

# Unge husejere og banker

En kvalitativ undersøgelse af unge førstegangskøberes fokus på energi i valget af bolig og bankernes rådgivende rolle i forhold til energirenoveringer

# Indholdsfortegnelse

Resumé.....	2
Baggrund og formål.....	5
Metode .....	6
De unge husejere .....	9
Rådgivning under boligkøb: netværk og bankens rolle .....	10
Energiforbrug, energimærke og opvarmningsformer .....	12
Økonomi og renoveringer.....	14
Tilskudsordninger og varmepumper på abonnement .....	16
Bankerne .....	19
Bankens rolle .....	19
Er det bankens ansvar at rådgive om energirenovering? .....	20
Den dominerende type førstegangskøber.....	21
Bankrådgiverens egen erfaring og mangel på samme.....	22
Viden og erfaring med forskellige opvarmningsformer .....	24
Begrænsende narrativ om Bygningspuljen.....	26
Konklusion .....	27
Anbefalinger.....	30
De unge husejere .....	30
Bankerne .....	31

# Resumé

Undersøgelsens formål er at få et dybere kendskab til specifikt de unge husejere og de udfordringer, der gør sig gældende, når man er ny på boligmarkedet; herunder specifikt *om* og *hvordan* man går op i det energimæssige i sin kommende bolig. Derfor er der interviewet 10 husejere i alderen 25-40 år fordelt over landet, som har købt deres første bolig inden for de sidste ca. 0-5 år.

Undersøgelsens formål er desuden at få mere viden om bankernes rolle ift. de unge husejere og den potentielle rolle som kommunikationskanal ift. hvilke renoveringsmuligheder og tilskudsmuligheder, de har. Derfor er 4 bankrådgivere interviewet herom.

Undersøgelsen peger på, at når man som ung skal finde sit første hus, betyder beliggenhed og husets udtryk mest, ligesom det selvfølgelig er en uomgængelig faktor, om man kan låne pengene til selve husets købspris. Det betyder, at de unge går mindre op i husets energimærke eller opvarmningsform i selve købsfasen. Dels fordi det bliver uoverskueligt i processen, da der er mange andre ting at forholde sig til, når man skal købe bolig, men også fordi spørgsmål om opvarmningsform og energiforbrug anses som noget, der kan laves om på et senere tidspunkt. Energimærket kan forbedres, men husets beliggenhed kan ikke ændres. Derudover ønsker de unge overvejende et hus med "sjæl" og et hjem, de selv former, hvorfor det ikke nødvendigvis ses som en stor ulempe, at de gennem nødvendige renoveringsprojekter kan sætte deres eget præg på boligen. De unge ønsker ikke at gældsætte sig mere end højst nødvendigt, og har en gejst til at udføre så mange renoveringsprojekter som muligt selv. Der ses dog en tendens til, at man efter nogle år i boligen udmattes af de lange selv-projekter, og indser, at tid på boligen går fra kvalitetstiden med familien, hvorfor man i længden oftere og oftere betaler for professionel hjælp. Når man udfører projekterne selv, er der heller ingen mulighed for at søge tilskud via bygningspuljen, fordi det her er et krav, at håndværkere udfører arbejdet.

Vigtigt er det at påpege, at selvom de unge husejere ikke går meget op i husets opvarmningsform i købsfasen, så er det noget, der begynder at fylde i deres bevidsthed, så snart de bor i huset. Oliefyr og til en vis grad også gasfyr er en kilde til dårlig samvittighed, da det anses som skadeligt for miljøet, og de unge husejere skal sjældent overbevises om, at varmepumpen er det rette valg, da de gerne vil vælge den grønneste løsning.

Informanterne fortæller alle, at de i udgangspunktet synes varmepumper på abonnement er en god idé, men at de hellere selv vil eje varmepumpen til deres nye hus, medmindre de af økonomiske årsager tvinges til at leje den. Dermed er det måske ikke de ny-udklækkede husejere, der er den mest oplagte målgruppe til varmepumper på abonnement, hvis argumentet udelukkende er, at det er nemmere. Der ses dog en tendens til, at efter nogle år i boligen med mange renoveringsprojekter, så vil man hellere betale sig fra de tidskrævende løsninger, hvorfor det måske kan blive relevant senere. Et andet argument for varmepumper på abonnement kan være, at denne varmepumpe ofte er af en god kvalitet, mens de unge husejere, der har anskaffet sig en luft til vand-varmepumpe fortæller, at de har valgt en af de billigere modeller, fordi de ønskede at spare penge, da der er mange andre ting, man som ny husejer skal bruge sine penge på.

Bankerne er ifølge de unge husejere den første spiller på banen, når de skal købe nyt hus, hvorfor disse vil være en god kommunikationskanal til at plante viden og ideer om tilskud og grønne tiltag i boligen. Dog er det ikke et sted, de unge forventer at få rådgivning om energirenoveringer, hvorfor de i højere grad henter viden i deres netværk, og banken udtrykker selv, at de mangler erfaring, gode historier og viden for rigtigt at kunne have denne rolle. Det er ikke en naturlig del af deres kompetencer, men noget de lærer om gennem erfaring med husejere, der selv har sat sig ind i emnet, hvor husejernes viden langsomt bliver en indlejret del af bankrådgivernes viden. Bankrådgiverne udtrykker, at de skal have overblik over mange andre ting, og at de heller ikke ser energirådgivning som deres rolle, men at deres mulighed for det trods alt vil være større, hvis de havde nogle gode cases, beregninger på hvad en energirenovering betyder økonomisk, eller en platform, hvor al information herom er samlet. Banken er en instans, der yder økonomisk rådgivning, hvor de primært kigger på værdiforøgelsen af en bolig, og som det er nu, kan et nyt køkken skabe en bedre værdiforøgelse end en energirenovering. Banken kunne derfor godt bruge et bedre grundlag for at vurdere, ikke kun værdiforøgelsen, men også hvad en energirenovering eksempelvis betyder husstandens månedlige råderum. Varmepumper på abonnement er derudover en god ordning at kende mere til, hvis de sidder med kunder med en trang økonomi, der skal af med deres oliefyr eller gasfyr.

De unge førstegangskøbere ønsker en slags manual til at købe bolig med et overblik over alle elementerne, både hvordan man læser en tilstandsrapport, hvilke begreber man skal forvente banken introducerer én for, forsikringer mm. Med en sådan samlet introduktion ville de have bedre overskud til at tænke på husets klimaaftryk tidligere i processen. Det kunne fx hjælpe dem til at tænke energirenoveringer ind i lån allerede i købsituationen, så de ikke senere risikerer at optage dyrere forbrugslån, skal vente til der er en opsparing at tage af, eller skal udføre alt arbejde selv for at

gøre det så billigt som muligt. I nærværende undersøgelse har alle de unge husejere købt bolig for færre penge, end banken ville låne dem. Dette har de gjort for ikke at sætte sig for stramt økonomisk, fordi det netop sidestilles med frihed ikke at have for dyre og store lån. Dermed er yderligere lån ikke noget, de i udgangspunktet ønsker.

# Baggrund og formål

Undersøgelsens formål er at få et dybere kendskab til specifikt de unge husejere og de udfordringer, der gør sig gældende, når man er ny på boligmarkedet og skal forholde sig til husets stand, eventuelle renoveringer og spørgsmål om energiforbrug, som man ikke er vant til.

Gennem tidligere udførte undersøgelser<sup>1</sup> er der set indikationer på særlige forhold, som kan gøre sig gældende for de unge husejere:

- De er en travl målgruppe: med både job og små børn er "tid" en knap ressource. Hvis der er tid tilovers, vil de allerhelst bruge den på deres børn.
- De har ingen opsparing: De har lige brugt en stor sum penge på deres første boligkøb og har svært ved eller har ikke lyst til at optage flere lån.
- De går op i grønne løsninger: I princippet vil de gerne træffe "grønne" valg, men har hverken den tid, penge eller viden, der skal til for at sammentænke dette med energirenoveringer. I stedet kan de gå op i andre "grønne" handlinger, fx at købe økologi eller sortere affald.

Undersøgelsen vil udvide de ovenstående hypoteser med relevante emner synliggjort gennem interviews. Desuden vil den specifikt undersøge, hvordan de unge husejere forholder sig til opvarmningsformer og hvorvidt varmepumper på abonnement er en god ordning til dem. Måden at opvarme sin bolig på, når man har en varmepumpe på abonnement, kommer tæt på alle fordelene, som de unge har været vant til, hvis de kommer fra en lejlighed med fjernvarme, hvor de ikke har brugt tid på hverken vedligehold eller viden om opvarmningsformer.

Undersøgelsen afsøger også, hvem de unge taler med i købsprocessen og de indledende år som husejer. Dette kan være personer og institutioner, som påvirker dem til at træffe de energivenlige beslutninger. Viden herom kan skabe indblik i, hvilke informationskanaler de unge kan fanges på.

---

<sup>1</sup> *Personaanalyse - Persontyper identificeret gennem interviews med boligejere omkring renoveringsprocesser i deres hjem* (Transition 2018) samt *Valg af opvarmningsform i private husstande - Afdækning af barrierer, behov og brugeradfærd hos boligejere med naturgasfyr når eksisterende gasfyr skal udskiftes* (Transition 2020)

En af disse kanaler kan være bankerne. Bankerne har en væsentlig rolle, når man køber bolig, og kan derfor også være en væsentlig kommunikationskanal til de nye boligkøbere ift. renoveringsmuligheder og tilskudsmuligheder. Derfor er undersøgelsens formål også at interviewe banker, for at blive klogere på deres kendskab til energi og energioptimeringer, men også til tilskudsordninger - herunder Varmepumpe på abonnement. I sidste ende bidrager dette til viden om, hvilke materialer eller værktøjer, bankerne har brug for, for at kunne videreformidle viden om emnet til deres kunder.

## Metode

Undersøgelsen tager udgangspunkt i 10 dybdegående telefon/online eller fysiske interviews med borgere, som tilhører gruppen ”unge husejere”, samt fire dybdegående telefon/online interviews med bankrådgivere fra fire forskellige banker. Alle interviews har haft en varighed på 45-60 minutter og er udført i oktober 2021.

Kvalitative interviews er valgt som metode, da formålet med denne undersøgelse er at skabe et nuanceret indblik i informanternes erfaringer for bedre at kunne belyse, hvordan de forholder sig til energirenovering i huskøbsprocessen og de første år herefter. Med en semistruktureret interviewform har interviewereren frihed til at forfølge emner og svar, som ligger uden for den planlagte interviewguide. Formen giver hermed en mulighed for at opdage emner og problematikker, der ligger ud over vores opsatte teser. De fleste interviews er foretaget over Microsoft Teams eller telefonisk grundet undersøgelsens tidsramme og et ønske om at opnå en geografisk spredning af informanterne. Dog er enkelte interviews udført i informanternes vante rammer.

De husejere, som har deltaget i undersøgelsen, er udvalgt på baggrund af en række kriterier: De er mellem 25-40 år, de har købt deres første hus (helårsbolig) inden for de sidste ca. 0-5 år, og de har tidligere boet i en lejlighed, hvorfor alt hvad et hus indebærer, er nyt for dem. Dertil har der i informantrekrutteringen været et ønske om at inkludere huse med forskellige opvarmningsformer for at afdække de unge husejeres opmærksomhed på opvarmningsformen i det hus, de køber, samt vurdere relevansen af varmepumper på abonnement for målgruppen. Derfor har det også været et fokus, at størstedelen af informanterne *ikke* skulle have mulighed for at få fjernvarme i deres nye hus. Energimærker spillede ikke en rolle i selve informantudvælgelsen, men i **Tabel 1**, som viser et samlet overblik over

informanterne i gruppen ”Unge husejere”, ses også energimærkerne på de huse, som informanterne har købt.

De bankrådgivere, som har deltaget i undersøgelsen, er udvalgt efter forskellige parametre, herunder bankens størrelse (hele organisationen), geografisk spredning, andelen af husejere under 30 år i kommunen, samt andelen af kommunes areal uden for fjernvarmeområdet<sup>2</sup>. Disse parametre er valgt for at opnå størst mulig relevans i forhold til undersøgelsens formål og sikre, at bankrådgiverne havde erfaring med undersøgelsens temaer. Bankerne er spredt over landet med placeringer i Nordjylland, Sydvestjylland, Fyn og Sjælland. Det har været en udfordring for undersøgelsen at få adgang til rådgivere i større banker i de store byer, da disse har efterspurgt at få undersøgelsen godkendt af deres HR-afdeling, inden deltagelse kunne diskuteres, og det ville dermed være en lang proces at få dem med. I **Tabel 2** ses et overblik over informanterne i gruppen ”Banker”.

---

<sup>2</sup> Data fundet gennem Danmarks Statistik og Plandata



**Tabel 1**

Informant- overblik Unge husejere	Køn, Alder	Pseudonym og Husstand	Nuværende bopæl	Tidligere bopæl	Opvarmningsform ved køb og efter et evt. skifte	Husets bygge- år	Antal år i bolig	Energi- mærke ved køb
	M, 35	<b>Søren</b> , 2 voksne, 2 børn	Græsted, Gribskov Kommune	København	Elvarme → Luft til luft-VP	1986	2	F
	K, 37	<b>Sofie</b> , 2 voksne	Stjær, Skanderborg Kommune	Aarhus	Gasfyr	1910	2	B
	K, 34	<b>Emma</b> , 2 voksne, 2 børn	Dollerup, Viborg Kommune	Aarhus	Fastbrændselsfyr → Luft til vand-VP	1902	3	E
	K, 33	<b>Solvej</b> , 2 voksne, 2 børn	Korsør, Slagelse Kommune	Kolding	Oliefyr → Luft til vand-VP	1920	3	E
	M, 36	<b>Kasper</b> , 2 voksne, 3 børn	Fur, Skive Kommune	København	Træpillefyr → Fjernvarme	1930	5	E
	K, 29	<b>Tanja</b> , 2 voksne, 1 barn	Bagsværd, Gladsaxe Kommune	København	Gasfyr	1938	1	E
	M, 30	<b>Oscar</b> , 2 voksne	Vonsild, Kolding Kommune	Aarhus	Fjernvarme	2021	1	A
	M, 35	<b>Niels</b> , 2 voksne, 2 børn	Hylke, Skanderborg Kommune	København	Oliefyr → Jordvarme	2008	2	B
	M,K, 28,28	<b>Olivia &amp; Rasmus</b> , 2 voksne	Aalborg, Aalborg Kommune	Aalborg	Fjernvarme	1961	1	D
	M, 33	<b>Emil</b> , 2 voksne, 1 barn	Vestjylland	Aarhus	Fjernvarme	1979	1	D

**Tabel 2**

Informant- overblik Banker	Køn	Stilling	Bank	Geografi
	K	Privatkunderrådgiver	Jutlander Bank	Fjerritslev (Nordjylland)
	M	Privatkunderrådgiver	Skjern Bank	Varde (Sydjylland)
	M	Filialchef og privatkunderrådgiver	Fynske Bank	Assens (Fyn)
	M	Privatkunderrådgiver	Jyske Bank	Holbæk (Sjælland)

# De unge husejere

Følgende del fremlægger indsigterne fra de ti interviews med de unge husejere.

## Huskøbet: et hjem og en fremtidsdrøm

Fælles for informanterne er, at de alle boede i en lejet lejlighed eller en andelslejlighed i en af de større studiebyer, inden de købte deres første hus. Tre af de ti informanter udtrykker, at de gerne ville have købt hus tættere på denne by, men at økonomien satte grænser for muligheden herfor. Hele ni ud af de ti informanter fortæller, at selve området, de købte hus i, endte med at blive valgt, fordi det var tæt på familie. Desuden var naturen i området en prioritering for halvdelen af dem.

Valget af det specifikke hus udtrykkes bredt set på tværs af informanterne som værende en kombination af det økonomisk mulige og husets udtryk – det som får én til at føle huset som et ”hjem”:

*”Da vi blev kærestes, sagde jeg til min mand; jeg vil aldrig kunne trives i et nyt hus, for jeg har brug for et hjem med sjæl og charme. Så vi var fuldstændig enige om, at vi hellere ville give noget gammelt nyt liv.” (Solvej)*

Det er vigtigt for langt størstedelen af informanterne, at kunne sætte deres eget præg på huset. Kombinationen af at købe et billigere og ældre hus med ”sjæl”, hvor der er behov for renoveringer, opfattes derfor ikke nødvendigvis negativt. Med lange fremtidsudsigter og -drømme i huset, bliver det at skulle renovere boligen nemlig næsten romantiseret:

*”Vi syntes, det var meget hyggeligt, at vi kunne få lov til at sætte vores eget præg på det, det kunne vi ret godt lide”. (Sofie)*

*”Det var rigtig svært at finde noget til det budget, vi fik af banken. De huse vi kunne få, var typisk sådan nogle, der skulle renoveres, men så kunne vi jo også sætte vores eget præg.” (Emma)*

Kun ét par i undersøgelsen har købt et nybygget typehus, fordi de på forhånd erkendte, at renoveringsprojekter ikke var noget for dem, og at de gerne ville bo i noget ”nyt og lækkert”. Også her var det dog attraktivt at have en vis indflydelse:

*”Det havde sin charme, at man kunne være med til at vælge, hvordan køkkenet skulle se ud og hele looket i badeværelset, det var ikke noget, man bare overtog fra andre.” (Niels)*

Et ”hjem” består af hyggelige rammer, men handler i bredere forstand også om at skabe rammen for det liv, man drømmer om. Dermed har størstedelen af informanterne også investeret *mindre* i et hus, end de rent faktisk havde mulighed for at låne til, med den begrundelse at det skaber en frihed og sikkerhed i eget liv:

*”Vi kunne have lånt over det dobbelte af, hvad vi gjorde, men vi valgte at tage et hus, vi rent økonomisk kunne sidde i, hvis en af os blev arbejdsløs. Det var billigt, så vi sagde; skal vi ikke tage det? så kan vi gøre med det, hvad vi vil indvendigt”. (Søren)*

Med ovenstående prioriteringer af de følelsesmæssige aspekter er energimærket på informanternes huse i den lavere ende. Med undtagelse af tre informanternes huse, der har hhv. energimærke A og B, så har hele fire informanternes huse energimærke E, en enkelt F, mens to har D. Et ringe energimærke er ofte lig med en lavere komfort i boligen og et højere energiforbrug. Informanterne fortæller generelt ikke om komforten i boligen som en prioritering i huskøbet, hvilket kan hænge sammen med, at det er en faktor, der er svær at bedømme, før man rent faktisk bor i huset, ligesom energispørgsmål generelt træder i baggrunden i selve huskøbet:

*”Som sådan fyldte energidelen ikke i det valg. Der var så mange andre store beslutninger i det. Det var selve boligprisen, der var interessant, og det var mulighedernes hus, vi gerne ville købe. Vi har fået en passende mængde kvadratmeter til, at vi kan drømme om, hvad vi kan bruge huset til.” (Kasper)*

Der er mange beslutninger at træffe i et boligkøb, men ved at fokusere på købsprisen og at huset fremstår som en ramme, man vil trives i og ser muligheder i, består boligkøbet først og fremmest i at besvare spørgsmålene: hvad ser jeg som et ”hjem” og hvilken fremtid drømmer jeg om – og hvad kan lade sig gøre inden for den økonomiske ramme, jeg har. Spørgsmål om energiforbrug og husets stand træder derfor i baggrunden.

## Rådgivning under boligkøb: netværk og bankens rolle

For mange er det første boligkøb også den første gang, de skal lave en investering af en stor størrelsesorden. Samtidig er et hus også en ”vare”, der er svær at overskue omfanget af. Måske derfor bliver det vigtigere for førstegangskøberne (som

ovenstående afsnit beskriver) at købe et sted, de kan forestille sig selv leve et liv, og at de eventuelle renoveringer, huset kræver, må tages hen ad vejen: man kan simpelthen ikke til fulde overskue konsekvensen af sit køb, og der er mange nye elementer og ord at forstå i processen:

*”Alt omkring at købe et hus, når man ikke har prøvet det før (...) der er en masse ting, man skal lære. Man tænker lidt, jeg skulle have læst økonomi, for at kunne leve et helt almindeligt liv”.*  
(Olivia)

Næsten alle informanter nævner deres familie og omgangskreds som den primære rådgivningskilde, da de skulle købe hus. De fleste nævner specifikt deres forældre, som selv er garvede husejere, som det første sted de har søgt vejledning. Fordi det handler så meget om, hvilket netværk den enkelte har at trække på, bliver det meget tilfældigt, hvilken information de får afdækket.

Uden for det personlige netværk er banken ifølge informanterne den tidligste spiller på banen hvad angår rådgivning, idet banken skal give dem lov til at købe for en vis sum penge. Også her udtrykker flere informanter, at det har været svært med de nye begreber og ord, som banken introducerede dem for. I to af informanternes tilfælde har banken sendt en rådgiver ud, der skulle vurdere, hvor sundt huset var, og på den måde fastslå, om det var et fornuftigt køb, hvilket de anså som en god service. Men ellers beskriver de unge, at bankens rolle primært har været at oplyse om, hvor mange penge de måtte investere, og informanterne udtrykker mere generelt, at banken ikke ellers har rådgivet om det enkelte hus.

Det er en forvirrende proces at købe hus, og fire af informanterne nævner, at et sted, hvor man kan læse alt om, hvad man skal være opmærksom på under boligkøb (både ift. valg af område, hvordan man læser en tilstandsrapport, hvad en ejerskifteforsikring og en boligforsikring er, hvilke begreber man skal forvente at banken introducerer for en osv.), vil være relevant:

*”Hvis jeg stod første gang i et huskøb, så tror jeg egentlig bare, jeg havde brug for en eller anden introduktion til, hvad status er på markedet, hvad det koster i området. Alle de her basisting og hvad vi cirka kan regne med og hvad vi skal huske i processen, når vi køber hus. Det kunne også være fedt, hvis der var et sted, hvor man kunne få en samtale om det her, hvor man sætter ens forhåbninger og forventninger”* (Oscar)

Dermed efterlyses et mere holistisk overblik over proces og begreber, når man køber hus. Hvis dette allerede eksisterer, så er informanterne i hvert fald ikke klar over, *hvor* det findes.

## Energiforbrug, energimærke og opvarmningsformer

De to foregående afsnit beskriver, hvordan de unge førstegangskøbere primært forholder sig til købspris, placering og husets udtryk, når de finder deres første hus. De overvejende dårlige energimærker, som informanternes huse har, indikerer også, at energiforbrug (og dermed husets "drift") ikke er noget, der er en vigtig faktor i huskøbet – det er i hvert fald ikke en faktor, som informanterne har haft overskuddet til at forholde sig til betydningen af på forhånd, selvom de generelt godt ved (som en del af deres almene viden), at huse har et energimærke. To informanter udtrykker, at de tillægger energimærket en værdi, fordi det siger noget om husets stand generelt, og et bedre energimærke i deres øjne er udtryk for et bedre hus. De informanter, der tiltrækkes af en ældre bolig pga. dens charme, er også bevidste om, at dette ofte er fravalget af et godt energimærke:

*"Vi vidste også godt, at med sådan et gammelt charmerende hus vil vi jo aldrig kunne løfte det til et energimærke A." (Solvej)*

*"Altså vi gik jo ikke op i, at det havde et godt energimærke, for så havde vi ikke købt dette hus med et dårligt energimærke" (Emma)*

De er i huskøbet ikke tilstrækkeligt bevidste om, at et dårligere energimærke også betyder flere penge til drift af huset. Hvad angår opvarmningsformen er det dermed heller ikke noget, de indledningsvist bekymrer sig om. Derimod forsøger informanterne at indskrænke mængden af elementer, de skal forholde sig til:

*"Man får jo ikke udleveret sådan en manual, og jeg har jo aldrig nogensinde før forholdt mig til, hvor jeg får min el eller varme fra. For nemheds skyld holdt vi fast i de samme ting, der var i huset, det eneste vi skiftede ud, var internet". (Sofie)*

Tendensen er, at energimærket anses som noget midlertidigt, og derfor ikke opleves vigtigt i den store beslutning, det er at købe et hus, hvorimod beliggenhed eller husets grundlæggende udtryk ikke er noget, man kan lave om på. Energimærket har man mulighed for at ændre og forbedre, og med de lange fremtidsudsigter i huset, som førstegangskøbere ofte forestiller sig, vil de også have tiden og forhåbentligt økonomien til disse forbedringer på et fremtidigt tidspunkt. Det er ifølge flere af informanterne også gennem erfaring med at bo i huset, at man opdager eventuelle utætheder og kuldegener, hvilket kan få en til at overveje isolering af komfortmæssige årsager på et senere tidspunkt.

Derfor er det allervigtigste måske også at fremhæve, at informanterne i nærværende undersøgelse rent faktisk begynder at forholde sig til deres opvarmningsform, når de først bor i huset.

De to informanter, der havde købt et hus med **oliefyr**, har begge indenfor det første år fået udskiftet oliefyret til hhv. luft til vand-varmepumpe og jordvarme. Ikke nødvendigvis fordi oliefyret var dyrt i drift, men fordi der er en grundlæggende og forankret holdning til, at oliefyret er dårligt for miljøet:

*”Vi havde nogen ude for at kigge på, om vi skulle lave det om til jordvarme. Men de sagde, at når vores hus nu var så isoleret, som det var, og brugte så lidt olie, så kunne det ikke betale sig, og det var åbenbart et meget godt oliefyret. Så derfor droppede vi faktisk at lave jordvarme i første omgang. (...) Men så gik der noget tid, og så kunne vi godt mærke, at vi havde det lidt underligt med, at det var et oliefyret, vi havde. Altså det der med at man hele tiden brænder olie af, og vi havde lidt dårlig samvittighed hver gang, der kom nogen og leverede olie (...) og så tog vi simpelthen en beslutning om at skifte det alligevel.” (Niels)*

Denne holdning til, at oliefyret er skadeligt for miljøet, fortæller informanterne ikke, hvor specifikt kommer fra, men de udtaler det som en selvfølgelighed (og dermed almen viden), at oliefyret ikke er det miljøvenlige valg.

De to informanter, der havde købt et hus med **fastbrændselsfyr/træpillefyr**, har også begge udskiftet dette til hhv. luft til vand-varmepumpe og fjernvarme. Dette skete indenfor de første to år. Træpillefyr anses af den ene af disse informanter som en bedre løsning end et oliefyret, men alligevel som en anderledes og lidt gammeldags opvarmningsform for unge mennesker:

*”Huset havde et pillefyret og det gjorde beslutningen nemmere, at man ikke skulle forholde sig til olie, som sviner. Det var nu ret nyt (for mig), så det skulle jeg også lige sættes ind i.” (Kasper)*

*”Et fastbrændselsfyret, det er jo meget anderledes, end man lige var vant til, når man er et ungt menneske.” (Emma)*

De to informanter med **gasfyr** har indtil nu bevaret deres gasfyr. I begge tilfælde er de dog med tiden blevet bevidste om, at gasfyr skal udfases, fordi hhv. deres grundejerforening og borgerforening har italesat problematikken, og iværksat enten borgermøder eller seminarer (fysisk eller over zoom), hvor de har lært om forskellige opvarmningsformer. I nærværende undersøgelse er det altså tilfældet, at der er opstået et stort fælles fokus i lokalområderne på, at gasfyr skal udfases. Med denne

lokale indsats er informanterne blevet bevidste om, at gasfyr ikke er den bedste løsning:

*”Gasfyret fungerer megagodt, men jeg har lidt dårlig samvittighed over det nu (efter informationsmødet), så jeg kunne godt tænke mig at få noget lidt grønnere.” (Sofie)*

Sammenlagt har fem informanter skiftet opvarmningsform i boligen, heraf har én skiftet til fjernvarme og fire skiftet til forskellige typer af varmepumper. Selvom det i selve øjeblikket for huskøbet dermed ikke ser ud til at være spørgsmål om energi, som de unge husejere går mest op i, så træffer de grønne valg, når de senere skal optimere deres opvarmningsform og har opnået et bedre økonomisk råderum til dette. Fjernvarme er for informanterne i nærværende undersøgelse en kendt opvarmningsform, som de gerne skifter til, da de alle kommer fra lejligheder i de større byer med fjernvarme, mens viden om varmepumper i højere grad kommer fra familie og omgangskreds.

Selvom banken som nævnt i to tilfælde har sendt en rådgiver ud, der skulle vurdere, om huset var et fornuftigt køb, udtrykker informanterne ikke, at de gennem banken har fået rådgivning angående energimæssige forhold i boligen – men de udtrykker heller ikke, at de har efterspurgt eller i det hele taget tænkt på muligheden for det:

*”Det har jeg ikke tænkt på noget tidspunkt, ikke noget energimæssigt. Det havde været rart, hvis de (banken) havde givet mig et skema for, hvor meget det kostede at oprette alle mulige konti, men energimæssigt har jeg ikke tænkt på, banken kunne hjælpe med noget.” (Tanja)*

Samme informant har derimod tænkt, at der med fordel kunne sendes information ud i e-Boks i forbindelse med huskøbet, som peger den nye husejer i retning af mere information om energimæssige tiltag.

## Økonomi og renoveringer

Fælles for informanterne er, at de ikke har sat sig meget stramt økonomisk, da de købte deres hus. Tværtimod har de hellere investeret for mindre end bankens fastsatte budget, ligesom otte ud af de ti informanter helst selv udfører så mange renoveringer som muligt i et gradvist tempo for at spare penge og undgå at optage yderligere lån. Eventuelle forbedringer af huset laves dermed løbende i takt med at der spares op.

Det er et fåtal, der har overvejet at optage større lån ifm. huskøbet. I stedet har to af informanterne lavet aftaler med forældre om at låne penge i det tilfælde, at en større renovering bliver nødvendig. De unge informanter har altså generelt ikke lyst til at gældsætte sig, selvom banken faktisk gerne vil låne dem penge:

*”At låne til et nyt tag gennem banken vil blive optaget som et forbrugslån, og så er der en anden rente på. I bagklogskabens lys ville jeg hellere have lånt fra starten af til taget gennem realkreditlån til huset. Lånet ville blive lidt højere, men det havde givet mere økonomisk mening. Svigerforældrene har nu sagt, de vil låne os 200.000 til taget, så det bliver nok sådan.” (Søren)*

Dermed er det ikke nødvendigvis *muligheden* for at låne til energiforbedringer, der mangler, men *lysten* til det. De nye husejere har allerede optaget et stort lån ifm. boligkøbet, hvilket i sig selv kan være grænseoverskridende. Som ny boligejer ses desuden en tendens til, at man har en større *gejst* for at ”gøre det selv”, end man har, når man har ejet boligen i længere tid. At udføre tingene selv nødvendiggør dog ofte også, at man har et netværk, der kan og vil involveres. Enten til at udføre arbejde eller til at passe eventuelle børn imens:

*”Det er klart, fordi vi er så privilegerede, at vi har et netværk, der har færdigheder og gider at komme og støtte os i det, ellers havde vi ikke overskud til det, det er sikkert.” (Tanja)*

Nogle af informanterne udtrykker, som nævnt i tidligere afsnit, at det at købe et billigere hus, giver en frihed, fordi man ikke sætter sig alt for stramt økonomisk. Et paradoks heri er dog, at man til gengæld kan ende i lange renoveringsprojekter, der føles som det modsatte af frihed. Særligt to af informanterne har været i gang med renoveringer i længere tid, hvorfor drømmen om det gode liv i huset risikerer at drukne i sure pligter og bekymringer. Dette sker især, hvis renoveringerne er både overraskende og nødvendige at udføre:

*”Vi er ved at være godt møre. Vi har været i gang med renovering længe og kan ikke bo i huset imens, så vi bor til leje i en kælder tæt på (...) Mens vi er flyttet ud, er det meget afhængig af, at den ene af os passer børn og den anden arbejder i huset (...) Det har været angstprovokerende at tænke at lige nu, der kan vi bare ikke fortryde, selvom det er lort og ligner et hul i jorden.” (Emma)*

*”Første gang det regner efter vi overtager huset, kommer der vand ind af køkkenloftet. Langt de fleste ting er endt sådan: det bliver vi nødt til at lave om!” (Rasmus)*



Disse tilstande betegnes som værende tærende mentalt fordi man bekymrer sig, og tidsmæssigt, fordi al tilgængelig tid bruges på renovering. Projekterne udføres ikke af lyst, men af nød, og bliver til tider utilfredsstillende, fordi man ikke nødvendigvis kan gøre det, man helst vil:

*”Man vil gerne vælge noget rigtig godt, men så er det ligesom, at økonomien kommer ind og siger; okay, du kan slet ikke vælge noget, der er så dyrt.” (Rasmus)*

*”Det er en balancegang med, at man gerne vil gøre noget rigtig godt for huset, men i og med at man bor det sted, man bor, er det heller ikke sådan, at man bare kan bruge løs, hvis ikke huset er det værd efterfølgende”. (Emma)*

Emma, der udtaler sig i det sidste citat, bor i et hus i et udkantsområde, og påpeger problematikken med, at selvom de lægger mange penge i renoveringer, er det ikke sikkert, huset stiger tilsvarende i værdi, fordi husene i området generelt er mindre værd. Derfor må de tænke sig om en ekstra gang, inden de investerer i renoveringer.

Det kan blive en svær balancegang i længden at bevare gejsten for gør det selv-projekterne. Særligt hvis det bliver en balancegang mellem at vedligeholde sit hus og være sammen med sin familie:

*”Jeg har deltaget i nogle af de renoveringsprojekter, vi har lavet, men nu har vi konstateret, at det skal vi prøve at undgå, fordi det kommer til at fylde rigtig meget.” (Kasper)*

*”Mange ting kan jeg, men jeg gider ikke at gå og skifte tag selv, selvom jeg godt kunne. Nogle gange skal man gøre det op med familie og tid.” (Søren)*

Efter nogle år i huset ses derfor en tendens til, at gejsten falder, og man hellere vil undgå for meget gør det selv-arbejde.

## Tilskudsordninger og varmepumper på abonnement

Selvom informanterne er tilbageholdne med at låne flere penge, så har kun et fåtal af dem anvendt mulighed for at få tilskud via Bygningspuljen til projekter såsom nye vinduer eller varmepumpe. De kender muligheden for tilskud, men synes, det kræver meget administration og har læst, at det er svært at få del i tilskuddet, ligesom der er meget ventetid:

*”Tilskud, det fik vi én gang, men det gik op i administration, følte jeg (...). Jeg synes, at min tid var bedre brugt et andet sted”.*  
(Kasper)

*”Vi droppede tilskud, fordi vi havde læst, at puljen var begrænset at få del i. Så vi valgte, at der var mere at hente, ved ikke at skulle køre på olie i længere tid og skifte med det samme, da vi kunne få håndværkerfradrag i stedet.”* (Niels)

Det er selvfølgelig godt at fravælge tilskuddet, hvis man har pengene til at udføre den ønskede energirenovering selv. Andre fravælger dog tilskuddet, fordi de ikke har “råd” til at modtage det grundet kravet om brug af håndværkere:

*”Vi overvejede det, men så fandt vi ud af, at før man kunne søge de energipuljer, så skulle man få håndværkere til at lave det og så har vi ikke råd til at være med i gamet. Vi skal lave det hele selv.”*  
(Tanja)

Af de fire informanter, der har skiftet deres opvarmning til forskellige varmepumpeløsninger, kendte kun én muligheden for at få en varmepumpe på abonnement. Adspurgt synes alle ti informanter dog, at det grundlæggende lyder som en god idé, men samtidig siger ni ud af ti, at de hellere vil eje fremfor at leje. Disse ni informanter har alle boet i deres hus i 0-3 år. Den eneste informant, der har boet i huset længere tid (5 år) fortæller, at han godt kan se sig selv i en abonnementsløsning. Dette kan være en svag indikation på, at man, når man lige har købt et hus, er mere tilbøjelig til at ville eje alt omkring huset fremfor at leje: man er mest tilbøjelig til selv at ville investere i blivende installationer, idet man også forestiller sig en lang fremtid i huset, og derfor ikke har behov for at leje noget i en kortere periode. Efter de første år kan dette behov dog svinde ind, da man erkender, at man hellere vil bruge sin tid på andet end vedligehold.

Desuden fortæller to informanter, der har installeret en luft til vand-varmepumpe, også at:

*”Det, synes jeg, giver super god mening [at leje en varmepumpe], fordi jeg synes, det var meget at skulle gå ud og give de penge for noget...det er jo usynlige penge, kan man sige, og det tror jeg også, afholder mange [fra at skifte til en varmepumpe].”* (Solvej)

*”Jeg kunne da sagtens finde på andet, der var mere spændende at bruge så mange penge på, end at købe en varmepumpe.”*  
(Emma)

Sidstnævnte fortæller også, at de købte en af de billigere varmepumper på markedet, men krydser fingre for, at den vil køre godt alligevel. Dermed kan en varmepumpe på abonnement være løsningen på, at man kan få en varmepumpe af bedre kvalitet, end man har råd til eller lyst til at købe.

# Bankerne

Følgende afsnit fremlægger indsigterne fra de fire interviews med banker.

## Bankens rolle

Alle bankrådgiverne var under interviewene opmærksomme på at pointere, at bankens primære rolle, sammen med realkreditinstituttet, er at låne den kommende husejer de penge, der skal til for at realisere drømmen om et nyt hus. Denne rolle blev fremlagt tydeligt for at sikre en generel forståelse for, at bankrådgiverne ikke overordnet ser det som deres ansvar at kunne rådgive om energirenovering og tilskudsordninger.

Bankens altoverskyggende rolle ligger i at sikre over for kunden, men også banken selv, at låner kan betale sine afdrag. De skal sikre, at der er råderum til det månedlige afdrag, samt have en form for garanti via pant i huset. Dette ansvar og fokus kan mærkes på rådgiverne, og det bevirker, at de skal være ret sikre på, at det, der lånes til, enten giver økonomisk råderum eller værdiforøgelse.

Generelt kan der være en diskrepans mellem den renovering, der giver den største forbrugsbesparelse, og den renovering, der giver den største værdiforøgelse af huset. Dette kommer sig af, at en af de vigtigste faktorer for at få et realkreditlån er den friværdi, der er i huset. Dette kan være en barriere for unge husejere, da friværdien i mange tilfælde er afhængig af en stigning i husets værdi over flere år. Overordnet set betyder dette, at kunder, som i udgangspunktet er interesseret i at energirenovere, i stedet kan blive rådgivet til at foretage mere generelle renoveringer, hvis det er denne renovering, der i højere grad kan forøge husets værdi:

*”Det kommer også an på selve vurderingen, det er ikke sikkert, at et hus vil blive mere værd af at få nye vinduer.” (Bankrådgiver 2)*

Et for stort fokus på værdiøgning kan være en ulempe for energirenoveringer, fordi en energirenovering ikke er synlig på samme måde, og dermed ofte ikke giver den samme værdistigning som et nyt badeværelse eller køkken vil give. Det kan ikke ses på et hus, om det har fået hulmursisolering eller om der er blevet isoleret i skunke, og det er derfor kun energimærkningsrapporten, der afslører, om der er blevet energirenoveret. - En energimærkningsrapport, som bankrådgiverne fortæller, at både rådgiver og huskøber ofte har svært ved at forstå, og som sandsynligvis også er en medvirkende årsag til, at den sjældent er genstand for dybere granskning hos

parterne. Hvis banken havde større viden om energirenoveringer, eller var i bedre stand til at læse energimærkningsrapporten, kan man forestille sig et skifte i fokus:

*”Hvis ikke vi kan få en fuld værdistigning, jamen er der så stadig luft i boligen til, at vi kan lave lånet alligevel?” (Bankrådgiver 4)*

Bankrådgiverne kender godt energimærkningsrapporten, men hvis der skal være større chance for, at de anvender den, skal den være lettere forståelig end den har været hidtil, hvilket gør udformningen af den meget vigtig. Energimærkningsrapporten har netop fået et nyt design, som gerne skulle være mere intuitiv at forstå for lægmand, og det kan forhåbentlig gøre en forskel. Med et grafisk udtryk der modstår den hidtidige lidt slaviske opstilling af indsatsområder, viser den nye rapport med billeder og farver en langt mere visuel fremstilling af, hvor der kan og bør sættes ind. Dens konkrete bud på renoveringer er illustreret med lettere forståelige grafiske symboler, der viser CO<sub>2</sub>-besparelser, økonomiske besparelser og ikke mindst omfanget af renoveringerne i tid.

### Er det bankens ansvar at rådgive om energirenovering?

De rådgivere, der normalt er involverede i forbindelse med et huskøb, er advokat, ejendomsmægler og bank. Ingen af disse har, som en del af deres uddannelse, byggeteknisk viden. Det rejser spørgsmål om, hvorvidt man kan tilskrive bankrådgiveren et ansvar om at oplyse og udbrede budskabet om energirenovering, energiforbrug og CO<sub>2</sub>.

Under interviews hørte vi dog fra bankrådgiverne, at både energirenovering, energilån og tilskud til energimærkningsrapporter trods alt er noget, der er kommet betydeligt mere fokus på i samfundet generelt i løbet af de seneste år, men bankens forhold til boligkøberne drejer sig om de økonomiske henseender. Derfor kan bankrådgiveren også let tænke, at rådgivning ang. energirenoveringer er nogle andres ansvar:

*”Hvis der egentlig var en anbefaling i salgsopstillingen... Så vil kunden også være mere opmærksom på det. Det er jo ikke ret mange almindelige mennesker, der forholder sig til et energimærke” (Bankrådgiver 3)*

*”Selve rådgivningsdelen ligger stadig hos advokaten i forhold til de der ting” (Bankrådgiver 3)*

Der er dog også potentiale for, at det kan *blive* deres ansvar, hvis de bliver mere opmærksomme på de økonomiske fordele i en energirenovering:

*”Vi kigger også på, hvordan vi bedst mulig opnår pant i ejendommen, og hvis vores pant bliver endnu bedre af, at de laver de her energiforbedringer, så skal vi også være opmærksomme på det og anbefale kunden det” (Bankrådgiver 3)*

## Den dominerende type førstegangskøber

Bankrådgiverne beskriver særligt én type huskøber som dominerende: Personen eller familien, der har forelsket sig i et specifikt hus og i fremtidsdrømmen, som det også er beskrevet i afsnittet om de unge husejere. Bankrådgiverne fortæller, at denne målgruppe intet fokus har på, hvad det koster at sidde i huset. Denne type huskøber vil blot vide, om de kan låne til drømmehuset eller ej, og lægger således deres skæbne i bankens hænder ved ikke selv at have overvejet omkostningerne ved at bo i huset.

*”Nogle unge ønsker sig bare det der hus så brændende, og så er de lidt ligeglade med resten” (Bankrådgiver 1)*

*”Fra min stol så er det [renoveringer og forbrug] ikke noget, unge mennesker tænker på i første omgang. I det boligmarked de møder i dag, der tænker de mere på, om de i det hele taget kan få lov til at købe huset (...). Så er det en sekundær ting, at huset koster femogtyve tusind kroner i varme, eller det koster tolv tusind kroner i varme. Der er det da også vores pligt at oplyse dem om det (forbruget).” (Bankrådgiver 3)*

Der kan være flere grunde til det store fokus på mulighederne og på drømmen. Fokus udelukkende på de positive aspekter og en form for negligering af de kedelige og negative, kan naturligvis skyldes naivitet eller mangel på viden eller erfaring, som ovenstående citat også viser. Fokus på drømmen kan imidlertid også skyldes, at dømmekraften bliver sat over styr, når noget ønskes meget stærkt, hvilket i højere grad er tilfældet ved førstegangskøbere end dem, der køber hus anden eller tredje gang, og som har fået øjnene op for realismen i forbindelse med at være husejer:

*“Idet det er billigt at låne, så er forbruget på en ejendom mange gange større end udgiften til lånet, så derfor har det jo ekstremt stor betydning, om man skal betale otte eller tredive tusind i forbrug, og det er så specielt varmen. Så det er der fokus på, og det har kunderne også fokus på, men jeg synes først, det for de flestes vedkommende kommer, når vi bringer det på banen. Altså det er ikke lige det første, de falder over, i hvert fald ikke de unge mennesker. Dem, der køber for anden gang eller tredje gang, de har rimeligt fokus på det, men førstegangskøberne har ikke så meget fokus på, hvad der står i varmekonsumet (...) Så er vi nødt til at forklare dem, at det er ikke fordi, de ikke kan låne pengene, men du har faktisk ikke råd til at betale ejendomsskat og el, vand og varme.” (Bankrådgiver 2)*

Ovenstående citat viser fint, at det ikke desto mindre er vigtigt for kommende husejere såvel som for dem, der allerede har købt en ejendom, at flytte et ensidigt fokus fra ejendomsværdi over på forbrug, og dermed eventuelt også på energirenoveringer. Som tidligere nævnt fremgår det også i interviewene med de unge husejere, at spørgsmål om forbrug og opvarmingskilde tit kommer i anden række, og i mange tilfælde først er noget, man forholder sig til efter indflytning.

Selvom det ikke nødvendigvis er bankens ansvar at rådgive boligkøbere om energiforbedringer, så har de trods alt en stor indflydelse. Først og fremmest fordi de har de bedste forudsætninger for at regne på den samlede økonomi (renter OG forbrug) for boligejer, en beregning hvis resultater har stor indflydelse på, hvordan familien kommer til at leve, men også fordi banken er en autoritet, som de unge må lytte til i købsituationen. Citatet ovenfor viser da også, at banken indimellem påtager sig rollen for at introducere emner som varmekonsum for kunden, når forbruget er så højt, at det helt tydeligt ikke kan lade sig gøre at betale afdrag samtidig med et stort forbrug.

## Bankrådgiverens egen erfaring og mangel på samme

Bankrådgiverne fortalte, hvordan deres viden om energiforbedringer og tilskudsordninger bliver tilegnet gennem egen erfaring med huskøb, og at det er denne (sparsomme) erfaring, som bliver brugt til at vejlede kunder. Manglende egen erfaring fremstår derfor som en af bankrådgiverens største barrierer for at kunne yde rådgivning:

*“Alt det her tekniske og hvad du søger og hvad du kan søge, det er ikke noget, som vi beskæftiger os med, og heller ikke hvad der giver mest mening; giver det mest mening at tage en luft til vand, og hvad de specifikke tilskud lige er til eller gælder til. Det er ikke noget, vi sidder og beskæftiger os med. Det er kun, hvis vi selv har været igennem processen, at vi har lidt viden” (Bankrådgiver 4)*

Som informanten påpeger her, er mange af de tekniske aspekter ved energirenovering ikke noget, man som bankrådgiver beskæftiger sig med eller lærer noget om, og i praksis får det den betydning, at bankrådgiverens egen erfaring bliver den primære kilde til viden på området. Ud over bankrådgivernes egne erfaringer med energirenoveringer, trækker de også på “gode historier” fra tidligere kunder og lærer dermed gennem deres kunders viden:

*“Jeg render da ind i nogen, der går vildt op i det nogle gange, som virkelig har sat sig ind i det, også mere end jeg overhovedet aner noget om (...) jeg havde faktisk ikke noget at byde ind med.”  
(Bankrådgiver 1)*

En anden bankrådgiver fortæller, hvordan de samtaler, de har med deres kunder om forskellige projekter, er med til at give bankrådgiverne selv et indblik i og et kendskab til de tekniske løsninger, som kan være relevante for forskellige renoveringsprojekter.

Når bankrådgiverne fortæller, at deres viden om forskellige renoveringsprojekter kommer fra egen erfaring og er afhængig af, hvilke kunder de tilfældigvis har været i dialog med, betyder det også, at der kan være stor forskel på svarene bankrådgiverne imellem, når man som kunde stiller spørgsmål om et renoveringsprojekt.

I en samtale om et af bankens tilbud: en tilskudsordning til energitjek, beskrev en bankrådgiver en særlig problemstilling. Her har kunderne mulighed for at få et tilskud gennem banken til at få gennemgået boligen af en energikonsulent, som banken har en samarbejdsaftale med, og få konkrete forslag til, hvilke muligheder de har for at optimere boligens energiforbrug:



*“Jeg kan jo i hvert fald se, at vi har lavet lige præcis ingen af de her energitjek endnu. Og jeg tror ikke, det er, fordi vores rådgivere ikke er opmærksomme på det, men jeg tager det også lidt som om, at kunderne ikke er villige til at betale det. Plus at vi, i og med at vi ikke har lavet nogen, ikke har den her gode historie, der ligesom kan sige, at de her kunder, de fik altså det energitjek, og det gjorde, at de valgte at lave de her investeringer, og det sparer dem så for det her i energiforbrug over tid. Altså de eksempler, dem mangler vi nok lidt til at kunne inspirere både rådgivere og og især kunder.” (Bankrådgiver 2)*

Jo mindre erfaring og viden bankrådgiverne har både med energireoveringer og brug af tilskudsordningen til energitjek, jo sværere bliver det at få programmet rigtigt i gang.

## Viden og erfaring med forskellige opvarmningsformer

Viden om, at oliefyr bør udskiftes, er generelt til stede hos bankrådgiverne. Således var alle de interviewede i stand til i det mindste at anbefale denne udskiftning til deres kunder. Dertil findes der en realkreditordning, hvor husejeren kan få 10.000 kr. til at udskifte sit oliefyr, og på den måde er denne energiforbedring en mere “fast” del af bankrådgiverens praksis og viden. Dog ser vi også her, at bankrådgivernes erfaringer, er med til at forme deres fokus på sådanne energiforbedringer.

*“Hvis der kommer nogen med et hus, der ikke er en salgsoptilling på, så er et af mine allerførste spørgsmål altid, hvad for noget varme er der i det hus. [...] Jeg har haft nogle unge mennesker for 15 år siden, der havde købt et hus med oliefyr, og de var ved at splitte hele deres økonomi ad. Der blev simpelthen to hårde vintre lige til at starte med. Altså de var jo ved at blive ruineret, fordi de havde jo aldrig haft et hus før. De kunne jo slet ikke finde ud af at styre det, vel.” (Bankrådgiver 1)*

Oplevelsen sidder selv efter mange år fast i hendes erindring som et stærkt eksempel på, hvorfor det er værd at have fokus på varmekilden i ældre huse, især når kunden selv er uerfaren.

Bankrådgiverne er generelt positivt stemt over for varmepumper som et resultat af det samfundsmæssige fokus, der har været på varmepumper de seneste år, og de giver udtryk for, at bankerne i mange tilfælde er villige til at låne penge til sådanne projekter.

Det er kun en enkelt bankrådgiver i undersøgelsen, der har erfaring med en boligejer, der har valgt en Varmepumpe på abonnement. To rådgivere kender overfladisk til løsningen, men har ingen erfaring med den. En enkelt rådgiver har aldrig hørt om løsningen. Den manglende viden og erfaring med varmepumper på abonnement betyder også, at rådgiverne ikke har de "gode historier", der kan inspirere rådgivere og husejere til at undersøge løsningen nærmere.

De fleste bankrådgivere er informeret om udfasningen af både olie- og gasfyr, men de synes, at der mangler information om tilskudsordninger og lignende. Her efterspørger flere bankrådgivere regneeksempler og mere klar/simpel information på SparEnergi.dk for bedre at kunne komme ud over egen erfaring. Bankrådgiver 2 uddyber, at de i banken ville få særligt gavn af materiale, som kunne være tilgængeligt i bankrådgiverens eget system. Dertil opfordrer han til, at information målrettet rådgivere samles ét sted, så man helt undgår at skulle søge efter det.

På samme måde fortæller Bankrådgiver 1, at hun godt kunne tænke sig at blive lidt mere sikker på energirenovering generelt, og hun efterspørger her specifikt nogle mere konkrete udregninger at vise til kunder. Uden dem er hun igen nødt til at læne sig op ad sin erfaring, men da hun hovedsageligt har erfaring med varmepumper, bliver andre energirenoveringer måske forsømt.

*“Nu ved jeg, at en varmepumpe koster 6-7000 kr. i varme om året, det er i hvert fald det, jeg siger, fordi det er min erfaring. Det er jo fint at vide det. Men hvis man skifter vinduerne, det aner jeg jo ikke. Kunderne kan jo godt lide, når jeg også har en idé om, hvad det er, det så koster.” (Bankrådgiver 1)*

Det tiltagene samfundsmæssige fokus på varmepumper betyder, at fokus på varmepumper er mere udbredt end andre typer energirenoveringer, hvilket vi også møder hos Bankrådgiver 3. Han forklarer desuden, at det kan være svært at prioritere information om tilskudsordninger, da man som bankrådgiver i forvejen skal spænde bredt:

*“I hele Danmarks befolknings kunderådgivere, så tror jeg faktisk, at der vil være langt imellem dem, der kan svare dig på det med tilskudsordningerne, for der er så mange ting, vi skal forholde os til, at det er måske ikke topprioritet. Alle ved det med varmepumpe, fordi det er der sådan rimelig fokus på, men hvad giver det at skifte vinduer eller lave nyt tag osv.” (Bankrådgiver 3)*

## Begrænsende narrativ om Bygningspuljen

I bankrådgivernes fortællinger og erfaring med tilskudsordninger, ser vi et fælles narrativ omkring Bygningspuljen, der omhandler de negative oplevelser, deres kunder har haft med puljen, særligt tilfælde hvor kunder er gået forgæves i forsøget på at få tilskud til at energirenovere:

*”Ja, lidt ved jeg da også om tilskudsordningerne, men lige nu er det, der fylder mest i hovedet på mig, at der er rigtig mange, der ingenting har fået, fordi de ikke har kunnet komme igennem”  
(Bankrådgiver 2)*

*“Der er da også flere kunder, jeg har snakket med, hvor de siger, jamen de gider ikke engang at bruge tid på det, fordi sandsynligheden for at de kommer igennem er så lille, og du skal bruge hele dagen på det, eller sidde klar meget tidligt. Så det tror jeg da helt sikkert, er med til, at der er nogen, der fravælger at søge [Bygnings]puljen. Men jeg vil også sige, at mange af dem, jeg har snakket med, de siger, jamen vi skal have lavet det uanset om vi får tilskuddet eller ej. Så handler det bare om, hvor omfattende det skal være. Er der så nogle ting, der skal skæres fra.” (Bankrådgiver 4)*

Også energimærkningsrapporten bliver vurderet i lyset af kundernes oplevelser med Bygningspuljen. Her fortæller Bankrådgiver 1, at hun har svært ved at se retfærdigheden i, at husejere betaler for at få lavet en energimærkningsrapport, for så at gå forgæves ved Bygningspuljen. Denne skævvridning betyder, at Bygningspuljen bliver et mindre attraktivt sted at henvise kunder til, da man som bankrådgiver kan være bekymret for, at de kommer tilbage med dårlige oplevelser.

# Konklusion

Gennem interviews med både unge husejere og bankrådgivere har det været tydeligt, at drømmen om et hus, hvor familien selv har mulighed for at sætte sit præg og gøre huset til et "hjem", fylder meget for førstegangskøberne. Fokus er på husets udtryk og geografiske placering, hvor det ofte betyder noget at bo tæt på familie. Fokus ligger dernæst på, hvorvidt de kan få lov at låne til huskøbet eller ej, og ikke nødvendigvis, om de har råd til at bo i huset, herunder hvad huset koster at varme op etc. Man kan derved sige, at de rationelle overvejelser, der også skal medtages i forbindelse med et huskøb, bliver overskygget af de positive forventninger til deres nye hus.

Størstedelen af de unge husejere i undersøgelsen har købt huse med dårlige energimærker, hvilket der er tre grunde til: For det første er disse huse ofte billigere, og de unge husejere vil gerne bo så billigt som muligt, fordi mindre gæld sidestilles med en vis frihed, hvorfor de heller ikke har lånt alle de penge, de havde mulighed for, til deres boligkøb. For det andet vurderes ældre huse at være hyggelige og udtrykke den hjemlighed, de søger. Og for det tredje er tendensen ganske enkelt, at førstegangskøberne i lav grad fokuserer på energimærket. Der er mange andre ting at forholde sig til i et boligkøb, og energimærket kan forbedres på et senere tidspunkt, mens husets overordnede udtryk og den geografiske placering ikke kan ændres. Med andre ord træder spørgsmål om klima og energiforbrug ofte i baggrunden i selve huskøbet, fordi andre beslutninger, som førstegangskøberne skal træffe i forbindelse med huskøb, fylder så meget, at de ikke har overskud til at tænke over klimaaftrykket på deres kommende bolig.

Det gør det ikke bedre, at de institutioner de kommer i kontakt med undervejs i deres huskøb, ikke har nogen form for byggeteknisk kendskab. De rådgivere (advokat, ejendomsmægler og bankrådgiver) som er involverede i processen, er nødsaget til at henvise til håndværkere, VVS'er og lignende. Energimærkningsrapporten (sammen med tilstandsrapporten) er den eneste bygningsfaglige vurdering, som huskøberne kan læne sig op ad i processen, men den anvendes som nævnt ikke i tilstrækkelig grad. I stedet anvender de unge huskøbere deres netværk til at opbygge viden, og det bliver derfor meget tilfældigt, hvilke informationer de får adgang til. De efterspørger et sted, hvor alt information vedrørende et huskøb er samlet: hvad man skal være opmærksom på i valg af område, hvordan man læser en tilstandsrapport, hvilke begreber man skal forvente, at banken introducerer for en, hvad man skal være opmærksom på ved selve huset

osv. Et bedre overblik i den forvirrende proces, det er at købe et hus, ville måske hjælpe de unge husejere til at tænke på energiforbrug tidligere i processen. Da informanterne vurderer banken som værende den første spiller på banen, når man vil købe et hus, så vil det være relevant, hvis banken kan introducere den rette information for de unge førstegangskøbere eller i det mindste henvise til et sted, hvor de kan finde den.

Også bankrådgiverne efterspørger et sted, hvor al relevant information er samlet vedrørende boliger og energiforbrug. I udgangspunktet har bankerne fokus på det, der kan forøge boligens værdi, og dette er ofte i højere grad et nyt køkken end en energirenovering. Men med et bedre vidensgrundlag om energiforbrug kan banken til en vis grad hjælpes til at skifte fokus fra værdistigning over i den del, der har med månedligt råderum at gøre, da de vil få en større forståelse af energirenoveringers betydning for dette – også selvom de ikke skal forventes at blive de nye ”energirádgivere”, idet der også er mange andre ting, de skal vide noget om.

Bankrådgivernes manglende erfaring og manglen på de ”gode historier”, som de kan videreformidle, fremstår i analysen som en central barriere for at kunne yde rådgivning om energirenoveringer og tilskudsordninger, herunder også varmepumper på abonnement. Bankkundernes egne erfaringer bliver i stedet en integreret del af det vidensgrundlag, som rådgivningen baseres på. En problematik opstår i den forbindelse, fordi der, ud fra rådgiverne og de unge husejeres erfaringer med Bygningspuljen, opstår et fælles narrativ, hvor fortællingen om det at gå forgæves i forsøget på at få tilskud giver genlyd hos mange af undersøgelsens informanter. I sidste ende påvirker det den samtale, som bankerne har med deres kunder omkring energirenovering, samtidigt med at de unge husejere føler sig afskrækket ved at søge tilskud ved Bygningspuljen. Bankrådgivernes opmærksomhed på denne problemstilling og den generelle manglende erfaring med energispørgsmål bevirker, at flere efterspørger konkrete regneeksempler og inspirerende historier. Disse skal hjælpe den enkelte bankrådgiver med at kunne forstå og formidle præcis hvornår forskellige renoveringsløsninger er rentable for både dem og deres kunde. Det bliver spændende at se, om den reviderede Energimærkningsrapport fra 2021 kan få en anden og vigtigere rolle at spille, idet den i større grad tydeliggør energikonsulentens bedste forslag til energiforbedringer, og fokuserer på at dette kommunikeres lettere til modtageren. At energimærkningsrapporten kommer i en ny udgave, var ikke noget, bankrådgiverne talte om i nærværende undersøgelse, og dermed kunne det være gavnligt at udbrede budskabet om den.

Selvom nogle af bankrådgiverne har erfaringer med, at opvarmningsformen i en bolig har en stor betydning for forbruget, og de i nogen grad mener, at det er et emne,

de drøfter med deres kunder, hvis det er relevant, fremgår dette ikke af interviewene med de unge, som ikke har oplevet denne dialog med deres banker. For de unge husejere er bevidstheden om klimaaftryk ofte først noget, som melder sig efter indflytningen i den nye bolig. Dette kan være i form af dårlig samvittighed over den opvarmningsform boligen har, og der er en klar tendens til, at oliefyr er et no-go i de unges øjne. Hvis man køber en bolig med oliefyr, skiftes det hurtigt til en varmepumpeløsning, og selve varmepumpen som opvarmningsform er dermed ikke noget, de unge skal overbevises om, er et godt valg, hvis fjernvarme ikke er en mulighed. Dette er et resultat af en generel samfundsmæssig opmærksomhed på varmepumper de seneste år. Undersøgelsen har desuden vist, at bevidstheden om udfasningen af gasfyr spirer i lokale fællesskaber, hvor grundejerforeninger sammen indsamler viden om, hvilke opvarmningsformer man kan skifte til, hvilket også giver de unge husejere med gasfyr en fornyet dårlig samvittighed over denne opvarmningsform. De unge giver dermed udtryk for, at de gerne vil vælge de grønne løsninger, når det gælder husets opvarmningsform, også selvom det ikke er noget, de har fokus på i selve huskøbet.

Selvom ingen af informanterne har en Varmepumpe på abonnement, så ser de løsningen som en god idé. Noget tyder dog på, at det ikke er de helt nye husejere, der vil finde det attraktivt, hvis de *har* pengene til at finansiere selv, for de udtrykker, at de i udgangspunktet hellere vil eje varmepumpen til det hus, de netop har købt. Der ses en anden gejst for dels at *eje* tingene selv og *gøre* tingene selv, når man er helt ny boligejer. Men der ses også en tendens til, at gejsten svinder ind, når de første år i boligen er passeret. Langvarige gør det selv-projekter stjæler den "frihed", man troede man fik, ved at undgå store lån, ligesom det afholder én fra at søge tilskud via Bygningspuljen, idet det her er et krav, at håndværkere udfører arbejdet. Desuden bliver man med årene mere opmærksom på, at tiden anvendt på huset spiser kvalitetstiden med børnene. I nærværende undersøgelse har det i mindre grad været *muligheden* for at låne til energiforbedringer, informanterne har manglet, men mere *lysten* til at låne. Der ses dog en svag tendens til, at lysten til i højere grad at betale sig fra professionel hjælp til renoveringer stiger efter nogle år i huset.

Når det gælder varmepumper på abonnement viser nærværende undersøgelse dermed også, at det måske ikke er de ny-udklækkede husejere, der vil vælge konceptet, medmindre de er decideret tvunget af økonomiske årsager. Men efter et par år i boligen kan konceptet fremstå mere tiltrækkende på baggrund af den frihed, som det giver, og den tid, der ikke stjæles fra børnene, når man ikke skal bekymre sig om sin varmekilde.

# Anbefalinger

## De unge husejere

- De unge husejere efterspørger et sted, hvor alt information vedrørende et huskøb er samlet: hvad man skal være opmærksom på i valg af område, hvordan man læser en tilstandsrapport, hvilke begreber banken introducerer for en, hvad man skal være opmærksom på ved selve huset osv. Altså en slags manual til boligkøb.
- I selve købsprocessen kan der være *for* mange ting at forholde sig til, til at førstegangskøberne er rigtigt lydhøre overfor energimæssige tiltag. Derfor kan det være en god idé at vente med gode råd, til de har boet i huset et halvt eller helt år, hvor man er mere lydhør overfor større investeringer og er kommet sig over de mange beslutninger i købsprocessen. Ud over bankernes rolle kan det være relevant at se på kommunernes rolle her, som via e-Boks kan henvende sig til de nye husejere efter et års tid, enten blot med information om energioveringer eller eventuelt tilbyde energitjek. Samarbejdet mellem Energistyrelsen, SparEnergi.dk og kommunerne kan her udnyttes til bedre at kunne yde en form for opfølgende rådgivning, når man har boet i huset en rum tid.
- Energimærkningsrapporten skal være målrettet husejerne i højere grad. Det betyder, at den skal være overskuelig for lægmand, og med fordel også indeholde positive fordele ved energiforbedringer ud over de økonomiske, såsom indeklime og komfort. Først og fremmest skal den dog være nem og intuitiv at forstå, da især disse huskøbere har ikke meget overskud i købsituationen. Om den netop opdaterede version af energimærkningsrapporten har disse kvaliteter, bør undersøges.

## Bankerne

- Bankerne er nogle af de første, der har kontakt til kommende husejere. De kan godt bruges som kommunikationskanal til boligejerne angående energioptimerende tiltag og tilskudsordninger, men de er ikke energirådgivere, og har derfor brug for lettilgængeligt materiale, hvis de skal have denne funktion:
  - Bankrådgivere efterspørger opslagssider og mere simpel information målrettet dem. Informationen skal samles ét sted og bør også indeholde information om tilskud. Alternativt kan det være en platform målrettet førstegangskøbere, som banken kan henvise til.
  - Bankrådgiverne efterspørger regneeksempler, der kan give dem en bedre oversigt over energirenoveringers økonomiske effekt. Disse skal hjælpe med at kunne formidle præcis, hvornår forskellige løsninger er rentable for både dem og deres kunder. Herunder også økonomien i tilskudsordninger og Varmepumper på abonnement.
  - Bankrådgiverne efterspørger gode historier/cases, som de kan bruge i deres rådgivning. Casene skal målrettes bankrådgivere og evt. mæglere. Målet i casene kan, udover energirenoveringer generelt, være at få belyst de gode oplevelser, som folk også har med Bygningspuljen, og hvilke projekter, der særligt kan få glæde af tilskud. Det erfaringsbaserede vidensgrundlag, som rådgiverne agerer ud fra, kunne være inspiration til at udvikle en målrettet casebank. Det er derfor oplagt at få efterlevet potentialet ved at få delt de "gode historier" mellem landets bankrådgivere, da disse netop tjener et inspirerende formål både for bankrådgivere og kunder i samtalen omkring mulige energirenoveringsprojekter.
  - Der efterspørges systemer, hvor man kan slå en given adresse op og undersøge mulige tilskudsordninger, eller hvilke tiltag, der vil give mening på den givne bygning. Det kan lyde som en kombination af energimærkningsrapporten og værktøjer på SparEnergi.dk.
  - Bankrådgiverne kender meget lidt til SparEnergi.dk, og energimærkningsrapporterne bliver i lav grad læst, hvorfor de kan bruge guidning til at anvende dette allerede tilgængelige materiale. Det kunne være gavnligt med oplysning om, at energimærkningsrapporten er kommet i et nyt layout, da bankrådgiverne ikke nødvendigvis er opmærksomme på dette.
  - Der eksisterer sandsynligvis allerede en masse af det materiale, som bankerne efterspørger – men de skal have specifikke links til det, der netop er relevant for dem, og bankerne skal hjælpes til at få denne viden ud i selv de fjerneste filialer. Et samarbejde med banker er allerede igangsat af Energistyrelsen.