



Arbeidsutvalget for håndverkertjenester på fast eiendom

*Forslag til tiltak som skal øke forbrukernes tillit til kjøp av
håndverkertjenester og øke omdømmet til håndverkerbransjen*

Forord

Arbeidsutvalget har gjennom fem møter utarbeidet forslag til tiltak som på sikt kan bedre forbrukernes tillit til kjøp av håndverkertjenester. Tema for møtene har vært; (1) nå -/ ønsket situasjon i markedet, (2) bruk av skriftlige kontrakter, (3) pris/gjennomsiktighet i markedet, (4) kompetanse og (5) service.

Møtene har vært preget av god dialog og gjensidig forståelse. Arbeidsutvalget håper at departementet vil videreføre arbeidet med noen av konklusjonene som er fremsatt i gruppen, men undertegnede vil også understreke det ansvaret som ligger hos de organisasjonene som er representert i arbeidsutvalget.

I SIFO-undersøkelsen (Forbrukertilfredshet 2008) kommer det frem at forbrukerne mener klageforholdene i håndverkerbransjen er for dårlige. Våren 2008 ble Forbrukerrådet og 9 bransjeorganisasjoner enige om avtalen for Klagenemnda for håndverkertjenester på fast eiendom. Nemnda ble operativ fra 1. november 2008. Undertegnede mener dette kan medvirke til at klageforholdene ved kjøp av håndverkertjenester vil oppleves bedre for forbrukerne.

Utvalget ser med tilfredshet på at forbrukerblankettene for bygg- og håndverkertjenester er frikjøpt, og vil være tilgjengelige fra 1. desember 2009. Utvalget har konkludert med at økt bruk av disse kontraktene vil være med på å redusere antall konflikter ved kjøp av håndverkertjenester.

Undertegnede, som har ledet arbeidsutvalget, vil takke alle utvalgsmedlemmene fra Forbrukerombudet, Konkurransetilsynet, Husbanken, BNL, NRL, Nelfo, Byggmesterforbundet og Forbrukerrådet for å ha bidratt i arbeidet med denne rapporten. En spesiell takk går til rådgiver Birger Jensen i Forbrukerrådet som har vært sekretær for utvalget.



Roger Helde, regiondirektør i Forbrukerrådet og leder for arbeidsutvalget



Statsråd Anniken Huitfeldt (t.h) utnevnte regiondirektør Roger Helde (i midten) til å lede et arbeidsutvalg som skal jobbe for å bedre forbrukernes stilling ved kjøp av håndverkertjenester. Til venstre: Frank Ivar Andersen, daglig leder i Byggmesterforbundet som også er representert i arbeidsutvalget.

FORORD.....	2
1 INNLEDNING.....	4
2 STATUS	14
3 HVORDAN ØKE BRUKEN AV SKRIFTLIGE KONTRAKTER?.....	16
4 GJENNOMSIKTIGHET I HÅNDVERKERMARKEDET	18
5 KOMPETANSE	22
6 SERVICE	25
7 VIDERE ARBEID.....	27
8 LITTERATUR	28
VEDLEGG.....	29

1 Innledning

Juni 2008 publiserte SIFO rapporten Forbrukertilfredshetsindeksen. Rapporten redegjorde for hvordan forbrukerne vurderer tillit, transparens og klageforhold i 40 bransjer. I forbrukernes vurdering og rangering viste det seg at alle de fem håndverkerbransjene som var med i utvalget 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.

På bakgrunn av resultatene fra undersøkelsen inviterte daværende barne- og likestillingsminister Anniken Huitfeldt, Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, BNL (Byggenæringens landsforening), Byggmesterforbundet, Norske rørleggerbedrifters landsforening (NRL) og Nelfo - Foreningen for EL- og IT-bedriftene til møte den 3. oktober 2008. Statsråden gjorde rede for at målsettingen med møtet var å etablere dialog mellom forbrukermyndighetene og bransjen om forbedringsarbeid. Forbrukerrådet ved regiondirektør Roger Helde, ble i møtet satt til å lede et arbeidsutvalg som skulle skissere ulike prosesser som skal øke tilliten til kjøp av håndverkertjenester og øke omdømmet til håndverkerbransjen.

Arbeidsutvalget har bestått av representanter fra Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Konkurransetilsynet, Husbanken, BNL, NRL, Nelfo og Byggmesterforbundet. Utvalget har i løpet av 2009 avholdt 5 møter. Sammen med et innledende møte der utvalget diskuterte status i markedet ble temaene, skriftlige kontrakter, gjennomsiktighet i markedet, kompetanse og service behandlet.

1.1 Sammendrag

1.1.2 Bruk av skriftlige kontrakter

Arbeidsutvalget mener det er viktig å tilgjengeliggjøre forbrukerblankettene for bygge- og håndverkerarbeider for både forbrukere og tjenesteytere. Utvalget bemerker at mange tvister trolig kunne vært unngått om skriftlige kontrakter hadde blitt benyttet mellom partene.

Arbeidsutvalget mener at man bør publisere forbrukerblankettene på Forbrukerrådets nettsider sammen med veiledere. Veilederne vil bli utarbeidet av Forbrukerrådet i samarbeid med Husbanken når de ferdigforhandlede blankettene er tilgjengelige.

Arbeidsutvalget er tilfreds med at forbrukerblankettene nå er frikjøpt av departement og BNL, men ser det som en stor utfordring at svært mange foretak og forbrukerkunder ikke er kjent med disse.

Ved mange små service- eller tilkallingsoppdrag vil det være unaturlig for både forbruker og tjenesteyter å undertegne kontrakter. Arbeidsutvalget er av den oppfatning av at en formell avtale uansett bør foreligge før arbeidet påbegynnes. Forbrukerombudet foreslo tidlig i prosessen at det utarbeides en enklere oppdragsbeskrivelse for beregning av servicearbeider som et supplement til Byggblankett 3501 og 3502 som utarbeides av Standard Norge, bransjeorganisasjonene og Forbrukermyndighetene. Bransjeorganisasjonene har fremlagt eksempler på enkle ordrebekreftelser som har blitt brukt av bedriftene og som Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og Nelfo vil jobbe videre med for å enes om en felles mal.

Arbeidsutvalget konkluderer med at bransjeorganisasjonene må fokusere på fordelene for bedriftene ved bruk av kontrakter. Medlemsbedriftene oppfordres til å tilby kundene skriftlige avtaler og opplyse om adgangen til å klage til bransjeklagenemnder dersom avtalen misligholdes av medlemsbedriftene. Arbeidsutvalget har konkludert med at bransjeorganisasjonene markedsfører bedriftstipsene som innebærer markedsføring av klagenemnder og fokus på skriftlige kontrakter på egne hjemmesider samt i egne fagblad.

Forbrukerrådet må i større grad bevisstgjøre forbrukerne om risikoen ved ikke å benytte skriftlige kontrakter ved inngåelse av avtaler om håndverkertjenester. Forbrukerombudet foreslår via informasjons- og holdningskampanjer at forbrukerne oppfordres til å bruke skriftlige kontrakter. Forbrukerrådet vil også etablere en referansegruppe sammen med bransjeorganisasjonene vedrørende forbrukerinformasjon til publisering på forbrukerportalen.no.

Arbeidsutvalget sluttet seg til Forbrukerrådets ønske om utformingen av "kjøpevettreglene" for bruk av håndverkertjenester. Forbrukerrådet initierer videre arbeid med dette i løpet av 2010.¹

I forbindelse med oppføring eller salg av ny bolig krever Husbanken at Standard Norges byggblanketter brukes, og vil vurdere å stille de samme krav også til kontrakter ved rehabilitering av bolig etter håndverkertjenesteloven. Husbanken har det som et absolutt krav til utbyggere de inngår intensjons- og samarbeidsavtaler med. Husbanken vil også jobbe for å

¹ Se vedlegg. Kjøpevettregler.

redusere bruken av hybrid- og ikke-standardiserte kontrakter, og påvirke kunder til å benytte byggblankettene gjennom regelmessige møter og seminarvirksomhet.

1.1.3 Gjennomsiktighet

Resultatene fra Forbrukertilfredshetsindeksen tydet på at håndverkerbransjene har problemer knyttet til transparens. SIFO konkluderte med at det er vanskelig for forbrukerne å finne fram til priser på håndverkertjenester, og å sammenligne tilbud fra ulike firmaer.

Arbeidsutvalget er av den oppfatning av at det er et omfattende behov for å øke bestillerkompetansen hos forbrukerne ved kjøp av håndverkertjenester. Bruk av anbudsskjema og skriftlige kontrakter vil være med på å kvalitetssikre prosessen rundt kjøp av håndverkertjenester. Utvalget mener at håndverkerbedriftene i forkant av kontraktsinngåelse må sikre at det er felles forståelse vedrørende oppdragets innhold og omfang.

1.1.4 Økt kompetanse, bedre kvalitet

Forbrukertilfredshetsindeksen viser at forbrukerne mener at kjøp av håndverkertjenester er problematisk spesielt på området transparens, (prisinformasjon, sammenlignbarhet og valgmuligheter). Undersøkelser Forbrukerrådet har gjennomført viser at rundt 50 % av henvendelsene gjaldt forhold knyttet til uenigheter om pris, beregning av tidsfrister og materialvalg. Utvalget registrerer at det ikke stilles krav til merkantil kompetanse ved opprettelse av en håndverkerbedrift, og at markedet er åpent for alle aktører.

Utvalget konkluderer på bakgrunn av dette at det bør utredes om det for håndverkerbedrifter som opprettes skal innføres krav om merkantil utdanning som sikrer kunnskap om relevante lover og standarder knyttet til forretningsmessige forhold og teknisk faglig kompetanse.

Arbeidsutvalget mener også at det bør utredes om mesterbrevstittelen skal inneholde mer faglig fordypning.

Utvalget foreslår at den videregående opplæringen av håndverkere styrkes. Det faglige innholdet bør i større grad prioriteres og det teoretiske innholdet bør knyttes til det utøvende faget.²

² Konkurransetilsynet og Forbrukerombudet ønsket ikke å ta stilling til dette spørsmålet.

1.1.5 Service

Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og BNL har utarbeidet et forslag til en norsk serviceveileder for håndverkerbedrifter. Bakgrunnen for veilederen er Dansk Byggeris ”Servicekonsept”. Dansk byggeri har etablert en frivillig merkeordning for sine medlemmer som følger servicekonseptet. Om bedriften benytter seg av merket, må den også etterleve retningslinjene i konseptet. Retningslinjene omfatter hvordan man skal besvare kunden samt krav om skriftlighet før og etter kjøpet.³ Veilederen som er utarbeidet vil danne grunnlaget for en konkret servicenorm som kan benyttes i hele bransjen. Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og BNL mener dette kan kunne føre til økt tilfredshet blant forbrukerne fordi man føler seg tryggere i prosessen og gir kunden en forventet servicegrad, mens det er forpliktende overfor bedriften.⁴ Forslaget har fått støtte fra Husbanken, mens NRL, NELFO, og Byggmesterforbundet er skeptiske til nytteverdien og viser for øvrig til krav til medlemskap og ulike kjedekonsepser som allerede finnes i markedet. Konkurransetilsynet påpeker at bransjeorganisasjonene må være bevisste i forhold til ikke å gi sine medlemmer oppfordringer mv. som kan virke konkurransebegrensende

1.1.6 Lovverket

Underveis i prosessen har også arbeidsutvalget konkludert med at det er en svakhet i gjeldende lovgiving for håndverkertjenester i relasjon til arbeider på fast eiendom. Grunnlaget for forslaget fra arbeidsutvalget er at både forbrukeren og den utførende må forholde seg til to lover i forbindelse med bygging av ny bolig eller rehabilitering/service/vedlikehold av eksisterende bolig. Alt avhengig av omfanget kan det oppstå tvil om hvilket regelsett partene skal forholde seg til. I forbrukermarkedet er det etter arbeidsutvalgets oppfatning at man bør tilstrebe en størst mulig grad av forenkling. Arbeidsutvalget foreslår at departementet nedsetter en arbeidsgruppe med mandat å utrede de ulike sidene av en mulig inkorporering av håndverkertjenester på fast eiendom, som en del av virkeområdet til Bustadoppføringslova, gjerne i form av et eget kapittel med særlige bestemmelser for disse tjenestene. Gruppen bør vurdere hvilke elementer fra Bustadoppføringslova som bør omfatte håndverkertjenester på fast eiendom. Alternativt bør det vurderes om håndverkertjenester på fast eiendom skal skilles ut og reguleres i en egen lov.

I forhold til plan- og bygningsloven foreslår utvalget at det bør utredes at flere tiltak knyttet til oppussing- og vedlikehold av boliger skal utføres av foretak med dokumentert kompetanse.

³ <http://www.bygggaranti.dk/>

⁴ Konkurransetilsynet har ikke konkludert på dette pkt.

1.2 Oppnevning og mandat

Opprettelsen av arbeidsutvalget

Statsråd Huitfeldt oppsummerte konklusjonene fra dialogmøtet den 3. oktober 2008 i følgende punkter:

Forbrukerrådet vil sammenkalle en arbeidsgruppe med representanter fra de fremmøtte organisasjoner. Gruppen skal i første omgang skissere en prosess med sikte på at forbrukerne og håndverkerne øker bruken av skriftlig kontrakt. Det kan også være aktuelt å ta opp andre problemstillinger som ble diskutert i dialogmøtet; jamfør punktlisten nedenfor. Barne- og likestillingsdepartementet vil ha en observatørrolle i dette arbeidet. Departementet får tilbakemelding fra Forbrukerrådet om arbeidsgruppens sammensetning og arbeidsprogram innen fire uker (regnes fra referatets dato av 17. oktober 2008).

Mandat for arbeidsgruppen

Mål:

1. Effektmål: Forbedre forbrukernes tilfredshet ved bruk av håndverkere ved neste SIFO-undersøkelse. Konkret blir dette målt ved neste SIFO-undersøkelse.

2. Resultatmål:

- a. Øke bruken av kontrakter både hos forbrukerne og hos bransjen.
- b. Gjøre kontraktene lett tilgjengelig både for forbrukerne og alle aktørene i bransjen.
- c. Reduksjon av antallet skriftlige reklamasjoner på håndverkertjenester og henvendelser til Forbrukerrådet.
- d. Bedre forbrukernes mulighet til innhente oppdaterte opplysninger om foretaket, i form av godkjenningsordninger, avdekke konkurser via Brønnøysundsregisteret, mestergodkjenninger, bransjeregister, klagemuligheter og pris.
- e. Sikre god kvalitet på håndverkertjenester gjennom eventuell autorisasjonsordning og bedre utdanning.
- f. Sørge for at forbrukerinformasjon blir utarbeidet og tilgjengelig for forbrukere som skal benytte seg av håndverkere.
- g. Sørge for at bransjen satser på relevant forbrukerinformasjon til sine kunder.
- h. Økt fokus på kundepolitikk og servicemål i bransjen.

3. Suksessfaktorer:

- a. At de deltagende parter i arbeidsutvalget involveres. (Engasjement både i forbindelse med utvalget og utover de organisasjonene de representerer).
- b. At alle parter har eierskap og tilhørighet til arbeidsutvalget
- c. At alle parter setter av nødvendig tid og ressurser til møtene og arbeid mellom møtene.
- d. Oppfølging og involvering fra BLD i observatørrollen. Deltagelse når arbeidsutvalget presenterer resultatene i 2009.

4. Suksesskriterier:

- a. Økt brukertilfredshet ved bruk av håndverkertjenester ved neste Sifo-undersøkelse.
- b. Økt bruk av skriftlige kontrakter.
- c. Forbrukere søker informasjon før de bestiller håndverkere.

5. Arbeidsomfang:

- a. 5 møter hhv. Trondheim og Oslo, Majorstuen.
- b. Utarbeidelse av svar jf. arbeidspakker innen hvert møte.

6. Arbeidspakker: Mellom møtene i arbeidsutvalget vil de ulike aktørene få tildelt arbeidspakker som skal besvares til neste møte. Forbrukerrådets forslag til arbeidspakker er som følger:

- a. Hvordan skal man øke bruken av skriftlige kontrakter fra forbrukernes side
- b. Hvordan skal man øke bruken av skriftlige kontrakter fra bransjens side
- c. Hvordan skal man bedre forbrukernes mulighet til innhente oppdaterte opplysninger om foretaket, i form av godkjenningsordninger, avdekke konkurser via Brønnøysundsregisteret, mestergodkjenninger, bransjeregister, klagemuligheter
- d. Hvordan bedre forbrukernes muligheter til å sammenligne pris og tilbud fra håndverkerne.
- e. Vil en autorisasjonsordning eller økte kompetansekrav øke forbrukernes tilfredshet ved kjøp av håndverkertjenester, og vil en eventuell endring av dagens utdanningsordning for håndverkere føre til økt tilfredshet for forbrukerne.
- f. Hvordan bør bransjen utforme god forbrukerinformasjon til sine kunder, og hvordan er status nå, og hvordan kan organisasjonene påvirke sine medlemmer til å satse på forbrukerinformasjon.
- g. Hvordan kan forbundene stimulere sine medlemmer til utforming av serviceerklæringer.

7. Tidsramme:

- 17. november 2008. Arbeidsutvalgets sammensetning og mandat oversendes BLD

- Innen utgangen av 2008:

- a. Godkjennelse av arbeidsutvalgets mandat og sammensetning fra BLD.
- b. Invitere deltagere i arbeidsutvalget
- c. Innkalle til første møte i arbeidsutvalget

- 2009

1. Første møte innen 30. januar 2009
2. Andre møte innen utgangen av februar
3. Tredje møte i mars
4. Fjerde møte før sommerferie i juni
5. Femte møte i august
6. Resultater fra arbeidsutvalget oversendes BLD 15. nov 2009.

1.3 Sammensetning

Med bakgrunn i bestillingen fra barne- og likestillingsminister Anniken Huitfeldt og Forbrukerrådets erfaring med håndverkermarkedet ble følgende aktører deltagende i arbeidsgruppen

- Forbrukerrådet, regiondirektør Roger Helde (leder)
- Forbrukerrådet, rådgiver Birger Jensen (sekretær)
- Forbrukerrådet, rådgiver Preben Dahle
- Forbrukerombudet, jurist Ida Torgersdotter Øygard
- Konkurransetilsynet, seniorrådgiver Vegard M. Aandal
- Husbanken ved hhv. Hans Christian Hauge og Sigurd Veie.
- Byggenæringens Landsforening (BNL), kommunikasjonssjef Veslemøy Nestvold
- Nelfo – Foreningen for El- og IT bedriftene, ved advokat Gunnar Aalde
- Norske rørleggerbedrifters landsforening – VVS (NRL) ved adm.dir Tor Backe
- Byggmesterforbundet, ved daglig leder Frank Ivar Andersen
- BLD, (*observatørrolle*)

Representanter fra Byggekostnadsprogrammet ble invitert til å delta i arbeidsutvalget, men hadde ikke anledning til å sette av ressurser til dette arbeidet. Entreprenørforeningen bygg- og anlegg ble også invitert, men ble representert av BNL, Byggmesterforbundet og NRL.

Presisering fra Konkurransetilsynet

Konkurransetilsynet presiserer at tilsynets rolle i utvalget først og fremst har vært å gi innspill der de fremsatte forslag har reist konkurransemessige problemstillinger. Der konkurransemessige forhold har vært særlig fremtredende, har tilsynet inngitt skriftlige innspill i forkant av møtene i arbeidsutvalget. Slike innspill er gitt vedrørende gjennomsiktighet og prisopplysning i markedet samt om kompetansekrav og autorisasjonsordninger. Videre har Konkurransetilsynet, i den grad det har vært mulig, i møtene fortløpende gitt muntlige kommentarer og veiledning vedrørende de fremsatte forslags forenlighet med konkurranseloven. De konkurransemessige vurderingene vil kunne påvirkes der foreslåtte tiltak endres eller konkretiseres nærmere.

Flere tema som har vært behandlet i arbeidsutvalget, faller utenfor Konkurransetilsynets kjernekompetanse og ansvarsfelt. Tilsynet har i disse tilfellene funnet det naturlig ikke å delta aktivt i utvalgets diskusjoner, og ikke tatt nærmere stilling til de aktuelle tema.

Om organisasjonene

Forbrukerrådet er en statlig interesseorganisasjon med formål om å informere, dyktiggjøre og veilede forbrukere samt påvirke forbrukerpolitikken og næringslivet til å bli mer forbrukervennlig. Forbrukerrådet bistår årlig 5000 forbrukere som har problemer knyttet til oppussing, vedlikehold eller bygging av bolig.

Forbrukerombudet fører tilsyn med at næringsdrivendes markedsføring og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven og kan ilegge tvangsmulkt og overtredelsesgebyr ved brudd på loven.

Konkurransetilsynets hovedoppgave er å håndheve konkurranseloven. Konkurranseloven gjelder for alle markeder og næringer, med mindre det er gjort unntak etter konkurranseloven § 3. Konkurranseloven har til formål å fremme konkurranse for derigjennom å bidra til effektiv bruk av samfunnets ressurser. Konkurranseloven forbyr samarbeid som begrenser konkurransen og misbruk av dominerende stilling. Videre har bedrifter plikt til å melde fusjoner og oppkjøp til Konkurransetilsynet, og tilsynet kan gripe inn mot oppkjøp og fusjoner som begrenser konkurransen vesentlig. Konkurransetilsynet kan på selvstendig grunnlag vurdere offentlige ordninger og reguleringer og påpeke konkurransebegrensende effekter.

Husbanken er statens sentrale organ for gjennomføring av boligpolitikken. I tillegg skal Husbanken bidra til at det bygges flere boliger med gode miljøkvaliteter og universell utforming. Her satser Husbanken særlig på samarbeid med de profesjonelle boligprodusentene. I tillegg står kompetanseutvikling og formidling sentralt også innefor dette arbeidsområdet.

Byggenæringens Landsforening (BNL) er en nærings- og arbeidsgiverpolitisk organisasjon for bedrifter i byggenæringen. Pr 1. juli 2008 har BNL 4160 medlemsbedrifter som sysselsetter til sammen 73.818 ansatte. BNL ble etablert i 1997 og er i dag den nest største landsforeningen i NHO.

NRL står for Norske Rørleggerbedrifters Landsforening – VVS, og er en bransjeorganisasjon for rørleggerforetak av ulik størrelse og markedsorientering. NRL er tilknyttet Næringslivets Hovedorganisasjon og Byggenæringens Landsforening. Organisasjonen har ca 620 medlemsbedrifter med rundt 8400 ansatte, og en årlig omsetning på ca 12 mrd. kr.(eks. mva). Foreningen har 15 lokalforeninger fordelt over hele landet, og organiserer hovedtyngden av landets bedrifter innenfor VVS-området.

Norges Byggmesterforbund utgjør BNLS største organisasjon målt i antall medlemsbedrifter. Ved utgangen av 2008 har Byggmesterforbundet 1.444 medlemsbedrifter som til sammen utgjør 11 133 ansatte, inklusive lærlinger og kontoransatte. Samlet omsetning for medlemsbedriftene var 17 milliarder kroner.

Nelfo - foreningen for EL - og IT Bedriftene er en bransjeforening for Elektroentreprenør i Norsk Teknologi. De 1360 medlemmene omsetter for 26 milliarder kroner og har rundt 26.000 ansatte. Nelfo er en bransjeforening for elektroentreprenører tilknyttet NHO gjennom landsforeningen Norsk Teknologi

Metode

Forbrukerrådet planla 5 møter der et innledende møte med gjennomgang av status i markedet og ønsket situasjon ble kartlagt. Videre ble kontraktsbruk, gjennomsiktighet, kompetanse og service satt på dagsorden. I forkant av alle 5 møtene ble deltagerne i arbeidsgruppen bedt om å skrive sine synspunkter basert på tematikken i arbeidspakkene. Det ble fra hvert møte og tema nedfelt delkonklusjoner.

Det har fra utvalget sin side ikke vært mulig å konsekvensutrede tiltakene. Rapporten er delt opp kronologisk etter den tematiske inndelingen. Teksten i utredningene er utarbeidet av sekretariatet og utvalgsmedlemmene. Konklusjoner, anbefalinger, og forslag til tiltak står for utvalgets regning.

1.4 Bakgrunn

SIFO – rapportene

I 2009 publiserte SIFO to rapporter som omhandlet kjøp av håndverkertjenester. Forbrukertilfredshet 2008 presenterte resultater som viser hvordan forbrukerne vurderer tillit, transparens og klageforhold i håndverkerbransjene.⁵ Den andre rapporten tok for seg forbrukernes egenpraksis, ”Kjøp av håndverkertjenester - Forbrukernes evaluering av håndverkerbransjene og rapportert egenpraksis” og ble publisert høsten 2008.⁶

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 utvalget 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 agerer forbrukerne?

På bakgrunn av resultatene fra forbrukernes tilfredshet med bransjene, der håndverkerbransjene skåret relativt dårlig har man i surveyen ”Kjøp av håndverkertjenester - Forbrukernes evaluering av håndverkerbransjene og rapportert egenpraksis” undersøkt hvordan forbrukerne forholder seg når de kjøper håndverkertjenester. Det viste seg da at under to tredjedeler 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 viste at svært mange forbrukere ikke følger god forbrukerpraksis når de skal kjøpe håndverkertjenester.

Resultatene fra SIFO-undersøkelsene viser at forbrukernes tillit til kjøp av håndverkertjenester er todelt. Det rapporteres om at det er vanskelig for forbrukerne å finne frem til priser på håndverkertjenester og sammenligne tilbud fra bedriftene. Men forbrukernes egenpraksis og bestillerkompetanse viser seg også å være dårlig da mange ikke avtaler pris eller tidsrammer på arbeidet. For å øke forbrukernes tillit til kjøp av håndverkertjenester er det behov for å øke transparensen i markedet, samt at forbrukernes bestillerkompetanse må heves.

⁵ Berg, Lisbet (2008). *Forbrukertilfredshet 2008: Forbrukerundersøkelsen 2008*. Oppdragsrapport nr. 3-2008

⁶ Berg, Lisbet (2008). *Kjøp av håndverkertjeneste: Forbrukernes evaluering av håndverkerbransjene*. Prosjektnotat nr. 6-2008

1.5 Lovverket som regulerer kjøp av håndverkertjenester

Håndverkertjenesteloven.

Formålet med Håndverkertjenesteloven var å styrke og klargjøre forbrukerens rettsstilling på et viktig og praktisk område. Loven har siden 1989 regulert forholdet i tjenesteavtaler hvor tjenesteyterne opptrer som yrkesutøvere og der tjenestene i hovedsakelig er til personlig bruk for oppdragsgiverne. Loven regulerer alle forhold vedrørende reparasjon og håndverkertjenester.

Bustadoppføringslova

Lovgiver har skilt ut det forholdet der forbrukeren skal oppføre en ny bolig. Dette blir regulert etter bustadoppføringslova. Denne loven kom i 1997 og skulle fylle ut et tomrom mellom de allerede eksisterende lovene som var håndverkertjenesteloven, avhendingslova og kjøpsloven. Loven skulle regulere et forhold som i stor del ble regulert gjennom avtale mellom partene.

Plan- og bygningsloven

Plan- og bygningsloven gir det offentlige anledning til å kontrollere hva folk kan gjøre med boligen sin. Loven stiller tekniske krav til bygget, hvilke tiltak som er søknadspliktig, og hvordan prosessen skal foregå. Byggesaksbestemmelsene utdypes av de tre forskriftene Teknisk forskrift (TEK), om saksbehandling (SAK) og om godkjenning av foretak (GOF). Av materielle bestemmelser er det gitt funksjonskrav som sier noe om hvordan de ulike delene av bygget skal fungere. Lovens prosessuelle bestemmelser forteller hvilke tiltak som krever søknad og hvilke som krever melding. Dersom en sak er søknadspliktig må tiltakshaver la seg forestå av fagkyndige. Disse må gis ansvarsrett for det aktuelle tiltaket. Søknadspliktige saker har ansvarlige prosjekterende, ansvarlige utførende og ansvarlige kontrollerende, som samordnes av en ansvarlig søker. Dersom noen av disse ikke gjør jobben sin godt nok kan ansvarsretten trekkes. Kommunen fører tilsyn med at bestemmelsene følges, og kan sanksjonere de som ikke følger regelverket. Dagens plan- og bygningslov er under revisjon og ny lov vil bli gjeldende fra 1.1.2010. Det er forventet en skjerping i forhold til at alle nåværende meldepliktige tiltak blir søknadspliktige tiltak.

Prisopplysningsforskriften

Norsk rett pålegger næringsdrivende en prisopplysningsplikt ved salg av tjenester til forbruker, ved forskrift om prisopplysning for tjenester av 28. november 1997 nr. 1382 (prisopplysningsforskriften), gitt med hjemmel i markedsføringsloven § 3a.

Prisopplysningsforskriften har bestemmelser for opplysninger om priser når disse er fastsatt på forhånd, og om at det skal opplyses om beregningsmåte der hvor det ikke er mulig å oppgi prisen på forhånd, jf. hhv. §§ 3 og 4. Prisopplysningsforskriften gjelder kun opplysning overfor forbrukere.

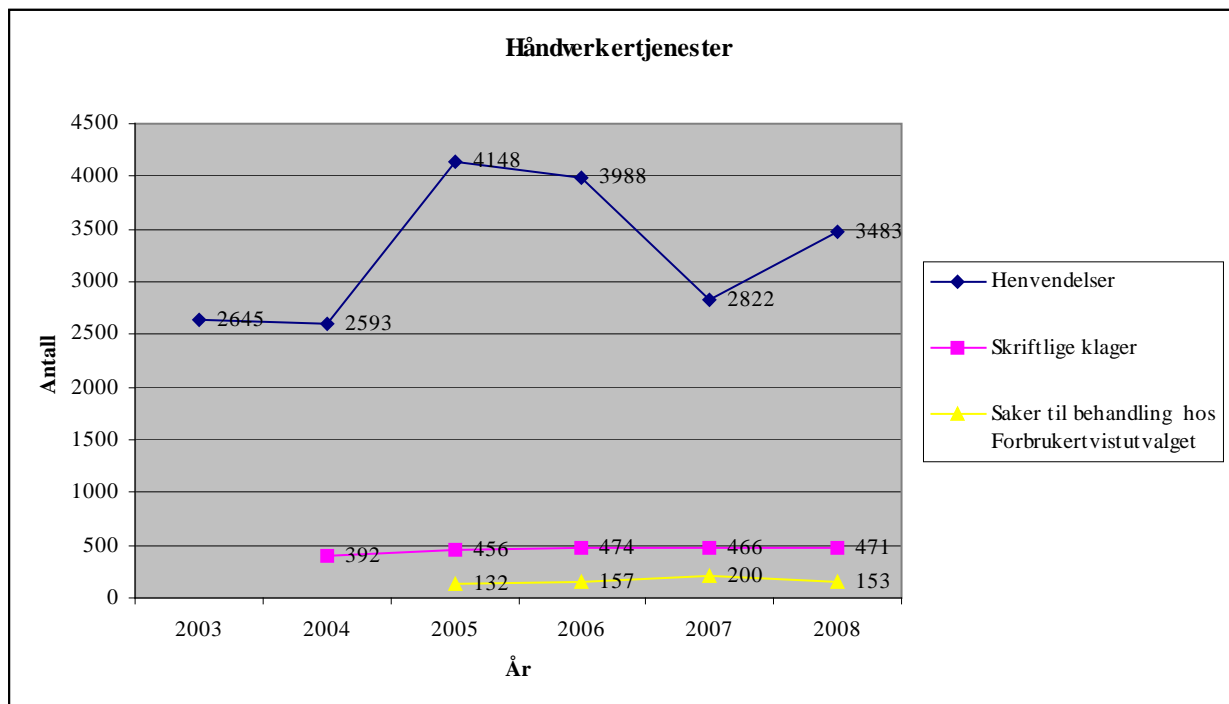
2 Status

Utvalget vil i dette kapitlet redegjøre for status i håndverkermarkedet og vil overordnet legge frem sitt syn på hva som kan gjøres for å oppnå de resultatmålene som utvalget har satt. På forhånd ble organisasjonene bedt om å redegjøre for hvordan nå-situasjonen oppleves for organisasjonene og hvordan situasjonen bør være.

I hovedsak ønsker bransjeorganisasjonene strengere offentlig innflytelse på dette markedet, både når det gjelder kompetansekrav, tekniske krav til byggverk eller produkter. I tillegg etterspørres det et større engasjement fra forbrukermyndighetene om å få forbrukerne til å bli bedre og mer etiske bestillere av håndverkertjenester. Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og Husbanken legger vekt på at økt bruk av skriftlige kontrakter kan være med på å øke forbrukernes tillit til kjøp av håndverkertjenester.

Klager og klagehåndtering

Forbrukerrådets henvendelsesstatistikk de siste årene viser at håndverkertjenester har vært et problemområde for forbrukerne. Håndverkertjenester ved oppussing og vedlikehold har de siste 6 årene vært representert på topp 5-listen over alle henvendelsene til Forbrukerrådet.



Figur 1: Antall henvendelser og skriftlige klagesaker på håndverkertjenester. Henvendelser omfatter telefonsamtaler, e-post eller personlig oppmøte hos Forbrukerrådet. Skriftlige klager til Forbrukerrådet blir forsøkt meklet til det oppnås minnelig løsning. Saker som ikke blir løst under megling kan oversendes til Forbrukertvistutvalget som kan avsi en rettskraftig dom.

Forbrukerrådet gjennomførte en undersøkelse blant 600 henvendelser fra forbrukere som meldte om problemer med oppussing og vedlikehold. Konklusjonene fra undersøkelsen var at nesten 50 % av henvendelsene om priser, avtaler og vilkår, tidsfrister, problemer knyttet til forskuddsbetaling og materialvalg. Alle disse forholdene kan avtales før arbeidet starter opp og Forbrukerrådet ser et klart forbedringspotensiale ved økt bruk av skriftlige kontrakter. Forbrukerrådet påpeker også behovet for at kontraktene fylles ut riktig.

Vedrørende markedsføring av håndverkertjenester opplyser Forbrukerombudet om svært få klager.

Vedrørende klager og klagehåndtering hos bransjen opplyser NRL og Byggmesterforbundet at bedriftenes reklamasjonskostnader utgjør hhv 0,7 og 0,4 % av den totale omsetningen etter at tjenesten er levert. Her er ikke medtatt kvalitetskostnader som bedriften påføres før tjenesten er levert.

Husbanken låner ut årlig 8-9 milliarder kroner årlig til bygging av nye boliger, og stiller krav til både bruk av byggblanketter fra Standard Norge og krav til de byggverk som oppføres. Husbanken mener dette kan være opplærende for bransjen. Bransjens anbefaling er at det må inngås en eller annen form for skriftlig enighet mellom kjøper og selger. Forbrukerombudet foreslår at enklere kontrakter eller formular kan være løsningen. Arbeidsutvalget mener økt bruk og tilgjengeliggjøring av skriftlige kontrakter trolig vil dempe konfliktnivået mellom forbrukere og håndverkere.

Kompetansekrav og utdanning

Bransjeorganisasjonene stiller kompetansekrav ved opptak av nye medlemsbedrifter. Til sammen utgjør de organiserte foretakene ca 4650 medlemsbedrifter. Samlet antall bedrifter i den utførende delen av næringen utgjør ca 40.000 bedrifter. Bransjen mener det er påfallende at offentlige myndigheter ikke stiller krav til bedrifter som opererer i dette markedet, mens bransjeorganisasjonene selv gjør dette.⁷ Bransjen mener dette er ødeleggende for konkurransen i markedet da deres medlemsbedrifter som innehar nødvendig kompetanse konkurrerer mot bedrifter som ikke kan dokumentere kompetanse. Bransjen viser til den tidligere håndverksloven og entreprenørloven der det ble stilt kompetansekrav til alle foretak som opererte i bygg- og håndverkermarkedet. Bransjen mener at mange av problemene som ble synliggjort i SIFO-undersøkelsen kan forklares med at det i mange håndverkerbedrifter ikke foreligger verken merkantil eller faglig kompetanse. For å håndtere den lave tilliten forbrukerne har til håndverkere mener bransjen det bør stilles krav til kompetanse til alle aktører som opererer i markedet.

Bransjen trekker også frem de siste tiders utdanningsreformer med krav til generell studiekompetanse der elevene i mindre grad får den fagutdanningen de trenger for å lykkes i håndverksfagene. Bransjen foreslår at det legges opp til en høring rundt utdanningen for yrkesfagene. Bransjen mener dagens utdanning for håndverkere må sees i sammenheng med den lave tilliten som forbrukerne har til håndverkere.

⁷ Elektrikerne er underlagt kompetansekrav iht forskrift.

3 Hvordan øke bruken av skriftlige kontrakter?

Arbeidsutvalget mener økt bruk og tilgjengeliggjøring av skriftlige kontrakter kan bidra til å dempe konfliktnivået mellom forbrukerne og håndverkerne. Utvalget mener det er et omfattende behov for å påvirke håndverkerbedriftene til å bruke skriftlige kontrakter, og å få forbrukerne til å etterspørre skriftlige kontrakter før håndverksarbeider oppstartes.

Utvalget er tilfreds med at forbrukerblankettene for bygg- og håndverkerarbeider nå er frikjøpt og mener dette er et stort skritt i riktig retning for å få økt bruken av skriftlighet mellom partene, men ser det som en stor utfordring at svært mange bedrifter og forbrukere ikke er kjent med forbrukerblankettene. Utvalget har konkludert med at det er et omfattende informasjonsbehov både overfor forbrukerne og bedriftene for å endre holdninger slik at skriftlige avtaler benyttes ved kjøp av håndverkertjenester. Utvalget har også diskutert informasjonskampanjer som kan være med på å øke bruken av skriftlige kontrakter.

En utfordring for utvalget har vært hvorvidt man skal kreve at det skal brukes forbrukerblanketter ved tilkallingsoppdrag. Utvalget har diskutert om det kan utformes egne formularer ved kjøp av mindre oppdrag.

Informasjon

Utvalget har konkludert med at det er en utfordring å gjøre forbrukerblankettene fra Standard Norge godt kjent. Bransjen mener forbrukermyndighetene har et stort ansvar for å informere forbrukerne om at de må kreve skriftlige kontrakter, og i tillegg informere om risikoen ved at de ikke brukes. Utvalget mener det er et behov for at det utarbeides veiledere til forbrukerblankettene som frikjøpes. Forbrukerrådet vil videreføre dette arbeidet i samarbeid med Husbanken.

Utvalget har konkludert med at Forbrukerrådet og bransjen samarbeider om forbrukerinformasjon på Forbrukerrådets nettsider og at det etableres en referansegruppe i forbindelse med dette arbeidet. Utvalget foreslår at Forbrukerrådets nettsider i større grad retter seg mot de ulike håndverkerfagene. Det vil gjøre at flere forbrukere finner veien til forbrukerportalen når de bruker søkeordene rørlegger, snekker, elektriker osv.

Forbrukerrådet har i samarbeid med Byggekostnadsprogrammet utviklet nettstedet forbrukerportalen.no/bolig for forbrukere som skal bygge, kjøpe ny eller pusse opp bolig. På nettsiden oppfordres det til bruk av forbrukerblankettene fra Standard Norge, samt en oppfordring til forbrukerne om å avstå fra å bruke håndverkere som ikke ønsker å benytte seg av disse. Bransjen vil også påvirke sine medlemmer til å anbefale kundene om å benytte Forbrukerrådets nettsider før avtale inngås.

Bransjen mener at mye av innsatsen for å få økt bruken av skriftlige kontrakter også må rettes mot forbrukerne som på sin side må etterspørre skriftlige kontrakter før arbeidet starter opp. Arbeidsutvalget har dermed konkludert med at Forbrukerrådet i mye større grad må bevisstgjøre forbrukernes risiko ved å ikke benytte seg av skriftlige kontrakter.

For å få flere håndverkerbedrifter til å benytte seg av skriftlige kontrakter er det behov for markedsføringskampanjer rettet mot bedriftene. Bransjeorganisasjonene vil intensivere sin satsing på kundehåndtering overfor sine bedrifter. Bransjen viser til at mange bedrifter har forbrukertips på sine nettsider, men bransjeorganisasjonene har ikke tilsvarende tips overfor

sine bedrifter. Bransjen sier de vil satse mer på hva bedriftene bør være oppmerksom på når de påtar seg et oppdrag. Bransjen sier de vil satse på opplæring av sine medlemmer i kontraktsskriving og vanlig kundebehandling; dvs oppgi referanser uoppfordret, følge opp henvendelser fra kunder og henvise til klagenemnda ved inngåelse av avtaler. Arbeidsutvalget mener et kompetanseløft på kundeføring i bransjen kan være med på å bedre kommunikasjonen mellom forbrukerne og bedriftene slik at misforståelser og tvister unngås.

Arbeidsutvalget sluttet seg til Forbrukerrådets ønske om utformingen av ”kjøpevettreglene” for bruk av håndverkertjenester. Forbrukerrådet initierer videre arbeid med dette i løpet av 2010.⁸ Arbeidet vil skje i samarbeid med bransjen og byggvarehusene for å få full spredning av informasjonen. Utvalget mener det vil kreve en del ressurser for gjennomføring av en god kampanje, og det kreves bred markedsføring for å få forbrukerne og håndverkerbedriftene til å endre holdninger.

Husbanken

I forbindelse med oppføring eller salg av ny bolig krever Husbanken at det brukes byggblanketter fra Standard Norge, og vil vurdere å stille de samme krav også til kontrakter ved rehabilitering av bolig etter håndverkertjenesteloven. Husbanken har tilgjengeliggjort byggblankettene for sine kunder og har bruk av disse som et absolutt krav til utbyggere de inngår intensjonsavtaler og samarbeidsavtaler med. Husbanken mener bruk av byggblankettene vil tvinges frem grunnet svært lang saksbehandlingstid på egne formularer og kontraktsfrie søknader. Husbanken påvirker sine kunder til å benytte seg av byggblankettene gjennom regelmessig møte og seminarvirksomhet.

Supplement til standardkontrakter

Forbrukerombudet foreslår at det utformes enkle standardformularer som kan bistå de mer omfattende forbrukerblankettene fra Standard Norge. Bransjen viser til at det allerede eksisterer slike standardformularer og foreslår å lage en mal for jobbrekvisisjoner etter mal av det som finnes pr i dag. Arbeidsutvalget konkluderer med at det utformes et felles formular som alle partene i utvalget enes om som en norm ved enkle håndverkeroppdrag. Utvalget mener dette kan være med på å dempe antallet misforståelser som gjerne som kan oppstå ved bestilling av mindre arbeider. Bransjen mener at i mange jobber kan det føles unødvendig å bruke skriftlige kontrakter, og poengterer at omfanget av papirarbeidet begrenser håndverkere som stiller opp på kort varsel.

Endring av lovverket

Utvalget diskuterte også om endringer i lovverket kan være med på å øke bruken av skriftlige kontrakter. Forbrukerombudet foreslo at håndverkertjenesteloven endres slik at det stilles krav til skriftlige håndverkeravtaler, og at vilkår som ikke blir nedtegnet skriftlig vil det være opp til håndverker å godtgjøre at var vedtatt av forbruker. Forslaget innebærer at håndverkeren vil få bevisbyrden og at man dermed vil sikre etterlevelsen av at håndverkerne benytter seg av kontrakter. Forslaget ble imidlertid ikke realitetsdrøftet videre av utvalget.

⁸ Se vedlegg. Kjøpevettregler.

4 Gjennomsiktighet i håndverkermarkedet

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 konkrete vurderinger der de lett kan finne frem til opplysningene de trenger før de fatter en beslutning.

Resultatene fra SIFO-undersøkelsen viser 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 sammenligne tilbud fra ulike firmaer.

Utvalget har i dette kapitlet diskutert mulige løsninger for å øke gjennomsiktigheten i håndverkermarkedet. Forbrukerrådet og Forbrukerombudet mener prisopplysninger i større grad bør fremgå av håndverkerbedriftenes markedsføring. Bransjen mener priser på håndverkertjenester varierer i stor grad fra oppdrag til oppdrag, og ofte er kompleksiteten eller håndverkerens evne til å bedømme omfanget av arbeidet avgjørende for hvordan prisen blir. Konkurransetilsynet påpeker at håndverkertjenester ofte er sammensatte tjenester, som innebærer at det trolig vil være vanskelig for tilbyderne på forhånd å publisere informasjon på internett som utgjør et tilstrekkelig informasjonsgrunnlag for forbrukerne ved kjøp av konkrete tjenester i markedet. Konkurransetilsynet mener tiltakene bør innrettes mot å bevisstgjøre forbrukerne på muligheten for å innhente ulike tilbud ved kjøp av konkrete tjenester, slik at forbrukeren selv kan sammenligne priser som kan legges til grunn ved valg av tilbyder.

Sammenligne kvalitet

Det finnes i dag flere offentlige registre der forbrukerne kan sjekke ut av håndverkerbedriftenes kompetanse.

Statens Bygningstekniske etat har en oversikt over hvilke bedrifter som har sentral godkjenning for ansvarsrett. En oppføring i dette registeret tyder på at bedriften er prekvalifisert for arbeider som krever søknad til kommunen. Statens bygningstekniske etat behandler søknader fra bedrifter som må fremlegge tilstrekkelige kvalifikasjoner til å ivareta kravene i plan- og bygningslovgivningen for å kunne stå oppført i registeret.

Mesterregisteret har en oversikt over hvilke bedrifter som kan benytte mestertittelen . Kravet til en mesterbedrift i tillegg til å ha svennebrev og dokumentert praksis, er en videreutdanning innen både økonomi, markedsføring og ledelse.

DSB har et offentlig register over EL-installatører som prosjekterer, utfører og vedlikeholder elektriske anlegg.

BNL har utviklet ”StartBANK” der potensielle innkjøpere av bygg- og anleggstjenester finner all nødvendig informasjon om tilbyderne av slike tjenester. Registeret retter seg i hovedsak mot bedrifter og offentlige etater, og tjenesten koster minimum 2000 i året. Det er lite sannsynlig at forbrukere vil abonnere på denne tjenesten for å kvalitetssikre bedriftene de kjøper håndverkertjenester av.

Brønnøysundsregisteret har en oversikt over informasjon om bedriftens økonomiske situasjon eller om bedriften skulle være konkurs. I tillegg finnes egne bransjeregistre på

bransjeorganisasjonenes nettsider og Fagrådet for våtroms oversikt over de godkjente bedrifter som følger våtromsnormen.

Forbrukerrådet mener at disse registrene kan samordnes og gjøres tilgjengelig for publikum slik at det blir lettere for forbrukerne å sammenligne kvaliteter hos håndverkerbedriftene.⁹ Forbrukerrådet mener BNL bør ta initiativ til å etablere et slikt register. Forslaget får støtte fra Forbrukerombudet, men de presiserer at det faller utenfor deres myndighetsområde. BNL mener en slik samordning reiser en del spørsmål som først må utredes.

Bransjen viser til ”Gode råd ved bestilling av håndverker” og mener forslaget fra Forbrukerrådet er et steg i feil retning og påpeker at manglende kompetansekrav til bedrifter og andre aktører som utøver håndverkertjenester er en sterkt medvirkende årsak til at forbrukerne opplever uryddige forhold i håndverkerbransjen.¹⁰

Sammenligning av pris

Forbrukerrådet tok til orde for å endre prisopplysningsforskriften sett i lys av forbrukernes nye handlingsmønstre for hvordan de innhenter priser på håndverkertjenester.

I merknadene til prisopplysningsforskriften er følgende formulert:

Tjenesteyteren skal så langt det er praktisk mulig ha lett synlig prisoppslag eller utlagt prislister som viser prisene for de ytelsene som utføres. Oppslaget eller prislister skal plasseres på det sted hvor tjenesten vanligvis bestilles. Dette innebærer at kunden skal ha mulighet til å orientere seg om prisene på forhånd, både med sikte på valg av tjenesteyter og når det gjelder vurderingen av om han skal kjøpe tjenesten. For mange forbrukere føles det mer bekvemt og mindre forpliktende å undersøke prisene på egen hånd, uten å måtte spørre selgeren om hvor mye den aktuelle tjenesten koster. Samtidig vil dette være avlastende for tjenesteyteren.¹¹

Håndverkerbedriftene kan i dag vise til at prisene er tilgjengelige enten på bedriftens kontor eller i servicebilen. Formålet med forskriften er at kundene skal ha anledning til å orientere seg om prisene på forhånd. Forbrukerrådet foreslår at prisopplysningsforskriften endres til ”i all markedsføring av håndverkertjenester skal det opplyses om pris så lenge det er praktisk mulig.” Forbrukerrådet mener at timepris, pris på servicebil og standarder for kjøring kan være enkle prisparametre som de fleste tilbydere har anledning til å opplyse om. Mange håndverkertjenester markedsføres i dag via internett, og det bør være anledning for mange bedrifter å opplyse om de enkleste prisparametre på sine nettsider.

Forbrukerombudet mener at det for denne typen tjenester, der prisen ofte er sammensatt av ulike komponenter, kan det være vanskelig for de næringsdrivende å gi nok opplysninger til at det gir forbrukerne god informasjon. Forbrukerombudet er av den klare oppfatning at parametrene for beregning av pris skal være tilgjengelig på foretakens nettsider. Det klare rettslige utgangspunktet i henhold til prisopplysningsforskriften for tjenester er også at prisopplysninger skal gis der bestilling av tjenesten vanligvis skjer og slik at prisene er lett synlig for bestilleren. Etter Forbrukerombudets mening vil dette oppfylles ved prisopplysninger på hjemmesider. Forbrukerombudet mener det er for mye å kreve

9 Finansportalen er et nettsted som gir forbrukerne bedre muligheter til å sammenligne tilbydere i finansnæringen.

10 <http://www.byggmesterforbundet.no/article.php?articleID=304&categoryID=334>

11 <http://www.lovdata.no/cgi-wift/ldles?doc=/sf/sf/sf-19971128-1382.html>

prisopplysninger i all markedsføring av håndverkertjenester. Forbrukerombudet mener en slik regel vil innebære at alle annonser og liknende vil måtte inneholde prisopplysninger. Forbrukerombudet mener forslaget fra Forbrukerrådet må modereres til at man krever prisliste på nettsiden til de bedriftene som har en hjemmeside.

Konkurransetilsynets innspill om gjennomsiktighet i markedet

Økt prisgjennomsiktighet, for eksempel ved publisering av priser på internett, kan ha både positive og negative virkninger i markedene hvor håndverkertjenester på fast eiendom inngår. For at informasjonen som gjøres tilgjengelig av tilbyderne skal komme forbrukerne til gode, er det avgjørende at forbrukerne får tilstrekkelig god informasjon som de kan nyttiggjøre seg ved valg av leverandør.

Ved salg av sammensatte tjenester som i dette tilfellet, vil det trolig være vanskelig for tilbyderne å på forhånd publisere informasjon på nettet som utgjør et tilstrekkelig informasjonsgrunnlag for forbrukerne ved kjøp av konkrete tjenester i markedet. En publisering av prisningselementer vil ikke gi forbrukeren fullstendig oversikt over de ulike tilbydernes endelige priser for den aktuelle tjenesten.

Videre kan markedene hvor håndverkertjenester på fast eiendom inngår ofte være avgrenset til et lite geografisk område, særlig dersom arbeidet som skal utføres er begrenset. I slike tilfeller vil konsentrasjonen i markedet være høy, fordi det finnes få tjenesteytere innenfor det avgrensede geografiske området. Offentlig publiserte priser kan i konsentrerte markeder føre til begrenset konkurranse og høyere priser. En offentliggjøring av priser vil altså i slike tilfeller virke mot sin hensikt.

Konkurransetilsynet har ikke gjennomført noen betydelig analyse av gjennomsiktigheten i markedene eller hvilke virkninger en økt gjennomsiktighet vil medføre. Likevel fremstår det på generelt grunnlag å være en reell fare for at en ytterligere grad av gjennomsiktighet vil kunne svekke konkurransen i markedene hvor håndverkertjenester på fast eiendom inngår. Dette kan skje ved at økt gjennomsiktighet legger til rette for en opprettholdelse av et avtalt eller stilltiende samarbeid i markedene.

Derfor foreslår tilsynet at tiltak for å øke gjennomsiktigheten i markedene innrettes på andre måter enn ved prisopplysninger på tilbydernes hjemmesider. En forbruker som ønsker å kjøpe håndverkertjenester på fast eiendom fra en håndverker vil nokså enkelt kunne danne seg en oversikt over mulige tilbydere, for eksempel ved å søke på internett, lete i telefonkatalogen eller forhøre seg med bekjente. Ved å oppsøke eller på annen måte ta kontakt med tilbyderne av håndverkertjenester og spesifisere hva som ønskes utført, vil forbrukeren også kunne få opplyst hvordan håndverkeren vil utføre oppdraget og til hvilken pris.

Konkurransetilsynet anbefaler at tiltak innrettes mot å bevisstgjøre forbrukerne på muligheten for å innhente ulike tilbud ved kjøp av konkrete tjenester, slik at forbrukeren selv kan sammenligne priser som vedkommende kan nyttiggjøre seg av ved valg av tilbyder. Slike tiltak kan for eksempel innebære informasjon på forbrukermyndighetenes nettsider som tar sikte på å bevisstgjøre forbrukerne på hvordan de kan gjennomføre en tilbudskonkurranse ved kjøp av håndverkertjenester. Konkurransetilsynet støtter forbrukermyndighetenes tiltak på dette området som gir forbrukerne bedre mulighet til å benytte seg av anbud, herunder

sjekklister på forbrukermyndighetenes nettsider i forbindelse med innhenting av tilbud, for eksempel sjekklisten for anbudsbrief.¹²

Utvalgets konklusjoner

Innspillene fra Konkurransetilsynet ble avgjørende for diskusjonen knyttet til spørsmålet om gjennomsiktighet i markedet. Utvalget konkluderte med at forbrukernes kompetanse ved bestilling av håndverkertjenester må økes for lettere å kunne sammenligne tilbud fra håndverkere.

Arbeidsutvalget mener bruk av anbudskjema og skriftlige kontrakter vil være med på å kvalitetssikre prosessen rundt kjøp av håndverkertjenester. Håndverksbedriften må i forkant av kontraktsinngåelse sikre at det er felles forståelse vedrørende oppdragets innhold/omfang.

Arbeidsutvalget ble også enig om følgende sjekklister ved bruk av håndverkere, som aktørene kan benytte i sitt informasjonsarbeid

Sjekklister ved bruk av håndverkere

1. **Undersøk markedet:** Søk på nettet, ring rundt til håndverkerne og entreprenører og sjekk med venner og kjente.
2. **Brønnøysundsregisteret:** Har du firmaets organisasjonsnummer kan du sjekke ut om firmaet eventuelt skulle være konkurs.
3. **Referanser:** Sjekk referansene til firmaet og be om referanser fra tidligere oppdrag (vær klar over at firmaet antageligvis ikke vil gi ut dårlige referanser).
4. **Kompetanse:** Sjekk ut firmaets fagkompetanse. Spør etter fagbrev, fagutdanninger og sertifiseringer. Dette gir deg trygghet både ved eventuelle reklamasjoner, men vil også være verdifullt om du skal selge boligen din.
5. **Ansvar:** Sjekk ut om firmaet har sentral godkjenning ved å undersøke databasen hos Statens byggetekniske etat. Sentral godkjenning er et hjelpemiddel for alle foretak som skal være ansvarlig for søknad, prosjektering, utførelse eller kontroll av tiltak som krever byggetillatelse. Håndverkere som ikke har sentral godkjenning må søke kommunen om lokal ansvarsrett i det enkelte byggeprosjekt, ved arbeider som krever byggetillatelse. (Ved større arbeider er dette mest aktuelt)
6. **Kontrakt:** Sjekk ut om håndverkeren bruker byggblankettene 3501 og 3502. Standard Norge har to kontrakter når du skal pusse opp, 3502 som anvendes på arbeid opptil 1,5G- og 3501 som er en mer omfattende kontrakt for arbeid som overstiger denne summen Mer informasjon finner du på forbrukerportalen.no/bolig
7. **Anbud:** Forbrukerrådet anbefaler at du henter inn minst 3 anbud. Dette er lurt ved større kontrakter, for å få oversikt over markedsprisen. Anbudet bør inneholde pris, oppdragsbeskrivelse materiale, og tidsramme.

¹² <http://forbrukerportalen.no/temaer/bolig/sjekklister/anbud/anbudsbrief>

5 Kompetanse

Arbeidsutvalget mener det er en sammenheng mellom kompetansen i bedriftene og kvaliteten på tjenesten som ytes til forbrukerne. Arbeidsutvalget har i dette kapitlet diskutert om strengere tekniske og merkantile krav til håndverkerbedrifter kan være løsninger for å øke forbrukernes tillit til kjøp av håndverkertjenester. I tillegg har utvalget diskutert autorisasjonsordninger, om det bør stilles strengere krav til mesterbrevet for håndverksfagene og hvordan utdannings situasjonen for håndverkere er i dag.

Teknisk faglige krav

Alle bedrifter som står for oppføring av nye hus og bygninger må dokumentere sine kvalifikasjoner. De bedrifter som utfører denne typen arbeider må enten dokumentere sin kompetanse gjennom byggesøknaden, eller være prekvalifisert gjennom å inneha sentral godkjenning som administreres av Statens bygningstekniske etat. Bransjen påpeker at det ikke stilles slike krav til kompetanse når det gjelder ombygging og reparasjoner som utgjør ca 50. milliarder årlig i det totale byggemarkedet. Situasjonen i dag er at hvem som helst kan opprette et enkeltmannsforetak og operere som murer, maler, rørlegger eller snekker. I forbindelse med ny plan- og bygningslov foreslo bransjeforeningene overfor Stortinget at det skulle utredes å stille minimumskrav til alle foretak i næringen, uavhengig om tiltaket var søknadspliktig eller ikke.

Strengere krav til melde- eller søknadspliktige tiltak

Vedrørende å øke kravene i regelverket for å utøve melde- og søknadsplikt er bransjen positive, men advarer om at det blir byråkratiserende og at svært mange vil omgå et slikt regelverk. Forbrukerrådet er av den oppfatning av at flere tiltak som det bør vurderes søknadsplikt på, bl.a. oppussing av bad og andre problemområder. Forbrukerrådet mener at om tiltaket er søknadspliktig vil kompetansen hos bedriften bli kontrollert under kommunens byggesaksbehandling. Utvalget noterer at forslaget til plan- og bygningslov strammer inn regelverket vedrørende kravene til melde- og søknadspliktige tiltak.

Merkantile krav

Bransjen påpeker at bedrifter som opererer i denne næringen må være godt kjent med viktige lover som plan- og bygningsloven, arbeidsmiljøloven, håndverkertjenesteloven og bustadoppføringslova, og videre de mest relevante standardkontraktene. I likhet med bransjen ser Forbrukerrådet et behov for at den merkantile kompetansen i like stor grad som den faglige bør heves.

Autorisasjon

Bransjen mener at godkjenninger kan fungere i noen bransjer slik som eksempelvis i elektro men maner til forsiktighet med å gå tilbake til ordninger som kan ligne på de tidligere ”laugsvesen”. Bransjen mener dette kan begrense naturlig konkurranse og utestenge aktører selv om de har kompetanse til å gjennomføre hele eller deler av de arbeider som lå inn under de gamle laug eller godkjenningsordninger.

Forbrukerrådet viser til ECCG rapporten fra 30.09.2008 som konkluderte med at en streng regulering av frie yrker ikke nødvendigvis fører til fornøyde forbrukere, men til høyere priser.¹³ Forbrukerrådet ønsker å påpeke at selv om elektrikerne er underlagt strenge krav

¹³ http://ec.europa.eu/competition/sectors/professional_services/studies/studies.html

både via registreringsforskriften og forskrift om kvalifikasjoner på elektrofagfolk, har forbrukerne ikke vesentlig høyere tillit til elektrikere. Forbrukerne viser til at også elektrikere kommer dårlig ut på transparens og klageadgang på lik linje med de andre håndverksfagene.

Nelfo ønsker i denne sammenheng å påpeke at sikkerhetsforskriftene som stilles til el-installatører ikke påakter de merkantile ferdighetene, og at totaliteten i leveransen overfor forbrukerne ikke er gitt tilstrekkelig oppmerksomhet.

Mesterordningen

Forbrukerrådet mener at Mesterbrevet gir en indikasjon på hvilke kvaliteter bedriften besitter, både faglig og merkantilt. Økte krav til mestertittelen kan også skape større trygghet for forbrukerne. Bransjen legger til at kravene til mesterbrevet delvis har avtatt, og at når kravene senkes faller også kvaliteten på nye mestrer som uteksamineres, og de er positive til økte krav til mestermerket.

Utdanning

Utdanningen av håndverkere ble diskutert i samråd med lederne for de faglige rådene for videregående opplæring for håndverkertjenester bestående av Jørgen Leegaard (bygg- og anleggsteknikk), Gunnar Visnes (elektrofag), og Hroar Klemp (design og håndverk). Mindre faginnhold, større avstand mellom bransjeorganisasjonene og konflikt mellom allmennfagene og det tekniske innholdet i utdanningen var i hovedsak konklusjonene fra lederne.

5. 1 Generelle innspill vedrørende kompetansekrav til håndverkere

Konkurransetilsynet

Konkurransetilsynet finner det vanskelig å foreta en konkret vurdering av de konkurransemessige implikasjonene av problemstillingene uten å kjenne til det nærmere innholdet i kompetansekravet og autorisasjonsordningene som eventuelt foreslås. Likevel kan det på generelt grunnlag knyttes noen kommentarer til enkelte av problemstillingene.

Krav til kompetanse og autorisasjonsordninger vil kunne bli forsøkt forankret i et formål om å beskytte forbrukere. Dette vil særlig gjelde i tilfeller hvor forbrukerne er i en stilling hvor det er vanskelig å vurdere tilbydernes kvalifikasjoner og følgene for forbrukeren av å gjøre et dårlig valg er alvorlige og irreversible. Slike krav kan samtidig lede til uheldige virkninger, blant annet i form av etableringshindringer, som vil kunne medføre at aktørene som allerede er etablerte i markedet beskyttes fra konkurranse. Kompetansekrav og autorisasjonsordninger vil kunne medføre økte etableringshindringer ettersom det blir nødvendig å oppfylle kravene for å kunne være aktiv i markedet. Dersom antallet tilbydere i et marked reduseres, vil det medføre risiko for at enkelte aktører kan oppnå markedsmakt og at konkurransen dempes. Markedsmakt vil kunne medføre høyere priser, lavere kvalitet og redusert innovasjon. Et redusert antall aktører i et marked vil også kunne føre til økt risiko for ulovlig samarbeid eller samordning mellom uavhengige foretak. Kravene til kompetanse og innholdet i autorisasjonsordninger bør derfor ikke gå lenger enn det som er nødvendig for å kunne realisere de ønskede formålene. Like aktører, herunder både innenlandske og utenlandske, bør behandles likt slik at aktørene kan konkurrere på like vilkår. Det bør derfor ikke oppstilles krav som kun innenlandske aktører eller kun en selektiv gruppe aktører kan oppfylle. Kriteriene som oppstilles bør være objektive og praktiseres på en etterprøvbar måte.

Forbrukerombudet

Forbrukerombudet er positive til forslagene om å skjerpe inn reglene for hvem som kan drive håndverkervirksomhet. Forbrukerombudet mener det er viktig at forbrukerne får det de forventer når de kjøper denne typen tjenester, og økte krav til kompetanse er en måte å sikre dette på. Forbrukerombudet mener det er merkelig at man kan starte egen bedrift uten å måtte dokumentere merkantil eller fagmessig kompetanse. Forbrukerombudet mener bransjen selv er de riktige til å vurdere hvilke endringer som må til for å sikre bedre kvalitet på håndverkertjenester via økte kompetansekrav, men påpeker at det vil være svært ressurskrevende å gjennomføre slike endringer.

Husbanken

Husbanken mener høy fagkompetanse og faglig integritet hos håndverkeren er viktig, og at ansvaret for resultatet eller kvaliteten plasseres hos det utførende ledd. Husbanken vil også legge vekt på at dårlige jobber må få en konsekvens for bedriften. Husbanken mener forbrukermyndighetene har en viktig oppgave i å informere forbrukerne om å etterspørre kontrakt og kompetanse hos håndverkerne.

5.2 Oppsummering og konklusjoner

Forbrukertilfredshetindeksen viser at forbrukerne mener at kjøp av håndverkertjenester er problematisk spesielt på området transparens, (prisinformasjon, sammenlignbarhet og valgmuligheter). Undersøkelser Forbrukerrådet har gjennomført viser at rundt 50 % av henvendelsene gjaldt merkantile og forretningsmessige forhold.

Utvalget konkluderer på bakgrunn av dette at det bør utredes om det skal innføres krav om merkantil utdanning som sikrer kunnskap om relevante lover og standarder knyttet til forretningsmessige forhold og teknisk faglig kompetanse.

Arbeidsutvalget mener at det bør utredes at mesterbrevstittelen tilegnes mer faglig innhold. Mesterbrevet gir i dag en indikasjon på arbeidserfaring og forretningsmessig kompetanse. Dette må sees i sammenheng med punktet om endring av læreplanen for den videregående opplæringen.

Utvalget foreslår at den videregående opplæringen av håndverkere styrkes. Det faglige innholdet bør i større grad prioriteres og det teoretiske innholdet bør knyttes til det utøvende faget.¹⁴

Det bør også åpnes for at det utredes flere forhold knyttet til oppussing og vedlikehold av bolig som søknadspliktige tiltak.

14 Konkurransetilsynet og Forbrukerombudet ønsket ikke å ta stilling til dette spørsmålet

6 Service

Kundeservice er en del av totalopplevelsen ved kjøp av håndverkertjenester. Bedriftens relasjon til kunden handler om mer enn pris, forsinkelser og materialvalg som er forhold som bedriften kan avtale skriftlig. God informasjon og service til forbrukeren kan ikke avtales, men er et sentralt tema ved kjøp av håndverkertjenester. Arbeidsutvalget vil i dette kapittelet diskutere områdene informasjon til kunden og behovet for en service veiledning.

Informasjon til kunden

BNL mener byggevarehusene er sentrale ved byggevarekjøp fra forbrukerne og burde kunne utnyttes bedre til informasjonsspredning både generelt om kjøp av håndverkertjenester og bruk av skriftlige avtaler. Forbrukerombudet mener det er vanskelig å formidle informasjon til forbrukere ved riktig tidspunkt og mener byggvarehusene kan være en arena for å treffe forbrukere som kjøper håndverkertjenester. I tillegg frekventerer mange håndverkere byggvarehusene.

Enkelte bransjeforeninger har hjemmesider med innhold rettet mot forbruker. BNL mener disse kan tydeliggjøres og markedsføres bedre ut mot kundene, og det finnes i tillegg andre nettsider som retter seg mot forbrukeres kjøp av håndverkertjenester.

BNL mener det bør vurderes om bransjenes hjemmesider burde hatt en knapp for forbrukerne som er koblet opp mot Forbrukerrådet sin hjemmeside. BNL mener bransjens egne medlemsbedrifter bør oppfordres til å etablere slike lenker for å gjøre kontrakter og viktig forbrukerinformasjon lett tilgjengelig, og mener dette vil bidra positivt mht bransjenes og enkeltbedriftenes anseelse og seriøsitet.

Husbanken mener at informasjon på bransjens nettsider er lite benyttet av forbruker i forkant av avtaleinngåelsen. Husbanken mener at for å nå gjennom med informasjon i forkant må det skje som informasjon i selve avtalen kombinert med tvungen bruk av skriftlige avtaler med tilhørende veiledere, der begge partene må sette seg godt inn i hva de skriver under på.

Arbeidsutvalget har konkludert med at det er et behov for en markedsføringskampanje for å gjøre forbrukerinformasjon bedre kjent i markedet, men også med tanke på å sette temaet på dagsorden for de utøvende bedriftene.

Serviceveiledning

BNL presenterte Dansk Byggeris servicekonsept tidlig i arbeidsprosessen for utvalget, og viser til gode erfaringer med dette fra Danmark. Konseptet er en merkeordning der bedrifter som følger retningslinjene kan markedsføre seg med konseptets logo. BNL mener en norsk versjon av dette servicekonseptet kan sees på som en del av markedsføringen for seriøse håndverkerbedrifter, og et godt hjelpemiddel for mindre bedrifter som ikke har tid eller ressurser til å drive markedsføring. Forslaget støttes av Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og Husbanken. NRL, NELFO, og Byggmesterforbundet er skeptiske til nytteverdien og viser for øvrig til krav til medlemskap og ulike kjedekonsepser som allerede finnes i markedet.

Byggmesterforbundet mener håndverkerne lever av sitt rykte i lokalmiljøet og er ikke positiv til at dets medlemmer skal belastes med forpliktelser som alle de bedriftene som står utenfor slipper unna. Byggmesterforbundet ønsker å påpeke at bransjeorganisasjonene stiller krav til

forbrukerhåndtering fra sine medlemmer. Nelfo mener bruk av et slikt konsept i første omgang må være på frivillig basis for bedriftene, og uttrykker at bransjen i hovedsak må bli flinkere til å synliggjøre service overfor forbrukerne.

Forbrukerrådet mener at serviceerklæringer gir kundene en forventning om hvordan de vil bli behandlet av bedriften, og at det vil utgjøre en forpliktelse for bedriftene om de brukes i markedsføringen. Forbrukerombudet mener et slik konsept kan være med på å gjøre det lettere for forbrukerne å velge bedrifter som kan vise til et visst servicenivå. Husbanken mener at bransjeorganisasjonene kan stille krav til sine medlemmer som kan bruke serviceerklæringer som et kvalitetsstempel.

Konkurransetilsynet bemerker at det er vanskelig å foreta en konkret vurdering av konkurransemessige implikasjoner før et konkret forslag til serviceveileder foreligger. Det påpekes at tjenestenes pris og kvalitet (herunder servicenivå) er sentrale konkurranseparametere. Bransjeorganisasjonene må være bevisste i forhold til ikke å gi sine medlemmer oppfordringer mv. som kan virke konkurransebegrensende eller konkurransedempende, ved for eksempel å gi økte etableringshindringer og føre til utestengende virkninger.

Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og BNL har utarbeidet et utkast til en serviceveileder for håndverkerbedrifter.¹⁵

Bransjen vil tilstrebe å informere sine medlemmer om veilederen, og forbrukermyndighetene vil jobbe for å gjøre veilederen kjent for forbrukerne.

¹⁵ Se vedlegg. Utkast til serviceveileder

7 Videre arbeid

For å sikre at de tiltakene som arbeidsutvalget blir fulgt opp, ber vi om at Statsråden og/eller Barne- og likestillingsdepartementet tar initiativet til et oppfølgingsmøte ultimo 2010 primo 2011.

Bransjen mener det er viktig at det gjennomføres kundetilfredshetsundersøkelser årlig og ser frem til kommende undersøkelser.

8 Litteratur

Berg, Lisbet (2008). Forbrukertilfredshet 2008: Forbrukerundersøkelsen 2008. Oppdragsrapport nr. 3-2008

Berg, Lisbet (2008). Kjøp av håndverkertjeneste: Forbrukernes evaluering av håndverkerbransjene. Prosjektnotat nr. 6-2008

Vedlegg

1. Kjøpevettregler
2. Utkast til serviceveileder

Vedlegg 1. Kjøpevettregler



Kjøpevettregler

1. Ta vare på kvittering eller annen dokumentasjon på kjøpet.
2. Du har 14 dagers angrerett ved kjøp på internett, telefon eller postordre. Du har ikke angrerett i butikk.
3. Avtal bytterett før du handler. Du har ikke automatisk rett til å bytte en feilfri vare.
4. En garanti skal gi deg noe ekstra, og kan aldri ta fra deg rettighetene i forbrukerkjøpsloven.
5. Klag til selger med en gang du oppdager feil ved varen. Du har minimum to års klagerett, fem år hvis varen er ment å vare vesentlig lenger enn to år.



6. Ikke gi opp selv om selger sier at "garantien gjelder ikke". Sjekk alltid rettighetene dine etter forbrukerkjøpsloven!
7. Selger har rett og plikt til å undersøke varen. Ved feil du selv ikke er ansvarlig for, skal du ikke betale for undersøkelse og reparasjon.
8. Ved reparasjon kan du kreve lånegjenstand om reparasjonen tar mer enn en uke.
9. Selger kan rette samme feil to ganger. Etter dette kan du kreve ny vare, prisavslag eller heve kjøpet.
10. Har du betalt med kredittkort, og ikke får tilbake pengene du har krav på fra selger, kan du få dem fra banken (kortutsteder).

Mer info om kjøpevettreglene:
www.forbrukerportalen.no

Forbrukertelefonen: 815 58 200

Vedlegg 2. Utkast til serviceveileder

Forbrukerrådet, Forbrukerombudets og Byggenæringens landsforenings utkast til veileder til servicenorm for håndverkerbedrifter.

Å følge retningslinjene i denne servicenormen er frivillig for de enkelte bedriftene, men kan gi et fortrinn i markedet når kjennskap til konseptet er etablert.

Byggebransjens servicenorm er utformet for å gi kunden en forventning om service i den bedriften man kontakter. Målet med Byggebransjens servicenorm er at markedet skal velge bedrifter som følger normen og øke omdømmet til håndverkerbransjen.

1. Responstid

- *Ved henvendelse fra kunden bør bedriften ha en rutine for responstid.*

2. Beskrivelse av jobbens omfang og art

- *Ved mindre oppdrag (serviceoppdrag): Ved oppmøte hos kunden bør bedriften vurdere arbeidets omfang og art samt anslå kostnad for arbeidet og informere kunden om dette før arbeidet tar til.*
- *Ved større arbeider (der befarung er nødvendig): Kunden skal innen rimelig tid motta et skriftlig tilbud fra bedriften. Der bør det komme klart frem om prisen regnes ut som timepris, fast pris eller som prisoverslag. Et tilbud til kunden bør inneholde informasjon om tidsperspektiv for arbeidet og hvilke materialer som skal brukes.*

3. Skriftlig aksept av tilbudet

- *Der bedriften har gitt et skriftlig tilbud til kunden skal kunden gi skriftlig aksept på tilbudet.*

4. Kontrakt

- *Ved mindre oppdrag (tilkallingsarbeid/serviceoppdrag) skal arbeidet nedtegnes i et standard oppdragsformular (som utarbeides av FO, FR og Nelfo).*
- *Ved større oppdrag skal kontrakter fra Standard Norge benyttes. I kontrakten skal pris, tidsperspektiv og materialvalg beskrives. (tilbudet vedlegges/hjemles i kontrakten).*

5. Endringer eller tilleggsarbeid

- *Det er for begge parter en fordel at endringer av eller tillegg til opprinnelig avtale gjøres skriftlig. Den som ønsker endringen må beskrive hva endringen innebærer og bedriften må anslå hvilken kostnad dette medfører.*

6. Byggemøter

- *Ved større arbeider kan både kunde og bedrift kreve byggemøte der det orienteres om fremdrift og prosess i prosjektet. Det skal skrives referat fra møtet, og eventuelle endringer skal avtales skriftlig jf. Pkt 4.*

7. Ferdigmelding

- *Ved større arbeider skal det overleveres en ferdigmelding til kunden. Kunden og bedriften skal sammen kontrollere arbeidet. Eventuelle mangler og frist for retting skal nedtegnes i ferdigmeldingen.*

8. Vedlikehold

- *Kunden bør informeres om nødvendig vedlikehold av tiltaket.*

9. Sluttregning

- *Kunden bør motta sluttregning innen rimelig tid etter at arbeidet er utført. Det bør fremgå av sluttregningen hvem man skal kontakte ved innsigelser.*

Medlemmene av arbeidsutvalget



Fra venstre: Veslemøy Nestvold (BNL), Preben Dahle (Forbrukerrådet), Frank I. Andersen (Byggmesterforbundet), Tor Backe (NRL), Gunnar Aalde (Nelfo), Hans Chr. Hauge (Husbanken), Vegard Aandal (Konkurransetilsynet), Ida T. Øygard (Forbrukerombudet), Roger Helde, leder (Forbrukerrådet), Birger Jensen, sekretær (Forbrukerrådet).



Forbrukerrådet i Trondheim
Postboks 671 Sentrum
7407 TRONDHEIM
trondheimkontoret@forbrukerradet.no
<http://forbrukerportalen.no>
815 58 200