

Осторожно, бесплатный риэлтор!

Много разговоров, телепередач и статей в различных СМИ, в т.ч. в Интернете, посвящено теме: Кто такие риэлторы, чем они занимаются, в чём их необходимость, сколько берут денег (много или мало), и кто должен оплачивать услуги риэлтора?

Постараюсь ответить объективно на все эти вопросы.

Необходимо заметить, что так называемые «маклеры» существовали задолго до принятия закона о приватизации и оказывали помощь в покупке и продаже жилья доступными на тот момент способами (через регистрацию фиктивных браков, через обмены, через прописку).

После вступления в силу закона о приватизации жилья у граждан появилась возможность официально продавать, покупать, менять не только жилые объекты, но и земельные участки, объекты нежилого назначения, промышленные объекты. И вот уже более 20 лет существует довольно многочисленная группа людей, оказывающая консультационные услуги на рынке недвижимости, именующих себя риэлторами.

Являясь Генеральным директором агентства недвижимости «Адвекс», одного из крупнейших в городе Воронеж, занимая различные ступени в структуре компании в течение 20-ти лет, я прекрасно представляю себе не только работу агента, но и деятельность всех подразделений агентства и компании в целом.

Прекрасно зная все преимущества и недостатки различных принципов и схем работы, не только в корпорации «Адвекс», представленной во многих регионах России, но и занимая должность Президента Гильдии риэлторов Черноземья, имею возможность сравнения опыта других компаний, успешно работающих на рынке риэлторских услуг не только в Центральном Черноземье, но и в других регионах страны.

Кто же такие современные риэлторы?

Ответ на этот вопрос не кажется таким уж очевидным. На самом деле риэлтор или риэлторское агентство – это человек или группа людей, объединенных в компанию, которые используя современные технологии, обладая определенными знаниями, оказывают услуги по приобретению или отчуждению недвижимого имущества, исходя из требований законодательства РФ и используя опыт как российских, так и зарубежных коллег, часто делая поправку на региональные особенности проведения сделок с недвижимостью.

Часто можно увидеть объявления «Сопровождение сделок», «Помощь в регистрации», «Подготовка документов» и т.д. от всевозможных так называемых риэлторов. Большинство людей не понимают разницу между оформителем и профессиональным риэлтором, основная задача которого для Покупателя - подбор объекта недвижимости в соответствии с предъявленными требованиями в пределах указанной суммы с соблюдением требований закона РФ, для Продавца - продажа недвижимости (поиск покупателя) в указанные сроки за максимально возможную стоимость. Т.е. основная задача риэлтора - поиск Покупателя (Продавца), определение рыночной стоимости объекта с учётом индивидуальных особенностей объекта.

Все остальные услуги для настоящего риэлтора являются сопутствующими.

Это для примера: стоматолог лечит больной зуб, оказывая услугу. Делает он это под анестезией, с использованием современного оборудования и препаратов. Наверное, стоматолог, который обезболивает, осматривает полость рта, делает рентгеновские снимки, но при этом не лечит зубы, называется как-то иначе.

То же самое и риэлтор. Если он не оказывает главную услугу: Покупателю - подбор объекта, Продавцу - нахождение Покупателя, то это не риэлтор вообще.

Что касается полезности риэлторов: за 20 лет рынок услуг в сфере недвижимости не только вырос, но и превратился из стихийного, часто криминального, в цивилизованный рынок. Были созданы профессиональные объединения: Российская Гильдия риэлторов (РГР), членами которой являются как многочисленные региональные объединения профессионалов, в т.ч. и Гильдия риэлторов Черноземья (ГРЧ), так и отдельные риэлторские компании, соответствующие стандартам и требованиям как РГР, так и общим международным стандартам. Это способствует повышению уровня услуг населению, поднятию престижа профессии и вытеснению недобросовестных предпринимателей с рынка риэлторских услуг. А количество компаний, занимающихся этим видом деятельности, показывает насколько востребованы риэлторы. К примеру, в Воронеже и области около 200 организаций и ИП, оказывающих риэлторские услуги в сфере недвижимости. Плюс существуют всевозможные «частные специалисты», готовые помочь доверчивым гражданам в этой сфере.

Официальной статистики нет, но по информации, имеющейся в ГРЧ, а в нее входят 11 ведущих риэлторских компаний города с общей численностью около 1000 человек, всего в Воронеже и области риэлторские услуги или сопутствующие услуги по отчуждению

недвижимости оказывают более 2000 человек. Нетрудно подсчитать среднее количество специалистов в более чем 180 фирмах – не более 5 человек.

В своем интервью журналу «Парадный квартал» «О всемирном конгрессе, российском менталитете и профессии риэлтора» в мае 2012г. я уже довольно подробно останавливался на существенной разнице в подходе и качестве оказания услуг, профессиональной подготовке и степени ответственности перед клиентами, а также стоимости и объеме оказываемых услуг. Сегодня хочется разобраться: кому более необходима услуга риэлтора, Продавцу или Покупателю, в чем она заключается? Сколько стоит такая услуга, из чего она складывается, и много это или мало?

В России, в отличие от Европейского и Американского рынка риэлторских услуг существует несколько схем или моделей оплаты услуг.

Далее для простоты понимания будем говорить: риэлтор-Агент, работающий в риэлторской компании.

Одна из них. Агент работает с Продавцом на основании эксклюзивного договора в интересах продавца за оговоренное вознаграждение, в зависимости от результатов этой работы в % от стоимости объекта или фиксированной стоимости услуги (услуга Покупателю «бесплатно»).

Услуга Покупателю – вторая. Агент работает в интересах Покупателя на основании договора за оговоренное вознаграждение в зависимости от результата работы в % от стоимости объекта или фиксированной стоимости услуги (услуга Продавцу – «бесплатно»).

Третья – Агент работает в интересах обеих сторон, Покупатель-Продавец за оговоренную разницу между ценой покупки и стоимостью объекта (по договору).

Четвертая (как правило: частнопрактикующие маклеры, помощники, доверенные лица, друзья, знакомые) – за какие-либо деньги, по возможности большие, непонятно в чьих интересах. Любой ценой, все равно с кого. Без договора. Все остальные схемы либо включают в себя вышеперечисленные, либо возможные комбинации из них.

Существует, правда, еще одна схема. Услуги для всех – «Бесплатно»! Но я думаю, что и так всем понятно, где бывает бесплатный сыр.

Итак, я постараюсь приоткрыть завесу «секретности» и объяснить нашим клиентам преимущества и недостатки каждой из этих моделей.

1 – оплачивает Продавец:

преимущества:

- Агент работает по договору в интересах Продавца, используя весь свой опыт, возможности компании для привлечения потенциальных Покупателей;

- профессиональный Агент, а мы будем здесь говорить только о таких агентах, всегда более точно, чем сам клиент, может определить стоимость данного объекта на рынке с учетом тенденций, в т.ч. экономических и политических событий, а также может спрогнозировать развитие ситуации, влияющей на стоимость объекта в ближайшей, а возможно и отдаленной перспективе;

- Агент быстрее выделит реального Покупателя из массы потенциальных, отстаивая интересы Продавца. В соответствии с ситуацией будет рекомендовать снизить или повысить стоимость продаваемого объекта.

- при попытках покупателя или его представителей снизить цену Агент отстаивает заявленную стоимость объекта, либо соглашается на минимальное понижение цены.

- при повышенном спросе на объект Агент рекомендует Продавцу поднять цену;

- Агент составляет необходимые сопутствующие сделке документы, рекомендует принимать или нет аванс или задаток;

- Агент оговаривает условия продажи: способы взаиморасчетов, сроки оплаты и освобождения объекта, момент фактической передачи объекта (и все, что там остается) от Продавца к Покупателю.

Вы можете возразить: клиент в состоянии и сам все это сделать. Но позволю себе с вами не согласиться. Продавец, как правило, не является специалистом, и в процессе продажи объекта может упустить какой-нибудь важный момент, и, находясь в состоянии «эйфории» от скорого решения своей задачи, принять опрометчивое, а зачастую неверное решение, которое может повлечь за собой серьезные последствия, вплоть до полной потери объекта и денег.

Ваша экономия, как Продавца, может быть на много больше (а так оно и есть на самом деле), чем стоимость услуг Агента (агентства).

Основной недостаток – это выбор плохого Агента (агентства) и оплата услуг в соответствии с договором.

2 – оплачивает Покупатель:

- Агент работает по договору в интересах Покупателя, используя весь свой опыт и возможности компании для нахождения объекта недвижимости в соответствии с задачей за лучшую цену, используя при этом всю базу данных компании, которая состоит из проверенных объектов (с чистой историей);

- профессиональный Агент, а мы опять же будем говорить только о таких агентах, всегда более точно, чем сам клиент, может провести мониторинг (исследование) рынка в соответствии с пожеланиями клиента;

- Агент экономит массу времени, отбросив неликвидные объекты, так называемые «пустышки» и т.д., лично просмотрев потенциальные варианты;

- Агент выяснит реальную возможность покупки конкретных объектов и сроки подготовки и оформления документов, необходимых для перехода права собственности;

- Агент обоснует инвестиционную стоимость покупки конкретных объектов (т.е. ликвидность и возможное изменение стоимости в дальнейшем) даже в случае, если Покупатель говорит, что его это совершенно не волнует;

- Агент всегда поймет, насколько возможен торг по каждому конкретному объекту и грамотно согласует стоимость с Продавцом, а тем более с Агентом Продавца;

- Агент подскажет форму взаиморасчетов, условия оплаты и необходимость передачи авансов и задатков, поможет составить необходимые сопутствующие документы;

- Агент поможет отследить правильность составления Договора отчуждения и проверить документы Продавца, необходимые для совершения сделки купли-продажи;

- Агент поможет получить правоустанавливающие документы после гос.регистрации объекта (при необходимости исправить технические ошибки);

- и наконец, принять объект от Продавца и проследить за тем, чтобы в нем осталось все необходимое в соответствии с предварительными договоренностями.

Покупатель, как правило, не является специалистом, и в процессе покупки объекта может упустить какой-либо важный момент, и принять неверное решение или не придать значения важным фактам, что в последствии может привести к проблемам и даже к потере объекта и денег. Ваша заинтересованность как Покупателя очевидна и в финансовом плане может быть намного больше, чем стоимость услуг Агента (агентства).

Основной недостаток – выбор плохого Агента (агентства), плохо сформулированная задача для Агента, оплата услуг в соответствии с договором.

Третий вариант – Агент работает в интересах обеих сторон, Покупатель-Продавец, по договору с каждой из сторон.

Здесь я не буду подробно расписывать, что необходимо делать Агенту, представляя интересы каждой из сторон. Об этом уже было сказано выше. Отметим специфику работы Агента в интересах обеих сторон.

У каждой стороны свои задачи и Агент обязан приложить все усилия для защиты интересов каждого из клиентов как Покупателя, так и Продавца.

Но нетрудно представить, что очень часто интересы Покупателей сильно отличаются от интересов Продавца, а в том, что касается стоимости объекта их интересы диаметрально противоположны.

Есть только одно, в чем заинтересованы все стороны, Покупатель-Агент-Продавец - проведение сделки.

Агент оказывается в ситуации, когда нужно усидеть на двух стульях («слуга двух господ») и зачастую часть своей работы вынужден перекладывать на Покупателя и Продавца (сами решайте, договаривайтесь и т.д.)

Таким образом, качество услуги теряется. Часто бывает, что Агент, не имея высокой квалификации, не в состоянии разрешить противоречия между сторонами сделки, начинает действовать в своих интересах, что может привести к некачественной услуге.

Покупатель и Продавец, даже в случае успешного завершения процесса покупки-продажи объекта могут быть не очень довольны оказанной услугой, считая, что в данном случае Агент плохо защищал их интересы и соответственно сильно зависил стоимость своих услуг.

Преимуществом такой модели можно считать то, что Агент четко представляет (т.к. он один) интересы обеих сторон и может наиболее оперативно предлагать варианты разрешения возможных противоречий.

Нужно отметить, что профессиональный специалист в состоянии максимально защищать интересы, как Покупателя, так и Продавца, действуя в интересах каждого из них четко разграничивая свои действия. Важно, чтобы это был именно такой специалист. Часто, без контроля со стороны агентства, такие действия направленные на защиту интересов всех сторон по сделке осуществить просто невозможно.

Еще одним преимуществом данной модели является минимальное количество участников в сделке, и, как правило, более гибкая политика Агента в отличие от часто непримиримой позиции сторон, когда у каждой стороны свой Агент.

Хочу также развеять иллюзии по поводу стоимости услуг, если обе стороны представляет один Агент, а не два. Многие клиенты считают, что и платить придется в 2 раза меньше. На самом деле,

профессиональный Агент будет вынужден работать в два раза больше. Захочет ли он получить в два раза меньше – большой вопрос? Или согласится, но и работать будет в пол силы.

Четвертая модель работы и оплаты услуг (работа без договора в лучшем случае устная договоренность).

Наиболее часто - это всевозможные «помощники» всех мастей: частнопрактикующие маклеры, агенты, работающие «налево», и т.д., которые обещают оказать «качественную услугу» за якобы небольшое вознаграждение, мотивируя это тем, что не нужно отдавать часть гонорара агентству, платить налоги, да и просто, они к клиенту очень хорошо относятся и часть работы выполняют для него «бесплатно «за красивые глаза».

Это возможно только в исключительных случаях, когда «помощник» лично заинтересован в получении аналогичных преференций, связанных с профессиональной деятельностью конкретного клиента (часто ими являются врачи, преподаватели, вышестоящие руководители, чиновники и т.д.), причем в ближайшем будущем по принципу «ты мне – я тебе».

Хотелось бы предостеречь граждан и рассказать им о возможных недостатках в работе таких специалистов:

1. Даже хороший Агент, имеющий большой стаж успешной работы в солидной риэлторской компании не может один полностью оказать весь спектр услуг, которые предоставляют агентство и тем более нести какую-либо ответственность за результат оказанной услуги!

2. Не являясь специалистом в отдельных сферах технологического процесса таких, как ипотека (ипотечный брокер), юридические аспекты (юрист), налогообложение и других, такой помощник в лучшем случае предоставит клиенту лишь частичную поверхностную консультацию, исходя из своего личного опыта, и часто эта консультация может оказаться не только малополезной в конкретном случае, но и даже ввести клиента в заблуждение с возможными финансовыми потерями в дальнейшем. Как правило, на вопрос «Почему так произошло?» клиент может услышать – а что вы хотели за такие деньги или вообще невнятный лепет. Кроме того, у таких «помощников» отсутствуют собственная база объектов или покупателей на них. В надежде заработать побольше далее «помощник» пробует договориться с агентством, где есть такой объект об оплате его услуг дополнительно, мотивируя это тем, что не может брать денег с «хорошего знакомого». От 10 000 до 200 000 рублей и более в зависимости от аппетита и стоимости объекта.

Как поступит агентство – скорее всего, поднимет «помощнику» с его покупателем цену на эту же сумму (хотя возможны и другие варианты).

Итак, клиенту необходимо четко усвоить, что всевозможные «помощники» действуют только в своих личных интересах выраженных финансово, либо в надежде на получение адекватной услуги в дальнейшем со стороны клиента.

Преимуществ как специалист я не вижу. За исключением случая, если это руководитель компании, который может задействовать весь её ресурс для решения поставленной задачи (возможно совсем бесплатно для клиента). В этом случае руководителю придется компенсировать сотрудникам, выполняющим работу из своего кармана. Такое бывает крайне редко.

Представьте себе человека, впервые попавшего в морг и увидевшего, как препарировуют тело. Многие просто падают в обморок. А специалист может не только запросто заниматься вскрытием, но и пить чай с бутербродом. Поэтому агент, как правило, более профессионален и стрессоустойчив, чем продавец, т.к. делает эту работу ежедневно на протяжении долгого времени.

В первой части статьи мною были описаны возможные варианты работы Агента (Агентства) с Покупателями (Продавцами).

Теперь давайте рассмотрим, какое вознаграждение получает Агентство (Агент), работая по договору с Клиентом, и из чего складывается та или иная сумма?

Итак. Агентство (Агент), в соответствии с Договором и Соглашением о договорной цене, оговаривает с Продавцом (Покупателем) процент комиссионного вознаграждения в зависимости от стоимости Объекта недвижимости, либо указывает фиксированную сумму (возможны и другие варианты). Средний процент комиссионного вознаграждения на рынке риэлторских услуг в Воронеже составляет от 3 до 6%. Зачастую стоимость услуг является договорной и может обсуждаться с Продавцом (Покупателем). Во многих компаниях стоимость услуг напрямую зависит от объема выполняемых работ по каждому конкретному объекту, но не может быть меньше определенной себестоимости услуги.

Что подразумевается под себестоимостью услуги?

Средний срок продажи квартиры составляет от 3 до 5 месяцев. За это время накладные расходы, связанные с рекламой объектов в базе компании и в различных СМИ, зависят от времени позиционирования и возможностей компании и могут составить от 5% до 20% от суммы комиссионных (так называемая прямая реклама).

Добавим сюда заработную плату специалистов: юристы, ипотечные брокеры, оформители, бухгалтеры, администраторы базы данных, менеджеры по продажам, по рекламе, по персоналу, служба безопасности и др., всевозможные налоги и платежи в различные структуры, а также расходы, связанные с обучением и профессиональной подготовкой новых Агентов и повышением квалификации сотрудников и Агентов.

Кроме этого сюда следует отнести и расходы, связанные с имиджевой рекламой компании, расходы, связанные с содержанием помещения и оргтехники, собственного сайта, вспомогательного персонала (администраторы, охрана, уборщица, содержание автотранспорта и водителей, если таковые имеются, коммунальные услуги, телефон, интернет и т.д.). Добавим сюда оплату работы Агентов, которые, как правило, получают достаточно высокий процент от сделки, и заработную плату руководителей. И получаем более или менее объективную картину.

Исходя из вышеизложенного, нетрудно сделать вывод о том, что общие расходы у крупного Агентства, необходимые для осуществления работы и оказания качественной услуги достаточно велики и составляют 60% - 90% от общей суммы комиссионных.

Получается, что для того, чтобы оказать качественную услугу, Агентству необходимо задействовать большое количество высококвалифицированных специалистов и оплатить их работу.

Когда Клиент хочет снизить стоимость услуги, как Вы думаете, на чем, в первую очередь, отразится такое снижение?! Как правило, на качестве самой услуги или конкретных его составляющих (например: рекламе, участие юриста в сопровождении сделки и т.д.).

Существует немало случаев, когда Агентство существенно снижает стоимость услуги. Здесь я вижу 4 основных варианта:

1. Снижение стоимости услуг за счет уменьшения объема работ для Клиента, а, соответственно, качества самой услуги (часть работ не выполняется вообще, либо перекладывается на Клиента);
2. Снижение с целью провести сделку в любом случае, если этот объект находится в «цепочке», в надежде получить нормальную оплату услуг по другим сделкам из этой «цепочки»;
3. Снижение - в связи с невозможностью конкурировать с другими компаниями на рынке услуг (т.е. демпинг) по качеству и объему работ, отсутствие известного бренда и т.д.
4. Снижение стоимости услуг при переходе от принципа «все включено» к отдельной оплате: услуги + накладные расходы +

дополнительные расходы по сделке. В этом варианте общая сумма, которую оплачивает Клиент, в итоге может получиться не меньше, а зачастую больше чем среднее: 3 – 6%.

Поэтому, прежде чем говорить о возможности снижения комиссионного процента Клиенту необходимо узнать, что конкретно входит в стоимость услуги, где это оговорено, какие дополнительные траты придется понести Клиенту при отчуждении объекта, условия оплаты.

Немаловажным будет выяснить, какая ответственность возникает у сторон (Агентство – Клиент) в процессе исполнения условий по договору и в случае неисполнения обязательств, несоблюдения сроков, существенного изменения условий договора и т.д.

Покупатель (Продавец) должен четко себе представлять какой пакет документов будет подписываться в период с начала подписания договора и до момента его окончания. В обязательном порядке требовать один экземпляр всех документов (причем оригиналов), что он подписал. В противном случае доказать неисполнение обязательств по договору, а, следовательно, призвать к ответственности, и тем более вернуть деньги не удастся.

Обязательно обратите внимание на указание срока о возврате (невозврате) внесенных средств, выясните, когда и в качестве чего (предоплаты, авансового платежа за оказание услуги) вносятся деньги.

ЗАПОМНИТЕ! Агент (Агентство) не имеет права принимать деньги от Клиента в качестве зadatka (кроме случаев, если Агент имеет юридически правильно оформленный документ от сторон по сделке, например, нотариально заверенную доверенность).

В случае некачественного оказания (неоказания) услуг Агентство обязано вернуть полностью или частично деньги, полученные от Клиента, если иное не оговорено в договоре. Поэтому, внимательно читайте то, что подписываете!

С другой стороны, Клиент так же должен понимать свою финансовую ответственность в случае неисполнения или нарушения им условий договора. Принцип «Клиент всегда прав» в данном случае не уместен.

Отдельно следует отметить ситуацию, когда Продавец (Покупатель) заключает письменный (или устный) договор с Агентом об оказании услуг при покупке и продаже недвижимости, а в дальнейшем отказывается от покупки (продажи), либо существенно меняет условия договора со своей стороны (поднимая цену, сокращая сроки и т.д.), приводящие к невозможности Агентством выполнение остальных условий по договору и на основании этого пытается

расторгнуть договор, отказываясь, как правило, выплачивать какие-либо деньги, мотивируя это тем, что основная услуга (покупка, продажа) не были выполнены. Необходимо отдавать себе отчет в том, что работая по договору Агент несет существенные, как финансовые, так и временные затраты имея уверенность, что они окупятся в случае исполнения договора обеими сторонами.

В случае необоснованного расторжения договора Клиентом, Агентство, безусловно будет отстаивать свои финансовые интересы всеми цивилизованными способами, вплоть до исков в суд о взыскании необходимых сумм с Клиента. В случае положительного решения суда (а такая практика довольно распространена) Клиент не только вынужден будет оплатить оказанные услуги, но и все дополнительные судебные издержки. Поэтому рекомендую все претензии пытаться разрешить в досудебном порядке. Всем известна поговорка «Худой мир – лучше доброй ссоры».

Особо следует отметить ситуацию, когда Клиент обращается сразу к нескольким Агентам для решения своей проблемы. Очевидно, что если такой «Клиент» и оплатит услугу, то в лучшем случае одному Агенту (Агентству), заранее предполагая обмануть всех остальных участников. Агентство быстро это выяснит и будет ли, и как будет работать с таким Клиентом, когда у него есть возможность оказаться среди обманутых исполнителей.

Как построит работу с таким «псевдоКлиентом» серьезная компания?! Попробуйте представить себя на месте Агента (Агентства) и ответить на этот вопрос самостоятельно (вариантов на самом деле немного).

В прессе и в разговорах часто встречаются негативные отзывы в адрес риелторов, но мало кто рассказывает, с какими трудностями столкнулись Покупатели или Продавцы, самостоятельно выйдя на рынок недвижимости и тем более какие финансовые потери они понесли.

Если Клиент отказывается от подписания Договора то, скорее всего, ему не будут навязывать такую форму работы. Однако через некоторое время он понимает, что продажей его квартиры занимаются как бы «между делом». А Клиенты, заключившие эксклюзивный Договор с Агентством (Агентом), получают эксклюзивное обслуживание, потому что лучшие Агенты не станут терять свое время на работу без Договора, подтверждающего серьезность намерений обеих сторон.

Компании, успешно работающие на этом рынке достаточно долгое время, дорожат своей репутацией. Подтверждение тому -

востребованность оказываемых ими услуг, а также качество и высокий профессионализм. Поэтому, думайте и решайте сами уважаемые Клиенты, выбор за вами!