

Besiktningsförrättarens perspektiv -

Sammanställning och tolkning av fyra besiktningsförrättares svar på frågeformulär

I syfte att ge studien ett bredare perspektiv på problemen kring fel och brister har fyra besiktningsförrättare - samtliga med lång erfarenhet av entreprenadbesiktningar - svarat på frågeformulär. Tre av besiktningsförrättarna har erfarenhet ifrån olika typer av projekt och upphandlingsformer och en av dem främst ifrån småhusentreprenader. Samtliga har erfarenhet av privata beställare och alla utom en även av offentliga beställare samt utöver bostäder även av byggprojekt avseende lokaler, kontor och industri.

Eftersom få personer svarat återger denna sammanfattningen de svaren kunnat tolkas på ett relativt entydigt sätt. Besiktningsförrättarna har olika referenser och i de fall inte svar pekade åt samma håll har – beroende på frågan - ingen tolkning gjorts här alternativt har antagandet gjorts om att det *inte* finns ett entydigt och enkelt svar på aktuell fråga.

Till frågorna fanns färdiga svarsalternativ att välja mellan. Några frågor hade flera alternativ som besiktningsförrättarna skulle rangordna. I slutet av frågeformuläret fanns några kvalitativa frågor/svar avseende besiktningsprocessen och förebyggande åtgärder.

Resultatet utgör enbart en indikation och utgör enbart ett begränsat underlag i studien främst för att underbygga resonemang och övergripande slutsatser resultat från hela förstudien.

Potentiella felkällor i denna sammanställning:

- Få personer har deltagit
- Frågeställningar kan ha missuppfattats och tolkats olika
- Tolkningen av svaren...

Fel och brister

Vanligaste (mest frekventa) SB-anmärkningarna avser ”BYGG – Invändigt”. Övriga anmärkningar rangordnades väldigt olika av besiktningsförrättarna. Anmärkningar avseende sakvaror, inredning och vitvaror kom långt ner på listan. Vanligaste *typ* av fel anser man vara estetiska brister, därefter kommer kvalitets- och funktionsbrister.

Rangordning av garantifelen medger följande preliminära fördelning avseende anmärkningarnas frekvens:

- 1 Bygg invändigt
- 2 Utvändiga anm
- 3 Installationer
- 4 Sakvaror inredning

Merparten av alla entreprenadfel anses som mindre allvarliga och alla utom en besiktningsförrättare anser vidare att det är både teknisk, ekonomiskt och praktiskt möjligt samt relevant att – ur både byggföretagets som brukarens perspektiv – att faktiskt åtgärda alla besiktningsanmärkningar.

En av de intervjuade besiktningsförrättarna anser att det är möjligt att i protokollet försöka särskilja anmärkningarna med hänsyn till **tekniska, praktiska och/eller ekonomiska förutsättningar** för åtgärder.

Besiktningsförrättaren kan vidare besluta om att en brist skall ”lämnas utan åtgärd” men bara om parterna är överens om detta.

Besiktningprocessen

Följande faktorer påverka bedömningarna i samband med entreprenadbesiktning:

- Bygghandlingarna
- Toleranser
- Normer
- Identifierade brister i samband med besiktning i annan bostad i samma projekt

Även kundens medverkan, typ av projekt, t ex upplåtelseform och brukare, standard och kundens attityd kan enligt några/något av svaren påverka bedömningarna vid entreprenadbesiktningen.

Besiktningförrättarna anser att det nästan alltid är en fördel om kunderna medverkar vid besiktningen. Kundernas egna anmärkningar anses nästan alltid vara befogade, anser 3 utav 4 besiktningförrättare. Upp till 90% av kundanmärkningarna tas upp i protokollen (varierande svar och lägsta siffran var 40%).

I genomsnitt härrör ca 25% av slutbesiktningens anmärkningar kundernas egna observationer. Vid garantibesiktningen är motsvarande mellan 20 % och 95 %, dvs. bedömningarna varierade stort mellan besiktningförrättare.

Besiktningförrättarna uppger att det ibland förekommer att beställare har olika krav på besiktningens ambitionsnivå. Besiktningförrättarna säger sig dock sällan känna någon ”lojalitetskonflikt” mellan olika aktörer, t ex beställare och slutkund.

Tre utav de fyra besiktningförrättare som svarat anser att byggnormer och entreprenadjuridik är entydig och konsekvent att följa vid entreprenadbesiktningar. Lika många anser att det finns utrymme för egna tolkningar och bedömningar utifrån både objektet, besiktningens kompetens och erfarenhet och/eller beställarens önskemål.

De främsta orsakerna till att fel och brister förekommer

Troligaste orsakerna (dvs. de rangordnade med en 1:a):

- Bristande instruktioner om arbetsmomentens utförande
- Bristande motivation hos byggnadsarbetare
- Okunskap hos de som utfört arbete
- Bristande samordning av byggnadsarbetena
- Bristande ledarskap i byggprojekten
- Bristande ledarskap i byggföretagen
- Stress

Därefter kommer (orsaker rangordnade med 2:a):

- Kvalitetsbrister hos material
- Brister i upphandling
- Fel i handlingar/projektering

Åtgärdsprocessen

Besiktningsförrättarna svarar först att åtgärdsprocessen nästan alltid fungerar väl, men i jämförelser mellan olika projektförutsättningar framgår att åtgärdsprocessen generellt fungerar dåligt. Man anger också att besiktningsanmärkningar finns kvar vid inflyttning samt även vid efterbesiktning.

Genomsnittlig andel kvarvarande slutbesiktningsanmärkningar i nybyggda bostäder efter att kunderna flyttat in uppskattades till mellan 5 och 95% av de olika besiktningsförrättarna.

Besiktningsförrättarnas genomsnittliga uppskattning är att ca 10% av slutbesiktningsanmärkningarna finns kvar vid efterbesiktning samt att ca 5% av - vid garantitiden utgång kvarvarande fel i bostäder - också finns kvar lång tid efter garantitidens utgång och fram till brukaren själv rustar upp bostaden.

Jämförelser

Upplåtelseform/användning, entreprenadformer och beställareorganisationer, byggplatsorganisation samt byggnadsteknik, produktionsmetod ur ett *jämförande* perspektiv - avseende fel och brister, åtgärder och kommunikation med beställare respektive brukare. Utav de tre besiktningsförrättare som svarat på dessa frågor har samtliga arbetat i mer än 10 år med entreprenadbesiktningar i olika typer av projekt, inte bara bostäder.

Upplåtelseform/användning

Besiktningsförrättarna anser att problemen kring fel och brister är större i bostadsrätter och småhus med äganderätt än i hyresrätter. En anser att det är mindre problem i bostadsrätter. Även lokaler för privat bruk anses kunna ha mer problem kring fel och brister än, offentliga lokaler och industri.

Åtgärdsprocessen fungerar enligt besiktningsmännen generellt sämst i småhus, något bättre i bostadsrätter och lokaler för privat bruk. Minst problem kring åtgärdsprocessen anser man vara i hyresrätter, offentliga lokaler och industri.

Kommunikationen mellan beställare och besiktningsman fungerar sämst i småhus med äganderätt och generellt något bättre i bostadsrätter samt lokaler för privat bruk.

Kommunikationen mellan beställare och besiktningsförrättare anser man vara förhållandevis problemfri då projekten avser hyresrätter, offentliga lokaler samt industri.

Kommunikationen med brukare innebär mer problem i såväl bostadsrätter som småhus med äganderätt samt lokaler för privat bruk i förhållande till kommunikation med brukare i hyresrätter, offentliga lokaler och industri.

Entreprenadformens betydelse

De olika besiktningsförrättarna har delade meningar, angående entreprenadformens betydelse för problematiken kring fel och brister. Vid tolkning av svaren framstår dock att delade entreprenader och därefter totalentreprenader som de som har mest problem avseende fel och brister. Man är överens om att problematiken generellt sett är mindre vid generalentreprenader.

Enligt svaren kan åtgärdsprocessen vid såväl generalentreprenader som totalentreprenader innebära problem. Den gemensamma uppfattningen bland besiktningsförrättarna är dock att åtgärdsprocessen generellt sett är mest problematisk vid en delad entreprenad.

Kommunikationen mellan besiktningsförrättare och beställare anser man fungera bäst vid totalentreprenader respektive sämst vid delad entreprenad.

Beställaren inflytande

Samtliga besiktningsförrättare är överens om att problem kring fel och brister är minst i projekt som drivs av något av de större etablerade byggföretagen. Problemen är störst då beställaren är en mer sporadisk fastighetsutvecklare eller en privatpersoner som driver byggprojektet i egen regi. En av besiktningsförrättarna betecknar problematiken kring fel och brister som en "katastrof" då privatpersoner bygger i egen regi.

Åtgärdsprocessen fungerar generellt dåligt oavsett beställare, sämst då beställarna avser sporadiska fastighetsutvecklare och/eller privatpersoner respektive bäst om beställaren är ett av de större byggföretagen.

Kommunikationen mellan besiktningsförrättare och beställare fungerar generellt bäst när beställaren är något av de större byggföretagen respektive sämst med småhusföretag, sporadiska fastighetsutvecklare och privatpersoner. I sistnämnda fall betraktas kommunikationen som allt ifrån mer problematisk till katastrofal.

Byggplatsorganisationen

Problem kring fel och brister anses störst då byggplatsorganisationen består av många del- eller sidentreprenörer, därefter kommer en traditionell organisation med få UE men med inhyrd personal. Besiktningsförrättarna är eniga om att problem med fel och brister generellt sett är mindre om byggplatsorganisationen består av egen kollektiv personal och få underentreprenörer.

Åtgärdsprocessen fungerar också bäst om byggplatsorganisationen består av egen eller inhyrd personal och få underentreprenörer. Sämst fungerar den då flera delentreprenörer är inblandade i processen.

Byggnadsteknik, produktionsmetod

Eftersom svaren varierade helt vid jämförelserna mellan traditionellt platsbygg, hög prefabriceringsgrad respektive bygge med förtillverkade rums- eller lägenhetsmoduler antas besiktningsförrättarna ha olika erfarenhet.

En potentiell slutsats är (med stöd även av övriga reflektioner i förstudien) att tekniken sannolikt har mindre betydelse - avseende problematiken kring fel och brister - än vad de organisatoriska aspekterna har!

Kommunikation mellan byggare och slutkund

Besiktningsförrättarna upplever kundernas attityder/inställning som mycket varierande samt att det ibland förekommer kommunikationsproblem mellan beställare/byggföretag och slutkund. Dessa kommunikationsproblem upplever besiktningsförrättarna främst bero på olika faktorer som rangordnats av var och en. Översiktlig har följande ”genomsnittliga” rangordning tolkats/beräknats ur svaren:

1. Faktorer som har med olika utgångspunkter/referenser samt förväntan på levererad vara att göra:

- Kunden har för höga förväntningar
- Kunden förstår inte hur byggprocessen fungerar
- Kunden är inte insatt i entreprenadjuridiska förutsättningar
- Kunden anser att de inte fått vad de betalt för
- Byggaren har inte lyckats leverera ”rätt” produkt

2. Faktorer som kan bero på att saker drar ut på tiden och/eller att parterna tröttnat vilket i sin tur kan leda till ömsesidig irritation:

- Kunden är trött på att tjata om att faktiska fel skall åtgärdas
- Kunden är trött på att leva ihop med byggföretaget och deras hantverkare
- Kunden försöker hela tiden hitta nya fel och brister
- Byggaren är medveten om bristerna men vet inte hur dessa skall åtgärdas på ett bra sätt
- Byggaren har lämnat projektet bakom sig och fokuserar på nya kunder och projekt
- Byggaren vill komma undan så billigt som möjligt

3. Faktorer som beror av kompetens, attityder, förutfattade meningar och/eller bristande ansvarstagande:

- Kundens synpunkter eller klagomål är inte relevanta
- Kunden har attitydproblem
- Kunden försöker bevisa att byggaren har fel
- Byggaren försöker sticka huvudet i sanden
- Byggaren respekterar inte kundens åsikter/synpunkter eftersom kunden är lekman

4. Faktorer som beror av organisatoriska förutsättningar, attityder, förutfattade meningar, stress och/eller förhållning - medvetet eller som ett resultat av föregående faktorer:

- Byggaren anser att kunderna ändå aldrig blir nöjda
- Byggaren har intern tvister och ansvarsförhållanden att reda ut och blir ännu mer pressad när kunden ställer krav
- Byggföretagets representanter har attitydproblem
- Byggföretaget har en tungrodd administration och beslutsprocess där kunden
- Byggaren är frustrerad och stressad

Övriga synpunkter

Samtliga besiktningsförrättare anser att kunden har rätt att kräva att den nyproducerade bostaden skall vara helt i nybyggnadsskick. Ingen har dock generellt kunnat definiera nybyggnadsskick. En ansåg att detta bör skrivas in/definieras i varje köpekontrakt.

Utan att egentligen ha kunnat definiera vad nybyggnadsskick innebär anser samtliga besiktningsförrättare att det är möjligt för byggföretagen att åtgärda alla förekommande besiktningsanmärkningar till nybyggnadsstandard, dvs *utan* åverkan och på ett sådant sätt så att bättringar och lagningar uppnår en standard som är *bättre* än reparationsstandard.

Vad bör branschen förbättra/förändra?

Besiktningsförrättarna fick själva komma på förslag till åtgärder mot fel och brister (inga färdiga svarsalternativ fanns). De olika besiktningsförrättarnas gav likartade förslag till förbättringar för olika aspekter och skedena av projekten (se nedan):

Undvikande av fel och brister:

Mer tid och utbildning av hantverkare (3 st)

Kommunikationen mellan kund och byggare/beställare:

Kommunikationen bör vara tydligare och noggrannare och t ex alla överenskommelser bekräftas skriftligen (3 st)

Planering och genomförande av byggprojekt:

Noggrannheten bör förbättras och kompetent personal användas (2 st)

Tillträde:

Planera för god tid mellan besiktning och tillträde så att åtgärder hinner rättas till. (för kort byggtid idag) (2 st)

Försäljning av bostäder:

Bättre information till kunderna, ha en visningslägenhet/hus. (1 st)

Entreprenadbesiktningar:

Fortlöpande besiktningar under byggtiden. (1 st)