

Konsumenten och

Allt sedan Konsumentverket började mäta klagomål har hantverkarna toppat statistiken. 2017 stod de för drygt 8 % av totalt 119 000 klagomål hos Konsumentrådgivarna. Alltså cirka 10 100 klagomål. Konsumentverket förklarar vidare vad det är konsumenterna klagat på och det är huvudsakligen a) priset, att det blivit dyrare än vad som avtalats b) att det tagit längre tid och c) att inte tjänsten utförts som avtalats (ej fackmässigt).

Går man vidare till dem som hamnat i (ARN) Allmänna Reklamationsnämnden återfinns Bygghantverkarna under rubriken Bostad. Skulle bygghantverkarna även svara för drygt 8 % av det totala antalet anmälningar till ARN, så skulle det bli 1 100

ärenden av de 14 000 som ARN hanterade 2017, medan det under rubriken Bostad hanterades 1 600 ärenden. Jag skulle tro att det är nära verkligheten. Det är fortfarande på samma grunder som man blir anmäld till ARN a) priset b) tiden c) utförande.

Men hur blev det med dessa anmälningar då? Ja, om hantverkarna svarade för 69 % av anmälningarna till ARN under rubriken Bostad blir det på följande sätt.

Av 1 100 ärenden som handlade om hantverkare blev 533 avgjorda i ARN. Resten avskrevs eller avvisades. Av de avgjorda fick konsumenten rätt i 55 % av dessa ärenden, alltså 293 ärenden.

Hur stort problem är detta egentligen? Det bollas upp som ett enormt problem och hantverkarna som skrå blev på många

sätt utpekade som folk man inte kan lita på.

Nu vet vi, även om siffrorna är lite putsade för att få en rättvis statistik för hantverkarna att: Det finns 10 100 klagomål på hantverkarna hos konsumentrådgivarna 2017, det finns 1 100 anmälningar till ARN. Av dessa avgjordes 530 ärenden och konsumenten fick rätt i 55 % av de avgjorda fallen, alltså i 293 ärenden.

Då får man titta på lite Rot-statistik. Rot-avdrag kan man endast få på arbete eller tjänst till konsument.

58 441 hantverkare utförde 996 800 uppdrag under 2017. Av dessa 996 800 uppdrag kom det klagomål till Konsumentrådgivare på 10 100 uppdrag. Det handlar alltså om ca 1 %. Börjar vi räkna på ARN handlar det om promille.

Vi syns på Nordbygg!

Välkommen till vår monter där vi visar våra senaste produkter inom arbetsbelysning, kabelvindor och mycket mer.

Hälsa på oss i monter
B16:40

Välkommen till Nordens bredaste sortiment för byggproffs

Vi kan leverera över 60 000 **EL & VVS**-produkter, allt som behövs för ett lyckat proffsjobb. GELIA – med marknadsledande varumärken och ett eget brett Geliassortiment.

Våra produkter finner du i väl sorterad fackhandel:



GELIA
For successful results

PANNLAMPAN

SKARVKABEL

LED ARMBAND

ARBETSBELYSNING

UTRUSTA
DIN
BYGGARE

hantverkaren

Kan vi inte vara överens om att vi alla hjälper till med att ta bort myten om att ”man inte skall lita på bygghantverkare”.

Jag tycker att statistiken bara visar a) att det är mycket svårt att sätta pris på byggtjänster. Att arbeta med fast pris, löpande räkning och takpris. b) Det är ofta förenat med höga kostnader för konsumenten och c) att det är svårt att arbeta helt friktionsfritt efter alla lagar och regler.

Det är mina första kommentarer till statistiken. Nu är nya program av serien Fuskbyggarna på gång och då vill jag återigen påminna om statistiken.

Samtidigt vet jag att det inte är själva byggandet med byggteknik det handlar om, utan om de kamerala tjänster med bokföring, fakturering, avtal, betalning, arbetsmiljö, beräkningar av pris till offer-

ter och annat som ingår i det faktum att alla bygghantverkare på Rot-marknaden driver egna företag.

Min uppmaning är därför att börja med avtalen. Avtalen har ju blivit mycket enklare i och med Hantverkarformuläret 17 + allmänna bestämmelser och ABS 09 med allmänna bestämmelser. Man skall bara kunna skilja mellan installationer, montering och entreprenader för att kunna välja rätt avtal. Med rätt avtal får du bort en annan sak som inte framgår av någon statistik. Att ni hantverkare varje år löser tvister med generösa goodwill-betalningar som uppgår till minst 15 000 kronor/bygghantverkare och år.

Sten Folkesson



STEN FOLKESSON

Affärsjurist för bygg- och bygghandlare

Ta chansen att få gratis rådgivning av Sten Folkesson i Byggarens monter EH:12 på Nordbygg. Välkommen!

2 kg lägre anläggningstryck jämfört med marknadens genomsnitt

Patenterad sprickfri försänkning för ett snyggt avslut

Patenterad snabbstartad spets - greppar direkt

Minskad friktion och ökad klämkraft

Skalle med extra god passning - skruven lossnar inte ur ditt grepp

RESULTATET BLEV REVOLUTIONERANDE