



**HÖGSKOLAN
I GÄVLE**

Institutionen för ekonomi

Kataloghus

- Kontraktsbrott, problematik och uppfyllda förväntningar

Sofi Gyllkvist okt 2009

C- uppsats, 15hp
Examensarbete i företagsekonomi
Handledare, Bo Söderberg

Sammanfattning

Titel:	Kataloghus – kontraktbrott, problematik och uppfyllda förväntningar
Nivå	C
Kurspoäng	15hp
Författare	Sofi Gyllkvist
Handledare	Bo Söderberg
Datum	Januari 2010
Universitet	University of Gävle, Department of Business administration, 801 76 GÄVLE, SWEDEN
Sammanfattning:	Prefabricerade kataloghus är ett typhus som saluförs i en katalog. Denna uppsats tar upp de problem man som konsument kan stöta på vid den här typen av husköp. Den undersöker vilka regler och lagar som reglerar branschen och vilka konsekvenser eventuella kontraktbrott får. Uppsatsen är baserad på litteraturstudier, kvalitativa intervjuer och offentlig statistik.
Nyckelord:	Nyckelfärdigt, Småhusmarknaden, Nyproduktion Kontraktbrott, Uppfyllda förväntningar

Abstract

Title:	Catalog house - breach of contract, problems and expectations unfulfilled
Level:	C
Units	15hp
Author:	Sofi Gyllkvist
Supervisor:	Bo Söderberg
Date:	January 2010
University:	University of Gävle, Department of Business administration, 801 76 GÄVLE, SWEDEN
Summary:	Prefabricated houses are standard houses marketed in a catalogue. This essay addresses the problems that consumers might encounter when buying this type of house. It examines the rules and laws governing the industry and what consequences any breach of contract may have. The essay is based on literature studies, qualitative interviews and government statistics.
Keywords:	Turnkey, Estate market, New construction, Breach of contract, Expectations unfulfilled

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte	5
1.3 Metod	5
2. Teori	6
2.1 Kataloghus.....	6
2.2 Entreprenadformer	6
2.3 Lagar och regler	6
2.4 Avtal	9
2.5 Fel och brister.....	10
2.6 Besiktning.....	10
2.7 Planering.....	10
3. Empiri.....	13
3.1 Offentlig statistik.....	13
3.2 Intervjuer	14
4. Analys.....	20
4.1 Företagens säljande argument	20
4.2 När problem uppstår.....	20
4.3 När förväntningarna inte uppfylls	21
4.4 Planering av projektet.....	22
5. Slutsats	24
Källförteckning.....	26
Bilagor.....	27

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Företagen som ligger bakom kataloghusen ger köparen valmöjligheter som inte skulle vara möjliga vid köp av ett hus på andrahandsmarknaden. Var, när och hur vill köparen ha huset? Kunderna lockas också av nytt, billigt och skraddarsytt. Men hur ofta uppfyller företagen dessa förväntningar? Håller den budget som köparen har och kommer huset att vara färdigt i tid? Vilka lagar och regler är det som gäller och hur omfattande är konsumentskyddet?

1.2. Syfte

Syftet med uppsatsen är att granska den problematik som kommer med att köpa ett kataloghus, undersöka vilka regler och lagar som reglerar branschen och titta på vilka konsekvenser eventuella kontraktsbrott får.

2.3 Metod

Uppsatsarbetet består av litteraturstudier och intervjuer. Jag har studerat de lagar och regler som framför allt är tillämpliga på försäljning av nyckelfärdiga småhus samt tittat på branschens bestämmelser och rekommendationer. Jag har också studerat litteratur som behandlar de problem som ofta uppkommer i samband med planering av stora projekt såsom en husbyggnation.

Jag har valt att göra en kvalitativ undersökning i form av intervjuer med anställda på fem företag av varierande storlek som alla säljer kataloghus. Intervjuer med personer som är aktiva inom branschen ger mig information som är av direkt betydelse och relevans för uppsatsens syfte. Representanterna kontaktades per telefon, detta p.g.a. att företagens huvudkontor ligger i olika delar av landet. Några av representanterna jobbar som säljare medan andra har mer administrativa uppgifter på företagen. Efter det inledande telefonsamtalet skickades intervjufrågorna till representanternas mejladresser, detta på representanternas begäran. Kompletterande följdfrågor ställdes sedan över telefon. Resultatets tillförlitlighet sjunker i och med att jag inte haft möjlighet att träffa representanterna från de olika företagen. Detta var dock inte aktuellt då avstånden var allt för stora.

Jag har också använt mig av offentlig statistik i form av en kvantitativ undersökning gjord av Boverket. Statistiken har i denna uppsats bearbetats och visualiserats med hjälp av diagram och sedan använts i bakgrundsarbetet.

Min tolkning baseras bland annat på de kunskaper som jag har erhållit under min utbildning på fastighetsmäklarprogrammet vid Högskolan i Gävle och på egna erfarenheter av branschen.

2. Teori

2.1 Kataloghus

Ett kataloghus är ett prefabricerat hus som levereras i moduler och som sedan saluförs i en katalog. Kunden kan själv välja ut den tomt de vill ha och var på tomten huset ska stå. Därefter väljer kunden ett kataloghusföretag och sedan ett typhus ur företagets sortiment. Huset levereras och monteras på plats.

2.2 Entreprenadformer

Vid köp av kataloghus finns tre entreprenadformer kunden kan välja mellan;

Totalentreprenad innebär att kontrakt skrivs med ett enda företag, i detta fall en husfabrikant. Företaget ansvarar då för projektering, material samt allt arbete. Företaget bär också det juridiska ansvaret. Husköparen har dock alltid ansvar för att samhällets krav och regler följs.

Delad entreprenad innebär att separata kontrakt skrivs med två eller fler företag. Husköparen blir själv juridiskt ansvarig och samordnar bygget.

Generalentreprenad är en form av delad entreprenad som innebär att ett kontrakt skrivs med byggföretaget och ett kontrakt skrivs med husleverantören. Husköparen är själv byggherre och har juridiskt ansvar. (Boverket 2009)

Husköparen måste själv kontrollera vilka krav byggnadsnämnden i den aktuella kommunen ställer. Köparen måste också utse en kvalitetsansvarig som ser till att husets tekniska egenskaper är tillfredställande. Denne ska vara godkänd av byggnadsnämnden. (1992:1769 kap 9. 13§)

Förutom det hus konsumenten planerar att köpa kan det tillkomma en rad övriga kostnader. Bl.a. exploateringskostnader såsom eventuell fastighetsbildning och utsättning av huset på tomten. Det tillkommer också byggherrekostnader såsom pantbrevskostnader och räntekostnader. Vissa av dessa kostnader kan byggföretaget stå för om man avtalat om detta. Säljaren är också skyldig att erbjuda köparen en ekonomisk kalkyl. Kalkylen ska vara skriftlig och köparen ska få med en läshjälp. Har näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift får det uppgivna priset inte överskridas med mer än 15 procent, såvida inte någon har rätt till pristillägg. Om det skulle vara svårt att uppskatta ett slutpris ska företaget presentera en timkostnad och en ungefärlig tidsåtgång. (1985:716 36§)

2.3 Lagar och regler

Från 1 januari 2005 finns ett starkare konsumentskydd som garanterar vissa rättigheter om något skulle gå fel i samband med bygget. Det är framför allt konsumenttjänstlagen

(1985:716) som har utökats med specialparagrafer om byggande och tillbyggnad av småhus men det är också lagen om byggförsäkring (1993:320).

Konsumenttjänstlag (1985:716)

51§-61§ behandlar särskilda bestämmelser om småhusentreprenad.

51 § Vid småhusentreprenad gäller vad konsumenten påstår har avtalats om

- 1. arbetets omfattning,*
- 2. priset eller grunderna för hur priset bestäms,*
- 3. tiden för betalning, och*
- 4. tiden för arbetets avslutande,*

om inte annat framgår av ett skriftligt avtal eller av omständigheterna i övrigt. Lag (2004:554).

Ett avtal om småhusentreprenad bör alltså alltid vara skriftligt. Om ett sådant dokument inte har upprättats har näringsidkaren vid en konflikt bevisbördan.

59 § Oavsett vad som föreskrivs i 12 § första stycket och 58 § andra stycket skall småhusentreprenaden alltid anses felaktig om ett förhållande som avses i 9, 10 eller 11 § visar sig inom två år efter det att entreprenaden godkändes vid slutbesiktning eller, om slutbesiktning inte har gjorts, inom två år efter det att arbetena avslutades. Detta gäller dock inte om näringsidkaren gör sannolikt att förhållandet beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse eller på vanvård, onormalt brukande eller något liknande förhållande på konsumentens sida. Lag (2004:554).

Under de två första åren av den tioåriga reklamationsfristen har entreprenören alltså bevisbördan om fel och brister upptäcks. Detta trots att varan nu är i konsumentens besittning. Till fel och brister räknas de som tas upp i 9, 10, och 11§.

61 § Av 17 § framgår att en konsument som vill åberopa att tjänsten är felaktig skall underrätta näringsidkaren om detta (reklamation). Vid en småhusentreprenad gäller att reklamation inte behöver göras i fråga om fel som

- 1. har antecknats i ett besiktningsutlåtande enligt 56 §, eller*
- 2. har påtalats av konsumenten enligt 60 § 3.*

Om det vid småhusentreprenad har gjorts en slutbesiktning enligt 53 §, får reklamation enligt 17 § första stycket inte göras senare än tio år efter det att småhusentreprenaden har godkänts

enligt 56 § andra stycket, såvida inte annat följer av garanti eller liknande utfästelse. Lag (2004:554).

Med detta menas att om konsumenten vill åberopa fel och brister måste denne göra en reklamation. Om en slutbesiktning gjorts måste reklamationen ske inom tio år efter att entreprenaden har godkänts. Efter detta är företaget inte längre skyldiga att åtgärda problemen om inte annat avtalats i form av utökade garantier eller liknande. Man behöver dock inte göra en reklamation på de fel som redan antecknats i ett beslututlåtande. Man behöver heller inte göra en reklamation på de fel som påtalats vid slutbesiktningen men som besiktningsmannen inte har ansett utgöra fel. Samma sak gäller med fel som besiktningsmannen varken märkt eller borde ha märkt vid slutbesiktningen och fel som har påtalats av konsumenten inom sex månader från slutbesiktningen.

52 § Vid småhusentreprenad är konsumenten inte skyldig att betala för annat än utförd del av entreprenaden.

Om det enligt 53 § skall göras en slutbesiktning, har konsumenten, trots 41 § första stycket, rätt att hålla inne tio procent av det avtalade priset till dess att småhusentreprenaden har godkänts enligt 56 § andra stycket. Lag (2004:554).

Som konsument behöver man aldrig betala i förskott, oavsett vad som står i avtalet. Konsumenten har alltså rätt att innehålla tio procent av betalningen tills att arbetet är godkänt av en besiktningsman.

Lag (1993:320) om byggförsäkring

22 § Att byggnadsarbetet inte får påbörjas förrän ett bevis om byggförsäkring och färdigställandeskydd har företetts för den eller de nämnder som fullgör kommunens uppgifter inom plan- och byggnadsväsendet, framgår av 9 kap. 12 § plan- och bygglagen (1987:10). Lag (2004:552).

Byggförsäkring skall alltså enligt lag finnas vid nybyggnad av småhus. Försäkringen ska täcka de kostnader som uppkommer vid eventuella fel i husets konstruktion, material och utförande. Försäkringen gäller i tio år från slutbesiktningen och tecknas av byggherren.

Lagen om byggförsäkring innehåller också ett färdigställandeskydd.

12 § Om en näringsidkare har åtagit sig att för en konsuments räkning utföra arbeten som avser ett småhus, skall det i den omfattning som anges i 13 och 14 §§ finnas ett färdigställandeskydd, som består av en försäkring eller en bankgaranti. Lag (2004:552).

Färdigställandeskyddet ska täcka kostnader som uppkommer om byggföretaget inte kan färdigställa huset t.ex. vid konkurs.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

ARN är en myndighet som opartiskt prövar tvister mellan näringsidkare och konsumenter. En konsument som anser sig ha blivit felaktigt behandlad kan inom sex månader göra en skriftlig anmälan till ARN. Det finns ingen lag som tvingar näringsidkare att följa ARN:s beslut men de företag som inte gör det svartlistas i tidskriften ”Råd & Rön” vilket gör det enkelt för konsumenter att undvika dessa företag.

2.4 Avtal

Utöver de lagar som finns har branschen tagit fram två avtal som är anpassade till denna typ av husköp. Avtalen är frivilliga att använda och innehåller skärpta regler och ytterligare konsumentskydd.

ABS 09 (Allmänna bestämmelser för småhusentreprenader 09)

Detta avtal består av två kontrakt som ska ge ytterligare trygghet för konsumenten. Det finns ett kontrakt som används när man ska bygga ett hus och ett som är till för förändringar och tilläggsarbeten. Kontrakten innehåller de uppgifter som bör finnas med i den här typen av avtal.

Enligt ABS 09 ska alla kontrakt vara skriftliga, även för tilläggsarbeten och ändringar. Den innebär också ett absolut krav på slutbesiktning. Kontrakten säger också att fel ska åtgärdas inom två månader om inte särskilda omständigheter uppkommer. Det finns också möjlighet att avtala om vite vid försening.

AA 05 (Allmänna avtalsvillkor för köp av monteringsfärdigt husmaterial 05)

Ett standardavtal som blir aktuellt vid köp av kataloghus. Dessa avtalsvillkor har tagits fram av Konsumentverket, Svensk Träindustri och Villaägarnas Riksförbund. Kontraktet avser köp av material och reglerar frågor kring leveranstid, dröjsmål, ansvar, leveranssätt och ev. fel på varan.

2.5 Fel och brister

Det händer ofta att man upptäcker fel och brister när man flyttar in i sin nybyggda bostad. Enligt Boverkets publikation *"Fel och brister i nya bostaden – vad kostar det egentligen?"* (2007) handlar det ofta om s.k. "sista minuten fel". Sådant som uppkommer först i projektets slutskede. Detta har blivit ett stort problem för företagen då åtgärdandet av dessa fel blir svårare när köparna redan flyttat in. Detta ses som en stor stressfaktor för både företag och kunder.

Ett annat problem som uppkommer är att de köpare som redan betalat köpeskillingen trots att bostaden inte är helt klar eller har brister får sina tillgångar "låsta" i bostaden tills att huset är färdigt.

Boverket anser att det finns en stor brist på ansvarstagande i branschen och att företagen ofta ser sig själva som offer för omständigheter istället för att ta sitt ansvar. Man väljer också ofta att skjuta ifrån sig ansvaret uppåt i organisationen vilket blir ett stort problem för den berörda konsumenten.

2.6 Besiktning

När huset är färdigt bör man enligt justitiedepartementets publikation *"konsumentskydd vid småhusbygge"* (2004) göra en slutbesiktning. Detta är dock inte ett krav enligt lagen. Besiktningsmannen ska vara godkänd av den försäkringsgivare som tecknat konsumentens färdigställande- och byggfelsförsäkring.

2.7 Planering

Den främsta orsaken till att fel och brister uppkommer är bristande planering, speciellt när det kommer till stora projekt som husbyggnationer. Leveranstider och budgetering är exempel på sådana problem. Ledarskap, motivation, delaktighet och ansvarsfördelning är nyckelord när det kommer till husentreprenader (Boverket, 2007).

Professor Bent Flyvbjergs teori bygger på att många av de kontraktbrott som företagen gör sig skyldiga till skulle kunna undvikas redan vid planeringsstadiet. I artikeln *"Sanning och lögn om megaprojekt"* (2007) berättar Flyvbjerg om hur de som ansvarar för stora projekt ofta felinformerar och sprider vilseledande information vilket resulterar i budgetar som inte går att hålla. När pengarna inte räcker till stannar projektet upp och detta innebär i sin tur förseningar. Visserligen avser Flyvbjergs rapport mycket stora byggprojekt, men slutsatserna ger även en ökad förståelse för hur problem uppstår i mindre byggprojekt.

Enligt Flyvbjerg finns det tre förklaringar till den bristande prognosprecisionen;

Tekniska förklaringar: otillförlitliga och föråldrande data, olämpliga prognosmodeller, den mänskliga faktorn i form av misstag och bristande erfarenhet.

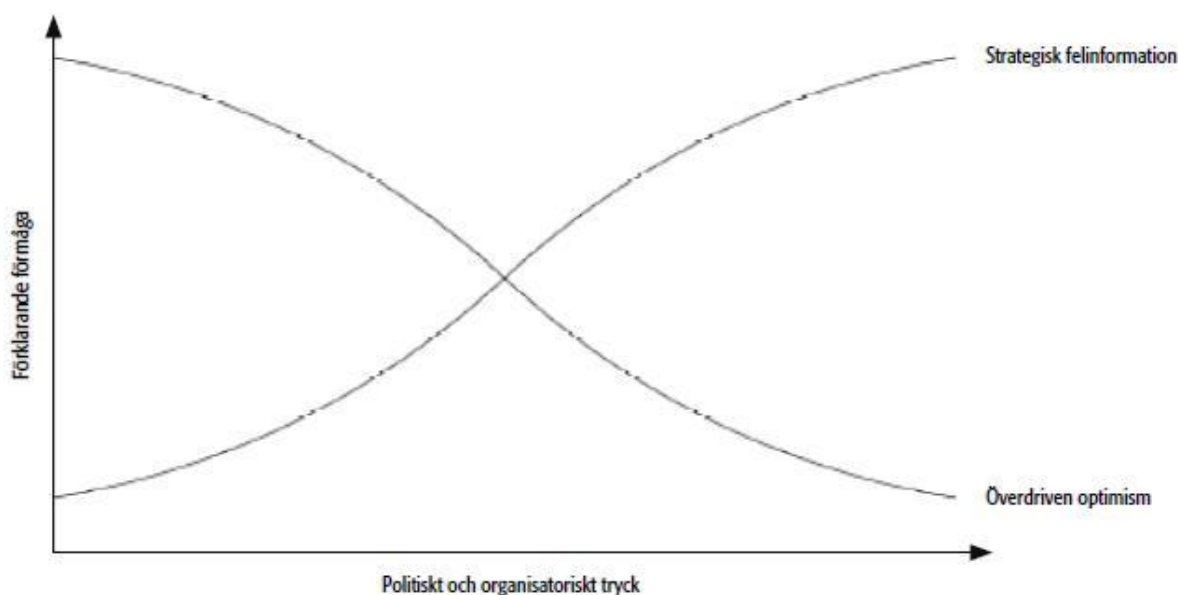
Psykologiska förklaringar: s.k. planeringsfelslut, när planerare och projektledare inte tänker rationellt utan baserar sina beslut på överdriven optimism.

Politiska och ekonomiska förklaringar: man väljer att avsiktligt underskatta projektets kostnader för att få projektet genomfört.

När det finns ett politiskt tryck finns det ofta lögnar och avsiktlig felinformation. För att komma undan med detta fördelar man ansvaret. Flyvbjerg menar att man använder sig av något som han kallar Machiavellisk formel;

Underskattade kostnader + Överskattade intäkter = Godkänt projekt

Flyvbjergs teori om att de psykologiska förklaringarna och de politiska och ekonomiska förklaringarna förhåller sig till varandra enligt figuren 1.



Figur 1. Flyvbjergs modell över sambandet mellan de psykologiska och de politiska och ekonomiska förklaringarna. (Källa: Flyvbjerg, 2007, s. 7)

Psykologiska förklaringar har störst värde då det politiska och ekonomiska trycket är som lägst. Då det politiska och det ekonomiska trycket är som störst ser vi dock mindre av de psykologiska förklaringarna.

Flyvbjerg menar att man för att minska problemen med missvisande prognoser måste kritiskt ifrågasätta projekten. I många fall även ta in en oberoende specialist. Man måste även hitta bättre och säkrare metoder för att ställa prognoser och sist men inte minst utöka ansvarsskyldighet gentemot planerarna.

I artikeln *"Underskattade kostnader i infrastrukturprojekt: felräkning eller lögn?"* (2004) tar Flyvbjerg återigen upp frågan om huruvida felberäkningarna är avsiktliga eller inte. Med åren har vi utvecklat de metoder vi använder oss av i planeringsstadiet men enligt den undersökning som Flyvbjerg, Holm och Buhl (2005) så är detta inget som förbättrat resultaten. Han menar att vi borde lära av våra misstag och på så sätt kunna förutse sådant som kan spräcka budgeten eller förlänga tidsplanen. Han anser att det är ofattbart att vi inte är bättre på att ställa prognoser idag än vi var för sjuttio år sedan. Författarnas teori lyder;

"Starka belöningar och svaga bestraffningar för kostnadsunderskattningar har lärt projektörer och projektanhängare att det lönar sig att underskatta kostnaderna."

3. Empiri

3.1 Offentlig statistik

Denna del av uppsatsen bygger på kundenkäter som boverket skickat ut till kunder som köpt nyproducerade lägenheter och småhus. Syftet med statistiken är att titta på vad köparna tycker om kataloghusföretagens agerande i samband med köpet. Enkäterna tillhör arbetsmaterialet i boverkets projekt ”*Vad kostar bostadsbyggandet egentligen*” (2006). Statistiken har i denna uppsats bearbetats för att kunna användas i uppsatsarbetet.

Antal hushåll i undersökningen: 86

Genomsnittlig bostadsstorlek (9918/86): ca 115 kvm

Genomsnittlig köpeskilling (183,14/86): ca 2,13Mkr

1. Är ni nöjda med ert köp av ny bostad?

Ja 96% Nej 4 %

2. Var er bostad helt klar när ni övertog den?

Ja 85% Nej 15 %

3. Har ni efter inflyttning upptäckt fel och brister som inte var kända sedan tidigare?

Ja 72% Nej 28 %

4. Har ni efter inflyttning haft kontakt med byggföretaget som sålde bostaden till er?

Ja 93% Nej 7 %

5. Finns det fortfarande fel och brister i er bostad som ännu inte åtgärdats?

Ja 52% Nej 48 %

3.2 Intervjuer

Uppsatsens stomme är den kvalitativa undersökning som gjorts i form av intervjuer med representanter för fem olika företag av varierande storlek som samtliga säljer kataloghus. Intervjuer med personer som är aktiva inom branschen ger mig information som är av direkt betydelse och relevans för uppsatsens syfte.

Myresjöhus

Företaget producerar framför allt enfamiljshus och de har sin fabrik och sitt huvudkontor i Myresjö, strax utanför Vetlanda i Småland. Myrsjöhus ingår i koncernen BWG Homes AB där även Smålandsvillan AB ingår. Företaget grundades 1927 vilket gör Myresjöhus till Sveriges äldsta hustillverkare.

På frågan om varför kunderna ska välja just Myresjöhus svarar säljaren att en av anledningarna är att företaget kan erbjuda kunden en äkta totalentreprenad. Han anser också att företaget säljer hus med en bra standard och att Myresjöhus är det mest kända varumärket. Han menar att kunderna oftast gjort en grundlig marknadsundersökning innan de kontaktar företaget och de vet redan i förväg vad de letar efter. Säljaren tror att kunderna väljer Myresjöhus p.g.a. den höga kvalitet som företagen erbjuder och den mängd arbete och ansvar som ingår i deras priser. Säljaren menar att om det endast hade varit huspriset som varit relevant finns det företag som har billigare priser. Han tror också att de säljer en hel del på rekommendationer från tidigare kunder och anser därför att det är viktigt att kunderna är hundra procent nöjda.

Myresjöhus använder sig av avtalen AA 05 och ABS 09.

På frågan om hur ofta det sker förseningar som resulterar i att inflyttningsdatumet måste senareläggas svarar säljaren att företaget inte har erfarenhet av detta då de alltid bygger färdigt i tid, i alla fall inom deras arbetsområde. Han menar att när företaget har satt upp ett inflyttningsdatum så är bygglovets redan beviljat och då finns det inget som kan försena det datum som är spikat. Om det mot förmodan skulle inträffa kan företaget dock täcka ev. kostnader för en kund som har sålt sin bostad och p.g.a. förseningen inte har någon stans att bo.

När det kommer till området fel och brister vid inflyttning berättar säljaren att företaget i Uppsala, där han själv arbetar har åttio procent noll fel vid tillträde. Säljaren berättar att Myresjöhus har en ”nollfelsvision” där de arbetar med en kontrollbesiktning och en slutbesiktning med 14 dagars mellanrum så de skall hinna åtgärda eventuella fel. Han menar att det är därför de oftast inte har några fel vid slutbesiktningen.

De fel som eventuellt inte hunnit åtgärdats vid tillträde kan t.ex. vara en skada i en kökslucka, på en vägg eller dylikt. Om detta skulle inträffa får kunden hålla inne en del av slutfakturan tills att felen är avhjälpna. Denna summa avgörs av besiktningsmannen. Kunden kan räkna

med att företaget omgående efter tillträde sätter in resurser för att åtgärda eventuella fel. Ju snabbare felen blir avhjälpna desto bättre för alla parter tycker säljaren.

Vad gäller kundernas budget och huruvida de är medvetna om de kostnader som tillkommer vid husköp av detta slag menar säljaren att kunderna över lag är mycket pålästa. De lämnar inget åt slumpen då detta faktiskt, för de flesta är den största investeringen de kommer att göra i livet. Det som kunden inte känner till är företaget dock snabba med att upplysa dem om.

På Myresjöhus finns både anställda och agenter. De som jobbar som säljare på agentbasis har enbart provisionslöner. Säljaren menar att det precis som på alla arbetsplatser finns både för och nackdelar med provisionslöner. Detta är dock en bransch där detta lönesystem ofta förekommer.

På frågan om och i så fall hur man på företaget för statistik över hur köparna tycker att affären har gått och vad de varit nöjda eller missnöjda med svarar säljaren att de skickar ut enkäter till kunder som byggt hus med dem. De har ett s.k. NKI, nöjd kund index där de utvärderar alla inblandade parter. Detta följs upp och kommer ut på de lokala kontoren för eventuell åtgärd.

Smålandsvillan

Företaget startades 1997 och ingår i BWG Holmes AB, samma koncern som Myresjöhus. Husfabrikerna ligger i Vrigstad och i Sundsvall och företaget har kontor på 20 platser runt om i Sverige.

Säljaren på Smålandsvillan menar att intressenterna vid val av husföretag först gör ett urval grundat på utgångsstandard och på att det huset de vill ha finns i företagets sortiment. Därefter kommer frågorna om företaget och vad de har att erbjuda. Enligt säljaren handlar det mycket om trygghet. Han tycker att Smålandsvillans starkaste argument tveklöst är deras totalentreprenad. Säljaren berättar vidare att han med totalentreprenad i korthet menar; en kontakt – ett kontrakt. Företaget tar totalansvar för hela byggnationen fram till slutbesiktningen dagarna innan det fastställda inflyttningsdatumet.

Företaget använder både AA 05 och ABS 09.

På frågan om hur ofta det sker förseningar som resulterar i att inflyttningsdatumet måste senareläggas svarar säljaren att detta väldigt sällan inträffar. Men när det sker beror det oftast på saker som företaget inte riktigt kan rå för. T.ex. fel leveranser från leverantörer, försenade handlingar från kommuner och myndigheter, att kunden inte kan bestämma sig vilket resulterar i ändringar under byggnation.

Säljaren menar att fel och brister ofta hinner åtgärdas innan inflyttningsdatumet då företaget alltid gör en förbesiktning av huset innan slutbesiktningen, detta gör att hantverkarna har tid att rätta till eventuella fel i tid. Enligt säljaren är ca 65-70 procent av Smålansvillans hus levererade med noll fel och han menar att konkurrenterna inte ens är i närheten.

Om det efter inflyttning fortfarande skulle finnas fel och brister som måste åtgärdas menar säljaren att företaget följer ABS punkt 13; snarast efter man fått utlåtandet och i vart fall inom två månader om inte särskilda omständigheter föreligger, t.ex. väderleken.

Säljaren tycker överlag att köparna är väl pålästa när de besöker dem och detta mycket tack vare internet. Om deras budgetar håller eller inte, vågar han inte spekulera i men företaget har ett fast pris så från deras sida håller kalkylerna.

Lönesystemet på Smålansvillan ser olika ut för de anställda säljarna och säljarna på franchise/agent avtal. De fastanställda har månadslön plus provision medan agenterna har ren provision.

På frågan om företaget använder sig av enkäter eller liknande för att ta reda på och eventuellt föra statistik över hur köparna tycker att affären har gått och vad de varit missnöjda eller nöjda med svarade säljaren att de sedan ett antal år tillbaka använder sig av NKI (Nöjd Kund Index).

VårgårdaHus

Företaget startades 1992 och ingår som ett fristående dotterbolag i privatägda TB-gruppen AB. Man har sitt huvudkontor och sin fabrik i Vårgårda och företaget har säljkontor på ett dussin ställen runt om i landet. Idag har företaget 20 anställda och 11 agenter.

Den intervjuade säljaren tror att ett starkt varumärke som funnits länge ofta är en stor faktor när intressenterna ska välja husföretag. Vidare säger han att konkurrensen är stenhård vad det gäller priset på husen. Det är också väldigt viktigt vilken person/säljare man träffar, huruvida man får förtroende för den personen eller inte. Känns det inte bra "i magen" så köper man heller inget hus menar han.

Vårgårdahus använder AA05 vid materialleverans och när de levererar entreprenad så är det ABS 09 som gäller.

På frågan om hur ofta det sker förseningar som resulterar i att inflyttningsdatumet måste senareläggas svarar säljaren att detta ytterst sällan inträffar. Men om det mot förmodan skulle hända så är kunden berättigad ett vite om 5 000 kr för varje påbörjad vecka i ersättning. Detta är reglerat i deras köpavtal.

Säljaren tycker att eftersom förseningar händer så sällan så är det svårt att se något mönster. Han menar att det har hänt honom vid endast ett tillfälle av 50 sålda hus. Den gången hade kunden gjort mycket tillval, framförallt inom elentreprenaden, vilket tog 2-3 veckor extra för elektrikern. Kunden hade inte uppfattat att tilläggsbeställningar kunde komma att påverka tiden för färdigställandet vilket bara varit ett missförstånd.

På frågan om hur ofta det fortfarande finns fel och brister som inte hunnit åtgärdas när köparen flyttat in svarar säljaren att det även här är väldigt olika. Han säger att han sällan hamnar i sådana situationer då han samarbetar med väldigt duktiga entreprenörer och han menar att företaget nästan aldrig har några fel vid slutbesiktning. Om det ändå skulle finnas fel och brister så är det på en "kosmetisk" nivå. Företaget har enligt lag två månader att rätta till felen. På frågan om huruvida kunden kompenseras i dessa situationer säger säljaren att kunden inte har rätt till detta i det här läget. Man får dock se till varje enskilt fall. Om säljaren tycker att kunden fått lida på något sätt så ser han till att göra denne nöjd med lämplig kompensation, oavsett om det står i lagen att företaget inte är tvungna att göra det. *"Vårt mål är att alltid ha nöjda kunder."*

På frågan om huruvida företaget tecknar någon särskild försäkring för att finansiera ev. viteskostnader svarar säljaren att de har försäkringar men inte sådana som täcker små belopp. Vite handlar oftast om högst fem eller tiotusen. De försäkringar som företaget tecknat har en självrisk på ett basbelopp som träder in vid större händelser som kan få stora ekonomiska konsekvenser.

Säljaren tror att de flesta köparna har ganska bra koll på sin budget, men han tror dock att man ofta "tullar" på sin budget lite när det kommer till tillvalen. Man kanske vill ha en braskamin i vardagsrummet eller spotlights i taken eller så.

Lönesystemet på företaget ser olika ut beroende på anställningsform. Säljaren som deltagit i intervjun är anställd och har en fast lön samt en mindre provisionsdel som skall fungera som en extra morot för honom. I övrigt har företaget bara agenter och de jobbar bara på provision, de är alltså inte anställda av Vårgårdahus.

På frågan om företaget använder enkäter eller liknande för att ta reda på och eventuellt föra statistik över hur köparna tycker att affären har gått och vad de varit missnöjda eller nöjda med svarar säljaren att de hela tiden för sådan statistik. Han påstår att ca 93 procent av de kunder som köpte hus av företaget förra året var nöjda eller mycket nöjda.

VärsåsVillan

Företaget startade 1954 av Lars Högberg. Det är ett familjeföretag som nu ligger i händerna på den tredje generationen. Värsåsvillan har sitt huvudkontor och sin produktionsanläggning i Lundsbrunn strax utanför Skara. Idag har företaget 30 säljare på 24 orter i landet.

På frågan om hur säljaren tror att intressenterna väljer ut det företag de vill jobba med så svarar han att många kunder hör sig för med vänner och bekanta som byggt eller tänkt bygga ett kataloghus. Man använder sig av sitt nätverk. Han tror att de viktigaste kriterierna kunderna har är kvaliteten, det bemötande man får och vad man får för pengarna. Anledningen till att säljaren tycker att intressenterna ska välja Vårsåsvillan är just p.g.a. kvaliteten, flexibiliteten och den höga standarden.

Säljaren berättar att företaget har ett eget avtal istället för AA 05 och ABS 09 men att ABS 09 används av deras entreprenörer som bygger huset på plats.

På frågan om hur ofta det sker förseningar som resulterar i att inflyttningsdatumet måste senareläggas svarar säljaren att detta nästan aldrig inträffar. Skulle försening ändå uppstå får man titta närmare på vid vilken anledning detta sker och sedan tar man ställning till om kunden ska kompenseras eller inte. Enligt säljaren är den vanligaste orsaken till förseningar att bygglovet tar längre tid än vad man räknat med.

Säljaren menar att det händer att det fortfarande finns fel och brister i samband med att köparna flyttar in och att kompensation blir aktuellt beroende på vad det är som måste åtgärdas. Huset slutbesiktas av besiktningsman och denne gör bedömning av eventuella fel och brister. Entreprenören får 30 dagar på sig att åtgärda detta. Om så inte sker kan det bli tal om kompensation.

Säljaren anser inte att det brukar dyka upp oväntade kostnader för kunden då de inte jobbar på det sättet utan alltid tar med de "omkringliggande" kostnaderna i sina kalkyler. Däremot brukar kunderna ofta göra tillval som leder till att de på så sätt "tullar" på sin budget.

På frågan om vilket lönesystem som används på företaget svarar säljaren att det finns både de som har fast lön och de som har provision. Han påstår dock att provisionslönen inte påverkar hans jobb.

Företaget använder sig av enkäter eller liknande för att ta reda på och föra statistik över hur köparna tycker att affären har gått och vad de varit missnöjda eller nöjda med.

Trivselhus

Företaget är en ledande husleverantör på den svenska marknaden och har sitt huvudkontor i Korsberga. Trivselhus har ett 30-tal försäljningskontor och ca 400 anställda.

På frågan om vilka kriterier säljaren tror att kunderna har när de väljer vilket företag de ska arbeta med svarar han att han tror att man söker tilltalande planlösningar, snygg design och hög standard till ett bra pris. Han tror också att man gärna väljer ett välkänt företag. Säljaren

tycker att man ska välja Trivselhus framför allt för företagets flexibla byggsätt i kombination med just hög kvalitet och snygg design.

Säljaren berättar att företaget använder både AA 05 och ABS 09 för att de är de gällande avtalen i småhusbranschen.

På frågan om hur ofta det sker förseningar som resulterar i att inflyttningsdatumet måste senareläggas svarar säljaren att detta händer mycket sällan men att påvisade merkostnader p.g.a. till exempel dubbelt boende, räntekostnader, magasinering av möbler etc. ersätts. Han anser att de vanligaste orsakerna till förseningar är entreprenörsrelaterade.

Säljaren berättar att om det skulle finnas fel och briser i bostaden som inte hunnit åtgärdas vid slutbesiktningsdatum finns tidsfrist om två månader att åtgärda de punkter som är upptagna i slutbesiktningsprotokollet. Överskrids den tiden har kunden rätt att ta in annan part att åtgärda felet på den ursprungliga partens bekostnad.

Företaget tecknar inte själva någon försäkring för att finansiera ev. viteskostnader.

På frågan om huruvida köparna brukar hålla sin budget eller inte svarar säljaren att merkostnader ofta dyker upp, men det är då oftast ett resultat av aktiva val av kunden, t ex tillval gällande elmaterial.

Lönesystemet ser olika ut för de anställda på företaget men säljaren menar att det vanligaste är ren provisionslön. Han säger att detta självklart sätter press på säljaren att prestera.

Företaget använder enkäter eller liknande för att ta reda på och föra statistik över hur köparna tycker att affären har gått och vad de varit missnöjda eller nöjda med.

4. Analys

4.1 Företagens säljande argument

Representanterna för Myresjöhus och Smålandsvillan menar att deras starkaste sidor är totalentreprenaden. De menar att detta är för att kunderna känner sig trygga då företaget tar hand om alla delar i byggandet. En anledning till missförstånd vid köp av kataloghus är dock att det kan vara svårt att veta vad som egentligen ingår i köpet. Man bör se upp med begrepp som totalentreprenad, nyckelfärdigt och stomrest.

Flera av företagen tror att kunderna medvetet söker sig till ett välkänt företag, detta p.g.a. av att man känner en viss trygghet när man väljer ett företag som sålt ett stort antal hus under en lång tid. Representanterna för Vårgårdahus och Vårsåsvillan menar att kunden också sätter stort värde vid det bemötande man får vid första kontakten med företaget. Där spelar tryggheten återigen in. Kunden vill känna att han/hon litar på säljaren i fråga. De flesta av företagen menar att en annan anledning till att kunderna väljer att köpa sitt hus av just dem är det låga priset och den höga standarden. På Myresjöhus menar man dock att man har en standard som är högre än hos de andra företagen och att man därför, utan problem kan ta ut ett något högre pris. Representanterna på både Smålandsvillan och Trivselhus tror att kunderna börjar med att fundera ut vad de vill ha och att de sedan tittar på de olika företagens sortiment, husens planlösningar och design för att till slut kunna bestämma sig för vilka företag man vill kontakta.

Något som alla företagen är någorlunda överens om är att kunderna oftast är pålästa och att de i de flesta fallen gjort en grundlig marknadsundersökning innan de vänder sig till det aktuella företaget.

När det gäller kundernas budget och huruvida de är medvetna om de kostnader som tillkommer vid husköp av detta slag menar representanterna att kunderna över lag har en kalkyl som talar om hur mycket man får spendera. Kunden har alltså ofta en planerad budget men på Vårgårdahus, Vårsåsvillan och Trivselhus säger man att kunden brukar ”tulla” på sin budget när de ska göra tillval till sina hus.

4.2 När problem uppstår

De nya lagändringarna innebär ett utökat skydd för konsumenterna. I de nya paragraferna preciseras lagarna som ska reglera småhusentreprenad. Branschen lägger också stor vikt vid att avtalen ABS 09 och AA 05 eller liknande avtal används för att skydda köparen. Eftersom dessa avtal är frivilliga så är företagen inte tvungna till detta.

Bland de företag som intervjuats så är det bara Vårsåsvillan som inte använder ABS 09 och AA 05. De har istället egna avtal som ska fungera på ett liknande sätt. Trots alla dessa lagar och avtal kan man som konsument få det riktigt svårt om man hamnar i tvist med ett företag.

Enligt den allmänna reklamationsnämnden är det till dem som konsumenterna i första hand ska vända sig till. Problemet med detta är dock att deras beslut inte är tvingande, företagen kan alltså välja att ignorera allmänna reklamationsnämndens råd vilket innebär att nästa steg för konsumenten blir att stämma företaget. Väljer kunden att göra detta resulterar det ofta i en kostsam och utdragen process för denne då företaget har betydligt större resurser att tillgå och dessutom har möjlighet att överklaga tingsrättens beslut. För en privatperson är husköpet ofta den största investeringen man gör under sin livstid och man har sällan räknat med att kostnader i samband med tvister kan uppstå. Kunden kan också komma att stå utan bostad eller tvingas leva i en ännu inte färdigställd sådan en längre tid vilket kan vara mycket påfrestande, både ekonomiskt och psykiskt. Tyvärr resulterar detta ofta i att kunden ger efter och därmed förlorar tvisten mot byggföretaget.

I de lagar vi har och de avtal företagen använder sig av framgår det hur en situation där fel och brister uppstår ska hanteras. Något som inte regleras på ett tillfredsställande sätt är dock när viten ska utbetalas. Ett annat problem som inte att lagarna är allt för diffusa kring vad som egentligen ska räknas som ett fel eller en brist. Detta ska beslutas av den besiktningsman som gör slutbesiktningen av bostaden och det är därför väldigt viktigt att denne är objektiv i sin bedömning. Detta ämne har den senaste tiden skapat debatt då det framkommit att vissa byggföretag samarbetar med både de besiktningsmän och de kvalitetsansvariga som man rekommenderar köparen att använda sig av. Detta är naturligtvis ytterst ofördelaktigt för kunden och därför högst olämpligt.

4.3 När förväntningarna inte uppfylls

Enligt boverkets statistik (2006) tycker 96 procent av de hushåll som deltagit i undersökningen att de positiva aspekterna överväger de negativa. Men det har inte alltid varit helt oproblemiskt på vägen dit.

Enligt statistiken var 15 procent av bostäderna inte helt klara när köparen tog över den. Samtliga företag som deltagit i intervjuerna menar dock att förseningar som påverkar inflyttningsdatumet sker väldigt sällan hos just deras företag. På Myresjöhus menar man att då företaget sätter ett inflyttningsdatum har man redan fått bygglov beviljat. Representanten för Vårsåsvillan menar dock att fördröjningar av bygglov är den vanligaste orsaken till deras förseningar. Representanten för Trivselhus menar att de vanligaste orsakerna till förseningar är entreprenörsrelaterade medan representanten för Smålandsvillan istället menar att anledningen ofta är att kunden inte kan bestämma sig och gör ändringar i sista minuten. Alla har alltså olika anledningar till att förseningarna uppstår.

Samtliga företag ersätter påvisade kostnader vid en eventuell försening och Vårgårdahus har dessutom vitet reglerat i köpeavtalet. Det är dock sällan företagen ersätter allmänna olägenheter.

Enligt boverkets statistik (2006) har hela 72 procent av hushållen som deltagit i undersökningen dessutom efter inflyttning upptäckt fel och brister i bostaden som inte varit kända sedan tidigare. Nästan hälften av hushållen menar också att det i bostaden fortfarande finns fel och brister som ännu inte åtgärdats.

Samtliga företag som intervjuats menar dock att felen och bristerna i deras bostäder är få och att man försöker få dem avhjälpta så fort som möjligt. Hos Smålandsvillan gör man alltid en förbesiktning innan slutbesiktningen för att hantverkarna ska hinna rätta till de fel som finns innan inflyttningsdatumet. Denna metod används också av Myresjöhus som dessutom låter kunderna hålla inne med en del av fakturen tills att felen är åtgärdade. Trivselhus, Vårgårdahus och Smålandsvillan som alla använder sig av ABS 09 jobbar för att avhjälpa alla fel inom två månader. Vårsåsvillan som istället jobbar med egna avtal avhjälper felen inom trettio dagar. Först efter detta kan kompensation bli aktuellt.

Företagen säger alltså själva att de har väldigt få fel och brister i sina bostäder och de för alla statistik över hur köparna tycker att affären har gått och om vad de varit nöjda eller missnöjda med. Den flitiga kommunikationen med kunderna syns tydligt i boverkets statistik där hela 93 procent av hushållen uppger att de haft kontakt med byggföretaget efter att de flyttat in i bostaden. Representanterna för de olika företagen poängterar hur viktigt det är att hålla kontakten med gamla kunder. Att en så stor del av hushållen har haft kontakt med respektive byggföretag kan dock tyda på att de haft problem i bostaden och tvingats hålla kontakt med företagen för att få felen åtgärdade.

4.4 Planering av projektet

Enligt Flyvbjerg (2007) skulle fel, brister och förseningar kunna undvikas redan vid planeringsstadiet. Teorin om de tre förklaringarna till den bristande prognosprecisionen skulle alla kunna komma att påverka planeringen av småhusbygget. De tekniska förklaringarna såsom otillförlitlig och föråldrande data, den mänskliga faktorn i form av misstag och bristande erfarenhet till exempel. Kanske lyckas man inte förutse problem som kan uppstå under arbetets gång t.ex. markproblem eller utdragna bygglovsprocesser. Det skulle också kunna finnas psykologiska förklaringar då säljaren eller projektledaren inte tänker rationellt utan baserar sina beslut på överdriven optimism. Politiska och ekonomiska förklaringar skulle i detta fall betyda att säljaren medvetet underskattar projektets tid och kostnader samt undanhåller viktig information för att få sälja huset.

Flyvbjerg (2007) menar att det ekonomiska och politiska trycket resulterar i problem för företagen i form av missnöjda kunder. Detta hanterar man genom att fördela ansvaret och skjuta det ifrån sig. På ett byggföretag visar sig detta då man hanterar konsekvenserna genom att skylla på t.ex. tomtens skick, vädret och leverantörer.

Självklart känner företagen på kataloghusmarknaden av stor konkurrens och man gör därför allt för att framhäva fördelar och gräva ner nackdelar med husköpet. Enligt grafen på sidan 12 förhåller sig det ekonomiska och politiska trycket och det psykologiska trycket till varandra. Denna teori visar hur en säljare som inte är optimistisk till husbygget använder sig av strategisk felinformation för att väga upp detta och på så vis få huset sålt. Den säljare som istället är överoptimistisk känner inte av det ekonomiska och politiska trycket och tycker inte att han/hon behöver felinformera. I båda fallen får köparen dock inte rättvis information om husprojektet.

Flyvbjerg (2007) menar att man för att undvika problem och missvisande prognoser måste kritiskt ifrågasätta projekten. Han säger att man i många fall bör ta in en oberoende specialist. Vid köp av ett kataloghus är den kvalitetsansvarige och besiktningsmannen båda oberoende specialister vilket återigen visar på hur viktigt det är att dessa är just oberoende.

Hur mycket en säljare påverkas av ett ekonomiskt eller politiskt tryck är nära knutet till det lönesystem som används på företaget. På samtliga företag som deltagit i undersökningen ser lönesystemet olika ut beroende på vilken anställningsform man har. Säljarna kan antingen vara anställda, ha en fast lön och eventuellt en provisionslön utöver det eller så jobbar man som agent och får då endast provisionslön. Representanten från Myresjöhus menar att denna typ av lönesystem kan vara både positivt och negativt. På Vårsåsvillan tycker säljaren att provisionslönen inte påverkar hans jobb märkbart medan representanten på Trivselhus menar att detta lönesystem självklart sätter press på säljaren.

5. Slutsats

Konsumenten befinner sig i kunskapsunderläge i förhållande till företagen i branschen. Därför är konsumenten i behov av god information och möjligheten att kunna försäkra sig mot de risker som medföljer ett husköp. Det måste också bli lättare att jämföra information mellan företagen. Som det ser ut nu är det nästintill omöjligt att bedöma huruvida det ena företaget är billigare än det andra eftersom alla företag har olika huspaket och olika grundstandard.

Branschen behöver också ta större ansvar. Det räcker kanske inte att följa de lagar som finns utan företagen måste ständigt jobba på att bygga upp kundernas förtroende. Idag har kataloghusföretagen ett dåligt rykte och de baktalas ofta både i media och även i de svenska hemmen. Möjligheten att påverka detta ligger i händerna på de aktuella företagen och jag anser att det är dags att agera. Man kan inte fortsätta att skylla på någon annan när ett fel eller en försening uppstår. Många av representanterna för de aktuella företagen tror att trygghet är väldigt viktigt för deras kunder. Man måste kunna lita på den säljare man jobbar med. Därför tycker jag att det vore naturligt att prioritera den här punkten ännu lite högre.

Utifrån svar jag fått av säljare och representanter som deltagit i intervjuerna framgår att endast ett företag förhandlar om vite vid senareläggning av inflyttningsdatumet. De övriga ersätter endast påvisade kostnader som uppstår i samband med förseningen. Detta trots att samtliga företag påstår att förseningar ytterst sällan inträffar. Borde det då inte vara enkelt att avtala om detta för att ge konsumenten ett extra skydd och den trygghet som han/hon verkar vara ute efter? Jag anser också att man bör införa hårdare kontroller av de besiktningsmän och de kvalitetsansvariga som företagen rekommenderar. Det är högst olämpligt att ha ett allt för nära samarbete med besiktningsmän och kvalitetsansvariga då detta äventyrar deras objektivitet. Kanske bör man till och med förbjuda företagen att rekommendera besiktningsmän och kvalitetsansvariga samt kräva att företagen informerar om vikten av att dessa ska vara opartiska.

De företag som deltagit i intervjuerna menar alla att förseningar eller fel sällan beror på problem vid planeringen av projektet. Man menar att företagen har en säker kalkyl och att priset sällan överstiger det pris man utgått ifrån. Boverkets statistik säger dock något annat. Den indikerar på att det ganska ofta dyker upp saker som företaget säger sig inte kunnat förutspå. Det finns dock inget i det material som tagits fram under uppsatsens gång som visar på att de aktuella säljarna medvetet skulle felinformera eller att någon skulle vara överdrivet optimistisk. Trots detta har jag svårt att tro att säljarna inte alls skulle påverkas av det provisionsbaserade lönesystemet. Många studier visar att provisionslön sätter press på arbetstagare och man vill i det här fallet naturligtvis sälja ett så stort antal hus som möjligt. Frågan är bara hur detta påverkar en kataloghussäljares moral.

Branschen bör också se till att samtliga företag tar allmänna reklamationsnämnden på allvar. Deras råd bör vara till för att följas, även de gånger detta betyder att det aktuella företaget

måste betala ett vite, leverera ett nytt hus eller åtgärda de fel och brister som nämnden anser lämpliga. Jag tror att denna åtgärd skulle öka konsumenternas förtroende för kataloghusbranschen. Om företaget väljer att ignorera allmänna reklamationsnämndens råd blir tingsrätten nästa steg. När tvisten blir en rättssak riskerar processen att bli både utdragen och kostsam för konsumenten. Även de gånger då konsumenten har lagen på sin sida kan det bli svårt att få rätt. Företagen är överlägsna sina motståndare, framförallt ekonomiskt och drar sig ofta inte för att överklaga ett beslut. Skulle man dessutom förlora i rätten kan man dömas till att betala företagets rättegångskostnader. Detta är ett vanligt problem för konsumenter som kämpar mot stora företag och många gånger slutar historien med att konsumenten drar sig ur p.g.a. att de känner sig underlägsna och chanslösa mot företaget och deras jurister. Jag anser att det här är ett problem som man måste lösa, annars riskerar lagen att bli värdelös för våra husköpare.

Sammanfattningsvis tror jag att nyckeln till konsumenternas förtroende är;

- Att visa att man tar ett större ansvar
- Att ständigt arbeta för att kunna ge bättre information som göra det lättare för konsumenten att jämföra företagen på marknaden och deras tjänster
- Att precisera vite i sina avtal för att öka konsumentens trygghet
- Att följa allmänna reklamationsnämndens råd i alla lägen för att bespara konsumenten dyra rättegångskostnader och undvika utdragna tvister

”Ingenting bör lämnas åt slumpen när du gör det som förmodligen kommer att bli ditt livs största affär”

Källförteckning

Tryckta källor

Boverket (2006) *Vad kostar bostadsbyggandet egentligen?*, Boverket, Karlskrona.

Boverket (2007) *Fel och brister i nya bostäder – vad kostar det egentligen*, Boverket, Karlskrona.

Flyvbjerg B. Skamris Holm M. & Buhl S. (2004), Underskattade kostnader i infrastrukturprojekt: felräkning eller lögn?, *Plan*, nr. 4.

Flyvbjerg, B. (2007), Sanning och lögn om megaprojekt, *Framtider* (Institutet för framtidsstudier), Nr. 4

Justitiedepartementet (2004), *Konsumentskydd vid småhusbygge*, Justitiedepartementet, Stockholm.

Konsumenttjänstlag (1985:716)

Lag om byggfelsförsäkring (1993:320)

Plan och Bygglagen (1992:1769)

Digitala källor

Allmänna avtalsvillkor vid köp av monteringsfärdigt humaterial – AA 05 (2005),
http://www.omboende.se/Global/Bygga/Dokument/AA_05.pdf, (09-11-25)

Allmänna bestämmelser för småhusentreprenader – ABS 05 (2009),
[http://www.omboende.se/Global/Bygga/Dokument/Allmanna_bestammelser_ABS_%2009%20\(2009-01-21\).doc](http://www.omboende.se/Global/Bygga/Dokument/Allmanna_bestammelser_ABS_%2009%20(2009-01-21).doc), (09-11-25)

Boverket, Konsumentverket (2009), <http://www.omboende.se/sv/Bygga1/Bygga-nytt-/Entreprenadform/>, (09-11-25)

Bilaga

Intervjufrågor

Namn:

Företag:

Antal år i branschen:

1. Hur tror du att köparna väljer ut det företag de vill jobba med? (t.ex. pris, standard, välkänt företag m.m.) Vilka tror du är de viktigaste kriterierna? Varför ska en kund välja just er?
2. Använder ni er av avtal såsom AA 05 och ABS 09? Var för gör ni det? / Varför gör ni inte det?
3. Hur ofta sker det förseningar som resulterar i att inflyttningsdatumet måste senareläggas? Om detta skulle ske, kompenseras köparen på något sätt och i så fall hur?
4. Vad anser du är den vanligaste orsaken till att förseningar uppstår? (t.ex. missförstånd, försenade leveranser m.m.)
5. Hur ofta finns det fortfarande fel och brister som inte hunnit åtgärdas när köparen flyttat in? Kompenseras köparen på något sätt i dessa fall och i så fall hur?
6. Om det efter inflyttning fortfarande finns fel och brister som måste åtgärdas, hur lång tid kan köparen förvänta sig att detta kommer att ta?
7. Tecknar ni själva någon försäkring för att finansiera ev. viteskostnader? Vad är det i så fall för typ av försäkring?
8. Tror du att köparen håller den budget de själva har satt upp innan köpet eller dyker det ofta upp kostnader som de inte hade tänkt på? Hur pålästa är köparna innan de kontaktar er?
9. Hur ser lönesystemet ut för säljare på företaget? Har man en fast lön, provision eller en blandning av dessa två? Hur påverkar detta ditt sätt att jobba?
10. Använder ni er av enkäter eller liknande för att ta reda på och ev. föra statistik över hur köparna tycker att affären har gått och vad de varit missnöjda eller nöjda med?