



## Ny förbättrad snörslå från Hultafors

Snörslån är ett byggverktyg som funnits i tusentals år och borde vara färdigutvecklad för länge sen. Hultafors nya snörslå är ännu ett bevis på att ingenting är så bra att det inte kan bli bättre.

-Ett vanligt problem för många hantverkare, är att snörslåns lina går av på grund av att den fastnar i något föremål. Vi tagit fram ett överbelastningsskydd som minskar risken för att lina ska gå av och skada kugghjulsmechaniken, säger Håkan Carlsson, produktchef på Hultafors Group.

Snörslåns flätade lina, i bomull och polyester, har en hög absorptionsförmåga och kan ta upp mer krita än en traditionell snörslå, vilket innebär att användaren kan snäppa fler gånger utan att behöva veva in lina. För att underlätta hantverkarens arbete ytterligare, är snörslån försedd med en utväxling som ger tre gånger så snabb invejning, en releaseknapp gör att användaren enkelt kan dra ut lina utan att veven snurrar.

## Nu ska det vara kristallkronor i badrummet

Trenden är tydlig, säger Markslöjd, nu vill vi ha kristall även i våra badrum. Badrummet är många favoritrum och vad är då naturligare än att flytta in den vackra kristallen även dit?

Om priset förr gjorde kristallkronor nästintill oåtkomliga för gemene man ligger det numera på en mycket mer rimlig nivå. El i närheten av vatten känns för de flesta inte som en bra kombination men med rätt IP-klass på armaturen fungerar det utmärkt. Markslöjds kristallkronor för badrum har IP21 vilket innebär att de kan placeras i badrumstaket men inte direkt över badkar eller dusch.



# BYGG & JÄRNHANDLARNNA

## Ledare

För ett drygt år sedan var vi många som funderade och svettades över budgetfrågorna för 2011. Överlag var optimismen stor inför det nya året, eftersom 2010 för de allra flesta inneburit rejäla omsättningsökningar.

Sex månader senare kunde de flesta av oss konstatera, att den stora framgångsvågen stannat vid en lätt krusning på ytan. Det visade även vårt eget bygghandelsindex. För att fortsätta med liknelsen om vatten, så kan man konstatera att vattenståndet trots allt är högt! Det glöms ibland bort i alla eländesbeskrivningar.

Med årets misslyckade budget i färskt minne blir det om möjligt än svårare att veta något om 2012. En synnerligen försiktig prognos får bli, att marknaden omsättningsmässigt blir lika 2011. Troligen något svagare, vilket innebär än hårdare konkurrens om kunderna.

När konkurrensen hårdnar blir också kraven från köparna allt större. För en vecka sedan kom en konsument in till oss med en ritning gällande fönsterköp. Kunden var en aning irriterad för han hade inte fått svar från den bygghandlare han först besökt.

-”Dom vill nog inte sälja” sa kunden. ”Det är fyra dagar sedan jag lämnade ritningen! Har inte hört ett ord från dem.”

Därmed hade kunden lagt upp ribban för vårt handlande. Eftersom specifikationen var en aning speciell bad vi tre fönstertillverkare om offert. Den vi normalt inte handlar av svarade med ett pris samma dag, leverantör nummer två skickade svar dagen efter. Vår ordinarie leverantör har än idag inte svarat på förfrågan!

Det är en klyscha att säga att allt går fortare och fortare, men det är ett faktum att konsumenter blir allt otåligare. På hemsidan vill man på enkelt sätt hitta den sökta varan med pris angivet, en offert skall besvaras inom några dagar och en reklamation avklarad inom en vecka.

Det förefaller som om de flesta av oss har flera uppgifter att slutföra även om det blir en lågkonjunktur.

God Jul och Gott Nytt År

Gunder Jönsson  
Ordförande Bygg & Järnhandlarna  
VD NP Nilssons Trävaru AB

# Rapport från föreningsträffar

Här följer en kort rapport från de höstmöten som genomförts i Bygghandlarföreningar och som undertecknad varit inbjuden att delta på.

Text: Ulf Gustafsson

## Bygghandlarna i Göteborg

Torsdagen den 10/11 genomförde Bygghandlarna i Göteborg sig höstmöte. På agendan stod presentation av Bygg & Järnhandelsindex, framfört av Förbundets direktör Ulf S. Gustafsson. Förutom själva indexet gjordes också en noggrann genomgång av utvecklingen hos de olika kedjorna inom vår bransch.

En fråga som diskuterades var om de olika föreningarna i västra Sverige skulle kunna samlas i en gemensam förening för att bl.a. få ett bredare underlag att arbeta från.

Därefter avnjöts en god supé som dessutom avslutades med Whiskeyprovning innehållande både undervisning och avsmakning!

## Bygghandlarna Syd

Lördagen den 12/11 hade Bygghandlarna Syd sitt höstmöte, som denna gång förlagts till Malmö. På programmet stod:

- Information från Bygg & Järnhandlareförbundet – Förbundsdirektör Ulf S. Gustafsson
- Konsumenttjänstlagen – Förbundsjurist Sten Folkesson
- Hur jobbar PEAB med säkerhetsfrågorna – Säkerhetschef Peter Martin

Föreningen erbjuder de medföljande ett alternativt program. Denna gång en utflykt och sightseeing till Köpenhamn.

På kvällen bjöds på supé samt underhållning med show av och med Robert Gustafsson på klassiska

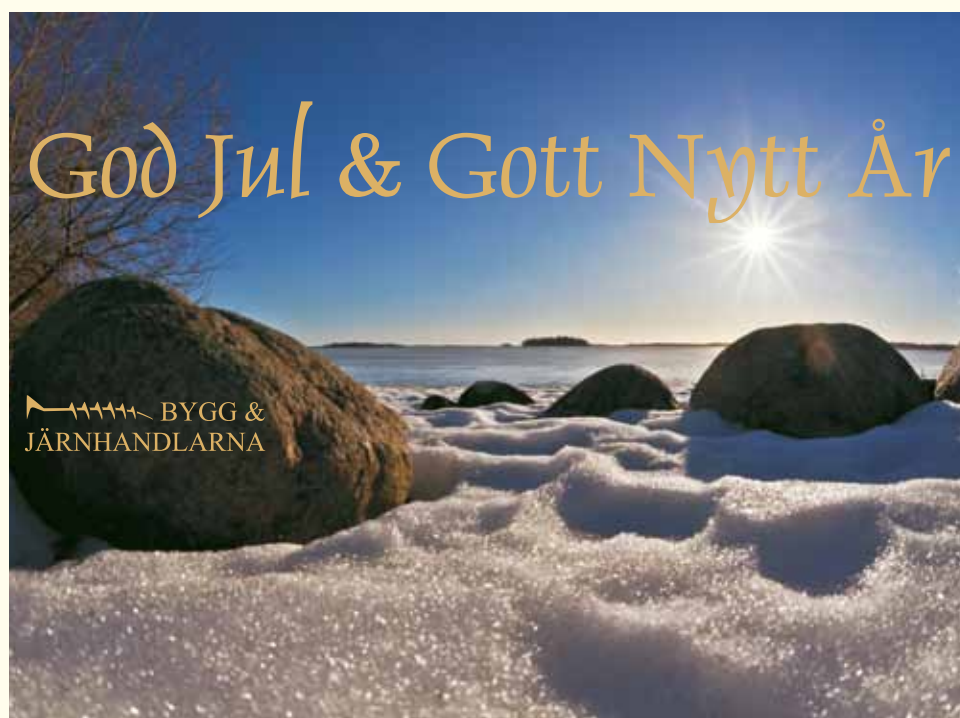
Amiralen. På traditionellt skånevis avslutades kvällen med "nattamat".

## Stockholms Trävaruhandelsförening

Stockholmsföreningen samlar alltid många deltagare. Ca. 80 personer deltog på årets höstmöte den 24/11 som förutom de sedvanliga mötespunkterna innehöll följande programpunkter:

- Aktuellt i branschen – Förbundsdirektör Ulf S. Gustafsson
- Bauhaus arbete med strategi och personalresursen, VD Kenneth Litland och Inköpschef Fredrik Englund.

Därefter avslutades mötet med tre-rättersmiddag samt trolleri av allra högsta klass.



*Vi gratulerar*

**Bengt Arwidsson**  
Arwidssons Järn AB  
HÄLLEVADSHOLM  
60 år den 6 januari

**Ronny Lindgren**  
XL Bygg Gimo  
GIMO  
55 år den 10 januari

**Fredrik Erixon**  
Ödeshögs Järn AB  
ÖDESHÖG  
40 år den 25 januari

## § Juristen informerar

# I förbundsjuristens minne

Det vankas jul och ett nytt år och det är dags för att summera vad jag skrivit om under 2011. Det har ur strikt juridisk synpunkt varit ett lugnt år med förhållandevis få tvistemål, vilket gläder mig. Några saker som vi haft uppe på tapeten är dock värda att lägga märke till varför jag nu tar upp dem en gång till;

### Goodwill

Jag förstod från början inte riktigt vad det innebar för branschen, hur vanligt förekommande det var och varför. Jag behövde dock bara lyfta lite på locket och det fullständigt kokade över! Det var långt mycket mer i rena pengar och betydligt vanligare än vad jag från början ens kunnat ana. När jag förstod att det användes regelbundet för att lösa t.o.m. självklara tvister och för att täcka förluster hos köpare eller t.o.m. för att få extra rabatt, förstod jag att detta var något att titta närmare på. Goodwill var något som spridit sig i hela branschen och det fanns inte en anställd som inte visste vad man menade. Inte heller fanns det någon leverantör som inte visste och det fanns inte heller några bygghantverkare som inte visste. Jag fick under året mycket snabbt flera hundra exempel. Vad är goodwill frågade jag? Det vanligaste svaret var; "vi vill inte bråka med kunderna så att vi förlorar dom". Alla ville säga att de fick igen utbetald goodwill i nöjd kund, som gärna handlade mer. Exempel efter exempel visade att "en gång goodwill - flera gånger goodwill" och den nöjde kunden kom in i gänget "goodwillare". Och alla visste att man egentligen inte hade tillräckliga skäl att utbetala dessa ersättningar. Dessa erlades i form av kreditfakturor eller kraftiga prisavdrag. Fenomenet hade ersatt all vettig, normal och regelmässig reklamationshantering. Ingen kunde dock tänka sig att annonsera "HÄR FÅR DU BÄSTA GOODWILL LÖSNINGARNA, HANDLA HOS OSS"

### Reklamationshantering

Förbundets projekt med reklamationshantering startade under året. Det var en direkt följd av att vi nu givit ut tre lathundar som skall beskriva de lagregler som gäller, samt ABM 07. Det visade sig vara helt riktigt att inget företag eller kedja hade något organiserat sätt att hantera reklamationer på. Ingen reklamationsavdelning, reklamationsansvarig eller ens skrivna rutiner för sådan hantering fanns, om inte alls, så åtminstone med väldigt få undantag som bekräftar regeln. Jag menar att det går att förbättra lönsamheten med åtminstone 2-3 % genom att organisera detta rätt. Det är emellertid svårt att beräkna exakt eftersom ingen vare sig för statistik eller ännu mindre vill tala om alla goodwill-lösningar. Arbetshypotesen för allt arbete är fortfarande "den som gör fel skall betala". Det är absolut inte rimligt att vi skall betala för 73 % av alla transportskador när vi själva förorsakar 9 %. Det här är ett projekt som vi startat upp och under 2012 kommer det att finnas mer information om detta projekt för alla intresserade.

### Fönster

Jag utgick från att alla visste hur man lägger en fullständig och korrekt order på fönster. Det visade sig vara fel. Jag tänkte i min enfald att fönstertillverkarna åtminstone hade en gemensam parlör för alla förkortningar, men inte ens det fanns. Var ock en hade sin egen definition av sina förkortningar. Det var upphovet till de flesta felbeställningarna och tvistemålen i branschen. Tre förhandlingar i tingsrätten handlade om fönster för min del och i övrigt var jag med om ett större antal tvistemål som kunde lösas genom förlikning. Vid en rundringning till bygghandlare (tio) visade det sig att samtliga hade fönster på lager där de gjort goodwill-lösningar



Sten Folkesson

och tagit på sig fönster som de nu hade på lager, utan att de själva var ansvariga för felet.

### Gangsters

Under året blev vi varse om att vi exponerats för mycket allvarliga angrepp från organiserad brottslighet. Hur detta har gått till kan vi inte berätta om i så här öppna forum som denna tidning. Vi har länge känt till att det förekommit inom byggindustrin. Det har vi t.o.m. kunnat se på TV. Nu måste jag säga tack till de bygghandlare som slutit upp och hjälpt till att "mota Olle vid grinden". Det har funnits en utbredd kommunikation mellan de bygghandlare som drabbats och som tack vare det kunnat begränsa angreppens omfattning och t.o.m. sett till att flera numera sitter i tryggt förvar under ett antal jular och nyårshelger framöver. Tack, speciellt Mattias Johansson och Susanne Törner för ert rådiga ingripande och för att snabbt sprida informationen runt om till kollegorna. Hur vi skall formera oss inom förbundet så att vi kan utgöra den centralpunkt för informationsuppsamling för att motverka dylik verksamhet kommer också att bli en viktig fråga för nästa år.

En riktig GOD JUL och ETT NYTT FRAMGÅNGSRIKT ÅR!

*Sten Folkesson  
Förbundsjurist  
Bygg & Järnhandlarna*

 **BYGG &  
JÄRNHANDLARNA**

Sveriges Bygg- och Järnhandlareförbund

Sveriges Bygg- och Järnhandlareförbund  
Besöksadress: Regeringsgatan 60  
Postadress: 103 29 Stockholm  
Telefon: 08-762 76 50 Fax: 08-762 76 53  
E-post: info@byggjarnhandlarna.se  
Hemsida: www.byggjarnhandlarna.se  
Kansli: Ulf Gustafsson, VD



Ulf Gustafsson