

Pressmeddelande

Stockholm 2003-03-11

”Bygghantverkares godtycke kan sätta husägare i klistret”

”Många bygghantverkare har attityden att det är kunderna som ska vara glada och tacksamma över att hantverkarna finns, istället för tvärtom. Det får ofta oönskade konsekvenser för husägaren. Det vanligaste är att hantverkaren inte hör av sig enligt överenskommelse utan bara när de själva vill, med långa och omotiverade fördröjningar som följd. Kunden tvingas jaga hantverkaren istället för tvärtom: att få klart besked om huruvida man kommer att kunna använda duschen på måndag eller först nästa vecka kan ju vara ganska väsentligt. Allt för stora delar av hantverkarkåren visar bristande respekt mot kunden genom att bete sig självsvåldigt och oplanerat, även om majoriteten av alla hantverkare givetvis agerar professionellt.”

Det säger Folksams byggteknisk chef Karl-Eric Larsson med anledning av en Sifoundersökning*, som bolaget har beställt. Undersökningen speglar svenska villaägares inställning till och erfarenhet av husrenovering och hantverkarhjälp. Bland annat framgår att en av tre, eller 33 procent av de tillfrågade, säger sig ha svårt att få tag på en hantverkare som de litar på. Denna tendens är särskilt framträdande bland storstadsbor (49 procent) och de som bor i nybyggda hus (42 procent). På landsbygden samt i norra Sverige har man dock ”relativt lätt” att hitta pålitliga hantverkare.

Folksam köper byggtjänster värda cirka 600 miljoner kronor varje år och har därför stor erfarenhet av den skiftande tjänstekvalitet som olika hantverkare levererar. Därför använder Folksam helst hantverkare som genomgått en utbildning i tjänstekvalitet i bolagets egen regi:

- För närvarande har vi cirka 600 avtalsentreprenörer runtom i landet. Problemet för oss som försäkringsbolag är att vi själva träffar kunderna endast när vi besiktigar husskadan. Det kanske tar tjugo minuter, en halvtimme. Att reparera skadan kräver naturligtvis längre tid, kanske tjugo timmar. Därför är det hantverkarna som sätter sin prägel på hur vår försäkringstjänst uppfattas av kunden och därför är vi också beroende av kundorienterade hantverkare som är effektiva och håller vad de lovar, säger Karl-Eric Larsson.

På frågan ”Hur stort förtroende har du för att hantverkare i allmänhet gör ett bra jobb?” säger sig 23 procent sakna förtroende i Folksams Sifoundersökning. Hela 71 procent svarar dock att de har mycket stort eller stort förtroende. De som visar störst förtroende är personer över 65 år.

Bland personer mellan 50 till 64 år uppger 26 procent att de saknar förtroende, medan 37 procent av storstadsborna uppger samma sak. Återkommande motiveringar till det dåliga förtroendet är att hantverkarna fuskar, slarvar och är dåliga på att passa tider. (Se öppna svar på www.folksam.se).

Fler resultat från Folksams Sifoundersökning kommer att presenteras under loppet av mars månad. Diagram som illustrerar resultaten samt de öppna svar som lämnats på vissa av frågorna kommer att publiceras på www.folksam.se i anslutning till pressmeddelandena.

För ytterligare information, kontakta:

Karl-Eric Larsson, byggteknisk chef Folksam, tel 08-08-772 85 43, mobil 0708-31 65 43

**** Sifo har på Folksams uppdrag telefonintervjuat 1000 villaägare, hälften kvinnor, hälften män. Intervjuerna genomfördes under perioden 18 – 25 februari 2003.***

Presschef: Lars Åkerkvist, tel 08-772 60 77, 0708-31 60 07

