

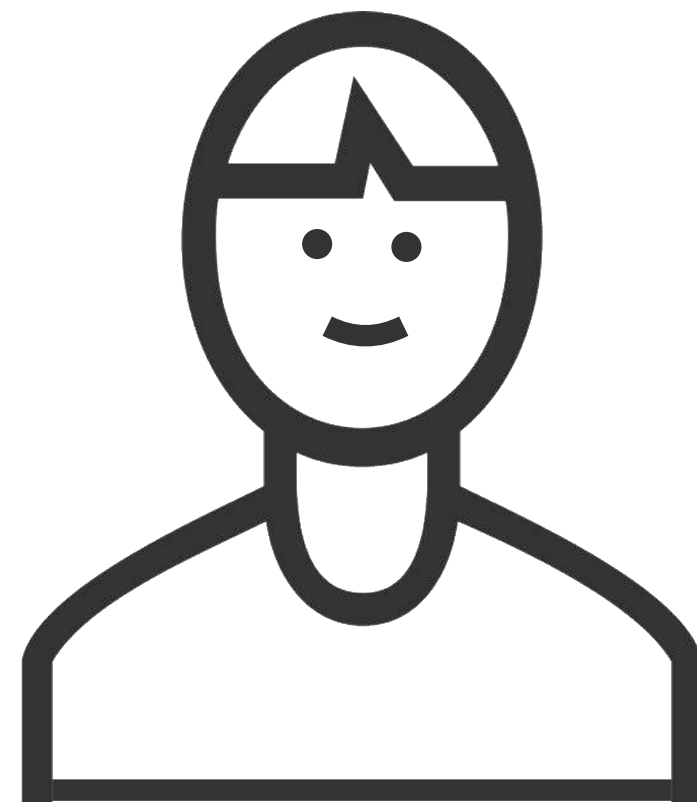
**Sälja bostad:**

**Från insikter till**

**lanserade lösningar**

*December 2019*

# Vi har intervjuat



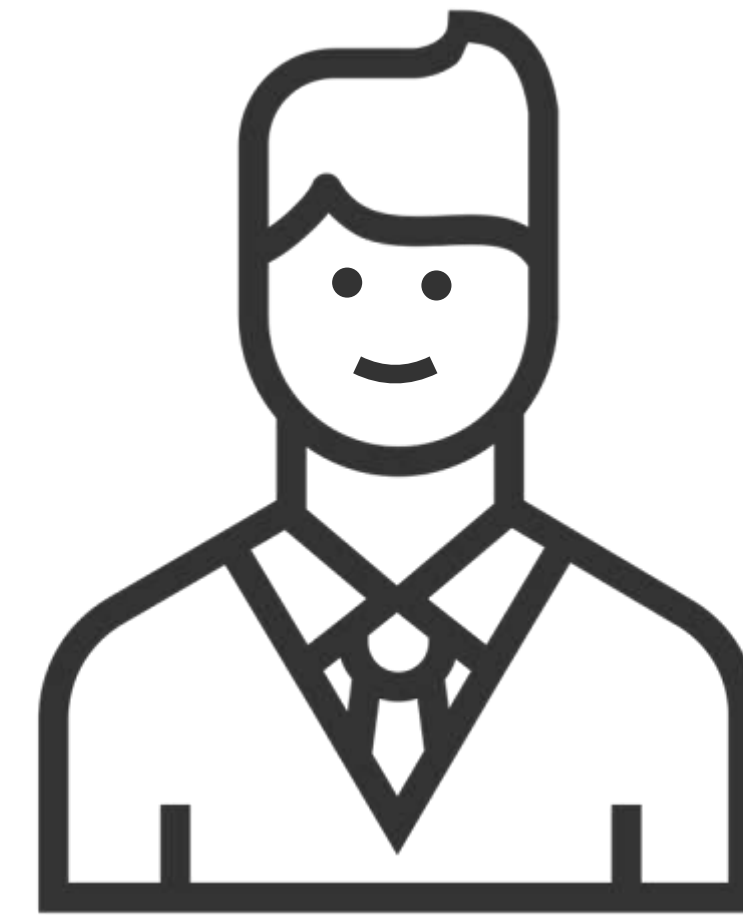
**Kunder**

**33**



**Medarbetare**

**10**



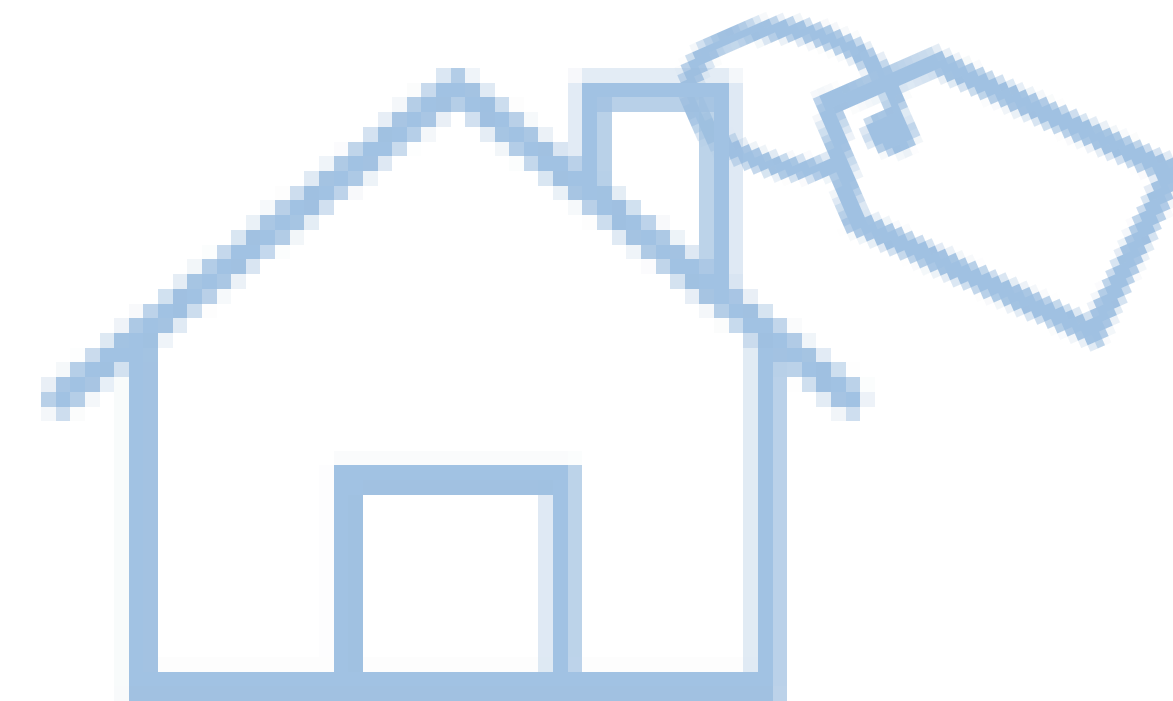
**Mäklare**

**12**

**+ ca 15 användningstester**

**Övergripande insikter**

**Som sagt:**



**91%**

**av redovisningarna vid  
bostadsförsäljningar blir fel**

# Men varför?

**4 därför**



# Ingen gillar att gå med förlust (förlustaversion)

Grattis till  
1000 kr

Att betala:  
1000 kr



**Även den som gjort vinst på sin bostadsförsäljning kan under processens gång uppleva att hen går med förlust.**

**Ett bra exempel:**



Betala tillbaka!  
Då drar jag av! 🤔

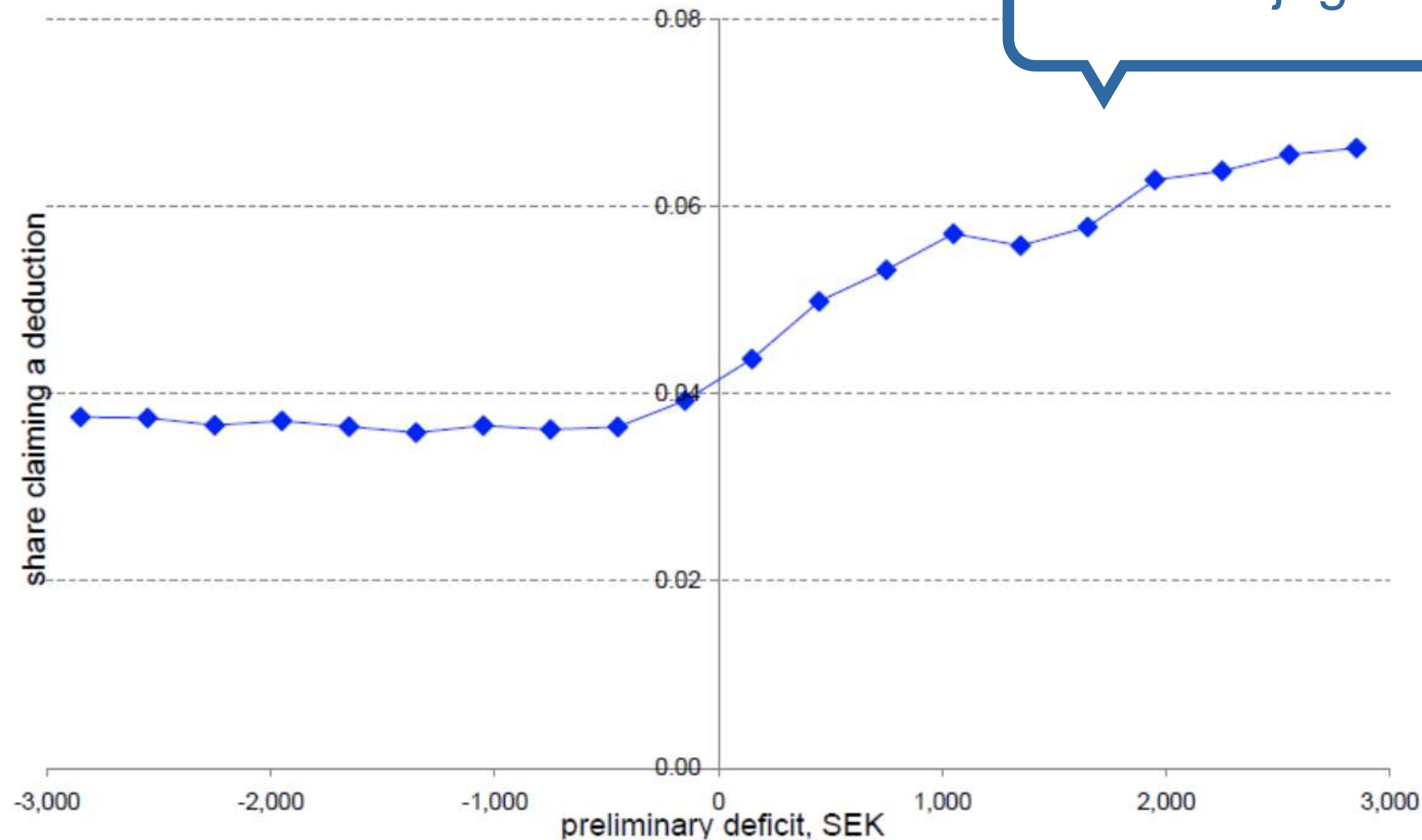


Figure 1: The share claiming a deduction as a function of the preliminary deficit.

## Tax compliance and loss aversion

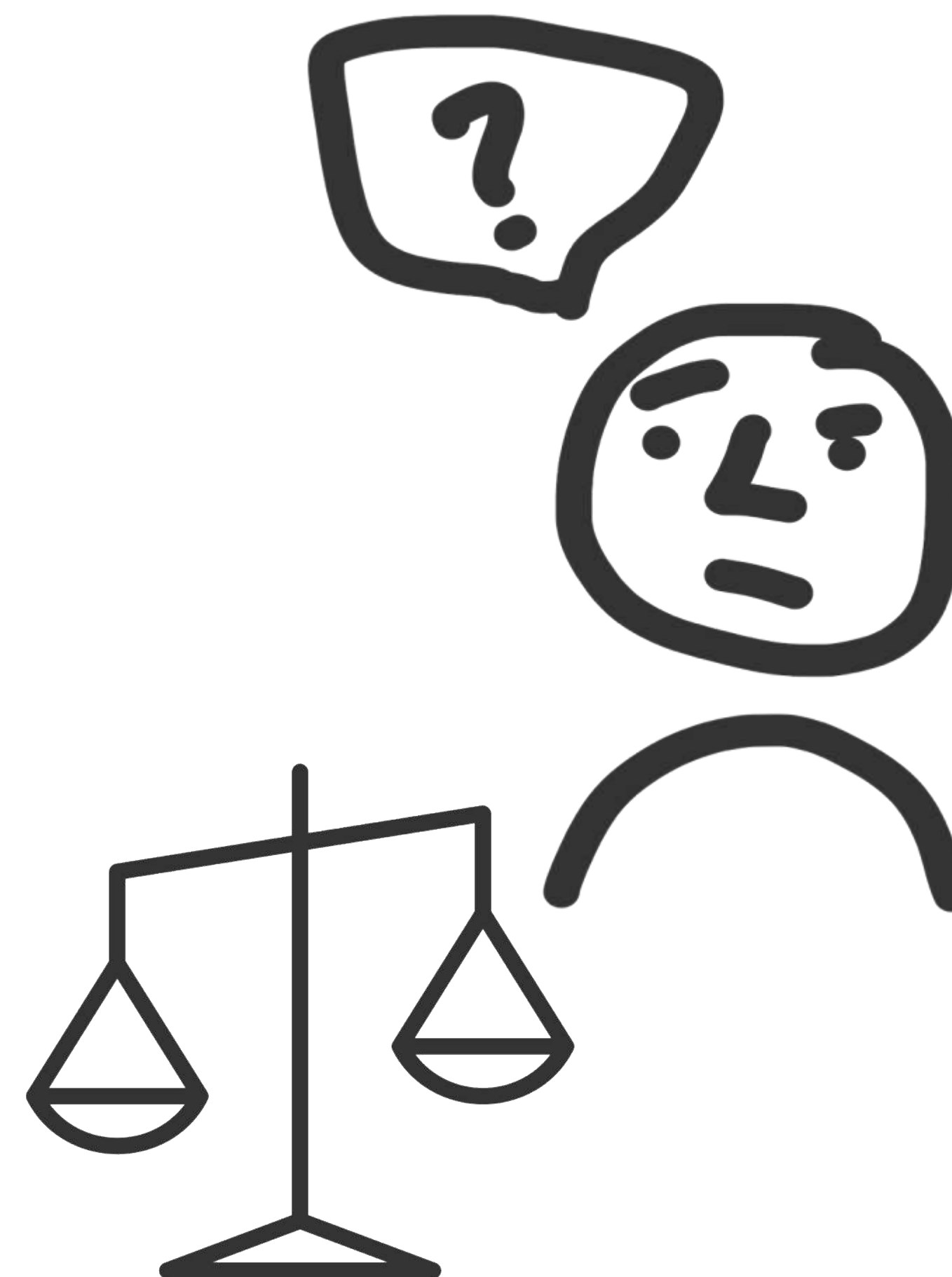
Katarina Nordblom, Per Engström, Henry Ohlsson,  
Uppsala universitet samt Annika Persson, Skatteverket  
2015/2016

Undersökte om skattebetalare upplever förlustaversion när de ska deklarerat. Att betala tillbaka pengar kan ses som en förlust. Ett sätt att undvika denna upplevda förlust är att kräva avdrag efter att man fått sin preliminärdeklaration. De studerade data för 3,6 miljoner svenska skattebetalare och hittade starka samband mellan att man fick besked om att betala tillbaka och att man då krävde avdrag.

# Förluster = friktion



**Förluster är en slags friktion** som vi människor gärna vill undvika. Men förlusten **behöver inte bara handla om pengar**. Den kan handla om annat också. I sälja bostad har vi exempelvis hört om **tid och energi**. När man får deklARATIONEN i handen kan **börja väga olika förluster mot varandra**: "Orkar jag lägga tid på att leta kvitton för att göra avdrag och få tillbaka pengar?"





Mäklare

*De som bott länge i  
sina hus är de som  
får det svårast*

**Det är inget man  
gör särskilt ofta**



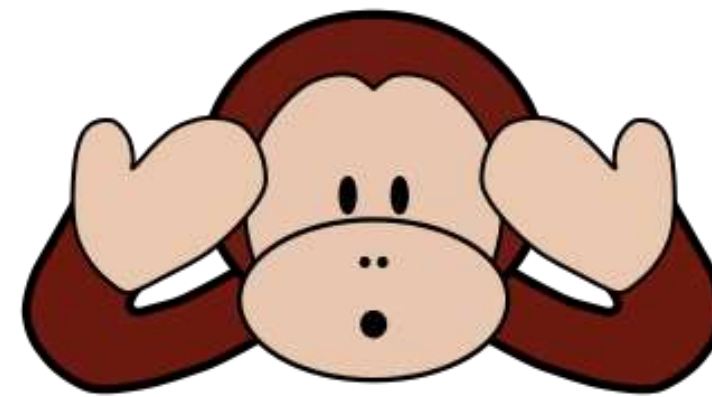
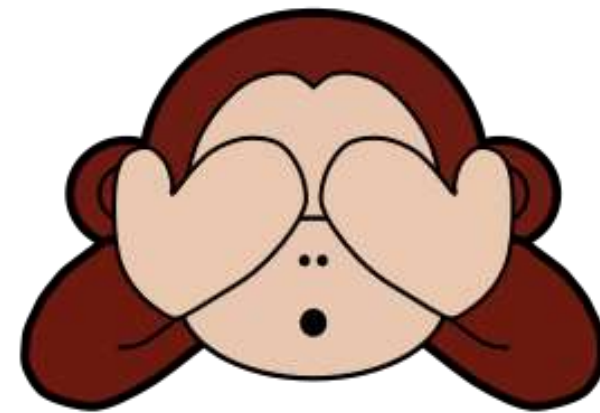
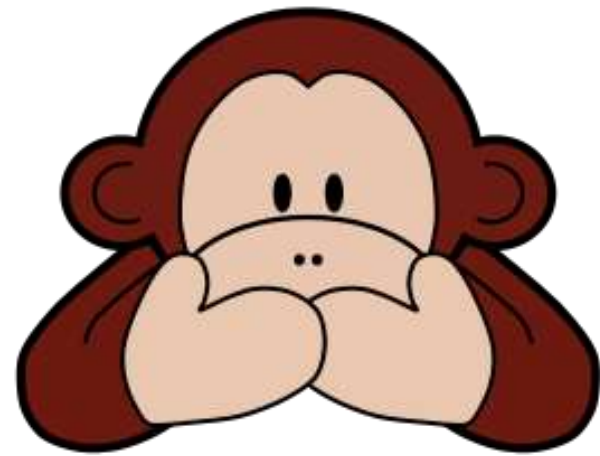
Kund

*Både jag och min  
man har doktorerat,  
men det här alltså...*

# Lagar och regler är komplicerade

# Utmaning:

*Man kan ju  
alltid spela dum!*



En utmaning för såväl kund som Skatteverket är att **den som försöker sätta sig in i reglerna ofta inser att man får dra av för mindre än man initialt trodde**, att man har gjort renoveringar som man har tänkt är värdehöjande men som inte går att dra av för.

Detta är ju särskilt jobbigt för de som köpt ett nytt hus och sedan bott länge i det. **Det är med andra ord lätt att många chansar och försöker göra avdrag.** Om Skatteverket hör av sig kan man alltid backa och spela dum.



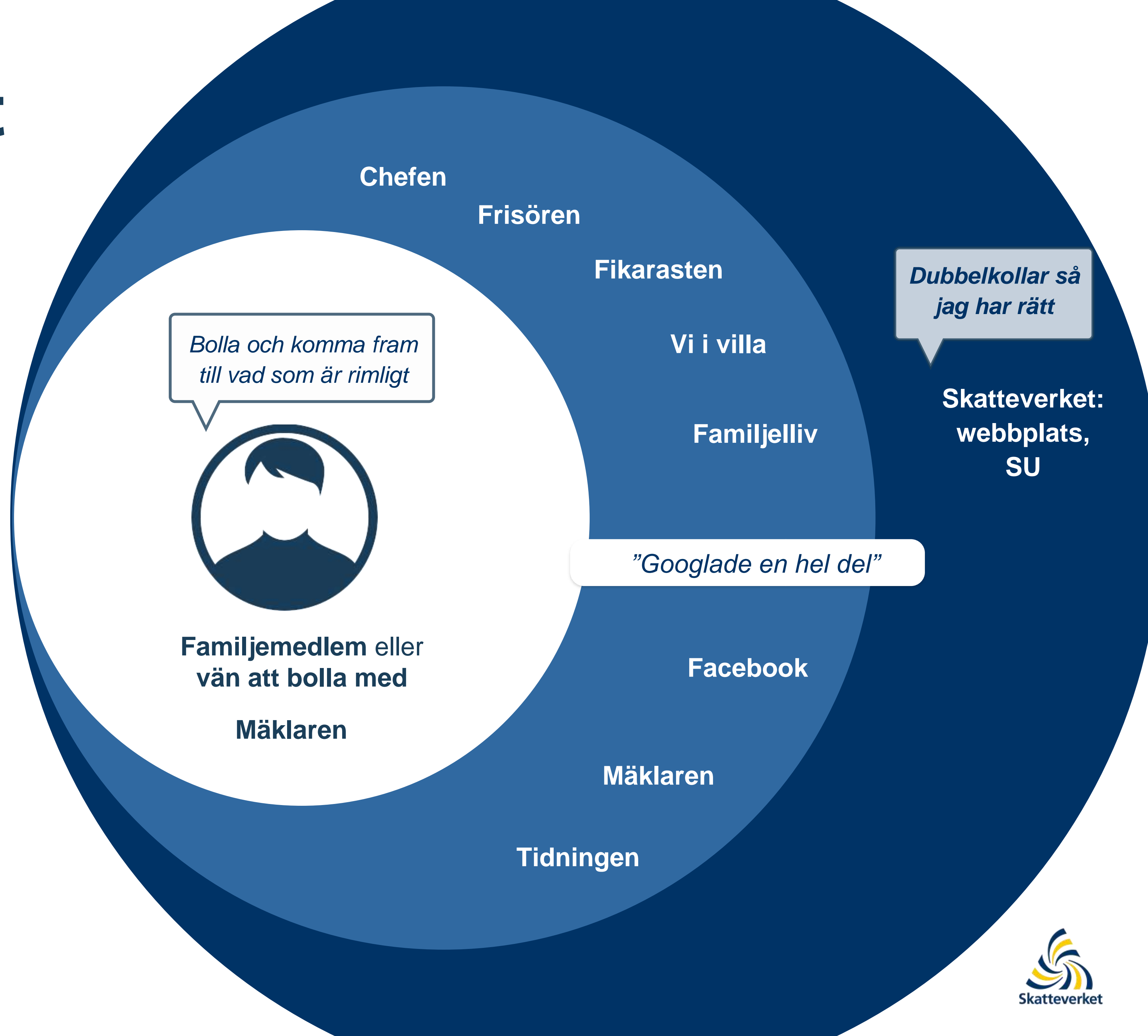
Och du gör själv  
bedömningen (eller  
själv och själv...)

# Trygghet och tillit avgör vem man vänder sig till

En minoritet känner sig trygga i att göra bedömningen helt själva. Många tar dock hjälp av någon för att komma fram till vad som är rimligt. **I första hand vänder man sig till någon man känner väldigt väl.** Om man kommit mäklaren nära kan hen ingå i den "innersta kretsen". Om där inte finns någon hjälp att få vänder man sig utåt.

**Arbetsplatsen** är ett vanligt ställe där detta diskuteras "*Fikarummen är vår största fiende*" sa en handläggare här på Skatteverket som vi pratat med. **Under resans gång googlar man också en hel del.**

När man **fått ett hum** kan man även vända sig till **Skatteverket** (skatteverket.se eller Skatteupplysningen) för att få sin hypotes bekräftad.



# Beteendet kallas **confirmation bias**

Det är en tendens i mänskligt beteende att omedvetet vara **selektivt uppmärksam på sådan information som bekräftar våra egna uppfattningar.**

En tankekurva, med andra ord





**Ingen gillar att  
gå med förlust**



**Det är en  
sällanaktivitet**



**Komplicerade  
lagar & regler**

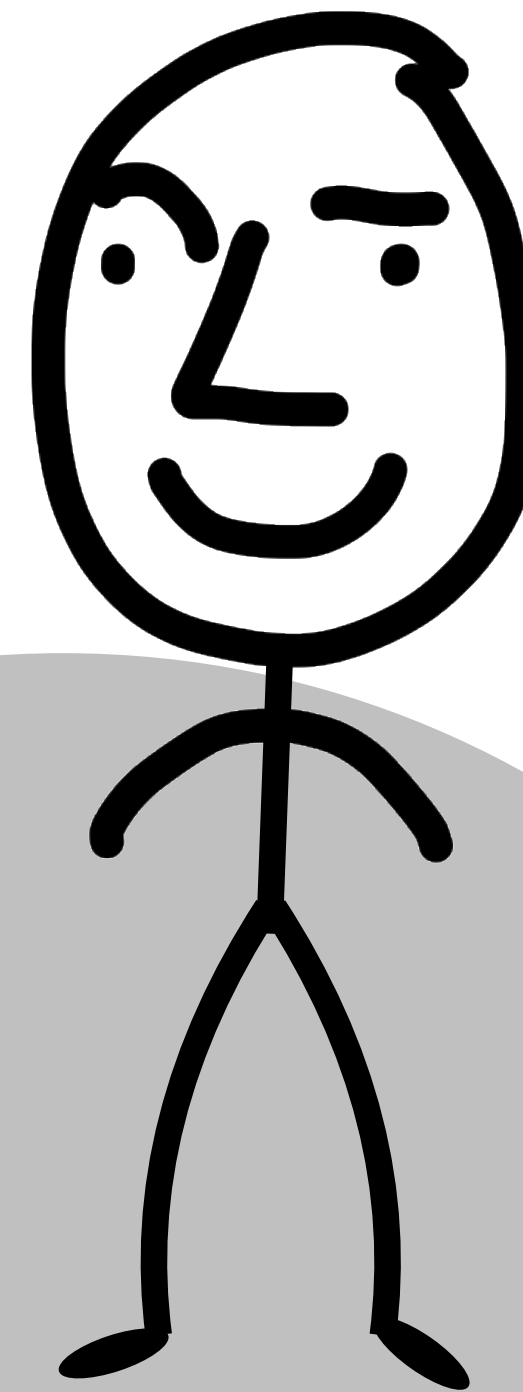


**Du gör själv  
bedömningen**

**Vi har sett tre olika  
beteendena**

Tutar och kör

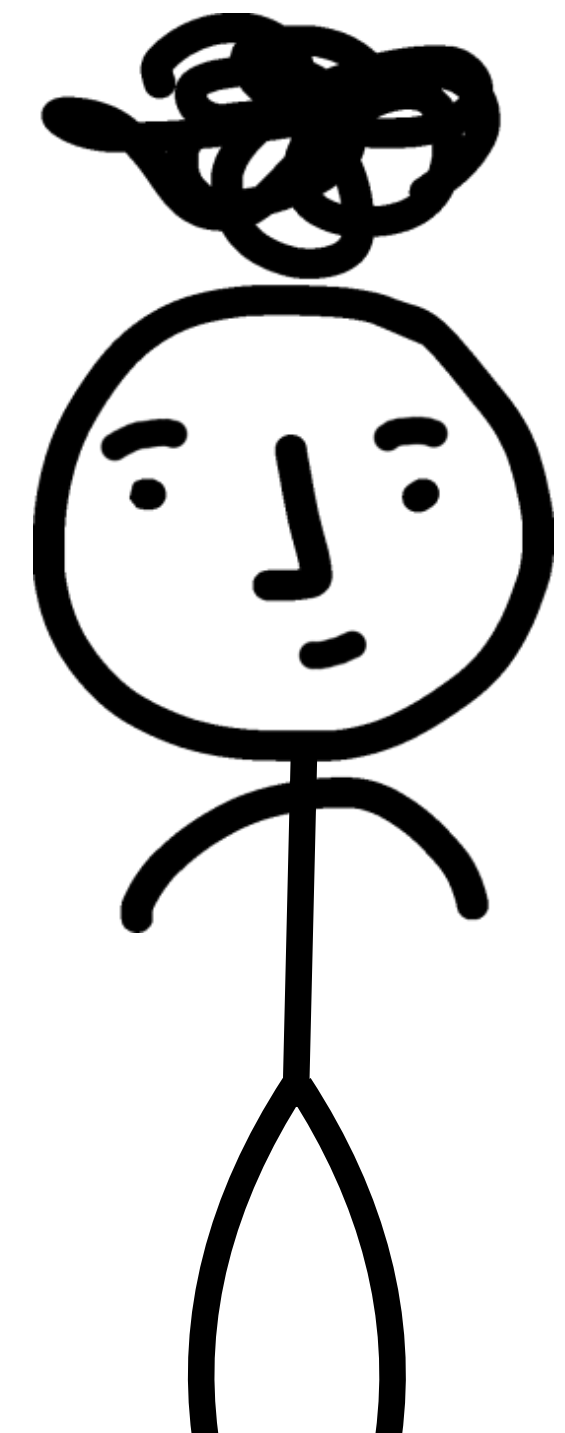
Jag har inte sparat några kvitton men har koll på hur mycket vi lagt ut!



GRÅZON

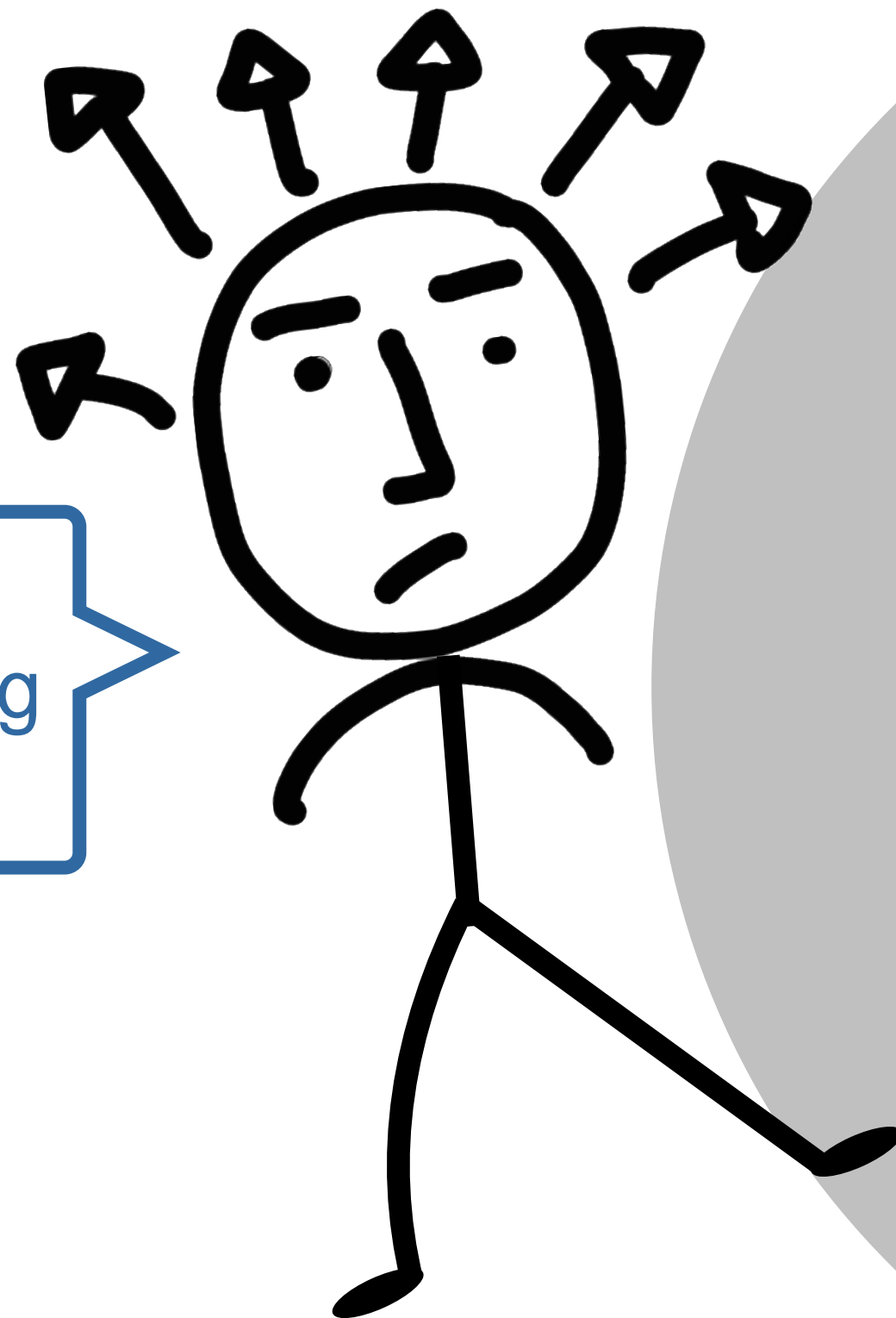
Säkra före det osäkra

Vi gjorde en excel med alla utgifter och räknade på det. Man vill ju göra rätt för sig!



Visa mig vägen

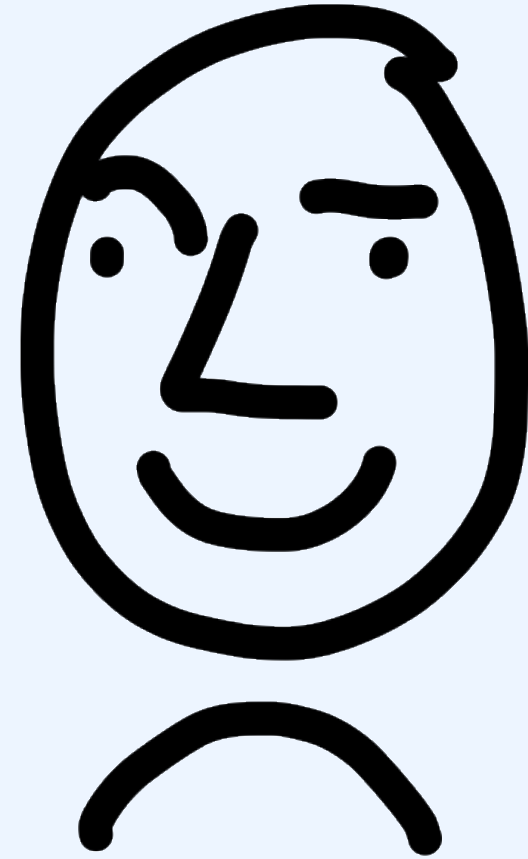
Kan inte någon bara berätta för mig hur jag ska göra?



# Fördjupning kring beteenendetyperna

# Tutar och kör

Jag har inte sparat några kvitton men har koll på hur mycket vi lagt ut!



Har en stark egen logik och är beredd att tumma på reglerna för att få det man anser sig ha rätt till. Emotionella värden spela in. Reglerna upplevs vara så krångliga att man vill lägga så lite tid som möjligt på deklarationen. Ofta sparar man inte alla underlag utan känner att man har hyfsad koll ändå. :an lägger inte mycket tid på att kolla igenom något särskilt noga.

I den här gruppen finns två beteende-varianter: Chansar och är beredd att bestrida Skatteverket för att få igenom sina avdrag som man tycker att man har rätt till. Chansar men vet om att det är en chansning och lägger sig om man blir granskad.

## Beteenden

Ordningsam	●	●	●	●	●
Samvetsgrann	●	●	●	●	●
Aktiv	●	●	●	●	●
Själsäker	●	●	●	●	●
Självständig	●	●	●	●	●

## Beteende

- Skummar information och bildar sin egen uppfattning utifrån det
- Bygger sin egen logik genom att läsa själv eller bollar med den man lever med
- Rundar av uppåt och har inte koll på detaljerna - man mins att man betalat en ungefärlig summa
- Chansar utan att tänka på konsekvenserna

## Mål och drivkrafter

- Få de avdrag man tycker sig ha rätt till (utifrån vag uppfattning kring vad som gäller med avdrag)
- Bli av med deklarationen så snabbt det bara går – ”att diska av den”
- Kompensera för förlust någon annanstans, ex en försäljning som gick dåligt

## Behov

- Tydliga riktlinjer, svart på vitt
- Ju mindre information, desto bättre, enkelt och konkret

## Hinder

- Krångliga regler som man inte orkar sätta sig in i
- Orkar inte hålla på med administration för vad som kan komma i framtiden

# Säkra före det osäkra

Vi gjorde en excel med alla utgifter och räknade på det. Man vill ju göra rätt för sig!



Samvetsgrann och vill göra rätt för sig. Läger mycket tid på att undersöka och försöka förstå regler och logiken i hur det fungerar. Dubbelkollar ofta information för att se till att man verkligen förstått rätt. Drivs av att få avdrag som man faktiskt har rätt till, men utan att tumma på reglerna så som man förstått dem. När oron för att göra fel och för konsekvenserna som det kan innebära är man benägen att ta professionell hjälp, ofta från SU. Man kan antingen drivas av ideologi, att man ska göra rätt för sig, eller egoism, att man inte vill råka illa ut.

## Beteenden

Ordningsam	● ● ● ● ●
Samvetsgrann	● ● ● ● ●
Aktiv	● ● ● ● ●
Själsäker	● ● ● ● ●
Självständig	● ● ● ● ●

## Beteende

- Läser på om regler i alla möjliga källor, skatteverket.se, forum och frågar kompetenta personer i sin omgivning.
- Läger mycket tid på research.
- Gör egna beräkningar och dokumenterar sina renoveringar i Excel för att se vilka avdrag man har rätt till.
- Försöker få sin logik verifierad av trovärdiga källor. Till exempel Skatteverket eller mäklare

## Mål och drivkrafter

- Göra rätt för sig
- Få avdrag man faktiskt har rätt till
- Vill undvika negativa konsekvenser

## Behov

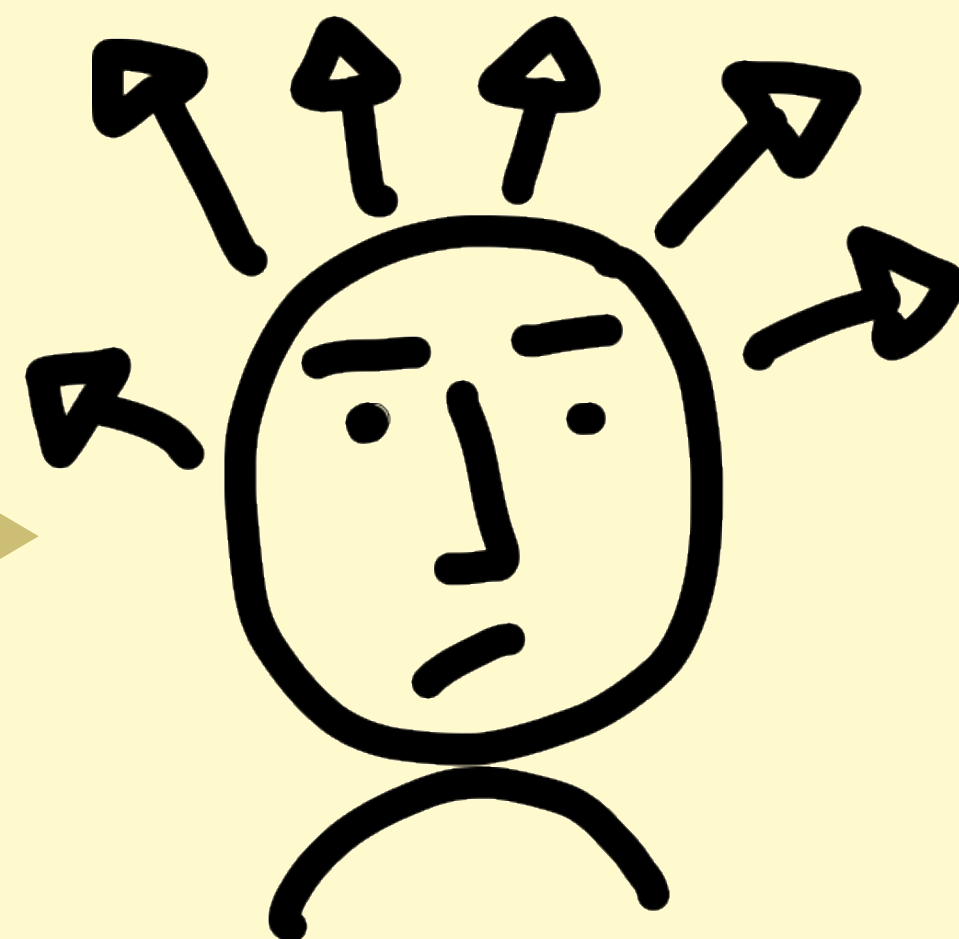
- Tydlig överskådlig information, svart på vitt.
- Veta när man är klar, när vet jag allt jag behöver veta för att göra rätt?
- En kunnig att bolla med

## Hinder

- Tidskrävande att förstå reglerna
- Oro över att ha missat något viktigt

# Visa mig vägen

Kan inte någon bara berätta för mig hur jag ska göra?



Upplever bostadsdeklarationen som jobbig, ångestskapande och tidskrävande. Man påverkas av andras åsikter och råd kring hur man ska göra, men blir stressad om man får olika bud kring vad som gäller. Hur mycket avdragen är värda påverkar om man lägger tid på det eller hellre struntar i det. Ofta sparar man kvitton för utlägg under ägandet men utan att riktigt veta varför, vilket lätt leder till att man sparar fel saker.

Kan, utifrån input från andra och sin individuella situation röra sig mot mer extrema beteenden, exempelvis chansa för att man får tips om att det inte är så noga eller för att man inser att man behöver betala mer skatt än man trott, eller bli ordningsam för att någon i ens närhet skrämmer upp en.

## Beteenden

Ordningsam	● ● ● ● ●
Samvetsgrann	● ● ● ● ●
Aktiv	● ● ● ● ●
Själsäker	● ● ● ● ●
Självständig	● ● ● ● ●

## Beteende

- Sparar underlag ostrukturerat
- Skjuter på deklarationen till sista sekunden
- Frågar runt bland all som kan vara relevanta i ens omgivning; frisör, föräldrar, vänner.
- Bygger egen logik utifrån inputen hen får från andra

## Mål och drivkrafter

- Få deklarationen överstökad så snabbt som möjligt och få jobbig administration ur världen.
- Vill inte göra fel som leder till mer arbete eller att en får göra om saker

## Behov

- Raka svar, svart på vitt
- Enkel och tillgänglig hjälp, gärna personlig
- Få det överstökad

## Hinder

- Allmän känsla av okunskap, vilket skapar stress och oro
- Man vill inte lägga den tid som behövs för att förstå och få det rätt
- Svårt att navigera bland information och vad folk säger, vem ska man lita på? Vad stämmer?



# DEKLARATIONSPROCESSEN FÖR EXTREMBETEENDENA

Varför berättade ni inte? Straffränta!

Ologiskt!



Drar av typ 200 000 för allt vi renoverat



Det här känns rimligt



Deadline

Jag gjorde en massa renoveringar...



Hur mycket handlar det om?



Orimligt, jag verkar inte få göra avdrag för något?



Jag vågar inte göra vissa avdrag



Tutar och kör



Första snabbkoll



Det säkra för det osäkra



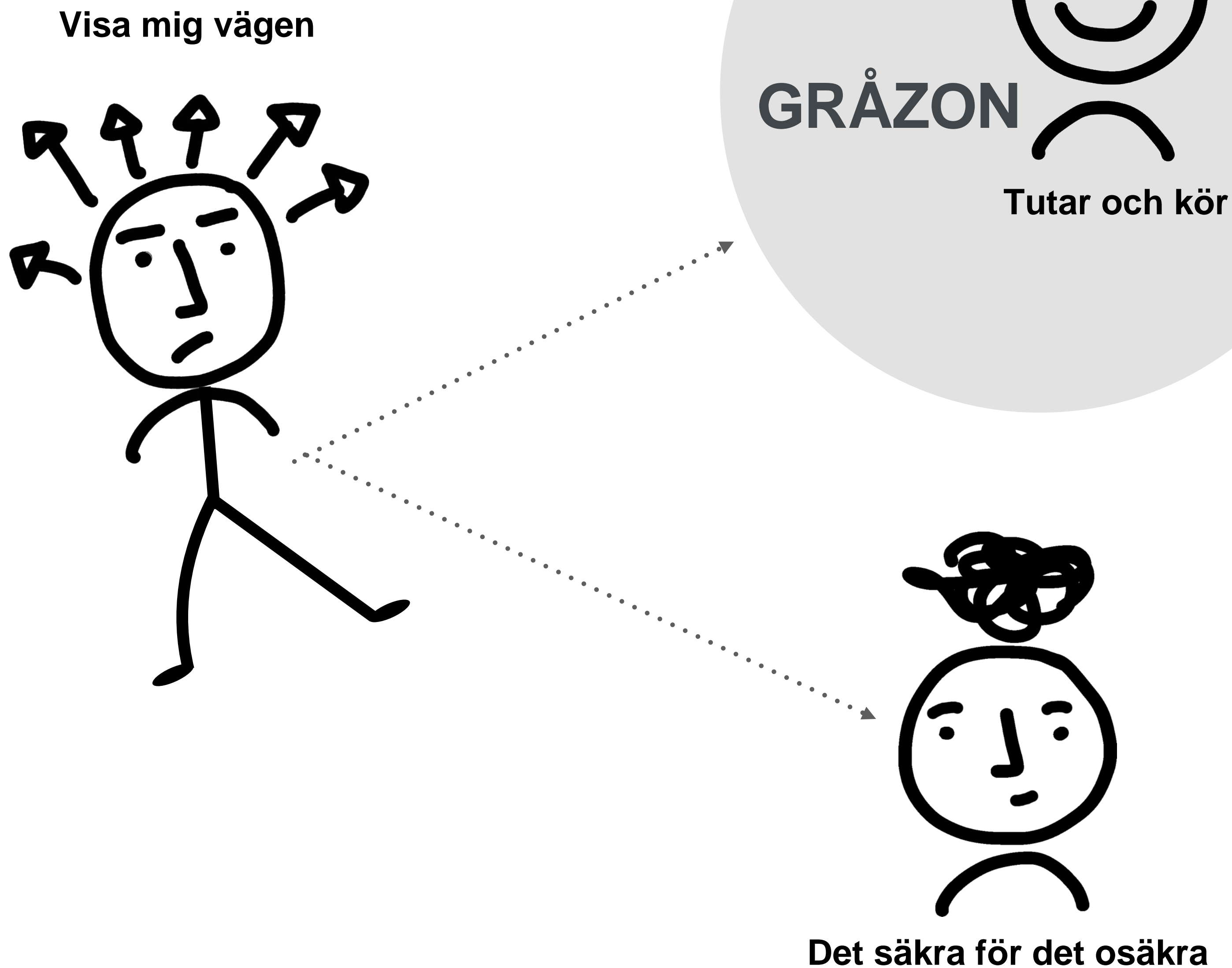




## DEKLARATIONSPROCESSEN FÖR VISA MIG VÄGEN

Hur *"Visa mig vägen"* betar sig i slutändan beror på ett flertal faktorer. Input från andra och den individuella situationen gör att man rör sig in i gråzonen och ta beslutet att chansa.

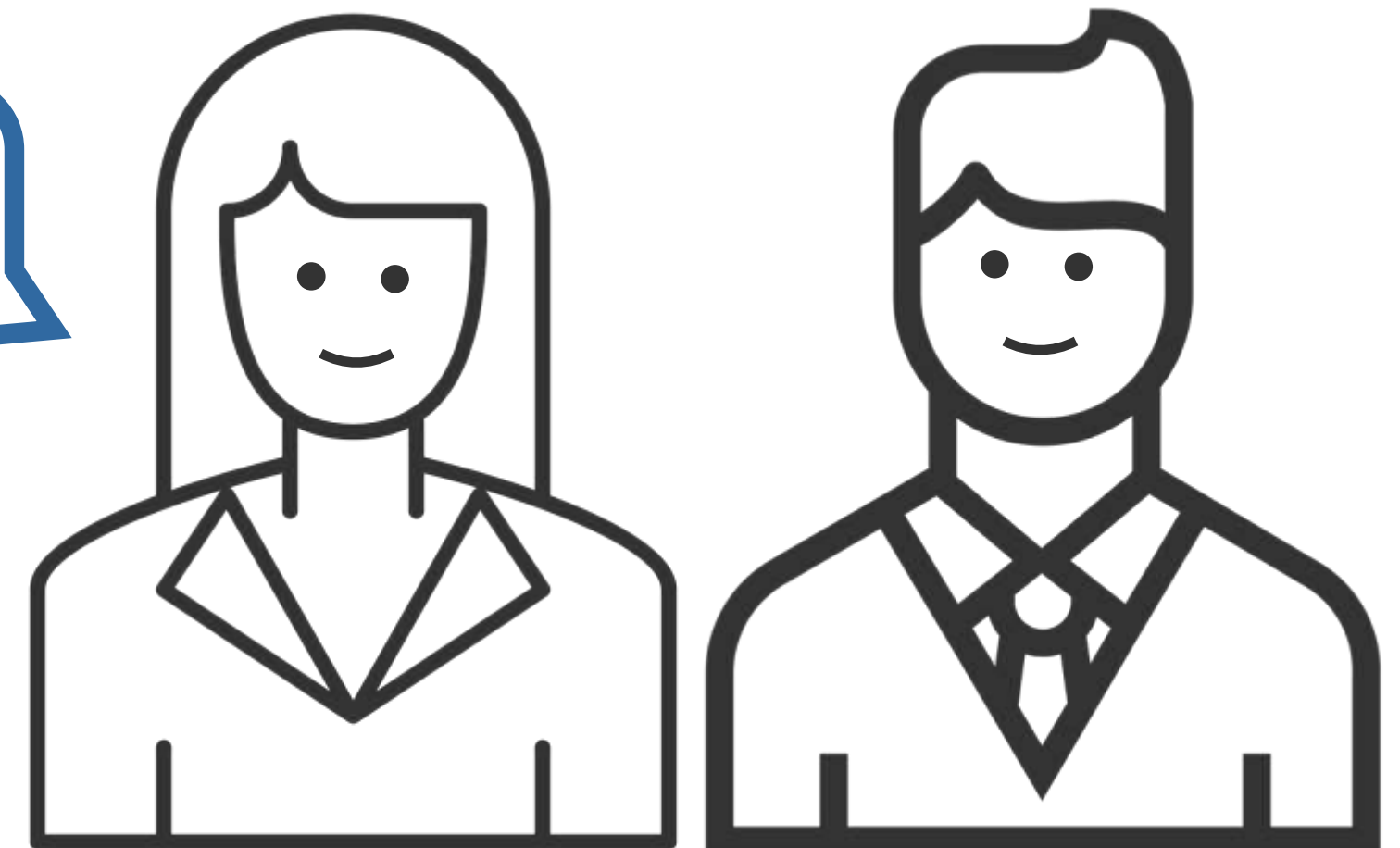
Det kan också gå åt det andra hållet. Exempelvis om man råkar prata med en person med beteendet *"Det säkra före det osäkra"* och på så vis beslutar sig för att inte chansa kring exempelvis avdrag.



# Insikter utifrån samtal med mäklare

*Vill gärna  
vara med!*

*Jobbat länge!*

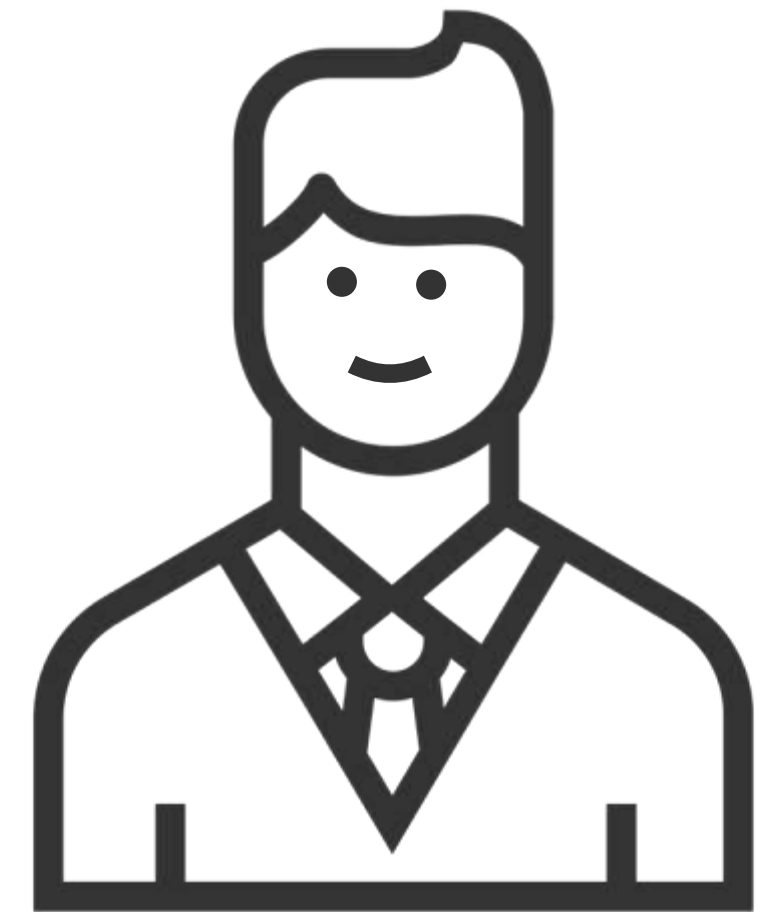


# Kort om kriterier inför intervjuerna

Vi har pratat med 12 mäklare. Spridningen i landet är relativt god.

Däremot är majoriteten kvinnor som arbetat som mäklare länge, ett flertal i över 20 år. Yngre mäklare hade vi svårt att få tag på eftersom de ansåg sig ha för lite erfarenhet inom ämnet.

Därför är det relevant att gå ut igen och prata med mäklare och utöka de vi pratar med så att vi även inkluderar fler män samt sådana med kortare erfarenhet som mäklare. Insikterna vi presenterar på kommande sidor har vi dock mättnad inom.



**Mäklare**

12

**Mäklaren är nära kunden vid de viktiga tillfällena i processen.**

*Det är ofta folks  
största affär*

*Vi kommer ibland in i väldigt  
känsliga situationer*

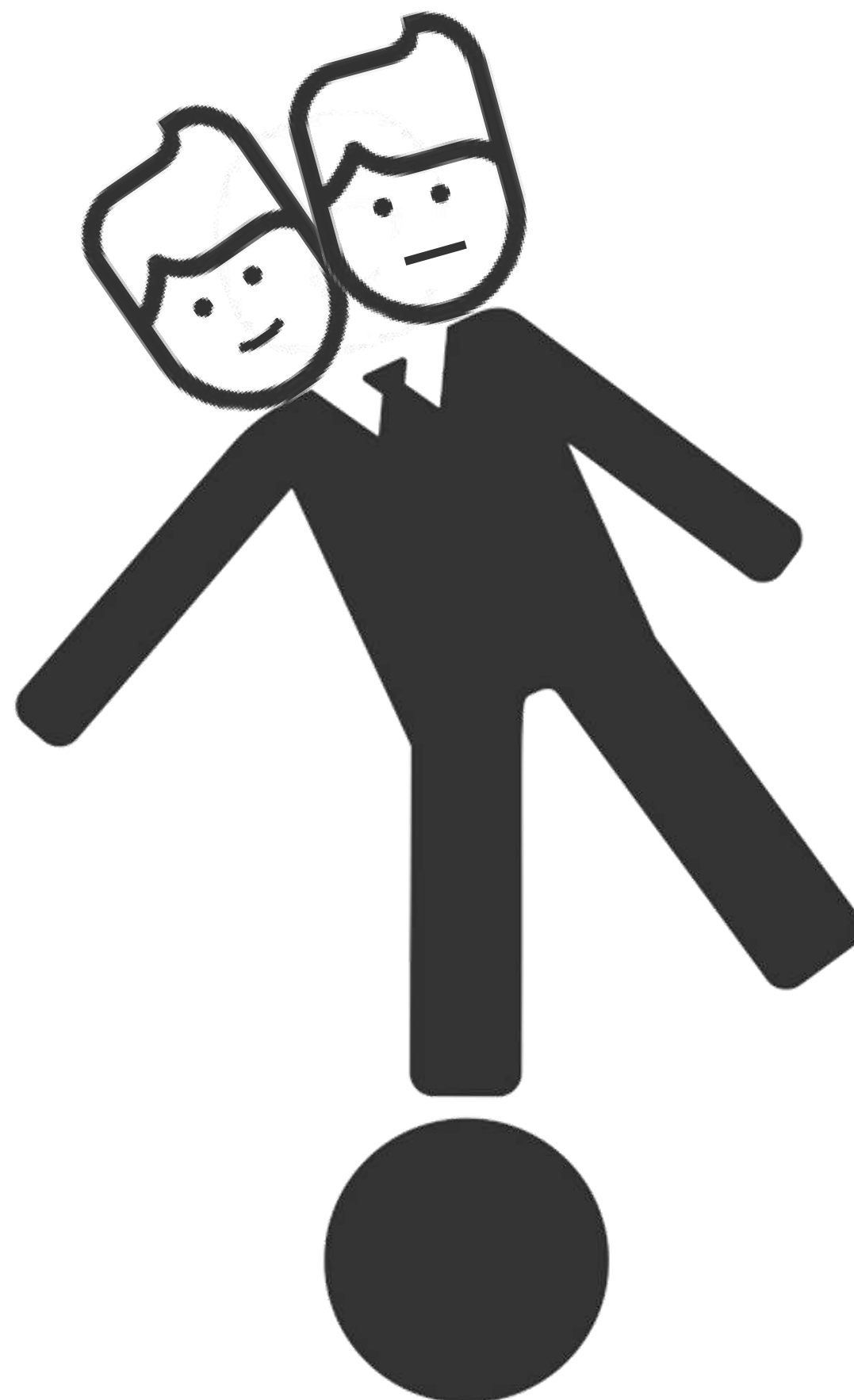
**Många lär känna sina  
kunder väldigt väl.**



**Men hur är det  
att vara mäklare?**

*Jag är  
mäklare...*

*...och även  
psykolog*



**Det gäller**

**att balansera**

# Att möta förväntan och samtidigt få betalt för allt man gör

*Jag gör inte deklarationen för att jag älskar det. Jag gör det för att bli rekommenderad*

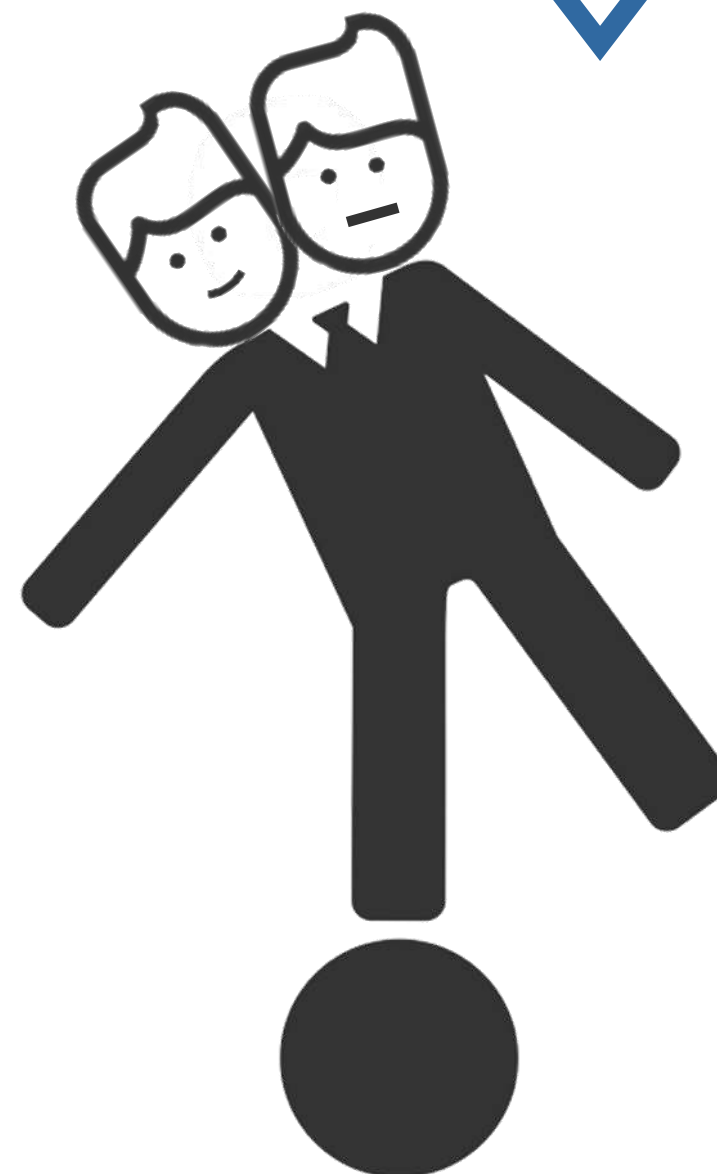
*Vill inte bli uthängd i tidningen*

*Vill inte bli stämd!*

*Om man gör deklarationen måste man ha ett ansvarsavtal*

## Deklarationshjälp

Några har inte med deklaraionshjälp alls i sitt erbjudande. Andra erbjuder det som en extra tjänst som de tar betalt för. Dessa två grupper behöver inte "balansera" deklaraionshjälpen. Men **de som använder det som en del i att sälja in sin tjänst får ofta problem** med att balansera hur mycket **tid** de ska lägga samt hur mycket **ansvar** de ska ta.



## Tid & ansvar

Som mäklare vet man att deklarationen är kundens ansvar men man vet att alla kunder inte upplever det inte så. Få kunder drabbas av dåliga konsekvenser men i de fall då det skett, och mäklaren fått ta hela eller delar av ansvaret, har gett eko i mäklarvärlden. Så gott som alla vi pratade med upplevde rädsla för att bli stämd eller uthängd "*Man kan ju förlora sin licens*" Några av de vi pratade med hade löst det genom ett ansvarsavtal.



# Nya vs gamla skolan

Huvudkontor/ledning

*Vi avråder alla  
att göra det*



**Ca 80% hjälper till  
visar en tidigare  
undersökning**

*Vi som är gamla  
i gemet hjälper till.  
Kunderna  
förväntar sig det*

*De som är nya  
är rädda för det*

**Erfaren mäklare**



Man hjälper dock till i väldigt olika utsträckning. Extremfallen åker hem och letar efter kvitton i folks lådor. Andra gör bara själva beräkningen.

**Vi tittar lite närmare på  
deklarationsperioden**



# Intensiv period. Två strategier:

De mäklare vi pratat med, och som använder deklareringshjälp som en del av att sälja in sin tjänst, har två strategier när de närmar sig deklareringsperioden:

- **Proaktiv:** Man hör av sig till sina kunder och säger att det snart är dags och att den som vill ha hjälp behöver höra av sig innan ett visst datum. På så vis undviker man en arbetstopp i april.
- **Reaktiv:** Hjälper bara de kunder som självmant hör av sig. Förhoppningen är att behöva hjälpa så få som möjligt men dessa har också en förhoppning om att undvika en arbetstopp i april.



*Jag brukar skicka ut en påminnelse i januari*

*Väck inte den björn som sover*

*Man är ofta ute på hal is om jag ska vara ärlig. Som åldersavdragen: väldigt luddiga riktlinjer för dessa*

*Skatteverket har inte svart på vitt, 100% för vad som gäller. Man får tillämpa mycket själv*

*Det känns så fräckt, att ni sätter folk i en sits där dom inte vet hur dom ska göra*

**Mäklarna upplever,  
liksom kunderna, reglerna  
som svåra och orimliga**

**Kunderna  
chansar och vi  
chansar**

*Om 10 handläggare  
skulle titta på samma  
deklaration skulle vi få  
10 olika bedömningar*

**Skatteverkets kundmötande  
medarbetare är inne på  
samma linje**

# Mäklaren blir ofta budbäraren



*Då blir man förbannad på Skatteverket - och på mig - för det är så dumt!*

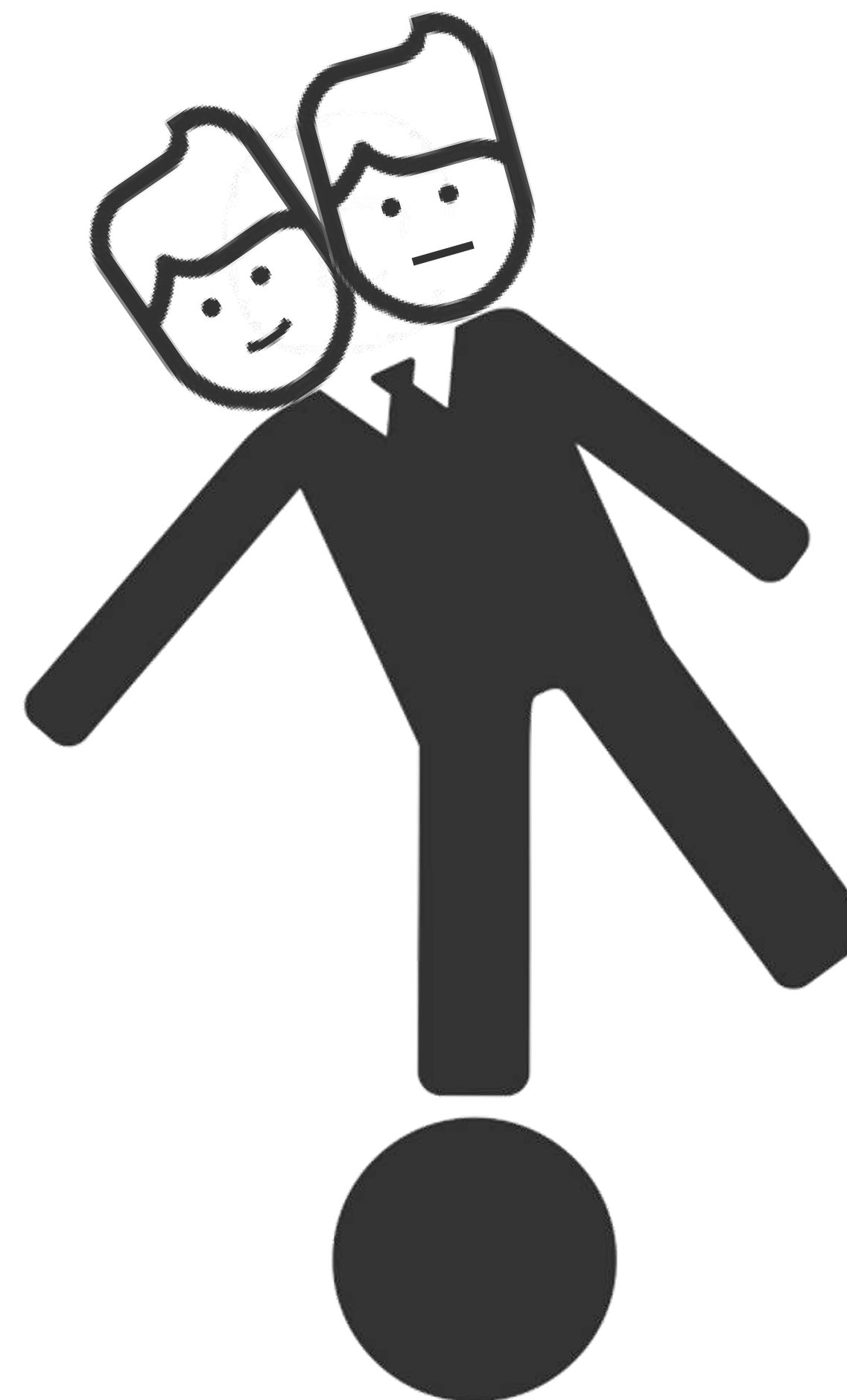
*Det är ofta en väldigt emotionell situation. Så måste jag vara den som säger 'Nej, så kan du inte göra'*

*Ni måste sätta förväntan rätt. Kollar man Skatteverkets sida verkar det som att man får göra en massa avdrag. Sen är det jag som måste sopa undan alla deras kvitton och säga "inga gällor"*

# Och då är det lätt att börja ”balansera”

*Jag brukar använda liknelsen med att det går jättebra att köra i 180 i Norrland...så länge polisen inte kommer för då går det dåligt*

*Det här med åldersavdrag är obegripligt. Jag berättar inte om det för mina kunder*

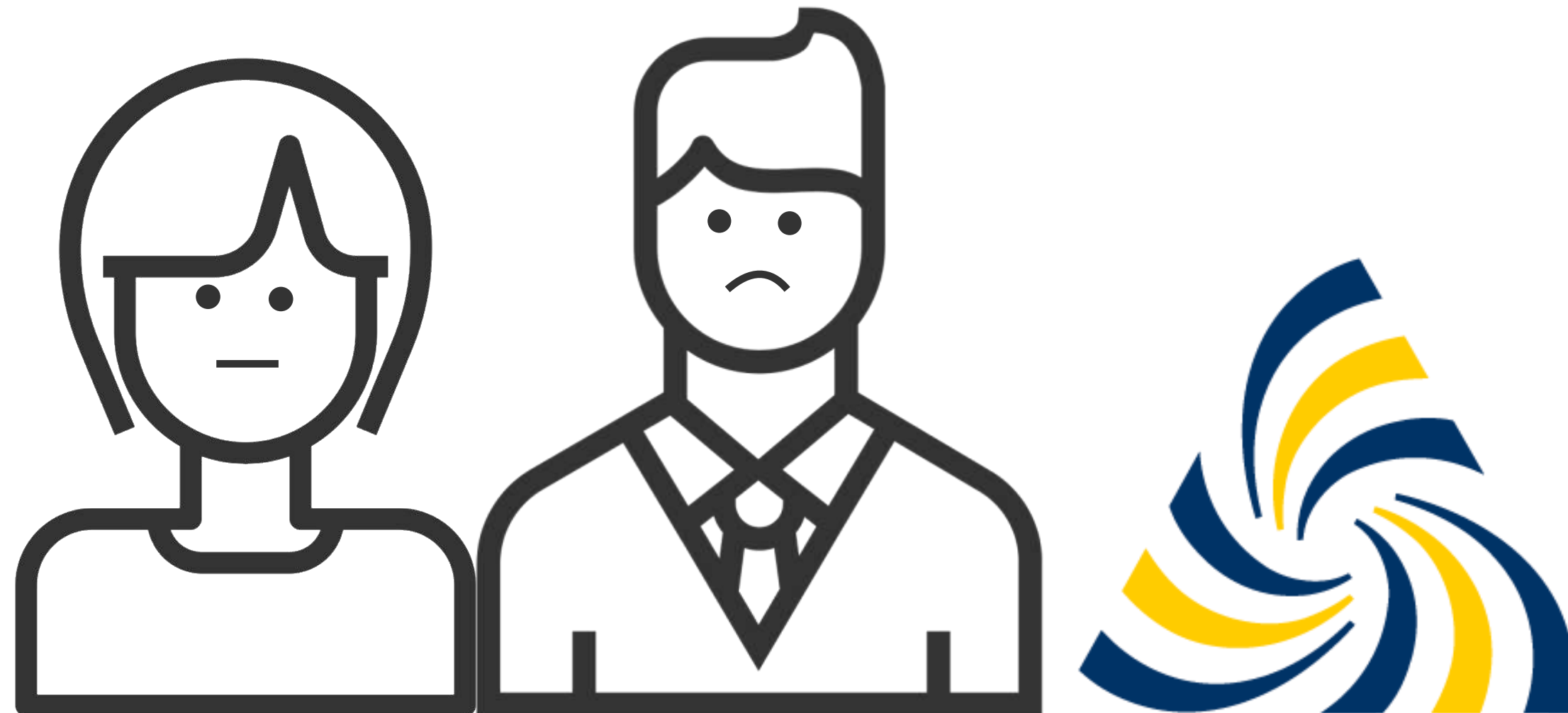


# Upplever att man sitter i kläm

*Lätt att lägga allt i mäklarnas knä. Men reglerna är svåra och vi får inte betalt för det*

*Vi är ju inte Skatteverket så vi ska inte göra Skatteverkets jobb*

*Vi kan inte ta fram ett material kring detta. Vill ju inte att folk tror att det är våra lagar och regler*



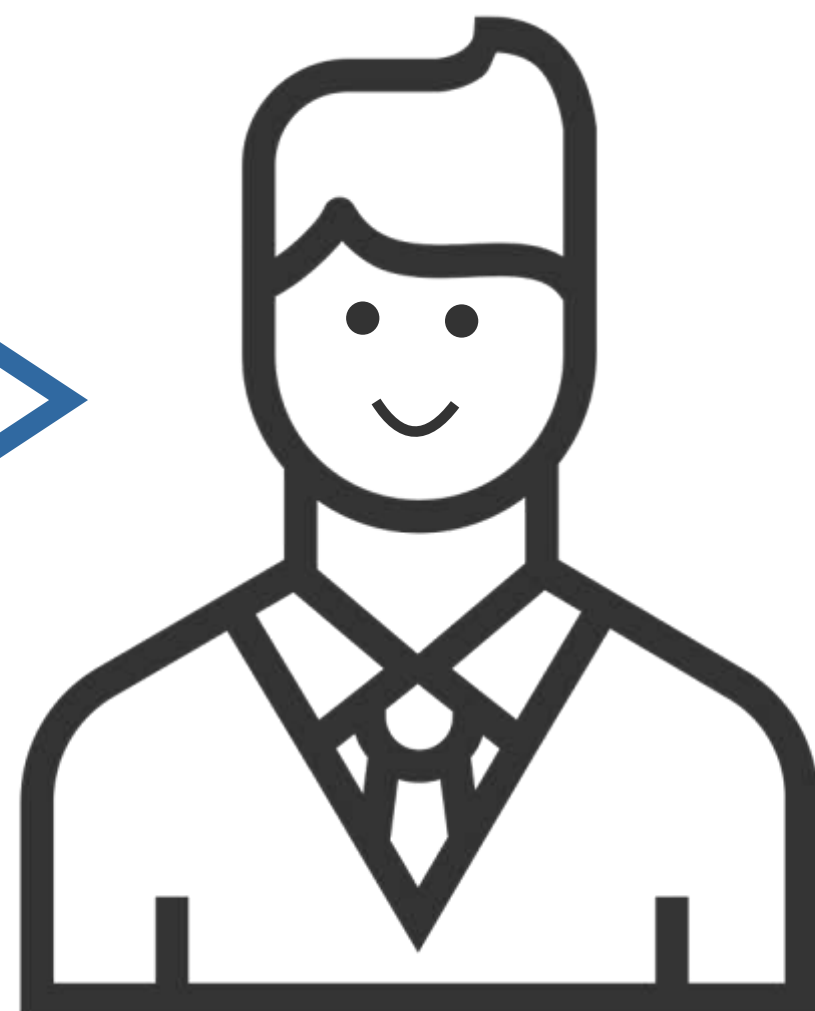
**Kund**

**Mäklare Skatteverket**

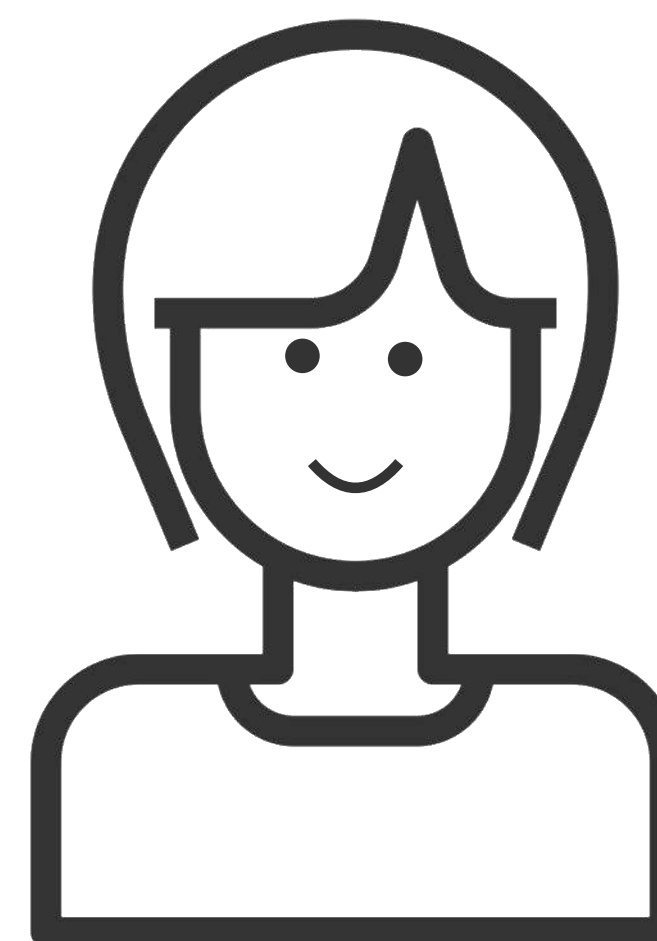


# Vill vara den som tipsar. Inte budbärare eller avsändare.

*Bättre att Skatteverket  
har tydliga guider som  
en vanlig människa  
förstår. Så kan vi **tipsa**  
om att de finns*



**Mäklare**



**Kund**

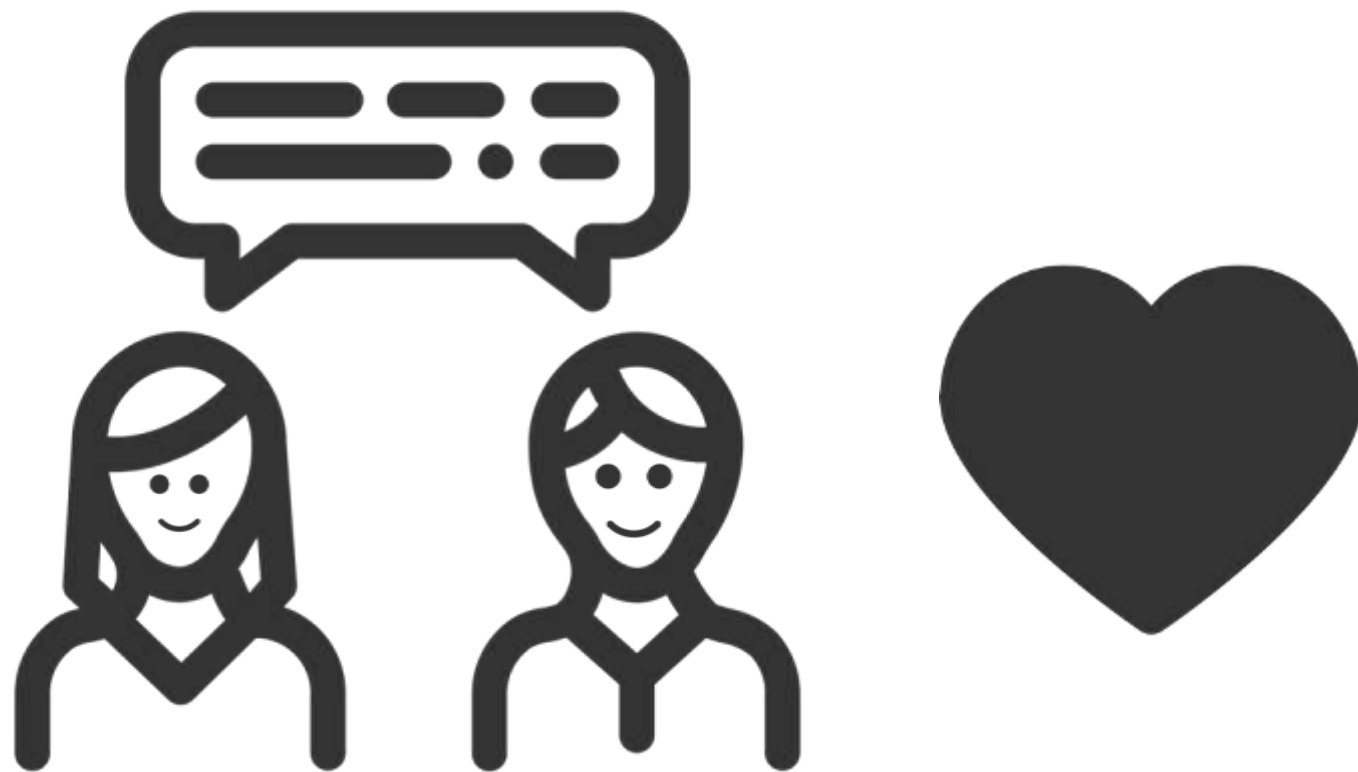


**Skatteverket**



- Trevliga men långa köer
- Önskar en snabb väg in
- Olika svar beroende på vem som svarar
- Få som kan de svåra frågorna

*”Jag ser Skatteverket som den myndighet som gjort den bästa resan”*



- Informationshav
- Målar upp för positiv bild
- Använder själva men upplever inte att deras kunder kollar



Vi kan använda det vi vet om  
människors **beteenden**,  
**drivkrafter** och **behov** för att  
**puffa dem i rätt riktning**  
(sk nudging)

# Drivkraft

**Skattad och klar!**



# Behov

**Känna sig trygg med att  
inte drabbas av otrevliga  
konsekvenser**



Köper

Renoverar

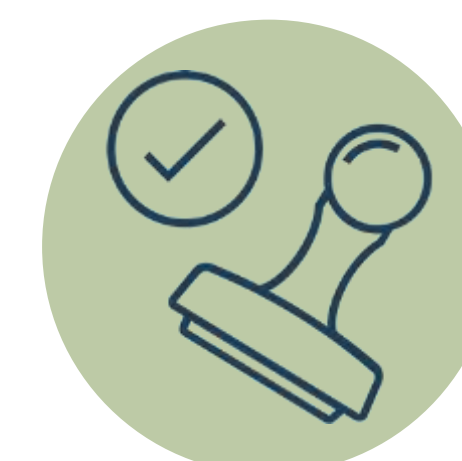
Säljer

Deklarerar

Efter deklARATION



*Jag vill bara bli  
av med skiten!*



*Skönt, allt är  
skattat och klart!*

När man sålt uppstår en stark känsla av att man bara vill bli klar, som många av de vi pratat med uttryckt det "Bli av med skiten", dvs själva administrationen. Man vill uppnå känslan att allt är skattat och klart, och att man nu kan gå vidare och fokusera på annat

**För att uppnå  
det vi vill  
behövs följande:**

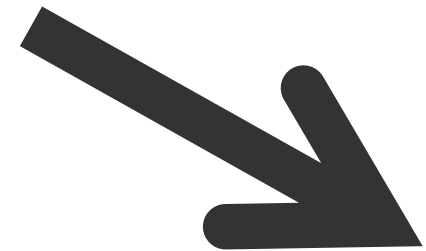
**Ett proaktivt  
och tydligt  
Skatteverk**

# Riktlinjer för hur vi når dit:



## Hänvisa och påminn

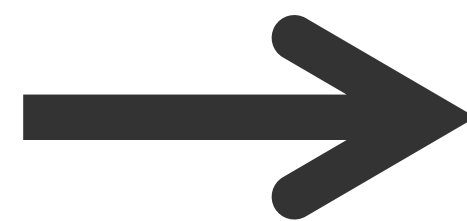
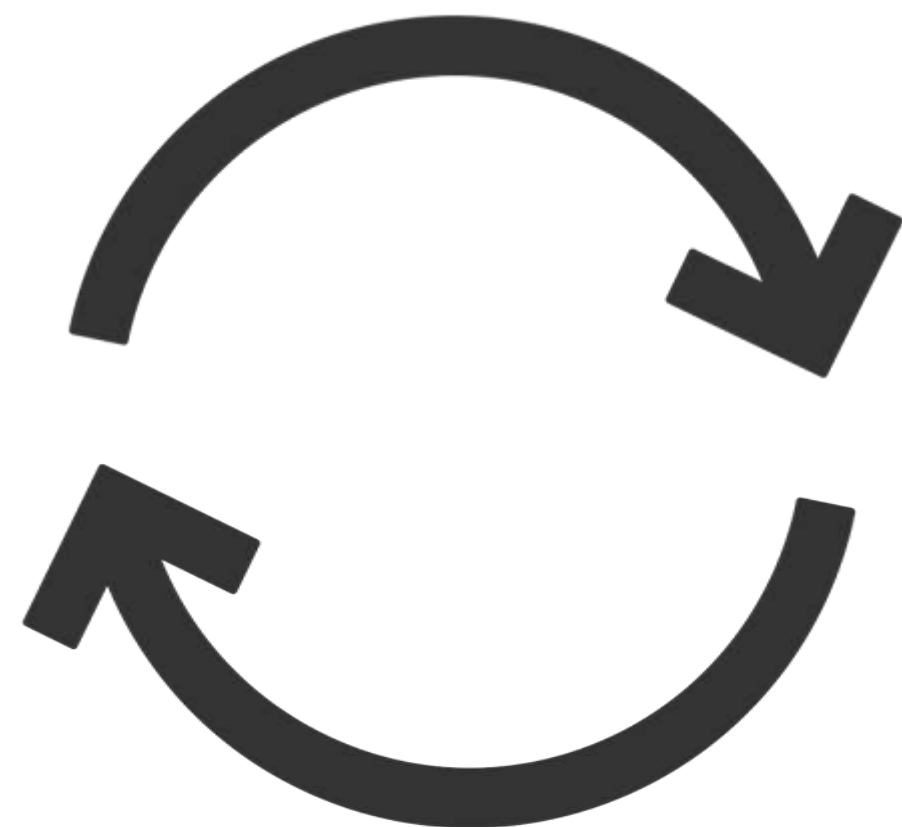
Puffa genom att tipsa om att hjälpen finns och se att den kommer till en eller är lätt att hitta



## Snabbt och enkelt kunna förstå vad som gäller



Förklara logiken i lagar och regler och gör det på ett språk som alla förstår. Då sätter vi förväntan rätt från början



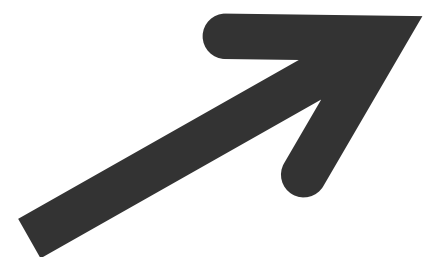
Och när allt är färdigt:

## Bekräfta att man är klar



## Ge svar, svart på vitt

Var där för den som behöver stöd i att förstå vad som gäller för just hen



## Enkelt att göra



När man tar itu med det som behöver göras: underlätta så det är enkelt och bekräfta under tiden att man gör rätt