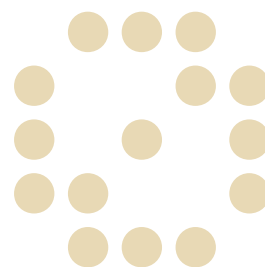
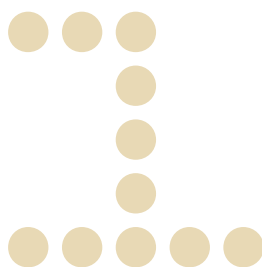
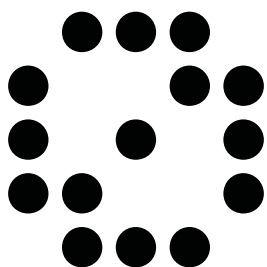
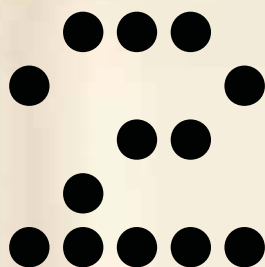


**“Tæt kundekontakt” skal være mantraet i ejendomsmæglerbranchen i 2010, mener DE’s formand, **Steen Winther-Petersen**. Han påpeger, at et spirende opsving, de lave renter og den digitale tinglysning med fordel kan udnyttes til både at få afsluttet flere handler og tiltrække nye kunder.**



## byder på enestående muligheder

Af Lise Westphal / Foto: Poul Rasmussen

### **“Ejendomsmæglerne skal holde en så tæt kontakt til kunderne som muligt i 2010.”**

Sådan lyder det overordnede nytårsbudskab fra branchens formand, Steen Winther-Petersen, som vanen tro igen har indvilliget i at stille op til et interview med “Ejendomsmægleren” på tærsklen til et nyt år. Men hvorfor nu al den snak om tæt kundekontakt?

“For mig at se, er det uomtvisteligt, at vi har gang i et spirende opsving i Østdanmark, som langsomt vil rulle mod vest. Samtidig har vi nu en historisk lav rente, som giver mulighed for at få fat i nogle boligkøbere, som ellers har holdt sig tilbage. Den situation skal vi forstå at udnytte,” siger han.

Omvendt understreger han, at der skal være en balancegang mellem at sælge og at oversælge:

“Den lave rente giver mulighed for at tiltrække nye kunder og få solgt nogle ejendomme, der har ligget. Den lave rente kan dog kun stige nu, det kan vi vist alle blive enige om – og





## Med en fri prisdannelse på andelsboliger ville vi få skabt en sammenlignelighed med ejerboliger, som vi ikke har i dag.

derfor har vi selvfølgelig et ansvar, når vi anviser finansieringsmodeller. Men uden at forfalde til billige salgsgagner har vi altså nogle enestående muligheder i 2010."

Træerne vokser dog ikke ind i himlen, erkender Steen Winther-Petersen. Han forudser, at andet halvår af 2010 kan blive en udfordring:

"På det tidspunkt er bankpakker ophørt med at eksistere, og dermed bliver det eksisterende sikkerhedsnet under bankerne skåret over. Det kan betyde, at bankerne bliver endnu mindre udlånsvillige, og det går selvfølgelig ud over hr. og fru Danmark – ikke mindst dem, der gerne vil købe bolig."

### Håndtering af frustrerede kunder

En anden årsag til, at ejendomsmæglerne skal sikre en god og tæt kontakt med kunderne, er de mange børnesygdomme i det nye digitale tinglysningssystem:

"Det er uundgåeligt, at tinglysningssystemet vil betyde en stribe af frustrerede kunder i første halvår. Og de skulle nødt få den opfattelse, at det er ejendomsmæglerne, der er skyld i, at de ikke kan få frigjort deres penge og i værste fald får forøgede omkostninger. Mæglerne har hverken lod eller del i disse problemer – det ved vi, men det gør forbrugeren ikke nødvendigvis, med mindre vi gør os umage med at kommunikere det til dem," siger Steen Winther-Petersen.

Formanden mener til gengæld også, at det giver den enkelte ejendomsmægler mulighed for at komme lidt tættere på både køber og sælger i en periode – og han er ikke i tvivl om, at den digitale tinglysning vil styrke ejendomsmæglerens platform i forhold til berigtigelse af ejendomshandler:

"Digitaliseringen vil i den grad gøre det nemt for mæglerne at komme til at berigtige handlen i de 80 procent af tilfældene, hvor handlen og berigtigelsen er helt uproblematisk. Så hvis man ikke allerede har taget hul på det, er det bare med at komme i gang."

Steen Winther-Petersen understreger i øvrigt, at DE er i løbende og tæt dialog med Domstolsstyrelsen om udfordringerne med det nye tinglysningssystem. Som man kan læse mere om andetsteds i dette blad, er nogle problemer ved at

være løst, og foreningen har tiltro til, at systemet kommer til at fungere i løbet af de kommende måneder.

### Nyt marked skal fastholdes

Andelsboligmarkedet vil også være genstand for stor opmærksomhed i brancheforeningens arbejde i det nye år:

"2009 blev året, hvor ejendomsmæglerne fik greb om andelsboligmarkedet, hvilket er første gang i verdenshistorien," fastslår Steen Winther-Petersen.

Det skyldes – påpeger han – dels, at der gennem de senere år er kommet et langt større udbud, og på grund af tilbudspligtsreglerne dels at andelsboligejere for første gang nogensinde ikke alene er i konkurrence med hinanden om at få solgt boliger, men også er kommet i konkurrence med ejerboligerne.

"I den situation sælger andelsboligerne ikke sig selv, og det er her, ejendomsmæglerne kommer ind i billedet. Tilbage står nu opgaven med at fastholde dette marked."

DE's styrelse vil på sin side arbejde på at få ændret en række lovmæssige uhensigtsmæssigheder på området, herunder deponeringsreglerne og den manglende frie prisdannelse, oplyser formanden:

"Med en fri prisdannelse på andelsboliger ville vi få skabt en sammenlignelighed med ejerboliger, som vi ikke har i dag. Og så vil andelsboliger ikke længere opfattes som et hjørne af markedet, der altid ligger i ly af stormen og aldrig flytter sig. Det er allerede et dynamisk, og ikke et statisk, marked, men en række problematiske regelsæt om værdiansættelsen burde fjernes og skabe enkelthed og forståelse."

### Grænser for oplysningspligt

Varetagelsen af branchens image står fortsat meget højt på dagsordenen i DE, og her mener Steen Winther-Petersen, at især ejendomsmæglerens oplysningspligt skal diskuteres i det nye år. Han satte allerede fokus på emnet i en leder her i bladet i november måned under overskriften "Der må være en blonde – men hvor?"

I den pågældende leder henviste han bl.a. til en kritisk omtale i et formiddagsblad om en fremvisning af en lejlighed, hvor ejendomsmægleren ikke havde oplyst, at en kendt rocker boede i lejligheden ved siden af.

"Vi er nødt til at få mere klarhed over, hvad ejendomsmægleren er forpligtet til at oplyse over for kunderne. Grænserne for, hvad der er korrekt flytter sig hele tiden – det, der var kutyme for 5-10 år siden, er det ikke i dag, og hvordan ser det så ud om yderligere 10 år?," siger Steen Winther-Petersen og fortsætter:

"Er det næste, at vi af konkurrencehensyn bliver nødt til at oplyse, eller af statsmagten pålægges at oplyse om sådanne forhold? Sagt med andre ord: Hvor går grænsen for vores oplysningspligt? Spørgsmålet er blodig alvor, og vi vil i DE

begynde at overveje, hvor vi selv synes, at vores grænser skal gå."

Han fremhæver igen eksemplet USA, hvor man som køber kan få oplyst alt om en kommende bopæl, hvis man vil betale for informationen. Hvor mange pædofile eller narkodømte eller fraskilte kvinder i den fødedygtige alder findes der i nærområdet? Hvilken uddannelse og hudfarve har de? Og hvilken religion bekender de sig til?

"Personligt synes jeg, at det har taget overhånd, og ser meget gerne, at informationspligten begrænses til det relevante for netop den omhandlende bolig. Men det ville være givtigt, hvis vi i samarbejde med Erhvervs- og Boligstyrelsen og eventuelt Forbrugerrådet kunne finde et fælles fodslag," siger han.

### **Fremtiden tilhører mæglerne**

2009 – som vi nu har sagt farvel til – står tilbage som et år med mange forskellige signaler, hvad angår udviklingen på boligmarkedet.

"Jeg mener, at det er uomtvisteligt, at der er gået hul på bylden i de større byer. I hvert fald var 2009 året, hvor det igen blev muligt at lave aftaler mellem sælgere og købere. Sælgerne blev muligvis mere realistiske i deres prissætning, og samtidig blev flere købere i stand til at købe. Dertil kommer, at der er skabt en vis mangel-situation nogle steder, idet en del sælgere trak deres ejendomme tilbage, fordi de ikke kunne få den pris,



*"2009 blev året, hvor ejendomsmæglerne fik greb om andelsboligmarkedet, hvilket er første gang i verdenshistorien," fastslår Steen Winther-Petersen.*



de ønskede eller havde brug for," siger Winther-Petersen, der forudser flere handler – men ikke nødvendigvis stigende priser – i det kommende år.

Hvad angår DE som brancheforening er det ikke gået nær så galt, som man kunne have frygtet:

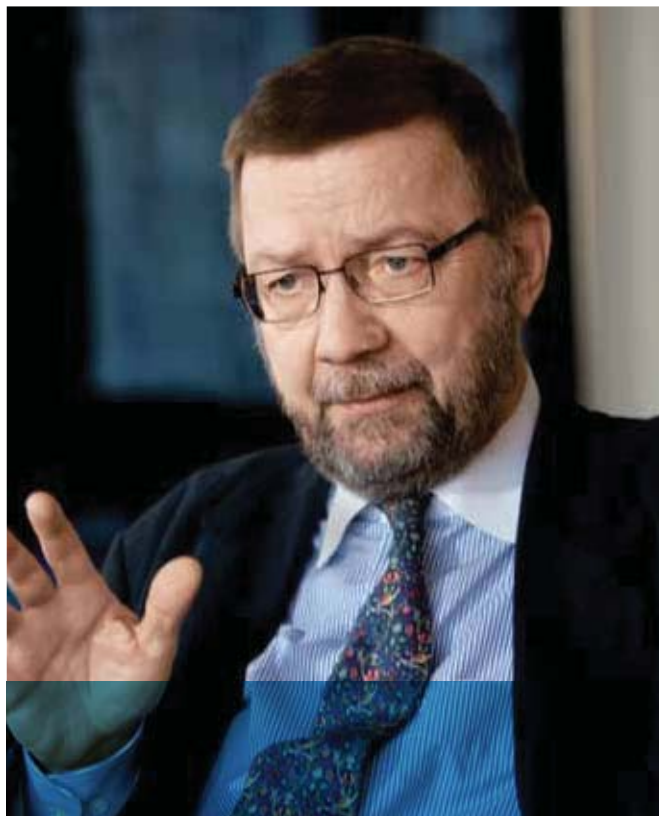
"Vi har fået et bedre resultat, end vi havde budgetteret med – ikke mindst fordi der har været væsentligt færre konkurser end frygtet. Der var nogle stykker i første kvartal 2009, og siden har vi ikke haft nogen. Dertil kommer, at vi har skærpet deponeringsreglerne, så der er ikke tale om så store risici for DE som tidligere."

Det står dog klart, at en del har forladt branchen i de sidste par år:

"Vi har mistet 12 procent af vores medlemmer, men tallet har stabiliseret sig. Og vi har vel at mærke stadig flere medlemmer end for fem år siden, så der er altså på ingen måde tale om, at branchen er ved at vælte."

Alt i alt har ejendomsmæglerens formand stor tiltro til branchens fortsatte placering på ejendomsmarkedet:

"Vi har vist, at vi har en formidabel evne til at tilpasse os. Samtidig sikrer uddannelsesprogrammet en god faglig baggrund, som gør, at vi bliver bedre og bedre sparringspartnere for vores kunder," fastslår han.



*"Vi har stadig flere medlemmer end for fem år siden, så der er altså på ingen måde tale om, at branchen er ved at vælte."*

## MÆGLER-STAFETTEN

Her fra begyndelsen af 2010 sætter redaktionen en nye artikelserie i gang – "Mægler-stafetten".

Mægler-stafetten starter i dag hos DE's formand, Steen Winther-Petersen, og kan året igennem gives videre til personer, der befinder sig i eller uden for ejendomsmæglerbranchen. Det er dog et krav, at den person, man videregiver stafetten til, skal have en viden og ekspertise om et emne og/eller nogle holdninger, der har betydning for branchen og boligmarkedet.

Steen Winther-Petersen har valgt at give stafetten til sociolog Emilia Van Hauen, der er aktuel med bogen "Farvel egofest – og goddag til en verden af mening og fællesskaber". Formanden har også stillet det første spørgsmål til Emilia Van Hauen - nemlig: **"Hvordan tror du, at boligkøberen vil indrette sig om 10 år?"**

Ny serie i  
Ejendomsmægleren



**STAFETTEN**  
gives videre til  
**Emilia**  
**Van Hauen**