



Rapport Håndverkere direkte salg

Mars 2019

Utvalg og metode

Bakgrunn og formål

Formålet med undersøkelsen er en enkel kartlegging av kjøp, kontraktsbruk og betaling for håndverker- og renholdstjenester med fokus på oppsøkende salg.

Målgruppe

Kjøpere av håndverkertjenester siste fem år i et landsrepresentativt utvalg (Internettbefolkning) 18 år+.

Utvalg

Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av cirka 81 000 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.

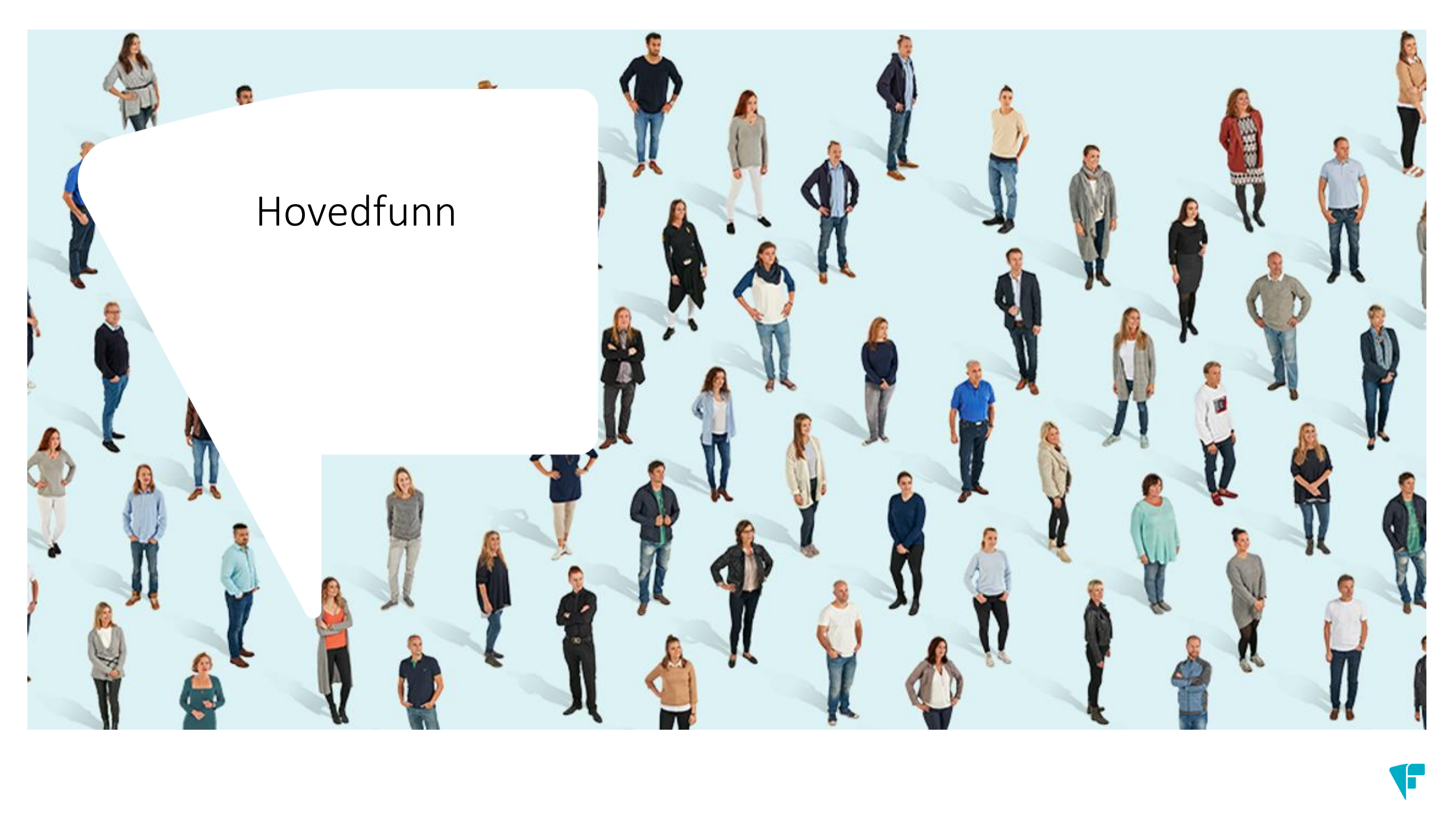
Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Metode/tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju februar-mars 2019.

Antall intervju og undergrupper med få respondenter

Totalt ble det innhentet 1003 intervjuer, hvorav 539 var kjøpere av håndverker-/renholdstjenester (vektet til 534). Av disse var det 38 personer som kjøpte etter å ha blitt oppsøkt av håndverker, enten personlig (21 respondenter) eller via lapp i postkassen og lignende (17 respondenter). På grunn av få respondenter skilles det ikke i rapporten mellom disse to typene direktekjøpere, men datamaterialet indikerer heller ikke store forskjeller her. Resultatene for alle direktekjøpere må tolkes med stor forsiktighet på grunn av den lille respondentbasen.

The image features a large, diverse group of people standing on a light blue background. The individuals are dressed in casual to semi-formal attire, including sweaters, jackets, and jeans. They are scattered across the frame, with some standing in small groups and others alone. A large, white, speech-bubble-like shape is positioned on the left side of the image, containing the text 'Hovedfunn'. The overall composition suggests a theme of community, diversity, or a large gathering.

Hovedfunn

Kjøp

Halve befolkningen sier de har kjøpt håndverker-/renholdstjenester siste fem år, men bare 7 prosent av disse kjøpte etter å ha blitt oppsøkt av håndverker eller renholder.

53 prosent oppgir å ha kjøpt håndverker-/renholdstjenester i løpet av de siste fem årene.

Andelen kjøp øker med alder og husstandsinnkomst. Blant de over 60 år er det 68 prosent som har kjøpt, mens det blant de med husstandsinnkomst over 1,2 millioner kroner er det 80 prosent som har kjøpt minst én tjeneste siste fem år.

Blant de 53 prosent som har kjøpt tjenester er det bare en liten andel som sier de ikke kjøpte som følge av å ha blitt kontaktet. Andelen er på sju prosent hvorav fire prosent kjøpte fra noen som oppsøkte dem personlig og tre prosent kjøpte etter å ha fått lapp/reklame i postkassen.

I befolkningen over 18 år er det da totalt bare ca. fire prosent som i en femårsperiode har kjøpt håndverker-/renholdstjenester etter å ha blitt oppsøkt personlig eller via direkte reklame. Selv om målingen er befattet med usikkerhet viser den at andelen som kjøper etter å ha blitt oppsøkt er liten i forhold til vanlige kjøp.

Type tjenester

Kjøpsmønsteret for de som har blitt oppsøkt samsvarer med de som fant håndverker selv, dvs. direktekjøp er mer behovsstyrt enn tilfeldig.

Kjøpsmønsteret til de som kjøpte etter å ha blitt oppsøkt av håndverker samsvarer med vanlige kjøp. Vi har for liten respondentbase til å konkludere sikkert, men dette kan likevel tyde på at kjøperne er mer behovsstyrt enn at det blir overtalt til å kjøpe arbeider de ikke trenger.

Blant kjøpere som finner håndverker selv er det 52 prosent som kjøpte elektrisk installasjon/utbedring sist gang og 44 prosent som kjøpte snekker-/malerarbeid. Rørleggerarbeid ble kjøpt av 38 prosent.

For direktekjøpere er det usikre tall, men mønsteret er likt selv om en noe mindre andel har kjøpt elektrisk arbeid. Men elektrisk arbeid blir også i stor grad kjøpt etter oppsøkende salg. Slike direktekjøp er altså ikke bare kjøp av enkle og «ufarlige» oppgaver.

Sesongbetont sommerarbeid som hagearbeid og asfaltarbeid kan ha en noe lavere forekomst som siste kjøp på denne målingen ettersom undersøkelsen gikk i februar-mars.

Avtaleform

Forbrukerne tar ofte sjansen på å kjøpe arbeider uten skriftlig prisavtale

Det mangler ofte sikre avtaler for pris. Blant alle kjøperne var det 21 prosent som avtalte pris muntlig og 20 prosent som ikke avtalte pris for sitt siste kjøp.

Hvis vi ser på den enkelte tjeneste er det mer usikre tall på grunn av færre respondenter, men vi ser en indikasjon på at muntlige prisavtaler er vanligst for renholdstjenester der andelen er 27 prosent. Dette er nok ofte gjentakende arbeid der kjøper og renholder har bygget opp erfaring og tillit.

Ingen prisavtale er mest vanlig for rørlegger og elektrikere, med omtrent 1 av 4 som ikke avtaler pris på forhånd (rørlegger 26 prosent, elektriker 23 prosent). Her kan det f.eks. være snakk om akutte jobber, småjobber eller jobber som kjøper synes det er vanskelig å definere på forhånd.

Omtrent halvparten bruker en skriftlig avtale (49 prosent) for arbeidet mens en tredjedel har bare en muntlig avtale (36 prosent). Svært få har benyttet skriftlig kontrakt fra Forbrukerrådet eller Huseiernes Landsforbund (tre prosent). Denne typen kontrakt ser ut til å være mest brukt for renholdstjenester (sju prosent).

Muntlige arbeidsavtaler er vanligst for snekkerarbeid og rørleggerarbeid, med 40 prosent for begge typer.

Tilfredshet

Sterk misnøye med håndverkerkjøp er sjelden

Blant de som fant håndverker selv er 53 prosent svært fornøyde og 38 prosent ganske fornøyde, til sammen 91 prosent med akseptabel tilfredshet. Det er bare fire prosent misfornøyde hvorav én prosent svært misfornøyd.

Det ser ut til å være noe mindre tilfredshet blant de som kjøpte fra håndverker som oppsøkte dem, men tallene er ikke utsagnskraftige på grunn av få respondenter. Det er uansett ikke mange misfornøyde blant disse kjøperne, samme lave andel som for vanlige kjøp (fire prosent).

Liten forekomst og lav misnøye tyder på at oppsøkende håndverkersalg ikke er et stort problemområde for forbrukerne.

Det er ikke større misnøye selv om arbeidet er utført etter muntlig avtale. Her kan det tenkes at man i større grad benytter muntlig avtale der partene kjenner hverandre og/eller arbeidet er mindre komplisert.

Betaling

De fleste betalinger for håndverkerkjøp er elektroniske og sporbare

Kjøperne som selv finner håndverker oppgir at de hovedsakelig betaler via faktura (82 prosent) mens sju prosent betalte kontant og fire prosent med betalingskort.

Blant de som er blitt oppsøkt av håndverker ser det ut til å være høyere andel som har betalt med kort og kontanter. Det var 14 prosent som betalte kontant og 13 prosent som betalte med betalingskort. At kontantandelen er dobbelt så høy som for vanlige kjøp er en indikasjon på at oppsøkende salg i større grad medfører svart betaling, selv om tallene er usikre.

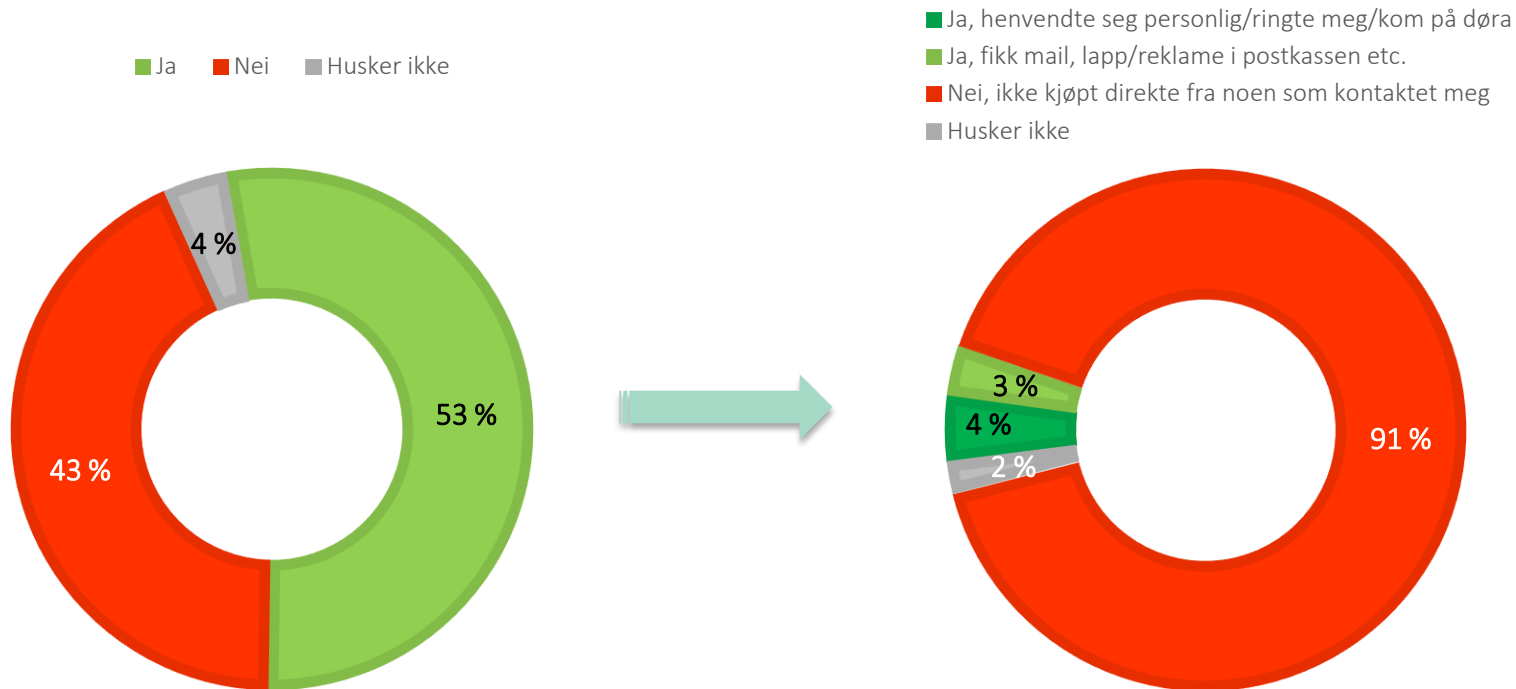
Skatteetaten gjennomførte i 2018 en undersøkelse¹ der 14 prosent i befolkningen betalte kontant uten regning eller kvittering for utført arbeid (uspesifisert arbeid, ikke nødvendigvis håndverkertjenester). Dette er høyere enn sju prosent i vår undersøkelse, og kan skyldes at en del småjobber (f.eks. barnepass, flytting etc.) i større grad blir betalt kontant og/eller at håndverkere gir kvittering selv om de får kontant betaling.

Renholdstjenester har størst kontantandel med 18 prosent. Det er signifikant større andel enn andre tjenester.

¹ <http://www.handlehvit.no/wp-content/uploads/2018/08/undersokelse-om-svart-arbeid-i-forbrukermarkedet-2018.pdf>

Halvparten av befolkningen har kjøpt håndverker- eller renholdstjenester siste fem år, men svært få av disse har kjøpt etter å ha blitt oppsøkt av tilbyder.

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



Alle. N = 1003

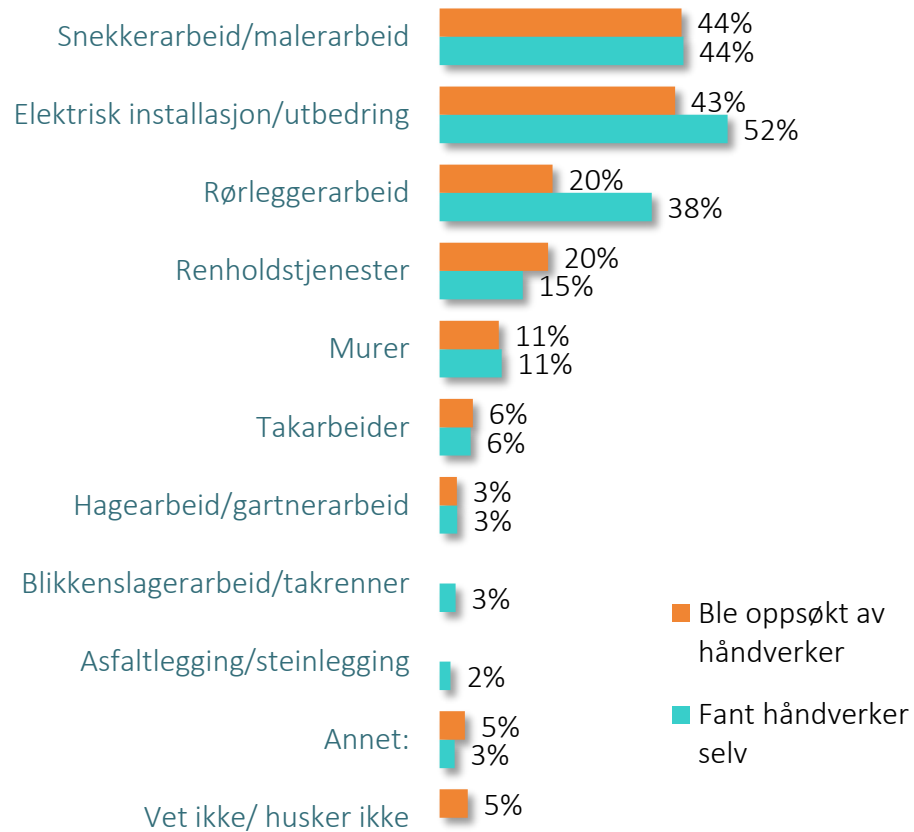
Har kjøpt håndverkertjenester siste fem år. N = 534

- Kjøp øker med alder og husstandsinnkomst.
- Blant de over 60 år er det 68 prosent som har kjøpt tjenester siste fem år.
- Det er 80 prosent blant de som har husstandsinnkomst på over 1,2 mill kr som har kjøpt tjenester siste fem år.

Vi har usikre tall pga. et lite antall direktekjøpere, men kjøpsmønsteret deres ser ut til å samsvare med «vanlige» kjøp, dvs. det er mer behovsstyrt enn tilfeldig.

Ble oppsøkt av håndverker: Hva slags tjenester var det siste du kjøpte fra noen som henvendte seg direkte?

Fant håndverker selv: Hva slags tjenester var det siste du kjøpte?



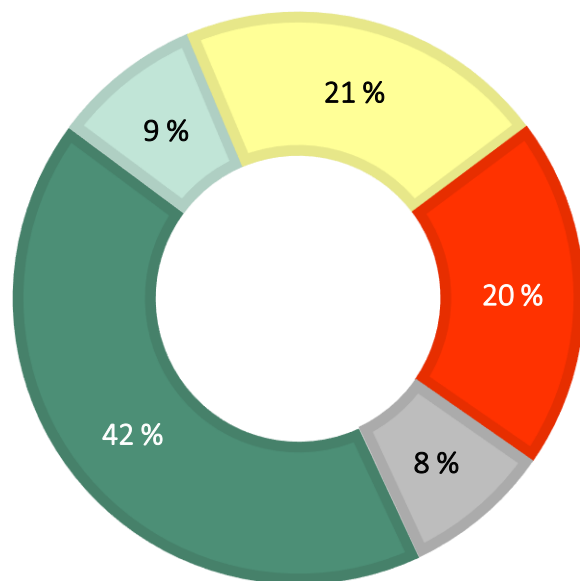
- At kjøpsmønsteret ved direktesalg ligner vanlige kjøp kan tyde på at kundene i stor grad kjøper det de har behov for og ikke det som tilfeldig dukker opp.
- Blant de som kjøper etter å ha blitt oppsøkt av håndverker er det også aksept for elektrisk arbeid.
- Sesongbetont sommerarbeid som hagearbeid og asfaltlegging kan ha en naturlig lavere representasjon som siste håndverkerkjøp i en undersøkelse gjennomført i februar-mars.
- Flere tjenester kjøpes gjerne samtidig, i snitt besto det siste kjøpet av 1,8 tjenester.

*Ble oppsøkt av håndverker. N = 38.
Fant håndverker selv. N = 486.*

4 av 10 kjøpere har enten muntlig avtale om pris eller ingen avtale.

Hvordan avtalte du pris for dette kjøpet?

■ Totalpris skriftlig ■ Timepris skriftlig
■ Muntlig avtale om pris ■ Avtalte ikke pris
■ Vet ikke/ husker ikke



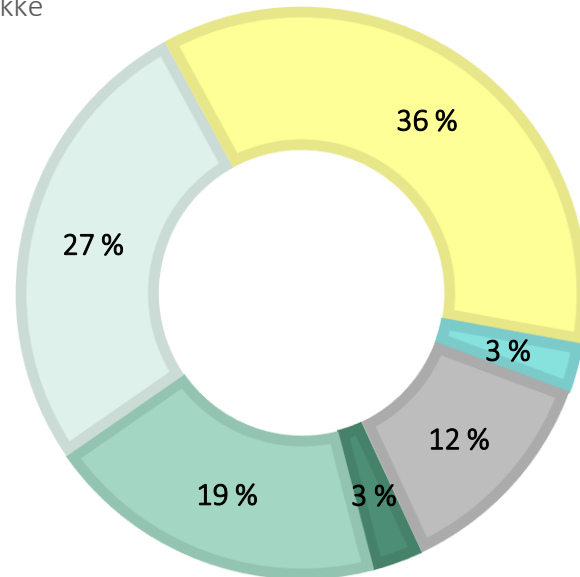
Kjøpt håndverkertjenester siste fem år. N = 534

- Det er ingen signifikante forskjeller mellom direktekjøpere og de som fant håndverker selv, når det gjelder å avtale pris. Dette *kan* skyldes liten respondentbase for direktekjøpere (38 personer), men samtidig er svarmønsteret for begge grupper relativt likt her.
- Ser vi på det enkelte kjøp er det mer usikre tall, men en indikasjon på at muntlige prisavtaler er mest vanlig for renholdstjenester. Her er det 27 prosent som avtaler pris muntlig. Dette kan ofte være gjentakende arbeid der partene har bygget opp erfaring og tillit.
- Å få utført arbeid uten prisavtale ser ut til være mest vanlig for rørlegger og elektriker, der omtrent 1 av 4 ikke har avtalt pris. Her kan det f.eks. være snakk om akutte jobber, småjobber eller jobber som bestilleren ikke kjenner omfanget av på forhånd.

Omtrent halvparten avtaler arbeidet skriftlig, mens 1 av 3 har bare en muntlig avtale.

Hva slags avtale brukte dere?

- Skriftlig kontrakt fra Forbrukerrådet eller Huseiernes Landsforbund
- Skriftlig kontrakt fra selger/firma
- Skriftlig avtalt for eksempel på e-post, sms
- Muntlig avtale
- Annet
- Vet ikke/husker ikke

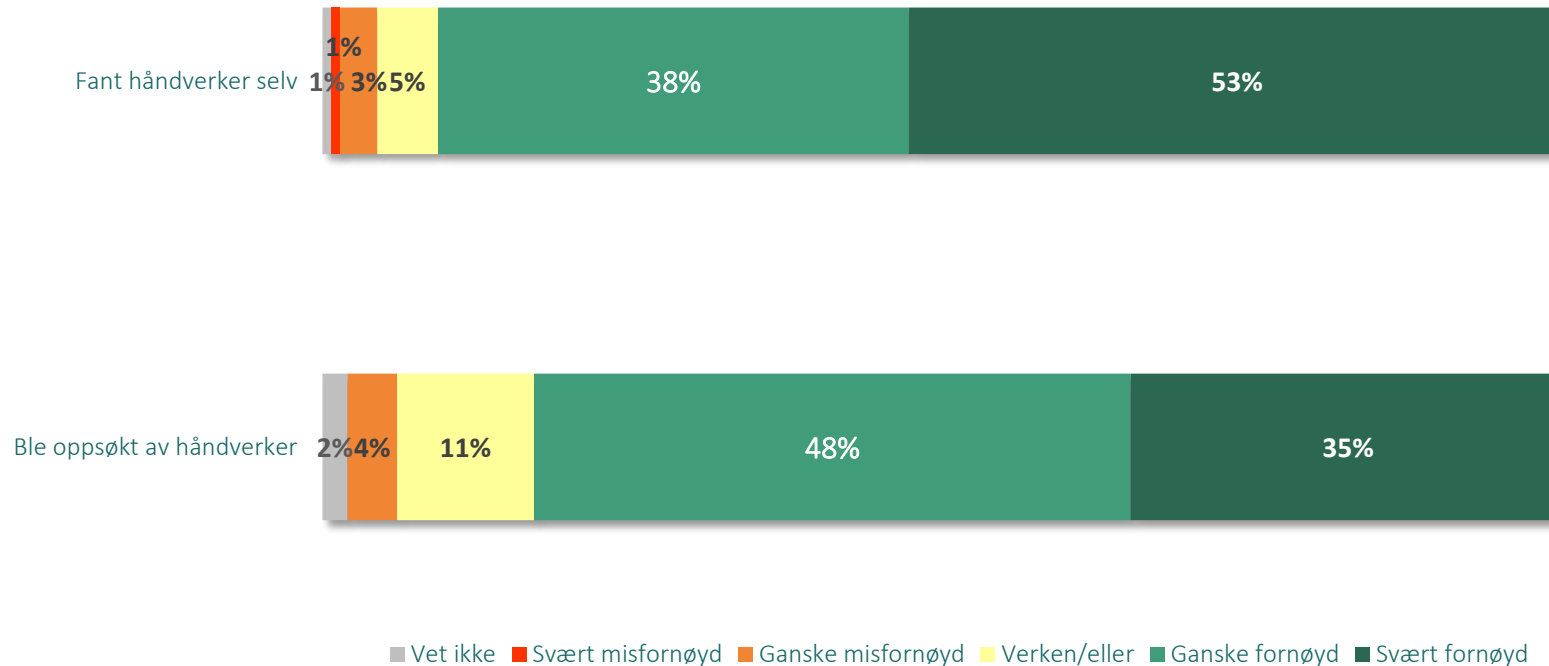


- Renholdstjenester er på topp når det gjelder skriftlig kontrakt fra Forbrukerrådet eller Huseiernes landsforbund, selv om nivået er lavt. Det var 7 prosent som brukte denne typen kontrakt mot et gjennomsnitt på 3 prosent.
- Muntlige arbeidsavtaler er mest vanlig for snekkerarbeid (40 prosent og rørleggerarbeid (40 prosent).

Kjøpt håndverkertjenester siste fem år. N = 534

Det oppstår sjelden stor misnøye med utførelsen av arbeidet.

For dette siste arbeidet, hvor fornøyd var du med kvaliteten på arbeidet?

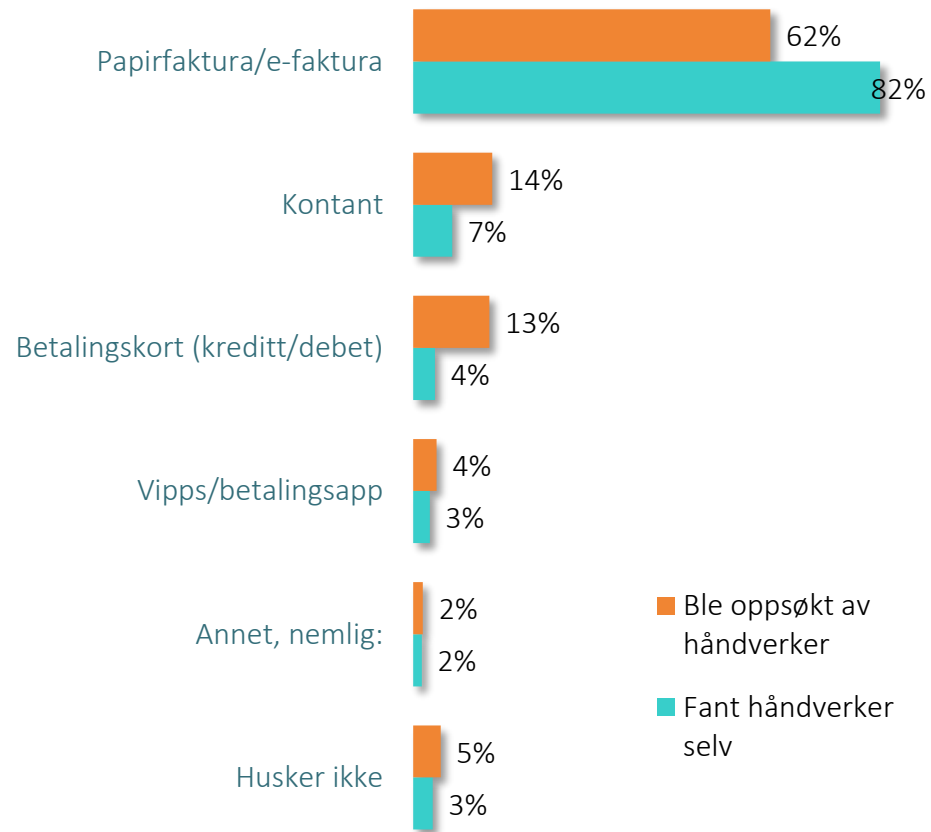


- Prosentvis er det nesten ingen som er svært misfornøyd og en liten andel som er ganske misfornøyd.
- De få som er svært misfornøyd fordeler seg på renholdstjenester, snekkerarbeider og takarbeider.
- Muntlige avtaler ser ikke ut til å ha høyere misnøye enn skriftlige, begge har fire prosent misfornøyd.

*Ble oppsøkt av håndverker. N = 38.
Fant håndverker selv. N = 486.*

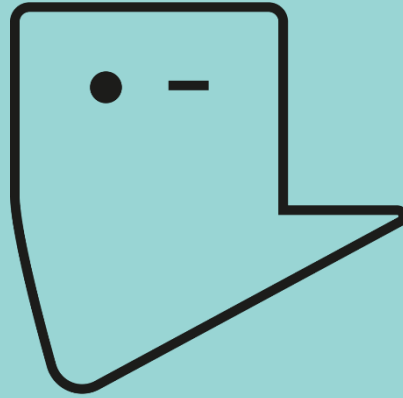
De aller fleste betalinger er elektroniske og sporbare.

Hvordan betalte du/dere for den siste kjøpte tjenesten?



- Totalt blant kjøperne var det 7 prosent som betalte kontant.
- Det er tendens til større andel kontantkjøp og bankkortkjøp for betalinger der kjøper ble oppsøkt av håndverker.
- Renholdstjenester har størst kontantandel med 18 prosent. Det er signifikant større andel enn andre tjenester.

*Ble oppsøkt av håndverker. N = 38.
Fant håndverker selv. N = 486.*



Vi hjelper deg!
Sjekk forbrukerradet.no