

# Rapport:

## Kartlegging av informasjon som virkemiddel ved kjøp av nye boliger



Laget for

**Direktoratet for byggkvalitet  
(DiBK)**

**September 2016**

Sammendrag.....	3
1. Innledning.....	5
1.1 Bakgrunn.....	5
1.2 Kartleggingens mål.....	5
1.3 Kunnskapsstatus om tilgjengelighet og brukskvalitet i nybygg.....	6
1.4 Oppbygging av rapporten .....	6
2. Metode og datagrunnlag.....	7
2.1 Kvalitativ undersøkelse .....	7
2.2 Kvantitativ survey .....	8
2.3 Begrep og avgrensninger .....	9
3. Forbrukernes vurderinger før og under boligkjøp.....	10
3.1 Vurderinger av å velge nybygget fremfor brukt bolig.....	10
3.2 Viktige brukskvaliteter ved nybygg .....	11
3.3 Betydningen av tilgjengelighet og brukskvalitet i vurderingen av nybygg .....	13
4. Forbrukernes vurderinger etter boligkjøp .....	15
4.1 Hvorfor velges nybygget fremfor brukt bolig? .....	15
4.2 Egenskaper med størst betydning for valget.....	17
4.3 Egenskaper man burde man lagt mer vekt på .....	18
5. Informasjon som virkemiddel ved kjøp av nybygg.....	21
5.1 Informasjon som statlig virkemiddel.....	21
5.2 Hvordan benytter forbrukerne informasjon i forbindelse med boligkjøp?.....	21
5.3 Vektlegging av informasjon om tilgjengelighet og brukskvalitet .....	25
5.4 Hvilket informasjonsbehov har forbrukerne?.....	27
5.5 Vurdering av informasjon som alternativ til lovregulering .....	28
6. Litteraturliste.....	30
7. Vedlegg. Kjennetegn ved respondentene i den kvantitative surveyen .....	31

## Sammendrag

Ipsos har på oppdrag fra Direktoratet for byggkvalitet (DiBK) kartlagt informasjon som virkemiddel ved kjøp av nye boliger. Vi har undersøkt hva forbrukeren legger vekt på i kjøpsprosessen - før, under og etter kjøp av nybygg - med fokus på tilgjengelighet, brukskvalitet og informasjon. Vi diskuterer informasjonstiltak som virkemiddel ved reduserte minstekrav i byggteknisk forskrift, og hvordan DiBK kan tilpasse virkemiddelbruken for å sikre at forbrukere får god og relevant informasjon ved kjøp av nybygg.

Kartleggingen skal inngå som kunnskapsgrunnlag ved DiBKs besvarelse av følgende oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementets tildelingsbrev til DiBK for 2016: «*DiBK skal vurdere om bedre informasjon om brukskvalitet og universell utforming i nye boliger er et egnet virkemiddel for å styrke forbrukerinteressene. DiBK skal særskilt vurdere om informasjonstiltak er et aktuelt alternativ ved reduserte minstekrav i byggteknisk forskrift*».

Undersøkelsen består av en kombinasjon av dokumentstudier, en kvalitativ undersøkelse og en kvantitativ survey. Ved ti kvalitative dybdeintervju har vi gjort et dypdykk i fasene *før* og *under* kjøp av nybygget bolig. Ved en kvantitativ survey har vi kartlagt vurderinger og erfaringer blant forbrukere som *har kjøpt og bodd* en tid i en nybygget bolig.

Forbrukere som *vurderer nybygget bolig* har stor tillit til at nye boliger ivaretar god brukskvalitet. Det forventes at en ny bolig har god planløsning og er enkel å møblere. Dybdeinformantene er godt kjent med muligheten til å påvirke utforming av boligen gjennom *tilvalg* som materialer og farger. De oppfatter imidlertid ikke at de i nevneverdig grad kan påvirke boligens planløsning. Dette kan være negativt, ettersom nye boliger oppfattes noe standardiserte i uttrykket. Sentrale eksempler i kartleggingen er forholdet mellom areal og inventar/moduler i åpen stue- og kjøkkenløsning og bad.

Kravene til en tilgjengelig bolig sammenfaller i stor grad med forbrukernes ønsker om romslighet og god gulvplass. Forbrukere som vurderer nybygget bolig kjenner ikke til spesifikke krav og standarder for tilgjengelighet i boliger, men er opptatt av at boligen de kjøper oppfyller alle myndighetskrav ved et eventuelt videresalg. Boligen vurderes ut fra behovene man har på kjøpstidspunktet og i liten grad ut fra hvordan disse kan tenkes å endre seg under tiden man planlegger å bo i boligen.

Vi finner at forhold knyttet til tilgjengelighet og brukskvalitet (som god planløsning) hadde stor betydning for avgjørelsen om å kjøpe nytt fremfor brukt blant dem som *har kjøpt* nybygg. Også når vi operasjonaliserer tilgjengelighet og brukskvalitet til konkrete egenskaper, er det store andeler som svarer at disse faktorene hadde stor betydning for kjøpet.

Når boligeierne har bodd seg inn i boligen viser det seg at flere forhold ved tilgjengelighet og brukskvalitet oppleves som viktig sammenlignet med på kjøpstidspunktet. Dette gjelder spesielt lydforhold/støy, innsyn, utsikt og/eller lysforhold og luft og ventilasjon i tillegg til bod og oppbevaringsplass. Dette er egenskaper som er vanskeligst å se eller observere på en visning eller et prospekt. Det er vesentlig større andeler som mener de burde lagt større vekt på ulike egenskaper ved boligen enn andelen som mener de la for stor vekt på noe.

Kartleggingen avdekker at den viktigste kilden til informasjon om boligen er prospekt, visning/visningscenter, boligprodusent og eiendomsmeidler. Inntrykket fra dybdeinformantene er at man registrerer at all nødvendig informasjon er *tilgjengelig*, men at forbruker ikke setter

seg inn i all denne informasjonen før kjøpet. Utdanningsnivå og alder er faktorer som har betydning for hvor mange og hvilke kilder man bruker i informasjonsinnhenting. De fleste er fornøyd med kvaliteten på informasjonen de har innhentet om boligen. Samtidig er mange kjøpere usikre på hva de bør oppsøke informasjon om. Våre kvalitative funn tyder på at det er en rekke tilfeldigheter som påvirker hva forbruker innhenter informasjon om.

Våre funn peker på at det er forhold ved tilgjengelighet og brukskvalitet som er krevende for forbrukerne å sette seg inn i ved hjelp av eksisterende informasjonskilder. Forbrukeren er ute etter følelsen av *hvordan det oppleves å bo i boligen*.

Dersom DiBK setter inn informasjonstiltak om tilgjengelighet og brukskvalitet ved kjøp av nybygg bør direktoratet prioritere egenskaper som er vanskelig å observere i prospekt eller på visning. Vi finner at noen av kravene som er knyttet til tilgjengelighet og brukskvalitet sammenfaller med forbrukernes ønsker og krav. Eksempler på slike er gode lys- og solforhold, lite støy, heis, god oppbevaringsplass og åpne/romslige rom. Det er grunn til å tro at dette er brukskvaliteter forbrukerne vil fortsette å etterspørre uavhengig av hvorvidt dette er regulert i byggeteknisk forskrift.

Informasjonskilder fra offentlige myndigheter er lite brukt for å få kunnskap om boligens egenskaper. Vi vurderer at økt informasjon fra myndighetene mot forbrukerne vil ha begrenset effekt. Vi vil anbefale bruk av boligprospektet for å nå frem til forbrukerne. Det innebærer at myndighetene må gå via utbyggere/meglere.

# 1. Innledning

Ipsos har på oppdrag fra Direktoratet for byggkvalitet (heretter DiBK) kartlagt informasjon som virkemiddel ved kjøp av nye boliger. Prosjektet er gjennomført i perioden fra juni til september 2016. Alle deler av kartleggingen er dokumentert i rapporten.

Vi ønsker å rette en takk til informantene i undersøkelsen.

## 1.1 Bakgrunn

Som nasjonalt kompetansesenter på bygningsområdet og sentral myndighet på flere områder innen bygningsdelen av plan- og bygningsloven ligger det i DiBKs mandat å ha oversikt over hvordan regelverket fungerer. Gjennom Kommunal- og moderniseringsdepartementets (KMD) tildelingsbrev til DiBK for 2016 har direktoratet mottatt følgende oppdrag: «*DiBK skal vurdere om bedre informasjon om brukskvalitet og universell utforming i nye boliger er et egnet virkemiddel for å styrke forbrukerinteressene. DiBK skal særskilt vurdere om informasjonstiltak er et aktuelt alternativ ved reduserte minstekrav i byggteknisk forskrift*».

Oppdraget ses i sammenheng med styringsparametret om *brukernes opplevelse av hvordan regelverket støtter opp om utvikling og implementering av nye løsninger, særlig innenfor energi og universell utforming* fra tildelingsbrevet.<sup>1</sup> Brukernes opplevelse av regelverket påvirkes av flere forhold, som regelverkets innhold og substans samt hvordan brukerne blir *informert* om regelverket.

DiBK er i gang med en gjennomgang av byggteknisk forskrift for å forenkle og forbedre byggereglene og redusere byggekostnadene (TEK17).

I lys av dette har vi gjennomført en undersøkelse som ser nærmere på om økt informasjon om brukskvalitet og tilgjengelighet i nybygg er et hensiktsmessig virkemiddel ved reduserte minstekrav i byggteknisk forskrift (TEK10).

## 1.2 Kartleggingens mål

Vi har undersøkt hva forbrukere legger vekt på i boligkjøpets ulike faser, og da særlig betydningen av faktorer med relevans for tilgjengelighet og brukskvalitet. Vi har også kartlagt forbrukerens behov, bruk, opplevd kvalitet i og nytte av informasjon om tilgjengelighet og brukskvalitet. Med bakgrunn i dette gjør vi vurderinger av hvorvidt informasjon som virkemiddel kan være et alternativ ved reduserte byggtekniske krav til tilgjengelighet og brukskvalitet.

---

<sup>1</sup> Styringsparametret er knyttet til hovedmål 1 *Raskere boligbygging og gode byggkvaliteter* og delmål 1.2 *Byggeregler skal ivareta sikkerhet, miljø og tilgjengelighet i boliger og bygg* fra Prop. 1 S (2015-2016) for KMD og KMDs tildelingsbrev til DiBK for 2016.

Målgruppen for undersøkelsen er boligeiere som har kjøpt nybygget bolig de siste årene. Vi kartlegger forbrukere før, under og etter kjøp av nybygget bolig. Problemstillingene i de ulike kjøpsfasene er delvis overlappende, og tilnærmes både hver for seg og i sammenheng.

Gjennom undersøkelsen skal det fremskaffes et godt underlag for å vurdere om informasjonstiltak om brukskvalitet og tilgjengelighet i nybygg kan være et alternativ ved reduserte minstekrav i byggteknisk forskrift. Kartleggingen har mål om å gi:

- økt kunnskap om hvordan forbrukere vektlegger informasjon om blant annet tilgjengelighet og brukskvalitet ved kjøp av bolig
- økt kunnskap om bruk av informasjon som et alternativt virkemiddel ved endrede krav i regelverket om byggtekniske krav
- kunnskap om hvordan DiBK kan tilpasse virkemiddelbruken for å sikre at forbrukere får relevant informasjon ved kjøp av nybygg

### 1.3 Kunnskapsstatus om tilgjengelighet og brukskvalitet i nybygg

Av boligkjøperne i perioden fra 2009 til 2014 kjøpte 78 % brukt bolig og 22 % nybygg, jf. *Forbrukerrådets undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009 til 2014*.<sup>2</sup>

Det finnes et rikt kunnskapsgrunnlag om tilgjengelighet og brukskvalitet i nybygg. Kvalitative intervju, litteraturstudier og samfunnsøkonomiske analyser er ofte valgte metodiske tilnærminger. Kvantitativ datainnsamling forekommer mer sjelden. Prosjekterende, utførende, eiendomsめglere, interesseorganisasjoner og myndigheter inngår hyppigst i målgruppen. Få av undersøkelsene innhenter opplysninger fra forbrukernes ståsted. Funn fra eksisterende rapporter relevant for denne kartleggingen omtales i analysen.

### 1.4 Oppbygging av rapporten

Vi kartlegger hva forbrukeren legger vekt på før, under og etter kjøp av nybygg, med vekt på tilgjengelighet, brukskvalitet og informasjon. Den videre rapporten er delt i følgende kapitler:

- Kapittel 2: Metode og datagrunnlag
  - Undersøkelsen består av en kombinasjon av metodiske tilnærminger
- Kapittel 3: Forbrukernes vurderinger før og under boligkjøp
  - Innsikt fra dybdeintervju
- Kapittel 4: Forbrukernes vurderinger etter boligkjøp
  - Innsikt fra kvantitativ survey
- Kapittel 5: Informasjon som virkemiddel ved kjøp av nybygg
  - Innsikt fra dybdeintervju og kvantitativ survey
  - Vurderinger med bakgrunn i dokumentstudier, dybdeintervju og kvantitativ survey

---

<sup>2</sup> Hjemmesidene til Forbrukerrådet, [<http://www.forbrukerradet.no/vi-mener/2015/fpa-bolig-2015/undersokelse-om-bolighandel/>] (02.09.2016)

## 2. Metode og datagrunnlag

Kartleggingen dekker forskjellige, og i enkelte tilfeller overlappende problemstillinger i boligkjøpets ulike faser. Metodisk består den av en kombinasjon av dokumentstudier, en kvalitativ undersøkelse og en kvantitativ survey.

### 2.1 Kvalitativ undersøkelse

Ved bruk av *kvalitative dybdeintervju* har vi undersøkt problemstillinger ved forbrukernes vurderinger *før* og *under* kjøp av nybygg. Personer som planlegger å kjøpe en nybygget bolig kan særlig uttale seg om hvordan de vurderer nybygg fremfor en brukt bolig, og på hvilken måte tilgjengelighet og brukskvalitet er en del av vurderingen. Forbrukerne som befinner seg midt oppe i kjøpsprosessen står nært informasjonsbehovet og kan si noe om hvordan de vektlegger og bruker informasjon ved boligkjøp. Utvalget av dybdeinformanter inkluderer også enkelte som har bodd en kort tid i ny bolig. Disse kan, utover problemstillingene som er nevnt over, uttale seg om tilgjengelighet, brukskvalitet og informasjon med bakgrunn i erfaringen med å bo i boligen.

I vår kartlegging har vi hovedsakelig rekruttert respondenter som er på utkikk etter små og mellomstore leiligheter ettersom det er i slike boliger kravene til tilgjengelighet kan bli særlig tydelige. Mindre leiligheter kan gjøre at boligen lettere fremstår som overmøblert og overfylt, ettersom det er trangere om plassen. Dette målgruppekriteriet har gjort at gjennomsnittsalderen i utvalget er nokså lav, og at flere er i etableringsfasen og førstegangskjøpere.

Utvalget har en overvekt av kvinner. Da vi ved rekruttering spurte respondenten om å få intervjuet den i husholdet som hadde størst nærhet til kjøpsbeslutningen og vurderinger om boligen, var det oftest kvinnen som ønsket å la seg intervjuet.

Vi har intervjuet ti personer i boligkjøpsfasene før og under kjøp av nybygg. Intervjuene hadde en varighet på ca. én time, og ble gjennomført på telefon i august og september 2016. Med ett unntak er respondentene bosatt på det sentrale Østlandet.

Tabell 1 gir en oversikt over respondentene som er intervjuet.

**Tabell 1. Kjennetegn ved intervjuobjekt i kvalitative dybdeintervju**

	<b>Kjønn, alder, yrke</b>	<b>Planlegger/under kjøp</b>	<b>Formål</b>
<b>A</b>	Kvinne, 31, psykolog	Har kjøpt nybygget leilighet, innflytting 4.kvartal 2018. Bor pt.i nybygget leilighet siden 1.kvartal 2015	Bo selv, samboer
<b>B</b>	Kvinne, 30, konsulent	Har kjøpt nybygget bolig, innflytting 3.kvartal 2016	Bo selv, samboer, ett barn
<b>C</b>	Kvinne, 40, hjemmевærende	Planlegger kjøp av nybygget bolig	Bo selv, sekundærleilighet eller investeringsobjekt

<b>D</b>	Kvinne, 29, innkjøper	Har kjøpt nybygget leilighet, innflytting 2016	Bo selv, alene, førstegangskjøper
<b>E</b>	Kvinne, 54, helse	Planlegger kjøp av nybygget leilighet	Bo selv, alene
<b>F</b>	Kvinne, 30, rådgiver	Planlegger å kjøpe nybygget leilighet	Bo selv, samboer
<b>G</b>	Kvinne, 30	Planlegger å kjøpe nybygget leilighet	Bo selv, samboer, ett barn
<b>H</b>	Kvinne, 27	Planlegger å kjøpe nybygget leilighet	Bo selv, samboer
<b>I</b>	Mann, 37, selvstendig næringsdrivende	Planlegger å kjøpe nybygget bolig (leilighet eller enebolig)	Bo selv, samboer
<b>J</b>	Kvinne, 24, student	Planlegger å kjøpe nybygget leilighet	Bo selv, alene, førstegangskjøper

## 2.2 Kvantitativ survey

Gjennom en *kvantitativ survey* har vi kartlagt hva forbrukeren legger vekt på *etter* kjøp av nybygg, dvs. etter å ha tatt boligen i bruk. Målgruppen har erfaringer fra samtlige av boligkjøpets faser.

*Listegrunnlaget* har bestått av personer i målgruppen etter adresser til utvalgte nybygg samt lister fra en boligprodusent. For å inngå i målgruppen må man ha flyttet inn i nybygg i løpet av de siste fire årene. Vi har gjennomført 301 intervju pr. telefon i perioden fra 16. august til 12. september 2016.<sup>3</sup>

Vi understreker at utvalget *ikke er representativt* for alle kjøpere av nybygde boliger. Det er tilpasset undersøkelsens formål og påvirket av tilgangen på lister over personer i målgruppen.

48 % kvinner og 52 % menn har besvart undersøkelsen. 9 av 10 av respondentene bor i boliger på minst 51 kvadratmeter. 85 % bor i leilighet, mens 1 av 10 bor i rekkehus. En knapp tredjedel av respondentene har bodd i boligen sin i under ett år, 42 % har bodd der i 1-2 år, mens den siste tredjedelen har bodd i boligen sin i mer enn to år.

Det er en relativt stor overvekt av nybygg på det sentrale Østlandsområdet, og utvalget bærer preg av dette. 43 % av respondentene bor i Oslo. 38 % bor i Akershus og 12 % i Østfold. De resterende bor i øvrige deler av landet. 8 % svarer at det er personer med fysisk funksjonsnedsettelse i husstanden.

En fullstendig oversikt over de ulike kjennetegn ved respondentene i den kvantitative surveyen presenteres i vedlegget.

<sup>3</sup> Det har også vært mulig å besvare undersøkelsen på web. Ingen valgte dette alternativet.



## 2.3 Begrep og avgrensninger

*Nybygg/Ny bolig* defineres som nybygde boliger som følger dagens byggtekniske krav, jf. TEK10.

Byggverk for publikum og arbeidsbygninger skal være *universelt utformet*. Det betyr at produkter, byggverk og uteområder som er i alminnelig bruk skal utformes slik at alle mennesker skal kunne bruke dem på en likestilt måte så langt det er mulig, uten spesielle tilpasninger eller hjelpemidler.<sup>4</sup> TEK10 medførte skjerpede krav til utforming av boligen sammenlignet med tidligere.<sup>5</sup>

Universell utforming forutsetter likeverdighet, mens *tilgjengelige* løsninger ikke nødvendigvis er likeverdige. Krav om tilgjengelighet i boligen stilles til alle boenheter i en bygning der det er krav til heis, og alle boenheter i småhus der hovedfunksjoner er på inngangsplanet. Det finnes unntak fra kravet om tilgjengelighet for boenheter i bygning med krav om heis der boenhetene er på inntil 50 kvadratmeter BRA med ett og to rom for varig opphold. Boliger må ikke være universelt utformet, men det stilles krav om *tilgjengelighet* for enkelte boliger og boenheter.

*Brukskvalitet* omfatter kvalitet ved selve boligen (krav til rom, planløsning mv) og eventuelle fellesarealer. Generelle krav til boligens brukskvalitet har blitt formulert som funksjonskrav i TEK10, dvs. krav til hvilke funksjoner som skal oppfylles uten å angi bestemte løsninger fordi det finnes ulike måter å oppfylle kravet på.<sup>6</sup>

Problemstillingene i prosjektet er avgrenset til nye boliger, ikke til bestemte boligtyper. Vi har vektlagt *leiligheter/småboliger* i kartleggingen. I slike boliger vil regelverket ha størst betydning, ettersom det er mest krevende å møte kravene i mindre boliger.

Gjennom design av spørreskjema og samtaleguider har vi konkretisert begrepene «tilgjengelighet» og «brukskvalitet» for at de skal bli mest mulig forståelig for ikke-eksperter. I hjelpetekst til respondentene i den kvantitative surveyen oppgir vi for eksempel at vi med «boligens egenskaper» mener «fysiske forhold som størrelse og romløsning, lys- og lydforhold, heis, boder, balkong/terrasse og hage».

---

<sup>4</sup> Hjemmesidene til DiBK, [<https://www.dibk.no/Tema/Universell-Utforming/>] (02.09.2016)

<sup>5</sup> Reglene om universell utforming og tilgjengelighet finnes i kapittel 8 uteareal og plassering av byggverk og kapittel 12 planløsning og bygningsdeler i byggverk i TEK10.

<sup>6</sup> Eksempler på et funksjonskrav er § 12- 5 i TEK 10: "Byggverk skal ha planløsning tilpasset byggverkets funksjon" og § 12-7 (1): "Rom og annet oppholdsareal skal ha tilstrekkelig størrelse, romhøyde og plass til fast og løs innredning". Kravene til tilgjengelig boenhet er derimot spesifisert i form av tallfestede krav til snusirkel for rullestol på 1,50m, krav til passasjer på 0,90m osv. Kilde: Schmidt, L. og Guttu, J. (2012), *Små boliger – universell utforming, bovaner og brukskvalitet*, NIBR-rapport 2012:1, Oslo: NIBR.

### 3. Forbrukernes vurderinger før og under boligkjøp

Ved hjelp av kvalitative intervjuer har vi gjort et dypdykk i prosessen før og under kjøp av en nybygget bolig. Funnene vi drøfter i dette kapitlet forteller noe om boligkjøpernes vurderinger og orientering i en prosess hvor man leter etter og skal kjøpe en ny bolig. Vi har lagt vekt på å utforske hvordan boligkjøperen vurderer og vektlegger *tilgjengelighet* og *brukskvalitet*.

Boligkjøperne vi har dybdeintervjuet har gått inn i boligkjøpsprosessen med ulike forutsetninger, forventninger og mål. De skiller seg fra hverandre når det gjelder betalingsvilje og -evne, tiden de har til rådighet for å finne en bolig, hva de i størst grad baserer valget sitt på og hvilket formål de har med boligen. Noen ser etter en sekundærbolig, andre skal etablere seg med egen familie og noen er førstegangskjøpere. Én ung kvinne har kjøpt boligen hun planlegger å bo i «resten av livet», andre har langt kortere tidshorisont for botid. Dette er forhold som har betydning for hvordan man vurderer tilgjengelighet og brukskvalitet ved en bolig.

#### 3.1 Vurderinger av å velge nybygget fremfor brukt bolig

Respondentene er nokså bevisste på at boligen de leter etter eller nettopp har kjøpt skal være nettopp *ny*. Dette begrunnes langt på vei med at en ny bolig er økonomisk og investeringsmessig gunstig. Oppfatningen er at det lønner seg å kjøpe nytt, det gir god avkastning og man får en høy standard for pengene. Det tillegges også stor vekt at man får en bolig som ikke vil trenge vedlikehold eller rehabilitering på mange år fremover. De garantier og reklamasjonsrettigheter som følger med en helt ny bolig bidrar sterkt til at forbrukerne føler trygghet for kjøpet. Disse faktorene er felles for de vi har dybdeintervjuet, uavhengig av utgangspunkt og formål med boligen.

*«Man går ikke gjennom sjekklista like nøye med en ny bolig. Man har jo garantien om noe er feil. Det meste er nok gjort ganske grundig» (Kvinne, 31).*

Forbrukerne kjenner til at nye boliger skal oppfylle visse krav og standarder. Boligkjøperne synes å ha stor tillit til at disse kravene på en fornuftig måte ivaretar viktige samfunnsmessige- og individuelle behov. De uttrykker også tillit til at utbygger oppfyller og imøtekommer myndighetenes krav og standarder til nye boliger. Selv om forbrukerne selv ikke har dybdeinnsikt i hvilke krav og standarder som gjelder, stoler de på at disse langt på vei gir god bo- og brukskvalitet.

Ut over et nybygg er en god investering økonomisk sett, er det variasjon i hvilke kvaliteter forbrukerne vektlegger. Kvalitetene som nevnes kan både karakteriseres som estetisk kvalitet, teknisk kvalitet og brukskvalitet. Faktorene av størst betydning for våre intervjuobjekter er:

- **Estetisk kvalitet:**  
Visuelle og «sanselige» kvaliteter. Nye boliger oppfattes som «freshe», lyse og moderne. Material- og utføringskvalitet er viktig. Bruk av glass og stål. Overflatene er jevne/glatte.

- **Teknisk kvalitet:**

Forhold som gjelder miljø, energi og energiklasser er blant det forbrukerne kjenner best til som tekniske kvaliteter i nybygg. Det sees som en fordel at boligen har effektivt energiforbruk, både for å spare strømkostnader og miljøet. Andre forhold som nevnes er en godt isolert bolig, vannbåren varme, og balansert ventilasjon som styres gjennom et styringssystem. Forbrukerne virker minst kjent med og opptatt av tekniske kvaliteter, sammenlignet med estetisk kvalitet og brukskvalitet. Samtidig har de en forventning om at en nybygget bolig skal inneholde ny teknologi.

- **Brukskvalitet:**

En bred kategori som handler om hvordan selve boligen fungerer. Man har høye forventninger til at nye boliger er «smart tenkt» og utført med løsninger som bidrar til god brukskvalitet. Mye av dette knyttes til en god planløsning, som hvordan rommene er plassert i forhold til hverandre, hvordan boligen er delt i soner ut fra bruksmønster og hvor stor fleksibilitet man har i å tilpasse boligen til egne behov. I brukskvalitet ligger også boligens lokalisering og interaksjon med natur/omgivelser og annen bebyggelse.

Funnene overfor viser at boligkjøperne oppfatter at en nybygget bolig oppfyller en del kvaliteter som en brukt bolig ikke nødvendigvis gjør. Dette gjelder både som investeringsobjekt, og med hensyn til estetiske, tekniske og bomessige kvaliteter. Vi går mer i dybden på forbrukernes forventninger til boligens brukskvalitet nedenfor.

## 3.2 Viktige brukskvaliteter ved nybygg

Boligkjøperne forventer at en ny bolig har en gjennomtenkt *planløsning*. En god planløsning innebærer at rommene virker romslige og luftige, og at rom og «soner» i boligen ligger i et hensiktsmessig forhold til hverandre. Åpen stue- og kjøkkenløsning oppfattes som et fellestrekk ved nybyggede boliger, og holdningen til dette varierer. I en liten leilighet kan en åpen løsning bidra til mer romfølelse, og derfor oppfattes som positivt. Men en åpen løsning kan også sees som upraktisk ut fra hvordan et hverdagsliv og et sosialt liv i boligen er.

*«Jeg har sett mange nybygg, men med veldig merkelige planløsninger. Det virker som mye av det som bygges er med cocktailkjøkken, altså åpen kjøkkenløsning. Det er kjempefint inntil det er fullt av oppvask og stekeos der. Kjøkkenet skal være et arbeidsrom. Dette utelukker alt det jeg har sett av nye leiligheter i området» (Mann, 37).*

Boligkjøperne gir uttrykk for at nybygde boliger har et noe *standardisert uttrykk*. De kjenner til at det ofte er mulighet for å gjøre tilvalg som påvirker boligens utforming. Tilvalg og endringer forbindes imidlertid med store ekstrakostnader, og forutsetter at man kjøper boligen svært tidlig i byggeprosessen. Det å påvirke planløsningen nevneverdig er ikke i tankene til de vi har dybdeintervjuet. Som vi har nevnt tidligere er det heller ikke et ønske å måtte gjøre større ombygginger på en nybygget bolig, men snarere viktig å kunne flytte rett inn. På bakgrunn av dette mener kjøperne det ville vært et gode med større fleksibilitet i boligens løsninger, som enkelt lar seg utføre. Ideelt sett ønsker man selv å kunne ha innflytelse over soner for ulike aktiviteter og typer samvær, som kan skapes med eksempelvis lettvegger, skyvedører og lignende.

God møblerbarhet er viktig, og for mange en kvalitet ved nybygde boliger. Det er likevel litt ulike oppfatninger, og dette kan ha sammenheng med størrelse på boligen. Noen har en forventning om at nybygde boliger har gode muligheter for å utnytte plassen, god møblerbarhet, og dermed er mer fleksible sammenlignet med brukte boliger. Slike oppfatninger gjør at boligens mål ikke undersøkes så nøye, fordi man har en forventning om at det er plass til store møbler/moduler som kan plasseres på ulike måter i rommene. Det finnes imidlertid også eksempler på det motsatte, som at nye boliger har dårligere møblerbarhet enn en brukt bolig. Eksempelvis kan det å ha flere dører inn til et rom gjøre det vanskelig å møblere. I kapittel 5 skriver vi mer om at det kan oppleves vanskelig for forbruker å vurdere møblerbarheten ved en nybygget bolig før man får en erfaring med å bo i boligen.

*«Jeg ser på hvordan jeg føler romløsningen er, om det er store rom, mulighet for å utnytte plassen godt, eller om det for eksempel er lange smale ganger» (Kvinne, 29).*

Et fellestrekk er at forbrukerne vurderer sammenhengen mellom areal og innredning. Vi har allerede nevnt at en åpenkjøkkenløsning kan oppfattes som upraktisk og uhensiktsmessig. Tilsvarende eksempler finnes for bad i nye boliger. Badet er et rom det legges stor vekt på blant våre dybdeinformanter, og disse registrerer at badene gjerne er store og har mye gulvplass, men lite inventar.

*«I nye leiligheter er det veldig kjedelige bad. God størrelse, men med en planløsning som ikke står i forhold til rommet. Et stort rom og liten innredning på en vegg. Det er ikke harmoni mellom rommets størrelse og inventaret. Hvorfor er det sånn? Det kan være at man må spare penger et sted for å treffe markedet» (Mann, 37).*

Boligens solforhold og uteområder sees som svært viktige kvaliteter ved nybygg. Det virker nærmest forventet at nybygde boliger har balkong eller terrasse. Ettersom et flertall av respondentene har kjøpt eller leter etter leilighet i Osloområdet, sees eget uteområde på som en betydelig kvalitet. Flere er imidlertid bekymret for at boligområder som domineres av nybygg har lite grøntarealer og består av store sameier/borettslag hvor man bor svært tett på andre.

Dagslys og solforhold er for flere vi har snakket med helt avgjørende for valget av en bolig. Det råder en viss forventning om at nybygde boliger bruker mye glass og store vindusflater, som legger til rette for mye naturlig dagslys. Det å vurdere lys- og solforhold ut fra tegninger, prospekt eller visningssenter virker imidlertid å være nokså vanskelig. Dette omtaler vi mer i kapittel 5.

### 3.3 Betydningen av tilgjengelighet og brukskvalitet i vurderingen av nybygg

Boligkjøperne vi har dybdeintervjuet kommer på ulike måter inn på forhold som gjelder *tilgjengelighet*. Uten å nevne dette begrepet direkte, refererer de til eksempelvis «plass til rullestol», «livsløpsstandard», «fremkommelighet» mv. Tilgjengelighet knyttes først og fremst til at boligen skal være tilpasset personer med bevegelseshemming og at boligen derfor skal ha ekstra god plass. Mer spesifikke tiltak for å sikre god tilgjengelighet, som snusirkel, trinnfri adkomst og sideplass ved dører er kjent for enkelte. Når det gjelder heis er tendensen i dybdeintervjuene at man tar for gitt at nybygg har heis.

Det er ikke vesentlige innvendinger mot kravene som sikrer tilgjengelighet. Disse er tvert imot stort sett i overensstemmelse med forbrukernes ønsker om romslighet, mye gulvplass, og god møblerbarhet. Kravet til en tilgjengelig bolig fremstår også fornuftig i lys av at boligen ved et eventuelt salg vil treffe et større marked. Heller ikke estetisk oppleves tilgjengelighetskrav som noen ulempe.

Som vi har nevnt over kan likevel krav til stor gulvplass og fremkommelighet i enkelte tilfeller sees på som en potensiell ulempe når det kommer til fleksibilitet til å utforme boligen til egne behov. Et eksempel fra vårt materiale er muligheten for nivåforskjeller i og mellom rom. Et annet er at tilgjengelighetskrav kan oppfattes å forsterke det noe standardiserte uttrykket enkelte forbinder med nye boliger. Krav til en viss utforming kan betraktes som et hinder for det dynamiske og fleksible, som gjør at boligen kan tilpasses ulike mennesker i ulike livssituasjoner. Når det gjelder boligkjøpers mulighet til å påvirke og utforme boligen oppfatter vi at det finnes et udekket informasjonsbehov, noe vi vil komme tilbake til.

*«Hvis det er regler som gjør det vanskeligere å få fleksibel dynamikk i boligen så er det en ulempe. Særlig hvis det er ufravikelige krav. Det er rett og slett byråkrati» (Mann, 37).*

Selv om krav til nybygg kan sees på som unødvendig byråkrati, slik respondenten overfor gir uttrykk for, er det svært viktig for respondentene at boligen de kjøper oppfyller gjeldende krav, særlig i lys av at alt skal være i orden ved et eventuelt salg.

*«Hvis [boligen] ikke er i henhold til standarder for tilgjengelighet ville jeg ikke kjøpt den. Det kommer andre etter meg, og de tenker kanskje på det. Da er det en mangel. Men jeg går ikke og måler opp eller sjekker. Det er visse krav og når man kjøper nytt har man en forventning om at det oppfyller alle krav» (Kvinne, 27).*

Sitatet over uttrykker både betydningen det har for forbruker at boligen oppfyller alle krav og standarder, men peker også på at det er vanskelig for forbruker selv å avgjøre dette. Våre dybdeinformanter vet ikke hva de skal kontrollere, og vil ikke utføre kontroller av hvorvidt byggetekniske krav til tilgjengelighet er oppfylt.

Et tydelig inntrykk fra intervjuene er at boligen vurderes ut fra behovene man har på *kjøpstidspunktet*, og i liten grad ut fra hvordan disse kan tenkes å endre seg under tiden man planlegger å bo i boligen. Et unntak er dersom man planlegger å få barn, og dermed vil trenge mer plass. Våre informanter sier at dersom man skulle få spesielle tilretteleggingsbehov, som bevegelseshemming, ser man for seg å måtte gjøre større ombygginger, eller til og med flytte, og at man derfor ikke tar hensyn til dette på kjøpstidspunktet. En annen innfallsvinkel til det samme er at man ikke forventer at boligen

skal kunne ivareta alle potensielle behov som måtte oppstå, men at det er en selvfølge å skaffe en ny bolig dersom behovene endrer seg vesentlig. Sitatene nedenfor uttrykker disse holdningene.

*«Hvis en skulle havne i rullestol eller få en alvorlig skade må man uansett bygge om, installere heis eller flytte, så vi tok ikke hensyn til dette da vi kjøpte» (Kvinne, 31).*

*«Jeg synes det er tøys og typisk Norge å ha så mange regler for private hjem. Vi bodde før i en leilighet i fjerde etasje uten heis og måtte flytte da vi skulle ha barn. Det er en realitet, og man må tilpasse seg realitetene» (Kvinne, 40).*

## 4. Forbrukernes vurderinger etter boligkjøp

I dette kapitlet kartlegger vi forbrukernes vurderinger og opplevelser etter kjøp av nybygget bolig. Dette er løst gjennom en kvantitativ survey. Vi har spurt boligeierne om mange av de samme forholdene som dybdeinformantene, som hvor stor betydning ulike forhold og egenskaper ved nybygg hadde for valget. Forskjellen er at vi i større grad kan generalisere funnene, og at spørsmålene er stilt til respondentene etter at de har kjøpt en bolig, og dermed også kartlegger erfaring med boligen. Vi har også spurt hvilke egenskaper de burde lagt mer vekt på og hva de eventuelt la for stor vekt på da de kjøpte nybygget bolig.

God planløsning, nye vinduer og god isolasjon er faktorer med stor betydning for avgjørelsen om å kjøpe nybygget bolig fremfor brukt bolig. I tillegg til planløsning er balkong, terrasse eller hage/uteplass, innsyn, utsikt og/eller lysforhold egenskaper som hadde stor betydning da man valgte å kjøpe boligen. En god del mener de burde lagt mer vekt på lydforhold/støy, innsyn, utsikt og/eller lysforhold og luft og ventilasjon samt bod og oppbevaringsplass før kjøp av boligen. Dette er egenskaper som er vanskeligst å se eller observere på en visning eller et prospekt.

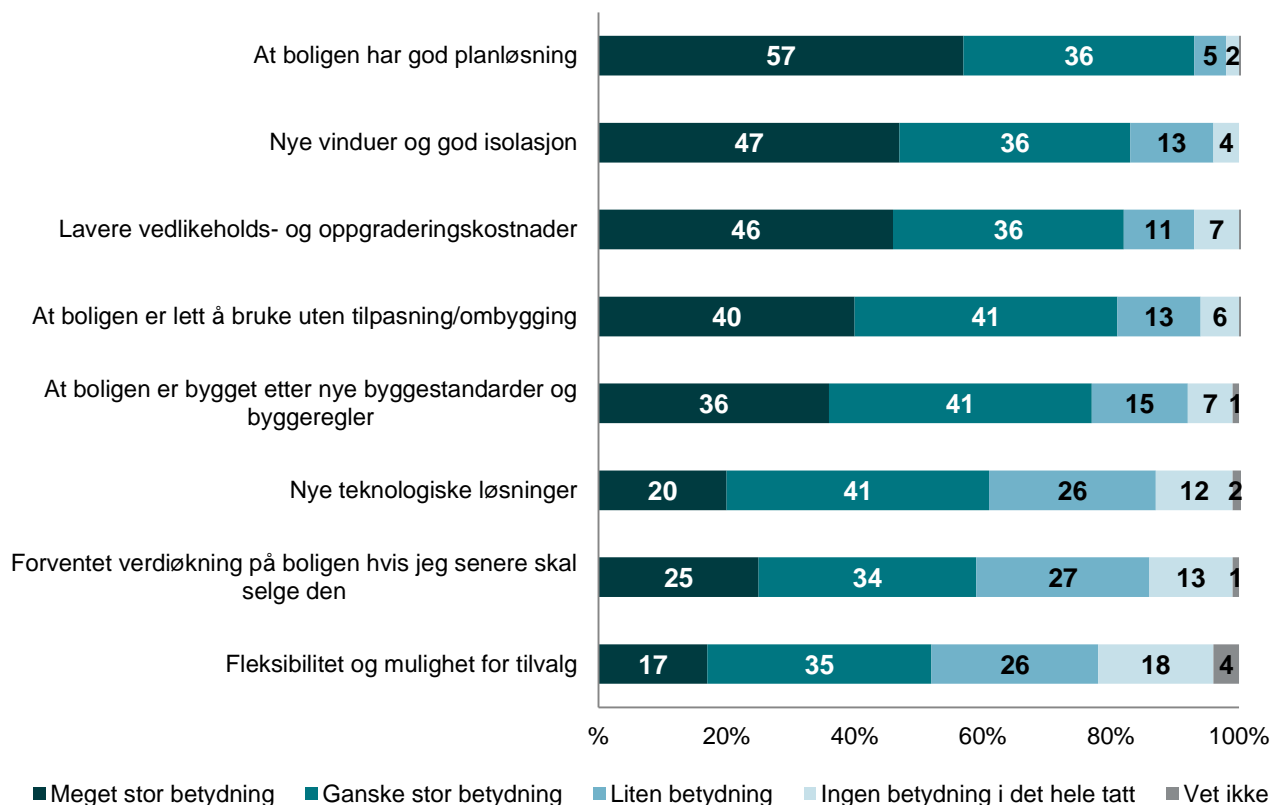
### 4.1 Hvorfor velges nybygget fremfor brukt bolig?

For å kartlegge hva som er avgjørende for forbrukerne når de velger *nybygget bolig fremfor brukt bolig*, spurte vi respondentene om hvor stor betydning ulike faktorer hadde for kjøpsavgjørelsen. For alle faktorene mener over halvparten at det hadde stor betydning.<sup>7</sup> Den faktoren som tillegges størst betydning er god planløsning, mens fleksibilitet og mulighet for tilvalg er det som hadde minst betydning.

---

<sup>7</sup> Der vi i teksten omtaler en faktor som av «stor betydning» har vi slått sammen svarene «meget stor betydning» og «ganske stor betydning».

**Figur 1. Vi ber deg tenke tilbake til da du kjøpte boligen din. Hvor stor betydning hadde følgende faktorer for avgjørelsen om å kjøpe nybygget bolig fremfor brukt bolig?**



Over 9 av 10 svarer at *god planløsning* hadde stor betydning. Det er flest blant de yngste og de med lav inntekt som mener at planløsning hadde liten eller ingen betydning.

Omkring 8 av 10 svarer at *nye vinduer og god isolasjon, lavere vedlikeholds- og oppgraderingskostnader, en bolig som er lett å bruke uten tilpasning eller ombygging* og en bolig som er *bygget etter nye byggestandarder og byggeregler* var av stor betydning da de kjøpte boligen.

De med større bolig (over 75 kvadratmeter) er mer opptatt av at boligen er lett å bruke uten tilpasning eller ombygning enn de med mindre bolig (inntil 75 kvadratmeter). Betydningen man tillegger at boligen lett kan brukes uten tilpasning eller ombygging øker klart med alderen: 56 % av personer under 30 år svarer at dette har stor betydning, mot 87 % av de fra 40 år og oppover. Den samme tendensen gjør seg gjeldende, om enn i noe mindre grad, for nye vinduer/god isolasjon og at boligen er bygget etter nye regler og standarder.

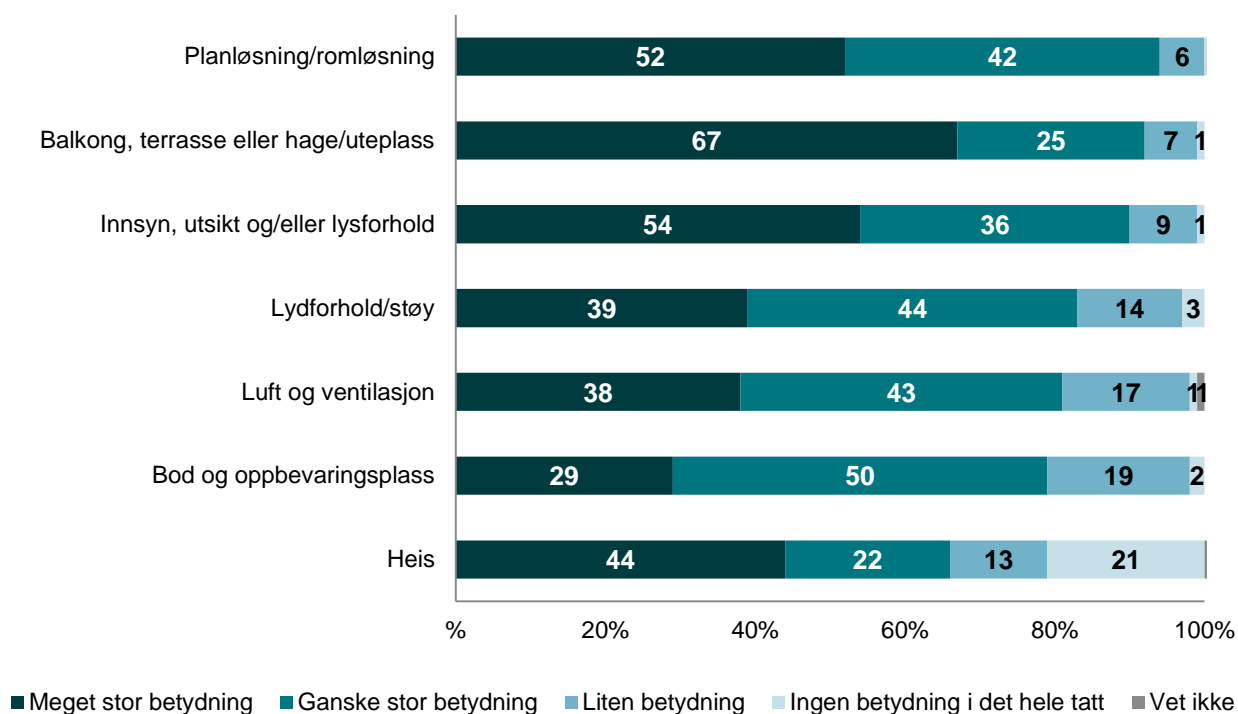
Litt over halvparten mener at *nye teknologiske løsninger, forventet verdiøkning på boligen og fleksibilitet og mulighet for tilvalg* var av stor betydning. Yngre mener i merkbart større grad enn de eldre at forventet verdiøkning hadde stor betydning. Til gjengjeld er de eldre klart mer opptatt av fleksibilitet og tilvalg: 6 av 10 over 60 år mener at dette hadde stor betydning, mot bare en fjerdedel av de under 30 år. Det er også verdt å merke seg at 71 % av respondentene med personer med fysisk funksjonsnedsettelse i husstanden mener at fleksibilitet og tilvalgsmuligheter hadde stor betydning. For øvrige er andelen 50 %.



## 4.2 Egenskaper med størst betydning for valget

Som nevnt tidligere, har vi operasjonalisert begrepene tilgjengelighet og brukskvalitet i form av konkrete egenskaper ved boligen. Figur 2 viser at de fleste synes alle de aktuelle egenskapene har stor (dvs. summen av meget stor og ganske stor) betydning.

Figur 2. Hvor stor betydning hadde følgende da du valgte å kjøpe boligen din?



Som på spørsmålet om hvor stor betydning ulike faktorer hadde for avgjørelsen om å kjøpe nybygget heller enn brukt bolig, tillegges planløsning/romløsning sterkest betydning. Flere enn 9 av 10 mener at *planløsning/romløsning*, *balkong, terrasse eller hage/uteplass* og *innsyn, utsikt og/eller lysforhold* hadde stor betydning da de kjøpte bolig. For alle disse tre egenskapene er det flere eldre, og flere med bolig over 75 kvadratmeter, som mener at det hadde stor betydning.

8 av 10 mener at *lydforhold/støy*, *luft og ventilasjon* og *bod og oppbevaringsplass* hadde stor betydning. For de to sistnevnte er det, som over, slik at flere eldre enn yngre mener at egenskapene hadde stor betydning. For lydforhold/støy er det imidlertid slik at 87 % blant både den yngste aldersgruppen under 30 år og den eldste over 60 år mener at det hadde stor betydning. For aldersgruppen mellom 30 og 39 år er andelen 73 %.

2 av 3 mener at heis hadde stor betydning. Det er verdt å legge merke til at andelen som mener at heis hadde *meget* stor betydning er relativt stor (44 %). Dette påvirkes av to naturlige faktorer, nemlig alder og tilstedeværelsen av personer med fysisk funksjonsnedsettelse. 63 % av personer over 60 år og 54 % av de med husstandsmedlemmer med fysisk funksjonsnedsettelse mener at dette hadde meget stor betydning.

Nedsatt funksjonsevne forekommer i 18 % av alle husholdninger, jf. *Levekårsundersøkelsen 2015* fra SSB.<sup>8</sup> Bevegelsesvansker er den mest vanlige formen for nedsatt funksjonsevne, etterfulgt av astma- og allergiproblemer, hørselsvansker og synsvansker. Levekårsundersøkelsen finner at svært få husholdninger bor i boliger som er fullt tilgjengelige for rullestolbrukere. Samtidig er det kun et mindretall av personer med nedsatt funksjonsevne som vurderer at de har behov for spesiell tilrettelegging av boligen.

*Holte/Proba* (2015) har gjort en konsekvensutredning av å fjerne eller justere krav til heis i boligbygging.<sup>9</sup> Utredningen viser at fjerning eller justering av kravet vil ha liten innvirkning på boligbyggingen og omfanget av heiser som installeres. I dagens marked er heis et ønske fra vesentlig flere enn bevegelseshemmede og omtrent sett på som en selvfølgelig kvalitet i et nybygg.<sup>10</sup>

### 4.3 Egenskaper man burde man lagt mer vekt på

En måte å finne ut hvilken betydning tilgjengelighet og brukskvalitet har, er å se på hvordan forbrukerne vurderer vektleggingen av ulike egenskaper i etterkant av boligkjøpet. Vi har derfor spurt både om det er egenskaper respondentene *burde lagt mer vekt på* og om det er noe de *la for stor vekt på* da de kjøpte nybygg. Som vist i figur 3, mener en god del at de burde lagt mer vekt på enkelte egenskaper. Svært få trekker frem egenskaper de la for stor vekt på.

---

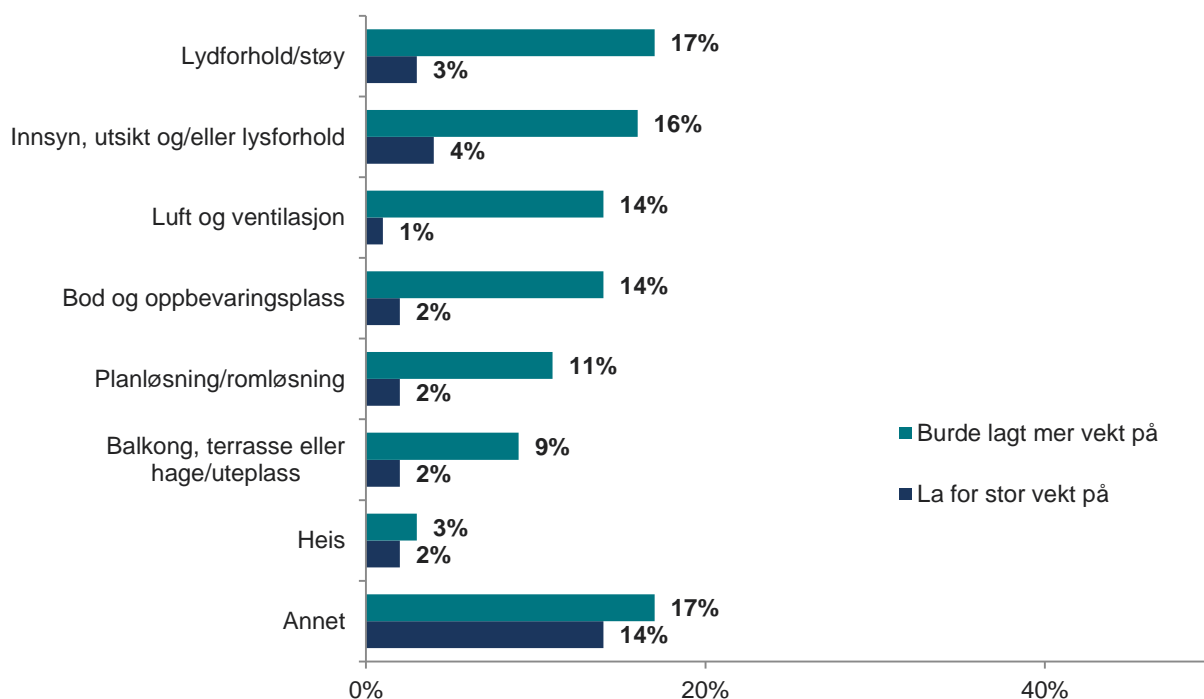
<sup>8</sup> Omfanget av personer med *nedsatt funksjonsevne* er beregnet ut ifra spørsmål i *Levekårsundersøkelsen* om noen i husholdningene har nedsatt funksjonsevne i form av bevegelsesvansker, synsvansker, astma, allergi eller andre ting som begrenser daglige aktiviteter.

Hjemmesidene til SSB, [<https://www.ssb.no/bygg-bolig-og-eiendom/artikler-og-publikasjoner/fa-bor-i-boliger-fullt-tilgjengelige-for-rullestolbrukere>] (01.09.2016)

<sup>9</sup> Holte og Proba (2015), *Vurdering av fjerning av krav om heis i bolig*, Oslo: Holte/Proba

<sup>10</sup> De fleste utbyggere mener at kostnaden ved å installere heis ved nybygg er vesentlig mindre enn markedsværdien av heis. De vil derfor installere heis uavhengig av eventuelle endringer i regelverket. Enkelte utbyggere mener likevel at fjerning av krav om heis vil gjøre det interessant å bygge rimeligere uten heis. Det må derfor antas at det ved endringer i regelverket vil bli bygget enkelte flerbolighus uten heis, med de negative konsekvensene det får for bevegelseshemmede.

**Figur 3. Er det noen av de følgende egenskapene ved boligen du nå i ettertid ser at du burde lagt mer vekt på? Dette kan for eksempel være at noe viste seg å være viktigere enn du trodde + Nå som du har bodd i boligen en stund, er det noen av de følgende egenskapene ved boligen du mener du la for stor vekt på før du kjøpte? Dette kan for eksempel være at det ikke var så viktig som du trodde.**



Til tross for at 8 av 10 svarer at *lydforhold/støy* hadde stor betydning da de kjøpte bolig, er det hele 17 % som i ettertid mener at de burde lagt mer vekt på dette. En skulle kanskje forvente at dette stort sett er respondenter som svarte at lydforhold/støy hadde liten eller ingen betydning da de valgte å kjøpe bolig, og at de derfor ser i ettertid at de burde lagt mer vekt på det. Vi ser imidlertid at disse 17 % består både av personer som mener at lydforhold/støy hadde stor og liten betydning. I alt er det 14 % som verken svarer at lydforhold/støy hadde stor betydning da de valgte å kjøpe bolig eller som i ettertid ser at de burde lagt mer vekt på dette. Det er for øvrig slik at 29 % av de med personer med fysisk funksjonsnedsettelse i husstanden mener at de burde lagt sterkere vekt på lydforhold/støy, mot 16 % for de uten.

16 % mener at de burde lagt mer vekt på *innsyn, utsikt og/eller lysforhold*. Som vi har sett tidligere, svarte 9 av 10 at dette hadde stor betydning da de valgte å kjøpe bolig. Ser vi tallene i sammenheng, er det kun 8 % som verken mener at innsyn, utsikt og/eller lysforhold hadde stor betydning da de kjøpte bolig eller som mener at de burde lagt mer vekt på dette. Bakgrunnskjennetegn viser aldersforskjeller for denne egenskapen: 28 % av de under 30 år mener at de burde vektlagt innsyn, utsikt og/eller lysforhold mer. Tallet synker med alderen, og er nede på 7 % for respondenter over 60 år.

*Luft og ventilasjon* hadde stor betydning for boligkjøpet for 81 % av respondentene, men likevel svarer 14 % at de burde lagt mer vekt på dette. Også her er det en del som har svart at luft og ventilasjon hadde stor betydning, samtidig som de mener at de burde lagt mer vekt på det. Til sammen har 15 % verken svart at det hadde stor betydning eller at de burde vektlagt det sterkere.

Tallene er ikke helt ulike for *bod og oppbevaringsplass*. 14 % svarte at de burde lagt mer vekt på dette, mens 8 av 10 av respondentene mente at dette hadde stor betydning da de kjøpte bolig. Totalt er det 17 % som verken mener at bod og oppbevaringsplass hadde stor betydning eller som ser at de burde lagt mer vekt på dette.

*Lydforhold/støy, innsyn, utsikt og/eller lysforhold og luft og ventilasjon* er egenskaper som er vanskeligst å se eller observere på en visning eller et prospekt. Det kan også gjelde for *bod og oppbevaringsplass*. Det krever erfaring med å bo i boligen for å erfare slike forhold. Dette kan være et område hvor god informasjon kan hjelpe brukeren til å gjøre mer kvalifiserte vurderinger.

*Planløsning/romløsning* var den egenskapen som flest syntes var av stor betydning da de valgte å kjøpe boligen sin (94 %) – likevel mener 11 % at dette burde vært vektlagt sterkere. Mange har svart både at det var av stor betydning og at de burde lagt mer vekt på det. Bare 6 % mener at planløsning/romløsning var av liten eller ingen betydning samtidig som de ikke synes at de burde lagt mer vekt på det. Blant de med husstandsmedlemmer med fysisk funksjonsnedsettelse er det hele 25 % som i ettertid ser at de burde vektlagt planløsning/romløsning mer. For de øvrige er tallet 10 %.

Knappt 1 av 10 tenker i ettertid at de burde lagt mer vekt på *balkong, terrasse eller hage/uteplass*. Som vi har sett, mener 92 % at dette hadde stor betydning da de valgte å kjøpe bolig. Sammenstilt er det kun 7 % som verken mener at det hadde stor betydning eller som i ettertid ser at det burde vektlagt det sterkere. For øvrig er det ingen over 60 år som mener at de la for stor vekt på balkong, terrasse eller hage/uteplass, mot 6 % av de under 30 år.

*Heis* hadde stor betydning boligkjøpet for 66 % av respondentene, og 3 % svarer i ettertid at de burde lagt mer vekt på det. Ingen blant de med personer med fysisk funksjonsnedsettelse i husstanden mente de burde lagt mer vekt på heis. Vi finner ingen signifikante forskjeller over ulike alder. Hele 32 % mener at heis var av liten eller ingen betydning samtidig som de ikke synes at de burde lagt mer vekt på det.

Henholdsvis 17 % og 14 % har svart «*annet*» på spørsmålene om det er noe de burde lagt mer vekt på eller la for mye vekt på. Her er det mange ulike svar og ingenting som stikker seg veldig frem. Blant svarene om hva man burde lagt mer vekt på finner vi flere som nevner byggekvaliteten generelt og en håndfull som trekker frem tekniske løsninger.

## 5. Informasjon som virkemiddel ved kjøp av nybygg

I dette kapitlet diskuterer vi innledningsvis teori om informasjon som virkemiddel for så å presentere funn fra kartleggingen. I fremstillingen ses kvalitative og kvantitative datakilder i sammenheng.

Vi svarer på hvordan forbrukere vektlegger informasjon om blant annet tilgjengelighet og brukskvalitet ved kjøp av bolig, diskuterer bruk av informasjon som alternativ virkemiddel ved endrede krav i regelverk, samt hvordan DiBK kan tilpasse sin virkemiddelbruk for å sikre at forbrukere får relevant informasjon ved kjøp ny bolig. Vi vil knytte dette til effekt av informasjon.

### 5.1 Informasjon som statlig virkemiddel

En fagektor eller virksomhet har ansvar for å benytte alle disponible virkemidler for å nå de mål som er satt.<sup>11</sup> Informasjon er ett av flere virkemidler staten har for å oppnå sine mål og løse sine oppgaver på en effektiv og tilfredsstillende måte.<sup>12</sup>

Vi kan skille mellom harde og myke virkemidler. Harde virkemidler består av regulering gjennom lov og forskrift, mens myke virkemidler kan være informasjonstiltak som gir mottakerne økt kunnskap. Økt kunnskap vil kunne stimulerer forbrukerne til å ta bedre og mer informerte valg.

Informasjon alene vil bare i særlige tilfeller være tilstrekkelig til å løse samfunnsoppgaver.<sup>13</sup> Samtidig er informasjon i kombinasjon med juridiske, økonomiske, fysiske og organisatoriske virkemidler som regel uunnværlig. Ved informasjon opplyser man blant annet om at de øvrige virkemidlene eksisterer, og hva de omhandler.

I dette prosjektet vurderes informasjonstiltak som virkemiddel ved svakere regulering gjennom regelverket, se diskusjon i delkapittel 5.5.

### 5.2 Hvordan benytter forbrukerne informasjon i forbindelse med boligkjøp?

For å vurdere informasjon som virkemiddel og hvordan informasjonen kan tilpasses og gjøres mest mulig relevant for forbrukerne, er det nødvendig å vite mer om hvilken informasjon boligkjøpere faktisk benytter seg av. Figur 4 viser at prospektet, visning/visningssenter, boligprodusent/utbygger og eiendomsmegler er informasjonskilder som er benyttet av over halvparten. Litt over 4 av 10 har benyttet seg av internett/sosiale medier/diskusjonsforum eller boligannonsen, mens 1 av 3 har vært på salgsmøter eller snakket med venner, familie eller bekjente. 18 % har sett i boligkatalogen. 1 av 10 har

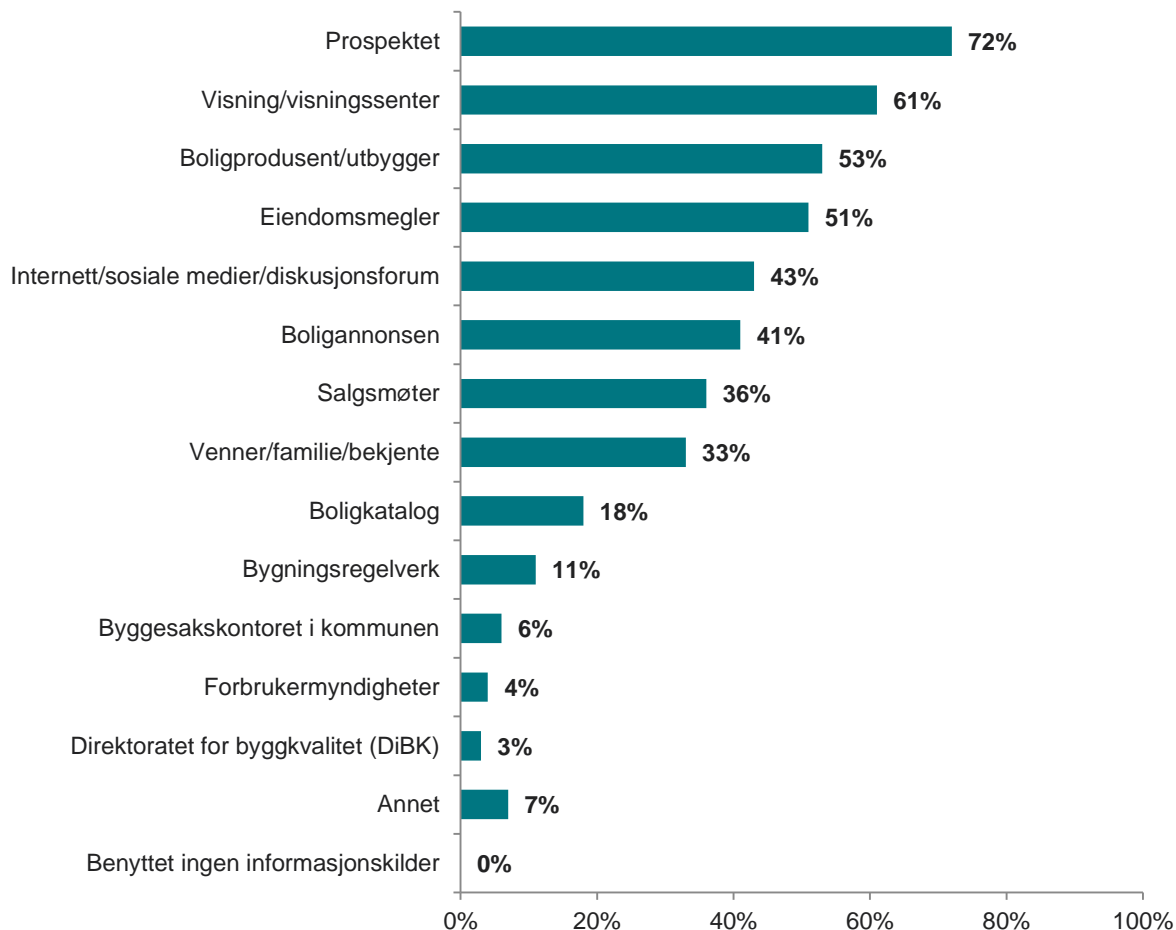
<sup>11</sup> Arbeids- og administrasjonsdepartementet (2002), *Informasjonspolitik for statsforvaltningen*

<sup>12</sup> Fornyings- og administrasjonsdepartementet (2009), *Statens kommunikasjonspolitikk*

<sup>13</sup> Arbeids- og administrasjonsdepartementet (2002), *Informasjonspolitik for statsforvaltningen*

sjekket bygningsregelverket, mens bare noen få prosent har hentet informasjon fra byggesakskontor, forbrukermyndigheter eller DiBK. Det er ingen av respondentene som *ikke* har benyttet noen informasjonskilder.

**Figur 4. Hvilke informasjonskilder benyttet du deg av før kjøpet for å få kunnskap om boligens egenskaper?**



For flere av informasjonskildene er det klare forskjeller i utdanningsnivå. Både for prospektet, visning/visningscenter, boligannonsen, venner/familie/bekjente og byggesakskontoret i kommunen er det signifikant færre med lav utdanning (videregående skole eller lavere) som har benyttet disse som informasjonskilder. I gjennomsnitt har de med lav utdanning benyttet seg av 3,7 forskjellige informasjonskilder, mot 4,6 for de med høyere utdanning. Det er altså et visst utdanningsskille i omfanget av informasjonssinnhenting. Vi har undersøkt om det finnes en lignende tendens for husstandsinntekt, men det finnes ikke noe slikt sosioøkonomisk skille.

Det er også enkelte tydelige forskjeller når det kommer til alder. Mens 61 % har benyttet seg av visning/visningscenter, gjelder dette kun 44 % av de under 30 år. For de mest «uformelle» informasjonskildene – venner/familie/bekjente og Internett/sosiale medier/diskusjonsforum – er det derimot de unge som markerer seg. Skillet går hovedsakelig mellom de under og over 40 år. Omkring halvparten av de under 40 år har benyttet seg av disse, mot under 30 % for de over 40 år.

Det er ingen statistisk signifikante forskjeller mellom de med og uten hustandsmedlemmer med fysisk funksjonsnedsettelse. Vi kan likevel trekke frem enkelte tendenser i materialet. Blant de som har noen med fysisk funksjonsnedsettelse i husstanden er det flere som har benyttet seg av boligprodusent/utbygger (71 %) enn de øvrige (52 %). Det samme gjelder for eiendomsmegler: 67 % av personer som har husstandsmedlemmer med fysisk funksjonsnedsettelse har benyttet seg av megler, mot 50 % for resten av utvalget.

**Tabell 2. Gruppering av ulike typer informasjonskilder fra figur 4. Hvilke informasjonskilder benyttet du deg av før kjøpet for å få kunnskap om boligens egenskaper?\***

Informasjonskilde	Andel
<b>Offentlige kilder</b>	
- herunder Direktoratet for byggkvalitet (DiBK), forbrukermyndigheter, bygningsregelverk, byggesakskontoret i kommunen	6 %
<b>Private kilder (Informasjonskilder som markedsfører boligen direkte)</b>	
- herunder boligannonser, boligkatalog, eiendomsmegler, prospektet, visning/visningssenter, salgsmøter, boligprodusent/utbygger	76 %
<b>Øvrige kilder</b>	
- herunder venner/familie/bekjente, internett/sosiale medier/diskusjonsforum, annet	19 %

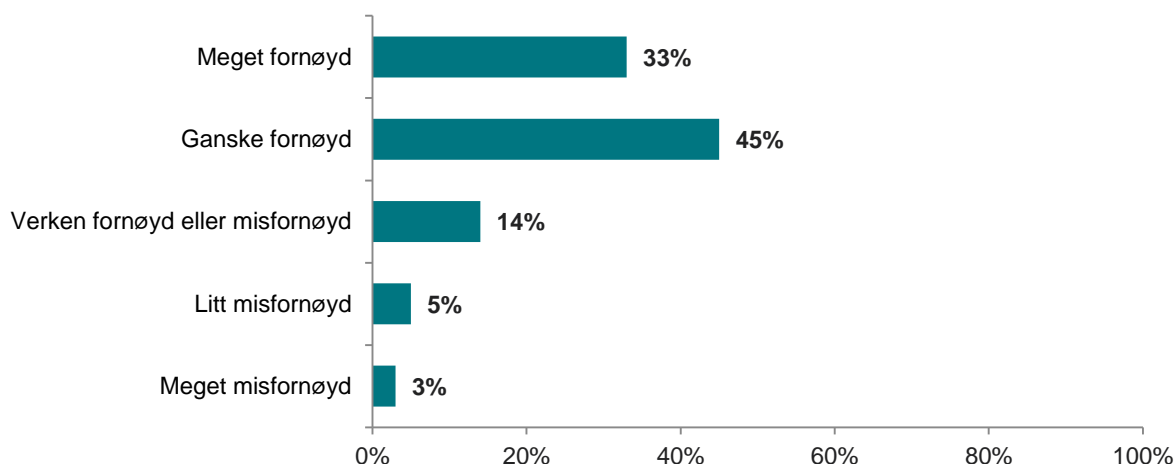
\* Forklaring til tabellen: I spørsmålet «Hvilke informasjonskilder benyttet du deg av før kjøpet for å få kunnskap om boligens egenskaper?» kan respondentene oppgi flere ulike kilder (listet i figur 4) i sitt svar. Vi har gruppert antall ulike oppgitte kilder og dividert med totalt antall kilder oppgitt (1327). I gjennomsnitt har den enkelte brukt over 4 kilder.

Når vi grupperer bruk av de ulike informasjonskildene ser vi at kilder fra det offentlige benyttes i begrenset grad, jf. tabell 2. Når kilder fra offentlige myndigheter er vesentlig mindre brukt (6 %) sammenlignet med informasjonskilder som markedsfører boligen direkte (76 %) kan det påvirke effekten ut mot forbrukerne. Vi ser en tendens til at personer som bruker informasjonskilder fra myndighetene har høyere utdanningsnivå. Vi finner ingen signifikante forskjeller mellom ulike alder, inntekt, størrelse på boligen eller om det bor personer med fysisk funksjonsnedsettelse i boligen eller ikke blant de som søker informasjon hos det offentlige.

I tillegg til bruken av ulike informasjonskilder, har vi kartlagt den opplevde *kvaliteten* på informasjonen. Til sammen er disse momentene sentrale når en skal vurdere hvordan informasjon kan fungere som virkemiddel i fremtiden. Vi har stilt respondentene spørsmål både om hvor fornøyde eller misfornøyde de er med informasjonen om boligens egenskaper før kjøpet og hvor godt de, nå i ettertid, synes at informasjonen stemmer.

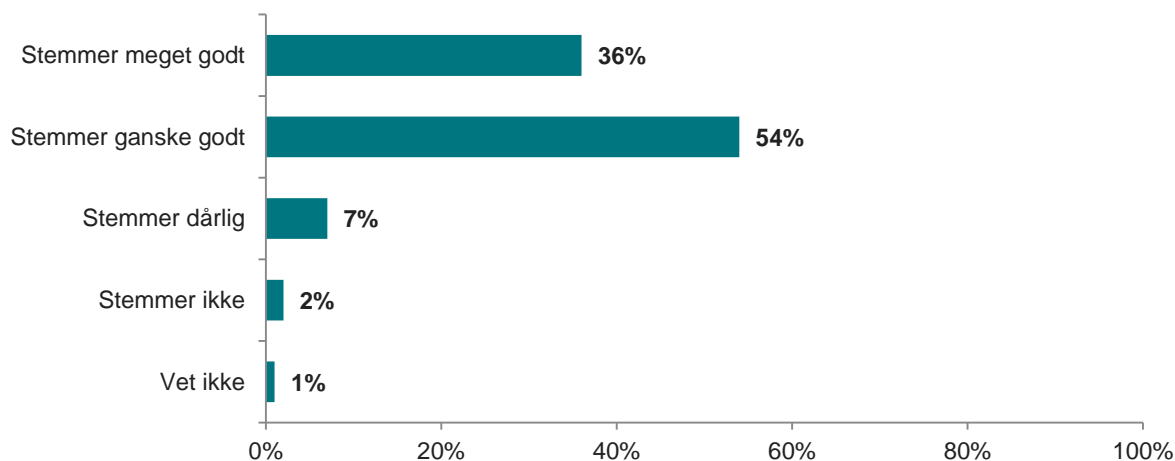
I figur 5 og 6 ser vi at de fleste er positive. Totalt er 8 av 10 fornøyd med informasjonen i forkant av boligkjøpet, og kun 8 % er misfornøyd. Det er noen flere blant de over 40 år enn de under 40 år som er misfornøyd, men forskjellene er små.

**Figur 5. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen om boligens egenskaper i forkant av boligkjøpet?**



Resultatene er enda mer positive når det gjelder spørsmålet om informasjonen om boligen stemmer. 9 av 10 mener at informasjonen stemmer godt, mens bare 9 % svarer at den stemmer dårlig eller ikke stemmer.

**Figur 6. Nå i ettertid, hvor godt synes du informasjonen du fikk om boligen før du kjøpte den stemmer?**



Resultatene er i samsvar med funn fra en studie om kjøp og salg av nye boliger på prospekt.<sup>14</sup> Der fant NIBR (2008) at kjøperne generelt var fornøyd med den informasjonen de hadde fått i boligprospektet. Mange kontaktet i tillegg megler for å få supplerende opplysninger. Undersøkelsen avdekket imidlertid at kjøperne opplevde usikkerhet og ikke visste hva de skulle spørre om. Våre dybdeintervjuer underbygger disse funnene. Det er mange tilfeldigheter som påvirker hva man innhenter informasjon om. Forhold man selv eller andre har hatt dårlig erfaring med (f.eks. feil og mangler ved en bolig) blir lagt spesielt godt merke til eller undersøkt.

<sup>14</sup> Schmidt, L. (2008), *Hvordan kjøpe en bolig som ikke finnes? En studie av kjøp og salg av nye boliger på prospekt*, NIBR-rapport 2008:24, Oslo: NIBR.

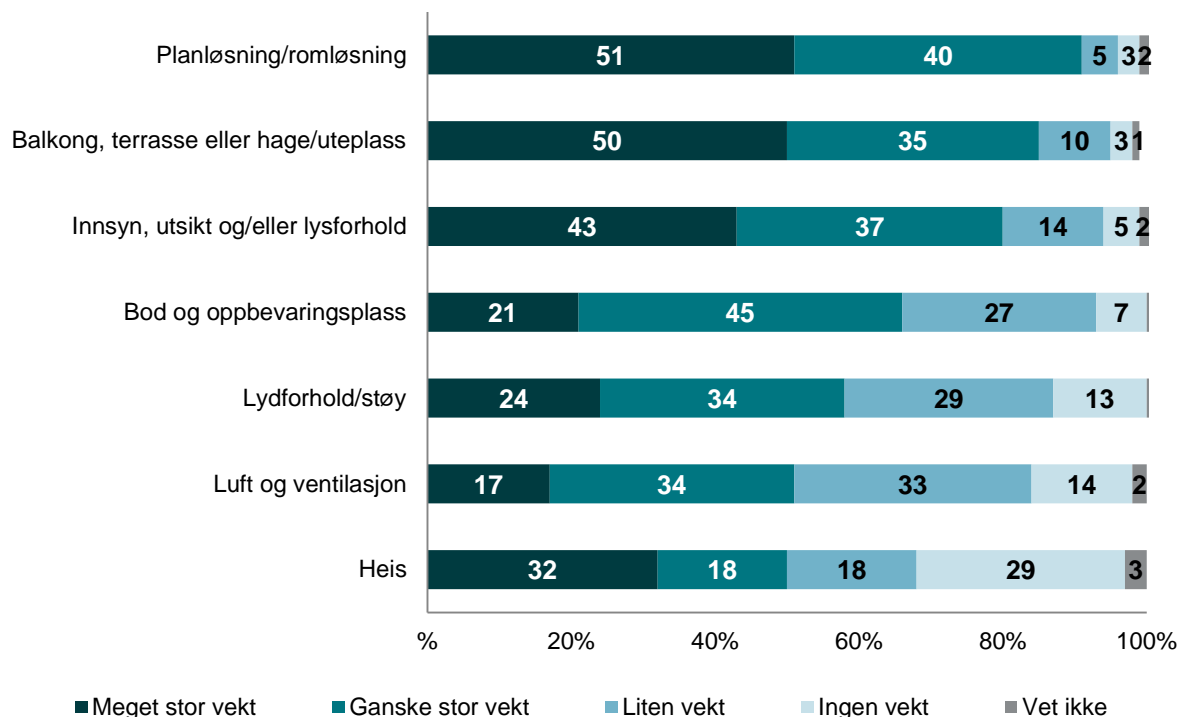


## 5.3 Vektlegging av informasjon om tilgjengelighet og brukskvalitet

Et hovedanliggende for denne kartleggingen har vært å avdekke forbrukernes forhold til informasjon om boligens tilgjengelighet og brukskvalitet. Her har vi benyttet en rekke konkrete egenskaper ved boligen som operasjonalisering av tilgjengelighet og brukskvalitet. Vi vil få frem hvilke egenskaper boligkjøper vektlegger informasjon om, og hvordan det oppleves å vurdere disse forholdene ved hjelp av eksisterende informasjonskilder.

Som vist i figur 7, la minst halvparten av respondentene stor vekt på å finne informasjon om alle de aktuelle egenskapene før boligkjøpet. For flere av egenskapene gjelder dette en klar majoritet. For andre egenskaper er det imidlertid en betydelig andel som la liten eller ingen vekt på å finne informasjon.

Figur 7. Hvor stor vekt la du på å finne informasjon om følgende egenskaper før boligkjøpet?



Flere enn 8 av 10 la stor vekt på å finne informasjon om *planløsning/romløsning*, *balkong, terrasse eller hage/uteplass* og *innsyn, utsikt og/eller lysforhold*. De over 60 år, de med leilighet over 75 kvadratmeter og de med husstandsinntekt over en halv million legger i gjennomsnitt større vekt på planløsning/romløsning og balkong, terrasse eller hage/uteplass enn andre.

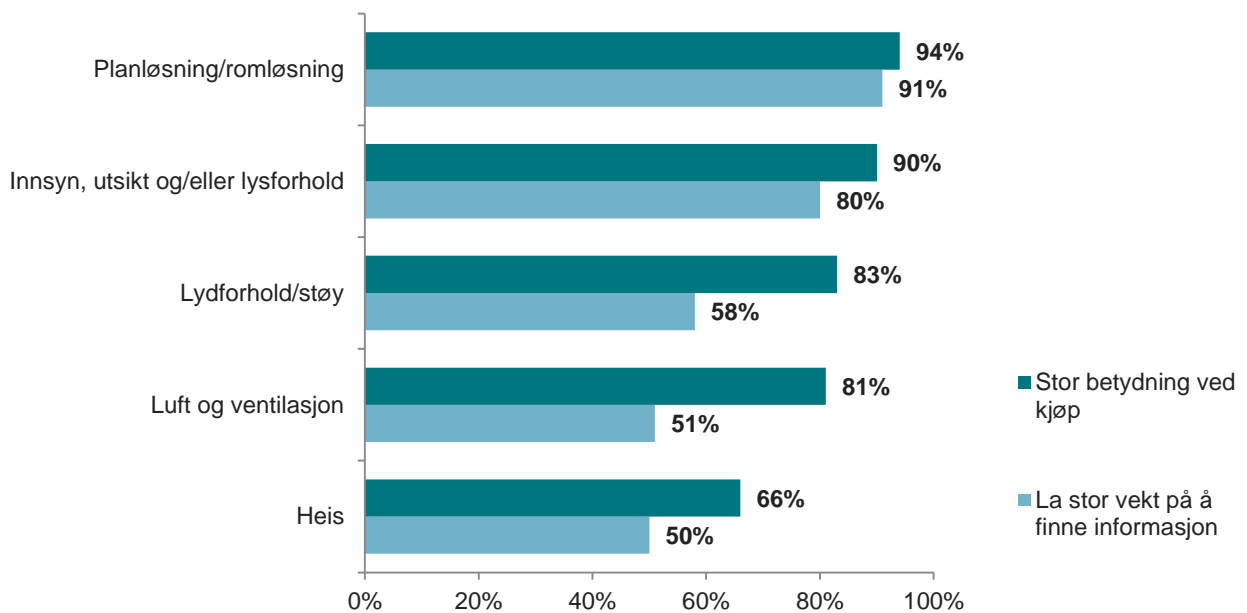
To tredjedeler la stor vekt på å finne informasjon om *bod og oppbevaringsplass*. Andelen som la stor vekt på dette øker med alderen. 56 % av de under 30 år svarer stor (meget eller ganske stor) vekt, mens 73 % av de over 60 år gjør det samme.

6 av 10 la stor vekt på å finne informasjon om *lydforhold/støy*, mens halvparten av respondentene la stor vekt på *luft og ventilasjon* og *heis*. Også for disse egenskapene er det flere eldre enn yngre som la stor vekt på å finne informasjon. Blant personer med

husstandsmedlemmer som har fysisk funksjonsnedsettelse svarer 63 % at de la stor vekt på å finne informasjon om heis, mot 49 % av de øvrige.

Tallene for vektlegging av informasjon korresponderer godt med mønsteret fra figur 2. Det gir mening at de egenskapene som har størst betydning ved boligkjøpet også er de egenskapene som flest la stor vekt på å finne informasjon om. Det er imidlertid konsekvent mindre andeler som la stor vekt på informasjon om de ulike egenskapene enn som mener at de samme egenskapene hadde stor betydning, jf. figur 8. Det kan tyde på at en del forbrukere tar egenskaper ved boligen for gitt, og stoler på at deres interesser er ivaretatt uten at de trenger investere mye tid og ressurser i å innhente informasjon.

**Figur 8. Hvor stor betydning hadde følgende da du valgte å kjøpe boligen din?  
Hvor stor vekt la du på å finne informasjon om følgende egenskaper før boligkjøpet?  
For begge spørsmålene er «meget stor» og «ganske stor» slått sammen.**



## 5.4 Hvilket informasjonsbehov har forbrukerne?

Et sentralt funn fra dybdeintervjuene er at forbrukerne føler stor tillit til at en nybygget bolig vil være en god investering og ivareta viktige bo- og brukskvaliteter. Det er særlig garantier og reklamasjonsrettigheter, og forventningen om fornuftige myndighetskrav som oppfylles av utbygger, som skaper denne tilliten. Forbrukerne vi har intervjuet vil forsikre seg om at det finnes *tilgjengelig informasjon*, men vil ikke nødvendigvis sette seg grundig inn i hva *informasjonen faktisk forteller* om boligen. Vårt inntrykk korresponderer med funn fra *Forbrukerrådets befolkningsundersøkelse* om ulike boligspørsmål fra 2014.<sup>15</sup> Forbrukerrådet finner at kun halvparten av boligkjøperne leser all tilgjengelig informasjon om boligen. 3 av 4 brukte under to timer på å gjennomgå boligen på visning før de la inn bud. 46 % brukte under én time.

Det samme gjelder innstillingen til krav og standarder for nybygg. Våre dybdeinformanter oppfatter at de enkelt kan finne ytterligere informasjon om krav og standarder for nybygde boliger dersom det skulle være nødvendig. For dette formålet vil de henvende seg til offentlige myndigheter (som bygnings- eller forbrukermyndigheter), eller organisasjoner som Huseiernes Landsforbund.

*«Jeg er på jakt etter en følelse av hvordan det er å bo i huset. Det er ikke noe særlig fokus på det» (Mann, 37).*

Våre funn peker imidlertid på at det er forhold ved tilgjengelighet og brukskvalitet det er vanskelig for forbrukerne å sette seg inn i ved hjelp av eksisterende informasjonskilder. Forbrukeren er ute etter følelsen av *hvordan det oppleves å bo i boligen*. Boligprospektet er omfattende og innholdsrikt, men først og fremst rikt på tekst og skriftlig informasjon, og i mindre grad tegninger, kart og bilder. Det etterlyses flere visuelle kilder som kan gi et bedre og mer realistisk inntrykk av boligen innvendig, som video, simuleringer i 3D og lignende. Et visningssenter eller den ferdig bygde boligen, kan gi et helt annet inntrykk av hvordan det oppleves å bo i boligen.

*«Jeg fikk sjokk da jeg kom inn i brakka de hadde innredet. På tegningen ser det ut som det er mye mer plass enn det er. [Det var tegnet inn] sofa med sjeselong, men da ville man ikke kommet ut på balkongen. Jeg fikk ikke plantegninger med mål ved kjøp, bare oppgitt antall kvadratmeter. Virkeligheten var ikke ekstremt annerledes, men litt. Jeg vet ikke hvor lett det er å informere mer eksakt om dette ved kjøp, men hvor vanskelig kan det egentlig være?» (Kvinne, 30).*

Kapittel 3 og 4 har vist at forhold som planløsning, solforhold og romfølelse er svært viktige kvaliteter som forbrukeren vektlegger ved kjøp av nybygg. Mangelfulle eller unøyaktige tegninger kan forhindre en god vurdering av planløsning og muligheter for møblering. Også solforhold og generell romfølelse er det vanskelig å få et inntrykk av. Videre oppleves det vanskelig å få et realistisk inntrykk av omgivelser (motstående bebyggelse) og støy. Uforutsette problemer med støy kan komme både fra uhensiktsmessig plassering i forhold til annen bebyggelse, som at andres uteplass ligger nært soverom i egen bolig. Det kan også komme fra teknisk utstyr i boligen, eller fra boenheter over, under og ved siden av egen bolig.

<sup>15</sup> Hjemmesidene til Forbrukerrådet, [<http://www.forbrukerradet.no/pressemedling/boligkjopere-frykter-store-uventede-utgifter>] (02.09.2016)

Inntrykket fra dybdeintervjuene er at forbruker ikke er klar over eventuelle muligheter for å påvirke løsninger i boligen. Tilvalg som gjelder materialer (f.eks. maling, fliser, overflater mv.) er godt kjent. Det eksisterer imidlertid et ønske om mer informasjon om hvordan utbygger har tenkt, hvilke muligheter og potensial som ligger i boligens løsninger, og ulike muligheter for møblering og bruk. Det kan oppleves som for forpliktende å ta kontakt med megler for denne typen informasjon, ettersom forbruker kan føle på et press om å kjøpe boligen.

## 5.5 Vurdering av informasjon som alternativ til lovregulering

Informasjonstiltak kan brukes til å øke og balansere forbrukernes kunnskap. Bedre innsikt i handlingsrommet ved kjøp av nybygg vil kunne påvirke forbrukernes atferd. Byggtekniske krav til tilgjengelighet og brukskvalitet og informasjon om dette befinner seg i en kontekst av tilstøtende regelverk og normer, som bustadoppføringslova, markedsføringsloven og bransjenormer for markedsføring av bolig vedtatt av bransjen. Disse skal regulere kjøp og salg av boliger og sikre forbrukernes interesser. Det stilles blant annet krav til balansert informasjon, at informasjonen skal være lett forståelig, forbud mot villedende reklame og det skal informeres om positive og negative trekk ved omgivelsene med tilnærmet lik vekt. Det er stor konkurranse blant aktører som selger bolig. Ifølge Forbrukerombudet fører dette til at det jevnlig settes i gang kampanjer og kreative markedsføringsmetoder. Det kan skape et villedende inntrykk som kan være i strid med markedsføringsloven.<sup>16</sup>

Informasjon er et virkemiddel DiBK kan bruke som alternativ ved fremtidige reduserte byggtekniske krav til tilgjengelighet og brukskvalitet. For å lykkes med informasjonstiltak, dvs. at de gir god effekt, må informasjonen være:

- planlagt på grunnlag av ulike målgruppers situasjon og behov
- kvalitetsmessig god og relevant
- tilbudt gjennom hensiktsmessige kanaler
- tatt i bruk

Slik vil informasjon kunne bidra til at forbruker *øker sin markedsrett*.

Gjennom kartleggingen finner vi at boligkjøperne har stor tillit til at krav til nybygde boliger ivaretar viktige samfunnsmessige- og individuelle behov, og at utbygger oppfyller og imøtekommer disse. Det finnes også en forventning om at krav og standarder for nye boliger vil gi god bo- og brukskvalitet. Flere sentrale funn peker mot at boligkjøperen ikke leser all informasjon om boligen, men oppfatter at informasjonen finnes der dersom det skulle bli nødvendig å sette seg inn i den.

Vi finner at de fleste forbrukerne er fornøyd med kvaliteten på informasjonen de har innhentet om boligen før kjøpet. NIBR (2008) har tidligere funnet samme resultat, men også at mange kjøpere er usikre og ikke vet hva de skal spørre om.<sup>17</sup> Vår kartlegging viser at prospektet, visning/visningscenter, boligprodusent og eiendomsmegler er mye brukte informasjonskilder før kjøp av bolig. Utdanningsnivå og alder er faktorer som har betydning

<sup>16</sup> Hjemmesidene til Forbrukerombudet: [<https://forbrukerombudet.no/om-forbrukerombudet/agenda-2016>] (12.09.2016)

<sup>17</sup> Schmidt, L. (2008), *Hvordan kjøpe en bolig som ikke finnes? En studie av kjøp og salg av nye boliger på prospekt*, NIBR-rapport 2008:24, Oslo: NIBR.

for hvor mange og hvilke kilder man bruker i informasjonsinnhenting. Informasjonskilder fra myndighetene (DiBK, forbrukermyndigheter, bygningsregelverk, byggesakskontoret i kommunen) er mindre brukte kilder for å få kunnskap om boligens egenskaper. Det er også funn som tyder på at forbruker ønsker mer informasjon om boligens egenskaper og muligheter fra utbygger fremfor eiendomsmegler. Dette både fordi utbygger antas å ha mer faglig kunnskap om boligen, og fordi man ville opplevd mindre press om å kjøpe boligen.

Forbrukerne er særlig opptatt av informasjon om planløsning, uteområder og innsyn/utsikt. Boligen vurderes ut fra behovene man har på kjøpstidspunktet, og i mindre grad ut fra hvordan disse kan tenkes å endres over tid. Når boligeierne har bodd seg inn i boligen viser det seg at flere forhold ved tilgjengelighet og brukskvalitet oppleves som viktig sammenlignet med på kjøpstidspunktet. Dette gjelder spesielt *lydforhold/støy, innsyn, utsikt og/eller lysforhold og luft og ventilasjon* i tillegg til *bod og oppbevaringsplass*. Dette er egenskaper som er vanskeligst å se eller observere på en visning eller et prospekt. God informasjon på disse områdene kan hjelpe brukeren til å gjøre mer kvalifiserte vurderinger.

Dersom DiBK setter inn informasjonstiltak om tilgjengelighet og brukskvalitet ved kjøp av nybygg, bør egenskaper som er vanskelig å observere i prospekt eller på visning prioriteres. Ved deregulering overlates mer frihet og ansvar til den enkelte forbruker og til boligutbyggerne. Boligutbyggerne vil få økt handlingsrom ved ev. reduserte krav i regelverket, og informasjon til denne aktøren vil også være viktig. Boligutbyggerne gir forbrukerne muligheter og begrensninger.

Vi finner at noen av kravene som er knyttet til tilgjengelighet og brukskvalitet sammenfaller med forbrukernes ønsker og krav. Eksempler på slike er gode lys- og solforhold, lite støy, heis, god oppbevaringsplass og åpne/romslige rom. Det er grunn til å tro at dette er brukskvaliteter forbrukerne vil fortsette å etterspørre uavhengig av hvorvidt dette er regulert i byggeteknisk forskrift.

I lys av at offentlige kilder er lite brukt som informasjonskilder i dag, vurderer vi at økt bruk av slike kilder trolig vil ha begrenset effekt. Kartleggingen finner imidlertid at prospekt er en helt sentral informasjonskilde. Vi vil anbefale bruk av denne kilden for å nå frem til forbrukerne. Det innebærer at myndighetene må gå via utbyggere/meglere.

## 6. Litteraturliste

Arbeids- og administrasjonsdepartementet (2002), *Informasjonspolitik for statsforvaltningen*

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (2009), *Statens kommunikasjonspolitik*

Hjemmesidene til DiBK, [<https://www.dibk.no/Tema/Universell-Utforming/>] (02.09.2016)

Hjemmesidene til Forbrukerrådet, [<http://www.forbrukerradet.no/vi-mener/2015/fpa-bolig-2015/undersokelse-om-bolighandel/>] (02.09.2016)

Hjemmesidene til Forbrukerrådet, [<http://www.forbrukerradet.no/pressemelding/boligkjopere-frykter-store-uventede-utgifter/>] (02.09.2016)

Hjemmesidene til Forbrukerombudet: [<https://forbrukerombudet.no/om-forbrukerombudet/agenda-2016/>] (12.09.2016)

Hjemmesidene til SSB, [<https://www.ssb.no/bygg-bolig-og-eiendom/artikler-og-publikasjoner/fa-bor-i-boliger-fullt-tilgjengelige-for-rullestolbrukere/>] (01.09.2016)

Holte og Proba (2015), *Vurdering av fjerning av krav om heis i bolig*, Oslo: Holte og Proba

KMDs tildelingsbrev til DiBK for 2016

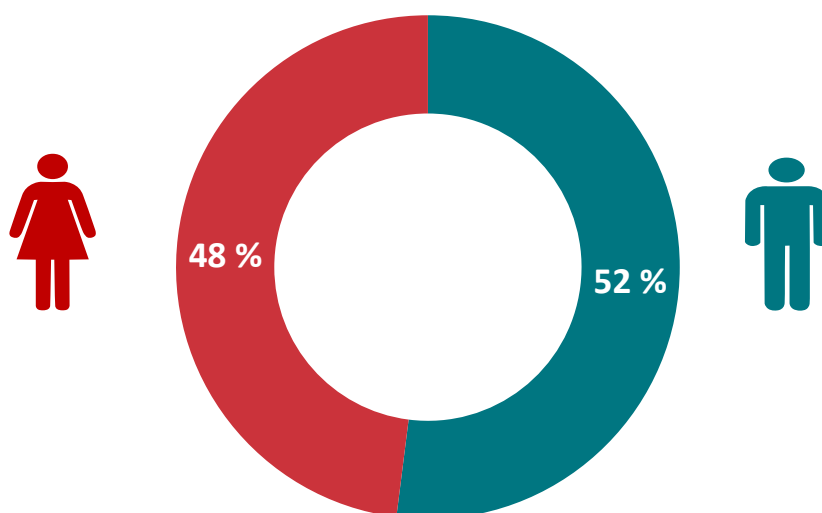
Prop. 1 S (2015-2016) for KMD

Schmidt, L. (2008), *Hvordan kjøpe en bolig som ikke finnes? En studie av kjøp og salg av nye boliger på prospekt*, NIBR-rapport 2008:24, Oslo: NIBR

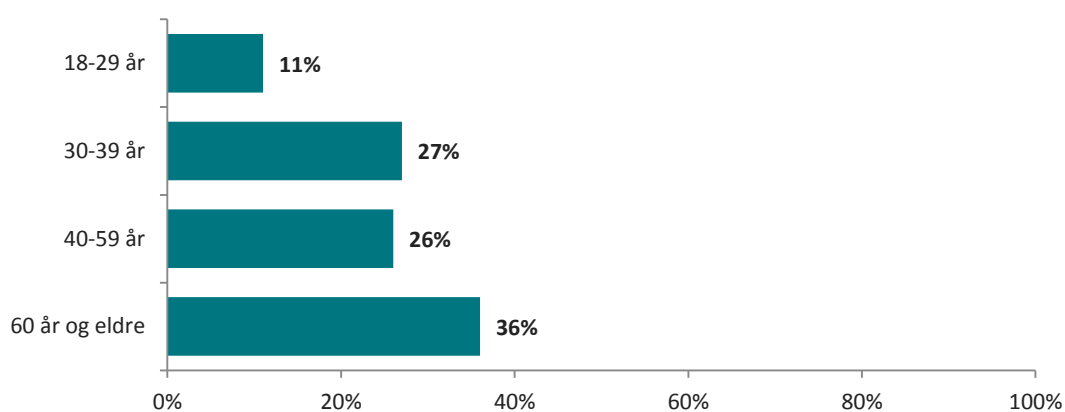
Schmidt, L. og Guttu, J. (2012), *Små boliger – universell utforming, bovaner og brukskvalitet*, NIBR-rapport 2012:1, Oslo: NIBR

## 7. Vedlegg. Kjennetegn ved respondentene i den kvantitative surveyen

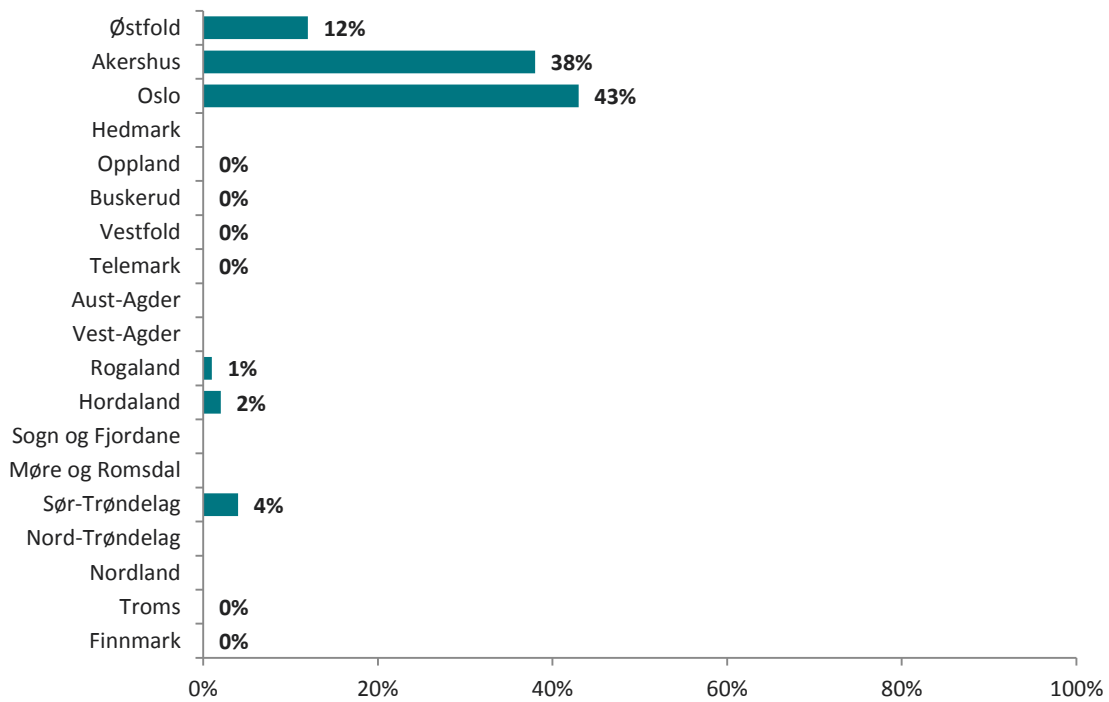
Figur 9. Kjønnfordeling



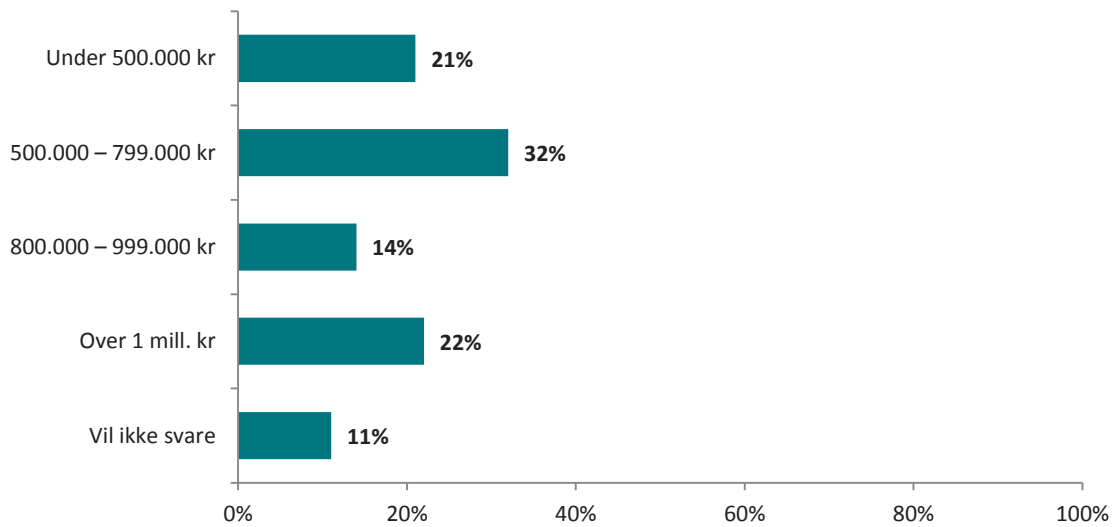
Figur 10. Aldersfordeling



**Figur 11. Fylkesfordeling**

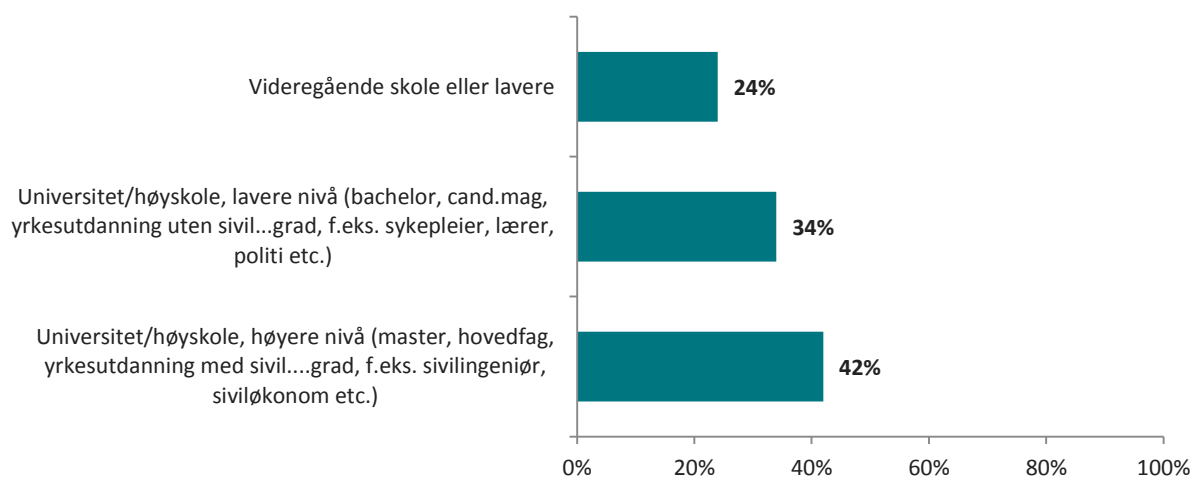


**Figur 12. Fordeling av husstandsinntekt etter skatt**

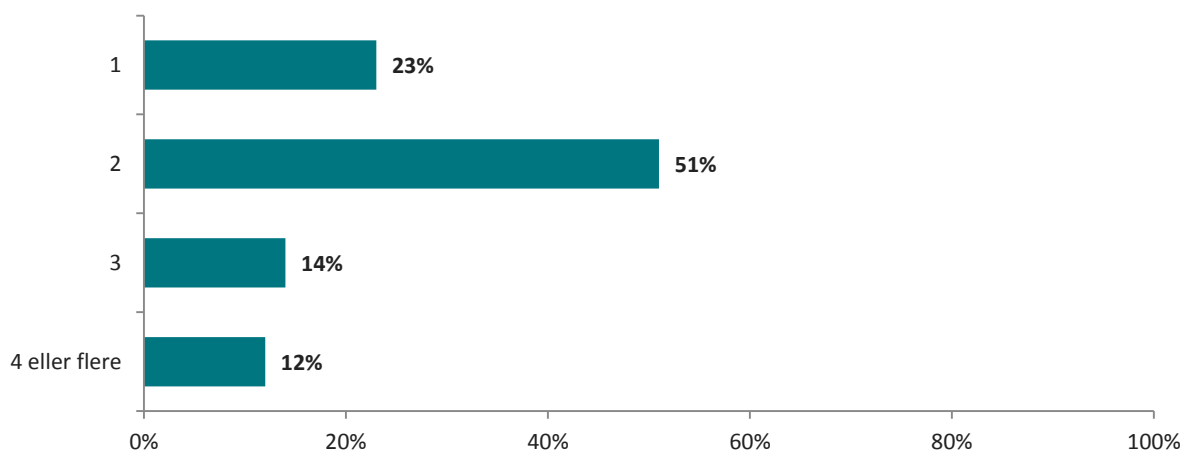




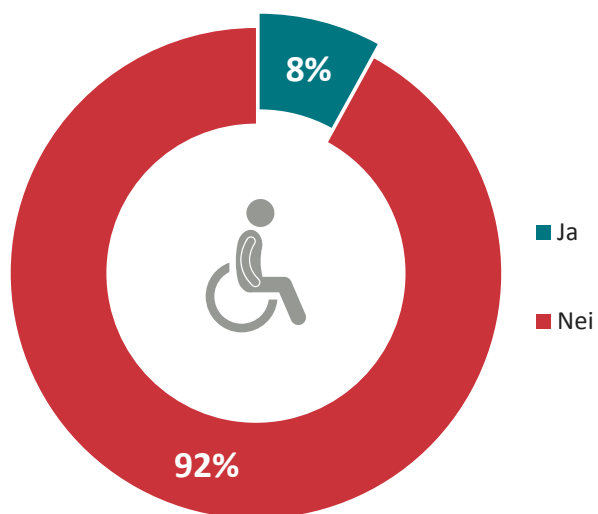
**Figur 13. Fordeling av utdanningsnivå (høyeste avsluttede utdanning)**



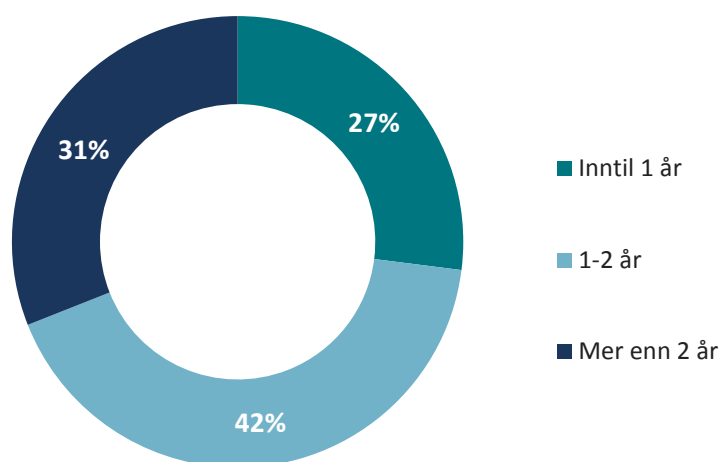
**Figur 14. Fordeling av antall personer i husstanden**



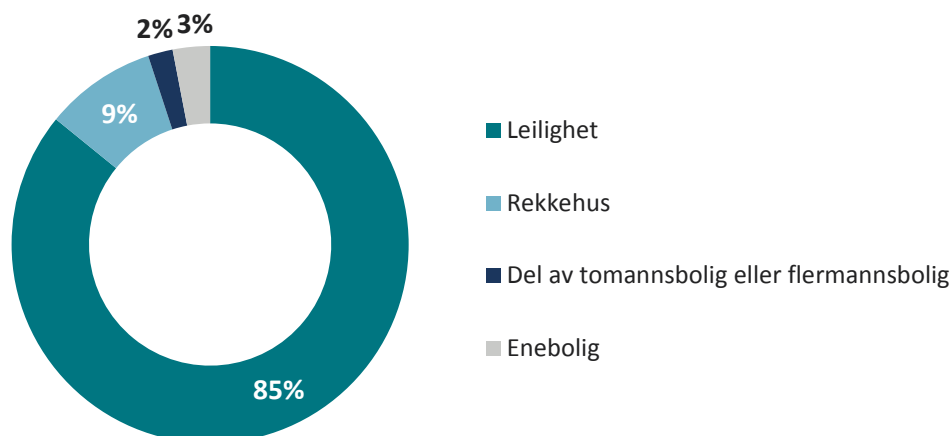
Figur 15. Andel personer med fysisk funksjonsnedsettelse i husstanden



Figur 16. Fordeling av hvor lenge respondentene har bodd i boligen



Figur 17. Fordeling av type bolig man har kjøpt



Figur 18. Fordeling av antall kvadratmeter bruksareal boligen har

