



**FÖR MER INFORMATION**

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

PRESSMEDDELANDE 2018-06-04

# En fastighetsmarknad i förändring – kunderna ställer högre krav på mäklarna

I år är bostadsintressenterna mindre nöjda med fastighetsmäklarna visar Svenskt Kvalitetsindex senaste branschundersökning. Den turbulenta bostadsmarknaden har lett till en större spridning i kundnöjdheten bland både de som köpt och sålt en bostad under det senaste året.

Tidigare har det inte varit någon större skillnad mellan de olika mäklarna, men nytt för i år är att SKI-undersökningen påvisar en stort spann i kundnöjdhet: från 60 till 71 på en indexskala 0-100. Att känna förtroende och trygghet i fastighetsaffären är i särklass den viktigaste dimensionen för fastighetskunderna, en bild som förstärkts av en marknad i förändring och nu blivit ännu viktigare.

Mäklarbranschens snittvärde minskar från 68,4 förra året till 66,1 i år. Samtliga mäklare utom Skandiamäklarna får sämre betyg än i fjol. Länsförsäkringar Fastighetsförmedling kommer fortfarande bäst ut, följda av just Skandiamäklarna och därefter Notar.

**Kunderna är mindre nöjda i storstäderna än i övriga landet**

En tredjedel av kunderna tycker att det är för stor skillnad mellan utgångspris och slutpris, vilket är en stor källa till missnöje, särskilt i storstäderna.

– Den här tredjedelen är extremt missnöjda och drar ned hela branschens kundbetyg, kommenterar Johan Parmler, vd Svensk Kvalitetsindex.

Storstäderna har också en större andel mycket missnöjda kunder generellt.

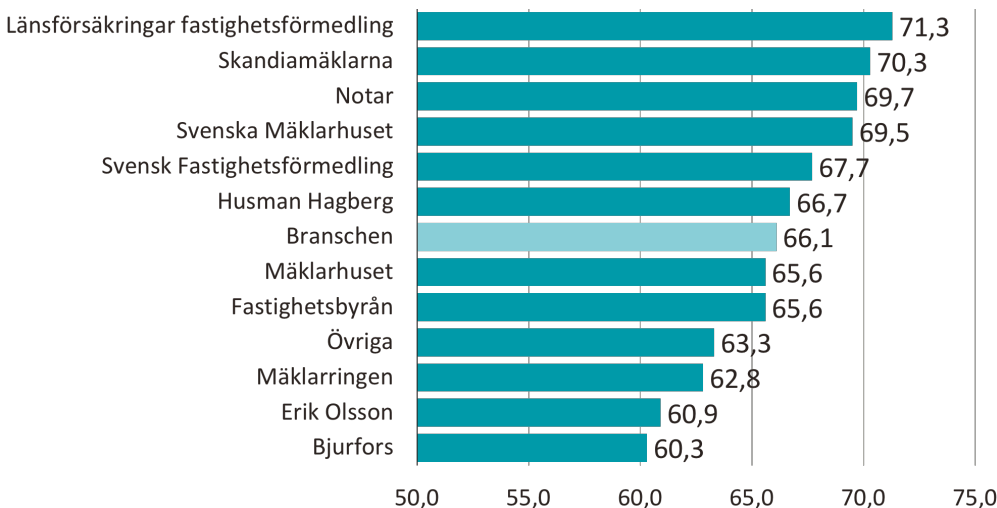
– Det vi ser är att mäklare på mindre orter i större utsträckning har lyckats bygga upp känslan att de månar om sina kunder och att man kan lita på sin mäklare. Närhet och engagemang är ett vinnande koncept, fortsätter Johan Parmler.

**Priset mindre viktigt i år**

I studien analyseras vad det är som skapar nöjdhet och lojalitet. Fem olika drivkrafter ingår i analysen: prisvärdhet, image, förväntningar och produkt- och servicekvalitet.

– Det är noterbart att för de aktörer som kommer bäst ut i år är just prisvärdheten mindre drivande än för aktörerna som ham-

**Kundnöjdhet, SKI fastighetsmäklare 2018**



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

nat lägst, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Det indikerar att både Länsförsäkringar Fastighetsförmedling och Skandiamäklarna har skapat en annat typ av mervärde, exempelvis genom god image och service. Även Svensk Fastighetsförmedling får bra betyg på service.

Kunderna har numera andra krav på sin mäklare än att "bara" sälja bostaden till bästa möjliga pris. Mest efterfrågat är tydlig information och tips och råd kring allt från styling till skattedeclaration. Är man inte nöjd med mäklaren så faller hela upplevelsen kring fastighetsaffären.

### Digitala visningar passar de yngre bostadsköparna

De yngre bostadsköparna är mer öppna för nya digitala lösningar vid bostadsvisningarna. 58 procent uppger att de gärna ser en visning av bostaden i VR/360-tjänst, medan 29 procent kan tänka sig göra en affär utan att ha sett bostaden på riktigt.

– De som köpt nyproducerade bostäder är lika nöjda som andra med sin mäklare, berättar Kristine Nordström, projektledare för studien på Svenskt Kvalitetsindex. De har ändå inte haft möjlighet att se bostaden före köp. Frågan är om digitala visningar kommer att bli allt vanligare vid alla typer av bostadsaffärer i framtiden.

### Amorteringskravet – kunskap ger nöjdhet

I 2018 års studie har ett antal frågor ställts kring amorteringskravet som trädde i kraft den 1 mars i år. Nästan 7 av 10 upplever att de har tillräckliga kunskaper om det nya kravet. Av

de som inte upplever sig ha tillräckliga kunskaper har 2 av 10 svarat att de önskar få information av sin mäklare och 4 av 10 från sin bank. Resterande har svarat att det ligger på köparen att själv införskaffa information.

– Studien visar att de som upplever sig ha kunskap kring amorteringskravet också är generellt mer nöjda med sin mäklare och bostadsaffär, kommenterar Johan Parmler.



### Not, om studien 2018

Intervjuerna genomfördes under maj 2018. Totalt genomfördes knappt 1 100 intervjuer.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjdheten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.