



Forbrukernes erfaringer ved kjøp av håndverkertjenester

Befolkningsundersøkelse gjennomført juli 2018 av Norstat for Forbrukerrådet

Utvalg og metode

Målgruppe og utvalg

Landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 18 år+.

Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av cirka 83 000 nordmenn som har tilgang til internett. Medlemmene i panelet er primært rekruttert via landsrepresentative telefonundersøkelser. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoterer på kjønn og fylke.

Respondentene ble stilt et innledende spørsmål om de eller andre i husstanden har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene. 53 prosent av de spurte oppfylte dette kriteriet og gikk videre i undersøkelsen.

Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Metode og tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i juli 2018.

Antall intervju

Totalt 539 intervju med personer som har nylig erfaring med kjøp av håndverkertjenester (i løpet av de siste to årene.)

Feilmarginer

Mellom $\pm 1,9$ og $\pm 4,5$ prosentpoeng ved 500 intervju.

Feilmarginene for tall i undergrupper er større.



Resultater

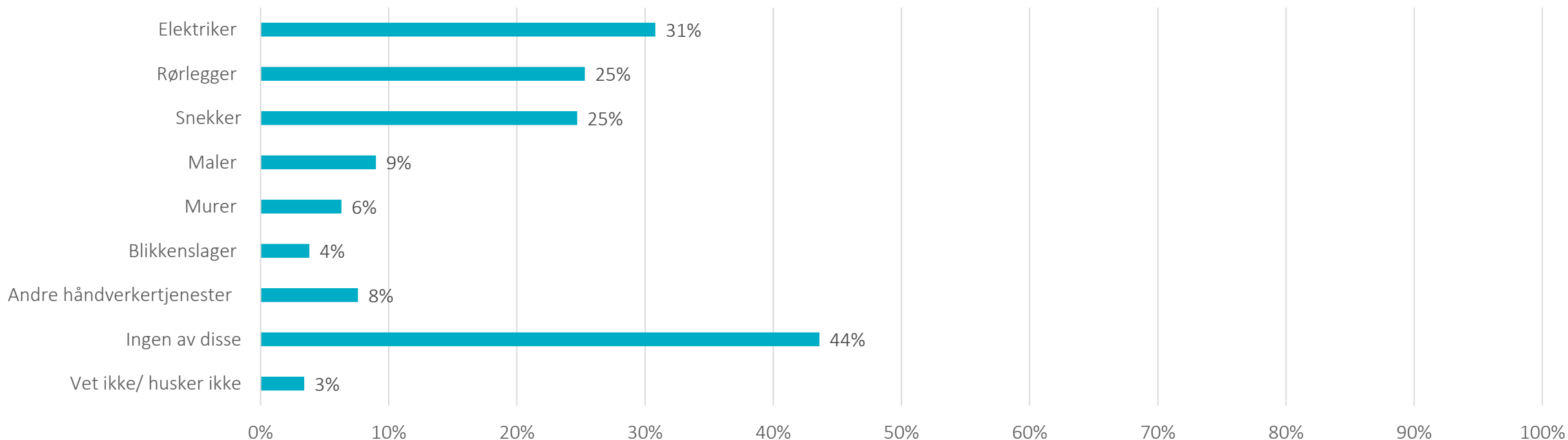
Oppsummering

- 53 prosent av de spurte har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene. Elektriker, rørlegger og snekker er de mest benyttede tjenestene.
- Ved valg av håndverker var det viktigste kriteriet for over halvparten (53 prosent) at de kjente til eller hadde brukt håndverkeren fra før. At håndverkeren oppfattes som seriøs, samt anbefalinger fra bekjente fremkommer også som viktige kriterier når man skal velge håndverker.
- **Kun åtte prosent brukte en skriftlig standardkontrakt med alle vilkår fra Forbrukerrådet, Huseiernes Landsforbund eller lignende sist de kjøpte håndverkertjenester.** Tre av ti brukte en skriftlig avtale med egne beskrivelser. Over halvparten (54 prosent) inngikk bare en muntlig avtale.
- Skriftlig kontrakt som inneholder fastpris og timepris med angitt timeantall er mer utbredt, men **kun tre av ti hadde en skriftlig kontrakt med spesifisert pris sist de kjøpte håndverkertjenester.** 9 prosent avtalte pris skriftlig med bare timepris. En fjerdedel inngikk muntlig avtale om pris, mens tre av ti (29 prosent) ikke avtalte pris på forhånd.
- 44 prosent av de som har kjøpt håndverkertjenester mener man kan stole på at håndverkere blir ferdige til avtalt tid, mens 33 prosent er uenig i dette.
- Litt over halvparten (53 prosent) av de som har kjøpt håndverkertjenester har tiltro til at håndverkere flest ikke jobber svart. Tre av ti kan ikke ta stilling til denne påstanden.
- Tre av fire som har kjøpt håndverkertjenester har erfaring med at håndverkere generelt gjør godt arbeid.
- Seks av ti sier seg enig i at det er enkelt å få tak i håndverkere. En fjerdedel kan ikke ta stilling til dette.
- Halvparten av de som har kjøpt håndverkertjenester mener det er lett å finne en *god* håndverker, mens én av fire er uenig. De resterende har ingen formening.
- 45 prosent mener man kan stole på at håndverkere møter opp til avtalt tid, mens én av tre er uenig i påstanden.
- De fleste (87 prosent) var fornøyd med kvaliteten på arbeidet sist de kjøpte håndverkertjenester.
- Blant de som var misfornøyd klagde tre av fire direkte til håndverkeren, mens 12 prosent klagde til andre. 15 prosent klagde ikke på det de var misfornøyd med.

53 prosent av de spurte har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

Elektriker, rørlegger og snekker er de mest benyttede tjenestene.

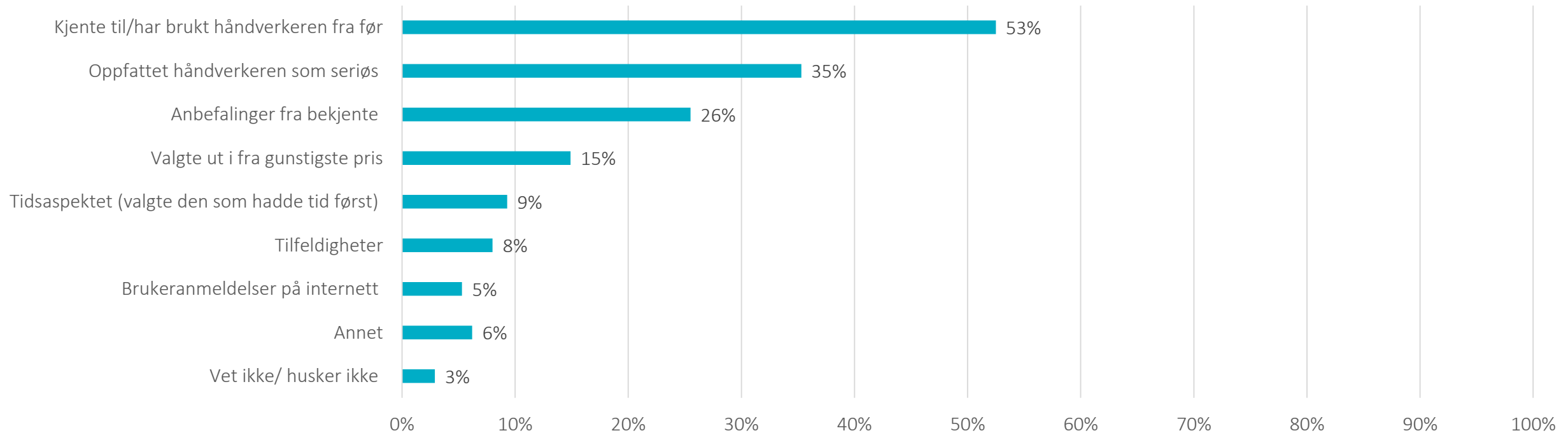
Har du eller andre i husstanden i løpet av de siste to årene kjøpt håndverkertjenester?



N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

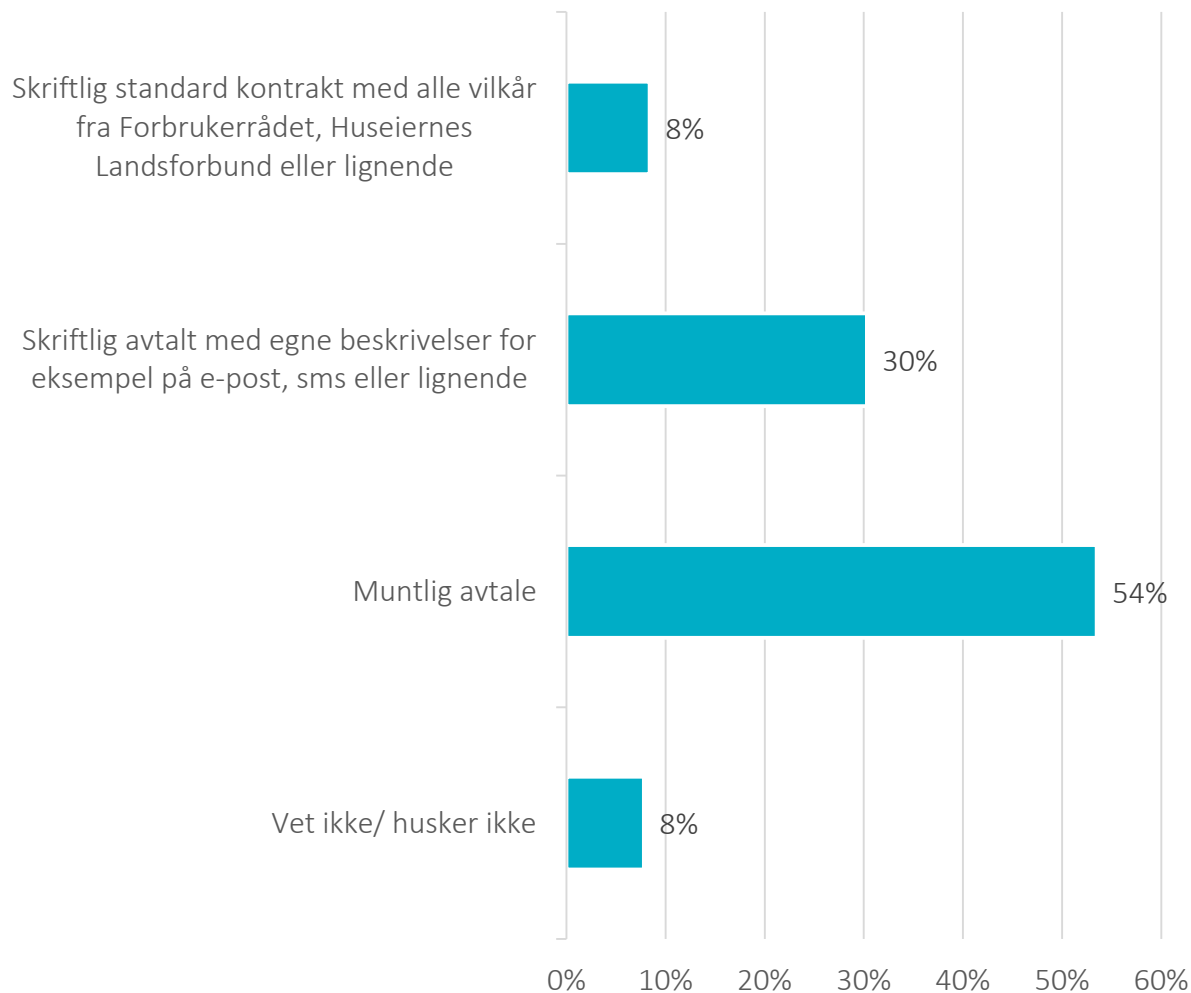
Ved valg av håndverker var det viktigste kriteriet for over halvparten at de kjente til eller hadde brukt håndverkeren fra før.

Sist du kjøpte håndverkertjenester, hva var de viktigste kriteriene for ditt valg av håndverker?



N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

Sist du kjøpte håndverkertjenester, hvordan ble avtalen inngått?

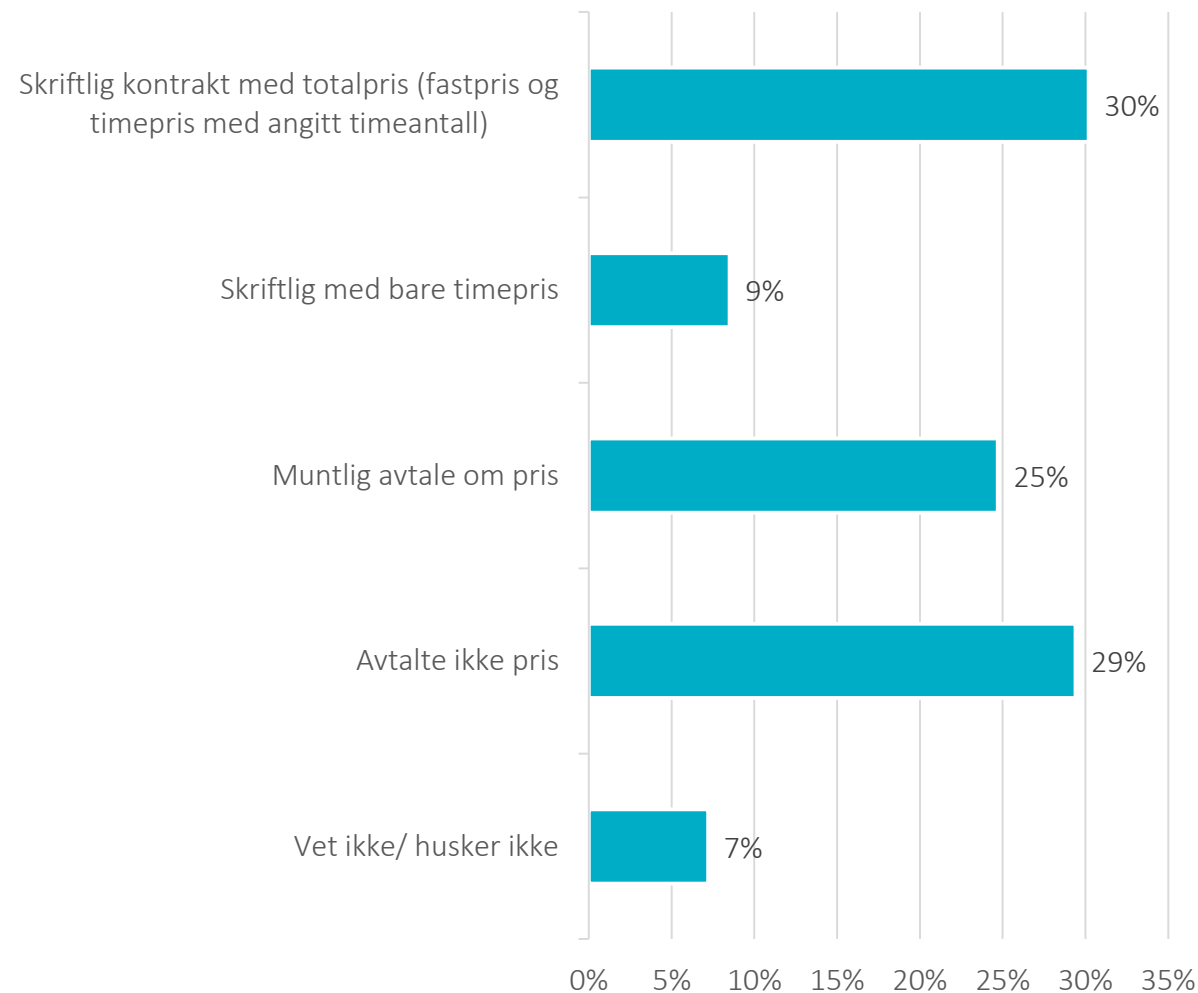


Kun åtte prosent brukte en skriftlig standardkontrakt med alle vilkår sist de kjøpte håndverkertjenester.

Over halvparten inngikk kun en muntlig avtale.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

Sist du kjøpte håndverkertjenester, hvordan avtalte du pris?



Kun tre av ti hadde en skriftlig kontrakt med spesifisert pris sist de kjøpte håndverkertjenester.

Omtrent en tilsvarende andel avtalte ikke pris på forhånd.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

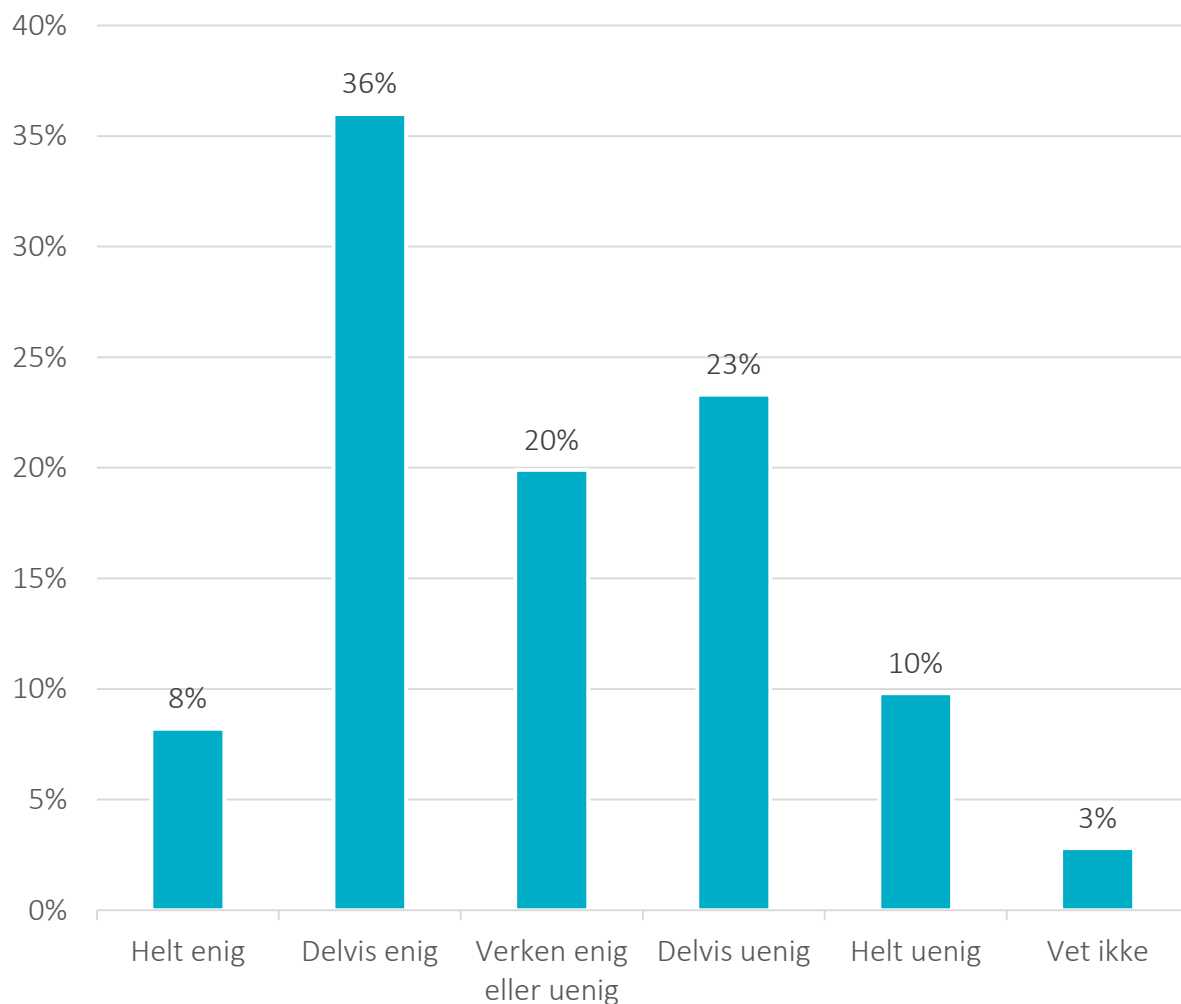
Påstander knyttet til håndverkere



Respondentene ble bedt om å ta stilling til noen påstander ved å angi om de var helt enig, delvis enig, verken enig eller uenig, delvis uenig eller helt uenig. Det var også mulig å svare «vet ikke.»

Påstandene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

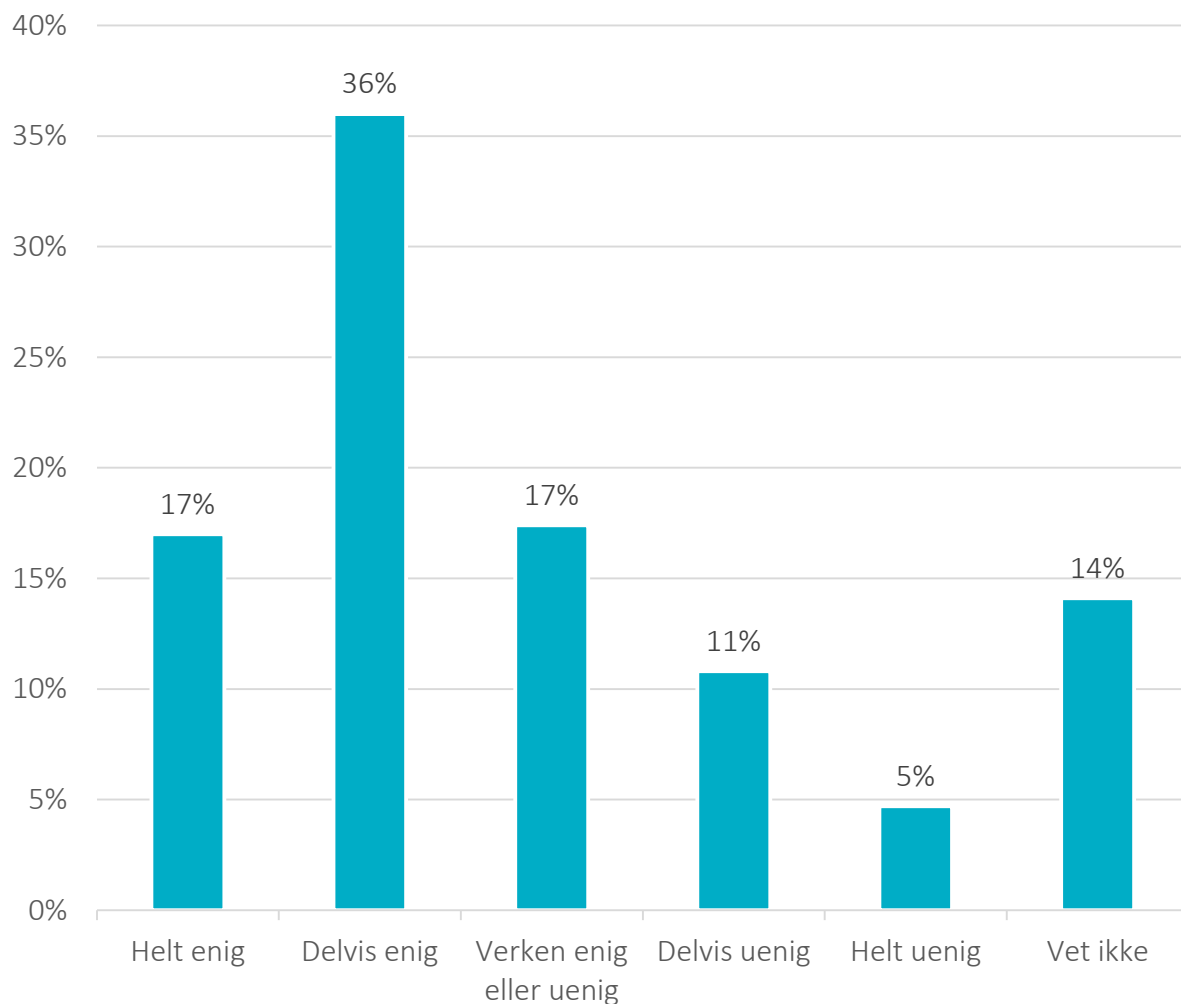
«Man kan stole på at håndverkere blir ferdige til avtalt tid»



44 prosent av de som har kjøpt håndverkertjenester mener man kan stole på at håndverkere blir ferdige til avtalt tid, mens 33 prosent er uenig i dette.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

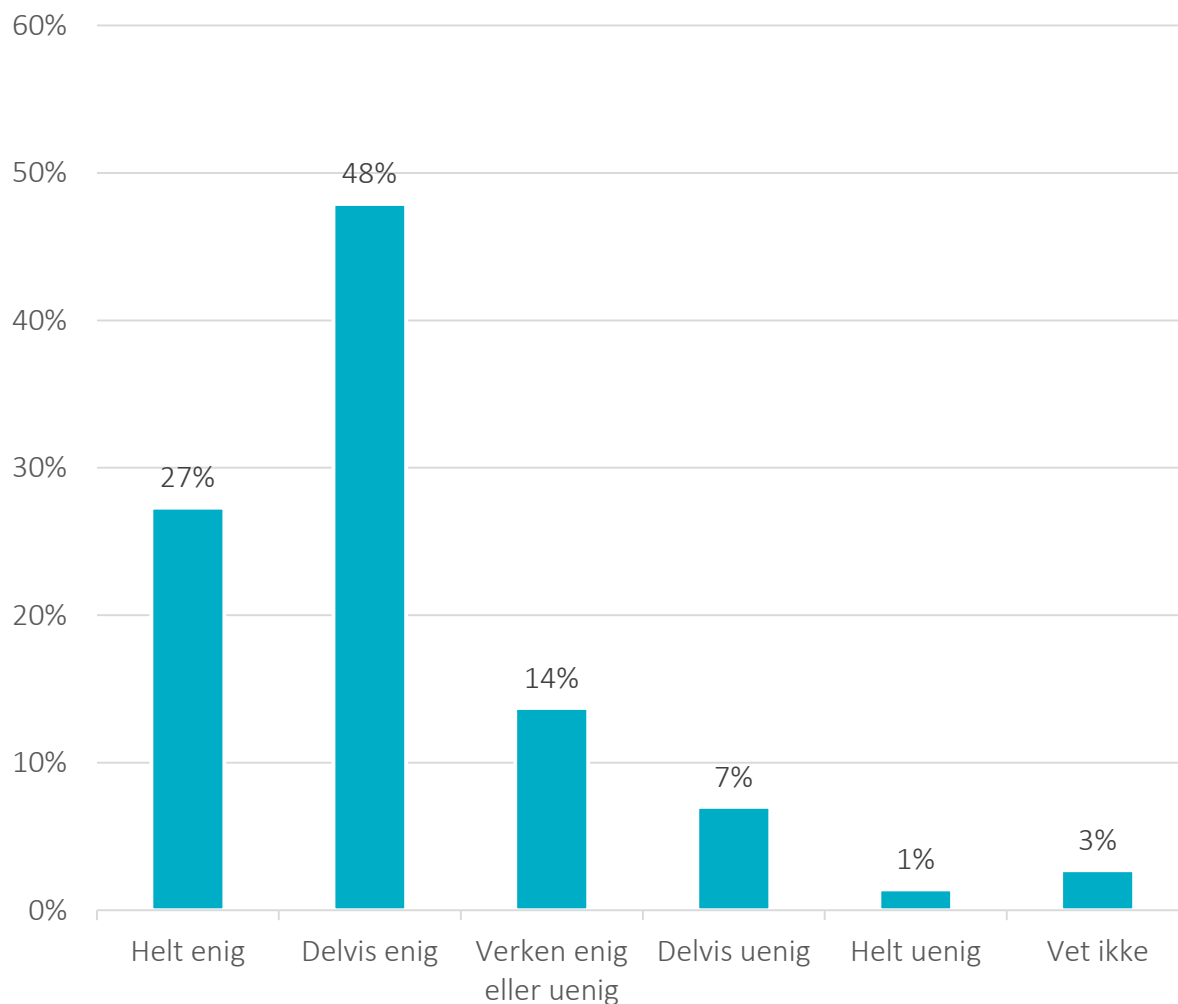
«De fleste håndverkere jobber ikke svart»



Kun litt over halvparten (53 prosent) av de som har kjøpt håndverkertjenester har tiltro til at håndverkere flest ikke jobber svart. Tre av ti kan ikke ta stilling til denne påstanden.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

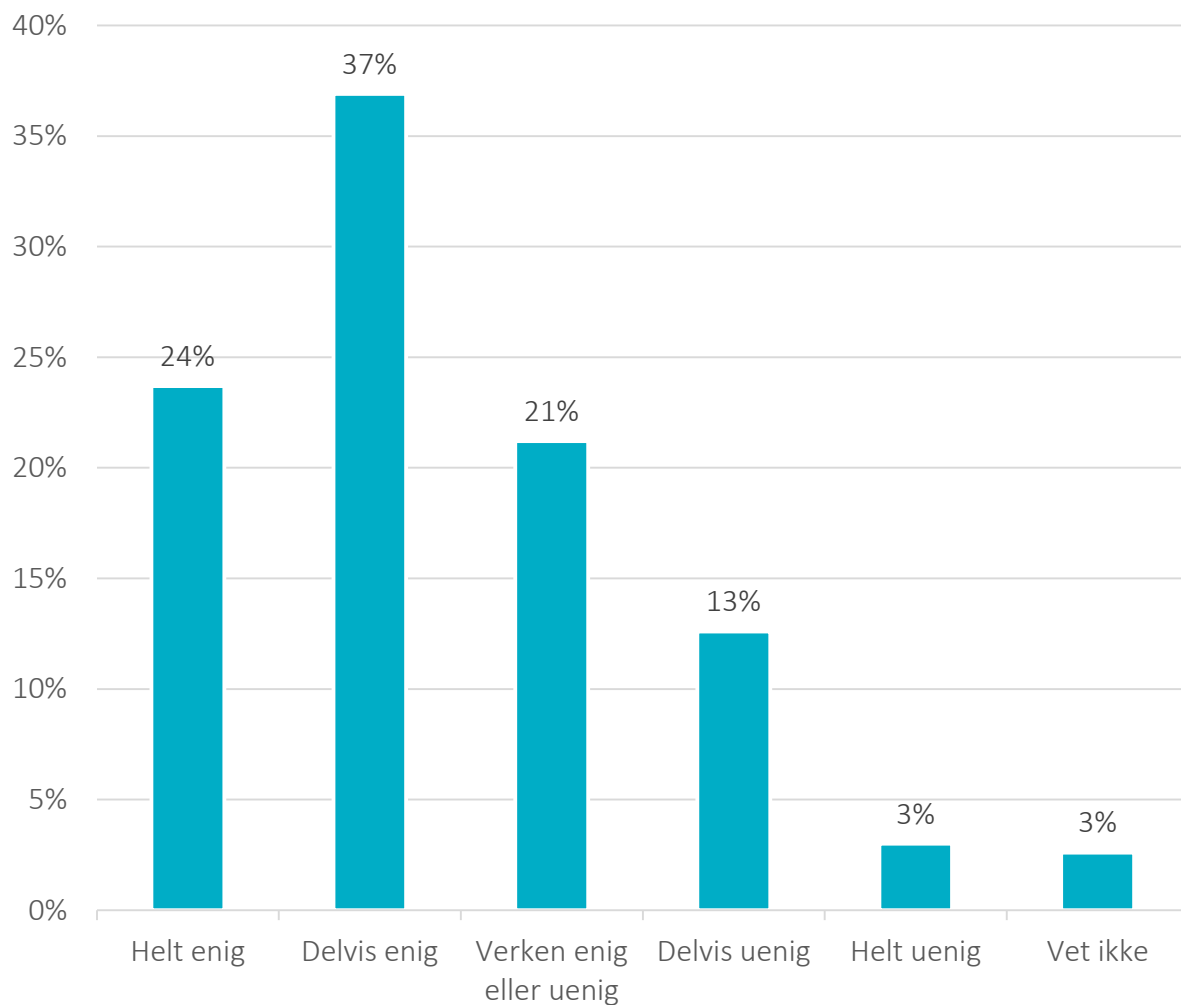
«Min erfaring er at håndverkere generelt gjør godt arbeid»



Tre av fire som har kjøpt håndverker-tjenester har erfaring med at håndverkere generelt gjør godt arbeid.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

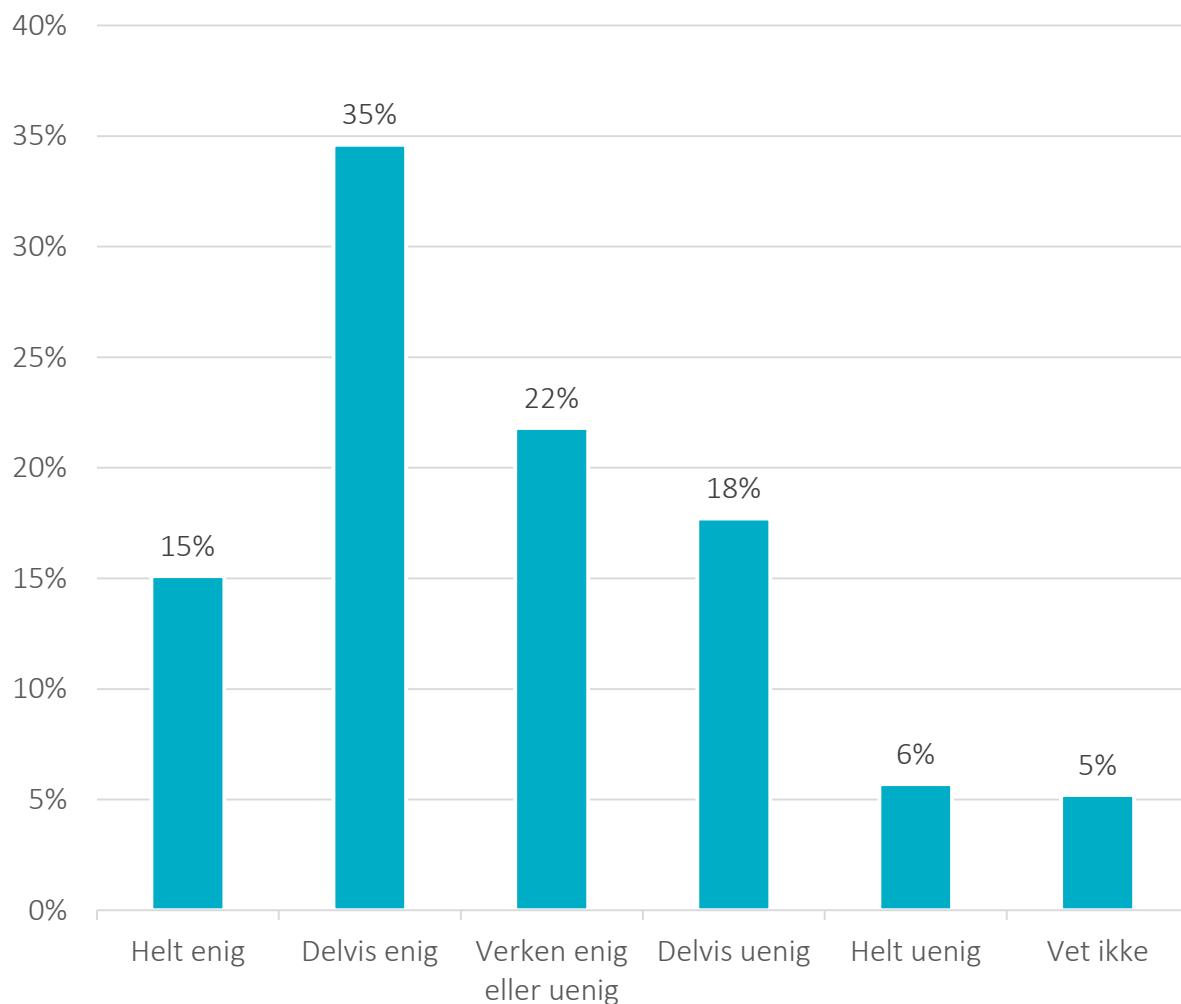
«Det er enkelt å få tak i håndverkere»



Seks av ti sier seg enig i at det er enkelt å få tak i håndverkere. En fjerdedel kan ikke ta stilling til dette.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

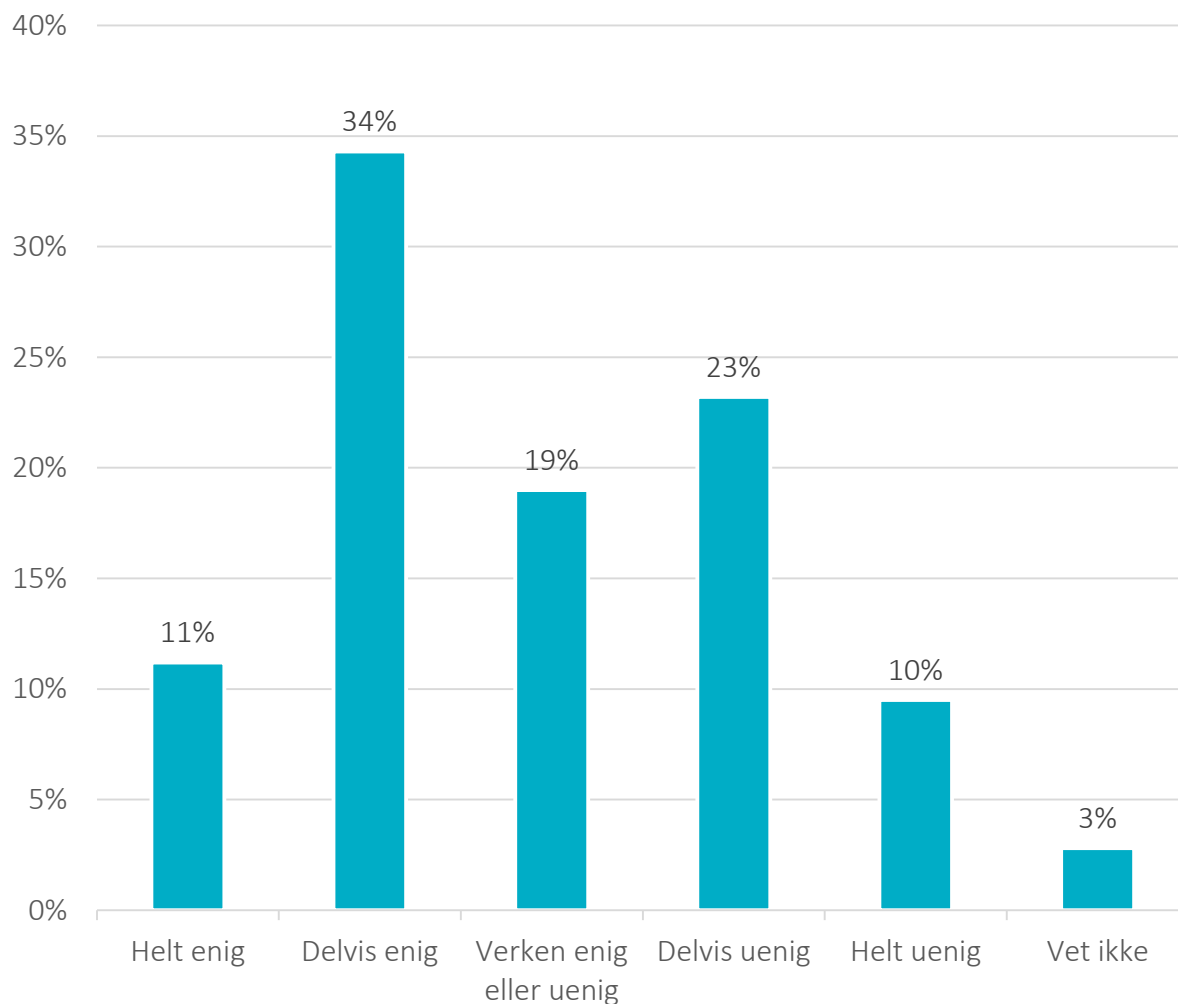
«Det er lett å finne en god håndverker»



Halvparten av de som har kjøpt håndverkertjenester mener det er lett å finne en god håndverker, mens én av fire er uenig i dette. De resterende har ingen formening.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

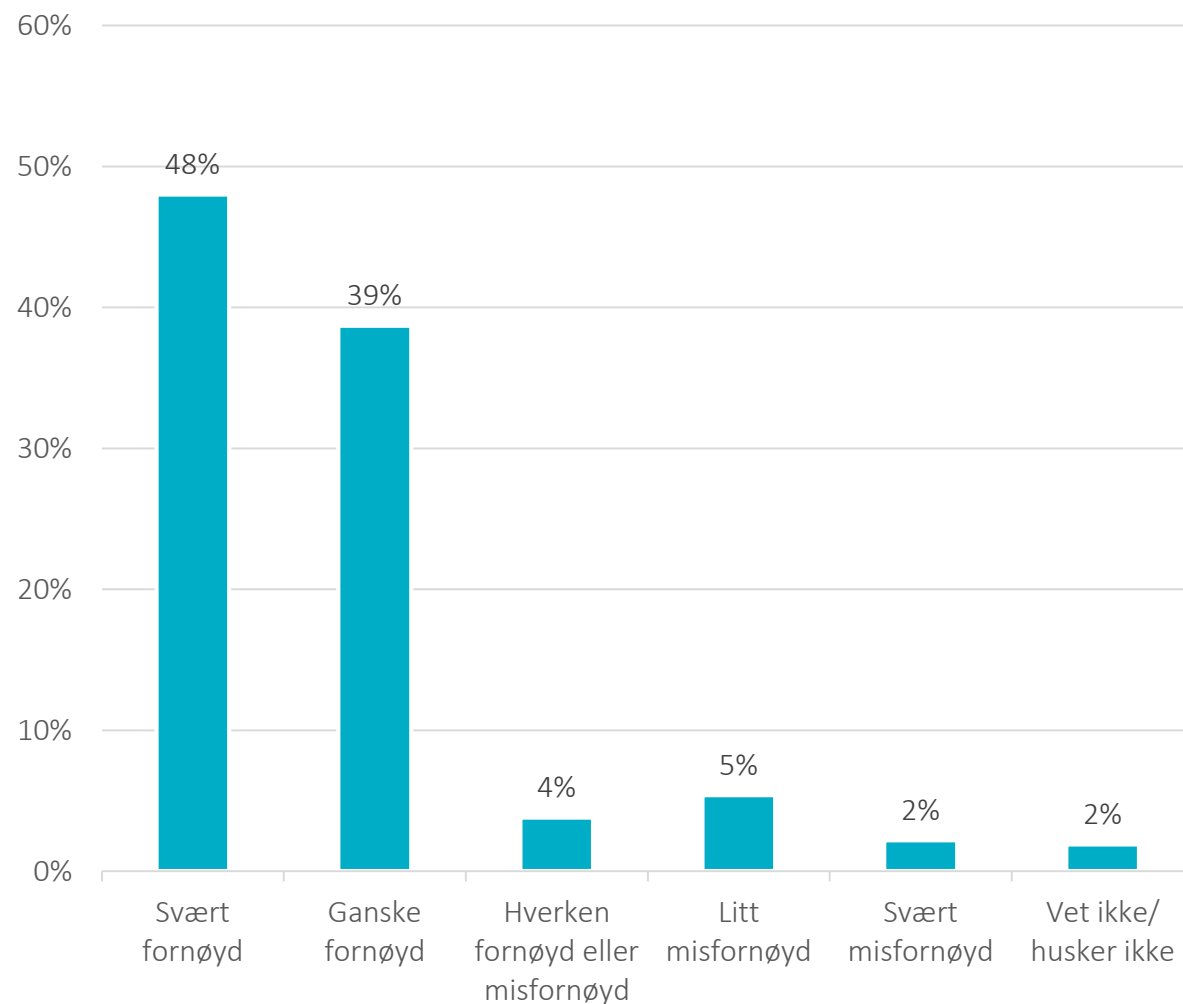
«Man kan stole på at håndverkere møter opp til avtalt tid»



45 prosent mener man kan stole på at håndverkere møter opp til avtalt tid, mens én av tre er uenig i påstanden.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

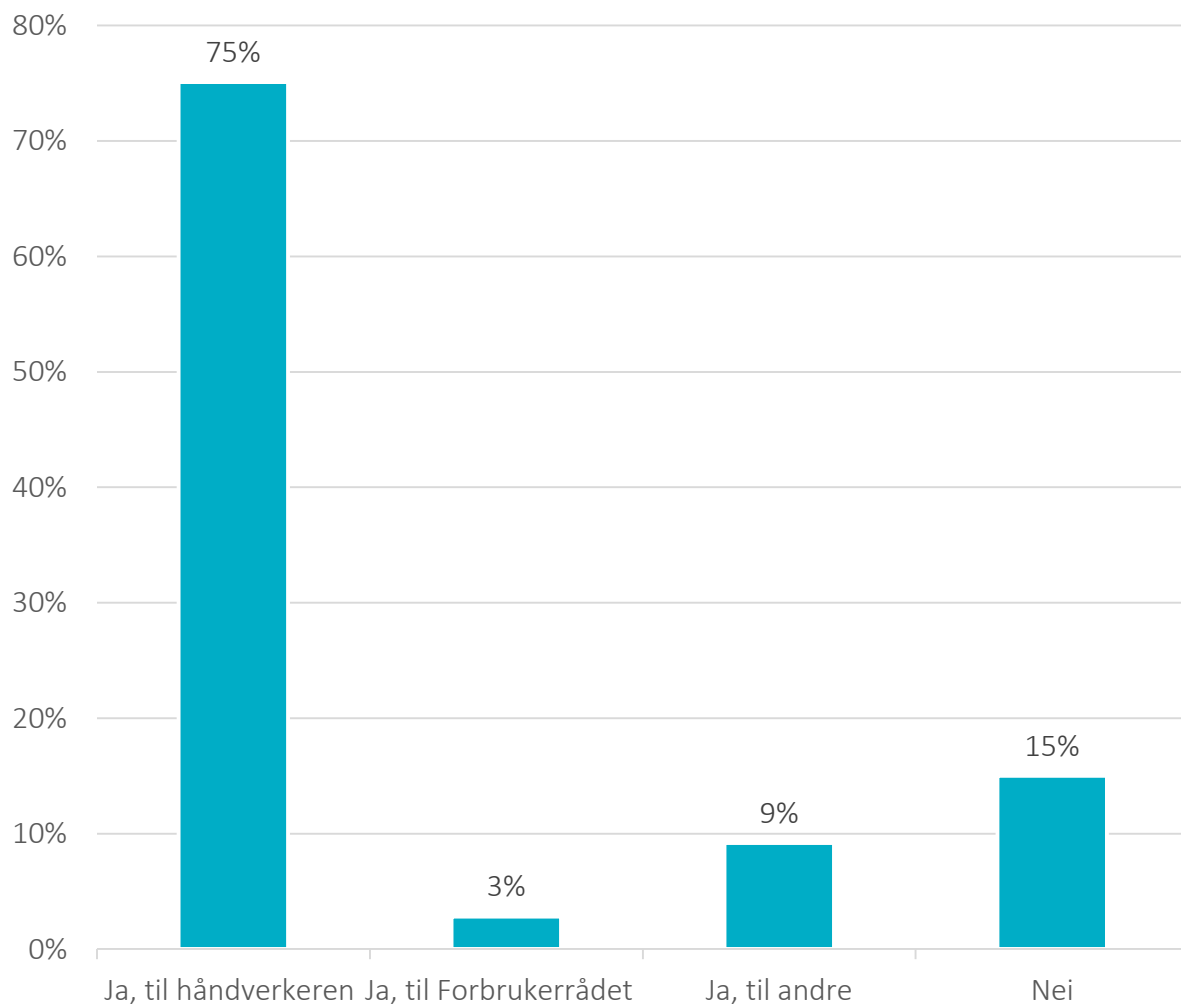
Sist du kjøpte håndverkertjenester, hvor fornøyd var du med kvaliteten på arbeidet?



De fleste (87 prosent) var fornøyd med kvaliteten på arbeidet sist de kjøpte håndverkertjenester.

N=539 intervju. Har kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene.

Klagde du på det du var misfornøyd med?



Blant de som var misfornøyd klagde tre av fire direkte til håndverkeren, mens 12 prosent klagde til andre. 15 prosent klagde ikke på det de var misfornøyd med.

N=41 intervju. Var misfornøyd med håndverkertjenesten de kjøpte. NB! Få intervju og store feilmarginer.



Sjekk forbrukerradet.no