
Konsumenttjänstlagen

SFS 1985:716

*Ditt skydd vid reparationer, arbeten
på fastigheter och förvaring.*

Reviderad april 2007



Konsument
verket • KO

Konsumenttjänstlagen (1985:716) ger dig ett grundskydd när du uppdrar åt en näringsidkare att utföra en reparation, ett arbete på din fastighet eller att förvara något åt dig.

Den här broschyren ger bara en kort vägledning om lagen. Vill du veta mer, får du utan kostnad råd och upplysningar om du vänder dig till de konsumentorgan som anges sist i broschyren.

(Hela lagtexten finns på Internet: www.lagrummet.se)

När gäller lagen?

Konsumenttjänstlagen gäller när du som konsument låter en näringsidkare utföra ett arbete på en sak eller på din fastighet eller förvara en sak åt dig.

Konsument är du när du som privatperson ger en näringsidkare i uppdrag att utföra en tjänst åt dig.

Näringsidkare är företag och enskilda personer som yrkesmässigt driver verksamhet av ekonomisk natur. Lagen gäller också för statliga och kommunala organ som driver sådan verksamhet, till exempel kommunala energiverk.

Arbete på en sak eller på en fastighet innebär till exempel ändringsarbeten, reparationer, underhåll, installationer eller småhusentreprenader.

Förvaring innebär att näringsidkaren tar på sig att för din räkning förvara och vårda en sak så att den senare kan återlämnas i samma skick som när den togs emot.

Exempel: *Magasinering av möbler, sommarförvaring av pälsar, förvaring av kläder i en bevakad restauranggarderob.*

Lagen gäller inte

Konsumenttjänstlagen gäller inte

- vid behandling av personer eller levande djur till exempel hos frisören eller när du anlitar veterinär,
- vid tillverkning av saker,
- när du köpt en sak, till exempel en hushållsmaskin, och den monteras eller installeras av säljaren i samband med köpet,
- vid arbete som säljaren utför för att rätta till fel i en såld sak eller fastighet,
- vid transportuppdrag, till exempel möbelflyttning,
- vid fristående konsultuppdrag, till exempel när någon gör en byggnadsritning åt dig.

Lagen är tvingande

Konsumenttjänstlagen är i huvudsak tvingande till din förmån. Lagen ger dig ett grundskydd i förhållande till näringsidkaren. De olika förmåner och befogenheter som lagen ger dig kan inte inskränkas. Näringsidkaren

kan alltså inte ge dig sämre avtalsvillkor eller strängare ansvar för avtalsbrott än lagen medger.

Däremot kan du alltid själv återopa avtalsvillkor som är förmånligare för dig.

Småhusentreprenader

Från och med den 1 januari 2005 finns det särskilda bestämmelser i konsumenttjänstlagen för småhusentreprenader, dvs. arbeten som avser uppförande eller tillbyggnad av en- eller tvåbostadshus. När dessa särskilda bestämmelser inte gäller är lagens övriga bestämmelser tillämpliga även för småhusentreprenader. Nedan beskrivs några av de särskilda bestämmelserna.

Det förekommer att det är oklart vad som har överenskommit om entreprenadavtalet. I så fall gäller det som du påstår, om t.ex. överenskommet pris, om inte näringsidkaren kan visa annat.

Du har rätt att hålla inne tio procent av det avtalade priset till dess att småhusentreprenaden har blivit godkänd av en besiktningsman. Det innebär att du har ett visst skydd, om t.ex. näringsidkaren blir försenad.

En s.k. presumtionsregel gäller för näringsidkaren i två år efter det att arbetena avslutats. Presumtionsregeln innebär att näringsidkaren ansvarar för fel som visar sig inom den tvååriga perioden om han inte gör sannolikt att felet beror på en olyckshändelse eller på din vanvård eller onormala användning. För övrigt gäller den tioåriga reklamationsfristen, men då måste du som konsument göra sannolikt att felet beror på näringsidkaren.

Uppdraget

Näringsidkaren ska utföra tjänsten fackmässigt och med omsorg ta tillvara dina intressen. Dessutom ska han samråda med dig om det behövs.

Fackmässighet

Näringsidkaren ansvarar för att tjänsten utförs som det kan krävas av en normalt skicklig, kunnig och seriöst arbetande fackman.

Omsorg

Näringsidkaren måste ställa sin sakkunskap och yrkeserfarenhet till ditt förfogande och vara lojal mot dig.

Exempel: Näringsidkaren får inte välja ett onödigt dyrt sätt att utföra tjänsten. Han bör ge dig råd om förberedande arbeten som du lämpligen själv kan utföra och om vad som krävs för att skydda det utförda arbetet mot skador.

Samråd

Näringsidkaren är skyldig att försöka reda upp missförstånd och oklarheter och ge dig lämpliga råd och anvisningar.

Materialet

Om ni inte har kommit överens om annat, ska näringsidkaren hålla med det material som behövs för att utföra arbetet.

Säkerhet

En tjänst får absolut inte utföras i strid mot säkerhetsföreskrifter eller förbud enligt marknadsföringslagen mot otjänliga tjänster och produktsäkerhetslagen mot farliga tjänster.

Exempel: Sådana säkerhetsföreskrifter kan vara bestämmelser om brandskydd, starkström och fordonsutrustning.

Alla de här reglerna gäller också vid förvaring.

Skyldighet att avråda

Innan tjänsten har påbörjats

Näringsidkaren ska avråda dig från att låta utföra en tjänst om den inte har någon rimlig ekonomisk nytta för dig. Man måste då ta hänsyn till priset, sakens värde och andra särskilda omständigheter.

Exempel: Ett typiskt fall, då näringsidkaren kan vara skyldig att avråda, är när priset för en reparation eller annat underhålls- eller förbättringsarbete inte står i rimlig proportion till värdet innan arbetet utförs. Om du ska låta laga din trasiga kamera är näringsidkaren skyldig att avråda dig om reparationen kommer att kosta nästan lika mycket som kameran är värd.

Skyldighet att avråda gäller också vid förvaring till exempel om det som ska förvaras är i så dåligt skick att avgiften framstår som bortkastade pengar.

Sedan tjänsten har påbörjats

Om näringsidkaren redan har satt igång med arbetet, är han skyldig att underrätta dig och be om anvis-

ningar om han märker att du inte kommer att ha någon rimlig nytta av arbetet eller att det blir betydligt dyrare än vad ni har kommit överens om.

Att avbryta när tjänsten har påbörjats

Om näringsidkaren redan har satt igång med arbetet men behöver närmare anvisningar av dig, ska han avbryta arbetet om du inte är anträffbar eller om du av någon annan orsak inte lämnar anvisningar inom rimlig tid. Men han ska inte avbryta arbetet om det kan antas att du ändå vill ha det gjort, till exempel om du har behov att snabbt få din bil reparerad inför en förestående semesterresa.

Om näringsidkaren inte avråder

Om näringsidkaren inte följer reglerna om att avråda påverkar det hans rätt till ersättning. I princip ska du inte behöva utge större ersättning till näringsidkaren än om han uppfyllt sin skyldighet. Du ska inte förlora på att näringsidkaren inte har avrått från att utföra eller avbrutit tjänsten, trots att han borde ha gjort det.

Tilläggsarbete

Det inträffar ibland att det under arbetets gång visar sig behövas tilläggsarbete, det vill säga arbete som på grund av sitt samband med uppdraget bör utföras ihop med det. Ett typexempel är att näringsidkaren finner att det extra arbetet blir förhållandevis billigt om man passar på att utföra det i samband med uppdraget.

När det visar sig att tilläggsarbete behöver utföras ska näringsidkaren underrätta dig och begära dina anvisningar.

Om näringsidkaren inte får tag på dig får tilläggsarbetet i vissa fall ändå utföras, nämligen

- om kostnaden är obetydlig (mindre än ca 100 kr) eller liten i förhållande till priset för den överenskomna tjänsten,
- om det finns särskilda skäl att anta att du vill få tilläggsarbetet utfört i samband med uppdraget.

Exempel: Bilverkstaden anser tilläggsarbetet nödvändigt för att bilen ska godkännas vid en kommande kontrollbesiktning. Ett annat exempel är när näringsidkaren vet att du mycket snart ska ut på en längre semesterresa med bilen.

Näringsidkaren är skyldig att utföra tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för dig, till exempel livsfara eller fara för brand, över svämning eller liknande.

När är tjänsten felaktig?

Tjänsten är felaktig om

- arbetsresultatet inte blir det du kan kräva enligt reglerna om fackmässighet, omsorg och material eller om säkerhetsföreskrifter inte följts,
- resultatet inte överensstämmer med vad ni kommit överens om,
- tjänsten har utförts i strid mot förbud enligt marknadsföringslagen eller produktsäkerhetslagen,
- tillägsarbete, trots fara för allvarlig skada, inte har utförts,
- arbetsresultatet inte stämmer med reklamuppgifter som lämnats av näringsidkaren själv, branschorganisation eller vissa andra, till exempel materialleverantör eller importör, om inte reklamuppgiften rättas i tid på ett tydligt sätt eller om näringsidkaren varken kände till eller borde ha känt till uppgiften,
- näringsidkaren har låtit bli att lämna viktiga upplysningar, till exempel att en viss sorts färg är olämplig till våtutrymmen.

Först när uppdraget är avslutat ska man bedöma om tjänsten är felaktig.

Uppdraget är avslutat

- för arbete på saker som du har överlämnat till näringsidkaren eller som han har tillverkat = då sakerna lämnats till dig,
- för arbete på mark, byggnader eller i ditt hem = då du har fått klart för dig att näringsidkaren själv anser sig vara färdig.

Uppdraget anses avslutat på överenskommen tid även om du inte hämtar eller tar emot saken då.

Om arbetsresultatet försämrats efter det att uppdraget avslutats är tjänsten felaktig, om näringsidkaren åsidosatt sina skyldigheter.

Exempel: Näringsidkaren låter bli att berätta för dig att ett golv efter lackning inte får beträdas innan lacken härdat ordentligt. Ett annat exempel är att han har förpackat en reparerad sak så att den skadas när du hämtar den.

Vid förvaring är tjänsten felaktig, om näringsidkaren inte har förvarat saken fackmässigt eller på det sätt som ni har kommit överens om.

Garanti

Ibland får du en tidsbestämd garanti för tjänsten. Det innebär att garantigivaren ansvarar för arbetsresultatet under hela garantitiden.

Är garantitiden kortare än den tid som näringsidkaren ansvarar för resultatet enligt lagreglerna, kan du naturligtvis alltid åberopa lagreglerna sedan garantin gått ut.

Om du fått en garanti måste näringsidkaren för att slippa felansvar göra sannolikt att det försämrade arbetsresultatet beror på en olyckshändelse, att du vanvårdat saken, använt saken på ett onormalt sätt eller att du till exempel låtit bli att följa skötselansvisningen. Det är alltså inte du som måste bevisa att det var fel på tjänsten då uppdraget avslutades. Det måste du däremot göra om du inte fått en garanti.

Dröjsmål

En tjänst kan försenas på olika sätt. Som en sådan försening – eller dröjsmål – räknas att uppdraget inte avslutas inom överenskommen tid eller på normal tid för den sortens tjänst det gäller. Som dröjsmål räknas också att näringsidkaren inte bryr sig om en överenskommen tid för att börja med tjänsten eller för att arbetet ska gå framåt, något som till exempel är särskilt viktigt vid större byggnadsarbeten.

Dina rättigheter

Är tjänsten *felaktig* har du följande rättigheter

- du kan hålla inne så stor del av betalningen som fordras för att ge dig säkerhet för ditt krav, dvs motsvarande kostnaden för att åtgärda felet,
- du kan kräva att felet avhjälpas utan kostnad för dig, men det får i så fall inte medföra orimliga kostnader eller besvär för näringsidkaren,
- näringsidkaren har också rätt att genast avhjälpa felet om du inte har anledning att motsätta dig det,
- du kan antingen kräva prisavdrag om inte felet avhjälpas eller komma ifrån avtalet genom att häva det om syftet med tjänsten i huvudsak förfelats och näringsidkaren har insett eller bort inse detta,
- du kan alltid kräva ersättning för eventuell ekonomisk förlust (se rubriken "Din rätt till ersättning").

Vid *dröjsmål* har du följande rättigheter

- du kan hålla inne betalningen som säkerhet för ditt krav,
- du kan kräva att näringsidkaren utför tjänsten om det inte medför orimliga kostnader eller besvär för honom,
- du kan komma ifrån avtalet genom att häva det helt eller delvis om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för dig. Har mer än en obetydlig del av tjänsten utförts kan du häva avtalet endast om syftet med tjänsten i huvudsak förfelats på grund av dröjsmålet och näringsidkaren insett eller bort inse detta,

- du kan alltid kräva ersättning för eventuell ekonomisk förlust (se rubriken ”Din rätt till ersättning”).

Dessa rättigheter kan du inte göra gällande om felet eller dröjsmålet helt beror på dig.

Att reklamera

Reklamation innebär att du förklarar att du inte vill nöja dig med tjänsten. Du måste också tala om varför du anser att tjänsten är felaktig.

Vid dröjsmål ska du på samma sätt tala om att du anser att tjänsten är försenad, om du vill häva avtalet eller kräva ersättning.

Du ska reklamera hos näringsidkaren. Det kan ske genom brev eller muntligen, till exempel per telefon.

Du måste alltid reklamera inom skälig tid efter det att du märkt eller bortmärka felet. Om du reklamerar inom två månader från att du märkte felet, har du reklamerat i rätt tid.

Från och med 1 april 2005 är reklamationstiden förlängd till *tre år*. Det gäller tjänster som du avtalat om den dagen eller senare. För tjänster som du avtalat om före den 1 april 2005 gäller fortfarande två års reklamationstid.

Om det gäller arbete på mark, byggnader eller anläggningar på mark, i vatten eller på andra så kallade fasta saker är den längsta tiden för reklamation i stället *tio år* från det att uppdraget avslutades.

Har näringsidkaren handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder får du alltid reklamera inom tio år efter det att uppdraget avslutades.

Om du inte reklamerar i tid går du miste om dina rättigheter enligt lagen. Reklamera därför så snart som möjligt.

Din rätt till ersättning

Du har rätt till ekonomisk ersättning för skador och förluster som beror på fel eller dröjsmål eller av annan anledning. Lagen reglerar dock inte ersättning för personskador. Sådana skador ersätts i stället enligt allmänna skadeståndsrättsliga regler.

Ersättning på grund av fel eller dröjsmål

Du har rätt att få ersättning av näringsidkaren för ekonomisk förlust som du har tillfogats på grund av fel eller dröjsmål. Du måste bevisa att tjänsten är felaktig eller för sent utförd och att du verkligen har tillfogats en förlust, om näringsidkaren inte är överens med dig om den saken.

Näringsidkaren slipper betala ersättning till dig om han visar

- att det förelåg ett faktiskt hinder utanför hans kontroll,
- att han inte rimligtvis kunde ha förväntats räkna med hindret,
- att han inte rimligtvis kunde ha undvikit eller övervunnit följderna av detta hinder.

För att näringsidkaren ska gå fri från ansvar måste alla dessa krav vara uppfyllda.

Ersättning av annan anledning än fel eller dröjsmål

I dessa fall gäller två huvudregler:

- Du har rätt att få ersättning av näringsidkaren för skador på all din egendom som näringsidkaren haft hand om eller annars haft kontroll över. Det gäller även annan egendom än den som uppdraget gäller. Också hushållsmedlemmarnas egendom omfattas. Näringsidkaren måste, för att slippa betala, bevisa att han eller någon som han har anlitat inte varit försumlig.
- Om näringsidkaren inte har haft hand om eller haft kontroll över din egendom när skadan inträffade har du ändå rätt till ersättning, men i detta fall måste du bevisa att han har varit försumlig.

Ersättning från annan än näringsidkaren i vissa fall

Också branschorganisationer, materialleverantörer med flera är i vissa fall ersättningsskyldiga om de av försumlighet har lämnat vilseledande reklamuppgifter om tjänstens kvalitet. Detsamma gäller om du inte fått betydelsefulla uppgifter om tjänstens kvalitet.

Detta ingår i ersättningen

Du har rätt att få ersättning för hela den ekonomiska förlust som du visar att du har drabbats av.

Exempel: *Du kan få ersättning om du måste betala ett högre pris för att få tjänsten utförd av någon annan. Du kan också få ersättning för förlorad arbetsförtjänst, s.k. stillestånd, och för utgifter för resor, transporter och hyra av en ersättningsvara.*

Du är alltid skyldig att försöka begränsa skadans omfattning.

Ersättningen kan bli lägre eller helt utebli om det är orimligt att begära att näringsidkaren betalar hela skadan eller om du själv har medverkat till den.

Pris

Har du kommit överens med näringsidkaren om ett visst bestämt pris för en tjänst gäller det. Har du inte kommit överens med näringsidkaren om ett visst bestämt pris behöver du inte betala mer än vad som är skäligt. Man ska då ta hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, det normala priset för motsvarande tjänst och sättet att beräkna priset.

Ungefärlig prisuppgift

Har du fått en ungefärlig prisuppgift får priset inte överskridas med mer än 15 % om ni inte kommit överens om någon annan prisgräns eller om näringsidkaren har rätt till pristillägg (se nedan).

Förberedande undersökning

Om du har begärt en förberedande undersökning är du i princip skyldig att betala för den. Men du behöver inte betala om du hade skäl att tro att undersökningen inte skulle kosta något.

Exempel: *Skäl att tro att undersökningen är kostnadsfri kan du ha haft om det är vanligt inom branschen att inte ta betalt för en sådan undersökning eller om en försäljare oombedd sökt upp dig i ditt hem eller om det är fråga om vanliga kostnadsberäkningar när du begär en offert på tjänsten.*

Pristillägg

Näringsidkaren har i vissa fall rätt till pristillägg för ett utfört tillägsarbete. Det gäller om

- tillägsarbetet har utförts enligt överenskommelse med dig,
- tillägsarbetet i andra fall har utförts till obetydlig eller låg kostnad i förhållande till tjänsten,
- näringsidkaren haft särskild anledning att tro att du har önskat att få tillägsarbetet utfört i samband med uppdraget,
- tillägsarbetet inte har kunnat uppskjutas utan fara för allvarlig skada.

Näringsidkare har också rätt till pristillägg för fördyring som näringsidkaren inte haft anledning att räkna med och som beror på dig.

Specificerad räkning

Du har rätt till en specificerad räkning, som gör det möjligt för dig att bedöma arbetets art och omfattning. Om ni inte har kommit överens om ett bestämt pris ska det gå att se av räkningen hur priset har räknats fram.

Tid för betalning

Om ni inte har kommit överens om något annat är du skyldig att betala först när arbetet är klart och näringsidkaren fordrar att få betalt av dig. Du behöver alltså inte betala tidigare. Du behöver heller inte betala om du inte fått en specificerad räkning, som du begärt inom rimlig tid.

Avbeställning

Du har alltid rätt att avbeställa en tjänst innan den har avslutats men näringsidkaren har då rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan utförts. Han har också rätt till ersättning för arbete som måste utföras trots avbeställningen, till exempel för att montera ner byggnadsställningar.

Han har normalt också rätt till ersättning för förluster i form av kostnader för den återstående delen av tjänsten. Han kan dessutom ha rätt till ersättning för att han har låtit bli att ta på sig annat arbete eller därför att han på olika sätt har inrättat sig efter uppdraget.

Näringsidkaren ska försöka begränsa sin förlust och måste kunna visa hur stor den är. Ibland används i stället en i förväg bestämd avbeställningsavgift. En sådan avgift måste vara rimlig.

Näringsidkarens rättigheter

Lagen innehåller särskilda regler om

- näringsidkarens rätt att inställa arbetet, till exempel om du inte betalar i rätt tid eller inte lämnar överenskommen medverkan,
- näringsidkarens rätt att hålla kvar saken.

Näringsidkaren har enligt en särskild lag rätt att sälja saker som inte hämtats i rätt tid.

Råd och hjälp

Vill du veta mer om konsumenttjänstlagen eller få råd och hjälp i andra konsumentfrågor kan du alltid vända dig till den kommunala konsumentverksamheten. Konsumentvägledaren kan bland annat ge dig råd i en tvist med ett företag.

Enklast når du den genom kommunens telefonväxel. Du som har Internet hittar alla vägledare på www.konsumentvagledare.konsumentverket.se.

Du kan också få hjälp med en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden. Nämnden bedömer tvister mellan konsumenter och näringsidkare, t.ex. om en konsumenttjänst är felaktig. Reklamationsnämndens webbplats på Internet är www.arn.se.

Du kan också vända dig till domstol för att få en tvist prövad. Närmaste tingsrätt eller konsumentvägledare kan ge dig upplysningar.

Konsumentverket

Box 48

651 02 Karlstad

Telefon: 0771-42 33 00

Webbplats: www.konsumentverket.se

E-post: konsumentverket@konsumentverket.se