

# Tips och råd till dig som ska anlita hantverkare



**KJR** – KONSUMENTJURIDISK RÅDGIVNING



VÄSTERÅS STAD

## Att tänka på när du anlitar hantverkare

När du anlitar en hantverkare eller entreprenör för att få en tjänst utförd har du ett konsumentskydd genom konsumenttjänstlagen. Ett skriftligt avtal förhindrar missförstånd och det blir lättare för dig vid en reklamation. Att reklamera betyder att du talar om för hantverkaren på vilket sätt du är missnöjd med det arbete som är utfört.

Innan du anlitar hantverkare:

- **Ta in anbud** från olika hantverkare och jämför.
- **Be om referenser** till några av hantverkarens tidigare kunder.
- **Kontrollera** att **hantverkaren** har ett organisationsnummer, en F-skatte-sedel och en försäkring. Kontrollera att hantverkaren inte har skulder hos Kronofogden. För mer information om detta kontakta Bolagsverket, Skatteverket och Kronofogden.
- **Skriv avtal** och använd gärna **hantverkarformuläret 09** som underlag. Hantverkarformuläret hittar du på [www.omboende.se](http://www.omboende.se)

I hantverkarformuläret kan man enkelt redogöra för priset, vilket typ av pris, vad som ska ingå i priset, eventuella tilläggstjänster, förseningsvite, när arbetet ska påbörjas och när det ska avslutas med mera. Hantverkarformuläret är ett bra exempel, på vad ett skriftligt avtal med en hantverkare minst bör innehålla. Kom ihåg att skriv in alla specifika överenskommelser som handlar om just den typ av tjänst som du anlitar hantverkaren för. Det är också bra att redan i förväg i avtalet komma överens om ett förseningsvite, om hantverkaren inte blir klar med arbetet i tid.

- **Betala inte för arbetet i förskott.** Du ska bara betala för utfört arbete enligt avtal. Du har rätt att hålla inne så mycket pengar som det kostar att åtgärda felet. Gör alltid en besiktning innan du betalar!





## När gäller lagen?

Konsumenttjänstlagen gäller tre huvudtyper av tjänster:

- **Arbete på lösa saker**, till exempel bilreparationer, kemtvätt, omklädnad av möbler och liknande.
- **Arbete på fast egendom**, till exempel målning, golv- och takläggning, men också byggande av bostadshus och bryggor samt brunnsborrning.
- **Förvaring av lös egendom**, till exempel magasinering av möbler, förvaring av kläder i en restauranggarderob och sommarförvaring av påsar.

## Fackmässighet

Näringsidkaren ska utföra tjänsten fackmässigt. Det innebär att du har rätt att kräva vad som kan förväntas av en normalt skicklig, kunnig och seriöst arbetande fackman.

## Omsorg

Hantverkaren, reparatören eller motsvarande ska visa dig omsorg, vilket innebär att ställa sin sakkunskap och yrkeserfarenhet till ditt förfogande, ta till vara dina intressen och samråda med dig om det behövs. Han eller hon får exempelvis inte välja ett onödigt dyrt sätt att utföra tjänsten. Den du anlitar bör också ge dig råd om förberedande arbeten som du själv alltid kan göra och om vad som krävs för att skydda det utförda arbetet mot skador.

Om en tjänst inte är till ekonomisk nytta för dig är näringsidkaren skyldig att avråda dig från att få den utförd. Ett riktmärke är att en reparation som kostar hälften eller mer av marknadsvärdet av det föremål som ska repareras inte är till ekonomisk nytta.

## Priset

Har ni kommit överens om ett fast pris i förväg får det inte ändras. Har du fått en ungefärlig prisuppgift får den inte överskridas med mer än 15 procent. Se till att få prisuppgiften skriftligt! Du har enligt lagen rätt att få en specifierad räkning om du begär det.

Har ni inte kommit överens om något annat är du skyldig att betala när näringsidkaren begär det, efter att tjänsten är utförd. I prisuppgiften ska moms ingå. Om arbetet ska utföras på löpande räkning tänk på att avtala om ett maxtak för antal timmar eller kostnad. Så du vet vad det som mest kommer att kosta.

## Tilläggsarbete

Om det under arbetets gång visar sig att någon ytterligare åtgärd behöver utföras, som har samband med uppdraget men som ni inte har kommit överens om i förväg, ska näringsidkaren kontakta dig. Du får då bestämma om du vill ha tilläggsarbetet utfört eller inte. Om ni kommer överens om tilläggsarbete är det bra att det skrivs in i det ursprungliga avtalet vilket arbete som ska utföras och kostnad för det.

Om näringsidkaren inte får tag på dig får han utföra tilläggsarbetet endast om:

- priset för tilläggsarbetet är obetydligt (riktmärke: under 100 kronor)
- priset är lågt i förhållande till det ursprungliga priset (riktmärke: mindre än 15 procent av det ursprungliga priset)
- det finns särskilda skäl att anta att du vill ha tilläggsarbetet utfört i samband med uppdraget
- tilläggsarbetet är nödvändigt för att avvärja en nödsituation.

## Fel

Tjänsten anses felaktig om resultatet inte blivit vad du har rätt att kräva, till exempel om

- arbetet inte är fackmässigt gjort
- resultatet inte blivit det ni kommit överens om

Om det blir fel kan du välja att:

- kräva att felet avhjälpas utan kostnad för dig
- kräva prisavdrag om felet inte avhjälpas
- häva avtalet helt eller delvis

Du kan kräva skadestånd och hålla inne med betalning som motsvarar dina krav för felet.

## Förseningar

Om arbetet försenas, det vill säga inte blir klart i tid, inte fortskrider som ni kommit överens om eller inte alls påbörjats, kan du välja mellan att:

- kräva att arbetet görs klart (till exempel inom en viss tid)
- häva avtalet helt eller delvis (om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för dig).

Du kan kräva skadestånd (se nedan). Du får också hålla inne med en del av betalningen som säkerhet för dina krav på skadestånd eller för avräkningen vid en hävning.

## Reklamera fel

Har det blivit fel ska du klaga, reklamera, hos näringsidkaren så snart som möjligt eller inom "skälig tid". En reklamation som görs inom två månader efter det att du upptäckt felet anses alltid ha kommit i rätt tid. Du har rätt att reklamera fel i upp till tre år efter att arbetet avslutats. Om du upptäcker ett fel efter den tiden har du alltså inte rätt enligt lagen att få det åtgärdat. Men ett gott råd är att inte vänta utan att alltid reklamera så snart som möjligt. Det är viktigt att du reklamerar till näringsidkaren så att han får möjlighet att avhjälpa felet. Gör du inte det, eller dröjer för länge med att reklamera, går du miste om dina rättigheter.

När det gäller arbete på mark, byggnader och andra fasta saker har du rätt att reklamera i upp till tio år.

## Reklamera förseningar

Om det är fråga om förseningar, arbetet är avslutat och du vill häva avtalet eller kräva skadestånd ska du också reklamera till näringsidkaren. Vad som är skälig tid här avgörs från fall till fall.

## Skadestånd för fel och förseningar

Ifall du drabbas av extra kostnader eller förluster på grund av fel eller förseningar kan du ha rätt till ersättning. Du är alltid skyldig att själv försöka begränsa skadan. Spara alla kvitton! Du måste kunna styrka dina förluster och kostnader. Du kan till exempel få ersättning för:

- förlorad arbetsinkomst för att du fått stanna hemma för att begränsa skadan av ett läckage till följd av en felaktigt gjord reparation
- kostnader för telefonsamtal, porto, resor med mera i samband med reklamationen
- skador på föremålet för tjänsten eller på annan egendom som tillhör dig eller någon i ditt hushåll
- bärgning av bil, taxiresor och övernattnings på hotell till följd av en felaktigt gjord bilreparation

- hyra av ersättningsföremål till följd av försening
- måltider på restaurang när ett kök inte kan användas
- det högre pris som du måste betala för att få arbetet gjort på annat håll när du hävt tjänsten.

Näringsidkaren slipper betala ersättning till dig om han kan visa att felet eller förseningen berodde på "hinder utanför hans kontroll".

### Skadestånd i andra fall

Om näringsidkaren orsakat skador på saker som han eller hon har haft hand om eller kontroll över kan du också ha rätt till ersättning. Ett exempel är om golvet repats i samband med att någon hantverkstjänst utförts i din bostad.

### Rätt att avbeställa

Som konsument har du alltid rätt att avbeställa en tjänst innan den har påbörjats eller, om den påbörjats, innan den har avslutats. Men då har din motpart rätt att få ersättning för:

- den del av tjänsten som redan utförts och ytterligare arbete som inte går att undvika, till exempel att montera ned byggnadsställningar
- kostnader för den återstående delen, till exempel för material som köpts in
- förluster som uppstått till följd av att näringsidkaren tackat nej till annat arbete för att kunna utföra uppdraget åt dig.





## Så här reklamerar du en tjänst

### 1. Reklamera direkt till hantverkaren

Tala om för hantverkaren att du är missnöjd och gör det gärna skriftligt! Du kan använda dig av Konsumentverkets klagoguide som finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se) för att få hjälp med att skriva din reklamation. I Konsumentverkets folder om konsumenttjänstlagen kan du läsa mer om dina rättigheter och skyldigheter.

### 2. Konsumentjuridisk rådgivning

Om ni inte kommer överens vid en reklamation kan båda parter, det vill säga både konsument och näringsidkaren, vända sig till Konsumentjuridisk rådgivning. Vår rådgivning är kostnadsfri, opartisk och vägledande. Det betyder att vi inte företräder någon part eller talar om vem som har "rätt eller fel". För övriga boendefrågor [www.omboende.se](http://www.omboende.se)

### 3. Allmänna Reklamationsnämnden, ARN

Om parterna fortfarande inte är överens kan konsumenten anmäla ärendet kostnadsfritt till ARN. För mer information gå in på [www.arn.se](http://www.arn.se)

# **KJR** Konsumentjuridisk rådgivning – för dig som är konsument eller näringsidkare!

---

Rådgivningen är till för dig som är bosatt eller bedriver näringsverksamhet i Västerås. Kontakta oss innan ett köp av en vara eller en tjänst, eller för rådgivning i en tvist.

All rådgivning är

- KOSTNADSFRI
- OPARTISK
- VÄGLEDANDE

Telefon: 021-39 20 00 E-post: [kjr@vasteras.se](mailto:kjr@vasteras.se) Hemsida: [www.vasteras.se](http://www.vasteras.se)

**OBS! Vi har endast tidsbokade besök.**

Besöksadress: Port-Anders gata 3, ingång T3

Postadress: Västerås stad, Konsumentjuridisk rådgivning, 721 87 Västerås

Våra broschyrer finns att hämta i Stadshusets foajé. Välkommen!

## **Vill du veta mer? Besök våra fem i topplänkar!**

[www.kronofogden.se](http://www.kronofogden.se)

[www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)

[www.omboende.se](http://www.omboende.se)

[www.boverket.se](http://www.boverket.se)

[ww.arn.se](http://ww.arn.se)



**VÄSTERÅS STAD**