP AV BOLIG UNDER OPPFØRING – BUSTADOPPFØRINGSLOVA	14
2.2.1 <i>Entreprenørgaranti buofl. § 12</i>	15
2.2.2 <i>Garanti for forskuddsbetaling - § 47 – garantien</i>	16
2.3 EIENDOMSMEGLER	17
2.3.1 <i>Eiendomsmeglingsloven</i>	17
2.3.2 <i>God meglerskikk</i>	18
2.4 SALGSFASEN	19
2.5 MARKEDSFØRING	24
3. METODE	27
3.1 VALG AV FORSKNINGSDESIGN	27

3.1.1	<i>Fenomenologi</i>	27
3.2	VALG AV METODE	28
3.3	INTERVJU SOM DATAINNSAMLINGSMETODE	29
3.3.1	<i>Utarbeidelse av intervju</i>	29
3.3.2	<i>Utvalg av informanter</i>	30
3.4	VALIDITET OG RELIABILITET	31
3.4.1	<i>Forskningens validitet</i>	31
3.4.2	<i>Forskningens reliabilitet</i>	32
4.	ANALYSE OG RESULTATER	33
4.1	SELGE PROSJEKTENE GJENNOM EIENDOMSMEGLER ELLER SALGSKONSULENT?.....	33
4.2	HVILKE KOMPETANSEKRAV STILLES?	34
4.3	HVORDAN FOREGÅR SALGSPROSESSEN?	36
5.	DISKUSJON	39
6.	KONKLUSJON	42
7.	AVSLUTNING	45
7.1	BEGRENSNINGER TIL EGET ARBEID	45
7.2	VIDERE FORSKNING	46
8.	LITTERATURLISTE	47
VEDLEGG		50
VEDLEGG 1: INTERVJUGUIDE HUSLEVERANDØRER MED EIENDOMSMEGLERE.....		50
VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE HUSLEVERANDØRER MED SALGSKONSULENTER		50

Norsk sammendrag

Formålet med oppgaven er å undersøke bruken av eiendomsmeglere og salgskonsulenter ved salg av boliger gjennom husleverandører. Vi har fokusert på å belyse forskjellen mellom eiendomsmegleren og husleverandørens salgskonsulent, samt få en forståelse for hvorfor enkelte husleverandører velger å bruke egne ansatte fremfor eiendomsmegler. På bakgrunn av dette har vi utformet problemstillingen slik: «*Salg av boliger gjennom husleverandører, med eller uten eiendomsmegler?*». Vi har valgt å avgrense problemstillingen med salg gjennom husleverandører fremfor gjennom eiendomsmeglerfirmaer. Årsaken til at vi velger å forske på dette området er at dette er et tema som er lite utredet, noe som gjør forskningsprosessen mer interessant. På grunnlag av problemstillingen har vi utformet tre forskningsspørsmål som skal være med på å hjelpe oss å besvare oppgavens problemstilling. Disse omhandler eiendomsmeglerens og salgskonsulentens kompetansekrav og oppgaver i sammenheng med salg av prosjekterte boliger.

Vi har tatt utgangspunkt i teori som omhandler krav som stilles til en eiendomsmegler i dag, samt hvordan salgsfasen foregår gjennom eiendomsmegleren. Vi vil gå i dybden på hvordan ulike faser i salgsprosessen praktiseres og vise til dagens kompetansekrav i henhold til lovverk. Dette legger grunnlaget for analysen og tolkningen av empirien som er innsamlet. Som datainnsamlingsmetode har vi benyttet kvalitativ tilnærming og fenomenologisk forskningsdesign med fokus på meningsinnhold. For å besvare oppgaven vil data bli samlet inn gjennom intervju med kriteriebasert utvelgelse. Vi valgte å rekruttere husleverandører som bruker eiendomsmeglere og de som bruker egne ansatte i salgsprosessen. Dette for å kunne samle inn tilstrekkelig mengde med informasjon om valgt tema. I gjennomføringen av intervjuet har vi spurt informantene relevante spørsmål i forhold til vår problemstilling.

Resultatet av forskningen viser at det er store forskjeller på flere områder mellom en salgskonsulent og en eiendomsmegler. I hovedsak viser det seg at eiendomsmeglerens kompetansekrav er strengere enn for en salgskonsulent da eiendomsmegleren må opptre i tråd med god meglerskikk og være en nøytral mellommann. Det viser seg også at eiendomsmeglingslovens bestemmelser om eiendomsmeglerens informasjons- og rådgivningsplikt er gjennomgående for hvorfor husleverandører velger å benytte eiendomsmegler. Dette var noe som i stor grad skiller seg fra hvordan salgskonsulenten må opptre overfor kundene sine siden det ikke er lovfestet at salgskonsulenten skal være en

nøytral mellommann. Mange av våre funn samsvarer derfor i stor grad med teorien. Avslutningsvis har vi forsøkt å utgreie eventuelle forslag til videre forskning og med et kritisk syn på hvordan oppgaven kan vinkles annerledes.

Engelsk sammendrag (abstract)

The purpose of the study is to investigate the use of real estate agents when buying and selling homes through house contractors. We have focused on illustrating the difference between a real estate broker and company supplier sales consultant, as well as gain an understanding of why certain suppliers of houses choose to use its own employees rather than a real estate agent. On this basis, we have shaped the issue this way: " buying and selling homes through suppliers of houses, with or without real estate agent? ". We have chosen to limit the issue of selling through suppliers of houses, rather than through real estate companies. The reason why we choose to research in this area is because of this is a topic that is little explored, making the task more interesting. On the basis of the problem we have three research questions that will help us answer the task. This is three research questions related sales consultant's competence and tasks in relation to agents.

We have based the theory that deals with requirements for a real estate agent today, and how the sales phase takes place through the property broker. We will delve into how different phases of the sales process is practiced and show the current competence in accordance with legislation. This lays the foundation for the analysis and interpretation of the empirical data collected. As data collection method, we have used qualitative approach and phenomenological research design focusing on meaning. To answer the task data will be collected through interviews with criteria based selection. We chose to recruit suppliers of houses that use real estate agents and those who use their own employees. This in order to collect sufficient amount of information about the selected theme. In the implementation of the interview, we asked informants relevant questions in relation to our business issues.

The result of the research shows that there are large differences in several areas between a sales consultant, versus a real estate agent. One of the biggest differences by selling through a real estate agent rather than a sales consultant is that the realtor is legal to act as a neutral intermediary and in accordance with good brokering practice. This stem down in safety for buyer that it is an independent party that takes care of the sales process. While using its own employees, some believe suppliers of houses that they have more expertise on the product itself and thereby have a greater confidence in the market than a real estate agent, as well as contributing to a lower cost than using real estate. So many of our findings correspond with the theory. Finally, we have attempted to Disclosed any suggestions for further research and a critical view of how the task can be angled differently.

1. Innledning

I første kapittel vil vi ta for oss hva oppgaven omhandler. Dette for å få en oversikt på oppgavens omfang, samt få en bedre forståelse for begreper som brukes og hovedgrunnen til valg av problemstilling. Vi presenterer bakgrunnen for oppgaven, formål, problemstilling, oppgaven struktur, begrepsforklaringer og avgrensninger.

1.1 Bakgrunnen for oppgaven

I dag eksisterer det et mangfold av husleverandører innenfor bygge- og anleggsbransjen som selger ferdighus av forskjellige boligtyper som eneboliger, flermannsboliger, fritidsboliger etc. Med ferdighus menes kataloghus som kan tilpasses og skreddersys etter kjøpernes behov. Ofte kan en finne husleverandører som kjøper tomter for å sette opp sine ferdighus på, for så legge dem ut på det åpne boligmarkedet før de bygges. Da planlegges igangsettelsen av bygg ved salg av eksakt antall enheter. Disse enhetene markedsføres så videre på ulike kanaler. Her står gjerne salgskonsulent oppført som kontaktperson, likt som eiendomsmegleren pleier å være i boligannonser. Dermed ser man at mange av husleverandørene velger å benytte egne salgskonsulenter fremfor å benytte en eiendomsmegler som vanligvis megler salg av boliger under oppføring. Vi ønsker å få en dypere kunnskap om hvorfor enkelte husleverandører velger å selge prosjektene sine gjennom egne ansatte fremfor gjennom en mellommann som eiendomsmegleren. Det interessante med dette er å se på hvordan salgsprosessen foregår gjennom en salgskonsulent kontra en eiendomsmegler, da dette er et tema som verken er skrevet eller forsket på tidligere.

Salg av bolig eller fritidsbolig fra utbygger eller entreprenør til forbruker omfattes av lov om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad m.m. av 13. juni 1997 nr. 43 («Bustadoppføringslova» eller «buofl.»). Bustadoppføringslova omfatter boliger eller fritidsboliger som blant annet er selveide, jf. buofl. § 1. Dette er en forbrukerlov som skal beskytte forbrukeren ved oppføring av boliger. Denne loven omfatter avtaler mellom forbruker og entreprenør, som i dette tilfellet vil være husleverandøren. Ved salg av boliger gjennom eiendomsmegler vil eiendomsmegleren ha opplysnings- og rådgivningsplikt etter eiendomsmeglingsloven. Dermed vil det være interessant å se på om disse pliktene vil være

likestilt for en salgskonsulent selv om det ikke er lovpålagt. Et annet interessant spørsmål er hvilke kompetansekrav som stilles til en salgskonsulent. Dersom det er tilfelle at en salgskonsulent utfører de samme arbeidsoppgavene som en eiendomsmegler, stiller vi spørsmål ved vår egen utdanning. Det vil derfor være interessant å kartlegge hvilke forskjeller og likheter det ligger i krav til kompetanse og utførelse av salgsoppdraget ved bruk av henholdsvis eiendomsmegler og salgskonsulent.

1.2 Oppgavens formål og problemstilling

Gjennom denne oppgaven ønsker vi å kartlegge hvordan salg av boliger gjennom husleverandører foregår, samt se på kompetansen og arbeidskravene som stilles til en salgskonsulent kontra en eiendomsmegler. Med dette ønsker vi å se på de største kontrastene mellom en salgskonsulent kontra eiendomsmegleren. Ut i fra dette vil vi få en bedre forståelse for hvorfor enkelte husleverandører velger å benytte egne ansatte fremfor eiendomsmegler i salgsprosessen.

Eiendomsmegler er en beskyttet tittel ifølge eiendomsmeglingsloven, og kan bare benyttes av personer som besitter eiendomsmeglerbrev, jf. emgll. § 4-5. For å få eiendomsmeglerbrev stilles det visse krav etter emgll. § 4-2. Blant annet må man ha fullført utdanning for eiendomsmegling som innebærer tre års skolegang med læring gjennom teoretisk undervisning med avsluttende eksamen, for så to år godkjent praktisk erfaring. Etter dette kan vedkommende søke hos Finanstilsynet om eiendomsmeglerbrev. Det ligger grundig arbeid og kvalitet bak utdannelsen for en eiendomsmegler med totalt minimum fem år før man kan tituleres som eiendomsmegler. Det vil da være interessant å se på hvilken utdanning eller kompetansekrav som stilles til en salgskonsulent hos husleverandørene. Med dette som bakgrunn vil denne oppgaven ta for seg følgende problemstilling:

«Salg av prosjekterte boliger gjennom husleverandører, med eller uten eiendomsmegler?»

Vi ønsker å belyse problemstillingen gjennom følgende forskningsspørsmål:

- Hvilke kompetansekrav stilles til en salgskonsulent kontra en eiendomsmegler?
- Hvordan foregår salgsprosessen gjennom en salgskonsulent, kontra en eiendomsmegler?

-
- Hva er den største forskjellen mellom å være en salgskonsulent, kontra en eiendomsmegler?

Det er lite forskning å finne på valgt problemstilling, noe som gjør oppgaven mer interessant å forske på. Temaet for avhandlingen er eiendomsmeglers ansvarsområde etter bustadoppføringslova, der salget gjelder kjøp av ny bolig. Vi ønsker å avgrense temaet med å undersøke dette gjennom husleverandører som bruker eiendomsmeglere ved salg av prosjekterte boliger, og husleverandører som benytter egne salgskonsulenter.

1.3 Oppgavens oppbygning

Oppgavens oppbygning har som mål å gi leseren en naturlig og oversiktlig presentasjon av relevant teori og undersøkelsens funn. Oppgaven vil følge et normalt oppsett innenfor vitenskapelige tekster, hvor oppgaven er delt inn i 7 kapitler. Innledningsvis vil vi introdusere og legitimere oppgaven. Her vil vi begrunne valg av tema og problemstilling, samt forklare definisjoner som ofte går igjen i oppgaven. I teorikapitlet vil vi belyse relevant teori og ta for oss de viktigste faktorene ved oppgaven. Videre har vi et metodekapittel hvor vi begrunner valgt metode og hvilken fremgangsmåte vi vil benytte for innsamling av data. I analysekapitlet vil vi analysere og drøfte undersøkelsens funn, der vi sammenligner intervjuene og ser på både likheter og forskjeller mellom ulike husleverandører som velger å benytte eiendomsmegler framfor salgskonsulent og motsatt. Avslutningsvis vil vi påpeke våre hovedfunn og komme med en konklusjon på vår problemstilling. Helt på slutten er det vedlagt vedlegg og en litteraturliste med referanser til benyttet teori.

1.4 Begrepsforklaringer

Gjennom oppgaven benytter vi en del begreper tilknyttet eiendomsfag. For ordens skyld har vi valgt å komme med forklaringer på titler som eiendomsmegler, salgskonsulent, husleverandør, eiendomsutvikler, informanter og finanstilsynet.

Eiendomsmegler - en person som driver med megling, kjøp, salg og utleie av fast eiendom. Det er prosjektmeglere som i hovedsak megler denne type salg som oppgaven tar for seg, men i oppgaven vil det bli omtalt som eiendomsmegler. I følge emgll. § 1-2 (2): «med

eiendomsmeglere menes å opptre som mellommann...». Med dette menes at eiendomsmegleren er en uavhengig part i salget.

Husleverandør – byggefirma av ferdighuskonsepter. I dette tilfellet er husleverandører et firma som har bygd et ferdighus for så å selge det på boligmarkedet.

Salgskonsulent – en ansatt selger, i dette tilfellet hos en husleverandør. Salgskonsulenten er gjerne kontaktpersonen når byggefirmaets boliger ligger på boligmarkedet.

Eiendomsutvikler - de som bygger en eller flere konkrete eiendommer identifiseres og realiseres til ønsket nivå, gjerne litt større prosjekter enn det selve husleverandørene gjør.

Informanter/intervjuobjekt - deltakere som deltok i undersøkelsen.

Finanstilsynet - organet som fører tilsyn med eiendomsmeglerbransjen.

1.5 Avgrensninger

Vi har i denne oppgaven valgt å avgrense til salg av prosjekterte boliger gjennom husleverandører, fremfor å forske hovedsakelig på eiendomsmeglerfirmaer. Fokuset vårt vil ligge på husleverandørens bruk av eiendomsmeglere og salgskonsulenter ved salg av sine ferdighus. Med bakgrunn i problemstillingen ønsker vi å fordype oss i dette.

1.6 Kategorisering av respondenter

Vi har to ulike grupperinger for respondenter på vår undersøkelse, husleverandører som benytter eiendomsmeglere og husleverandører som benytter egne salgskonsulenter. Disse to ble valgt på grunnlag av vår problemstilling med tanke på hvordan problemstillingen på best mulig vis kan besvares ut i fra våre spørsmål til respondentene. For ved valg av problemstilling må en ta hensyn til at den er forskbar og muligheten til å komme med en endelig konklusjon. Av den grunn passer ulike husleverandører til denne forskningen.

Gjennom intervju får vi undersøkt en salgskonsulents kompetanse og arbeidskrav i forhold til en eiendomsmegler. Vi ønsker å se forskjeller mellom utførelsen av oppgaver hos en salgskonsulent kontra en eiendomsmegler.

2. Teoretisk tilnærming

I denne delen av oppgaven vil vi belyse relevant teori som danner grunnlaget for forskning av problemstillingen vår. Her presenteres teorien og det rettslige vi mener er relevant for å løse forskningsspørsmålene våre og bidra til en konklusjon på oppgaven. Teoriens hovedfokus vil være på en eiendomsmeglers ansvarsområde gjennom et oppdrag med støtte fra lovverket. Vi skal se nærmere på foreliggende teori om husleverandøren og om deres salgskonsulent. Teorien er hentet fra lærebøker, akademiske nettsider og lovsamlinger.

2.1 Hva er prosjektmegling?

Prosjektmegling er megling av boliger eller fritidsboliger som ikke er ferdigstilte. Boligene eller fritidsboligene kan være under bygging eller under planlegging, og prosjektmegling omfatter både selveide boliger og boliger tilknyttet borettslag. Det er her bustadoppføringslova er gjeldende. Når eiendomsmegleren skal formidle prosjekterte boliger, må salgsmateriellet gi opplysninger og illustrere boligene på en slik måte at kjøper ser for seg hvordan boligen blir når den er ferdigstilt, og hva som følger med i handelen (Bråthen & Røse, 2012, s. 91).

Prosjektmegling reguleres av bustadoppføringslova og skiller seg dermed fra vanlig boligsalg som reguleres gjennom avhendingsloven. Ved prosjektmegling er gjerne oppdragstiden lengre, da oppdraget gjelder flere salgsenheter og det er flere å forholde seg til. Salget er mer avansert og prosjektmegler har mer å sette seg inn i. Spesielt viktig er det at utbygger er pliktig til å utstede garantier til kjøperne som sikkerhet for at han oppfyller avtalen, jf. Buofl. § 12. Videre må utbygger stille garantier hvis kjøper skal betale forskudd, jf. Buofl. § 47. Garantiene etter bustadoppføringsloven behandles nærmere nedenfor (ibid, s. 95). Som ved andre oppdrag er det prosjektmeglernes oppgave å innhente opplysninger om eiendommen, markedsføre eiendommen, håndtere budrunder, opprette skriftlig kjøpekontrakt og gjennomføre oppgjøret, jf. Eiendomsmevlingsloven kapittel 6. Og ved prosjektmeglingsoppdrag er det viktig å definere oppdragets karakter og salgsobjektene nøye, jf. Eiendomsmevlingsloven § 6-4 (1) nr. 2 og 3 (ibid, s. 92).

Prosjektmegleren har videre en undersøkelsesplikt med å innhente og kontrollere opplysninger om eiendommen, jf. Eiendomsmeulingsloven § 6-7. Som ved andre oppdrag er selger en viktig kilde å hente informasjon fra. Megler bør derfor søke å få en solid oversikt over selgers planer for utbyggingen og hva som skal inngå i leveransen til kjøperne. Videre skal megler skaffe kopi av byggetillatelse, evt. vilkår knyttet til byggetillatelsen skal være i overensstemmelse med hva utbygger leverer. Megler skal også undersøke forholdene rundt tomte som skal bygges ut (ibid, s. 93).

Eiendomsmelegleren skal ha omsorg for begge parter ved formidling av boliger fra profesjonell utbygger til forbrukerkjøper. Dette omfatter ivaretagelse av kravet til meglers integritet, meglers opplysnings- og rådgivningsplikt, samt reglene knyttet til klientmiddelhåndtering (Finanstilsynet, 2011). For i prosjektmegling er det en grunnleggende forskjell i profesjonalitetsnivå mellom næringsdrivende selger og forbrukerkjøper. I tråd med god meglerskikk må megler ta hensyn til dette, og ivareta de løsningene som er gitt i lovgivningen for å utjevne styrkeforholdet mellom partene (ibid, 2011).

2.2 Kjøp av bolig under oppføring – bustadoppføringslova

Lov om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad («bustadoppføringslova» eller «buofl.») av 13. juni 1997 nr. 43 omfatter salg av bolig eller fritidsbolig fra utbygger eller entreprenør til forbruker. Med dette menes boliger og fritidsboliger som er selveide og de som er organisert i borettslag, jf. Buofl. § 1 og § 1 a (Bråthen & Solli, 2012, s. 91). Dette er gjerne en lov som omtales som forbrukerentrepriseloven. Entrepriseretten har sine særtrekk som: Det alminnelige utgangspunktet om at en avtale skal gjennomføres slik partene har blitt enige om, gjelder ikke fullt ut i entrepriseretten. I entrepriseretten er det lagt til grunn at byggherren, som i bustadoppføringslova kalles forbrukeren, har en ensidig rett til å pålegge entreprenøren endringer i forhold til avtalt utføring og rett til innenfor visse rammer å pålegge entreprenøren tilleggsarbeid (Wefling, 2012).

Bustadoppføringslova gjelder for visse bestemte avtaler. Da spesielt avtaleforholdet mellom entreprenør på den ene siden og forbrukeren på den andre. Loven skal beskytte forbrukerens rettsstilling, når de har en profesjonell yrkesutøver på den andre siden (Cappelen-krefting, s.a). Loven hindrer at forbrukeren av tjenesten får dårlige avtaler og gir derfor bestemmelser

om hva det er tillatt å avtale. Så da er det en klar fordel for forbrukeren av lovens bestemmelser er stort sett tvingende. Loven er bare tvingende for de avtalene som er inngått fra og med den 1. juli 1998 da loven trådte i kraft. Det skal ikke være mulig å avtale eller gjøre gjeldende vilkår som er dårligere for forbrukeren enn det som følger av lovens bestemmelser. Hvis forbrukeren inngår avtale som er i strid med loven, vil ikke de lovstridige avtalevilkårene være bindende (ibid, s.a). For ifølge bustadoppføringslovens bestemmelser er det definert i bustadoppføringsloven § 3 (1):

«Det kan ikkje avtalast eller gjerast gjeldande vilkår som er dårlegare for forbrukeren enn det som følgjer av føresegnene i lova her. Partane kan krevje at avtalen vert sett opp skriftleg».

Selv om de lovstridige avtalevilkårene er tatt inn i avtalemotpartens standardvilkår, er de ikke bindende for forbrukeren. Mange profesjonelle – bl.a. husleverandører – har slike standardvilkår med bestemmelser i mer eller mindre tung, juridisk språkdrakt. Disse standardvilkårene har imidlertid ikke status som en lov, og de er ikke gyldig så langt de er i strid med bustadoppføringslova (ibid, s.a).

2.2.1 Entreprenørgaranti buofl. § 12

Det er i hovedsak to aktuelle garantier; garanti for oppfyllelsen av avtalen (entreprenørgarantien) jf. Bustadoppføringsloven § 12, og garanti for forskuddsbetaling etter § 47.

Det er ifølge bustadoppføringslova § 12 entreprenøren som skal stille garanti til byggherren for oppfyllelse av avtale om kjøp av bolig eller fritidsbolig under oppføring (entreprenørgaranti). Garantien er et skriftlig dokument (verdipapir) som gis fra en finansinstitusjon. Garantien skal stilles umiddelbart etter avtaleinngåelse. Entreprenørgarantien er ikke påkrevd dersom utbyggers vederlag ikke overstiger to ganger grunnsummen i folketrygdens grunnbeløp (2G), noe som våren 2016 tilsvarer vel 185 152 (skatteetaten, 2016).

Garantibeløpets størrelse avhenger rundt tidsperioden, om det er før eller etter overtakelsen. Dette inkluderer også om entreprenøren bare leverer selve oppføringen av boligen, eller om kontrakten også inkluderer tomten. Gjelden avtalen for oppføring av bygg på forbrukerens tomt, er garantibeløpet frem til overtakelse på 10 % av kontraktssummen. Etter overtakelse

er garantien på 5 % av kontraktssummen. Garantien skal dekke en periode på 5 år fra overtakelsestidspunktet. Gjelder avtalen både oppføring av boligen, og tomten den er bygger på, er prosentsatsen på minst 5 % av kontraktssummen etter overtakelse. Før overtakelse skal garantien være minimum på 3 % (Arntsen, 2013).

For kjøp av bolig er en stor investering, og ved kjøp av nybygg er det stor usikkerhet knyttet handelen. Det er mye som kan skje, og mye som kan gå galt. Derfor er det viktig at når forbrukeren er «byggherre» at han eller hun har en ekstra beskyttelse knyttet garantibestemmelsen i loven. For bustadoppføringslova er utformet for å sikre forbrukeren og er dermed en svært viktig rettighet for forbrukeren (ibid, 2013).

Garantien skal gjelde hele byggetiden og frem til fem år etter overtakelsen, jf. Buofl. § 12 (3). Det kan ikke avtales at garantien ikke stilles, at den skal stilles på et senere tidspunkt, da dette er til ugunst for forbrukeren og dermed ugyldige avtalevilkår, jf. Buofl. § 3. For plikten er streng, og manglende utstedelse av garanti kan medføre personlig styreansvar for entreprenøren. Skulle det oppstå mangler eller erstatning som entreprenøren misligholder, kan forbrukeren få rett til garantisten (ibid, 2013). Eventuelt hvis entreprenøren ikke oppfyller sine forpliktelser, vil garantien dekke eller begrense forbrukerens tap (bustadoppføringslova, 2013).

2.2.2 Garanti for forskuddsbetaling - § 47 – garantien

Ifølge bustadoppføringslova § 47 er det muligheter for å avtale at kjøper skal betale forskudd på kjøpesummen. Utbygger gis også anledning til å stille denne garantien. Formålet med å kreve at utbygger stiller garanti for forskudd, er for at kjøper ikke skal løpe noen økonomisk risiko gjennom forskuddsbetalingen. Alternativet til å sikre kjøper gjennom forskuddsgaranti, er tidlig overskjøting av tomt uten heftelser, jf. Buofl. § 47 (2) (Bråthen & Solli, 2012, s. 101).

Minst ti prosent av kjøpesummen må gjenstå til betaling ved overtakelse, jf. Bustadoppføringsloven § 47 (1) c. Forskuddsbetaling er et unntak fra «ytelse mot ytelse – prinsippet» og forutsetter som hovedregelen at entreprenøren stiller garanti for forskuddet, jf. Buofl. § 47 (3). Denne forskuddsgarantien skal tilsvare kjøperens samlede forskuddsinnbetaling (ibid, s. 101).

Garanti etter buofl. § 47 kan stilles for hver enkelt forskuddsbetaling eller den kan stilles som samlegaranti for alle kjøpere eller for grupper av kjøpere i samme prosjekt. Mest praktisk i eierseksjonssameier og borettslag. Garantien oppbevares gjerne hos megler under byggetiden, og av styret i sameiet eller borettslaget etter at kjøperne har overtatt. Det avtales fra tid til annen at beløp innbetalt til meglers konto skal stå uavkortet frem til kjøpers betalingsplikt inntre (ibid, s. 101).

2.3 Eiendomsmegler

For at en skal kunne titulere som eiendomsmegler er det noen krav som må foreligge før den kan benyttes. I følge eiendomsmeglerloven § 4-2 man ha bestått godkjent eiendomsmevlereksamen, noe som tilsvarer tre års teoretisk skolegang med denne avsluttende eksamen. For så ha minst to års praktisk erfaring etter bestått eksamen. Dette er noen av kriteriene som må være godkjent for så kunne søke videre etter eiendomsmevlerebrevet gjennom Finanstilsynet (Bråthen & Solli, 2011, s. 36). I tillegg må en ha hederlig vandel.

En viktig grunn for at eiendomsmevlere må ha hederlig vandel er for å bidra til at kundene skal kunne ha tillit til mevlere. Dette skaper en sikkerhet og trygghet for forbrukerne av tjenesten. For ved et kjøp- og salgoppdrag skal eiendomsmevlere forvalte betydelige verdier for folks formue, og da er det viktig for forbrukeren at mevlere besitter eiendomsmevlerebrevet som bekrefter blant annet hederlig vandel etc. (ibid, s. 35). Videre kreves det konsesjon for å kunne opptre som mellommann ved omsetning av fast eiendom. Dette følger av emgll. § 2-3 hvor det står skrevet hvem som får tillatelse, samt vilkårene som må være oppfylt for at tiltalte kan gis, jf. Emgll. § 2-4 til 2-9 (ibid, s. 36).

2.3.1 Eiendomsmevlingsloven

Lov om eiendomsmevlere (emgll.) 29. juni 2007 nr. 73 regulerer omsetning av fast eiendom ved bruk av mellommann. Loven legger til rette for at både eiendomsmevlere og eiendomsmevlereforetakene må forholde seg til et regelverk som retter oppmerksomheten mot eiendomsmevlerefaget. Samtidig setter den søkelyset på hvordan loven bidrar til faglig kvalitetsheving på eiendomsmevlere i Norge (Bråthen, 2008).

EiendomsmevlereLovens formål er definert i eiendomsmevlereLovens § 1-1:

Lovens formål er å legge til rette for at omsetning av fast eiendom ved bruk av mellommann skjer på en sikker, ordnet og effektiv måte, samt å legge til rette for at partene i handelen mottar uhildet bistand.

Med dette er loven i tillegg av interesse for kjøper og selger av fast eiendom, i det loven inneholder også en del bestemmelser om deres rettigheter og plikter som kunde gjennom eiendomsmeglingstjenesten. Bestemmelsene er ufravikelige med mindre det kommer noe annet frem i loven eller forskriften (Dagens næringsliv, s.a.).

I lovforarbeidene (NOU 2006:1 side 115) uttales det følgende om meglers omsorgsplikt og forholdet til partene:

I forbindelse med budgivningen er det ved salgsoppdrag imidlertid ikke i strid med god meglerskikk at eiendomsmegler diskuterer prisstrategier og arbeider for at selger skal oppnå høyest mulig pris for salgsobjektet. Tvert imot er det meglers oppgave å søke å oppnå høyest mulig pris, en megler må samtidig arbeide for at medkontrahenten kan inngå avtale på bakgrunn av korrekt informasjon om eiendommen.

I Norge er eiendomsmegling organisert slik at eiendomsmegleren i tillegg til selve eiendomsmeglingstjenesten, også plikter å bistå med inngåelse av kjøpekontrakt, tinglysning av skjøte og gjennomføring av det økonomiske oppgjøret, jf. Emgll. § 6-8 og §6-9. Men eiendomsmegling omfatter også rådgivning, jf. Emgll. § 6-3 (2). De fleste selgere og kjøpere kjenner ikke til det kompliserte regelverket som gjelder for omsetning av fast eiendom, og de har derfor behov for veiledning fra en spesialist. For ansvarlig megler for oppdrag skal i henhold til eiendomsmeglingsloven ivareta begge parters interesse, og meglere skal selv ta initiativ til å gi både kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføring av denne (Bråthen & Solli, 2012, s. 9).

2.3.2 God meglerskikk

Ifølge eiendomsmeglingsloven § 6-3 kommer det tydelig frem hva som menes med god meglerskikk: «Oppdragstaker skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser. Oppdragstakeren må ikke opptre på noen måte som er egnet til å svekke tilliten til oppdragstakerens integritet og uavhengighet».

God meglerskikk har sin opprinnelse fra blant annet skrevne og uskrevne regler og normer fra blant annet lover og forskrifter, vanlig praksis i bransjen etc. Eiendomsmegleren har en plikt

etter emgll. § 6-3 å gi både kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne. Meglers skal ikke inngå avtale om eiendomsmegling hvis det handler om noe annet enn eiendomsmegling, heller ikke ta på seg eiendomsmeulingsoppdrag som ikke står i rimelig sammenheng med oppdraget. Eiendomsmeulingsloven § 6-3 må ses i sammenheng med § 1-1 «lovens formål er å legge til rette for at omsetning av fast eiendom ved bruk av mellommann skjer på en sikker, ordnet og effektiv måte». Kravet til god meglerskikk er lovfestet i eiendomsmeulerloven § 6-3, som sier at oppdraget skal utføres etter god meglerskikk med omsorg for begge parter interesse. Megleren skal gi både kjøper og selger opplysninger og rådgivning av betydning for handelen og gjennomføringen av den. For begrepet god meglerskikk er ikke noe videre definert i lov. For god meglerskikk er en rettslig standard. Men etter Norges eiendomsmeulerforbunds etiske regler har oppskrevet en pekepinne på god meglerskikk, for her står det følgende (NEF, 2014):

God meglerskikk er å utføre meuleroppdrag 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.

Eiendomsmeuleren blir med andre ord ikke målt opp mot de beste meulerne, men mot hva gjennomsnittlige meulere ville gjort i samme situasjon. Sentralt i meuleroppdraget ligger det at meuleren skal ha omsorg for begge parter, med dette ikke bare selgeren, men også kjøperen. For både kjøper og selger har rett på råd og opplysninger som er av betydning for gjennomføring av boligsalget gjennom eiendomsmeuleren. Det er meuleren selv som skal ta initiativ til dette. For meuleren skal så langt det gjøres å ivareta begge parter interesse. For på den ene siden skal meuleren jobbe for best mulig pris ovenfor selgeren, men på den andre siden jobbe for å skaffe de nødvendige opplysningene som kjøper trenger for å ta sine beslutninger (Dalen, 2014).

2.4 Salgsfasen

Salgsoppdrag deles gjerne inn i flere faser, som til tider kan gå over i hverandre. Det vil følgende komme de ulike fasene ved gjennomføringen av et oppdrag. Uansett hvilken type omsetningen gjelder, vil salgsprosessen bestå av disse fasene. Hvordan eiendomsmeuleren håndterer de forskjellige fasene kan derimot variere ut fra hvilken type eiendom som

omsettes og hvilke grupper av potensielle interessenter megleren velger å henvende seg til i salgsarbeidet (Bråthen & Solli, 2011, s. 74).

Oppdragsinngåelse – befaring

På en befaring ønsker eiendomsmegler å besøke en potensiell oppdragsgiver for å vurdere eiendommen samt for å kunne presentere sine tjenester for kunden. Fra boligeierens side er det ofte et ønske om få en kompetent vurdering av boligens markedsverdi i forhold til dagens marked samt rådgivning rundt salgsprosessen og kostnadene som vil påløpe eieren ved et megleroppdrag.

Når befaringen gjennomføres er eiendomsmegleren godt forberedt på den aktuelle eiendommen. Med dette menes informasjon om eiendommen, samt området. Men eiendomsmegleren stiller flere spørsmål under befaringen for å få mest mulig informasjon som benyttes i salgsarbeidet. Dette er gjerne informasjon som er innhentet fra ulike hjelpemidler og fra selgeren (ibid, s. 70). Men det er særlig viktig å kvalitetsikre informasjonen som kommer fra selgeren. For på befaring må selger gjøres oppmerksom på den opplysningsplikt avhendingsloven pålegger ham eller henne, jf. Avhendingsloven § 3-7 og § 3-8. Selger har plikt å gi alle opplysninger om eiendommen som han eller hun har og som selger forstår kan være av betydning for kjøper (ibid, s. 80).

Ifølge god meglerskikk tilsies at eiendomsmegleren foretar en fysisk befaring av hele eiendommen før salget igangsettes, men er ikke et absolutt krav etter eiendomsmeglingsloven (ibid, s. 79).

Salgsforberedelser

Som nevnt ovenfor så er det viktig at eiendomsmegleren innhenter all nødvendig informasjon om den aktuelle eiendommen, gjennom blant annet offentlige hjelpemidler og selgeren. Dette er nødvendig å gjøres grundig av ulike årsaker. Men etter befaring er foretatt, skal eiendomsmegler forvise seg om at følgende opplysninger/dokumenter er kontrollert og/eller innhentet for den aktuelle eiendommen: tomten, bebyggelsen, heftelser og økonomiske forhold. Informasjon bør innhentes skriftlig og gjerne i form av kopier av originaldokumenter. En del av informasjonen kan kontrolleres via grunnboken, som for eksempel hvem som er hjemmelshaver til eiendommen, pengeheftelser og servitutter (ibid, s. 87). Det er eiendomsmeglerens oppgave å vurdere for hver enkel eiendom og finne ut hvilke

dokumenter som er nødvendig å fremskaffe. Det meste hentes fra offentlige etater. Eiendomsmegleren er meget nøyaktig ved innhenting og kontroll av opplysninger som skal videreformidles til kjøper (ibid, s. 88).

Salgsoppgaven

Når en eiendomsmegler har mottatt et oppdrag ved kjøp av eiendom, besiktet denne samt innhentet de viktigste opplysningene, skal salgsoppgaven utarbeides på grunnlag av dette. Salgsoppgaven skal gi de mest nødvendige informasjonene om eiendommen og gjøre den attraktiv for den aktuelle kjøpegruppen. Den danner også grunnlaget for bud, og utgjør sammen med selgers aksept avtalen om overdragelse av eiendommen. Det er en eiendomsmeglers ansvar at salgsoppgaven tilfredsstiller kravene i eiendomsmeglingsloven § 6-7. Det er emgll. § 6-7 som angir detaljert hva som er minstekravene til salgsoppgaver. Salgsoppgaven utarbeides på grunnlag av den informasjon megler har innhentet samt opplysninger som er gitt av selger. Men eiendomsmegleren har en undersøkelsesplikt og dermed er nødt til å kvalitetssikre opplysninger som gis av selgeren. Som en del av kvalitetssikringen så må eiendomsmegleren innhente oppdragsgivers skriftlige godkjenning på utkastet til salgsoppgaven. Dette for å sikre at informasjonen om eiendommen er riktig og er dermed en trygghet for kjøper (ibid, s. 110).

Annonsering

Utforming av annonser må skje på bakgrunn av de krav som lovgivningen stiller til annonseringen, jf. Markedsføringsloven § 1 til § 3, samt anbefalingene i bransjenormen. Det er mye en må ta hensyn til ved markedsføring av boliger. De to viktigste kravene Bransjenormen stiller til annonseringen, er at dersom areal opplyses, så skal samlet areal for primære rom (P-ROM), og boenhetens totale bruksareal (BRA) opplyses. Prisen for eiendommen skal opplyses i annonsen, dvs. prisvurdering pluss totale omkostninger for eiendommen. Felleskostnader skal også fremgå på en tydelig måte. Sånn som ved salgsoppgaven må utkastet til annonsen av eiendommen legges frem for oppdragsgiver. Dette for å få en godkjenning før det offentliggjøres i forskjellige markedsføringskanaler, som blant annet avis og Internett. Det å besitte tittelen eiendomsmegleren fører til at dem må følge angitte lovgivninger, noe som er en sikkerhet samt trygghet for både kjøper og selger som benytter eiendomsmeglertjenesten (ibid, s. 133).

Visning

Eiendomsmegleren møter ofte potensielle oppdragsgivere på visning. Personer som går på visning, vurderer ofte å kjøpe ny bolig, og kan ofte ha noe de skal selge. Den ansvarlige eiendomsmegleren som gjennomfører visningen, vil vanligvis bli vurdert som mulige kandidater til å forestå eiendomssalg. En potensiell kjøpers første møte med et eiendomsmeglingsforetak er nettopp på visning av en eiendom kunden er interessert i (ibid, s. 76). Hvorvidt eiendomsmegleren skal delte på visningen eller om den overlates til en medhjelper, beror på hva som er avtalt med selgeren (ibid, s. 137).

Før visning anbefaler eiendomsmegleren selgeren til å rydde og rengjøre boligen. Eiendomsmegleren sørger videre for at visningen er godt merket/skiltet, at den er tilstrekkelig opplyst utvendig og innvendig, at boligen er passe oppvarmet osv. Eiendomsmeglerens opptreden under visningen tilpasses gjerne av interessentens væremåte. Eiendomsmeglerne er profesjonelle på sitt arbeid og ønsker både kjøper og selger det beste (ibid, s. 137). Når visningen gjennomføres er eiendomsmegleren alltid tilgjengelig for mulige spørsmål fra interessenter. For en eiendomsmegler skal ifølge emgll. § 6-3 (2) gi kjøper råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne (ibid, s. 138).

Budgivningen

Etter markedsføringen av eiendommen er gjennomført, vil vanligvis en del interessenter ringe til eiendomsmegler for å få nærmere informasjon om eiendommen før de kommer på visning. Eiendomsmegleren tar aktivt kontakt med personer som kan tenkes å være interessert i eiendommen. Ofte er det slik at hvis det er mange under budrunden, så blir vanligvis prisen høyere. Dette av interesse for oppdragsgiver. Det er gjerne ved budgivningen at den endelige prisen på eiendommen samt andre vilkår for handelen fastsettes (ibid, s. 137). Det er ifølge forskrift om eiendomsmegling § 6-3 at eiendomsmegleren skal legge til rette for en forsvarlig avvikling av budrunden. Det er den ansvarlige eiendomsmeglerens oppgave å gjennomføre budrunden, jf. Forskrift om eiendomsmegling § 6-1 (1) bokstav b.

Budet

Dersom en interessent ønsker å kjøpe en eiendom, må en komme med et bud. Ofte er det eiendomsmegleren som kommer med en oppfordring til budet. Eiendomsmegleren er tilgjengelige under budrunden med råd til både kjøper og selger. I noen tilfeller kan det være

en fordel ved for eksempel utfylling av budskjema at eiendomsmegleren veileder interessenter i å fylle ut skjemaet. På denne måten er det lettere å unngå unødvendige misforståelser. Budet inngis til den ansvarlige eiendomsmegleren for oppdraget. Han eller hun formidler budet så videre til selger så snart som mulig. I den forbindelse skal eiendomsmegleren uoppfordret gi sin vurdering av det enkelte bud overfor segleren, jf. Forbrukerinformasjon om budgivning. Det er ikke uvanlig at megler som grunnlag for sin vurdering forsøket å undersøke budgivers finansiering, noe som er en sikkerhet for selger (ibid, s. 139).

Avtaleinngåelse

Selger kan når som helst innen utløpet av akseptfristen akseptere et bud. Selgeren står fritt til å akseptere eller forkaste ethvert bud. Som en del av god meglerskikk følger det av NEFs etiske regler § 3 annet ledd at eiendomsmegler plikter å rådgi selgere til å akseptere bud uavhengig av rase, religion, kjønn, seksuell legning, nasjonalitet eller andre utenforliggende hensyn. Ansvarlig eiendomsmegler har et betydelig ansvar for å gi oppdragsgiver de beste råd. Eiendomsmegler bør også gjøre budgiver uttrykkelig oppmerksom på at det avgitte budet er bindende for ham eller henne. For det er ingen angrerett for den som inngir bud om kjøp av fast eiendom. Straks et bud er akseptert og det er inngått bindende avtale mellom partene. Det er da handelen er sluttet. Det er da eiendomsmeglingsforetaket har krav på vederlag, uansett om partene følger opp sine forpliktelser ved å undertegne kjøpekontrakt, jf. Emgll. § 7-3 (1) sml. § 7-4 (1) (ibid, s. 142).

Kjøpekontrakt

Kjøpekontrakten er en avtale mellom kjøper og selger, og ikke mellom eiendomsmeglingsforetaket og en av partene. Kontrakten skal utformes og leses i lys av dette. Bindende avtale om kjøp av bolig inngås ved aksept av bud. Avtalen inngås på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet i salgsoppgaven, og opplysninger gitt i budet samt eventuelle forbehold som måtte være tatt der. Etter eiendomsmeglingsloven § 6-8 plikter oppdragstakeren (altså eiendomsmeglingsforetaket) å opprette skriftlig kjøpekontrakt som inneholder alle vesentlige vilkår for handelen, med mindre kjøper og selger ønsker noe annet (ibid, s. 144). Under kontraktsmøte med den ansvarlige eiendomsmegleren vil han eller henne ta opp ulike forhandlingspunkter som kjøpesum, tidspunkt for overtakelse, betalingstidspunkt, hva som følger med i handelen og skal eiendommen selges "as-is" eller

ikke ‘‘as-is’’? Eiendomsmegleren kommer til å bidra ved å komme med alternative løsninger, peke på fordeler og ulemper ved de ulike løsningene osv. For det kan være vanskelig for både selger og kjøper å bli enige på alle punkter (ibid, s. 145).

Overtagelse, tinglysning, oppgjør og avslutning

I eiendomsmeglingsloven § 1-2 (2) heter det: ‘‘Med eiendomsmegling menes å opptre som mellommann, herunder å forestå oppgjør...’’. Det er ofte her oppgjørsmedarbeideren foretar det økonomiske oppgjøret mellom kjøper og selger. Men det er eiendomsmegleren som burde legge til rette for et raskt og korrekt oppgjør. For selger er oppgjøret ofte en sentral del av finansieringen av en ny bolig, fritidsbolig eller annet formuesobjekt som selgeren har kjøpt. I god tid før oppgjørs- og overtakelsesdagen, bør eiendomsmegleren kontakte kjøper samt kjøpers finansieringskilde for å få avklart om eiendomsmegleren skal avgi inneståelseserklæring eller om en finansieringsinstitusjon oversender lånebeløpet samtidig med pantedokumentet under forutsetning av at pantedokumentet får den forutsatte prioritet. En inneståelseserklæring er et dokument hvor eiendomsmeglingsforetaket garanterer overfor en långiver at deres pantedokument vil bli tinglyst med den prioritet långiver har forutsatt. På den måten kan långiver være trygg på å få den sikkerheten som er betinget i lånetilsagnet (ibid, s. 169).

Når alt er betalt, skal selve overtakelsen finne sted. Det er ikke obligatorisk at eiendomsmegleren skal delta på dette, men det anbefales at noen fra eiendomsmeglingsforetaket er på stedet med partene (ibid, s. 169). Når kjøper har overtatt boligen, skal eiendomsmeglingsforetaket sørge for å tinglyse dokumentene i saken, dvs. skjøtet og kjøpers pantedokumenter, samt slette eiendomsmeglingsforetakets tinglyste urådighet (ibid, s. 170). Ved avslutning av et oppdrag er det vanlig at eiendomsmegleren går gjennom mappen for det aktuelle oppdrag før saken arkiveres. I blant ligger det igjen originaldokumenter som selger eller kjøper burde fått, eller mappen inneholder kladdepapirer og annet som ikke skal arkiveres (ibid, s. 171).

2.5 Markedsføring

Markedsføring av boliger gjennom en eiendomsmegler gjennomføres i den sammenheng av at eiendomsmegleren er lovpålagt og dermed må forholde seg til dette. Eiendomsmegleren

kan bli straffet hvis dette ikke følges, noe som er en sikkerhet ovenfor både kjøper og selger som bruker tjenesten. Ved markedsføring av boliger er eiendomsmegleren lovpålagt gjennom lover som for eksempel markedsføringsloven, eiendomsmeglingsloven og bransje- og forvaltningspraksis. Bransjenorm for markedsføring av boliger er en sentral del ved gjennomføring av markedsføring av boliger, og er utviklet av bransjen. Dette er en veileder for alle som markedsfører boliger og fritidsboliger i en profesjonell sammenheng (Forbrukerombudet, 2014).

Ved utforming av annonse så må dette skje på bakgrunn av de krav som lovgivningen stiller til annonsering, jf. Markedsføringsloven § 1 til § 3, samt anbefalinger i bransjenormen. Alle opplysninger som medtas i salgsoppgaven, kan av praktiske grunner ikke inntas i annonsen. Det vanligste er at man gir en kort beskrivelse av boligen, sammen med bilde av boligen i annonsen. Som nevnt i salgsfasen 2.4 så er de to viktigste kravene Bransjenormen stiller til annonseringen, er at dersom areal opplyses, *skal* samlet areal for primære rom (P-ROM), og boenhetens totale bruksareal (BRA) opplyses. Prisen for eiendommen skal opplyses i annonsen, dvs. prisvurdering pluss totale omkostninger for eiendommen. Felleskostnadene skal også fremgå på en tydelig måte (Bråthen & Solli, 2011, s. 133).

De to mest vanlige måtene å markedsføre en eiendom på er å avertere i avisen og på Internett. Eiendomsmegleren anbefaler helst annonsering av objektet, men må gi sin anbefaling ut i fra forhold til pris og hvor mange potensielle kunder man antar å nå gjennom de forskjellige alternativene (ibid, s. 133).

Forslaget til annonsetekst må legges frem for oppdragsgiver, som må godkjenne innholdet skriftlig før annonsen bestilles i avisen. Det samme gjelder for annonsering på Internett. Det er tre grunner til at forslaget til annonseteksten skal legges frem for oppdragsgiver og godkjennes av ham eller henne. For det første bør oppdragsgiver få se produktet først, dersom han eller hun skal betale for annonseringen. For det annet bør en oppdragsgiver ha krav på å få vite hvilken beskrivelse ansvarlig megler gir av eiendommen før beskrivelsene kommer på trykk. For det tredje får oppdragsgiver mulighet for å gi tilbakemelding på eventuelle faktiske feil i annonsen eller å påvirke utformingen (ibid, s. 135). Videre kommer eiendomsmegleren til å avtale med oppdragsgiver når annonsen skal stå på trykk og når eventuelle påfølgende visninger skal finne sted. Ansvarlig megler bør imidlertid gi oppdragsgiver råd med hensyn til når eiendommen bør averteres og når det bør være visninger (ibid, s. 136).

Markedsføring av boliger gjennom en salgskonsulent kontra en eiendomsmegler har sine fellestrekk. Men det som er spesielt viktig ved gjennomføring av markedsføring gjennom en salgskonsulent er at ham er lovpålagt i henhold til markedsføringsloven. Den er like gjeldende for en eiendomsmegler som en salgskonsulent. Salgskonsulenten kan naturligvis også bli straffet hvis loven overtres, og da legges det særlig vekt på overtredelsens omfang, virkninger og graden av skyld, mfl. § 48. En straffes gjerne med bøter, fengsel inntil 6 måneder eller begge deler dersom ikke strengere straffebestemmelser kommer til anvendelse, jf. Mfl. § 48 (1).

Selve markedsføringsprosessen hos husleverandører gjennomføres av en intern markedsavdeling for utarbeidelse av markedsmateriellet. For å nå ut til den aktuelle kundegruppen for hvert salg foregår utforming av annonser på sosiale medier og lokale medier. For gjennom en databasemarkedsføring sammenlignes tidligere salg som er gjennomført opp imot dagens salg for å få et stabilt grunnlag for markedsføringen.

3. Metode

Samfunnsvitenskapelig metode handler om å skaffe seg kunnskap om hvordan virkeligheten fungerer. Johannessen, Tufte og Christoffersen (2011, s. 29) forklarer at den samfunnsvitenskapelige metoden handler om hvordan man går frem for å skaffe informasjon om virkeligheten, hvordan informasjonen skal analyseres, og hva den forteller oss om samfunnsmessige forhold og prosesser. I forskningsprosessen ønsker vi å se på hva som er bakgrunnen for at noen husleverandører selger sine prosjekterte boliger gjennom eiendomsmegler, mens andre selger gjennom egne salgskonsulenter. I dette kapitlet vil vi derfor redegjøre for hvilken forskningsmetode som er egnet for å studere dette.

3.1 Valg av forskningsdesign

Johannessen et al. (2011) forklarer at forskningsdesign handler om hvordan man skal gjennomføre undersøkelsen. Forskningsdesign vil altså være en overordnet plan for hvordan forskningsprosessen skal gjennomføres, og fortelle hvordan problemstillingen skal belyses og besvares. Forskningsdesign deles inn i tre typer: eksplorerende, deskriptivt, og kausalt design. Det eksplorerende designet benyttes når man har en uklar problemstilling. Her ønsker man å utvikle ny kunnskap på et område som man har mangelfull kunnskap om. I det deskriptive designet er formålet å kartlegge en eller flere variabler og sammenhengene mellom dem. Ønsker man derimot å undersøke effekten av en eller flere uavhengige variabler på en avhengig variabel, benytter man kausalt design. Her tar man altså sikte på å avdekke et årsak-virkning forhold mellom to eller flere variabler.

Problemstillingen vår tar sikte på å undersøke hvorfor noen husleverandører velger å benytte seg av eiendomsmegler, mens andre velger å selge de prosjekterte boligene gjennom egne salgskonsulenter. Formålet vårt er altså å kartlegge bakgrunnen for det valget husleverandørene gjør, og vi har derfor valgt å benytte deskriptiv eller beskrivende design.

3.1.1 Fenomenologi

Fenomenologi er ifølge Johannessen et al (2011) både en filosofi og et kvalitativt forskningsdesign. Når man snakker om fenomenologisk filosofi er det læren om det som viser seg for oss, altså slik de umiddelbart oppfattes av sansene våre. Fenomenologisk tilnærming som kvalitativt design handler om å utforske og beskrive mennesker og deres

erfaringer med, og forståelse av, et fenomen, (Johannessen et al., 2011). Siden målet vårt med undersøkelsen er å få økt forståelse av valget husleverandørene gjør i forhold til salgsprosessen av boligene, mener vi fenomenologisk forskningsdesign er passende. Vi tar dermed utgangspunkt i eksisterende teori og benytter et deskriptivt design for å få innsikt i informantenes tanker og erfaringer.

Innenfor fenomenologisk design er det tre viktige steg man må gjennom: forberedelse, datainnsamling, og analyse og rapportering, (Johannessen et al., 2011). I forberedelsesfasen leste vi oss opp på teori og bygde på kunnskaper rundt temaet vårt. Temaet vårt var salg av prosjekterte boliger, og vi ønsket å se på salgsprosessen og hvordan den foregår. Vi bestemte oss etter hvert for at problemstillingen vår skulle siktes inn på salg av prosjekterte boliger med og uten megler. Problemstillingen ble formulert på en slik måte at vi skulle få frem informantenes erfaringer. Under forberedelsesfasen skapte vi et eget bilde av og en forståelse av hvorfor fenomenet vi skulle studere var slik det var. Da vi videre gikk over til datainnsamlingsfasen, kom vi i kontakt med informanter som hadde erfaringer med fenomenet. Informantene gav oss ny informasjon gjennom intervjuene som var med på å gi oss økt forståelse for hvorfor fenomenet er slik det er. I det siste steget dannet vi oss et helhetsinntrykk av innsamlet data før vi identifiserte og plukket ut de fenomenene som i størst mulig grad kunne være med å besvare vår problemstilling. Intervjuene ble skrevet om fra informantenes hverdagspråk til et mer profesjonelt fagspråk. Det var viktig at vi hele tiden gikk tilbake til de opprinnelige intervjuene våre for å se til at viktig informasjon ikke var gått tapt i transkriberingen.

3.2 Valg av metode

I den samfunnsvitenskapelige metodelæren skilles det mellom kvantitative og kvalitative metoder. Johannessen et al. (2011) legger frem at det største skillet viser seg i hvordan man registrerer og analyserer dataene. I kvantitative undersøkelser er man opptatt av å telle opp fenomener, altså kartlegge utbredelse, mens man bruker kvalitativ metode dersom man skal undersøke fenomener vi ønsker å forstå mer grundig. Kvalitativ metode gir oss med andre ord mye informasjon om få mennesker, mens kvantitativ metode gir oss lite informasjon om mange mennesker. Siden vi ønsker å undersøke og forstå bakgrunnen for valgene husleverandørene gjør, har vi valgt å benytte kvalitativ metode i vår forskning. Ved å benytte kvalitativ metode vil vi kunne innhente mye informasjon fra få informanter, og dette vil gi

oss en god oversikt over temaet og problemstillingen vår. Samtidig vil vi påpeke at det vil være en ulempe å velge kvalitativ metode da vi ikke kan si at våre resultat gjelder for «alle» husleverandører. Likevel mener vi det vil være en egnet metode da den vil hjelpe oss å utforske husleverandørens egne perspektiver og erfaringer.

3.3 Intervju som datainnsamlingsmetode

Johannessen et al. (2011, s. 100) forklarer at det er to grunnleggende forskjellige måter å samle inn egne kvalitative data på: gjennom observasjon eller intervju. Intervju er den mest brukte innsamlingsmetoden for kvalitative data da det er en svært fleksibel metode som gir få fylldige og detaljerte beskrivelser. Det kvalitative forskningsintervjuet blir av Kvale og Brinkmann (referert i Johannessen et al., 2011, s. 135) karakterisert som en samtale med en struktur og et formål. Selve strukturen knytter seg til rollefordelingen mellom intervjuets deltakere, mens formålet vil være å forstå eller beskrive noe. Siden vi er opptatt av å forstå bakgrunnen for valgene de ulike husleverandørene gjør i sammenheng med salgsprosessen av boligene sine, har vi valgt å benytte intervju som datainnsamlingsmetode. Vi vil på denne måten få god innsikt i informantenes egne erfaringer, tanker og følelser, noe som vil gi oss et godt grunnlag for fylldig informasjon.

Vi valgte å intervju fem husleverandører som selger sine prosjekterte boliger gjennom eiendomsmeglere og fem husleverandører som selger gjennom egne salgskonsulenter. Det var et bevisst valg å gjennomføre intervju med ulike husleverandører for å kunne innhente tilstrekkelig informasjon om temaet, samtidig som vi får kjennskap til bakgrunnen for valg av salgsmetode hos de ulike leverandørene.

3.3.1 Utarbeidelse av intervju

Forskningsintervjuets hensikt er å få belyst det temaet og den problemstillingen som er aktuell for et prosjekt. I dette prosjektet var det derfor ønskelig å legge opp forskningsintervjuet på en slik måte at vi fikk best mulig innsikt i både tema og problemstilling. Monika Dalen (2011, s. 26) legger frem at man blant forskningsintervju ofte skiller mellom åpne og mer strukturerte intervjuer. Det åpne forskningsintervjuet gir informantene mulighet til å fortelle mest mulig fritt om sine egne erfaringer og tanker rundt gitte temaer. Denne formen er svært krevende da man ikke har formulert spørsmålene på forhånd, men belager seg på at informantene er villige til å meddele seg. I de mer

strukturerte intervjuene har man som forskere på forhånd bestemt tema og spørsmål som informantene skal svare på, noe som vil gjøre analysearbeidet lettere.

Det er altså hvordan intervjuet er lagt opp med tanke på struktur som er avgjørende for hvordan intervjuet utarter seg. Vi har valgt å benytte et strukturert intervju der vi på forhånd har utformet spørsmålene som vi lot informantene svare fritt på. På denne måten var ikke informantene våre «tvunget» til et svaralternativ, men fikk svare utdypende ut i fra sine egne erfaringer. Samtidig stilte vi oppfølgingsspørsmål dersom vi følte det var behov for det.

Dalen (2011) legger frem at i prosjekter som anvender intervju som innsamlingsmetode, vil det være et behov for å utarbeide en intervjuguide. Denne skal omfatte sentrale temaer og spørsmål som skal dekke de viktigste områdene man ønsker å belyse i studien. I utformingen av intervjuguiden hadde vi derfor temaet og problemstillingen i bakhodet, for at vi skulle ha spørsmål som hadde relevans i forhold til problemstillingen vår. Siden vi valgte å gjennomføre intervjuer med firmaer som selger boligene med og uten megler, var det naturlig å stille noe ulike spørsmål til de ulike gruppene. Samtidig var spørsmålene utformet på en så lik måte som mulig innenfor de ulike temaene for å gjøre analyseringen av spørsmålene enklere.

Vi hadde på forhånd vært i kontakt med de ulike firmaene vi valgte å intervjuer, der de ble informert om temaet og problemstillingen for prosjektet. I denne sammenheng opplyste vi dem også om tidsomfanget av intervjuet og retten til å avbryte. Siden vi var i kontakt med informantene via mail var det viktig for oss å opplyse informantene om at personopplysninger ville bli behandlet konfidensielt og kun ble nyttet til intern bruk. Samtidig opplyste vi dem om at studieoppgaven er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD – Norsk senter for forskningsdata AS.

3.3.2 Utvalg av informanter

Dalen (2011) forklarer at valg av informanter er et særlig viktig tema innenfor kvalitativ intervjuforskning. Som et utgangspunkt sies det at antallet informanter ikke kan være for stort da selve gjennomføringen og bearbeidingen av intervjuene er en tidkrevende prosess. Likevel er det viktig at vi intervjuer nok informanter slik at kvaliteten på datamaterialet gir tilstrekkelig grunnlag for både tolkning og analyse. I problemstillingen vår har vi fokus på husleverandører som selger prosjekterte boliger, og det er da disse vi ønsker en dypere kunnskap om. Samtidig har vi gruppert husleverandørene til å gjelde de som selger boligene

gjennom eiendomsmegler og de som selger gjennom egne salgskonsulenter. I første omgang undersøkte vi derfor hvilke husleverandører som falt innenfor de to ulike gruppene, før vi kontaktet noen firmaer fra hver gruppe for intervju. Videre er vi som forskere bosatt i Hedmark og Nordland, noe som har medført at informantene våre er valgt ut i fra disse geografiske områdene.

Målet vårt var å intervju minst fem husleverandører fra hver gruppe. I rekrutteringsfasen var vi derfor i kontakt med en rekke husleverandører fra hver gruppe som vi mente var aktuelle for vår forskning. De fleste vi kontaktet var positive og ønsket å være med i vår forskning, mens noen mente de ikke hadde erfaring nok til å kunne bidra med noe i vår forskning. Dermed landet vi på å intervju fem husleverandører fra hver gruppe.

3.4 Validitet og reliabilitet

Når man skal vurdere hvor god forskningen er, ser man på forskningens gyldighet og pålitelighet også omtalt som validitet og reliabilitet. Johannessen et al. (2011) forklarer at forskningens validitet dreier seg om forskningens innsamlede data bidrar til å svare på problemstillingen, mens reliabiliteten handler om hvor troverdige de innsamlede dataene er.

3.4.1 Forskningens validitet

Når man som forskere samler inn data vil det være en representasjon av virkeligheten og ikke selve virkeligheten. Dermed er det viktig å vektlegge hvor godt disse dataene representerer fenomenet, og man snakker da om dataenes validitet eller gyldighet. Validiteten viser altså hvor godt man får målt det man ønsker å måle gjennom undersøkelsen. I arbeidet med utformingen av intervjuguiden var vi opptatt av at spørsmålene skulle rettes mot problemstillingen, slik at innsamlet data skulle være relevant for studien. Dette mener vi er med på å medvirke til at oppgaven har god validitet. Vi var også opptatt av å motvirke at oppgavens validitet skulle svekkes gjennom mistolking av spørsmålene og svarene gjennom å stille oppfølgingsspørsmål dersom vi følte det var behov. Vi benyttet også lydopptak på alle intervjuene for å sikre at viktig informasjon ikke gikk tapt.

3.4.2 Forskningens reliabilitet

Et grunnleggende spørsmål i all forskning er hvor pålitelig dataene er, noe som blir omtalt som reliabilitet. I følge Johannessen et al. (2011) knytter reliabiliteten seg til nøyaktigheten av undersøkelsens data, hvilke data som brukes, den måten de samles inn på, og hvordan de bearbeides. Når det kom til utvelgelse av informanter kontaktet vi fem husleverandører som benytter eiendomsmegler og fem husleverandører som benytter egne salgskonsulenter. Husleverandørene holdt i hovedsak til i Hedmark og Nordland, noe som gjør at resultatene ikke kan generaliseres til å gjelde for alle husleverandører i Norge. Likevel mener vi at våre resultater vil være troverdige, da vi så mye likskaper innenfor de to utvalgte gruppene. Johannessen et al. (2011) legger særlig vekt på «test-retest-reliabilitet» når det kommer til å teste datas reliabilitet. Dette innebærer at man gjennomfører samme undersøkelse på to forskjellige tidspunkter, og dersom resultatene blir de samme, vil dette være et tegn på høy reliabilitet. Gjennom intervjufasen så vi at flere av informantene innenfor den samme gruppen svarte det samme, noe som gjør at vi mener at det er sannsynlig at vi ville fått det samme resultatet for samme undersøkelsen på et senere tidspunkt.

4. Analyse og resultater

I dette kapitlet vil vi presentere informasjonen vi innhentet gjennom intervjuene med de ulike husleverandørene. I studien vår ønsker vi å kartlegge hvorfor noen husleverandører velger å benytte seg av egne salgskonsulenter fremfor eiendomsmeglere ved salg av sine prosjekterte boliger. Vi har derfor valgt å se på hva prosjektmegling er og hvordan salgsprosessen går for seg for en eiendomsmegler og en salgskonsulent. Vi har også valgt å ta for oss lovverket som regulerer salg av prosjekterte boliger for å kartlegge hvilke hensyn både eiendomsmegler og salgskonsulenten må ta i salgsfasen. I tillegg til dette må eiendomsmegleren opptre i tråd med god meglerskikk etter eiendomsmeglingsloven, noe som salgskonsulenten ikke er lovpålagt å gjøre. Derfor vil det være interessant å se på hvilke kompetansekrav som stilles til de to aktørene og hvilke forskjeller og likheter vi finner her. Dette vil danne grunnlaget for å vurdere hva de ulike husleverandørene vektlegger som de viktigste grunnene for å velge enten eiendomsmegler eller salgskonsulent. Dataene vil bli analysert og drøftet med bakgrunn i foreliggende teori, der hovedfunnene i datamaterialet gir grunnlaget for å besvare vår problemstilling.

4.1 Selge prosjektene gjennom eiendomsmegler eller salgskonsulent?

En av de største forskjellene ved å selge via en eiendomsmegler og via salgskonsulent er nettopp at eiendomsmegleren er lovfestet å opptre som en nøytral mellommann, og i tråd med god meglerskikk. Det var derfor interessant å se at de fleste informantene fra husleverandørene som benyttet eiendomsmegler i stor grad vektla de samme grunnene for valget sitt. Det var stor enighet i at valget bunnet ned i tryggheten det skapte for kjøper at det var en uavhengig part som tok seg av salgsprosessen. Samtidig påpekte de fleste informantene viktigheten av at eiendomsmegleren som nøytral mellommann kunne informere både husleverandøren og kjøperen om hvilke rettigheter og plikter de har, der det særlig ble nevnt garantistillelse og opplysning om denne overfor begge parter. Noen av informantene nevnte også at det var en trygghet og en stor fordel at en person som var utdannet i faget og som ofte var spesialisert i prosjektsalg tok seg av salgsprosessen. Dette begrunnet de med at eiendomsmegleren hadde god erfaring og visste hva som måtte gjøres. Eiendomsmegleren ville dermed kunne sørge for at husleverandøren sine fallgruver var godt dekket, og at viktig informasjon ble videreformidlet til det beste for kjøper og selger.

Når vi da intervjuet husleverandørene som solgte prosjektene sine gjennom egne salgskonsulenter, var vi svært spente på hvilke faktorer de vektla som avgjørende for valget deres. Det var også interessant å kartlegge om husleverandørene vektla de samme grunnene. Vi ønsker her å nevne at det gjennom intervjuene kom frem at flere av informantene benyttet seg av egne salgskonsulenter i de fleste salgene, men at de i noen tilfeller valgte å benytte eiendomsmegler. Dette gav oss muligheten til å få frem forskjellen mellom valgene i større grad, og vi stilte derfor noen oppfølgingsspørsmål når det kom til dette.

I denne gruppen var det noe ulike svar fra informantene når det kom til hovedgrunnen til at det valgte å benytte egne salgskonsulenter. Noen av informantene la frem at deres erfaring var at egne ansatte hadde mer kompetanse om produktet og hadde derfor en større tillit i markedet enn en eiendomsmegler. Samtidig påpekte de at salgskonsulentene var tettere på prosjektet enn en eiendomsmegler kunne være. Andre informanter vektla i større grad at det var lavere kostnader knyttet til det å selge via egne salgskonsulenter fremfor å benytte eiendomsmegler. Videre hadde vi informanter som solgte både med eiendomsmeglere og egne salgskonsulenter, og det var her interessant å se på hvilke faktorer som var avgjørende for valget de gjorde. Det kom frem her blant flere av husleverandørene at de benyttet egne salgskonsulenter i de tilfellene der prosjektet «selger seg selv». Da hadde de allerede en lang liste med interessenter og mente de ikke kunne bygge raskt nok. Videre valgte disse informantene å benytte eiendomsmegler dersom det var en intern ressursmangel, eller dersom det var utbygging i områder der de selv hadde dårlig nettverk eller liten erfaring. I disse tilfellene mente de at eiendomsmegler kunne tilby en enklere inngang til markedet enn egne salgskonsulenter kunne.

4.2 Hvilke kompetansekrav stilles?

Et av de interessante spørsmålene vi ønsket å få svar på gjennom intervjuene var hvilke kompetansekrav som stilles til en salgskonsulent kontra en eiendomsmegler. Eiendomsmeglerens kompetansekrav er som nevnt lovfestet i eiendomsmeglingslovens § 4-2 (1). Her blir det vektlagt at eiendomsmeglerbrevet blir utstedt til personer som anses egnet til å drive eiendomsmeglingsvirksomhet, har bestått godkjent eiendomsmeglereksamen, har to års praktisk erfaring, er myndig, og i stand til å oppfylle sine forpliktelser etter hvert som de forfaller. Videre fremgår det av emgll. § 4-2 (2) at søkeren av eiendomsmeglerbrev også må fremlegge politiattest.

I intervjuene med husleverandørene som benyttet eiendomsmeglere ser vi at det er stor likhet i hvilke kompetansekrav som stilles til eiendomsmegleren. De fleste informantene visste at eiendomsmeglingslovens bestemmelser ville være gjeldende og at eiendomsmegleren måtte opptre som en nøytral mellommann. I tillegg til det lovbestemte var husleverandørene opptatt av at eiendomsmegleren skulle ha erfaring med prosjektmegling og god kompetanse på dette området da det skiller seg fra vanlig boligsalg. Dette mente de ville bidra til en trygghet overfor både husleverandøren og kundene. En av informantene forklarte at fordelen med å benytte eiendomsmegler fremfor egne ansatte i salgsprosessen var at eiendomsmegleren i større grad klarte å oppfylle opplysnings- og rådgivningsplikten enn en salgskonsulent ville.

Det ble også stilt krav om at eiendomsmegleren var aktiv og i nær kontakt med husleverandøren gjennom hele salgsprosessen, og at han opptrådte med seriøsitet overfor markedet og hver enkelt kunde. Videre er det et stort fokus – og lovpålagt – at eiendomsmegleren skal opptre i tråd med god meglerskikk med omsorg for begge parter interesser. Eiendomsmegleren har i denne sammenheng en rådgivnings- og opplysningsplikt ovenfor begge parter og skal således opptre som en nøytral mellommann. For de fleste av husleverandørene som benyttet eiendomsmeglere var dette et viktig fokus da det ville medføre at kundene stolte på at de var gitt riktig og god nok informasjon om det aktuelle prosjektet. Dette var igjen en stor trygghet for husleverandørene da det ville være med på å minske sjansen for misforståelser og misnøye senere.

I forkant av intervjuene med husleverandørene som benyttet egne salgskonsulenter, var vi svært spente på hvilke kompetansekrav de stilte til sine salgskonsulenter og hvordan de opptrådte overfor kundene. Her viste det seg å være et stort sprang fra husleverandør til husleverandør når det kom til hvilke kompetansekrav som ble stilt. Noen av informantene forklarte at det ble stilt krav om at salgskonsulenten hadde salgserfaring samt god kompetanse om markedet. Andre husleverandører stilte krav til at salgskonsulenten skulle være kjent i det aktuelle området der prosjektene skulle selges og at de hadde god kunnskap med office-programmer og sosiale medier. Videre var det en informant som forklarte at hver enkelt avdeling var ansvarlig for ansettelse av salgskonsulenter og vurdere kandidatenes egnethet, men at det var et gjennomgående fokus på salgserfaring og kunnskap om markedsføring. Det ble altså ikke stilt noen nærmere definerte krav til utdanning hos salgskonsulentene, med unntak av en husleverandør som nevnte at det var ønskelig at salgskonsulenten hadde erfaring fra meglerbransjen. Dette ble begrunnet med at personen da

i større grad kunne sørge for at salgsprosessen gikk for seg på riktig måte og kunne stå for de juridiske dokumentene som måtte være på plass i sammenheng med salg av prosjektene. En ulempe med å benytte egne ansatte som ble nevnt av noen av informantene var nettopp at de måtte hyre inn jurist for å gjøre papirarbeidet i sammenheng med salget.

Vi var også interesserte i å kartlegge hvordan salgskonsulenten opptrådte overfor kundene da de ikke er lovpålagte å være nøytrale mellommenn. Her var en av informantene ganske klar på at de ikke meglet – men solgte boliger. Likevel var det viktig for han å påpeke at husleverandøren og deres salgskonsulenter var svært opptatt av at kundene fikk tilstrekkelig informasjon i forkant av kjøpet slik at de skulle være sikker i sitt valg. Dette var noe vi så var stor enighet i blant de andre husleverandørene også – det viktigste var at kundene fikk den informasjonen de trengte for å kunne ta det valget som var best for dem. De fleste husleverandørene som benyttet egne salgskonsulenter mente for øvrig at egne ansatte ville ha en bredere kunnskap om produktet som skulle selges, og at de dermed ville ha større tillit i markedet enn en utenforstående eiendomsmegler. For disse husleverandørene var det viktigere at den som skulle være ansvarlig for salgsprosessen hadde gode kunnskaper om prosjektet og markedsføring av det, fremfor å være utdannet innenfor eiendomsmegling.

4.3 Hvordan foregår salgsprosessen?

Et av våre forskningsspørsmål er hvordan salgsprosessen foregår gjennom en salgskonsulent kontra en eiendomsmegler. Dette var noe vi ønsket å undersøke da det vil være med på å belyse i hvilken grad eiendomsmegler og salgskonsulent utfører de samme oppgavene og på hvilken måte de blir utført. I teorikapitlet tok vi for oss at salgsprosessen for en eiendomsmegler går gjennom ulike faser. Eiendomsmeglere skal etter eiendomsmeglingsloven kapittel 6 innhente opplysninger om eiendommen, stå for markedsføringen, håndtere budrunder, utforme skriftlig kjøpekontrakt og gjennomføre oppgjøret. Likevel er det verdt å nevne at det varierer i hvilken grad eiendomsmeglere vektlegger de ulike fasene. Videre nå ønsker vi derfor å gjennomgå hvilke arbeidsoppgaver en eiendomsmegler tar for seg i en salgsprosess og sammenligne det med salgskonsulentenes arbeidsoppgaver slik de ble belyst gjennom intervjuene.

Megling av boliger under oppføring er en mer krevende og langvarig prosess enn ved vanlig boligsalg. Prosjektets varighet avhenger av planene til utbygger samt hvor omfattende prosjektet er. Hos husleverandørene som benytter eiendomsmegler så vi at eiendomsmegler

kunne bli involvert på forskjellige tidspunkt i prosessen. Flere av husleverandørene forklarte at det var ønskelig at eiendomsmegleren var involvert helt fra starten av prosjektet da dette ville medføre at eiendomsmegleren fikk god kjennskap til det aktuelle prosjektet. Samtidig var det noen av husleverandørene som la frem at i noen av prosjektene ble eiendomsmegleren involvert først i slutfasen av prosjektet. Dette medførte at eiendomsmegleren hadde kortere tid til å få kjennskap til prosjektet og husleverandøren var dermed opptatt av å gi korrekte opplysninger til eiendomsmegler. Likevel forklarte de fleste informantene, uavhengig av når eiendomsmegleren ble involvert, at det i første møte med eiendomsmegler var ønskelig med god rådgivning rundt salgsprosessen. Eiendomsmegleren presenterer her sine tjenester overfor husleverandøren, og husleverandøren videreformidler viktig informasjon rundt salgsubjektet og eiendommen til eiendomsmegleren. De fleste husleverandørene i denne gruppen var enige i at det var viktig å gi eiendomsmegleren riktig informasjon, slik at det ikke var fare for misforståelser og misnøye hos kundene senere. Det ble også presisert at eiendomsmegleren var opptatt av å kvalitetssikre informasjonen som ble gitt av husleverandørene, noe som føltes som en trygghet for dem da dette var med på å øke tillitsforholdet mellom husleverandøren, eiendomsmegleren og kundene. Det var også viktig for husleverandøren at de skapte et nært forhold til eiendomsmegleren da dette ville gjøre informasjonsflyten lettere. Videre utarbeider eiendomsmegleren en salgsoppgave på bakgrunn av innhentet informasjon. Denne blir så kontrollert, godkjent og undertegnet av husleverandøren. Dette bidrar til at kundene skal være sikre på at gitt informasjon er riktig.

Etter at salgsoppgaven var utarbeidet og godkjent startet markedsføringen av de prosjekterte boligene. Her så vi at det var noe ulikheter fra husleverandør til husleverandør i utførelse. De fleste husleverandørene så det som eiendomsmeglers plikt å utforme markedsføringen av boligene, og forklarte at de i stor grad rettet seg mot lokale aviser, sosiale medier og finn.no for å treffe de aktuelle målgruppene. Samtidig var det noen av husleverandørene som benyttet egen markedsavdeling i forhold til markedsføringen av prosjektene fremfor å benytte eiendomsmegleren på dette området. En av informantene forklarte også at dette var et delt ansvar mellom husleverandøren og eiendomsmegleren, der husleverandøren selv markedsførte mot tidligere interessenter som var lagret i databaser mens eiendomsmegleren markedsførte mot det åpne markedet. De fleste informantene var opptatt av at eiendomsmegleren skulle ha et ord med i laget på markedsføringen, da eiendomsmegleren kjenner markedet best og vet hva som skaper interesse. Ved innhenting av interessenter forklarte likevel de fleste husleverandørene at dette var et delt ansvar mellom

husleverandøren og eiendomsmegleren da husleverandøren selv hadde en database med tidligere interessenter og eiendomsmegleren ofte hadde oversikt over potensielle interessenter.

Hos husleverandørene som benyttet egne salgskonsulenter ble salgsprosessen i stor grad forklart på lik måte hos de fleste informantene. De startet prosessen med å utforme annonser som ble rettet mot aktuelle målgrupper gjennom lokale medier, finn.no og sosiale medier. De forklarte at det på dette tidspunktet var utformet salgsoppgave som skulle gi interessentene aktuell informasjon om prosjektet. En av informantene forklarte derimot salgsprosessen mer som et «stunt» på Facebook der de målte antall besøkende og potensielle interessenter gjennom «likes». Dersom de oppnådde over 2000 «likes» på det aktuelle prosjektet valgte de også å legge det ut på finn.no for å nå ut til en større gruppe. De fleste informantene forklarte at de i markedsføringsprosessen benyttet en intern markedsavdeling for utarbeidelse av markedsmateriellet. Her var det i stor grad fokus på markedsføring av prosjektene gjennom sosiale medier i tillegg til at de benyttet databasemarkedsføring opp mot tidligere interessenter. De informantene som benyttet seg av eiendomsmegler i noen tilfeller, la frem at det i disse tilfellene var eiendomsmegleren som stod for utforming og gjennomføring av markedsføringen.

Husleverandørene i begge gruppene forklarte at det i noen tilfeller ble holdt visninger etter at markedsføringsprosessen var gjennomført. I hovedsak ble det vist til plantegninger og bilder av prosjektene, men i noen tilfeller ble interessentene tilbudt å se tidligere prosjekter som var like det aktuelle prosjektet. I denne fasen ble interessentene registrert slik at de kunne kontaktes for salgsmøte og kontraktsmøte.

5. Diskusjon

Problemsstillingen for denne studien var «salg av prosjekterte boliger, med eller uten eiendomsmegler?». Vi ønsker nå å diskutere noen av funnene vi gjorde i analysen av intervjuene, og knytte det opp mot relevant teori.

I intervjuene med husleverandørene som benytter eiendomsmeglere kom det frem at eiendomsmeglerens medvirkning under tilretteleggingen av et prosjekt kan variere mye. I noen tilfeller ble markedsføringen av boligen utformet av en intern markedsavdeling hos husleverandøren, og andre valgte å la en jurist utforme avtaler før eiendomsmegleren fikk oppdraget. Enkelte forklarte også at eiendomsmegleren ikke ble brakt på bane før prosjektene skulle plasseres på markedsplassen, og da ble hele det ferdige produktet presentert for eiendomsmegleren. Det sistnevnte tilfellet var noe vi særlig så hos de husleverandørene som bare benyttet eiendomsmeglere i de tilfellene der det var en intern ressursmangel eller utbygging i områder der de selv hadde lite erfaring. Likevel så vi at de husleverandørene som i hovedsak benyttet eiendomsmeglere brakte de på bane helt fra en tidlig fase i prosjektet. Dette ble begrunnet med at det var ønskelig at eiendomsmegleren fikk alle nødvendige opplysninger fra en tidlig fase samt at husleverandøren så eiendomsmeglerens rådgivning som viktig tidlig i prosessen. Et annet viktig moment som ble nevnt av flere av husleverandørene som benyttet eiendomsmeglere, var at når eiendomsmegleren var med fra tidlig av ville det skape et nært forhold mellom husleverandøren og eiendomsmegleren. Informantene påpekte at dette ville være en fordel også for kjøperne da informasjonsflyten mellom husleverandøren, eiendomsmegleren og kjøperne ville bli bedre.

Hos husleverandørene som benyttet egne salgskonsulenter så vi at de begrunnet valget med at en intern ansatt ville ha bedre kjennskap til prosjektet enn en utenforstående eiendomsmegler ville ha. Disse var opptatt av at salgskonsulenten skulle videreformidle viktig informasjon til kundene, men rådgivning i salgsprosessen ble ikke nevnt av noen av informantene. Oppgavene til salgskonsulentene startet i stor grad i selve markedsføringsprosessen og gikk videre til kundekontakten. Dermed var mye av forarbeidet i forkant av salgsprosessen utført av andre avdelinger hos husleverandøren. Av dette så vi at arbeidsoppgavene i større grad var fordelt på ulike avdelinger fremfor at salgskonsulenten stod for arbeidet alene. Dette er noe som blant annet kan komme av ulikheten i utdanning og

kompetansekrav som stilles til eiendomsmegleren og salgskonsulenten. Nettopp dette var et svært interessant funn vi gjorde.

For en eiendomsmegler er det først og fremst eiendomsmeglingsloven som setter kompetansekravene, mens for salgskonsulentene viser det seg at det ikke er noen særskilte krav til kompetanse utenom salgserfaring. Når kompetansekravene er så ulike – kan man stole på at salgskonsulenten gir samme informasjon og rådgivning overfor kjøperne som eiendomsmegleren plikter å gjøre? Ved salg av bolig under oppføring er det en grunnleggende forskjell i profesjonalitetsnivået mellom den næringsdrivende selgeren og forbrukerkjøperen. Dette utløser en særlig plikt for eiendomsmegleren ved megling av bolig under oppføring da eiendomsmegler må verne om forbrukerbeskyttelsesformålene i bustadoppføringsloven og eiendomsmeglingsloven. Av eiendomsmeglingsloven § 6-3 (1) fremgår det at eiendomsmegleren skal opptre i tråd med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser, og ikke opptre på noen måte som er egnet til å svekke hans integritet og uavhengighet. Videre fremgår det av emgll. § 6-3 (2) at eiendomsmegleren skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføring av denne. Noe som var gjennomgående for de fleste informantene som benyttet eiendomsmegler i sammenheng med salg av sine prosjekterte boliger, var nettopp eiendomsmeglerens informasjons- og rådgivningsplikt. Selv om det i noen tilfeller kan være utfordrende for eiendomsmegler å oppfylle informasjons- og rådgivningsplikten sin, vil det altså stride mot god meglerskikk å unnlate å videreformidle informasjon som kan være av betydning for husleverandør og kjøper.

Husleverandørene som benytter egne salgskonsulenter vil derimot bare måtte forholde seg til bestemmelsene i bustadoppføringsloven da eiendomsmeglingsloven ikke vil være gjeldende her. Informantene fra denne gruppen var klare på at salgskonsulentene var opptatt av å videreformidle all informasjon som kjøperen måtte ha for å gjøre det beste valget for seg selv. Av bustadoppføringsloven § 26 fremgår det at det regnes som mangel dersom forbrukeren før avtalen blir gjort ikke har fått opplysninger om arbeidet, materialene eller eiendommen som entreprenøren kjente eller måtte kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få. Altså vil det her foreligge en form for opplysningsplikt fra selgers side som salgskonsulentene er lovfestet å holde. Likevel vil ikke salgskonsulentene være pliktige til å opptre som nøytrale mellommenn og er unnlatt fra rådgivningsplikten som eiendomsmegleren må holde. Dermed kan det tenkes at det kan være utfordrende for salgskonsulenten å gi informasjon til interessenter som kan være med på å skade

husleverandørens interesser, og at det derfor er informasjon som blir filtrert til det beste for husleverandøren. Blant noen av husleverandørene som benytter eiendomsmegler ble det hevdet at de følte at en intern ansatt ikke kunne være nøytral på samme måte som eiendomsmegleren er pliktig å være. De mente også at en intern ansatt ville svekke tilliten kunden hadde til husleverandøren, og at det derfor var en fordel å benytte en utenforstående til meglingen. Husleverandørene som benyttet egne salgskonsulenter mente likevel at det var uproblematisk å benytte salgskonsulenter uten utdanning. Det viktigste var at salgskonsulentene hadde salgserfaring og kunnskap om produktet som skulle selges da dette ville medvirke til en tillit hos kundene deres. Likevel mener vi at en eiendomsmeglers utdanning og kompetanse ikke kan likestilles med salgserfaring og kompetanse om produktet.

I selve salgsprosessen og utførelsen av denne så vi at eiendomsmegleren og salgskonsulenten i stor grad gikk gjennom de samme arbeidsoppgavene. Det største skillet er at husleverandørene som benytter salgskonsulenter må benytte jurist for kontrakter og tinglysingsarbeid. I sammenheng med salgsprosessen ble også et særlig vektlagt tema rådgivnings- og opplysningsplikten eiendomsmegleren innehar. Som nevnt var husleverandørene som benytter egne salgskonsulenter i den oppfatning av at de gav all relevant informasjon til kjøperne, men samtidig ble det nevnt at de ikke var meglere men selgere. Dette er et aktuelt poeng som er med på å skape en oppfatning av at det vil være lettere for en salgskonsulent å unnlate å videreformidle informasjon som kan være en ulempe for husleverandøren. Dersom det er slik vil det medføre at kundene hos salgskonsulentene ikke vil ha samme tryggheten og vissheten om at de får all informasjonen slik de ville gjort gjennom en eiendomsmegler.

Gjennom intervjuene så vi også at noen av husleverandørene begrunnet valget sitt med at det var rimeligere å benytte egne salgskonsulenter fremfor eiendomsmeglere. Dette er noe vi gjerne skulle forsket videre på, da det i forskningsprosessen ikke var tid til oppfølging på dette punktet. Her ville det vært interessant å undersøke kostnadene det medfører å benytte eiendomsmegler på et prosjekt og måle det opp mot lønnskostnader hos en salgskonsulent. En viktig faktor vi ønsker å nevne her er også perioder der husleverandøren ikke selger hus. I slike perioder hadde de sluppet å leie inn eiendomsmeglere, men når de benytter seg av salgskonsulenter må de likevel betale full lønn i disse periodene.

6. Konklusjon

Før vi startet denne studien stilte vi spørsmål til egen utdanning da vi så at en salgskonsulent i stor grad ble benyttet for utførelse av samme jobb som en eiendomsmegler ved salg av prosjekterte boliger gjennom husleverandører. Målet vårt for studien ble derfor å få et endelig svar på hvorfor noen husleverandører velger å benytte salgskonsulenter mens andre benytter eiendomsmeglere. Problemstillingen vår ble dermed presentert som:

«Salg av prosjekterte boliger gjennom husleverandører, med eller uten eiendomsmegler?».

Vi startet hele forskningsprosessen med å finne teori som ville være med på å belyse problemstillingen vår, der hovedfokuset ligger på prosjektmegling, salgsprosessen og lovverket rundt salg av boliger under oppføring. Deretter bestemte vi oss for å benytte et kvalitativt forskningsintervju for innsamling av data. Den teoretiske bakgrunnen og informasjonen innhentet gjennom intervjuene med husleverandørene danner grunnlaget for konklusjonen på problemstillingen. Vi ser at det er flere momenter vi kunne trukket inn for å gjøre forskningen enda mer fokusert, da særlig faktorer som lønnsomhet, tidsbesparelse og risiko. Likevel føler vi at vi har fått belyst det vi ønsket å forske på, nemlig bakgrunnen for valgene husleverandørene gjør.

I analysen av intervjuene med husleverandørene som benyttet egne salgskonsulenter så vi at bakgrunnen for valget de gjorde var ulik. Likevel så vi at det var et gjennomgående fokus på at det var tidsbesparende og billigere å benytte egne salgskonsulenter fremfor eiendomsmeglere. Det viste seg også at noen av informantene var i den oppfatning av at en intern ansatt ville ha større tillit i markedet enn en eiendomsmegler ville ha, da salgskonsulenten ville ha en bredere kunnskap om og kjennskap til produktet som skulle selges. Hos gruppen som benyttet eiendomsmeglere ble eiendomsmeglerens utdanning og kompetanse et vektlagt tema for de fleste informantene. Her var informantene opptatt av å påpeke at eiendomsmegleren i større grad kunne oppfylle opplysnings- og rådgivningsplikten enn en salgskonsulent ville. I denne sammenheng ble det nevnt at informasjonsflyten mellom husleverandøren og kundene var bedre ved bruk av eiendomsmegler da eiendomsmegleren er lovfestet å videreformidle informasjon til det beste for begge parter. Det som var den avgjørende faktoren for denne gruppen var altså at en utenforstående nøytral person ville bidra til å øke tilliten kundene hadde til husleverandøren.

Gjennom intervjuene med husleverandørene som benyttet eiendomsmeglere var det et gjennomgående fokus at eiendomsmeglingsloven satt rammer for kompetansekravene til eiendomsmegleren. Her ble også et vektlagt emne eiendomsmeglerens oppgaver i forhold til å gi opplysninger til begge parter samt rådgivning gjennom hele prosessen. Det var viktig for de fleste husleverandørene at eiendomsmegleren opptrådte som en nøytral mellommann med omsorg for begge parter. Et annet krav som ble stilt av de fleste husleverandørene i denne gruppen var at eiendomsmegleren var erfaren innenfor prosjektmegling og hadde god kompetanse på dette området. Det var også forventet at eiendomsmegleren var aktiv i hele prosessen, slik at han fikk god kunnskap og kjennskap til prosjektene. Dette var med på å skape en trygghet overfor husleverandøren, da det bidro til at begge parter fikk den informasjonen og rådgivningen de hadde krav på i salgsprosessen.

Når det kommer til husleverandørene som benyttet egne salgskonsulenter kom det frem at det var et stort sprang i hvilke kompetansekrav som ble stilt til salgskonsulenten. De fleste stilte krav om salgserfaring og kompetanse om markedet, mens andre stilte krav om kunnskap om office-programmer og sosiale medier. Det viste seg at eiendomsmeglerens kompetansekrav var mye høyere enn for en salgskonsulent som ikke hadde særskilte utdanningskrav. Dette bidrar til at man stiller spørsmål om en salgskonsulent faktisk kan utføre den samme jobben som en eiendomsmegler. Det viste seg imidlertid at en av husleverandørene mente det var ønskelig at salgskonsulenten hadde erfaring fra meglerbransjen, da dette ville bidra til at salgsprosessen foregikk på riktig måte. Her ble det også nevnt at de dermed slapp å hyre inn advokat for utforming av de juridiske dokumentene som måtte være på plass i sammenheng med salg av prosjektene.

Vi konkluderer med at eiendomsmeglerens informasjons- og rådgivningsplikt er det som gir det største skillet mellom det å benytte eiendomsmegler og salgskonsulent. Vi så at eiendomsmeglerens utdanning og kompetansekrav gjennom eiendomsmeglingsloven var en viktig faktor for de som benyttet eiendomsmeglere. Vi så også at begge gruppene var svært opptatt av at kundene fikk relevant informasjon om prosjektene, men samtidig viste det seg at det for gruppen som benyttet eiendomsmegler var betryggende å benytte en nøytral mellommann med utdanning og kompetanse. Dette har medvirket til å styrke vår tro på vår utdanning og fremtidig jobb til tross for at enkelte husleverandører velger å benytte interne ansatte i salgsprosessen. Som nevnt var husleverandørene som brukte egne salgskonsulenter opptatt av at det var rimeligere å benytte interne ansatte og at disse ville ha en bredere kunnskap om det som skulle selges. Vi har ikke gått nærmere inn på kostnadsforskjellen ved

bruk av salgskonsulent fremfor eiendomsmegler, noe vi i ettertid har sett kunne være en interessant innfallsvinkel ved videre forskning. Dette ville medvirket til et klarere bilde på om det er rimeligere å benytte salgskonsulenter fremfor eiendomsmeglere. Selv om dette ikke ble et vektlagt tema i vår forskning, føler vi at vi har fått en bredere kunnskap om husleverandørens bakgrunn for valg i salgsprosessen.

Vi ønsker også å påpeke at selv om våre funn ikke er representative for alle husleverandører i Norge, er forskningen vår med på å belyse bruken av eiendomsmeglere og salgskonsulenter. Vi mener også det ville vært interessant å undersøke våre funn opp mot andre områder i Norge for å se om det vi har funnet stemmer for andre husleverandører i andre områder.

7. Avslutning

Som en avslutning ønsker vi å påpeke hvilke begrensninger som ble satt til eget arbeid, og komme med et forslag til videre forskning med utgangspunkt i vår studie. Her vil vi legge frem hva vi selv føler hadde vært interessant å studere nærmere for å få en bredere kunnskap om husleverandørens valg.

7.1 Begrensninger til eget arbeid

Gjennom det kvalitative forskningsintervjuet med husleverandører som solgte sine prosjekterte boliger via eiendomsmegler og via egne salgskonsulenter, fikk vi god innsikt i hva som var bakgrunnen for valget deres. Derfor mener vi at metoden vi valgte å benytte i studien vår var godt egnet til å besvare vår problemstilling. Likevel ønsker vi å påpeke at valget vi gjorde i forhold til metode gav arbeidet vårt og studien en del begrensninger for anvendelse. I første omgang ønsker vi her å trekke frem at vi samlet inn informasjon fra husleverandører sitt synspunkt og at vi ikke lot andre aktører som kjøpere, interessenter, eiendomsmeglere og salgskonsulenter komme med innspill. Dersom vi hadde intervjuet disse gruppene også ville studien gjerne hatt et annet eller et klarere resultat. Det kunne her vært interessant å komme i kontakt med interessenter av prosjekterte boliger og kartlagt hvordan de opplevde salgsprosessen med eiendomsmegler i forhold til en salgskonsulent. På denne måten ville vi også fått kartlagt husleverandørens påstander om salgskonsulentens og eiendomsmeglerens tillit i markedet.

Et annet moment vi ønsker å trekke frem i denne sammenheng er at studien ikke er geografisk representativ, da informantene vi har intervjuet i stor grad kommer fra Nordland og Hedmark. Likevel mener vi at studien i en viss grad kan være representativ, da vi intervjuet flere forskjellige husleverandører som solgte sine prosjekter med eiendomsmegler, med salgskonsulent, og noen som benyttet både eiendomsmegler og salgskonsulent. Selv om studien ikke er representativ på nasjonal basis, mener vi den vil være med på å belyse situasjonen i de to gitte geografiske områdene vi valgte å fokusere på. I denne sammenheng vil vi også legge til at vi var inne på tanken om å sammenligne de to geografiske områdene med hverandre, for å se om det var store forskjeller eller likheter mellom dem, men dette var noe vi valgte å ikke gjøre da vi heller valgte å fokusere på likheter og forskjeller mellom gruppene som benyttet eiendomsmegler og salgskonsulenter. En viktig faktor her er som

flere av informantene la frem at eiendomsmeglere i større grad kan ta seg av det juridiske og er ofte spesialisert på salg av prosjekterte boliger. Her var gruppen som solgte via egne salgskonsulenter avhengige av å bruke jurist for å utforme kontrakter og annet papirarbeid. Videre gikk det stort sett igjen hos de fleste informantene at eiendomsmeglingslovens bestemmelser om eiendomsmeglerens kompetansekrav var en stor fordel. Dette medvirket til en trygghet hos husleverandørene i form av at kundene og husleverandøren selv fikk relevant og viktig informasjon og rådgivning i hele prosessen.

7.2 Videre forskning

Som et forslag til videre forskning på dette temaet ønsker vi å foreslå å undersøke problemstillingen ut i fra flere aktørers synspunkt. Dette vil være med på å få frem hvordan markedets interessenter ser på salg av prosjekterte boliger gjennom eiendomsmegler og salgskonsulent. Dette kan bidra til at man ser om det for en husleverandør er en fordel å velge eiendomsmegler i salgsfasen, eller om man kan benytte egne salgskonsulenter med like godt resultat. Videre mener vi at det kunne vært interessant å forske på eiendomsmeglerens og salgskonsulentens salgsprosess gjennom observasjon. Dette vil bidra til å få frem skilnadene mellom de to aktørene i større grad, samtidig som man vil få et innblikk i hvordan de to aktørene opptrer i salgsprosessen. Et annet interessant perspektiv vil være å kunne undersøke studien på en nasjonal basis, da dette ville gjort resultatet mer representativt.

Vi så også i vår studie at man var innom den økonomiske bakgrunnen for valget til informantene, noe vi mener vi ikke fikk dekket fullt ut. Enkelte av informantene våre mente det var rimeligere å benytte egne salgskonsulenter fremfor eiendomsmegler. Det ville derfor kunne vært interessant å forske videre på om det er en økonomisk fordel å velge egne salgskonsulenter fremfor å benytte eiendomsmegler på det aktuelle prosjektet. Her må man da undersøke på bakgrunn av lønnskostnader til salgskonsulent, antall solgte prosjekter og måle opp mot hva eiendomsmeglere tar betalt for hvert prosjekt.

8. Litteraturliste

Arntsen, E. (2013). *Garanti fra entreprenør ved kjøp av nybygg*. Lokalisert på:

<http://www.juridiskabc.no/eiendom/garanti-fra-entreprenor-ved-kjop-av-nybygg/>

Bråthen, T. (2008). *Nye rettslige rammer for eiendomsmegling og eiendomsmeglingsforetak*. Lokalisert på:

<https://www.magma.no/nye-rettslige-rammer-for-eiendomsmegling-og-eiendomsmeglingsforetak>

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

Bråthen, T. & Solli, M. R. (2012). *Lærebok 1 praktisk eiendomsmegling: del 2*. Oslo: Norges Eiendomsmeglerforbund.

Bustadoppføringslova. (2013). *Bustadoppføringslova § 12: Garanti for oppfylling av avtalen*. Lokalisert på:

<http://www.bustadoppforingslova.no/bustadoppforingslova/kapittel-2/12-garanti-oppfylling-av-avtalen/>

Cappelen-krefting (s.a). *Innledende ord om bokens innhold og lovens område*. Lokalisert på:

<http://www.cappelen-krefting.no/bok/c-kap1.htm#1.1>

Dagens næringsliv (a.s). *Eiendomsmeglingsloven*. Lokalisert på:

<http://www.dn.no/nyheter/article2104188.ece>

Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.

Finanstilsynet (2011). *Formidling av bolig under oppføring (prosjektmebling)*. Lokalisert på:

http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv_vedlegg/2011/2_kvartal/Rundskriv_21_2011.pdf

Forbrukerombudet (2014). *Bransjenorm for markedsføring av bolig*. Lokalisert på:

<https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/bransjenorm-markedsforing-bolig>

Johannessen, A., Tufte, P.A. & Christoffersen, L. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: abstrakt forlag.

Matanovic, D. (2014). *Eiendomsmeglerens rolle: meglers uavhengighet og god meglerskikk*. Lokalisert på:

<http://www.boligmani.no/aktuelt/kommentar/eiendomsmeglerens-rolle-meglere-uavhengighet-og-god-meglarskikk/5192>

NEF.no (2014). *Etiske regler for Norges Eiendomsmeglerforbund*. Lokalisert på:

<http://www.nef.no/om-nef/nef-regelverk/etiske-regler-for-norges-eiendomsmeglerforbund/>

Skatteetaten.no (2016). *Grunnbeløpet i folketrygden*. Lokalisert på:

<http://www.skatteetaten.no/no/Tabeller-og-satser/Grunnbelopet-i-folketrygden/>

Wefling, C. (2012). *Bustadoppføringslova, en praktisk juridisk håndbok*. Lokalisert på:

<https://www.cappelendamm.no/fagboker/bustadoppf%C3%B8ringslova-christian-wefling-9788202369569>

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide husleverandører med eiendomsmevlere

1. Hva er hovedgrunnene til at dere velger å selge via megler?
2. Hvilke fordeler ser dere ved å selge deres prosjekterte boliger via megler?
3. Hvilke forventninger har dere til megleren?
4. Hvordan går dere frem for å skaffe interessenter og hvem sin plikt er dette?
5. Hvordan utformes markedsføringen av de prosjekterte boligene?
6. Klarer meglerne å ivareta rollen som en nøytral mellommann?

Vedlegg 2: Intervjuguide husleverandører med salgskonsulenter

1. Hva er hovedgrunnene til at dere har valgt å selge boligene gjennom egne ansatte framfor megler?
2. Hvilke lovverk må salgskonsulentene deres forholde seg til i sammenheng med salgsprosessen?
3. Hvordan foregår salgsprosessen gjennom deres salgskonsulenter?
4. Hvordan går dere frem for å skaffe interessenter (kontaktnettverket) og hvem sin plikt er dette?
5. Hvordan utformes markedsføringen av de prosjekterte boligene?
6. Ved salg via megler skal megler være en nøytral mellommann med omsorg for begge parter – hvordan er deres salgskonsulenter på dette området?
7. Hvilke kompetansekrav stilles til deres salgskonsulenter?
8. Hvordan avgjøres prisen på boligene deres? Hvordan praktiseres denne prosessen?