



Prosjektnotat nr. 6-2008

Lisbet Berg


**Kjøp av håndverkertjenester**  
Forbrukernes evaluering av håndverkerbransjene  
og rapportert egenpraksis

**SIFO**

© SIFO 2008  
Prosjektnotat nr. 6 - 2008

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING  
Sandakerveien 24 C, Bygg B  
Postboks 4682 Nydalen  
0405 Oslo  
[www.sifo.no](http://www.sifo.no)

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporten er lagt ut på internett for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

<b>Tittel</b> Kjøp av håndverkertjenester	<b>Antall sider</b> 23	<b>Dato</b> 20.11.2008
<b>Forfatter(e)</b> Lisbet Berg	<b>Prosjektnummer</b> 11-2004-45	<b>Faglig ansvarlig sign.</b> 
<b>Sammendrag</b> På den ene siden er håndverkerbransjene lite transparente, slik at det er vanskelig for forbrukerne å finne fram til og sammenligne priser. På den andre siden er det under en tredjedel av forbrukerne som ber om skriftlig tilbud når de kjøper håndverkertjenester, bare annenhver gjør avtaler om tidsrammer og under to tredjedeler gjør avtaler om pris. De fleste er fornøyde med kvaliteten på håndverkertjenesten de mottar, men svært mange ser ut til å oppleve at tidsrammene sprekker.		
<b>Stikkord</b> Håndverkertjenester, forbrukerpraksis, bransjeforhold.		



**Kjøp av håndverkertjenester**  
Forbrukernes evaluering av håndverkerbransjene  
og rapportert egenpraksis

av

Lisbet Berg

2008

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING  
Postboks 4682 Nydalen, 0405 Oslo



## Forord

Dette notatet referer resultater fra SIFO-surveyen 2008. Målsetningen med SIFO-surveyen er å få økt innsikt i forbrukernes situasjon, med vekt på hvordan forbrukerne orienterer seg og gjør sine valg i markedene. Respondentene har i år besvart spørsmål knyttet til flere forskjellige områder, herunder kjøp av håndverkertjenester som er temaet for dette notatet. At vi i årets SIFO-survey har med spørsmål om håndverkertjenester, er en direkte følge av at håndverkerbransjene skåret relativt dårlig på Forbrukertilfredshet-indeksen, som ble gjennomført tidligere i år. I kapittel 2 refereres derfor noen sentrale resultater fra denne.

SIFO-surveyen er basert på ett tusen respondenter i alderen 18 og 80 år bosatt i Norge. Dataene ble samlet inn gjennom telefonintervjuer (CATI) de to siste ukene av oktober 2008, av datainnsamlingsbyrået Norstat AS. Respondentene er trukket tilfeldig blant telefonnumre fra både fasttelefon og mobiltelefon. Notatet er basert på hurtigstatistikk, og er en enkel dokumentasjon før mer grundige analyser foreligger.

Respondenters svar i telefonintervjuer kan påvirkes av ytre forhold, som landets økonomi og av det som har medias oppmerksomhet under datainnsamlingen. I Norge har vi hatt flere år med sterk vekst i økonomien, men datainnsamlingen for årets SIFO-survey falt sammen med starten på den globale finanskrisen. Og klimakrisen gikk sin gang. Sett under ett var nyhetsbildet preget av forventninger om krisetider.

Dette notatet omhandler håndverkerbransjene, som under datainnsamlingen så starten på en nærmest total stopp i boligbyggingen. Mange håndverkere må regne med å bli arbeidsledige. Og det varsles om økonomiske nedgangstider generelt. Vi tror likevel ikke dette har påvirket resultatene knyttet til kjøp av håndverkertjenester betydelig, særlig ikke på spørsmålene som omhandler erfaringer fra de to siste årene, da oppgangstidene fortsatt rådet. Det er snarere slik at resultatene speiler situasjonene på håndverkermarkedene under oppgangstider. De refererte resultatene fra Forbrukertilfredshet-indeksen er samlet inn i februar 2008, før vi så konturene av finanskrisen.

I referansegruppen for SIFO-surveyen sitter Eivind Gram-Johannessen (Barne- og likestillingsdepartementet), Lisbet Bjone (Barne- og likestillingsdepartementet), Bjørn Erik Thon (Forbrukerombudet), Terje Isachsen (Forbrukerrådet), Kjell Sunnevåg (Konkurransetilsynet), Ragnhild Brusdal (SIFO), Randi Lavik (SIFO), Christian Poppe (SIFO) og Lisbet Berg (SIFO). Referansegruppen er ikke ansvarlig for innholdet i notatet.





# Innhold

Forord.....	5
Innhold .....	7
Sammendrag.....	9
1 Innledning .....	11
2 Forbrukertilfredshet med håndverkerbransjene .....	13
2.1 Tillit, transparens og klageforhold i håndverkerbransjene.....	14
3 Forbrukerpraksis ved kjøp av håndverkertjenester .....	17
3.1 Reell praksis .....	17
3.2 Hypotetisk praksis.....	19
3.3 Hypotetisk praksis ved kjøp av snekker- versus elektrikertjenester.....	20
3.4 Vurdering av mottatt håndverkertjeneste .....	20
3.5 Svarte håndverkertjenester .....	22



## Sammendrag

I dette notatet rapporteres resultater fra to undersøkelser: For det første nye resultater fra SIFO-surveyen 2008, der forbrukerne rapporterer om egen praksis når de kjøper håndverker-tjenester. For det andre rapporteres resultater som viser hvordan forbrukerne vurderer tillit, transparens og klageforhold i håndverkerbransjene (Forbrukertilfredshet 2008)<sup>1</sup>. Med andre ord presenteres resultater som viser både hvordan tilbudssiden (bransjene) og etterspørsels-siden (forbrukerne) agerer på markedene for håndverkertjenester.

### *Hvordan fungerer håndverkerbransjene?*

I forbrukernes vurdering og rangering av førti bransjer etter tillit, transparens og klageforhold, viste det seg at alle de fem håndverkerbransjene som var med i rangeringen oppnådde en plassering under gjennomsnittet. For at et marked skal fungere tilfredsstillende for forbrukerne antas det at det må være en type gjennomsiktighet – transparens – som gjør det mulig for forbrukerne å sammenligne priser og kvaliteter slik at de kan gjøre sine valg ut fra fornuftige vurderinger. Resultatene tydet på at håndverkerbransjene særlig har problemer knyttet til transparens. Med andre ord at det er vanskelig for forbrukerne å finne fram til priser på håndverkertjenester, og å sammenligne tilbud fra ulike firmaer.

### *Hvordan fungerer forbrukerne?*

På bakgrunn av resultatene fra forbrukernes tilfredshet med bransjene, der håndverkerbransjene skåret relativt dårlig, har vi i årets SIFO-survey undersøkt hvordan forbrukerne forholder seg når de kjøper håndverkertjenester: Det viste seg da at under to tredjedeler<sup>2</sup> svarer at de hadde avtalt pris på forhånd siste gang de kjøpte håndverkertjenester. Enda færre – bare annenhver kjøper – hadde avtalt tidsrammer for arbeidet. Og på spørsmålet om tilbudene hadde vært skriftlige, synker andelen ytterligere: Bare 38 prosent sier at de hadde innhentet skriftlig tilbud med pris og/eller tidsrammer. Enda færre, under en tredjedel (29%), ber om, og sammenligner, tilbud fra flere firmaer før de engasjerer en håndverker. Resultatene viser altså at svært mange forbrukere ikke følger god forbrukerpraksis når de skal kjøpe håndverkertjenester.

### *Hvordan planlegger forbrukerne sitt møte med håndverkerne?*

Alle respondentene ble spurt om hva de ville gjort hvis de rent hypotetisk skulle kjøpe håndverkertjenester i dag. Svarene på disse spørsmålene viser at forbrukernes hypotetiske praksis er mer fornuftig enn rapportert praksis. Og forskjellene er store. De fleste, hele 85 prosent, sier de ville avtalt pris på forhånd ved kjøp av snekker- og elektrikertjenester, mens bare 63 prosent av de som virkelig hadde kjøpt tjenester, hadde gjort avtale om pris. Svært mange, 80 prosent, sier også at de ville avtalt tidsramme for disse tjenestene, mens bare 51 prosent av de som hadde kjøpt håndverkertjenester svarte at hadde avtalt tidsramme. Og mens rundt tre av fire sier at de ville innhente skriftlig tilbud var det altså bare 38 prosent som virkelig gjorde dette.

---

<sup>1</sup> Førti bransjer vurderes etter forbrukernes tilfredshet med syv ulike bransjeforhold.

Lisbet Berg (2008): Forbrukertilfredshet 2008. Oppdragsrapport 3 – 2008, SIFO.

<sup>2</sup> Av de som hadde kjøpt håndverkertjenester i løpet av de to siste årene. Til sammen 400.

Vi fant faktisk ingen forskjell i andelene som sier de ville betalt svart dersom de skulle kjøpe håndverkertjenester i dag, og hvor mange som sa at de hadde betalt svart ved siste kjøp av håndverkertjenester: I overkant av ti prosent sier de ville, og sa de hadde, betalt svart. Dette er svært sensitive spørsmål, og det er sannsynlig at disse anslagene er underestimert.

*Hvordan vurderes håndverkertjenestene?*

Vi har også spurt de som hadde kjøpt håndverkertjenester om de ble fornøyde med kvaliteten på arbeidet, og om pris- og tidsrammene holdt. De fleste håndverkerne ser ut til å levere god kvalitet på arbeidet. Den store majoriteten av kjøpere av håndverkertjenester – hele 90 prosent – sier de er fornøyde med kvaliteten.

Vi har bare kunnet spørre om hvorvidt pris- og tidsrammene holdt for de som hadde gjort avtale om pris og tid. Disse resultatene gir et mindre positivt bilde. Bare 85 prosent – av de som altså hadde gjort avtale om pris på forhånd – sier at prisrammene holdt. Enda færre – 78 prosent av de som hadde avtalt tidsrammer - sier at tidsrammene holdt. Det betyr at hele 22 prosent av de som hadde gjort avtale om tidsramme opplevde at tidsrammen likevel sprakk. Når vi i tillegg vet at bare halvparten hadde gjort avtale om tidsrammer, kan vi anta at langt flere er misfornøyde med tidsperspektivet på håndverkertjenestene. Det er rimelig å anta at de som ikke har avtale om tidsrammer, oftere enn de med avtaler, vil oppleve forsinkelser. Dersom alle uten avtale om tidsramme ble utsatt for forsinkelser i arbeidet, ville hele 60 prosent av de som kjøpte håndverkertjenester ha opplevd at håndverkernes tidsrammer sprakk. Andelen som opplever forsinkelser i forbindelse med kjøp av håndverkertjenester ligger med andre ord et sted mellom 22 og 60 prosent.

# 1 Innledning

For at markedene skal fungere hensiktsmessig, må både bransjene og forbrukerne oppfylle visse krav. I spillet om henholdsvis kundene og de beste kjøpene er kjøpernes og virksomhetenes resultater gjensidig avhengig av hverandre. For at håndverkermarkedene skal fungere bra må det legges til rette for at både forbrukerne og håndverkerne følger spillereglene. Hvis etterspørselsiden av håndverkertjenester består av useriøse og sløve forbrukere åpnes det for svart arbeid og uproffe utøvere. Og hvis tilbudssiden er uoversiktlig med et tvilsomt rykte blir det vanskelig for forbrukerne å ta gode valg i markedene. Både seriøse håndverkere og forbrukere rammes av de som måtte jukse i spillet rundt håndverkertjenestene.

I dette notatet rapporteres resultater fra to undersøkelser: Først resultater som viser hvordan forbrukerne vurderer håndverkerbransjene (Forbrukertilfredshet 2008<sup>3</sup>). Deretter resultater fra årets SIFO-survey om forbrukernes rapportering av egen praksis når de kjøper håndverkertjenester. Hovedspørsmålet som stilles er: *Hvordan står det til i markedet for håndverkertjenester?*

Våren 2008 ble det foretatt en undersøkelse av forbrukernes tilfredshet med ulike bransjer (Forbrukertilfredshet 2008). Der ble 40 ulike bransjer – hvorav fem håndverkerbransjer – vurdert og rangert, basert på en forbrukertilfredshet-indeks (FTI). Det viste seg at håndverkerne ikke kom spesielt godt ut i rangeringen. I samråd med Barne- og likestillingsdepartementet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet ble det derfor, bl.a.<sup>4</sup> besluttet å undersøke nærmere hvordan håndverkerbransjens motspillere – forbrukerne – oppfører seg i disse markedene.

Basert på erfaringer fra klager til Forbrukerrådet, har vi undersøkt fem forhold knyttet til forbrukernes praksis ved kjøp av håndverkertjenester:

- *hvor mange avtaler pris på forhånd?*
- *hvor mange gjør avtale om tidsramme for arbeidet?*
- *hvor mange sørger for skriftlig kontrakt?*
- *hvor mange ber om tilbud fra mer enn én tilbyder av håndverkertjenester?*
- *hvor mange betalte svart ved siste kjøp av håndverkertjenester?*

Før disse spørsmålene besvares<sup>5</sup>, vil vi innledningsvis vise relevante resultater fra Forbrukertilfredshet-indeksen (FTI) 2008, mer presist hvordan forbrukerne vurderer ulike sider ved håndverkerbransjene. Tre forhold må være på plass for at en bransje skal fungere tilfredsstillende: For det første at kundene har *tillit* til bransjen, for det andre at det er *transparens* i markedene, og for det tredje at det er gode *klageforhold*. De tre indikatorene tillit, transparens og klageforhold er beregnet ut fra til sammen 7 vurderinger innhentet gjennom telefonin-

---

<sup>3</sup> Lisbet Berg (2008): Forbrukertilfredshet 2008. Oppdragsrapport 3 – 2008, SIFO.

<sup>4</sup> Forbrukerorganisasjonene er allerede i dialog med bransjeorganisasjonene for å bedre forholdene.

<sup>5</sup> Se spørsmålene fra spørreskjemaet i vedlegg 1.

tervjuer, samt ekspertvurderinger av mer objektive sider knyttet til klageforholdene. Respondentene ble stilt følgende spørsmål:

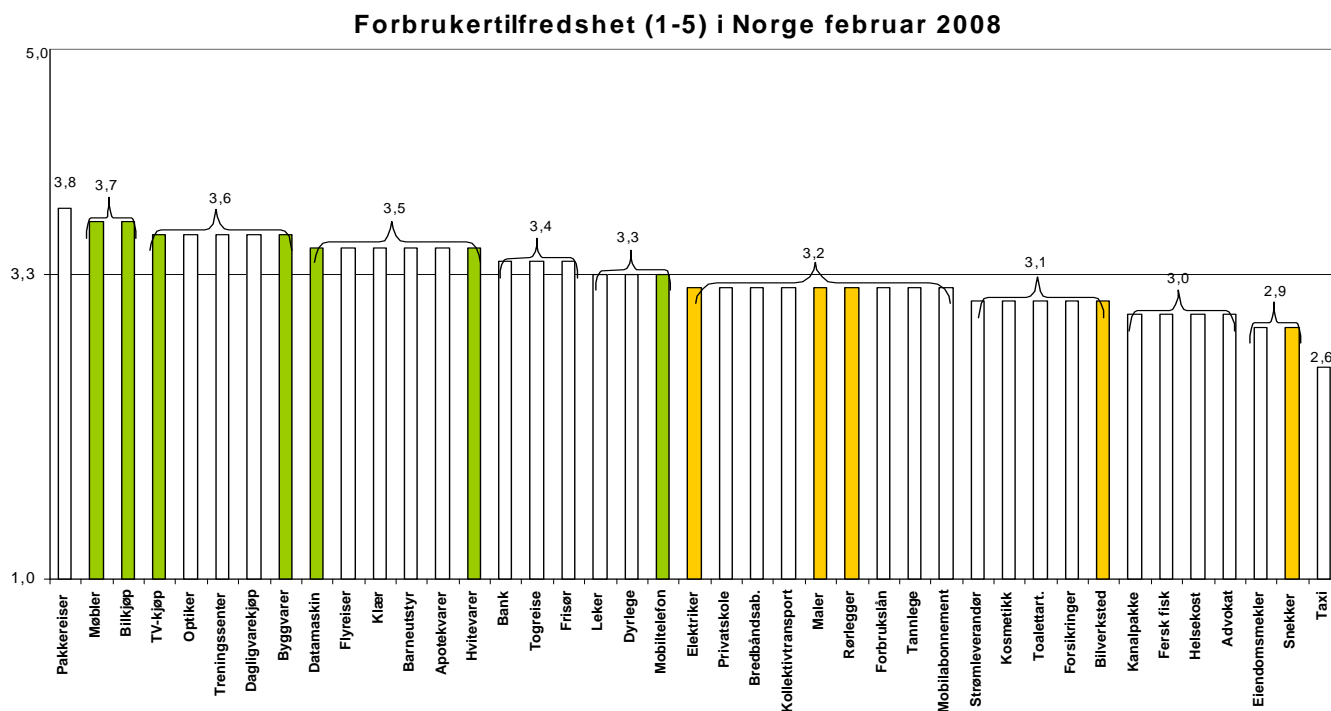
- *På en skala fra 1-5: Hvor fornøyd er du samlet sett med ditt kjøp av elektrikerarbeid/Malerarbeid/rørleggerarbeid/bilreparasjon/snekkerarbeid?*
- *I hvilken grad har du tillit til reklame og markedsføring av elektrikertjenester/.../snekkertjenester?*
- *I hvilken grad har du tillit til at denne bransjen overholder de lover og regler som skal beskytte deg som forbruker?*
- *Hvor enkelt mener du det er å finne informasjon om priser på elektrikerarbeid/.../snekkerarbeid?*
- *Hvor enkelt mener du det er å sammenligne pris og kvalitet på elektrikerarbeid/.../snekkerarbeid?*
- *Hvor gode valgmuligheter har du inntrykk av at det er på kjøp av tjenester på dette markedet?*
- *Hvor gode klagemuligheter har du inntrykk av at du har som kjøper av elektrikerarbeid/.../snekkerarbeid?*

Kun de med erfaring fra et marked har fått vurdere markedet. Fordi ikke alle har egen erfaring fra å klage, blir det siste spørsmålet kombinert med ekspertvurderinger av de objektive klageforholdene. Mer om metode og framgangsmåte finnes i rapporten Forbrukertilfredshet 2008 (Berg 2008).

I det følgende presenteres først hvordan forbrukerne vurderer de ulike håndverkerbransjene, deretter presenteres de ferske resultatene fra SIFO-surveyen. Metodekommentarer er satt i fotnoter, for at notatet skal være mest mulig lettlest.

## 2 Forbrukertilfredshet med håndverkerbransjene

I dette kapittelet refereres hvordan håndverkerbransjene skåret på Forbrukertilfredshetindeksen. De førti bransjene som ble valgt ut til å være med i rangeringen, er svært forskjellige, med forskjellige betingelser og egenarter. Bransjene ble delt inn i åtte kategorier: Transport, varige forbruksvarer, vanlige forbruksvarer, håndverkertjenester, personlige tjenester, finansielle tjenester, abonnementstjenester og til slutt en restkategori med andre tjenester. Mens noen markeder besøkes jevnlig av de fleste forbrukerne, som kles- og matvaremerkene, blir andre markeder besøkt langt sjeldnere, herunder markedene for håndverkertjenester. Dette kan bety at de som kjøper håndverkertjenester er mindre rutinerter, de har mindre erfaring fra markedet, enn for eksempel matvarekundene. Kjøp av en tjeneste kan også være mer eller mindre lystbetont, som f.eks. kjøp av ny bil på den ene siden og kjøp av bilreparasjon på den andre. Slike forhold vil kunne påvirke forbrukernes vurdering av bransjen. I figur 2.1 er bransjene rangert etter gjennomsnittlig skår på den samlede Forbrukertilfredshetindeksen (FTI), som er basert på alle de nevnte syv indikatorene. I tillegg har vi markert håndverkerbransjene med gult, som her sammenlignes med varige forbruksvarer, som er markert med grønt:



Figur 2-1 Forbrukertilfredshet (1-5). Gjennomsnitt. Feilmargin ca.  $\pm 0,1$ . (N= 3773, ca. 300 pr. marked). Kun respondenter med erfaring fra markedene. Kilde: Berg 2008: Forbrukertilfredshet 2008.

Indeksen er beregnet slik at en skår som nærmer seg 1 er svært dårlig, mens en skår som nærmer seg 5 er svært bra. Gjennomsnittlig skår for alle markedene er 3,3. Figur 2.1 illustrerer at alle håndverkertjenestene plasserer seg under gjennomsnittet, mens alle markedene for varige forbruksvarer plasserer seg over gjennomsnittet for alle bransjene. Bare tre bransjer; eiendomsmeklerbransjen, snekkerbransjen og taxibransjen får et direkte dårlig resultat, det vil si at de skårer under 3, som er skalaens midtpunkt.

I og med at bransjene er svært ulike, er det kanskje ikke rimelig å sammenligne alle med alle. Men man kan sammenligne innen de enkelte kategoriene. Selv om vi tar hensyn til feilmargi- nene, fungerer i følge forbrukerne elektrikerbransjen bedre enn snekkerbransjen. Ingen av de utvalgte håndverkerbransjene plasserer seg i toppskiktet i sammenligningen med alle bransje- ne. To tjenester plasserer seg som problematiske: Snekkertjenester og bilreparasjoner.

Det er ikke de samme respondentene som vurderer alle markedene og det er kun tre hundre respondenter som vurderer hvert marked, noe som innebærer relativt store feilmarginer<sup>6</sup> og at resultatene må tolkes nennsomt. Det er først og fremst aktører i bransjene selv, som har forut- setninger for å tolke de bransjespesifikke resultatene i tabellene som følger.

## 2.1 Tillit, transparens og klageforhold i håndverkerbransjene

Som nevnt ble bransjene vurdert på tre hovedområder: tillit, transparens og klageforhold. De fem håndverkerbransjene fikk følgende vurdering av respondenter med erfaring fra markedene:

**Tabell 2-1: Forbrukertilfredshet (FTI) i markedene for håndverkstjenester sammenlignet med gjennomsnitt for alle 40 bransjene, målt gjennom tillit, transparens og klageforhold. Gjennomsnitt. (1= svært dårlig til 5 = svært bra) (N = ca. 300 pr. marked) Feilmargin ca. ± 0,1.**

	FTI 2008 (1-5)	Tillit (vekt 3/7)	Transparens (vekt 3/7)	Klageforhold (vekt 3/7)
Alle 40 bransjer	3,3	3,5	3,2	2,9
Elektrikere	3,2	3,7	2,8	3,3
Malere	3,2	3,5	2,9	3,2
Rørleggere	3,2	3,6	2,8	3,0
Bilverksteder	3,1	3,5	2,7	2,9
Snekkere	2,9	3,3	2,5	2,7

Bransjene kan vurderes både ut fra hvordan én bransje gjør det i forhold til de andre bransje- ne, og etter hvor godt eller dårlig den skårer på selve skalaen. For å gjøre det lettere å vurde- re resultatene, har vi markert resultater som ligger under skalaens midtpunkt (3) med rødt, og resultater som er bedre enn gjennomsnittet for alle de førti bransjene med grønt.

<sup>6</sup> Rangeringen er basert på flere desimaler enn vist i figur 2.1 og i de følgende tabellene. Fordi resultatene er beheftet med usikkerhet og feilkilder velger vi likevel å begrense oss til én desimal. Vi kan ikke hevde at for eksempel malerbransjen fungerer bedre enn rørleggerbransjen. Men estimatene gir grunnlag for å hevde at bransjer som plasserer seg i toppskiktet (3,6 – 3,8) fungerer langt bedre enn bransjene som plasserer seg i bunnsiktet (2,6 – 3,1). Resulta- tet tyder på at elektrikerbransjen fungerer bedre enn snekkerbransjen.



Tabell 2.1 tyder på at håndverkerbransjene særlig har problemer knyttet til transparens. For at et marked skal fungere tilfredsstillende for forbrukerne antas det at det må være en type gjennomsiktighet – transparens – som gjør det mulig for forbrukerne å sammenligne priser og kvaliteter slik at de kan gjøre sine valg ut fra fornuftige, rasjonelle vurderinger. Lavest skårer snekkerne, som forøvrig skårer dårligst på alle de tre hovedindikatorerne. I følge forbrukernes vurderinger er det malerne som skårer best på transparens (2.9), men selv de ligger under skalaens midtpunkt og godt under gjennomsnittet for alle de førti bransjene.

Av håndverkerne er det elektrikerne og rørleggerne som nyter høyest tillit og har de beste klageforholdene. De skårer over gjennomsnittet for alle de førti bransjene på både tillit og klageforhold. Men det skal nevnes at gjennomsnittet for alle bransjene på klageforhold – 2,9 – ikke er spesielt imponerende da det ligger under skalaens midtpunkt. Også håndverkerbransjene kan forbedre klageforholdene.

I neste tabell vises de syv enkeltindikatorerne som til sammen utgjør Forbrukertilfredshetindeksen (FTI). I tillegg til resultatene for de fem håndverkerbransjene, viser tabellen gjennomsnittsskårene for de førti utvalgte markedene.

**Tabell 2-2: Gjennomsnitt (1-5 på skala der én er svært dårlig og fem er svært bra) på de syv indikatorerne som sammen bestemmer forbrukertilfredshet i Norge. (N=ca. 300 pr. marked) Feilmargen ca. ± 0,1.**

	Tillit			Transparens			Klageforhold Survey+ekspert
	Fornøyd m/kjøp	Tillit markeds- føring	Lovlydig bransje	Pris- informasjon	Sammenlign- barhet	Valgmulig- heter	
Alle 40 bransjer	4,1	3,1	3,3	3,2	2,7	3,8	2,9
Elektriker	4,1	3,3	3,6	2,6	2,4	3,4	3,3
Maler	4,3	3,2	3,0	2,7	2,4	3,5	3,2
Rørlegger	4,2	3,3	3,4	2,5	2,4	3,4	3,0
Bilverksted	4,1	3,1	3,2	2,4	2,2	3,5	2,9
Snekker	4,2	3,0	2,8	2,3	2,2	3,1	2,7

Tabell 2.2 viser at den gjennomsnittlige kjøper av håndverkertjenester er godt fornøyd med sine kjøp. Her skårer håndverkerbransjene enten som gjennomsnittet for alle de førti markedene, eller over. Spesielt fornøyd er faktisk forbrukerne etter å ha kjøpt malertjenester, som sannsynligvis er den tjenesten flest forbrukere har erfaring fra å gjøre selv. Kanskje tyder dette på at selvgjort ikke alltid er like velgjort som gjort av en faglært? Eller kanskje at de som har kjøpt malertjenester er spesielt fornøyd med at de har sluppet å gjøre jobben selv?

Forbrukerne har faktisk litt bedre tillit til markedsføringen innen håndverkerbransjene enn til alle de førti bransjene samlet – som imidlertid ligger nær skalaens midtpunkt og ikke kan sies å være spesielt bra. I vurderingen av valgmuligheter skårer alle markedene for håndverkertjenester over skalaens midtpunkt (3), men likevel godt under den gjennomsnittlige vurderingen av valgmulighetene for de førti markedene samlet. Svakest ligger snekkerbransjen, med en skår på 3,1, sammenlignet med 3,8 for alle markedene.

Elektrikerne, og også rørleggerne, ligger godt over gjennomsnittet for alle bransjene i forbrukernes vurdering av bransjens lovlydighet. På motsatt side finner vi snekkerne, og også malerne, som blir vurdert klart lavere enn gjennomsnittet i forhold til å overholde lover og regler som skal beskytte forbrukerne.

Alle håndverkerbransjene ligger under gjennomsnittet for alle bransjene i vurderingen av hvor enkelt det er å finne fram til prisinformasjon på håndverkerarbeid. Dette gjenspeiles også i indikatoren som måler hvor vanskelig det er å sammenligne priser. På begge disse in-

dikatorene skårer håndverkerbransjene lavere enn gjennomsnittet for de 40 vurderte bransjene – og enda dårligere enn skalaens midtpunkt. Snekkerne kommer dårligst ut, men bilverkstedene ligger heller ikke spesielt godt an.

Også på valgmuligheter ligger håndverkertjenestene under gjennomsnittet. Igjen med snekkere på bunn. Disse resultatene kan preges av oppgangstidene som fortsatt rådet i byggebransjen på tidspunktet disse dataene refererer til. Under byggeboomen kunne det være vanskelig å få fatt i håndverkere overhodet. Klageforholdene ser ut til å være mest problematiske i snekkerbransjen og på bilreparasjoner, mens elektrikerne kommer bedre ut enn gjennomsnittet.

Oppsummeringsvis viser forbrukertilfredhetindeksen (FTI) at håndverkerbransjene sliter mest med problemer knyttet til transparens. Det er vanskelig å finne informasjon, og å sammenligne, priser på håndverkertjenester. Det er også relativt stor forskjell i vurderingen av snekkere og elektrikere på den samlede FTI'en.

## 3 Forbrukerpraksis ved kjøp av håndverkertjenester

Mange forbrukere mener altså at det er vanskelig å finne fram til priser og å sammenligne priser i håndverkermarkedene. Med andre ord oppleves det som vanskelig å være forbruker på disse markedene. Fra å vurdere bransjene, skal vi nå over til hvordan forbrukerne beskriver sin egen praksis i møtet med håndverkerne. I SIFO-surveyen telefonintervjues ca. tusen respondenter. Av disse hadde ca. fire hundre kjøpt håndverkertjenester i løpet av de to siste årene<sup>7</sup>. I det følgende skal vi først se hvorvidt de som hadde erfaring med kjøp av håndverkertjenester hadde avtalt pris, tidsramme, etc. ved siste kjøp av håndverkertjenester. Deretter skal vi se hvordan respondentene, rent hypotetisk, ville nærmet seg henholdsvis snekker- og elektrikermarkedet dersom de skulle bestille slike tjenester på intervjuetidspunktet.

### 3.1 Reell praksis

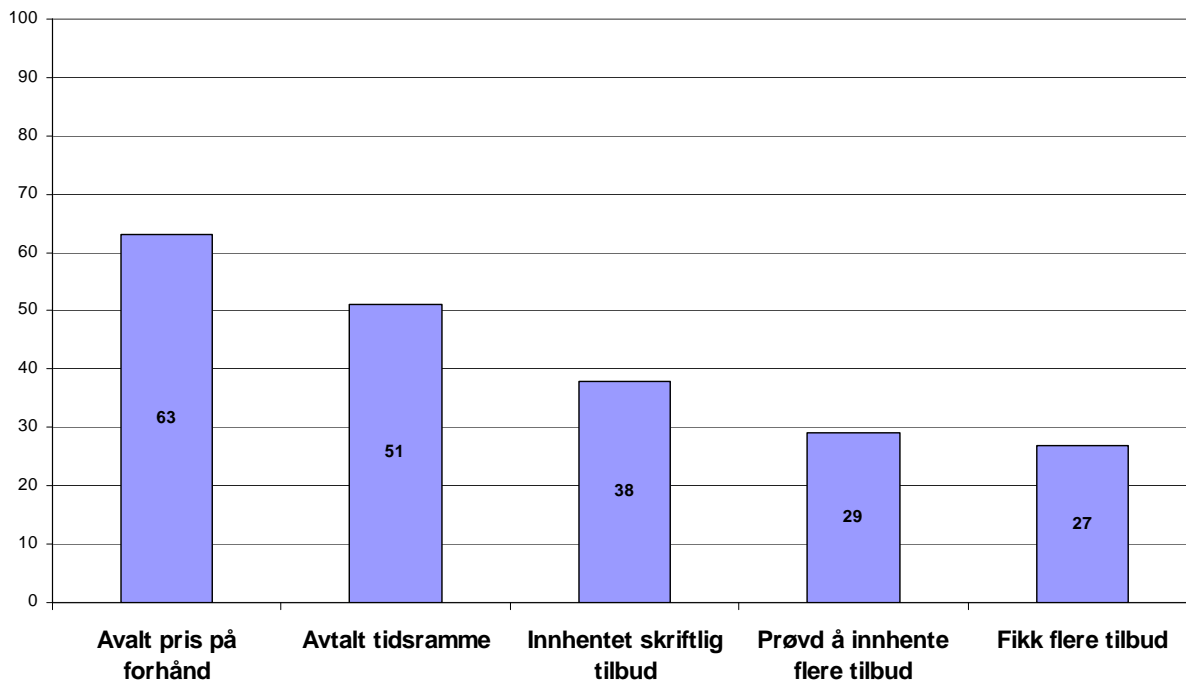
Hovedproblemet ved kjøp og salg av håndverkertjenester kan i følge Forbrukerrådets erfaringer antagelig særlig knyttes til at forbrukerne alt for sjeldent ber om skriftlige kontrakter. Det ble også antatt at det ofte heller ikke ble gjort muntlige avtaler om pris og tidsrammer. Hvis dette er riktig, kunne vi anta at forbrukere som oppfører seg strengt økonomisk rasjonelt og sammenligner priser på tjenester mellom ulike håndverkere før de gjør sine valg, er relativt liten.

Resultatene i figur 3.1 er basert på hvordan de som hadde kjøpt håndverkertjenester i løpet av de siste to årene forholdt seg ved siste kjøp av håndverkertjeneste:

---

<sup>7</sup> Retrospektive spørsmål kan beheftes med både glemsel og det som kalles 'telescoping', og to år er relativt lang tid. På den ene siden kan glemselsproblemet føre til underreportering. Dette skjer gjerne ved mindre viktige hendelser. På den andre siden kan 'telescoping'-problemet, at man antar at ting som ligger lenger tilbake i tid faller inn i tidsperioden det spørres etter, føre til overreportering. Dette skjer gjerne med viktige hendelser. Samlet sett betyr dette at mindre håndverkerarbeid står i fare for å bli glemt, mens større håndverkerarbeider, som er utført for mer enn to år siden kan bli tatt med. Samlet sett vurderer vi at dette ikke får stor betydning for tolkningen av resultatene. Grunnen til at vi går så langt tilbake som to år, er for å få nok respondenter.

### Rapportert praksis ved kjøp av håndverkertjenester:



Figur 3-1: Praksis ved siste kjøp av håndverkertjenester. Prosent. (N=401)

Under to tredjedeler svarer at de hadde avtalt pris på forhånd siste gang de kjøpte håndverkertjenester. Noen kan altså få seg en overraskelse når regningen kommer. Enda færre – bare annenhver kjøper – hadde avtalt tidsrammer for arbeidet. Og på spørsmålet om tilbudene hadde vært skriftlige, var det som vist i figur 3.1 bare 38 prosent som sier at de hadde innhentet skriftlig tilbud med pris og/eller tidsrammer. Bare litt over en tredjedel ser altså ut til å be om skriftlig tilbud før de engasjerer en håndverker. Enda færre ber om – og sammenligner – tilbud fra flere håndverkere. Fordi vi antok at byggeboomen i tidsperioden praksisspørsmålene gjelder kunne gjøre det spesielt vanskelig å få fatt i en håndverker overhodet, spurte vi i tillegg om de som prøvde å innhente flere tilbud også hadde lyktes i å motta flere tilbud. Litt færre enn de som forsøkte, 27 prosent av alle som hadde engasjert håndverkere, hadde mottatt flere enn ett tilbud.

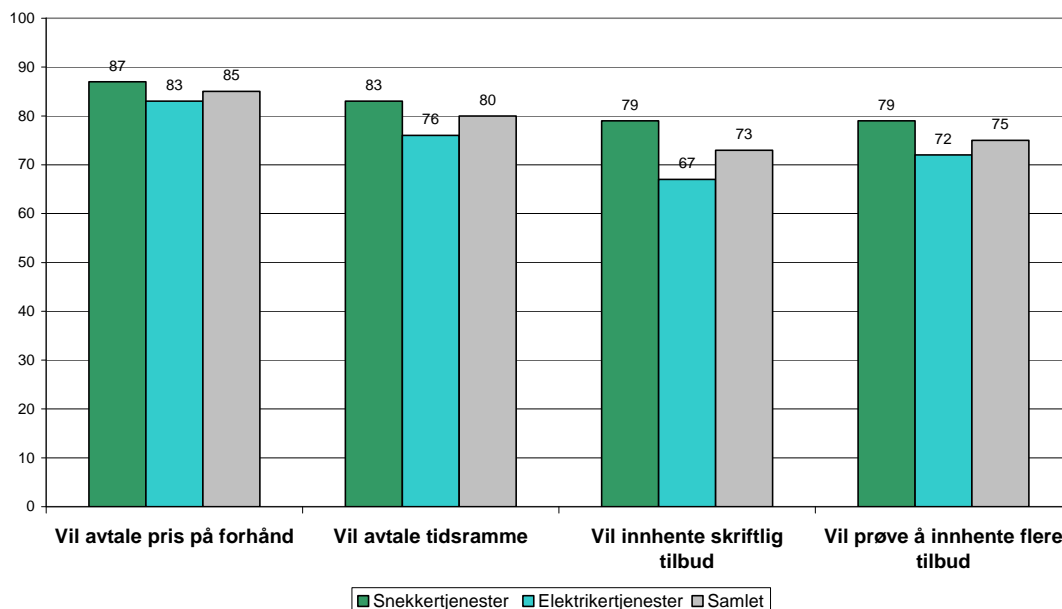
Det kan hefte misforståelser til spørsmålsstillingen. Noen som hadde avtalt timepris og ikke ferdigpris *kan* ha svart at de ikke hadde avtalt pris på forhånd. Vi kan heller ikke se bort fra at vanskeligheten med i det hele tatt å få fatt i en håndverker kan bidra til at færre enn normalt hadde prøvd å innhente flere tilbud.

Uansett, resultatene tyder på at mange forbrukere ikke sikrer seg økonomisk fornuftig når de skal kjøpe håndverkertjenester. Vi vet ikke om dette skyldes at det er svært vanskelig å finne fram til priser på håndverkertjenester – slik FTI' gir inntrykk av, eller om det er forbrukernes praksis i møte med håndverkere som er for dårlig.

## 3.2 Hypotetisk praksis

I tillegg til å spørre de som hadde erfaringer fra håndverkermarkedene, fikk alle respondentene spørsmål om hva de ville gjort dersom de skulle kjøpe håndverkertjenester i dag. Vi har tatt utgangspunkt i de to bransjene som skåret henholdsvis best og dårligst på Forbrukertilfredshet-indeksen (FTI) og delt utvalget i to: Halvparten av respondentene fikk de hypotetiske spørsmålene knyttet til snekkertjenester mens den andre halvparten ble spurt om hva de ville gjort dersom de skulle kjøpe elektrikertjenester. Er det slik at forbrukerne oppfører seg mer økonomisk fornuftig når de kjøper elektrikertjenester enn når de kjøper snekkertjenester? Uansett, først og fremst er det interessant å se om forbrukernes hypotetiske praksis er mer fornuftig enn rapportert praksis?

**Hypotetisk praksis ved kjøp av snekker- og elektrikertjenester:**



**Figur 3-2: Dersom du skulle kjøpe snekker- eller elektrikertjenester i dag, hva ville du gjort? Prosent. Vektet etter kjønn, alder og geografi. (Snekker N=500/elektriker N=500).**

Hvis vi sammenligner resultatene i figur 3.2 med resultatene i figur 3.1, ser vi med én gang at hypotetisk praksis er mer økonomisk fornuftig enn rapportert praksis. Og forskjellene er store. Den store majoriteten – samlet omtrent 85 prosent – sier de ville avtalt pris på forhånd ved kjøp av snekker- og elektrikertjenester. Nesten like mange sier de ville avtalt tidsramme – samlet omtrent 80 prosent - for disse tjenestene. Til sammenligning viser tilsvarende tall for den rapporterte reelle praksisen henholdsvis 63 og 51 prosent.

Sammenligningen av andelene som innhentet, med andelene som sier de vil innhente skriftlig tilbud hvis de skulle kjøpe håndverkertjenester i dag viser samme mønster: Mens 73 prosent sier de vil innhente skriftlig tilbud og enda flere sier de ville bedt om – og sammenlignet – tilbud fra flere håndverkere, er det bare henholdsvis 38 og 29 prosent som opplyser at de virkelig gjorde dette ved siste kjøp av håndverkertjenester. Hypotetisk praksis er altså langt oftere økonomisk fornuftig enn reell praksis.

### 3.3 Hypotetisk praksis ved kjøp av snekker- versus elektrikertjenester

På bakgrunn av resultatene fra Forbrukertilfredshet-indeksen (FTI), stilte vi også spørsmål ved om det var forskjell i hvordan forbrukerne møter henholdsvis snekkere og elektrikere. FTI'en viste at særlig snekkermarkedet ble vurdert som lite transparent – altså et marked der det var vanskelig å finne fram til - og sammenligne - priser. Størst forskjell var det imidlertid i forbrukernes vurderinger av de fem håndverkerbransjenes lovlidighet. Mens snekkerne skåret langt under gjennomsnittet for alle de førti bransjene, skåret elektrikere godt over gjennomsnittet. Med andre ord kan vi på bakgrunn av FTI'en anta at elektrikere nyter høy tillit, mens særlig snekkermarkedet anses som lite transparent. Hvordan vil dette kunne påvirke forbrukernes hypotetiske praksis?

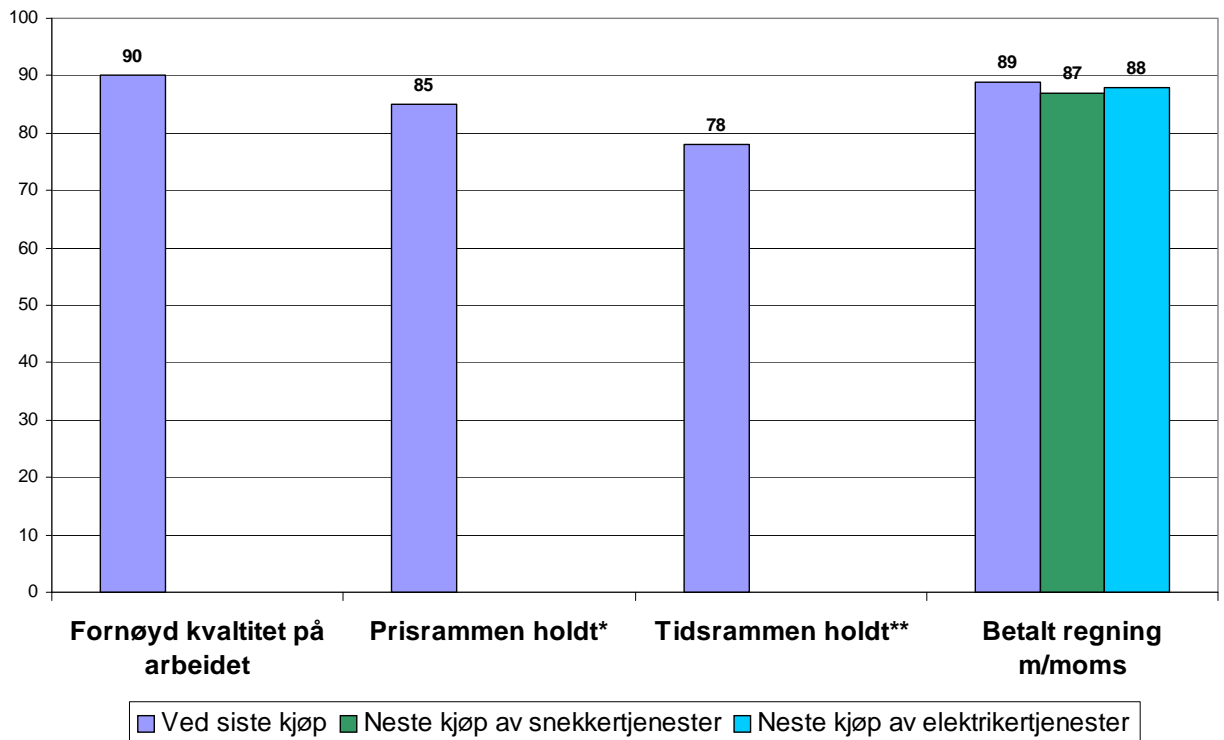
På den ene siden kan man tenke seg at det for noen vil være lettere å slippe til en elektriker uten skriftlig kontrakt, fordi man har tillit til at elektrikere overholder de lover og regler som skal beskytte forbrukerne. På den andre siden kunne man tenke seg at færre, også rent hypotetisk, sier at de kommer til å be om skriftlig pristilbud på snekkertjenester enn på elektrikertjenester, fordi snekkertjenester skal være så vanskelig å prissette. Resultatene i figur 3.2 støtter den første antagelsen: Selv om forskjellene ikke er spesielt store, er det noe flere som sier de vil gjøre avtale om pris og tidsrammer når de skal kjøpe snekkertjenester enn når de skal kjøpe elektrikertjenester. Og det er klart flere som sier de skal ha en skriftlig avtale hvis de kjøper snekkertjenester enn hvis de kjøper elektrikertjenester. Kanskje kan dette være en avspeiling av at forbrukerne har større tillit til elektrikere enn til snekkere? Eller er det slik at snekkertjenester i gjennomsnitt er mer omfattende enn elektrikertjenester og dermed viktigere å få kontraktfestet? Våre data kan dessverre ikke besvare spørsmålet om forskjellene i hypotetisk praksis gir seg utslag i reell praksis, i forbrukernes møte med de to håndverkerbransjene.

Det er rimelig å tenke seg at de som hadde erfaring fra håndverkermarkedene ville svare noe annerledes på de hypotetiske spørsmålene enn de som ikke hadde erfaring. Kanskje også at de som hadde erfaring ville svare 'riktigere' enn de uten erfaring. Egne beregninger viser ganske riktig at de som har erfaring sjeldnere enn de andre sier de ville avtalt pris på forhånd dersom de skulle bestille håndverker pr. i dag (corr.  $-.11^{**}$ ), de ville sjeldnere bedt om et skriftlig tilbud (corr.  $-.08^{**}$ ) og de ville langt sjeldnere innhente flere tilbud for å sammenligne prisene (corr.  $-.21^{**}$ ). Med andre ord, de som har erfaring fra markedene beskriver en hypotetisk praksis som er mer i samsvar med målt reel praksis. Men også blant de med erfaring er hypotetisk praksis mer økonomisk fornuftig enn deres tidligere rapporterte reelle praksis.

### 3.4 Vurdering av mottatt håndverkertjeneste

Når så mange forbrukere unnlater å gjøre skriftlige avtaler før de kjøper håndverkertjenester, kan man frykte at mange blir misfornøyde med det ferdige resultatet. Vi har stilt spørsmål om hvorvidt respondentene som hadde kjøpt håndverkertjenester var fornøyde med resultatet. De som hadde avtalt priser og tidsrammer har vi også spurt om rammene holdt. I tillegg har vi spurt om de ved betaling av tjenestene hadde mottatt skriftlig regning med moms. På de hypotetiske spørsmålene ble det også spurt om respondentene ville bedt om regning med moms.

### Vurdering av håndverkertjenesten



Figur 3-3: Hvor fornøyde ble de som hadde kjøpt håndverkertjenester med kvaliteten på arbeidet, prisen (\*av de som hadde avtalt pris), tidsbruk (\*\*av de som hadde avtalt tidsramme) og hvorvidt de hadde betalt moms for arbeidet. (N=401, 253,203, 401)

Figur 3.3 tyder på at de fleste – 90 prosent – sier at de er fornøyde med kvaliteten på håndverkerarbeidet de kjøpte. Dette er i samsvar med resultatene på FTI'en som også viste at de fleste var fornøyde med kjøpet av håndverkertjeneste. Likevel, ti prosent er dermed ikke spesielt fornøyde.

Vi har bare kunnet spørre om henholdsvis prisrammene og tidsrammene holdt for de som hadde avtalt pris og tid. Disse resultatene gir et mindre positivt bilde. Bare 85 prosent – av de som altså hadde gjort avtaler om pris på forhånd – sier at prisrammene holdt. Enda færre – 78 prosent av de som hadde avtalt tidsrammer - sier at tidsrammene holdt. Med andre ord holdt ikke tidsrammen for 22 prosent av de som hadde avtalt tidsramme. Når vi i tillegg vet at bare halvparten hadde gjort avtale om tidsrammer, kan vi anta at enda flere er misfornøyde med tidsperspektivet på håndverkertjenestene. Det er rimelig å anta at de som ikke har avtale om tidsrammer oftere enn de med avtaler vil oppleve forsinkelser. Dersom *alle* de som ikke hadde avtalt tidsramme fikk forsinkelser i arbeidet, ville til sammen ( $22/2 + 49$ ) 60 prosent av alle som kjøpte håndverkertjenester oppleve forsinkelser i arbeidet. Med andre ord, et sted mellom 22 og 60 prosent opplever at håndverkernes tidsrammer sprekker.

### 3.5 Svarte håndverkertjenester

I en studie av utbredelsen av 'svart arbeid' finner Skattedirektoratet/Opinion at 45 prosent kjenner noen som har kjøpt svart arbeid i løpet av de to siste årene. Langt færre, 13 prosent, sier at de selv har kjøpt svart arbeid. Håndverkertjenester var godt representert. Din Side rapporterer også at selv om de fleste som kjøper svart er klar over risikoen, er det likevel en god del som ikke er kjent med risikoen dette innebærer (Elisabeth Realfsen 2006: Blind bruk av svart arbeid <http://www.dinside.no/php/art.php?id=356665> nedlastet 06.11.08).

I motsetning til de store forskjellene i rapportert praksis og hypotetisk praksis ved kjøp av håndverkertjenester, er det bare ubetydelige forskjeller i andelene som *sier* de vil be om skriftlig regning og betale moms og de som sier de *har betalt* skriftlig regning med moms. I følge informantene er det i overkant av ti prosent som sier de betalte svart og som sier de ville betalt svart hvis de skulle kjøpe håndverkertjenester på intervjuetidspunktet. Dette stemmer godt overrens med Skattedirektoratets studie. Det er imidlertid rimelig å anta at både våre og Skattedirektoratets anslag kan være underestimert<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Selv i anonyme spørreundersøkelser regner man med en 'social desirability' – effekt på spørsmål det er knyttet ubehag eller skam til å besvare riktig. Det er godt mulig at mange som betalte svart, eller kunne tenke seg å betale svart, av bekvemmelighetshensyn likevel svarer at de ber om skriftlig regning og betaler moms.



## Vedlegg: SIFO-survey spørsmål om håndverkertjenester

Fti1) **Har du i løpet av de siste to år kjøpt håndverkertjenester (privat)?**

(hvis resp. stusser: som elektriker, maler, snekker, murer eller rørlegger-tjenester)

Nei=0 Ja=1 &9=vet ikke

Hvis Fti1 = 1 (ja):

**Ved siste kjøp av håndverkertjenester:**

Fti2) **Hadde du avtalt pris?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Fti3) **Hadde du avtalt tidsramme?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Hvis ja på fti2 og/eller ja på fti3:

Fti4) **Var tilbudet skriftlig?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Fti5) **Prøvde du å innhente tilbud fra flere håndverkere?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Hvis Ja på Fti5: Fti5b) **Lyktes du?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Hvis Fti1 =1 (alle som har kjøpt):

Fti6) **Ble du fornøyd med kvaliteten på arbeidet?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Hvis Fti2=1 (avtalt pris):

Fti7) **Holdt prisrammen?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Hvis Fti3=1 (avtalt tidsramme):

Fti8) **Holdt tidsrammen?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Hvis Fti1 =1 (alle som har kjøpt):

Fti9) **Fikk du skriftlig regning med moms?** Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke  
(Betalte hvitt/ikke svart)

Alle:

Halve utvalget(350/150): **Dersom du skulle kjøpe snekkertjenester i dag, tror du at du:**

Halve utvalget(350/150): **Dersom du skulle kjøpe elektrikertjenester i dag, tror du at du:**

Fti2b) ...ville avtalt pris på forhånd? Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Fti3b) ...ville du avtalt tidsramme på forhånd? Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Hvis ja på fti2b og/eller ja på fti3b: Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Fti4b) ...ville du innhentet skriftlig tilbud? Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Fti5b) ...ville du bedt om – og sammenlignet – tilbud fra flere håndverkere? Nei =0 Ja= &9=vet ikke

Alle:

Fti9b)

Halve utvalget(350/150):

**Tror du at du ville bedt om skriftlig regning med moms dersom du skulle kjøpt snekkertjenester i dag?** (Betalte hvitt/ikke svart) Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke

Halve utvalget(350/150):

**Tror du at du ville bedt om skriftlig regning med moms dersom du skulle kjøpt elektrikertjenester i dag?** (Betalte hvitt/ikke svart) Nei =0 Ja=1 &9=vet ikke