



Karlstad Business School
Handelshögskolan vid Karlstads universitet

Linnéa Almbring Vahlberg & Markus Jonsson

Klienters möjlighet att påverka fastighetsvärderingar

En kvalitativ studie

Clients' ability to influence property valuation

A qualitative study

Företagsekonomi
C-uppsats

Termin: VT 2017
Handledare: Tommy Bergquist

Karlstad Business School
Karlstad University SE-651 88 Karlstad Sweden
Phone: +46 54 700 10 00 Fax: +46 54 700 14 97
E-mail: handels@kau.se www.hhk.kau.se

Förord

Under våren 2017 har denna kandidatuppsats författats inom ämnet företagsekonomi vid Handelshögskolan på Karlstad Universitet. Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Tommy Bergquist som varit till stor hjälp under processen och bidragit med givande diskussion och goda idéer. Vi vill även tacka de respondenter som medverkat i intervjuundersökningen och möjliggjort denna uppsats i och med ett engagerat deltagande.

Härmed försäkras att båda författarna bidragit till lika stor del i arbetet.

Karlstads Universitet

Linnéa Almbring Vahlberg & Markus Jonsson

Maj 2017

Sammanfattning

Värdering av kommersiella fastigheter är en tjänst som tillhandahålls av fastighetsvärderare på uppdrag av fastighetsägare och andra aktörer. Uppdraget innefattar ett flertal olika delmoment och under fastställandet av ett värdeutlåtande behöver fastighetsvärderare ta flera olika faktorer i beaktning. Bland annat gällande specifik information om det enskilda objektet men även information om marknaden. Det är av stor vikt att värdeutlåtandet är korrekt eftersom olika aktörers finansiella beslut ofta baseras på det. Tidigare forskning utförd i andra länder påvisar att klienter kan komma att påverka fastighetsvärderaren och värdeutlåtandet genom tillämpning av olika tekniker.

Syftet med uppsatsen är att fastställa om möjlighet till klientpåverkan föreligger i samband med fastighetsvärdering på den svenska kommersiella fastighetsmarknaden. Uppsatsens syfte besvarades med hjälp av en kvalitativ metod i form av intervjuer med sex auktoriserade fastighetsvärderare och en kommersiell fastighetsmäklare. De deltagande respondenterna i undersökningen representerar olika företag verksamma i olika delar av Sverige med stor varierande kundbas som beställer fastighetsvärderingar med olika ändamål.

Utifrån undersökningens resultat kunde slutsatsen dras att beställare av kommersiella fastighetsvärderingar i Sverige har möjlighet att påverka fastighetsvärderaren och värdeutlåtandet. Framst utförs klientpåverkan genom vinkling och förändring av den information som fastighetsvärderaren har tillgång till vilket sker genom dialog under värderingsprocessen.

Nyckelord: Fastighetsvärdering, klientinflytande.

Abstract

Valuation of commercial real estate is a service provided by real estate valuers on behalf of different property owners. Valuation of commercial real estate comprises a number of different components. In the process of determining the value of a property, a real estate valuer needs to take many different factors into account. Information both regarding specific property attributes and information about the market needs to be analysed. It is of the utmost importance that the valuations is correct because different financial decisions are based upon it. Previous research conducted in many countries shows that clients may influence the valuer and the valuation by applying different techniques.

The purpose of this paper is to study whether the factors clients have to influence property valuations in other countries appear on the Swedish commercial real estate market as well. The purpose of the essay was answered with a qualitative method in form of interviews with six authorized property valuers and one commercial real estate agent. The participating respondents represent different businesses from a variety of cities in Sweden with a large customer base that orders valuations for different purposes.

Based on the results of the interviews, it could be concluded that commercial real estate valuations in Sweden may be affected by the clients. Client influence is primarily performed by changing the set of information the valuer has access to. This can be done due to the dialog between the different parties throughout the valuation process.

Keyword: Real estate valuation, client influence.

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.1. Bakgrund	7
1.2. Problemdiskussion.....	9
1.3. Syfte.....	11
2. Teori	12
2.1. Den kommersiella fastighetsmarknaden.....	12
2.2. Fastighetsvärdering och värderingsmetodik.....	13
2.3. Osäkerhet kopplad till fastighetsvärdering	14
2.4. Klientinflytande vid fastighetsvärderingar	15
2.4.1. Situationer som möjliggör klientinflytande.....	17
2.4.2. Diskussion med klient innan värdet fastställs.....	17
2.4.3. Olika typer av klientinflytande	18
2.4.4. Yttre omständigheter vid fastighetsvärdering.....	20
3. Metod	22
3.1. Kvalitativ metod	22
3.2. Datainsamling.....	23
3.3. Urval	24
3.4. Intervjuguide.....	25
3.5. Förberedelser	25
3.6. Genomförande	26
3.7. Databearbetning och analysmodell.....	27
3.8. Datainsamlingens brister	27
3.9. Trovärdighetsdiskussion.....	28
4. Empiri	30
4.1. Presentation av respondenter	30
4.2. Resultat från intervjuer med fastighetsvärderare.....	32
4.2.1. Klienter och fastighetsvärderingarnas ändamål.....	32
4.2.2. Klienters kunskap om fastighetsbranschen.....	33
4.2.3. Kompensation för utfört värderingsuppdrag	33
4.2.4. Yttre omständigheter vid fastighetsvärdering.....	34
4.2.5. Fastighetsvärdering och värderingsmetodik.....	35
4.2.6. Diskussion med klient innan värdet fastställs.....	36
4.2.7. Informationsutbytet i fastighetsvärdering.....	36
4.2.8. Klienter med låg kunskap	39
4.2.9. Klientinflytande vid fastighetsvärderingar	39
4.3. Resultat från intervju med fastighetsmäklaren	40
4.3.1. Klienter och uppdragets ändamål	40
4.3.2. Klienters kunskap om fastighetsbranschen.....	41
4.3.3. Förmedlingsuppdragets utförande	41
5. Analys	43
5.1. Klienters inflytande på fastighetsvärderingar	43
5.1.1. Olika typer av klientinflytande	43
5.2. Diskussion med klient innan värdet fastställs.....	46
5.3. Klienter med låg kunskap	46
6. Slutsats	48
Referenser	50
Bilagor	54

1. Inledning

I inledningskapitlet presenteras en bakgrund till ämnet som resulterar i en problemdiskussion som kombinerat utmynnar i syftet med uppsatsen.

1.1. Bakgrund

Den kommersiella fastighetsmarknaden definieras av fastigheter som generellt innehas för att producera intäkter i form av hyror eller andra inkomster och har potential att stiga i värde. Till skillnad från privatbostäder värderas kommersiella fastigheter efter vilka intäkter de genererar. Exempel på sådana fastigheter är de som rymmer handel, hotell, kontor, industri och hyreshus (Miller 2010).

Marknadsvärdet för kommersiella fastigheter beror på ett flertal faktorer. Bland annat påverkar ränteläget finansieringskostnader och hög efterfrågan påverkar direktavkastningen eller kalkylräntan, det vill säga den avkastning investerare förväntar sig. I samband med låga vakanser skapas även högre hyror och bidrar till att aktörer dras till att investera i kommersiella fastigheter (Sveriges Riksbank 2016). En låg ränta och högre hyror har drivit upp kommersiella fastighetspriser till stigande nivåer och aktörer på marknaden kan behöva öka sitt risktagande för att nå önskad avkastning. Situationen har därför väckt frågetecken om tillgångar kan vara felvärderade. Aktörer har även gett uttryck för oro över de höga värderingarna på den kommersiella fastighetsmarknaden (Sveriges Riksbank 2016).

Ett ökat risktagande i kombination med felvärderade kommersiella fastigheter kan komma att hota samhällets finansiella system och stabilitet eftersom en högt värderad marknad leder till större fall vid en eventuell framtida marknadsnedgång (Sveriges Riksbank 2016). Bellman och Öhman (2012) påvisar att finansiella kriser ofta har sin grund i högt belånade fastighetsbestånd. Bland annat fick staten bidra med stort stöd under krisen på 1990-talet för att undvika en kollaps för det svenska banksystemet till följd av

de stora kreditförluster som uppstod (Sveriges Riksbank 2016). Nordlund och Lundström (2011) menar att förändringar i fastigheters marknadsvärden har visat sig vara ett tecken på störningar i det finansiella systemet. "Det finansiella systemet har en viktig roll i ekonomin. Att systemet är stabilt och fungerar väl är en förutsättning för att ekonomin ska fungera och växa. En allvarlig kris i det finansiella systemet riskerar att leda till omfattande ekonomiska och sociala kostnader" (Sveriges Riksbank 2016 s.3).

Kommersiella fastighetsköp är ofta lånefinansierade med fastigheten som säkerhet (Lind & Persson 2015). Svenska bankers låneportfölj är tydligt exponerade mot utlåning till fastigheter eftersom banklån är den främsta finansieringsmetoden för svenska fastighetsbolag. Fyrtio procent av utlåningen som sker till icke-finansiella företag använder fastigheter som säkerhet och tillväxten i dessa krediter stiger allt snabbare (Sveriges Riksbank 2016). Vid banklån uttagna mot säkerhet av en fastighet behöver långivaren säkerställa kreditvärdigheten hos låntagaren vilket kan göras genom en bedömning av fastighetens marknadsvärde samt låntagarens kassaflöde och återbetalningsförmåga (Räckle 2015; Nordlund & Lundström 2011). Fastighetsägare önskar ofta ett högre marknadsvärde eftersom det innebär ett ökat belåningsutrymme som till exempel kan medföra nya investeringar och expansion av verksamheten för fastighetsbolag (Amidu & Aluko 2007). Marknadsvärde definieras som det mest sannolika priset på en fri och öppen marknad med tillräcklig marknadsföringstid och utan partsrelation eller tvång (Persson 2015; Brunes 2015).

Värdering av kommersiella fastigheter är en tjänst som utförs av utbildade och licensierade fastighetsvärderare på kontraktbasis åt olika aktörer, främst fastighetsägare. Värderingsprocessen innebär att ett uppskattat värde för fastigheten fastställs och bygger på bedömningar av flera olika fastighets- och marknadsspecifika egenskaper som till exempel intäkter, kostnader och vakans (Amidu & Aluko 2007; Brunes 2015). Ett värderingsuppdrag för värdering av kommersiella fastigheter kan beställas utifrån olika syften. Ett ändamål är att värdeutlåtandet ska användas till finansiell rapportering där fastigheten kontinuerligt behöver värderas eftersom rapporteringen ska baseras på aktuella bedömningar. Värderingar används även som underlag vid finansiella beslut, exempelvis när ett kreditinstitut ska bestämma om lån ska beviljas. Det är

också vanligt att värdeutlåtandet används inför ett köp eller en säljsituation (Persson 2015; Dabo et al. 2012; Brunet 2015; Baum et al. 2000).

En fastighetsvärderares uppdrag är att följa klientens anvisningar, analysera information samt basera bedömningar på data, logik och tidigare erfarenheter (Amidu & Aluko 2007). För att skapa en gemensam grund för hur fastighetsvärdering ska genomföras och för att värdebegreppen ska nyttjas lika internationellt har International Valuation Standard Committee (IVSC) bildats. Svenska fastighetsvärderare kan vara auktoriserade via Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS), Sveriges Handelskamrar samt genom organisationen Samhällsbyggarna vilka är anslutna till IVSC.

1.2. Problemdiskussion

Fastighetsvärderingar är viktiga ur ett flertal perspektiv och situationer samt har en omfattande betydelse för många olika aktörer. Levy och Schuck (2005) menar att det därför är av stor vikt att genomförandet och resultatet blir så korrekt som möjligt för att marknadens olika aktörer ska kunna ta finansiella beslut utan att bli vilseledda av felaktig information. En lånefinansierad fastighet som är felaktigt värderad kan få betydande konsekvenser för ett flertal aktörer och för samhället i stort. Framför allt drabbas banker om storleken på lånet överstiger fastighetens underliggande värde (Räckle 2015; Bellman & Öhman 2012).

Den kommersiella fastighetsmarknaden karaktäriseras av flera delmarknader, bristfällig och icke aktuell marknadsinformation samt av låg omsättning, det vill säga att relativt få köp och sälj av fastigheter genomförs (Persson 2015). Vidare menar Persson (2015) att det råder osäkerhet vid värdering av kommersiella fastigheter på grund av dess heterogenitet, avsaknad av tillräckligt många jämförelseobjekt samt bristande marknads- och fastighetsinformation. Detta tillsammans med att värdeutlåtandet baseras på uppskattningar om framtiden bidrar till att värderingsprocessen blir komplex. I samband med den osäkerhet som föreligger skapar det stora utmaningar för fastighetsvärderare. Denna osäkerhet kan sedan komma att utnyttjas av klienter i försök att påverka det marknadsvärde som fastställs (Chen & Yu

2009; French & Gabrielli 2004). Roberts och Roberts (1991) menar att påverkan från någon som har ett intresse att en fastighet ska ha ett visst värde sannolikt är den största källan till varians i fastighetsvärderingar. Kinnard et al. (1997) påvisar att över nittio procent av värderare inom den kommersiella fastighetssektorn någon gång upplevt försök från klienter att påverka deras värdeutlåtanden och menar att detta är ett stort hot mot fastighetsvärderares oberoende. Klientinflytande kan bland annat ske genom klientens försök att påverka det flöde av information som värderaren har tillgång till genom tillämpning av olika tekniker (Brunes 2015).

Forskning som påvisar klientinflytande är främst utförd i länder som ligger relativt långt ned på Transparency Internationals rankning av korruption jämfört med Sverige. Sverige är ett land som anses ha förhållandevis god transparens och kommer på plats 4 i rankningen år 2016 (Nordlund & Lundström 2011; Transparency International 2017). Amidu och Aluko (2007) har genomfört en studie som styrker förekommandet av klientpåverkan i Nigeria som kommer på plats 136 i rankningen år 2016. Chen och Yu (2009) studerade klientinflytandets inverkan på fastighetsvärderingar i Taiwan och Singapore som ligger på plats 31 respektive 7 år 2016 i Transparency Internationals rankning. Författarna jämförde länderna med Storbritannien och USA som båda har relativt hög transparens och låg korruption (Transparency International 2017). Vidare diskuterar Chen och Yu (2009) att skillnader i ländernas transparens kan ha märkbar inverkan på klientens möjlighet att kunna påverka fastighetsvärderare.

Tidigare studier redovisar ett flertal incitament och påverkanstekniker för fastighetsägare att påverka fastighetsvärderingar vilket kan medföra att fastställda värdeutlåtanden inte är korrekta (Chen & Yu 2009; Amidu & Aluko 2007; Levy & Schuck 2005; Baum et al. 2000; Brunes 2015). Levy och Schuck (1999) menar att ett möjligt incitament till klientinflytande är klientens strävan att maximera belåningsgraden. Tidigare forskning genomförd i flera utomeuropeiska länder påvisar att klientinflytande är ett faktum och kan ha stor inverkan på fastighetsvärderares värdeutlåtanden (Levy & Schuck 2005; Kinnard et al. 1997; Chen & Yu 2009).

1.3. Syfte

Syftet med uppsatsen är att fastställa om möjlighet till klientpåverkan föreligger i samband med fastighetsvärdering på den svenska kommersiella fastighetsmarknaden.

2. Teori

I detta kapitel redogörs den teoretiska bakgrunden för syftet. Teoriavsnittet behandlar den kommersiella fastighetsmarknadens karaktär och egenskaper med specifik inriktning på fastighetsvärdering. I kapitlet berörs även olika metoder som kan användas vid klientinflytande samt incitament och situationer som möjliggör det.

2.1. Den kommersiella fastighetsmarknaden

Fastighetsmarknaden innehar en rad olika utmärkande egenskaper i och med fastigheters unika och olika karaktärsdrag, exempelvis gällande läge samt tekniska och ekonomiska förutsättningar (Persson 2015). Betydelsen av fastigheter är stor, både för enskild individ samt för samhällsekonomin i sin helhet (Lind & Persson 2015). Enligt Nordlund och Lundström (2011) har kommersiella fastigheter en stark koppling till kapitalmarknaden i och med att de anses som en legitim handelsvara. Ofta är ett fastighetsköp lånefinansierat och behäftat med en relativt stor köpeskillning som fastställs utifrån olika marknadsaktörers bedömningar. För kommersiella fastigheter är detta ett komplext förfarande till skillnad från de flesta dagligvaror där det finns en allmän uppfattning om begärt pris motsvarar konsumentens betalningsvilja (Persson 2015).

En fastighetsmarknad innefattar ett stort antal delmarknader som går att fördela i geografiskt läge och i typ av fastighet. Egenskaper som kan beaktas består av ”lägesmässiga, fysiska, juridiska, ekonomiska faktorer och tidsmässiga faktorer” (Lind & Persson 2015, s.238). I en marknadsanalys är det därför av stor vikt att fastighetens delmarknad definieras för att finna relevanta jämförelseobjekt. Den svenska kommersiella fastighetsmarknaden har under 2000-talet utmärkts av ett litet utbud och av låg omsättningstakt på cirka tio procent av det totala kommersiella fastighetsbeståndet (Nordlund & Lundström 2011). Dess unika attribut och omsättning bidrar till att det kan vara svårt att finna relevanta jämförelseobjekt (Persson 2015).

2.2. Fastighetsvärdering och värderingsmetodik

Fastighetsvärdering är den process som innebär att ett uppskattat värde för fastigheten fastställs och levereras på kontraktbasis mot betalning efter utfört uppdrag (Levy & Schuck 2005). Fastighetsvärderare är ingen skyddad titel i Sverige, däremot finns det vissa krav för att bli kallad auktoriserad fastighetsvärderare av vissa organisationer. Auktorisering av fastighetsvärderare infördes efter bank- och finanskrisen i början av 1990-talet vars syfte var att öka kvaliteten på svenska fastighetsvärderare (Bellman & Öhman 2012; Samhällsbyggarna (u.å. a); Nordlund & Lundström 2011).

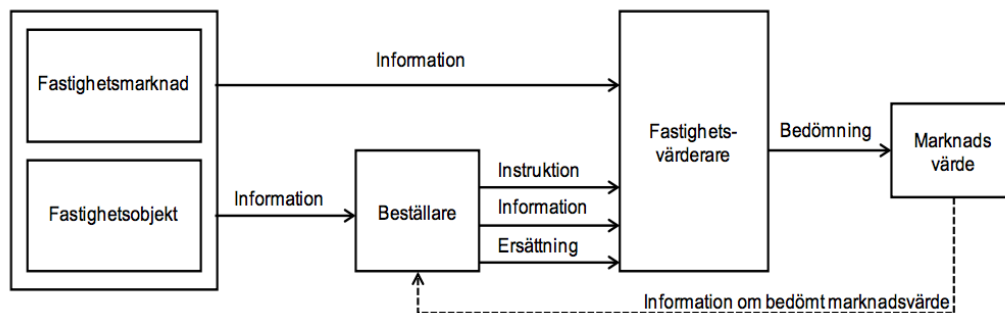
Fastighetsvärderingar är ett nödvändigt förfarande för att marknadens olika aktörer ska kunna fatta finansiella beslut grundade på värdeutlåtandet, eller nyttjas för att mäta historisk prestation. Ofta agerar klienten ombud åt tredje part, exempelvis ett kreditinstitut, som önskar ett oberoende värdeutlåtande inför beslut om lån ska beviljas (Levy & Schuck 2005). Baum et al. (2000) menar också att den långsamma omsättningstakten medför att fastigheter behöver värderas kontinuerligt för att ersätta transaktionspriser. Levy och Schuck (2005) indikerar även att tidigare forskning visar att fastighetsvärderingar inte alltid är korrekta bedömningar av ett marknadsvärde eftersom de kan vara behäftade med vissa felaktigheter och osäkerheter.

För att skapa en uppfattning om ett fastighetsvärde bör olika aspekter som fastighetsspecifik information samt omvärlds- och marknadsfaktorer granskas. Faktorer knutna till fastigheten är exempelvis information om hyror och läge. I en generell marknadsanalys är faktorer som den allmänna konjunkturutvecklingen samt marknadens utbud och efterfrågan viktiga att beakta (Persson 2015; Lind & Persson 2015).

Bellman och Öhman (2012) beskriver värderingsprocessen i sin helhet i en modell (figur 1). Processen börjar med att uppdragsgivaren ger värderaren instruktioner om vad som skall värderas och till vilket ändamål. Enligt Persson (2015) måste det först definieras vilken typ av värdebegrepp som åsyftas, främst förekommande är marknadsvärdet (Persson 2015). Efter detta ger beställaren information till värderaren gällande den specifika fastigheten. Datan analyseras av fastighetsvärderaren och resulterar tillsammans med

information och analys om fastighetsmarknaden i ett värdeutlåtande om fastighetens bedömda värde.

Figur 1



Källa: Bellman och Öhman (2012) s.3.

När avgränsning görs i en marknadsanalys är det viktigt att finna objekt som har liknande attribut som det objekt som skall värderas (Lind & Persson 2015). Det finns ett antal olika modeller att nyttja för att värdera fastigheter, varav en är ortsprismetoden. Ortsprismetoden går ut på att finna liknande fastighetsobjekt på en liknande marknad för att få möjlighet att göra ett värdeutlåtande genom att jämföra dessa med varandra. Oavsett vilken metod som används för att utforma ett värdeutlåtande är det viktigt att de parametrar som är beaktade redovisas med källor för att tredje part skall kunna bedöma dess riktighet (Persson 2015).

2.3. Osäkerhet kopplad till fastighetsvärdering

Fastigheters heterogena egenskaper i samband med låg transaktionsdata medför svårigheter för fastighetsvärderare att finna relevanta jämförelseobjekt. I en fastighetsvärdering utgår värderaren främst från fastighetens framtida ekonomiska nytta. Den framtida nyttan är svår att uppskatta på grund av dess oförutsägbarhet vilket leder till att fastighetsvärderingar är belagda med en viss grad av osäkerhet (Persson 2015; French & Gabrielli 2004). Vidare menar French och Gabrielli (2004) att osäkerhet i fastighetsvärdering uppstår på grund av brist på kunskap samt dålig eller bristfällig information gällande de faktorer som skall analyseras, vilket exempelvis kan vara jämförbar information mellan olika objekt. French och Gabrielli (2004) hävdar att detta inträffar om det är svårt att bedöma korrektheten i informationen. Genom att fastslå hur sannolikt det är att informationen som används är korrekt kan dock

värdeutlåtandet placeras i ett godtagbart spann (French & Gabrielli 2004). Persson (2015) styrker detta och menar att värderaren behöver uppskatta osäkerheten i värdeutlåtandet genom att bedöma dess tillförlitlighet. Vidare menar Persson (2015) att detta ska framgå i utlåtandet genom att exempelvis ange värdet med en viss procentuell osäkerhet, i ett intervall av olika värden eller att det framgår att ”värdebedömningen är behäftad med stor osäkerhet”.

Ett värdeutlåtande från en fastighetsvärdering till marknadsvärde ska återspegla en försäljning på en öppen marknad. Vid vissa tillfällen avviker dock värdeutlåtandet från köpeskillingen i en kommande försäljning vilket exempelvis kan bero på att marknadsvärdet blivit påverkat av olika influenser som klienter har på värderingen eller värderingsprocessen i sin helhet. Klientinflytandet möjliggörs av graden osäkerhet i värderingar eftersom det ger fastighetsvärderaren ett flertal försvarbara värden. Skillnaden mellan värdeutlåtandet och köpeskillingen kan också bero på att olika köpare har olika preferenser eller annan tillgång till information. Differensen påverkas även av att fastighetsvärderare kan ha dålig tillgång till information eller att informationen är av dålig kvalitet (Levy & Schuck 1999, 2005; Amidu & Aluko 2007). De inblandade aktörerna i en kommersiell fastighetsaffär har relativt lite information att nyttja om tillgången i jämförelse med exempelvis aktier som har exakt samma attribut och omsätts väldigt ofta (Lind & Persson 2015). Enligt Persson (2015) tas inte tillräcklig hänsyn till detta trots värderingens osäkerhet när ett värdeutlåtande framställs och tolkas av mottagaren. Joslin (2005) uppger att RICS eventuellt bör utveckla ett ramverk för fastighetsvärderare när det gäller förfarandet att meddela den osäkerhet som ett bedömt värdeutlåtande är behäftat med.

2.4. Klientinflytande vid fastighetsvärderingar

Fenomenet klientpåverkan syftar till de specifika handlingar beställare av fastighetsvärderingar utför för att påverka fastighetsvärderingars resultat (Achu 2013). Vidare menar Achu (2013) att beställare av fastighetsvärderingar kan ha olika incitament till att vilja påverka ett värdeutlåtande. Ofta har det sin grund i en möjlig ekonomisk vinst och kan handla om fondförvaltare vars kompensation är resultatbaserad och därmed beroende av fastighetsvärderares utlåtanden. Vidare önskar många fastighetsägare en fördelaktig värdering inför

ett lånebeslut och kan därför komma att försöka påverka fastighetsvärderaren till att maximera värdet i utlåntagandet. Detta står i direkt intressekonflikt med intressenter och eventuella finansiärer som önskar en objektiv värdering för att kunna basera finansiella beslut på värdeutlåntagandet. För fastighetsvärderare skapas i sin tur incitament för att falla för klientens påtryckningar genom kontraktsförhållanden som finns parterna emellan. Fastighetsvärderare kan därmed vilja uppfylla klientens önskan för att behålla relationen med denne (Kinnard et al. 1997; Levy & Schuck 1999, 2005). Det skapas också skäl för värderare att ge ett högt värdeutlåntagande om dess kompensation för arbetet baseras på en viss procent av fastigheten eller fastighetsportföljens värde (Baum et al. 2000). I Sverige motverkas dock detta förfarande av Samhällsbyggarnas regelverk om "God värderarsed" vilket slår fast att "Arvode för fastighetsvärdering får inte knytas till värdets storlek eller utformas som en provision" (Samhällsbyggarna u.å. b).

Informationen som används vid en fastighetsvärdering kan vara svår att verifiera. Tillgång till information och åsiktsskillnader gällande tolkning av den kan möjliggöra en diskussion kring det faktiska marknadsvärdet. Meningsskiljaktigheter av bedömningen kan ske vid möten med klienter och vid annan kommunikation (Brunes 2015; Achu 2013). Amidu och Aluko (2007) menar att klientens och värderarens integritet, värderingens betydelse samt klientens storlek är faktorer som påverkar möjligheten för klienter att utöva inflytande på fastighetsvärderingar.

Klientpåverkan på kommersiella fastighetsvärderingar kan dock minskas genom tillgång till bra och aktuell information om marknaden och individuella transaktioner. Detta kan möjliggöras genom att ett värderingsföretag har fler avdelningar än endast en värderingsdel, exempelvis en transaktionsavdelning. Flera avdelningar bidrar till mer tillgänglig data vilket medför ett ökat djup i analyserna samt ökad tillförlitlighet i värdeutlåntagandet och därigenom bidra till minskat ett inflytande från klienter (Achu 2013).

2.4.1. *Situationer som möjliggör klientinflytande*

Under värderingsprocessen uppstår det olika tillfällen för en klient att påverka värdeutlåtandet. Levy (2005) identifierar och delar upp processen i tolv steg där klientinflytande kan ske.

1. Val av värderare och antalet värderare som anlitas för ändamålet samt kontraktsvillkor.
2. Första möte mellan klient och värderare. Diskussion och förväntningar om synen på värdering och trender samt förändringar från tidigare år.
3. Förhandling om ersättning.
4. Instruktioner från klient.
5. Informella diskussioner där klienten kan sprida information om fastighetens kvalitet samt om fastighetens finansiella presentation.
6. Utlämnande av fastighetsinformation från klienten.
7. → 11. Fastställande och utskick av utkast till värdeutlåtande. Klienten får möjlighet att granska och verifiera korrektheten i informationen som används. Vid ett möte i denna fas får klienten möjlighet att yttra sig angående eventuella misstag och meningsskiljaktigheter samt framföra ytterligare information för att stödja dess synpunkter och argumentation.
12. Slutgiltigt värdeutlåtande.

För att få reda på olika fastighetsvärderares åsikter om värderingsprocessen eller vilket värde en fastighet har kan klienter fråga ett flertal värderare för att sedan välja den som tros motsvara klientens förväntningar (Levy & Schuck 2005). Detta sker i början av värderingsprocessen, specifikt i steg 1 och 2 som är beskrivet ovan (Achu 2013; Levy 2005). Kinnard et al. (1997) menar att förekomsten av fenomenet är utbrett och att värderaren kan förlora värderingsuppdrag om denne inte är benägen att förändra sina åsikter och bedömningen.

2.4.2. *Diskussion med klient innan värdet fastställs*

Utförandet av värderingsprocessen kan skilja sig mellan olika fastighetsvärderare, värderingsfirmor samt uppdragsgivare. I vissa fall ges klienten möjlighet att se och granska ett utkast från värderingen innan värdet fastställs (Crosby et al. 2015; Levy & Schuck 2005; Baum et al. 2000). Baum et al. (2000) menar att ett sådant möte ofta gör värderingen bättre men tillfället bidrar även till utrymme för diskussion gällande fastställandet av

fastighetsvärdet. Vidare påvisar Baum et al. (2000) att eventuella revideringar kan ske om åsikterna skiljer sig kring hyror eller avkastningskrav, samt om ny information uppkommer gällande specifika attribut för fastigheten eller marknaden. Levy och Schuck (2005) styrker detta genom att hävda att möjligheten för klienter att utöva påtryckningar är genom kundens medverkan i förhandlingsprocessen där de ges tillfälle att kontrollera värderarnas antaganden och framföra synpunkter på dessa. Enligt Levy och Schuck (2005) tenderar klienter med större komplexa tillgångar och större fastighetsportföljer uttrycka mer kritik vid detta tillfälle än vad mindre klienter med en majoritet av specialiserade fastighetstillgångar gör.

2.4.3. Olika typer av klientinflytande

Tidigare utförd forskning inom området har identifierat ett antal olika tekniker som beställare av fastighetsvärderingar kan använda för att påverka utfallet, dessa är belöningsinflytande, expertinflytande och informationsinflytande (Levy & Schuck 2005; Brunet 2015; Amidu & Aluko 2007; Chen & Yu 2009).

Belöningsinflytande

Belöningsinflytande innebär att uppdragsgivare utlovar fastighetsvärderare belöning i olika former om värdeutlåtandet ändras efter klientens begäran (Brunet 2015). Levy och Schuck (2005) menar att metoden även innebär att klienter kan hota om för låg eller utebliven kompensation för utfört arbete om fastighetsvärderaren motsätter sig att förändra värderingen. Achu (2013) uppger att klienter inte bara kan framföra press genom verbala hot utan även försöka påverka förtäckt och indirekt genom kommunikationen under värderingsprocessen.

Expertinflytande

Expertinflytande innebär att uppdragsgivaren har stor kunnsighet och besitter expertis om fastigheten, marknaden och olika värderingsmetoder. Denna kunskap kan de sedan använda för att påverka värderaren genom sakkunnig argumentation (Levy & Schuck 2005). Brunet (2015) menar att klienters goda

kännedom om fastighetsmarknaden gör dem medvetna om vilka verktyg de ska använda för att få möjlighet att påverka värdeutlåtandet.

Tidigare studier har visat att klienter genom expertinflytande försöker påverka värderarens metodval samt värderingsprocessens utförande till klientens fördel (Levy & Schuck 2005). Uppdragsgivare kan också använda kunskapen om tidigare transaktionspriser på marknaden emot värderarna då klienten ofta eftersträvar ett ekvivalent marknadsvärde eller till och med ett högre (Amidu & Aluko 2007). Chen och Yu (2009) påvisar med grund för deras undersökning genomförd i Taiwan och Singapore att uppdragsgivare med hög expertis är mer benägna att ha starkare påverkan på fastighetsvärderare än klienter med låg kunskap samt att detta anses vara den vanligaste faktorn till klientpåverkan.

Informationsinflytande

Informationsinflytande innebär att kunden har makten att avgöra vilken information gällande fastigheten och marknaden de väljer att delge fastighetsvärderaren (Amidu & Aluko 2007). Det kan handla om att klienten avstår från att ge värderaren information av värde som bör tas med i beräkningarna men kan också bli gällande om klienten endast framhåller fastighetens positiva attribut och undanhåller de negativa (Levy & Schuck 2005; Brunes 2015).

För att fastställa ett marknadsvärde krävs det att fastighetsvärderaren har tillgång till tillräcklig mängd marknads- och transaktionsdata (Levy & Schuck 2005). För att värderingen ska bli korrekt krävs det att den baseras på komplett information som fordrar att klienterna tillgodoser värderaren med information av värde om fastigheten och inte avstår från att delge angelägen fakta (Amidu & Aluko 2007; Bellman & Öhman 2012). Exempel på specifik formell information som klienterna levererar till fastighetsvärderare är överenskomna hyror, avvikelser i hyresavtal, byggkostnader, underhållskostnader, driftskostnadsuppgörelser och kontraktshyror (Levy & Schuck 2005). Vidare menar Levy och Schuck (2005) att kunden därmed har makten att påverka vilken information värderingsmännen baserar värdeutlåtandet på.

Chen och Yu (2009) styrker detta samt uppger att klienternas personliga kunnighet om marknaden och deras erfarenhet i fastighetsbranschen har en stor betydelse i sammanhanget. Enligt Levy och Schuck (2005) har klienterna möjlighet att utnyttja dessa kunskaper genom att vinkla information som lämnas till värderaren för att få denne att ändra sina åsikter. Det kan exempelvis handla om uppsägning eller ändring av betydelsefulla kontrakt, information som fastighetsvärderaren skulle behövt för att göra en korrekt bedömning (Brunes 2015).

2.4.4. Yttre omständigheter vid fastighetsvärdering

Faktorer som möjliggör klienters påverkan på värdeutlåtandet kan styras av den rådande konkurrensen mellan fastighetsvärderare vilket påverkar företagets långsiktiga ekonomiska situation (Levy & Schuck 2005; Chen & Yu 2009; Amidu & Aluko 2007; Baum et al. 2000; Achu 2013; Kinnard et al. 1997). Vidare har storleken på beställarens bolag och dess fastighetsportfölj tidigare visat påverka huruvida klientens påtryckningar blir besvarade av värderaren (Kinnard et al. 1997). Kinnard et al. (1997) hävdar dock att ”storleken” på klientens önskade ändring av värdeutlåtandet inte har någon betydelse för om påtryckningen lyckas eller ej.

Levy och Schuck (2005) påvisar att fastighetsvärderare kan konkurrera med varandra genom kostnaden för tillhandahållandet av tjänsten. Uppdragsgivare kan därmed utöva påtryckningar genom att vid framtida uppdrag välja att byta och beställa en annan fastighetsvärderare vilket leder till förlorade framtida inkomster. Chen och Yu (2009) styrker detta genom att hävda att löftet om framtida beställningar från klienten kan vara en orsak till att fastighetsvärderare accepterar att justera värdeutlåtandet om det inte uppnår klientens önskade resultat. Amidu och Aluko (2007) uppger enligt studier genomförda i Nigeria att nästan åttio procent av de tillfrågade värderarna varit utsatta för klientpåverkan genom hot om framtida uteblivna affärer.

Baum et al. (2000) menar att konsekvenserna av en förlorad kund både påverkar värderarens individuella karriär men även dess ställning inom firman.

Vanligen är värderingsfirmor mindre företag med fåtalet stora kunder, vilket gör att de ofta är beroende av intäkter från dessa. Detta kan skapa incitament för fastighetsvärderare att tillfredsställa sina klienter för att behålla dem som kunder (Kinnard et al. 1997). En tidigare etablerad relation mellan klienter och värderare samt deras beroende av varandra är en viktig faktor för att klientpåverkan skall kunna ske (Achu 2013).

Tidigare studier visar även att klientens storlek, omfattningen på klientens fastighetsportfölj och möjligheten till vidare uppdrag, påverkar klientinflytande och har visat sig kunna bidra till större justeringar (Achu 2013; Amidu & Aluko 2007). Baum et al. (2000) påvisar att utsträckningen av återkommande kunder troligen kommer vara större vid högre värdeutlåtanden till skillnad från vid låga vilket innebär att fastighetsvärderare kan komma att ta klientens åsikt i beaktning vid fastställandet.

3. Metod

Kapitlet innehåller en presentation av metodval, tillvägagångssätt och datainsamlingens utförande. Vidare redovisas de respondenter som deltagit i den empiriska undersökningen. Kapitlet avslutas med en diskussion kring brister och etik.

3.1. Kvalitativ metod

Det finns ett flertal olika metoder att använda när en empirisk undersökning ska genomföras. Valet av metod har betydelse för utfallet av hela studien och det är viktigt att rätt metod väljs med hänsyn till det syfte som ska undersökas (Jacobsen 2002). Med grund för vårt syfte att fastställa möjligheten till klientinflytande vid kommersiell fastighetsvärdering i Sverige har vi valt att genomföra en kvalitativ metod. En kvalitativ undersökning är lämplig för att få en nyanserad bild av ett problem och för att få förståelse för hur människor tolkar en viss situation vilket var tillämpningsbart i vårt arbete (Jacobsen 2002). Fördelarna med en kvalitativ metod är att det är en öppen ansats till problemet vilket möjliggör insamling av unik information från varje enskild respondent. Vidare menar Jacobsen (2002) att detta metodval möjliggör även en ökad flexibilitet i undersökningen eftersom att det går att förändra upplägget efter arbetets gång.

Upplägget är intensivt eftersom att vi undersöker många variabler med hjälp av få enheter (Jacobsen 2002). Enheter innebär en gemensam beteckning på intervjuade eller uppgiftslämnare. Vidare menar Jacobsen (2002) att det ideala upplägget är att ha med så många enheter och variabler som möjligt men på grund av resursmässig skäl behöver det ofta dras in på någon av parametrarna. Vi har därför gjort valet att dra ner på antalet enheter i och med kursens omfattning och istället fokusera på att gå på djupet för att få fram så många nyanser och detaljer kring problemområdet som möjligt. Jacobsen (2002) menar att en kvalitativ metod är mer öppen för ny information och överraskningar som inte är väntade, något vi ansåg vara givande för vårt syfte. Däremot kan en sådan metod begränsa möjligheten till generalisering i analysen eftersom det inte går att påstå att en respondent är representativ för andra än sig själva. I och med undersökningens komplexitet övervägde vi en

anonym kvantitativ metod i form av enkätundersökning för att få så tillförlitliga och ärliga svar som möjligt. Vi ändrade dock vårt metodval efter att vi förstod att det kommer vara svårt att nå ut till tillräckligt många fastighetsvärderare som kan tänka sig ställa upp. Eftersom frågorna hade antytt på oetiskt agerande hade det blivit problematiskt att kunna verifiera svarens uppriktighet (Eliasson 2013). Vi ansåg också att en kvalitativ metod skulle ge ett ökad djup och möjliggöra bättre analys och diskussion eftersom insamlat underlag ger mer ingående svar från respondenterna (Jacobsen 2002).

Metodkritik

Nackdelarna med en kvalitativ metod är främst att den är resurskrävande i och med att datainsamlingen är tidskrävande. Detta medför begränsningar i antalet enheter som kan mätas, vilket skapar problem då få personer inte är representativa för populationen i helhet och svårigheter kring generalisering i analysen kan uppstå (Jacobsen 2002). Vidare menar Jacobsen (2002) att metoden medför att stora mängder ostrukturerad data samlas in på grund intervjuernas längd. Det kan ge upphov till att undersökningen brister i sin överskådlighet då informationen kan bli svårtolkad och komplex. Undersökaren kan därmed omedvetet filtrera bort information av värde och orsaka problem gällande undersökningens utfall (Jacobsen 2002). Vi har haft detta i åtanke under intervjutillfällena samt under bearbetningen av datan.

3.2. Datainsamling

Vi valde att undersöka vårt problemområde i form av en semistrukturerad intervju med sju utvalda respondenter (Darmer & Freytag 1995). Att genomföra intervjuer är den mest använda metoden inom kvalitativ forskning eftersom det innebär att intervjuaren har frihet och möjlighet att under intervjuens gång anpassa innehållet. Detta kan göras genom att ta upp andra ämnen eller genom att ställa följdfrågor för att hitta nya angreppssätt (Ahrne & Svensson 2015). Metoden innebär även att respondenterna har möjlighet att svara på frågorna med frihet utifrån personliga erfarenheter (Trost 2010). Vidare menar Trost (2010) att den valda intervjuformen utmärks av hög grad av strukturering och låg grad av standardisering. Datainsamlingen anses vara strukturerad i två benämningar, dels är alla ställda frågor ostrukturerade eftersom svarsalternativen är öppna och kan skilja sig mellan varje respondent

och dels håller intervjuaren sig till ett område och vet vad den vill fråga om. För att undersökningens resultat ska bli så givande som möjligt krävs det att respondenten ges möjlighet att berätta hur de upplever verkligheten. Detta innebär att forskarens eventuella påverkan måste elimineras i största möjliga grad för att kunna urskilja om utsagan betyder det som forskaren tror eller om det finns andra tänkbara uttolkningar (Ahrne & Svensson 2015).

3.3. Urval

Med grund för vårt syfte har vi valt att göra ett strategiskt urval för att svaren ska bidra med så hög relevans som möjligt. Vi valde att avgränsa vår förfrågan att medverka i undersökningen till respondenter som är auktoriserade fastighetsvärderare enligt Samhällsbyggarna, RICS samt värderare som är förordnade av Sveriges handelskamrar. Vi har totalt skickat ut en förfrågan om medverkan till trettioåtta personer via E-postmeddelande. Majoriteten av de förfrågade svarade ingenting, sju svarade att de tyvärr inte har möjlighet och resterande sju svarade att de är villiga att medverka. Antalet respondenter resulterade i totalt sex kommersiella fastighetsvärderare samt en kommersiell fastighetsmäklare. Urvalet består av sex manliga och en kvinnlig respondent. Fastighetsvärdarna arbetar på fem olika värderingsfirmor i Sverige. Två av värderarna arbetar på samma företag men vi tror inte det har påverkat studiens utfall då de är verksamma i olika städer och har innehar olika auktoriseringar. Anledningen till att vi valde fastighetsvärderare från olika firmor som är verksamma i olika städer i Sverige var för att få möjlighet att studera om värderingsprocessen eller utfallet skiljer sig och om det i så fall går att urskilja några samband och om de har olika typer av kunder. Vi valde att bortse från värderare som värderar lantbruk och privatbostäder (småhus samt lägenheter) för att endast få svar från värderare som är inriktade på kommersiella fastigheter. Detta för att uppfylla uppsatsen syfte och skapa en homogen urvalsgrupp. Den kommersiella fastighetsmäklaren arbetar på Real Advice och inkluderades i urvalet för att få ytterligare information om transaktioner på den kommersiella fastighetsmarknaden.

Presentation av respondenter

Tomas Nyström, Nordier Property Advisors, Stockholm

Annika Drotz, Savills, Stockholm

Patrik Lundström, Cushman & Wakefield, Stockholm

Håkan Olsson, Forum fastighetsekonomi, Göteborg

Stefan Dahlman, Nai Svefa, Örebro

Pär Höijer, Nai Svefa, Karlstad

John Kärrberg, Real Advice, Karlstad

3.4. Intervjuguide

För att intervjun skulle medföra svar av så hög relevans som möjligt valde vi att framställa en intervjuguide med ett antal förutbestämda frågor, se bilaga 1 (Darmer & Freytag 1995). Jacobsen (2002) menar att detta bör göras för att säkerställa att inga viktiga delar utelämnas. Vi valde också att använda oss av en bestämd ordning för frågeställningarna med möjliga följdfrågor beroende på utformningen av respondentens svar. Valet av tillvägagångssätt grundades dels på att minska risken för utsvävningar och dels för att vi ville få möjlighet att undersöka huruvida respondenten besvarar vår kärnfråga flera gånger. Alla frågor var ställda helt utan svarsalternativ och vi valde också att utforma frågorna så respondenterna inte får möjlighet att svara "ja" eller "nej" med avsikt att respondenten skulle svara med egna ord.

3.5. Förberedelser

Första kontakten med alla respondenter skedde via E-postmeddelanden där möjlighet till medverkan förfrågades. E-postmeddelandet innehöll information om avsändarna, lärosätet, studiens huvudsakliga syfte och uppskattad intervjulängd. De förfrågade informerades även om att de kommer att delges underlaget med frågorna innan intervjun äger rum. Avsikten med intervjun var därmed öppen enligt Jacobsen (2002). För att ta del av E-postmeddelandet se bilaga 2.

Vi valde också att skicka ut ett informationsbrev innehållande viss formalitet av värde, intervjufrågorna samt en upprepning av undersökningens syfte till varje respondent minst två dagar innan intervjuns genomförande. För att ta del av informationsbrevet se bilaga 3. Anledningen till att vi valde att delge

respondenterna intervjuunderlaget innan intervjun genomfördes var för att de skulle få möjlighet att dels få en bild av intervjuens upplägg och dess innehåll samt få möjlighet att förbereda sina svar.

För att säkerställa frågornas relevans och få en verksam fastighetsvärderares åsikt kring frågeställningarna och intervjuens upplägg har en auktoriserad fastighetsvärderare genom Samhällsbyggarna granskat intervjuguiden innan intervjuerna ägde rum. Granskningen medförde att några frågors upplägg ändrades genom förtydliganden samt att vi delgavs givande tips och råd inför intervjutillfället. Granskarens svar och personliga upplevelser kommer inte att användas i empirin.

3.6. Genomförande

Varje intervjutillfälle med respondenterna bokades via E-postmeddelande. Fem av respondenterna intervjuades via telefon medan två intervjuades genom fysiskt möte på varje enskilda respondents kontor. Detta eftersom respondenternas verksamma orter låg på för långt avstånd från lärosätet och på grund av resursbrist valde vi att hålla intervjuerna via telefon. Vid varje intervjutillfälle har det varit två närvarande intervjuare. En har varit ansvarig för frågeställningar och en har varit ansvarig för att anteckna samt bidra med kommentarer och följdfrågor vid behov. Tillvägagångssättet har varit detsamma med varje respondent för att undvika förvirring för både respondenterna och intervjuare. Trost (2010) rekommenderar att vara två personer när en intervju genomförs för att få ökad förståelse för erhållen information och därigenom få ett bättre utfall.

Varje intervju inleddes med en presentation av intervjuerna, en genomgång av informationsbladet och en upprepning av uppsatsens syfte. Därefter fick respondenten möjlighet att ställa eventuella frågor innan de presenterade sitt företag kortfattat. De sju intervjuerna varade mellan fyrtio minuter och en timma och tjugo minuter. Intervjuguiden följdes vid varje tillfälle och alla förutbestämda frågor ställdes, dock varierade vissa följdfrågor beroende på respondentens svar.

I ett tidigt stadiet av undersökningen upplevdes mättnad kring specifikt fråga sju som var av mer generell karaktär (se frågeformulär, bilaga 2). Mättnad innebär att datainsamlingen inte tillför någon ny information eller kunskap (Ahrne & Svensson 2015). Dock valde vi att inte utesluta frågan eftersom vi ansåg att det gavs möjlighet att ställa följdfrågor på den information som uppgavs. Ett exempel på en följdfråga var om utförandet av värderingsprocessen skiljer sig beroende på typ av klient och dess agerande.

3.7. Databearbetning och analysmodell

I den efterföljande fasen efter de sju intervjutillfällena analyserades den insamlade datamängden. Jacobsen (2002) menar att det bara finns en viss mängd data som människor kan ta in och att informationen därför behöver reduceras. Intervjuernas inspelningar överfördes till skrift via en ordagrann transkribering, vilket enligt Jacobsen (2002) underlättar analysarbetet. Detta för att det möjliggör anteckningar och understrykningar i datan som är av betydelse. Därefter systematiserades datan genom kategorisering för att möjliggöra en förenkling av informationen. Jacobsen (2002) menar att reduktion av informationen krävs för att den skall kunna återges till uppsatsens läsare. Metoden innebär också att en generalisering och tolkning av respondenternas lämnade uppgifter sker. Metoden var dock väldigt tidskrävande och medförde att stora delar av transkriberingen inte användes i empirin då stor del saknade relevans för syftets uppfyllande.

3.8. Datainsamlingens brister

För undersökningens optimala resultat hade ett större antal respondenter varit önskvärdt. Som tidigare nämnt har vi fått begränsa antalet enheter på grund av resursbrist och arbetets omfattning. Enligt Ahrne och Svensson (2015) är dock sex till åtta respondenter tillräckligt för att få insamlad data fri från enskilda personliga uppfattningar vilket gör att vi upplever undersökningens omfattning som tillräcklig. Vi hade önskat en bättre könsfördelning mellan respondenterna eftersom Jacobsen (2002) påstår att vissa grupper har andra synpunkter än andra, exempelvis kvinnor och män. Fler kvinnor i undersökningen hade därmed kunnat möjliggöra en eventuell diskussion kring skillnader i fastighetsvärderares yrkesutövande. Angående intervjuernas utformning hade vi föredragit att utföra alla intervjuer genom fysiskt möte.

Jacobsen (2002) menar att detta lämpar sig bättre eftersom respondenterna tycks ha enklare att tala om känsliga ämnen vilket kan vara svårt vid en telefonintervju eftersom att det är enklare att skapa en personligare relation vid ett fysiskt möte.

3.9. Trovärdighetsdiskussion

I forskning är begreppen reliabilitet och validitet två mått på dess kvalitet, trovärdighet, relevans och giltighet (Jacobsen 2002). Reliabilitet handlar om undersökningens tillförlitlighet och om resultatet skulle gå att återskapa om undersökningen utfördes på nytt eller om resultatet påverkats av slumpen (Bryman & Bell 2013). Vidare menar Bryman och Bell (2013) att reliabilitet påminner om replikbarhet, vilket innebär att forskare försöker få samma resultat i en studie som en annan forskare kommit fram till. För att det ska vara möjligt är det viktigt att en forskare beskriver utförligt hur undersökningen utförts. I och med att undersökningen baseras på en kvalitativ metod är det svårt att uppnå hög reliabilitet. Metodkapitlet som beskriver studiens tillvägagångssätt kan bidra till att förbättra studiens replikbarhet.

Enligt Jacobsen (2002) har den data som samlats in i vår undersökning fått ökad tillförlitlighet genom att vi spelat in alla utförda intervjuer. Undersökningens interna validitet utgörs av om studiens slutsatser bedöms mäta ett visst begrepp faktiskt gör det och att slutsatser som dras är korrekta. Extern validitet innebär att studiens förmåga till att generalisera kontrolleras (Bryman & Bell 2013). Av de respondenter som deltar i intervjustudien är sex av sju auktoriserade fastighetsvärderare vilket skapar ett representativt urval (Jacobsen 2002). Däremot deltar endast en kommersiell fastighetsmäklare i undersökningen vilket gör att hans uttalanden inte får anses representativt för hela populationen. Vi hävdar dock att uttalandena är av mer generell karaktär och därmed går att analysera och använda.

Vi har valt att basera vår studie på vetenskapliga artiklar samt litteratur i ämnet och främst valt att använda oss av förstahandskällor för att öka trovärdigheten. För att undgå subjektivitet och misstolkningar har vi tagit hänsyn till källornas författare, referenser, utgivare samt publiceringsår och vägt källornas relevans noga innan de använts.

Etisk diskussion

Det finns ett flertal olika etiska principer som bör följas vid forskning. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitet- och anonymitetskravet, nyttjandekravet samt falska förespeglingar (Bryman & Bell 2013). Resultatet av den empiriska undersökningen blir vid publicering offentligt material vilket innebär att det är av stor vikt att de intervjuade själva har möjlighet att avgöra om de vill delta i undersökningen eller inte (Jacobsen 2002).

Eftersom vi valt att kalla och referera varje respondent med sitt för- och efternamn förtydligade vi för varje enskild person syftet med arbetet samt vad och hur svaren kommer att användas och bearbetas vid intervjutillfället (Bryman & Bell 2013). Respondenten blev genom ett informationsbrev informerad om att deltagandet var frivilligt samt erbjöds möjlighet att avbryta sitt deltagande när som helst det önskades. Innan intervjuens början informerade vi även personen att hela samtalet kommer att spelas in vilket varje respondent godkände. Varje respondent har fått ta del av de uppgifter de lämnat under undersökningen för att verifiera dess korrekthet samt undvika missförstånd. Vid detta tillfälle valde vissa respondenter att justera delar av de uppgifter som lämnats då missförstånd skett. Uppgifterna som samlats in har enbart använts till forskningens ändamål och har bevarats och bearbetats av oss med största möjliga konfidentialitet med grund för nyttjande- och konfidentialitetskravet (Bryman & Bell 2013).

4. Empiri

I kapitlet presenteras respondenterna och datan som har samlats in från alla genomförda intervjuer med de kommersiella fastighetsvärderarna och fastighetsmäklaren.

4.1. Presentation av respondenter

Tomas Nyström, Nordier Property Advisors, Stockholm

Auktoriserad fastighetsvärderare genom RICS och Samhällsbyggarna. Tomas Nyström var med och startade upp avdelningen fastighetsvärdering på Nordier år 2010. Nordier är ett helsvenskt partnerägt bolag. Nyström arbetar som chef på värderingsavdelningen som har fyra anställda i Stockholm. Nyström har arbetat inom värderingsbranschen i cirka fjorton år sedan han slutförde sin utbildning civilingenjör med inriktning fastighetsekonomi och lantmäteri vid Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) i Stockholm. Nordier har funnits sedan 2008 och har år 2017 cirka trettio anställda.

Annika Drotz, Savills, Stockholm

Auktoriserad fastighetsvärderare genom RICS och Samhällsbyggarna. Annika Drotz har arbetat på Savills sedan år 2010, och har varit i fastighetsbranschen med fastighetsvärdering som huvudsakliga uppgift i cirka tjugofem år. Hon har studerat lantmäteri vid KTH och blev klar år 1993. Savills är ett internationellt konsultföretag med inriktning på fastigheter. Stockholmskontoret har cirka sextio medarbetare.

Patrik Lundström, Cushman & Wakefield, Stockholm

Auktoriserad fastighetsvärderare genom Samhällsbyggarna. Patrik Lundström har arbetat med värdering av kommersiella fastigheter på DTZ sedan år 2011 som sedan 2015 är Cushman & Wakefield. Han har studerat lantmäteri vid KTH och gick ut år 2004 och arbetade därefter i tre år som

forskningsingenjör/övningsassistent vid KTH. Cushman & Wakefield är en internationell fastighetskonsult och har drygt tjugo anställda i Stockholm som arbetar med fastighetsvärdering.

Håkan Olsson, Forum fastighetsekonomi, Göteborg

Auktoriserad fastighetsvärderare genom Samhällsbyggarna. Håkan Olsson har arbetat på Forum sedan år 1993 och blev år 1996 delägare i bolaget. Han arbetar med olika arbetsuppgifter där fastighetsvärdering och rättsekonomi är några av dem. Olsson har mångårig erfarenhet av fastighetsförvaltning och fastighetsvärdering. Han har studerat väg- och vattenbygg vid Chalmers Tekniska Högskola i Göteborg och fastighetsekonomi under hans arbete på Lantmäteriet. Forum är en rikstäckande konsultfirma som arbetar i huvudsak med fastighetsvärdering. De har cirka fyrtio anställda runt om i landet.

Stefan Dahlman, Nai Svefa, Örebro

Auktoriserad fastighetsvärderare genom Samhällsbyggarna. Stefan Dahlman har arbetat med kommersiell fastighetsvärdering på Nai Svefa sedan år 2012. Han har varit verksam i cirka trettio år i fastighetsbranschen och har utöver värdering varit verksam inom fastighetsbolag. Dahlman studerade lantmäteri vid KTH och var klar år 1987. Nai Svefa är en fastighetskonsult med cirka hundrafemtio anställda runt om i Sverige, Örebros kontor har år 2017 sju anställda varav fyra arbetar med fastighetsvärdering.

Pär Höijer, Nai Svefa, Karlstad

Auktoriserad fastighetsvärderare genom Sveriges handelskamrar. Pär Höijer arbetar med värdering och analys på Nai Svefa sedan år 2010 och har många års erfarenhet inom bank som ställföreträdande kontorschef samt företagsrådgivare med tyngdpunkt i fastighetsengagemang. Höijer utför värderingsuppdrag till alla fastighetstyper förutom skog- och jordbruksfastigheter. Karlstads kontor har år 2017 fyra anställda som arbetar med värdering.

John Kärrberg, Real Advice, Karlstad

Kommersiell fastighetsmäklare. John Kärrberg startade Real Advice år 2011 och har år 2017 fyra anställda. Real Advice arbetar med transaktion och förmedling av kommersiella fastigheter bortsett från privatbostäder samt skog och mark. Kärrberg har cirka tjugo års erfarenhet av finans- och fastighetsbranschen och har studerat nationalekonomi samt fastighetsekonomi vid Karlstad Universitet.

4.2. Resultat från intervjuer med fastighetsvärderare

I detta avsnitt följer resultaten av den utförda intervjustudien med de kommersiella fastighetsvärderarna, Thomas Nyström, Annika Drotz, Patrik Lundström, Håkan Olsson, Stefan Dahlman och Pär Höijer.

4.2.1. Klienter och fastighetsvärderingarnas ändamål

Alla respondenter uppgav att de har en stor varierande kundbas vilket innefattar exempelvis börsnoterade fastighetsbolag, privatägda fastighetsbolag, kommunala fastighetsbolag, institutioner, försäkringsbolag och enskilda privatpersoner. Vissa värderar även fastigheter åt statliga aktörer som skatteverket, lantmäteriet och kronofogden. Kunderna beställer fastighetsvärderingar av olika anledningar och för olika ändamål. Börsnoterade fastighetsbolag behöver kontinuerligt värderingar till dess finansiella rapportering, samtliga kunder till värderarna efterfrågar värderingar kopplat till transaktioner (köp eller sälj) samt i finansieringssyfte och omläggning av lån. Olsson och Nyström berättar att det även förekommer att värderingsuppdrag beställs på grund av olika tvister där parterna söker en opartisk och oberoende värdering av fastigheten.

Alla intervjuade värderare har kunder av olika återkommande karaktär. Kundbasen består främst av återkommande kunder hos företagen men det förekommer även en del styck kunder, dessa är främst mindre företag eller privatpersoner som inte innehar en stor fastighetsportfölj. Ofta har värderarna långa relationer med sina kunder.

4.2.2. *Klienters kunskap om fastighetsbranschen*

Alla respondenter uppgav att kundernas kunskap om fastighetsbranschen, framför allt om värderingsprocessen och förfarandet i sig, varierar väldigt mycket. Höijer, Olsson och Lundström menar att vissa kunder, exempelvis fastighetsbolag, är mer kunniga och pålästa än fastighetsvärderarna själva medan vissa beställare inte har någon kunskap alls. Nyström uppger att framförallt återkommande kunder är kunniga. Olsson menar att det underlättar att arbeta för bransch-kunniga kunder eftersom de har samma perspektiv och vet vilken indata och material som värderarna behöver. Höijer och Drotz uppger att exempelvis börsbolag besitter god kunskap med egen personal som har som del i sitt arbete att analysera beståndet och göra internvärderingar. De håller sig ganska väl uppdaterade och är väl förtrogna med värderingsmetoder och vad som genererar värde. Nyström påpekar att det inte endast handlar om storleken på företaget och dess bestånd utan att det främst beror på vilken verksamhet företaget bedriver. Olsson anser att större företag generellt är mer kunniga än mindre och att professionaliseringen har varit enorm sedan fastighetskrisen på 1990-talet. Efter krisen började fastighetsbolagen arbeta med affärsplaner vilket inte funnits tidigare vilket gjort att kunskapen blivit betydligt bättre i branschen.

4.2.3. *Kompensation för utfört värderingsuppdrag*

Respondenterna uppgav att de arbetar med fasta arvoden eller i vissa fall mot timpeng där det företag som erbjuder lägst anbud får uppdraget. Olsson uppger att det är lättare att lämna fasta priser åt mer professionella kunder då sannolikheten att få bra och korrekt material att arbeta med är högre. Enligt Olsson sätts ofta ett pristak vid löpande betalning. Höijer, Drotz, Dahlman och Lundström berättar att de i vissa fall använder ramavtal för att förenkla processen med återkommande kunder, framför allt med banker. Höijer menar att ett mer komplext uppdrag blir dyrare eftersom det kräver mer tid och att resor till och från objekten ofta ersätts också. Vissa kunder behöver ingen fullständig värdering utan önskar endast ett enklare värdeutlåtande. Ett sådant uppdrag kräver mindre dokumentation och är därmed mindre tidskrävande för en värderare, därav ett reducerat pris (Höijer; Nyström). Nyström menar vidare att vissa kunder kan utnyttja detta genom att först beställa en enklare värdering och senare beställa en mer utförlig värdering om de uppnår ett efterfrågat värde i det första skedet.

Nyström uppger också att betalningsviljan för värderingar är låg vilket han menar beror på att det är fel beställare av uppdragen. De som vill ha en värdering är i de flesta fall banker, revisorer eller staten och om det är ett börsnoterat bolag är det aktieägarna. Detta gör att det överlag är ganska dåligt betalt för fastighetsvärdering men att det blivit bättre de senaste åren i kombination med det ökade intresset.

4.2.4. *Yttre omständigheter vid fastighetsvärdering*

Den upplevda konkurrensen på fastighetsmarknaden skiljer sig mellan respondenterna. Höijer och Dahlman påstår att den i princip är obefintlig på den lokala marknaden men att det vid nationella uppdrag råder hård konkurrens. Nyström, Olsson, Drotz och Lundström menar dock att den varierar och kan vara hård även på den lokala marknaden. Drotz berättar att det gäller att vara strategisk och hålla nere priserna på det som offereras till kunder som tar in flera offerter. Främst märks konkurrensen av i de tillfällen företagen värdesätter att få ett visst uppdrag, om det är en åtråvärd kund och framför allt när uppdraget förhoppningsvis genererar följdaffärer. Olsson uppger att vissa affärer kan medföra viktig information om något annat uppdrag som utförs parallellt samt att det kan vara bra att skylta med uppdrag som utförs åt vissa företag.

Lundström berättar att det är av stor betydelse att det första uppdraget som utförs åt en stor återkommande kund blir korrekt. Dahlman uppger att ett utfört uppdrag för en större kund kan bli billigare på grund av att uppdraget blir av återkommande karaktär. Samtliga respondenter uppger dock att det alltid finns värderingsuppdrag att utföra. Olsson uppger att det till och med kan skickas värderingsuppdrag mellan konkurrenter för att tiden inte räcker till.

Majoriteten av respondenterna har vetskap om att klienter valt att vända sig till en annan fastighetsvärderare efter utfört uppdrag för att jämföra resultaten. Ibland har de inte blivit informerade om det vid beställningen av uppdraget och ibland har beställaren uppgett att han kommer beställa värdering från

exempelvis två olika firmor. Detta sker ofta vid stora och betydelsefulla uppdrag där det är av vikt för klienten att få ett korrekt värde enligt Olsson. Fortsättningsvis menar Dahlman och Olsson att skillnaden mellan värdeutlåtandena brukar vara marginella men skulle en betydlig differens uppstå eller om det skiljer sig i uppgifter öppnar det upp för diskussioner, dels mellan värderarna och dels mellan klienten och värderare.

4.2.5. *Fastighetsvärdering och värderingsmetodik*

Samtliga respondenter uppgav att följande delar ingår i en värderingsprocess: förfrågan om uppdrag, inhämtning av information som driftskostnader och hyreskontrakt, besiktning av fastigheten tillsammans med kund, bearbetning och analys av fastigheten och marknaden, färdigställande av värdeutlåtande, diskussion om synpunkter och åsikter samt eventuella justeringar.

Alla värderare uppgav att en fysisk besiktning av objektet är en del som alltid ingår i värderingsprocessen. Besiktningen är inte av ingående teknisk karaktär utan syftar främst till att skapa en övergripande bild av fastigheten och dess skick. Nyström och Höjjer menar att det är en brist i värderingen att det inte utförs en fullständig teknisk besiktning eftersom det innebär att värderaren tvingas fråga kunden på eget initiativ om exempelvis takets skick som annars inte hade upptäckts eller framförts.

Samtliga respondenter uppger att en betydande del i processen är informationsinhämtningen från kunden. Respondenterna kräver alltid in taxebundna kostnader som el, värme och vatten från kunden om de finns tillgängliga. Nyström uppger att han kan komma att tacka nej till uppdrag om han inte kan få den informationen eftersom det i så fall blir väldigt svårt att bedöma värdet. Vidare menar Nyström att han kan sätta schablon på sådana avgifter men att det är väldigt svårt att få ett korrekt värde eftersom det kan skilja sig mycket mellan olika fastigheter. Flertalet respondenter uppger att de har egen statistik och material från tidigare värderingar vilket gör att de inte är särskilt komplext att göra egna bedömningar på schabloner för skötsel och löpande periodiskt underhåll och andra administrativa kostnader.

Efter att klienten lämnat all efterfrågad information analyserar värderaren den inhämtade datan tillsammans med egna analyser av fastigheten och den aktuella marknaden. Detta bearbetas och räknas samman och bidrar till ett värdeutlåtande. Nyström uppger att en värdering alltid är behäftad med en viss osäkerhet. Detta eftersom värderingen endast grundas på bedömningar då det aldrig finns två exakt likadana fastigheter som sålts för ett precis marknadsmässigt sätt. Lundström uppger att värderingen försvåras på grund av att viss transaktionsdata är konfidentiell. Nyström och Lundström nämner dock att de genom företagets egna transaktionsavdelning har tillgång till information om transaktioner och att värderingarna därmed blir bättre och behäftade med mindre osäkerhet. Det är dock inte alltid som företagets transaktionsavdelning har tillåtelse att delge värderarna all information på grund av konfidentialitetsavtal.

4.2.6. *Diskussion med klient innan värdet fastställs*

Dahlman och Drotz nämner att ett utkast av värderingen framställs och skickas till kunden innan det fastställs, Lundström skickar ut ett utkast i form av en preliminär kalkyl. Vid detta tillfälle får kunderna granska de bedömningar som gjorts samt återkomma med åsikter och ny information som kan ha missats i bedömningen vilket kan leda till eventuella korrigeringar. Drotz använder detta förfarande för att garantera att inga missförstånd skett gällande hyror och kostnader. Framför allt nyttjas detta tillfälle även för att säkerställa att det framtagna driftnettot överensstämmer med klientens uppfattning.

4.2.7. *Informationsutbytet i fastighetsvärdering*

Värderingen baseras till viss del på den information som delges från klienten och är av stor betydelse för att värderingen ska bli korrekt. Lundström uppger att kunderna generellt har bättre kunskap om fastigheterna än vad värderarna har.

Ett tillfälle där informationsutbyte sker är under besiktningen av fastigheten. Drotz, Nyström och Dahlman menar dock att det som inte går att se eller misstänka vid en besiktning får förutsättas vara i normalskick och att det utgås

från att det klienten säger om fastigheten är korrekt. Ett exempel på när denna situation blir aktuell är vid besiktning av en hyresbostadsfastighet där värderaren inte får möjlighet eller har tid att titta på alla bostäder utan endast ett fåtal och får utgå från att de andra håller samma skick och standard. Drotz påpekar att kunden vid detta tillfälle har möjlighet att själv välja vilka bostäder som värdet baseras på och att klienten därmed indirekt kan påverka bedömningarna.

Vid information om fastigheters ekonomiska förutsättningar, exempelvis hyresgästlistor och hyresavtal, behöver värderaren vara uppmärksam på eventuella avvikelser. Lundström påpekar att sådan information ibland kan vara felaktig och involvera avtal med icke marknadsmässig hyra som inte skulle vara gällande mot tredje part. Sådana avtal räknas bort från värderingen och Höijer menar att sådana avtal får löpa ut i kalkylen för att sedan räknas in som marknadsmässig om lokalen bedöms kunna hyras ut efter det. Enligt Lundström kan det förekomma hyresgästlistor där det finns avtal på lokaler som i själva verket är vakanta och i dåligt skick och att det därför är viktigt att ifrågasätta vissa hyresgästlistor.

Höijer och Dahlman uppger att det går att förstå om kunden önskar ett högt eller ett lågt värde utifrån deras agerande under besiktningstillfället samt genom informationsutbytet under värderingsprocessen. Exempelvis kan kunden vinkla informationen genom att lyfta fram negativa attribut hos fastigheten om ett lågt värde eftersträvas och endast betona fastighetens positiva egenskaper om ett högt värde önskas. Nyström uppger att det självklart finns kunder som vet om brister i deras fastighet som de inte nämner för att fastigheten inte skall värderas lägre på grund av det, dock får han inte reda på dem utan förutsätter att klienterna är ärliga.

Insamling av information från klienter kan variera mellan kunniga och mindre kunniga uppdragsgivare. Olsson och Drotz menar att det är ett samspel med de professionella kunderna och att de kan delge information som de känner till om fastigheter som de köpt och mycket väl ha synpunkter på exempelvis direktavkastningskrav vilket leder till dialog. Detta förfarande är vanligt vid stora värderingar åt större kunder och är en del av kvalitetsarbetet. Dahlman

nämner att större kunder kan ha utfört en internvärdering och att de vill gå igenom denna med värderaren för att jämföra olika resonemang.

Olsson beskrev ett exempel som inträffat där kunden saknade en prissatt underhållsplan vilket kan vara vanligt hos mindre fastighetsbolag. Detta ledde till att han blev tvungen att ställa frågor till klienten om fastighetens status där det uppkom att fastighetens fönster var i behov av byte samt att ytterligare driftskostnader fanns. På grund av den bristfälliga informationen nedsattes objektets värde med cirka tio procent efter att kostnaden för åtgärder på fastigheten uppskattats. Vidare berättar Olsson att innehållandet av informationen förmodligen inte var avsiktlig utan endast berodde på okunskap. Dahlman anger att värderaren är väldigt beroende av informationen som delges och att missförstånd i denna fas kan leda till värdeutlåtanden baserade på icke korrekta förutsättningar.

Nyström påpekar också att om information angående kommande reparationskostnader saknas får kostnaden bedömas och att han inte vet om en kund utelämnar denna uppgift för att riskera att värdet sänks. Om antaganden görs angående exempelvis underhållskostnader utförs värderingen under särskilda förutsättningar och gäller bara om bedömningen är korrekt (Nyström; Olsson).

Alla respondenter uppgav att klienter kan vara missnöjda med vilken data värderingen baseras på. Drotz och Dahlman uppger att uttrycket av missnöje och synpunkter skiljer sig mellan olika typer av klienter. Drotz och Nyström nämner att det oftast är en bra diskussion och dialog med stora kunniga kunder och att de ofta förstår varandra även om de inte håller med varandra om värdet. Lundström och Olsson styrker detta och uppger att professionella kunder ofta använder sakkunnig argumentation vid diskussioner medan mindre kunniga klienter ofta saknar förståelse för bedömningarna. Exempel på sådan argumentation kan vara framförande av tidigare affärer genomförda av kunden eller marknaden som värderaren inte kände till (Lundström).

I vissa situationer meddelar klienten fastighetsvärderaren sina förväntningar på värdeutlåtandet genom att påstå att de behöver ett visst värde på objektet innan värderingen fastställs (Höijer; Olsson). Enligt Olsson får han ofta reda på att kunden behöver ett särskilt värde för att kunna låna ett visst belopp. Drotz menar att kunder i dessa fall kan nämna den köpeskillning som utgått och att hon vet att problem kan uppstå om värdet på objektet är betydligt under det kunden skall betala. Hon påpekar dock att denna typ av uppdrag inte är önskvärda i och med kundens agerande.

4.2.8. Klienter med låg kunskap

En brist på kunnskap hos klienter kan försvåra arbetet med värderingen. Det kan bero på svårigheter att få in relevant information på grund av att klienterna inte förstår vilken information som efterfrågas eller att den blir felaktig (Olsson; Höijer; Lundström). Det kan exempelvis handla om felaktig uppfattning om vad ett marknadsvärde innebär (Lundström). Enligt Olsson har de mindre kunniga kunderna som ibland inte förstår de ekonomiska frågorna ingen förståelse för betydelsen av vissa avgörande kostnadsfrågor vilket försvårar processen ytterligare.

Dahlman uppger att mindre kunniga klienter många gånger kan ha orealistiska förväntningar på fastighetens värde och att det kan märkas i de uppgifter som framförs. Nyström styrker detta och påstår att det är väldigt vanligt att mindre kunniga klienter själva har bestämt ett subjektivt värde av fastigheten och att de blir missnöjda av den anledningen. Vidare påpekar Dahlman, Olsson och Drotz att aktörer som inte är verksamma i fastighetsbranschen ofta tycker att det har räknats med för höga driftskostnader och att periodiskt underhåll inte ska ingå i beräkningarna.

4.2.9. Klientinflytande vid fastighetsvärderingar

Samtliga respondenter uppgav i intervjustudien att kunder kan komma att vilja påverka fastighetsvärderarens värdeutlåtande genom tillämpning av olika metoder i värderingsprocessen. Samtliga menar dock att det inte är möjligt att vara partisk och låta klienten påverka värderingen eftersom det skulle innebära att marknaden genomskådar detta och att det skulle spridas bland branschens

aktörer. Dahlman uppger att värdering är ett komplicerat förfarande eftersom klienter har en tendens att vilja påverka och att trovärdigheten ligger i att vara opartisk. Vidare menar han att kunderna dock aldrig är så uppenbara och skulle försöka påverka genom muta utan snarare genom argumentation.

Lundström berättar att de ett par gånger inte fått betalt för en utförd värdering på grund av missnöje och att det då blivit ett ärende hos Kronofogden. Det har varit vid fall där kunden betalat väldigt mycket för en fastighet och värderingen hamnat långt under det priset varpå diskussion om värdet uppstått. Kan inte kunden stödja sin argumentering och värdeutlåtandet förblivit oförändrat har kunden då blivit missnöjd och vänt sig till en annan värderare. Enligt Nyström finns det kunder som går överstyr i situationer där de är missnöjda med värderingen och skriker och kräver att den ska ändras. Han förtydligar dock att han aldrig mer skulle arbeta för en sådan typ av kund igen. Höijer menar att det är svårt för kunder att påverka värderingen eftersom värderarna har god kunskap om marknaden och det på så vis blir svårt för kunderna att komma med hållbara motargument som leder till att klientens påverkansförsök lyckas.

Samtliga respondenter uppgav att de inte låter värdeutlåtandet påverkas av klienters inflytande om de inte ger stöd i form av saklig argumentation som kan öppna upp för diskussion.

4.3. Resultat från intervju med fastighetsmäklaren

I detta avsnitt följer resultatet av den utförda intervjustudien med den kommersiella fastighetsmäklaren, John Kärrberg.

4.3.1. Klienter och uppdragens ändamål

John Kärrberg uppger att Real Advice har ett väldigt brett spann av kunder och affärer. Bland annat börsnoterade bolag, fastighetsfonder, investerare, privata bolag, små aktörer, kommuner samt ekonomiska föreningar. Uppdragen sker i samband med transaktioner vid förmedling av kommersiella fastigheter (ej privatbostäder), ombildningar och i viss mån uthyrning.

Uppdragen är främst beställda av kunder med enstaka affärer men de har även återkommande kunder i form av större fastighetsägare där det kan handla om förmedling av ett helt bestånd.

4.3.2. Klienters kunskap om fastighetsbranschen

Kärrberg upplever kundernas kunskap som varierande. I affärer med professionella aktörer är det väldigt lätt att inhämta information eftersom de har det lagrat och att det kan vara svårare att få fram relevant information om objekten av andra aktörer. John Kärrberg uppger att större aktörer har mer kunnskap om branschen men att alla aktörer är olika och att vissa exempelvis kan besitta mer teknisk kunskap.

4.3.3. Förmedlingsuppdragets utförande

Kärrberg uppger att det i uppdragets första skede klargörs vad uppdragsgivaren har för prisförväntningar på den kommande försäljningen. Uppdragsgivarens prisförväntningar grundas vanligtvis i att de fått en värdering sedan tidigare eller om de har hört vad andra fastighetsägare fått för deras fastighet. Kärrberg menar att de har tackat nej till att ta sig an vissa förmedlingsuppdrag eftersom kunden haft en för hög prisförväntan beroende på att värderare gett dem en omotiverat hög värdering.

Därefter uppger Kärrberg att en noggrann driftnettokalkyl framställs där schabloner används i så liten utsträckning som möjligt. Att använda mycket schabloner gör att resultatet blir oprecist på grund av att talen i många fall är för grova. Kärrberg menar att de lägger extremt mycket tid och fokus på att finna det egentliga driftnettot eftersom det är det som köparna betalar för. Vidare menar Kärrberg att värderingsmän vanligtvis inte har den tiden som krävs för att analysera driftnettot på djupet.

Kärrberg menar att en fastighetsvärderare ibland får uppdraget att verifiera värdet på en fastighet efter att bud lagts i en transaktionsprocess. Enligt Kärrberg borde marknadsvärdet vara lika med det bud som en marknadsaktör

är villig att betala, men att köpeskillingen i vissa fall blir så hög att en värderare har svårt att verifiera den.

Kärrberg uppger att kreditgivare har en försiktighetsprincip vilket innebär att belåningsvärdet är det lägsta av endera köpeskillning eller värdering. Det innebär att om en köpeskillning utgått på exempelvis tjugo miljoner och en fastighetsvärderare endast värderar den till arton miljoner, så kan ett kreditinstitut enbart bevilja lån om sextio procent på arton miljoner. En ökad andel kontantinsats måste därför tillföras för att affären ska kunna slutföras.

5. Analys

I kapitlet diskuteras och analyseras intervjustudiens resultat utifrån tidigare forskning.

5.1. Klienters inflytande på fastighetsvärderingar

Tidigare forskning utförd i olika länder påvisar det faktum att klienter kan påverka fastighetsvärderare och värdeutlåtanden. Klientinflytande sker antingen genom försök att ändra värderares arbetssätt eller genom att ändra, vinkla och undanhålla information som värderingen baseras på. I slutändan kan detta resultera i felvärderade fastigheter där fastställandet av fastighetens värde förändras till ett mer fördelaktigt resultat för beställaren (Kinnard et al. 1997; Levy & Schuck 2005; Achu 2013; Baum et al. 2000; Brunet 2015; Amidu & Aluko 2007; Chen & Yu 2009; Crosby et al. 2015).

Levy och Schuck (2005) och Brunet (2015) menar att klienter kan använda sig av ett antal olika tekniker för att lyckas med detta förfarande där expertinflytande, informationsinflytande och belöningsinflytande beskrivs som de främsta påverkansteknikerna. Den utförda intervjustudien visar att några av dessa även är applicerbara på den svenska kommersiella värderingsmarknaden.

5.1.1. *Olika typer av klientinflytande*

Belöningsinflytande

En anledning till att klienter har incitament att påverka värdeutlåtandet är på grund av deras önskan att maximera möjligheten att belåna fastigheten (Levy & Schuck 1999, 2005). Kärrberg uppger att kreditgivare applicerar en försiktighetsprincip vid belåning av fastigheter vilket innebär att de endast beviljar lån på det belopp som är lägst av köpeskilling eller värdering. I de fall en fastighetsvärderare värderar ett objekt lägre än angiven köpeskilling måste en ökad kontantinsats tillföras och om det inte finns tillgängligt föreligger risk att eventuell affär inte genomförs. I dessa situationer ökar kundens incitament att försöka påverka värdeutlåtandet ytterligare. Ett flertal fastighetsvärderare i

studien indikerade att de utan att fråga får reda på att kunden behöver få fastigheten värderad till ett visst värde för att kunna låna ett visst belopp. Kunden kan på så vis försöka påverka värderingen genom att uppge köpeskillingen eftersom värderaren förstår att det kan uppstå problem om värdet på fastigheten är lägre än köpeskillingen. Denna situation har i vissa fall medfört att kunden inte betalat för värderingen och att det senare blivit ett ärende hos kronofogden. Detta förfarande bekräftar Levy och Schuck (2005) och Brunos (2015) beskrivning av belöningsinflytande där utebliven kompensation är en metod en missnöjd kund kan använda för att påverka fastighetsvärderare.

Vidare försök att påverka värderaren genom belöningsinflytande är genom löftet om framtida beställningar av värderingsuppdrag (Brunos 2015; Levy & Schuck 2005). Beställare av fastighetsvärderingar kan ställa strategiska frågor till fastighetsvärderare för att få reda på vad en fastighet ungefär är värd och vilken värderingsmetod de använder sig av. Kunden har därefter möjlighet att välja den värderare som antas kunna möta dennes förväntningar (Levy & Schuck 2005; Kinnard et al. 1997). I den genomförda intervjustudien framkom det att flera värderare har vetskap om att kunder vänt sig till andra värderare efter utfört uppdrag för att jämföra resultaten och att kunden i vissa fall påtalat det för värderaren vid beställningen. Vid hög konkurrens och vid åtråvärda kunder pressas värderaren i dessa situationer att fastställa ett värde enligt klientens önskan för att göra kunden nöjd eller för att få den att bli återkommande.

Expertinflytande

Flertalet av de intervjuade fastighetsvärderarna har en ingående dialog med större kunder under värderingsprocessen. Större kunder benämns av respondenterna som kunniga aktörer med egen personal vars arbetsuppgifter syftar till fastighetsbeståndet gällande exempelvis frågor som rör information och värdering. Deras yrkeskunnighet innebär att de ofta har god kännedom om sitt fastighetsbestånd samt fastighetsmarknaden i helhet. I en värderingsprocess kan dessa typer av kunder ha synpunkter på den information värderaren använt i värderingen. Bland annat kan diskussion gällande bedömt direktavkastningskrav uppstå enligt respondenterna. Flertalet

av respondenterna menar att dessa klienter använder sakkunnig argumentation vid meningsskiljaktigheter och missnöje och att det skiljer sig mot hur klienter med låg kunskap uttrycker sig. Större kunder kan även delge värderaren information om tidigare transaktioner som värderaren inte haft tillgång till, vilket kan bero på den sekretess som ofta föreligger vid fastighetsköp. Värderarna tar i sådana fall den nya informationen i beaktning om den är relevant för objektet och om den uppfattas som trovärdig. Ovanstående stycke har påfallande likheter med den typ av expertinflytande som Bruner (2015) och Levy och Schuck (2005) beskriver vilket innebär att klienten kan påverka fastighetsvärderare med hjälp av stor kunskap och sakkunnig argumentation.

Informationsinflytande

En annan teknik som klienter kan använda sig av för att påverka värderare är informationsinflytande (Levy & Schuck 2005; Bruner 2015; Amidu & Aluko 2007). Levy och Schuck (2005) menar att värderare är beroende av och litar på den interna information som tillhandahålls av klienten, vilket är ofrånkomligt för att kunna utföra värderingsuppdrag. Detta kan ge klienten möjlighet att påverka den information som värderaren har tillgång till. Samtliga respondenter i vår studie påvisar att de utgår från att kunden är ärlig i kommunikationen och att informationsinflytande därmed kan vara en källa till klientinflytande även i Sverige, framför allt vid besiktningstillfället. Ett exempel är när värderaren litar på den information som ges av klienten eftersom det inte utförs en fullständig teknisk besiktning. Om värderaren inte har anledning att misstänka felaktigheter eller kan upptäcka dessa under en besiktning får denne lita på klientens ord om exempelvis skicket på fastighetens tak. Tekniken kan även utnyttjas vid värdering av hyresbostadsfastigheter där fastighetsvärderaren inte får möjlighet eller har tid att besiktiga alla bostäder utan får endast tillgång till ett fåtal som är utvalda av fastighetsägaren. Denne kan då välja att endast visa lägenheter vars skick de vet är bättre än medel. Ytterligare ett tillfälle är när klienter kan försöka påverka värderaren vid besiktningen genom att enbart lyfta fram positiva eller negativa egenskaper hos fastigheten beroende på vilket värde som efterfrågas. Vid dessa tillfällen har klienten möjlighet att ge värderaren felaktig information eller undanhålla information av värde som skulle kunna öka värdet på objektet.

Vid utlämnande av ekonomisk information finns även möjligheten för klienten att försöka påverka värderingen, exempelvis när det gäller hyresavtal eller hyresgästlistor (Levy & Schuck 2005; Brunet 2015). Samtliga respondenter uppger att de begär in dessa från klienten. En respondent uppger att hyresgästlistor ibland behöver ifrågasättas eftersom dessa kan vara av varierande kvalitet och innehålla felaktigheter som exempelvis icke gällande avtal eller avtal som inte har marknadsmässig hyra.

5.2. Diskussion med klient innan värdet fastställs

Tidigare forskning gör gällande att möten med klienten samt utskick av ett värderingsutkast till klienten innan värdet fastställs höjer kvaliteten på värderingsprocessen och värdeutlåtandet. Tidigare forskning påvisar dock att dessa tillfällen ger klienten möjlighet att påverka fastighetsvärderaren genom att tillföra ny information eller genom att ändra processen och de bedömningar som gjorts (Crosby et al. 2015; Levy & Schuck 2005; Baum et al. 2000). Flera respondenter uppgav att de arbetar enligt detta förfarande och styrker att det ofta förbättrar värderingen. De menar att tillfället ger klienter möjlighet att framföra åsikter och bidra med ny information som kan ha förbisetts eller missuppfattats i processen. Totalt arbetar tre av sex värderare med ett typ av utkast där klienten ges möjlighet att ge synpunkter på innehållet innan det fastställs.

5.3. Klienter med låg kunskap

Under intervjustudiens utförande identifierades tydliga skillnader i kunskap och agerande hos beställare av fastighetsvärderingar. Samtliga respondenter uppgav att beställare med låg kunskap av värderingsuppdrag ofta försvårar informationsinhämtningen eftersom de inte vet vad som efterfrågas och vilken information värderingen ska baseras på. Okunskap kan därför leda till brister i ett värdeutlåtande om fastighetsvärderaren inte är uppmärksam och ifrågasätter eventuella felaktigheter.

Det uppkom i intervjustudien att det är mer förekommande att mindre kunniga klienter har åsikter kring bedömningar som gjorts och uppvisar missnöje över värdeutlåtandet på ett annat vis och ibland mer frekvent än vad

branschkunniga kunder gör. Ofta anser de att fastigheten är mer värd och saknar förståelse för alla kostnader som beräknats med i kalkylen vilket de kan komma att ifrågasätta. Deras argumentation saknar ofta relevans och meningsskiljaktigheterna baseras främst på avsaknad av kunskap. Därför krävs det i flera fall att fastighetsvärderaren behöver förklara sig och klargöra för klienten varför resultatet blivit som det blivit vilket inte sker i lika stor utsträckning vid uppdrag beställda av kunniga klienter.

6. Slutsats

Utifrån uppsatsens syfte att fastställa om möjlighet till klientpåverkan föreligger i samband med fastighetsvärdering på den svenska kommersiella fastighetsmarknaden kan vissa slutsatser dras utifrån undersökningens resultat. De typer av klientinflytande som förekommer i andra länder enligt tidigare forskning visar även kunna appliceras på den svenska marknaden. Resultatet från den utförda intervjustudien påvisar likheter mellan de påverkanstekniker som tidigare forskning identifierat som belöningsinflytande, informationsinflytande och expertinflytande. De metoder som studien främst identifierat visat sig möjliggöra klientinflytande på den svenska kommersiella fastighetsmarknaden är informationsinflytande och expertinflytande. På eget initiativ kan beställare av värderingsuppdrag påverka den information som fastighetsvärderaren får tillgång till vilket indirekt kan påverka värdeutlåtandet. Baserat på klientens kunskap gällande fastighetsbranschen och värderingsprocessen kan ytterligare tillfällen att påverka fastighetsvärderare möjliggöras. Genom den dialog som kontinuerligt sker under värderingsprocessen kan beställare med hög expertis genom sin vetskap om vilken information som är av vikt i utlåtandet försöka påverka dessa faktorer. Ofta har klienter med stor kunskap även tillgång till värdefull information och kan utnyttja detta för att påverka värderaren genom sakkunnig argumentation. Undersökningen påvisar däremot att klienter med mindre kunnsighet oftare uttrycker missnöje gällande det fastställda värdeutlåtandet. Klienter med låg kunskap uttrycker även missnöjet annorlunda och framför sällan sakkunnig och relevant information i en diskussion.

Slutsatsen som kan dras av resultatet är att informationsutbytet i en värderingsprocess ger klienten möjligheten att genom olika försök påverka fastighetsvärderare och därmed hela värdeutlåtandet. Detta utbyte är dock en nödvändig del i värderingsprocessen för att ett korrekt värdeutlåtande ska kunna framställas. Denna del av processen kan inte uteslutas eftersom fastighetsägaren besitter väsentlig information av intern karaktär om objektet och måste därför involveras. Det kan därmed inte fastställas att värdeutlåtanden av den anledningen har påverkats av klienter, utan att det istället är upp till fastighetsvärderaren att använda och tolka den tillgängliga informationen samt verifiera korrektheten och relevansen i den.

Förslag till vidare forskning

Undersökningens resultat visar skillnader mellan kunskap hos beställare av värderingar och att det i förlängningen kan vara en källa till felaktiga fastighetsvärderingar. Klienter med låg kunskap kan medvetet eller omedvetet ha svårigheter att förstå vilken information som värderaren behöver. Om fastighetsvärderaren inte uppmärksammar eventuella felaktigheter kan det leda till värdeutlåtanden baserade på icke korrekt information. Fastighetsvärdaren behöver därför vara vaksam vid diskussion med klienter med låg kunskap för att kunna avfärda icke relevant information och argumentation. Utifrån denna iakttagelse lämnas den här eventuella felkälla i värdeutlåtanden som förslag till vidare forskning.

Referenser

- Achu, K. (2013). Client influence on property valuation: A literature review. *International Journal of Real Estate Studies*, 8 (2), ss. 24-47.
- Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Libris (Stockholm).
- Amidu, A. & Aluko, B.T. (2007). Client influence in residential property valuations: an empirical study. *Property Management*, 25 (5) ss. 447-461.
- Baum, A., Crosby, N., Gallimore, P., McAllister, P., & Gray, A. (2000). The influence of valuers and valuations on the workings of the commercial property investment market. In Royal Institution of Chartered Surveyors/Investment Property Forum, London.
- Bellman, L. & Öhman, P. (2012), *Värdering av kommersiella fastigheter*. (Rapport 2012:8) Centrum För Forskning Om Ekonomiska Relationer [CER]
- Brunes, F. (2015). *Fastighetsvärdering och marknadsanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, A. & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber.
- Chen, F.Y. & Yu, S.M. (2009). Client influence on valuation: does language matter?: A comparative analysis between Taiwan and Singapore. *Journal of Property Investment & Finance*, 27 (1) ss. 25-41.

- Crosby, N., Devaney, S., Lizieri, C. & McAllister, P. (2015) Can institutional investors bias real estate portfolio appraisals? Evidence from the market downturn. *Journal of Business Ethics*. ss. 1-17.
- Dabo, D., Ishaya, D.A. & Makama, B. (2012). Clients influence on property value in valuation report (empirical evidence from Abuja, Nigeria. *Fig working week 2012*.
- Darmer, P. & Freytag, P. V. (1995). *Företagsekonomisk undersökningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Eliasson, A. (2013). *Kvantitativ metod från början*. (3:1. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- French, N. & Gabrielli, L. (2004) "The uncertainty of valuation", *Journal of Property Investment & Finance*, 22 (6) s.484 – 500'.
- International Valuation Standard Committee [IVCS] (u.å.). About the International Valuation Standards Council <https://www.ivsc.org/about> [2017-03-14].
- Jacobsen, D. I. (2002). *Vad, hur och varför: om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.
- Joslin, A. (2005). An investigation into the expression of uncertainty in property valuations. *Journal of Property Investment and Finance*, 23 (3), 269- 285.
- Kinnard, W. N., Lenk, M. M. & Worzala, E. M. (1997). Client pressure in the commercial appraisal industry: how prevalent is it?. *Journal of Property Valuation and Investment*, 15 (3). s. 233-244.

- Levy, D. (2005). *Conceptualising the Influence of Clients on Valuations*. Diss.University of Auckland.
- Levy, D. & Schuck, E. (1999). The influence of clients on valuations, *Journal of Property Investment & Finance*, Vol. 17 Issue: 4, ss.380-400
- Levy, D. & Schuck, E. (2005). The influence of clients on valuations: the clients' perspective. *Journal of Property Investment and Finance*, 23 (2), 182- 201.
- Lind, H & Persson, E. (2015). Fastighetsmarknad och marknadsanalys. I *Fastighetsekonomi och fastighetsrätt: fastighetsnomenklatur*. (12.uppl.). Stockholm: Fastighetsnytt. ss.235-264.
- Lundström, S. & Nordlund, B. (2011). Den kommersiella fastighetsmarknaden i Sverige: Kommersiella fastigheter och finansiell stabilitet. I Riksbankens utredning om risker på den svenska bostadsmarknaden. Stockholm, ss. 365–408.
- Miller, K.C. (2010). *Commercial Real Estate: Background And Issues* [Elektronisk]. Hauppauge, N.Y.: Nova Science Publishers
- Persson, E. (2015). Fastighetsvärdering. I *Fastighetsekonomi och fastighetsrätt: fastighetsnomenklatur*. (12.uppl.). Stockholm: Fastighetsnytt, ss. 299-378.
- Sveriges Riksbank (2016). Finansiell stabilitet. (2016:2). http://www.riksbank.se/Documents/Rapporter/FSR/2016/FR_2/rap_fsr2_161123_sve.pdf [2017-03-09].

Roberts, J & Roberts, E. (1991). The myth about appraisals. *The Appraisal Journal*, 59 (2), ss. 212-220.

Råckle, G (2015). Fastighetsmarknad och marknadsanalys. I *Fastighetsekonomisk analys och fastighetsrätt: fastighetsnomenklatur*. (12. uppl.). Stockholm: Fastighetsnytt. ss. 165- 176.

Samhällsbyggarna (u.å. a). *Sektionen för fastighetsvärdering inom Samhällsbyggarna*. <http://www.samhallsbyggarna.org/om-oss/sektioner/sektionen-foer-fastighetsvaerdering> [2017-04-26].

Samhällsbyggarna (u.å. b). *God värderarsed*. <http://www.samhallsbyggarna.org/omoss/fastighetsvaerdering/god-vaerdersed/> [2017-03-15].

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Transparency International (2017). *Corruption perceptions index 2016*. http://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016 [2017-05-02].

Bilagor

Bilaga 1

Intervjuguide

1. Hur länge har du varit i fastighetsbranschen?
 - Hur länge har du varit kommersiell fastighetsvärderare?

2. Vad har du för utbildning/ bakgrund?

3. Hur länge har du varit på företaget som du jobbar för idag?
 - Hur många jobbar på företaget (er avdelning)?
 - Hur länge har du varit verksam i staden?

4. Vilka är dina kunder?
 - För vilka ändamål sker värderingsuppdragen?
 - Är uppdragen beställda av främst återkommande kunder?
 - Hur upplever du dina kunders kunskap om fastighetsbranschen?

5. Hur sker kompensationen för ert utförda arbete?

6. Hur upplever du konkurrensen bland fastighetsvärderare i staden?

7. Hur ser en typisk värderingsprocess ut för dig? Hur sker samarbetet med klienten?
 - Får klienterna möjlighet att se värdeutlåtandet innan det fastställs?

8. Upplever du att klienter ofta har synpunkter på den information som används i värderingen, exempelvis ang. direktavkastningskrav och drift- och underhåll?

9. Hur gör du för att hantera osäkerheten kring de variabler som används vid värderingen?

- Är du mycket beroende av vilken information klienten ger dig?

- Upplever du att informationen du får från klienten om fastigheten är tillräcklig?

- Hur tolkar du information som du får från klienten?

10. Hur går du tillväga när det inte finns tillräckligt många aktuella jämförelseobjekt?

11. Hur hanterar och bemöter du den eventuella osäkerhet som råder vid värderingen i värdeutlåtandet?

12. Måste vissa antaganden göras i samband med fastigheten eller marknadsinformationen?

13. Har du någon gång varit med om att klienten efter ditt värdeutlåtande vänder sig till en annan värderingsman på grund av missnöjdhet eller vill jämföra resultatet?

14. Har du varit med om att en klient klagar på ditt utlåtande/är missnöjd med bedömningen?

15. Har du någon gång upplevt att klienten har försökt påverka din bedömning, i så fall på vilket sätt och i vilka situationer?

Bilaga 2

E-postmeddelande

Hej,

Vi är två studenter som studerar fastighetsekonomi vid Karlstad universitet. Vi har nu påbörjat vårt examensarbete vars syfte är att studera den kommersiella värderingsprocessen, samarbetet med klienterna och faktorer som påverkar det slutgiltiga värdet.

Därför söker vi fastighetsvärderare som kan tänka sig att ställa upp i en intervju per telefon. Vi uppskattar intervjuens längd till cirka 30 minuter och intervjun kommer att genomföras någon gång i april beroende på er tillgänglighet. Ni kommer självklart få tillgång till underlaget med frågorna innan intervjutillfället.

Vi frågar därför dig som verksam inom yrket om det finns möjlighet för dig att ställa upp.

Vi skulle vara ytterst tacksamma om du skulle vilja medverka och hjälpa oss.

Vänlig hälsning,

Linnéa Almbring Vahlberg och Markus Jonsson

Bilaga 3

Informationsbrev

Tack för att ni har valt att ställa upp som informationsgivare till vår undersökning.

Studien är en kandidatuppsats inom företagsekonomi och kommer att behandla kommersiell fastighetsvärdering. Syftet med undersökningen är att studera vikten i korrekta värdeutlåtanden och vad som påverkar dessa. Vi kommer att studera varför en fastighetsvärderare eventuell blir påverkad av klienten och i så fall på vilket sätt.

Nedan bifogas intervjufrågorna till detta brev för att ni ska få möjlighet att förbereda er och intervjun ska kunna uppfylla sitt syfte på bästa sätt.

Med ert tillstånd samtycker ni att era utlåtanden får användas och refereras med ert för-och efternamn. Intervjun kommer även att spelas in, dels för att underlätta vår analys samt möjlighet för att säkerställa ert utlåtande. Ljudinspelningarna kommer enbart att hanteras av oss och ingen utomstående kommer ta del av dessa. Uppgifterna som samlas in kommer endast att användas till forskningens ändamål och kommer bevaras och bearbetas av oss med största möjliga konfidentialitet.

Ni kommer att få ta del av materialet från intervjun för att kunna kontrollera riktigheten i ert utlåtande. Ni kommer även få ta del av studien i sin helhet när den är färdigställd.

Vi vill informera om att deltagandet är frivilligt och att ni har möjlighet att avbryta ert deltagande om ni skulle önska.

Med vänlig hälsning,

Linnéa Almbring Vahlberg och Markus Jonsson

