

**Public Affairs Group**

**Huseftersynsordningen – plus, minus ti år  
- set med forbrugerøjne**

24.01.2006

## INDHOLDSFORTEGNELSE

### DEL 0 – extract

0.1.	Baggrund, formål mm.	5
0.2.	Analysemetoden	5
0.3.	Hovedkonklusioner på analysen	7
0.4.	Idéer til udvikling af Huseftersynsordningen	11
0.5.	Anbefaling	19

### DEL I – analysedesign, formalia mm.

1.1.	Baggrund	21
1.2.	Undersøgelsens formål	21
1.3.	Realdania's forventninger til projektets videre anvendelse	23
1.4.	Undersøgelsens afgrænsning og metode	23
1.4.1.	Foranalysen	22
1.4.2.	Hovedanalysen	26
1.5.	Projektledelse	29
1.5.1.	Analyseoperatør	29
1.5.2.	Følgegruppe	29

### DEL II – analysen

2.1.	Faktuelle forhold omkring Huseftersynsordningen	31
2.1.1.	Baggrund og virkemåde	31
2.1.2.	Udbredelse 1996-2005	33
2.2.	Hovedanalysen	37
2.2.1.	Indledning	37
2.2.2.	Forbrugernes holdning til idé og koncept bag Huseftersynsordningen	39
2.2.3.	Forbrugernes tillid til og tilfredshed med tilstandsrapporterne	44
2.2.4.	Forbrugernes tillid til og tilfredshed med ejerskifteforsikringen	49

2.2.5.	Forbrugernes forståelse af grundlæggende præmisser og forudsætninger for udarbejdelse af tilstandsrapporten	58
2.2.6.	Forbrugernes oplevelse af tilstandsrapportens konkrete dele	67
2.2.6.1.	Tilstandsrapportens overskuelighed og læsevenlighed	68
2.2.6.2.	Forståelsen af karaktersystemet	70
2.2.6.3.	Forståelsen af de supplerende noter til skadesvurderingen	76
2.2.6.4.	Forståelsen af tillæggenes rolle	78
2.2.7.	Kilder til forbrugerinformation om Huseftersynsordning og andre forhold	81
2.2.7.1.	Forbrugernes informationskilder til viden om ordningen	82
2.2.7.2.	Tiden til at gennemgå tilstandsrapporten	87
2.2.7.3.	Anvendelsen af køberrådgivere til byggeteknisk gennemgang	89
2.2.7.4.	Proces for rekvirering af huseftersyn	92
2.2.8.	Forbrugernes ønsker til tilstandsrapportens fremtidige indhold	96
2.2.9.	Forbrugernes betalingsvillighed for udvidelse/forbedring af tilstandsrapporten og ejerskifteforsikring	100
2.2.9.1.	Betalingsvillighed for en udvidet tilstandsrapport	101
2.2.9.2.	Betalingsvillighed for en udvidet ejerskifteforsikring	104

### **DEL III – Sammenfatning af analyseresultaterne og mulige scenarier for Huseftersynsordningens fremtid**

---

3.1.	Sammenfattende konklusion vedr. forbrugernes vurdering af Huseftersynsordningen	109
3.2.	Udviklingsscenarier for Huseftersynsordningen	113
3.2.1.	Model I – Minus10-modellen	114
3.2.2.	Model II – Status Quo-modellen	117
3.2.3.	Model III – Plus10-modellen	120
3.2.4.	Anbefaling	125

### **Appendix**

Bilag 1 -	Pressemeddelelse fra Realdania vedr. Huseftersynsordning - 01-09-2005
Bilag 2 -	Interview og diskussionsramme anvendt ved foranalyse
Bilag 3 -	Spørgeramme anvendt ved opinionsanalysen
Bilag 4 -	Klage- og kendelsesstatistik Ankenævnet for Huseftersyn 2004-5 samt klagetilbøjelighed

**DEL 0 - Extract**

## 0.1. Baggrund, formål mm.

Ordningen med huseftersyn har eksisteret i 10 år. Siden etableringen i 1996 har ordningen i perioder været udsat for kritik, hovedsageligt initieret af enkeltsager, der er kommet op via medieomtaler samt i forbindelse med diverse undersøgelser af ordningen.

Men ordningen har ikke tidligere været genstand for analyser set fra forbrugerside med henblik på en vurdering af ordningen i forhold til forbrugernes forventninger og krav til fremtidig forbrugerbeskyttelse i forbindelse med hushandel.

I lyset af de markante ændringer, der er sket på boligmarkedet siden ordningen blev indført i 1996 - den øgede fokus på forbrugerbeskyttelse generelt kombineret med den tilbagevendende kritik af ordningen fra flere sider - har Realdania derfor iværksat dette analysearbejde med forbrugeren som omdrejningspunktet.

Formålet med projektet er at give Huseftersynsordningen et ”serviceeftersyn” set med forbrugerøjne.

For det første skal analyseprojektet gøre *status* på den nuværende ordning set fra forbrugerside. For det andet skal projektet kunne *inspirere* til eventuelle ændringer i den måde ordningen er indrettet på mht. tilstandsrapportens og ejerskifteforsikringens omfang og indhold.

Projektet er derfor døbt ”Huseftersynsordningen – plus, minus ti år”. Målet er at skabe en ordning, der forbrugerbeskyttelsesmæssigt rækker de næste 10 år frem.

## 0.2. Analysemetoden

Analysen af forbrugernes tilfredshed med og tillid til Huseftersynsordningen er gennemført i to dele:

- En kvalitativ, ikke-repræsentativ foranalyse gennemført som interviewundersøgelse blandt et antal repræsentanter for de professionelle aktører omkring ordningen (bygningssagkyndige, ejendomsformidlere, brancheorganisationer m.v.) samt et antal udvalgte boligejere, der som sælger eller køber har erfaring med huseftersynsordningen. Interviewene er gennemført som fokusgruppeinterviews i København og Århus suppleret med individinterviews. Samlet set har der i alt deltaget ca. 15 professionelle aktører og op imod 20 boligejere i den kvalitative analyse.

Formålet med den kvalitative analyse har været at få en umiddelbar indikation fra en udvalgt gruppe af forbrugere og deres holdning til Huseftersynsordningen, samt at få inspiration til arbejdshypoteser og formulering af spørgeramme til brug for den kvantitative del af analysen.

- En kvantitativ opinionsanalyse gennemført via telefoninterviews blandt en repræsentativt sammensat stikprøve på godt 1.000 boligejere, som har købt eller er ved at sælge bolig, og hvor der i perioden 1.1.-28.2.2005 er udført huseftersyn på de pågældende ejendomme. Formålet med den kvantitative analyse har været

at teste de holdninger hos forbrugerne til Huseftersynsordningen, der blev afdækket i foranalysen, herunder undersøge forbrugernes generelle tillid til og tilfredshed med Huseftersynsordningen, deres ønsker og behov for ændring/forbedring af ordningen og deres generelle villighed til at betale for udvidelser af ejerskifteforsikring og tilstandsrapport.

Stikprøven er udvalgt, så analyseresultaterne har en usikkerhed på kun 3%. Det betyder, at svarene med 95% sandsynlighed ville kunne genfindes, hvis man spurgte totalpopulationen – dvs. alle personer, som har solgt eller købt hus i 2005. Det er en acceptabel usikkerhedsmargin for samfundsvidenskabelige analyser.

### 0.3. Hovedkonklusioner på analysen

Analysens hovedkonklusioner er:

1. 90% af boligejerne tillægger det stor betydning, at der findes en ordning som Huseftersynsordningen, hvor sælger kan slippe fri af erstatningsansvaret for skjulte skader på den solgte ejendom og køber præsenteres for en tilstandsrapport, der beskriver ejendommens tilstand - og får et tilbud om tegning af en ejerskifteforsikring, som dækker forhold der ikke er nævnt i tilstandsrapporten.

Både købere og sælgere er tilfredse med, at erstatningsansvaret for skjulte skader på ejendommen er flyttet fra sælgeren til en forsikringsordning – for begge parter er det afgørende, at mellemværendet er afsluttet, når boligen er overtaget. Ordningen skaber dermed en betydelig økonomisk og retssikkerhedsmæssig tryghed for forbrugerne.

Der er således en meget stor opbakning til Huseftersynsordningens idé og grundkonstruktion.

2. 7 ud af 10 boligejere er har tillid til ordningen med ejerskifteforsikring, og har en forventning om at ejerskifteforsikringen dækker skader, som konstateres på huset. Forbrugerne har grundlæggende opfattet, at ordningen fungerer på den måde at ejerskifteforsikringen dækker skader der ikke er nævnt i tilstandsrapporten - og den måde at afgrænse forsikringen på er de tilfredse med.
3. 8 ud af 10 boligejere har tillid til at tilstandsrapporterne er udarbejdet på et objektivt og uvildigt grundlag, og at rapporten afslører de alvorligste skader på huset. Den høje grad af forbrugertilfredshed og tillid til ordningen står umiddelbart i skærende kontrast til det billede af manglende uvildighed, sjuksk og dårlig kvalitet, som medierne tegner af ordningen. Analyseresultatet må ses som udtryk for, at ordningens dårlige omdømme i medierne endnu ikke har forplantet sig til forbrugernes bevidsthed og opfattelse af ordningen.
4. Der er derfor et solidt flertal blandt boligejerne (75% for købernes vedkommende) for at opretholde ordningen på trods af den vedvarende kritik. Men en ikke uvæsentlig minoritet på 20-25% af forbrugerne er imidlertid utilfredse med Huseftersynsordningen og mener derfor - i varierende grad - at ordningen bør nedlægges. Dette resultat indikerer, at den kritik, der har været rejst af ordningen - senest ifm. COWI-undersøgelsen - må tages alvorligt og adresseres af de parter, der har ansvaret for ordningen. I modsat fald må det betragtes som sandsynligt, at antallet af utilfredse forbrugere vil vokse, og at der vil opstå en negativ spiral, der kan underminere ordningen.
5. Men på trods af tilliden og tilfredsheden med Huseftersynsordningen, så afslører analysen et betydeligt ”gab” mellem den måde forbrugerne tror ordningen fungerer på og de faktiske forhold.

De områder, hvor der er størst usikkerhed omkring ordningen fra forbrugernes side, er:

**a. *Kommunikationen af forudsætningerne for udarbejdelse af tilstandsrapporten***

Hver anden forbruger tror, at tilstandsrapporten er en slags varedeklaration på huset, og at den derfor belyser mere end den faktisk gør. Forbrugerne opfatter derfor at huset er ”i orden”, hvis der i rapporten ikke er gjort anmærkninger på et bestemt område. Det giver en forventningsbrist dels i forhold til tilstandsrapportens omfang og funktion, dels i forhold til ejerskifteforsikringens dækningsområde – det handler grundlæggende om, at forbrugerne ikke har forstået præmisserne og forudsætningerne for tilstandsrapporten samt ejerskifteforsikringens skadesbegreb.

Det betyder, at der er et ”gab” mellem forbrugernes forestillinger om, hvordan tilstandsrapporten bliver til og hvad den siger om huset, og de faktiske forhold. En stor del af forbrugerne tror således, at sammenligningsgrundlaget er noget andet end det rent faktisk er, fx. et nyt hus, et gennemsnitshus eller lignende – og ikke et hus der er vurderet relativt i forhold til et hus af tilsvarende type, alder og vedligeholdelsesstand. Det er en fatal fejlperception, som giver et forkert beslutningsgrundlag for køberen forud for købsbeslutningen og ved bedømmelse af den overførte risiko fra sælger til køber. Konsekvensen er, at køberne tror at rapporten - og dermed forsikringen – beskriver og dækker noget, den ikke gør.

**b. *Den visuelle gennemgang***

Forbrugerne (8 ud af 10) mener, at det er problematisk for tilstandsrapportens kvalitet og dermed dens anvendelighed, at den alene baserer sig på en visuel gennemgang af huset. Køberne kan ikke forstå, at en bygningsagkyndig kun bruger øjnene – og ikke hænderne.

Netop den visuelle gennemgang er ét af hovedproblemerne i tilstandsrapporten set med forbrugernes øjne. Forbrugerne oversætter en visuel gennemgang med en overfladisk, sjusket og mangelfuld gennemgang af ejendommen. Køberne undrer sig over, at man som professionel ikke går mere grundigt til værks - tjekker funktioner, og vurderer det man ikke kan se. Det er her forbrugerne mener den bygningsagkyndiges professionalisme kan gøre nytte i forhold til lægmand. Den manglende grundighed gør køberne usikre.

**c. *Karakterskalaen***

Analysen viser, at forbrugerne har overordentligt svært ved at forholde sig til UN-karakteren og at alt andet end K3-skader stort set er ude af købernes fokusområde. Det giver køberen et fejlagtigt beslutnings-



grundlag for bedømmelse af skadens alvor ved fx. K2-skader, og køber påtager sig en ukendt risiko ved underfokusering på UN-anmærkningerne. Hertil kommer at køber får et fejlagtigt bedømmelsesgrundlag for at vurdere udbedringsomkostningerne af registrerede skader, da stigende K-værdi fejlagtigt oversættes som stigende udbedringsomkostninger.

Noterne er gode set med forbrugerøjne, men de forstår ikke rækkevidden og implikationerne af kombinationen af karakter og noter, der ofte er i et byggeteknisk sprog.

6. Der er et udtalt ønske blandt forbrugerne om bedre forbrugerbeskyttelse og udvidelse af tilstandsrapporten på områder, som ikke i dag er omfattet af vurderingen. Som udgangspunkt ønskes *bele* aktivet vurderet (bygninger og grund og til dels omgivelser) af en uvildig person, der sammenfatter det hele i eet dokument. Forbrugerne ønsker at få den konkrete ejendom vurderet – er der skader, hvad betyder og koster de, fungerer tingene, hvor ligger risiciene henne, hvad er særligt for denne type ejendom mht. anvendelse, vedligeholdelse mm. Forsikringen ønskes tilsvarende indrettet, så den afdækker risikoen for skjulte skader på *bele* aktivet. Altså grundlæggende samme konstruktion som i dag, blot i en udvidet form.

I forhold til en række veldefinerede områder er der stor tilslutning til at udvide tilstandsrapporten med nedenstående områder, der anses for vigtige eller meget vigtige:

Områder med stor tilslutningsgrad på over 75% af forbrugerne

- Oplysninger om evt. miljøbelastninger på matriklen og nærmeste omgivelser (forurening af grund, lugt-, støjgener mv.)
- El- og VVS installationernes funktion, lovlighed mv. (el-systemer, varmeanlæg mv.)
- Installationer og indretninger uden for bygningen (f.eks. kloak, dræn)
- Ulovligt opførte bygninger mv.
- Muligheden for at drøfte tilstandsrapporten med den bygningssagkyndige før overtagelse af ejendom

Områder med relativ stor tilslutningsgrad på 50-70% af forbrugerne

- Oplysninger om udendørsanlæg (fx olietank, swimmingpool mv.)
- Oplysninger om ejendommens indeklime
- Oplysninger om restlevetider på vitale bygningsdele (fx tag, vinduer)
- Oplysninger om bygningens vedligeholdelsesstand og beskaffenhed
- Oplysninger om udbedringsomkostninger på skader

7. Forbrugerne er villige til at betale mere for udvidelse af tilstandsrapport og ejerskifteforsikring.

#### Mer-betaling for udvidelse af tilstandsrapporten

- Knap 6 ud af 10 købere - og sælgere - er i varierende grad villig til at betale for en tilstandsrapport, der dækker bredere end i dag. Sælgers mer- og medbetalingsvillighed skal primært ses i sammenhæng med, at sælger anser prisen for at slippe for det 20-årige normale ansvar for ”at være lav”.

Tyngdepunktet i betalingsvilligheden for at udvide indholdet i tilstandsrapporten ligger på en mer-betaling på omkring 2.000 kr. Det svarer til en betydelig forhøjelse i forhold til den nuværende pris på en tilstandsrapport, som afhængig af husets alder og størrelse ligger i størrelsesordenen 5.000 – 9.000 kr.

#### Mer-betaling for en bedre dækning i ejerskifteforsikringen

- 3 ud af 4 købere er i varierende grad villig til at betale en højere præmie for at sikre en forsikringsmæssige dækning af nogle af de områder, der i dag ikke med i tilstandsrapporten, og som køberne ønsker medtaget.

Tyngdepunktet for udvidelse af forsikringen til dækning af nogle af de områder, der i dag ikke med i tilstandsrapporten, ligger omkring en mer-præmie i størrelsesordenen 1.000 kr. pr. år. Det giver et betydeligt potentiale for ejerskifteforsikringsordningen, da mer-betalingsvilligheden svarer til en forhøjelse af det nuværende præmieniveau med 50-100%. Den nuværende præmie - omregnet til årlige betalinger frem for een engangsbetaling - ligger i størrelsesorden 1.000 – 2.000 kr.

## 0.4 Idéer til udvikling af Huseftersynsordningen

Rapportens Del III skal betragtes som et idékatalog til brug for det fremadrettede arbejde med forbedring og udvikling af Huseftersynsordningen.

Modellerne i idékataloget er primært formuleret med udgangspunkt i forbrugernes tilbagemeldinger fra den kvalitative og kvantitative analyse. Dog er også problematikken omkring den negative medieomtale og de kvalitetsbrist i ordningen, der senest er dokumenteret af COWI-undersøgelsen, forsøgt adresseret i løsningsmodellerne, da løsningsinitiativer på dette område opfattes som en klar forudsætning for at fastholde forbrugernes tilfredshed med og tillid til Huseftersynsordningen.

Idékataloget indeholder en diskussion af tre grundlæggende modeller for det fremadrettede arbejde med Huseftersynsordningen:

- **Model I – Minus 10-modellen:** Ordningen ophæves og erstattes evt. af en fond/forsikringsordning, der dækker skjulte skader
- **Model II – Status quo-modellen:** Ordningen videreføres i den nuværende udformning mht. form, indhold, afgrænsning, risikofordeling etc.
- **Model III – Plus 10-modellen:** Ordningen justeres, så den bringes i overensstemmelse med forbrugernes ønsker og fremadrettet sikrer en hensigtsmæssig forbrugerbeskyttelse af både sælger og køber

### ***Model I - "Minus10-modeller"***

Modellen indebærer, at kalenderen skrues 10 år tilbage - ordningen med huseftersyn og tilstandsrapport ophæves. Analysen viste, at der – trods stor opbakning, tillid og tilfredshed med ordningen – er en ikke ubetydelig minoritet, som ikke har tillid til tilstandsrapportens objektivitet, uvildighed og evne til at fange de mest alvorlige skader på huset. Denne gruppe ønsker ordningen nedlagt.

Modellen vil nok tilfredsstille en lille kritikergruppe, men den vil være i lodret modstrid med de grundlæggende krav hos flertallet af forbrugerne. Analysen viser, at det har stor betydning for langt hovedparten af forbrugerne, at der findes en ordning som Huseftersynsordningen, hvor sælger kan frigøre sig fra sit erstatningsansvar for skjulte skader, og som giver køber information om boligens tilstand og en mulighed for at afdække risikoen for skjulte skader via en forsikringsordning.

Afskaffes Huseftersynsordningen er der derfor behov for at erstatte den af en ny ordning, der sikrer imødekommelse af de grundlæggende beskyttelsesbehov hos forbrugerne, fx via en obligatorisk fonds- eller forsikringskonstruktion.

## ***Model II - "Status Quo-modellen"***

Modellen indebærer, at Huseftersynsordningen videreføres i den nuværende udformning mht. form, indhold, afgrænsning, risikofordeling etc.

Status-quo-modellen er nok ensbetydende med, at ordningen ikke ændres - men derfor er der alligevel behov for en massiv indsats for at løse de problemer, der er skitseret i analysen. Men løsningerne er udelukkende af kommunikationsmæssig karakter – det handler basalt set om at korrigere for misforholdet mellem den måde ordningen faktisk fungerer på, og den måde den opfattes på af forbrugerne.

Der er brug for at fokusere kommunikationsindsatsen på minimum tre områder – disse er gennemgået nedenfor.

### ***1. Kommunikationsområde 1 – få styr på kvalitet og kommuniker det offensivt, så ordningens opbakning kan fastholdes***

Ordnningen har været udsat for vedvarende mediekritik – det har netop været begrundet i den måde ordningen har fungeret på med en høj fejlprocent og sjusk, jf. COWI-rapporten. På trods af den konstante og markante kritik af tilstandsrapporternes kvalitet er opbakningen til ordningen fortsat overraskende høj. Den massive - oftest negative - medieomtale har ikke forplantet sig til et stort problem for opbakningen og tilliden til ordningen blandt forbrugerne, men ordningen kan formentlig ikke tåle en fortsat negativ mediefokus uden at opbakningen til ordningen for alvor begynder at vakle. Derfor er det helt vitalt for ordningens fremtid, at de seneste initiativer som Erhvervs- og Byggestyrelsen netop har taget på baggrund af kritikken i COWI-rapporten vedr. kontrol, konsekvens og efteruddannelse, rent faktisk fører til færre fejl indenfor overskuelig tid. Det er helt afgørende, at disse fremskridt kommunikerer offensivt og meget direkte overfor forbrugerne. Det vil være et væsentligt bidrag til at få inddæmmede den megen negative kritik af ordningen.

### ***2. Kommunikationsområde 2 – kommuniker, at der er tale om en afgrænset skadesrapport, ikke en tilstandsrapport***

Høj fejlprocent i tilstandsrapporterne har kun været een af flere kilder til negativ mediefokus. En anden central kilde er den manglende forståelse af skadesbegrebet og sammenligningsgrundlaget for skadesregistreringen samt at en anmærkningsfri tilstandsrapport ikke er ensbetydende med, at huset "er i orden" – det giver forventningsbrist dels i forhold til tilstandsrapportens omfang og funktion, dels i forhold til ejerskifteforsikringens dækningsområde – det handler grundlæggende set om, at forbrugerne ikke har forstået præmisserne og forudsætningerne for tilstandsrapporten og ejerskifteforsikringen. Det betyder, at der er et "gab" mellem forbrugernes forestillinger om, hvordan tilstandsrapporten bliver til og hvad den siger om huset, og de faktiske forhold. Halvdelen af køberne tror således, at en anmærkningsfri tilstandsrapport er ensbetydende med, at huset "er i orden" og at sammenligningsgrundlaget er noget andet end det rent faktisk er, fx. et nyt hus, et gennemsnitshus eller lignende. Det er en fatal fejlperception, som giver

et forkert beslutningsgrundlag for køberen forud for købsbeslutningen og ved bedømmelse af den overførte risiko fra sælger til køber. Konsekvensen er, at køberne tror rapporten – og forsikringen - dækker noget, den ikke gør.

Den visuelle gennemgang er et andet centralt område for forbrugerne, hvor kun de skader, der er umiddelbart synlige uden brug af værktøj, flytning af gulvtæpper, møbler, m.v. registreres. Forbrugerne har vanskeligt ved at forstå, at fagfolk kun bruger ”øjnene og ikke hænderne” – det er således væsentligt at få kommunikeret, hvorfor den visuelle gennemgang er tilstrækkelig, når tilstandsrapporten ses *i sammenhæng med ejerskifteforsikringen*.

### **3. Kommunikationsområde 3 – kommuniker karakterskalaen for at undgå fejlfokus på K3 og underfokusering på UN**

Analysen viste, at forbrugerne har overordentligt svært ved at forholde sig til UN-karakteren og at alt andet end K3-skader stort set er ude af købernes fokusområde. Det giver køberen et fejlagtigt beslutningsgrundlag for bedømmelse af skadens alvor ved fx. K2-skader og køber påtager sig en ukendt risiko ved underfokusering på UN-anmærkningerne. Hertil kommer at køber får et fejlagtigt bedømmelsesgrundlag for at vurdere udbedringsomkostningerne af registrerede skader, da stigende K-værdi fejlagtigt oversættes som stigende udbedringsomkostninger.

Noterne er gode set med forbrugerøjne, men de forstår ikke rækkevidden og implikationerne af kombinationen af karakter og noter, der ofte er i et byggeteknisk sprog.

#### ***Vurdering af modellen ift. forbrugerønskerne***

Model II er en *defensiv* model, der umiddelbart kan sættes i værk på kort sigt. Den bidrager til at inddæmme den offentlige kritik af ordningen, fastholde opbakningen til ordningen og løser nogle af de mest fundamentale forståelsesproblemer i ordningen, som giver anledning til bristede forventninger såvel i forhold til tilstandsrapporten som forsikringen.

Målet er at nedjustere forventningsniveauet – bl.a. ved at kommunikere, at ordningen sammenligner ejendommen med et tilsvarende hus af samme type, alder og vedligeholdelsesstand og at en anmærkningsfri tilstandsrapport ikke nødvendigvis er lig med et fejlfrit hus, men blot udtryk for at husets generelle skadesbillede ikke afviger fra hvad der kan forventes i et hus af den pågældende type, alder og vedligeholdelsesstand. Modellen vil således ikke imødekomme de forbrugerønsker om en mere varedeklarationslignende tilstandsrapport, der dokumenterer tilstand og beskaffenheden af det enkelte, konkrete hus, som analysen viser forbrugerne efterspørger. Det er derfor en vanskelig - men nødvendig kommunikationsopgave - hvis status quo-modellen er den foretrukne.

### ***Model III - "Plus10-modellen"***

Modellen indebærer, at ordningen videreføres og udbygges svarende til helt eller delvis indfrielse af de forbrugerønsker og forventninger, der kommet til udtryk i analysen.

Modellen kræver et omfattende revisions-/udvalgsarbejde af hvad der er muligt og ikke muligt, såvel byggeteknisk, juridisk, forsikringsmæssigt som økonomisk.

Modellen kan bygges ovenpå model II, da en del af den grundlæggende kommunikationsindsats skal gøres, uanset om man fastholder status quo eller udvider ordningen. Model III kan derfor opfattes som en langsigtet model med henblik på at udvikle og forbedre ordningen, så den fremadrettet sikrer forbrugerne – køberne og sælgerne – en hensigtsmæssig beskyttelse i forbindelse med ejendomshandel, og så ordningens virkemåde og indhold bringes i bedre overensstemmelse med forbrugernes ønsker og forventninger.

Med Plus10-modellen tager man skridt til at lukke forventningsgabene via ændringer i ordningen.

Nedenfor er gennemgået de områder, der kunne være genstand for ændringer i ordningen, baseret på hyppigst efterspurte områder i forbrugeranalysen.

#### *A. Kommunikationsmæssige initiativer*

- ***Kommunikationsområderne i Model III udgør – med en mindre justering ift. Model II – en nødvendig forudsætning eller basis for Plus10-modellen, dvs.***
  - *Kommunikationsområde 1* – få styr på kvalitet og kommuniker det offensivt, så ordningens opbakning kan fastholdes
  - *Kommunikationsområde 2* – kommuniker skadesbegrebet, sammenligningsgrundlaget, forsikringsdækningen - her kommunikeres ikke, at tilstandsrapporten i realiteten er en skadesrapport, men at tilstandsrapporten er på vej mod at blive det, forbrugerne i varierende omfang tror den allerede er, nemlig en rapport om ejendommens tilstand (hvor kraftigt dette kommunikeres afhænger selvsagt af, hvor langt man ønsker at gå i "varedeklarationsretningen").
  - *Kommunikationsområde 3* – kommuniker karakterskalaen for at undgå fejlfokus på K3 og underfokusering på K2 og UN

## B. Operationelle initiativer (ændringer i ordningen)

- **Nedenfor er i faldende orden listet den prioriteringsliste med områder, som forbrugerne anser for vigtige eller meget vigtige. Der skal tages stilling til, hvilke områder ordningen skal udvides med – baseret på graden af forbrugertilslutning, de tekniske muligheder samt omkostningerne ved at medtage det pågældende område.**

Områder med stor tilslutningsgrad på over 75% af forbrugerne

- Oplysninger om evt. miljøbelastninger på matriklen og nærmeste omgivelser (forurening af grund, lugt-, støjgener mv.)
- El- og VVS installationernes funktion, lovlighed mv. (el-systemer, varmeanlæg mv.)
- Installationer og indretninger udenfor bygningen (f.eks. kloak, dræn)
- Ulovligt opførte bygninger mv.
- Muligheden for at drøfte tilstandsrapporten med den bygningssagkyndige før overtagelse af ejendom

Områder med relativ stor tilslutningsgrad på 50-70% af forbrugerne

- Oplysninger om udendøranlæg (fx olietank, swimmingpool mv.)
- Oplysninger om ejendommens indeklima
- Oplysninger om restlevetider på vitale bygningsdele (fx tag, vinduer)
- Oplysninger om bygningens vedligeholdelsesstand og beskaffenhed
- Oplysninger om udbedringsomkostninger på skader

Områder med relativ lav tilslutningsgrad på under 50% af forbrugerne

- Skønnede udgifter til vedligeholdelse
- Hårde hvidevarers beskaffenhed og funktion
- Markiser og baldakiner

- **Afhængig af i hvilket omfang forbrugernes ønsker imødekommes, har dette en række konsekvenser**
  - Tillæggene bliver helt eller delvist tømt for indhold og overført til tilstandsrapporten, hvilket vil være i overensstemmelse med forbrugernes ønske om at samle alle informationer om ejendommen i én rapport
  - Hele matriklen – og evt. omgivelser - omfattes, hvilket er i overensstemmelse med forbrugerønskerne, men det stiller helt nye krav om informationer/vurderinger til brug for tilstandsrapporten, samt faglige kompetencer hos den/de, der udarbejder rapporten
  - Tilstandsrapporten udbygges i overensstemmelse med forbrugerønskerne med et generelt afsnit, der beskriver den konkrete ejendom. Denne generelle



beskrivelse kan være nøglen til at undgå at skulle ændre i det relative sammenligningsbegreb og derved undgå ”nyt-for-gammelt-problematikken”, Den generelle beskrivelse kunne fx være, hvad der er gældende for den type af ejendom, karakteristika for den epokes ejendomme mht. normer, løsninger (fx fugtmembraner, at omfangsdræn ikke var lovpligtigt på opførelsestidspunktet o.a.). Angivelse af hvilke forhold køber særlig skal være opmærksom på ift. vedligeholdelse, genopretning samt anvendelsesmuligheder ift. en moderne familie.

- Ejerskifteforsikringens dækningsområde udvides/tilpasses til ændringerne af tilstandsrapporten – og hvor køber derfor overtager sælgers risiko
- Finansieringsniveauet og -strukturen ændres inden for rammerne af forbrugernes mer-betalingsvillighed – omkring 1.000 kr. på forsikringsområdet pr. år og omkring 2.000 kr. på tilstandsrapportområdet.

Nedenfor er anført en mulig ramme for sådan en model:

- Sælger medfinansierer stigningen i niveauet for ejerskifteforsikringen for at sikre forbedringerne/udvidelserne af ejerskifteforsikringen. Dette sker i kombination med, at sælgers andel af ejerskifteforsikringen øges fra de nuværende 50%.
- Til gengæld overtager køber en del af udgiften for forbedringerne i tilstandsrapporten. Dette gøres ved, at den endelige køber af ejendommen betaler en del af tilstandsrapporten til sælger – teknisk set sker det via refusionen.
- Købers forsikringsudgift kan evt. ændres fra en kapitaliseret betaling (engangsbetaling) til årlige betalinger i forsikringens løbetid, dog med den restriktion at betalingsmønsteret ikke må afvige fra skadesfordelingsprofilen.

- **Karaktersystemet justeres, så fejlfokus undgås**

- Der indføres et nyt karaktersystem med A, B og C-skader. Systemet er illustreret nedenfor. UN kommer automatisk i fokus, da det bliver den ”højeste” skade. K2 bundtes automatisk med K3, således at K2 ikke negligeres. For overskuelighedens skyld og for at sikre fokus på de absolut mest alvorlige/kritiske skader kan man overveje at lade K0 og K1 (i figuren omdøbt til C/C+) skader udgå. Dette vil være i tråd med forbrugernes tilkendegivelser om, at disse skader opleves som bagateller, der kun har kosmetisk betydning og som er uvæsentlige for forbrugernes beslutning om at købe eller fravælge huset.

<b>Eksisterende system</b>	<b>K0</b> Kosmetiske skader	<b>K1</b> Mindre alvorlige skader	<b>K2</b> Alvorlige skader	<b>K3</b> Kritiske skader	<b>UN</b> Bør undersøges nærmere
<b>Nyt system</b>	<b>C/C+</b>		<b>B/ B+</b>		<b>A</b> Bør undersøges nærmere

- **Risiko-fordelingen vedr. UN ændres**

- Risikoen for eventuelle skader ifm. UN-anmærkningen ligger i dag hos køber, da forsikringen ikke afdækker denne risiko i ejerskifteforsikringen. Man kunne overveje at flytte denne risiko tilbage til sælger på forskellige måder. En mulighed er at pålægge sælger at få UN'er undersøgt og afdækket inden salget af ejendommen gennemføres, således at ejendomsmægleren og køber kender omfang og konsekvenser og kan tage højde for dette ved fastsættelsen af ejendommens salgspris. En anden mulighed er, at lade sælger hæfte for ansvaret, hvis det efterfølgende viser sig, at en UN dækker over en alvorlig skjult skade. På den måde ”tvinges” sælger til at forholde sig til UN-karakteren og køber fritages for den potentielle risiko en UN giver anledning til.

- **Behov for særlig Model Light på ejerlejlighedsområdet**

- Ejerlejlighederne har kun været en meget lille del af stikprøven. Det skyldes, at penetrationen af tilstandsrapporter på ejerlejlighedsområdet ligger på omkring 8% mod enfamiliehusenes penetrationsgrad på 95%. Den lave penetration hænger sammen med, at omkostningerne for at få udarbejdet en tilstandsrapport på såvel lejemålet som hele ejendomme er prohibitivt høje. Men ønsket om at opnå de forbrugerbeskyttelsesfordele, som Huseftersynsordningen giver enfamiliehusområdet, er generelt det samme på ejerlejlighedsområdet. For at øge frekvensen på dette område kunne man overveje en lettere model, hvor der udarbejdes en tilstandsrapport kun på selve lejemålet – og ikke hele ejendommen - og evt. kun på helt vitale dele, hvor der typisk er problemer på ejerlejlighedsområdet (fx vådrum, sænkede lofter, el-installationer og redningsveje)

### ***Vurdering af modellen ift. forbrugerønskerne***

Model III er en *offensiv* model, der både respekterer grundlæggende principper i den nuværende ordningen, men samtidig – afhængig af omfanget og den konkrete modeludformning - imødekommer forbrugernes ønsker og krav til en moderne huseftersynsordning

Målet er at tilpasse ordningen til forventningsniveauet – og ikke omvendt som i model II.

Den kommunikationsmæssige opgave er relativt omfattende og krævende – stort set svarende til model II. Men hertil kommer et betydeligt arbejde med at justere ordningen, så den er i bedre balance med forbrugerkravene.

### **0.5 Anbefaling**

Det anbefales, at der arbejdes videre hen mod en revision af ordningen, som skitseret i Plus10-modellen (model III). Hvis der ikke er politisk opbakning til at følge denne anbefaling, anbefales at man iværksætter de kommunikationsmæssige initiativer, der er skitseret Status-Quo-modellen (model II).

Minus10-modellen (Model I) kan ikke anbefales.

**DEL I – analysedesign, formalia mm.**

## 1.1. Baggrund

Ordningen med huseftersyn har eksisteret i 10 år. Siden etableringen i 1996 har ordningen i perioder været udsat for kritik, hovedsageligt initieret af enkeltsager, der er kommet op via medieomtaler.

På den baggrund har der været gennemført forskellige eksterne undersøgelser af ordningen med varierende fokus, senest:

- Interessentanalyse med det sigte at identificere hovedinteressenterne i ordningen og relationerne mellem disse, med henblik på at vurdere om der består eventuelle interessekonflikter, som kan forringe ordningens omdømme og tilstandsrapporternes generelle objektivitet og kvalitet (PriceWaterhouseCoopers Consulting, 2001)
- Undersøgelse af tilstandsrapporternes kvalitet, herunder kvaliteten af gennemførte huseftersyn, samt HE-sekretariatets kvalitetskontrol af huseftersynene (Cowi A/S, 2005)

Disse undersøgelser har synliggjort en række uhensigtsmæssigheder omkring styring, administration og praktisk udmøntning af Huseftersynsordningen, bl.a. vedrørende information, den bygningsfaglige kvalitet i udførelsen af huseftersyn/tilstandsrapport, samt opfølgning på kvalitet og kompetenceudvikling hos de bygningsagkyndige.

Men ordningen har ikke tidligere været genstand for analyser set fra forbrugerside med henblik på en vurdering af ordningen i forhold til forbrugernes forventninger og krav til fremtidig forbrugerbeskyttelse i forbindelse med hushandel.

## 1.2. Undersøgelsens formål

I lyset af de markante ændringer, der er sket på boligmarkedet siden ordningen blev indført i 1996 - den øgede fokus på forbrugerbeskyttelse generelt kombineret med den tilbagevendende kritik af ordningen fra flere sider - har Realdania derfor iværksat dette analysearbejde med forbrugeren som omdrejningspunktet.

Formålet med projektet er at give Huseftersynsordningen et ”serviceeftersyn” set med forbrugerøjne.

For det første skal analyseprojektet gøre *status* på den nuværende ordning set fra forbrugerside. For det andet skal projektet kunne *inspirere* til eventuelle ændringer i den måde ordningen er indrettet på mht. tilstandsrapporternes og ejerskifteforsikringens omfang og indhold.

Projektet er derfor døbt ”Huseftersynsordningen – plus, minus ti år”. Målet er at skabe en ordning, der forbrugerbeskyttelsesmæssigt rækker de næste 10 år frem.

I forhold til tidligere undersøgelser drejer ”serviceeftersynet” sig således alene om at afdække tillid til og tilfredshed med Huseftersynsordningen hos boligejerne. De stifter bekendtskab med ordningen som henholdsvis sælgere og købere i forbindelse med de

godt 90.000 ejendomshandler årligt, hvor der kan gennemføres et huseftersyn og udarbejdes en tilstandsrapport.

Projektet skal tilvejebringe et grundlag for at vurdere, hvorledes forbrugerne opfatter huseftersynsordningen, og om ordningen lever op til nutidens krav om forbrugerbeskyttelse. Analyseområderne er følgende:

- 1) At undersøge forbrugernes forventninger og generelle krav til en forbrugerbeskyttelsesordning i forbindelse med ejendomshandel
- 2) At undersøge forbrugernes tillid og tilfredshed samt forståelse af den eksisterende Huseftersynsordning, dvs. tilstandsrapporten og ejerskifteforsikringen
- 3) At undersøge forbrugernes ønsker til forbedring af den eksisterende Huseftersynsordning
- 4) At undersøge forbrugernes tilfredshed og tillid til de tillægsrapporter, som nogle mæglere/mæglerkæder udarbejder som et supplement til den offentlige ordning, og som vedlægges tilstandsrapporten
- 5) At undersøge forbrugernes villighed til at betale mere for en evt. forbedret/udvidet Huseftersynsordning

### **1.3. Realdania's forventninger til projektets videre anvendelse**

Resultatet af analyseprojektet stilles til rådighed for myndigheder, organisationer og virksomheder og andre aktører, der er involveret i Huseftersynsordningen.

Udover at gøre status på forbrugernes syn på Huseftersynsordningen i sin nuværende form, er det hensigten at "serviceeftersynet" skal tilvejebringe konkrete ideer og inspiration til ændringer eller initiativer, der kan eliminere et eventuelt gab mellem forbrugernes forventninger og ordningens faktiske formåen. Om det er forventningerne der skal nedjusteres eller ordningen der skal ændres, må afhænge af analyseresultatet og de faktiske muligheder for at justere på hhv. forventninger og ordning.

Pressemeddelelsen, som er udsendt af Realdania ved analysearbejdets start er gengivet i bilag 1.

## 1.4. Undersøgelsens afgrænsning og metode

Analysen gennemføres i to dele:

- En kvalitativ foranalyse (ikke-repræsentativt udsnit af boligejere, der har solgt eller er ved at sælge boligen, og hvor der i perioden 1.1.-28.2.2005 er udført huseftersyn på de pågældende ejendomme samt et ikke-repræsentativt udsnit af professionelle aktører inden for huseftersynsområdet)
- En kvantitativ hovedanalyse (repræsentativt udsnit af boligejere, der har solgt eller er ved at sælge boligen, og hvor der i perioden 1.1.-28.2.2005 er udført huseftersyn på de pågældende ejendomme. Hovedvægten er lagt på sælgere og købere af enfamiliehuse)

### 1.4.1. Foranalysen

Formålet med foranalysen er at få et indtryk af de vigtigste interessentgruppers (professionelle og boligejere) holdninger til ordningen og identificere de emner, der - set med de professionelle interessenters og forbrugernes øjne - er vigtige og relevante for deres holdning til og tilfredshed med Huseftersynsordningen.

Foranalysen er gennemført ved hjælp af en række kvalitative interviews og fokusgruppetudier. Analysen anvendes til at afdække en række hypoteser og områder, som efterprøves og testes i selve opinionsanalysen.

Foranalysen er gennemført i perioden 22.8 – 27.10.2005.

#### *Professionelle interessenter*

Der har været gennemført kvalitative interviews og samtaler med repræsentanter for følgende professionelle interessenter:

- Bygningssagkyndige
- Ankenævnet for Huseftersyn
- Forsikring & Pension
- Forsikringsselskab
- Ankenævn for Forsikring
- Boligadvokat
- Ejendomsmægler
- Justitsministeriet
- Erhvervs- og Byggestyrelsen

Hvert interview har haft en varighed på i gennemsnit ca. 1½-2 timer. I alt omfatter foranalysen omkring 15 professionelle interessenter

Spørgerammerne, der er anvendt ved de kvalitative interviews, er gengivet i bilag 2.

### *Forbrugerinteressenter (boligejere)*

Der har været gennemført kvalitative interviews med boligejerne i form af enkeltinterviews samt workshops.

Der har været gennemført to fokusgruppstudier med boligejere i hhv. Københavns- og Århus-området, hver af 3 timers varighed og med deltagelse af op til 6 boligejere pr. fokusgruppe. Desuden har der været gennemført enkeltinterviews forskellige steder på Sjælland i og uden for hovedstadsområdet. I alt omfatter foranalysen knap 20 boligejere.

For at skabe bredde i repræsentation og synspunkter var deltagerne i fokusgrupperne udvalgt ud fra følgende kriterier:

- Konkret kendskab til huseftersynsordning/tilstandsrapport fra salg eller køb af bolig indenfor de seneste 12 måneder
- Ejendommens handelspris (indikator for deltagerens sociale niveau)
- Ejendommens størrelse, type og antal registrerede skader
- Ejendommens geografiske beliggenhed (indikator for både geografiske holdningsforskelle til Huseftersynsordningen)

Temaerne for fokusgrupperne er gengivet i bilag 2

Det skal understreges, at resultaterne af foranalysen ikke er repræsentative i statistisk forstand, da antallet af interviewpersoner og deltagere i fokusgrupper ikke udgør et tilstrækkeligt stort og statistisk repræsentativt udsnit af den samlede population af boligejere.

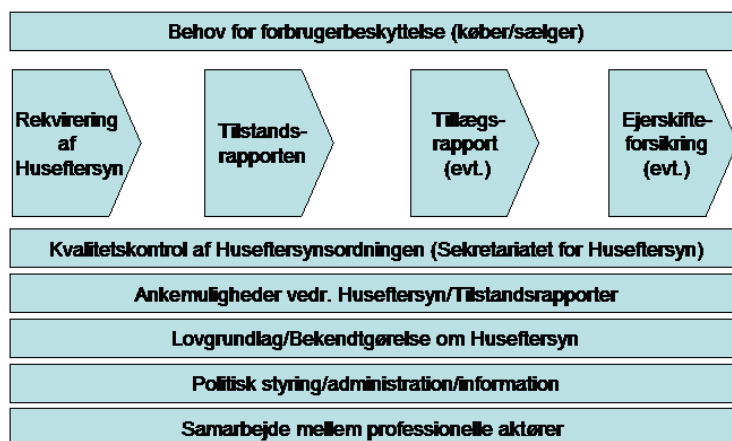
Foranalysen har dog – jævnfør formålet – bidraget væsentligt til analyseteamets forståelse og givet kvalificeret inspiration til fastlæggelse af spørgerammen for den kvantitative analyse. Forbrugernes input i foranalysen er efterfølgende anvendt til at udbygge og perspektivere resultaterne af den kvantitative analyse.



## *Dialogstrukturen i foranalysen*

For at strukturere dialogen med interviewpersoner og workshopdeltagere i foranalysen, har der været anvendt nedenstående model – som illustrerer hoved- og støtteprocesser i og omkring Huseftersynsordningen, og som antages at være centrale for såvel de professionelle interessenter som boligernes opfattelse af ordningen.

### **Værdikæden omkring huseftersynsordningen**



## 1.4.2. Hovedanalysen (opinionsanalysen)

Hovedanalysen er gennemført som telefoninterviews Vilstrup Univero's CATI-center i perioden 31. oktober 16. november 2005 på baggrund af et spørgeskema.

For at sikre analysens relevans og validitet, er spørgerammen udarbejdet på baggrund af resultaterne fra interviewrunden i foranalysen. Desuden har Vilstrup for at sikre validiteten af spørgerammen gennemført pilottest blandt målgruppen forud for hovedanalysens gennemførelse.

Spørgerammen, der er anvendt ved gennemførelse af telefoninterviewene er gengivet i bilag 3.

### *Målgruppe og stikprøve*

Undersøgelsen er baseret på godt 1.000 gennemførte interviews med boligejere, der har købt eller er ved at sælge boligen, og hvor der i perioden 1.1.-28.2.2005 er udført huseftersyn på de pågældende ejendomme.

Hovedvægten er lagt på enfamiliehusområdet.

Respondenterne til stikprøven er udvalgt fra Sekretariatet for Huseftersyns data vedr. tilstandsrapporter, der er udført i perioden 1.1.05 – 28.2.05. Disse data er herefter samkørt med data fra BBR-registeret, Ejendomsstamregisteret samt TDCs telefonregister.

Stikprøven er sammensat, så den afspejler totalpopulationen af salget af boliger fordelt på følgende baggrundsvARIABLE:

- Ejendommens geografisk placering på amter mm.
- Ejendommens opførelsesperioder
- Respondenternes erfaring med købs- og/eller salgssituationen

**Stikprøvegrundlaget samt repræsentativitetskrav fordelt på baggrundsvariable – enfamiliehuse**

	Den faktiske stikprøvefordeling	Mål-niveau for stikprøven (1)
<b>Baggrundsvariabel 1 - geografi</b>		
Hovedstad	27%	25%
Øerne i øvrigt	25%	25%
Jylland NØ	33%	35%
Jylland SV	15%	15%
<b>Baggrundsvariabel 2 - boligernes opførelsesår</b>		
<1940	31%	30%
1940 til 1960	17%	14%
1960 til 1980	41%	43%
>1980	12%	13%
<b>Baggrundsvariabel - respondenternes erfaringsgrundlag</b>		
Respondenter, der kun har erfaring fra sælger-rollen	7%	10%
Respondenter, der kun har erfaring fra køber-rollen	45%	40%
Respondenter med både køber og sælger-erfaring	48%	50%
Total - %-fordeling	100%	
Total - antal respondenter stikprøven	1002	1000
<b>Gennemførelsesstatistik</b>		
Bruttostikprøve	2719	-
Teknisk bortfald	122	-
Ukvalificerede	207	-
Nettostikprøve	2390	-
Nægtede(=20%)	472	-
Ikke-trufne (=38%)	916	-
Gennemførte (=42%)	1002	-

Note (1): Målniveauet for stikprøven for baggrundsvariabel 1 er fastsat på baggrund af den faktiske salgsfordeling af enfamiliehuse i 2004, baggrundsvariabel 2 er fastsat på baggrund af enfamiliehusbestandens fordeling på opførelsesår, baggrundsvariabel 3 er fastsat på baggrund af skøn  
 Kilde: Danmarks Statistik (enfamiliehuse, 2004) samt HE-sekretariatet, stikprøve 2004

**Statistisk usikkerhed mv.**

Repræsentative undersøgelse er behæftet med en vis usikkerhed.

Usikkerheden afhænger af hvor mange respondenter, der er involveret i den konkrete svarfordeling, og hvor store svarandele der er tale om. Drejer det sig f.eks. om alle 1.002 personer i stikprøven vil den maximale usikkerhed ved en svarandel på 50% med 95% sandsynlighed være 3,0%-points.

Usikkerheden hænger sammen med kvaliteten af respondenternes svar, den statistiske udvælgelse af materialet og uregelmæssigheder, der skyldes, at det ikke har været muligt at træffe alle respondenter. Den statistiske usikkerhed øges jo mindre stikprøven er. Stikprøven udgør i denne undersøgelse ca. 9% af universet, der er på 11.246 respondenter (ejendomme, hvor der er udført tilstandsrapporter i perioden 1.1. – 28.2.05).

Den statistiske usikkerhed er fremgår af nedenstående tabel<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Beregning er baseret på følgende formel:  $\pm 1,96 \cdot \sqrt{p \cdot (1-p) / n} \cdot \sqrt{N-n / (N-1)}$

### Statistisk usikkerhed fordelt efter stikprøvestørrelse og %

% af stikprøve	Stikprøvestørrelse		
	500	1002	1500
5% el. 95%	1,9	1,3	1,0
10% el. 90%	2,6	1,8	1,4
15% el. 85%	3,1	2,1	1,7
20% el. 80%	3,4	2,4	1,9
25% el. 75%	3,7	2,6	2,0
30% el. 70%	3,9	2,7	2,2
35% el. 65%	4,1	2,8	2,3
40% el. 60%	4,2	2,9	2,3
45% el. 55%	4,3	2,9	2,3
50%	4,3	3,0	2,4

#### *Sådan anvendes tabellen:*

I spørgsmål 9 spørges om den mængde information respondenterne har modtaget er tilstrækkelig til at forstå, hvad ordningen går ud på, svarer 43%, at den modtagne information er helt tilstrækkelig. Det er nu muligt at aflæse i tabellen, hvor stor en andel af de adspurgte i målgruppen, der med 95% sikkerhed vil mene, at den modtagne information er helt tilstrækkelig. I tabellens første spalte vælges den procentdel, som cirka svarer til den andel, der er fundet i stikprøven, og som i dette tilfælde er 45% (43%). Den vandrette linie viser under 1.002, at intervallet er  $\pm 2,9$ . Det betyder, at andelen der mener, at den modtagne information er helt tilstrækkelig 95% sikkerhed ligger mellem 40,1% og 45,9% ( $43\% \pm 2,9$ ).

Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

---

p: den procent, man vil undersøge usikkerheden på  
n: stikprøvens størrelse som i denne undersøgelse er 1.002 personer  
N: universet størrelse som i dette tilfælde er 11.246 personer

## 1.5. Projektledelse

### 1.5.1. Analyseoperatør

Analysen er gennemført af Public Affairs Group med analysefaglig bistand fra IBM Business Consulting Services og Vilstrup.

### 1.5.2. Følgegruppe

Der er forbindelse med projektet etableret en følgegruppe, der har afholdt i alt tre møder i perioden august 2005 – januar 2006.

Følgegruppens rolle og funktion er defineret som ”faglig sparringspartner” for projektet – det enkelte medlem eller den gruppe eller organisation medlemmet repræsenterer er ikke nødvendigvis forpligtet ift. konklusioner og anbefalinger i den offentliggjorte rapport.

Følgegruppens sammensætning ved projektets afslutning er anført nedenfor:

- Parcelhusejernes Landsforening, Allan Malskær
- Forbrugerrådet, Anne Dehn Jeppesen
- Dansk Ejendomsmæglerforening, Finn Petersen
- Forsikring & Pension, Vibeke Henriques
- Danske Boligadvokater, Anette Lerche
- Foreningen af beskikkede bygningssagkyndige og energikonsulenter, FBE, Tommy Glindvad

#### Observatør

- Sekretariatet for Huseftersynsordningen, Bjarne Leander Poulsen (sekretariatsrepræsentant indtil 01.12.05)

## DEL II – analysen

## 2. 1. Faktuelle forhold omkring Huseftersynsordningen

### 2. 1. 1. Baggrund og virkemåde

Huseftersynsordningen blev indført i 1996 for at sikre forbrugerne en rimelig og tidssvarende beskyttelse ved køb af bolig, og for at nedbringe de mange tvister ved domstolene om fast ejendom.

Ordningen skal beskytte både køber og sælger ved at begrænse problemerne med mangler ved fast ejendom. Den sælger, der ikke har handlet svigagtigt eller groft uagtsomt, skal som udgangspunkt ikke hæfte for ejendommens mangler. Køber skal på den anden side ikke overtage ejendommens mangler uden at have et fuldt overblik over risikoen samt muligheden for at beskytte sig mod ejendommens uopdagede fejl og mangler.

Huseftersynsordningen består af to elementer: En tilstandsrapport og en ejerskifteforsikring. En sælger kan frigøre sig fra sit normale 20-årige ansvar ved at præsentere køber for en tilstandsrapport på ejendommen og et bindende tilbud om ejerskifteforsikring. Sælger forpligter sig samtidig til at betale halvdelen af præmien på den tilbudte ejerskifteforsikring. Køber skal præsenteres for en tilstandsrapport, inden købsaftalen på boligen underskrives, og tilstandsrapporten må ikke være ældre end seks måneder. Tilstandsrapporter kan udføres på alle ejerboliger – også sommerhuse.

#### *Tilstandsrapporten*

Selve tilstandsrapporten er en samlet skriftlig rapport over en ejendoms skader. Rapporten udfærdiges på sælgers foranledning og bekostning af en beskikket bygningssagkyndig, der gennemgår ejendommen og beskriver de steder, hvor ejendommen er i dårligere stand end tilsvarende ejendomme på samme alder.

Rapporten udarbejdes på en standardformular, der indeholder den byggesagkyndiges vurdering af skader, tegn på mulige skader og forhold, der giver nærliggende risiko for skader. Rapporten indeholder også sælgers oplysninger om fx udbedringer og skader.

Den bygningssagkyndige skal kun foretage en visuel gennemgang af ejendommen. Han skal ikke foretage destruktive indgreb i ejendommen, hvilket i praksis betyder, at han ikke flytter møbler, løfter gulvtæpper eller gennemgår utilgængelige rum. Tilstandsrapporten beskriver derfor kun synlige fejl og mangler.

Bygningens forskellige elementer vurderes ved hjælp af et karaktersystem.

Karaktererne omfatter seks vurderinger:

IB: Ingen bemærkninger

KO: Kosmetiske skader

K1: Mindre alvorlige skader

K2: Alvorlige skader

K3: Kritiske skader

UN: Bør undersøges nærmere

De tre sidstnævnte karakterer kan dække over alvorlige fejl og mangler ved ejendommen, som køber bør undersøge nærmere.

Tilstandsrapporten omfatter alle bygninger på grunden. Den omfatter ikke:

El- og vvs-installationernes funktion og lovlighed, æstetiske eller arkitektoniske forhold, sædvanligt slid og bygningernes normale vedligeholdelsestilstand, bagatelagtige forhold, som ikke antages at påvirke bygningens brug eller værdi nævneværdigt, planløsningen og bygningernes indretning samt bygningernes placering på grunden, bygningernes lovlighed, bortset fra åbenlyse overtrædelser af bygningslovgivningen, løsøre, som fx hårde hvidevarer, udendørs svømmebassiner og tilhørende pumpeanlæg, markiser og baldakiner, indretninger/installationer uden for selve bygningen.

### ***Ejerskifteforsikringen***

Ejerskifteforsikringen er købers mulighed for at gardere sig økonomisk mod større udgifter til skjulte skader. Køber kan frit bestemme, hvilket forsikringsselskab vedkommende vil benytte, ligesom der er mulighed for at tegne en udvidet dækning. Sælger er imidlertid kun forpligtet til at betale halvdelen af præmien på det tilbud, han selv har fremskaffet.

Hvis køber vælger ikke at tegne ejerskifteforsikringen, har det alene betydning for køber selv. Sælger er frigjort fra sit ansvar ved at benytte Huseftersynsordningen – uanset om køber tegner en ejerskifteforsikring eller ej.

Forsikringen dækker de skader, der ikke er beskrevet i tilstandsrapporten. Da tilstandsrapporten er baseret på en visuel gennemgang, kan der dukke skjulte skader op, når køber flytter ind. De skader dækker forsikringen. Har den bygningssagkyndige begået en fejl, dækker forsikringen også.

Forsikringen dækker ikke småfejl ved ejendommen. Den dækker heller ikke almindelig vedligeholdelse. Skader som følge af slid og ælde og udskiftning af udtjente bygningsdele dækkes heller ikke. Installationer, der ikke virker, giver heller ikke erstatning.

Det er ofte diskussion mellem købere og forsikringsselskaber, hvornår der er tale om almindeligt forfald og ælde, da det altid vil være et skøn. Men et forsikringsselskab gør fx selv opmærksom på, at har man købt et gammelt hus med fugt i kælderen, så dækker forsikringen ikke, hvis huset er bygget efter datidens byggeskik. Det er et vilkår man må regne med i den type huse. Forsikringen dækker heller ikke ulovlige bygningsindretninger, hvilket oftest er ulovlige el- og vvs-installationer. Flere forsikringsselskaber tilbyder dog en udvidet dækning, der bl.a. omfatter de ulovlige installationer.

Ejerskifteforsikringen er primært et værn mod de større skader. Der er typisk en selvrisiko på mellem 5-10.000 kr. pr. skade. Uanset hvor mange skader man anmelder, kan den samlede selvrisiko dog ikke overstige 33.000 kr. i de 5 år forsikringen minimum skal løbe. Den kan forlænges til at løbe 10 år.



## 2. 1. 2. Udbredelse 1996-2005

Huseftersynsordningen er en frivillig ordning for sælger. Men allerede i ordningens første driftsår i 1996 blev der udført huseftersyn i mere end hver anden bolighandel, og her 10 år efter indførelsen anvendes ordningen i ni ud af 10 bolighandler. Det betyder, at der i 2005 kan forventes udført omkring 80.000 tilstandsrapporter udaf godt 90.000 bolighandler.

Udviklingen fremgår af nedenstående tabel.

**Penetrationsgraden for tilstandsrapporter i perioden 1996-2005**

	Antal solgte ejendomme (1)	Antal udarbejdede tilstandsrapporter (2)	Dækningsgraden
1996	87.587	47.251	54%
1997	89.123	56.788	64%
1998	87.013	64.808	75%
1999	81.071	68.931	85%
2000	80.795	67.978	84%
2001	76.928	65.931	86%
2002	78.565	67.931	86%
2003	82.050	70.771	86%
2004	92.031	77.395	84%
2005 (1.halvår)	48.815	42.330	87%

Kilde: Danmarks Statistik (ejendomssalg, 1996-2005) samt HE-sekretariatet

Note 1: Salgsstatistikken omfatter fri handel for hhv. enfamiliehuse, ejerlejligheder samt sommerhuse

Note 2: Baseret på en totaltælling

### ***Ordningens udbredelse fordelt på boligtyper***

Huseftersynsordningens anvendelse er først og fremmest udbredt inden for enfamiliehusområdet med en dækningsgrad på 95% samt sommerhusområdet, hvor knap 2 ud af 3 sommerhushandler i 2004 blev omfattet af Huseftersynsordningen. Derimod er ordningen ikke slået igennem inden for ejerlejlighedsområdet, hvor der i mindre end hver tiende ejerlejlighedshandel udarbejdes en tilstandsrapport.

Huseftersynsordningens udbredelsen inden for de enkelte boligformer fremgår af nedenstående tabel.

### Penetrationsgraden for tilstandsrapporter fordelt på boligtyper 2004

	Antal solgte ejendomme (1)	Antal udarbejdede tilstandsrapporter (2)	Dækningsgraden
Sommerhus	12.489	7.739	62%
Enfamiliehus	56.893	54.176	95%
Ejerlejlighed	22.649	1.934	8%
Total	92.031	77.393(3)	84%

Kilde: Danmarks Statistik (ejendomssalg, 2004) samt HE-sekretariatet

Note 1: Salgsstatistikken omfatter fri handel for hhv. enfamiliehuse, ejerlejligheder samt sommerhuse

Note 2: Fordelingen af totaltællingen er baseret på en stilprøve på 12.000 rapporter

Note 3: Incl. ”dobbeltreporter” fra bl.a. ejerlejlighedsområdet mm.

### *Ordningens udbredelse fordelt på boligernes alder og geografiske beliggenhed*

Huseftersynsordningen er en veletableret ordning - ikke mindst inden for enfamiliehusområdet og til dels inden for sommerhusområdet med en penetrationsgrad på hhv. 95% og 62% .

Det har ikke været muligt at beregne dækningsgrader på hhv. landsdele og efter ejendommenes opførelsesperioder. Men sammenholdes fordelingen af boliger, der er omfattet af Huseftersynsordningen i 2004 med hhv. salgs- og aldersfordelingen, viser analysen stort set sammenfaldende fordelinger. Huseftersynsordningens udbredelse inden for enfamiliehusområdet svarer således stort set til hhv. den geografiske fordeling af salget af boliger i 2004 og den aldersmæssige fordeling af boligmassen i 2004. Der er således ikke noget der tyder på, at ordningen er specielt udbredt i nogle dele af landet eller i nogle ejendomme fra bestemte perioder, jf. nedenstående tabeller.

Huseftersynsordningen er med andre ord en bredt funderet ordning, der anvendes uanset geografisk beliggenhed eller opførelsesperiode.

Derimod er der en klar skillelinie i Huseftersynsordningen mellem især enfamiliehusområdet på den ene side og ejerlejlighedsområdet på den anden side. Det skyldes, at der skal udarbejdes to tilstandsrapporter – én for ejerlejlighedsdelen og én for fællesdelen. Særligt for større ejendomme bliver omkostningen på fællesdelen uforholdsmæssig høj.

### Geografisk betinget udbredelse af tilstandsrapporten, 2004 – enfamiliehuse

	Boligernes geografiske fordeling	Tilstandsrapporternes geografiske fordeling
HT-området	25%	27%
Vestsjællands amt og Bornholm	9%	9%
Storstrøms amt	7%	7%
Fyns amt	10%	9%
Øst Jylland - Vejle, Århus amter	20%	20%
Sydjylland - Ribe, Sdr.jyllands amter	9%	9%
Nordjylland – Nordjyllands amt	10%	9%
Vestjylland - Ringkøbing, Viborg amter	11%	10%
Total	100%	100%
Total – Population for salg/Stikprøve for tilstandsrapporter	56.890	1.002

Kilde: Danmarks Statistik (salg enfamiliehuse, 2004) samt HE-sekretariatet, stikprøve 2004

### Aldersbetinget udbredelse af tilstandsrapporten, 2004 – enfamiliehuse

	Boligernes aldersfordeling	Tilstandsrapporternes fordeling på boligernes opførelsesperiode
<1940	30%	31%
1940 til 1960	14%	16%
1960 til 1980	43%	41%
>1980	13%	12%
Total	100%	100%
Total – samlet bestand af boliger/stikprøve for tilstandsrapporter	1.054.000	1.002

Kilde: Danmarks Statistik (salg enfamiliehuse, 2004) samt HE-sekretariatet, stikprøve 2004

### *Udbredelsen af ejerskifteforsikringen*

Ejerskifteforsikringen er en integreret del af Huseftersynsordningen. Er der udarbejdet en tilstandsrapport, skal sælger tilsvarende forelægge køber et forsikringstilbud. Det er frivilligt for køber, om der tegnes en ejerskifteforsikring, men vælger køber ikke at tegne en ejerskifteforsikring på grundlag af tilstandsrapporten, overtager køber selv risikoen for skader, der ikke er anført i tilstandsrapporten.

Mens sælgerne hurtigt tog Huseftersynsordningen til sig, forholder det sig helt anderledes med køberne. Køberne valgte i 9 ud af 10 tilfælde ikke at tegne en ejerskifteforsikring i ordningens første 2-3 år. Men herefter er der tilsvarende kommet et gennembrud – godt hjulpet på vej af delingen af præmien mellem køber og sælger i juli 2000. Det betyder, at der i dag tegnes en ejerskifteforsikring i 65-70% af tilfældene. I 2004 blev der tegnet i alt knap 44.000 ejerskifteforsikringer inden for enfamiliehusområdet mv.

De nærmere beregningsforudsætninger fremgår af nedenstående tabel.

### Penetrationsgraden for ejerskifteforsikringen i perioden 1996-2005

	Antal solgte ejendomme (1)	Antal nyoprettede ejerskifteforsikringer (2)	Dækningsgraden (3)
1996	66.354	1.000	2%
1997	66.032	3.000	5%
1998	64.098	4.300	7%
1999	59.408	8.200	14%
2000 (4)	60.470	15.300	26%
2001	57.904	24.700	44%
2002	60.201	34.000	58%
2003	62.727	42.000	69%
2004	69.390	43.500	65%

Kilde: Pension og Forsikring (antal tegnede ejerskifteforsikringer, 1996-2005) samt Danmarks Statistik (ejendomssalg, 2004)

Note 1: Salgsstatistikken omfatter fri handel for hhv. enfamiliehuse og sommerhuse

Note 2 Omfatter enfamiliehuse og sommerhuse – opgørelsen er baseret på et skøn på basis af indberetninger fra selskaberne, der fra og med 2004 stort set omfatter alle selskaberne

Note 3: Korrigeret for ejerlejligheder, der for hele periode er sat til knap 3% af "Udarbejdede tilstandsrapporter"

Note 4: Med virkning pr. 1.7.00 betaler sælger halvdelen af forsikringspræmien

## 2.2. Hovedanalysen

### 2.2.1. Indledning

Hovedanalysen er gennemført som opinionsanalyse blandt et repræsentativt udsnit på godt 1.000 respondenter, der afspejler en række vigtige kriterier som geografi, ejendommens alder samt erfaring fra køb og salg af fast ejendom. Stikprøven er udvalgt, så analyseresultaterne har en usikkerhed på kun 3%. Det betyder, at svarene med 95% sandsynlighed ville kunne genfindes, hvis man spurgte totalpopulationen – dvs. alle personer, som har solgt eller købt hus i 2005. Det er en acceptabel usikkerhedsmargin for samfundsvidenskabelige analyser.

I rapporteringen af analyseresultaterne er der i den udstrækning det giver mening anvendt tabeller med signalfarver i røde, gule og grønne nuancer. Formålet er dels at præsentere analyseresultaterne på en visuel enkel og overskuelig måde, dels at give læseren et intuitivt indtryk af forbrugernes holdning (positiv eller negativ) til det tema spørgsmålet vedrører.

Den grønne farve i tabellerne indikerer en positiv holdning blandt forbrugerne, og budskabet er at forbrugerne generelt set er tilfredse og ikke ser behov for ændringer og forbedringer på dette område.

Den gule farve signalerer et ”bekymringsområde”, hvor forbrugerne ikke er uforbeholdent tilfredse, dog heller ikke decideret utilfredse eller negative. De gule områder er mulige (men ikke nødvendigvis akutte) forbedringsområder, som bør tages i betragtning i forbindelse med en revision/re-tænkning af Huseftersynsordningen.

De røde felter signalerer - som i trafikken - ”stop” og indikerer at forbrugerne her er decideret negative eller utilfredse..

På de spørgsmål i analysen, hvor det ikke giver mening at anvende signalfarver – typisk fordi spørgsmålene ikke relaterer sig til noget holdningsmæssigt eller værdiladet er der anvendt tilfældige farver, uden symbolværdi.

Resultatrapporteringen er fokuseret på følgende områder, som afspejler strukturen i den spørgeramme, der er anvendt i analysen:

- 2.2.2. Forbrugernes holdning til idé og koncept bag Huseftersynsordningen
- 2.2.3. Forbrugernes tillid til og tilfredshed med tilstandsrapporterne
- 2.2.4. Forbrugernes tillid til og tilfredshed med ejerskifteforsikringen
- 2.2.5. Forbrugernes forståelse af forudsætninger og præmisser for udarbejdelse af tilstandsrapporten
- 2.2.6. Forbrugernes vurdering og oplevelse af tilstandsrapportens konkrete dele

- 2.2.7. Kilder til forbrugerinformation om Huseftersynsordning og andre forhold
- 2.2.8. Forbrugernes ønsker til tilstandsrapportens fremtidige indhold
- 2.2.9. Forbrugernes betalingsvillighed for udvidelse/forbedring af tilstandsrapporten og ejerskifteforsikring

## 2.2.2. Forbrugernes holdning til idé og koncept bag Huseftersynsordningen

*Forbrugerne tillægger det stor betydning og er meget tilfreds med, at der er en ordning som Huseftersynsordningen, hvor sælger kan frigøre sig fra sit ansvar mod at køber til gengæld får en rapport, der beskriver ejendommens tilstand og køber får muligheden at tegne en forsikring mod skjulte skader*

Det har været afgørende at få testet det grundlæggende koncept og tankesæt bag Huseftersynsordningen hos forbrugerne.

For så vidt angår Huseftersynsordningens tilstedeværelse og grundlæggende konstruktion, så viser resultaterne af såvel den kvalitative foranalyse som den efterfølgende opinionsanalyse viser samstemmende, at Huseftersynsordningen har stor betydning for boligejerne, når de står overfor at skulle købe eller sælge en bolig.

For såvel boligkøbere som -sælgere er der opbakning til den måde ordningen grundlæggende set er bygget op på, hvor sælger kan frigøre sig fra sit normale 20-årige ansvar mod at præsentere køber for en rapport, der beskriver skader på ejendommen, samt et tilbud om fra et forsikringselskab om en ejerskifteforsikring, som principielt dækker de skjulte skader på huset, der ikke er noteret i tilstandsrapporten.

Men boligejerne har en anden opfattelse af begrebet ”tilstandsrapport” end den skadesrapport, som der rent faktisk er tale om. I forbrugernes bevidsthed er tilstandsrapporten en vurdering af ejendommens almene tilstand og beskaffenhed, en slags ”varedeklaration”. Tilsvarende gør sig gældende på ejerskifteforsikringsområdet, hvor boligejernes forventninger til forsikringens dækningsområde ikke nødvendigvis stemmer overens med virkeligheden.

Netop disse forskelle mellem perception – det forbrugerne tror eller opfatter - og fakta er helt centrale i denne analyse.

Det overordnede hovedresultat er:

- Uanset om der er tale om sælgere eller købere, så mener omkring 9 ud af 10 boligejere, at det har nogen eller stor betydning, at der findes en ordning som Huseftersynsordningen, hvor sælger kan frigøre sig fra sit ansvar og at køber får information om boligens tilstand.

Endelig er det afgørende at der er mulighed for at afdække risikoen via en forsikringsordning, som overtager ansvaret for de skjulte skader på ejendommen, som køber har overtaget fra sælger. Både købere og sælgere er tilfredse med, at erstatningsansvaret for skjulte skader på ejendommen flyttes fra sælger, der tidligere hæftede personligt, til en forsikringsordning (ejerskifteforsikringen).

Der er ingen signifikante forskelle i forbrugernes holdning til Huseftersynsordningens grundkonstruktion og deres vurdering af dens betydning, når resultatet brydes ned på baggrundsvARIABLE som geografi, ejendomspriser, boligernes opførelsesår, antal skader eller lignende. Det er således et resultat, der er alment gældende.

Den overordnede konklusion er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

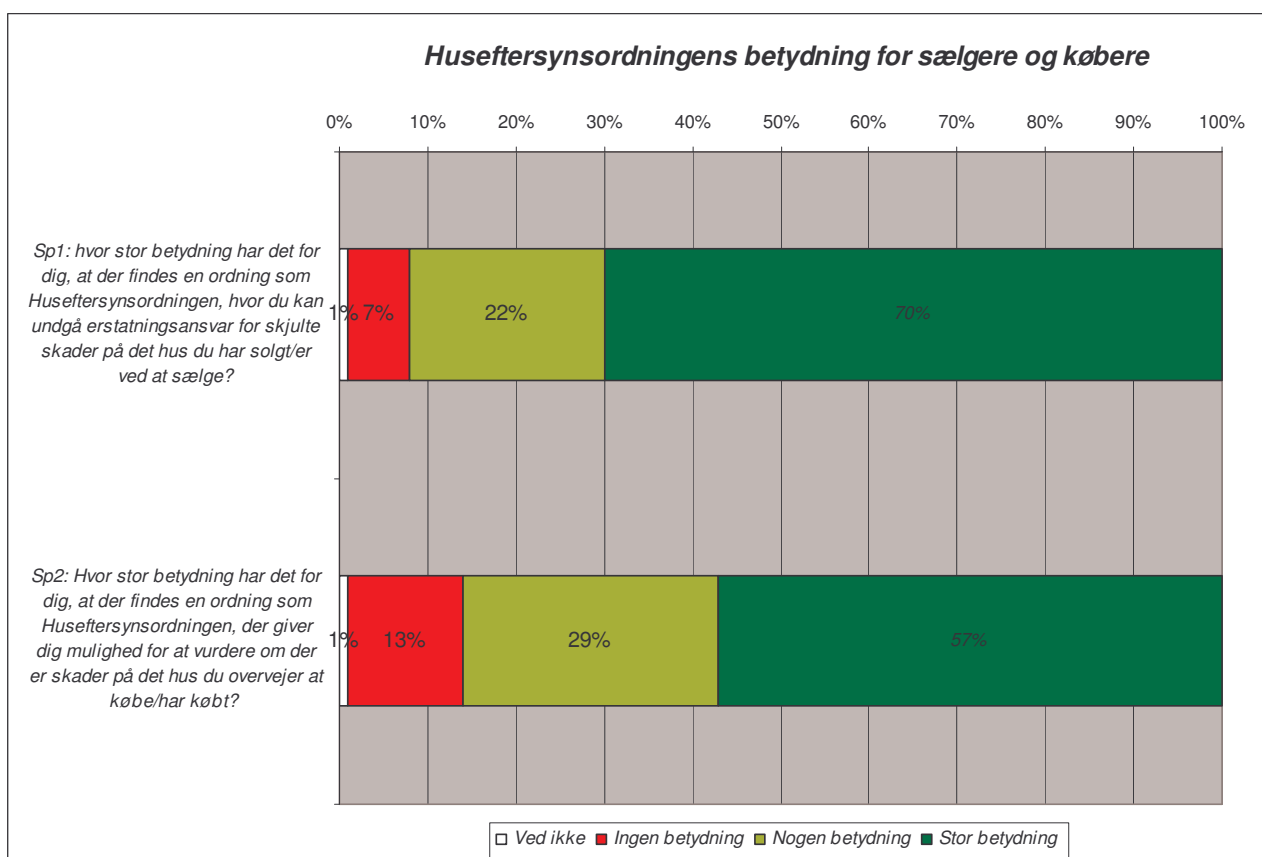


### Dekomponering af det overordnede hovedresultat

Analyseresultatet viser, at i alt 92% af boligsælgerne mener, at det har nogen eller stor betydning, at der findes en ordning som Huseftersynsordningen, som frigør sælger for erstatningsansvar for skjulte skader på det solgte hus (sp1).

Huseftersynsordningen tillægges stort set samme høje betydning af boligkøberne. I alt 86% af køberne mener, at det har nogen eller stor betydning, at der findes en ordning som huseftersynsordningen, som gør det muligt at vurdere om der er skader på det hus, der påtænkes købt (sp.2).

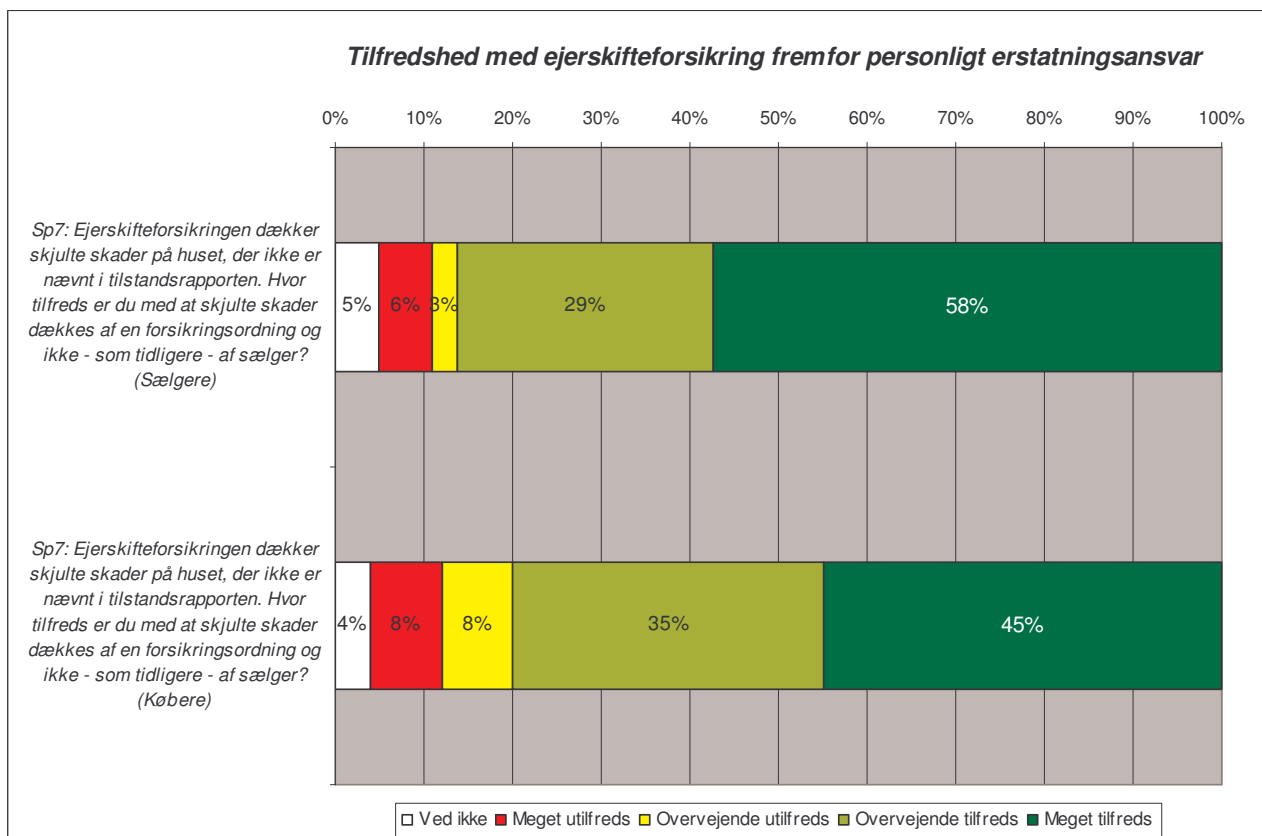
Den store betydning, som både sælgere og købere tillægger Huseftersynsordningen, understøtter synspunkterne i foranalysen om, at både sælgere og købere efterspørger en beskyttelsesordning, der dels giver køber information om det hus, der påtænkes købt, dels gør det muligt at gøre "rent bord" mellem parterne, når handlen er afsluttet for at sikre begge parter mod uventede økonomiske overraskelser i forbindelse med bolighandlen. Analyseresultatet er derfor et klart udtryk for, at Huseftersynsordningen - i forbrugernes øjne – dækker disse basale forbrugerbehov.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Tilsvarende viser en tredje indikator på forbrugernes holdning til det grundlæggende koncept og tankesæt bag Huseftersynsordningen, at der er stor accept og tilfredshed med, at erstatningsansvaret for skjulte skader på huset flyttes fra sælger, der tidligere hæftede personligt, til en forsikringsordning (ejerskifteforsikringen).

Som det fremgår af forbrugernes svar på denne indikator i tabellen nedenfor, er 87% af sælgerne overvejende eller meget tilfredse med denne flytning af erstatningsansvaret, mens 80% af køberne har samme opfattelse.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Man må tage forbrugernes tilkendegivelse som udtryk for, at ideen bag indførelsen af Huseftersynsordningen har været rigtig, og at ordningen har været i stand til at afbalancere hensynet til både sælger og køber i en hushandel, og skabe værdi for begge parter.

Den kvantitative analyse giver ikke svar på årsagerne til forbrugernes tilfredshed på dette område, men resultaterne fra den kvalitative foranalyse indikerer, at sælgerne hovedinteresse er at kunne afslutte handlen hurtigt muligt og undgå erstatningskrav fra køber, der kan underminere privatøkonomien og/eller medføre tids- og ressourcekrævende retssagsforløb. Disse forbrugerbehov indfrier Huseftersynsordningen tydeligvis.

For købers vedkommende betyder ordningen med ejerskifteforsikring ligeledes en betydelig økonomisk og retssikkerhedsmæssig tryghed. Som udgangspunkt dækkes

skader, der ikke er registreret i tilstandsrapporten, af ejerskifteforsikringen. Dette grundlæggende princip gør det klart og entydigt for køber, hvor der i første omgang rettes henvendelse, hvis der konstateres en skade på huset.

Sammenlignet med tidligere (før 1996, hvor Huseftersynsordningen blev indført) er køber - som hovedregel - fritaget for det besvær og den usikkerhed der var forbundet med at rejse erstatningskrav overfor sælger, og som kunne være et langt og opslidende forløb med indledende diskussioner med sælger om erstatningsansvar, eventuel domstolsbehandling, og – hvis domstolen afgjorde at sælger var erstatningspligtig – usikkerheden om sælger var solvent og i stand til at betale den pådømte erstatning for skaden.

### 2.2.3. Forbrugernes tillid til og tilfredshed med tilstandsrapporterne

*Tilstandsrapporternes objektivitet, uvildighed og kvalitet er konstant til debat. Men analysen viser, at det er et misforhold mellem debattens omfang og fokus på den ene side og forbrugernes syn på tilstandsrapporten på den anden side. En overraskende stor andel af forbrugerne har tillid til tilstandsrapportens objektivitet, uvildighed og rapportens evne til at afsløre de mest alvorlige skader på huset. Der er derfor et stort forbrugerønske - især blandt køberne - om at ordningen opretholdes. Men der er en ikke ubetydelig andel af forbrugere, der er ikke har tillid til ordningen, og som derfor ønsker ordningen nedlagt.*

Resultaterne af såvel den kvalitative foranalyse som den efterfølgende opinionsanalyse viser samstemmende, at holdningen og opfattelserne af tilstandsrapportens objektivitet, uvildighed og kvalitet (evnen til at fange de alvorlige fejl) er meget delte.

I den kvalitative del af analysen gav flere af de medvirkende forbrugere således udtryk for manglende tillid til Huseftersynsordningen, specifikt betvivlede flere tilstandsrapportens objektivitet, uvildighed og kvalitet. Dette billede genfindes i medierne.

Derfor har det været afgørende at få testet, om denne opfattelse er signifikant, dvs. alment gældende, når man udtager et repræsentativt udsnit af brugerne af tilstandsrapporten – købere og sælger. Hypotesen om den manglende tillid til objektivitet, uvildighed og kvalitet er derfor testet i den kvantitative analyse.

Resultatet af den kvantitative analyse viser et andet, og betydeligt mere positivt billede af ordningen, end hidtil antaget.

Det overordnede hovedresultat er:

- Uanset om der er tale om sælgere eller købere, så har knap 8 ud af 10 boligejere tillid til, at tilstandsrapporten indeholder en objektiv og uvildig vurdering af huset, og at tilstandsrapporten afslører de mest alvorlige skader på huset. Derfor er der også stor tilslutning til at ordningen videreføres. Men ordningen har en ikke ubetydelig potentiel kritikergruppe, der kan blive problematisk for den fremtidige opbakning ordningen.

Bortset fra at købernes tillid til tilstandsrapportens objektivitet, uvildighed og kvalitet er en anelse mindre end sælgernes, så er der generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de centrale baggrundsvARIABLE som geografi, ejendomspriser etc. Det er således et resultat, der er alment gældende.

Denne høje grad af tillid til tilstandsrapporternes objektivitet, uvildighed og kvalitet er bemærkelsesværdig, både i forhold til indikationerne fra den kvalitative foranalyse, og i særdeleshed i forhold til det billede medierne hyppigst tegner af ordningen, hvor der er fokus på sjuusk, manglende uvildighed og dårlig kvalitet, senest aktualiseret i forbindelse

med offentliggørelsen af konsulentfirmaet COWIs undersøgelse af kvaliteten af de udførte huseftersyn samt den kvalitetskontrol, som HE-sekretariatet udfører af eftersynene.

Den overordnede konklusion er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

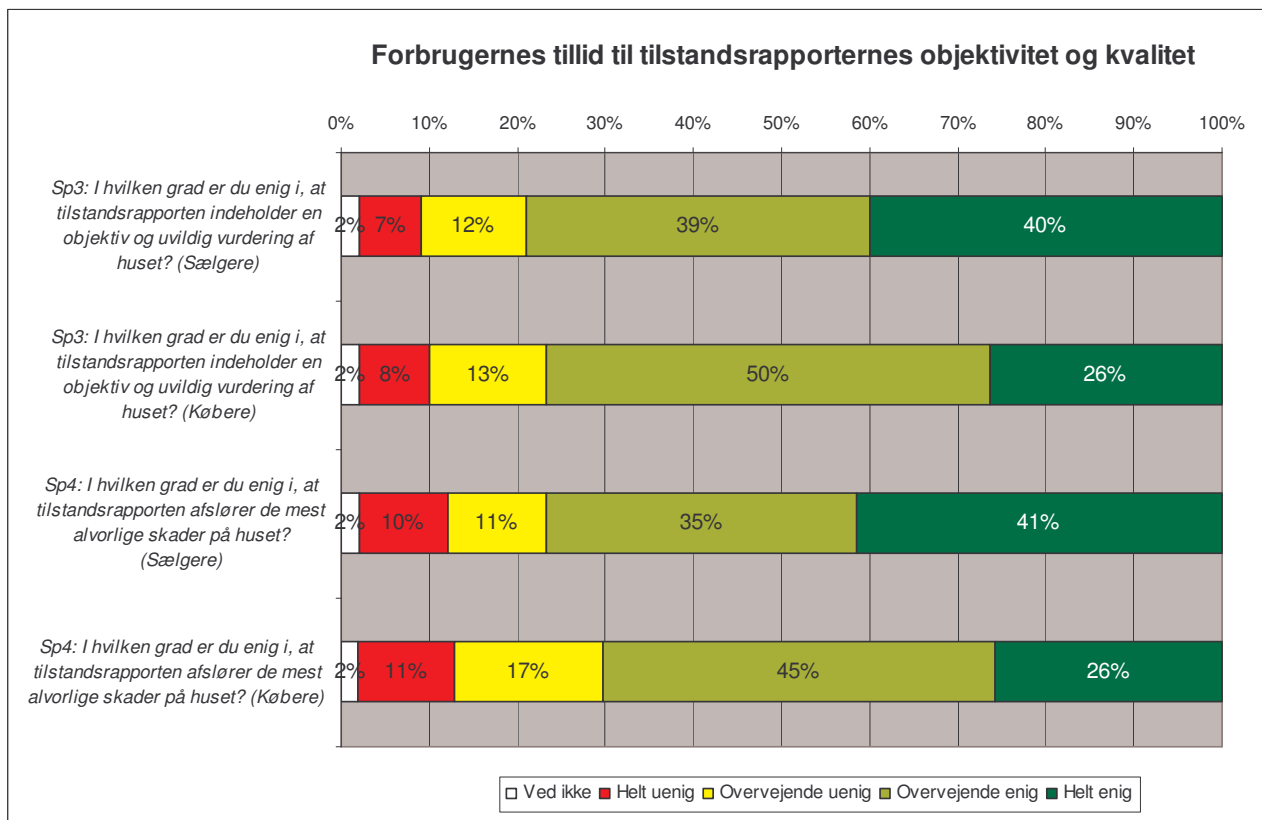
### ***Dekomponering af det overordnede hovedresultat***

Som det fremgår af tabellen nedenfor, svarer 79% af sælgerne at de er overvejende eller helt enige i, at tilstandsrapporten indeholder en objektiv og uvildig vurdering af huset. Hovedparten af køberne - 76% - deler denne opfattelse (sp3).

I tilknytning hertil har forbrugerne generelt en høj grad af tillid til at tilstandsrapporten afslører de mest alvorlige skader på huset (sp4). 76% af sælgerne er overvejende eller helt enige i dette synspunkt, mens 71% af køberne har samme opfattelse, jf. figuren ovenfor.

Især sælgernes tilkendegivelser på sp3 og sp4 – om tilstandsrapporten er objektiv og uvildig, og om den afslører de mest alvorlige skader på huset - må betragtes som en cadeau til ordningen, idet sælgeren jo som udgangspunkt er den, der kender huset bedst, og derfor har de bedste forudsætninger for at vurdere, om tilstandsrapporten er udarbejdet på et objektivt og uvildigt grundlag, og at de mest alvorlige skader på huset er blevet registreret.

Købernes lidt lavere tiltro til tilstandsrapportens objektivitet og kvalitet kan tilskrives forskellige forhold. Den kvantitative analyse giver ikke svar herpå, men den indledende, kvalitative analyse viste, at en del købere var forbeholdne overfor ordningen, dels p.g.a. dens generelt dårlige omdømme og image, men også fordi flere købere efter købet havde konstateret skader på ejendommen som – efter deres synspunkt – burde have været afsløret under Huseftersynet og beskrevet i tilstandsrapporten.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

### ***Ordningens kritikergruppe er ikke ubetydelig***

At det overvejende flertal af både købere og sælgere mener at tilstandsrapporterne udarbejdes på et objektivt og uvildigt grundlag, og at rapporten ”fanger” de alvorligste skader, betyder ikke, at de kvalitetsbrist i ordningen, som pressen ved forskellige lejligheder har peget på, og som senest er dokumenteret i COWI-analysen bør bagatelliseres.

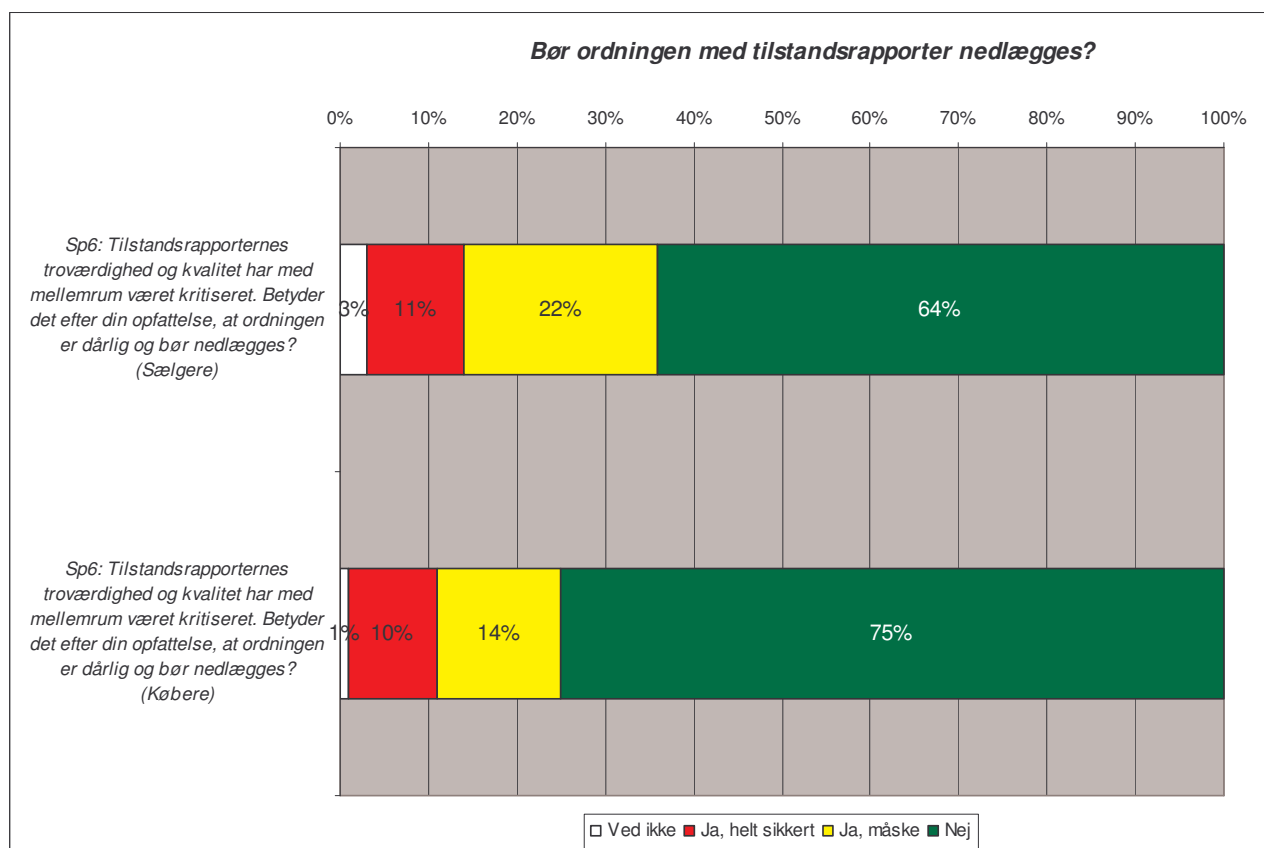
Der er blandt forbrugerne en ikke ubetydelig minoritet, som mener at tilstandsrapporten mangler objektivitet og uvildighed, og at den ikke formår at afsløre de mest alvorlige skader på huset. Analysen viser, at mellem hver 4. og hver 5. respondent er helt eller overvejende uenig i at tilstandsrapporten er uvildig og objektiv, eller formår at afsløre de alvorligste skader på huset, jf. sp. 3 og 4.

Disse tilkendegivelser viser, at en ikke ubetydelig minoritet blandt forbrugerne er utilfredse med ordningen, og at der set med disse forbrugeres øjne er udfordringer omkring tilstandsrapporternes tilblivelse og kvalitetsniveau, som må adresseres og håndteres af de myndigheder, der har det politiske og styringsmæssige ansvar for ordningen.

## Nedlæggelse af ordningen

Den ultimative indikator på forbrugernes tillid og tilfredshed med Huseftersynsordningen er derfor sp6, hvor der spørges til, om ordningen - efter forbrugernes opfattelse - bør nedlægges.

Resultaterne af svarene på dette spørgsmål fremgår af tabellen nedenfor:



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Som det fremgår, svarer flertallet af forbrugerne nej til spørgsmålet om Huseftersynsordningen bør nedlægges. Blandt sælgerne, som udviser relativt lavest tilslutning til ordningen, siger 64% nej til at ordningen bør nedlægges. 75% af køberne, som - ellers er var mere forbeholdne end sælgerne overfor tilstandsrapportens evne til at afsløre de alvorligste skader på huset - har samme opfattelse.

Forbrugernes svar på sp6 understreger, både isoleret set, og set i sammenhæng med svarene på sp1-4 (jf. ovenfor) understreger således en generel høj grad af tilslutning til Huseftersynsordningens grundlæggende idé/koncept, og tro hos både sælgere og købere på, at tilstandsrapporterne afspejler en objektiv og uvildig vurdering af huset, som afslører de alvorligste skader.

Men det kan konstateres, at der findes en betydelig minoritetsgruppe på mellem hver 3. og hver 4. boligejer - ca. 1/3 af sælgerne og ca. 1/4 af køberne - som mener, at Huseftersynsordningen helt sikkert eller måske bør nedlægges. Selvom dette ikke ændrer

det generelle billede af, at hovedparten af forbrugerne bakker op om ordningen, så understreger det behovet for at tage den kritik, som er blevet rejst, alvorligt og gennemføre synlige forbedringer af ordningen, med henblik på at hæve tilfredsheden og tilslutningen yderligere.



#### 2.2.4. Forbrugernes tillid til og tilfredshed med ejerskifteforsikringen

*Hovedparten af forbrugerne tegner en ejerskifteforsikring og har tillid til, at den – som kommunikeret og efter hensigten – dækker skjulte skader på huset. Forbrugerne forstår afgrænsningen af ejerskifteforsikringens dækningsområde, og de fleste er tilfredse med denne afgrænsning. Der er således ikke noget galt i forhold til opfattelsen af, at forsikringen dækker de skader, der ikke er nævnt i tilstandsrapporten. Det budskab er gået rent ind hos forbrugerne. Men forbrugerne mangler et klart billede af, i hvilke situationer og hvilke skader forsikringsordningen konkret dækker. Kilden til problemet – der behandles særskilt i afsnit 2.2.5 - ligger i forståelsen af skadesbegrebet, tilstandsrapportens sammenligningsgrundlag samt tilstandsrapportens virkeområde. Paradoksalt viser det sig, at netop det stærke budskab om at forsikringen dækker de skader, der ikke er nævnt i tilstandsrapporten, er en del af kilden til de bristede forventninger. Der er derfor brug for enten at ændre på de konkrete forhold i Huseftersynsordningen, der er årsagen til forbrugernes manglende forståelse af ordningen og/ eller gennemføre en massiv kommunikationsindsats på området med henblik på at informere forbrugerne om, hvordan ordningen virker og justere deres forventninger i forhold hertil.*

Som beskrevet i indledningen til rapportens del II, er ejerskifteforsikringen – i kombinationen med tilstandsrapporten – det bærende element i Huseftersynsordningen. Forbrugernes samlede tillid til og tilfredshed med Huseftersynsordningen er derfor tæt forbundet med opfattelsen af ejerskifteforsikringsområdet.

I den kvalitative foranalyse gav forbrugere hyppigt udtryk for manglende tillid til, at ejerskifteforsikringen faktisk dækker, når der er behov for den. Dette billede genfindes i medierne, hvor der ofte er historier med skuffede forbrugere.

Derfor har det været afgørende dels at få testet, om denne opfattelse er signifikant, dvs. alment gældende blandt et repræsentativt udsnit af de købere, der har tegnet en ejerskifteforsikring. Desuden har det været afgørende, at få identificeret kilderne til et evt. forståelses- og tillidsbrist. Sidstnævnte område er beskrevet i afsnit 2.2.5.

Det overordnede hovedresultat er:

- Resultatet af den kvantitative analyse viser grundlæggende, at de købere, der enten har tegnet eller overvejer at tegne en ejerskiftforsikring i forbindelse med overtagelse af ejendommen (80%), både har tillid til (70%) og er ret bevidste om (85%), at forsikringen dækker, de skader, der ikke er nævnt i tilstandsrapporten. Budskabet om at forsikringen dækker skader, der ikke er nævnt i tilstandsrapporten er således gået rent ind. Endelig er de fleste forbrugerne tilfredse med denne måde at definere forsikringens principielle dækningsområde på, nemlig at skader, der ikke er nævnt i tilstandsrapporten, er omfattet af forsikringen (67%).

- På trods af, at forbrugerne generelt har tillid til at ejerskiftforsikringen dækker, hvis der opstår en skjult skade på huset, at flertallet forstår afgrænsningen af forsikringens dækningsområde, og at de fleste er tilfredse med den aktuelle afgrænsning af dækningsområde, så har kun knap hver 3. køber et præcist billede af, i hvilke situationer og hvilke konkrete skader ejerskiftforsikringen dækker (32%).

- Ejerskiftforsikringen har potentiale til for alvor at slå igennem, da 8 ud af 10 købere ifølge den kvantitative analyse overvejer at tegne eller har tegnet en ejerskiftforsikring i forbindelse med overtagelse af boligen (80%). Dette er markant mere end de ca. 65% af boligkøberne som i 2004 rent faktisk valgte at tegne en ejerskiftforsikring.

Bortset fra tilbøjeligheden til at tegne eller ville tegne ejerskiftforsikring er stærkt påvirket af boligernes geografiske beliggenhed og ejendomsprisniveau – hvor tilbøjeligheden er højest i byområderne med 92% i Hovedstadsområdet og 65% i Vestjylland - så er der generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de øvrige baggrundsvariable. Hovedresultater er således alment gældende.

Denne høje grad af tillid til ejerskifteforsikringsområdet er som for tilstandsrapporternes vedkommende bemærkelsesværdig, både i forhold til indikationerne fra den kvalitative foranalyse, og i særdeleshed i forhold til medie billedet med fokus på eksempler på skuffede boligkøbere, der ikke fik dækning for skader, der efterfølgende dukkede op på trods af, at skaderne ikke var nævnt i tilstandsrapporten

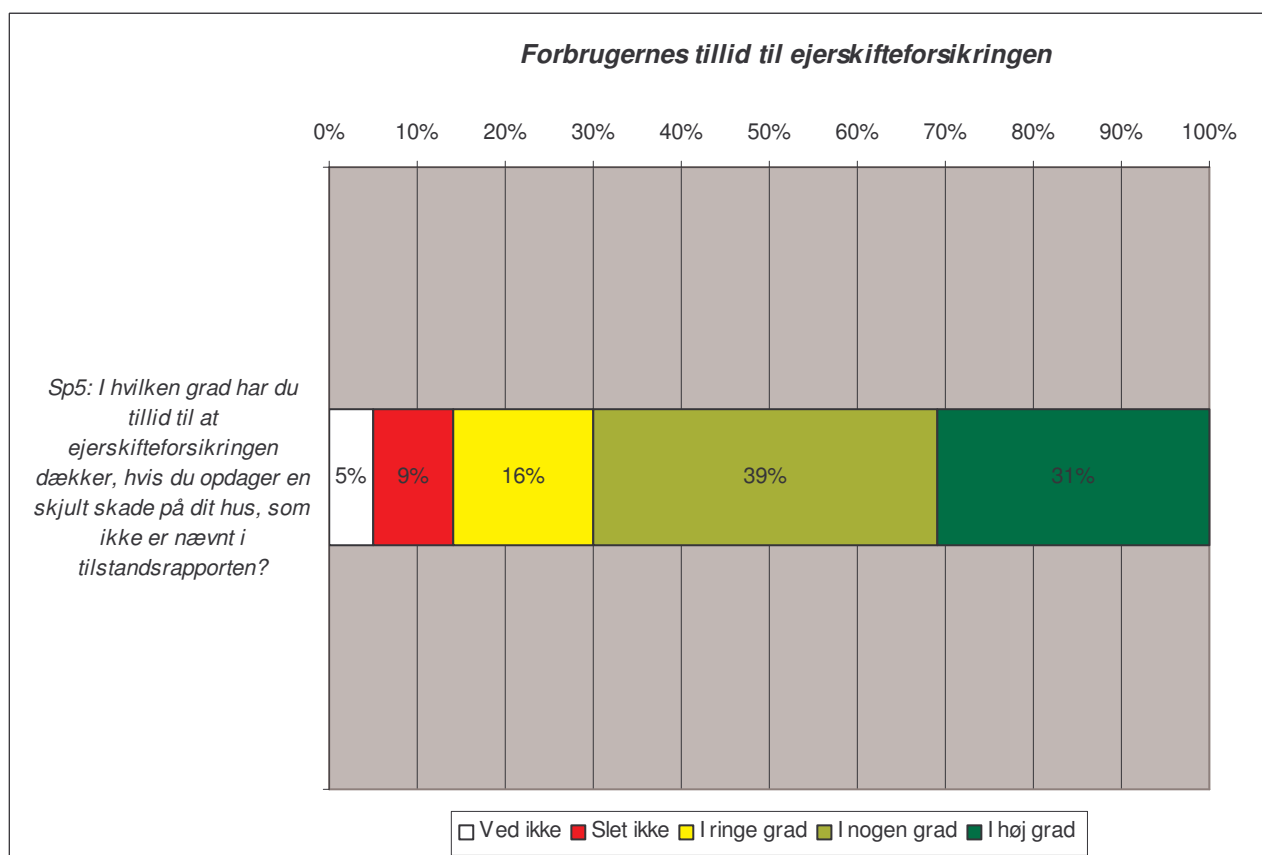
Den overordnede konklusion er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

### Dekomponering af det overordnede hovedresultat

Den første indikator fremgår af nedenstående tabel, hvor hovedparten af forbrugerne (i alt 70%) i nogen eller i høj grad har tillid til, at ejerskifteforsikringen dækker de skader, der ikke er nævnt i tilstandsrapporten.

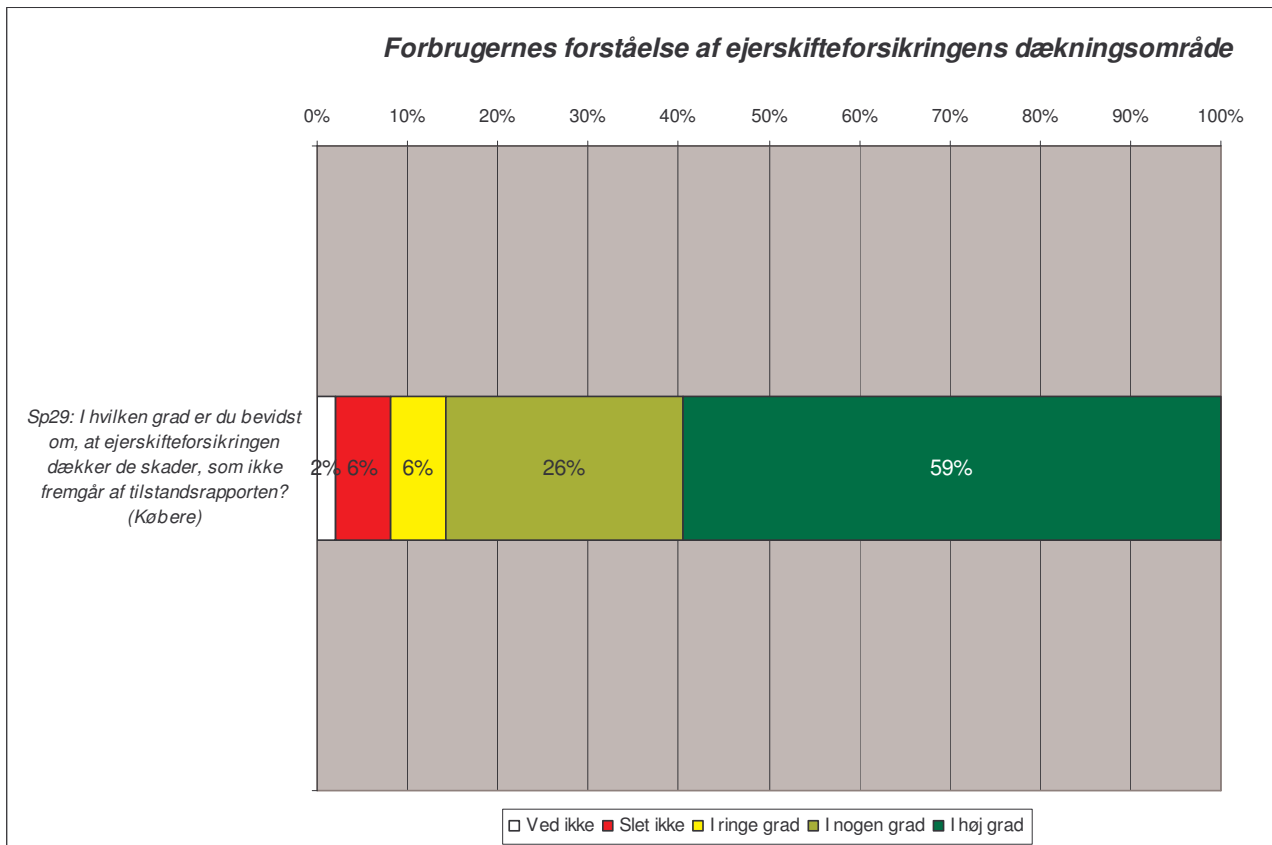
Omkring tilliden til ejerskifteforsikringen viser analysen dog også, at en ikke uvæsentlig minoritet blandt respondenterne på 25% svarer, at de kun i ringe grad eller slet ikke har tillid til at forsikringen dækker. Dette indikerer at der hos en relativ stor gruppe af forbrugere har et tillidsproblem i forhold til ejerskifteforsikringen, som skal adresseres, enten ved at løse ”kilden” til problemerne – den manglende forståelse af skadesbegrebet, tilstandsrapportens sammenligningsgrundlag samt tilstandsrapportens virkeområde. Der er derfor brug for enten at ændre på de konkrete forhold i Huseftersynsordningen, der er årsagen til forbrugernes manglende forståelse af ordningen og/eller gennemføre en massiv kommunikationsindsats på området med henblik på at informere forbrugerne om, hvordan ordningen virker og justere deres forventninger i forhold hertil.

Det kan ikke på baggrund af denne analyse afgøres, om problemet med tilliden til ejerskifteforsikringen er større end for andre forsikringstyper.



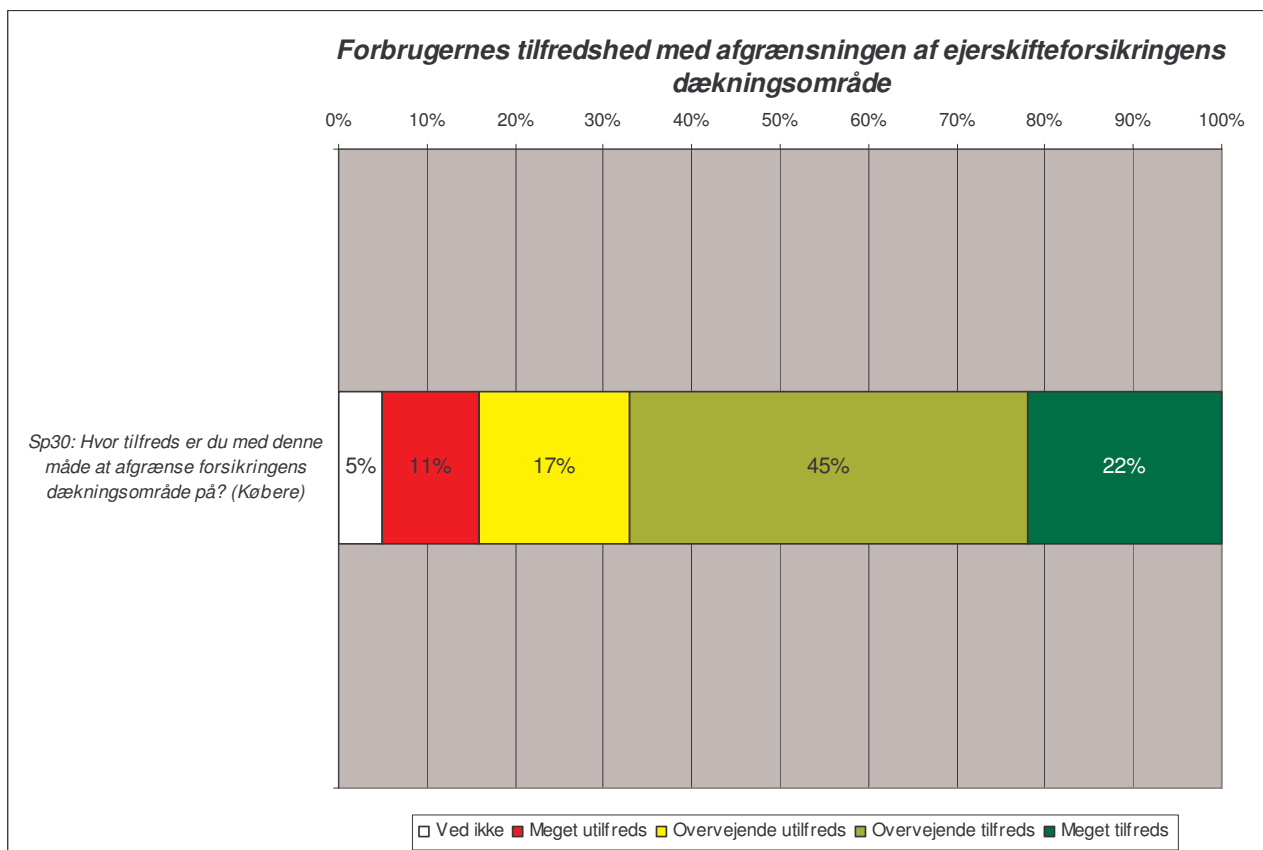
Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Den anden indikator i analysen viser, at forbrugerne i høj grad kender og forstår præmisserne bag ejerskifteforsikringen – at den dækker de skjulte skader, der ikke er registreret i tilstandsrapporten. 85% af køberne svarer at de i nogen eller i høj grad er bevidste om, at forsikringen dækker de skader, der ikke fremgår af tilstandsrapporten. Kun en lille del af køberne (i alt 12%) giver udtryk for, at de kun i ringe grad eller slet ikke er bevidste om dette dækningsprincip.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

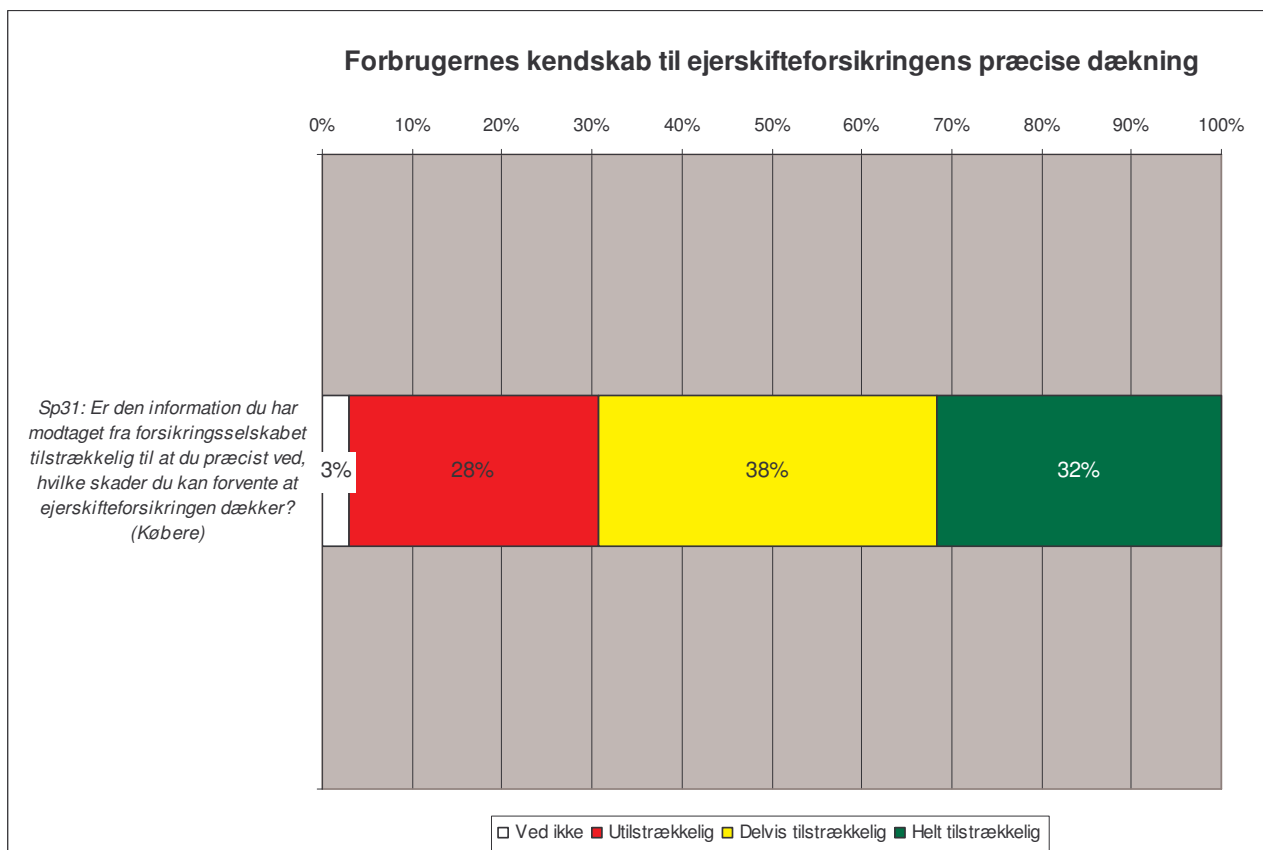
Den tredje indikator belyser spørgsmålet om forbrugerne oplever det som et problem, at ejerskifteforsikringens dækningsområde er afgrænset på denne måde. Hertil svarer 67% af køberne, at de er overvejende eller meget tilfredse med afgrænsningen. Omvendt er 28% af køberne overvejende eller meget utilfredse med at ejerskifteforsikringen dækker det, der ikke står i tilstandsrapporten. Dette indikerer at en ret stor del af forbrugerne har andre forventninger til ejerskifteforsikringens dækningsområde. Hvorvidt mere information fra forsikringselskabernes side om ejerskifteforsikringens dækningsområde kan bidrage til at justere forventningerne hos denne minoritet af forbrugere giver analysen ikke svar på, men resultatet indikerer, at forsikringselskaberne risikerer at en ret stor del af deres kundegruppe for ejerskifteforsikringer oplever bristede forventninger og derfor ender med at være utilfredse med ejerskifteforsikringen.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

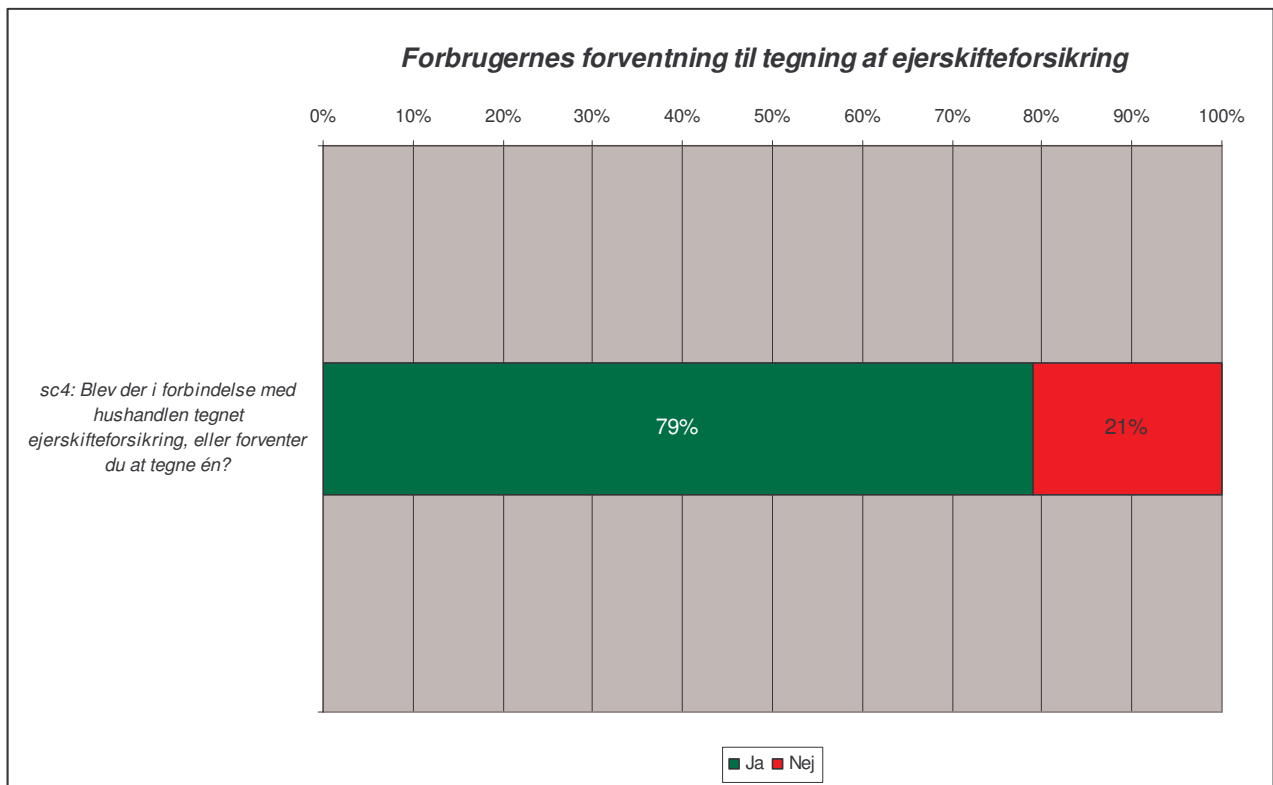
Den fjerde indikator viser at forbrugerne ikke har et præcist billede af, i hvilke situationer og hvilke konkrete skader ejerskifteforsikringen dækker. Det er på trods af, at forbrugerne generelt har tillid til at ejerskifteforsikringen dækker, hvis der opstår en skjult skade på huset, at flertallet forstår afgrænsningen af forsikringens dækningsområde, og at de fleste er tilfredse med den aktuelle afgrænsning.

Kun 32% af købernes mener, at den information de har modtaget fra forsikringsselskaberne er tilstrækkelig til at de præcist forstår, hvilke skader der er dækket. På dette område er der et markant forbrugerbehov for bedre information, idet 2/3 af både sælgerne og køberne mener at informationen kun er delvis tilstrækkelig eller utilstrækkelig.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Den femte indikator viser, at 80% af køberrespondenterne svarer, at der i forbindelse med hushandlen blev tegnet en ejerskifteforsikring, eller at de forventer at tegne én.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Dette resultat er bemærkelsesværdigt set i forhold til forsikringsbranchens statistik som viser, at forbrugerne ”kun” i 65% af hushandlerne rent faktisk tegnede en ejerskifteforsikring i 2004, svarende til 43.500 ejerskifteforsikringer på landsplan.

For det første er datasammenligningsgrundlaget ikke helt sammenligneligt. I stikprøven er procentberegningens basen antal udførte tilstandsrapporter, og i forsikringsbranchens statistik er procentberegningens basen antal hushandler. Hertil kommer, at antallet af tegnede forsikringer bygger på skøn i et vist omfang.

For det andet er stikprøvedata opsamlet i perioden 31.oktober – 16.november 2005, mens de seneste data fra forsikringsbranchen er fra 2004.

Kombineres det sidste forhold med det faktum, at antallet af købere, der har tegnet ejerskifteforsikring generelt har været stigende gennem de senere år, kan det derfor indikere, at der ligger et betydeligt potentiale for mer-tegning af ejerskifteforsikringer, og at en stor del af de forbrugere, der overvejer at tegne ejerskifteforsikring ”falder fra” i beslutningsprocessen.



Indikationerne fra den kvalitative foranalyse kan tillige understøtte vurderingen af, at markedet for ejerskifteforsikringer er i vækst, eller at der er et uudnyttet potentiale på dette område. På trods af, at antallet af interviewpersoner og workshopdeltagere i den kvalitative del af analysen var ret få og på ingen måde repræsentativt udvalgt, gav det helt overvejende flertal udtryk for, at de havde tegnet ejerskifteforsikring og ikke turde løbe risikoen ved at undlade at gøre det. Et væsentlig moment i drivkraften for at tegne forsikring er således ikke alene fordi man tror den dækker, man tør ikke lade være, især ikke fordi den opfattes som ”billig”, jf. afsnit 2.2.9

### ***Store geografiske variationer i ejerskifteforsikringen***

Tilbøjeligheden til at tegne eller ville tegne ejerskifteforsikring er stærkt korreleret med de to baggrundsvARIABLE geografi og ejendomspriser.

Analyseresultaterne viser at respondenter i hovedstadsområdet har en markant større tilbøjelighed til at tegne eller overveje at tegne ejerskifteforsikring end respondenter i de øvrige dele af landet. 92% af respondenterne i Hovedstadsområdet svarer, at de har tegnet eller overvejer at tegne en ejerskifteforsikring. I de øvrige dele af landet varierer interessen for at tegne ejerskifteforsikring fra 65% (lavest) i Viborg og Ringkøbing amter til 82% (næst højest) i Århus og Vejle amt.

#### **Tegningsfrekvens for ejerskifteforsikring – fordelt på geografi og ejendomspriseniveau**

	Tilbøjeligheden til at tegne eller ville tegne ejerskifteforsikring
<i>Boligernes geografiske fordeling</i>	
HT-området	92%
Vestsjællands amt og Bornholm	78%
Storstrøms amt	71%
Fyns amt	72%
Øst Jylland - Vejle, Århus amter	82%
Sydjylland - Ribe, Sdr.jyllands amter	73%
Nordjylland – Nordjyllands amt	73%
Vestjylland - Ringkøbing, Viborg amter	65%
<i>Boligernes kontante handelspris</i>	
< 1.0 mill. kr.	64%
1- 1.5 mill. kr.	77%
1.5 – 2.0 mill. kr.	85%
2.0 - 2.5 mill. kr.	93%
> 2.5 mill. kr.	94%
<b>Total – gennemsnit</b>	<b>80%</b>

Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Det er tydeligt, at interessen for ejerskifteforsikring stiger ligefrem proportionalt med huspriserens størrelse. På huse med en salgspris på under 1 mio., havde i gennemsnit kun 64% af respondenterne tegnet, eller overvejede at tegne en ejerskifteforsikring. Antallet af forbrugere, der tegner eller overvejer at tegne ejerskifteforsikring stiger herefter.

## 2.2.5. Forbrugernes forståelse af grundlæggende præmisser og forudsætninger for udarbejdelse af tilstandsrapporten

*Næsten halvdelen af forbrugerne tror, at en anmærkningsfri tilstandsrapport er garanti for et fejlfrit hus. De fleste forbrugere ved, at huset vurderes relativt i forhold til et hus af samme alder, men næsten halvdelen af forbrugerne kender ikke vurderingsgrundlaget, eller tror huset vurderes i forhold til et nyt hus eller et "gennemsnitshus". Ca. halvdelen af forbrugerne mener at det relative vurderingsprincip er problematisk, og de fleste forbrugere er utilfredse med den visuelle vurderingsmetode*

I afsnit 2.2.2.-4. blev forbrugernes tillid og tilfredshed med hhv. tilstandsrapporten og ejerskifteforsikringen analyseret. Hovedkonklusionen er, at for såvel boligkøbere som sælgere er der opbakning til den måde ordningen grundlæggende set er bygget op på, hvor sælger kan frigøre sig fra sit normale 20-årige ansvar mod at præsentere køber for en rapport, der beskriver ejendommens tilstand og et tilbud fra et forsikringselskab om at påtage sig risikoen, for at boligen ikke "er i orden".

Kilden til problemerne på ejerskifteforsikringsområdet som beskrevet i afsnit 2.2.2. er tæt forbundet med det forhold, at boligejerne opfatter tilstandsrapporten som en vurdering af ejendommens almene tilstand og beskaffenhed – en slags "varedeklaration" – og ikke som den skadesrapport, den rent faktisk er.

Forbrugernes specifikke forståelse af de grundlæggende præmisser og forudsætninger for udarbejdelse af tilstandsrapporten er derfor emnet for analysen i dette afsnit.

Under den kvalitative foranalyse blev tilstandsrapportens rolle og funktion diskuteret indgående. Det gennemgående synspunkt var, at man betragter tilstandsrapporten som et helt centralt dokument for købers vurdering af ejendommen. I den forbindelse kom det frem, at forbrugerne tror at tilstandsrapporten er tættere på at være en varebeskrivelse (varedeklaration) end en skadesrapport. Til forståelse af forbrugernes grundlæggende forventninger og krav til tilstandsrapportens tilblivelse, form, omfang og funktion opsummeret i boxen nedenfor. De specifikke forbrugerønsker til tilstandsrapporten er testet i afsnit 2.2.8.

**BOX: Forbrugernes grundlæggende forventninger og krav til tilstandsrapportens tilblivelse, form, omfang og funktion**

***Mht. rapportens tilblivelse og form forventes det***

- at rapporten er objektiv og upartisk, dvs. at den er udarbejdet af en neutral person, der er ”statsautoriseret”
- at rapporten umiddelbart kan læses af ikke-fagfolk og at der derfor ikke er behov for supplerende rådgivere
- at rapporten omfatter hele det erhvervede aktiv (bygning, grund mm.)
- at der kun er én rapport for vurdering af ejendomme, så der ikke er tvivl om afsenderen - det betyder, at tilstandsrapport, tillæg og energimærke samles i een sammenhængende redegørelse

***Mht. rapportens omfang og funktion forventes det, at rapporten belyser følgende:***

- om der er noget grundlæggende galt - hvor er de store skader henne?
- hvor kan der komme store skader – hvor er risiciene?
- hvordan er den *konkrete* ejendoms beskaffenhed, kvaliteten og vedligeholdelsesstand
- virker og fungerer tingene?
- er tingene lavet efter forskrifterne – er de lovlige
- er der ting eller forhold man særligt skal være opmærksom på i dette hus – anvendelse, typiske skader og vedligeholdelseskrav?
- hvad kan man forvente de kommende år af større udskiftninger, reparationer og vedligeholdelsesbehov – og hvad betyder/koster det?
- hvad er ejendommens muligheder og begrænsninger – kan man udnytte rum og kældre?

Kilde: Undersøgelse af Huseftersynsordningen (kvalitativ foranalyse) udført af Public Affairs Group med analyseteknisk bistand fra IBM BCS, 2005.

Det har været afgørende at få testet, om forståelsen af tilstandsrapportens rolle og funktion er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Hvis dette ikke er tilfældet er kilden til en række af de helt centrale problemer i Huseftersynsordningen identificeret.

Det overordnede hovedresultat er:

- Næsten hver 2. køber tror, at huset er i orden, hvis der ingen anmærkninger er i tilstandsrapporten på et bestemt område. Det indikerer en betydelig forbrugerusikkerhed om ordningens grundlæggende præmisser og forudsætninger, og at der med stor sandsynlighed er et ”gab” mellem forbrugernes forestillinger om, hvordan tilstandsrapporten bliver til, og hvad den siger om huset og de faktiske forhold. Det er en fatal fejlperception, der giver et forkert beslutningsgrundlag for køberen forud for købsbeslutningen og ved bedømmelse af den overførte risiko fra sælger til køber.

- Knap 40% af købernes ved ikke, hvad den ejendom, de er ved at købe, vurderes i forhold til. Nogle tror vurderingen sker i forhold til et ”gennemsnitshus”, andre tror huset sammenlignes med et nyt hus, og endnu andre svarer at de rent faktisk ikke kender sammenligningsgrundlaget. Denne betydelige usikkerhed hos forbrugerne om tilstandsrapportens sammenligningsgrundlag er dels problematisk i forhold til forståelsen af tilstandsrapporten, men giver også problemer i forhold til forventningerne til ejerskifteforsikringens dækningsområde, hvor køberne tror at . forsikringen dækker noget, den ikke gør. Det er den anden fatale fejlperception.

Der er en stor gruppe på ca. 1/4 af køberne, der er utilfreds med dette relative sammenligningsgrundlag. Omvendt vil det formentligt være nødvendigt at bibeholde princippet om den relative vurdering, da hovedprincipperne i dansk erstatningsret er, at man ikke får erstattet gammelt med nyt, og at man kun kan få erstatning for faktiske skader, og ikke for bristede forventninger. Men at så stor en del af forbrugerne oplever dette princip som problematisk tydeliggør imidlertid behovet for at adressere forbrugernes usikkerhed omkring dette princip og tydeliggøre, hvad det indebærer i den informationsindsats om ordningen, der bør iværksættes, jf. foranstående.

- 8 ud af 10 køberne mener, at det er mere eller mindre problematisk for tilstandsrapportens kvalitet og dermed dens anvendelighed, at den alene baserer sig på en visuel gennemgang af huset. Køberne kan ikke forstå, at en bygningssagkyndig kun bruger øjnene – og ikke hænderne.

Netop den visuelle gennemgang er ét af hovedproblemerne i tilstandsrapporten set med forbrugernes øjne. Forbrugerne oversætter en visuel gennemgang med en overfladisk, sjusket og mangelfuld gennemgang af ejendommen. Køberne undrer sig over, at man som professionel ikke går mere grundigt til værks - tjekker funktioner, og vurderer det man ikke kan se. Det er her forbrugerne mener den bygningssagkyndiges professionalisme kan gøre nytte i forhold til lægmand. Den manglende grundighed gør køberne usikre.

Samtidig er det formentligt ét af de forhold, der er sværest at ændre, da det er illusorisk at forestille sig, at den bygningssagkyndige vil kunne anvende destruktive indgreb ved gennemgangen af huset. Men der er nok alligevel behov for at modificere praktiseringen af ”destruktive indgreb”, idet det er uforståeligt for mange, at den bygningssagkyndige f.eks. ikke i højere grad flytter møbler, løfter tæpper eller anvender en skruetrækker for at få adgang til f.eks. et aflukket skunkrum – indgreb der ikke ødelægger inventar eller indbo.

Bortset fra at forståelsesgraden af det relative sammenligningsgrundlag er højere jo tættere man kommer byområderne, så er der generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de øvrige baggrundsvariable. Hovedresultaterne er således alment gældende.

Disse overordnede konklusioner er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

### *Dekomponering af det overordnede hovedresultat*

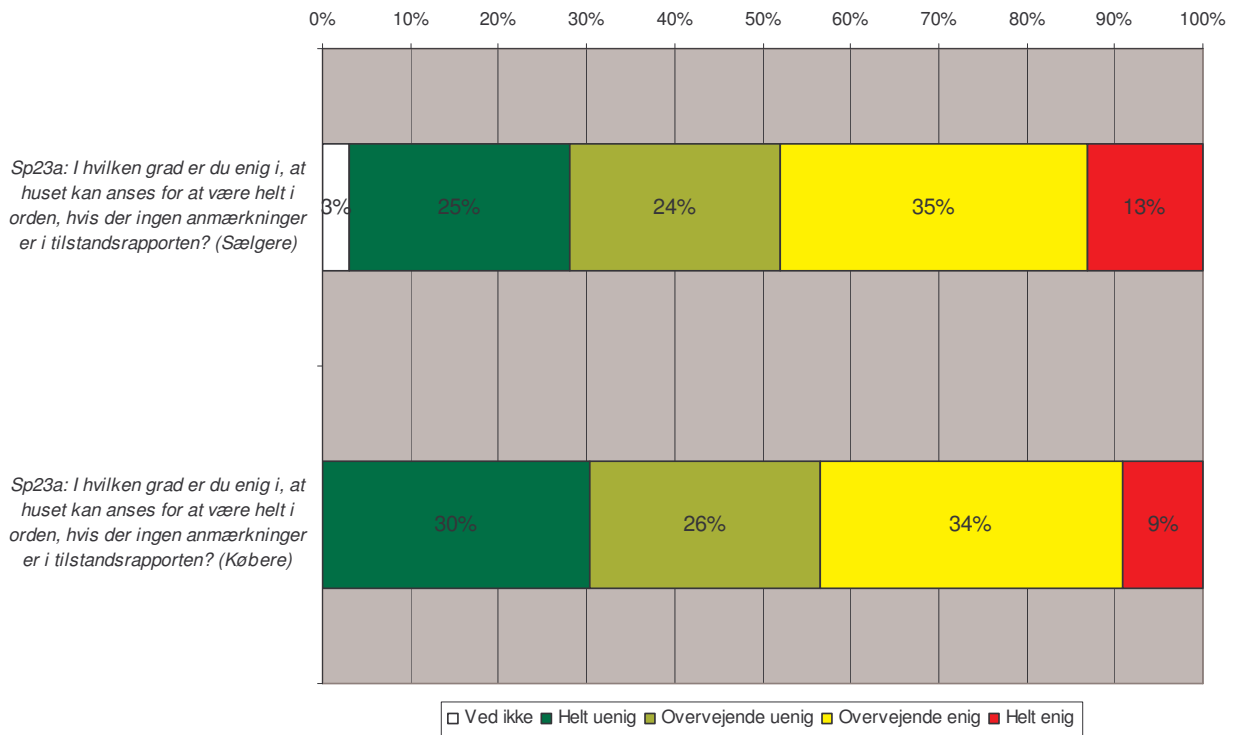
Den første indikator belyser anmærkninger i tilstandsrapporten og husets generelle beskaffenhed, dvs. om huset kan anses for at være helt i orden, hvis der ingen anmærkninger er i tilstandsrapporten.

Det er en indikator for respondenternes overordnede forståelse af tilstandsrapporten – om de har forstået, at tilstandsrapporten er en ”skadesrapport”, der beskriver de skader den bygningssagkyndige kan se med det blotte øje, og ikke en ”varedeklaration”, der nødvendigvis afslører alle skader på huset. En anmærkningsfri tilstandsrapport er kun udtryk for, at den bygningssagkyndige ikke har observeret synlige skader, men kan ikke tages som udtryk for at huset som sådan er fejlfrit.

På sp23 har ca. halvdelen af respondenterne forstået, at en anmærkningsfri rapport ikke er ensbetydende med et fejlfrit hus (48% af sælgerne og 56% af køberne er overvejende eller helt uenige i at huset kan anses for at være helt i orden, hvis der ingen anmærkninger er i tilstandsrapporten). Omvendt er 48% af sælgerne og 43% af køberne overvejende eller helt enige i, at en anmærkningsfri rapport betyder et fejlfrit hus.

Når under halvdelen af respondenterne svarer, at de ikke præcist ved, hvad Huseftersynsordningen går ud på, indikerer det en betydelig forbrugerusikkerhed om ordningens grundlæggende præmisser og forudsætninger og at der med stor sandsynlighed er et ”gab” mellem forbrugernes forestillinger om, hvordan tilstandsrapporten bliver til og hvad den siger om huset, og de faktiske forhold.

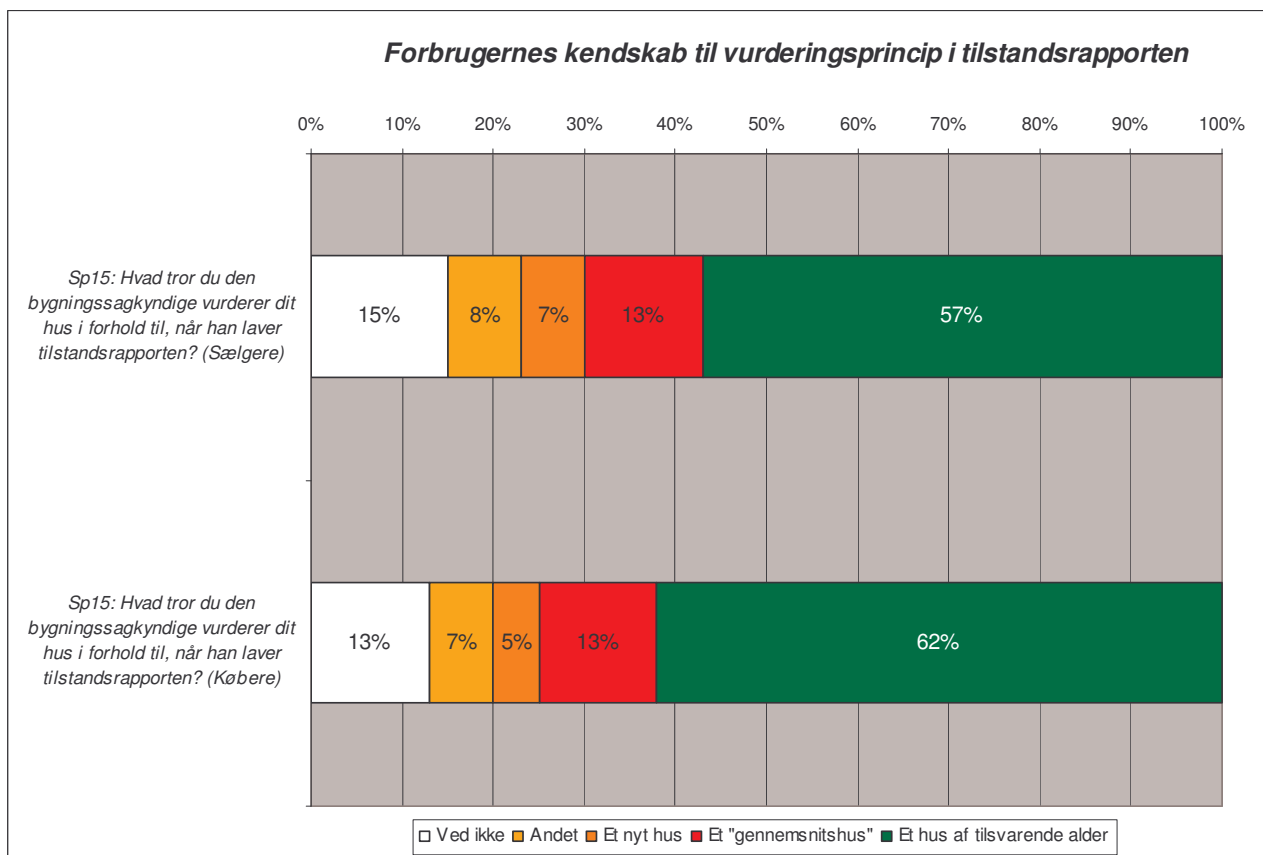
### Forbrugernes opfattelse af sammenhængen mellem anmærkninger i tilstandsrapporten og husets generelle beskaffenhed



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Den anden indikator viser forbrugernes forståelse af princippet om den relative vurdering af huset i forhold til et tilsvarende hus af samme type, alder og vedligeholdelsesstand, som er et af de centrale principper bag tilstandsrapporten.

Resultatet af sp15 omkring vurderingsprincip viser, at 57% af sælgerne og 62% af køberne har forstået, at huset vurderes relativt, i forhold til et tilsvarende hus af samme type, alder og vedligeholdelsesstand og ikke i forhold til et nyt hus eller et ”gennemsnitshus”. Selvom over halvdelen af respondenterne således har forstået princippet bag den måde huset vurderes på i tilstandsrapporten, må det omvendt konstateres, at en stor minoritetsgruppe på ca. 40% af respondenterne enten ikke ved, hvad huset vurderes i forhold til, eller tror at huset vurderes i forhold til et ”gennemsnitshus” eller et nyt hus.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

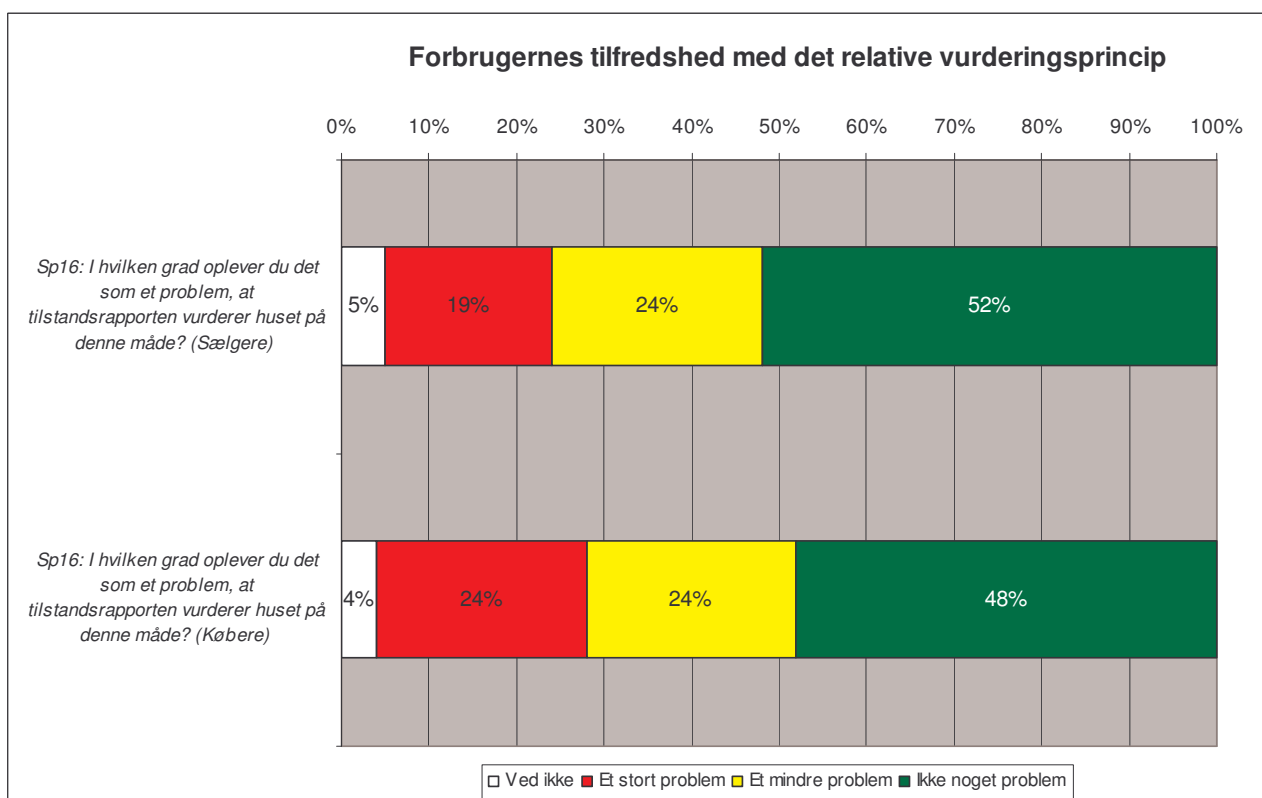
Svarene på spm 15 og 23a viser at en ret stor del af respondenterne ikke har forstået de helt grundlæggende principper bag tilstandsrapporten.

Forbrugerne kender og forstår således ikke historikken bag ordningen. Køberne tror ordningen er til for at tilgodese deres informationsbehov om ejendommens tilstand forud for evt. køb og er ikke bevidst om, at tilstandsrapporten reelt er en skadesrapport, der først og fremmest udgør det juridiske grundlag for at flytte ansvaret fra sælger til køber/ejerskifteforsikringen.



Forbrugerne er delte på spørgsmålet om, hvorvidt det er et problem eller ej, at huset vurderes relativt, i forhold til et tilsvarende hus af samme type, alder og vedligeholdelsesstand. 52% af sælgerne og 48% af køberne mener ikke det er et problem. Omvendt mener 24% af køberne og 19% af sælgerne at princippet med relativ vurdering af huset er et stort problem. 24% af både køber- og sælgerside mener det er et mindre problem.

Hvis hovedprincipperne i dansk erstatningsret – at man ikke får erstattet gammelt med nyt, og at man kun kan få erstatning for faktiske skader, og ikke for bristede forventninger – skal fastholdes, vil det formentligt være nødvendigt at bibeholde princippet om den relative vurdering. At så stor en del af forbrugerne oplever dette princip som problematisk tydeliggør imidlertid behovet for at adressere forbrugernes usikkerhed omkring dette princip og tydeliggøre, hvad det indebærer i den informationsindsats om ordningen, der bør iværksættes, jf. foranstående.

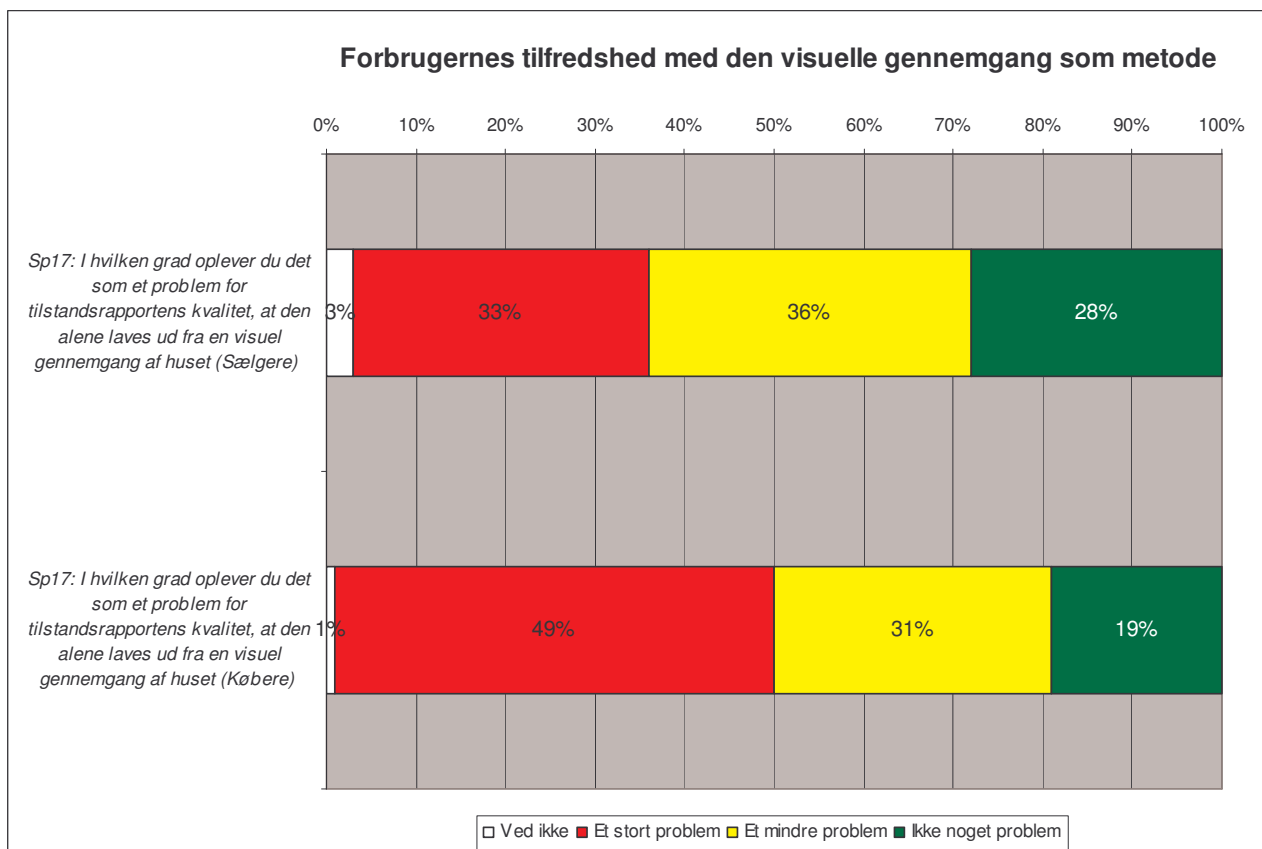


Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Den tredje indikator tester forbrugernes holdning til den visuelle gennemgang, der danner udgangspunkt for den bygningsagkyndiges vurderinger i tilstandsrapporten.

Som det fremgår af figuren nedenfor, mener 69% af sælgerne og 80% af køberne, at det er problematisk for tilstandsrapportens kvalitet, at den baserer sig på en visuel gennemgang af huset. Kun 28% af sælgerne og 19% af køberne mener ikke, at den visuelle gennemgang er et problem.

Der er ud fra analyseresultatet at dømme ikke tvivl om, at netop den visuelle gennemgang er ét af hovedproblemerne i tilstandsrapporten set med forbrugernes øjne. Samtidigt er det formentligt ét af de forhold, der er sværest at ændre, da det er illusorisk at forestille sig, at den bygningsagkyndige vil kunne anvende destruktive indgreb ved gennemgangen af huset. Der er dog nok behov for at modificere betydningen af ”destruktive indgreb”, idet det er uforståeligt for mange, at den bygningsagkyndige f.eks. ikke må flytte møbler, løfte tæpper eller anvende en skruetrækker for at få adgang til f.eks. et aflukket skunkrum – indgreb der ikke ødelægger inventar eller indbo, men som i dag betragtes som destruktive.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

## 2.2.6. Forbrugernes oplevelse af tilstandsrapportens konkrete dele

I afsnit 2.2.5. blev forbrugernes forståelse af de grundlæggende præmisser og forudsætninger for udarbejdelse af tilstandsrapporten analyseret.

I dette afsnit undersøges forbrugernes oplevelse og faktiske forståelse af tilstandsrapportens enkelte dele mht.

2.2.6.1. Tilstandsrapportens overskuelighed og læsevenlighed

2.2.6.2. Forståelse af karaktersystemet

2.2.6.3. Forståelse af de supplerende noter

2.2.6.4. Forståelse af tillæggenes status

I modsætning til de foregående afsnit gennemgås disse områder og konklusionerne herpå punkt for punkt, da en samlet vurdering ikke giver mening eftersom der er tale om enkeltstående forhold i tilstandsrapporten.

### 2.2.6.1. Tilstandsrapportens overskuelighed og læsevenlighed

*Analysen viser, at tilstandsrapportens opbygning, layout og det sproglige niveau i høj grad lever op til forbrugernes forventninger og tilfredshed, og at der ikke set med forbrugernes øjne er forbedringsbehov på disse områder*

I den kvalitative analyse gav en del interviewpersoner udtryk for, at de fandt tilstandsrapporten svært tilgængelig for ikke-bygningssagkyndige p.g.a. anvendelsen af mange bygningstekniske begreber og udtryk.

Derfor har det været afgørende at få testet om der er tale om et generelt problem.

Det overordnede hovedresultat er:

- 8 ud af 10 købere er overvejende eller helt enige i, at tilstandsrapporten er let at læse og forstå – også uden bygningstekniske forudsætninger.

- 8 ud af 10 købere er overvejende eller helt enige i, at tilstandsrapporten er overskuelig og nem at orientere sig

Der er generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de øvrige baggrundsvARIABLE. Hovedresultaterne er således alment gældende.

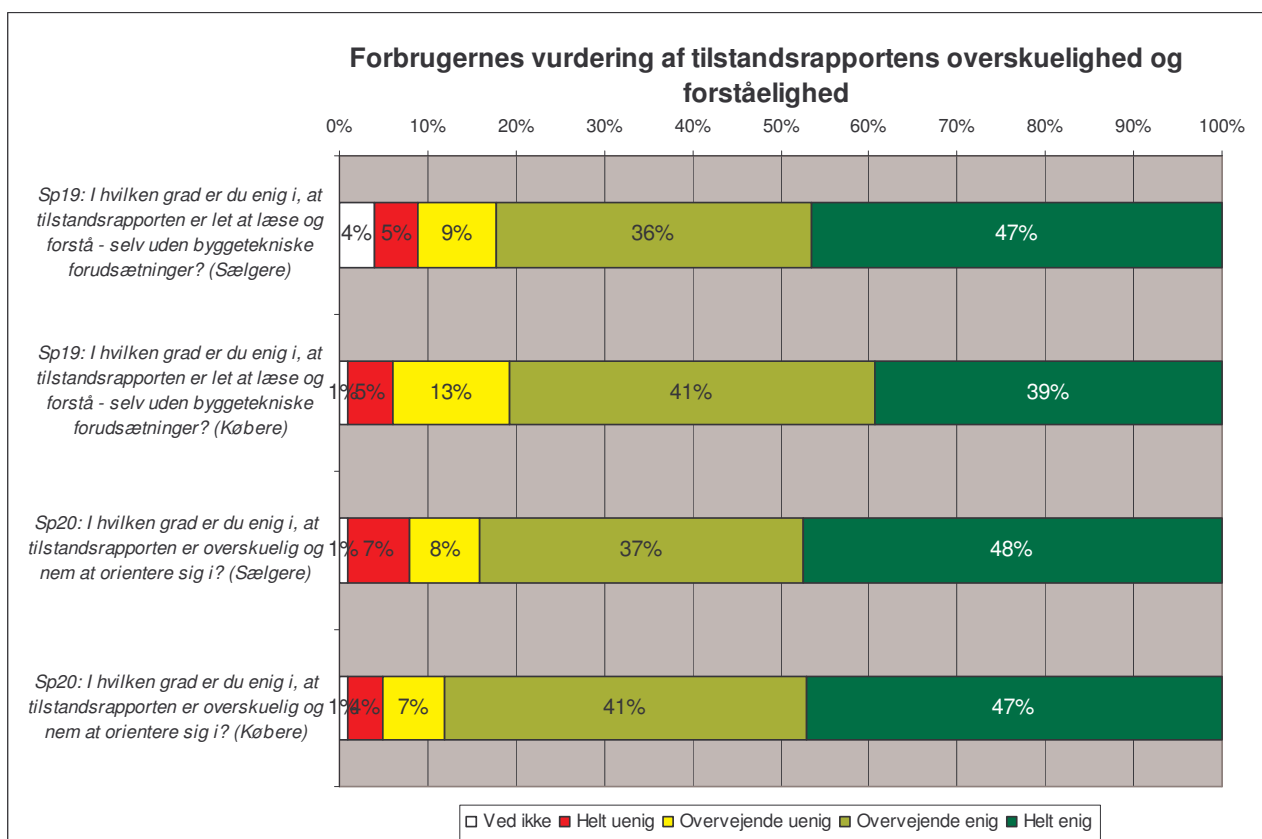
Disse overordnede konklusioner er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

## Dekomponering af det overordnede hovedresultat

Den første indikator afkræfter hypotesen fra den kvalitative foranalyse om, at forbrugerne fandt tilstandsrapporten svært tilgængelig for ikke-bygningssagkyndige p.g.a. anvendelsen af mange bygningstekniske begreber og udtryk. 83% af sælgerne og 80% af køberne er overvejende eller helt enige i, at tilstandsrapporten er let at læse og forstå – også uden bygningstekniske forudsætninger.

Den anden indikator viser, at 85% af sælgerne og 88% af køberne er overvejende eller helt enige i, at tilstandsrapporten er overskuelig og nem at orientere sig i.

Det må derfor konkluderes, at rapportens opbygning, layout og det sproglige niveau i i høj grad lever op til forbrugernes forventninger og tilfredshed, og at der ikke set med forbrugernes øjne er forbedringsbehov på disse områder.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

### 2.2.6.2. Forståelse af karaktersystemet

*Forbrugerne oplever umiddelbart karaktersystemet i tilstandsrapporten som logisk og forståeligt, men det er tydeligt, at mange ikke har forstået detaljerne i systemet: K3 skader betragtes af langt de fleste som mest alvorlige, og som grund til at fravælge huset, K2 er mindre betydende, og K1 og K0 opfattes som bagateller, der kun har kosmetisk betydning. Ca. halvdelen af respondenterne tror, at der er sammenhæng mellem skadens klassificering på K-skalaen og reparationsprisen. Forbrugernes fokus er på K3, og der er tendens til negligering af K2-skader og underfokusering på UN-karakteren*

I foranalysen var der klare tilkendegivelser af, at karakterskalaen blev oplevet som problematisk. Flere interviewpersoner og workshopdeltagere gav udtryk for, at den er vanskelig at oversætte, forstået på den måde, at det er svært at skelne mellem de forskellige karakterers ”alvorlighed”, især blev det fremhævet, at forskellen mellem K2 og K3 skader volder problemer. Der var samtidig en klar tilkendegivelse af, at forbrugerne fokuserer på K3 skader, mens øvrige skader med lavere klassificering var ude af forbrugernes bevidsthed. Denne overfokusering på K3 rummer imidlertid en betydelig risiko for fejlfokusering, da især K2 men også K1 skader isoleret set kan være mindst ligeså alvorlige og dyre at udbedre som K3.

Det har derfor været et centralt element i den kvantitative analyse at afdække forbrugernes forståelse af karaktersystemet, der anvendes i tilstandsrapporten og af- eller bekræfte observationerne fra den kvalitative del af analysen.

Det overordnede hovedresultat er:

- 8 ud af 10 købere mener, at karakterskalaen er logisk opbygget, og giver udtryk for at de - efter egen opfattelse – forstår karaktersystemets opbygning og er i stand til at skelne mellem de enkelte karakterer

- K3-skaderne har købernes fulde opmærksomhed. K3-skader er selvstændig fravælgelsesgrund af huset for mere end 54% af køberne – for K2 er denne fravælgelsesprocent reduceret til 21%, og K1 til 8%. Tallene bekræfter således indtrykkene fra foranalysen - K2, K1, K0 er stort set ikke eksisterende i købernes bevidsthed, mens der er en *overfokusering* på K3-skader og *underfokusering* på fx K2-skader. Mens 80% mener K3'er kræver omgående reparation, hvorimod frekvensen falder til 26% på spørgsmålet om behovet for omgående reparation af K2-skader

- Køberne har grundlæggende forstået relationen mellem karakterne (at K3 er mere alvorlig end K2, K2 end K1 og så fremdeles), men oversætter fejlagtigt voksende K-værdier med voksende omkostninger til udbedringer af skaderne. Køberne har grundlæggende ikke forstået, at der ikke er nødvendigvis er en sammenhæng mellem skadens bygningstekniske ”alvorlighed” og prisen for udbedring af skaden.

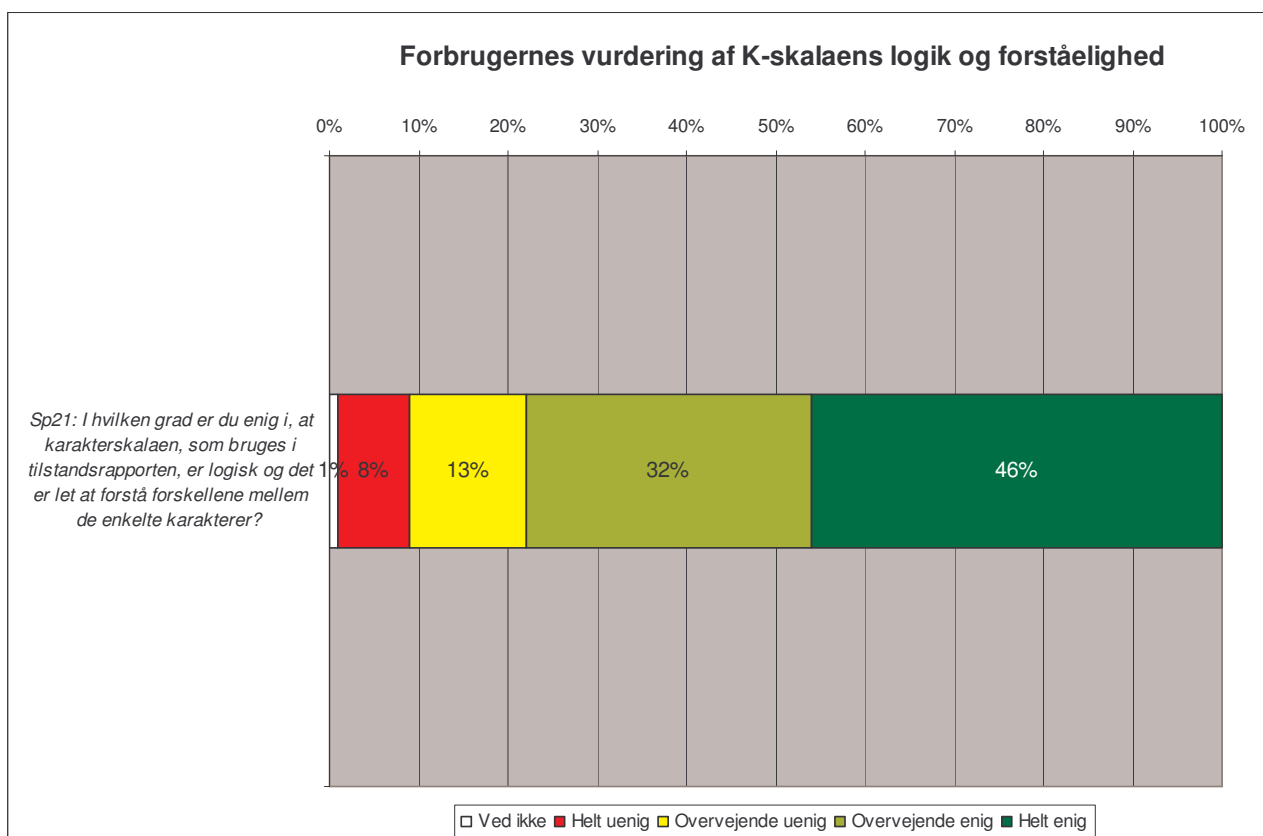
- UN-karakteren indtager en særlig rolle, da der ikke er en konstateret skade, men en indikation på, at der kan være en skade, som derfor skal undersøges nærmere. Analysen viser, at karakteren generelt har samme betydning som K3, når man vurderer om UN i en tilstandsrapport kan være fravælgelsesgrund af boligen. For 54% af køberne kan UN'er være fravælgelsesgrund, hvilket er på samme niveau som K3 og som må betragtes som relativt lavt i betragtning af, at UN'er netop er uafklarede forhold og kan dække over betydelige og kritiske skader på ejendommen. Resultaterne fra foranalysen bekræfter, at forbrugerne har overordentligt svært ved at forholde sig til UN-karakteren. UN-karakteren findes i ca. 25% af alle tilstandsrapporter.

Der er generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de øvrige baggrundsvARIABLE. Hovedresultaterne er således alment gældende.

Disse overordnede konklusioner er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

### Dekomponering af det overordnede hovedresultat

På spørgsmålet om karakterskalaen er logisk og om forskellene mellem de enkelte karakterer er forståelig (sp21) svarer langt hovedparten (78%) af respondenterne overvejende eller helt enig, mens 21% i gennemsnit er overvejende eller helt uenige. Resultatet må tages som udtryk for, at forbrugerne - efter egen opfattelse – forstår karaktersystemets opbygning, og mener de er i stand til at skelne mellem de enkelte karakterer.





Spørgsmålene om ”alvorligheden” af de forskellige karakterer (sp22) bekræfter imidlertid den stærke forbrugerfokus på K3. 86% af respondenterne er overvejende eller helt enige i, at K3 skader er de mest alvorlige – kun 11% er overvejende eller helt uenige i dette. 80% er overvejende eller helt enige i, at K3 skader kræver omgående reparation.

Analysen viser imidlertid, at kun halvdelen forbrugerne (50%) har forstået, at karaktergivningen i tilstandsrapporten ikke nødvendigvis udtrykker en sammenhæng mellem skadens bygningstekniske ”alvorlighed” og prisen for udbedring af skaden. 45% svarer, at de er overvejende eller helt enige i, at K3 skader er de dyreste at udbedre.

Også på spørgsmålet om, hvorvidt K3 skader giver grund til at vælge huset fra, er forbrugerne delte i deres opfattelse. 55% mener at K3 skader er fravælgelsesgrund, mens 42% er overvejende eller helt uenige i, at de ville vælge huset fra, hvis der optræder K3 skader i tilstandsrapporter.

Til sammenligning svarer 88% af respondenterne, at de betragter K2 skader som mindre alvorlige end K3. Kun 10% er overvejende eller helt uenige i dette.

70% mener ikke, at en K2 skade kræver reparation her og nu, og det er tydeligt, at kun relativt få (21%) betragter K2 skader som grund til at fravælge huset.

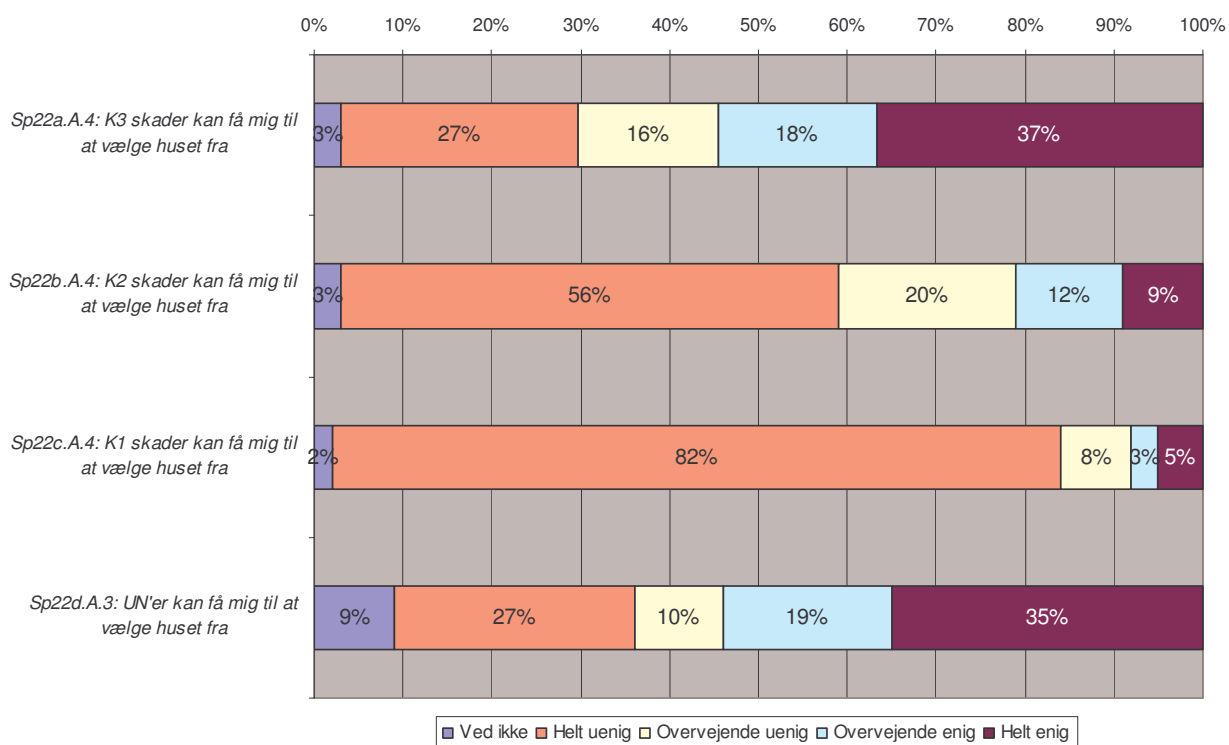
Svarene på spørgsmålet om K2 skader bekræfter igen, at de fleste forbrugere (55%) har forstået, at en K2 skade ikke nødvendigvis er billigere at reparere end en K3. En stor minoritetsgruppe på 41% har imidlertid det indtryk, at en K2 er billigere at reparere end en K3, så vurderingen af, at mange forbrugere ikke tydeligt forstår, at der ikke nødvendigvis er sammenhæng mellem skadens klassifikation på K-skalaen og reparationsprisen bekræftes hermed.

Analysen bekræfter samtidig indtrykket af, at forbrugerne betragter K1 og K0 skader som bagateller, der kun har kosmetisk betydning og som ikke kræver reparation her og nu.

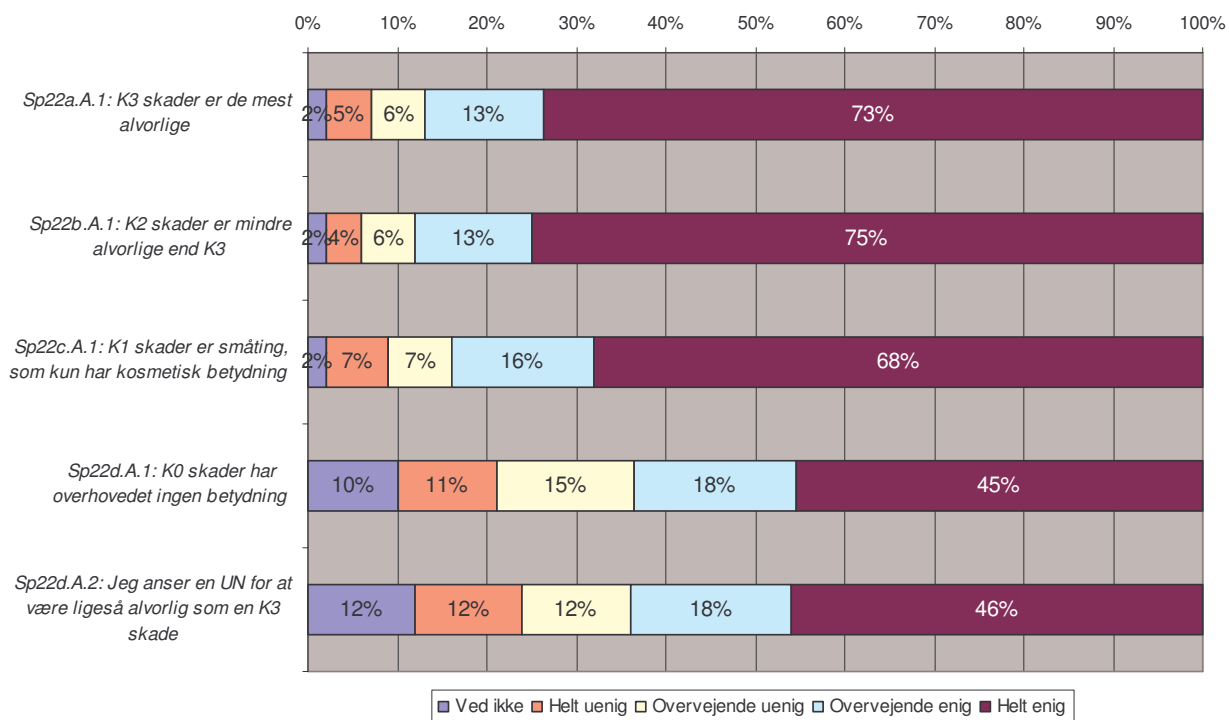
Analysen viser, at forbrugerne er usikre på UN'er, hvilket i sagens natur er logisk, da UN ikke er en konstateret skade, men en indikation på, at der kan være en skade og som derfor skal undersøges nærmere. Det er derfor i sagens natur vanskeligt for forbrugerne at afgøre om en UN – for den er undersøgt nærmere – at afgøre, om en K3 skade er ligeså alvorlig som en K3 skade. 64% af respondenterne er imidlertid overvejende eller helt enige i, at en UN er lige så alvorlig som en K3.

54% af respondenterne vil overveje at vælge huset fra p.g.a. UN'er. UN-karakteren findes i ca. hver 4. tilstandsrapporter.

### Forskellige skadetyper betydning som fravælgelsesgrund

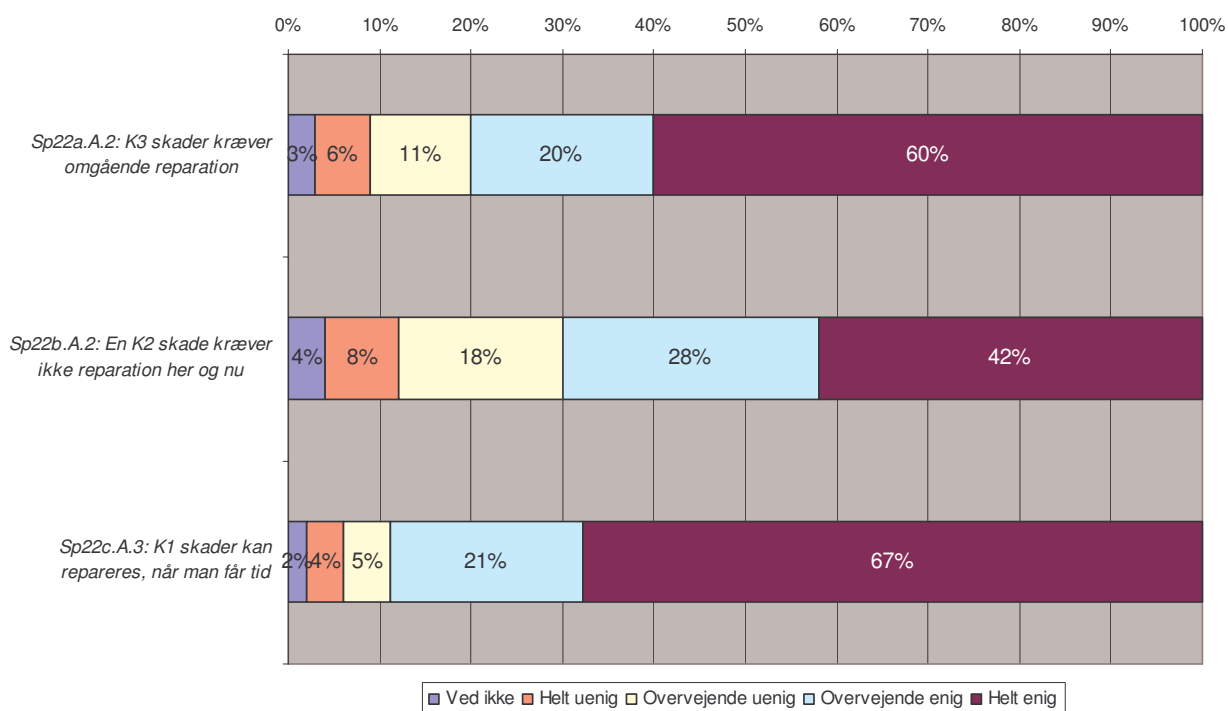


### Forbrugernes opfattelse af forskellige skadetyper betydning

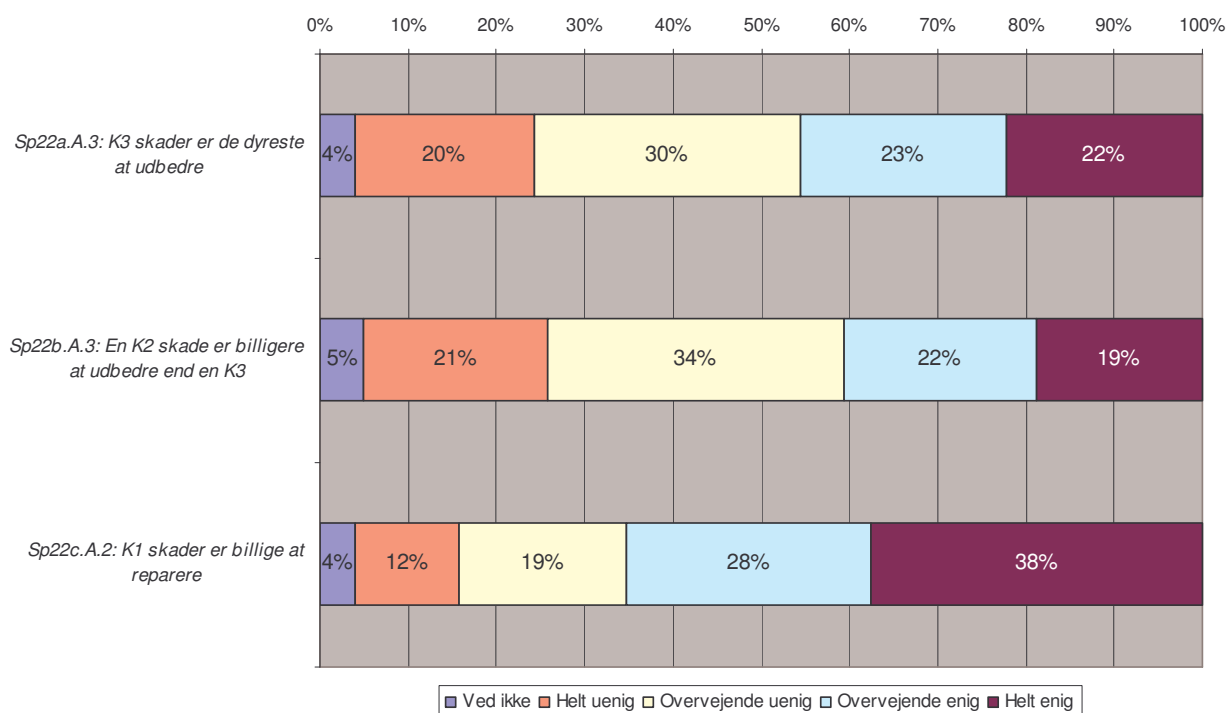


Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

### Forbrugernes opfattelse af sammenhængen mellem forskellige skadetyper og tidshorisont for udbedring



### Forbrugernes opfattelse af sammenhængen mellem forskellige skadetyper og reparationspris



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

### 2.2.6.3. Forståelsen af de supplerende noter til skadesvurderingen

*Forbrugerne er generelt tilfredse med noterne, der giver en god information som tillæg til karakteren. Men foranalysen viste problemer med at forstå rækkevidden og implikationerne af noterne, fordi der ofte anvendes korte bygningstekniske fraser*

I den kvalitative analyse gav hovedparten af forbrugerne udtryk for, at den bygningssagkyndiges supplerende noter til karaktergivningen læses med interesse, fordi de kan give en nærmere forklaring af årsag og konsekvenser af de skader, der er konstateret på huset. Noterne er dermed vigtige for forbrugerne, især køberne, der efterspørger så meget information om det hus de påtænker at købe som muligt. Mange gav dog samtidig udtryk for, at noterne – i den form de har i dag – typisk er korte, bygningstekniske fraser, der er vanskelige at forstå for lægmand og som ikke i tilstrækkelig grad forklarer rækkevidden og implikationerne af de skader, der er konstateret.

Det overordnede hovedresultat er:

- 2 ud af 3 respondenter er overvejende eller helt enige i, at noterne giver en fyldestgørende beskrivelse af skadens årsag og konsekvenser. Men foranalysen viste problemer med at forstå rækkevidden og implikationerne af noterne, fordi der ofte anvendes korte bygningstekniske fraser

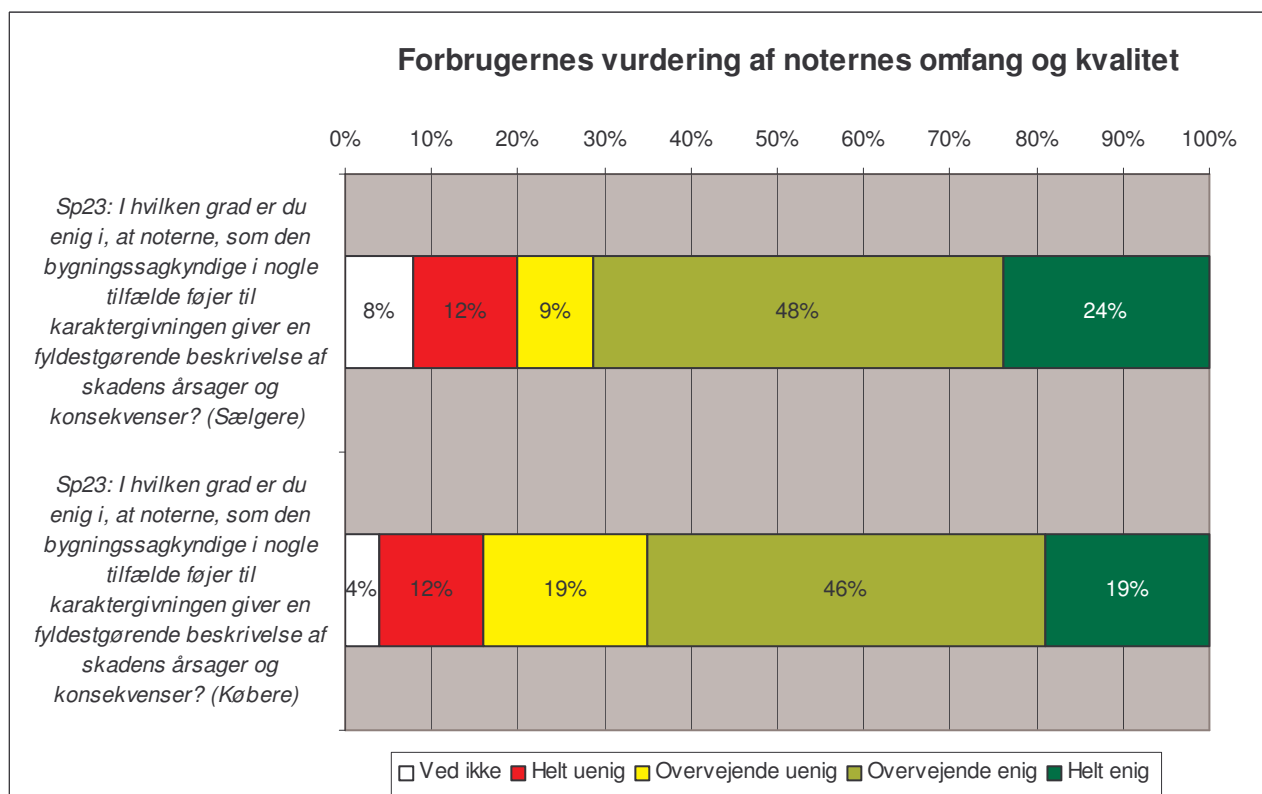
Der er generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de øvrige baggrundsvARIABLE. Hovedresultaterne er således alment gældende.

Disse overordnede konklusioner er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

### Dekomponering af det overordnede hovedresultat

Analysen bekræfter indtrykket af, at forbrugernes holdning til noterne - i deres nuværende form – er blandet omend dog ikke så udpræget negativ, som resultaterne af den kvalitative analyse indikerede.

De fleste respondenter (65%) er overvejende eller helt enige i, at noterne giver en fyldestgørende beskrivelse af skadens årsag og konsekvenser. 30%, der repræsenterer en ikke ubetydelig minoritet, er overvejende eller helt uenige på dette spørgsmål (sp23).



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

#### 2.2.6.4. Forståelsen af tillæggenes rolle

*Analysen viser, at forbrugerne generelt efterspørger en række af de oplysninger, der er i tillæggene. Men forbrugerne er usikre på tillæggenes rolle og funktion, og tilliden til tillæggene er markant lavere sammenlignet med den officielle tilstandsrapport*

En del ejendomsmæglerkæder leverer som indlæg i tilstandsrapporten et såkaldt tillæg, der indeholder en supplerende beskrivelse af f.eks. restlevetider for bygningsdele, prisoverslag på udgifter til udbedring af de skader, der er konstateret i tilstandsrapporten, information om forventet vedligeholdelsesbehov på huset, m.v. Det var et klart indtryk fra den kvalitative foranalyse, at forbrugerne efterspørger de oplysninger, der findes i tillæggene, men at de på den anden side har et ambivalent forhold til tillæggene. Men der var usikkerhed om tillæggenes status og tvivl om lødigheden. Nogle forbrugere mente de var en integreret del af den officielle tilstandsrapport, mens andre havde den opfattelse, at tillægget var udarbejdet af ejendomsmægleren og mere havde karakter af markedsføringsmateriale i salgsojemed, frem for saglig information om ejendommen. Langt hovedparten af deltagerne i den kvalitative foranalyse gav imidlertid udtryk for, at tilliden til tillæggene var langt lavere end til den officielle del af tilstandsrapporten.

Den kvantitative analyse har derfor haft til formål at teste hvorvidt forbrugerne er bevidste om at tillæggene ikke er en del af tilstandsrapporten, deres status, samt tilliden til oplysningerne i tillæggene.

Det overordnede hovedresultat er:

- 7 ud af 10 købere ved ikke, at tillæggene udarbejdes på foranledning af ejendomsmægleren og ikke er en del af tilstandsrapporten. Det er særdeles problematisk, da det giver komplikationer i forhold til tilstandsrapporten, forsikringen og klagesystemet

- Tillæggene har generelt en lavere tillidsgrad end den officielle tilstandsrapport. 32% mener tillæggene har en lavere troværdighed end tilstandsrapporten, mens 5% mener den er højere. Dette mønster genfindes, hvis man sammenholder utilfredshedsgraden i tilstandsrapporten (andel med manglende tillid til at man kan stole på oplysningerne i tilstandsrapporten), der er godt 20% med den tilsvarende indikator for tillæggene, der er 32%. Utilfredshedsgraden er således 12%-point højere for tillæggenes vedkommende

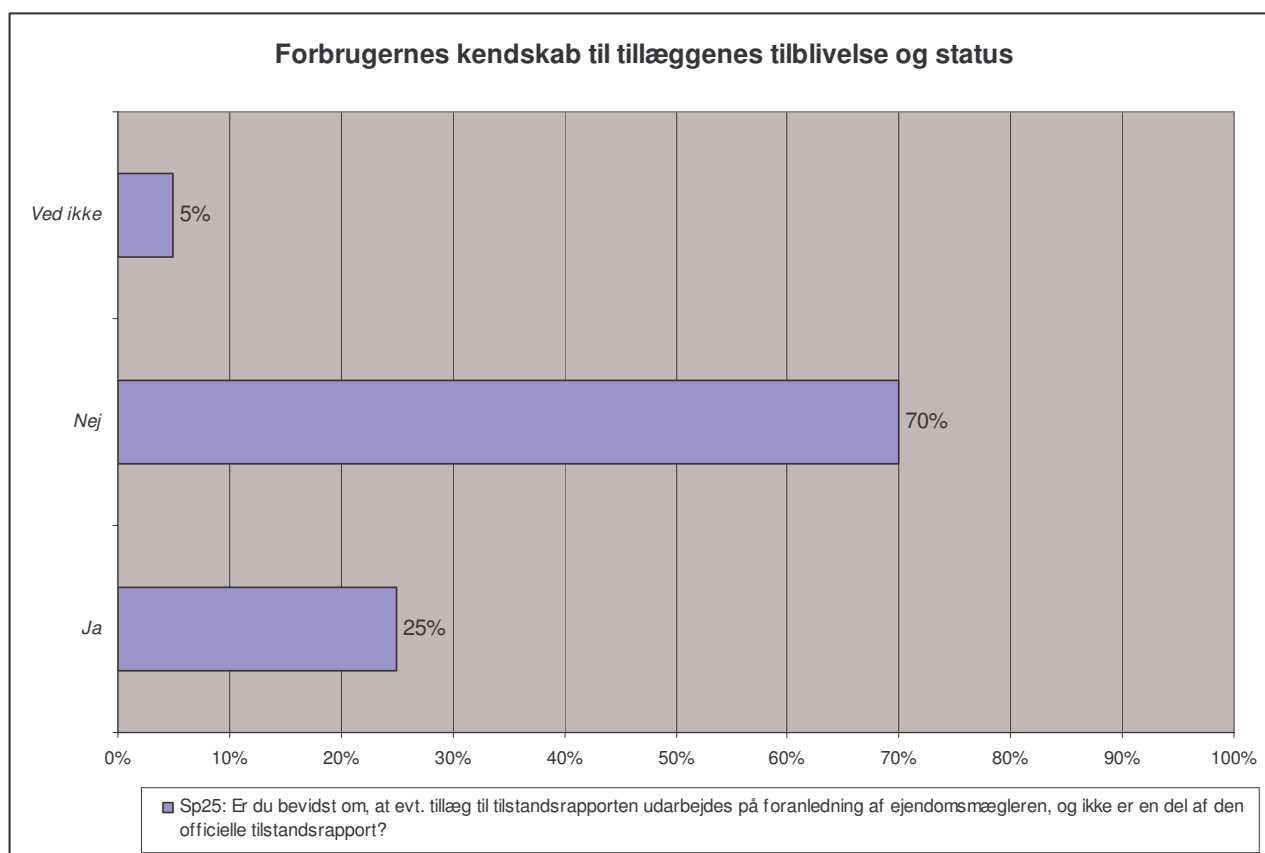
Der er generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de øvrige baggrundsvariable. Hovedresultaterne er således alment gældende.

Disse overordnede konklusioner er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

### ***Dekomponering af det overordnede hovedresultat***

Den kvantitative analyse bekræfter billedet af, at tillæggene giver anledning til betydelig forvirring blandt forbrugerne, og at deres status ikke er tilstrækkeligt kommunikeret.

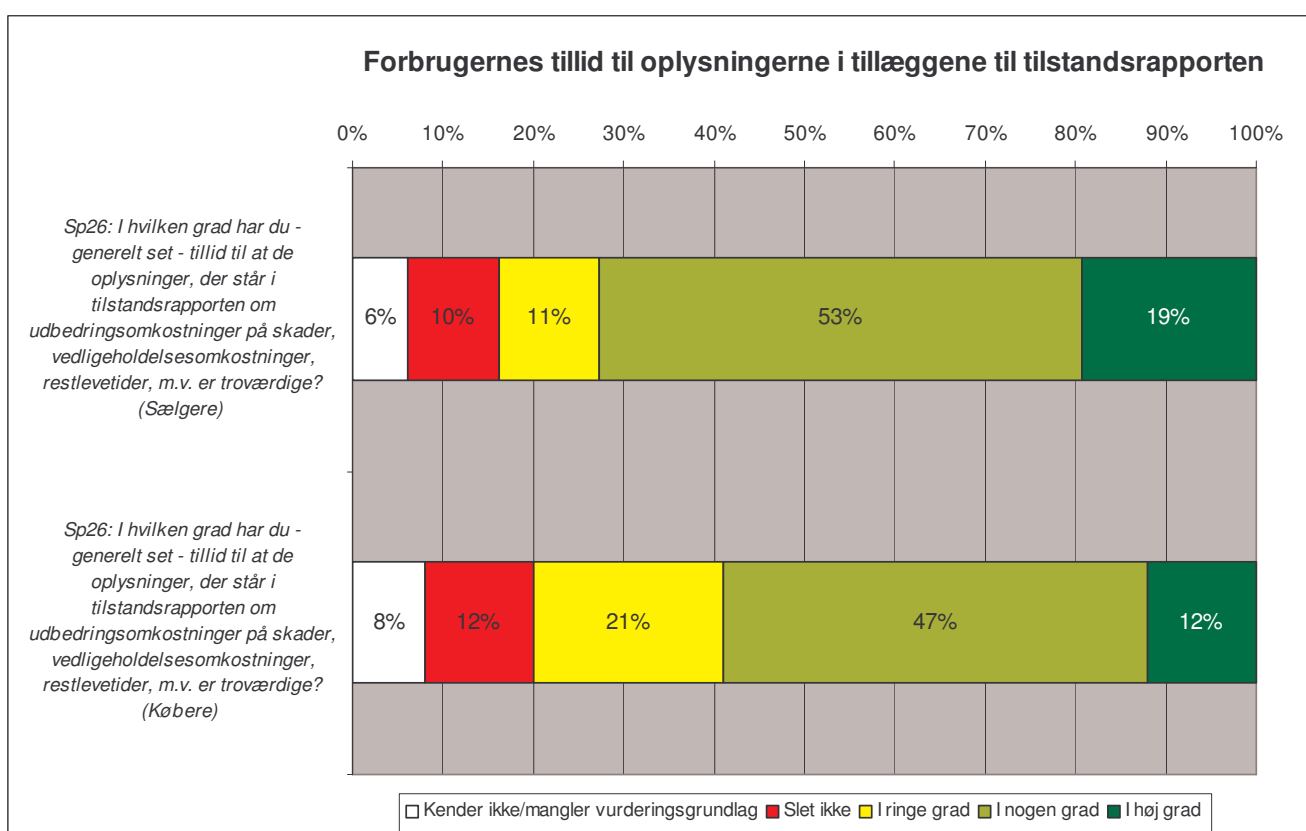
70% af respondenterne ved ikke, at tillæggene udarbejdes på foranledning af ejendomsmægleren og ikke er en del af den officielle tilstandsrapport.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Flertallet af respondenterne (60%) giver udtryk for, at de finder oplysningerne i tillæggene troværdige, dog i varierende grad, idet 48% mener at informationerne i nogen grad er troværdige, mens kun 12% mener at de i høj grad er troværdige. Modsætningsvis svarer 1/3 af respondenterne (32%) at de kun i ringe grad eller slet ikke har tillid til tillæggenes troværdighed.

Samme indtryk - at forbrugerne er delte i spørgsmålet om tillæggenes troværdighed, og at de har svært ved at skelne tillæggene fra den officielle del af tilstandsrapporten - bekræftes af sp27, hvor respondenterne svarer på, hvorvidt de generelt betragter tillæggene som mere, ligeså eller mindre troværdige end den øvrige del af tilstandsrapporten. Hertil mener halvdelen (51%), at tillæggene er ligeså troværdige. 32% finder dem mindre troværdige, og kun 5% mener at de er mere troværdige end den officielle del af tilstandsrapporten.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.



## 2.2.7. Kilder til forbrugerinformation om Huseftersynsordning og andre forhold

I de foregående afsnit blev forbrugernes forståelse af såvel de grundlæggende præmisser og detaljerede forudsætninger for udarbejdelse af tilstandsrapporten, tillæggene, samt ejerskifteforsikringen analyseret.

I dette afsnit undersøges forbrugernes kilder og forståelse af informationen om Huseftersynsordningen, herunder brug af rådgivere ifm. gennemgangen af tilstandsrapporten og andre forhold. Afsnittet er inddelt i følgende områder:

- 2.2.7.1. Forbrugernes informationskilder til viden om ordningen, herunder læsevenlighed og forståelighed af den skriftlige information
- 2.2.7.2. Tiden til at gennemgå tilstandsrapporten
- 2.2.7.3. Anvendelsen af køberrådgivere til byggeteknisk gennemgang af tilstandsrapporten o.l.
- 2.2.7.4. Proces for rekvirering af huseftersyn

Analysen inddrager såvel resultaterne fra den kvalitative analyse af boligejernes syn på Huseftersynsordningen som den kvantitative undersøgelse blandt mere end 1.000 repræsentativt udvalgte boligejere.

### 2.2.7.1. Forbrugernes informationskilder til viden om ordningen

*Ejendomsmægleren er den vigtigste kilde for både sælgere og købere til information om tilstandsrapporten. Den skriftlige information om Huseftersynsordningen er læsevenlig og forståelig, men ikke tilstrækkelig til at forbrugerne klart forstår, hvordan huset er vurderet i tilstandsrapporten.*

Analyserne i de foregående afsnit viste, at forbrugerne har forstået den grundlæggende konstruktion i ordningen, men at forståelsen svigter i detaljen omkring hvad rapporten egentlig omfatter, sammenligningsgrundlaget, karaktersystemet mm. Dog giver forbrugerne selv udtryk for, at de mener at have et tilstrækkeligt kendskab til ordningen.

Den kvantitative analyse har således til formål at teste forbrugernes informationskilder til viden om Huseftersynsordningen, forståeligheden og forbrugernes tilfredshed med informationen, samt tilbøjeligheden til hos køberne at anvende egen rådgiver i forbindelse med huskøb.

Det overordnede hovedresultat er:

- Mere end hver 2. forbruger mener, at den information de har om ordningen er utilstrækkelig eller kun delvis tilstrækkelig til at de præcist ved, hvad ordningen går ud på - selv om forbrugerne generelt finder informationen læsevenlig.

- Næsten hver 2. forbruger bruger ejendomsmægleren som den centrale informationskilde til information om ordningen. Ejendomsmægleren er den markant vigtigste kilde til information om Huseftersynsordningen for både sælgere og købere

Dette resultat – hvor under halvdelen af respondenterne giver udtryk for at de præcist forstår hvad ordningen går ud på – tydeliggør, at spørgsmålet om bedre information om Huseftersynsordningen med ejendomsmægleren som den primære informationskanal, bør være et centralt element i den fremtidige udvikling og forbedring af ordningen.

Der er generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de øvrige baggrundsvARIABLE. Hovedresultaterne er således alment gældende.

Disse overordnede konklusioner er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

### *Dekomponering af det overordnede hovedresultat*

Forbrugernes primære informationskilder til viden om Huseftersynsordningen er vist i tabellen nedenfor.

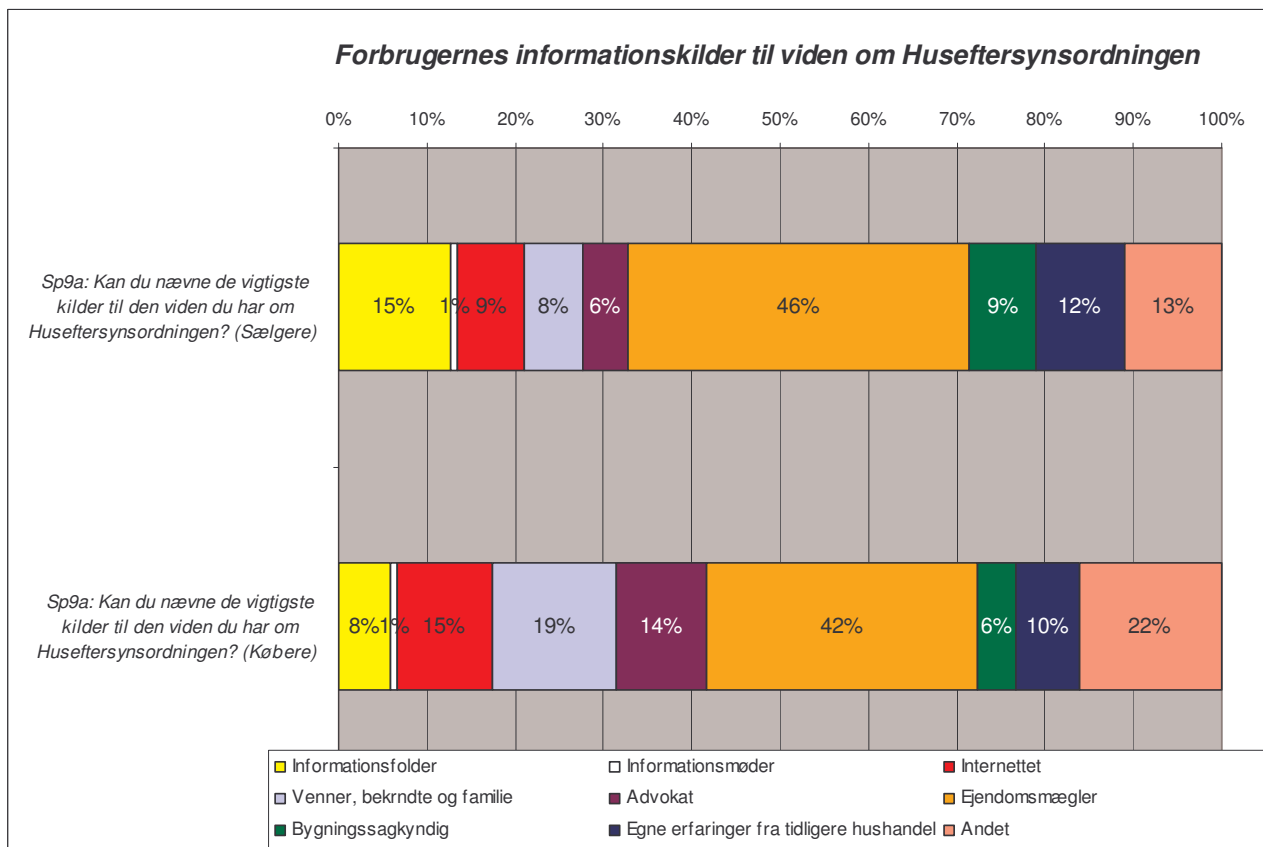
Som det fremgår, er ejendomsmægleren den markant vigtigste kilde til information om Huseftersynsordningen for både sælgere og købere. 46% af sælgerne svarer, at ejendomsmægleren er den vigtigste informationskilde, mens 42% af køberne siger det samme.

Betydningen af de øvrige informationskilder er markant lavere, og varierer afhængigt af, om man er køber eller sælger.

For sælgerne er den næst vigtigste informationskilde (efter ejendomsmægleren) den skriftlige informationsfolder om ordningen, som udgives af Erhvervs- og Byggestyrelsen, mens ”andet” (d.v.s. andre kilder) og egne erfaringer fra tidligere ejendomshandler kommer ind på henholdsvis 3. og 4. pladsen over de væsentligste informationskilder.

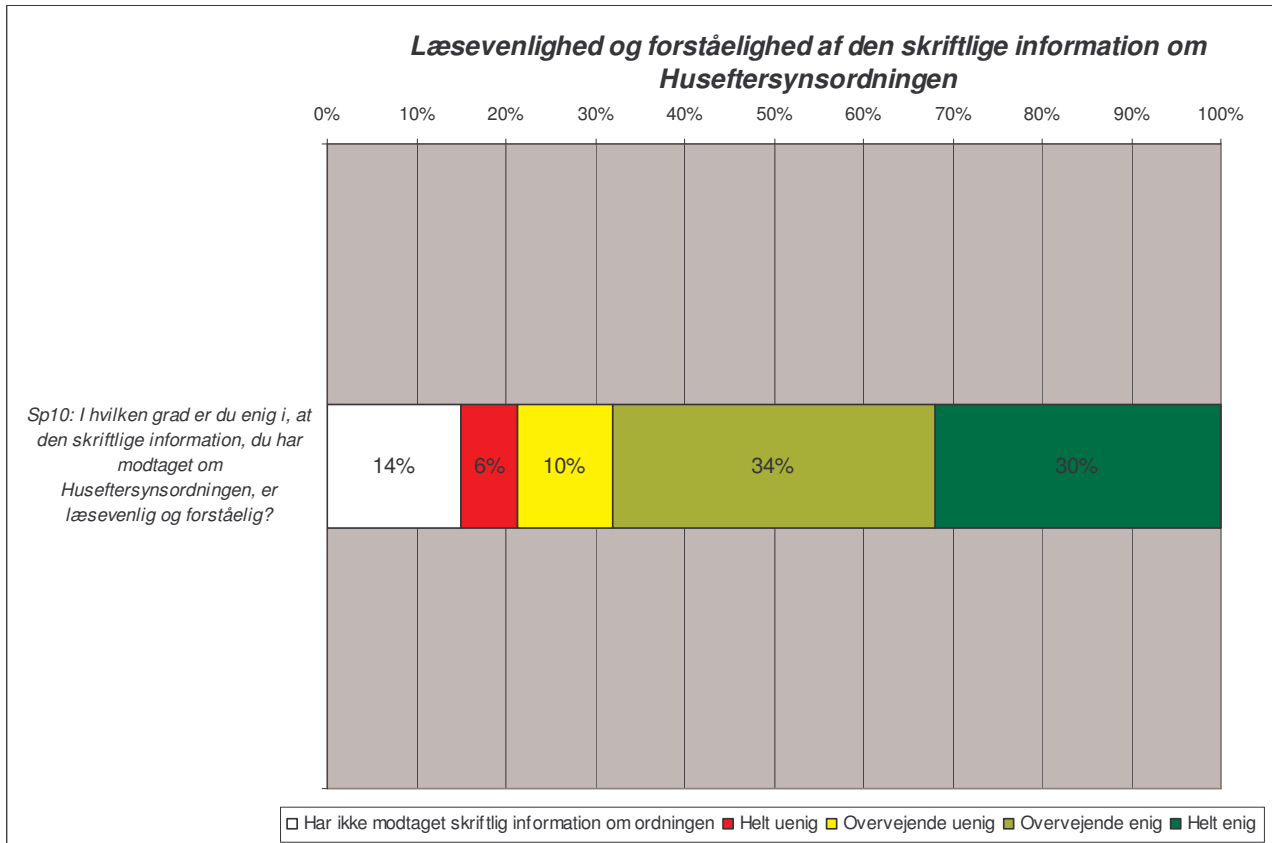
For køberne er de vigtigste informationskilder (efter ejendomsmægleren) ”andet” (andre kilder), venner, bekendte og familie, samt internettet.

Både sælgere og købere er dog enige om, at de offentlige informationsmøder, der har været afholdt på biblioteker o.lign. om Huseftersynsordningen ikke har nogen nævneværdig betydning som informationskilde. Kun 1% af både sælgere og købere peger på disse møder som deres vigtigste kilde til information om Huseftersynsordningen.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

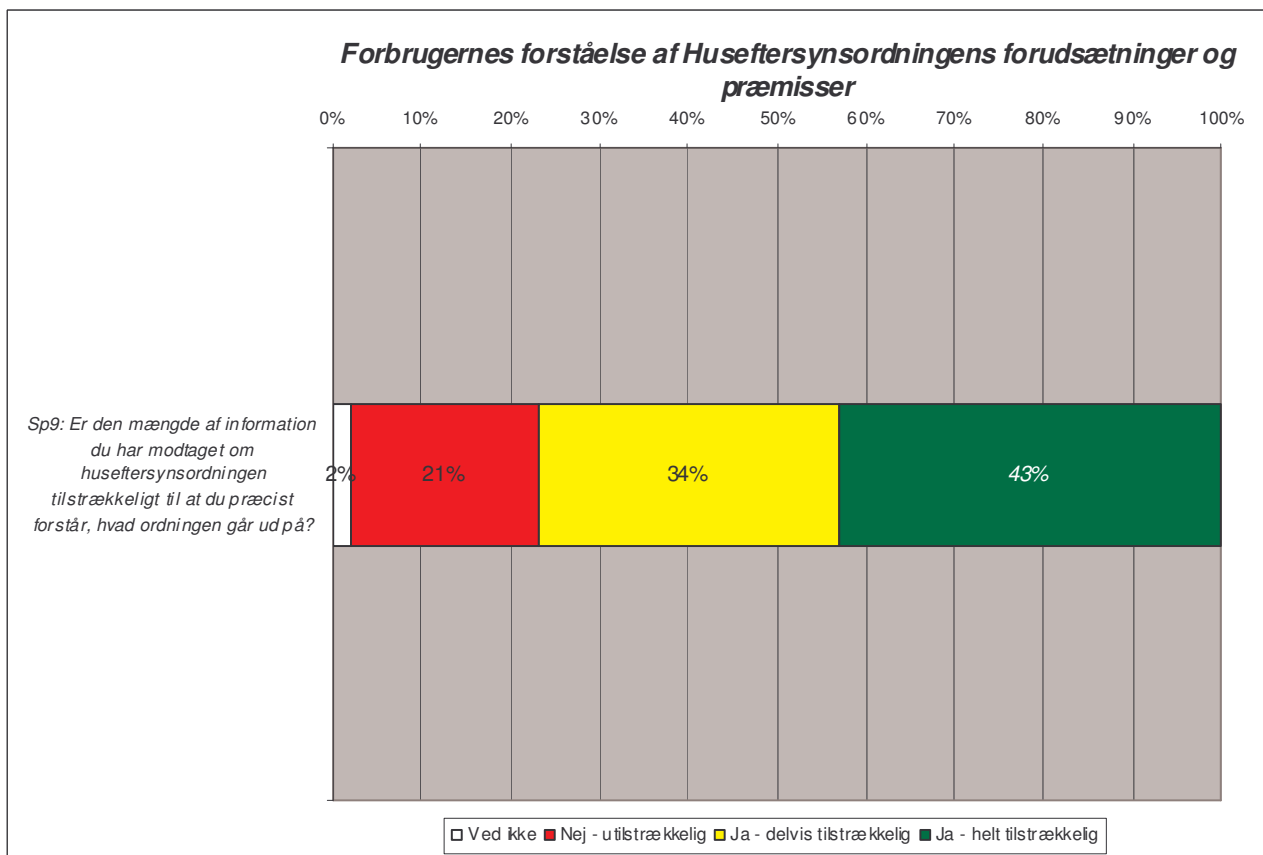
I det omfang respondenterne har modtaget skriftligt information om Huseftersynsordning og tilstandsrapport (14% svarer, at de ikke har modtaget skriftlig information), er der generelt en høj grad af tilfredshed med denne. 64% af respondenterne er overvejende eller helt enige i, at den skriftlige information om ordningen er både læsevenlig og forståelig. 6% er helt uenige og 10% er overvejende uenige i, at den skriftlige information er læsevenlig og forståelig.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

På spørgsmålet om forbrugerne mener de har modtaget tilstrækkelig information til præcist at forstå, hvad Huseftersynsordningen går ud på (sp9), er der ingen nævneværdig forskel på holdningen hos sælgere og købere, hvis svar derfor er præsenteret under ét i figuren nedenfor.

Under halvdelen af respondenterne (43%) mener, at den information de har modtaget, har været helt tilstrækkelig til præcist at forstå, hvad ordningen går ud på. 34% svarer, at informationen har været delvis tilstrækkelig, mens 21% finder den utilstrækkelig.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

### 2.2.7.2. Tiden til at gennemgå tilstandsrapporten

*Det er et lokalt problem i hovedstadsområdet, og formentligt i de øvrige større byområder, at et presset boligmarked gør det svært for forbrugerne at få den nødvendige tid til at sætte sig ind i tilstandsrapportens vurderinger og konklusioner*

I den kvalitative analyse fremgik det, at en del interviewpersoner gav udtryk for, at de oplevede det som et problem, at der generelt var for lidt tid til som køber at gennemlæse og sætte sig ind i tilstandsrapportens vurderinger.

Dette tema er derfor testet i den kvantitative analyse.

Det overordnede hovedresultat er:

- Generelt mener forbrugerne at der er tilstrækkelig tid til at sætte sig ind i tilstandsrapporten, om end der helt aktuelt er en presset situation især i de store byområder bl.a. Køben-havn og Århus pga. korte liggetider for ejendommene i disse områder

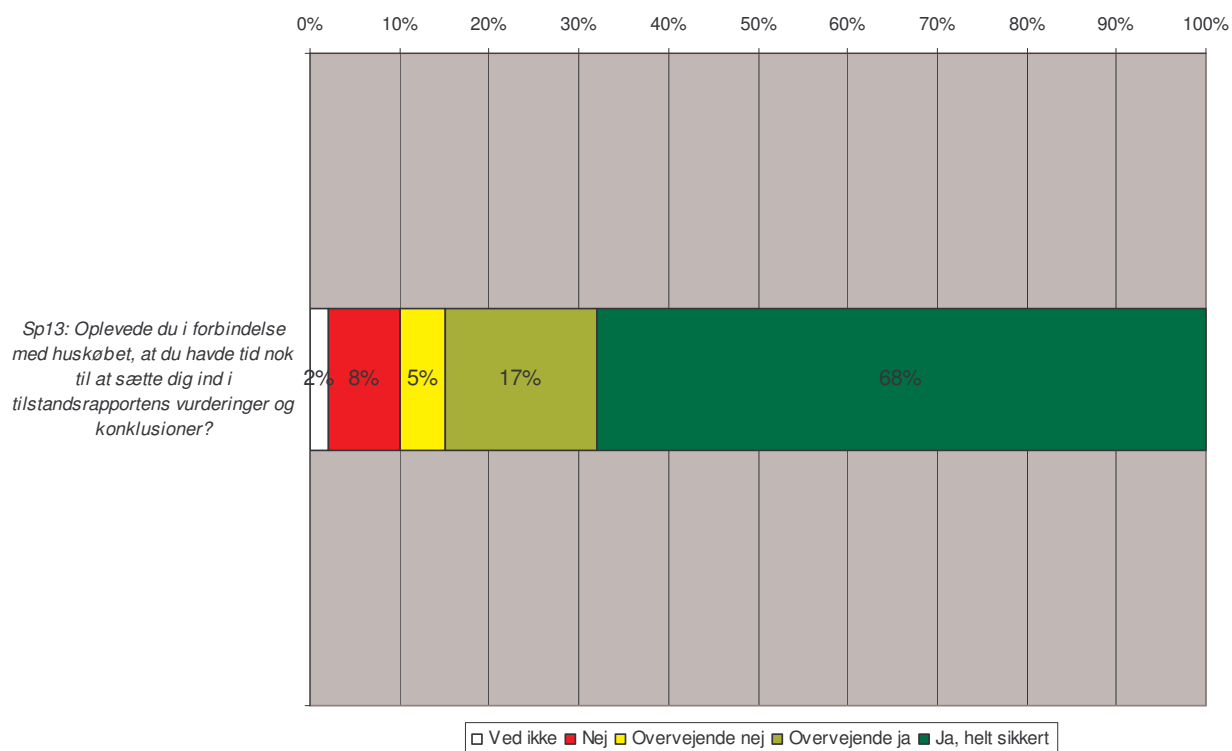
Disse overordnede konklusioner er baseret på en enkelt indikator, der gennemgås nedenfor.

#### ***Dekomponering af det overordnede hovedresultat***

Indikatoren fra den kvantitative analyse afkræfter generelt hypotesen om mangel på tid til at sætte sig ind i tilstandsrapporten. 85% af respondenterne svarer overvejende ja, eller ja, helt sikkert til, at de havde tid nok til at sætte sig ind i tilstandsrapportens vurderinger og konklusioner i forbindelse med huskøbet.

Analysen viser imidlertid at andelen af respondenter, som svarede overvejende nej eller nej til dette spørgsmål var størst i Hovedstadsområdet, hvor 20% ikke mener at have haft tilstrækkelig tid til at sætte sig ind i tilstandsrapportens vurderinger og konklusioner. I de øvrige landsdele var antallet af respondenter i disse svarkategorier relativt stabilt på mellem 9-12%. Dette resultatet indikerer, at tiden til at gennemgå og sætte sig ind i tilstandsrapporten afhænger af boligmarkedets dynamik. Netop i de større byområder, hvor boligmarkedet er mest dynamisk, spiller det forhold ind – som flere forbrugere i den kvalitative del af analysen fremhævede - at de først fik udleveret tilstandsrapporten umiddelbart før underskrivelsen af købsaftalen.

### Er der tilstrækkelig tid til at gennemgå tilstandsrapporten før køb?



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.



### 2.2.7.3. Anvendelsen af køberrådgivere til byggeteknisk gennemgang

*På trods af at tilliden til tilstandsrapporten er relativt høj, anvender boligkøberne i 2 ud af 3 tilfælde egen rådgiver til gennemgang af hus og tilstandsrapport*

Det var indtrykket fra den kvalitative del af analysen, at mange købere vælger at bruge egen rådgiver til at gennemgå tilstandsrapport og hus før køb, og samtidig have en person inddraget, som vurderer huset set med køberøjne.

Den kvantitative analyse har således til formål at teste den generelle anvendelse af rådgivere samt deres profession og baggrund.

Det overordnede hovedresultat er:

- 2 ud af 3 køber anvendte egen rådgiver i forbindelse med de byggetekniske forhold i form af gennemgang af hus eller tilstandsrapport.

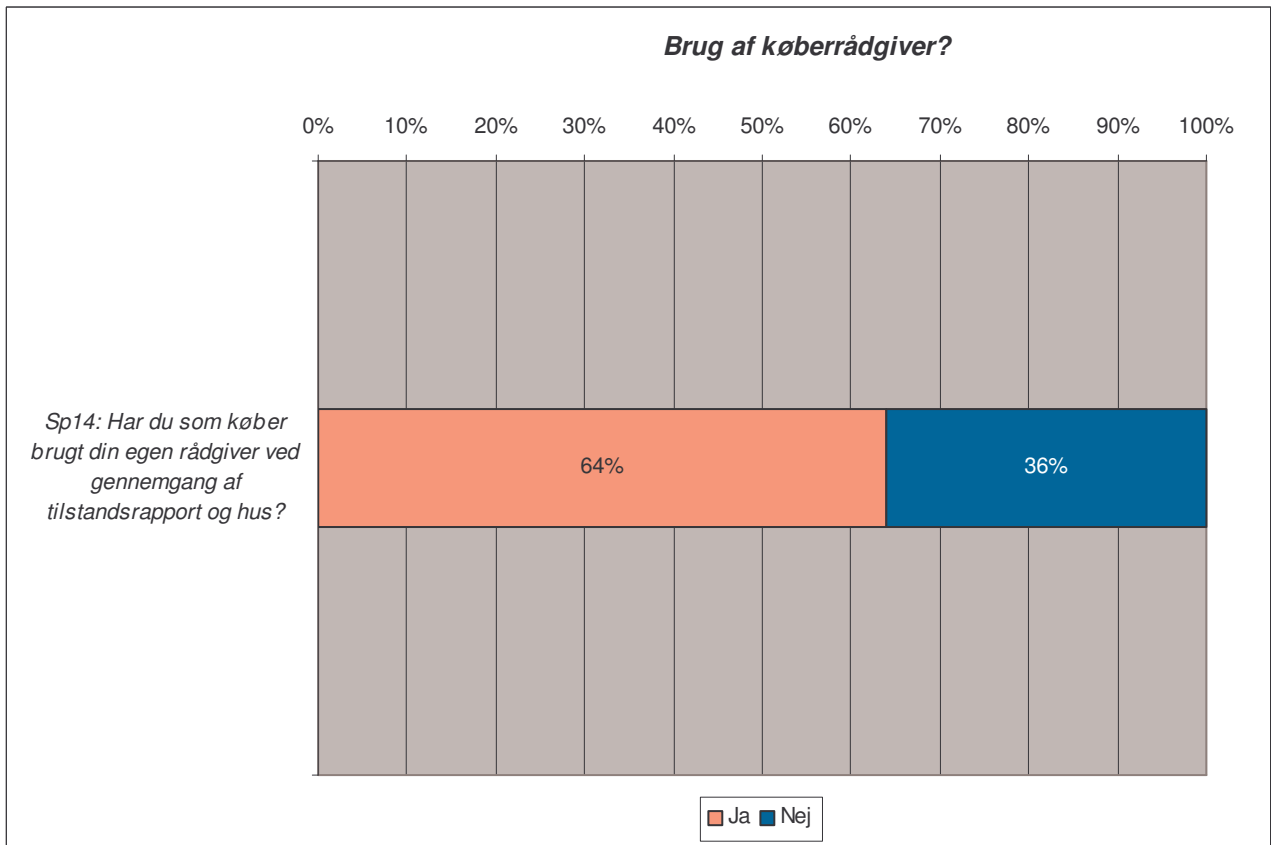
- Knap 90% af de rådgivere der anvendes er en professionel rådgiver, typisk en håndværker eller advokat

Der er generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de øvrige baggrundsvariable. Hovedresultaterne er således alment gældende.

Disse overordnede konklusioner er baseret på en enkelt indikator, der gennemgås nedenfor.

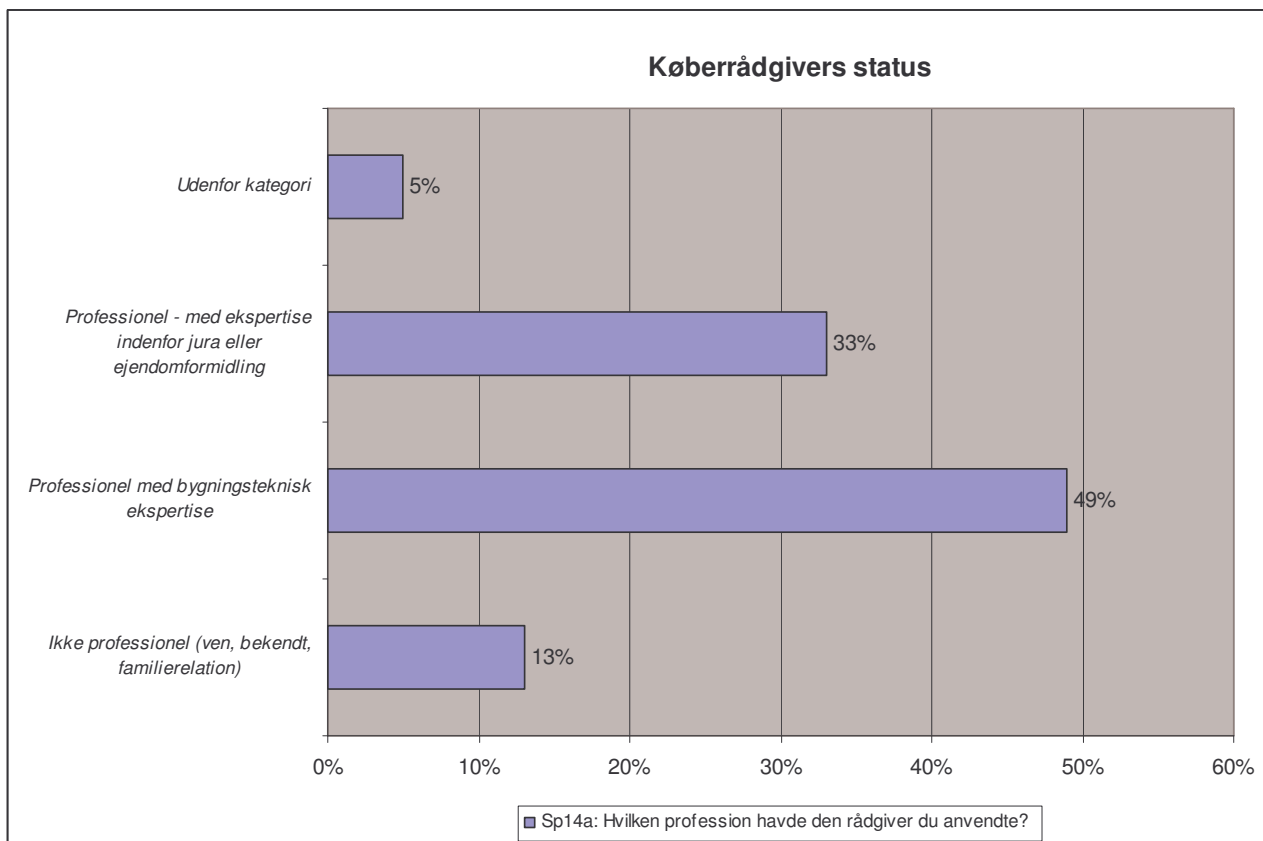
#### ***Dekomponering af det overordnede hovedresultat***

Den kvantitative analyse bekræfter, at det oftere er reglen end undtagelsen, at der inddrages en køberrådgiver. 64% af respondenterne svarer bekræftende på, at de har anvendt egen rådgiver, mens 36% ikke inddrager andre. Analysen viser også, at der ikke er nogen nævneværdig forskel på tilbøjeligheden til at anvende - eller ikke anvende - køberrådgiver i de forskellige dele af landet, ligesom håndværker og advokat er de to hyppigst anvendte professionsgrupper af køberrådgivere.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

I spørgsmålet om køberrådgiver er det en ofte hørt fordom, at der typisk anvendes et familiemedlem, en ven eller bekendt, som køber har tillid til, men som ikke nødvendigvis har bygningsteknisk viden og erfaring. Denne fordom afkræftes i analysen som viser, at køber oftest vælger at inddrage en professionel rådgiver, typisk en håndværker (34%) eller en advokat (23%), som er den næst mest anvendte rådgiverprofession.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

#### 2.2.7.4. Proces for rekvirering af huseftersyn

*Forbrugerne oplever at processen for bestilling af huseftersyn er nem og enkel. Ejendomsmægleren har stadig en central rolle som kontaktfordrager ved bestilling af huseftersyn*

I efteråret 2003 blev der rettet kritik af Huseftersynsordningen. Kritikken gik på, at ordningen havde udviklet sig sådan, at sælgeren helt overlod valget af bygningssagkyndig til ejendomsformidleren, hvilket førte til at der opstod en række formelle og uformelle samarbejdsaftaler mellem ejendomsmæglere og bygningssagkyndige. Samarbejdsaftalerne skabte tvivl om de bygningssagkyndiges uvildighed.

For at genoprette troværdigheden om Huseftersynsordningen og tilliden til de tilstandsrapporter, som de bygningssagkyndige udarbejder, blev processen for bestilling af huseftersyn ændret i 2004, hvorefter forbrugerne kan bestille huseftersyn efter tre modeller:

- 1) Sælger kontakter selv den bygningssagkyndige direkte
- 2) Sælger kontakter selv et forsikringsselskab, som herefter udvælger den bygningssagkyndige
- 3) Sælger beder ejendomsmægleren rette henvendelse til et forsikringsselskab, som udvælger den bygningssagkyndige

Det generelle resultatet i den kvantitative foranalyse er, at sælgerne lægger afgørende vægt på ”convenience” – det skal være enkelt og nemt. Det opleves generelt - også efter ændringen 1. maj 2004 – at det er let og ukompliceret at rekvirere en bygningssagkyndig til at foretage et huseftersyn. Det er således den altovervejende sælgeropfattelse, at det er nemt, enkelt og billigt at frigøre sig for dette ansvar.

Sælger ofrer ikke megen (mental) tid på huseftersynet – det handler først og fremmest om at slippe for det 20-årige ansvar, som er det vigtigste for sælgeren. Herefter spiller det naturligvis ind, at tilstandsrapporten indeholder færrest mulige anmærkninger, så ejendommens salgbarhed optimeres.

Den kvantitative analyse har haft til formål at teste ”rekvireringsvejene” for huseftersynet samt convenience-synspunktet.

Det overordnede hovedresultat er:

- 7 ud af 10 sælgere vælger fortsat at rekvirere huseftersyn via ejendomsmægleren, selvom der efter 1.4.05 blev lagt op til nye, strammere rekvireringsmåder for sælgerne. Ejendomsmægleren indtager fortsat en nøgleplacering

- 9 ud af 10 sælgere mener, at det er nemt og enkelt at bestille et huseftersyn, og det bekræfter at convenience er det centrale for sælgerne.

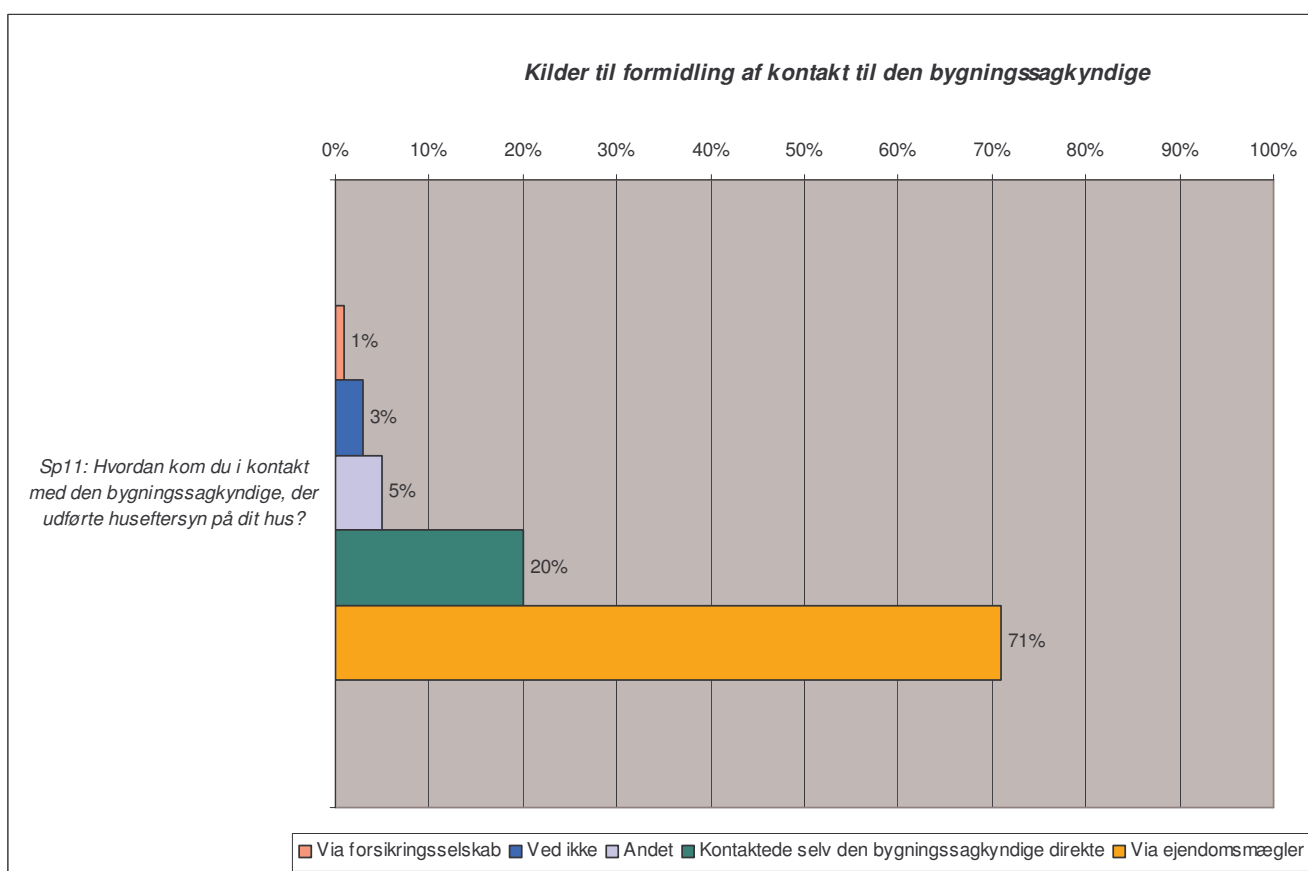
Antallet af respondenter – der kun udgøres af sælgerne - er i dette spørgsmål for få til, at datamaterialet kan nedbrydes på centrale baggrundsvARIABLE.

Disse overordnede konklusioner er baseret på en række indikatorer, der gennemgås nedenfor.

### Dekomponering af det overordnede hovedresultat

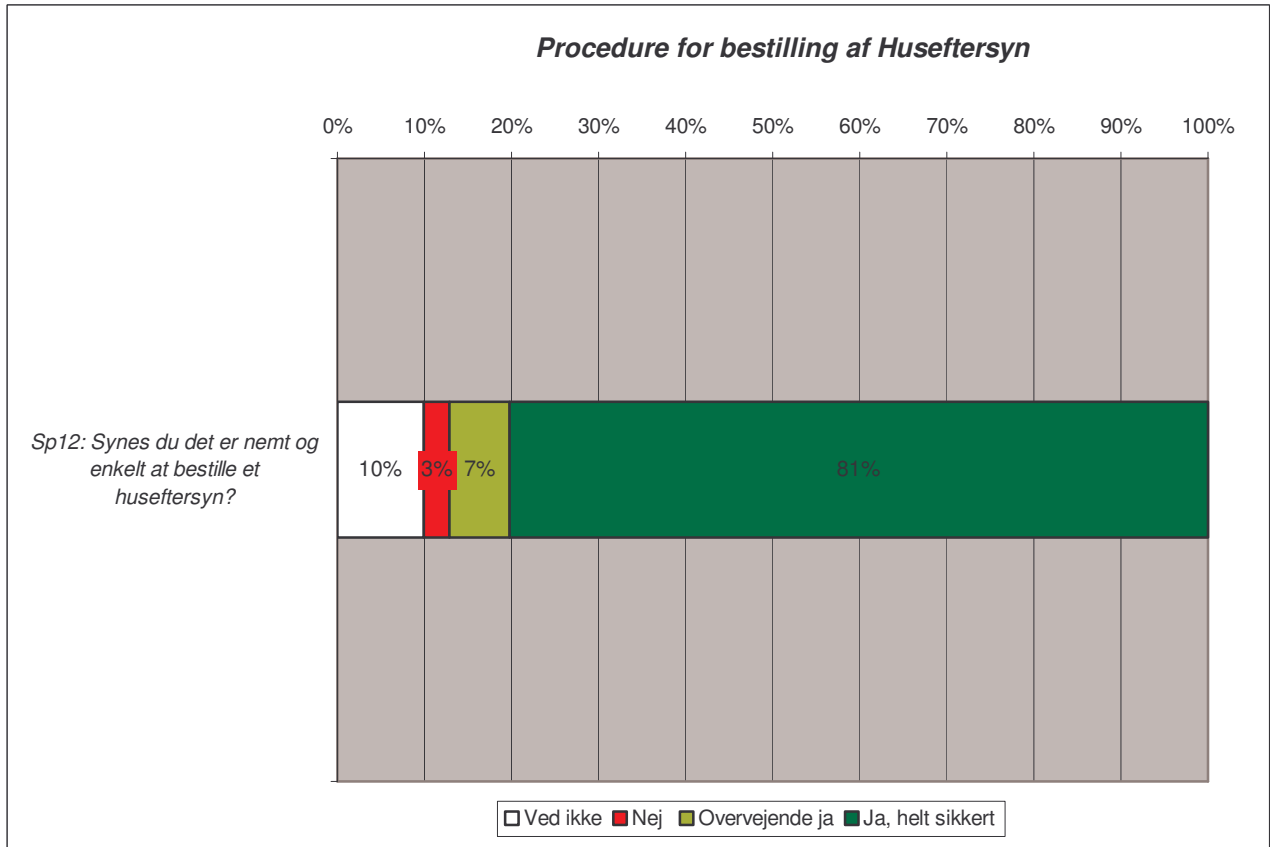
Den første indikator viser, at det fortsat er ejendomsmægleren, som er den væsentligste kilde til formidling af kontakt mellem sælger og den bygningssagkyndige. 71% af sælgerne oplyser, at de er kommet i kontakt med den bygningssagkyndige via ejendomsmægleren.

Hvordan denne kontakt til den bygningssagkyndige via ejendomsmægleren skabes, giver analysen ikke svar på, men det må antages at formidlingen sker indenfor lovens rammer, hvilket vil sige, at ejendomsmægleren: 1) Udleverer en oversigt over bygningssagkyndige i lokalområdet til sælger, som herefter selv kontakter en bygningssagkyndig, eller 2) På vegne af sælger kontakter et forsikringselskab, som udvælger en bygningssagkyndig til at gennemføre huseftersyn.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Den anden indikator viser, at langt hovedparten af forbrugerne også efter lovændringen oplever at det er nemt og enkelt at bestille et huseftersyn. 88% af sælgerne svarer ”overvejende ja” eller ”ja, helt sikkert” til at det er nemt og enkelt at bestille et huseftersyn.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

## 2.2.8. Forbrugernes ønsker til tilstandsrapportens fremtidige indhold

*Forbrugerne fokuserer og prioriterer 5-10 områder, som anses for vigtige eller meget vigtige at udvide tilstandsrapporten med og som har en tilslutning på mere end halvdelen af forbrugerne*

Tilstandsrapportens rolle og funktion blev indgående diskuteret under den kvalitative foranalyse. Konklusionen var, at køberne betragter tilstandsrapporten som et godt og nyttigt redskab i beslutningsprocessen og vurderingen af ejendommen. Men forbrugerne gav dog også udtryk for, at tilstandsrapporten i dens nuværende form ikke er ideel, og bl.a. mangler en række informationer, man som køber efterspørger og som er vigtig for at få et mere helhedsorienteret og komplet grundlag for vurdering af ejendommens beskaffenhed. Tilstandsrapporten i dens nuværende form anses for at være mangelfuld og ufuldstændig.

Grundlæggende set ønsker forbrugerne en beskrivelse af ejendommen, der er tættere på at være på en varebeskrivelse (varedeklaration) end en skadesrapport.

Til forståelse af problemstillingen er de grundlæggende forventninger og krav til tilstandsrapportens tilblivelse, form, omfang og funktion opsummeret i boxen nedenfor (boxen er den samme, som er gengivet i afsnit 2.2.5.).



**BOX: Forbrugernes grundlæggende forventninger og krav til tilstandsrapportens tilblivelse, form, omfang og funktion**

***Mht. rapportens tilblivelse og form forventes det***

- at rapporten er objektiv og upartisk, dvs. at den er udarbejdet af en neutral person, der er ”statsautoriseret”
- at rapporten umiddelbart kan læses af ikke-fagfolk og at der derfor ikke er behov for supplerende rådgivere
- at rapporten omfatter hele det erhvervede aktiv (bygning, grund mm.)
- at der kun er én rapport for vurdering af ejendomme, så der ikke er tvivl om afsenderen - det betyder, at tilstandsrapport, tillæg og energimærke samles i een sammenhængende redegørelse

***Mht. rapportens omfang og funktion forventes det, at rapporten belyser følgende:***

- om der er noget grundlæggende galt - hvor er de store skader henne?
- hvor kan der komme store skader – hvor er risiciene?
- hvordan er den *konkrete* ejendoms beskaffenhed, kvaliteten og vedligeholdelsesstand
- virker og fungerer tingene?
- er tingene lavet efter forskrifterne – er de lovlige
- er der ting eller forhold man særligt skal være opmærksom på i dette hus – anvendelse, typiske skader og vedligeholdelseskrav?
- hvad kan man forvente de kommende år af større udskiftninger, reparationer og vedligeholdelsesbehov – og hvad betyder/koster det?
- hvad er ejendommens muligheder og begrænsninger – kan man udnytte rum og kældre?

Kilde: Undersøgelse af Huseftersynsordningen (kvalitativ foranalyse) udført af Public Affairs Group med analyseteknisk bistand fra IBM BCS, 2005.

Den kvantitative analyse har derfor som ét af sine fokusområder søgt at afdække hvilke konkrete, indholdsmæssige forbedringer i tilstandsrapporten forbrugerne efterspørger – og i den forbindelse ”styrken” af efterspørgslen, dvs. hvor vigtige er de enkelte forbedringsområder, set med forbrugernes øjne.

De områder, som forbrugerne skulle tage stilling til er baseret på de områder, der har været nævnt af forbrugerne under den kvalitative foranalyse samt de områder, som er afgrænset negativt i forhold til tilstandsrapporten (jf. bemærkningerne i tilstandsrapportens indledningstekst). De enkelte respondenter er efterfølgende blevet bedt om på en skala fra 1-10 at angive, hvor vigtigt et givet område er, og dermed hvor

vigtigt det er at få området til at være en integreret del af den viden man skal præsenteres for som køber. Karakteren i området 7-10 er ”vigtigt til meget vigtigt” for køberen.

Resultatet viser, at forbrugerne er i stand til klart at prioritere deres ønsker til supplerende information i tilstandsrapporten. Ud af de i alt 13 mulige udvidelsesmuligheder, samler forbrugernes interesse sig tydeligvis om 5-10 hovedområder som har størst betydning og tilslutning hos forbrugerne.

Det overordnede hovedresultat kan rubriceres i tre kategorier:

### **Kategori I – vigtige områder med meget stor forbrugertilslutning**

(tilslutningsgrad: >75%)

- Oplysninger om evt. miljøbelastninger på matriklen og nærmeste omgivelser (forurening af grund, lugt-, støjgener mv.) (93%-tilslutning)
- El- og VVS installationernes funktion, lovlighed mv. (el-systemer, varmeanlæg mv.) (87%-tilslutning)
- Installationer og indretninger udenfor bygningen (f.eks. kloak, dræn) (85%-tilslutning)
- Ulovligt opførte bygninger mv. (81%-tilslutning)
- Muligheden for at drøfte tilstandsrapporten med den bygnings sagkyndige før overtagelse af ejendom (78%-tilslutning)

### **Kategori II – vigtige områder med relativ stor forbrugertilslutning**

(tilslutningsgrad: 50-75%)

- Oplysninger om udendørsanlæg (fx olietank, swimmingpool mv.) (70%-tilslutning)
- Oplysninger om ejendommens indeklima (68%-tilslutning)
- Oplysninger om restlevetider på vitale bygningsdele (fx tag, vinduer) (67%-tilslutning)
- Oplysninger om bygningens vedligeholdelsesstand og beskaffenhed (67%-tilslutning)
- Oplysninger om udbedringsomkostninger på skader (64%-tilslutning)

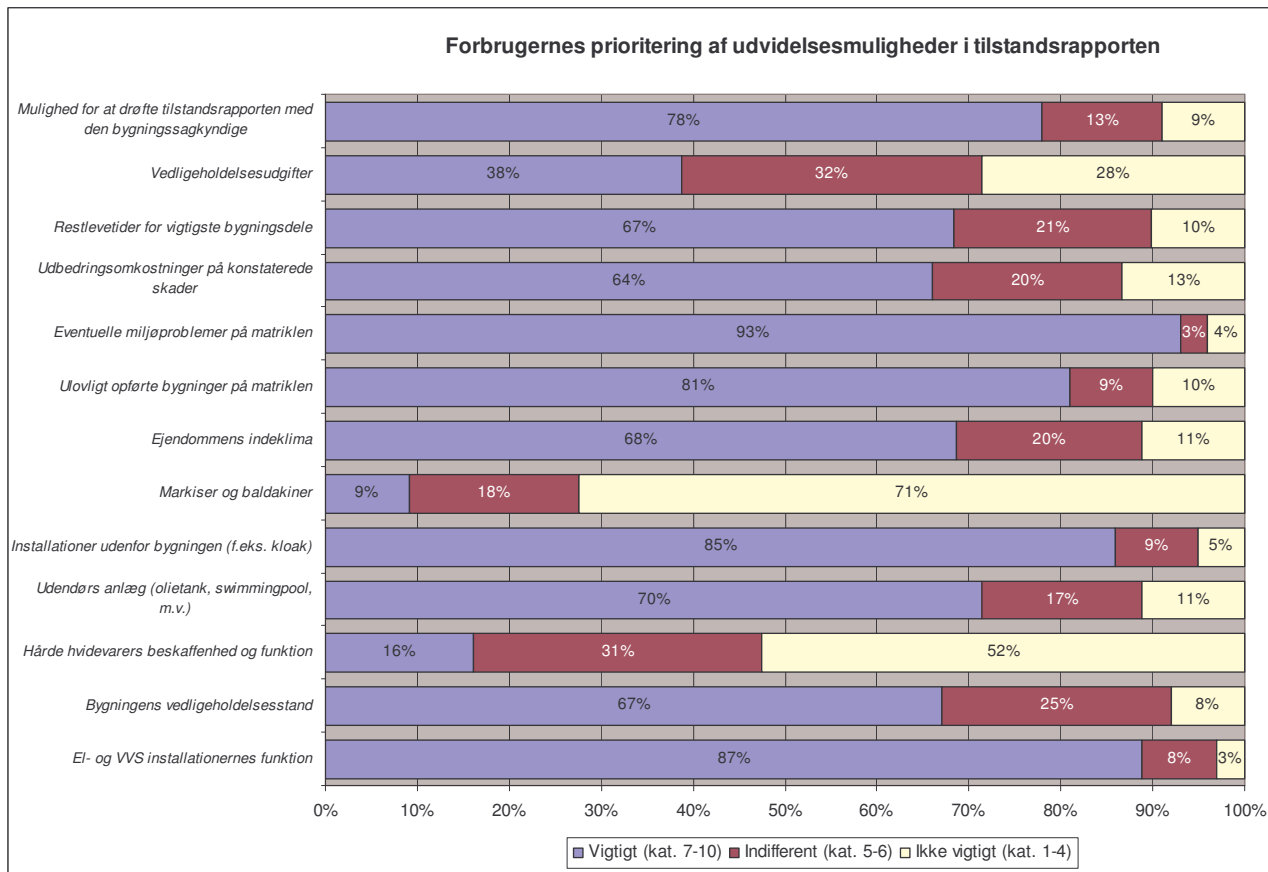
### **Kategori III – vigtige områder med lille forbrugertilslutning**

(tilslutningsgrad: < 50%)

- Skønnede udgifter til vedligeholdelse (38%-tilslutning)
- Hårde hvidevarers beskaffenhed og funktion (16%-tilslutning)
- Markiser og baldakiner (9%-tilslutning)

Der er generelt ingen signifikante forskelle, når resultatet brydes ned på de centrale baggrundsvariable som geografi, ejendomspriser etc. Hovedresultater er således alment gældende.

Nedenfor er vist resultaterne af indikatorspørgsmålet sp24 for vigtigheden af specifikke områder, hvor forbrugernes prioritering af de mulige, indholdsmæssige udvidelsesmuligheder, er gengivet. Søjlerner viser, hvor stor en andel af respondenterne, der på de enkelte spørgsmål har svaret i kategorierne 7-10, vigtigt til meget vigtigt.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

### 2.2.9. Forbrugernes betalingsvillighed for udvidelse/forbedring af tilstandsrapporten og ejerskifteforsikring

For at sikre, at forbrugerne ikke blot vælger mellem gratis goder, blev merbetalingsvilligheden drøftet med boligejerne under foranalysen. Afsløring af prisreservationsniveauet et en vanskelig størrelse, men forstudierne indikerede helt klart og entydigt, at

- Køberne ønsker en mere varedeklarationslignende information, som man gerne vil betale for
- Køberne anser ejerskifteforsikringen for ”at være billig”, især i forhold til det aktuelle husprisniveau, og at man ønsker ”en bedre dækning” for at undgå de situationer, der hyppigst omtales i medierne
- Sælgerne anser prisen for at slippe for det 20-årige ansvar for ”at være lille”, især i forhold til de store friværdier, der udløses

I den kvantitative analyse har forbrugernes betalingsvillighed derfor været testet, både i forhold til en udvidet ejerskifteforsikring, som dækker flere områder end den nuværende, f.eks. el- og VVS installationers funktion, grundforurening fra olietank, m.v., samt i forhold til en udvidelse af selve tilstandsrapporten med nogle af de områder, som forbrugerne efterspørger mest, jf. afsnit 2.2.8.

### 2.2.9.1. Betalingsvillighed for en udvidet tilstandsrapport

*Forbrugerne efterspørger en udvidet tilstandsrapport og flertallet er villig til at betale mere for en sådan rapport. Forbrugernes "smertegrænse" ligger på omkring 2000 kr. i merbetaling for en udvidet tilstandsrapport*

Hovedresultaterne af den kvantitative analyse er:

- Knap 6 ud af 10 købere - og sælgere - er i varierende grad villig til at betale for en tilstandsrapport, der dækker bredere end i dag. Sælgers mer- og medbetalingsvillighed skal primært ses i sammenhæng med at sælger anser prisen for at slippe for det 20-årige normale ansvar for "at være lavt".

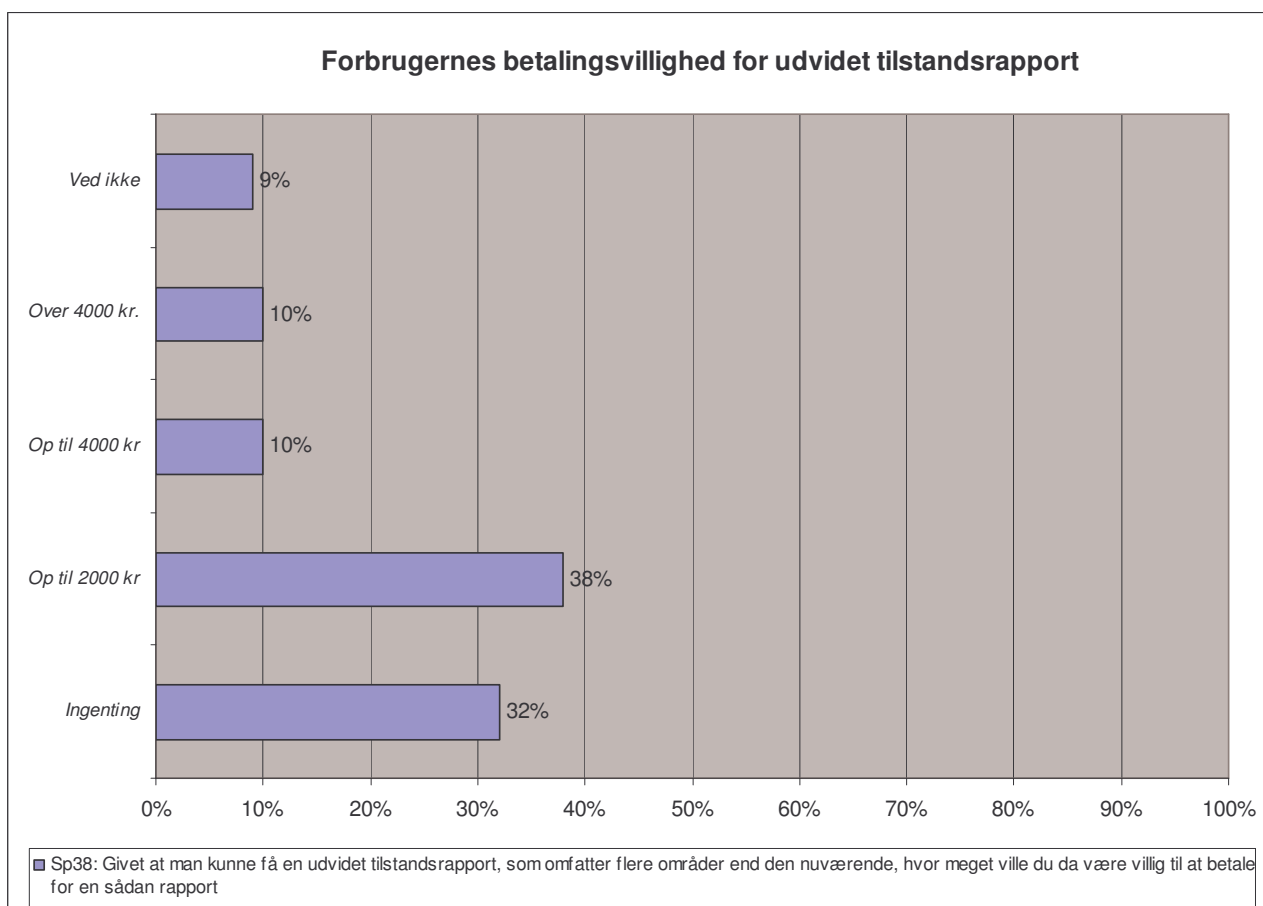
- Tyngdepunktet i betalingsvilligheden for at udvide indholdet i tilstandsrapporten ligger på en mer-betaling på omkring 2.000 kr. Det svarer til en betydelig forøgelse i forhold til den nuværende pris på en tilstandsrapport, som afhængigt af husets alder og størrelse ligger i størrelsesorden 5.000 – 9.000 kr.

**Resultaterne af prisreservationsanalysen er gennemgået i detaljer nedenfor:**

Af samtlige respondenter svarer 58% at de i varierende grad er villige til at betale mere end den nuværende pris for en tilstandsrapport, der dækker bredere.

38% af respondenterne svarer, at de er villige til at betale op til 2000 kr. mere for en sådan tilstandsrapport.

Ved en merpris på over 2000 kr. pr. tilstandsrapport falder forbrugernes betalingsvillighed markant. Kun 20% af respondenterne svarer at de er villige til at betale op til eller over 4000 kr. mere for en udvidet tilstandsrapport.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Uvilligheden til at betale mere for en udvidet tilstandsrapport overhovedet er forholdvis ensartet når data nedbrydes på geografiske variable, dog med klart størst modvillighed i Storstrøms Amt med en merbetalingsuvillighedsfrekvens på 40% .

**Andel af købere, der ikke ønsker at betale for en udvidet tilstandsrapport – fordelt på geografi og ejendomsprinsniveau**

	%-andel, der afviser at betale for en udvidet af tilstandsrapporten
<i>Boligernes geografiske fordeling</i>	
HT-området	33%
Vestsjællands amt og Bornholm	27%
Storstrøms amt	40%
Fyns amt	36%
Øst Jylland - Vejle, Århus amter	35%
Sydjylland - Ribe, Sdr.jyllands amter	27%
Nordjylland – Nordjyllands amt	31%
Vestjylland - Ringkøbing, Viborg amter	27%
<i>Boligernes kontante handelspris</i>	
< 1.0 mill. kr.	32%
1- 1.5 mill. kr.	28%
1.5 – 2.0 mill. kr.	36%
2.0 - 2.5 mill. kr.	35%
> 2.5 mill. kr.	31%
<b>Total – gennemsnit</b>	<b>32%</b>

Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

### 2.2.9.2. Betalingsvillighed for en udvidet ejerskifteforsikring

*Forbrugerne efterspørger en udvidet ejerskifteforsikring og flertallet er villig til at betale op til 1.000 kr. mere om året for en sådan forsikring. Betalingsvilligheden er størst i Københavnsområdet, hvor 1 ud af 4 respondenter siger de er villige til at betale op til 2.000 kr. mere pr. år for en bedre dækning på ejerskifteforsikringen*

Hovedresultaterne af den kvantitative analyse er

- Knap 70% af forbrugerne mener ikke, at ejerskifteforsikringen er for dyr.

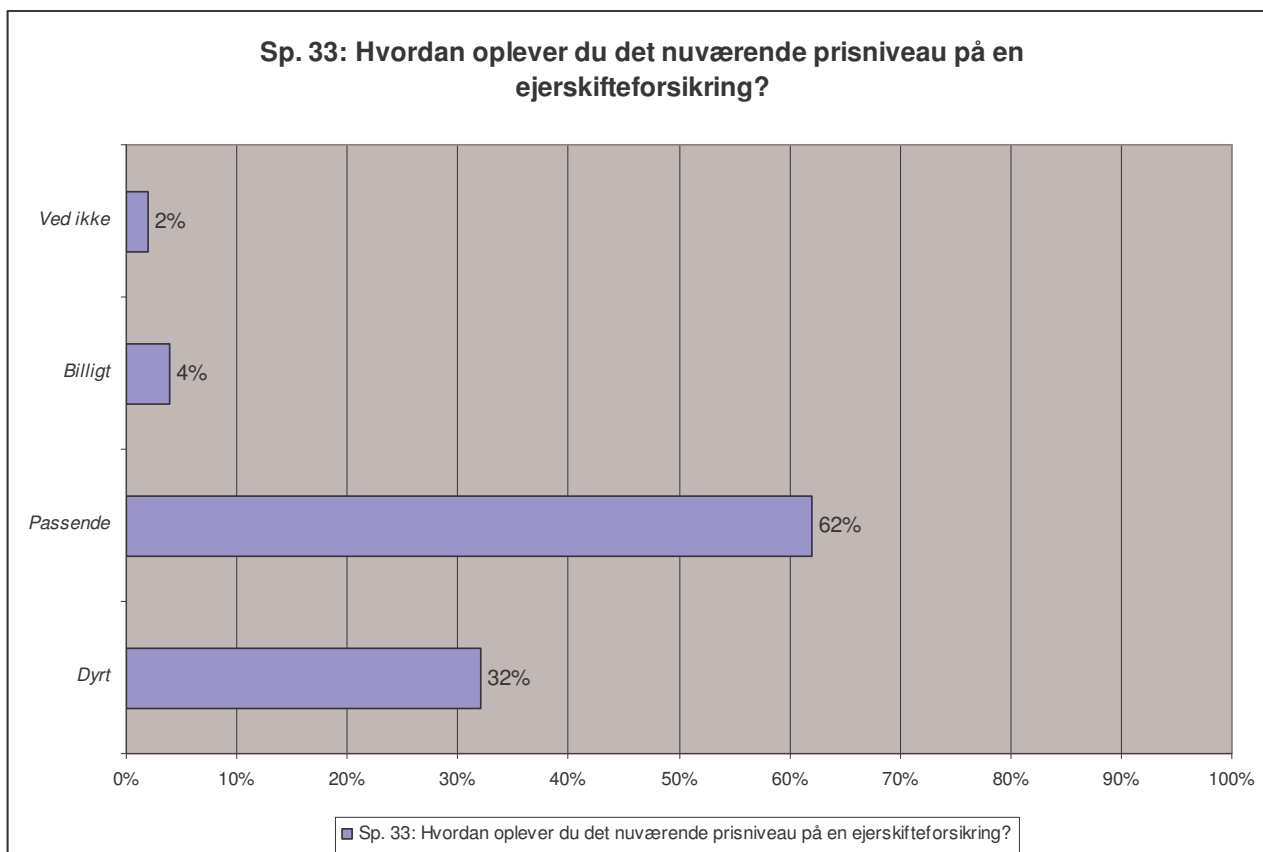
- 3 ud af 4 købere er i varierende grad villig til at betale en højere præmie for at sikre en forsikringsmæssige dækning af nogle af de områder, der i dag ikke med i tilstandsrapporten, og som køberne ønsker medtaget.

- Tyngdepunktet for udvidelse af forsikringen til dækning af nogle af de områder, der i dag ikke med i tilstandsrapporten, ligger omkring en mer-præmie i størrelsesordenen 1.000 kr. pr. år. Det giver et betydeligt potentiale for ejerskifteforsikringsordningen, da mer-betalingsvilligheden svarer til en forhøjelse af det nuværende præmieniveau med 50-100%. Den nuværende præmie - omregnet til årlige betalinger frem for een engangsbetaling - ligger i størrelsesorden 1.000 – 2.000 kr.



**Resultaterne af prisreservationsanalysen er gennemgået i detaljer nedenfor:**

Den nuværende ejerskifteforsikring, der dækker skjulte skader, som ikke er nævnt i tilstandsrapporten, og som afhængigt af løbetid typisk koster 7-10.000 kr. i engangsbetaling, er ifølge hovedparten af forbrugerne prissat rigtigt (sp33). 62% af respondenterne finder prisniveauet er passende. 32% mener at ejerskifteforsikringen er for dyr, og kun 4% mener den er for billig.

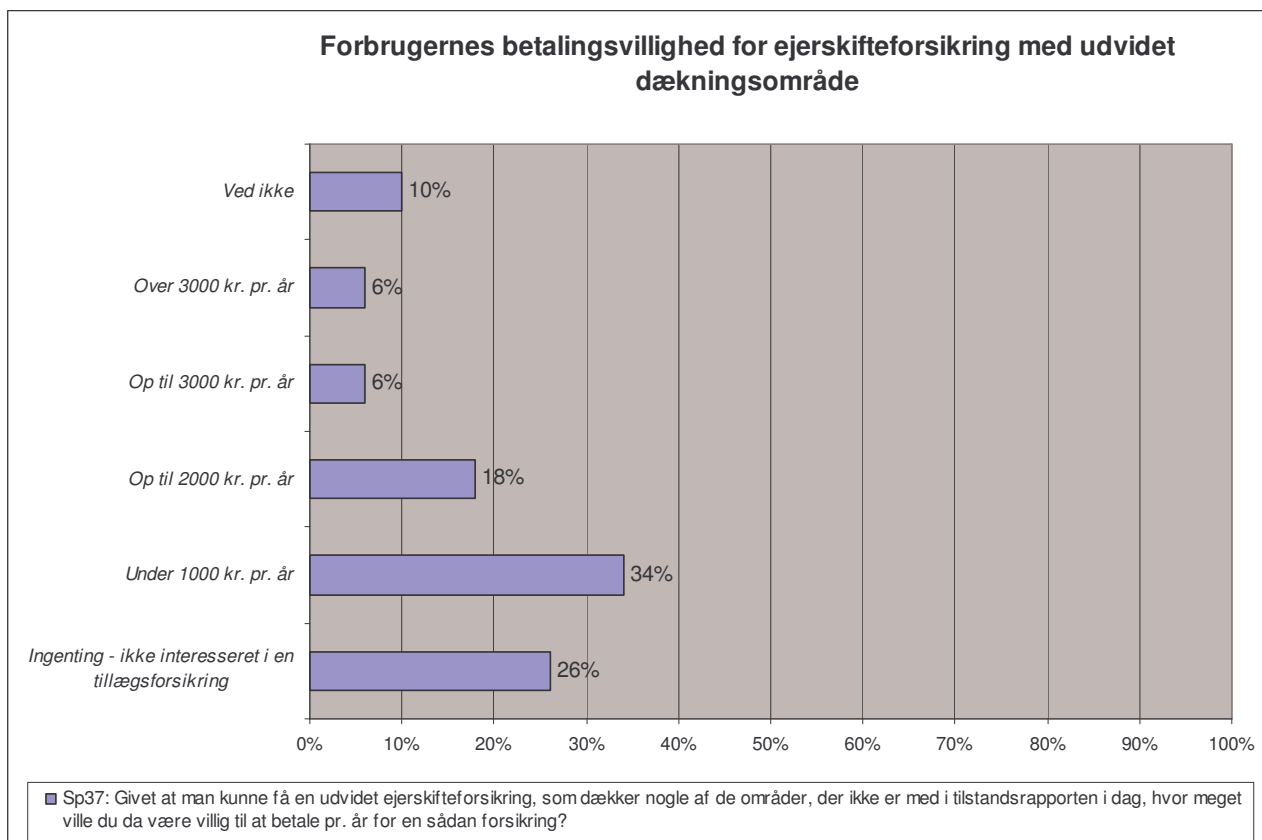


Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Spørgsmålet om mer-betalingsvilligheden er behandlet i sp37. Kun 26% af respondenterne svarer, at de ikke er interesseret i en tillægsforsikring i form af en mere dækkende ejerskifteforsikring. Dette indikerer, at der modsætningsvis er interesse for en udvidet forsikring hos 74% af forbrugerne, og dermed et betydeligt potentiale på ejerskifteforsikringsområdet.

I alt 54% af respondenterne er i varierende grad villige til at betale mere for en ejerskifteforsikring med en bredere dækning. 34% svarer, at de vil betale op til 1.000 kr. mere for en sådan forsikring pr. år. Set i forhold til forsikringens samlede løbetid på 5 eller 10 år, svarer dette således til 5-10.000 mere end den nuværende ejerskifteforsikring er prissat til.

18% af forbrugerne svarer, at de er villige til at betale op til 2.000 kr. pr. år for en udvidet ejerskifteforsikring. Analysen viser også, at forbrugernes betalingsvillighed falder markant, hvis merprisen på en udvidet ejerskifteforsikring overstiger 2.000 kr. pr. år. Kun 12% er villige til at betale op til eller mere end 3.000 kr. for en udvidet ejerskifteforsikring.



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

Uvilligheden til at betale mere for en udvidet dækning i forbindelse med en udvidelse af tilstandsrapporten er klart størst i Storstrøms Amt med en merbetalingsuvillighedsfrekvens på 40% og til Fyns Amt med 36%. Til sammenligning er betalingsvilligheden størst i hovedstadsområdet, hvor merbetalingsuvillighedsfrekvensen er på 20%.

**Andel af sælgere, der ikke ønsker at betale for en udvidet forsikringsdækning i fm. En udvidelse af tilstandsrapporten – fordelt på geografi og ejendomsprinsniveau**

	%-andel, der afviser at betale for en udvidelse af tilstandsrapporten
<i>Boligernes geografiske fordeling</i>	
HT-området	20%
Vestsjællands amt og Bornholm	34%
Storstrøms amt	40%
Fyns amt	24%
Øst Jylland - Vejle, Århus amter	26%
Sydjylland - Ribe, Sdr.jyllands amter	27%
Nordjylland – Nordjyllands amt	26%
Vestjylland - Ringkøbing, Viborg amter	23%
<i>Boligernes kontante handelspris</i>	
< 1.0 mill. kr.	32%
1- 1.5 mill. kr.	24%
1.5 – 2.0 mill. kr.	25%
2.0 - 2.5 mill. kr.	19%
> 2.5 mill. kr.	19%
<b>Total – gennemsnit</b>	<b>26%</b>

Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.

## **DEL III**

### **Sammenfatning af analyseresultaterne og mulige scenarier for Huseftersynsordningens fremtid**

### 3.1. Sammenfattende konklusion vedr. forbrugernes vurdering af Huseftersynsordningen

Analysens hovedkonklusioner er:

1. 90% af boligejerne tillægger det stor betydning, at der findes en ordning som Huseftersynsordningen, hvor sælger kan slippe fri af erstatningsansvaret for skjulte skader på den solgte ejendom og køber præsenteres for en tilstandsrapport, der beskriver ejendommens tilstand - og får et tilbud om tegning af en ejerskifteforsikring, som dækker forhold der ikke er nævnt i tilstandsrapporten.

Både købere og sælgere er tilfredse med at erstatningsansvaret for skjulte skader på ejendommen er flyttet fra sælgeren til en forsikringsordning – for begge parter er det afgørende, at mellemværendet er afsluttet, når boligen er overtaget. Ordningen skaber dermed en betydelig økonomisk og retssikkerhedsmæssig tryghed for forbrugerne.

Der er således en meget stor opbakning til Huseftersynsordningens idé og grundkonstruktion.

2. 7 ud af 10 boligejere er har tillid til ordningen med ejerskifteforsikring, og har en forventning om at ejerskifteforsikringen dækker skader, som konstateres på huset. Forbrugerne har grundlæggende opfattet, at ordningen fungerer på den måde at ejerskifteforsikringen dækker skader der ikke er nævnt i tilstandsrapporten - og den måde at afgrænse forsikringen på er de tilfredse med.
3. 8 ud af 10 boligejere har tillid til at tilstandsrapporterne er udarbejdet på et objektivt og uvildigt grundlag, og at rapporten afslører de alvorligste skader på huset. Den høje grad af forbrugertilfredshed og tillid til ordningen står umiddelbart i skærende kontrast til det billede af manglende uvildighed, sjuksk og dårlig kvalitet, som medierne tegner af ordningen. Analyseresultatet må ses som udtryk for, at ordningens dårlige omdømme i medierne endnu ikke har forplantet sig til forbrugernes bevidsthed og opfattelse af ordningen.
4. Der er derfor et solidt flertal blandt boligejerne (75% for købernes vedkommende) for at opretholde ordningen på trods af den vedvarende kritik. Men en ikke uvæsentlig minoritet på 20-25% af forbrugerne er imidlertid utilfredse med Huseftersynsordningen og mener derfor - i varierende grad - at ordningen bør nedlægges. Dette resultat indikerer, at den kritik, der har været rejst af ordningen - senest ifm. COWI-undersøgelsen - må tages alvorligt og adresseres af de parter, der har ansvaret for ordningen. I modsat fald må det betragtes som sandsynligt, at antallet af utilfredse forbrugere vil vokse, og at der vil opstå en negativ spiral, der kan underminere ordningen.
5. Men på trods af tilliden og tilfredsheden med Huseftersynsordningen, så afslører analysen et betydeligt ”gab” mellem den måde forbrugerne tror ordningen fungerer på og de faktiske forhold.

De områder, hvor der er størst usikkerhed omkring ordningen fra forbrugernes side, er:

**a. *Kommunikationen af forudsætningerne for udarbejdelse af tilstandsrapporten***

Hver anden forbruger tror, at tilstandsrapporten er en slags varedeklaration på huset, og at den derfor belyser mere end den faktisk gør. Forbrugerne opfatter derfor at huset er ”i orden”, hvis der i rapporten ikke er gjort anmærkninger på et bestemt område. Det giver en forventningsbrist dels i forhold til tilstandsrapportens omfang og funktion, dels i forhold til ejerskifteforsikringens dækningsområde – det handler grundlæggende om, at forbrugerne ikke har forstået præmisserne og forudsætningerne for tilstandsrapporten samt ejerskifteforsikringens skadesbegreb.

Det betyder, at der er et ”gab” mellem forbrugernes forestillinger om, hvordan tilstandsrapporten bliver til og hvad den siger om huset, og de faktiske forhold. En stor del af forbrugerne tror således, at sammenligningsgrundlaget er noget andet end det rent faktisk er, fx. et nyt hus, et gennemsnitshus eller lignende – og ikke et hus der er vurderet relativt i forhold til et hus af tilsvarende type, alder og vedligeholdelsesstand. Det er en fatal fejlperception, som giver et forkert beslutningsgrundlag for køberen forud for købsbeslutningen og ved bedømmelse af den overførte risiko fra sælger til køber. Konsekvensen er, at køberne tror at rapporten - og dermed forsikringen – beskriver og dækker noget, den ikke gør.

**b. *Den visuelle gennemgang***

Forbrugerne (8 ud af 10) mener, at det er problematisk for tilstandsrapportens kvalitet og dermed dens anvendelighed, at den alene baserer sig på en visuel gennemgang af huset. Køberne kan ikke forstå, at en bygningsagkyndig kun bruger øjnene – og ikke hænderne.

Netop den visuelle gennemgang er ét af hovedproblemerne i tilstandsrapporten set med forbrugernes øjne. Forbrugerne oversætter en visuel gennemgang med en overfladisk, sjustet og mangelfuld gennemgang af ejendommen. Køberne undrer sig over, at man som professionel ikke går mere grundigt til værks - tjekker funktioner, og vurderer det man ikke kan se. Det er her forbrugerne mener den bygningsagkyndiges professionalisme kan gøre nytte i forhold til lægmand. Den manglende grundighed gør køberne usikre.

### c. *Karakterskalaen*

Analysen viser, at forbrugerne har overordentligt svært ved at forholde sig til UN-karakteren og at alt andet end K3-skader stort set er ude af købernes fokusområde. Det giver køberen et fejlagtigt beslutningsgrundlag for bedømmelse af skadens alvor ved fx. K2-skader, og køber påtager sig en ukendt risiko ved underfokusering på UN-anmærkningerne. Hertil kommer at køber får et fejlagtigt bedømmelsesgrundlag for at vurdere udbedringsomkostningerne af registrerede skader, da stigende K-værdi fejlagtigt oversættes som stigende udbedringsomkostninger.

Noterne er gode set med forbrugerøjne, men de forstår ikke rækkevidden og implikationerne af kombinationen af karakter og noter, der ofte er i et byggeteknisk sprog.

6. Der er et udtalt ønske blandt forbrugerne om bedre forbrugerbeskyttelse og udvidelse af tilstandsrapporten på områder, som ikke i dag er omfattet af vurderingen. Som udgangspunkt ønskes *hele* aktivet vurderet (bygninger og grund og til dels omgivelser) af en uvildig person, der sammenfatter det hele i eet dokument. Forbrugerne ønsker at få den konkrete ejendom vurderet – er der skader, hvad betyder og koster de, fungerer tingene, hvor ligger risiciene henne, hvad er særligt for denne type ejendom mht. anvendelse, vedligeholdelse mm. Forsikringen ønskes tilsvarende indrettet, så den afdækker risikoen for skjulte skader på *hele* aktivet. Altså grundlæggende samme konstruktion som i dag, blot i en udvidet form.

I forhold til en række veldefinerede områder er der stor tilslutning til at udvide tilstandsrapporten med nedenstående områder, der anses for vigtige eller meget vigtige:

Områder med stor tilslutningsgrad på over 75% af forbrugerne

- Oplysninger om evt. miljøbelastninger på matriklen og nærmeste omgivelser (forurening af grund, lugt-, støjgener mv.)
- El- og VVS installationernes funktion, lovlighed mv. (el-systemer, varmeanlæg mv.)
- Installationer og indretninger uden for bygningen (f.eks. kloak, dræn)
- Ulovligt opførte bygninger mv.
- Muligheden for at drøfte tilstandsrapporten med den bygningssagkyndige før overtagelse af ejendom

Områder med relativ stor tilslutningsgrad på 50-70% af forbrugerne

- Oplysninger om udendørsanlæg (fx olietank, swimmingpool mv.)
- Oplysninger om ejendommens indeklima
- Oplysninger om restlevetider på vitale bygningsdele (fx tag, vinduer)

- Oplysninger om bygningens vedligeholdelsesstand og beskaffenhed
- Oplysninger om udbedringsomkostninger på skader

7. Forbrugerne er villige til at betale mere for udvidelse af tilstandsrapport og ejerskifteforsikring.

*Mer-betaling for udvidelse af tilstandsrapporten*

- Knap 6 ud af 10 købere - og sælgere - er i varierende grad villig til at betale for en tilstandsrapport, der dækker bredere end i dag. Sælgers mer- og medbetalingsvillighed skal primært ses i sammenhæng med, at sælger anser prisen for at slippe for det 20-årige normale ansvar for ”at være lav”.

Tyngdepunktet i betalingsvilligheden for at udvide indholdet i tilstandsrapporten ligger på en mer-betaling på omkring 2.000 kr. Det svarer til en betydelig forhøjelse i forhold til den nuværende pris på en tilstandsrapport, som afhængig af husets alder og størrelse ligger i størrelsesordenen 5.000 – 9.000 kr.

*Mer-betaling for en bedre dækning i ejerskifteforsikringen*

- 3 ud af 4 købere er i varierende grad villig til at betale en højere præmie for at sikre en forsikringsmæssige dækning af nogle af de områder, der i dag ikke med i tilstandsrapporten, og som køberne ønsker medtaget.

Tyngdepunktet for udvidelse af forsikringen til dækning af nogle af de områder, der i dag ikke med i tilstandsrapporten, ligger omkring en mer-præmie i størrelsesordenen 1.000 kr. pr. år. Det giver et betydeligt potentiale for ejerskifteforsikringsordningen, da mer-betalingsvilligheden svarer til en forhøjelse af det nuværende præmieniveau med 50-100%. Den nuværende præmie - omregnet til årlige betalinger frem for en engangsbetaling - ligger i størrelsesorden 1.000 – 2.000 kr.



### 3.2. Udviklingsscenarier for Huseftersynsordningen

Analysen afslørede to forskellige typer af grundlæggende problemer eller ”gaps”, som skal adresseres på hver deres måde;

#### *Perception Gaps – Korrektion af fejlopfattelser*

- Der er områder i ordningen, hvor der er et misforhold mellem den måde ordningen opfattes på, og den måde ordningen faktisk er indrettet på – dette kaldes et ”perception gap” (fejlopfattelse)

#### *Operations Gaps – Forventningsindfrielse*

- Der er områder i ordningen, hvor der er et misforhold mellem den måde ordningen fungerer på og den måde forbrugerne ønsker den skal fungere på – dette kaldes et ”operations gap”

Fejlopfattelser løses udelukkende via kommunikationsmæssige tiltag. Her handler det om at bringe forbrugernes opfattelser i overensstemmelse med den måde ordningen fungerer på i dag.

Forventningsindfrielse kræver derimod ændringer i ordningen – alternativt må forventningerne justeres og bringes i overensstemmelse med den måde ordningen fungerer på i dag – i så fald er man tilbage i en ”banal” kommunikationsopgave.

Ofte vil det være et mix af problemer – og løsninger - der er behov for.

Nedenfor er derfor skitseret tre overordnede modeller for udvikling af Huseftersynsordningen – modellerne er en logisk konsekvens af de problemområder, der er identificeret i analysens Del II, og kan derfor opfattes som principielle løsningsmodeller på disse.

- ***Model I – Minus 10-modellen:*** Ordningen ophæves og erstattes evt. af en fond/forsikringsordning, der dækker skjulte skader
- ***Model II – Status quo-modellen:*** Ordningen videreføres i den nuværende udformning mht. form, indhold, afgrænsning, risikofordeling etc.
- ***Model III – Plus 10-modellen:*** Ordningen justeres, så den bringes i overensstemmelse med forbrugernes ønsker og fremadrettet sikrer en hensigtsmæssig forbrugerbeskyttelse af både sælger og køber

### 3.2.1. Model I – Minus 10-modellen

#### *Implikation*

Model I indebærer, at kalenderen skrues 10 år tilbage - ordningen med huseftersyn og tilstandsrapport ophæves.

#### *De centrale problemområder, som adresseres ved denne model*

Analysen viste, at der – trods stor opbakning, tillid og tilfredshed med ordningen – er en ikke ubetydelig minoritet, som ikke har tillid til tilstandsrapportens objektivitet, uvildighed og evne til at fange de mest alvorlige skader på huset. Denne gruppe ønsker ordningen nedlagt.

Der er således tale om, at mellem hver 4. og hver 5. respondent er helt eller overvejende uenige i at tilstandsrapporten er uvildig og objektiv, eller formår at afsløre de alvorligste skader på huset. Den overvejende del af denne gruppe er derfor i tvivl, om ordningen bør fortsætte. Hver 10. mener ligefrem at ordningen bør nedlægges – enten pga. manglende tillid eller fordi ordningen ikke skaber værdi for hverken køber eller sælger.

#### **Huseftersynsordningen kritikergruppe – andel der er kritiske eller meget kritiske på udvalgte indikatorer**

	Meget kritiske	Kritiske
Ordningen har nogen eller stor betydning for mig som køber (sp 1)	7%	-
Ordningen har nogen eller stor betydning for mig som sælger (sp 2)	13%	-
Tilstandsrapporten indeholder en objektiv og uvildig vurdering af huset (sp 3)	8%	13%
Tilstandsrapporten afslører de mest alvorlige skader på huset (sp 4)	11%	16%
Skjulte skader ønskes dækket af forsikringsordning – og ikke af sælger (sp8)	8%	8%

*Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.*

#### **Vurdering af modellen ift. forbrugerønskerne**

Modellen vil nok tilfredsstille en lille kritikergruppe, men den vil være i lodret modstrid med de grundlæggende krav hos flertallet af forbrugerne. Analysen viser, at det har stor betydning for langt hovedparten af forbrugerne, at der findes en ordning som Huseftersynsordningen, hvor sælger kan frigøre sig fra sit erstatningsansvar for skjulte skader, og som giver køber information om boligens tilstand og en mulighed for at afdække risikoen for skjulte skader via en forsikringsordning.

Afskaffes Huseftersynsordningen er der derfor behov for at erstatte den af en ny ordning, der sikrer imødekommelse af de grundlæggende beskyttelsesbehov hos forbrugerne.

Nedenfor er mulige fordele og ulemper ved indførelse af Model I suppleret med et par varianter af en evt. ny ordning. Listen er ikke udtømmende, men er alene ment som vurderingsgrundlag og inspiration.

#### Model I – fordele og ulemper

*Ordningen ophæves uden at andre initiativer træder i stedet – retstilstanden fra før 1996 bliver gældende, hvor sælger hæfter for erstatningsansvaret for skjulte skader*

<i>Fordele:</i>	<i>Ulemper:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Området afpolitiseres umiddelbart</li> <li>• Den administrative byrde/den samlede offentlige opgavemængde reduceres umiddelbart</li> <li>• Købs-/salgsprocessen i forbindelse med ejendomshandel forenkles umiddelbart</li> <li>• Det samlede udgiftsniveau ved salg/køb af bolig reduceres umiddelbart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sælger står igen med et mangeårigt erstatningsansvar og risikerer igen at hæfte for skjulte fejl, som han ikke har haft kendskab til eller som kan tilskrives tidligere ejere</li> <li>• Flere boligsager til behandling i det civilretlige system, risiko for overbelastning og behov for tilførsel af flere ressourcer til domstolsbehandling af boligsager</li> <li>• Købers informationsgrundlag ved køb af fast ejendom reduceres. Køber må i højere grad inddrage egen rådgiver ved huskøb og påføres derved en ekstra udgift</li> <li>• En del af de private bygningsagkyndiges forretningsgrundlag falder umiddelbart bort</li> </ul>

## Model I med nye varianter - fordele og ulemper

*Ordnningen erstattes af en fond, der etableres til formålet, og som dækker sælgers erstatningsansvar for alvorlige, skjulte skader. Fonden finansieres ved at sælger indbetaler en fastsat promille/procentdel af salgssummen, når boligen er solgt,*

*eller:*

*Ordnningen erstattes af en forsikringsordning, som dækker alvorlige, skjulte skader på ejendommen (en model, der kombinerer dækningen fra den almindelige husforsikring, som i forvejen dækker skjulte rørskader, råd, svamp, m.v. og ejerskifteforsikringen)*

<b>Fordele:</b>	<b>Ulemper:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sælger frigøres (delvist) for ansvar (afhængigt af, hvad fonden/forsikringsordningen dækker)</li><li>• Køber holdes skadesløs ved alvorlige skjulte fejl på huset (+ evt. ulovlige installationer o.a. afhængigt af dækningsområde)</li><li>• Området afpolitiseres umiddelbart</li><li>• Den administrative byrde lettes/den samlede offentlige opgavemængde reduceres umiddelbart</li><li>• Købs-/salgsprocessen i forbindelse med ejendomshandel forenkles umiddelbart</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Købers informationsgrundlag ved køb af fast ejendom reduceres</li><li>• Køber må i højere grad entrere med egen rådgiver ved huskøb</li><li>• Forsikringsselskaberne må selv tilvejebringe risikovurderingen ved tegning af ejerskifteforsikringer/tillægsforsikringer</li><li>• Risiko for at flere boligsager igen skal behandles civilretligt og at området genpolitiseres</li><li>• Evt. etablering og drift af en fond er ressourcekrævende</li><li>• En del af de bygningsagkyndiges forretningsgrundlag falder bort</li></ul>

### 3.2.2. Model II – Status Quo-modellen

#### *Implikation*

Model II indebærer, at Huseftersynsordningen videreføres i den nuværende udformning mht. form, indhold, afgrænsning, risikofordeling etc.

Status-quo-modellen er nok ensbetydende med, at ordningen ikke ændres - men derfor er der alligevel behov for en massiv indsats for at løse de problemer, der er skitseret i analysen.

Men løsningerne er udelukkende af kommunikationsmæssig karakter – det handler basalt set om at korrigere for misforholdet mellem den måde ordningen faktisk fungerer på, og den måde den opfattes på af forbrugerne.

Der er brug for at fokusere kommunikationsindsatsen på minimum tre områder – disse er gennemgået nedenfor.

#### *De centrale problemområder, som adresseres ved denne model*

##### **1) *Kommunikationsområde 1 – få styr på kvalitet og kommuniker det offensivt, så ordningens opbakning kan fastholdes***

Ordnningen har været udsat for vedvarende mediekritik – det har netop været begrundet i den måde ordningen har fungeret på med en høj fejlprocent og sjusk, jf. COWI-rapporten. På trods af den konstante og markante kritik af tilstandsrapporternes kvalitet er opbakningen til ordningen fortsat overraskende høj. Den massive - oftest negative - medieomtale har ikke forplantet sig til et stort problem for opbakningen og tilliden til ordningen blandt forbrugerne, men ordningen kan formentlig ikke tåle en fortsat negativ mediefokus uden at opbakningen til ordningen for alvor begynder at vakle. Derfor er det helt vitalt for ordningens fremtid, at de seneste initiativer som Erhvervs- og Byggestyrelsen netop har taget på baggrund af kritikken i COWI-rapporten vedr. kontrol, konsekvens og efteruddannelse, rent faktisk fører til færre fejl indenfor overskuelig tid. Det er helt afgørende, at disse fremskridt kommunikeres offensivt og meget direkte overfor forbrugerne. Det vil være et væsentligt bidrag til at få inddæmmet den megen negative kritik af ordningen.

##### **2) *Kommunikationsområde 2 – kommuniker, at der er tale om en afgrænset skadesrapport, ikke en tilstandsrapport***

Høj fejlprocent i tilstandsrapporterne har kun været een af flere kilder til negativ mediefokus. En anden central kilde er den manglende forståelse af skadesbegrebet og sammenligningsgrundlaget for skadesregistreringen samt at en anmærkningsfri tilstandsrapport ikke er ensbetydende med, at huset ”er i orden” – det giver forventningsbrist dels i forhold til tilstandsrapportens omfang og funktion, dels i forhold til ejerskifteforsikringens dækningsområde – det handler grundlæggende set om, at forbrugerne ikke har forstået præmisserne og forudsætningerne for tilstandsrapporten og ejerskifteforsikringen. Det betyder, at

der er et ”gab” mellem forbrugernes forestillinger om, hvordan tilstandsrapporten bliver til og hvad den siger om huset, og de faktiske forhold. Halvdelen af køberne tror således, at en anmærkningsfri tilstandsrapport er ensbetydende med, at huset ”er i orden” og at sammenligningsgrundlaget er noget andet end det rent faktisk er, fx. et nyt hus, et gennemsnitshus eller lignende. Det er en fatal fejlperception, som giver et forkert beslutningsgrundlag for køberen forud for købsbeslutningen og ved bedømmelse af den overførte risiko fra sælger til køber. Konsekvensen er, at køberne tror rapporten – og forsikringen - dækker noget, den ikke gør.

Den visuelle gennemgang er et andet centralt område for forbrugerne, hvor kun de skader, der er umiddelbart synlige uden brug af værktøj, flytning af gulvtæpper, møbler, m.v. registreres. Forbrugerne har vanskeligt ved at forstå, at fagfolk kun bruger ”øjnene og ikke hænderne” – det er således væsentligt at få kommunikeret, hvorfor den visuelle gennemgang er tilstrækkelig når tilstandsrapporten ses *i sammenhæng med ejerskifteforsikringen*

### **3) *Kommunikationsområde 3 – kommuniker karakterskalaen for at undgå fejlfokus på K3 og underfokusering på UN***

Analysen viste, at forbrugerne har overordentligt svært ved at forholde sig til UN-karakteren og at alt andet end K3-skader stort set er ude af købernes fokusområde. Det giver køberen et fejlagtigt beslutningsgrundlag for bedømmelse af skadens alvor ved fx. K2-skader og køber påtager sig en ukendt risiko ved underfokusering på UN-anmærkningerne. Hertil kommer at køber får et fejlagtigt bedømmelsesgrundlag for at vurdere udbedringsomkostningerne af registrerede skader, da stigende K-værdi fejlagtigt oversættes som stigende udbedringsomkostninger.

Noterne er gode set med forbrugerøjne, men de forstår ikke rækkevidden og implikationerne af kombinationen af karakter og noter, der ofte er i et byggeteknisk sprog.

#### ***Vurdering af modellen ift. forbrugerønskerne***

Model II er en *defensiv* model, der umiddelbart kan sættes i værk på kort sigt. Den bidrager til at inddæmme den offentlige kritik af ordningen, fastholde opbakningen til ordningen og løser nogle af de mest fundamentale forståelsesproblemer i ordningen, som giver anledning til bristede forventninger såvel i forhold til tilstandsrapporten som forsikringen.

Målet er at nedjustere forventningsniveauet – bl.a. ved at kommunikere, at ordningen sammenligner ejendommen med et tilsvarende hus af samme type, alder og vedligeholdelsesstand og at en anmærkningsfri tilstandsrapport ikke nødvendigvis er lig med et fejlfrit hus, men blot udtryk for at husets generelle skadesbillede ikke afviger fra hvad der kan forventes i et hus af den pågældende type, alder og vedligeholdelsesstand. Modellen vil således ikke imødekomme de forbrugerønsker om en mere varedeklarationslignende tilstandsrapport, der dokumenterer tilstand og beskaffenheden af det enkelte, konkrete hus, som analysen viser forbrugerne efterspørger. Det er derfor

en vanskelig - men nødvendig kommunikationsopgave - hvis status quo-modellen er den foretrukne.

Nedenfor er mulige fordele og ulemper ved at gå Status Quo-vejen listet

#### Model II – Status Quo-modellen . Fordele og ulemper

<i>Ordningen videreføres i den nuværende udformning mht. form, indhold, afgrænsning, risikofordeling etc.</i>	
<i>Fordele:</i>	<i>Ulemper:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressourceforbrug og omkostningsniveau ved hushandel fastholdes uændret</li> <li>• Ingen ændringer i /usikkerhed om det juridisk grundlag (hovedprincipperne i dansk erstatningsret videreføres, rapporten videreføres som det juridiske grundlag for overdragelse af erstatningsansvar fra sælger til ejerskifteforsikring</li> <li>• Kan implementeres på kort sigt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det er en defensiv model, der kan være ustabil, hvis kommunikationsindsatsen ikke lykkes – det vil føre til fornyet pres for ændringer</li> <li>• Relativ krævende kommunikationsindsats</li> <li>• Forbrugerønskerne imødekommes ikke</li> </ul>

#### Model II – en variant af modellen - fordele og ulemper

<i>Ordningen "indsnævres", så den kun omfatter de helt centrale bygningsdele</i>	
<i>Fordele:</i>	<i>Ulemper:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Større "skarphed" og tydeligere fokus på de kritiske bygningsdele (de områder af tilstandsrapporten, der opleves som petitesseer og som kun har kosmetisk betydning falder væk)</li> <li>• Den bygningssagkyndige kan fokusere opmærksomheden på færre, men kritiske områder af huset, hvilket kan højne kvaliteten i vurderingerne</li> <li>• Billigere tilstandsrapport og ejerskifteforsikring (alt andet lige)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mindre omfattende tilstandsrapport øger behovet for supplerende vurderinger/inddragelse af køberådgiver og tillæggsforsikringer</li> <li>• Dårligere informations- og beslutningsgrundlag for sælgere og købere i forbindelse med hushandel</li> <li>• Øgede forbrugeromkostninger til andre rådgivere må forventes</li> </ul>

### 3.2.3. Model III – Plus10-modellen

#### *Implikation*

Model III indebærer, at ordningen videreføres og udbygges svarende til helt eller delvis indfrielse af de forbrugerønsker og forventninger, der kommet til udtryk i analysen.

Modellen kræver et omfattende revisions-/udvalgsarbejde af hvad der er muligt og ikke muligt, såvel byggeteknisk, juridisk, forsikringsmæssigt som økonomisk.

Modellen kan bygges ovenpå model II, da en del af den grundlæggende kommunikationsindsats skal gøres uanset om man fastholder status quo eller udvider ordningen. Model III kan derfor opfattes som en langsigtet model med henblik på at udvikle og forbedre ordningen, så den fremadrettet sikrer forbrugerne – køberne og sælgerne – en hensigtsmæssig beskyttelse i forbindelse med ejendomshandel, og så ordningens virkemåde og indhold bringes i bedre overensstemmelse med forbrugernes ønsker og forventninger.

Med Plus10-modellen tager man skridt til at lukke forventningsgabene via ændringer i ordningen.

Nedenfor er gennemgået de områder, der kunne være genstand for ændringer i ordningen, baseret på hyppigst efterspurgte områder i forbrugeranalysen.

#### *De centrale problemområder, som adresseres ved denne model*

##### *A. Kommunikationsmæssige initiativer*

- ***Kommunikationsområderne i Model III udgør – med en mindre justering ift. Model II – en nødvendig forudsætning eller basis for Plus10-modellen, dvs.***
  - *Kommunikationsområde 1* – få styr på kvalitet og kommuniker det offensivt, så ordningens opbakning kan fastholdes
  - *Kommunikationsområde 2* – kommuniker skadesbegrebet, sammenligningsgrundlaget, forsikringsdækningen - her kommunikeres ikke, at tilstandsrapporten i realiteten er en skadesrapport, men at tilstandsrapporten er på vej mod at blive det, forbrugerne i varierende omfang tror den allerede er, nemlig en rapport om ejendommens tilstand (hvor kraftigt dette kommunikeres afhænger selvsagt af, hvor langt man ønsker at gå i ”varedeklarationsretningen”).
  - *Kommunikationsområde 3* – kommuniker karakterskalaen for at undgå fejlfokus på K3 og underfokusering på K2 og UN



## B. Operationelle initiativer (ændringer i ordningen)

- **Nedenfor er i faldende orden listet den prioriteringsliste med områder, som forbrugerne anser for vigtige eller meget vigtige. Der skal tages stilling til, hvilke områder ordningen skal udvides med – baseret på graden af forbrugertilslutning, de tekniske muligheder samt omkostningerne ved at medtage det pågældende område.**

### **Kategori I – vigtige områder med meget stor forbrugertilslutning**

(tilslutningsgrad: >75%)

- Oplysninger om evt. miljøbelastninger på matriklen og nærmeste omgivelser (forurening af grund, lugt-, støjgener mv.) (93%-tilslutning)
- El- og VVS installationernes funktion, lovlighed mv. (el-systemer, varmeanlæg mv.) (87%-tilslutning)
- Installationer og indretninger udenfor bygningen (f.eks. kloak, dræn) (85%-tilslutning)
- Ulovligt opførte bygninger mv. (81%-tilslutning)
- Muligheden for at drøfte tilstandsrapporten med den bygnings sagkyndige før overtagelse af ejendom (78%-tilslutning)

### **Kategori II – vigtige områder med relativ stor forbrugertilslutning**

(tilslutningsgrad: 50-75%)

- Oplysninger om udendørsanlæg (fx olietank, swimmingpool mv.) (70%-tilslutning)
- Oplysninger om ejendommens indeklimate (68%-tilslutning)
- Oplysninger om restlevetider på vitale bygningsdele (fx tag, vinduer) (67%-tilslutning)
- Oplysninger om bygningens vedligeholdelsesstand og beskaffenhed (67%-tilslutning)
- Oplysninger om udbedringsomkostninger på skader (64%-tilslutning)

### **Kategori III – vigtige områder med lille forbrugertilslutning**

(tilslutningsgrad: < 50%)

- Skønnede udgifter til vedligeholdelse (38%-tilslutning)
- Hårde hvidevarers beskaffenhed og funktion (16%-tilslutning)
- Markiser og baldakiner (9%-tilslutning)

- ***Afhængig af i hvilket omfang forbrugernes ønsker imødekommes, har dette en række konsekvenser***
  - Tillæggene bliver helt eller delvist tømt for indhold og overført til tilstandsrapporten, hvilket vil være i overensstemmelse med forbrugernes ønske om at samle alle informationer om ejendommen i én rapport
  - Hele matriklen – og evt. omgivelser - omfattes, hvilket er i overensstemmelse med forbrugerønskerne, men det stiller helt nye krav om informationer/vurderinger til brug for tilstandsrapporten, samt faglige kompetencer hos den/de, der udarbejder rapporten
  - Tilstandsrapporten udbygges i overensstemmelse med forbrugerønskerne med et generelt afsnit, der beskriver den konkrete ejendom. Denne generelle beskrivelse kan være nøglen til at undgå at skulle ændre i det relative sammenligningsbegreb og derved undgå ”nyt-for-gammelt-problematikken”, Den generelle beskrivelse kunne fx være, hvad der er gældende for den type af ejendom, karakteristika for den epokes ejendomme mht. normer, løsninger (fx fugtmembraner, at omfangsdræn ikke var lovpligtigt på opførelsestidspunktet o.a.). Angivelse af hvilke forhold køber særlig skal være opmærksom på ift. vedligeholdelse, genopretning samt anvendelsesmuligheder ift. en moderne familie.
  - Ejerskifteforsikringens dækningsområde udvides/tilpasses til ændringerne af tilstandsrapporten – og hvor køber derfor overtager sælgers risiko
  - Finansieringsniveauet og -strukturen ændres inden for rammerne af forbrugernes mer-betalingsvillighed – omkring 1.000 kr. på forsikringsområdet pr. år og omkring 2.000 kr. på tilstandsrapportområdet.

Nedenfor er anført en mulig ramme for sådan en model:

- Sælger medfinansierer stigningen i niveauet for ejerskifteforsikringen for at sikre forbedringerne/udvidelserne af ejerskifteforsikringen. Dette sker i kombination med, at sælgers andel af ejerskifteforsikringen øges fra de nuværende 50%.
- Til gengæld overtager køber en del af udgiften for forbedringerne i tilstandsrapporten. Dette gøres ved, at den endelige køber af ejendommen betaler en del af tilstandsrapporten til sælger – teknisk set sker det via refusionen.
- Købers forsikringsudgift kan evt. ændres fra en kapitaliseret betaling (engangsbetaling) til årlige betalinger i forsikringens løbetid, dog med den restriktion at betalingsmønsteret ikke må afvige fra skadesfordelingsprofilen.

- **Karaktersystemet justeres, så fejlfokus undgås**

- Der indføres et nyt karaktersystem med A, B og C-skader. Systemet er illustreret nedenfor. UN kommer automatisk i fokus, da det bliver den ”højeste” skade. K2 bundtes automatisk med K3, således at K2 ikke negligeres. For overskuelighedens skyld og for at sikre fokus på de absolut mest alvorlige/kritiske skader kan man overveje at lade K0 og K1 (i figuren omdøbt til C/C+) skader udgå. Dette vil være i tråd med forbrugernes tilkendegivelser om, at disse skader opleves som bagateller, der kun har kosmetisk betydning og som er uvæsentlige for forbrugernes beslutning om at købe eller fravælge huset.

<b>Eksisterende system</b>	<b>K0</b> Kosmetiske skader	<b>K1</b> Mindre alvorlige skader	<b>K2</b> Alvorlige skader	<b>K3</b> Kritiske skader	<b>UN</b> Bør undersøges nærmere
<b>Nyt system</b>	<b>C/C+</b>		<b>B/ B+</b>		<b>A</b> Bør undersøges nærmere

- **Risiko-fordelingen vedr. UN ændres**

- Risikoen for eventuelle skader ifm. UN-anmærkningen ligger i dag hos køber, da forsikringen ikke afdækker denne risiko i ejerskifteforsikringen. Man kunne overveje at flytte denne risiko tilbage til sælger på forskellige måder. En mulighed er at pålægge sælger at få UN'er undersøgt og afdækket inden salget af ejendommen gennemføres, således at ejendomsmægleren og køber kender omfang og konsekvenser og kan tage højde for dette ved fastsættelsen af ejendommens salgspris. En anden mulighed er, at lade sælger hæfte for ansvaret, hvis det efterfølgende viser sig, at en UN dækker over en alvorlig skjult skade. På den måde ”tvinges” sælger til at forholde sig til UN-karakteren og køber fritages for den potentielle risiko en UN giver anledning til.

- **Behov for særlig Model Light på ejerlejlighedsområdet**

- Ejerlejlighederne har kun været en meget lille del af stikprøven. Det skyldes, at penetrationen af tilstandsrapporter på ejerlejlighedsområdet ligger på omkring 8% mod enfamiliehusenes penetrationsgrad på 95%. Den lave penetration hænger sammen med, at omkostningerne for at få udarbejdet en tilstandsrapport på såvel lejemålet som hele ejendomme er prohibitivt høje. Men ønsket om at opnå de forbrugerbeskyttelsesfordele, som Huseftersynsordningen giver enfamiliehusområdet, er generelt det samme på ejerlejlighedsområdet. For at øge frekvensen på dette område kunne man overveje en lettere model, hvor der udarbejdes en tilstandsrapport kun på selve lejemålet – og ikke hele ejendommen - og evt. kun på helt vitale dele, hvor der

typisk er problemer på ejerlejlighedsområdet (fx vådrum, sænkede lofter, el-installationer og redningsveje)

### ***Vurdering af modellen ift. forbrugerønskerne***

Model III er en *offensiv* model, der både respekterer grundlæggende principper i den nuværende ordningen, men samtidig – afhængig af omfanget og den konkrete modeludformning - imødekommer forbrugernes ønsker og krav til en moderne huseftersynsordning

Målet er at tilpasse ordningen til forventningsniveauet – og ikke omvendt som i model II.

Den kommunikationsmæssige opgave er relativt omfattende og krævende – stort set svarende til model II. Men hertil kommer et betydeligt arbejde med at justere ordningen, så den er i bedre balance med forbrugerkravene.

Nedenfor er mulige fordele og ulemper ved af betråde Plus10-model-vejen

#### **Model III– plus10-modellen . Fordele og ulemper**

<b><i>Model III indebærer, at ordningen videreføres og udbygges svarende til helt eller delvis indfrielse af de forbrugerønsker og forventninger, der kommet til udtryk i analysen</i></b>	
<b>Fordele:</b>	<b>Ulemper:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Større overensstemmelse mellem ordningens indhold og forbrugernes krav og behov</li><li>• ”En ny begyndelse” - synlige og markante forbedringer som demonstrerer handlekraft og kan bruges i en ”re-lancering” af Huseftersynsordningen</li><li>• Bedre forbrugerbeskyttelse af både sælger og køber som følge af en mere dækkende tilstandsrapport og ejerskifteforsikring</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tids- og ressourcekrævende proces fsva. ændringer i ordningen</li><li>• Behov for kompetenceudvikling hos de bygningssagkyndige, eller for at inddrage flere sagkyndige i vurderingen (el, vvs, ulovligheder etc.)</li><li>• Ressourceforbrug og omkostningsniveau ved hushandel fastholdes/vokser</li></ul>

### **3.2.4. Anbefaling**

Det anbefales, at der arbejdes videre hen mod en revision af ordningen, som skitseret i Plus10-modellen (model III). Hvis der ikke er politisk opbakning til at følge denne anbefaling, anbefales at man iværksætter de kommunikationsmæssige initiativer, der er skitseret Status-Quo-modellen (model II).

Minus10-modellen (Model I) kan ikke anbefales.

## **B I L A G 1**

**Pressemeddelelse fra Realdania**

1. september 2005

### Serviceeftersyn af huseftersyn

*Ordningen med huseftersyn i forbindelse med ejerskifter har eksisteret i snart 10 år, og der er derfor behov for et grundigt eftersyn af ordningen. Igennem perioden har ordningen fået kritik fra flere sider. Især er der peget på behovet for at give ordningen et serviceeftersyn set fra forbrugersiden. Med det fokus har Fonden Realdania iværksat et analysearbejde, som har til formål at se på boligejernes syn på ordningen. Analysen gennemføres i samarbejde med Public Affairs Group.*

Det overordnede spørgsmål i analysen er, om huseftersynsordningen nu også dækker det, den skal, set med 2005-briller. Det er vigtigt at udnytte de seneste ti års erfaringer til at udvikle ordningen, så den kan give den nødvendige beskyttelse af forbrugerne i de kommende år.

Formålet med projektet er dobbelt. For det første skal analysen gøre status på den nuværende ordning set fra boligejernes synspunkt. For det andet skal projektet kunne inspirere til eventuelle ændringer i den måde huseftersynsordningen er indrettet på – ikke mindst i relation til tilstandsrapporternes og ejerskifteforsikringens dækningsområde.

Adm. direktør Flemming Borreskov, Realdania, udtaler om initiativet: "Ved at tage udgangspunkt i forbrugernes erfaring med huseftersynsordningen, får vi en helt central indfaldsvinkel til at en kommende revision. Gerne mere tilbundsgående end de mindre justeringer, som indtil nu er gennemført." Og han fortsætter: "Analysen kan samtidig være med til at formulere et mere realistisk billede af, hvad ordningen overhovedet kan og skal sikre imod – og på den måde give forbrugerne tillid til den."

Blandt huseftersynsordningens interessenter er der generelt enighed om, at der er behov for et serviceeftersyn af ordningen. Realdania vurderer samtidig, at det kræver indspark udefra. Netop for at holde analyseprojektet fri for særinteresser vil det derfor blive gennemført i samarbejde med den uafhængige analyse- og kommunikationsrådgivningsvirksomhed Public Affairs Group.

Der er etableret en følgegruppe bestående af flere af huseftersynsordningens interessenter: bl.a. Parcelhusejernes Landsforening, Forbrugerrådet, Dansk Ejendomsmæglerforening, Forsikring&Pension, Danske Boligadvokater samt sammenslutningen af bygningsagkyndige, SBB. Derudover inddrages supplerende sparringspartnere, bl.a. en række producenter af tilstandsrapporter og energimærker.

#### Yderligere oplysninger

Adm. direktør Flemming Borreskov, Fonden Realdania, 7011 6666  
Direktør Bjørn B. Christiansen, Public Affairs Group 3332 8855

1. september 2005

### Fakta:

Analyseprojektet skal bl.a. undersøge og afdække:

- forbrugernes opfattelser af ordningens nuværende dæknings- og virkefelt.
- forbrugernes ønsker om et større dæknings- og virkefelt for ordningen, end det er tilfældet i dag.
- forbrugernes opfattelser af de særlige tillægsrapporters rolle og funktion
- forbrugernes syn på ejerskifteforsikringens rolle og funktion
- tilliden til huseftersynsordningen samt evt. energimærket, og dens aktører generelt – ejendomsmæglere, hussagkyndige mv.

Analysen ventes offentliggjort primo 2006.

Resultaterne af analysen og forslagene til, hvordan ordningen kan revideres, vil efterfølgende blive kommunikeret til interessenterne. På den måde er det hensigten, at materialet vil blive anvendt i den offentlige og politiske ændringsproces.



## **B I L A G 2**

**Spørgeramme anvendt ved foranalysen**



Business Consulting Services

# Workshop om Huseftersynsordningen Den 21. september 2005

Bjørn Christiansen, Public Affairs Group  
Bjørn Hove, IBM Business Consulting Services



## Indledning og formål

---

- Undersøgelsen finansieres af Realdania
- Public Affairs Group er opgaveansvarlig – IBM og Vilstrup bidrager med analysefaglig ekspertise
- Serviceeftersyn af Huseftersynsordningen
- Fokus på ordningens værdi og troværdighed – set med forbrugerøjne (huskøbere og –sælgere)
- Forventet resultat: Katalog med synspunkter og ideér til udvikling og forbedring af Huseftersynsordningen

## Undersøgelsesprocessen

---

- Interviewrunde med professionelle interessenter og forbrugere – september 2005
- Workshops med forbrugere (København og Århus) – september 2005
- Udarbejdelse af spørgeramme til kvantitativ analyse – oktober 2005
- Rapportering af delresultater – oktober 2005
- Kvantitativ analyse (telefoninterviews) blandt repræsentativt udsnit af boligkøbere og –sælgere i Danmark – Oktober/november 2005
- Udarbejdelse af udviklings- og forbedringskatalog – november/december 2005
- Præsentation af analyseresultater for opdragsgiver og professionelle interessenter – primo januar 2006

## Fremgangsmåde på workshoppen

---

- Jeres input – synspunkter og holdninger til Huseftersynsordningen (og Tilstandsrapporterne)
- Lidt forberedelsestid forud for hvert emne. Herefter kører vi bordet rundt med input, indtil I er “tømt”
- “Højlunds Forsamlingshus” – Giv korte og klare input - herefter går turen videre til den næste
- Alle synspunkter er vigtige og relevante – der er ingen forkerte svar
- Vi holder et par pauser undervejs
- Vi slutter senest 21.30

## Dialogtemaer

---

Behov for forbrugerbeskyttelse

Rekvirering  
af  
Huseftersyn

Tilstands-  
rapporten

Tillægs-  
rapport  
(evt.)

Ejerskifte-  
forsikring  
(evt.)

Anke-  
systemet  
(evt.)

Udviklings- og forbedringsmuligheder

## Tema 1: Forbrugerbeskyttelse

---

### Forestil dig, at Huseftersynsordningen ikke fandtes...

- Hvad er de vigtigste behov for beskyttelse (økonomisk, juridisk, o.a.) i forbindelse med en hushandel (salg og køb), og hvad bør en beskyttelsesordning konkret indeholde:
  - Fra et sælger-synspunkt?
  - Fra et køber-synspunkt?

## Tema 2: Proces for rekvirering af Huseftersyn

---

### Hvad er vigtigst for dig ved bestilling af et Huseftersyn, og hvordan oplevede du processen?

- Nævn de ting, der er vigtigst for dig, når du skal rekvirere et Huseftersyn?
- Hvordan var dit forhåndskendskab til Huseftersynsordningen?
- Hvem fandt du frem til den bygnings sagkyndige?
- Hvad fungerede godt i processen med at rekvirere huseftersyn? (f.eks. forhåndsinformation, den bygnings sagkyndiges tilgængelighed, bestillingsprocessen, tid fra bestilling til gennemførelse af Huseftersyn, dialogen med den bygnings sagkyndige)
- Hvad fungerede dårligt?
- Hvordan kan processen med bestilling af Huseftersyn forbedres/forenkles?



## Tema 3: Tilstandsrapporten

---

**Hvad er vigtigst for dig i selve Tilstandsrapporten, og hvordan ser du på den tilstandsrapport, der blev lavet på den ejendom du solgte/købte?**

- Nævn de ting, du mener er vigtigst at beskrive i en Tilstandsrapport?
- Hvad var dine forventninger til Tilstandsrapportens formål og indhold (skades-/mangelbeskrivelse eller “bygningsdeklaration”)?
- Hvad synes du var godt ved rapporten? (f.eks. indhold, struktur, ord og begreber, karaktergivningen, pris, etc.)
- Hvad synes du var dårligt?
- Var der oplysninger du savner i Tilstandsrapporten?
- Var der oplysninger du mener er overflødige?
- Forslag til forbedring af Tilstandsrapporten?

## Tema 4: Tillæg (evt.)

---

### Hvordan ser du på de tillæg, som nogle ejendomsformidlere vedlægger Tilstandsrapporten?

- Hvad synes du var godt ved tillægget? (f.eks. restlevetider, overslag over reparationspriser, etc?)
- Hvad synes du var dårligt?
- Var der oplysninger du savnede i tillægget?
- Var der overflødige oplysninger i tillægget?
- Var der oplysninger i tillægget, som burde indgå i selve Tilstandsrapporten?
- Forslag til forbedring af tillæggene?

## Tema 5: Ejerskifteforsikring (evt.)

---

### Hvordan ser du på ejerskifteforsikringen, som kan tegnes på baggrund af Tilstandsrapporten?

- Er der tegnet ejerskifteforsikring på den ejendom du har købt – Hvorfor/Hvorfor ikke?
- Er det klart for dig, i hvilke situationer ejerskifteforsikringen kan anvendes?
- Er det klart for dig, hvad ejerskifteforsikringen dækker?
- Har du haft brug for ejerskifteforsikringen – dækkede den i givet fald som forventet?
- Hvordan vurderer du prisen på ejerskifteforsikringen i forhold til den beskyttelse forsikringen giver?
- Forslag til forbedring af ejerskifteforsikringen?

## Tema 6: Ankemuligheder

---

### Hvordan vurderer du som forbruger ankesystemet i forbindelse med Huseftersyn/Tilstandsrapporter og ejerskifteforsikringer

- Kender du som forbruger ankemulighederne, hvis du vil klage over Huseftersyn, Tilstandsrapport og/eller Ejerskifteforsikring?
- Har du haft behov for at indbringe en sag for ét af ankenævnene?
- Hvordan var din oplevelse af ekspeditionstiden?
- Oplevede du, at ankenævnets afgørelse var klar og forståelig?
- Hvad er din vurdering af prisen for at få en sag behandlet i ankenævnet?
- Forslag til forbedring/forenkling af ankesystemet?

## Mulige udviklingsmodeller

---

Hvordan vurderer du følgende modeller for forbedring/udvikling af Huseftersynsordningen?

- Huseftersynsordningen erstattes af en lovpligtig ejerskifteforsikring (standardforsikringsprodukt), der dækker ejendommens primære bygningsdele, og som fritager sælger for ansvar og sikrer køber mod omkostninger til udbedring af væsentlige konstruktionsmæssige skader
- Huseftersynsordningen fastholdes som mangel-/skadesrapport, men med mulighed for at tilkøbe supplerende beskrivelser (restlevetider, prisoverslag for reparationer, el, vvs, etc.)
- Huseftersynsordningen ændres fra en mangel-/skadesrapport til en egentlig tilstandsrapport (“bygningsdeklaration”) mod merpris

## **B I L A G 3**

**Spørgeramme anvendt ved opinionsanalysen**

	Project	<b>0000</b>
	Schema ID	

<b>INDLED</b>	<p>INTERVIEWERKOMMENTAR:  <b>answer from \@vxc_rem</b></p> <p>Goddag, du taler med ..... jeg ringer fra Vilstrup i København. Vi laver en undersøgelse af forbrugernes holdninger til Huseftersynsordningen - den officielle ordning med tilstandsrapport og ejerskifte-forsikring i forbindelse med boligsalg</p> <p>Jeg vil gerne tale med den person i husstanden, der har haft mest med tilstandsrapporten at gøre i forbindelse med jeres salg eller køb af bolig - er det dig?</p> <p>(undersøgelsen er iværksat af Fonden Realdania, der er en almennyttig fond - undersøgelsens resultater skal anvendes til at vurdere om ordningen med tilstandsrapporter og ejerskifteforsikringer lever op til boligejernes forventninger)</p> <p>Interviewet varer ca. 15 minutter - jeg håber du har lyst til at være med. Jeg kan fortælle at du deltager helt anonymt, så dit navn bliver ikke videregivet til nogen i denne forbindelse.</p> <p><b>Begynd interview</b></p>	
Ok .....		1
<b>SC1</b>	<b>Er du den nye ejer af ejendommen?</b>	
Ja - køber .....		1
Nej - sælger .....		2
<b>SC2</b>	<b>Marker køn på respondenteren</b>	
Manden i husstanden .....		1
Kvinden i husstanden .....		2
<b>SC3</b>	<b>Har du erfaring og kendskab til ordningen med tilstandsrapporter og ejerskifteforsikringer som</b>	
sælger .....		1
køber .....		2
både og .....		3
<b>SC4</b>	<b>Blev der i forbindelse med hushandlen tegnet en ejerskifteforsikring, eller forventer du at tegne én?</b>	
Ja .....		1
Nej .....		2
<b>SC5</b>	<b>Hvad var handelsprisen på den bolig du netop har handlet?</b>	
Under 1 million .....		01
1 - 1.499 million .....		02
1.5 - 1.999 million .....		03
2 - 2.499 million .....		04
2.5 - 2.999 million .....		05
3 - 3.499 million .....		06
3.5 - 3.999 million .....		07
4 - 4.499 million .....		08
4.5 - 4.999 million .....		09
5 millioner eller derover .....		10
Vil ikke oplyse .....		11

<b>SC6</b> Hvornår overtog /overtager du boligen?		☆
Før januar måned 2005 .....		01
I januar måned 2005 .....		02
I februar måned 2005 .....		03
I marts måned 2005 .....		04
I april måned 2005 .....		05
I maj måned 2005 .....		06
I juni måned 2005 .....		07
I juli måned 2005 .....		08
I august måned 2005 .....		09
I september måned 2005 .....		10
I oktober måned 2005 .....		11
I november måned 2005 .....		12
I december måned 2005 .....		13
I 2006 .....		14

<b>SP1</b> Først handler det om generel vurdering af tilfredshed med og tillid til tilstandsrapport og ejerskifteforsikring		☆
<b>Hvor stor betydning har det for dig, at der findes en ordning som Huseftersynsordningen, hvor du kan undgå erstatningsansvar for skjulte skader på det hus, du har solgt/er ved at sælge?</b>		
<input type="button" value="LÆS OP"/>		
Ingen betydning .....		1
Nogen betydning .....		2
Stor betydning .....		3
Ved ikke (Læses ikke op) .....		4

<b>SP2</b> Først handler det om generel vurdering af tilfredshed med og tillid til tilstandsrapport og ejerskifteforsikring		☆
<b>Hvor stor betydning har det for dig, at der findes en ordning som Huseftersynsordningen, der giver dig mulighed for at vurdere om der er skader på det hus du overvejer at købe/har købt?</b>		
<input type="button" value="LÆS OP"/>		
Ingen betydning .....		1
Nogen betydning .....		2
Stor betydning .....		3
Ved ikke (Læses ikke op) .....		4

<b>SP3</b> I hvilken grad er du enig i, at tilstandsrapporten indeholder en objektiv og uvildig vurdering af huset?		☆
<input type="button" value="LÆS OP"/>		
Helt uenig .....		1
Overvejende uenig .....		2
Overvejende enig .....		3
Helt enig .....		4
Ved ikke (Læses ikke op) .....		5

<b>SP4</b> I hvilken grad er du enig i, at tilstandsrapporten afslører de mest alvorlige skader på huset?		☆
<input type="button" value="LÆS OP"/>		
Helt uenig .....		1
Overvejende uenig .....		2
Overvejende enig .....		3
Helt enig .....		4
Ved ikke (Læses ikke op) .....		5



<b>SP5</b>	<b>I hvilken grad har du tillid til, at ejerskifteforsikringen dækker, hvis du opdager en skjult skade på dit hus, som ikke er nævnt i tilstandsrapporten?</b>	
	<input type="button" value="LÆS OP"/>	
		☆
	Slet ikke .....	1
	I ringe grad .....	2
	I nogen grad .....	3
	I høj grad .....	4
	Ved ikke (Læses ikke op) .....	5
<b>SP6</b>	<b>Tilstandsrapporternes troværdighed og kvalitet har med mellemrum været kritiseret. Betyder det efter din opfattelse, at ordningen med tilstandsrapporter er dårlig og bør nedlægges?</b>	
	<input type="button" value="LÆS OP"/>	
	Ja, helt sikkert .....	1
	Ja, måske .....	2
	Nej .....	3
	Ved ikke (læses ikke op) .....	4
<b>SP7</b>	<b>Ejerskifteforsikringen dækker skjulte skader på huset, der ikke er nævnt i tilstandsrapporten. Hvor tilfreds er du med at skjulte skader dækkes af en forsikringsordning, og ikke - som tidligere af sælger?</b>	
	<input type="button" value="LÆS OP"/>	
	Meget utilfreds .....	1
	Overvejende utilfreds .....	2
	Overvejende tilfreds .....	3
	Meget tilfreds .....	4
	Ved ikke (Læses ikke op) .....	5
<b>SP8</b>	<b>I dag er der en række forhold ved huset, der ikke vurderes i tilstandsrapporten (EI, VVS, kloakinstallationer, ulovlige bygningsdele, dræn, olietank, forurenede grund, m.v.)? I hvilken grad er du som sælger bevidst om, at du har erstatningsansvar for disse forhold i 20 år?</b>	
	<input type="button" value="LÆS OP"/>	
	Slet ikke .....	1
	I ringe grad .....	2
	I nogen grad .....	3
	I høj grad .....	4
	Ved ikke (læses ikke op) .....	5
<b>SP9</b>	<b>Nu handler det om information om og kendskab til Huseftersynsordningen</b>	
	<input type="text"/>	
	<b>Er den mængde af information du har modtaget om Huseftersynsordningen tilstrækkelig til at du præcist forstår, hvad ordningen går ud på?</b>	
	<input type="button" value="LÆS OP"/>	
	Nej - utilstrækkelig .....	1
	Ja - delvis tilstrækkelig .....	2
	Ja - helt tilstrækkelig .....	3
	Ved ikke (læses ikke op) .....	4

<b>SP9A</b>	<b>Kan du nævne de vigtigste kilder til den viden du har om Huseftersynsordningen?</b>	
	LÆS IKKE OP - UHJULPET	
	Informationsfolder .....	01,
	Informationsmøder .....	02,
	Internettet .....	03,
	Venner, bekendte og familie .....	04,
	Advokat .....	05,
	Ejendomsmægler .....	06,
	Bygningssagkyndig .....	07,
	Egne erfaringer fra tidligere hushandel .....	08,
	Andet, noter: .....	++
	Ved ikke .....	99.
<b>SP10</b>	<b>I hvilken grad er du enig i, at den skriftlige information, du har modtaget om Huseftersynsordningen, er læsevenlig og forståelig?</b>	
	LÆS OP	
	Helt uenig .....	1
	Overvejende uenig .....	2
	Overvejende enig .....	3
	Helt enig .....	4
	Jeg har ikke modtaget skriftlig information om ordningen .....	5
	Ved ikke (Læses ikke op) .....	6
<b>SP11</b>	<b>Nu et par spørgsmål om rekvirering af huseftersyn</b>	
	Hvordan kom du i kontakt med den bygningssagkyndige, der udførte huseftersyn på dit hus?	
	Jeg overlod det til ejendomsmægleren .....	1
	Jeg kontaktede et forsikringsselskab og bad dem rekvirere en bygningssagkyndig .....	2
	Jeg kontaktede selv den bygningssagkyndige direkte .....	3
	Andet .....	4
	Ved ikke .....	5
<b>SP12</b>	<b>Synes du det er nemt og enkelt at bestille et huseftersyn?</b>	
	Nej .....	1
	Overvejende nej .....	2
	Overvejende ja .....	3
	Ja, helt sikkert .....	4
	Ved ikke .....	5
<b>SP13</b>	<b>Det næste afsnit handler om tilstandsrapporten</b>	
	Oplevede du i forbindelse med huskøbet, at du havde tid nok til at sætte dig ind i tilstandsrapportens vurderinger og konklusioner	
	Nej .....	1
	Overvejende nej .....	2
	Overvejende ja .....	3
	Ja, helt sikkert .....	4
	Ved ikke .....	5
<b>SP14</b>	<b>Har du som køber brugt din egen bygningssagkyndige rådgiver ved gennemgang af tilstandsrapport og hus?</b>	
	Ja .....	1
	Nej .....	2

<b>SP14A</b>	<b>Hvilken profession havde den rådgiver, du anvendte:</b>	
		☆
	Ven, bekendt/familierelation .....	1
	Håndværker (murer, tømrer, elektriker, m.v.) .....	2
	Bygningssagkyndig .....	3
	Arkitekt .....	4
	Advokat .....	5
	Ejendomsmægler .....	6
	Anden profession .....	7
<b>SP15</b>	<b>Hvad tror du den bygningssagkyndige vurderer dit hus i forhold til, når han laver tilstandsrapporten:</b>	
	Et nyt hus .....	1
	Et "gennemsnitshus" .....	2
	Et hus af tilsvarende alder .....	3
	Andet .....	4
	Ved ikke .....	5
<b>SP16</b>	<p><b>Jeg kan fortælle, at huset faktisk vurderes i forhold til et hus af tilsvarende alder. Det betyder f.eks., at fugt i kælderen anses som en skade på et nyere hus, men ikke på et ældre hus</b></p> <p><b>I hvilken grad oplever du det som et problem, at tilstandsrapporten vurderer huset på denne måde?</b></p>	
	Et stort problem .....	1
	Et mindre problem .....	2
	Ikke noget problem .....	3
	Ved ikke .....	4
<b>SP17</b>	<p><b>Jeg kan fortælle dig, at den bygningssagkyndige laver tilstandsrapporten ud fra en visuel gennemgang af huset. Det vil sige, at han kun må registrere de skader han umiddelbart kan se uden brug af værktøj, eller ved at fjerne tæpper, møbler, m.v.</b></p> <p><b>I hvilken grad oplever du det som et problem for tilstandsrapportens kvalitet, at den alene laves ud fra en sådan visuel gennemgang af huset?</b></p>	
	Et stort problem .....	1
	Et mindre problem .....	2
	Ikke noget problem .....	3
	Ved ikke .....	4
<b>SP18</b>	<b>I hvilken grad har du tillid til de oplysninger sælger giver til tilstandsrapporten?</b>	
	<b>LÆS OP</b>	
	Slet ikke .....	1
	I ringe grad .....	2
	I nogen grad .....	3
	I høj grad .....	4
	Ved ikke (læses ikke op) .....	5
<b>SP19</b>	<b>I hvilken grad er du enig i, at tilstandsrapporten er let at læse og forstå - selv uden byggetekniske forudsætninger?</b>	
	<b>LÆS OP</b>	
	Helt uenig .....	1
	Overvejende uenig .....	2
	Overvejende enig .....	3
	Helt enig .....	4
	Ved ikke (Læses ikke op) .....	5

<b>SP20</b>	<b>I hvilken grad er du enig i, at tilstandsrapporten er overskuelig og nem at orientere sig i?</b>							
	<b>LÆS OP</b>							
	Helt uenig .....							1
	Overvejende uenig .....							2
	Overvejende enig .....							3
	Helt enig .....							4
	Ved ikke (Læses ikke op) .....							5
<b>SP21</b>	<b>I hvilken grad er du enig i, at karakterskalaen, som bruges i tilstandsrapporten (UN, K0, K1, K2 og K3) er logisk, og det er let at forstå forskellene mellem de enkelte karakterer?</b>							
	<b>LÆS OP</b>							
	Helt uenig .....							1
	Overvejende uenig .....							2
	Overvejende enig .....							3
	Helt enig .....							4
	Ved ikke (Læses ikke op) .....							5
<b>SP22A</b>	<b>Jeg nævner nu en række forskellige udsagn om "alvorligheden" bag de forskellige karakterer, og vil gerne høre, hvor enig du er i udsagnene:</b>							
	<b>Først er det udsagn om K3 skader</b>							
	<b>LÆS OP</b>							
		Helt uenig	Overvejende uenig	Overvejende enig	Helt enig	Ved ikke (læses ikke op)		
	K3 skader er de mest alvorlige .....	1	2	3	4	5		1
	K3 skader kræver omgående reparation .....	1	2	3	4	5		2
	K3 skader er de dyreste skader at udbedre .....	1	2	3	4	5		3
	K3 skader kan få mig til at vælge huset fra .....	1	2	3	4	5		4
<b>SP22B</b>	<b>Jeg nævner nu en række forskellige udsagn om "alvorligheden" bag de forskellige karakterer, og vil gerne høre, hvor enig du er i udsagnene:</b>							
	<b>Så er det udsagn om K2 skader</b>							
	<b>LÆS OP</b>							
		Helt uenig	Overvejende uenig	Overvejende enig	Helt enig	Ved ikke (læses ikke op)		
	K2 skader er mindre alvorlige end K3 .....	1	2	3	4	5		1
	En K2 skade kræver ikke reparation her og nu .....	1	2	3	4	5		2
	En K2 skade er billigere at udbedre end en K3 .....	1	2	3	4	5		3
	K2 skader kan få mig til at vælge huset fra .....	1	2	3	4	5		4

<b>SP22C</b>	<b>Jeg nævner nu en række forskellige udsagn om "alvorligheden" bag de forskellige karakterer, og vil gerne høre, hvor enig du er i udsagnene:</b>							
	<b>Nu er det udsagn om K1 skader</b>							
	<input type="button" value="LÆS OP"/>							
		Helt uenig	Overvejende uenig	Overvejende enig	Helt enig	Ved ikke (læses ikke op)		
	K1-skader er småting, som kun har kosmetisk betydning .....	1	2	3	4	5		1
	K1 skader er billige at reparere .....	1	2	3	4	5		2
	K1 skader kan repareres, når man får tid .....	1	2	3	4	5		3
	K1 skader kan få mig til at vælge huset fra .....	1	2	3	4	5		4
<b>SP22D</b>	<b>Jeg nævner nu en række forskellige udsagn om "alvorligheden" bag de forskellige karakterer, og vil gerne høre, hvor enig du er i udsagnene:</b>							
	<b>Til sidst er det udsagn om andre skader</b>							
	<input type="button" value="LÆS OP"/>							
		Helt uenig	Overvejende uenig	Overvejende enig	Helt enig	Ved ikke (læses ikke op)		
	K0 skader har overhovedet ingen betydning .....	1	2	3	4	5		1
	Jeg anser en UN for at være ligeså alvorlig som en K3 skade .....	1	2	3	4	5		2
	UN'er kan få mig til at vælge huset fra .....	1	2	3	4	5		3
<b>SP23</b>	<b>I hvilken grad er du enig i, at noterne, som den bygnings sagkyndige i nogle tilfælde føjer til karaktergivningen (K-værdien), giver en fyldestgørende beskrivelse af skadens årsager og konsekvenser?</b>							
	<input type="button" value="LÆS OP"/>							
	Helt uenig .....							1
	Overvejende uenig .....							2
	Overvejende enig .....							3
	Helt enig .....							4
	Ved ikke (Læses ikke op) .....							5
<b>SP23A</b>	<b>I hvilken grad er du enig i, at huset kan anses for at være helt i orden, hvis der ingen anmærkninger er i tilstandsrapporten?</b>							
	<input type="button" value="LÆS OP"/>							
	Helt uenig .....							1
	Overvejende uenig .....							2
	Overvejende enig .....							3
	Helt enig .....							4
	Ved ikke .....							5

<b>SP24 I dag er der en række forhold, som ikke er med i tilstandsrapporten. På en skala fra 1 til 10, hvor vigtigt mener du det er, at disse forhold indgår i tilstandsrapporten</b>												
<b>LÆS SKALA OP</b>												
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	Ved Megetikke vigtigt	
	Overhovedet ikke vigtigt											
El-og VVS installationernes funktion (elsystemer og varmeanlæg) .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	1
Bygningens vedligeholdelsestilstand .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	2
Hårde hvidevarers beskaffenhed og funktion .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	3
Udendørs anlæg (f.eks. olietank, dræn, swimmingpool, m.v.) .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	4
Installationer udenfor bygningen (f.eks. kloak) .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	5
Markiser og baldakiner .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	6
Ejendommens indeklima .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	7
Eventuelt ulovligt opførte bygninger på ejendommens grund .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	8
Eventuelle miljøbelastninger på ejendommens grund og nærmeste omgivelser (forurening af grund, støj, lugtgener, m.v.) .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	9
Udbedringsomkostninger på skader .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	10
Restlevetider for de vigtigste bygningsdele (f.eks. tag, vinduer) .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	11
Skønnede udgifter til vedligeholdelse .....	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Mulighed for at drøfte tilstandsrapportens vurderinger med den bygningssagkyndige, som har udarbejdet den	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	13
<b>SP25 I nogle tilstandsrapporter er der udarbejdet et såkaldt tillæg med oplysninger om f.eks. udbedringsomkostninger på skader, vedligeholdelsesomkostninger, restlevetider, m.v. Er du bevidst om, at disse tillæg udarbejdes på foranledning af ejendomsmægleren og ikke er en del af den officielle tilstandsrapport?</b>												
Ja .....											1	
Nej .....											2	
Kender ikke/mangler vurderingsgrundlag .....											3	
( ⇒ SP29 )												
<b>SP26 I hvilken grad har du - generelt set - tillid til at de oplysninger, der står i tillæggene om udbedringsomkostninger på skader, vedligeholdelsesomkostninger, restlevetider m.v., er troværdige?</b>												
<b>LÆS OP</b>												
Slet ikke .....											1	
I ringe grad .....											2	
I nogen grad .....											3	
I høj grad .....											4	
Kender ikke/mangler vurderingsgrundlag .....											5	
<b>SP27 Oplever du generelt set tillæggene som mere, ligeså, eller mindre troværdige end den øvrige del af tilstandsrapporten?</b>												
<b>LÆS OP</b>												
Mindre troværdige .....											1	
Ligeså troværdige .....											2	
Mere troværdige .....											3	
Kender ikke/mangler vurderingsgrundlag .....											4	

<b>SP29</b>	<b>I hvilken grad er du bevidst om, at ejerskifteforsikringen dækker de skader, som ikke fremgår af tilstandsrapporten?</b>	
	<input type="button" value="LÆS OP"/>	
		☆
	Slet ikke .....	1
	I ringe grad .....	2
	I nogen grad .....	3
	I høj grad .....	4
	Ved ikke (Læses ikke op) .....	5
<b>SP30</b>	<b>Hvor tilfreds er du med denne måde at afgrænse forsikringens dækningsområde på?</b>	
	<input type="button" value="LÆS OP"/>	
		☆
	Meget utilfreds .....	1
	Overvejende utilfreds .....	2
	Overvejende tilfreds .....	3
	Meget tilfreds .....	4
	Ved ikke (læses ikke op) .....	5
<b>SP31</b>	<b>Er den information du har modtaget fra forsikringsselskabet tilstrækkelig til, at du præcist ved, hvilke skader du kan forvente at ejerskifteforsikringen dækker?</b>	
	<input type="button" value="LÆS OP"/>	
		☆
	Utilstrækkelig .....	1
	Delvis tilstrækkelig .....	2
	Helt tilstrækkelig .....	3
	Ved ikke (læses ikke op) .....	4
<b>SP32</b>	<b>Har du konstateret skader på dit hus, som du overvejer at anmelde til ejerskifteforsikringen?</b>	
		☆
	Ja, jeg har allerede anmeldt skader .....	1
	Ja, jeg overvejer at anmelde skader .....	2
	Nej .....	3
<b>SP33</b>	<b>Hvordan oplever du det nuværende prisniveau på en ejerskifteforsikring (ca. 10.000 kr., som deles mellem køber og sælger)?</b>	
		☆
	Dyrt .....	1
	Passende .....	2
	Billigt .....	3
	Ved ikke .....	4
<b>SP34</b>	<b>Har du overvejet at klage over den tilstandsrapport, der blev udarbejdet på dit hus?</b>	
	Ja .....	1
	Nej .....	2
<b>SP35</b>	<b>Har du kendskab til at der findes en klageinstans, som behandler klager over tilstandsrapporter (Ankenævn for Huseftersyn)?</b>	
	Ja .....	1
	Nej .....	2

<b>SP37</b>	Givet, at man kunne få en udvidet ejerskifteforsikring, som dækker nogle af de områder, der ikke er med i tilstandsrapporten i dag (EI, VVS, kloak, forurening fra evt. olietank, m.v.), hvor meget ville du da være villig til at betale pr. år for en sådan ekstra forsikring?	
	Ingenting - jeg er ikke interesseret i en tillæggsforsikring .....	1
	Under 1000 kr. pr. år .....	2
	Op til 2000 kr..pr. år .....	3
	Op til 3000 kr..pr. år .....	4
	Over 3000 kr. pr. år .....	5
	Ved ikke .....	6
<b>SP38</b>	Hvor meget ville du som køber være villig til at betale for en udvidet tilstandsrapport, som dækker nogle af de områder, der ikke er med i tilstandsrapporten i dag (f.eks. el, VVS og kloakinstallationer, bygningens vedligeholdelsesstand, ulovlige bygningsdele og installationer, samt udbedringsomkostninger på skader, vedligeholdelsesomkostninger, restlevetider for bygningsdele, m.v.)?	
	Hvor meget ville du da som køber være villig til at betale for en sådan rapport?	
	Ingenting .....	1
	Op til 2000 kr. ....	2
	Op til 4000 kr. ....	3
	Over 4000 kr. ....	4
	Ved ikke .....	5
<b>RECALL</b>	Må vi have lov at ringe Dem op igen en anden gang i forbindelse med en undersøgelse?	
	Ja .....	1
	Nej .....	2
<b>FARVEL</b>	Farvel og tak for hjælpen	
	Afslut .....	( ⇒ SLUTDATO ) 1
<b>QUIT</b>	Farvel og tak for hjælpen	
	Afslut .....	( ⇒ Exit ) 1



## **B I L A G 4**

**Klage- og kendelsesstatistik, Ankenævnet for Huseftersyn 2004-5  
samt  
klagetilbøjelighed**

**Klage- og kendelsesstatistik 2000-2005, Ankenævnet for Huseftersyn samt klage tilbøjelighed mv.**

***Klagefrekvens over tilstandsstandsrapporten mm. i perioden 2000-2005***

	Antal udarbejdede tilstandsrapporter (1)	Modtagne klager	Klageprocent
2000	67.978	45	-
2001	65.931	311	0,5%
2002	67.931	290	0,4%
2003	70.771	273	0,4%
2004	77.395	307	0,4%
2005	-	-	-
(1.halvår)	42.330		

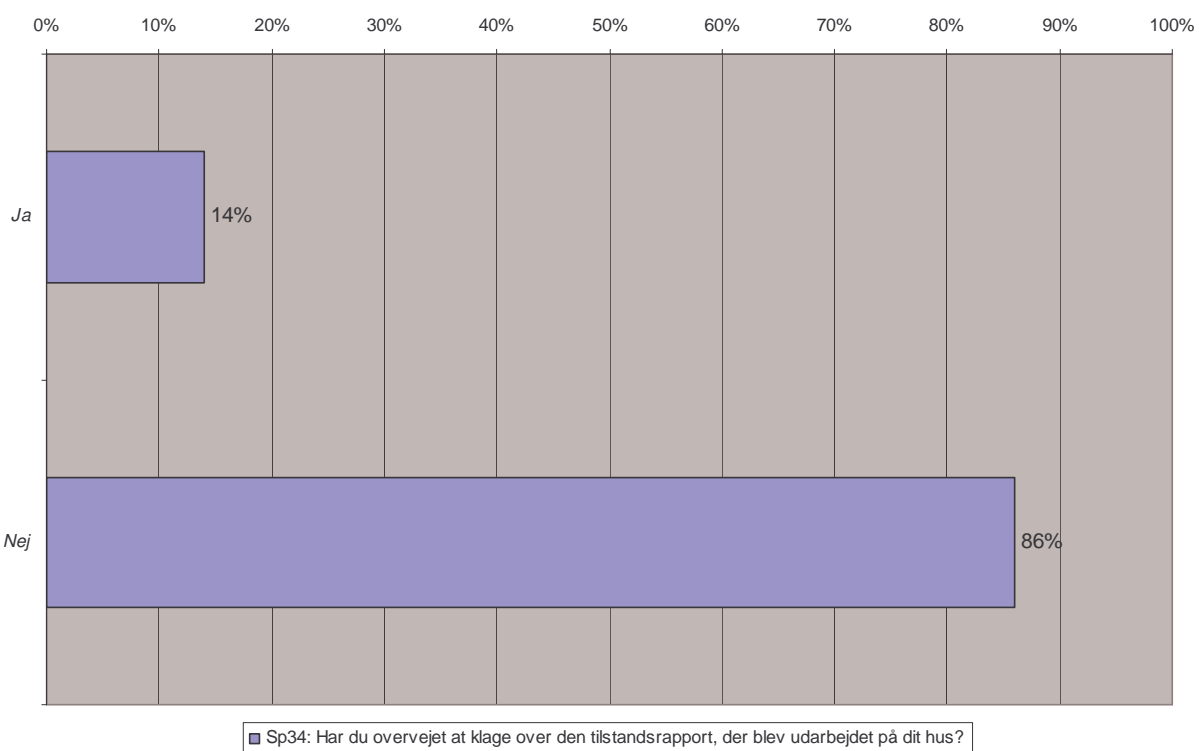
Kilde: Ankenævn for Huseftersyn, årsberetninger 2000-2004 samt særkørsel for 2005 samt HE-sekretariatet

***Afgørelser ifm. klager over tilstandsstandsrapporten mm. i perioden 2000-2005***

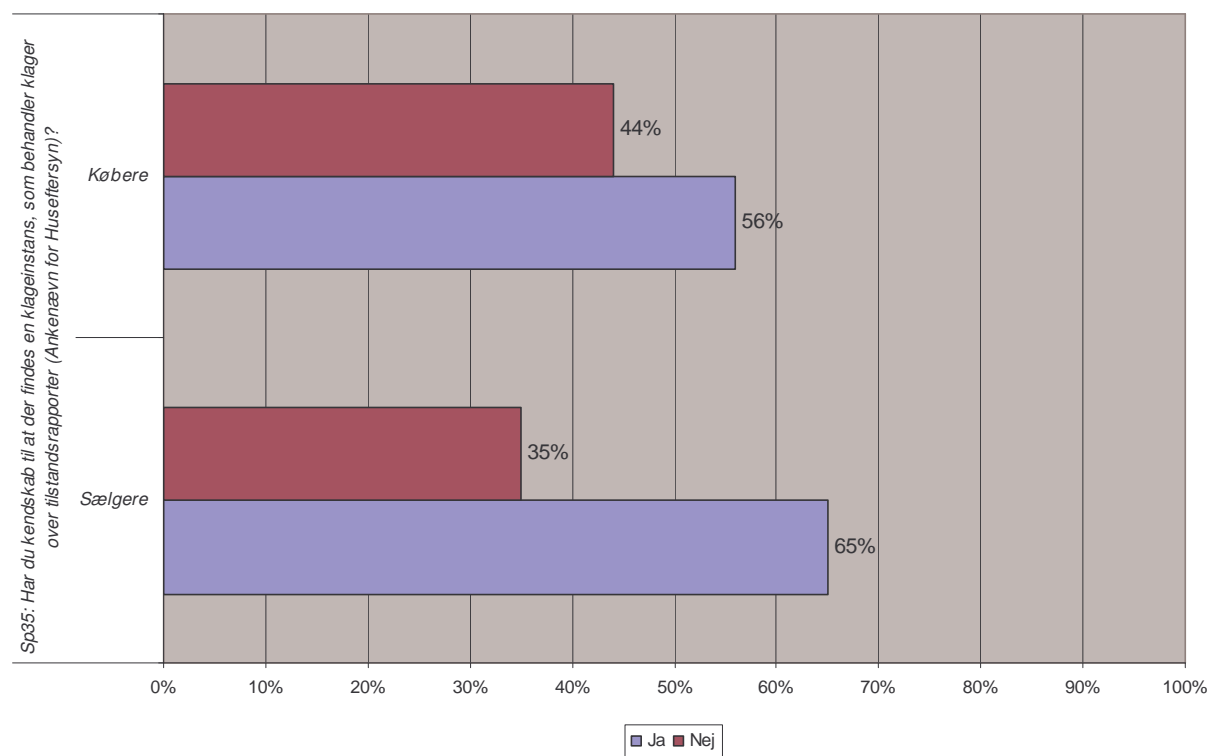
	Modtagne klager	Antal afgjorte klagesager	Afviste	Ej medhold	Forlig	Helt eller delvist medhold
2000	45	-	-	-	-	-
2001	311	170	21%	44%	4%	32%
2002	290	254	22%	39%	5%	35%
2003	273	223	22%	39%	5%	34%
2004	307	231	24%	47%	3%	26%
2005 (indtil 1.9.05)	-	196	17%	55%	3%	26%

Kilde: Ankenævn for Huseftersyn, årsberetninger 2000-2004 samt særkørsel for 2005

### Forbrugernes tilbøjelighed til at klage over tilstandsrapporten



### Forbrugernes kendskab til Ankenævn for Huseftersyn



Kilde: Vilstrup, Undersøgelse af Huseftersynsordningen for Public Affairs Group, 2005.