



#### FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2024-06-12

# Förtroende och rykte avgörande vid val av mäklare

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har för 18:e året i rad kartlagt fastighetsmäklarbranschen och köpare och säljares upplevelse av sin mäklare. Årets rapport presenterar intressanta trender och visar på både starka och svaga sidor hos branschen.

## Prisvärdhet och service i fokus

Branschen fortsätter att prestera bra, även om vi ser en marginell nedgång i år. Spännvidden mellan första- och sistaplatsen är mindre än 10 enheter, och i toppskiktet finns fem aktörer med endast 3 enheter som skiljer dem åt. Gruppen "Övriga fastighetsmäklare" som främst består av mindre och lokala mäklare, presterar bäst i år med en kundnöjdhet på 75,6, ett mycket högt betyg. Det höga betyget beror till stor del på att gruppen presterar bra på de faktorer som är viktiga – service och prisvärdhet.

"Kundnöjdheten i branschen är fortfarande hög, men vi ser en tydlig trend där pris och service blir allt viktigare," förklarar Johan Parmler, VD på SKI. "Plånboksfrågor har varit en stigande trend i flera år, och prisvärdhet är avgörande för svenska konsumenter, särskilt när man väljer mäklare. Samtidigt är det personliga mötet och den trygghet som det ger ovärderligt, eftersom bostadsköp är ett av de största köpen man gör i livet."

## Förtroende och rykte allt viktigare

Trots att service spelar en större roll har betygen förblivit oförändrade. "Service driver inte bara kundnöjdheten direkt, utan gör också att man uppfattas som mer prisvärd," säger Calle Walmstedt, projektledare på SKI. "Det ger nöjdare kunder och ökar förtroendet både för branschen och den enskilda aktören." Det är tydligt att ett bra rykte är den viktigaste faktorn vid val av mäklare och pålitlighet är en av de frågor som driver kundnöjdheten mest. "Ett gott rykte och förtroende är allt viktigare vid valet av mäklare," konstaterar Calle.

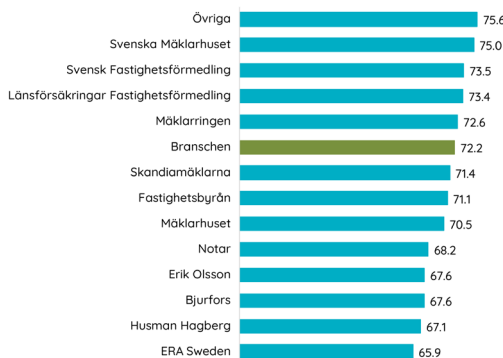
## Framtiden – optimism och möjligheter

Trots utmaningarna de senaste åren ser framtiden ljus ut för fastighetsmäklarbranschen. Från rapporten SKI Framtida Bolånetagare 2024 framgår det att 4 av 10 planerar att söka bolån inom en nära framtid, en ökning med ungefär 10 enheter från förra året.

Samtidigt visar rapporten att hälften av alla framtida bolånekunder har liten eller ingen kunskap kring bolån och är dåligt insatta i räntepolitiken. "Det är viktigt att utbilda dessa kunder för att säkerställa att de gör informerade beslut," betonar Calle.

Färre personer i år tror att vi befinner oss i en bostadsbubbla och 6 av 10 tror att priserna kommer att öka. "Optimismen om framtiden är tydlig, och det är en positiv signal för branschen," avslutar Johan.

## Kundnöjdhet 2024



## Not om studien

Undersökningen baseras på 1520 intervjuer som genomförts via PFM:s webbpanel med personer från 18 år. Intervjuerna är genomförda under april och maj 2024 och bygger på ett urval som speglar den svenska befolkningen i stort.