



NOTAT

Samrådstale Samråd i Erhvervsudvalget d. 6. oktober 2005

(Det talte ord gælder)

Samrådsspørgsmål D:

”Hvilke initiativer mener økonomi- og erhvervsministeren samt familie- og forbrugerministeren, at der er behov for at iværksætte med henblik på at genoprette forbrugernes tillid til håndværksbranchen generelt efter de seneste sager om overpriser inden for VVS-branchen, de mange gentagelsessager hos Byggeriets Ankenævn og den generelle tilstand med sort arbejde for milliarder af kroner hvert år.”

Forbrugerne skal naturligvis kunne have tillid til håndværksbranchen. Det har de som udgangspunkt også grund til at have. Men det er rigtigt, at forbrugerne i nogle tilfælde ikke har tillid til håndværkerne. Det kan hverken håndværkerne, forbrugerne eller vi i det politiske system være tjent med. Én af forudsætningerne for et robust, velfungerende marked er, at vi netop kan have tillid til hinanden.

[Oprids af initiativer]

Og det er også derfor at regeringen har sat en række initiativer i gang, som skal bidrage til at forbrugerne virkelig kan have tillid til håndværkerne.

[Forbrugerredegørelserne]

Forbrugerstyrelsen undersøgte sidste år tilliden til en lang række markeder.

Resultaterne blev offentliggjort i Forbrugerreddegørelse 2004. Igen i år offentliggøres en forbrugerreddegørelse, som giver os tal for, hvordan forbrugerne oplever gennemsigtigheden på en lang række markeder. Hvordan klageforholdene er. Og hvordan det ser ud med tilliden. Sidste år viste undersøgelsen, at blandt de 12 dårligste markeder, var følgende håndværksfag at finde: Markederne for autoreparationer, murerarbejde, malerarbejde samt tømrer- og snedkerarbejde. Og det er alt for mange.

[Oprettelse af flere godkendte, private ankenævn]

Jeg arbejder på at få oprettet endnu flere private, godkendte ankenævn. Jeg er ikke i tvivl om, at det er branchen selv, der først og fremmest skal skabe tillid ved at sikre forbrugerne tilstrækkeligt gode forhold.

En af måderne er at give forbrugerne bedre klageforhold. Regeringen iværksatte i 2004 en klagenævnreform, hvis hovedformål er, at de erhvervsdrivende og forbrugerne i højere grad skal tage ansvar for egne klager. Der skal derfor oprettes flere godkendte, private klagenævn, så at forbrugerne både sikres bedre klageforhold, samtidig med at branchen opnår et større kendskab til de områder, som af forbrugerne opleves som

problematiske. Dermed får branchen mulighed for at rette op på problemer på området.

[Samlet løsning på byggeriets område]

Jeg kan i den forbindelse oplyse, at der gennem længere tid har været arbejdet på en samlet løsning på byggeområdet. Byggeriets Ankenævn blev godkendt i sommer, som det første skridt på vejen og nu er endnu et ankenævn, Håndværkets Ankenævn, netop blevet godkendt. Jeg forventer også, at et ankenævn for VVS og el-installationer vil kunne godkendes inden så længe. Dermed vil hele byggeområdet være dækket ind. Forbrugere har nu fået langt bedre klagemuligheder.

I den samlede løsning har jeg lagt meget vægt på, at nævnene samarbejder om snarest at få etableret en fælles klageindgang, og at de sikrer, at de klager, der hører under det respektive nævn, bliver henvist dertil. På den måde sikres det, at forbrugere som udgangspunkt kun behøver at henvende sig et sted.

[Gentagelsessager ved Byggeriets Ankenævn]

På baggrund af spørgsmålet om gentagelsessager ved Byggeriets Ankenævn, har jeg kontaktet Byggeriets

Ankenævn. Nævnet har oplyst, at antallet af sager inden for de forskellige områder, som nævnet behandler, naturligvis afspejler omsætningen af de tilsvarende ydelser på markedet eksempelvis behandles der flere tømrersager end murersager, men at der ikke som sådan er særlige områder, der er præget af gentagelsessager, og at der heller ikke er særlige ”syndere”, i form af enkelte virksomheder, der har mange sager i nævnet.

[Bedre prisoplysning]

I det netop fremsatte lovforslag til en ny markedsføringslov fremgår det, at tjenesteydere ved skiltning eller lignende skal oplyse om den samlede pris for en tjenesteydelse eller prisberegningsgrundlaget for ydelsen, hvis forbrugeren dermed selv vil være i stand til at beregne den endelige pris. Lovforslaget giver samtidig mulighed for at udstede særregler om prisoplysninger. Det vil sige, at lovforslaget indeholder en mulighed for, hvis der senere hen påvises et behov, at udstede en bekendtgørelse om håndværkeres prisskiltning for de ydelser, hvor der ikke er skiltningsspligt efter lovforslaget.

[Brug af standardaftaler]

Derudover vil jeg gerne understrege, at både forbrugerne og branchen har

et ansvar for, at flere aftaler indgås med brug af standardaftaler. En stor del af de problemer, som opstår mellem private forbrugere og håndværkere, kan ofte henføres til et mangelfuldt aftalegrundlag. I praksis betyder det, at der ofte ikke er overensstemmelse mellem forbrugerens og håndværkerens forventninger til det udførte arbejde.

Det er min vurdering, at de standardaftaler, som findes i dag, ikke benyttes så ofte, hvilket bl.a. skyldes, at de ikke pr. automatik udleveres til kunderne.

Derfor ser jeg frem til den fælles standardaftale for privatkunder på byggeriets område, som Erhvervs- og Byggestyrelsen udvikler i samarbejde med Forbrugerrådet, Håndværksrådet og Dansk Byggeri. Som erhvervsministeren nævnte forventes lanceret inden nytår.

[Afrunding]

Jeg har min opmærksomhed klart rettet på området. Og jeg har med glæde noteret, at også branchen er enig i, at nu må der ske noget. Jeg kan tilføje, at Dansk Byggeri har oplyst, at de næste år vil indføre en mere systematisk kontrol med de medlemmer, der har tabt en sag helt eller delvist ved nævnet. På den måde bliver det sik-

ret, at der bliver fulgt op på eventuelle useriøse virksomheder.

Jeg mener derfor, at kunne sige at vi er på rette vej.