



Rapport
värmepumpar
2016

Folksam

Därför granskar vi värmepumpar

Värmepumpar är idag det vanligaste sättet att värma upp villan. Folksam utför därför skadekontroller men vi listar även nya värmepumpar för att hjälpa och underlätta för våra kunder att göra ett hållbart val av värmepumpar, både ur ett miljö- och kvalitetsperspektiv. Vi vill också att värmepumpsleverantörerna fortsätter att höja kvalitén och totalgarantitiderna.

När det gäller reparationerna finns det många förbättringar som kan göras för våra kunder som idag kan råka ut för mer eller mindre oseriösa reparatörer vilket också vår granskning av skadekontroller visar. För att säkerställa att reparationer utförs till ett relevant pris och för att höja kvaliteten på felsökningar vidtar Folksam åtgärder. Ett system införs med målsättning att styra kunden mot reparatörer som har rätt kunskap och certifieringar.



Robert Öhrner
Byggskadeexpert

Bra val värmepump 2016

Skadekontroller med oroande resultat

Inledning

Folksams Bra val Värmepump är en återkommande granskning av värmepumpbranschen och en hjälp för våra kunder att välja och jämföra värmepumpar. 2015 utkom Bra val första gången där nya produkter på marknaden jämfördes. Under året har många nya modeller kommit ut och nu uppdateras listan med dessa.

Rapporten koncentreras i år på en granskning av den överdebitering som sker på marknaden i samband med reparationer.

Okunnighet och medvetet fusk

Folksam gör besiktningar i fall där det misstänks att överdebitering eller felaktiga åtgärder föreslås. Resultaten från dessa kontroller är förskräckande. Vid årets kontroller har överdebiteringen varit ca 50 %, detta får anses vara mycket höga siffror. Visserligen något bättre än resultaten från föregående år då de låg på 60 %.

Sammanlagt har kostnadsförslagen från reparatör, på besiktigade anläggningar, varit drygt två miljoner kronor. Efter kontrollerna har prisförslag lämnats på åtgärd. Dessa hamnar på något över en miljon kronor sammanlagt.

Det är bara i 10 % av kontrollerna man inte uppnått någon kostnadsminskning alls. Omvänt kan det sägas att bara 10 % av reparationsförslagen varit korrekta.

Orsakerna till de kraftiga överdebiteringarna är flera:

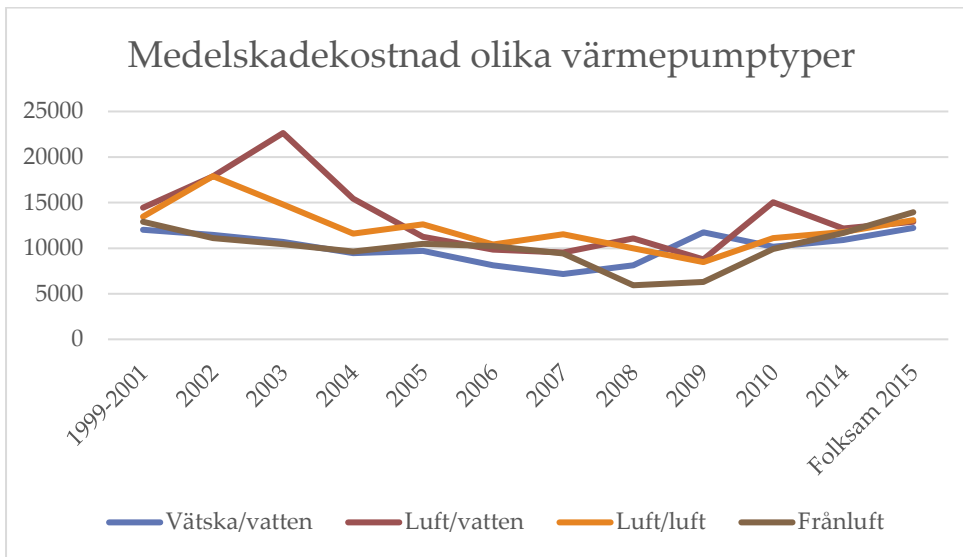
- Det beror på både på helt felaktiga och undermåliga felsökningar
- Reparatörerna tycks i många fall vilja sälja in nya maskiner, t.ex. genom att hävda att det inte går att reparera.
- Orimliga pålägg på reservdelar görs.
- Det anges reparationstider som är mycket överskattade.
- Dålig kunskap, det saknas utbildning.

I en del fall saknar reparatören dessutom de certifieringar som krävs för såväl felsökning som åtgärd vilket kan innebära att både kund och reparatör begår lagbrott. Det avser alla fall där felsökning och ingrepp görs i värmepumpens kylkrets.

Skadestatistik

Antalet anmälda skador ligger i nivå med föregående år, drygt 5000st. I takt med att värmepumparna blir äldre ökar också andelen skador på maskiner som är äldre än 5 år. Medelskadekostnaden ökar för samtliga värmepumptyper jämfört med 2014 (figur 1). Antalet anläggningar där utbyte av hela systemet föreslås ökar. I viss mån beror detta på att det saknas reservdelar.

ÅLDRANDE MASKINPARK



Figur 1 Medelskadekostnad från 1999-2015 olika värmepumptyper

Utbildning

Idag saknas utbildad och kompetent personal. Branschen har sedan länge sett detta behov, men det finns för få utbildningsplatser. Inom yrkeshögskolan finns få utbildningar och inom skolväsendet i övrigt än färre och lite görs från myndighetshåll för att förbättra situationen. I slutändan är det konsumenten som får stå för kostnaden genom felaktiga och dyra åtgärder.

Åtgärder

För att säkerställa att reparationer utförs till ett relevant pris och för att höja kvaliteten på felsökningar vidtar Folksam åtgärder. Ett system införs med målsättning att styra kunden mot reparatörer som har rätt kunskap och certifieringar.

Syftet är att våra kunder skall få snabbare hjälp med sin trasiga värmepump. Men också att ärendehanteringens ska bli mycket enklare för kunden. Vi bygger nu lösningar för att kunderna direkt vid en skada på värmepumpen ska kunna få kontakt med en kvalitetssäkrad reparatör.

Hållbarhet

Folksam kommer undersöka möjligheten att införa återanvändning av reservdelar. Det innebär också att kretsloppshanteringen av skadade anläggningar kan förbättras, livslängden på värmepumparna förlängas och belastningen på miljön minska.