

Badanie preferencji i satysfakcji z zakupu mieszkania na rynku pierwotnym

Raport Otodom na podstawie badań Kantar TNS

Badanie CAPI na próbie N-500, w 5 wybranych miastach Polski | Luty 2018



otodom.

KANTAR TNS.



otodom.

Spis treści

- 1 Informacje o badaniu / 4
- 2 Charakterystyka badanych / 5
- 3 Główne wnioski z badania / 7

WYNIKI BADANIA

- 4 Źródła informacji na temat nieruchomości / 9
- 5 Preferencje kupujących mieszkania z rynku pierwotnego / 11
- 6 Satysfakcja z zakupu nieruchomości na rynku pierwotnym i wtórnym / 15
- 7 Ocena dewelopera / 22
- 8 Finansowanie zakupu nieruchomości / 25



Informacje o badaniu



Termin realizacji badania:

styczeń/luty 2018



Badanie ilościowe:

Próba celowa: 513 pełnoletnich mieszkańców nowych osiedli/inwestycji, które powstały w ciągu ostatnich 2 lat w pięciu największych miastach w Polsce: w Warszawie, Krakowie, Trójmieście, Wrocławiu i Poznaniu (po około 20% ankietowanych w każdym mieście).



Badanie ilościowe:

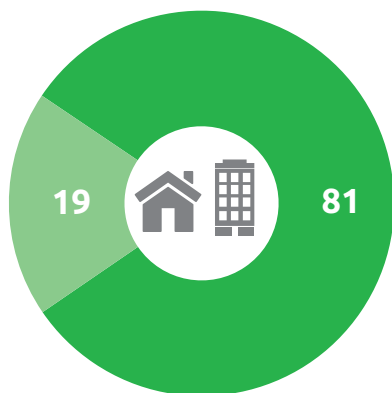
Technika CAPI (wywiady bezpośrednio wspomagane komputerowo – wywiady na laptopach).



Wszystkie prezentowane na wykresach wyniki są przedstawione w wartościach procentowych. Udziały procentowe zaokrąglone są do liczb całkowitych.

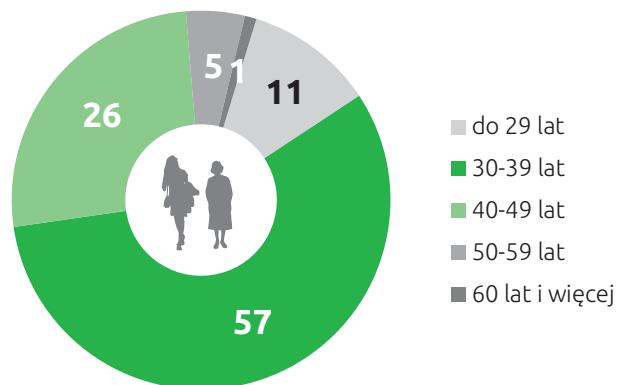
Charakterystyka respondentów

Rodzaj inwestycji



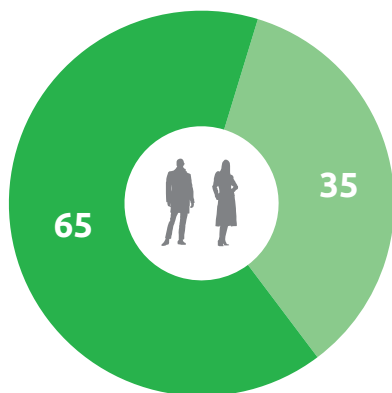
- budownictwo wielorodzinne
- budownictwo jednorodzinne

Wiek



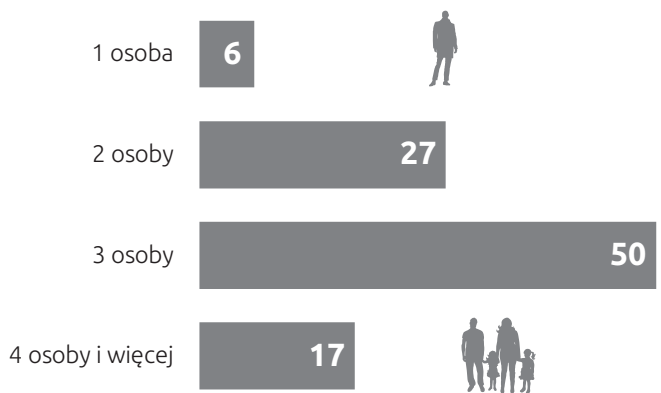
- do 29 lat
- 30-39 lat
- 40-49 lat
- 50-59 lat
- 60 lat i więcej

Płeć



- mężczyzna
- kobieta

Wielkość gospodarstwa domowego

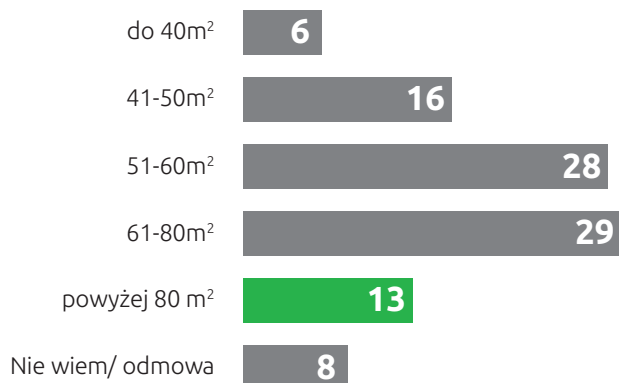


N=513, dane w %

Wielkość mieszkań i domów

Powierzchnia

N=513, dane w %



>80m²

Budownictwo
jednorodzinne
N=97*



59%

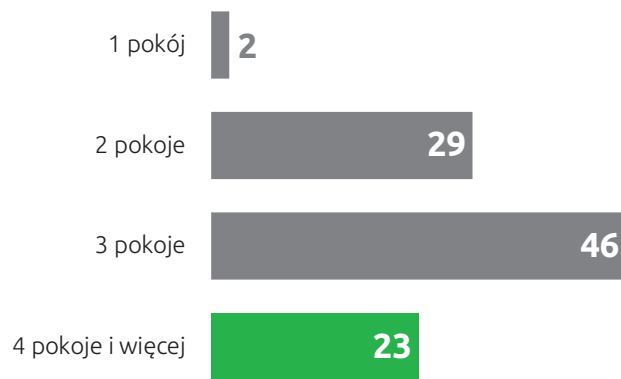
Budownictwo
wielorodzinne
N=416



2%

Liczba pokoi

N=480, dane w %



4 pokoje i więcej

Budownictwo
jednorodzinne
N=91*



77%

Budownictwo
wielorodzinne
N=389



10%

Główne wnioski z badania

Kupowanie domu czy mieszkania to prawdopodobnie jedna z ważniejszych podejmowanych w życiu decyzji. Wyszukanie i wybór odpowiedniej oferty wymaga czasu, dobrego zastanowienia, a przeważnie również wzięcia kredytu. Mieszkańców nowych osiedli w pięciu największych miastach Polski zapytaliśmy o to, jak oni kupowali swój nowy dom czy mieszkanie.

- Blisko **połowa** z nich, biorąc pod uwagę różne czynniki, **wybrała mieszkania trzypokojowe** – 46% wskazań, przy czym znacznie częściej na takie inwestycje decydowały się rodziny trzy osobowe. Ponadto najczęściej wybierano również nieruchomości o większych metrażach: 61-80 m² (29%) oraz 51-60 m² (28%).
- Wśród osób poszukujących mieszkań, w porównaniu z rokiem 2014 i 2015, **wzrosła znacznie popularność źródeł informacji dostępnych w Internecie**. Najchętniej poszukują oni ofert nieruchomości poprzez **strony internetowe deweloperów (60%** – wzrost w porównaniu do 2015r. o 15 p.p.). Drugim z najważniejszych źródeł informacji okazały się **portale ogłoszeniowe (47%** – wzrost o 22 p.p.). W dalszej kolejności mieszkańcy nowych osiedli zaglądali na **strony internetowe agencji nieruchomości (38%** – wzrost o 6 p.p.). Zdecydowanie najrzadziej podczas poszukiwania ofert nieruchomości sięga się do tradycyjnych ogłoszeń w prasie (12% – spadek o 5 p.p.).
- **Podczas poszukiwania** domu lub mieszkania, **zdecydowana większość** mieszkańców nowych osiedli **skorzystała z ofert** zamieszczonych **na portalach internetowych**, na których zamieszczane są ogłoszenia dotyczące sprzedaży nieruchomości (76%). Natomiast **ponad połowa zakupiła za ich pośrednictwem mieszkanie lub dom** (59%). Najczęściej szukano ofert na portalach **Otodom (49%), OLX (26%) oraz Gratka (24%)**. W przypadku tych trzech serwisów internetowych największy odsetek osób, które zakupiły mieszkanie lub dom za ich pośrednictwem w stosunku do osób przeglądających oferty, odnotowano na stronie Otodom – blisko co trzecia osoba przeglądająca oferty kupiła nieruchomość na tym serwisie. Rynek Pierwotny był odwiedzany znacznie rzadziej, jednak aż 42% respondentów korzystających z tego portalu dokonała za jego pośrednictwem zakupu.

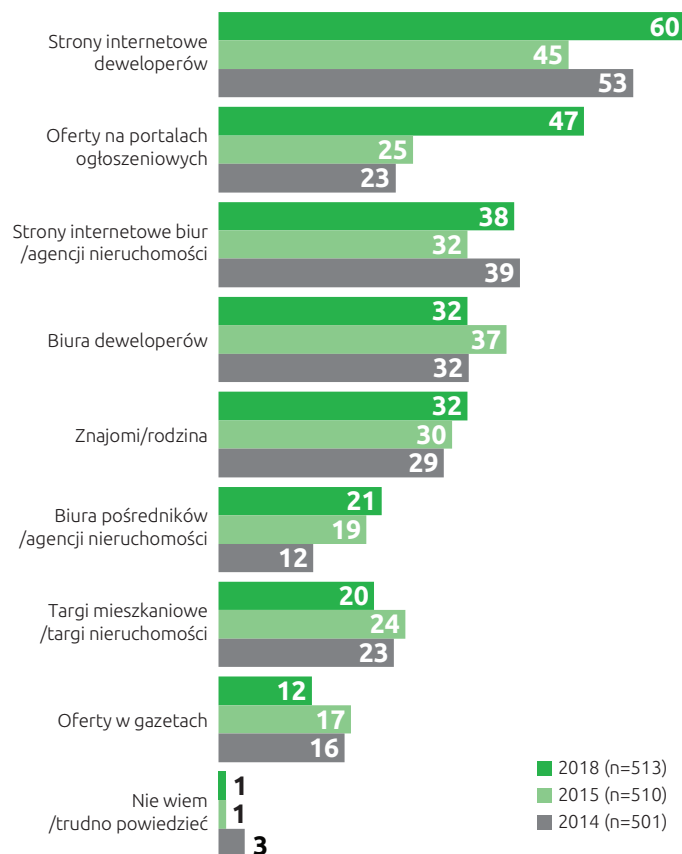
- Podczas szukania nieruchomości do kupienia, zdecydowanie **najważniejszymi kryteriami mającymi wpływ na podjęcie decyzji są cena, lokalizacja oraz powierzchnia mieszkania lub domu**. W dalszej kolejności są to liczba pokoi, rozkład pomieszczeń oraz dogodna komunikacja. Marginalne znaczenie wydają się mieć takie czynniki jak ogrodzenie (osiedla zamknięte) oraz infrastruktura dla dzieci.

Ponadto **w kategorii „lokalizacja” najważniejszymi elementami**, mającymi znaczenie podczas podejmowania decyzji o zakupie nieruchomości, okazały się **obecność, bliskość terenów zielonych sprzyjających rekreacji**, a także **dogodna komunikacja** samochodem oraz środkami transportu publicznego.

- Nieco **ponad połowa osób** mieszkających na nowych osiedlach **zainteresowana była nieruchomościami pochodzącymi z rynku wtórnego**, czyli takimi które posiadały wcześniej innych właścicieli. Jako największe **atuty tego typu nieruchomości** wskazywano najczęściej takie aspekty jak: **szybkość realizacji transakcji** (39%), **możliwość negocjacji cen** ze sprzedającym (37%) oraz możliwość znalezienia mieszkania, domu **w korzystnej cenie** (36%).
- Pomimo, iż **reputacja dewelopera nie jest** dla respondentów **jednym z najważniejszych kryteriów przy wyborze nieruchomości, to zdecydowana większość z nich sprawdziła, na ile sprzedawca jest godny zaufania**. Głównym źródłem informacji w tej kwestii był **Internet** (70% zapytanych szukała informacji o deweloperze w Internecie).
- 45% osób byłoby skłonnych do polecenia swojego dewelopera innym, natomiast **wskaźnik NPS** (% promotorów pomniejszony o % krytyków) **wynosi obecnie 36%**.
- **Zdecydowana większość** respondentów w celu zakupienia swojego mieszkania lub domu, **skorzystała z kredytu** (81%). Najwięcej spośród nich zadeklarowało wielkość wkładu własnego na poziomie powyżej 30%.

Najczęściej wykorzystywane źródła informacji podczas poszukiwania mieszkania/domu

Dane w %



P1. Za pomocą jakich narzędzi/mediów poszukiwał/a Pan/i mieszkania/domu do kupienia?
Proszę wybrać trzy najważniejsze lub wymienić inne źródło informacji.



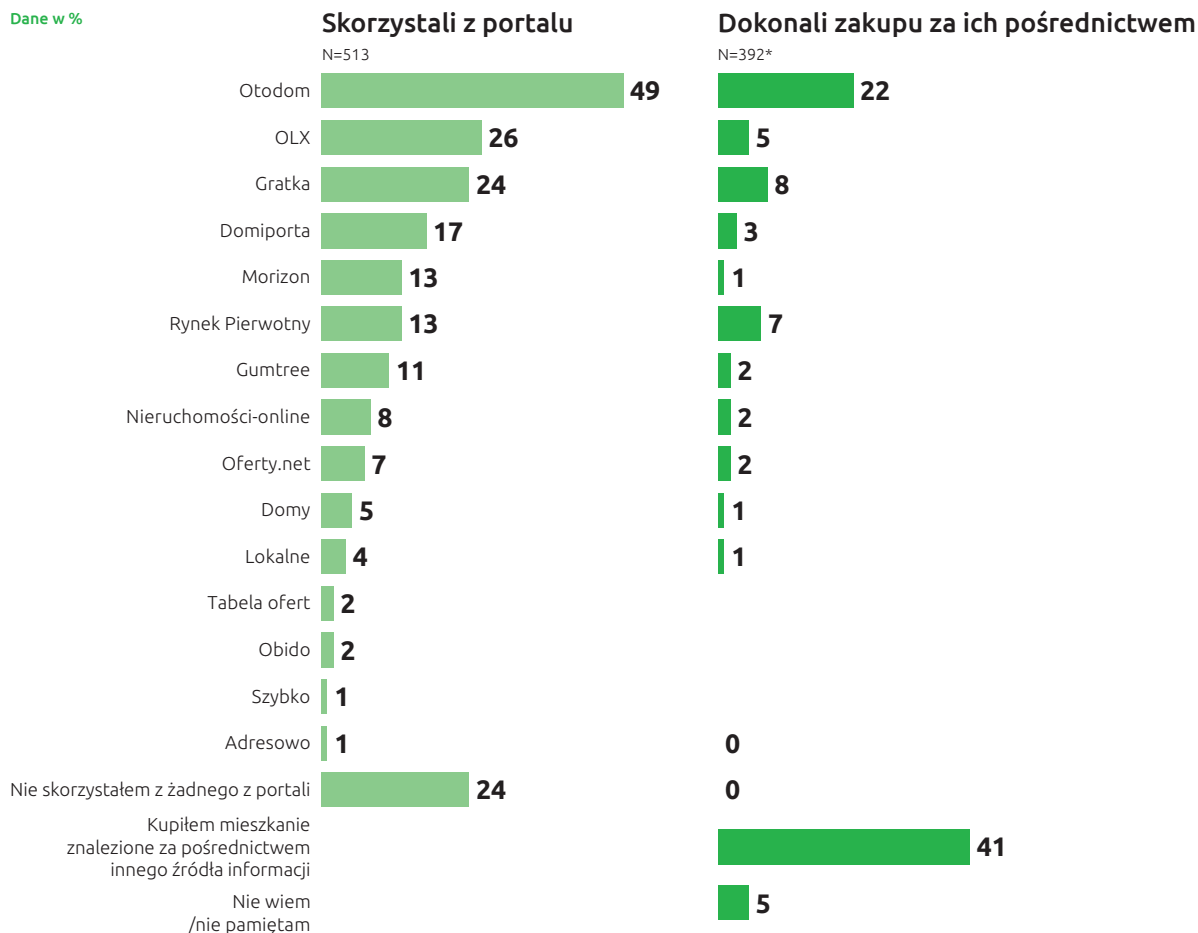
Informacje na portalach i w serwisach ogłoszeniowych najczęściej przeglądają mieszkańcy Trójmiasta (57%), natomiast rzadziej mieszkańcy Krakowa i Wrocławia (odpowiednio 39% i 38%).

Właściciele mieszkań lub domów najchętniej poszukują ofert nieruchomości poprzez strony internetowe deweloperów – deklaruje tak ponad połowa badanych (60%). Popularnym źródłem informacji są również oferty znajdujące się na portalach ogłoszeniowych (47% osób zadeklarowało, że korzysta z takich portali). Ponadto w porównaniu do roku 2014 i 2015 wzrosła znacznie popularność tego źródła informacji. Generalnie zauważyć można, że źródła dostępne w Internecie zyskały bardzo na popularności wśród poszukujących ofert mieszkań, domów.

Nieco mniejszy odsetek badanych korzystał ze stron internetowych biur/agencji nieruchomości (38%) oraz biur deweloperów (32%).

Mniej niż jedna trzecia respondentów docenia wsparcie ze strony znajomych, rodziny (32%), a tylko jedna piąta skorzystała z oferty dostępnej bezpośrednio: na targach nieruchomości (20%) lub w biurach pośredników/agencji nieruchomości (21%). Najrzadziej badani wspominają o ofertach zamieszczonych w gazetach (12%).

Najczęściej wykorzystywane źródła informacji podczas poszukiwania mieszkania/domu



P4. Z których spośród wskazanych portali z ofertami nieruchomości Pan/i skorzystał/a poszukując domu/mieszkania?

P8. Czy kupił/a Pan/i dom/mieszkanie znalezione za pośrednictwem któregoś z portali z ofertami nieruchomości? Jeśli tak, to jaki to był portal?

*n – Osoby, które skorzystały z jakiegokolwiek portalu

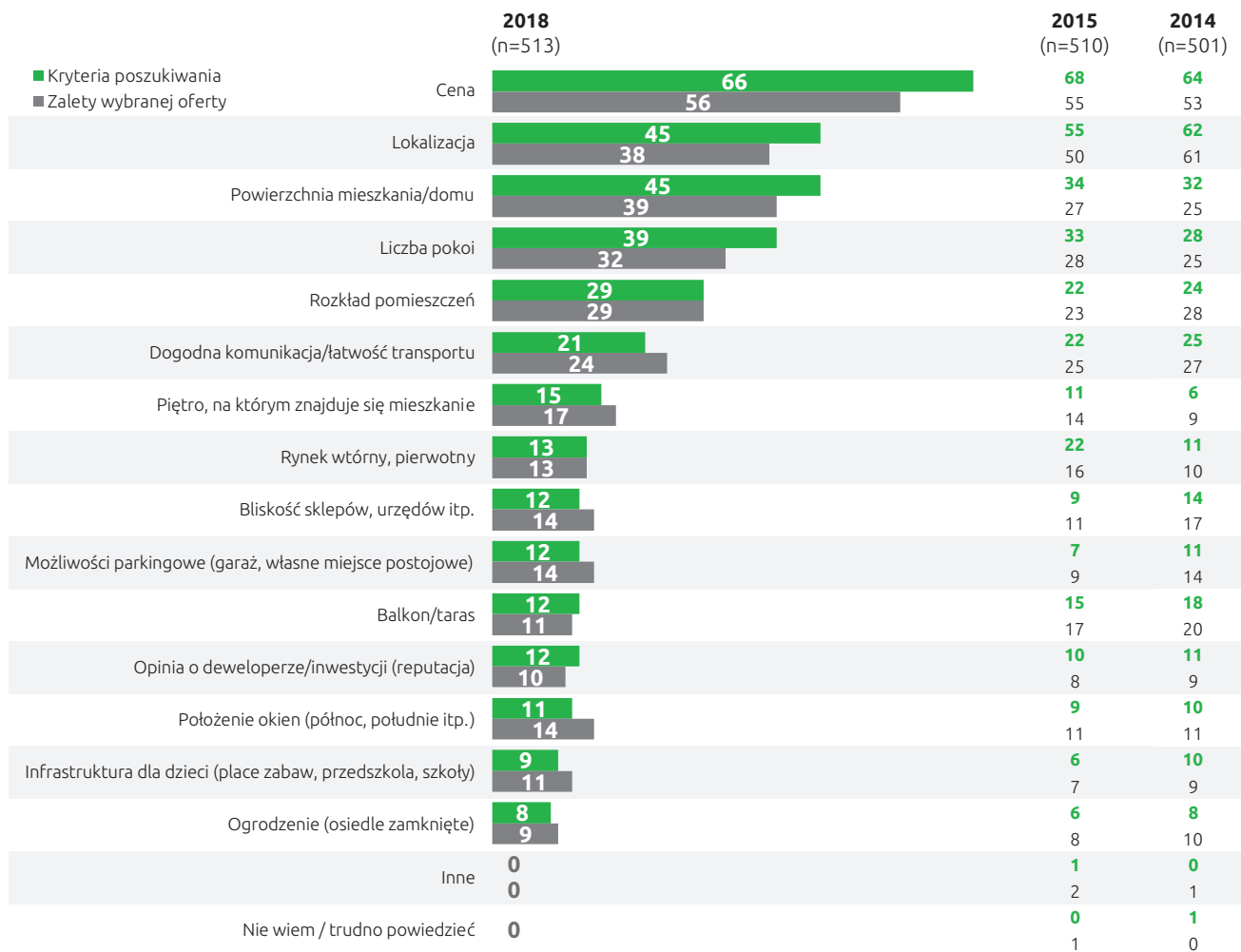
Zdecydowana większość mieszkańców nowych osiedli podczas poszukiwania domu lub mieszkania skorzystała z któregoś z portali z ofertami nieruchomości (76%), natomiast ponad połowa badanych zakupiła za pośrednictwem któregoś z portali mieszkanie lub dom (59%).

Badani najczęściej przeglądali oferty znajdujące się na portalu Otodom (49%), OLX (26%) oraz Gratka (24%).

Około jedna trzecia badanych (34%) odwiedzających portal Otodom kupiła za jego pośrednictwem swoje mieszkanie lub dom. W przypadku portali OLX i Gratka był to znacznie mniejszy odsetek osób.

Co jest ważne przy podejmowaniu decyzji oraz jakie są zalety wybranych ofert?

Dane w %



P10. Na jakie kryteria zwracał/a Pan/i największą uwagę, szukając mieszkania/domu do kupienia. Proszę podać cztery najważniejsze.

P12. Jakie były/są najważniejsze atuty mieszkania/domu, który Pan/i kupił/a? Proszę podać cztery najważniejsze.

Co jest ważne przy podejmowaniu decyzji oraz jakie są zalety wybranych ofert?

Na co ludzie zwracają największą uwagę, szukając dla siebie nowego domu? Okazuje się, że zdecydowanie najważniejszymi czynnikami są: cena (66%), lokalizacja oraz powierzchnia mieszkania/domu (po 45%). Co ciekawe, gdy zapytać o atuty ostatecznie wybranej oferty, trzy pierwsze miejsca również zajmują wspomniane wcześniej cechy.

Największą wagę do ceny przywiązują mieszkańcy Poznania (74% wobec 66% dla ogółu), Krakowa (72%) oraz Trójmiasta (70%). Ponadto aspekt ten był najważniejszym atutem zakupionej nieruchomości również dla mieszkańców Poznania oraz Krakowa (po 63%), w dalszej kolejności dla Warszawy (58%) oraz Trójmiasta (56%). Jeśli chodzi natomiast o lokalizację, jako atut zakupionej nieruchomości, jest ona nieco częściej wskazywana w przypadku budownictwa jednorodzinnego (51%) oraz mieszkańców Krakowa (46%), Trójmiasta (44%) oraz Warszawy (42%). Trzeci z najważniejszych czynników, powierzchnia mieszkania/domu jest nieco mniej istotna dla mieszkańców Trójmiasta oraz Wrocławia (39% i 34% wobec 45% dla ogółu) oraz w przypadku budownictwa wielorodzinnego (42%), najważniejsza dla badanych z Warszawy – 55%.

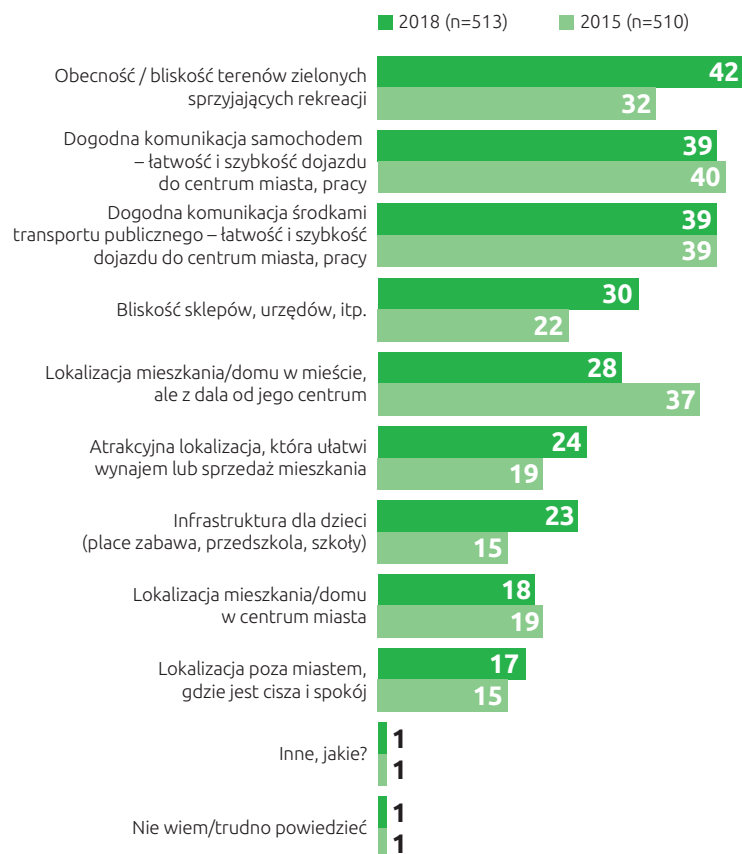
Inne ważne czynniki, zarówno w odniesieniu do kryteriów poszukiwań, jak i atutów kupionych nieruchomości, to liczba pokoi oraz rozkład pomieszczeń. Pozostałe czynniki były wspominane blisko dwukrotnie rzadziej i są to m.in. dogodna komunikacja/łatwość transportu oraz piętro, na którym znajduje się mieszkanie. Można więc uznać, że to kombinacja powyższych cech ma największe znaczenie przy zakupie nieruchomości.

Względnie mało ważne okazują się m.in.: infrastruktura dla dzieci, ogrodzenie.

Co ciekawe w porównaniu z poprzednim badaniem (realizowanym w 2015 r.) zauważyć można, że obecnie mniej istotna przy podejmowaniu decyzji jest lokalizacja (spadek w odniesieniu do 2015 r. o 10 p.p.) oraz kwestia czy nieruchomość pochodzi z rynku pierwotnego czy wtórnego (spadek o 9 p.p.). Na znaczeniu zyskały z kolei takie kwestie jak powierzchnia mieszkania, domu (wzrost w stosunku do poprzedniego pomiaru o 11 p.p.), rozkład pomieszczeń (o 7 p.p.) oraz liczba pokoi (o 6 p.p.). Ponadto obecnie zauważalny jest wzrost satysfakcji z powierzchni zakupionej nieruchomości oraz rozkładu pomieszczeń (odpowiednio wzrost o 12 i 6 p.p.), z kolei spadek na zadowoleniu odnotowały m.in. takie aspekty jak lokalizacja (spadek o 12 p.p.) oraz posiadany balkon, taras (o 6 p.p.).

Najważniejsze kryteria wyboru mieszkania/domu w kategorii „lokalizacja”

Dane w %



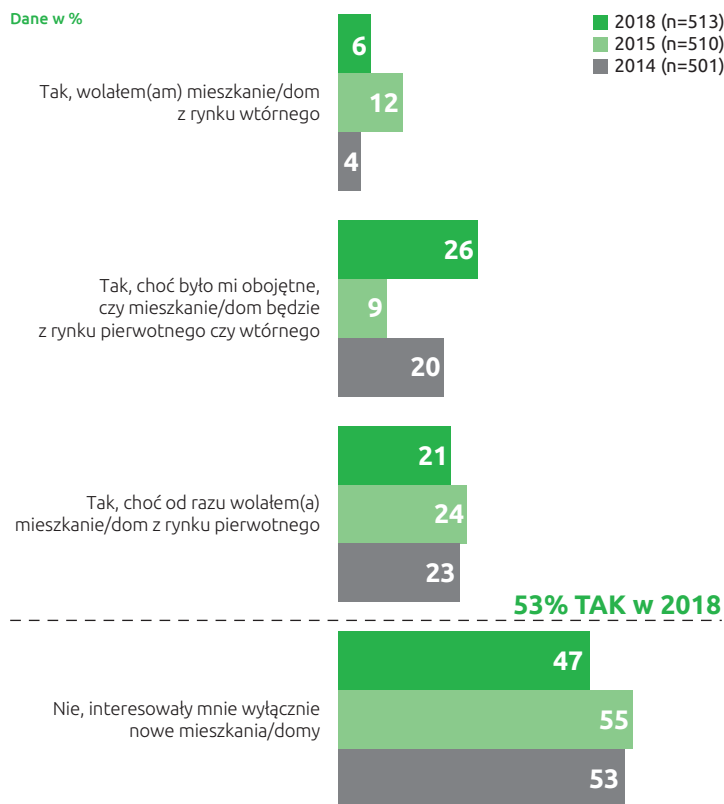
P11. Które elementy składające się na kryterium „LOKALIZACJA” mieszkania/domu były dla Pana/i najważniejsze podczas zakupu mieszkania/domu? Proszę podać trzy najważniejsze.

Najistotniejszymi elementami wchodzącymi w skład kryterium „lokalizacja” okazały się obecność, bliskość terenów zielonych sprzyjających rekreacji (42%), a także dogodna komunikacja samochodem lub środkami transportu publicznego, pozwalająca na łatwy i szybki dojazd do centrum miasta bądź pracy (po 39% wskazań). W dalszej kolejności ważnymi czynnikami związanymi z lokalizacją jest bliskość sklepów, urzędów itp., a także usytuowanie nieruchomości w mieście, ale z dala od jego hałaśliwego centrum – co trzeci badany wskazywał takie kryteria.

Co ciekawe w porównaniu do poprzedniego pomiaru z 2015 r. na niektórych czynnikach zauważyć można stosunkową zmianę w sposobie zakupu nieruchomości. W obecnym pomiarze badani mniejszą uwagę przywiązywali do lokalizacji zakupionego mieszkania lub domu w mieście, jednak z dala od jego centrum (spadek o 9 p.p.). Wzrosła z kolei istotność takich kryteriów jak: obecność, bliskość terenów zielonych sprzyjających rekreacji (wzrost o 10 p.p.), bliskość sklepów, urzędów oraz obecność infrastruktury dla dzieci (wzrost w obu przypadkach o 8 p.p.).

Rynek wtórny czy pierwotny? Preferencje i rozważania właścicieli mieszkań

Czy rozważał(a) Pan(i) zakup mieszkania/domu na rynku wtórnym, tzn. od wcześniejszego właściciela?

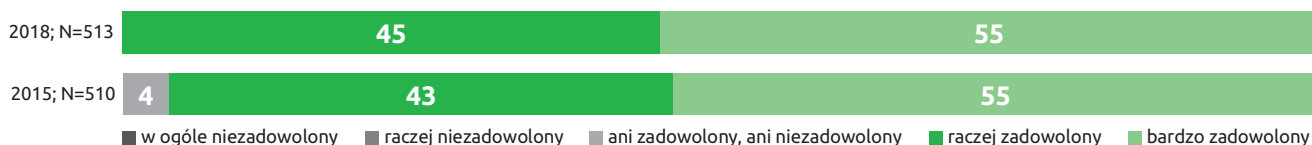


P16. Czy rozważał/a Pan/i zakup mieszkania/domu na rynku wtórnym, tzn. od wcześniejszego właściciela?

Rynek wtórny czy pierwotny? To pytanie zadają sobie nasi badani już na początkowym etapie poszukiwań mieszkania lub domu do kupna. Nieco ponad połowa respondentów (53%) interesowała się nieruchomościami, które miały wcześniej innych właścicieli, czyli pochodziły z rynku wtórnego. Niemniej tylko nieliczni respondenci (6%) woleli takie mieszkania od samego początku. Dla jednej czwartej (26%) zapytanych było to obojętne, czy ich przyszły dom będzie nowy czy „używany”. Również prawie tyle samo respondentów (24%) rozważało zakup mieszkania/domu z rynku wtórnego, ale ich pierwszym wyborem były nowe nieruchomości. We Wrocławiu zdecydowanie częściej, niż w pozostałych miastach, respondentom było obojętne z jakiego rynku pochodzi nieruchomość (45% wobec 24% dla ogółu). Natomiast w Poznaniu i Krakowie zauważyć można rzadsze zainteresowanie rynkiem wtórnym wśród respondentów. Częściej, niż w pozostałych miastach, preferowali mieszkanie z rynku pierwotnego (55% i 56% wobec 47% dla ogółu).

Satysfakcja z zakupionego mieszkania/domu

Dane w %



Powody zadowolenia	2018
mam wszystko czego potrzebuję	37
dobra / dogodna lokalizacja	34
mieszkanie takie jak chciałam / o którym marzyłam / którego poszukiwałam / sama je wybrałam	34
spokojna / cicha / przyjemna / bezpieczna okolica / osiedle / ładne otoczenie	31
jestem zadowolony/a, spełnia moje oczekiwania, kryteria wyboru	28
łatwa komunikacja / dostępność komunikacji miejskiej / łatwy dojazd	25
odpowiada mi rozkład mieszkania / rozkład pomieszczeń	24
duże / przestronne mieszkanie / duża przestrzeń	21
odpowiednia wielkość mieszkania / pokoi / powierzchni / odpowiedni metraż	21
bardzo dobrze mi się w nim mieszka / dobrze się w nim czuję	16
odpowiada mi wykończenie mieszkania / nie wymaga przeróbek / odpowiednia jakość / w dobrym stanie	14
cena zbliżona do ceny nowych mieszkań / do przyjęcia / nie wygórowana	12

P13. Czy i na ile jest Pan/i zadowolony z mieszkania/domu, który Pan/i kupił/a?

P14. Dlaczego jest Pan/i zadowolony/a z tego mieszkania/domu?

Niemal wszyscy badani (blisko 100%) są zadowoleni z zakupionej nieruchomości (ponad połowa deklaruje najwyższy poziom satysfakcji). Zaledwie dwie osoby spośród biorących udział w badaniu nie potrafiła dokonać jednoznacznej oceny. Mieszkańcy domów jednorodzinnych częściej deklarowali, że są bardzo zadowoleni z zakupu (65% wobec 55% dla ogółu). Również większą satysfakcją cieszą się mieszkańcy Poznania (67%), Krakowa (66%) oraz Warszawy (57%). Najczęściej wskazywanym powodem zadowolenia było spełnienie wszystkich potrzeb (37%). Wśród pozostałych powodów blisko co trzecia osoba wymieniła dogodną lokalizację, zakup mieszkania takiego jakie chciałem, o którym marzyłem, spokojną, cichą i przyjemną okolicę. Rzadziej wskazywane były takie czynniki jak: cena zbliżona do ceny nowych mieszkań, odpowiednie wykończenie mieszkania, czy dobre samopoczucie w kupionym mieszkaniu.

Najważniejsze zalety/wady mieszkania/domu pochodzącego z rynku pierwotnego

Wiemy już, że nieco ponad połowa badanych woli mieszkania/domy, które pochodzą z rynku pierwotnego. Powstaje więc pytanie: dlaczego? Okazuje się, że największymi atutami tego typu nieruchomości jest to, że:

- wszystko jest nowe (40%),
- budynek nie wymaga remontów (37%),
- samemu decyduje się o wystroju wnętrza (32%).

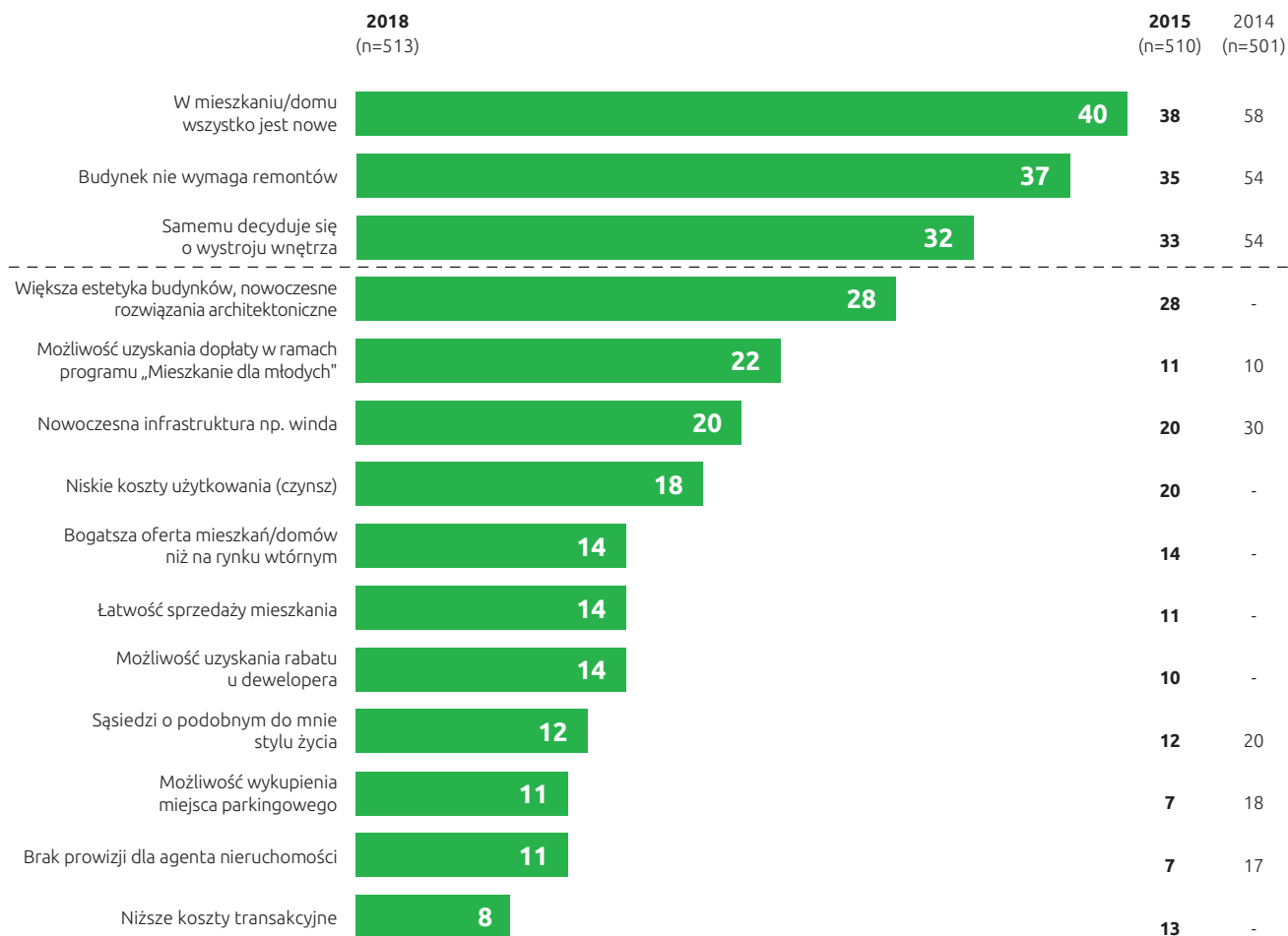
Zdecydowanie mniej ważne są takie aspekty, jak sąsiedzi o podobnym do mnie stylu życia – 12%, możliwość wykupienia miejsca parkingowego oraz brak prowizji dla agenta nieruchomości – po 11%, czy niższe koszty transakcyjne (8% udzielonych odpowiedzi).

Osoby starsze (50 lat i więcej), a także mieszkańcy Krakowa, częściej zwracają uwagę na to, że w mieszkaniu wszystko jest nowe (odpowiednio 62% i 54% wobec 40%) i czy budynek nie wymaga remontów (56% i 50% wobec 37%). Ponadto dla osób w wieku do 49 lat, częściej niż starszych, oraz mieszkańców Krakowa i Warszawy częściej zaletą zakupu nieruchomości na rynku pierwotnym jest możliwość samodzielnego decydowania o wystroju wnętrza.

Jeśli chodzi o wady nieruchomości zakupionych z rynku pierwotnego – blisko co trzecia osoba wskazała na konieczność poniesienia dodatkowych kosztów, a także brak możliwości wprowadzenia się bezpośrednio po ze względu na konieczność wykończenia i wyposażenia mieszkania, dłuższy czas oczekiwania, możliwość wystąpienia niekorzystnych zmian w otoczeniu budynku oraz niepewność związana z bankructwem dewelopera lub brakiem regulacji prawnych. Co piąty respondent uważa, że ceny nieruchomości kupowanych od deweloperów są mniej korzystne, a co szósty obawia się złej jakości technicznej nowopowstałych budynków.

Zalety mieszkania/domu pochodzącego z rynku pierwotnego

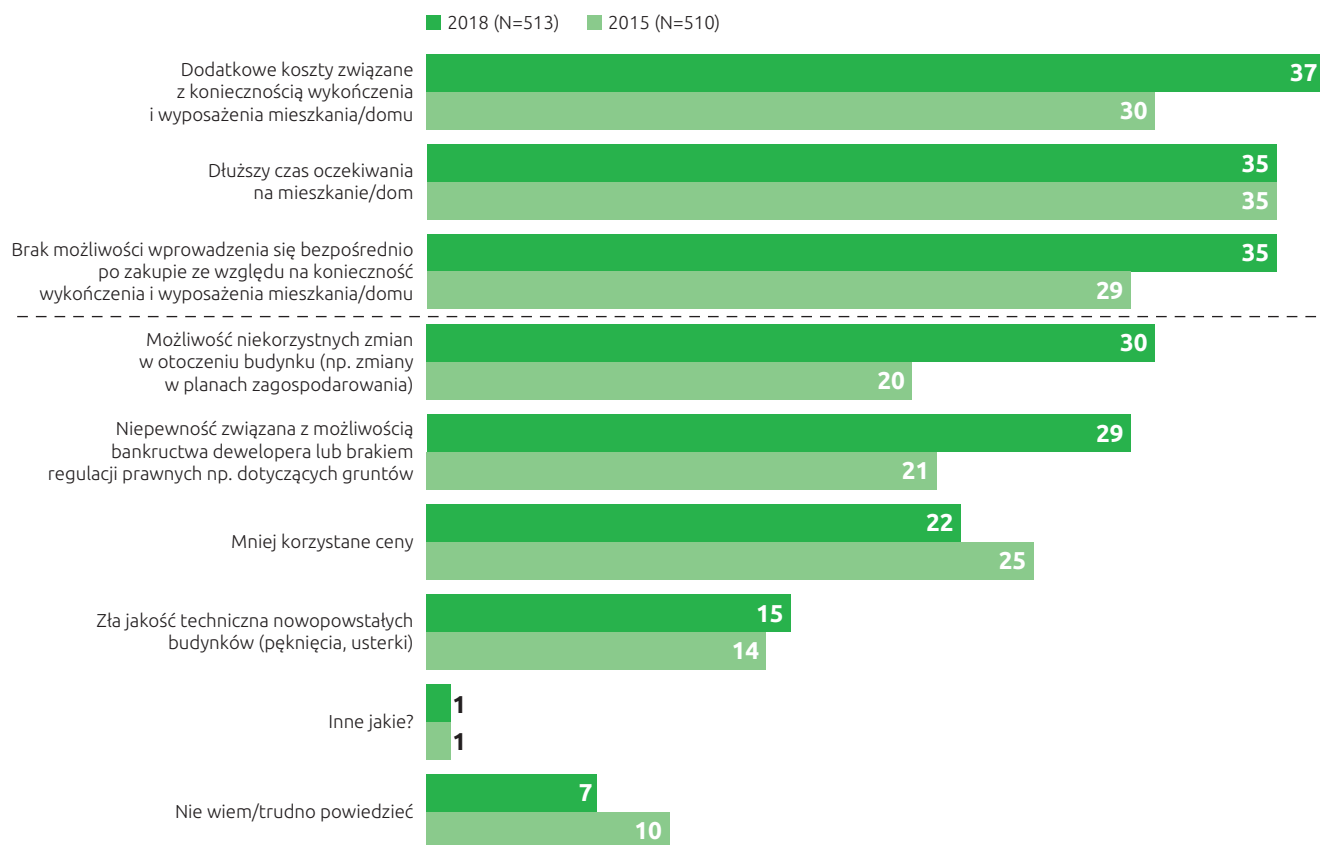
Dane w %



P17. Jakie są, Pana/i zdaniem, podstawowe zalety mieszkania/domu pochodzących z rynku pierwotnego? Proszę podać trzy najważniejsze.

Wady mieszkania/domu pochodzącego z rynku pierwotnego

Dane w %



P18. Jakie są, Pana/i zdaniem, podstawowe wady mieszkania/domu pochodzących z rynku pierwotnego? Proszę podać trzy najważniejsze.

Najważniejsze zalety/wady mieszkania/domu pochodzącego z rynku wtórnego

Największymi atutami nieruchomości pochodzących z rynku wtórnego są:

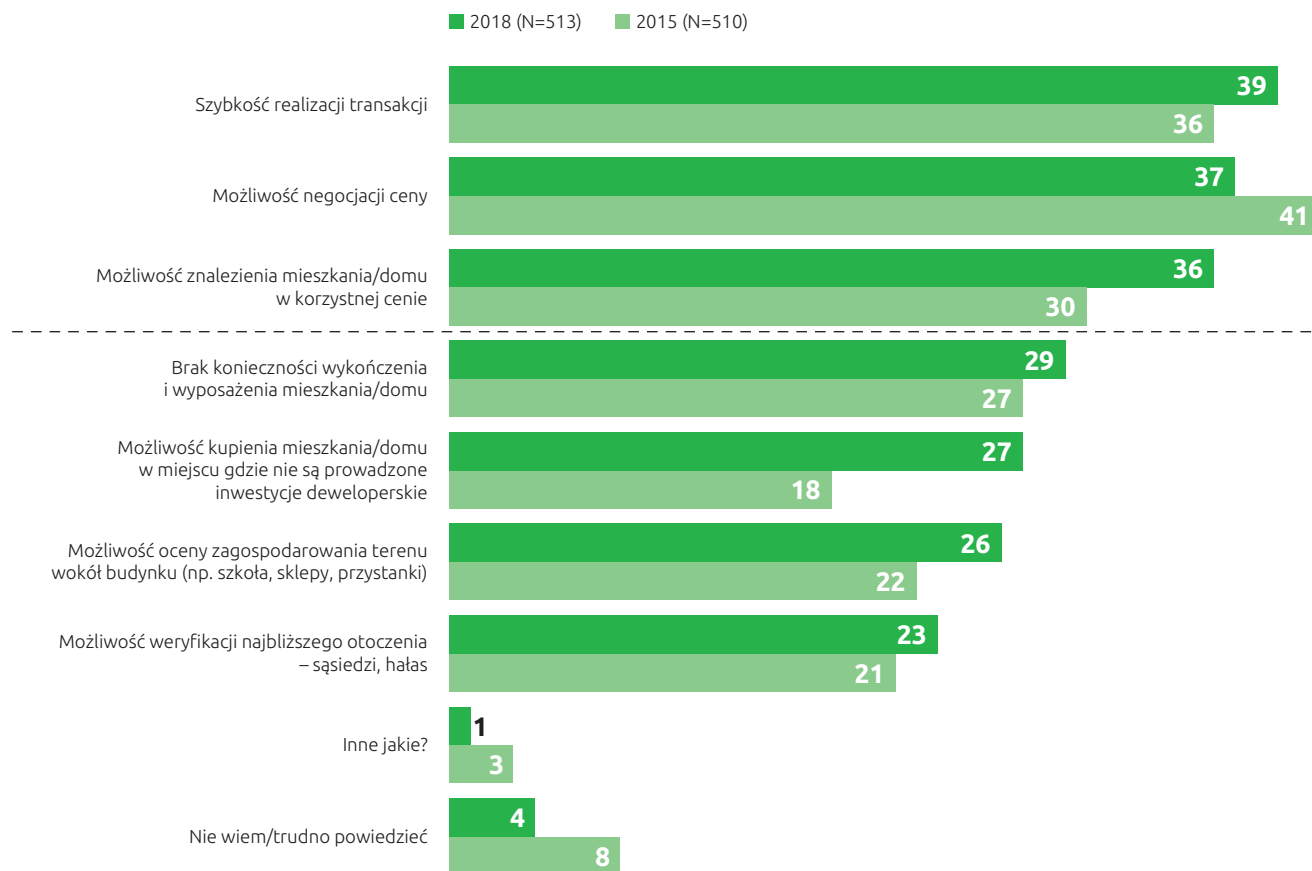
- szybkość realizacji transakcji (39% odpowiedzi)
- możliwość negocjacji cen ze sprzedającym (37%),
- możliwość znalezienia mieszkania/domu w korzystnej cenie (36%).

Nieco mniej ważnym aspektem jest możliwość weryfikacji najbliższego otoczenia.

Według 43% badanych wadą mieszkań/domów na rynku wtórnym jest przestarzała technologia budownictwa, a także zły stan techniczny budynków. Ponadto sporym mankamentem jest również konieczność przeprowadzenia remontu, co wiąże się bezpośrednio z wydłużeniem czasu oczekiwania i koniecznością ponoszenia dodatkowych kosztów (42%). W dalszej kolejności respondenci zwracali uwagę na brak pewności co do faktycznego stanu prawnego nieruchomości (24%). Co piąta osoba wskazała na wyższe opłaty użytkowania oraz wyższe koszty transakcyjne. Podobna co do wielkości grupa respondentów jest zdania, że kupno mieszkania z rynku wtórnego wiąże się z wyższymi cenami, niż na rynku pierwotnym. Najmniejsza grupa badanych wskazywała na konieczność zapłacenia prowizji dla agenta nieruchomości oraz trudności mogące wystąpić w późniejszej sprzedaży mieszkania lub domu.

Zalety mieszkania/domu pochodzącego z rynku wtórnego

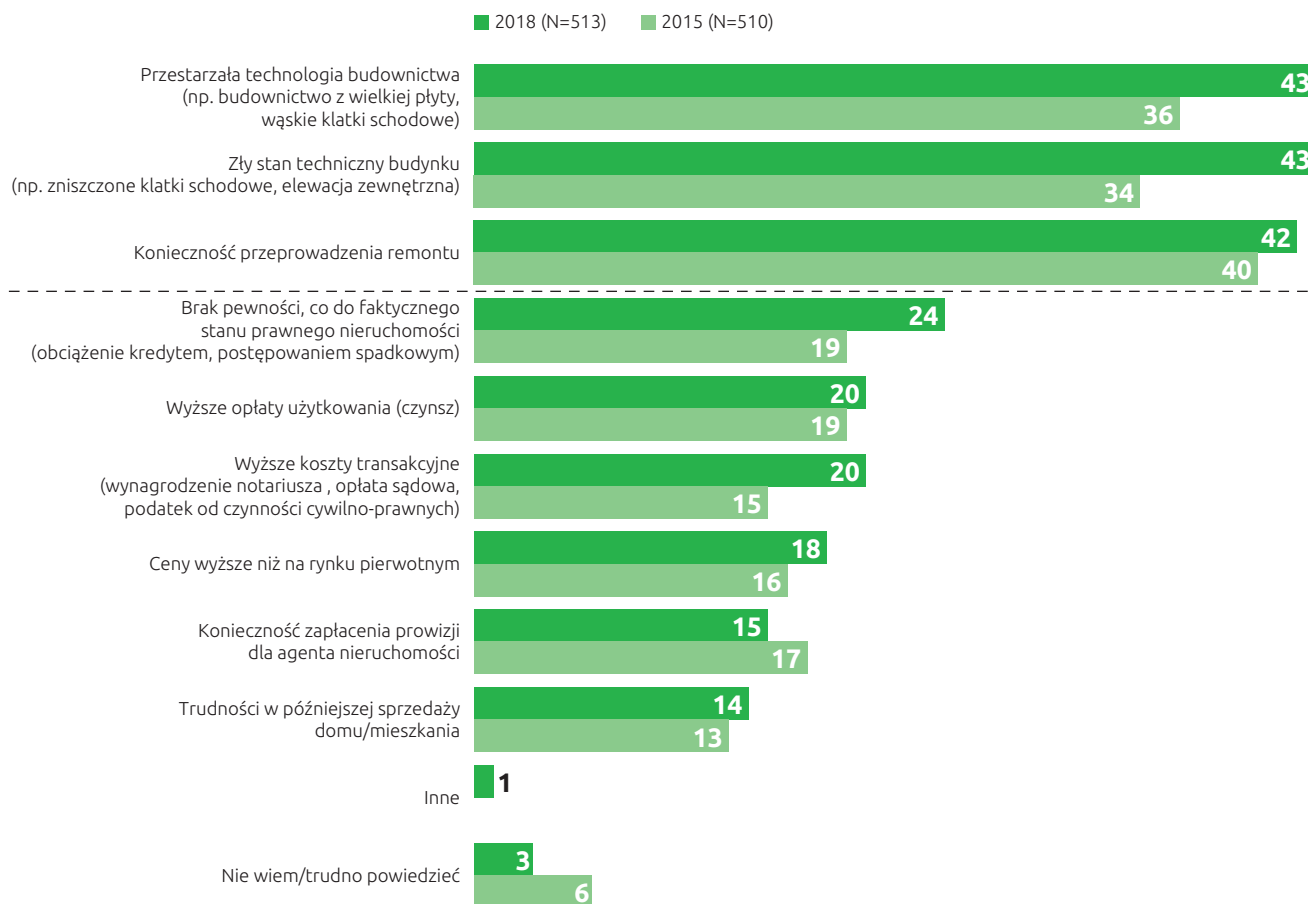
Dane w %



P19. Jakie są, Pana/i zdaniem, podstawowe zalety mieszkania/domu pochodzących z rynku wtórnego? Proszę podać trzy najważniejsze.

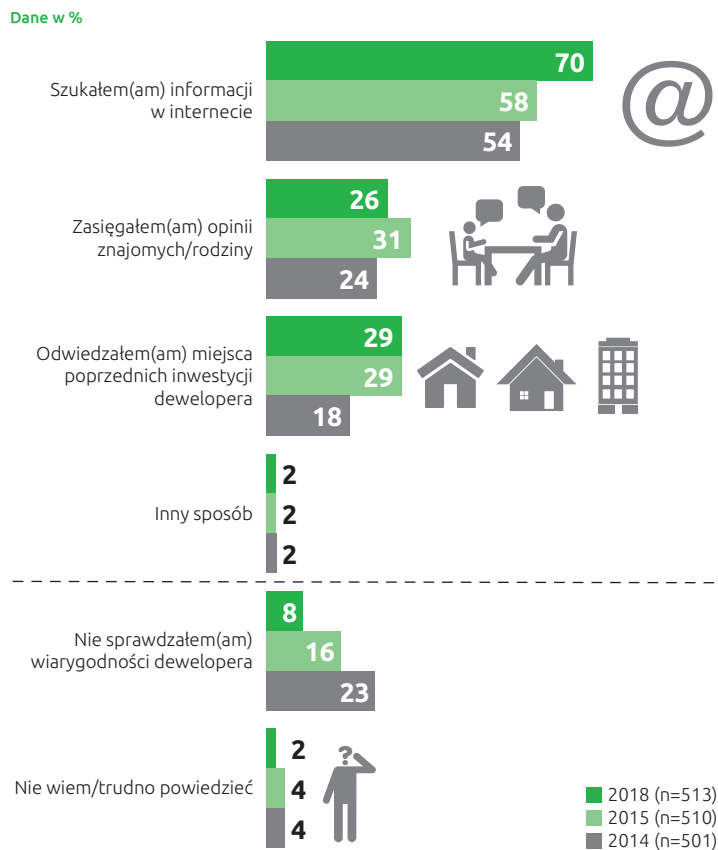
Wady mieszkania/domu pochodzącego z rynku wtórnego

Dane w %



P20. Jakie są, Pana/i zdaniem, podstawowe wady mieszkania/ domu pochodzących z rynku wtórnego? Proszę podać trzy najważniejsze.

W jaki sposób potencjalni klienci sprawdzają wiarygodność dewelopera?



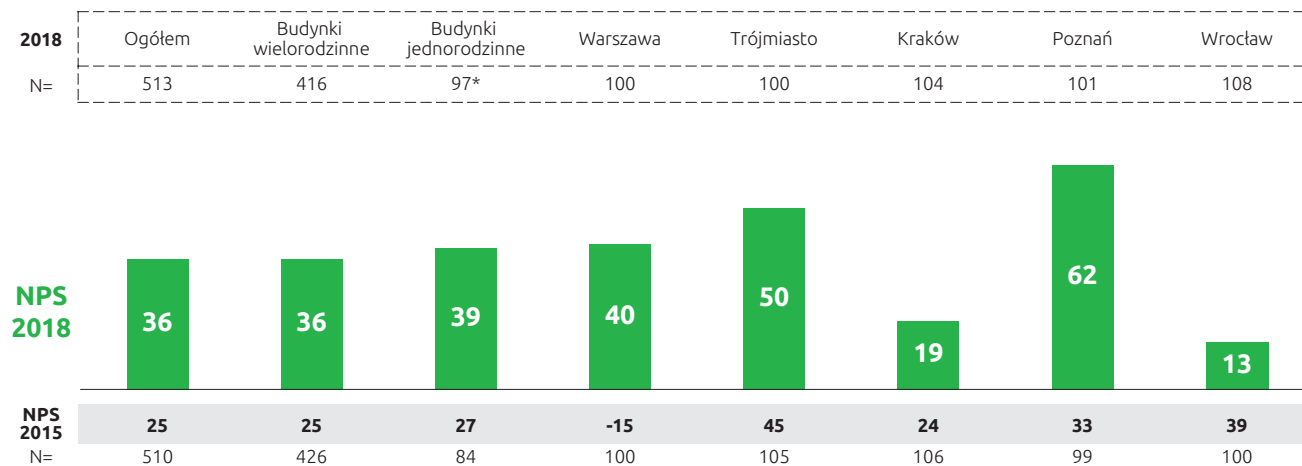
P21. W jaki sposób sprawdzał/a Pan/i wiarygodność dewelopera?

Co dziesiąty respondent (12%) uznał, że jednym z najważniejszych kryteriów przy wyborze mieszkania/domu jest reputacja dewelopera. Czynnikiem ten jest daleki od bycia priorytetowym, co nie oznacza jednak, że nie jest ważny. 92% ankietowanych przed dokonaniem zakupu nieruchomości sprawdzało wiarygodność dewelopera. Respondenci robili to na różne sposoby, czasem łącząc kilka metod. Większość zapytanych (70%) deklaruje, że szukała informacji w Internecie, jedna czwarta (26%) zasięgała opinii wśród znajomych lub rodziny, a 29% respondentów odwiedzało miejsca poprzednich inwestycji sprawdzanego dewelopera. 2% ankietowanych wybrała inne, mniej popularne metody, jak np. czytanie artykułów w prasie na temat dewelopera, bezpośredni kontakt z nim, sprawdzenie ksiąg wieczystych i wyników finansowych dewelopera.

Wiarygodność dewelopera okazała się być bez znaczenia dla 8% badanych – osoby te przed dokonaniem transakcji nie sprawdziły, czy firma, z którą podpisują umowę jest godna zaufania. Odsetek tych osób zmniejszył się w porównaniu z poprzednim pomiarem o 8 pp.

Skłonność do polecenia dewelopera – NPS

Net Promoter Score = % promotorów (odpowiedzi 9+10) - % krytyków (odpowiedzi od 0 do 6)



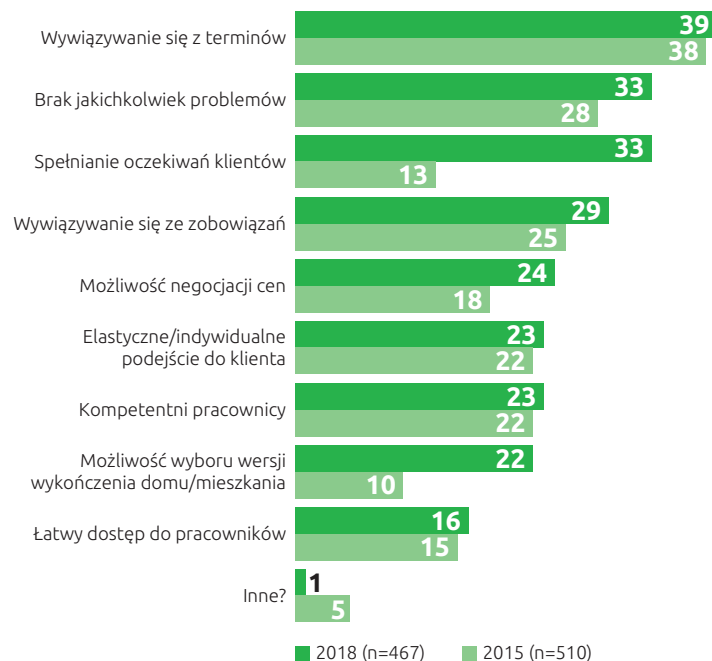
P22. Czy oceniając Pana/i dotychczasowe doświadczenie z deweloperem, od którego kupił/a Pan/i mieszkanie/dom, polecił(a)by Pan/i usługi tego dewelopera, gdyby przyjaciel, ktoś z rodziny, znajomy poprosił Pana/ią o radę? Proszę odpowiedzieć, podając liczbę od 0 do 10, gdzie 0 oznacza, że „z całą pewnością nie polecił(a)by Pan/i tego dewelopera, a 10 że „na pewno polecił(a)by im Pan/i kupno mieszkania/ domu od tego dewelopera”.

45% osób, oceniając dotychczasowe doświadczenie z deweloperem, wskazało najwyższe możliwe odpowiedzi 9 i 10 (na skali od 0 do 10) – co oznacza, że blisko połowa badanych jest pewna, że poleciłaby innym usługi dewelopera od którego zakupili nieruchomość. Najbardziej skłonni do polecenia są mieszkańcy Poznania – wskaźnik NPS (lojalności i zadowolenia klientów) na poziomie 62%. Najmniejszą skłonność do rekomendacji wykazują respondenci z Wrocławia – NPS wynosi 13%. Średnia ocena na skali 10-stopniowej wyniosła ogółem 8,2.

Główne powody zadowolenia/niezadowolenia z dewelopera

Dane w %

Główne powody zadowolenia z dewelopera



P23/24. Jakie czynniki wpłynęły na Pana/i ocenę?.

Główne powody niezadowolenia z dewelopera



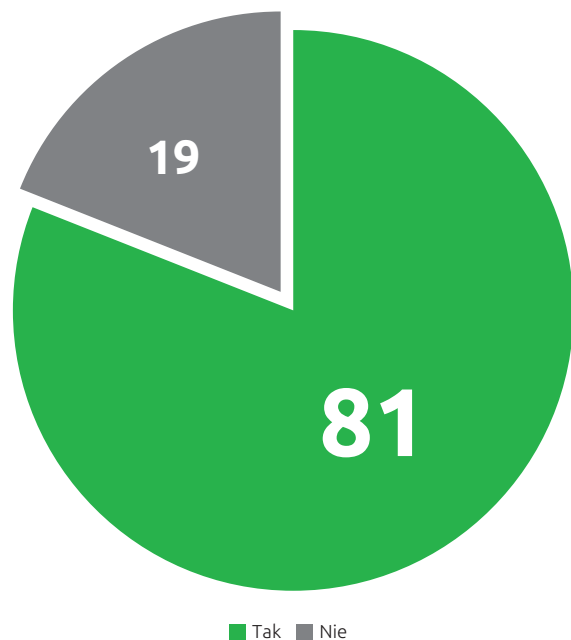
* – Uwaga, mała liczebność próby

Wśród czynników wpływających na pozytywną ocenę dewelopera badani wyróżnili przede wszystkim wywiązywanie się z terminów (39% odpowiedzi), w drugiej kolejności brak jakichkolwiek problemów oraz spełnianie oczekiwań klientów (co trzeci badany ze względu na te aspekty był skłonny polecić dewelopera innym osobom), a następnie wywiązywanie się przez dewelopera ze złożonych zobowiązań – 29%. Wśród nielicznych powodów niezadowolenia z dewelopera wskazywano najczęściej na takie aspekty jak: brak terminowości, słaba komunikacja oraz całokształt współpracy.

Za co klienci kupują mieszkanie/dom?

2018 N=513, dane w %

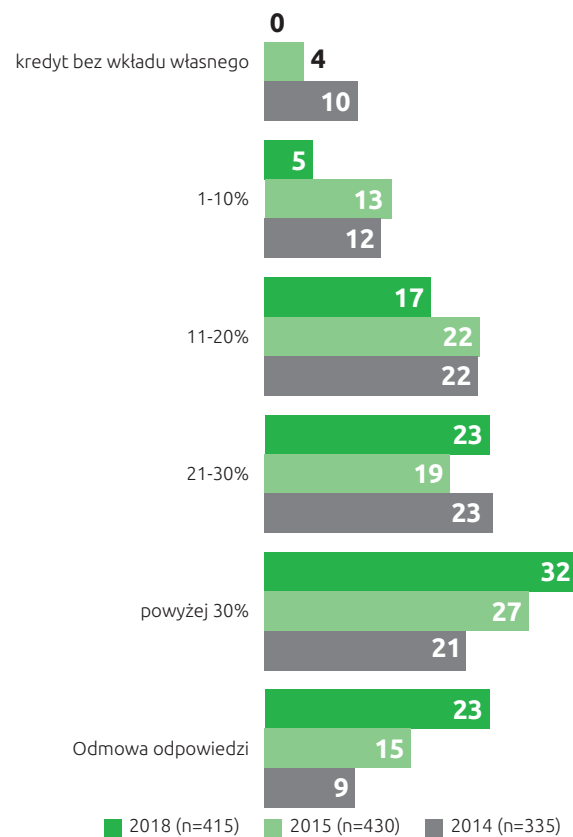
Odsetek osób korzystających z kredytu na zakup mieszkania/domu



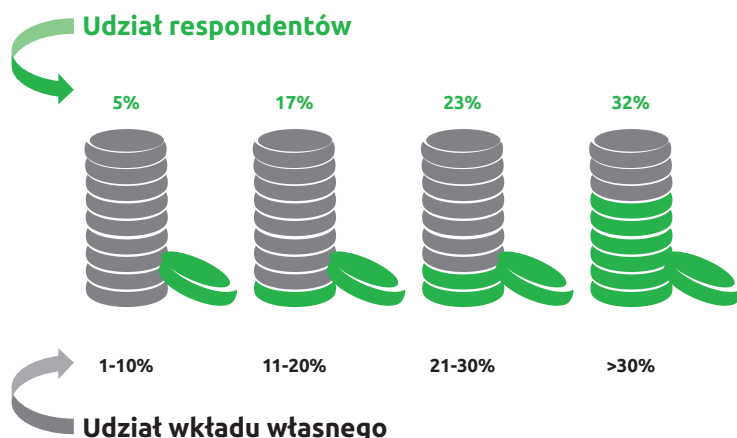
P25. Czy brał/a Pan/i kredyt na zakup mieszkania/domu?

P26. Jaki był udział wkładu własnego w całkowitym koszcie zakupu nieruchomości?

Udział wkładu własnego w całkowitym koszcie zakupu nieruchomości



Za co klienci kupują mieszkanie/dom?



P25. Czy brał/a Pan/i kredyt na zakup mieszkania/domu?

P26. Jaki był udział wkładu własnego w całkowitym koszcie zakupu nieruchomości?

Zdecydowana większość respondentów (81%) deklaruje, że aby kupić mieszkanie/dom wzięła kredyt. Przy czym nieco częściej na kredyt decydują się mieszkańcy Warszawy i Poznania oraz osoby w wieku 30 – 49 lat. Pozostała część (19%) nie zadłużyła się w tym celu. Najczęściej badani deklarują posiadanie wkładu własnego powyżej 30% całkowitego kosztu zakupu nieruchomości.

Pomijając badanych, którzy odmówili udzielenia odpowiedzi, respondentów można było podzielić na pięć grup, zgodnie ze wskazaniem co do udziału wkładu własnego:

- 0% – osoby biorące kredyt bez wkładu własnego
- 1–10%
- 11%–20%
- 21%–30%
- powyżej 30%.

W obecnym pomiarze nastąpił spadek liczby osób biorących kredyt bez jakiegokolwiek wkładu własnego (z 4% do 0%). Mieszkańcy Warszawy nieco częściej niż pozostali badani wskazywali, że ich wkład własny w całkowity koszt zakupu mieszkania/domu, wynosił powyżej 30% (43% wobec 32% dla ogółu). Osoby młode (do 29 lat), szczególnie mieszkające w Krakowie i Wrocławiu, częściej deklarowały udział wkładu własnego na niższym poziomie (1-10%). Jest to zrozumiałe między innymi przez wzgląd na mniejszą liczbę przepracowanych lat.



otodom.



otodom.

Kontakt w sprawie współpracy:

Wojciech Fórmański

wojciech.formanski@otodom.pl
tel. 512 068 939

Kontakt dla mediów:

Beata Kowalewska

beata.kowalewska@otodom.pl
tel. 512 068 949

www.otodom.pl

Grupa OLX sp. z o.o., Serwis Otodom, ul. Królowej Jadwigi 43, 61-872 Poznań