

**Tytuł:** Życie Warszawy - Budować

**Data:** 26.03.2004

**Autor:** Ewa Nowacka

# Powiedz, jak Ci się mieszka

**Plebiscyt Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań to kolejna inicjatywa Muratora EXPO. Do udziału organizatorzy zaprosili klientów developerów i spółdzielni - mieszkańców warszawskich osiedli, które oddano do użytku w ciągu ostatnich trzech lat.**

## **EWA NOWACKA**

W ankiecie, którą publikowały współpracujące z nami media, m.in. Życie Warszawy, a także przeprowadzanej przez ankieterów odwiedzających w styczniu br. nowe warszawskie osiedla, pytaliśmy mieszkańców m.in. o solidność developerów i spółdzielni w wypełnianiu zobowiązań, zgodność oferty handlowej ze stanem faktycznym i jej atrakcyjność, ocenę jakości kontaktów z klientami, a także o znajomość marki - mówi Milena Wiśniowska, dyrektor Imprez Targowych Murator EXPO. - W badaniu wzięło udział ponad 560 respondentów. Wyniki okazały się bardzo interesujące - dodaje.

Opinie zebrane w plebiscycie przydadzą się kupującym mieszkania. - Trzy razy w roku organizujemy największe w Warszawie targi mieszkaniowe Nowy DOM, Nowe MIESZKANIE, które rocznie odwiedza około czterdziestu tysięcy osób - mówi Jacek Oryl, prezes zarządu Murator EXPO.

- Mamy nadzieję, że opinie zebrane w plebiscycie będą stanowić ważne ogniwo w ocenie wiarygodności developerów i spółdzielni, a podanie wyników plebiscytu do wiadomości publicznej przyczyni się do zmniejszenia ryzyka inwestycyjnego wśród kolejnych nabywców nieruchomości.

## **JAKIE SĄ WYNIKI PLEBISCYTU**

### **• RZETELNOŚĆ**

1. Marvipol Sp. z o.o.
2. SM Bródno
3. Turret Poland Sp. z o.o.
4. PDB Edbud Sp. z o.o.
5. Dom Development SA

### **• JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA**

1. Turret Poland Sp. z o.o.
2. Marvipol Sp. z o.o.
3. PBD Edbud Sp. z o.o.
4. Agro-Man Sp. z o.o.
5. Mostostal SIEDLCE SA Budownictwo

### **• ATRAKCYJNOŚĆ OFERTY**

1. Marvipol Sp. z o.o.
2. PBD Edbud Sp. z o.o.
3. Mostostal SIEDLCE SA Budownictwo
4. Turret Poland Sp. z o.o.
5. SM Bródno

### **• ZNAJOMOŚĆ MARKI**

1. J.W. Construction Holding SA
2. Dom Development SA
3. Skanska SA
4. Echo InvestmentSA
5. PBD Edbud Sp. z o.o.

## **CO SĄDZĄ MIESZKAŃCY O PRACY I OFERCIE DEVELOPERÓW I SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWYCH**

### **RZETELNOŚĆ**

- Najważniejsze dla ankietowanych było solidne wywiązanie się developera/spółdzielni ze złożonych klientowi obietnic, informowanie go o wszystkich kosztach oraz jakość umowy - czy chroniła bardziej interesy klienta, czy developera. Trzeba brać jednak pod uwagę, że oceny te są subiektywne; dla jednej osoby np. kilka miesięcy opóźnienia w terminie oddania mieszkania to drobiazg, dla innej skandal - mówi Milena Wiśniowska. Bardzo dobre oceny za terminowość wystawiło developerom 27,2 proc. respondentów, spółdzielniom - 31,2 proc. Skrajnie złe otrzymało 12,6 proc. developerów i 11,2 proc. spółdzielni. W sumie terminowość wypadła "nieco lepiej niż średnio", w skali od 1 do 5 - na 3,5. Pytano też klientów, czy zostali rzetelnie poinformowani o kosztach. W 38,4 proc. przypadków przyznali najwyższą notę developerom, w 32,3 proc. spółdzielniom. - To, że klienci są zaskakiwani koniecznością wydania dodatkowych pieniędzy, często nie wynika ze złej woli inwestora; niekiedy ciężko mu zrozumieć, że z pewnych kosztów, np. opłat sądowych, klient może w ogóle nie zdawać sobie sprawy - wyjaśnia Milena Wiśniowska. Zapisy w umowie prawie 74 proc. klientów oceniło jako klarowne. Większość uznała, że umowa ustalała - w sposób nie dający miejsca na jednostronną zmianę przez inwestora - cenę mieszkania (tu developerzy postrzegani są jako bardziej rzetelni niż spółdzielnie) oraz jego rozkład i powierzchnię. Jak wynika z ankiety, 53,1 proc. developerów i 40,7 proc. spółdzielni nie zmienia ceny od momentu zawarcia umowy do czasu całkowitego przekazania mieszkania. 2 proc. respondentów deklaruje jednak bardzo dużą różnicę pomiędzy ceną wyjściową a ostateczną, na niewielkie lub średnie wahnięcia wwyż wskazało ok. 47 proc. klientów - zatem prawie połowa kupujących mieszkanie musi się liczyć z większymi wydatkami, niż było to określone w pierwotnej ofercie. Najgorzej wygląda kwestia terminu oddania mieszkania; inwestorzy nie zawierają precyzyjnych umów w ponad 40 proc. przypadków. O ile jednak developerzy w większości przypadków przewidują dla siebie karę w sytuacji niewywiązania się z terminu, to nie robi tego aż 60 proc. spółdzielni. Optymistycznie nastroja fakt, że aż 80,5 proc. firm udostępnia klientom projekty umów przed ich podpisaniem, co daje możliwość konsultacji z prawnikiem.

### **JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA**

Obsługa klienta i dostęp do informacji są coraz lepsze. 75 proc. respondentów chwali developerów i spółdzielnie za uprzejmość i kompetencje personelu. Osoby niezadowolone - 19,2 proc. klientów developerów i 23,7 proc. klientów spółdzielni - to głównie te, które miały problem z telefonicznym połączeniem z biurem obsługi, co przy obecnej sytuacji zwyżki popytu jest zjawiskiem naturalnym. Znaczące różnice istnieją pomiędzy developerami a spółdzielniami mieszkaniowymi, biorąc pod uwagę nowoczesne formy relacji z klientem. Tylko 30,4 proc. klientów uzyskało informacje przez e-mail od spółdzielni, a aż 57,3 proc. - od developera. Jedynie 29,6 proc. klientów spółdzielni i aż 58 proc. klientów developerów poznało ofertę mieszkaniową ze stron internetowych. Developerzy bardziej dostosowują się także do potrzeb klienta - mają dłużej czynne biura obsługi i zatrudniają w nich więcej osób. Coraz więcej firm - prawie 50 proc. - zapewnia klientom możliwość obejrzenia lokalu pokazowego i organizuje dni otwarte, a także zapewnia pomoc w uzyskaniu kredytu.

### **ATRAKCYJNOŚĆ OFERTY**

W tym przypadku pytano o tempo realizacji inwestycji, ceny zakupu i utrzymania mieszkania, estetykę i funkcjonalność oraz technologię i infrastrukturę budynku. Tempo realizacji inwestycji około 56 proc. ankietowanych uznało za dobre lub satysfakcjonujące. Blisko 90 proc. postrzega cenę mieszkania jako atrakcyjną w odniesieniu do lokalizacji czy jakości wykończenia. Technologia i infrastruktura techniczna budynku (m.in. jakość materiałów, TV kablowa, Internet) oraz jego funkcjonalność (podjazdy dla wózków, miejsca postojowe dla gości) zdobyły uznanie ponad 70 proc. mieszkańców.

Wyraźne różnice zaznaczyły się w ocenach dostępności do sklepów, bankomatów, szkół, przedszkoli itp. Średnia ocena wystawiona przez mieszkańców osiedli budowanych przez spółdzielnie to 4, przez developerów - 3,4. Prawdopodobnie wynika to z faktu, że nowe inwestycje spółdzielni powstają w sąsiedztwie lub na terenie istniejących już osiedli, co umożliwia korzystanie z istniejących udogodnień. Mieszkania kupione u developerów są za to tan-szew eksploatacji.

### **ZNAJOMOŚĆ MARKI**

- Prosimy respondentów o wytypowanie trzech znanych firm, bez uwzględniania tej, w której respondent kupił mieszkanie. Wyniki nie są zaskakujące - mówi Milena Wiśniowska. - Najbardziej znane firmy to liderzy działający na rynku od lat i mający za sobą realizację wielu inwestycji. Trzy najczęściej wymieniane firmy uzyskały łącznie ponad 50 proc. wszystkich wskazań. Lidera wskazało blisko 49 proc. wszystkich respondentów.

OPRAC. TP