



Професионална етика и качество на посредническите услуги с недвижими имоти в България: разминаване или съответствие с клиентските очаквания

Явор НИКОЛОВ¹

¹ ORCID iD 0009-0007-8531-7179, Икономически университет – Варна, България, yavor_nikolov@ue-varna.bg

DOI: doi.org/10.56065/gagj3584

Резюме:

JEL:
L84; R31;
M31

Статията изследва връзката между професионалната етика, възприетото качество и клиентските очаквания при посредничество в сделки с недвижими имоти в България. Заглавието на статията определя двойната изследователска перспектива – от една страна, нормативните принципи на професионалната етика, а от друга – реалното възприятие за качество и съответствието му с клиентските очаквания. Емпиричната база включва стандартизирано анкетно проучване сред 439 клиенти на агенции за недвижими имоти, проведено през 2024 – 2026 г., като е приложен адаптираният модел PropertyQual-Agency. Резултатите показват, че общото възприето качество е умерено високо, но са идентифицирани съществени дефицити в професионалната компетентност и следпродажбеното обслужване. Над половината от респондентите отчитат дефицити на етичност при комуникацията и предоставянето на информация. Формулирани са препоръки за повишаване на прозрачността, професионалната подготовка, вътрешния контрол и потребителската защита.

Ключови думи:

Качество на услугите, професионална етика, недвижими имоти, PropertyQual-Agency, SERVQUAL, клиентски очаквания

Цитиране:

Николов, Я. (2026). Професионална етика и качество на посредническите услуги с недвижими имоти в България: разминаване или съответствие с клиентските очаквания. [Professional Ethics and Quality of Brokerage Services in Real Estate Market in Bulgaria: Gap or Alignment with Client Expectations]. *Строително предприемачество и недвижима собственост = Construction Entrepreneurship and Real Property*, 3(1), 172–183. <https://doi.org/10.56065/gagj3584>

Copyright © 2026
от автора/
авторите

Въведение

Пазарът на недвижими имоти в България се развива в условията на изразена динамика и нарастваща конкуренция между посредническите агенции. В тази среда професионалната етика и качеството на предоставяните услуги придобиват ключово значение както за защитата на потребителите, така и за устойчивото развитие на сектора. Посредническата услуга има изразена специфика – тя е нематериална, силно зависима от компетентността и поведението на брокера, а резултатът ѝ е трудно оценим предварително от клиента (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). Тази особеност прави възприемането на качеството до голяма степен функция на субективната оценка на потребителя, формирана в контактните точки на процеса на обслужване.

Актуалността на изследването произтича от нарастващата роля на агенциите за недвижими имоти като ключов посредник при сделки с висока стойност и сложност. Кумулативният ръст на индекса на цените на жилищата от 156% за периода 2015 – 2025 г. (NSI, 2025) повишава финансовия залог за участниците на пазара и поставя на преден план изискването за безупречна професионална експертиза и етично поведение. Същевременно липсата на специализиран закон, регулиращ брокерската дейност в България, създава предпоставки за нелоялна конкуренция и наличие на „сив сектор“ (Nikolov, 2025), което допълнително изостря необходимостта от научен анализ на качеството и етичните практики.

Заглавието на настоящата статия – „Професионална етика и качество на посредническите услуги с недвижими имоти в България: разминаване или съответствие с клиентските очаквания“ – задава изследователската рамка чрез три взаимосвързани понятия: професионална етика, качество на услугите и клиентски очаквания. Поставеният дихотомичен въпрос („разминаване или съответствие“) предопределя сравнителния характер на анализа и изисква емпирично установяване на разрыва между нормативните стандарти и реалното възприятие на потребителите.

В този контекст **целта** на изследването е да се оцени степента на съответствие между клиентските очаквания и качеството на посредническите услуги с недвижими имоти в България, разглеждано през призмата на професионалните етични стандарти, като се идентифицират съществуващите разминавания и се формулират препоръки за тяхното преодоляване.

За реализирането на поставената цел са формулирани следните **задачи**:

- 1) да се представят теоретичните основи на професионалната етика и моделите за измерване на качеството на услугите в контекста на посредничеството с недвижими имоти;
- 2) да се идентифицират ключовите клиентски очаквания към брокерите и агенциите за недвижими имоти в България;
- 3) да се измери възприетото качество на посредническите услуги на база емпирични данни от анкетно проучване, прилагайки адаптирания модел PropertyQual-Agency;
- 4) да се установи наличието и обхватът на разминаването между клиентските очаквания и реално възприетото качество на услугите;

5) да се формулират насоки и препоръки за хармонизиране на професионалните стандарти с клиентските очаквания.

Изпълнението на тези задачи изисква интегриране на теоретичен анализ на професионалната етика и моделите за качество с количествено емпирично изследване на клиентските възприятия, което позволява да се направят обосновани изводи за съществуващото разминаване и да се очертаят насоки за неговото преодоляване.

1. Теоретични основи на професионалната етика и качеството на посредническите услуги

1.1. Професионална етика в посредничеството с недвижими имоти

Професионалната етика в посредничеството с недвижими имоти обхваща съвкупност от принципи – честност, коректност, обективност, конфиденциалност, избягване на конфликт на интереси и предоставяне на точна и пълна информация. Теорията на агентските отношения (Jensen and Meckling, 1976) обяснява защо информационната асиметрия между брокера (агента) и клиента (принципала) създава предпоставки за недобросъвестно поведение. Емпиричното изследване на Левит и Сивърсън (Levitt and Syverson, 2008) установява, че при наличие на информационна асиметрия брокерите системно използват позиционното си превъзходство – при продажби на собствени имоти те ги задържат на пазара средно с 9,5 дни по-дълго и постигат с 3,7% по-висока цена в сравнение с имотите на своите клиенти.

В България не съществува единен закон за посредническата дейност, което създава предпоставки за разнопосочно тълкуване на етичните норми. За разлика от повечето развити европейски държави, в страната достъпът до професията не е обвързан с формални изисквания за квалификация, лицензиране или задължителна регистрация в публичен регистър (Nikolov, 2026). По данни на автора едва около 10% от агенциите членуват в професионални сдружения и приемат доброволни стандарти за поведение. Националното сдружение „Недвижими имоти“ (НСНИ), създадено през 1992 г., прилага Професионален етичен кодекс и поддържа Комисия по професионална етика, но обхватът му е ограничен. Наредба № 1 от 16 февруари 2024 г. за придобиване на квалификация по професията „Брокер“ въвежда държавен образователен стандарт, но не решава проблема с липсата на задължителни изисквания за практикуване.

На международно ниво съществуват утвърдени модели за регулиране на професията. Съветът за агенциите за недвижими имоти в Сингапур прилага Кодекс за етично поведение и професионално обслужване със забрана за двойно представителство. Националната асоциация на брокерите на недвижими имоти в САЩ приема Етичен кодекс още през 1913 г., обхващащ 17 члена и обвързващ за над 1,5 милиона членове. В Швеция брокерът е предвиден да бъде безпристрастен съветник и на продавача, и на купувача, с изключение на въпроса за цената (Nikolov, 2026). Тези практики могат да послужат като ориентир за бъдещата регулаторна реформа в България.

1.2. Качество на услугите и адаптираният модел *PropertyQual-Agency*

Качеството на услугите в съвременната литература се разглежда като разлика между очакванията и възприятията на клиента (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). Моделът SERVQUAL операционализира тази логика чрез измерване по пет измерения: надеждност, отзивчивост, увереност, емпатия и осезаемост. Като алтернативен подход моделът SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992) измерва качеството единствено чрез възприятията на клиента. Брейди и Кронин (Brady and Cronin, 2001) предлагат йерархичен модел, обхващащ качеството на взаимодействието, физическата среда и крайния резултат. По-новата литература подчертава, че възприятията за качество се формират в сложни екосистеми и включват фактори като прозрачност, надеждност и социално въздействие (Frow et al., 2019; Ostrom et al., 2021).

За целите на настоящото изследване е приложен адаптираният модел *PropertyQual-Agency* (Nikolov, 2026), който надгражда логиката на SERVQUAL/SERVPERF и е съобразен със спецификата на сектор „Операции с недвижими имоти“ в България. Моделът включва шест измерения на възприетото качество: материална среда и дигитално присъствие; прозрачност и информираност; процесна надеждност; професионална компетентност и сигурност; емпатия и персонализация; следпродажбена подкрепа. Тези измерения позволяват сравнително оценяване на нормативно очакваното качество (произтичащо от професионалните стандарти и етичния кодекс) спрямо реално възприетото от клиентите ниво на обслужване, което е централна предпоставка за установяване на разминаване или съответствие.

2. Методология на изследването

Изследването следва количествен изследователски подход, основан на стандартизирано анкетно проучване сред реални клиенти на посреднически услуги при сделки с жилищни недвижими имоти. За целта е разработен оригинален въпросник *PropertyQual-Agency* с 43 въпроса, структуриран в четири секции: общи данни, измерения на качеството по 7-степенна скала на Ликърт, удовлетвореност и поведенчески намерения, демографски данни. Скалата позволява тълкуване в три зони: ниска (1,0 – 3,9), умерена (4,0 – 5,4) и висока (5,5 – 7,0).

Анкетата е разпространена в периода 2024 – 2026 г. чрез социални мрежи, имейл, професионални контакти, имотни форуми и директни покани до клиенти на партньорски агенции. За събиране на отговорите е използвана платформата Google Forms. Извадката включва $n = 439$ валидни отговора, което осигурява достатъчна статистическа мощност за дескриптивен и сравнителен анализ. Изследването е в съответствие с изискванията по GDPR. Профилът на респондентите показва преобладаване на жени (61,5%), лица във възрастовата група 35 – 44 години (45,3%) и респонденти с висше образование – магистър (51,3%). Географски, най-голям дял от респондентите са от Варна (54,7%) и от други големи населени места (24,8%). Демографската характеристика на извадката е представена в таблица 1.

Таблица 1. Демографска характеристика на респондентите (n = 439)

Характеристика	Категория	n	%
Пол	Жена	270	61,5%
	Мъж	168	38,3%
Възраст	До 24 години	53	12,0%
	25 – 44 години	232	53,0%
	45 – 64 години	124	28,2%
	65 и повече години	30	6,8%
Образование	Средно	68	15,4%
	Висше	334	76,1%
	Докторска степен	15	3,4%
Повод за услугата	Покупка на имот	214	48,7%
	Наемане на имот	71	16,2%
	Продажба на имот	56	12,8%
	Отдаване под наем	56	12,8%

Източник: Собствено анкетно проучване (Nikolov, 2026)

Демографският профил показва, че извадката отразява сегмента на икономически активното население с висока образователна степен, което е типичният профил на клиента, използващ професионални посреднически услуги. Преобладаването на жени и възрастовата група 35 – 44 години съответства на жизнения етап, в който се концентрират най-съществените имотни решения – закупуване на първо или второ жилище, инвестиционни сделки или промяна на жилищните условия. Доминиращият повод за ползване на услугата е покупка на имот (48,7%), което насочва изследователския фокус към най-капиталоемкия и емоционално значим тип сделка. Така очертаната извадка осигурява адекватна основа за анализ на клиентските очаквания и възприятия в най-важните за пазара сегменти.

3. Резултати и анализ

3.1. Възприето качество на посредническите услуги по измерения

Резултатите показват, че общото възприето качество на посредническите услуги е оценено със средна стойност $M = 5,64$ по 7-степенна скала на Ликърт, което съответства на умерено висока оценка. За идентифициране на разминаването между клиентските очаквания и възприетото качество е приложен GAP-индикатор, изчислен като разлика между максимално възможната оценка (7,0) и реално постигнатата средна оценка по съответното измерение. По-високата стойност на GAP-индикатора показва по-голямо разминаване и съответно по-приоритетна област за подобрене. Резултатите по шестте измерения на модела PropertyQual-Agency са представени в таблица 2.

Анализът на резултатите от таблица 2 разкрива варираща оценка по различните измерения на качеството. Най-високо оценени са измеренията „Процесна надеждност“ ($M = 5,84$) и „Емпатия и персонализация“ ($M = 5,83$), което показва, че агенциите успяват да изпълнят базовите оперативни ангажименти – спазване на срокове, организиран документооборот и

личностно отношение към клиента. Същевременно с най-нисък резултат е оценено измерението „Професионална компетентност и сигурност“ ($M = 5,30$) с най-голям GAP-индикатор (1,70), което означава, че именно в тази област разминаването между клиентските очаквания и възприетото качество е най-съществено. На второ място по приоритетност за подобрене се нарежда „Следпродажбена подкрепа“ ($GAP = 1,55$), отразяваща недостатъчното внимание към клиента след приключване на сделката.

Таблица 2. Възприето качество и GAP-индикатор по измерения ($n = 439$)

Измерение на качеството	Средна оценка (M)	GAP-индикатор
Материална среда и дигитално присъствие	5,60	1,40
Прозрачност и информираност	5,80	1,20
Процесна надеждност	5,84	1,16
Професионална компетентност и сигурност	5,30	1,70
Емпатия и персонализация	5,83	1,17
Следпродажбена подкрепа	5,45	1,55
Общо възприето качество	5,64	1,36

Източник: Собствени изчисления на база анкетно проучване (Nikolov, 2026). $GAP = 7,0 - M$.

Тези резултати са показателни в контекста на изследователския въпрос за съответствие или разминаване. Базовите елементи на услугата (организация, отношение, прозрачност) се възприемат относително положително, което може да се тълкува като частично съответствие с очакванията. В сферата обаче на същинската експертно-консултантска функция, която е сърцевината на професионалното посредничество и неговата етична легитимност, разминаването е най-изразено. Това подсказва, че клиентите очакват не просто оперативен изпълнение на сделката, а компетентна, информирана и отговорна професионална консултация – очакване, което в значителна степен остава неудовлетворено.

3.2. Силни и слаби страни по отделни показатели

За по-задълбочено разбиране на разминаването между очаквания и възприятия е извършен анализ на отделните показатели в рамките на всяко измерение. Таблица 3 представя петте най-ниско и петте най-високо оценени показатели, които позволяват идентифициране на конкретните аспекти на услугата, изискващи подобрене, и на тези, които представляват силни страни на агенциите.

Резултатите от таблица 3 ясно очертават асиметричен профил на качеството. Четири от петте най-ниско оценени показателя принадлежат на измерението „Професионална компетентност“ – информиране за варианти и рискове, правни познания, познания за пазара и усещане за защитеност. Този профил е симптоматичен: най-засегнатите от разминаването области са точно онези, които изискват най-висока професионална подготовка и носят най-голям етичен ангажимент пред клиента. Особено показателно е, че най-ниско оцененият показател е „информиране за различни варианти и рискове“ ($M = 5,17$) – функция, която стои в основата на консултантската роля на брокера и е пряко свързана с принципа на пълна и точна информация в професионалния етичен кодекс.

Таблица 3. Най-ниско и най-високо оценени показатели на качеството (n = 439)

Показател	Средна оценка (M)
Най-ниско оценени (зони за подобрене)	
Информирани за различни варианти и рискове при сделката	5,17
Достатъчни правни познания на брокера	5,20
Удобство и информативност на уебсайта на агенцията	5,26
Демонстриране на добри познания за пазара	5,32
Усещане за защитеност на интересите на клиента	5,34
Най-високо оценени (силни страни)	
Спазване на предварително договорените срокове	5,98
Любезно и уважително отношение към клиента	5,97
Прозрачно представяне на документи и договори	5,92
Точност на предоставената информация за имота	5,85
Организираност на процеса по подготовка на договорите	5,84

Източник: Собствени изчисления (Nikolov, 2026)

Същевременно силните страни на агенциите се концентрират върху оперативно-комуникативната страна на услугата – спазване на срокове, любезност, прозрачно представяне на документи. Това разкрива своеобразно разделение: българските агенции изпълняват добре „процедурните“ функции, но имат значителен дефицит в „консултативно-експертната“ функция. Този профил подсказва, че сега действащият модел на посредничество в България е по-близък до техническо съдействие при сделка, отколкото до пълноценно професионално консултиране. С оглед на заглавието на статията може да се обобща, че съответствие с очакванията се наблюдава предимно при техникo-организационните елементи, докато разминаване се проявява по същинските професионално-етични измерения.

3.3. Недобросъвестни практики и етични дефицити

Допълнителен аспект на анализа е свързан с разпространението на недобросъвестни практики в сектора, които пряко отразяват дефицита на професионална етика. Анализът на потребителски форуми, жалби и сигнали, потвърден от резултатите на проучването, идентифицира няколко основни категории нарушения, чието разпространение е представено в таблица 4.

Таблица 4. Разпространение на недобросъвестни практики според клиентите (n = 439)

Категория недобросъвестна практика	Дял на засегнатите клиенти
Информационни нарушения (фалшиви или подвеждащи обяви, неверни данни за имота)	38 – 45%
Финансови злоупотреби (скрити такси, двойна комисиона)	40 – 43%
Конфликт на интереси (двойно представителство без съгласие)	35 – 38%
Договорни нарушения (липса на договор, неравноправни клаузи)	31 – 35%
Комуникационни дефицити (липса на отговор, забавена обратна връзка)	25 – 30%
Манипулативни техники (изкуствена спешност, натиск за решение)	25 – 27%

Източник: Анализ на жалби, потребителски форуми и собствено анкетно проучване, 2020 – 2026 г. (Nikolov, 2026)

Данните от таблица 4 свидетелстват за съществени дефицити в спазването на професионалните етични стандарти: над една трета от клиентите са се сблъскали с поне една форма на сериозно етично нарушение. Доминират информационните и финансовите нарушения, които съществено накърняват доверието и създават материални щети за потребителите. Високият дял на конфликта на интереси (35 – 38%) е особено симптоматичен, тъй като отразява системен проблем, свързан с непрозрачността на агентските отношения в условията на неуредена нормативна среда. Тези резултати кореспондират директно с над 60% от анкетираните, които отчитат липса на достатъчна етичност при комуникацията и предоставянето на информация. Разпространението на манипулативни техники и комуникационни дефицити допълва картината на системен дефицит на професионално-етична култура.

Сравнено с относително високите средни оценки за базовите елементи на услугата, рязко контрастира високият дял на потребители, които сами са били обект на нарушения. Това разкрива един важен парадокс: клиентът може да остане сравнително удовлетворен от външните характеристики на конкретната услуга, но същевременно носи негативен опит от средата като цяло. Това разминаване между индивидуалния и системния опит създава „репутационен дефицит“ на сектора и засилва необходимостта от регулаторни и саморегулаторни мерки. В пряка връзка с изследователския въпрос – разминаване или съответствие – тези данни недвусмислено показват, че на ниво сектор разминаването между нормативно очакваните етични стандарти и реалните практики е дълбоко и обхватно.

4. Обсъждане

Обобщеният анализ на резултатите дава възможност за нюансиран отговор на изследователския въпрос, формулиран в заглавието. Изследването установява, че между професионалната етика и качеството на посредническите услуги, от една страна, и клиентските очаквания, от друга, съществува частично, но съществено разминаване. Това разминаване не е равномерно: то е по-силно изразено в експертно-консултантските и етичните аспекти на услугата и значително по-слабо в технико-оперативните. Този асиметричен профил има важни импликации както за теорията, така и за практиката на сектора.

От теоретична гледна точка резултатите потвърждават приложимостта на адаптирания модел PropertyQual-Agency за изследване на качеството в специфичния контекст на посредническите услуги. Многомерната структура на модела позволява диференцирано идентифициране на областите на разминаване, което не е възможно при работа с агрегатна оценка на качеството. Същевременно емпиричните данни показват, че сходна обща оценка на качеството може да крие коренно различни вътрешни структури – оперативно силна, но експертно слаба услуга, каквато се очертава за българския пазар на посреднически услуги.

От практическа гледна точка резултатите имат две ключови импликации. Първо, агенциите следва да преосмислят инвестициите си в развитието на персонала, като акцентират върху правната, пазарната и консултантската компетентност на брокерите, а не само върху комуникационните и оперативните им умения. Второ, регулаторната среда се нуждае от структурна

реформа, тъй като пазарните механизми сами по себе си не са успели да преодолеят системните етични дефицити. Сравнението с международни практики (Сингапур, Швеция, САЩ) показва, че комбинацията от задължително лицензиране, образователен ценз и кодекс за етично поведение е работещ модел, който може да послужи като отправна точка за регулаторна реформа в България.

Получените резултати са в съответствие с по-широката международна литература за качеството на услугите. Парасураман и колеktiv (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) установяват, че качеството на услугата се възприема преди всичко през призмата на консултантската компетентност на доставчика, особено при сделки с висок риск. В контекста на сделките с недвижими имоти, които са едни от най-капиталоемките за домакинствата, дефицитът в експертно-консултантската функция има особено сериозни последици.

Заключение (изводи и препоръки)

Проведеното изследване позволява да се обобщят следните основни изводи.

Първо, между професионалната етика и качеството на посредническите услуги в България, от една страна, и клиентските очаквания, от друга, съществува частично, но съществено разминаване. То е по-силно изразено в експертно-консултантските и етичните аспекти на услугата и значително по-слабо в технико-оперативните.

Второ, професионалната компетентност и сигурност на брокерите са най-проблемната област – четири от петте най-ниско оценени показателя принадлежат на това измерение, а GAP-индикаторът достига 1,70. Дефицитът на правни познания, информиране за рискове и експертна консултация подкопава самата сърцевина на професионалното посредничество.

Трето, над 60% от клиентите отчитат дефицити на етичност в комуникацията и предоставянето на информация, а между една трета и почти половината от респондентите са се сблъскали с конкретни недобросъвестни практики – фалшиви обяви, скрити такси, конфликт на интереси.

Четвърто, силните страни на агенциите – спазване на срокове, любезност, прозрачно представяне на документи – се отнасят до базовите оперативни елементи и не компенсират дефицитите в експертната и етичната функция.

Пето, липсата на нормативна рамка за посредническата дейност в България е структурен фактор, който поддържа разпространението на недобросъвестни практики и възпрепятства професионализацията на сектора.

На база установените изводи се формулират следните **препоръки**:

- 1) въвеждане на специализирана законова рамка за посредническата дейност със задължителна регистрация в публичен регистър и образователен ценз за достъп до професията;
- 2) създаване и прилагане на обвързващ национален кодекс за етика с механизми за санкциониране на нарушенията;
- 3) въвеждане на задължително продължаващо професионално обучение за брокери в обем не по-малко от 20 часа годишно, фокусирано върху правни знания, пазарен анализ и етична консултация;

- 4) разработване и прилагане на стандартизирани процедури за след-продажбено обслужване и обратна връзка с клиента;
- 5) насърчаване на саморегулацията чрез разширяване на обхвата на професионалните сдружения и въвеждане на доброволен сертификат за качество, базиран на модели като PropertyQual-Agency;
- 6) създаване на орган за извънсъдебно решаване на спорове по подобие на британския The Property Ombudsman, който да гарантира защита на потребителските интереси.

Прилагането на тези препоръки би способствало за намаляване на разминаването между клиентските очаквания и реалното качество на посредническите услуги и за изграждане на устойчиво доверие в сектора. Настоящото изследване полага основа за бъдещи задълбочени анализи, включително секторно сравнително изследване, дългосрочно проследяване на ефекта на регулаторни реформи и разширяване на адаптирания модел PropertyQual-Agency с допълнителни аспекти, свързани с дигиталната трансформация на сектора.

Източници

- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Frow, P., McColl-Kennedy, J. R., Payne, A., & Govind, R. (2019). Service ecosystem well-being: Conceptualization and implications for theory and practice. *European Journal of Marketing*, 53(12), 2657–2691.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360.
- Levitt, S. D., & Syverson, C. (2008). Market distortions when agents are better informed: The value of information in real estate transactions. *Review of Economics and Statistics*, 90(4), 599–611.
- Nikolov, Ya. (2025). Kratkosrochno otдавane na imoti pod naem v grad Varna – (ne)dohodnosna investitsiya. [Short-term rental of properties in the city of Varna – a (non-)profitable investment]. *Stroitelno predpriemachestvo i nedvizhima sobstvenost = Construction Entrepreneurship and Real Property*, 2(2), 137–148.
- Nikolov, Ya. (2026). *Otsenka na kachestvoto na uslugite v agentsiite za nedvizhimi imoti v Balgariya*. [Assessment of service quality in real estate agencies in Bulgaria]. Disertatsionen trud. [Doctoral dissertation]. Ikonomicheski universitet – Varna.
- NSI. (2025). *Natsionalen statisticheski institut – Indeks na tsenite na zhishtata*. [National Statistical Institute – House Price Index]. <https://www.nsi.bg>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Ostrom, A. L., Field, J. M., Fotheringham, D., Subramony, M., Gustafsson, A., Lemon, K. N., Huang, M.-H., & McColl-Kennedy, J. R. (2021). Service research priorities: Managing and delivering service in turbulent times. *Journal of Service Research*, 24(3), 329–353.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.



Professional Ethics and Quality of Brokerage Services in Real Estate Market in Bulgaria: Gap or Alignment with Client Expectations

Yavor NIKOLOV¹

¹ ORCID iD 0009-0007-8531-7179, University of Economics – Varna, Bulgaria, yavor_nikolov@ue-varna.bg

DOI: doi.org/10.56065/gagj3584

Abstract:

JEL: L84;
R31; M31

The article examines the relationship between professional ethics, perceived service quality and client expectations in real estate brokerage in Bulgaria. The title of the article defines a dual research perspective – on the one hand, the normative principles of professional ethics, and on the other – the actual perception of quality and its alignment with client expectations. The empirical basis includes a standardised survey of 439 clients of real estate agencies, conducted in 2024 – 2026, applying the adapted PropertyQual-Agency model. The results indicate that overall perceived quality is moderately high, but significant deficits have been identified in professional competence and post-sale support. More than half of respondents report ethical deficits in communication and information provision. Recommendations are formulated for enhancing transparency, professional training, internal control and consumer protection.

Keywords:

Service quality, professional ethics, real estate, PropertyQual-Agency, SERVQUAL, client expectations

Now to cite:

Nikolov, Ya. (2026). Profesionalna etika i kachestvo na posrednicheskite usluzhi s nedvizhimi imoti v Balgariya: razminavane ili saotvetstvie s klientskite ochakvaniya. [Professional Ethics and Quality of Brokerage Services in Real Estate Market in Bulgaria: Gap or Alignment with Client Expectations]. *Stroitelno predpriemachestvo i nedvizhima sobstvenost = Construction Entrepreneurship and Real Property*, 3(1), 172–183. <https://doi.org/10.56065/gagj3584>

Copyright © 2026
by author(s)