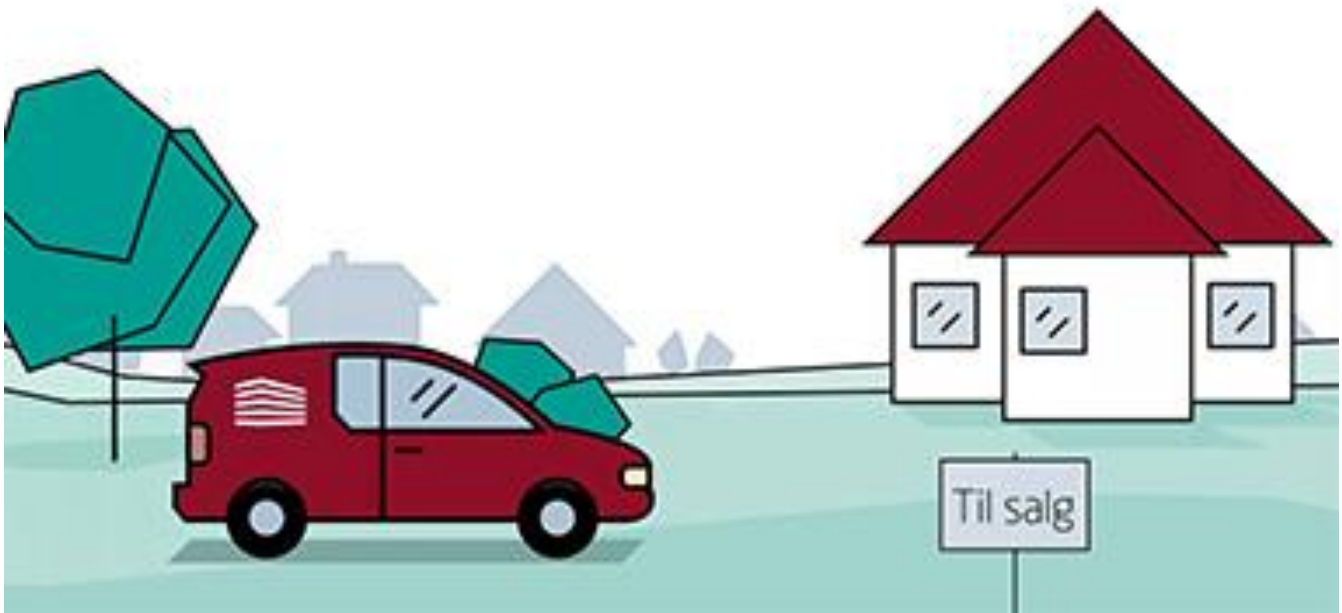


Udviklingsprojekt

”Udviklingstendenser på ejendomsmæglermarkedet”

(Delrapport 2 - ”Boligsælgerens syn på ejendomsmæglermarkedet og branchen”)



Udarbejdet af:

Kåre Stattau
Cphbusiness Academy

Gintautas Bloze
Cphbusiness Academy

Vinnie Kyrstein
UCL Erhvervsakademi og
Professionshøjskole

Indhold

Forord	3
Resume	3
1. Baggrund.....	4
2. Metode	4
3. Analyse	6
3.1 Valg af ejendomsmægler.....	6
3.2 Selvsalg af ejerbolig	12
3.3 Fysiske butikker	14
4. Konklusion	16
Fremtidige undersøgelser.....	17
Perspektivering i forhold til fremtidig uddannelse.....	17
Referencer	19

Forord

Dette er den 2. del af et udviklingsprojekt, som UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole og Cphbusiness Academy har lavet i fællesskab. Hovedformål er at undersøge og belyse udviklingstendenser i den danske ejendomsmæglerbranche i et 5-7 årigt fremtidsperspektiv. Det første projekt "Ejendomsmæglernes syn på branchens udviklingstendenser" (august 2018) blev lavet på baggrund af interviews og spørgeskemaundersøgelse udsendt til danske ejendomsmæglere medlem af Dansk Ejendomsmæglerforening (DE)¹.

Denne 2. del tager udgangspunkt i efterspørgselssiden/kundesiden af markedet for ejendomsmæglerservice, hvor vi via et spørgeskema har spurgt om **boligsælgerne**s syn på markedet, bl.a. for at få undersøgt hvilke egenskaber man vægter højest, når man vælger en ejendomsmægler til at sælge sin ejendom og hvad sælgerne syn på selvsalg er.

Det sammenfattende mål for begge delrapporter er således, at undersøgelsesmaterialet vil kunne medvirke til at udvikle indholdet af den teoretiske del af ejendomsmægleruddannelsen og blive brugt i relevante fag på erhvervsakademierne. Det er også håbet, at Dansk Ejendomsmæglerforening og ejendomsmæglerbranchen vil kunne bruge projektet i forbindelse med branchens udvikling.

Forfatterne takker for samarbejdet og den service, der er ydet af Dansk Ejendomsmæglerforening, dens medlemmer, Boligsiden A/S og de sælgere der har besvaret spørgeskemaet.

Resume

Denne Delrapport 2 belyser ejendomsmæglerbranchen ud fra boligsælgerne synspunkt. Rapporten baseres på 92 boligsælgeres svar på en spørgeskemaundersøgelse.

De er blevet spurgt om:

- Valg af ejendomsmægler
- Tilfredshed med ejendomsmægleren og dennes service i salgsforløbet
- Selvsalg
- Fremtiden for fysiske butikker

¹ Dansk Ejendomsmæglerforening er en brancheforening for ejendomsmæglere i Danmark

Valget af ejendomsmægler sker primært på baggrund af anbefalinger fra familie og venner samt netværk. Andet mest udbredte måde at finde ejendomsmægler på er via online søgning. Trykte medier har til gengæld næsten ingen betydning.

Med hensyn til tilfredshed med ejendomsmægleren og dennes service i salgsforløbet, viser vores undersøgelse, at hver fjerde boligsælger var utilfreds med den ejendomsmæglerservice, der blev leveret ved boligsalget. Som den hyppigste årsag anføres, at ejendomsmægleren ikke holder, hvad der bliver lovet, og der gives for lidt orientering og opfølgning undervejs i salgsforløbet.

Selvsalg er p.t. ikke en trussel mod ejendomsmæglerbranchen, da den kun udgør ca. 2% af alle handler. Som den vigtigste årsag til fravalg af selvsalg nævner boligsælgerne, at det er tidskrævende.

Sælgerne vægter lokalkendskab højt, hvorfor de forventer, at de lokale fysiske butikker også vil være til stede i fremtiden.

1. Baggrund

Sælgerne opfatter ejendomsmæglerservice som en "dyr fornøjelse" måske fordi de ikke har den nødvendige indsigt i, hvad det samlede beløb til ejendomsmægleren består af – fx indeholder denne tilstandsrapport, el-installationsrapport, energimærke, ejerskifteforsikring, udgifter til annoncer og diverse dokumenter samt moms. Så selve vederlaget til ejendomsmægleren udgør en mindre procentdel af den samlede udgift. Ifølge Bolius² ligger det samlede beløb til ejendomsmægleren på et hussalg på over kr. 100.000, hvoraf ejendomsmæglerens vederlag i gennemsnit udgør mellem 50.000 kr. og 80.000 kr. inkl. moms. I denne rapport undersøger vi, hvad der får sælgere til at vælge en ejendomsmægler og om man var tilfreds med den service ejendomsmægleren ydede for vederlaget, og vi undersøger, hvorfor sælgere i høj grad fravælger selvsalg i Danmark, selv om det er et noget billigere alternativ.

2. Metode

Det skal bemærkes, at undersøgelsen bærer præg af, at boligsælgerne er svære at identificere som en målgruppe, selvom der blev handlet knap 60.000 enfamiliehuse og ejerlejligheder i 2017.³ Derfor er

² <https://www.bolius.dk/saa-meget-koster-det-at-saelge-sit-hus-8664/> (tilgået den 30.10.2018)

³ Statistikbanken, statistikbanken.dk

datamaterialet ikke så omfattende som i Delrapport 1, hvor ejendomsmæglerne let kunne kontaktes via deres medlemskab af DE. For at få fat i boligsælgere har vi brugt annoncering på www.Boligsiden.dk samt de sociale medier. 109 besvarelser blev det til i alt (57 besvarelser er kommet via bannerreklame på boligsiden.dk, 52 igennem de sociale medier LinkedIn og Facebook). Ud af de 109 har 13 respondenter svaret at de hverken har solgt, er i gang med salget eller overvejer at sælge. Det endelige datagrundlag er derfor 96 respondenter, hvoraf 81 har solgt eller har ejendommen til salg, medens 15 overvejer at sælge. I visse henseender er stikprøven ikke så repræsentativ. Det gælder geografisk fordeling, hvor der er en overvægt af besvarelser fra region Syddanmark og Hovedstaden og der er forholdsvis mange respondenter i den højeste indkomstgruppe i stikprøven, se tabel 1.

Tabel 1. Geografisk fordeling og indkomstfordeling i stikprøven

Geografisk fordeling		Husholdigernes indkomstfordeling, bruttoindkomst pr. måned.	
Syddanmark	34,5%	Under 20.000 kr.	1,3%
Hovedstaden	29,8%	20.001 til 40.000 kr.	7,7%
Midtjylland	19,0%	40.001 til 60.000 kr.	15,4%
Nordjylland	8,3%	60.001 til 80.000 kr.	21,8%
Sjælland	8,3%	Over 80.000 kr.	38,5%
		Vil ikke svare	15,4%
Samlet	100,0%	Samlet	100,0%

Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

Dog er der større repræsentativitet mht. aldersfordeling af respondenterne, samt værdien af de boliger der blev solgt, se tabel 2.

Tabel 2. Aldersfordeling samt kontantprisen af boliger i stikprøven

Respondenternes aldersfordeling		Slutprisen for den solgte bolig	
20-29	9,2%	0 – 1.000.000 kr.	10,7%
30-39	18,4%	1.000.001– 2.000.000 kr.	34,7%
40-49	18,4%	2.000.001– 3.000.000 kr.	24,0%
50-59	35,5%	3.000.001– 4.000.000 kr.	13,3%
60-69	10,5%	4.000.001– 5.000.000 kr.	10,7%
70-80	7,9%	Mere end 5.000.000 kr.	6,7%
Samlet	100,0%	Samlet	100,0%

Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

Som nævnt er boligsælgerne en svær målgruppe at identificere og få kontakt til efter et salg (da ejerbolig er sjældent handles – ca. hvert 7.-10. år) og sælgere ikke er organiseret i en sammenslutning hvor igennem man kan få kontakt til dem. Vi har fået svar fra ca. 100 ejendomssælgere. Det havde været muligt via Danmarks Statistik at tilgå en større og mere repræsentativ gruppe af boligsælgerne for der igennem at få besvaret et spørgeskema. Dette har imidlertid ikke været muligt inden for den økonomiske ramme, der har været bevilget til dette projekt. Derfor har vi prøvet at nå sælgermålgruppen via bannerannoncering på www.boligsiden.dk, samt via opslag/annoncering på Facebook og LinkedIn. Bannerannoncen har været vist på Boligsiden.dk over 400.000 gange med ca. 400 klik til vores spørgeskema, herfra var der ca. 50 brugbare svar.

3. Analyse

I det følgende præsenteres resultater af spørgeskemaundersøgelsen, hvor de indsamlede data giver et billede af ejendomssælgerens syn på markedet. Baseret på svarene har vi valgt at inddele analysen i tre dele:

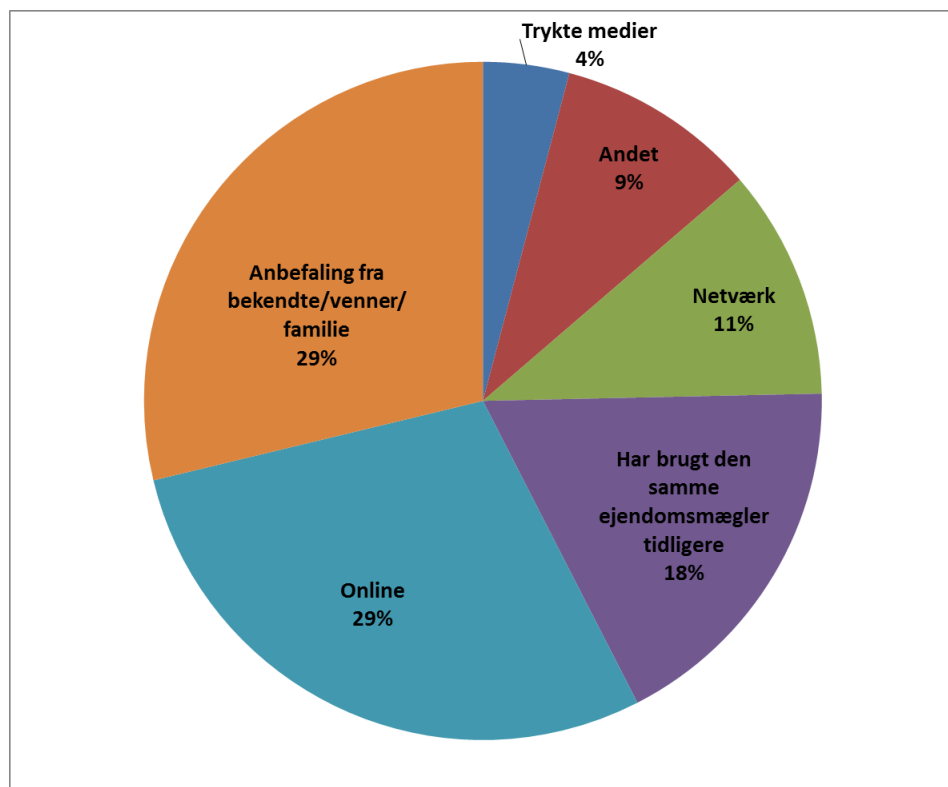
- 3.1 Valg af- og tilfredshed med en ejendomsmægler
- 3.2 Fravalg af selvsalg af ejerbolig
- 3.3. Fysiske butikker

3.1 Valg af ejendomsmægler

58% af sælgeres henvendelse til ejendomsmægleren er baseret på en forhåndsrelation til en ejendomsmægler, enten via anbefaling, kendskab til ejendomsmægleren via eget netværk eller fordi man tidligere har benyttet mægleren, se figur 1. Resten finder ejendomsmægleren selv igennem medier, primært online. Trykte medier udgør stadig en betydelig del af ejendomsmæglerens markedsføring af en ejendom, men jf. nedenstående figur 1 fandt kun 4 % af sælgerne ejendomsmægleren via trykte medier. Det kan være svært, at sige om dem, der endte med at finde ejendomsmægleren online, faktisk er ubevist præget af, hvad de har set i trykte medier tidligere. Til sammenligning i USA har 64% af boligsælgerne fundet deres ejendomsmægler gennem en anbefaling eller også var det en ejendomsmægler, som man havde brugt før,⁴ hvilket svarer nogenlunde til de 58% som vi finder her, hvis vi tæller netværk med.

4 National Association of Realtors: "Home Buyer and Seller Generational Report 2018".

Figur 1. Hvordan fandt du din ejendomsmægler?



Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

I gennemsnit havde man 2,27 ejendomsmæglere på besøg til at vurdere boligen, inden man satte den til salg. En ud af fem eller 20% nøjedes med én ejendomsmægler, hvilket er forståeligt nok, hvis ejendomsmægleren blev anbefalet af familie eller venner, eller hvis det er en man har brugt før. Hvis man kun ser på dem, der har fundet ejendomsmægleren via onlinesøgning, får disse knap 3 ejendomsmæglere i snit til at vurdere boligen.

I tabellen nedunder kan man se at halvdelen af førstegangssælgere bruger online medier til at finde en ejendomsmægler. De har selvsagt ikke haft kontakt til en ejendomsmægler tidligere.

Tabel 3. Søgningen efter en ejendomsmægler ift. om man er førstegangskøber

	Ja	Nej
Online	50,00%	24,49%
Anbefaling fra bekendte/venner/familie	27,78%	28,57%
Har brugt den samme ejendomsmægler tidligere	0,00%	24,49%
Netværk	5,56%	12,24%
Trykte medier	0,00%	4,08%
Andet	16,67%	6,12%
Samlet	100,00%	100,00%

Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

På spørgsmålet "Hvad har du valgt ejendomsmægler ud fra" har flest svaret tillid, lokalkendskab og god kemi. De tre forhold som blev angivet færrest gange og altså har mindst betydning for valg af ejendomsmægler er: "det var bedste overskud ved salg, højere salgsvurdering, bedste markedsføring".

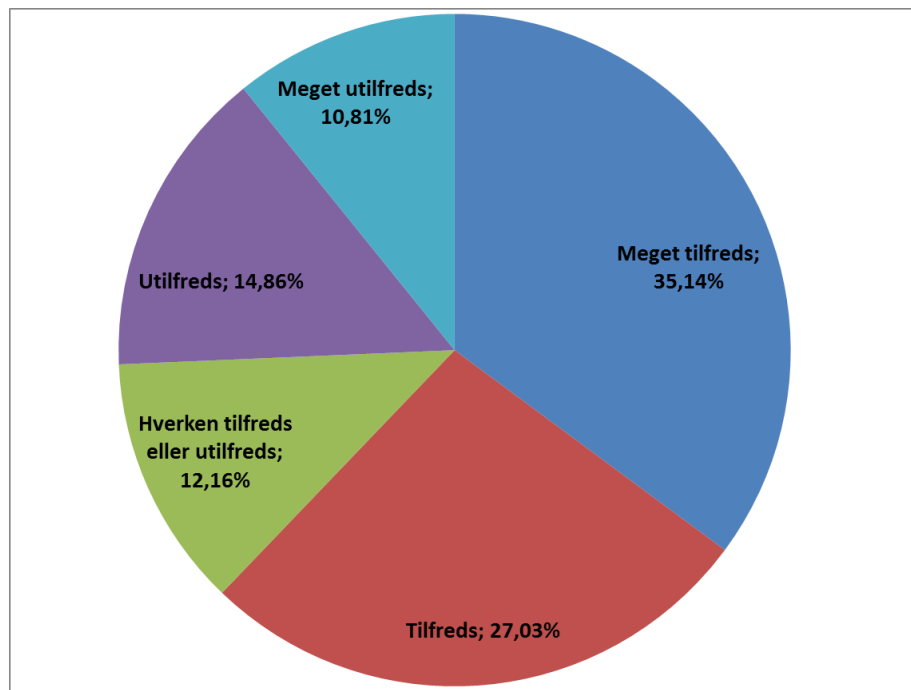
Det bemærkes dog, at forfatterne - ud fra mange års praktisk erfaring og mange praktikbesøg i ejendomsmæglerbutikker igennem en del år - er af en anden opfattelse, da "virkeligheden" viser, at det primære for rigtig mange sælgere er, hvad de får ud af det økonomisk i sidste ende.

Undersøgelsen viser, at flertallet var tilfredse med deres ejendomsmægler. Den viser endvidere, at hver fjerde var enten "utilfreds" eller "meget utilfreds" med den service, som ejendomsmægleren havde leveret, se figur 2. Det skal ligeledes nævnes, at disse resultater svarer til tendensen, man finder i andre EU lande, hvor ejendomsmæglerbranchen konsekvent er den branche, hvis service man er mindst tilfreds med.⁵ Med det forbehold, at forskellige lande har meget forskellige markeder for ejendomsmæglerservice, så kan man nævne at den seneste undersøgelse foretaget i USA viser at der var 13% af boligsælgere, som var enten "utilfredse" eller "meget utilfredse" med salgsprocessen af deres bolig.⁶

⁵ EU-kommission laver periodiske forbrugerundersøgelser af servicebrancher, den seneste: "Monitoring Consumer Markets in European Union 2017", Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFAEA).

⁶ National Association of Realtors: "Home Buyer and Seller Generational Report 2018".

Figur 2. Hvor tilfreds har du været med din ejendomsmægler?



Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

To af de hyppigste årsager for de "utilfredse" og "meget utilfredse" var "for lidt orientering/opfølgning undervejs" samt "holdt ikke hvad der er lovet." "Holdt ikke hvad der er lovet" er måske et bredt begreb at konkludere på, men ingen tvivl om at bedre orientering/opfølgning undervejs i salgsprocessen kan medvirke til at undgå utilfredse kunder.

Vi har prøvet at se på, om den måde man vælger en ejendomsmægler på kan hænge sammen med tilfredshed. Og det viser sig, at boligsælgere, som har fået anbefalet en ejendomsmægler, er mere tilfredse end boligsælgere, der selv har fundet deres ejendomsmægler, se tabel 3.

Tabel 3. Tilfredshed ift. den måde man har fundet sin ejendomsmægler.

	Anbefaling eller netværk	Har brugt den samme ejendomsmægler før	Fundet selv (bl.a. medier)
Meget tilfreds	43%	32%	18%
Tilfreds	32%	7%	29%
Hverken tilfreds eller utilfreds	11%	0%	18%
Utilfreds	11%	0%	29%
Meget utilfreds	4%	7%	14%

Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

Spørgsmålet er, om sælgerne har undersøgt ejendomsmæglerens omdømme godt nok inden man har valgt denne og måske tjekket tilfredshedsvurderingerne af ejendomsmægleren online på boligsiden.dk, Trustpilot eller lign. Figur 3. viser kendskab til "Find mægler" funktionen på boligsiden.dk blandt vores respondenter.

Figur 3. Kendskab til "Find mægler" funktionen på boligsiden.dk



Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

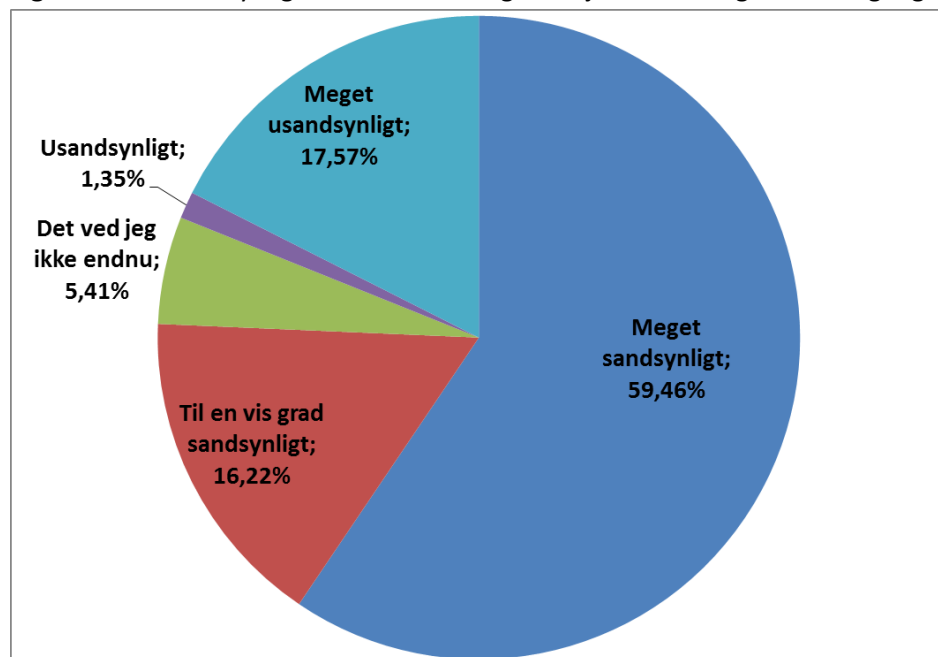
Når kun 23% bruger Boligsiden.dk's funktion "find mægler" som synliggør ejendomsmægleren på grundlag af 5 kriterier:

- ejendomsmæglere med størst kundetilfredshed
- ejendomsmæglere der sælger flest ejerboliger
- ejendomsmæglere med mindst afslag i pris
- ejendomsmæglere med kortest salgstid
- ejendomsmæglere med højeste salgsrate

Det tyder på, at sælgere ikke er sig bevidst eller ønsker at træffe deres valg af ejendomsmægler på mere objektive grundlag.

Når hver fjerde var utilfreds med ejendomsmæglerens service, så medfører det også at man fravælger ejendomsmægleren næste gang, se figur 4. Men hvad er alternativet til en ejendomsmægler? Det er selvsalg og det kigger vi på i næste afsnit.

Figur 4. Hvor sandsynligt er det du vil bruge en ejendomsmægler næste gang?



Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

3.2 Selvsalg af ejerbolig

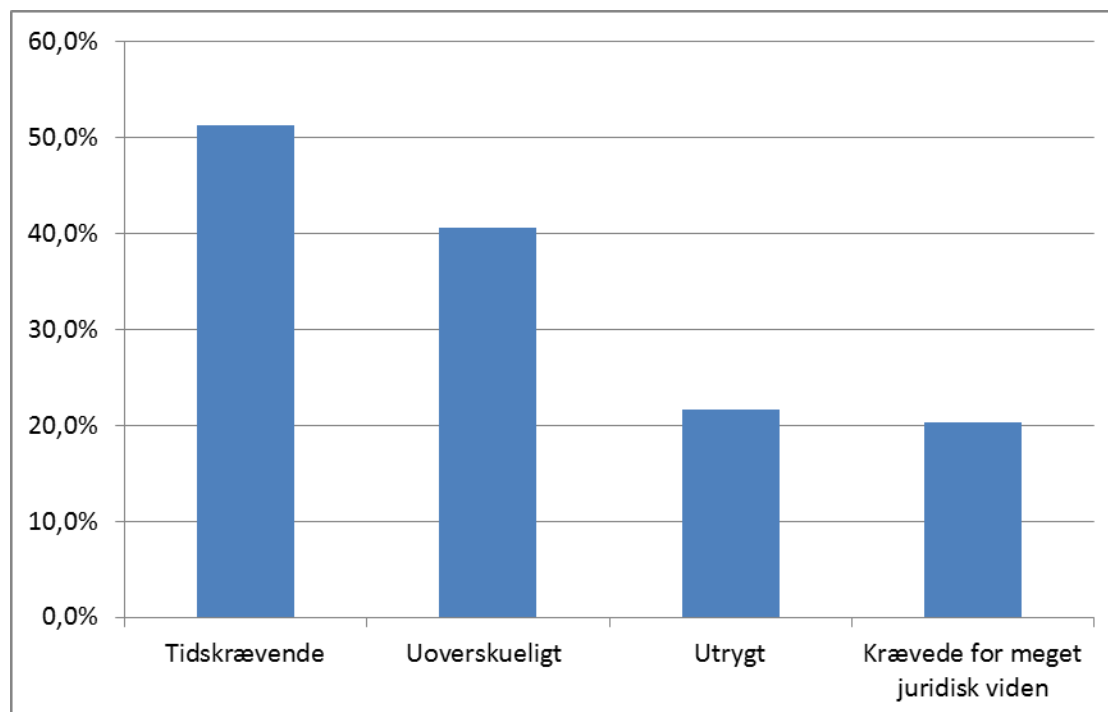
Alternativet til salg via ejendomsmæglerne er selvsalg. Der findes flere niveauer af selvsalg, hvor man selv kan stå for næsten hele processen eller man kan delvist involvere en ejendomsmægler, som f.eks. kan tage sig af markedsføringsdelen og/eller de juridiske og formelle forhold. Af udbydere af selvsalgsservice kan nævnes Boliga's selvsalg.dk (fuldt selvsalg og uden medvirken af ejendomsmægler), Robinhus, BoligOne etc. Det skal siges, at selvsalg ikke er slået så godt igennem i Danmark (2%), som f.eks. i Norge, hvor 17% af bolighandlerne er selvsalg og samme undersøgelse viste at dem der solgte igennem selvsalg er i gennemsnit mere tilfredse end dem der brugte en traditionel ejendomsmægler,⁷ hvilket ikke er overaskende, når vores egen undersøgelse viser, at mange er utilfredse. En undersøgelse fra Holland (Gautier et.al. 2017) viste, at boliger solgt igennem selvsalg sælger i gennemsnit 2,7% højere pris end ved fuld brug af ejendomsmægler. Mulige årsager hertil nævnes, at boligsælgere er "eksperter" i deres egen bolig og lokalområdet. Men i Danmark er selvsalg ikke slået helt igennem, andelen er tæt på 2%⁸ og er ikke på vej op.

Vi har ikke fået så mange besvarelser fra boligsælgere, som har brugt selvsalg, alt i alt kun fem respondenter. Der var også fem respondenter, som har prøvet selvsalg, men har opgivet for derefter at gå over til at bruge en traditionel ejendomsmægler. Det har ikke været formålet at undersøge, hvorfor man vælger selvsalg, til gengæld har vi spurgt, hvorfor man havde fravalgt selvsalg. Her bliver frasen "Time is money" meget passende, fordi en af de hyppigste årsager for fravalg af selvsalg er, at det er tidskrævende, se figur 5.

⁷ "Selling a house and the decision to use a real estate broker in Norway" (2015).

⁸ <https://www.nybolig.dk/presse/faerre-saelger-deres-bolig-selv> (af 3.8.2018)

Figur 5. Årsager til at man ikke har valgt/fravalgt selvsalg



Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

Som en af respondenterne har påpeget:

"Jeg gør det, jeg er god til og lader ejendomsmæglere/andre gøre det, de er gode til - som f.eks. at sælge boliger. Tænk på al den tid, vi kunne spare, hvis flere forstod det simple koncept."

De samme årsager nævnes i undersøgelsen i Norge⁹, hvor sælgere angiver tidsforbrug som den vigtigste årsag for fravalg af selvsalg. Det skal lige bemærkes, at boligsælgere, som har brugt selvsalg, nævner højere omkostninger ved traditionel ejendomsmægler, som den primære årsag at vælge selvsalg.

Hele 83% af de adspurgte ejendomsmæglere mener, jf. vores Delprojekt 1 (august 2018), at den primære årsag for fravalg af selvsalg er, at boligsælgere vil have tryghed¹⁰, hvor i mod kun 20% af boligsælgerne nævner tryghed, som en årsag til fravalg af selvsalg. Af sekundære årsager kan nævnes, at ejendomsmæglerne også har anført at det er tidskrævende at være selvsalgssælger, som en af årsagerne til fravalg af selvsalg.

⁹ "Selling a house and the decision to use a real estate broker in Norway" (2015).

¹⁰ Udviklingsprojekt: "Udviklingstendenser på ejendomsmæglermarkedet, delrapport 1 – Ejendomsmæglerens syn på branchens udviklingstendenser" (2018).

Der er altså uoverensstemmelse mellem ejendomsmæglernes og sælgernes opfattelse.

Noget tyder på, at selvsalg er lidt undervurderet hos ejendomsmæglerne, for hvad vil der ske, hvis den digitale udvikling kan medvirke til, at gøre en selvsalgshandel mere overskuelig og tryghedsskabende samt mindre tidskrævende?

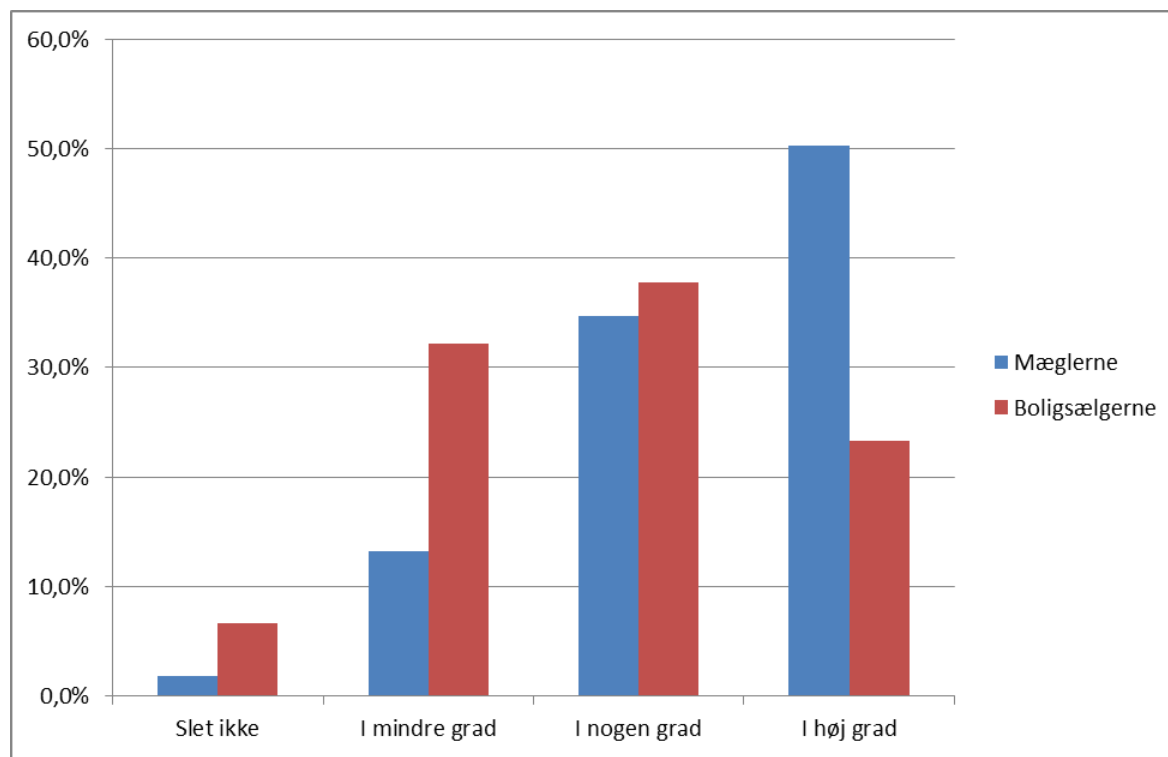
En anden hæmsko for fuldstændig selvsalg er, at man nok ikke kommer så bredt ud, som hvis en ejendomsmægler markedsfører boligen. Fx har pågældende ingen mulighed for at markedsføre sin bolig på boligsiden eller på andre ejendomsmægleres hjemmesider. Den mest besøgte hjemmeside for boligannoncer er p.t. boligsiden.dk¹¹.

3.3 Fysiske butikker

I Delrapport 1 (august 2018) har vi spurgt til ejendomsmæglernes forventninger til fremtiden, bl.a. fremtiden for de fysiske butikker. Selvom mange bankfilialer lukker, er det ikke en tendens, der ses, i ejendomsmæglerbranchen. Vi har både spurgt ejendomsmæglerne og boligsælgere om, hvordan det kommer til at gå med udviklingen af de lokale fysiske ejendomsmæglerbutikker i fremtiden. Fordeling af svarene kan ses i figur 6. Der er en tendens til, at ejendomsmæglerne er mere optimistiske end boligsælgere mht. om de lokale fysiske butikker vil findes i fremtiden. Hvis man ser på figur 6, kan man se at der er dobbelt så mange ejendomsmæglere som boligsælgere der er "I høj grad" er enige i at fysiske butikker vil findes lokalt i fremtiden.

¹¹ <https://www.boligsiden.dk/> (tilgået den 20.11.2018)

Figur 6. Vil der stadig være fysiske ejendomsmæglerbutikker i dit lokale område i fremtiden?



Kilde: Egne beregninger ud fra spørgeskemaundersøgelsen.

Tabel 4. Årsager til hvorfor man mener at fysiske butikker vil bestå i fremtiden, boligsælgeres vurdering

	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Samlet
Lokalkendskab er vigtigt for sælgere	64,7%	33,3%	2,0%	0,0%	100,0%
Det er vigtigt at være synlig lokalt for at tiltrække ejendomme til salg	51,0%	34,7%	12,2%	2,0%	100,0%
Boligsælgere vil fortsat efterspørge personlig kontakt i butikken	40,3%	38,7%	16,1%	4,8%	100,0%

At synlighed lokalt er vigtig, er også det som hver tredje ejendomsmægler udpegede, som i høj grad vigtig årsag til at tiltrække nye kunder, fordi kunderne efterspørger lokalkendskab.¹² Dog lagde ejendomsmæglerne ikke så meget vægt på, at boligsælgerne fortsat vil efterspørge personlig kontakt i fremtiden.

¹² Kilde: Udviklingsprojekt: "Udviklingstendenser på ejendomsmæglermarkedet, delrapport 1 – Ejendomsmæglernes syn på branchens udviklingstendenser" (2018)

Når man sammenligner ejendomsmæglernes og boligsælgernes syn på fysiske butikker, så tyder det på, at der fortsat vil være behov for personlig kontakt i fremtiden og helst i den lokale ejendomsmæglerbutik. På den måde undgår man indtil videre en lukningsskæbne, som f.eks. mange bankfilialer har lidt.

4. Konklusion

Denne delrapport er en del af undersøgelsen af udviklingstendenser og udfordringer i ejendomsmæglerbranchen, hvor den første delrapport handlede om ejendomsmæglernes syn på branchens udviklingstendenser, fokuserer vi i denne delrapport på boligsælgernes syn på ejendomsmæglermarkedet og branchen.

Vores spørgeskemaundersøgelse blandt 92 boligsælgere viser bl.a., at valg af ejendomsmægler (40 %) primært sker på baggrund af anbefalinger fra familie og venner samt netværk, og at 18 % valgte en ejendomsmægler, som de har brugt før. 29 % vælger deres ejendomsmægler via onlinesøgning. Kun 4 % har fundet ejendomsmægleren gennem trykte medier.

Spørgeskemaundersøgelsen viser endvidere, at hver fjerde boligsælger var utilfreds med den ejendomsmæglerservice, der blev leveret ved boligsalget. Som den hyppigste årsag anføres, at ejendomsmægleren ikke holder, hvad der bliver lovet, og der gives for lidt orientering og opfølgning undervejs i salgsforløbet.

Periodiske tilfredshedsundersøgelser bestilt af EU-kommission viser, at ejendomsmæglerbranchen er den branche i EU-området, der scorer lavest i tilfredshed blandt forbrugerne år efter år. Årsagen er nok ikke, at der mangler konkurrence blandt mæglerne, da den er benhård. Der udvises megen kreativitet, enkelte ejendomsmæglere forsøger sågar at, at lokke nye sælgere til ved bl.a. at lave forskellige konkurrencer, hvor man f.eks. kan vinde køkkenudstyr eller andet. Årsagen til at serviceniveauet ikke har så store konsekvenser på valg og fravalg af ejendomsmægler kan være, at der går lang tid mellem bolighandlerne (ca. 7-10 år i gennemsnit) og oftest fraflytter boligsælgere lokalområdet. Man kan på boligsiden.dk finde vurderingen af de enkelte ejendomsmæglerbutikker, men som vi har set, er denne funktion ikke så kendt endnu – selvom boligsiden.dk annoncerer med denne mulighed i andre medier.

Selvsalg er p.t. ikke en trussel mod ejendomsmæglerbranchen, da det ikke er så udbredt (ca. 2% af markedet) - i modsætning til Norge, hvor 17% af bolighandler mere eller mindre er selvsalg. Som den vigtigste årsag til fravalg af selvsalg kan nævnes, at det er tidskrævende. Det er klart, at hvis der kommer et tidspunkt, hvor

handel med fast ejendom bliver mere overskueligt og mindre tidskrævende, så kan det godt tage markedsandele fra de traditionelle ejendomsmæglere.

Med hensyn til antallet af fysiske butikker i lokalområdet, hvor både sælgerne og ejendomsmæglerne vægter personlig kontakt og lokalkendskab højt, tyder intet på, at antallet af butikker vil blive reduceret i nærmeste fremtid.

Fremtidige undersøgelser

Et af resultaterne i dette projekt er at en stor andel af boligsælgere var utilfreds med den service som ejendomsmæglerne havde leveret, hvilket også svarer til tendenserne i andre EU lande, hvor ejendomsmæglerbranchen ligger i bund sammenlignet med andre servicebrancher. Ejendomsmæglerne "holder ikke hvad de lover", bliver nævnt som en af årsagerne, men det er nok for bredt formuleret til at kunne konkludere på. Fremtidige undersøgelser bør i højere grad forsøge at afdække, hvad det helt præcist er, at boligsælgere er utilfredse med. En spørgeskemaundersøgelse alene er utilstrækkelig til at afdække problemstillingen, den skal i det mindste suppleres med interviews af de utilfredse boligsælgere og helst kombineres med interviews af de tilfredse boligsælgere for at afdække forskelle i servicen. Man skal dog være opmærksom på at boligsælgere, som en målgruppe for undersøgelser, er vanskelige at identificere og få i tale. Man kan godt identificere alle boligsælgere i Danmark igennem Danmarks Statistiks Forskningservice, dog skal man være indstillet på at det koster meget mere end de ca. 15.000 kr. som vi har brugt på bannerannoncering rettet mod boligsælgere.

Endvidere bør man undersøge demografien af boligsælgere. For eksempel, om ældre og mere erfarne ejendomsmæglere lægger mere vægt på arbejde med tidligere kunder end yngre ejendomsmæglere, som ikke har denne mulighed.

Perspektivering i forhold til fremtidig uddannelse

De 2 delrapporter har givet et godt indblik i, hvor erhvervsakademierne kan udvikle indholdet af den teoretiske del af ejendomsmægleruddannelsen fremadrettet i forhold til den nuværende uddannelse.

Delrapport 1 viser, at aftagerne på vores uddannelser (ejendomsmæglerne) p.t. og i den nærmeste fremtid – udover høj faglig kompetence - vægter:

- digitale færdigheder
- online markedsføring
- kommunikative og empatiske evner

Uddannelsesinstitutionerne bør overveje, at etablere ekstra valgfag, som netop indeholder disse emner, alternativt indlægge det som pensum i allerede eksisterende fag.

Delrapport 2 viser, at hovedproblemet set fra boligsælgerne er manglende kommunikation og information. Vigtigheden af dette bør også inddrages i undervisningen.

Referencer

Bloze, G., Stattau, K. og Kyrstein, V. (2018). "Udviklingstendenser på ejendomsmæglermarkedet, delrapport 1 – Ejendomsmæglernes syn på branchens udviklingstendenser". Udviklingsprojekt under Danske Erhvervsakademier. Online:
<http://www.eaviden.dk/content/uploads/2018/02/Ejendomsmaeglerprojekt-delrapport-1.pdf>

EU-kommission. (2018). "Monitoring Consumer Markets in European Union 2017" Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA). Online:
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/mms2017_final_report_-_part_i.pdf

National Association of Realtors. (2018). "Home Buyer and Seller Generational Report 2018". Online:
<https://www.nar.realtor/sites/default/files/documents/2018-home-buyers-and-sellers-generational-trends-03-14-2018.pdf>

Stamsø, M. A. (2015). "Selling a house and the decision to use a real estate broker in Norway". Property Management, vol. 33. No.2. side 173-186.

Gautier, P., Sigmund, A. and Vuuren, A. (2017). "Real-estate Agent Commission Structure and Sales Performance". CEPR Discussion Papers 12587, C.E.P.R. Discussion Papers. Online:
<https://ideas.repec.org/p/cpr/ceprdp/12587.html>