



Fastighetsmäklare

➤ **Årets undersökning** påvisar att kunderna totalt sett blivit mindre nöjda med sina fastighetsmäklare. För två år sedan fick Branschen som helhet ett betyg på 73,5 och förra året 69,9. Årets notering på 68,0 betyder att nedgången fortsätter.

Kundnöjdhet på 68 (på en skala som går mellan 0-100) för branschen som helhet är jämfört med det betyg många andra branscher fått av sina kunder.

Länsförsäkringar får bäst betyg av kunderna följt av Mäklarhuset. Dessa två aktörer får betyg över 70 av sina kunder.

Även i år mäter SKI både köpare och säljare. Precis som tidigare år är det för branschen som helhet en stor skillnad. Säljare är betydligt mer nöjdare jämfört med köpare. Nöjdheten varierar också stort över landen där man är mindre nöjd i storstäder jämfört med landsbygd.

Även på vilket sätt man blev kund påverkar hur nöjd man är. De som blivit kund genom rekommendation är riktigt nöjda.

Den enskilda mäklarens betydelse

Den enskilda fastighetsmäklaren är oftast orsak till både höga nöjdhetsbetyg och till stor frustration. Två av tio kunder anger att de haft anledning att klaga.

Även om andelen klagomål är i linje med tidigare år så är det framförallt typen av klagomål som ändrats över tiden. Idag är det mer klagomål som är relaterat till den enskilda mäklaren jämfört med tidigare. Bristande tillgänglighet, engagemang och dålig transparens är några vanligt förekommande anledningar till klagomål.

Även om bedömning kring den enskilda mäklaren vad gäller kompetens och servicevilja är relativt höga så är trenden negativ. Dvs att kunderna blir mindre och mindre nöjda.

Motsvarande studie görs också i Norge inom ramen för EPSI Rating där även Svenskt Kvalitetsindex ingår. Kundnöjdhetsbetyget för fastighetsmäklare i Norge är 71,1 så normen är mer nöjda än svenskar. Besök www.epsi-norway.org för mer information kring studien i Norge.

För ytterligare information besök vår hemsida (www.kvalitetsindex.se) eller kontakta;

Johan Parmler
VD, Svenskt Kvalitetsindex
Telefon: 073 151 75 98
E-post: johan.parmler@kvalitetsindex.se