

Mötesanteckningar – projektmöte 20 juni, 2006

## Genomgång av delresultat samt diskussioner

### *Medverkande:*

Mats Persson, LTH

Lotta Sigfrid

Fyra representanter från de tre byggföretag som medverkat i studien och bidragit med projektunderlagen.

*Presentation avseende sammanställning av enkäter samt besiktningssanmärkningar efter genomgång av besiktningssprotokoll från slut-, efter- och garantibesiktning i de sex studerade projekten, som alla varit totalentreprenader (styrda). Alla hade inte genomgått GB ännu och för tre av projekten saknades protokoll från efterbesiktning. Genomgång och diskussioner sammanfattas under respektive rubrik nedan.*

### *Fel och brister*

De mest frekventa felen är mindre kvalitetsbrister, t ex avseende målning, spill, fläckar och småskador bl a på inredning, vid samtliga besiktningstillfällen. Vid mötet diskuterades bl a: vad som är fel - resp. inte fel - ur entreprenadjuridiskt perspektiv samt att kundernas förväntningar och krav inte korresponderar med byggnormer och juridik. Det förekommer problem med gränsdragning gentemot kunderna om vad som är rätt eller fel. Kundens förväntningar kan i viss mån vara befogade och kunderna får ofta "rätt".

Enligt AB har kunderna 3 månader på sig att påtala fel och rister som upptäcks efter inflyttning. Antalet kundanmärkningar, d.v.s. fel och brister som upptäcks och anmäls av kunden efter inflyttning, ofta är betydligt fler till antalet än besiktningssanmärkningarna. Detta varierar dock bl a med noggrannheten vid slutbesiktning.

Egentligen är kundanmärkningarna slutbesiktningssfel. Vanligen protokollför dock besiktningssförättarna dessa kundanmärkningar direkt i efterbesiktningssprotokollet. Anledning till att fel och brister finns kvar efter inflyttning och lång tid därefter är att utredningar måste göras och/eller att det tar 6-8 veckor att få nytt material/inredning levererad. Det är bl a därför det finns oåtgärdade brister kvar vid EB.

Vanliga garantifel är målningssprickor orsakade av sättningar och rörelser. Sprickor väntar man gärna med att åtgärda tills garantitiden gått ut.

### *Synpunkter på besiktningssprocessen*

Entreprenaderna godkänns nästan alltid oavsett hur allvarliga eller omfattande brister som finns i entreprenaden. I de fall där arbete återstår och objektet inte är besiktningssbart borde besiktningssförättarna istället "vända i dörren". Man anser att det brister i besiktningssförättningen och att kriterierna för godkännande är godtyckliga. Ofta är det beställaren som påtalar att besiktningen måste genomföras och att inflyttning är "i övermorgon"... Besiktningssförättarna bör i större utsträckning förelägga "lämnas utan åtgärd" eftersom en uppgörelse med kund om småsaker kan bli billigare totalt sett - om detta medför att man snabbare kommer till ett avslut. Då undviker man dessutom risken för följdfel i samband med åtgärd.

Hyresvärdar har ofta lägre krav i upphandlingen och accepterar en lägre kvalitet (ist. för "rätt" kvalitet) än vad privatkunder gör.

### *Orsaker till fel och brister*

De flesta felen i besiktningsprotokollen har uppstått som en direkt följd av arbetsutförandet på plats på bygget. Mycket tyder på stress och slarv. Bakomliggand orsaker till tidspress mm skulle kunna vara projekteringen. Vid intervjuer är det främst leverans av material som påtalas som ett tidsmässigt problem. Det lär finnas undersökningar som tyder på att 30 % av felen beror på projekteringsbrister. Detta kan avse fel som uppstår (och åtgärdas) under byggskedet. Resultatet av studien visar att efter tillträdet är utförandefelen flest till antalet. De betydligt färre anmärkningar där brister i projekteringen inte kunnat uteslutas skulle ändå kunna stå för en större andel av *kostnaderna* att åtgärda. (Detta har inte beaktats i studien som enbart fokuserar på *antal* fel och *total* tidsåtgång för åtgärdsprocessen.) Projekteringsprutning anses ge dåliga lösningar generellt.

### *Åtgärdsprocessen*

Åtgärdsprocessen är för lång, man bör lösa 99 % av problemen omgående. Alla fel och brister *kan* inte åtgärdas på ett tillfredsställande sätt, dvs. så att nybyggnadsstandard uppnås. Ett problem upplever man att besiktningsförrättarna inte särskiljer allvarliga fel ifrån de mindre allvarliga. Genom att skriva i protokollet att en anmärkning skall lämnas utan åtgärd kan istället en uppgörelse mellan byggare och slutkund göras. Åtgärderna medför ibland stora kostnader även när mindre brister skall åtgärdas.

Ibland när mindre fel skall åtgärdas uppkommer åverkan som i sig kan vara värre än det ursprungliga felet.

Alla kunder vill inte lämna ifrån sig nyckel och släppa in okända personer. Det kan också finnas särskilda skäl till att det inte går att låta okända personer gå in och ut i bostaden, t ex hemmavarande husdjur. Hantverkarna känner sig inte heller bekväma i att gå in i bostäderna när ingen är hemma. Man vill inte heller riskera att behöva ta ansvar för ev. skador. Om det på plats finns en arbetsledare eller annan ansvarig från byggföretagets sida som kunderna har förtroende för brukar det fungera bättre med tillträde till lägenheterna.

Specifika exempel på problem kring åtgärder av fel och brister är bl a:

- glansvärden (4) på väggar som ej *går* att bättra/åtgärda utan att allt måste göras om
- konstruktionslösningar som inte håller, t ex foderlösa dörrar och smyggar av gips.
- ytterdörrar får av arbetsmiljöskäl inte lackas i fabrik utan det måste göras på plats i lämplig väderlek/årstid.
- Golvvärme kan ta 2 år att injustera innan det fungerar tillfredsställande

Trots att varken beställare eller entreprenör får göra generella avsättningar för åtgärder finns ofta en budget för detta. Ett exempel från mötet var 1,5 % av produktionskostnaden.

### *Konsekvenser*

Fel och brister kan innebära konsekvenser för kundens investering. Eftersom marknaden idag gått uppåt har kunderna i de aktuella projekten inte förlorat värdemässigt till följd av fel och brister. Därför anser man att de bör vara nöjda med sina hus.

Kunder kan drabbas av inkomstbortfall om de måste ta ledigt för att stanna hemma och ta emot hantverkare. Om allvarliga fel och brister förekommer eller om åtgärderna inte fungerar effektivt kan kundernas fritid och familjeliv bli lidande. Någon anser att en annan social konsekvens för kunderna är att de sannolikt upplever en prestigeförlust inför vänner och bekanta om deras nya hus inte är felfritt.

Kunder och tjänstemän har uppskattat sin respektive nedlagda tid till följd av fel och brister som måste hanteras efter tillträdena i de studerade projekten. Sammanställningen är preliminärt beräknad. Vid presentation i rapport bör tiden relateras till antal bostäder samt BTA. Ett riktvärde för produktionen nämndes som jämförande exempel: 4 tim/BTA.

#### ***Nöjdhet***

Av enkäterna framgår att kunder som flytta in i ett tidigt skede av projektet tycks lite nöjdare än många kunder som flyttat in i slutskedet när arbetsplastorganisationen inte finns kvar. Detta antas bero på att de första kunderna ofta får ett bättre bemötande och snabb service av hantverkare på plats.

Från byggföretagens sida upplever man att kundernas krav på ”felfritt” är högre ju högre pris de betalat för bostaden.

#### ***Kundkommunikation***

Man tror att många problem med fel och brister efter inflyttning kan undvikas om kunderna får se sin bostad i god tid före slutbesiktning och inflyttning. Då ökar kanske också förståelsen för byggprocessen.

Byggföretagen anser själva att de är otydliga i sin kommunikation med kunderna. Fel och brister som anmäls av kunden i efterhand bör omgående åtgärdas. Man bör återkomma till kund samma dag med information. Någon har policy om att återkomma via telefon inom 8 timmar. Önskvärt är också att alla brister skall fixas inom 14 dagar till 1 månad (max 2 månader).

#### ***Kommentarer - övrigt:***

Det blir stora kostnader för företaget.

Det är bra med en särskild organisation för eftermarknaden.

ABT ger inte byggherren/beställaren rätt att ta in en annan entreprenör för att åtgärda felen.

Det är mycket juridik kring vad som är rätt eller fel.

En nyckelfråga - som är problematisk - är *ansvaret* för fel och brister.

Ett slutbevis är inte så starkt vägande som det borde vara i sammanhanget. Det är vanligt att det tar 1-2 år innan slutbeviset kommer.