

Forbruger-undersøgelse: Brug af håndværkerydelser

Wilke



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Indhold

Kapitel 1	3
Appendiks	3
1.1 Metode.....	3
1.2 Afrapportering af resultater.....	4

Kapitel 1

Appendiks

1.1 Metode

Boks 1.1 Metodebeskrivelse

Baggrund:

Wilke har på vegne af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gennemført en brugerundersøgelse blandt danskere, der har modtaget håndværkerydelser inden for de seneste to år.

Målgruppe:

Danskere, der inden for de seneste to år har hyret og betalt en håndværker, respondenterne er over 18 år samt en gruppe der er nationalt repræsentativt på køn, alder og region.

Dataindsamlingsmetode:

Webinterviews (CAWI).

Dataindsamlingsperiode:

Der er gennemført interviews i perioden 13. april – 30. april 2018.

Stikprøve:

Opnået stikprøve: 1160 respondenter.

Målingens styrke:

Med en stikprøvestørrelse på 1160 respondenter kan det med 5 pct. fejlmargen fastslås en maksimal usikkerhed på +/- 2,88 pct.

Vejning af data:

Data er vejnet på køn, alder (grupperet) og regioner, så disse er nationalt repræsentative.

1.2 Afrapportering af resultater

Tabel 1.1 Opgavens størrelse fordelt på alder

Aldersgruppe	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
18-29 år	11,9 pct.	11,2 pct.	9,0 pct.	15,4 pct.	18,4 pct.	15,1 pct.	11,1 pct.
30-39 år	14,1 pct.	12,8 pct.	11,7 pct.	18,9 pct.	22,8 pct.	13,7 pct.	13,4 pct.
40-49 år	16,7 pct.	19,3 pct.	14,9 pct.	16,6 pct.	11,4 pct.	26,1 pct.	16,7 pct.
50-59 år	21,4 pct.	14,6 pct.	18,6 pct.	21,5 pct.	26,9 pct.	12,0 pct.	18,9 pct.
60-69 år	17,9 pct.	20,1 pct.	22,5 pct.	16,4 pct.	13,3 pct.	10,0 pct.	19,7 pct.
70 + år	18,0 pct.	22,0 pct.	23,3 pct.	11,2 pct.	7,1 pct.	23,0 pct.	20,2 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på aldersgrupper.

Kilde: Wilke

Tabel 1.2 Opgavens størrelse fordelt på køn

Køn	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Mand	47,3 pct.	51,9 pct.	55,8 pct.	58,8 pct.	66,9 pct.	33,0 pct.	51,9 pct.
Kvinde	52,7 pct.	48,1 pct.	44,2 pct.	41,2 pct.	33,1 pct.	67,0 pct.	48,1 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på køn.

Kilde: Wilke

Tabel 1.3 Opgavens størrelse fordelt på regioner

Region	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Region Hovedstaden	34,2 pct.	30,4 pct.	29,8 pct.	39,4 pct.	0,0 pct.	17,1 pct.	31,6 pct.
Region Sjælland	14,0 pct.	16,3 pct.	19,1 pct.	13,8 pct.	21,7 pct.	14,1 pct.	16,3 pct.
Region Syddanmark	22,1 pct.	21,5 pct.	19,0 pct.	28,7 pct.	13,9 pct.	13,2 pct.	21,1 pct.
Region Midtjylland	20,4 pct.	20,7 pct.	22,2 pct.	12,9 pct.	42,2 pct.	42,1 pct.	21,2 pct.
Region Nordjylland	9,4 pct.	11,2 pct.	10,0 pct.	5,2 pct.	22,3 pct.	13,5 pct.	9,9 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på regioner.

Kilde: Wilke

Tabel 1.4 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt man på forhånd indhentede tilbud på opgaven

Indhentede du på forhånd tilbud på opgaven?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Nej	46,9 pct.	23,1 pct.	10,6 pct.	3,5 pct.	0,0 pct.	33,1 pct.	25,8 pct.
Ja, kun hos dem jeg valgte at bruge	39,0 pct.	50,4 pct.	53,2 pct.	30,5 pct.	22,7 pct.	34,3 pct.	45,5 pct.
Ja, 2-3 tilbud	9,4 pct.	23,0 pct.	33,3 pct.	63,0 pct.	52,1 pct.	32,6 pct.	24,9 pct.
Ja, mere end 3 tilbud	0,3 pct.	0,9 pct.	1,4 pct.	3,0 pct.	7,5 pct.	0,0 pct.	1,0 pct.
Det var ikke muligt at indhente et tilbud	4,4 pct.	2,6 pct.	1,6 pct.	0,0 pct.	17,7 pct.	0,0 pct.	2,8 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Indhentede du på forhånd tilbud på opgaven?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.5 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt man forsøgte at forhandle om prisen eller opgaverne

Forsøgte du at forhandle med håndværkeren om prisen eller opgaverne?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Ja	16,0 pct.	23,1 pct.	38,1 pct.	51,7 pct.	78,7 pct.	24,8 pct.	28,3 pct.
Nej	84,0 pct.	76,9 pct.	61,9 pct.	48,3 pct.	21,3 pct.	75,2 pct.	71,7 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Forsøgte du at forhandle med håndværkeren om prisen eller opgaven?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.6 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt man opnåede en billigere pris ved at forhandle

Opnåede du en billigere pris eller en bedre aftale ved at forhandle?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Ja	85,2 pct.	82,0 pct.	86,3 pct.	92,5 pct.	85,5 pct.	82,8 pct.	86,0 pct.
Nej	14,8 pct.	18,0 pct.	13,7 pct.	7,5 pct.	14,5 pct.	17,2 pct.	14,0 pct.
Antal	65	56	153	39	9	5	328

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Opnåede du en billigere pris eller en bedre aftale ved at forhandle?* Som var de personer der svarede ja i spørgsmålet: *Forsøgte du at forhandle med håndværkeren om prisen eller opgaven?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.7 Opgavens størrelse fordelt på de vigtigste punkter for valg af håndværker

Hvad var vigtigst for dig, sidste gang du skulle vælge håndværker?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
At det var en håndværker, jeg kendte fra tidligere	40,8 pct.	41,4 pct.	38,6 pct.	27,6 pct.	29,8 pct.	37,8 pct.	39,2 pct.
At det var en håndværker, jeg havde fået anbefalet af familie og venner	16,6 pct.	22,7 pct.	23,6 pct.	23,7 pct.	36,1 pct.	23,3 pct.	21,1 pct.
At prisen var lav	20,8 pct.	19,4 pct.	19,4 pct.	18,6 pct.	15,4 pct.	15,5 pct.	19,7 pct.
At håndværkeren virkede professionel	34,5 pct.	42,0 pct.	44,6 pct.	54,8 pct.	86,5 pct.	53,7 pct.	41,8 pct.
At håndværkeren var medlem af en garantiordning	13,8 pct.	15,3 pct.	23,4 pct.	45,2 pct.	21,7 pct.	39,0 pct.	20,0 pct.
At håndværkeren var medlem af en brancheforening	8,4 pct.	13,5 pct.	13,9 pct.	16,2 pct.	18,9 pct.	10,1 pct.	12,0 pct.
At håndværkeren kunne løse opgaven hurtigt	37,0 pct.	31,7 pct.	21,5 pct.	23,6 pct.	0,0 pct.	9,5 pct.	28,8 pct.
At håndværkeren var specialist på sit område	32,5 pct.	36,8 pct.	38,7 pct.	33,2 pct.	57,4 pct.	9,3 pct.	35,4 pct.
At håndværkeren var fleksibel ift. arbejdstidspunkter	10,0 pct.	9,5 pct.	10,4 pct.	8,6 pct.	7,8 pct.	0,0 pct.	9,7 pct.
Andet:	2,0 pct.	2,3 pct.	2,8 pct.	2,6 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	2,3 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Hvad var vigtigst for dig, sidste gang du skulle vælge håndværker?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.8 Opgavens størrelse fordelt på hvordan man indgik aftalen med håndværkeren

Hvordan indgik du aftalen med håndværkeren?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Jeg fik et skriftligt tilbud med en samlet pris på opgaven	18,4 pct.	32,6 pct.	56,2 pct.	75,7 pct.	68,3 pct.	32,5 pct.	38,9 pct.
Jeg fik et skriftligt overslag/en cirkepris på opgaven	8,2 pct.	13,4 pct.	14,9 pct.	14,4 pct.	31,7 pct.	8,9 pct.	12,3 pct.
Jeg fik time- og materialepris på skrift, men ikke en fast pris på opgaven	3,3 pct.	3,9 pct.	1,0 pct.	3,5 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	2,5 pct.
Jeg indgik en mundtlig aftale med håndværkeren om opgaven	66,4 pct.	48,5 pct.	25,9 pct.	6,3 pct.	0,0 pct.	47,7 pct.	43,7 pct.
Andet	3,8 pct.	1,6 pct.	2,1 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	10,9 pct.	2,6 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Hvordan indgik du aftalen med håndværkeren?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.9 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt opgaven ændrede sig undervejs

Ændrede opgaven sig undervejs?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Ja, håndværkeren kunne ikke skaffe de bestilte materialer	2,3 pct.	0,9 pct.	1,8 pct.	2,8 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	1,8 pct.
Ja, jeg ville gerne have, at håndværkeren løste opgaven på en anden måde	1,1 pct.	2,3 pct.	6,4 pct.	9,8 pct.	28,7 pct.	0,0 pct.	4,0 pct.
Ja, opgaven viste sig at være vanskeligere og mere tidskrævende for håndværkeren at løse end først antaget	7,7 pct.	9,8 pct.	14,7 pct.	19,4 pct.	25,5 pct.	8,9 pct.	11,5 pct.
Ja, opgaven viste sig at være mindre end først antaget	5,2 pct.	3,2 pct.	1,3 pct.	1,1 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	3,0 pct.
Ja, jeg ønskede at få udført forskellige tillægsarbejder/småreparationer	5,0 pct.	5,9 pct.	11,7 pct.	27,6 pct.	38,1 pct.	20,8 pct.	9,6 pct.
Nej	78,8 pct.	79,2 pct.	69,0 pct.	44,5 pct.	26,1 pct.	70,3 pct.	72,6 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Ændrede opgaven sig undervejs?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.10 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt man indgik en skriftlig aftale om ændringerne

Indgik du en skriftlig aftale med håndværkeren om ændringerne?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Ja	7,8 pct.	14,6 pct.	13,2 pct.	38,3 pct.	20,8 pct.	0,0 pct.	15,2 pct.
Nej, jeg indgik en mundtlig aftale med håndværkeren om ændringerne	92,2 pct.	85,4 pct.	86,8 pct.	61,7 pct.	79,2 pct.	100,0 pct.	84,8 pct.
Antal	86	51	124	42	9	6	318

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Indgik du en skriftlig aftale med håndværkeren om ændringerne?* Som var de respondenter, der svarede ja til spørgsmålet: *Ændrede opgaven sig undervejs?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.11 Opgavens størrelse fordelt på hvordan man betalte for opgaven

Hvordan betalte du for opgaven?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Jeg betalte forud for hele opgaven	2,3 pct.	1,5 pct.	1,2 pct.	1,8 pct.	0,0 pct.	4,6 pct.	1,7 pct.
Jeg betalte i rater, der var aftalt med håndværkeren på forhånd	1,3 pct.	1,8 pct.	7,1 pct.	28,7 pct.	31,1 pct.	0,0 pct.	5,5 pct.
Jeg betalte for dele af opgaven, efterhånden som arbejdet blev færdigt	1,4 pct.	3,6 pct.	8,2 pct.	26,8 pct.	32,3 pct.	11,7 pct.	6,4 pct.
Jeg betalte først, da opgaven var færdig	94,2 pct.	91,6 pct.	83,0 pct.	41,3 pct.	36,6 pct.	64,1 pct.	85,2 pct.
Ved ikke	0,8 pct.	1,4 pct.	0,5 pct.	1,4 pct.	0,0 pct.	19,5 pct.	1,2 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Hvordan betalte du for opgaven?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.12 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt prisen for opgaven blev, som det var anslået

Blev prisen for opgaven, som det var blevet aftalt/anslået?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Ja	82,0 pct.	81,1 pct.	82,0 pct.	70,3 pct.	75,4 pct.	72,0 pct.	80,8 pct.
Nej, det blev billigere end aftalt	8,6 pct.	9,2 pct.	6,2 pct.	7,4 pct.	0,0 pct.	4,6 pct.	7,7 pct.
Nej, det blev dyrere end aftalt	6,4 pct.	7,8 pct.	8,1 pct.	14,9 pct.	24,6 pct.	0,0 pct.	7,9 pct.
Arbejdet er endnu ikke færdigt	3,0 pct.	2,0 pct.	3,7 pct.	7,5 pct.	0,0 pct.	23,3 pct.	3,6 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Blev prisen for opgaven, som det var blevet aftalt/anslået?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.13 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt kvaliteten levede op til forventningerne

Blev kvaliteten af håndværkerens arbejde, som du havde forventet?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Ja	88,7 pct.	85,2 pct.	79,9 pct.	68,6 pct.	63,2 pct.	82,2 pct.	83,2 pct.
Nej, resultatet blev bedre end forventet	6,3 pct.	7,2 pct.	6,4 pct.	9,0 pct.	15,1 pct.	4,6 pct.	6,8 pct.
Nej, resultatet blev dårligere end forventet	3,9 pct.	5,6 pct.	10,8 pct.	14,7 pct.	10,3 pct.	8,9 pct.	7,5 pct.
Arbejdet er endnu ikke færdigt	1,1 pct.	2,0 pct.	2,9 pct.	7,7 pct.	11,4 pct.	4,3 pct.	2,5 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Blev kvaliteten af håndværkerens arbejde, som du havde forventet?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.14 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt håndværkeren blev færdig til den aftalte tid

Blev håndværkeren færdig til den aftalte tid?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Ja	91,8 pct.	86,9 pct.	78,3 pct.	59,3 pct.	39,4 pct.	71,0 pct.	83,1 pct.
Nej, arbejdet blev forsinket	6,2 pct.	11,1 pct.	18,0 pct.	30,9 pct.	49,2 pct.	15,7 pct.	13,5 pct.
Arbejdet er endnu ikke færdigt	2,0 pct.	2,0 pct.	3,6 pct.	9,9 pct.	11,4 pct.	13,4 pct.	3,4 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Blev håndværkeren færdig til den aftalte tid?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.15 Opgavens størrelse fordelt på hvor lang tid arbejdet blev forsinket

Hvor lang tid blev arbejdet cirka forsinket?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Op til en uge	73,6 pct.	58,8 pct.	41,1 pct.	8,5 pct.	14,4 pct.	29,5 pct.	43,3 pct.
Flere uger	18,7 pct.	18,9 pct.	28,9 pct.	40,0 pct.	34,0 pct.	70,5 pct.	28,2 pct.
En måned	0,0 pct.	7,0 pct.	12,4 pct.	20,3 pct.	35,7 pct.	0,0 pct.	11,3 pct.
Flere måneder	3,6 pct.	4,2 pct.	7,8 pct.	26,4 pct.	15,9 pct.	0,0 pct.	9,5 pct.
Omkring et halvt år	0,0 pct.	0,0 pct.	3,5 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	1,6 pct.
Mellem et halvt år og et år	0,0 pct.	3,6 pct.	2,7 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	1,9 pct.
Omkring et år	0,0 pct.	3,1 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	0,5 pct.
Ved ikke	4,1 pct.	4,4 pct.	3,4 pct.	4,8 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	3,7 pct.
Antal	25	27	72	24	6	3	157

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Hvor lang tid blev arbejdet cirka forsinket?* Som var de respondenter der svarede *nej* til spørgsmålet: *Blev håndværkeren færdig til den aftalte tid?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.16 Opgavens størrelse fordelt på hvorfor arbejdet blev forsinket

Hvorfor blev arbejdet forsinket?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Materialerne blev forsinkede	25,7 pct.	18,1 pct.	16,1 pct.	28,8 pct.	14,8 pct.	0,0 pct.	19,5 pct.
Håndværkeren kom ikke til den aftalte tid	23,6 pct.	29,2 pct.	22,0 pct.	20,7 pct.	18,0 pct.	40,9 pct.	23,5 pct.
Vejret forsinkede arbejdet	14,4 pct.	17,7 pct.	7,8 pct.	32,2 pct.	16,0 pct.	29,5 pct.	15,0 pct.
Opgaven viste sig at være vanskeligere end først antaget	31,6 pct.	11,3 pct.	25,5 pct.	0,0 pct.	35,3 pct.	29,5 pct.	20,7 pct.
Der opstod uenighed mellem mig og håndværkeren om aftalen	0,0 pct.	7,8 pct.	6,3 pct.	4,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	4,9 pct.
Jeg var selv skyld i forsinkelsen	4,7 pct.	3,2 pct.	0,0 pct.	5,4 pct.	15,9 pct.	0,0 pct.	2,7 pct.
Andet, noter:	0,0 pct.	0,0 pct.	20,6 pct.	3,6 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	10,0 pct.
Ved ikke	0,0 pct.	12,7 pct.	1,7 pct.	5,4 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	3,8 pct.
Antal	25	27	72	24	6	3	157

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Hvorfor blev arbejdet forsinket?* Som var de respondenter der svarede *nej* til spørgsmålet: *Blev håndværkeren færdig til den aftalte tid?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.17 Opgavens størrelse fordelt på hvorvidt man klagede til håndværkeren

Klagede du til håndværkeren?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Ja, jeg sendte en mail til håndværkeren med min klage	7,7 pct.	11,4 pct.	13,6 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	44,2 pct.	10,3 pct.
Ja, jeg ringede til håndværkeren og klagede	9,8 pct.	19,5 pct.	17,3 pct.	32,4 pct.	0,0 pct.	18,2 pct.	17,8 pct.
Ja, jeg klagede både på mail og telefon	2,1 pct.	11,4 pct.	9,5 pct.	3,4 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	7,0 pct.
Ja, jeg talte med håndværkeren ansigt til ansigt	13,0 pct.	15,7 pct.	13,3 pct.	20,2 pct.	29,2 pct.	0,0 pct.	14,8 pct.
Nej, jeg kontaktede en anden håndværker for at få løst problemet	1,4 pct.	0,0 pct.	4,4 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	2,2 pct.
Nej, jeg klagede ikke til håndværkeren og kontaktede heller ikke en anden håndværker	59,6 pct.	38,3 pct.	32,0 pct.	32,7 pct.	70,8 pct.	18,8 pct.	39,8 pct.
Andet, noter:	6,4 pct.	3,7 pct.	9,8 pct.	11,3 pct.	0,0 pct.	18,8 pct.	8,2 pct.
Antal	51	43	100	34	6	5	239

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på spørgsmålet: *Klagede du til håndværkeren?* Som var de respondenter der svarede *nej* til spørgsmålet: *Blev håndværkeren færdig til den aftalte tid?*

Kilde: Wilke

Tabel 1.18 Opgavens størrelse fordelt på uddannelsesniveau

Hvad er din højeste afsluttede uddannelse?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Folkeskole (til og med 10 klasse/real)	4,3 pct.	7,4 pct.	5,8 pct.	6,2 pct.	6,1 pct.	9,5 pct.	5,7 pct.
Studerereksamen/HF/HH/HTX m.v.	6,0 pct.	4,4 pct.	6,6 pct.	10,4 pct.	0,0 pct.	15,1 pct.	6,2 pct.
Erhvervsuddannelser (HG, mesterlære m.v.)	23,3 pct.	28,1 pct.	19,6 pct.	21,4 pct.	19,1 pct.	9,4 pct.	22,6 pct.
Kort eller mellemlang videregående uddannelse (2-4 års varighed)	46,1 pct.	42,7 pct.	47,3 pct.	44,5 pct.	41,5 pct.	36,6 pct.	45,5 pct.
Universitetsuddannelse el. tilsvarende (min. 5 års varighed)	18,5 pct.	15,8 pct.	18,7 pct.	14,8 pct.	33,3 pct.	24,8 pct.	18,0 pct.
Anden uddannelse	0,7 pct.	1,5 pct.	1,0 pct.	1,6 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	1,0 pct.
Vil ikke oplyse	1,2 pct.	0,0 pct.	1,0 pct.	1,1 pct.	0,0 pct.	4,6 pct.	0,9 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på højeste afsluttede uddannelse.

Kilde: Wilke

Tabel 1.19 Opgavens størrelse fordelt på husstandens samlede indkomst før skat

Hvad er husstandens samlede bruttoindkomst før skat?	Mindre end 5.000 kr. inkl. moms	5.000-9.999 kr. inkl. moms	10.000 – 99.999 kr. inkl. moms	100.000-499.999 kr. inkl. moms	Over 500.000 kr. inkl. moms	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	Total
Under 149.999 Kr.	3,6 pct.	1,9 pct.	2,7 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	2,6 pct.
150.000-299.999 Kr.	11,6 pct.	9,5 pct.	6,7 pct.	6,0 pct.	7,1 pct.	0,0 pct.	8,9 pct.
300.000-399.999 Kr.	14,3 pct.	11,4 pct.	10,4 pct.	9,5 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	11,6 pct.
400.000-499.999 Kr.	14,0 pct.	10,8 pct.	12,6 pct.	12,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	12,4 pct.
500.000-599.999 Kr.	10,0 pct.	10,3 pct.	10,8 pct.	8,5 pct.	0,0 pct.	4,0 pct.	10,0 pct.
600.000-699.999 Kr.	6,8 pct.	9,9 pct.	8,4 pct.	7,7 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	7,9 pct.
700.000-799.999 Kr.	8,5 pct.	8,7 pct.	11,6 pct.	17,8 pct.	14,9 pct.	6,9 pct.	10,2 pct.
800.000-899.999 Kr.	5,5 pct.	7,5 pct.	5,7 pct.	6,7 pct.	33,0 pct.	6,4 pct.	6,4 pct.
900.000-999.999 Kr.	3,3 pct.	4,1 pct.	5,3 pct.	6,0 pct.	0,0 pct.	0,0 pct.	4,3 pct.
Mere end 1.000.000 Kr.	6,9 pct.	8,6 pct.	7,7 pct.	18,2 pct.	7,3 pct.	6,4 pct.	8,3 pct.
Vil ikke svare	15,5 pct.	17,2 pct.	18,3 pct.	7,5 pct.	37,7 pct.	76,2 pct.	17,5 pct.
Antal	408	243	401	76	12	20	1.160

Anm.: Tabellen viser fordelingen af opgavens størrelse, fra spørgsmålet: *Hvor stor en opgave drejede det sig om?* Fordelt på husstandens samlede bruttoindkomst.

Kilde: Wilke
