

Konsumenträtt med spindelnätverket

18 februari 2025

Betti-Ann Pettersson
Entreprenadjurist



Agenda

- Ingå avtal med konsument
- Konsumenttjänstlagen
- Utförandet
- Felansvar
- Pris och betalning
- Övningsfrågor
- Fika och lunch

Ingå avtal



Vem är din avtalspart?

■ Konsument

- ✓ ”Fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.”
- ✓ Konsumenttjänstlagen styr
- ✓ Begränsad avtalsfrihet

■ Näringsidkare

- ✓ Exempelvis byggbolag eller annat företag, kommun, bostadsrättsförening
- ✓ Ingen motsvarande lag → juridisk gråzon → standardavtal istället (AB 04 och ABT 06)
- ✓ Full avtalsfrihet

Vem är din avtalspart?

Vem ska du fakturera?

Vem får göra ändringar och tillägg till beställningen?

Inte relevant vem som äger fastigheten.


ANBUD + ACCEPT
= BINDANDE AVTAL



Anbud

- Muntligt eller skriftligt
- Erbjudande om att ingå avtal, ex. offert
- Preciserat innehåll
- Riktat sig till en part
- Bindande under acceptfristen

Accept

- Ren accept → avtal
 - Oren accept → nytt anbud
 - Sen accept → nytt anbud
- 

Acceptfrist

- Kan anges i anbudet, ex. i offert
- Om ingen acceptfrist angetts → skälig tid
- Ingen acceptfrist vid muntliga anbud

Standardavtal

- På förhand framtagna generella avtalsvillkor
- Upprättas ensidigt eller genom förhandling
- Avtalsvillkor som är till nackdel för K i jämförelse med konsumenttjänstlagen är inte bindande
- Ex. AB 04, ABT 06, NL 17, AA VVS 09, ALEM 09
Hantverkarformuläret 17 och ABS 18

Hantverkarformuläret 17

Hantverkarformuläret –17

Den här avtalsmallen kan ni använda vid reparations- och ombyggnadsarbeten där beställaren är konsument och hantverkaren är näringsidkare. Vid ny- och tillbyggnadsarbeten av småhus rekommenderar vi att ni istället använder entreprenadkontrakt ABS. För reparations- och ombyggnadsarbeten gäller konsumenttjänstlagen. Använder ni den här avtalsmallen gäller också de tillhörande allmänna bestämmelserna

A. Parter

Beställare (konsument)

Namn	Personnummer
Adress	Personnummer
Telefonnummer	E-post

Hantverkare (näringsidkare)

Namn/firma	Organisations-/personnummer
Adress	
Telefonnummer	E-post

Godkänd för F-skatt Har allrisk- och ansvarsförsäkring hos

B. Omfattning

Adress där arbete ska utföras _____

Beskriv tydligt det arbete hantverkaren ska utföra

Arbetet ska också utföras enligt

beskrivning, bilaga nr _____ offert, bilaga nr _____ ritning, bilaga nr _____ övrigt, bilaga nr _____

Arbete, material och övrigt som inte ingår

forts. bilaga nr _____

Om ni inte har avtalat om något annat ska beställaren, utan ersättning, se till att hantverkaren har tillgång till elström, vatten, toalett och utrymme för omklädnings- och matlagning.

Hantverkarformulär – 17. Framtaget av Konsumentverket, Viltaljasnas Riksförbund och Sveriges Bygginstitut. Detta dokument är upphovsrättsligt skyddat och får inte ändras.

ABS 18

ENTREPRENADKONTRAKT (ABS 18)

Detta formulär är avsett att användas som bilaga till Entreprenadkontrakt (ABS 18) vid uppförande och tillbyggnad av en- eller tvåbostadshus, inklusive fritidshus som en näringsidkare utför åt en konsument. För reparations- och ombyggnadsarbeten bör i stället gällande version av Hantverkarformuläret användas.

Beställare (konsument)

För- och efternamn	Personnummer	
För- och efternamn	Personnummer	
Gata/Box		
Postnummer och ort		
Telefon	Mobiltelefon	E-postadress

Entreprenör (näringsidkare)

Firma	Organisationsnummer	
Kontaktperson	Mobiltelefon	
Gata/Box		
Postnummer och ort		
Telefon	Fax	E-postadress

Godkänd för F-skatt

Övriga

Av beställaren utsedd kontrollansvarig enligt plan- och bygglagen _____

Beställarens kontrollant _____

Kontrollanten får endast vidta de åtgärder som krävs för kontrollens utövande. Övriga åtgärder kräver beställarens tillstånd.

Entreprenadkontrakt (ABS 18) 2018:04. Framtaget av Konsumentverket, Viltaljasnas Riksförbund, Sveriges Bygginstitut, Gar-Bo Försäkring AB och Trä och Möbelföretagen (TMF).

Detta dokument är upphovsrättsligt skyddat och får inte ändras.

sid 1 (6)

Konsumenttjänstlagen

Tvingande till konsumentens
förmån

Går inte att avtala bort

Gäller flertalet tjänster

Särskilda regler för
småhusentreprenader



Småhusentreprenad

Uppförande eller tillbyggnad av en- eller tvåbostadshus

Starkare konsumentskydd – oerhört viktigt med skriftliga avtal!

Det som K påstår angående

- arbetets omfattning,
- priset eller grunderna för hur priset bestäms,
- tiden för betalning och
- tiden för arbetets avslutande

gäller om inte annat framgår av ett skriftligt avtal eller av omständigheterna i övrigt.

Småhusentreprenad
Konsumenttjänstlagen §§ 1-61
ABS 18



Renovering & ombyggnation
Konsumenttjänstlagen §§ 1-50a
Hantverkarformuläret 17



Blandade avtal

Konsumenttjänst v. konsumentköp

Värdet på varan respektive tjänsten

Erfordras särskild fackkunskap, skicklighet eller utrustning

Kan materialet/varan lätt frigöras efter installation

→ samlad bedömning

Utförandet



Din prestation

Fackmässig och kommunikativ

”Näringsidkaren skall utföra tjänsten fackmässigt. Han skall vidare med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen och samråda med denne i den utsträckning som det behövs och är möjligt.”

Brister i ovanstående → fel i arbetet

Fackmässighet

- Gäller alla moment – från planering, projektering, inköp till utförande och avstämning
- Utgå från vad ”som kan krävas av en normalt skicklig och kunnig samt seriöst arbetande fackman inom det område som den ifrågavarande tjänsten gäller”
- Följa monteringsanvisningar, standarder och branschregler
- Följa säkerhetsföreskrifter

Kommunikation

- Omsorgsplikt
- Samråda
- Avråda
- Tilläggsarbeten



Omsorgsplikt

- Tillvarata konsumentens intressen
- Utgå från att du har ett kunskapsövertag gentemot konsumenten
- Ställa din sakkunskap och yrkeserfarenhet till konsumentens förfogande
- Ange alternativ i olika prislägen
- Kritiskt bedöma konsumentens anvisningar för utförandet av tjänsten
- Granska eventuellt material som kunden vill tillhandahålla
- Förväntningsavstäm med kunden
- Lojalitet

- Tillräckligt med ”tillbörlig omsorg”
- Upplysningsskyldighet
- Behöver inte upplysa om sådant som är allmänt känt, om du inte vet att konsumenten är okunnig
- Behöver inte ge samma information om konsumenten är verksam inom samma område

Samråda

- Diskutera med konsumenten om denne bett om ett utförande du tycker är olämpligt.
- Ge lämpliga råd och vägledning i olika valsituationer.
- Om det är särskilt lämpligt eller kan innebära besparingar för kunden att vidta vissa förberedande åtgärder bör detta påtalas för konsumenten.
- Undanröj oklarheter och missförstånd.



Avråda

Om tjänsten med hänsyn till

- priset
- värdet av föremålet för tjänsten
- andra särskilda omständigheter

inte är till rimlig nytta för konsumenten

→ Ingen ersättning om inte bevisning om avrådande, avråd därför alltid skriftligen

**Entreprenör**Företag
[Redacted]**Beställare**Namn
[Redacted]**Entreprenören har avrått från följande utförande och/eller materialval**[Redacted]**Orsak till avrådandet**[Redacted]

Beställaren önskar ändå ett sådant utförande och/eller materialval.

Detta innebär bland annat att Entreprenören, som utför arbetet enligt Beställarens anvisningar, inte ansvarar för eventuella fel och skador på grund av det avrådda utförandet och/eller materialvalet.

Underskrift

Datum [Redacted]	Datum [Redacted]
Namn/teckning, Entreprenör [Redacted]	Namn/teckning, Beställare [Redacted]
Namn/förtydligande [Redacted]	Namn/förtydligande [Redacted]

Mall hos Installatörsföretagen

Material

Huvudregel: entreprenören tillhandahåller materialet om inget annat avtalats

Ingen skyldighet att tillhandahålla reservdelar om detta inte avtalats

Om K själv vill köpa materialet:

- Inget ansvar / ingen garanti från dig, om fel har du rätt att ta betalt för avhjälpande/utbyte av materialet
- Avråda skriftligen om så krävs
- Installera aldrig material som strider mot säkerhetsföreskrifter

Tilläggsarbeten

Underrättelseskyldighet → om det när tjänsten utförs framkommer behov av arbete som har samband med det arbete du utför och som därför bör utföras samtidigt

Om K inte svarar, utför endast om:

- lågt pris eller
- särskilda skäl att anta att K vill ha arbetet utfört eller
- arbetet inte kan vänta utan fara för allvarlig skada

Ingen underrättelse → ingen ersättning för tilläggsarbetet

Tilläggsarbeten

- Varken berättigad eller skyldig att utföra tilläggsarbeten, förutom akuta tilläggsarbeten
- Ändringar räknas som avbeställning och ny beställning
- Beskrivning av arbetets omfattning viktig



HF 17 Ändringar och tillägg

Kontraktsbilaga nr:

ÄNDRINGAR OCH TILLÄGGSARBETEN

Detta formulär är avsett att användas som bilaga till Entreprenadkontrakt (gällande version av ABS) vid uppförande och tillbyggnad av en- eller tvåbostadshus, inklusive fritidshus som en näringsidkare utför åt en konsument. För reparations- och ombyggnadsarbeten bör i stället gällande version av Hantverkarformuläret användas.

Mellan som beställare och som entreprenör föreligger Entreprenadkontrakt daterat - -

1. Beställaren beställer härmed följande ändringar/tillägsarbeten:

2a. Fast pris. Beställaren åtar sig att betala kr inklusive mervärdesskatt för de arbeten som anges under p 1.

eller

2b. Löpande räkning - om inte annat överenskommit i entreprenadkontraktet gäller följande: Entreprenörens arbetskostnad debiteras med kr/timme inklusive entreprenörarvode och mervärdesskatt. Om inte annat anges nedan under Övrigt debiteras arbetsledning med samma pris. Kostnader för material, varor, hjälpmedel, överenskomna underentreprenader och övriga kostnader debiteras med självkostnad med tillägg för entreprenörarvode på självkostnaderna om %. Därutöver tillkommer mervärdesskatt.

3. Ändringar och tillägsarbeten enligt p 1 debiteras eller krediteras allt eftersom de utförs, om inte annat avtalats.

4. Ändringar och tillägsarbeten enligt p 1 medför en förlängning av kontraktstiden i Entreprenadkontraktet med arbetsdagar / veckor

Ändringar och tillägsarbeten (ABS 18) 2018:4. Framtaget av Konsumentverket, Vållingarnas Riksförbund, Överigets Byggnadsförening, Gårde Förening AB och Tisk och Möbelsäkerhetsförbundet (TMF). Detta dokument är upphovsrättsligt skyddat och får inte ändras.

1(2)

ABS 18 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägsarbeten

Den här blanketten kan ni använda när ni vill avtala om ändringar och tillägsarbeten vid reparations- och ombyggnadsarbeten där beställaren är konsument och hantverkaren är näringsidkare. Vid ny- och tillbyggnad av småhus rekommenderar vi att ni istället använder blanketten "Ändringar och tillägg ABS".

Den här bilaga hör till Hantverkarformuläret som är daterat

1. Parter

Beställare (konsument)

Namn
 Namn

Hantverkare (näringsidkare)

Namn/firma

2. Omfattning

Beskriv tydligt de ändringar och/eller tillägsarbeten som hantverkaren ska utföra

3. Hantverkarens avrädanden

Arbete som beställaren vill ha utfört trots att hantverkaren har avrått

Orsak till avrädande forts. bilaga nr

Ändringar och tillägsarbeten i kontraktet av Konsumentverket, Vållingarnas Riksförbund och Sveriges Byggnadsindustri. Detta dokument är upphovsrättsligt skyddat och får inte ändras.

Felansvar



Fel

Resultatet avviker från

- vad K har rätt att kräva i form av fackmässighet och kommunikation
- säkerhetsaspekter
- vad som får anses avtalat
- marknadsföring eller
- inte utfört visst tilläggsarbete eller
- inte upplyst om visst förhållande rörande tjänstens kvalitet eller lämplighet

Bedömning görs utifrån förhållandena när uppdraget avslutades

Ansvarstid och garantitid

Ansvarstid 10 år



Garantitid 0
eller så många år du avtalat med K om



Skillnaden mellan ansvar och garanti ligger i bevisbördan

Småhusentreprenad

Två år "garantitid"

Reklamation

- Neutral reklamation
- Inom skälig tid efter K märkt (eller borde ha märkt felet)
- Inom två månader från att K märkt felet alltid inom skälig tid
- Sker inte reklamation i tid → K förlorar rätten att åberopa felet



Sparka vidare

Underentreprenör

Leverantör

Konsult

Försäkringsbolag



rs
gen



Besiktning

Inget lagkrav

Större uppdrag eller risk för många reklamationer

Avtala om vem som står kostnaden

Småhusentreprenad

Krav på slutbesiktning om någon av parterna begär det

Påföljder vid fel

Innehålla betalning

Avhjälpande

- Rättighet och skyldighet
- Inom skälig tid och utan kostnad

Prisavdrag

Hävning – om väsentligt fel

Inte rätt till ersättning om inte avrått eller underrättat om tilläggsarbete

DRÖJSMÅL

- Om uppdraget inte
 - påbörjas inom avtalad tid
 - fortskrider enligt avtalad tidsplan
 - avslutas inom avtalad tid eller skälig tid

Påföljder vid dröjsmål

Innehålla betalning

Kräva att tjänsten utförs

Hävning – om väsentligt dröjsmål

Skadestånd

Skadestånd

Ersättning för ekonomisk skada på grund av

- fel
- dröjsmål
- skada på föremålet för tjänsten
- skada på annan egendom som tillhör K eller annan medlem i hushållet

Kan avtala om att ersättning inte ska utgå för förlust i näringsverksamhet

K ska inte bli överkompenserad och har en skyldighet att begränsa sin skada

Ideell skada – inte enligt konsumenttjänstlagen, men möjligt enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer

Vite

Förutbestämd ersättning

Kräver inte faktisk skada

Inte lagreglerat

Avtalas i sådant fall mellan parterna

OBS! Begränsar inte skadeståndsansvaret (men kan avtala om att påföljderna ska komplettera varandra)

Pris och betalning



Pris och betalning

- Avtalat pris – fast eller löpande
- Inte avtalat pris → skäligt pris
- Ungefärlig prisuppgift → max överskridas med 15 procent, om inte annat avtalats
- Alltid inklusive moms!
- Om det tillkommer andra avgifter och kostnader, ex. reseersättning, måste detta anges

Skäligt pris

”Med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, gängse pris eller prisberäkningssätt för motsvarande tjänster vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt.”

Du har bevisbördan för omständigheterna som visar att priset är skäligt.

Måste visa den nedlagda tiden, vilken typ av arbete som utförts, hur tidsåtgången fördelat sig på olika arbetsmoment, typ av material, antal och pris per materialenhet.

Om endast avtalat om timpris tillämpas regeln på om antalet nedlagda timmar är skäliga.

Betalning

När tjänsten är slutförd, om inte annat avtalats

Betalningsvillkor extra viktiga ju dyrare och mer tidskrävande arbeten

Du är inte skyldig att ge kredit

Dröjsmålsränta enligt räntelagen, om inte annat avtalats

Småhusentreprenad

Betalning när utförd del av entreprenaden är färdigställd, dvs. ej förskott

Konsument rätt att hålla inne 10 % till godkänd slutbesiktning

Specificerad räkning

Skyldig att specificera fakturan vid begäran – gör det som rutin

K ska kunna bedöma arbetets art och omfattning utifrån den

Vid löpande räkning ska det även framgå hur priset har beräknats

Om K begärt att faktura specificeras innan förfallodatum → inte skyldig att betala förrän K erhållit en sådan

Rot och grön teknik

Reparation, underhåll, ombyggnad och tillbyggnad

Installation av nätanslutet solcellssystem, system för lagring av egenproducerad elenergi och laddningspunkt till elfordon

Förbehåll dig rätten till ersättning vid uteblivet rotavdrag från Skatteverket

Begär utbetalning senast den 31 januari året efter det att K betalade din faktura

Har K gjort en delbetalning ska du begära utbetalning för denna del vid rot. Vid grön teknik begärs utbetalning efter slutbetalning.



Konsumentens skyldigheter

- Betala
- Medverka – ex. i form av att lämna tillträde, köpa in material, samordna andra entreprenörer, utföra visst arbete själv

Påföljder vid konsumentens dröjsmål

Rätt att ställa in arbetet – dock inte arbete som inte kan skjutas på utan risk för allvarlig skada för K, om inte arbetet medför väsentliga kostnader eller olägenheter för dig

Ersättning för kostnader och andra förluster

Hävning – av återstående del, om väsentligt, måste påminna först

Avbeställning

Rätt att avbeställa utan orsak, närsomhelst från när ni ingår avtalet

Rätt till ersättning för

- utfört arbete, inklusive vinst
- det som måste utföras för att avsluta, inklusive vinst
- förluster i form av kostnader för återstående arbeten, exklusive vinst
- förluster i övrigt pga. inrättat sig efter uppdraget, ex. nekat andra uppdrag, utebliven vinst

Skyldighet att begränsa din skada

Ångerrätt

Om Distansavtalslagen tillämplig → informera om ångerrätten innan avtalet ingås

Distansavtal – kommunikationen skett uteslutande på distans inom ramen för ett organiserat system

Avtal utanför affärslokal – samtidigt närvarande utanför dina affärslokaler, ex. hemma hos K

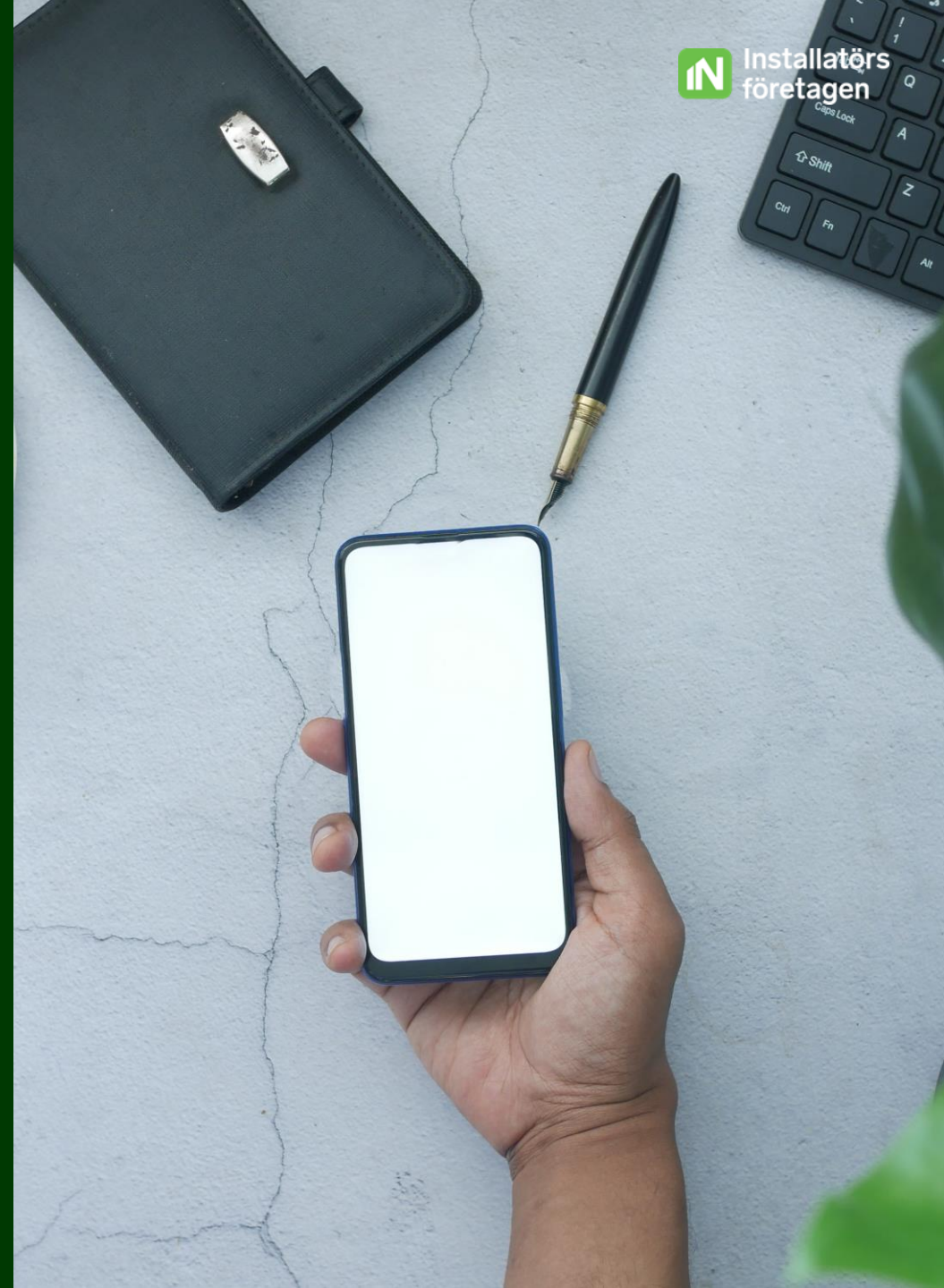
Brister i informationsplikten → K har rätt att ångra sig och undgå betalning under ett år och 14 dagar

Ångerrätt

Undvik att hamna i distansavtalslagens tillämpningsområde genom att ex. inte ingå avtal i samband med ett besök hos K, åk istället därifrån och lämna offert / ingå avtal via mail.

(Mer information och blanketter på Installatörsföretagens webbplats)

**Skriv,
skriv,
skriv!**





**Installatörs
företagen**