

2024

HÅNDVERKER- TJENESTER

Et utfordrende marked
for forbrukerne





FORBRUKERRÅDET

Håndverker-tjenester

Et utfordrende marked for forbrukerne

2024

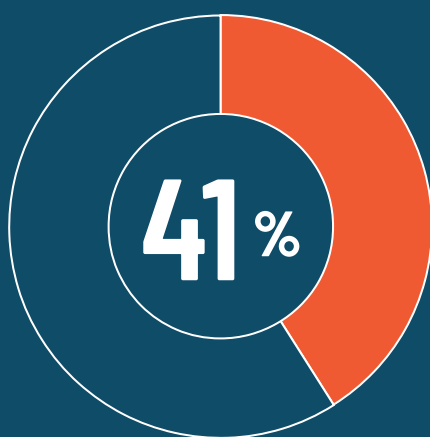
Design: VON Kommunikasjon

Trykk: Oslo Digitaltrykk.

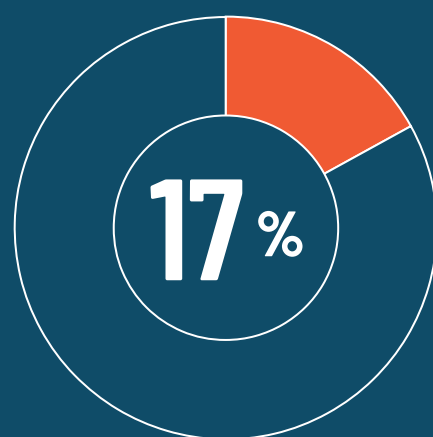
	Sammendrag	4
1	Bakgrunn og formål	6
1.1	Et vedvarende utfordrende marked	7
1.2	Formål og problemstillinger	9
1.3	Metode og gjennomføring	10
1.3.1	Henvendelsesundersøkelsen	10
1.3.2	Kvalitativ undersøkelse	11
1.3.3	Befolkningsundersøkelsen	11
2	Kjøp av håndverkertjenester	12
2.1	Vanskelig å orientere seg i markedet	13
2.2	De mest kjøpte håndverkertjenestene	16
2.3	Kontrakt eller ikke kontrakt	18
2.3.1	Hvor mange har skriftlig avtale?	18
2.3.2	Sammenheng mellom skriftlighet og oppdragets størrelse	19
2.3.3	Grader av formalitet	20
2.3.4	Hvorfor avtales det ikke skriftlig?	21
3	Håndverkertjenester - et marked med mange problemer	24
3.1	Utbredelse av problemer	25
3.2	Problemenes art	27
3.2.1	Forsinkelser og uenighet om arbeidsprosess	29
3.2.2	Misnøye med resultat og kvalitet	29
3.2.3	Uenighet om pris og betalingstidspunkt	31
3.2.4	Uenighet om tilleggsarbeid	33
3.2.5	Dårlig behandling	34
3.2.6	Språklige utfordringer	37
3.2.7	Uenighet om reklamasjon og skader	37
3.2.8	Når firmaet går konkurs	37
3.2.9	Lureri og svindel	38
3.2.10	Eksterne problemer	39
3.3	Hva kjennetegner problemprosjektene?	39
3.3.1	Store versus små prosjekter	40
3.3.2	Skriftlig versus ikke skriftlig	41
3.4	Håndtering og individuelle konsekvenser av uenighet og konflikt	43
3.5	Forbrukersårbarhet	47
3.6	Hvorfor oppstår problemer, uenighet og konflikt?	48
3.7	Hva skal til for å unngå problemer og konflikt?	50
4	Oppsummering og konklusjon	51
5	Referanser	57
6	Figurliste	57

Sammendrag

Håndverkermarkedet har over tid vært et utfordrende marked for mange forbrukere. Forbrukerrådet har derfor gått grundig til verks for å forstå bedre hva problemene består i, hvorfor problemene oppstår og hvordan de oppleves for den enkelte. Vi har også undersøkt nærmere hva forbrukerne selv mener kan forebygge problemer og uenighet.



Har opplevd problemer ved kjøp av håndverkertjenester én eller flere ganger



Hadde problemer sist gang de benyttet håndverker

Undersøkelsen er gjennomført ved hjelp av både kvalitativ og kvantitativ metode. Målgruppen har dels vært forbrukere som kontakter Forbrukerrådet med sine problemer, dels et representativt utvalg av befolkningen som har kjøpt håndverker-tjenester. Undersøkelsen er for det meste avgrenset til å gjelde håndverkertjenester utført i hjem eller hytte.

Undersøkelsen viser at en betydelig andel av norske forbrukere synes det er vanskelig å orientere seg i håndverkertjenestemarkedet. Undersøkelsen viser videre at 1 av 3 ikke har noen form for skriftlig avtale når de kjøper håndverkertjenester, og at svært få bruker standardavtale.

Hele 41 % av de spurte svarer at de har opplevd problemer ved kjøp av en håndverkertjenester én eller flere ganger, mens 17 % hadde problemer sist gang de benyttet håndverker. Forsinkelse og dårlig fagmessig utførelse er de største problemene, og mange opplever misnøye, uenighet eller konflikt om prisen. Vi ser blant annet at det kan være forvirrende for forbruker med de ulike begrepene som benyttes i en avtale om pris. Det at håndverkeren gjør mer arbeid enn det som opprinnelig ble avtalt (tilleggsarbeid) er også kime til konflikt for mange, og svært ofte er tilleggsarbeidet kun muntlig avtalt, eller ikke avtalt overhodet. Det sterkeste kjennetegnet på prosjekter som ender med problemer er størrelsen på prosjektet; jo større oppdrag jo større er sannsynligheten for at det oppstår problemer. Så mange som en tredel av forbrukerne som har kjøpt de dyreste prosjektene har opplevd problemer.

Vi ser at de fleste problemer løser seg gjennom dialog med håndverkeren. Samtidig vet vi fra andre undersøkelser at andelen som får medhold i klagen sin er lavere i håndverkermarkedet enn i andre forbrukermarkeder. Bare en liten andel søker profesjonell hjelp, for eksempel hos Forbrukerrådet eller advokat.

Undersøkelsen viser videre at det kan være tøft for mange å oppleve problemer i forbindelse med håndverkertjenester i hjemmet. Belastningen den enkelte opplever kan være av både økonomisk, helsemessig, velferdsmessig og av praktisk karakter. Blant annet svarer nær halvparten av de som havner i problemer etter håndverkerkjøp at de opplever mye irritasjon og ergrelse. I den kvalitative delen av undersøkelsen forteller flere om så stor fortvilelse, bekymring og engstelse at det oppleves som en psykisk belastning, for eksempel i form av søvnproblemer, stress og angst.

De spurte i undersøkelsen mener problemer og uenighet kan knyttes til tre hovedårsaker:

- Håndverkernes manglende fagkunnskap og kvalifikasjoner til å gjøre jobben.
- Kommunikasjonsproblemer.
- Dårlig planlegging, prosjektledelse og koordinering fra tjenesteyters side.

For å unngå problemer mener forbrukerne det er viktig å kommunisere tydeligere, avklare forventninger i forkant og ha en tett og åpen dialog. Flere mener også at håndverkeren, som den profesjonelle part, må ta et større ansvar for at en skriftlig avtale kommer på plass og sørge for god og nødvendig dialog underveis.

I lys av denne og andre undersøkelser fra Forbrukerrådet konkluderer vi med at det trengs tiltak for at håndverkertjenestemarkedet skal bli et mer velfungerende marked for norske forbrukere.

1

BAKGRUNN OG FORMÅL

1.1 Et vedvarende utfordrende marked

Uenighet og konflikt mellom forbruker og håndverker er et av områdene Forbrukerrådet får flest henvendelser om gjennom vår veiledningstjeneste. Tall fra 2022 viser at nærmere 3 000 personer tok kontakt med Forbrukerrådet med behov for råd og veiledning i kjøp av håndverkertjenester¹. Tallene har variert noe gjennom årene, men har ligget på oppunder 3 000 henvendelser de siste fire årene.

Forbrukerrådets oversikt over henvendelser gir en god indikasjon på hvilke markeder som er mest utfordrende for forbrukerne. Her ser vi at henvendelser om håndverkertjenester ligger på fjerdeplass blant marked forbrukerne kontakter oss om.

Figur 1: Henvendelser til Forbrukerrådet fordelt på markeder

	2021	2022	↑↓
Bruktbil	5214	4877	- 6 %
Strømgognettleie	2025	3450	+ 70 %
Husleie	2769	2994	+ 8 %
Håndverkertjenester	2842	2979	+ 5 %
Flyselskap	1428	2684	+ 88 %
Innredningogmøbler	1819	1782	- 2 %
Klær/sko/veskerog lignende	1265	1703	+ 35 %
Byggevarer	1756	1485	- 15 %
Hvitevarerog oppvarming	1397	1030	- 26 %
Nybil	941	996	+ 6 %

En annen kilde til hvordan det er å være forbruker i ulike markeder er Forbrukerrådets årlige Veivalgsundersøkelse. Undersøkelsen viser hvor godt ulike markeder fungerer og hvor forbrukerne, på ulikt vis, opplever størst utfordringer (Forbrukerrådet 2021; Forbrukerrådet 2022).

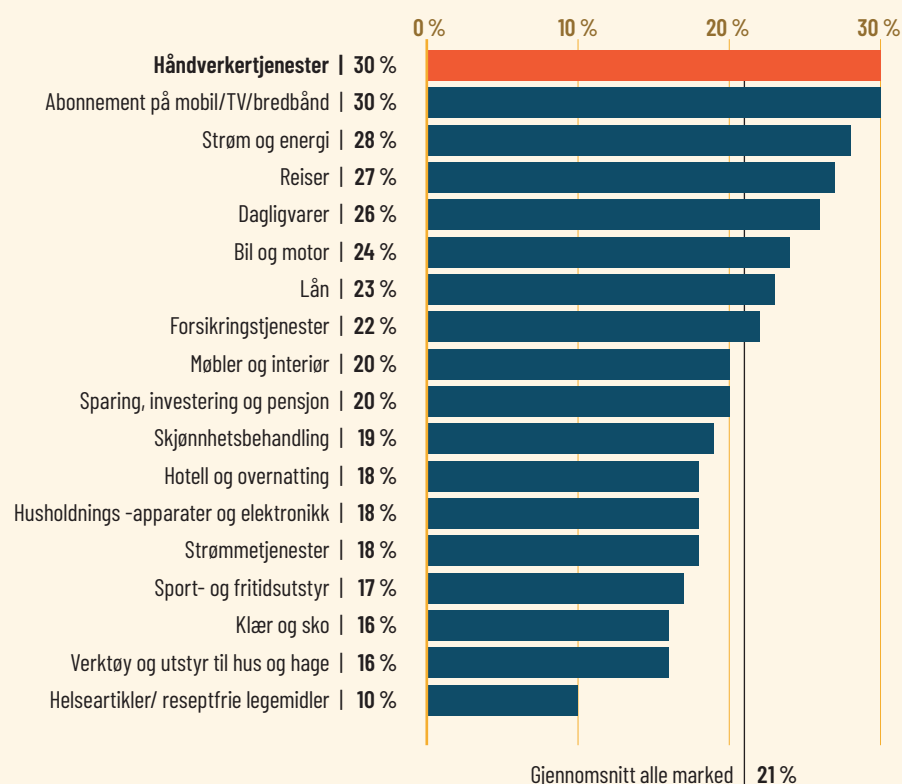
¹ Håndverkertjenester omfatter her alt som Håndverkertjenesteloven definerer som slike tjenester; arbeid på fast bolig, bilverkstedtjenester, reparasjon av PC, hvitevarer, sko m.m.

Undersøkelsen kartlegger svar fra 3 000 respondenter som har handlet i ulike markeder. Veivalgsundersøkelsen fra 2022 viser tydelig at håndverkermarkedet er et marked med mange utfordringer.

Håndverkermarkedet er det enkeltstående markedet der flest opplevde kjøpsutfordringer sist gang de handlet, med hele 30 % av de som har benyttet håndverkertjenester siste 12 måneder (jf. fig. 2 under).

Figur 2: Rangering av markeder etter andel opplevde utfordringer

Opplevde du noe av følgende (feil, mangler, ble forsøkt lurte, angre seg) siste gang du handlet i kategorien?



N = 3066 (alle)

Veivalgsundersøkelsen 2022.

Veivalgsundersøkelsen viser at de vanligste utfordringene i håndverkertjenestemarkedet var feil og mangler ved tjenesten, forskjell mellom oppgitt pris og det man betalte og at kvaliteten var dårligere enn lovet. En liten andel av utfordringene kan forklares med leveranseproblemer i kjølvannet av covid-pandemien.

I Veivalgsundersøkelsen har vi også spurt hvor mange av forbrukerne som klager på sine kjøp. Det er størst andel som klager på abonnementer innen mobil/bredbånd og dagligvarer, og dernest kommer håndverkertjenestemarkedet.

I Veivalgsundersøkelsen ser vi at forbrukerne opplever håndverkermarkedet som uoversiktlig og vanskelig å orientere seg i, sammenliknet med andre markeder. Det er en høy andel forbrukere som oppgir at de har opplevd å føle seg lurt, og mange spør andre om råd før de kjøper håndverkertjenester. I motsetning til andre utfordrende markeder som bank og strøm, finnes det ingen tjenester for prissammenligning i håndverkermarkedet. Det er også få andre hjelpemidler forbrukerne kan bruke for å orientere seg og sammenligne ulike aktører i markedet. Håndverkermarkedet er derfor et marked hvor mange forbrukere lett kan komme i sårbare situasjoner og gjøre valg som kan være økonomisk eller praktisk ugunstige. Valgene kan få store konsekvenser for økonomi, bosituasjon eller kvalitet på boligen.

1.2 Formål og problemstillinger

Forbrukerrådet har som mål å bidra til å redusere omfanget av problemer, uenighet og konflikt mellom forbruker og håndverker, og bidra til et så velfungerende marked som mulig for forbrukerne. Før vi avgjør hva vi mener kan være effektive og hensiktsmessige tiltak for å nå disse målene, ønsker vi mer innsikt og forståelse i hvordan håndverkertjenestemarkedet fungerer og oppleves sett fra forbrukernes ståsted.

Denne undersøkelsen har som mål å besvare følgende spørsmål:

- I hvilken grad inngår forbrukerne skriftlig avtale, og hvorfor gjøres det eventuelt ikke?
- Hvor utbredt er problemer og misnøye i håndverkertjenestemarkedet, og hva består disse i?
- Hva handler problemene om, og hva kjennetegner problemprosjektene?
- Hvordan opplever forbrukerne det å kjøpe håndverkertjenester, og hvilke utfordringer møter de?
- Hvordan opplever forbrukerne problemer og uenighet med håndverkere, og hvilke konsekvenser kan det ha for forbruker?
- Hva mener forbrukerne selv er årsaker til problemer, misnøye og uenighet?
- Hva mener forbrukerne skal til for å unngå problemer i håndverkertjenestemarkedet?
- Er det noen grupper av forbrukere som er mer sårbare enn andre og som lettere får problemer eller sliter med å løse dem?

Rapporten har følgende oppbygning: I kapittel 1.3 redegjør vi for metodikken som ligger til grunn for undersøkelsen. I kapittel 2 og 3 presenterer vi funnene i undersøkelsen med vekt på problemene forbrukerne møter i håndverkertjenestemarkedet og konsekvenser av disse. I kapittel 4 følger en oppsummering av de viktigste resultatene av undersøkelsen.

1.3 Metode og gjennomføring

Vi har valgt å belyse problemstillingene ved hjelp av både kvalitativ og kvantitativ metode, såkalt metodetriangulering. Dette er gjort ved hjelp av dybdeintervjuer og to spørreundersøkelser, henholdsvis blant de som kontakter Forbrukerrådet om problemer med håndverkertjenester (heretter kalt henvendelsesundersøkelsen) og en befolkningsundersøkelse om til et landsrepresentativt utvalg av personer som har benyttet håndverkertjenester.

Den kombinerte tilnærmingen gjør at vi får flere typer innsikt: Kvalitativ metode gjør det mulig å gå i dybden og forstå et fenomen ved at de som blir intervjuet fritt kan si sin mening, og svar kan følges opp underveis i intervjuet. Kvantitativ metode gjør det mulig å kartlegge utbredelsen av det samme fenomenet, undersøke eventuelle forskjeller i undergrupper, kartlegge statistiske sammenhenger, samt få bekreftet eller avkreftet hypoteser.

Bruk av flere metoder bidrar til å gi en mer helhetlig forståelse av det som blir undersøkt enn om bare én metodisk tilnærming blir brukt. Funnene fra spørreundersøkelsen sier for eksempel noe om hvor utbredt det er å ha problemer i forbindelse med bruk av håndverker-tjenester. Hva slags type problemer dominerer? Hvor mange skriver kontrakt? Og er det noen sammenheng mellom det å ha kontrakt eller ikke og det å få problemer eller havne i en konflikt? Funnene fra den kvalitative delen vil gi innsikt i årsakene til hvorfor problemene oppstår. For eksempel hvorfor noen skriver kontrakt og andre ikke, eller hvordan forbrukeren opplever det å få problemer med håndverkeren. Innsikten fra den kvalitative delen har også vært nyttig i utformingen av spørsmål og svaralternativer i befolkningsundersøkelsen.

Vi bruker sitater, først og fremst fra de kvalitative intervjuene, men også noen fra spørsmål med åpne svar (fritekst) i befolkningsundersøkelsen.



1.3.1 Henvendelsesundersøkelsen

Henvendelsesundersøkelsen er gjennomført blant forbrukere som har tatt kontakt med Forbrukerrådet om problemer med eller spørsmål om håndverkertjenester. Håndverkertjenester er i denne sammenhengen alle slags håndverkertjenester, fra skomaker, rengjøringstjenester, reparasjoner på bil og elektronikk til tjenester som utføres på bolig eller hytte. Til sammen har 500 av de som henvendte seg til Forbrukerrådet i perioden juli 2022 til juni 2023 deltatt i undersøkelsen. I undersøkelsen har de svart på ulike spørsmål om problemene de kontaktet oss om.

Undersøkelsen er ikke representativ for befolkningen, da det kun er en liten andel av de som møter utfordringer med håndverker-tjenester som faktisk kontakter oss. Utvalget er altså de som har et problem de trenger bistand til å løse og som tar kontakt med oss for råd og veiledning. Et utvalg av disse deltok så i dybdeintervjuer for å belyse problematiske sider ved markedet mer i dybden, og legge grunnlaget for den representative befolkningsundersøkelsen.

Utvalget i henvendelsesundersøkelsen og den kvalitative undersøkelsen er personer som har kontaktet Forbrukerrådet om problemer.

1.3.2 Kvalitativ undersøkelse

Vi dybdeintervjuet i alt 19 forbrukere. Alle tok kontakt med oss for bistand i forbindelse med kjøp av håndverkertjenester. Blant de 19 er ulike håndverkertjenester representert, ulike typer av problemer og utfordringer, ulike avtaletyper, størrelse på arbeidet og så videre. 16 av informantene hadde kjøpt tjenester utført på egen bolig, og tre av informantene på bil. Det er intervjuene om hus og hytte som benyttes i denne rapporten. Vi intervjuet også personer som kontaktet oss med problemer i forbindelse med forsikringssaker og tilvirkningskjøp. Tilvirkningskjøp vil si at forbruker har kjøpt en tjeneste eller produkt fra et firma, og et annet firma skal utføre tjenesten. Videre har vi intervjuet en blanding av menn og kvinner, med ulikt bosted og alder.

Samtlige informanter ble intervjuet på telefon. Intervjuet varte rundt én time. Alle informantene er anonymisert og navnene som brukes i sitatene er fiktive.

Befolkningsundersøkelsen er en landsrepresentativ undersøkelse blant de som har kjøpt håndverkertjenester til bolig/hytte.



1.3.3 Befolkningsundersøkelsen

Befolkningsundersøkelsen er en landsrepresentativ spørreundersøkelse blant norske forbrukere som har kjøpt håndverkertjenester. Undersøkelsen ble gjennomført i juni 2023 av Opinion, på oppdrag fra Forbrukerrådet. Et utvalg på 1937 personer fra Opinions webpanel svarte på undersøkelsen.

Håndverkertjenester ble her avgrenset til å gjelde arbeid som gjøres på fast eiendom som bolig og hytte, det vil si at arbeid på bil, PC og andre ting er ikke inkludert.

Det var to årsaker til dette: For det første var det nødvendig å avgrense problemstillingen for å få et overkommelig og meningsfylt spørreskjema. For det andre så vi gjennom henvendelsesundersøkelsen at det er langt færre problemer med verkstedtjenester på bil og reparasjoner på ting, enn på fast eiendom. Kjøp av verkstedtjenester er også tjenester som kjøpes oftere enn tjenester på fast eiendom. Mange av spørsmålene i undersøkelsen er om respondentenes siste håndverkerkjøp. For å unngå at en overvekt av forbrukerne skulle svare på mindre reparasjonstjenester som bilreparasjoner, valgte vi å avgrense undersøkelsen til å gjelde håndverkertjenester som blir utført på bolig og hytte.

2

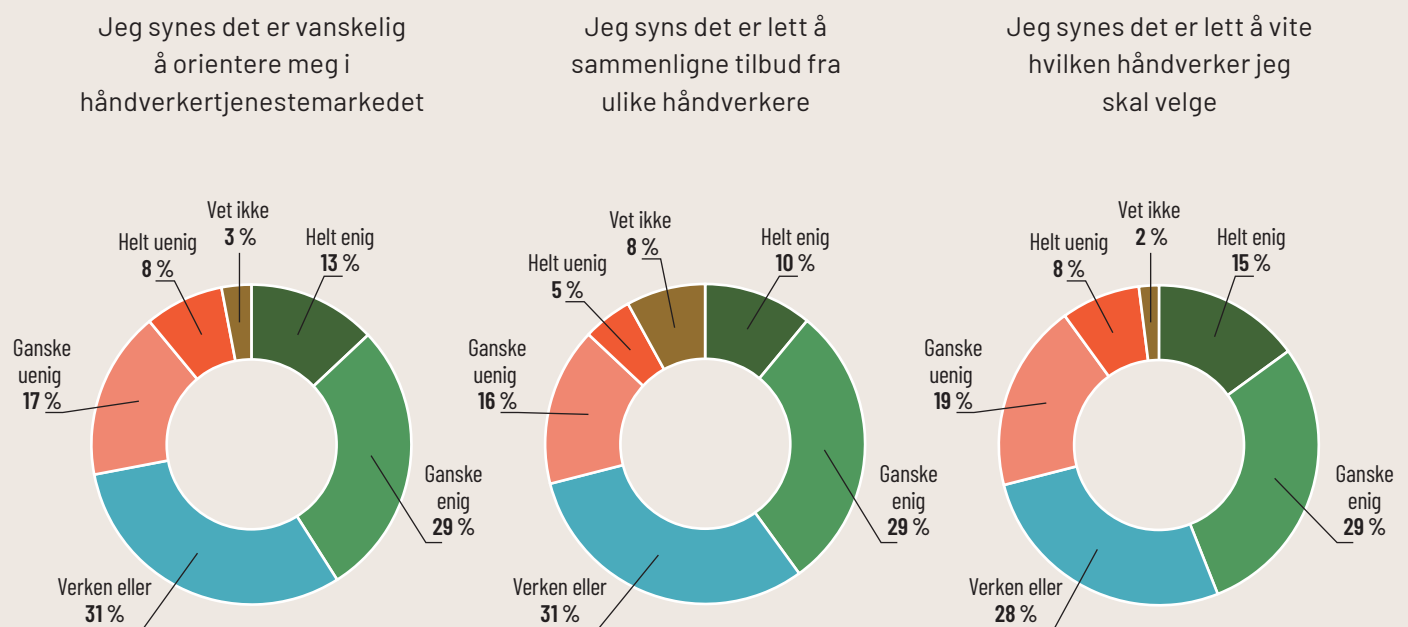
**KJØP AV
HÅNDVERKER-
TJENESTER**

2.1 Vanskelig å orientere seg i markedet

For at et marked skal fungere tilfredsstillende for forbrukerne må det være mulig å sammenligne priser og kvaliteter. I innledningen til denne rapporten redegjorde vi for hvordan tidligere undersøkelser viser at markedet for håndverkertjenester oppleves som uoversiktlig og vanskelig å orientere seg i for mange. Resultatene fra befolkningsundersøkelsen bekrefter tydelig disse funnene:

- 4 av 10 forbrukere svarer at de opplever det som vanskelig å orientere seg i håndverkertjenestemarkedet.
- 1 av 5 svarer at det ikke er lett å sammenligne tilbud.
- Nesten 1 av 3 svarer at det ikke er lett å vite hvilken håndverker man skal velge.

Figur 3: Orientering og valg i håndverkertjenestemarkedet



N = 1937 (alle spurte)



Befolkningsundersøkelsen (om håndverkertjenester på bolig)

I de kvalitative intervjuene er det flere som forteller om lange, tidkrevende prosesser med å finne en håndverker som oppleves som faglig dyktig og til å stole på. Det kan være vanskelig å få svar og flere opplever at de må mase. Tilbud kommer i forskjellig format, og er ofte satt opp på ulikt vis. Prisene for tilsynelatende samme jobb kan variere mye og ulike operasjoner er priset ulikt, noe som gjør det vanskelig å sammenligne. Slik beskriver noen av informantene hvordan de opplever det å skulle finne frem til en håndverker:

Er jo en jungel. Googler, det er mange firmaer, pris er forskjellig, hvor lang tid de bruker [...] hvordan skal jeg vite at de gjør en pen jobb? Masse regler og mye å sette seg inn i. Så er det mye mailing fram og tilbake

Hege, 46 år.

Hvis vi får tilbud fra to ulike snekkere så vet man ikke helt om den ene har tatt med seg alt det forutsigbare, og den andre har priset seg billigst – og alt kommer som et tillegg. Det gjør det vanskelig å sammenligne. Noe med at det er et gammelt hus også, det er litt uforutsigbart. Hva skjuler seg bak et gammelt panel? Må stole litt på magefølelsen.

Trude, 35 år.

Jeg strevde med å finne frem, finne en som er til å stole på [...].

Alf, 50 år.

Flere sier også at de ikke har kompetanse til å vurdere en håndverkens faglighet eller seriøsitet. På spørsmål om plattformen Mitt anbud er til god hjelp sier vår informant Selma følgende:

Har brukt Mitt anbud, men det er store forskjeller i pris. Spriker på 200 000 og så lurer man jo på om den billigste er bra nok? [...]. Vet jo ikke kvaliteten i det arbeidet som gjøres. Hva de har av utdanning og kvalifikasjoner, det sier meg jo egentlig ikke noe [...].

Selma, 63 år.

Ettersom forbrukerne synes det er vanskelig å vurdere om en håndverker er dyktig og til å stole på, velger flere ut ifra andre faktorer som vekker tillit. Dette kan være å velge en som andre anbefaler, et stort firma, eller en som bor og jobber i lokalmiljøet. Det siste gjorde Selma;

Og de hadde masse kontorer på Hadeland som sagt, da regnet jeg med at de var ok. Intervjuer: Så det inngir tillit? At de arbeider i nærheten av der de jobber, da får jeg tillit. Siden det er slik at alle kjenner alle, så er det betryggende. Bor de et annet sted kan de lettere gjemme seg bort.

Selma, 63 år.

Et ryddig og oversiktlig tilbud og gjerne en standard-avtale, er også tillitsvekkende. At håndverkeren er hyggelig, imøtekommende og virker kompetent kan også være avgjørende for valg. For enkelte holder det at håndverkeren kjøper firmabil.

Intervjuer: Hva gjør at du får tillit til en håndverker? Det som er viktig for meg er tydelig kommunikasjon, tydelig pristilbud og at de legger til rette for en kontrakt.

Jorun, 43 år.

Han var hyggelig, virket jordnær, så mange løsninger og kunne starte med en gang. Hadde mange ansatte, ville prioritere jobben hos oss sa han. Intervjuer: Undersøkte du noe på forhånd med hensyn til referanser og så videre? Nei, sjekket ikke ut noe. Tenkte ikke så langt. Virket så...og så kjørte han firmabil.

Åse, 39 år.

Flere vurderer og har nytte av forbruker anmeldelser på Google eller Mitt anbud. Samtidig er respondentene usikre på om anmeldelsene er til å stole på, til tross for gode anmeldelser fra andre forbrukere.

Fant en rørlegger med gode anbefalinger på google, noen dårlige også, men det er jo også en del gjerne forbrukere så jeg tar forbruker anmeldelsen med en klype salt.

Jørgen, 32 år.

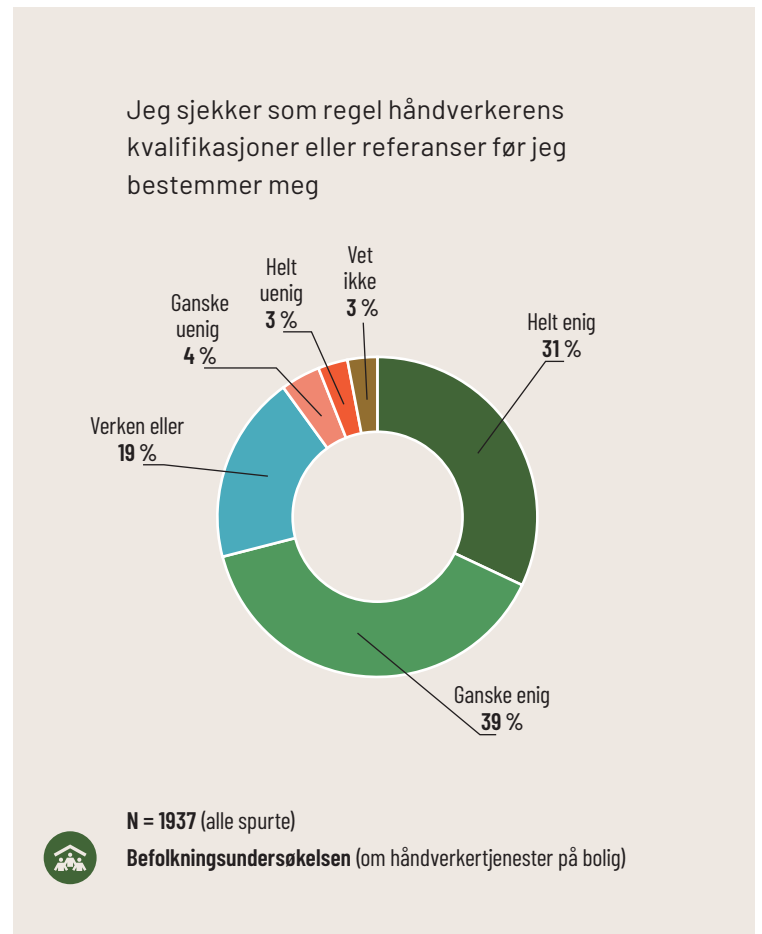
En allmenn oppfatning synes å være at det tryggeste og enkleste er å velge en håndverker som kjentfolk anbefaler, eller bruke en som man selv har brukt før. Jørgen ønsker seg nærmest en «hushåndverker», en han kan ringe når det trengs. Han beskriver drømmeprosessen for kjøp av håndverkertjenester slik:

Ideelt sett har jeg en håndverker, en som jeg bruker igjen og igjen. Jeg ringer rett til han, forteller hva jeg trenger hjelp til, avtaler tidspunkt, han kommer, gjør jobben, og sender faktura som gir mening.

Jørgen, 32 år.

Majoriteten av de spurte i undersøkelsen sjekker faktisk også håndverkerens kvalifikasjoner eller referanser, jf. figuren til høyre.

Figur 4: Forhåndssjekk av kvalifikasjoner og referanser



Er jo en jungel. Googler, det er mange firmaer, pris er forskjellig, hvor lang tid de bruker [...] hvordan skal jeg vite at de gjør en pen jobb? Masse regler og mye å sette seg inn i. Så er det mye mailing fram og tilbake

Hege, 46 år.

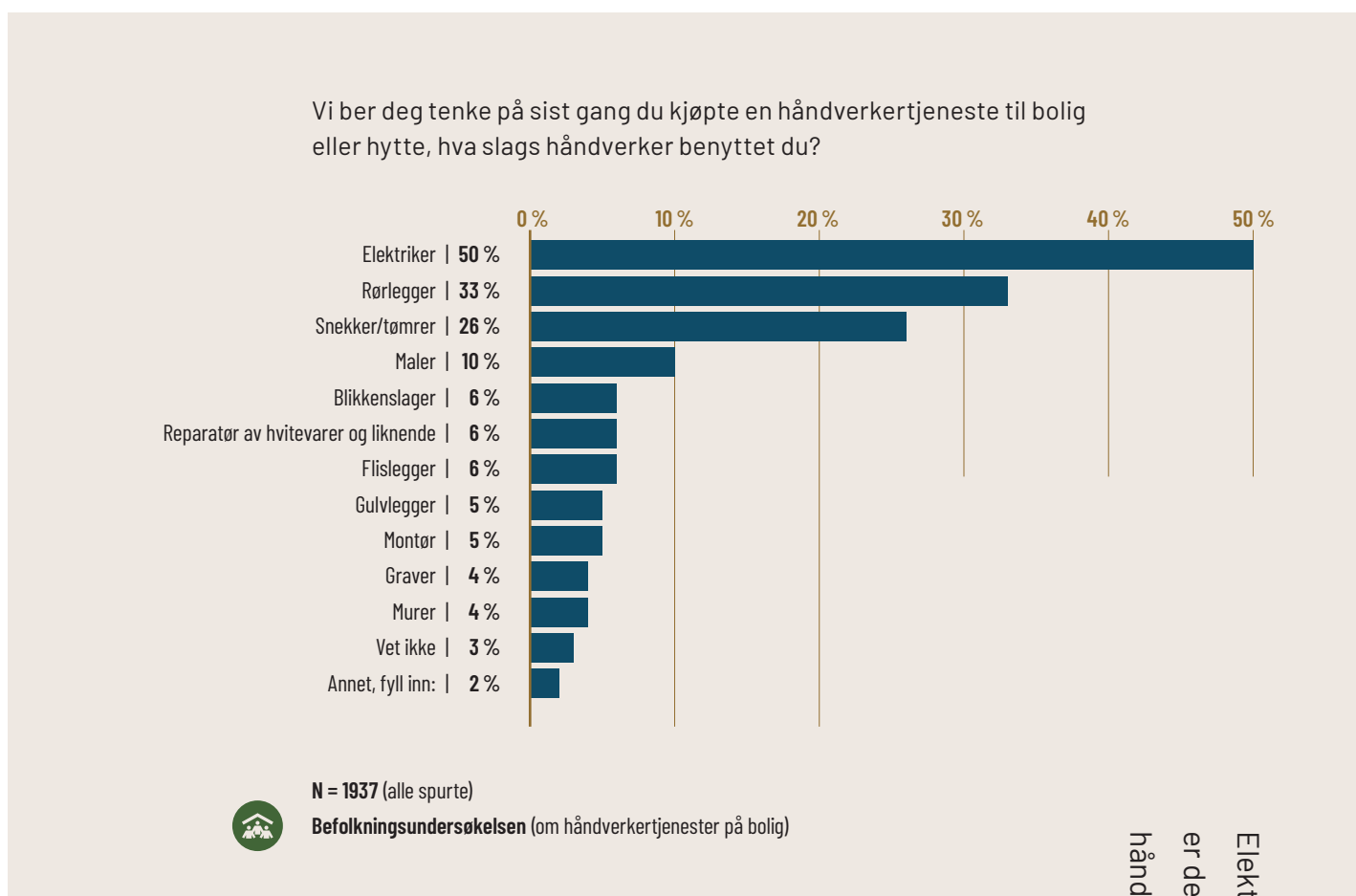
*Intervjuer: Hva gjør at du får tillit til en håndverker?
 Det som er viktig for meg er tydelig kommunikasjon, tydelig pristilbud og at de legger til rette for en kontrakt.*

Jorun, 43 år.

2.2 De mest kjøpte håndverkertjenestene

Befolkningsundersøkelsen viser at den mest kjøpte håndverkertjenesten til bruk på bolig eller hytte er elektriker, etterfulgt av rørlegger- og snekkertjenester. Det var mulig å krysse av for flere typer tjenester ettersom man ofte har behov for flere typer håndverkere til samme prosjekt. Hver av de som har kjøpt håndverkertjenester har i snitt krysset av for 1,6 tjenester. Her er håndverkertjenester som tidligere nevnt avgrenset til å gjelde arbeid på bolig eller hytte, og ikke andre håndverkertjenester som bil- og elektronikkreparasjoner. De aller fleste har svart at de brukte håndverker til arbeid utført på egen bolig, mens 1 av 10 brukte håndverker til arbeid på hytte.

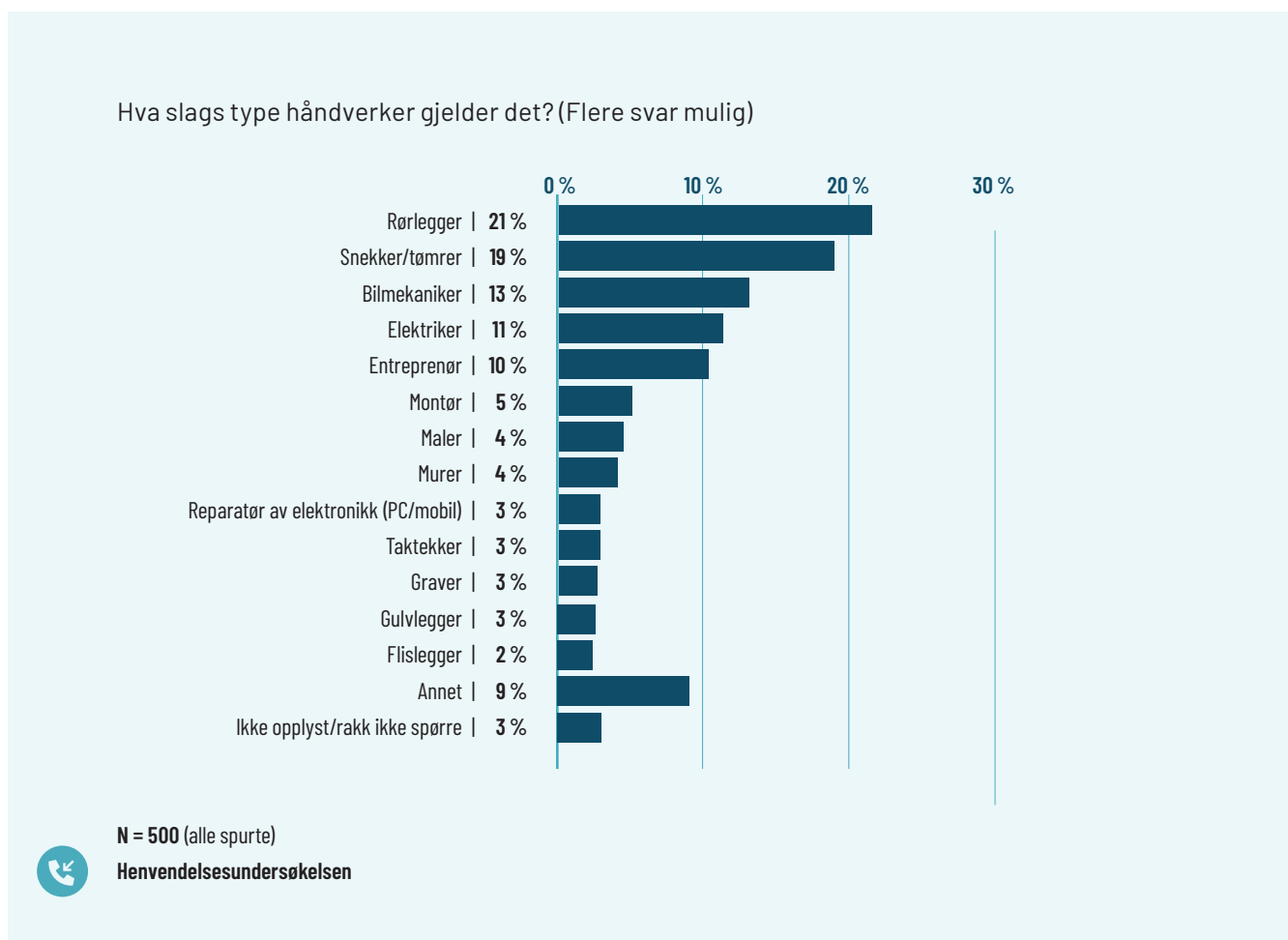
Figur 5: Kjøp av ulike typer av håndverkertjenester på fast bolig



I befolkningsundersøkelsen svarer 7 av 10 at de benyttet firma som kun selger én type tjeneste, mens 2 av 10 bruker entreprenør, det vil si større firma som koordinerer flere håndverkere. Desto større oppdrag, desto vanligere med entreprenør; blant de minste oppdragene (under 10 000 kroner) var kun 8 % via entreprenør, mens blant de største (over 250 000 kroner) var 56 % via entreprenør.

Ser vi på henvendelser til Forbrukerrådet var det flest henvendelser om rørlegger-tjenester og snekkertjenester.

Figur 6: Henvendelser om håndverkere



Kun 1 av 10 henvendelser dreide seg om elektrikertjenester. Det lave antallet kan indikere at elektrikertjenestene fungerer godt. Elektrikerfaget er sterkt lovregulert siden de sikkerhetsmessige konsekvensene er store. En annen forklaring kan være at elektrikertjenester i mindre grad blir lagt merke til visuelt.

2.3 Kontrakt eller ikke kontrakt

2.3.1

Hvor mange har skriftlig avtale?

Befolkningsundersøkelsen viser at totalt 64 % har inngått en eller annen form for skriftlig avtale med håndverker sist gang de kjøpte en håndverkertjeneste. Dette betyr at om lag 1 av 3 håndverksprosjekter som gjennomføres, ikke har noen form for skriftlig avtale overhodet. Undersøkelsen viser også at det er stor forskjell på hva man avtaler noe om (innhold i avtalen) og avtaleform, jamfør figuren under.

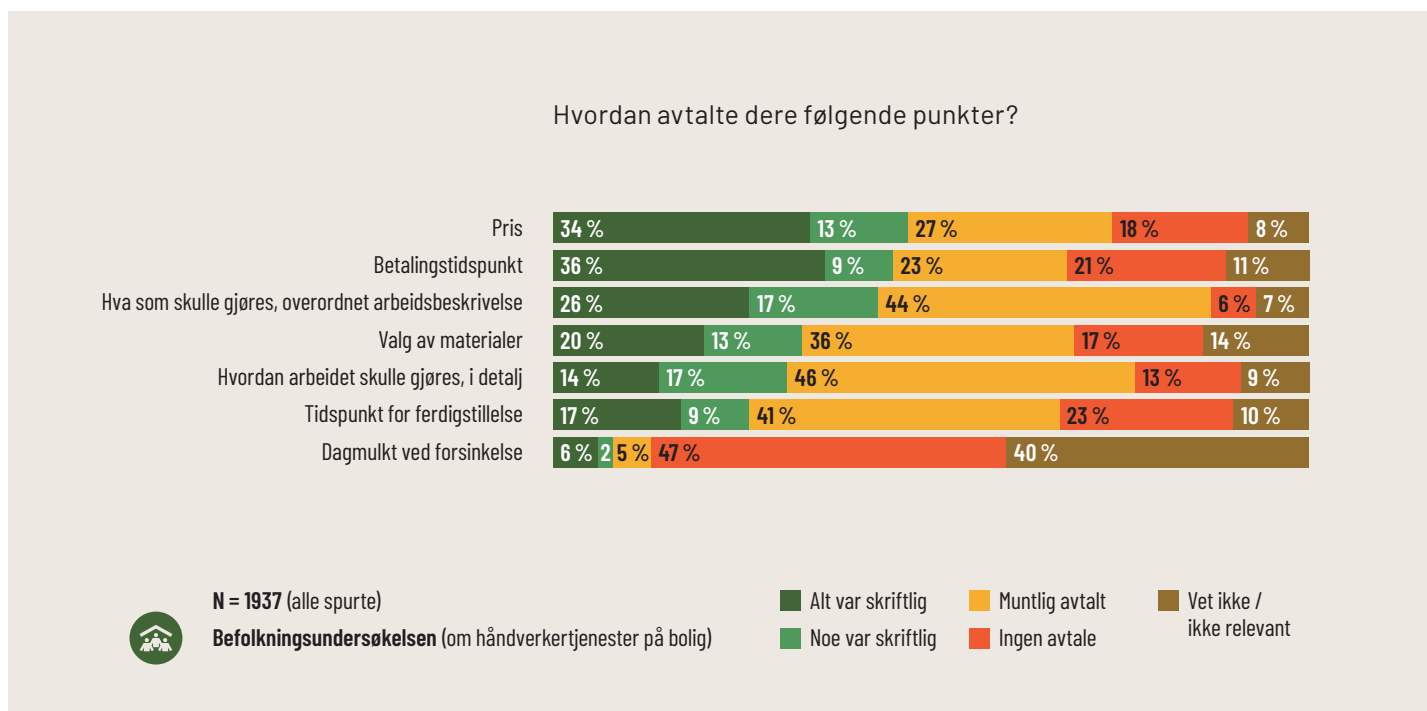
I henvendelsesundersøkelsen svarte en fjerdedel av forbrukerne at de kun hadde muntlig avtale med håndverkeren. Videre svarte 34 % at de hadde noe skriftlig, mens 30 % av forbrukerne hadde avtalt alt skriftlig.

Pris og tidspunkt for betaling er det som oftest avtales skriftlig. Nær 3 av 10 har avtalt pris muntlig, mens om lag 2 av 10 ikke har noen avtale i det hele tatt, verken skriftlig eller muntlig. Hva oppdraget består av, altså hva håndverker skal gjøre hos forbruker, avtales oftest kun muntlig. Det som i minst grad avtales skriftlig er tidspunkt for ferdigstillelse og dagmulkt ved forsinkelse.

1 av 3

**håndverksprosjekter
har ingen skriftlig
avtale.**

Figur 7: Hvorvidt og hvordan det ble inngått avtale ved siste kjøp og avtalens innhold



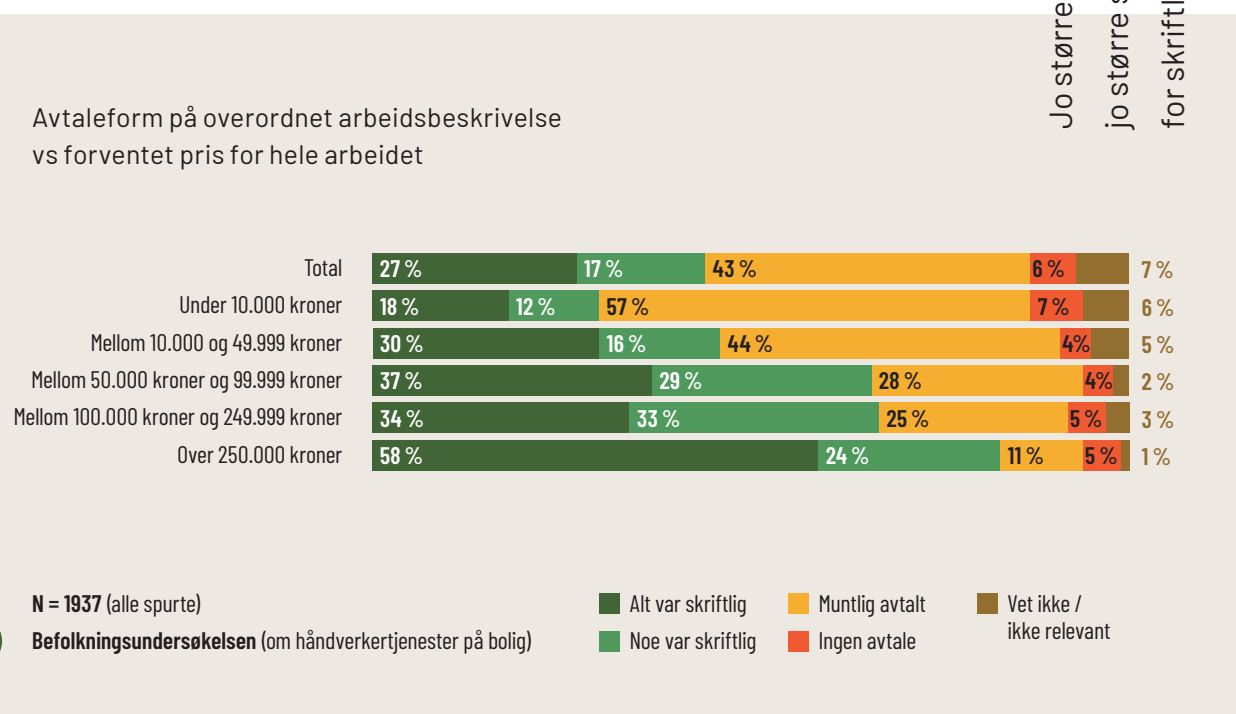
2.3.2

Sammenheng mellom skriftlighet og oppdragets størrelse

Hvor stort og komplekst et oppdrag er har ikke overraskende betydning for hva som avtales skriftlig og ikke. Et større oppussingsprosjekt innebærer mye større risiko og rom for uenighet, enn en enkel jobb med å sette opp en lampe. Det er vanskelig å sette objektive mål, siden pris ofte er tema for uenighet mellom håndverker og forbruker. For å gi et omtrentlig mål og se ulikheter mellom oppdrag i ulike størrelseskategorier, har vi spurt om hva forbruker mener var forventet pris på hele oppdraget.

Undersøkelsen viser at forventet pris har stor betydning for hvorvidt noe er avtalt skriftlig eller ikke: Desto høyere forventet pris, desto større sannsynlighet for skriftlig avtale. Figuren under viser hvor mange som har avtalt hva som skulle gjøres skriftlig, fordelt på forventet pris på hele oppdraget. Totalt sett har 44 % avtalt en overordnet arbeidsbeskrivelse skriftlig. For små oppdrag er andelen 3 av 10 og for de største oppdragene er andelen 8 av 10. I større oppdrag er ofte flere ting også avtalt skriftlig, som pris, tidspunkt for ferdigstillelse og betaling, valg av materialer og dagbøter. Større oppdrag gir større kompleksitet, og flere sikrer seg ved å inngå skriftlig avtale. Dette kan også ha sammenheng med at forbrukerne oftere bruker større og mer profesjonelle firmaer til store prosjekter, og at disse firmaene i større grad tar ansvar for at det skrives en avtale.

Figur 8: Sammenheng mellom hvordan overordnet arbeidsbeskrivelse er avtalt og forventet pris på arbeidet



Vi ser at større oppdrag har større grad av skriftlig avtale også når det gjelder å avtale i detalj hva som skal gjøres i oppdraget, tidspunkt for ferdigstilling, betaling og så videre. I likhet med svarene fra befolkningsundersøkelsen viser henvendelsene til Forbrukerrådet en helt tydelig sammenheng mellom høy pris på oppdraget og stor grad av skriftlige avtaler.

Flere andre faktorer påvirker også grad av skriftlighet, uavhengig av oppdragsstørrelse. Aldersgruppen 30-39 år er flinkere til å avtale skriftlig, og det samme er de som bor i by. I landlige strøk og tettsteder er det langt færre som avtaler skriftlig. Dette kan henge sammen med at flere kjenner håndverkeren personlig her, har funnet håndverkeren gjennom eget nettverk eller at håndverkeren bor og jobber på samme sted. Behovet for å sikre seg mot problemer oppleves dermed ikke like stort.

Vi ser naturlig nok en klar sammenheng mellom hva slags avtaletype som er brukt og hvor mange punkter som er avtalt skriftlig. Forbrukerne som har skrevet en standardkontrakt har klart flere punkter skriftlig avtalt, etterfulgt av de som har brukt spesifisert pristilbud eller kontrakt fra håndverkeren.

2.3.3 Grader av formalitet

Både skriftlige og muntlige avtaler er gyldige uansett hvordan de er inngått. Med skriftlige avtaler er det imidlertid lettere å få rett dersom noe oppstår i etterkant. Skriftlige avtaler kan ha ulik grad av formalitet. Det mest formelle og grundige kan vi kanskje si er en standardkontrakt utarbeidet av tredjepart - mens det minst formelle er en avtale som er inngått på SMS eller Messenger. I undersøkelsen fikk de som hadde inngått en eller annen form for skriftlig avtale et oppfølgende spørsmål om hvordan avtalen ble inngått. Blant de som hadde inngått en skriftlig avtale om minst ett punkt (pris, tidsfrist, hva som skulle gjøres med mer), har halvparten skrevet tilbud i en e-post. Rundt 1 av 3 får et tilbud eller kontrakt fra håndverker, mens 12 % avtaler via SMS eller andre meldingstjenester. Kun 6 % bruker standardkontrakter fra Forbrukerrådet eller andre aktører, noe som tyder på at mange enten ikke kjenner til muligheten, opplever

det som tungvint, eller ikke ser det som nødvendig å utforme en kontrakt utover det håndverker selv tilbyr. Som vi kommer inn på i neste kapittel, er det mange grunner til at forbrukerne ikke avtaler noe skriftlig om jobben som skal gjøres.

Figur 9: Utforming av avtalen

Du har svart at alt eller noe av avtalen var skriftlig.
Hvordan var avtalen utformet?



N = 1235 (har avtalt noe skriftlig)



Befolkningsundersøkelsen (om håndverkertjenester på bolig)

Andelen som bruker standardkontrakt er lav også for store oppdrag, kun 16 % av oppdrag med forventet verdi over 250 000 kroner har brukt slik kontrakt. Flertallet i gruppen med de dyreste oppdragene, 62 %, får spesifisert pristilbud eller kontrakt fra håndverker, og 37 % oppgir at de skrev tilbud i en e-post.

2.3.4

Hvorfor avtaler ikke forbrukeren skriftlig?

Hvorfor inngår noen en skriftlig avtale når de kjøper håndverkertjenester og andre ikke? Vi har tidligere vist at skriftlig avtale henger sammen med størrelsen på oppdraget, men både befolkningsundersøkelsen og intervjuene viser at bildet er mer sammensatt. Figuren under viser årsaker til at mange ikke inngår skriftlig kontrakt, være seg helt eller delvis.

Kun 6 %

bruker standardkontrakt.

I store prosjekter er
andelen 16 %.

Figur 10: Årsaker til å ikke skrive kontrakt

Du svarte at du og håndverker kun hadde en muntlig avtale eller ingen avtale på en eller flere punkter. Hva var årsaken(e) til at dere ikke lagde en skriftlig avtale på disse punktene?



N = 1235 (har avtalt noe skriftlig)



Befolkningsundersøkelsen (om håndverkertjenester på bolig)

For
1 av 2
er tillit til håndverker
årsak til at kontrakt
ikke skrives.

Det at jobben er liten er den vanligste årsaken til å ikke skrive kontrakt, eller kun avtale deler av oppdraget skriftlig. Som en av informantene i dybdeintervjuene uttrykte det; det har vært mindre oppdrag og har tenkt at det går vel bra [...].

Det er imidlertid ikke bare for de minste oppdragene at «jobben var liten» blir brukt som årsak: Dersom vi kun ser på oppdrag med en forventet pris på over 10 000 kroner, oppgir fortsatt 37 % at de unnlot å skrive avtale fordi jobben var liten. Dette beskriver litt av forventningene i håndverkermarkedet sammenlignet med kjøp av andre varer og tjenester, hvor en utgift over 10 000 kroner for de fleste er en stor utgift.

Nesten like mange svarer at de ikke skrev kontrakt fordi de stolte på håndverker, underforstått at en skriftlig avtale er unødvendig. 2 av 10 viser til at skriftlig avtale ikke var et tema i kommunikasjonen med håndverker. Dette kan ha sammenheng med hvordan håndverkeren fremstår, slik som Kari i et av dybdeintervjuene sier: «Nei, tenkte ikke på det, synes han virket hyggelig og til å

stole på». Det kan også ha sammenheng med det som Selma påpeker; at det er liten tradisjon for skriftlighet i deler av bransjen:

Intervjuer: Vurderte du eller var det snakk om å avtale skriftlig?

Tror ikke det brukes der oppe på Hadeland ikke en stor tradisjon for noe skriftlig virker det som.

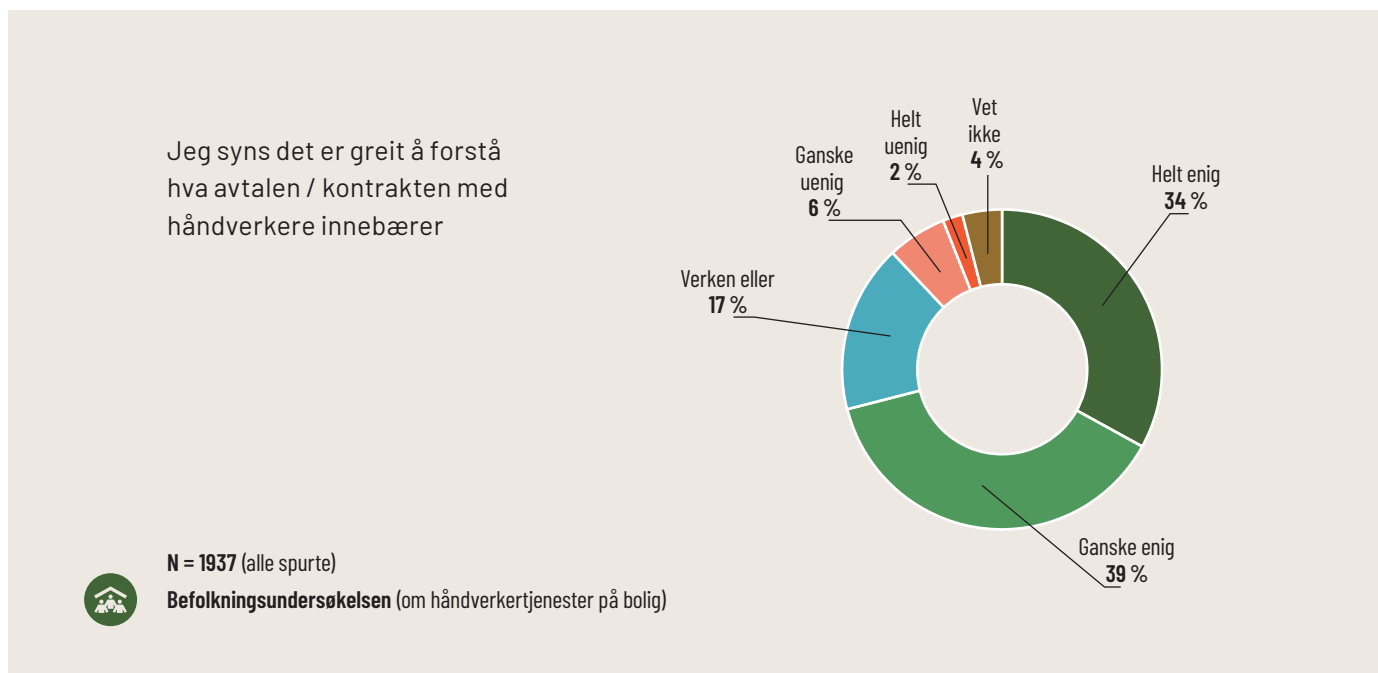
Selma, 63 år.

I dybdeintervjuene forteller også flere at det kan være vanskelig å finne en håndverker når de trenger det, og når de først har funnet en som kan ta jobben og det haster, er hovedfokus på å få jobben gjort og mindre på formaliteter som tar tid og som kanskje kan virke unødvendig byråkratisk.

Årsaker eller drivere til å ha ting skriftlig er særlig å ville sikre seg, unngå overskridelser og misforståelser, at håndverkeren automatisk tilbyr dette, eller bringer temaet på banen. Dette kan være i form av en standardkontrakt, firmaets egen kontrakt, en e-post med tilbud og liknende. Sist, men ikke minst, arbeid av en viss størrelse er en klar driver for skriftliggjøring.

Ikke bare er det viktig å ha en avtale, men vel så viktig er det å forstå det som står i den. Undersøkelsen viser at de aller fleste synes det er greit å forstå avtaler med håndverkere, men en ikke ubetydelig andel synes det er vanskelig, eller svarer at de ikke vet. Spørsmålet er generelt, og kanskje lett å svare ja på. Den kvalitative delen av undersøkelsen viser imidlertid at uenighet og konflikt oppstår fordi forbruker og håndverker ikke alltid forstår avtalen på samme måte, eller er enige om hva som faktisk er avtalt.

Figur 11: Forbrukernes forståelse av kontrakt



3

HÅNDVERKER- TJENESTER

– et marked med
mange problemer

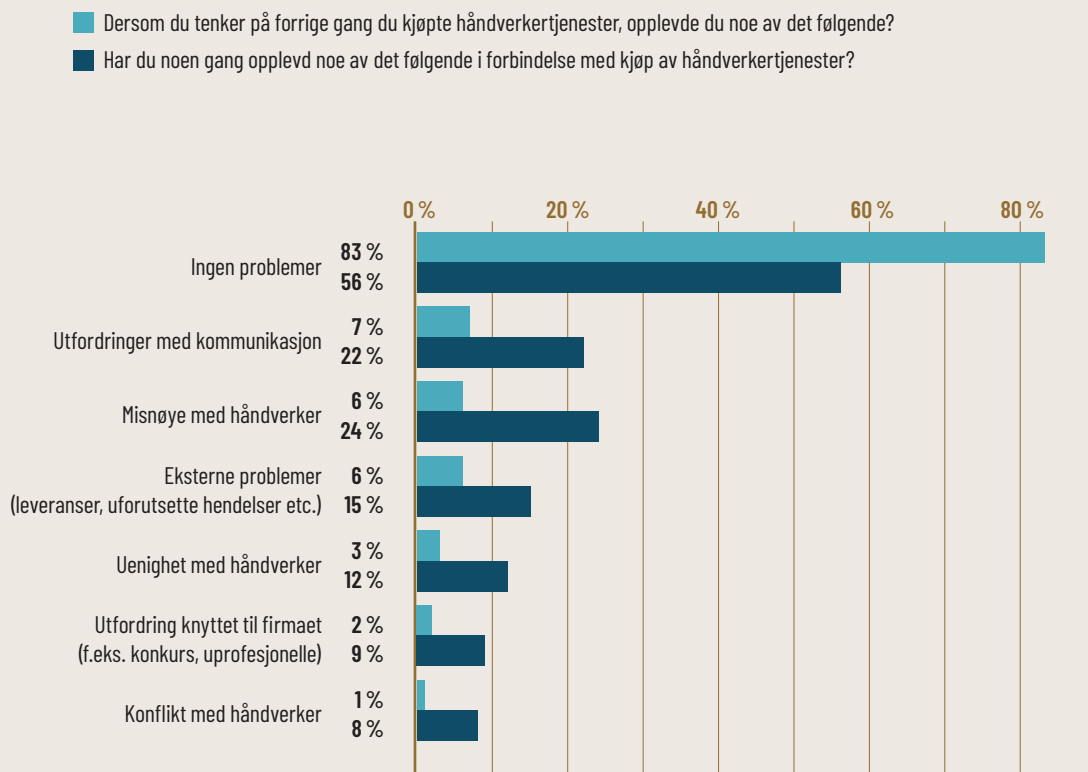
4 av 10

har opplevd problemer ved
kjøp av håndverkertjenester
én eller flere ganger.

3.1 Utbredelse av problemer

Nærmere 17 % oppgir at de opplevde ett eller flere problemer sist gang de kjøpte håndverkertjenester til hus eller fritidsbolig. På spørsmål om forbrukerne noen gang har hatt problem med håndverkertjenester er tallet langt høyere, hele 44 %.

Figur 12: Andel forbrukere som opplevde problemer hhv. sist gang - og noen gang de kjøpte håndverkertjenester



N = 1937 (alle spurte)



Befolkningsundersøkelsen (om håndverkertjenester på bolig)

Når vi ser nærmere på hva problemene handler om, ser vi at det er utfordringer med kommunikasjon og misnøye med håndverkeren som er de største problemområdene. På spørsmål om siste kjøp oppgir 7 % at de har hatt utfordringer med kommunikasjon, mens 6 % har vært misfornøyd med håndverkeren. Like mange har opplevd eksterne problemer. Resten av forbrukerne som har opplevd problemer har enten vært uenige, vært i konflikt eller hatt en utfordring med håndverkerfirmaet.

Andelen som oppgir problemer, er naturlig nok høyere når vi spør om de har opplevd problemer en eller flere ganger. Nesten en fjerdedel har opplevd å være misfornøyd med håndverker en eller flere ganger, mens en femtedel har opplevd utfordringer med kommunikasjon. Det er kun 56 % av forbrukerne i håndverkermarkedet på bolig som aldri har opplevd problemer i forbindelse med kjøp av håndverkertjenester.

I kapittel 3.1 så vi at en god del forbrukere synes det er vanskelig å orientere seg i håndverkertjenestemarkedet. Samtidig svarer majoriteten at de sjekker håndverkerens referanser eller kvalifikasjoner før kjøp, men det er lite som tyder på at de som sjekker referanser i forkant får mindre problemer enn andre.

Vår analyse viser at det er en sammenheng mellom å synes det er vanskelig å orientere seg i markedet og å oppleve problemer: Mens 30 % av de som synes det er utfordrende å orientere seg har opplevd problemer, er tallet for de som synes det er enkelt på 17 %. Vi ser også at de som har opplevd ett eller flere problemer med håndverkerkjøp, er langt mindre tilbøyelig til å svare at de stoler på håndverkere.

Dermed kan vi tenke oss at tiltak som gjør det enklere å navigere i markedet, kan ha positive følger i form av mindre problemer for forbruker: De som ikke har særlig erfaring med å velge aktører i markedet, vil ha størst nytte av å få hjelp. Samme gruppe har trolig også størst risiko for å treffe dårlige beslutninger uten veiledning, og vil dermed oppleve problemer som en konsekvens av sine valg.

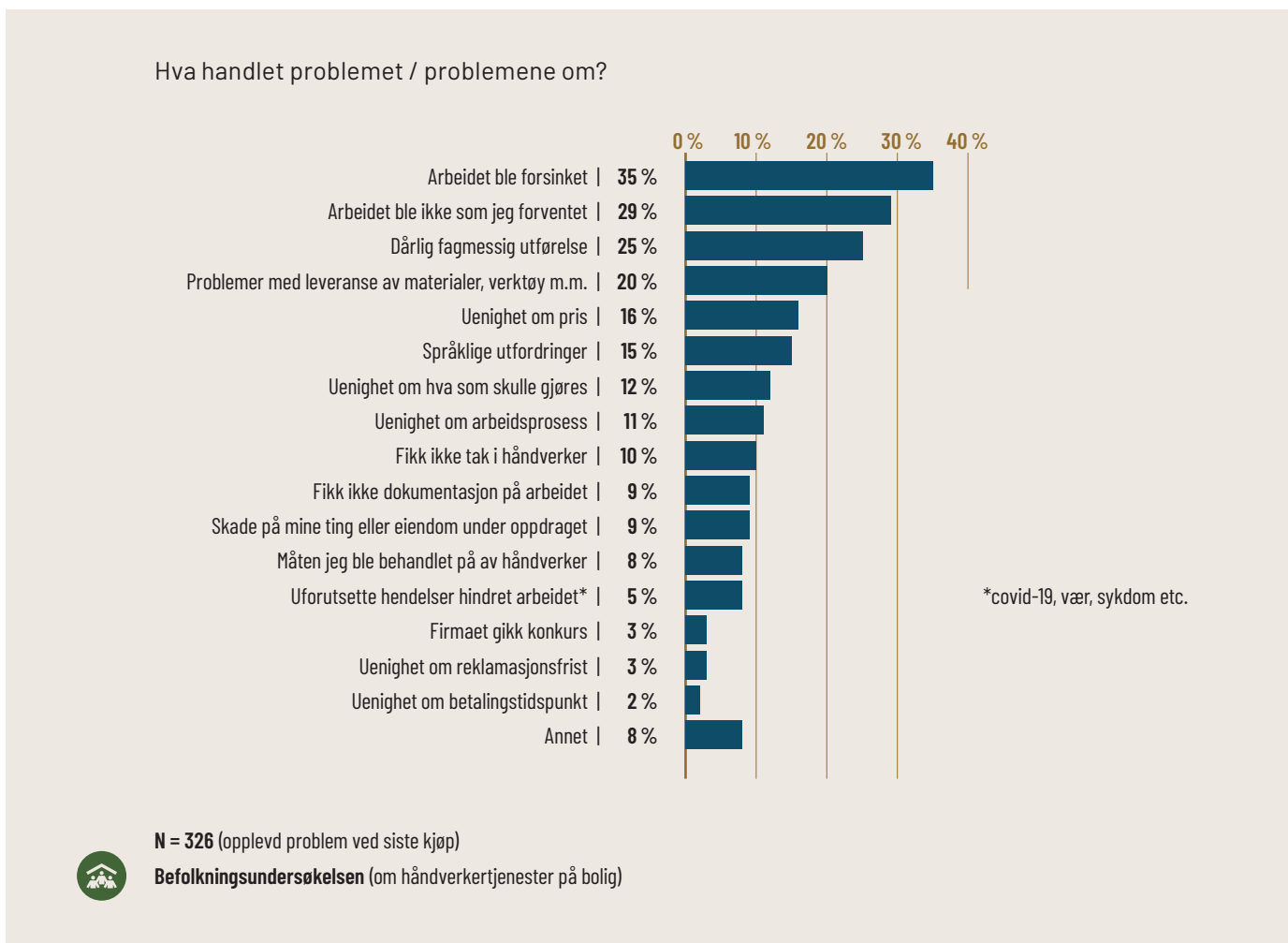
I det neste kapitlet skal vi se nærmere på hvilke problemer som er mest utbredt og hva de handler om mer i detalj.

3.2 Problemenes art

De som svarte at de hadde opplevd problemer sist gang de kjøpte håndverkertjenester, fikk et oppfølgende spørsmål om hva problemet eller problemene handlet om mer i detalj.

Undersøkelsen viser at det er forsinkelse og dårlig fagmessig utførelse som er de mest utbredte problemene. Vi ser også at nærmere 3 av 10 svarte at arbeidet generelt ikke sto til forventningene, noe som nok trolig også handler om resultatet av arbeidet.

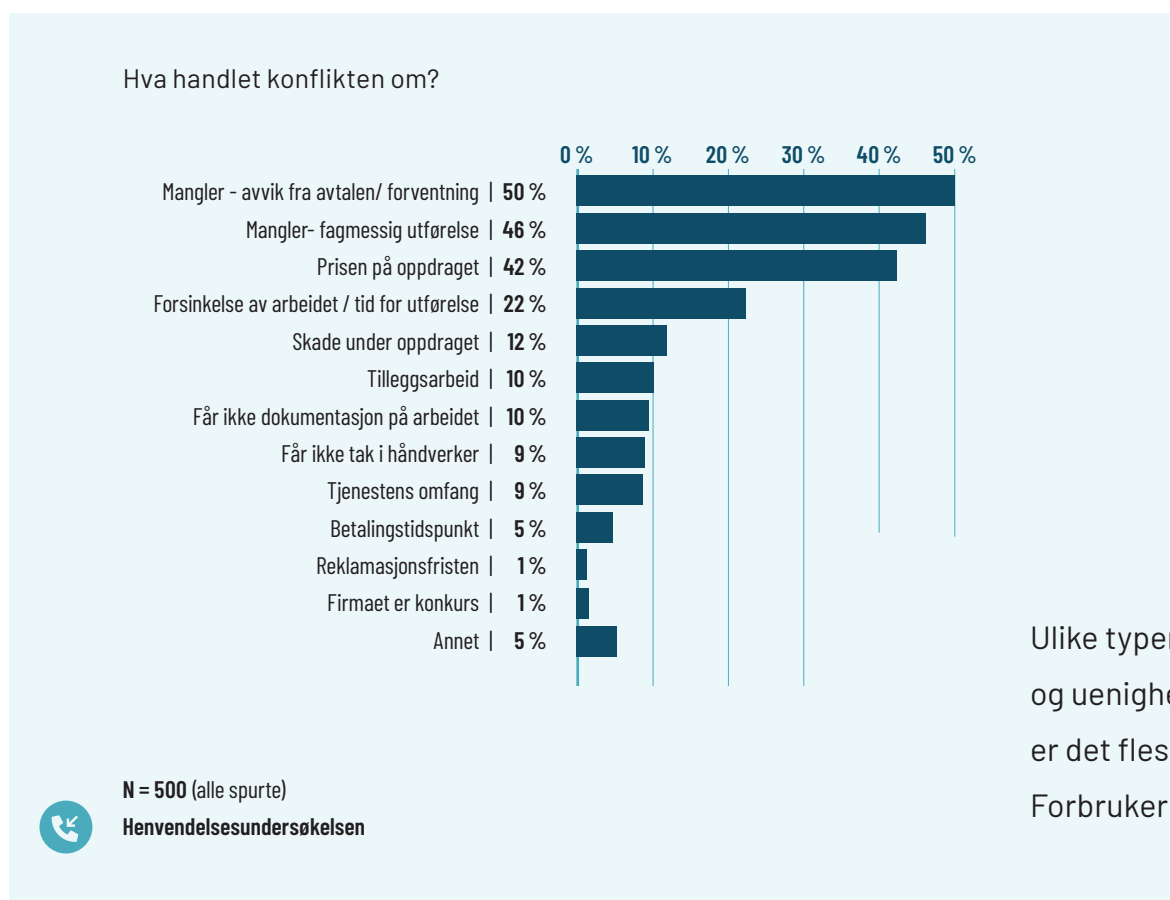
Figur 13: Type problemer



Problemer med leveranse, pris og språklige utfordringer kommer også høyt opp på listen over problemer, mens problemer med konkurs, uenighet om reklamasjonsfrist og betalingstidspunkt er mindre utbredt.

Ser vi på de undersøkte henvendelsene til Forbrukerrådet (jf. figur 14), ser vi at flesteparten handlet om misnøye med det faglige arbeidet eller pris. Forsinkelse var tema i 2 av 10 henvendelser.

Figur 14: Misnøye og konflikt blant de som henvender seg til Forbrukerrådet



Den representative befolkningsundersøkelsen og undersøkelsen blant Forbrukerrådets henvendelser kan ikke sammenlignes direkte. De er gjennomført i forskjellige utvalg, med ulike metoder, og spørsmålsformuleringene og svaralternativene er heller ikke helt like. Likevel mener vi at det kommer frem en viktig forskjell mellom de to. Mens det største problemet i befolkningen generelt er forsinkelse av arbeidet, er resultat og pris de største konfliktområdene blant henvendelsene til Forbrukerrådet.

At forbrukerne som har henvendt seg til Forbrukerrådet i mindre grad har beskrevet forsinkelse av arbeidet som grunnlag for uenigheten eller konflikten er interessant. En mulig årsak kan være at mange forbrukere opplever dette som et problem, men at de innser at de har en dårlig sak og derfor «legger ballen død» uten å henvende seg til Forbrukerrådet. Både fravær av

skriftlig avtale om ferdigstillelsesdato, og at dagbøter ikke er en lovfestet rettighet i håndverkertjenesteloven kan være faktorer som gjør at forbrukerne ikke går i konflikt der arbeidet blir forsinket.

En annen årsak kan være at mange forsinkelser kanskje er av en slik art at de er til å leve med, og så lenge forbruker er fornøyd med arbeidet, prisen og så videre er ikke dette i seg selv noe man trenger hjelp til å løse.

Dybdeintervjuene og de åpne svarene i de to spørreundersøkelsene gir oss mer innsikt i hva problemene og uenighetene faktisk består i, og hvordan de oppstår slik forbrukerne selv ser det. Dette ser vi nærmere på i de neste kapitlene.

3.2.1

Forsinkelser og uenighet om arbeidsprosess

Befolkningsundersøkelsen viser at håndverkere som ikke kommer som avtalt og forsinkelse i arbeidet er det aller største problemet for forbrukerne (jf. figur 13). Tidligere i denne rapporten så vi at kun 1 av 4 har avtalt tidspunkt for ferdigstilling av arbeidet skriftlig.

I dybdeintervjuene er det flere historier om nettopp dette:

Kom en som startet, men ble ikke ferdig. Hadde en litt løs avtale, kom halve dager. Er jo litt ugreit, betaler jo for oppmøte og kjøring også, trodde jo at når de først begynte så gjorde de seg ferdig. Men nei!
Hege, 46 år.

Han kom ikke til avtalt tid. Kona var syk, han var syk, så hadde han sparka en ansatt, hadde ikke flere ansatte viste det seg, hadde bare en [...]. Mye sykdom. Følte det var mange unnskyldninger. Kommer i morgen sånn og sånn, og så kommer han ikke. Sier ikke fra. Alltid et eller annet.
Åse, 39 år

Informantene mener selv årsakene er at håndverkeren har tatt på seg for mye arbeid, eller at det mangler kultur for punktlighet i håndverkerbransjen. Som en av informantene uttrykker det; «en del håndverkere mangler en kultur som det å være punktlig, nøyaktig, strukturert og godt dokumentert».

Hva som skal gjøres i et prosjekt er nært knyttet til tidsbruk og mulige forsinkelser, og uenighet om hva som skal gjøres ble et problem for 12 % av forbrukerne med problem ved siste kjøp. Videre ser vi at om lag 1 av 10 oppgir at det var uenighet om arbeidsprosessen. Det kan trolig handle om for eksempel om hva som skal gjøres når, hvordan og hvem som skal gjøre hva. Én av 10 av respondenter med problemer ved siste kjøp oppgir at de ikke får tak i håndverkeren.

3.2.2

Misnøye med resultat og kvalitet

Etter forsinkelse er misnøye med det ferdige resultatet eller kvaliteten på arbeidet det flest oppgir som problem ved siste håndverkerkjøp. I henvendelsesundersøkelsen fant vi at nesten halvparten tok kontakt med oss på grunn av misnøye med den faglige utførelsen av arbeidet. Historien til Alf kan tjene som en illustrasjon.

Alf bor i et verneverdig hus i Oslo. Han skulle skifte vinduer i stua og hyret inn en snekker som han fikk anbefalt. De skrev en avtale, og han

understreket viktigheten av at vinduene måtte bli helt like de gamle, blant annet med sprosser, selv om dette ikke var spesifisert i avtalen. Vinduene ble satt inn uten sprosser. Rammeverket rundt vinduene ble heller ikke likt det gamle.

De synes så godt. [...]. Burde stått i tilbudet at det var uten sprosser da hvis det ikke tilhørte vinduet [...]. Forklarte muntlig på telefon at det er viktig at vinduene skulle være like – er jo en avtale det også da. Burde antagelig hatt dette inn i kontrakten, også det med at de skulle være like de andre. Resultatet er forskjellig typer vinduer i stua; ser det veldig tydelig. Det som er der fra før har mye grovere materialer enn det de valgte. Sa at de skulle være mest mulig likt de andre. Var veldig skuffet, spesielt med tanke på stua. Det synes så godt.
Alf, 50 år.

Firmaet la skylden på Alf og viste til at bildet i avtalen var uten sprosser. Men Alf hadde valgt et annet vindu. Han spør seg om mangelen kanskje skyldtes at håndverker ikke forsto hva han mente når han sa «likt vindu»; tenkte ikke så langt at det var nødvendig å spesifisere dimensjonen på ramme, sprosser og så videre. Regna med at når vi sa likt, så skulle det være likt» sier Alf. Han spør seg også om firmaet kanskje ikke hadde god nok forståelse for hva en verneverdig bygning faktisk er og hva som kreves.

Flere av de andre informantene mente også at manglende kvalifikasjoner og kompetanse hos håndverkeren kunne være en av årsakene til at resultatet ikke ble som forventet.

Inkompetanse eller manglende yrkesstolthet; bryr seg for lite om resultat og kvalitet.
Mann, 45 år, befolkningsundersøkelsen.

Mangel på kommunikasjon, kompetanse og erfaring. Håndverker visste ikke hvordan han skulle utføre arbeidet og brukte det som et opplæringsprosjekt.
Innringer, henvendelsesundersøkelsen.

Det var ikke enighet om oppdraget var fagmessig godt utført. Håndverker krevde ekstra betalt om det skal utbedres ytterligere [...].
Innringer, henvendelsesundersøkelsen.

Andre mener manglende estetisk sans hos håndverker var årsaken til misnøyen i deres tilfelle. De forteller også at utførelse og estetikk ikke har vært gjenstand for dialog. Sitatene under er hentet fra åpne svar i befolkningsundersøkelsen.

Det var dårlig kommunikasjon, og håndverker hadde ikke øyne for et penest mulig resultat rent visuelt, han var for praktisk.
Kvinne, 29 år, befolkningsundersøkelsen.

Dårlig kommunikasjon og ingen dialog om utførelse, kaller det håndverksarroganse
Kvinne, 63 år, befolkningsundersøkelsen.

Visuelt skjemmende å se på det utførte arbeidet. Løsningen ble heller ikke diskutert med meg. Det ble stående igjen et halvferdig punkt som jeg til slutt fullførte selv.
Mann, 64 år, befolkningsundersøkelsen.

Misnøye med resultatet eller kvaliteten på arbeidet er en gjenganger i henvendelsene til Forbrukerrådet. Flere setter fingeren på manglende kommunikasjon og dialog om det ønskede resultatet.

Det å ikke få dokumentasjon på arbeidet kan også skape misnøye i etterkant av et kjøp. I mange prosjekter er det viktig å dokumentere arbeidet som er gjort, som en samsvarserklæring fra elektriker eller bevis på at baderommet er oppgradert på riktig måte. For 9 % av forbrukerne som fikk utfordringer ved siste kjøp, handlet problemet om å ikke få dokumentasjon på arbeidet. En forbruker i befolkningsundersøkelsen beskriver hvordan hun får problemer som følge av manglende dokumentasjon:

Håndverker var ikke så nøye og monterte en skjult dings feil vei og mente jeg ikke trengte dokumentasjon på småarbeid, mens megler mener noe annet. Jeg blir i skvis og får trekk på tilstandsrapport
Kvinne, 38 år, befolkningsundersøkelsen.

3.2.3

Uenighet om pris og betalingstidspunkt

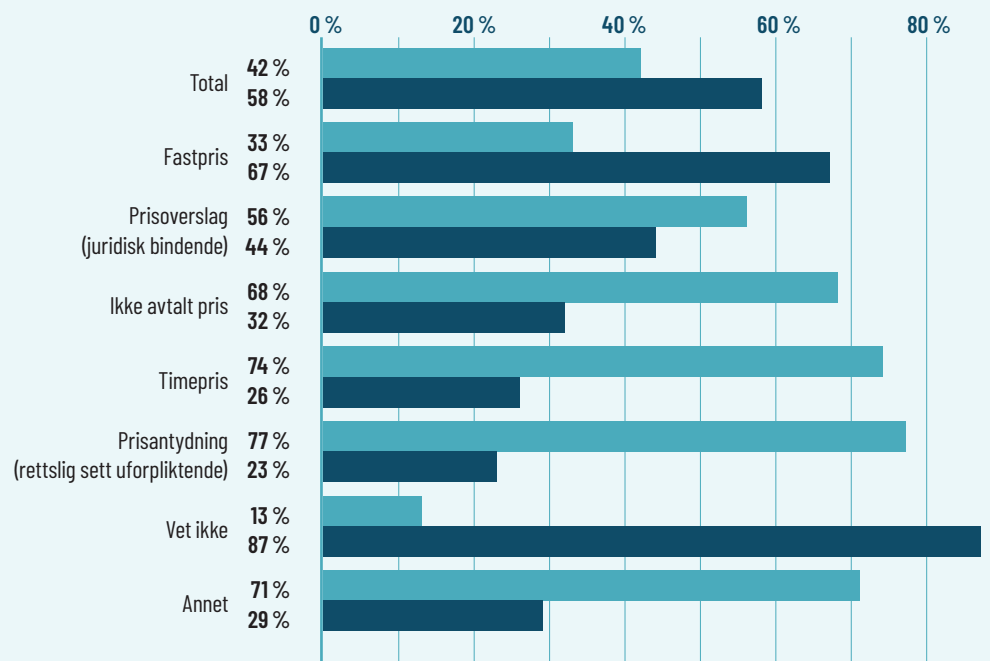
I befolkningsundersøkelsen svarte 16 % (se figur 13) av de som hadde problemer ved siste håndverkerkjøp at det var uenighet om pris. Mange av disse har kun en muntlig eller en delvis skriftlig avtale om pris og skiller seg dermed vesentlig fra de som opplever andre type problemer. Mange av dem har opplevd økonomiske belastninger som følge av uenigheten, og en ikke ubetydelig andel oppgir at de har følt på maktesløshet eller utnyttelse av at de har mindre kompetanse i møte med håndverkere.

Blant henvendelsene til Forbrukerrådet er pris også et av de største konfliktområdene, til tross for at mange har avtalt prisen skriftlig.

I figuren under har vi delt inn respondentene i to grupper: De som oppgir at konflikten handlet om pris, og de som ikke har hatt konflikt om pris. Vi har undersøkt gruppa som oppgir at de havnet i en konflikt om pris nærmere, og hvordan de avtalte prisen på oppdraget. Som figuren under viser, er det de som ikke har avtalt pris, eller brukt prisantydning eller timespris som oftest havner i konflikter rundt pris. Fastpris derimot, er avtalemåten som ser ut til å henge sammen med minst konflikt rundt pris. Fastpris gir forutsigbarhet, noe som kan være viktig i for noen generelt og i enkelte situasjoner spesielt, ulempen kan være høyere pris.

Figur 15: Sammenheng mellom misnøye/konflikt om pris og hvordan prisen er avtalt

Hvordan er prisen på hovedoppdraget avtalt?



N = 500 (alle spurte)

Henvendelsesundersøkelsen

Oppgir konflikt om prisen på oppdraget (N = 212)

Oppgir ikke konflikt om prisen på oppdraget (N = 288)



I dybdeintervjuene er det flere eksempler på uenighet om pris og hvordan slik uenighet oppstår: Uenighet kan oppstå som følge av at prisen blir høyere enn det som faktisk er avtalt, eller høyere enn det forbrukeren har oppfattet som avtalt. Et godt eksempel er Birgitte fra en liten by på Vestlandet som hyret inn håndverker for å installere varmepumpe i et gammelt hus. Birgitte og håndverkeren inngikk en skriftlig avtale med en detaljert oversikt over hva arbeidet kom til å koste. Informanten opplyser at det i tilbudet sto «tilbud» og dernest «estimat». Regningen kom på adskillig mer enn det som var oppgitt i tilbudet. Forbrukeren ble tatt på senga og reagerer på at håndverker ikke ga signal underveis om at jobben kom til å koste adskillig mer. Hun forstår at det med et estimat i tilbudet kunne bli avvik, men ikke med så mye som 100 000 kroner.

Han sa at han hele tiden hadde ment at det var et estimat, og da kan det bli både høyere og lavere enn tilbudet. De sier at de har brukt flere deler enn de regnet med og at jeg som kunde må også forstå at det var så gamle radiatorer at det ville ta lengre tid å montere dem. Jeg svarte at jeg ikke har noen forutsetning for å gjøre den vurderingen [...]. Han mener jeg som kunde burde forstått at det ble så mye dyrere, men jeg har ikke forutsetning for å forstå det.

Birgitte, 40 år.

Birgitte opplevde svaret og behandlingen fra håndverkeren som svært belastende. Hun mener ansvaret for situasjonen i helhet blir lagt på henne som kunde. Hun hevder årsaken til at hun nå opplever en konflikt med håndverkeren er at de ikke orienterte om økning i prisen underveis. Hun erkjenner at hun kan ha misforstått begrepsbruken, men mener det er useriøst at prisen ble så ulik det som var estimert i den skriftlige avtalen:

Var jo et estimat, det har han har rett i. Men med et sprik på over 60 %! Hvis man skal følge hans logikk kunne det blitt 100 000 billigere også. Da skulle det kunne komme til å koste et eller annet sted mellom 40 000 og 170 000 – det er ikke seriøst – sikkert fristende å gi et godt tilbud og se om man kan holde det. Må være omforent om disse begrepene. Estimat kan ikke være så løselig

Birgitte, 40 år.

Vi har også flere eksempler på uenighet og konflikt om pris på oppdraget, fordi partene ikke har snakket om eller avtalt pris på forhånd. Når jobben er gjort og fakturaen kommer, er prisen langt høyere enn forbruker hadde sett for seg.

Marit er et annet eksempel. Marit hadde fått et avvik etter el-tilsyn som måtte utbedres. De avtalte ingenting, det var jo bare en liten jobb tenkte Marit, kunne vel ikke koste så mye? Og hun hadde nevnt at det fantes tegninger av hvor ledningene går.

De har vært her i blokka mange ganger. Vaktmesteren som tipset. Kan ikke ta lang dette tenkte jeg. Men sånn som de rotet tar det jo lang tid [...]. Det kom flere (lærling), hadde ikke bedt om det [...] De måtte lete etter nærmeste jordingspunkter, noe de tok betalt for [...]

Marit, 74 år

Marit syntes prisen ble for høy og var skeptisk både til tidsbruk, bruk av lærling og etter hennes skjønn, unødvendig kjøring. Hun mente de også hadde ødelagt en bryter underveis i arbeidet. Hun ba om detaljert faktura for å se hvordan de hadde kommet frem til prisen på arbeidet. Hun sendte skriftlig klage, men fikk ikke gjennomslag. Marits forklaring på misnøyen fra hennes side var helt enkelt:

I korte trekk så har de lagt på kostnader på regningen for ting som ikke handler om jobben her

Marit, 74 år.

I de åpne svarene i befolkningsundersøkelsen peker flere forbrukere på kjørekostnader og bruk av lærling som kilde til uenighet og misnøye, som i dette eksemplet.

Ble ikke informert på forhånd om at de tok betalt for reisevei begge veier så de tok betalt for 1,5 time i stedet for de 20 min de var her. Noe for reisevei forventet jeg, men ikke over 1 time ekstra! Hadde jeg visst dette hadde jeg valgt ett firma som var nærmere i avstand.

Kvinne, 29 år, befolkningsundersøkelsen

Har inntrykk av at de forsøkte å utnytte meg som kunde gjennom å ta bevisste valg som økte prisen på jobben som ble utført. Det møtte opp to menn (en elektriker og en lærling) til en enmanns-jobb, og fakturerte meg som kunde deretter. De måtte også bruke to fulle arbeidsdager på en jobb som var forventet å ta tre timer. Når jeg som kunde kom hjem fra jobb, ble jeg møtt av to menn som satt på gulvet med godteri og brus.

Kvinne, 29 år, befolkningsundersøkelsen

Andre peker på manglende kompetanse eller dårlig forarbeid som bakenforliggende årsak til at prisen ble høyere enn forventet.

De som utførte jobben, var ikke kvalifisert og gjorde ikke jobben i henhold til avtale. Det førte til kraftig økt tidsbruk til samme pris som om de var flinke og løsningsorienterte. Ble forespeilet fem til sju arbeidstimer, men ble fakturert 25.

Mann, 32 år, befolkningsundersøkelsen

Håndverkerne gjorde ikke forarbeidet i tilstrekkelig grad. Hadde de gjort det, hadde de kjent til hva slags sluk det var snakk om og visst hvordan de skulle forholde seg til dette.

Innringer, henvendelsesundersøkelsen.

En liten andel (2 %) av forbrukerne med problemer ved siste kjøp oppgir at problemet handlet om betalingstidspunktet.

3.2.4

Uenighet om tilleggsarbeid

I oppdrag hvor håndverkeren utfører tilleggsarbeid viser svarene i befolkningsundersøkelsen at det oftere oppstår konflikt og uenighet med håndverker. Dette har antakelig sammenheng med at håndverkere oftere utfører tilleggsarbeid i større oppdrag, og det oppstår oftere konflikt i forbindelse med store oppdrag. Det kommer vi tilbake til i kapittel 3.3.1.

I befolkningsundersøkelsen kartla vi omfanget av tilleggsarbeid. Der svarer hele 20 % at håndverkerne gjorde mer enn hva som opprinnelig var avtalt. Av dem som har utført tilleggsarbeid svarer 41 % at det var håndverkeren som tok initiativ til tilleggsarbeidet, og halvparten av disse sier at de ikke ble kontaktet av håndverker i forkant. Blant dem som fikk utført tilleggsarbeid svarer 59 % at de kun har muntlig avtale om tilleggsarbeidet, og 13 % hadde ingen avtale. Det er kun 10 % som har avtalt alt tilleggsarbeidet skriftlig, og 15% har avtalt noe av tilleggsarbeidet skriftlig.

Også blant henvendelsene til Forbrukerrådet i henvendelsesundersøkelsen fant vi at mange kontaktet oss på grunn av konflikt og uenighet rundt tilleggsarbeid. Av 500 henvendelser i den undersøkte perioden oppga 49 stykker at konflikten dreide seg om tilleggsarbeid. Av disse hadde over halvparten (26) ingen avtale om arbeidet overhodet og kun seks av dem hadde inngått skriftlig avtale.

Konflikter rundt tilleggsarbeid er godt beskrevet i dybdeintervjuene, hvor flere har opplevd at håndverker foreslår endringer eller tillegg i arbeidet, men ikke informerer om hva det vil koste ekstra. Som i dette eksemplet:

[...] De foreslo at vi skulle isolere, jeg sa ja til dette. Etterpå sa de: vi trenger litt mer bæring her i dette rommet – jeg sa ja til det. Men så plutselig sa de at det kostet 40 000 kroner ekstra. Etter at to tredjedeler av arbeidet var gjort! Synes det er uproft. Ikke alltid de skriver endringsmeldinger, de har dårlig tid.

Jorun, 43 år.

Et annet eksempel er saken til Tine og ekteparten Per. Ekteparet ønsket å pusse opp badet de skulle selge huset. Blant annet ønsket de å bygge inn badekaret. De hadde lite erfaring med håndverkere, og valgte en stor kjent aktør. Et trygt valg, tenkte de. Paret fikk et skriftlig pristilbud med konkretisering av oppgaver, blant annet en tegning av hvordan badekaret skulle bygges inn. Da badet var ferdig oppdaget de avvik fra tegningen, og de var ikke fornøyde med løsningen håndverkeren hadde valgt. Han opplyste at tegningen ikke var en del av avtalen, kun veiledende. Da ekteparet oppdaget avviket ble de enige med håndverkeren om å korrigere. Ekteparet fikk ikke opplysninger om at arbeidet kom til å medføre ekstra kostnader:

Vi trodde jo dette var inkludert, ettersom det var en del av avtalen at det (badekaret) skulle bygges inn. I etterkant har de fakturert oss for det. Mente at dette var et tilleggsarbeid. Vi ble veldig overrasket, de sa ikke noe om at dette kom til å koste ekstra [...]. Fikk bare inntrykk av at vi snakket om et avvik, falt oss ikke inn at det skulle betales for, i alle fall ikke når vi ikke fikk beskjed om det.

Tine, 36 år.

3.2.5

Dårlig behandling

Blant de som opplevde problemer sist gang de kjøpte en håndverkertjeneste, svarte nærmere 1 av 10 at de ble dårlig behandlet av håndverker (jf. fig. 13). I dybdeintervjuene fortalte flere om det de opplevde som svært negative opplevelser da de kjøpte håndverkertjenester. Dette handlet om alt fra å ikke bli lyttet til og tatt på alvor, føle seg til bry og bli ignorert, til å oppleve sinte og i enkelte tilfeller aggressive håndverkere. Flere beskriver en følelse av å føle seg hjelpeløs, uten kunnskap, evne, energi eller mot til å stå opp imot det de opplever som den sterke, profesjonelle part. Cecilie og Birgitte, to kvinner som omtaler seg selv som ressurssterke, forteller følgende:

Står dønn aleine i dette her [...]. Føler meg ensom og sårbar. To store selskap peker på meg. Er prega av å stå i dette i halvannet år. Har blitt skjør. Skjelven i stemmen. Har tydd til tårer
Cecilie, 45 år.

[...]. Det er maktoverskridende, man er helt hjelpeløs [...]. De legger alt ansvaret over på meg. Fristende for meg å si du er den proffe part, du må opplyse meg. Følelsen jeg har...vil bare at det skal være over (...). Det er snakk om en maktasymmetri!
Birgitte, 40 år

Kvinnene forteller at de føler seg maktesløse, sårbare og alene. Dårlig kommunikasjon og ufin behandling forsterker følelsen av maktesløshet. Som en sier: «tror kanskje jeg hadde håndtert det annerledes hvis han hadde gitt meg et godt klagesvar».

De forteller at det var godt å kontakte Forbrukerrådet for støtte og hjelp til å håndtere problemene.

Flere forteller om kasteballproblematikk. Når noe går galt, blir de henvist fra den ene til den andre, uten at noen tar ansvar. Forbrukeren blir sittende med ansvaret for å «rydde opp», og sakene kan trekke ut i langdrag uten å bli løst.

Vi har to slike historier fra dybdeintervjuene. Den ene saken er et såkalt tilvirkningskjøp², hvor forbruker

² Tilvirkningskjøp vil si at forbruker har kjøpt en tjeneste eller produkt fra et firma, og et annet firma skal utføre tjenesten.

kjøper et kjøkken ett sted og hvor monteringen blir gjort av en annen. Monteringen blir ikke gjort på riktig måte, forteller forbruker og det oppsto en følgefeil. Deretter følger en runddans mellom selger av kjøkken, montør og forsikringsselskap. Cecilie forteller at hun er utslitt av prosessen som har pågått i nærmere to år:

[...] hele tiden får jeg bevisbyrde, jeg må dra og holde i prosessen hele tiden [...].

Cecilie, 43 år.

Den andre saken er en forsikrings sak hvor forbruker kontakter Forbrukerrådet fordi hun opplever å «stange hodet i vegg». Hun forteller at hun ikke føler seg hørt, men motarbeidet og dårlig behandlet. Hun opplever at ingen er på hennes side:

Måtte forholde meg til to ulike forsikringsselskap, samt håndverkerfirma som skulle gjøre jobben. Jeg syntes ikke de vasket godt nok og da startet marerittet. Jeg har prøvd å løse floken, men opplever at ingen tar ansvar. Mange ulike å forholde seg til. Føler seg behandlet dårlig, motarbeidet av forsikringsselskapet og ignorert av håndverkerfirma. Ingen er på min side.

Tove, 61 år.

Enkelte forteller om håndverkere som opptrer aggressivt og som de føler seg utrygge sammen med. Andre forteller om håndverkere som har opptrådt ufint, nærmest diskriminerende og som bruker hersketeknikker. Sitatene fra to av kvinnene i undersøkelsen illustrerer slike erfaringer:

Hvis jeg sier; kan du gjøre sånn og sånn så blir han så sint. Hvis jeg stiller spørsmål; hva tenker du, er det ikke best å gjøre det sånn? Da blir han kjempe-sint [...]. Følte jeg ikke kunne spørre han om noe. Var ovenfra og ned også med sine folk.

Åse, 39 år.

Var også redd for at snekkeren skulle være sint når han kom tilbake [...]. Når man kommer inn i hjemmet ditt er det viktig å være litt blid

Lise, 36 år.

[...]. Det er maktoverskridende, man er helt hjelpeløs [...]. De legger alt ansvaret over på meg. Fristende for meg å si du er den proffe part, du må opplyse meg. Følelsen jeg har....vil bare at det skal være over (....). Det er snakk om en maktasymmetri!

Birgitte, 40 år

Noen av kvinnene mener også at de ikke respekteres og lyttes til i samme grad som menn. Dette var et tema disse kvinnene tok opp uoppfordret. Flere mener de har blitt utsatt for bruk av hersketeknikker. Eksemplene under illustrerer:

Møter hele tiden mannfolk og snakker med dem (..) du skjønner ikke prosessen, har forklart sånn og sånn [...]. På telefon sa de også at vi har ikke tid eller råd til å krangle med deg. Opplever at de bruker hersketeknikker. Er en middelaldersk bransje. En bransje som agerer etter menns regler

Jorun, 43 år.

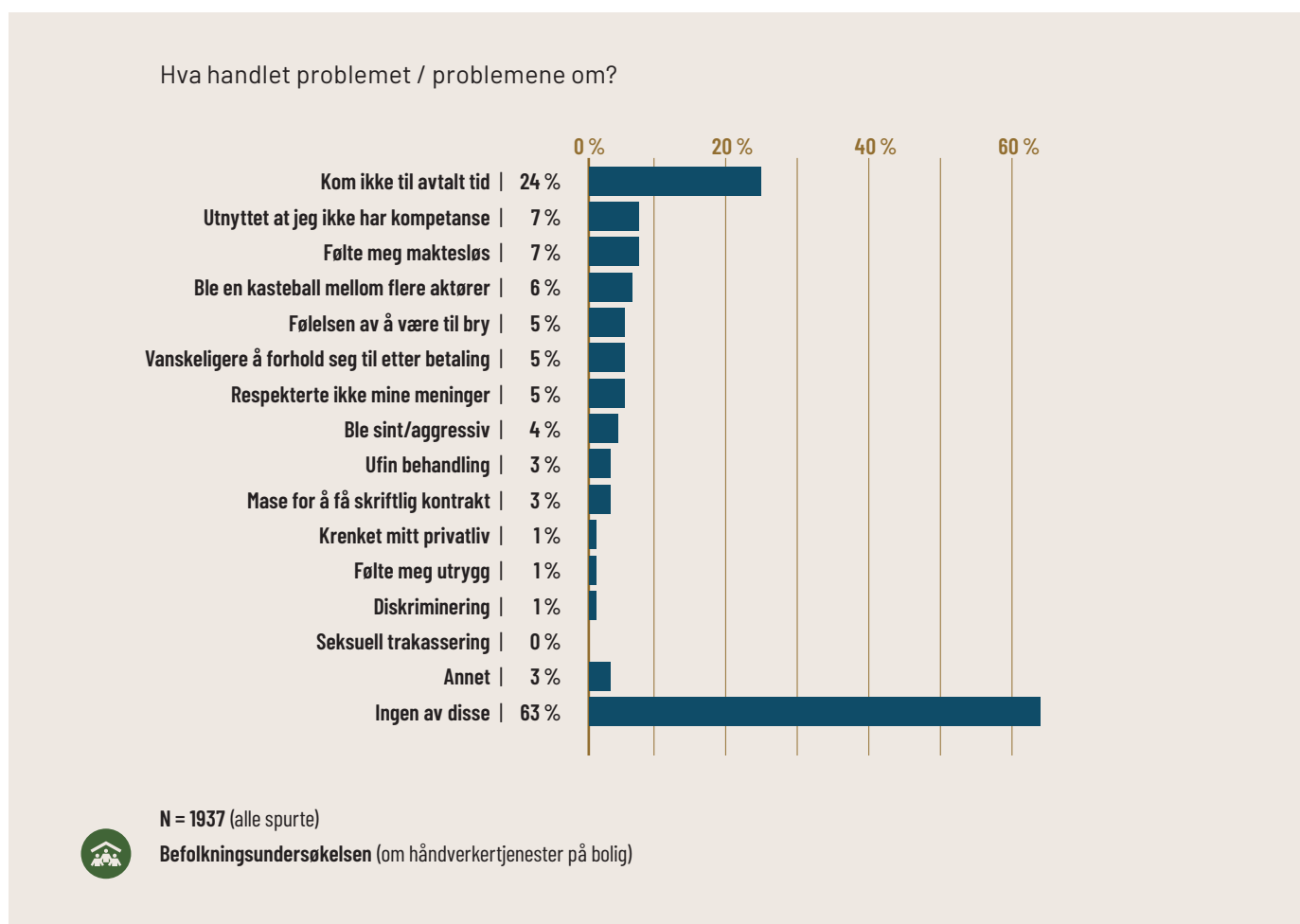
Jeg ble snakket ned til og ikke fulgt mine ønsker og når jeg sa nei til tilleggsarbeid ble det ikke respektert. Jeg satt med følelsen av at det var fordi jeg er kvinne.

Kvinne, 37 år, befolkningsundersøkelsen.

Enkelte forteller også om nedsettende kommentarer på bakgrunn av hudfarge eller seksuell legning.

De nokså alvorlige funnene som kom frem i dybdeintervjuene gjorde at vi ønsket å undersøke omfanget av slike opplevelser ved kjøp av håndverkertjenester. Som figur 16 viser, svarer til sammen nesten 4 av 10 at de har opplevd én eller flere negative hendelser relatert til hvordan man blir behandlet av håndverkeren. Majoriteten, 6 av 10 (63 %) har ikke hatt slike opplevelser.

Figur 16: Negative opplevelser med håndverkertjenester



Den mest utbredte negative opplevelsen i det vi har kalt dårlig behandling er håndverker som ikke kommer til avtalt tid. Forsinkelse er som vi har vist tidligere det mest utbredte problemet når forbrukerne skal kjøp av håndverkertjenester. De andre uheldige opplevelsene som kom klart fram av dybdeintervjuene er heldigvis mindre i befolkningen. For eksempel svarte 7 % av de spurte at de har opplevd at håndverkeren utnyttet at de ikke hadde kompetanse, og like mange har opplevd å føle seg maktesløse. Likevel, det er belastende for de det gjelder.

Basert på flere slike fortellinger i de kvalitative intervjuene, var vi overrasket over at utbredelsen i befolkningen var så vidt liten. Dette kan henge sammen med at slike temaer er lettere å prate om i en samtale i form av et kvalitativt intervju enn å kategorisere sin egen opplevelse i et spørreskjema. I tillegg er informantene i den kvalitative delen av undersøkelsen forbrukere som har henvendt seg til Forbrukerrådet for hjelp og veiledning, og som kanskje har spesielle opplevelser, som de ønsker å fortelle om.

3.2.6

Språklige utfordringer

15 % av forbrukerne med problemer ved siste kjøp oppgir at problemet handlet om språklige utfordringer. Dette henger nært sammen med kommunikasjonsproblemer, og kan handle om at forbruker og håndverker ikke snakker samme språk. Det er mange utenlandske håndverkere i Norge, ikke alle kan engelsk, og det er naturlig å tenke seg at det kan skape utfordringer med samarbeidet.

3.2.7

Uenighet om reklamasjon og skader

En liten andel i befolkningsundersøkelsen oppgir uenighet om hvorvidt noe er en reklamasjon eller ikke, som kilde til konflikt (jf. figur 13). Selma som ble dybdeintervjuet, opplevde nettopp dette. Selma forteller at hun trengte rørlegger til å renovere et bad i huset sitt. Hun valgte en rørlegger lokalt, og tenkte det var trygt, men avtalte kun muntlig. Så frøs rørene og hun mente det var reklamasjon. Håndverkerfirmaet var imidlertid ikke enig;

Rørene frøs, selv om jeg gjorde som han sa. Så fikk jeg en regning på 13 000 kroner for ny pumpe, kjøring og så videre. Har ikke betalt den, det er jo reklamasjon [...] Jeg hadde betalt for en vannlås. Skulle settes på, og så få i gang vannet. Dette er jo en skade som oppsto fordi de gav meg feil info! De argumenterer med at jeg ikke skjønnte det. Litt sånn latterliggjøring [...].

Selma, 63 år.

Slike skader kan oppstå underveis i arbeidet. I befolkningsundersøkelsen svarer 9 % av forbrukerne med problem ved siste kjøp at problemet handlet om en skade på eiendeler eller eiendom.

3.2.8

Når firmaet går konkurs

Av forbrukerne som opplevde problemer ved siste kjøp, er det kun 3 % som svarer at det handlet om at firmaet gikk konkurs (jf. figur 13). Dette er en liten gruppe, som gjør at vi må tolke dataene med varsomhet. Analysene vi har gjort støtter imidlertid antakelsen om at en forbruker stiller dårligere dersom firmaet går konkurs. Vi ser at de oftere opplever irritasjon og ergrelse, må leve med et dårlig resultat, og de opplever problemet oftere som svært tidkrevende og vanskelig å løse.

I de åpne svarene ser vi at forbrukerne ønsker å unngå konkurser, og gir uttrykk for at det å slå seg konkurs ikke har så store konsekvenser for firmaet:

En lettere måte å unngå selskaper på som har dårlig økonomi og står i fare for å gå konkurs.

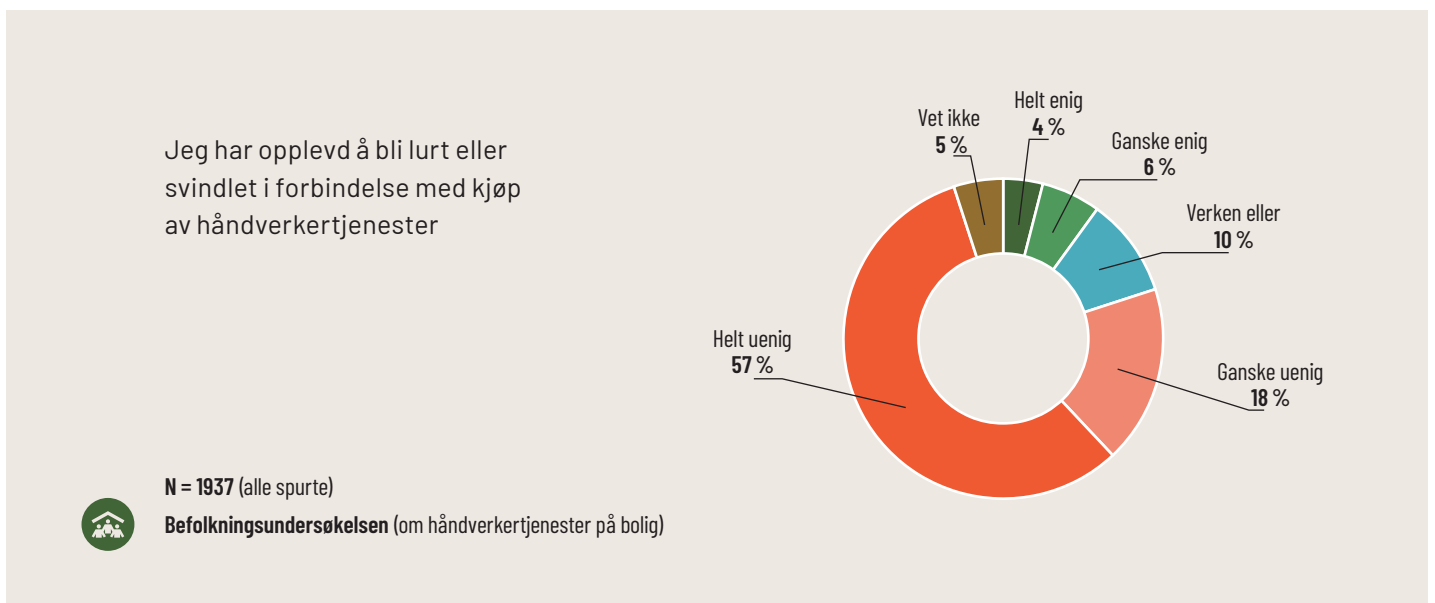
Mann, 34 år, befolkningsundersøkelsen.

3.2.9

Lureri og svindel

I befolkningsundersøkelsen kartla vi også om forbrukere opplever å bli direkte lurt eller svindlet når de kjøper håndverkertjenester. Figuren under viser at hele 1 av 10 har opplevd å bli lurt eller svindlet. Dette er alvorlige opplevelser, som indikerer at markedet sliter med enkelte useriøse aktører.

Figur 17: Andel forbrukere som har opplevd å bli svindlet eller lurt



I de åpne svarene i henvendelsesundersøkelsen kommenterer flere det de opplever som svindel og lureri:

Fikk ikke faktura, kun purring, med forfall samme dag. Ble stresset og betalte med en gang. Så reagerte jeg i etterkant på prisen. Rørleggerfirmaet skapte en stressituasjon som presset meg til å betale en høy pris!

Kvinne, henvendelsesundersøkelsen.

Tror elektriker prøvde å tjene mer penger ved å fakturere for mange timer.

Mann, henvendelsesundersøkelsen.

En ufaglært som har utført jobben, men de har reklamert for at de er medlem av en mesterbedrift (verifisert kvalitetsstempel), men viser seg at de ikke har lov å bruke dette per dags dato.

Mann, henvendelsesundersøkelsen.

Misforståelse eller utspekulert oppførsel fra håndverker. Kom med billigere tilbud enn endelig kontrakt, da han hadde "glemt" å ta med noe arbeid.

Kvinne, henvendelsesundersøkelsen.

3.2.10

Eksterne problemer

Til nå har vi sett på ulike problemer som skyldes håndverkers feil, eller misforståelser mellom forbruker og håndverker. Som vi viste i figur 13 begrunner respondentene en andel av problemene som eksterne årsaker. Den klart største grunnen er vanskeligheter med leveransen av materialer eller verktøy. Hele en femtedel av forbrukerne med problem ved sist kjøp rapporterer om problemer grunnet leveranser. De siste årene har byggevarebransjen vært rammet av leveranseproblemer, som kan forklare noe av disse utfordringene. Det begrunnes både med økt etterspørsel etter trevarer, billeangrep i flere land og pandemi. Videre svarer 5 % av forbrukerne som opplevde problem ved sist kjøp at uforutsette hendelser hindret arbeidet, som for eksempel sykdom, covid-19 eller været.

3.3 Hva kjennetegner problemprosjektene?

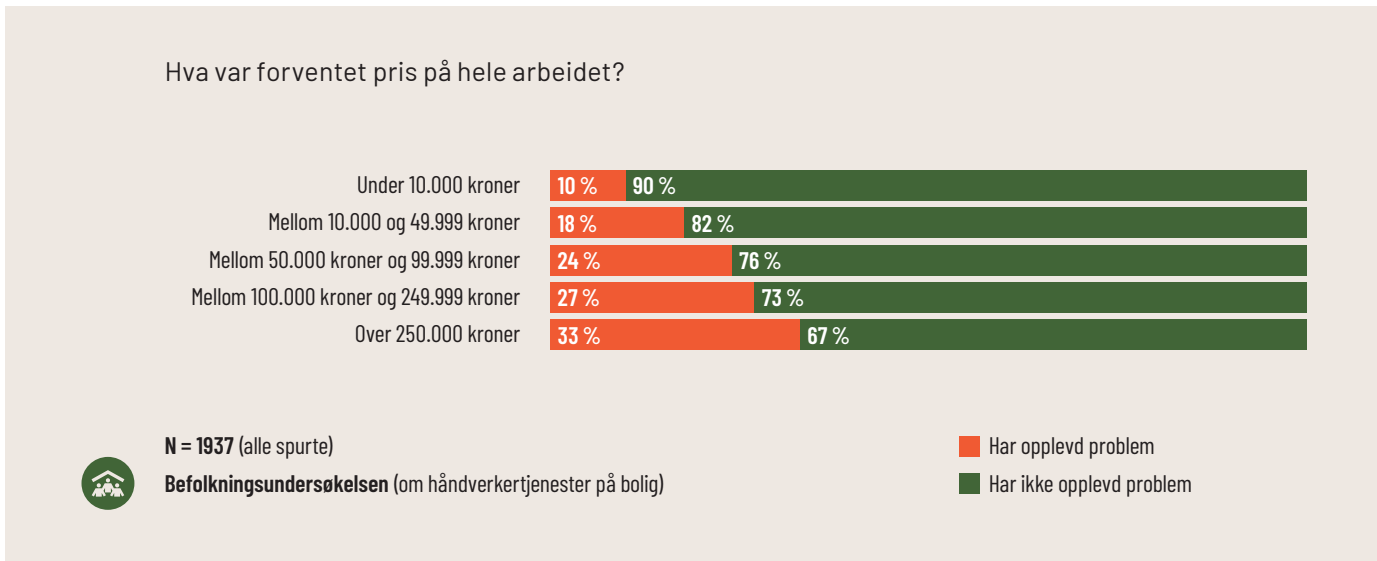
Vi har undersøkt nærmere hva som kjennetegner de som svarer at de har opplevd ett eller flere problemer ved siste kjøp. Vi har slått sammen svarene til de som svarer at de har opplevd misnøye, uenighet, konflikt, utfordringer med kommunikasjon, utfordringer knyttet til firmaet, eller eksterne problemer og sammenlignet disse med gruppen som svarer «Ingen problemer ved siste kjøp». Fordelingen mellom disse kategoriene har vi tidligere vist, i figur 12.

3.3.1

Store versus små prosjekter

Befolkningsundersøkelsen viser at andelen som har opplevd problemer øker med størrelsen på oppdraget, som vist i figuren under³. For de aller største oppdragene har så mange som 1 av 3 opplevd problemer underveis.

Figur 18: Sammenheng mellom problemer og størrelse på oppdraget



Forsinkelse og dårlig fagmessig utførelse er store utfordringer uavhengig av oppdragets størrelse.

Forsinkelser og dårlig fagmessig utførelse er de største utfordringene for både store og små prosjekter. For små prosjekter er utfordringene i tillegg ofte uenighet om pris. Videre ser vi at store prosjekter skiller seg mest ut når det gjelder uenighet om selve arbeidsprosessen. Store prosjekter har også oftere større konsekvenser for forbrukeren og ender oftere i direkte konflikt. For prosjekter over 250 000 kroner endte 4 % i konflikt med håndverker, mot kun 1 % av øvrige prosjekter.

Det at håndverkeren gjør mer arbeid enn opprinnelig avtalt, såkalt tilleggsarbeid, har også en svært sterk sammenheng med å oppleve problemer. 1 av 4 oppdrag med tilleggsarbeid ender med problemer, mot 17 % av oppdrag totalt. Problemer oppstår spesielt når håndverkeren gjør mer arbeid enn planlagt uten å informere forbrukeren på forhånd og kostnadene blir høyere enn forventet.

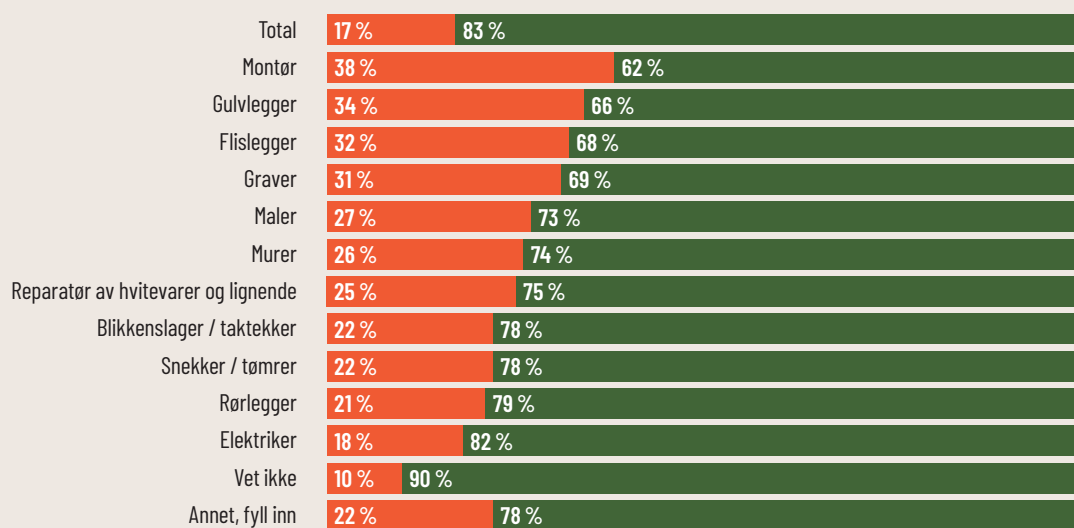
De håndverkertjenestene som ser ut til å være mest belastet med problemer er montører, gulvleggere, flisleggere og gravere. Her opplevde omkring hver tredje forbruker problemer ved siste kjøp. Eksempelvis er det mer enn dobbelt så mange som opplever kommunikasjonsutfordringer med disse yrkesgruppene. Hva dette kommer av er uvisst, men for gulvleggere, flisleggere og gravere kan det ha sammenheng med at denne type håndverkere oftere er involvert i større og mer komplekse prosjekter,

³ Vi har brukt forventet pris på hele arbeidet som indikator på størrelsen på oppdraget.

og store prosjekter er som vi vet, forbundet med en høyere andel problemer. I tillegg kan det være mindre strengt definerte kvalifikasjonskrav i disse yrkesgruppene, som kan gi mer problemer.

Figur 19: Type tjeneste og andel med problem ved siste kjøp

Dersom du tenker på forrige gang du kjøpte håndverker-tjenester, opplevde du noe av det følgende?



N = 1937 (alle spurte)

Befolkningsundersøkelsen (om håndverkertjenester på bolig)

■ Har opplevd problem

■ Har ikke opplevd problem

Den største forskjellen mellom de med og uten problemer ved siste håndverkerkjøp, er om tjenesten ble kjøpt av en entreprenør eller ikke. Hele 1 av 3 som benyttet entreprenør i siste kjøp opplevde problemer, altså nesten dobbelt så mange som for oppdrag generelt. Dette henger sammen med at entreprenører oftere selger store og mer komplekse oppdrag, som oftere byr på utfordringer.

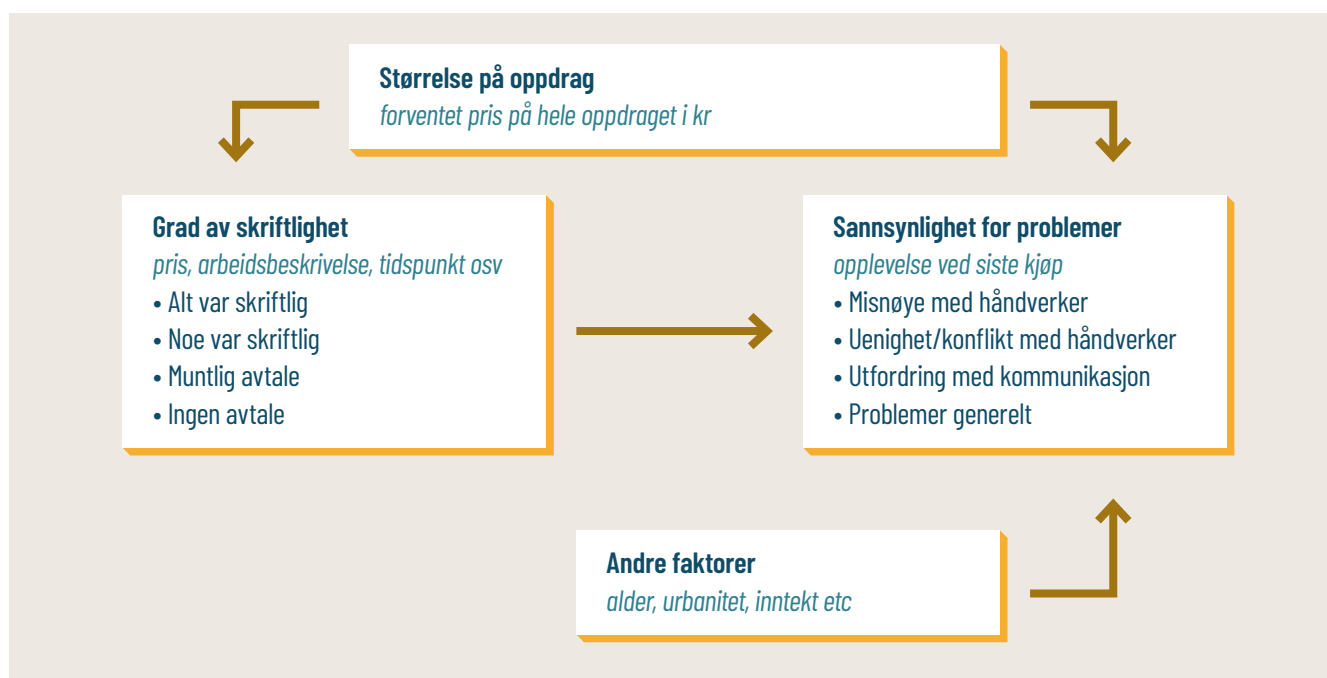
3.3.2

Skriftlig versus ikke skriftlig

Forbrukere er noe flinkere til å inngå skriftlig avtale ved større og mer komplekse oppdrag, som vist i kapittel 2.3.2. Fordi det er større sannsynlighet for at det oppstår problemer i større oppdrag, kan det derfor ved første øyekast se ut som skriftlig avtale henger sammen med flere problemer. Dette er antakelig kun en tilsynelatende sammenheng og gjør det vanskelig å fastslå effekten av det en skriftlig avtale i seg selv har på å redusere sannsynlighet for problemer.

For å undersøke hva som har størst betydning for hvorvidt forbruker får problemer i forbindelse med kjøp av håndverkertjenester har vi gjennomført en rekke statistiske analyser hvor vi har kontrollert for ulike variable, både demografiske variabler, størrelse på oppdrag og andre bakenforliggende faktorer. Vi har testet grad av skriftlighet i avtale om blant annet pris, arbeidsbeskrivelse, tidspunkt for betaling og ferdigstilling, sett opp mot sannsynlighet for misnøye, uenighet/konflikt eller problemer generelt. I det store og hele er datagrunnlaget i spørreundersøkelsen ikke detaljert nok til å fastslå tydelige årsakssammenhenger, mye fordi vi ikke har gode nok kontrollvariabler for størrelse og kompleksitet på oppdraget. Vi finner riktignok noen indikasjoner på at større grad av skriftlighet i avtale om hva som skal gjøres gir lavere sannsynlighet for problemer, kontrollert for oppdragsstørrelse og forbrukerens alder. Dette gir også mening logisk sett, da en skriftlig avtale er en dokumentasjon på hva man har blitt enige om og kan vises til av begge parter. Nedenfor er en forenklet illustrasjon av sammenhengen mellom de ulike faktorene.

Figur 20: Sammenheng mellom størrelse på oppdrag og sannsynlighet for problemer



I våre data er det ikke store variasjoner i avtaleform og sjansen for å oppleve ulike problemer, men forbrukere som har brukt spesifisert pristilbud eller kontrakt fra håndverkeren har større sannsynlighet for å oppleve at arbeidet blir forsinket. Videre ser vi at de som har avtalt arbeidet gjennom tilbud skrevet i e-post eller liknende oftere havner i problemer knyttet til pris.

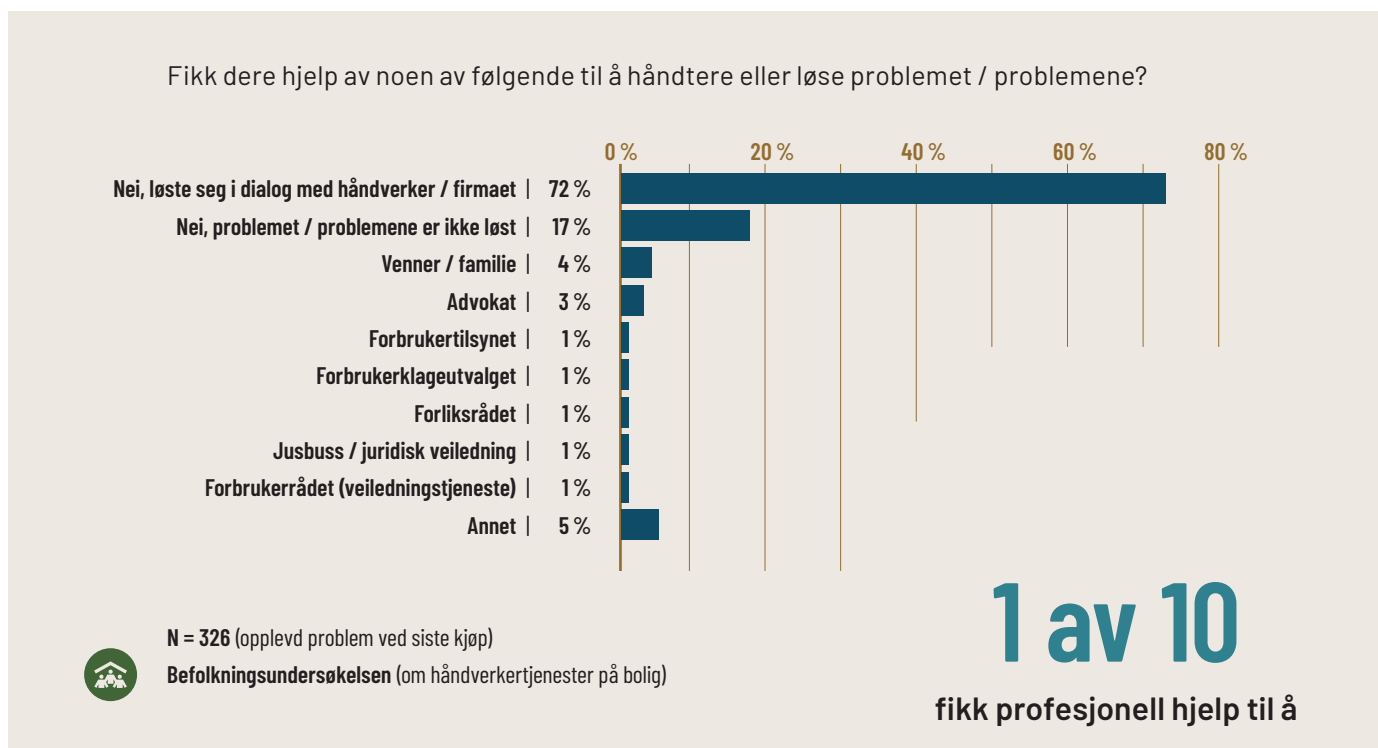
Tidligere i rapporten (jamfør kapittel 2.3) så vi at det er flere årsaker til at mange forbrukere velger bort skriftlig avtale, ofte på grunn av at jobben var liten eller at forbruker hadde tillit til håndverker. Blant dem som svarer at de hadde tillit til håndverker eller syns jobben var liten, er det få som opplever problemer med

håndverker. Blant dem som sier at de ikke hadde skriftlig avtale på grunn av at det var mye styr/arbeid eller håndverker mente det var unødvendig, er det imidlertid en klart større andel som opplever uenighet eller konflikt. Dette tyder på at håndverkernes vilje til å initiere og få på plass en skriftlig avtale i seg selv reduserer sannsynligheten for å oppleve problemer.

3.4 Håndtering og individuelle konsekvenser av uenighet og konflikt

Befolkningsundersøkelsen viser at de fleste saker løser seg gjennom dialog. Hele 7 av 10 svarer at problemet de hadde løste seg i dialog med håndverker. Dette er majoriteten av de spurte, og samsvarer godt med de 7 av 10 som i Veivalgsundersøkelsen (Forbrukerrådet 2022) oppgir å få medhold i klage til håndverker. En ikke ubetydelig andel forbrukere søker likevel profesjonell hjelp til å løse sine problemer: Til sammen fikk 1 av 10 profesjonell juridisk hjelp⁴ til å løse problemet, mens 4 % fikk hjelp av venner eller familie.

Figur 21: På hvilken måte ble problemet løst?

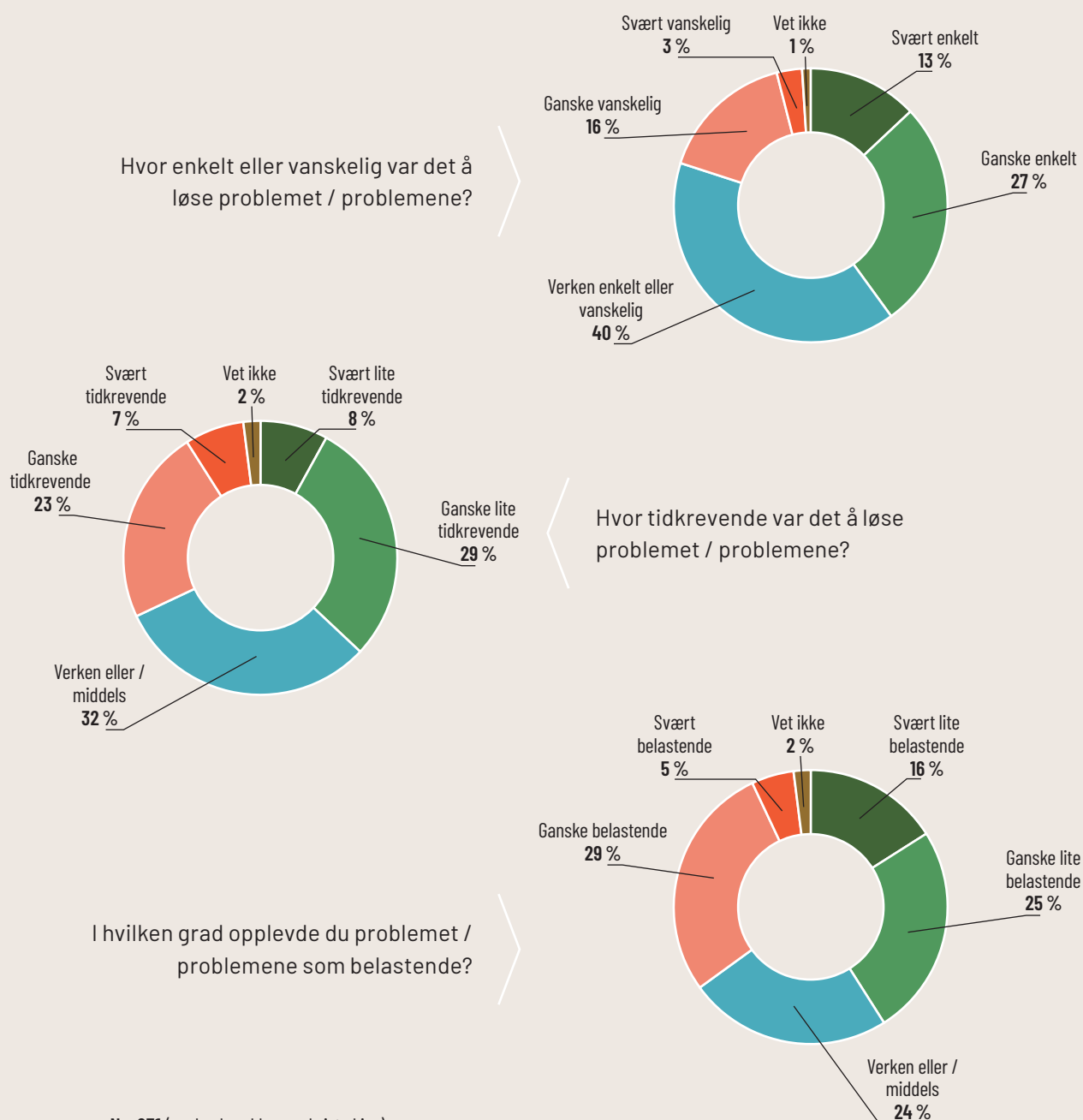


⁴ Det vil si advokat, Forliksrådet, Forbrukerklageutvalget, Forbrukertilsynet, Jusbuss/juridisk veiledning eller Forbrukerrådet.

På tidspunktet for gjennomføring av undersøkelsen svarte 17 % at problemet ikke var løst.

Av de som oppgir at de har opplevd problemer, svarer 2 av 10 at problemet var vanskelig å løse, mens 3 av 10 syntes problemet var tidkrevende å løse, jamfør figurene under:

Figur 22: Hvor vanskelig, tidkrevende og belastende oppleves problemene?

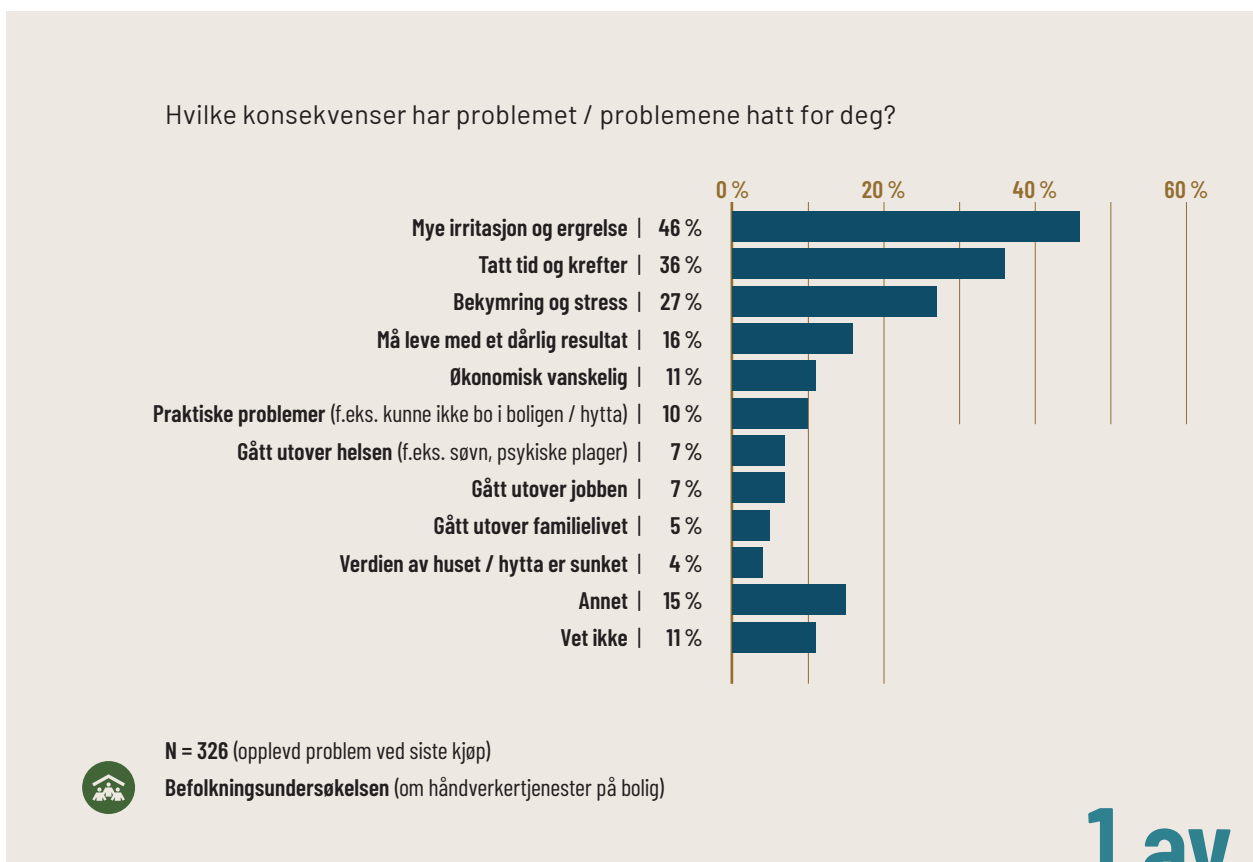


N = 271 (opplevd problem ved siste kjøp)
Befolkningsundersøkelsen (om håndverker tjenester på bolig)

Blant de som opplevde problemer med håndverker sist de hadde håndverker i hus, svarer 34 % at de opplevde problemet som ganske, eller svært belastende.

Problemene varierer nok i alvorsgrad og har ulike konsekvenser for forbruker, men for mange oppleves denne type problemer som en belastning. Belastningen kan være av ulik karakter, både økonomisk, helsemessig, velferdsmessig og praktisk. Resultatene fra befolkningsundersøkelsen viser at nesten halvparten melder om mye irritasjon og ergrelse.

Figur 23: Negative konsekvenser av uenighet og konflikt



1 av 3

opplevde problemet som belastende.

Nær 4 av 10 svarer at problemene har tatt tid og krefter, mens det for 3 av 10 har medført bekymring og stress. 16 % svarer at de må leve med et dårlig resultat av jobben som er gjort. 1 av 10 har opplevd det som økonomisk vanskelig, og like mange har fått praktiske problemer. For en del forbrukere har problemene gått ut over helsen, jobben eller familielivet. Mange forbrukere svarer bekreftende på flere ulike negative konsekvenser som følge av problemene.

I henvendelsesundersøkelsen (de som kontakter Forbrukerrådet) er bildet av konsekvenser enda mer alvorlig: Mer enn syv av ti oppgir at problemet har medført økonomiske konsekvenser. Det

er også svært mange som oppgir at de må bruke mye tid på problemet (53 %), og som opplever bekymring og stress (51 %). Som nevnt har forbrukerne som kontakter Forbrukerrådet antakelig mer alvorlige problemer enn befolkningen generelt, og det er naturlig at konsekvensene også er mer alvorlige.

Dybdeintervjuene gir oss mer detaljer og innsikt i de ulike konsekvensene av håndverkerproblemer og hvordan det oppleves for forbruker. De økonomiske konsekvensene omhandler alt fra irritasjon over ekstra regning til dyp bekymring for om man i det hele tatt vil klare å betale for seg.

En av informantene i undersøkelsen forteller om installeringen av nytt varmeanlegg i huset som ble over 100 000 kroner dyrere enn opprinnelig avtalt. Familien fikk først etter at jobben var utført beskjed om at det ville komme til å koste mer og nå satt de der med en utgift de ikke hadde penger til å dekke.

Er bekymret. Hvis han har rett[...] kan ikke bare slenge på ekstra 100 000! Da må jeg gå til banken å be om et lån. Vi har toppa det allerede[...].

Birgitte, 40 år.

Flere forteller om så stor fortvilelse, bekymring og engstelse at det oppleves som en psykisk belastning, som for eksempel i form av søvnproblemer, følelse av stress og angst.

Jeg opplever at han bruker sin makt og jeg er en veldig usikker person. Blir mentalt psykisk syk av det. Har prøvd å sende mest meldinger, ikke prate. Han bryter meg ned på telefon.

Åse, 39 år.

Dette er ikke hverdagskost for meg. Nå går jo tida, lurer på om han vet hvilken psykisk effekt dette har på meg[...]. Er bekymret for hva som kan skje, kommer politiet? Må vi møte i Forlikrådet?[...].

Jeg går med en klump i magen.

Birgitte, 40 år.

Sover dårligere om natten fordi jeg har en aggressiv rørlegger som truer med rettsak. Har holdt tilbake 5 000 kroner. Ses i retten sier han[...].

Jørgen, 32 år.

Andre opplever det vi kan kalle for velferdstap, det vil si en vanskelig livssituasjon over kortere eller lengre tid. Dette kan være bekymring, irritasjon, krangling og diskusjoner som tar mye tid og energi og som går ut over humøret, familielivet, eller jobben. Jorun, Tomas og Marit er eksempler på det:

Proessen med å diskutere og ordne opp med håndverkere, det er mye fortvilelse og tårer. Det er heftig.

Jorun, 43 år.

Tok energien min (...). Høres kanskje dumt ut, litt sutrete, men har ødelagt mye på jobben også, tenker mye på det, ikke fått fokusert ordentlig, gnager i bakhodet[...].

Tomas, 18 år.

Egentlig bare en fillesak som jeg blir irritert på, de skal ta en gammel kvinne liksom. Henne kan vi gjøre det vi vil med trodde de kanskje! Og så svarer de ikke på noen ting.

Marit, 75 år.

Noen ganger får problemer, uenighet og konflikt også praktiske konsekvenser, som at man ikke kan bruke boligen, doen eller andre rom i huset. Blant informantene i denne undersøkelsen er ikke dette det mest rapporterte problemet, men Lise er et eksempel:

Jeg måtte sjøl flytte ut alt før det kunne legges gulv, så flytte alt inn igjen. Så viser det seg at det ikke er bra, så må jeg flytte ut og inn[...]. Det er fremdeles sprekker. Forsikringssselskapet har spurt om jeg vil reklamere en gang til. Orker ikke ha dem i hus. Jobber på natta. Gikk tre døgn uten å sove, men orker ikke. Nå har jeg gitt opp litt.

Lise, 36 år.

Det er altså mange individuelle konsekvenser av problemer og utfordringer ved kjøp av håndverker-tjenester og en ikke ubetydelig andel som opplever dette. De samlede individuelle konsekvensene vil også kunne ha store kostander på samfunnsnivå i form av tapte arbeidstimer, bruk av helsetjenester, fravær fra arbeid med mer.

3.5 Forbrukersårbarhet

Er noen grupper av forbrukere mer sårbare i håndverkertjenestemarkedet enn andre? Med det mener vi om det er noen grupper som sliter mer enn andre med å orientere seg i markedet, lettere får problemer enn andre, opplever problemene som mer belastende enn andre når det først går galt, eller sliter mer enn andre med å løse problemene.

Befolkningsundersøkelsen viser at 4 av 10 synes det er krevende å orientere seg i markedet for håndverkertjenester (jf. figur 3). Spesielt gjelder dette kvinner, de under 50 år og de som bor Oslo. Det at kvinner synes det er vanskeligere enn menn, kan ha sammenheng med et annet funn i undersøkelsen, nemlig at de i større grad enn menn overlater dialogen med håndverker til mannen, og dermed opparbeider de seg mindre erfaring i markedet.

Blant de under 50 år svarer om lag halvparten at det er vanskelig å orientere seg i markedet. De under 50 år og de som bor i Oslo, opplever også at det er vanskeligere å sammenligne tilbud og vite hvilken håndverker de skal velge. Alder og urbanitet henger sammen med utdannelsesnivå; unge høyt utdannede bor oftere i by, mens de som bor mer landlig til eller på mindre steder, er i gjennomsnitt eldre og har lavere utdanning. Det kan være flere forklaringer på at det er denne gruppen som opplever det som vanskeligst å orientere seg i håndverkertjenestemarkedet. Større byer har

Jeg opplever at han bruker sin makt og jeg er en veldig usikker person. Blir mentalt psykisk syk av det. Har prøvd å sende mest meldinger, ikke prate. Han bryter meg ned på telefon.

Åse, 39 år.

et større tilfang av håndverkere, noe som kan gjøre det vanskeligere å finne frem. Forbrukerne kjenner kanskje færre håndverkere personlig, eller har færre å spørre til råds. I tillegg kan det være vanskelig å identifisere etablerte og pålitelige aktører. At det er vanskelig kan også ha sammenheng med at det er mindre sannsynlig at man selv har håndverkerutdanning, eller har kompetanse på oppussing og håndverksarbeid.

Undersøkelsen viser også at det stort sett er de samme gruppene som har svart at de opplevde problemer ved siste kjøp. De under 50 år, de som bor mest urbant og i tillegg - de som har høyest husstandsinntekt. Våre funn viser at hovedstadsområdet er mest utsatt, og misnøye med håndverker og utfordringer med kommunikasjonen skiller seg spesielt ut her. At det er nettopp de med høyest husstandsinntekt som oftere støter på problemer kan ha sammenheng med at de utfører større og dyrere prosjekter og som vi har sett, store og komplekse prosjekter medfører oftere problemer enn mindre.

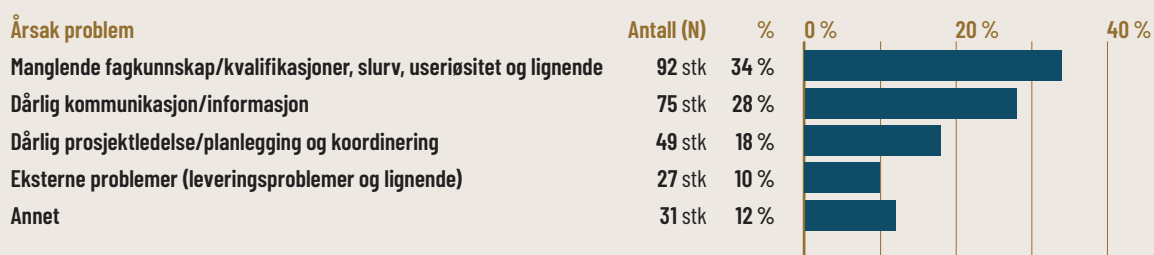
Forbrukere som bor mer urbant ser ut til å oppleve problemet med håndverker som mer belastende enn de som bor på mindre steder. Vi ser ingen forskjeller mellom grupper i spørsmålet om belastning utover det. Derimot ser vi at graden av belastning har sammenheng med type problem: Problemer som omhandlet forsinkelser, at arbeidet ikke ble som forventet, uenighet om arbeidsprosess og dårlig behandling fra håndverkeren oppleves som mer belastende enn andre typer problemer.

Befolkningsundersøkelsen viser videre at det er de yngste som oftest svarer at de har blitt svindlet eller lurt. Dette kan ha sammenheng med grad av erfaring med hensyn til kjøp av slike tjenester. Folk som bor i Oslo svarer også oftere at de er utsatt for svindel eller lureri, og det kan kanskje være større sjanse for å støte på useriøse aktører i hovedstadsområdet enn i mindre byer og tettsteder andre steder i landet.

3.6 Hvorfor oppstår problemer, uenighet og konflikt?

I befolkningsundersøkelsen fikk de som opplevde problemer sist gang de kjøpte håndverkertjenester spørsmål om hva de selv trodde var årsaken til problemet. Spørsmålet var åpent, og respondentene formulerte svaret med egne ord. 269 av 326 respondenter benyttet muligheten til å svare. Svarene er kategorisert i tabellen under.

Figur 24: Forbrukernes oppfatning av årsaken til problemer med håndverker



N = 326 (opplevd problem ved siste kjøp)



Befolkningsundersøkelsen (om håndverkertjenester på bolig)

Jeg mistenker at de ikke snakker sammen. Hvis jeg da snakker med prosjektleder, så vet han ingenting om kalkulering av pris. Har opplevd mye feil opp igjennom [...] de har dårlig tid og mange prosjekter samtidig, derfor kan det bli misforståelser.

Jorun, 43 år.

Den aller viktigste årsaken handler om håndverkerens fagkunnskap/kvalifikasjoner og seriøsitet. Nærmere 92 personer mener problemene de har hatt med håndverker kan forklares med at håndverkeren ikke hadde god nok kunnskap om jobben som skulle gjøres, var useriøs eller rett og slett slurvet i jobben.

Dernest kommer dårlig, mangelfull eller vanskelig kommunikasjon mellom partene. Utfordringer med kommunikasjon kan være irriterende og frustrerende i seg selv, men det kan også gå utover tiden prosjektet tar, eller bety at man må ta mer fri fra jobb eller endre andre avtaler. Dårlig kommunikasjon og manglende forventningsavklaring om hva som skal bli gjort når, hvordan og til hvilken pris kan også føre til mange misforståelser som at resultatet ikke blir som forbruker ser for seg eller at jobben blir dyrere enn forventet. Dårlig kommunikasjon kan også føre til at et tilsynelatende lite problem blir stort. Flere forteller om dårlig kommunikasjon, særlig når det er flere aktører involvert:

Jeg mistenker at de ikke snakker sammen. Hvis jeg da snakker med prosjektleder, så vet han ingenting om kalkulering av pris. Har opplevd mye feil opp igjennom [...] de har dårlig tid og mange prosjekter samtidig, derfor kan det bli misforståelser.

Jorun, 43 år.

Det faglige er det ikke noe i veien med, men i denne saken som krevde mye kommunikasjon fram og tilbake, mye som skulle bestilles, og med en tredjepart inn i bildet gikk det dårlig [...].

Trude, 35 år.

Håndverkerklagenemda som behandler tvister mellom forbrukere og håndverkere peker i sin årsrapport på, at manglende kommunikasjon, både muntlig og skriftlig, er den viktigste årsaken til at mange klager på håndverkertjenester.

En del peker også på dårlig planlegging og forarbeid fra håndverkers side, mangelfull prosjektledelse og koordinering av arbeidet som opphav til problemer. Andre «grupper» av problemer er det vi har kalt eksterne problemer som for eksempel leveranseproblemer knyttet til covid, krig i Europa, med mer.

3.7 Hva skal til for å unngå problemer og konflikt?

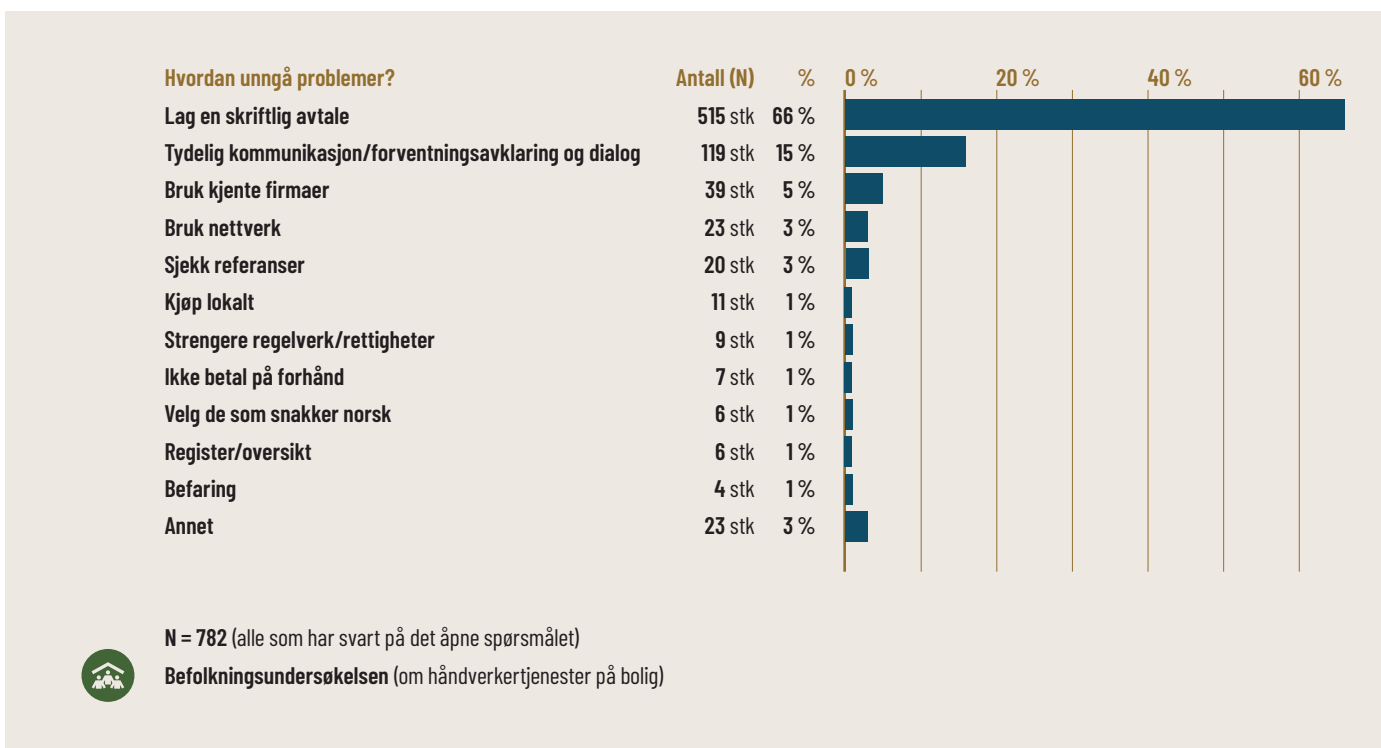
I befolkningsundersøkelsen spurte vi ikke bare om hva respondentene mente var årsaken til problemene, men også om hva de tror skal til for å unngå problemer. Spørsmålet ble stilt til alle, også de som ikke hadde problemer sist gang de brukte håndverker. Ordskyen under illustrerer tydelig det svaret klart flest ga, nemlig bruk skriftlig avtale og avtal på forhånd.

Figur 25: Hva skal til for å unngå problemer?



Tabellen under viser svarene mer i detalj.

Figur 26: Hva skal til for å unngå problemer?



En del av de som mener skriftlig avtale kan motvirke problemer, sier samtidig at avtalen bør være en standardavtale. Jorun fra et av dybdeintervjuene forklarer godt hvorfor hun mener standardisert avtale er det beste;

Skal ikke være meg som kunde som må foreslå kontrakt, men jeg har måttet be om det. Intervjuer: Du sier ordentlig kontrakt? Hva mener du med det? Da mener jeg standard kontrakt. Når noe er standardisert gir det mer trygghet enn at byggmester formulerer det selv [...].

Jorun, 43 år.

Flere mener også som Jorun, at håndverkeren, som den profesjonelle part, må ta et større ansvar for å inngå skriftlig avtale og for å gjøre gode valg underveis i prosessen. Som en av informantene vi dybdeintervjuet uttrykte det; «det er de som har kompetansen, jeg har den i alle fall ikke». Mange peker også på at avtalen bør omhandle mer enn bare pris, som omfang av arbeidet, og tidspunkt for ferdigstillelse med mer.

Gjennom intervjuene og de åpne svarene i både befolkningsundersøkelsen og henvendelsesundersøkelsen ser vi at manglende eller dårlig kommunikasjon er årsak til mange problemer. Bedre kommunikasjon blir derfor også del av løsningen. Dårlig kommunikasjon handler blant annet om at man ikke snakker nok sammen, ikke snakker samme språk, ikke er tydelig nok på egne forventninger, hva som er avtalt eller hva som menes med det som er avtalt. Trolig handler det også om informasjonsasymmetrien mellom forbruker og håndverker og det faktum at det er håndverker som har kompetansen og blir den overlegne part. Sitatene under illustrerer noen av disse poengene:

[...] og så er det særdeles viktig å snakke med håndverkerne i detalj om hva du ønsker, hva du lurer på og hva dine forventninger er før de lager et tilbud og dere inngår avtale.

Kvinne, 35 år, befolkningsundersøkelsen.

Når kunde ikke vet noe særlig om faget, er jo derfor man bruker håndverker, hvis ikke hadde man jo gjort arbeidet selv, så er det fint om de er åpne om hva de gjør og hvorfor de velger bestemte materialer og så videre.

Kvinne, 31 år, befolkningsundersøkelsen.

Det står tilbud, og så står det estimat og så står prisen. Det som forvirret meg; i tilbudet er det masse detaljer [...] såpass nøye at jeg ikke trodde et sekund, at ikke det var en ganske nøyaktig pris.

Birgitte, 40 år.

Det er også viktig som flere påpeker, at håndverker tar kontakt og har en dialog med forbruker dersom det blir endringer underveis i arbeidet, særlig dersom dette påvirker prisen. Dette er allerede lovbestemt, men skjer likevel ikke i alle tilfeller. Som Trude under sier; ta en telefon når det blir endringer, da beholder man forbrukerens tillit og unngår problemer.

[...] kan ikke kommuniseres ofte nok, ta en telefon når det blir endringer, send en mail. Dårlig kommunikasjon ødelegger veldig for meg, da er det tillit som ryker [...].

Trude 35 år.

Bruk et firma som er stort og kjent, bruk nettverk eller velg lokalt er andre måter å unngå problemer på mener andre; om lag 1 av 10 svarer dette. I kapittel 3.1 beskrev vi også hvordan mange forbrukere synes det er vanskelig å vite hvilken håndverker de skal velge. Strategier for å gjøre kompliserte valg enklere og tryggere var å velge det som er kjent, bruke nettverk eller handle lokalt.

Andre mener et register over håndverkere som har fått et «godkjentstempel», sertifisering eller liknende vil kunne bidra til å redusere risikoen for problemer, ved at det blir enklere for forbrukerne å gjøre gode, trygge valg. Strengere kontroll med bransjen og mulighet til å «ta» useriøse aktører er andre tiltak som nevnes.

4

OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

4.1 Oppsummering

4.1.1

Vanskelig å orientere seg i markedet

For at et marked skal fungere tilfredsstillende for forbrukerne må det være mulig å sammenligne priser, kvaliteter og andre faktorer ved tjenesten på en enkel og informativ måte. Undersøkelsen viser imidlertid at en betydelig andel av norske forbrukere synes det er vanskelig å orientere seg i håndverkertjenestemarkedet og å sammenligne ulike tilbud. Mange velger derfor håndverker på bakgrunn av anbefalinger fra kjente, fremfor for eksempel Mitt Anbud. Andre velger en håndverker de har brukt tidligere, en som virker hyggelig og til å stole på, eller en som bor og jobber i lokalmiljøet. Det å velge et stort firma eller en som gir et ryddig tilbud, og kanskje også bruker standardavtale, er også tillitsvekkende og bidrar til å gjøre valget enklere for forbruker. I et uoversiktlig og komplekst marked bruker altså forbrukerne ulike strategier for å kunne gode og gjøre trygge valg.

4.1.2

Mangel på skriftlighet

Forbrukerrådet har i mange år pekt på viktigheten av å ha en skriftlig avtale ved kjøp av håndverkertjenester. Undersøkelsen vår viser at så mange som 1 av 3 ikke har noen form for skriftlig avtale når de kjøper håndverkertjenester, og at svært få bruker standardavtale, for eksempel fra Forbrukerrådet eller Huseierne. Pris og tidspunkt for betaling er det som oftest avtales skriftlig, mens innholdet i jobben og tidspunkt for ferdigstilling ofte ikke avtales. Forsinkelser og kvaliteten på arbeidet er også de vanligste kildene til misnøye, uenighet og konflikt.

4.1.3

Store oppdrag er i større grad skriftlig avtalt

Så hva skal til for at flere avtaler skriftlig? Undersøkelsen viser at størrelsen på oppdraget har mye å si for hvorvidt arbeidet er avtalt skriftlig og at det er i de store prosjektene det avtales mest. Behovet for å sikre seg er åpenbart større i store prosjekter, men det kan også ha sammenheng med at forbrukeren oftere bruker større og mer profesjonelle firmaer og at disse firmaene i større grad tar ansvar for å inngå skriftlig avtale. Vi ser

også at nettopp det at håndverker tar ansvar for å skrive avtale, eller setter det på dagsorden, er med på å få en avtale på plass. Er oppdraget lite, tjenesten kjøpt lokalt og skriftlig avtale ikke er tema, er sannsynligheten mindre for at det avtales skriftlig.

På spørsmål om hvorfor forbrukerne ikke har skrevet avtale, svarer mange at de stoler på håndverker. I dybdeintervjuene forteller flere at de har opplevd vanskeligheter med å få tak i en håndverker, og når de først har funnet en som kan gjøre jobben, er hovedfokus på å få jobben gjort og mindre på formaliteter som tar tid og som kan virke unødvendig byråkratisk. Det å kreve skriftlighet kan også signalisere mangel på tillit, noe man ønsker å unngå i en mellommenneskelig relasjon. Blant dem som sier at de ikke hadde skriftlig avtale på grunn av at det var mye styr/arbeid eller håndverker mente det var unødvendig, er det imidlertid en klart større andel som opplever uenighet eller konflikt. Dette tyder på at håndverkens vilje til å initiere og få på plass en skriftlig avtale i seg selv reduserer sannsynligheten for å oppleve problemer.

Undersøkelsen viser også at det er de som bor i «landlige» strøk som i minst grad avtaler skriftlig. Dette henger nok sammen med at flere kjenner håndverkeren personlig, har funnet håndverkeren gjennom eget nettverk, håndverkeren bor og jobber på samme sted og så videre. Behovet for å sikre seg oppleves dermed ikke like stort.

4.1.4

Mange forbrukere har opplevd problemer ved kjøp av håndverkertjenester

I befolkningsundersøkelsen kartla vi ulike problemer som kan oppstå i forbindelse med kjøp av håndverkertjenester. Det er hele 41 % av forbrukerne i håndverkermarkedet som har opplevd et problem med sitt kjøp én eller flere ganger. Vi har også kartlagt forbrukernes erfaringer ved siste kjøp, og her svarer 17 % at de har opplevd problemer. Forsinkelse og dårlig fagmessig utførelse er de største problemene, og mange opplever misnøye, uenighet eller konflikt om prisen på oppdraget.

I kartleggingen av henvendelser til Forbrukerrådet om problemer med håndverkertjenester, ser vi, ikke så overraskende, at de som har avtalt fastpris på sitt oppdrag er mest beskyttet mot å havne i konflikt om pris. Informantene i de kvalitative intervjuene illustrerer godt forvirringen rundt de ulike måtene å avtale pris på, som for mange forbrukere kan føre til misforståelser og problemer. Det at håndverkeren gjør mer arbeid enn det som opprinnelig ble avtalt (tilleggsarbeid) er også kime til konflikt for mange, og svært ofte er tilleggsarbeidet kun muntlig avtalt, eller ikke avtalt overhodet. Mange forbrukere trekker frem dårlig kommunikasjon og dårlig behandling som årsakene til konflikt, og dette kan også forverre uenigheter.

For å lete etter forbedringer i markedet har vi sett nærmere på hva som kjennetegner prosjektene som oftest ender med problemer for forbrukeren. Den sterkeste forklaringen vi har funnet i våre data er at større oppdrag gir større sannsynlighet for problemer. Så mange som en tredel av forbrukerne som har kjøpt de dyreste prosjektene har opplevd problemer. Blant de minste oppdragene, er det derimot kun en tidel som oppgir at de opplevde problemer.

Forbrukers utfordringer med håndverkertjenester er mange og av ulik alvorlighetsgrad. Undersøkelsen viser at de fleste problemer løser seg gjennom dialog med håndverkeren, dette i likhet med problemer i de fleste andre markeder. Av andre undersøkelser vet vi imidlertid at andelen som får medhold i sin klage er lavere i håndverkermarkedet enn i andre forbrukermarkeder. Mange opplever at det både er tidkrevende og vanskelig å komme til enighet. Undersøkelsen viser da også at en liten andel søker profesjonell hjelp, eller problemet forblir uløst.

4.1.5

Misnøye og uenighet er belastende for mange

Belastningen den enkelte opplever kan være av både økonomisk, helsemessig, velferdsmessig og praktisk karakter. Nesten halvparten av de som havner i problemer i forbindelse med kjøp av håndverkertjenester opplever mye irritasjon og ergrelse, og mange opplever stress og bekymring. De økonomiske konsekvensene omhandler alt fra irritasjon over en ekstra regning til dyp bekymring for om man i det hele tatt vil klare å betale for seg.

Flere forteller om så stor fortvilelse, bekymring og engstelse at det oppleves som en psykisk belastning, for eksempel i form av søvnproblemer, følelse av stress og angst. 16 % svarer at de må leve med et dårlig resultat av jobben som er gjort. For en del forbrukere har problemene gått ut over jobben eller familielivet. I de kartlagte henvendelsene til Forbrukerrådet ser vi at disse skiller seg fra befolkningen ved at langt flere opplever økonomiske utfordringer.

4.1.6

Forbrukerne mener problemene kan knyttes til tre hovedårsaker

I undersøkelsen spurte vi forbrukerne direkte om hva de trodde var årsaken til problemene eller misnøyen med håndverkeren. Tre hovedårsaker pekte seg ut; det ene var manglende fagkunnskap og riktige kvalifikasjoner til å gjøre jobben, det andre var kommunikasjonsproblemer og det tredje var dårlig planlegging og forarbeid, prosjektledelse og koordinering innad i prosjektet (større prosjekter).

4.1.7

Skriftlighet og bedre kommunikasjon antas å være løsningen

Hvordan unngå problemer, misnøye, konflikt og uenighet? Svaret fra de fleste var å inngå en skriftlig avtale, gjerne standardavtale, kommunisere tydelig, avstemme forventninger i forkant og ha en tett og åpen dialog underveis. Mange er opptatt av at avtalen ikke bare skal handle om pris, men også hva som skal gjøres, hvordan og tidspunkt for ferdigstilling. Flere mener at håndverkeren som den profesjonelle part må ta større ansvar for at en skriftlig avtale kommer på plass, og sørge for god og nødvendig dialog underveis. Godt og vel 100 av de spurte mener det er viktig å velge en håndverker fra et firma som er godt kjent, finne en håndverker du selv har brukt tidligere eller bruke eget nettverk.

4.2 Konklusjon

Undersøkelsen viser at det å kjøpe håndverkertjenester er utfordrende for mange forbrukere og at mange opplever problemer i form av forsinkelse, kvalitet på arbeidet og uenighet om pris. På bakgrunn av denne og andre undersøkelser fra Forbrukerrådet mener vi det er grunn til å konkludere med at flere tiltak er nødvendige for at håndverkertjenestemarkedet skal bli et mer velfungerende, mer forutsigbart og mindre sårbart marked for norske forbrukere. Tiltakene bør ta sikte på å gjøre det enklere for forbrukerne å:

- ta informerte og trygge valg
- avtale skriftlig både pris og andre viktige forhold ved arbeidet
- forstå innholdet og ulike begreper som benyttes i en avtale
- kommunisere med håndverkere

5 REFERANSER

- Berg, Lisbet (2008). Kjøp av håndverkertjeneste: Forbrukernes evaluering av håndverkerbransjene. Prosjektnotat nr. 6-2008
- Forbrukerrådet (2022): Veivalgsundersøkelsen (upublisert)
- Forbrukerrådet (2021): Veivalgsundersøkelsen (upublisert)
- Håndverkerklagenemnda (2022) Håndverkerklagenemndas årsrapport: Håndverkerklagenemnda.no

6 FIGURLISTE

Figur 1	Henvendelser til Forbrukerrådet fordelt på markeder.	7
Figur 2	Rangering av markeder etter andel opplevde utfordringer.	8
Figur 3	Orientering og valg i håndverkertjenestemarkedet.	13
Figur 4	Forhåndssjekk av kvalifikasjoner og referanser.	15
Figur 5	Kjøp av ulike typer av håndverkertjenester på fast bolig.	16
Figur 6	Henvendelser om håndverkere.	17
Figur 7	Hvorvidt og hvordan det ble inngått avtale ved siste kjøp og avtalens innhold.	18
Figur 8	Sammenheng mellom hvordan overordnet arbeidsbeskrivelse er avtalt og forventet pris på arbeidet.	19
Figur 9	Utforming av avtalen.	21
Figur 10	Årsaker til å ikke skrive kontrakt.	22
Figur 11	Forbrukernes forståelse av kontrakt.	23
Figur 12	Andel forbrukere som opplevde problemer hhv. sist gang – og noen gang de kjøpte håndverkertjenester.	25
Figur 13	Type problemer.	27
Figur 14	Misnøye og konflikt blant de som henvender seg til Forbrukerrådet.	28
Figur 15	Sammenheng mellom misnøye/konflikt om pris og hvordan prisen er avtalt.	31
Figur 16	Negative opplevelser med håndverkertjenester.	36
Figur 17	Andel forbrukere som har opplevd å bli svindlet eller lurt.	38
Figur 18	Sammenheng mellom problemer og størrelse på oppdraget.	40
Figur 19	Type tjeneste og andel med problem ved siste kjøp.	41
Figur 20	Sammenheng mellom størrelse på oppdrag og sannsynlighet for problemer.	42
Figur 21	På hvilken måte ble problemet løst?	43
Figur 22	Hvor vanskelig, tidkrevende og belastende oppleves problemene?	44
Figur 23	Negative konsekvenser av uenighet og konflikt.	45
Figur 24	Forbrukernes oppfatning av årsaken til problemer med håndverker.	48
Figur 25	Hva skal til for å unngå problemer? Ordsky	50
Figur 26	Hva skal til for å unngå problemer?	50



www.forbrukerradet.no