



## Tips till dig som är bygghantverkare

# Innehållsförteckning

## **Före arbetet börjar** **3**

Stor investering som kräver samarbete .....	3
Prissättning och betalningsmetod .....	5
Försening.....	6
ROT-avdrag .....	6
Ångerrätt.....	7
Andra viktiga saker att ha koll på .....	9
Vad säger lagen? .....	9
Dina skyldigheter .....	10

## **Under arbetets gång** **12**

Försening.....	12
Tilläggsarbeten och ändringar.....	12
Avbeställning.....	12
Besiktning.....	13
Ansvar .....	13
Ersättning vid skada.....	13

## **Efter arbetet är klart** **14**

Om kunden inte är nöjd.....	14
Reklamation och fel i tjänsten.....	14
Försening.....	16
Skadestånd .....	16
Betalning.....	16
Besiktning.....	18
ROT-avdrag efter jobbet är klart.....	18

# Före arbetet börjar

Att arbeta för privatpersoner, det vill säga konsumenter, innebär att särskilda krav ställs på dig som hantverkare. Det kan vara svårt att hålla reda på allt som du behöver informera, avtala eller visa för kunden. Det här materialet är uppdelat i vad du behöver tänka på före, under och efter arbetet är genomfört.

## Stor investering som kräver samarbete

En renovering eller en ombyggnad är ofta en stor och kostsam investering för kunden. Visa alltid upp F-skatt, intyg, referenser och behörighet för kunden och förklara vad de innebär, så att kunden känner sig säker på dig som hantverkare.

## Skicka fullständig offert

Det finns ingen lag som anger hur en offert ska vara utformad. Däremot hjälper det såväl dig som kunden om offerten innehåller följande:

- inkluderad moms i alla prisuppgifter
- anteckning om det tillkommer extra avgifter
- förklaring om vad olika uttryck innebär, exempelvis AMA.

När du lämnat offerten till kunden är du bunden av den så länge som den är giltig, ange därför ett giltighetsdatum. Om kunden godkänner offerten inom giltighetstiden har ni ingått ett avtal. Kunden kan godkänna offerten både skriftligt och muntligt. Pris i offerten ska inkludera moms.



## Kontrollera kundens uppgifter

Räkna med att kunden söker information om dig, kontrollerar din ekonomi och tar kontakt med dina referenser. Vill du få uppgifter om kunden har skulder kan du göra en registerförfrågan hos **Kronofogden.se**. För det behöver du kundens personnummer. Vill du kontrollera om kunden har betalningsanmärkningar och om kunden är kreditvärdig kan du kontakta ett kreditupplysningsföretag. Dessa uppgifter tar företagen betalt för.

### Tips!

Läs mer om kreditupplysning på Datainspektionens webbplats.

## Förväntningar från kunden

Kunden har enligt lag rätt att förvänta sig att arbetet är fackmässigt utfört och att du följer branschstandarder och regelverk. Men kunden kommer förmodligen också att bedöma resultatet mot sina förväntningar. Därför är det viktigt att ni kommunicerar och noga går igenom arbetet, med ritningar och bilder.

## Jobba med marginaler

- Oförutsedda händelser påverkar alltid hur lång tid ett projekt tar, om du räknar med att jobbet tar en vecka bör du lägga på några extra dagar.

## Facktermer

- Uttryck som är vanliga för dig i din bransch kan vara helt främmande för kunden. För att minska risken för missförstånd, förklara begrepp och berätta vad de innebär. Stäm även av om kunden vill läsa din arbetsdagbok eller inte.
- Tänk gärna på att offerten bör omfatta allt som krävs för att få ett resultat som är färdigt att ta i bruk när arbetet är slutfört.

## Avtalsmallar och ifyllnadshjälp

Innan du börjar arbeta med kundens beställning, skriv ett avtal. Med ett avtal vet både du och kunden vad som ska göras och vad som förväntas av beställningen. Det är ett enkelt sätt för dig att undvika tvister.

## Skriftligt eller muntligt

När du gör ett jobb för en privatperson gäller konsumenttjänstlagen. Lagen är tvingande till kundens fördel, vilket innebär att er överenskommelse inte kan ha sämre villkor för kunden än vad som står i lagen. Har du en del av överenskommelsen som har sämre villkor än vad konsumenttjänstlagen anger är den delen av överenskommelsen ogiltig.

Både skriftliga och muntliga överenskommelser är giltiga och också bindande. Skulle du hamna i en situation där du behöver visa vad du och kunden har kommit överens

om är det bättre att ni har en skriftlig överenskommelse, där ni har dokumenterat vad som har sagts. Vid muntliga överenskommelser står ditt ord mot kundens ord, vilket kan skapa tidskrävande diskussioner.

### Ladda ner avtalsmall – gratis

Konsumentverket har tagit fram avtalsmallar tillsammans med branschen. Mallarna hittar du på [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se).

Oavsett om ni väljer att ha en skriftlig eller en muntlig överenskommelse är det bra att läsa ifyllnadshjälpen. Där finns tips och råd om vad som bör vara med i en överenskommelse. Ifyllnadshjälpen finns också på [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se).

#### Tips!

##### Ska du göra reparations- och ombyggnadsarbeten?

Använd Hantverkarformuläret. Avtalsmallen hittar du på [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se)

##### Ska du göra större jobb som tillbyggnadsarbeten och nyproduktioner?

Använd entreprenadkontrakt ABS. Avtalsmallen hittar du på [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se).

## Prissättning och betalningsmetod

Det finns flera olika sätt att sätta pris på ett arbete. Du behöver komma överens med kunden om vilken prissättning och betalningsmetod som passar bäst i ert projekt.

### Fast pris

Du ger kunden en fast prisuppgift som inte får ändras. Genom att kunden vet vad slutsumman blir redan innan du påbörjar arbetet, minskar risken att ni hamnar i diskussion om hur tiden används.

### Ungefärligt pris

Du ger kunden en uppskattad prisuppgift. Huvudregeln är att ett ungefärligt pris maximalt får överskridas med 15 procent.

### Löpande räkning

Kunden betalar dig per timme. Kom överens om vilket timpris som ska gälla och kombinera det gärna med ett takpris. Då vet kunden vad det som mest kan komma att kosta och risken för utdragna diskussioner minskar. Informera kunden löpande om arbetet, priset och tiden i projektet.

Om ni kommer överens om tilläggsarbeten, ändringar eller nya arbeten under arbetets gång – glöm inte att meddela vilket pris och vilken tid som gäller för dessa delar.

### Betalning

Om ni inte har kommit överens om annat ska kunden betala hela beloppet kontant till dig, när arbetet är slutfört och godkänt. Rör det sig om större arbeten kan ni

komma överens om att kunden betalar efter hand för det arbete som färdigställs, besiktas och godkänns.

Kunden har rätt att säga nej om du ber om förskottsbetalning.

## Försening

Har du inte påbörjat eller avslutat arbetet inom den tid som du och kunden har kommit överens om kan det vara fråga om försening. Om arbetet är försenat ska kunden reklamera det till dig. Ni kan välja att skriva in ett så kallat förseningsvite i avtalet. Det innebär att ni i förväg bestämmer vad ersättningen i samband med en försening ska vara och vilka belopp som ska gälla.

## Tilläggsavgifter och dröjsmålsränta

Olika typer av extra avgifter ska finnas med i överenskommelsen från start. Det kan gälla faktureringsavgift, expeditionsavgift eller förseningsavgift. Är inte avgifterna med i överenskommelsen har du ingen rätt att kräva ersättning för dem senare.

## ROT-avdrag

ROT står för reparation och underhåll samt om- och tillbyggnad. ROT-avdraget är ett stimulanspaket för byggbranschen och ska locka fler att anlita hantverkare. Vill kunden ha ROT-avdrag krävs det en del pappersarbete från din sida.

ROT-avdraget innebär att kunden bara behöver betala 70 procent av arbetskostnaden inklusive moms. De andra 30 procenten betalar Skatteverket ut till ditt företag. Avdraget är maximalt 50 000 kronor per person och år. För att ha rätt till avdrag måste kunden äga sitt boende, helt eller delvis. Om flera personer i hushållet äger bostaden får de göra var sitt avdrag. Ska kunden utnyttja ROT-avdraget ska ROT-klausulen som finns i hantverkarformuläret fyllas i. På Skatteverkets webbplats kan du läsa mer om förutsättningarna för ROT-avdrag.

## Innan avtalet skrivs

1. Kom överens med kunden om vilka arbeten som ska utföras och om ROT-avdraget ska användas. Är du osäker på om arbetet är kvalificerat för ROT-avdrag finns det en lista med godkända arbeten på [skatteverket.se](http://skatteverket.se).
2. Fråga om kunden har köpt ROT/RUT-arbete tidigare under året och för hur mycket. För att vara på den säkra sidan kan du även be kunden om ett intyg från Skatteverket där detta framgår. Kontrollera datumet så att intyget är aktuellt. Om kunden redan har uppnått gränsen på 50 000 kronor kan han eller hon inte göra mer ROT-avdrag.
3. Be om kundens namn, adress och personnummer samt fastighetsbeteckning om det gäller en fastighet. Om det gäller en bostadsrätt behöver du i stället lägenhetsbeteckning och bostadsrättsföreningens organisationsnummer.

4. Försäkra dig om att kunden äger bostaden. Du kan be att kunden visar aktuellt taxeringsbevis som utfärdats av Skatteverket. När det gäller bostadsrätter är det bostadsrättsföreningen som kan utfärda intyg om vem som är ägare.
5. Om huset ser nybyggt ut, fråga kunden om huset är fem år eller yngre. Reparations- eller underhållsarbeten på hus som är fem år eller yngre måste avse återställning till ursprungligt skick, alltså skicket när huset var nytt, för att vara godkänt för ROT-avdrag. Det kan till exempel vara att färgen på huset flagnar eller att taket läcker. ROT-avdraget gäller inte för om- och tillbyggnadsarbeten på hus som är fem år eller yngre.
6. Försäkra dig om att kunden inte har fått, eller ska få försäkringserättning, stöd eller bidrag för ROT- arbetet. Har kunden fått det kan han eller hon inte göra ROT-avdrag.
7. Om avtalet innebär att kunden har ångerrätt, se till att du lämnat all information du är skyldig att lämna.

#### Tips!

##### För att få ROT-avdrag måste följande innefattas:

- Du måste vara godkänd för F-skatt.
- Avdraget gäller bara arbetskostnaden.
- Om du felaktigt godkänner ROT-avdrag för arbete som inte uppfyller kraven, riskerar du att bli utan ersättning. I ett sådant läge kan du inte kräva kunden på pengar.
- Det är ditt ansvar att skicka in blanketterna i tid – brytdatum är 31 januari.
- Skattereduktion godkänns endast för arbeten som är slutförda och betalda. Till exempelvis om du målar kundens hus år 1, men kunden betalar år 2. Då räknas skattereduktionen först år 2 när kunden betalade för arbetet.

Kontakta Skatteverket för mer information.

## Ångerrätt

Under vissa omständigheter kan din kund ha ångerrätt, för tjänsten som du ska utföra, enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokal. Ångerrätten gäller för avtal som har ingåtts på distans eller utanför din affärslokal, oavsett om avtalet är muntligt eller skriftligt.

Du har en lagstadgad skyldighet att bland annat informera kunden innan avtalet:

- om kunden har ångerrätt
- förutsättningarna för att kunden ska kunna utöva ångerrätten och följderna av att utöva ångerrätten.

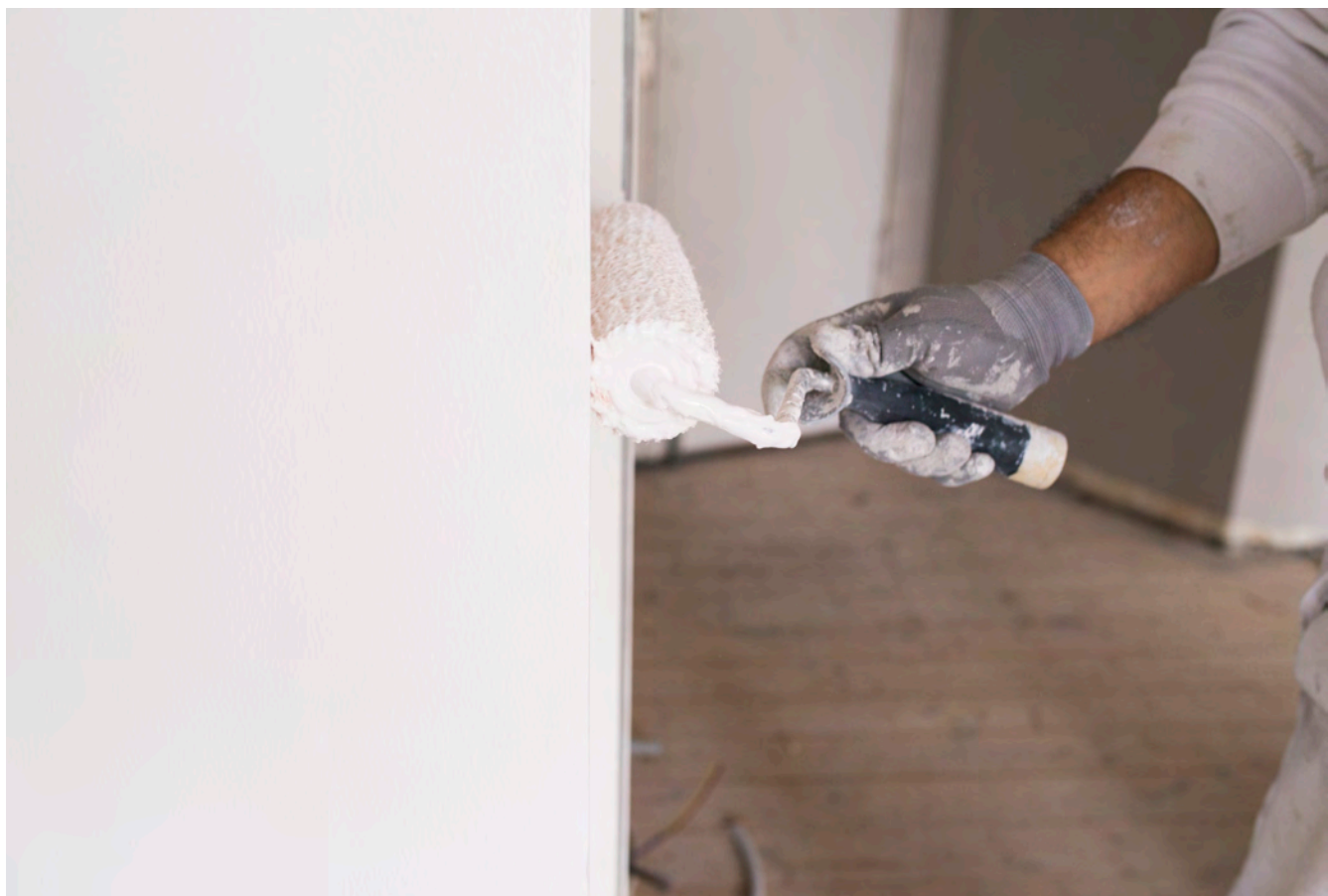
Informationen ska lämnas skriftligen till kunden. Om avtalet innebär att kunden har en ångerrätt så ska även en standardblankett för att utöva ångerrätt lämnas till kunden.

Det finns några situationer där kunden inte har ångerrätt. Om du redan när avtalet ingås vet att tjänsten kommer att vara utförd 14 dagar från avtalsdatum, alltså inom ångerfristen, så går ångerrätten att avtala bort. Förutsättningen är att din kund begär att tjänsten ska påbörjas inom ångerfristen och går med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten är fullgjord (14 dagar från det att avtalet ingicks).

Brådskande reparations- och underhållsarbeten är också undantagna från ångerrätten. Förutsättningen för detta är att besöket sker på kundens initiativ och uttryckliga begäran och att den tjänst som utförs har ett direkt samband med kundens begäran. Exempel på en sådan situation kan vara ett rör som har sprungit läck, eller en glasruta som har gått sönder och måste bytas ut direkt.

Det finns inte heller någon ångerrätt om den avtalade tjänsten går ut på att en ny byggnad ska uppföras, eller för annan fast anläggning på mark eller i vatten.

Mer information om ångerrätten kan du hitta på [konsumentverket.se/for-foretag/konsumentratt-for-foretagare/lagen-om-distansavtal-och-avtal-utanfor-affarslokaler/](https://www.konsumentverket.se/for-foretag/konsumentratt-for-foretagare/lagen-om-distansavtal-och-avtal-utanfor-affarslokaler/). Här kan du också ladda ned en standardblankett som du kan lämna till kunden, som hon eller han sedan kan använda för att utöva ångerrätten.





## Andra viktiga saker att ha koll på

Det finns många saker för dig som hantverkare att ha kunskap om, vad ska du välja för försäkring, hur funkar garanti och vilket ansvar har du, bara för att nämna några saker.

### Garanti

Garanti innebär att du garanterar att tjänsten är korrekt utförd och behåller kvaliteten under en bestämd tid. För fel som reklameras under garantitiden gäller omvänd bevisbörda, det innebär att du måste bevisa vad felet beror på. Du väljer själv om du vill lämna garanti och hur länge den ska gälla. Lämnar du garanti till kunden bör du skriva in det i ett avtal. Om du är medlem i en branschorganisation kan det finnas vissa regler du måste följa. Kontakta branschorganisationen för mer information. Om kunden väljer att på egen hand köpa in visst material kan du välja att ta in det i din garanti. Skriv ner vem som köpt materialet och vilken garanti som gäller. Oavsett om du lämnar en garanti eller inte gäller alltid konsumenttjänstlagen.

### Ansvar

Du är ansvarig för arbetsmiljön och är skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter som finns. Du ska dessutom förebygga ohälsa och olyckor samt skapa en bra miljö att arbeta i.

### Försäkring

Det är viktigt att du är rätt försäkrad både för din och kundens skull. Du ska ha entreprenadförsäkring som innefattar allrisk och ansvar. I allriskförsäkringen ska kunden vara medförsäkrad. Se till att kunden får kopior på försäkringsbeviset. Om du använder hantverkarformuläret förbinder du dig att ha en ansvarsförsäkring som är giltig under entreprenadtiden och två år efter entreprenadens godkännande. Vid större jobb som kräver bygglov kan det till exempel krävas färdigställandeförsäkring.

### Ersättning vid skada

När du utför ett arbete kan det inträffa olyckor. För skador som du har orsakat på egendom som tillhör någon i hushållet, måste du ersätta kunden.

### Städning

Kom överens med kunden vem som ska ta hand om den löpande städningen och slutstädningen.

## Vad säger lagen?

Konsumenttjänstlagen gäller när du utför tjänster åt privatpersoner, lagen är tvingande.

Det innebär att du inte får ge kunden sämre villkor än de som finns i lagen. På efterföljande sidor har vi tagit ut de delar ur lagen som är viktiga för dig som hantverkare.

### Konsumenttjänstlagen gäller

- arbete på fast egendom, byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten och på andra fasta saker (husrenoveringar eller målningsarbeten)
- arbete på lösa saker (reparation av dörrar eller lagning av stolar)
- förvaring av lösa saker (magasinerings av möbler).

### Konsumenttjänstlagen gäller exempelvis inte

- vid transportuppdrag (möbelflyttning)
- vid fristående konsultuppdrag (när en arkitekt gör en byggnadsritning).

### Vilka krav kan kunden ställa på dig som hantverkare?

Du ansvarar för att arbetet utförs på ett sätt som kan krävas av en normalt kunnig och seriöst arbetande fackman. Du ska också hjälpa kunden med din sakkunskap och din yrkeserfarenhet.

### Avråd kunden från tveksamma val

Du är skyldig att ge kunden lämpliga råd och anvisningar. Om du av någon anledning inte tycker att arbetet borde genomföras är du skyldig att avråda kunden. Till exempel om du inte tror att konstruktionen kommer att hålla eller att arbetet bryter mot säkerhetsföreskrifter. Även om du har avrått kunden får du utföra arbetet, förutsatt att kunden vill det. Blir något fel så hamnar ansvaret på kunden. Skriv ner ditt avrådande så att du har bevis.

### Granska materialet

Du ska se till att materialet som används är lämpligt. Om du och kunden inte har avtalat annat så ska du tillhandahålla materialet som behövs för att utföra arbetet.

### Tilläggsarbete

Det är vanligt att förutsättningarna ändras under arbetets gång. En extra vägg ska målas, rören i badrummet måste bytas eller så ändrar kunden sig i sista minuten och vill ha ett annat golv. Bestäm redan när ni skriver ursprungsavtalet hur liknande situationer ska handskas med när de uppstår.

Kom ihåg att det är viktigt att vara tydlig med kunden om tilläggsarbetet innebär att tjänsten kostar mer. Det finns en blankett på [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se) som du kan skriva ut och använda i en sådan situation.

### Dina skyldigheter

- Att tjänsten är fackmässigt utförd, att arbetet utförs på ett sätt som normalt förväntas av en seriös fackman.
- Att du tar tillvara på kundens intressen och samråder med kunden.
- Tillhandahåller det material som behövs för arbetet, om ni inte har avtalat något annat.

- Att du ser till att tjänsten inte utförs i strid mot säkerhetsföreskrifter eller mot förbud i produktsäkerhets- eller marknadsföringslagen.
- Informera kunden om det under arbetet framkommer behov av tillägsarbete.
- Avråd kunden från att utföra tjänsten om den inte är till rimlig nytta för kunden. Detta gäller även när tjänsten redan har börjat utföras. Uppfylls inte detta krav har du inte rätt till ersättning.

### Avbeställning

Om kunden avbeställer tjänsten innan den har slutförts har du rätt till ersättning för den del av arbetet som redan har utförts. Du har också rätt till ersättning för förlorad inkomst på grund av att du inte har kunnat åta dig annat arbete.



# Under arbetets gång

Under arbetets gång är det viktigt att du har en kontinuerlig dialog med kunden för att undvika missförstånd.

## Försening

Om du vet eller märker att du kommer att bli försenad med arbetet är det viktigt att du informerar din kund om detta, och att ni talar om hur det påverkar avtalet ni har. Bäst är att avtalet justeras med en ny tidpunkt för avslutande, om ni kommer överens om en sådan. Om du avslutar uppdraget senare än den tid som har avtalats och det inte beror på kunden, har kunden rätt att hålla inne betalningen.

Kunden får välja att kräva att du utför tjänsten eller om förseningen är av väsentlig betydelse, häva avtalet. Kunden har också möjlighet att kräva skadestånd, under förutsättning att hon eller han har reklamerat förseningen. En bra dialog med kunden i fall att en försening uppstår kan förhindra många tvister.

## Tilläggsarbeten och ändringar

Om det uppstår behov av tilläggsarbete måste du informera din kund och sedan invänta hans eller hennes instruktion. Om du inte samråder med kunden har du ingen rätt att ta betalt för tilläggsarbetet. Men det finns undantag:

- om värdet av det som behöver göras är obetydligt
- om du har särskilda skäl att anta att kunden vill ha arbetet utfört
- om det är en nödsituation där det finns risk för till exempel brand- eller översvämningsskada.

Ofta uppstår tvister om vad som egentligen gäller när villkoren ändras eller om det tillkommer mer arbete under projektets gång. Har du och kunden ett skriftligt avtal så lägg till, skriv om eller skriv nytt efter hand som förutsättningarna ändras och nya överenskommelser görs.

### Tips!

Tänk på att tilläggsarbeten och ändringar ofta innebär att arbetet tar mer tid och kostar mer pengar – det måste också skrivas in i avtalet och tidsplanen justeras. Har ni inget skriftligt avtal behöver ni prata med varandra så att ni är överens och dokumentera överenskommelsen.

## Avbeställning

Kunden har alltid rätt att avbeställa tjänsten innan den är avslutad. Vid en avbeställning har du alltid rätt att få ersättning för det arbete som redan utförts. Du kan också få ersättning för vidare arbete som måste göras färdigt, inköpt material som du inte kan använda i andra projekt, samt förluster som uppstått till följd av att du har tackat nej till andra arbeten.

## Besiktning

För att kunna avgöra om ditt arbete utförts fackmässigt kan en besiktningsman anlitas. Då behöver du komma överens med kunden om vem som står för kostnaden och vem som ska utse besiktningsmannen. Ibland kan det vara bra att besiktiga delmoment i ett större uppdrag.

## Ansvar

Tänk på att du har ett ansvar för arbetsmiljön och är skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter som finns. Du kan läsa mer om dina skyldigheter på arbetsmiljöverkets webbplats.

## Ersättning vid skada

När du utför ett arbete kan det inträffa olyckor. För skador som du har orsakat på egendom som tillhör någon i hushållet, måste du ersätta kunden. Ett exempel är om du spiller ut målarfärg eller repar parketten.



# Efter arbetet är klart

Även om du avslutat arbetet återstår fortfarande saker att ha koll på.

## Om kunden inte är nöjd

Ibland blir det inte som kunden har tänkt sig. Ta reda på varför kunden är missnöjd, se om ni kan lösa vad ni inte är överens om.

## Fel i tjänsten

Ett problem som kan uppstå kan vara att du och kunden inte är överens om vad slutresultatet ska vara. Vad är det då som anses som fel? Tjänsten är felaktig enligt lag om:

- resultatet avviker från vad kunden har rätt att kräva av utförande och material, det vill säga om tjänsten inte är fackmässigt utförd
- du inte har utfört tjänsten enligt gällande säkerhetsföreskrifter
- tjänsten inte stämmer överens med vad du och kunden har avtalat
- tjänsten har utförts i strid mot produktsäkerhetslagen
- du inte har utfört tilläggssarbete som du är skyldig att utföra för att undvika allvarlig skada
- resultatet inte stämmer överens med reklamuppgifter som lämnats av dig eller för din räkning
- du genom garanti eller liknande svarar för resultatet av tjänsten och detta försämras under den utsatta tiden.

## Är det fel i tjänsten kan du bli skyldig att:

- åtgärda felet utan ersättning
- göra prisavdrag
- häva hela eller delar av avtalet.

Du är ansvarig för inlämnade varor och att de är lämpligt förpackade när de lämnas tillbaka till kunden.

## Reklamation och fel i tjänsten

Om kunden anser att tjänsten är felaktig måste han eller hon reklamera den.

- Reklamation innebär att kunden har rätt att klaga på en tjänst eller vara. Att kunden har reklamationsrätt står i lagen och kan inte väljas bort. Kunden ska i första hand klaga, eller reklamera som det står i lagen, direkt till dig. Genom att prata med varandra kan ni förhoppningsvis komma fram till en gemensam lösning.
- Kunden måste klaga på felet inom rimlig tid. Sker det inom två månader från att kunden upptäckte felet räknas det alltid som rimligt. Däremot kan kunden inte reklamera fel som upptäckts senare än tre år efter det att uppdraget avslutades.

- Kunden har rätt att reklamera i tio år på arbete som har utförts på fast egendom, exempelvis målning av en fasad. När det gäller arbete på lösa saker, exempelvis dörrar, är reklamationstiden i stället tre år.
- Reklamationstiden startar från det att arbetet är avslutat eller från det att en eventuell slutbesiktning har godkänts.
- Avser tjänsten arbete på mark, byggnader eller andra fasta saker kan kunden reklamera fel som upptäcks inom tio år efter att uppdraget slutfördes.
- Om kunden vill köpa in materialet själv bör du granska det för att se om det håller måttet för tjänsten du ska utföra. Om du menar att materialet inte kommer att gå att använda bör du avråda kunden och dokumentera det. Om kunden trots avrådan vill använda det egna materialet är det sedan kundens ansvar om materialet visar sig vara felaktigt. Om inget annat avtalas förväntas du vara den som skaffar materialet, och det kan därför vara bra att skriva in särskilda överenskommelser om materialinköp i avtalet.
- Kan ni inte komma överens kan ni ta hjälp av en oberoende besiktningsman eller annan fackmässigt kunnig person.
- Kommer ni överens om att det är ett fel, eller att besiktningsmannen visar det, har du i stort sett alltid rätt att få ordna till det kunden är missnöjd med – men inom rimlig tid och helt utan kostnad för kunden. Vad som är rimlig tid avgörs från fall till fall. Är tiden viktig för kunden är det extra viktigt att du åtgärdar felet omgående.

### **Kontakta branschorganisationen**

Om du är medlem i en branschorganisation kan du vända dig till den för att få råd om hur du bör hantera situationen. Kunden kan få rådgivning av sin kommuns konsumentvägledning. I vissa kommuner erbjuder konsumentvägledningen även rådgivning till företagare. Kontakta din kommun för att reda på om de kan hjälpa dig.

### **Kunden kan ställa krav:**

- Om du har försökt att rätta till felet, men kunden fortfarande är missnöjd, kan kunden begära prisavdrag. Avdraget ska motsvara vad det kostar kunden att få felet åtgärdat av en annan hantverkare. I vissa fall kan det bli fråga om att häva delar av eller till och med hela avtalet. Tänk på att kunden har rätt att hålla inne med betalning motsvarande vad det kostar att få felet åtgärdat eller jobbet avslutat.
- Kunden kan kräva att felet rättas till utan kostnad, om det inte medför en orimlig kostnad eller besvär för dig.
- Kunden kan häva avtalet om syftet med tjänsten gått förlorat och du borde ha insett detta, till exempel om tjänsten inte är färdig vid en avtalad tid och du vet om att tiden är av stor betydelse för kunden.

## Domstol

Som sista instans kan du vända dig till domstol och låta tingsrätten avgöra er tvist. Läs mer om hur du går till väga på [domstol.se](http://domstol.se). Kunden kan få sitt ärende prövat av Allmänna reklamationsnämnden, ARN.

## Försening

Om du avslutar uppdraget senare än den tid som har avtalats och det inte beror på kunden, har kunden rätt att hålla inne betalningen. Kunden får välja att kräva att du utför tjänsten eller, om förseningen är av väsentlig betydelse, häva avtalet.

## Skadestånd

Om tjänsten avslutas för sent eller om det har uppstått ett fel i tjänsten som innebär kostnader för kunden kan du bli tvungen att betala skadestånd.

## Betalning

Om ni inte har kommit överens om annat ska kunden betala hela beloppet kontant till dig, när arbetet är slutfört och godkänt. Rör det sig om större arbeten kan ni komma överens om att kunden betalar efter hand för det arbete som färdigställs, besiktas och godkänns.

Tänk på att kunden har rätt att säga nej om du ber om förskottsbetalning.

## Specificerad faktura

Kunden har rätt att begära en specificerad faktura och att arbetets typ och omfattning framgår. Kunden har då rätt att vänta med att betala till dess att du gett den specificerade fakturan.

Om ni har ett ungefärligt pris eller löpande räkning ska det framgå på fakturan hur du har beräknat priset, till exempel hur många timmar du har arbetat. Ska kunden utnyttja ROT-avdraget ska arbetskostnaden framgå tydligt på fakturan.

## Vilket pris ska kunden betala?

- Kunden ska betala vad som är skäligt. Har du lämnat en ungefärlig prisuppgift, så får det priset inte överskridas med mer än 15 procent. En fast prisuppgift får inte ändras.
- Du har rätt till pristillägg om du har utfört nödvändigt tillägsarbete eller om tjänsten har blivit dyrare på grund av omständigheter som beror på kunden. Grundregeln är dock att du alltid ska samråda med kunden innan tilläggsarbeten görs.
- Kunden behöver inte betala för arbete som försämras eller går förlorat på grund av en olyckshändelse som inträffar innan tjänsten är avslutad.
- Kunden har rätt att få en specificerad räkning som gör det möjligt att bedöma arbetets art och omfattning. Det ska också framgå av räkningen hur priset har räknats fram.



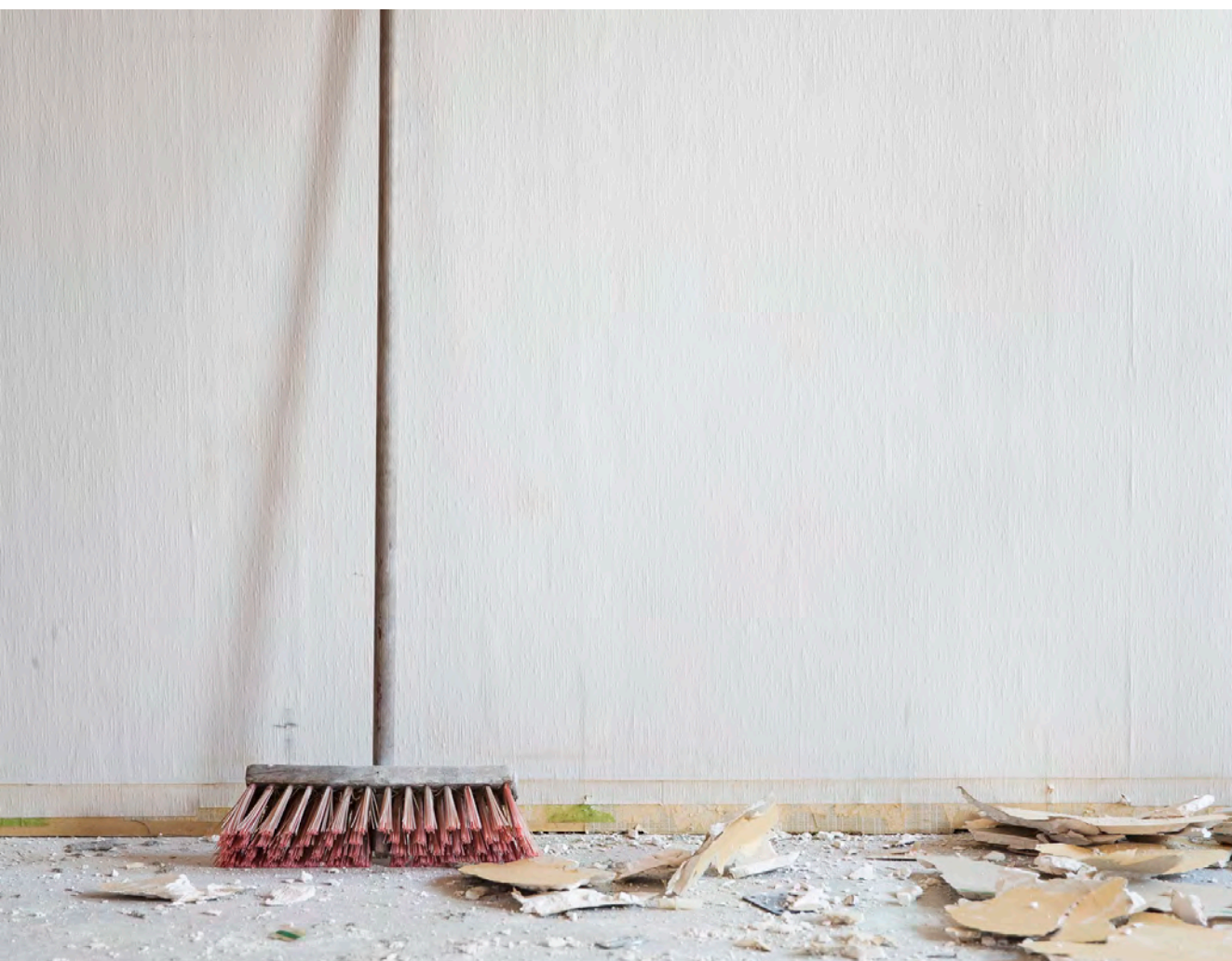
### **Tilläggsavgifter och dröjsmålsränta**

Tänk på att olika typer av extra avgifter ska finnas med i överenskommelsen från start. Det kan gälla faktureringsavgift, expeditonsavgift eller förseningsavgift. Är inte avgifterna med i överenskommelsen har du ingen rätt att kräva ersättning för dem senare.

Om fakturans förfallodag har passerat och kunden inte har betalat kan du skicka en betalningspåminnelse. Du får ta ut dröjsmålsränta för de dagar som kunden är försenad med betalningen. Hur stor räntan ska vara framgår av räntelagen. Reglerna är inte tvingande vilket innebär att du och kunden kan avtala om räntesatsen. Mer information finns på Riksbankens webbplats.

### **Om kunden betalar för sent**

Om kunden inte betalar i rätt tid, får du ställa in arbetet tills kunden betalar. Du har också rätt till ersättning för eventuella förluster. Har arbetet påbörjats är du dock skyldig att slutföra så pass mycket av det att det inte finns risk för allvarlig skada för kunden. Handlar arbetet om en sak som har överlämnats till dig har du rätt att behålla den till dess att kunden har betalat.



## Besiktning

Det kan vara svårt för kunden att avgöra om ditt arbete har utförts fackmässigt. Därför finns möjlighet att låta en besiktningsman kontrollera arbetet. Kom överens om vem som utser besiktningsmannen och vem som står för kostnaden. Om besiktningsmannen bedömer att arbetet är felfritt, eller om felet bedöms vara av mindre betydelse, ska arbetet godkännas. De mindre fel som noterats ska du ordna till, normalt inom två månader från att du tagit del av protokollet. Om arbetet inte godkänns ska du åtgärda felet och en ny slutbesiktning ska genomföras vid ett senare tillfälle. Det är alltid bra att ha ett protokoll på besiktningen.

### Ersättning vid skada

När du utför ett arbete kan det inträffa olyckor. För skador som du har orsakat på egendom som tillhör någon i hushållet, måste du ersätta kunden. Det kan emepelvis vara om du spiller ut målarfärg eller repar parketten.

## ROT-avdrag efter jobbet är klart

När arbetet är klart fakturerar du kunden som vanligt, men drar av 30 procent av arbetskostnaden inklusive moms. Sedan ska kunden betala fakturan.

Du begär då resterande del av beloppet från Skatteverket. Har du en e-legitimation kan du göra det på [skatteverket.se](https://skatteverket.se). Annars fyller du i och skickar in en blankett. Blanketten finns också på Skatteverkets webbplats. Glöm inte att skriva under!

Pengarna betalas sedan ut till ditt företags mottagarkonto, som är knutet till skattekontot hos Skatteverket, normalt inom tio arbetsdagar. Anmäl ett konto om du inte redan gjort det, annars sker utbetalningen med avi. Du får också ett beslut av Skatteverket om att pengarna ska betalas ut. Om utbetalningen inte kan göras får du ett beslut om detta. Beslutet kan överklagas.



Konsument  
verket · KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad  
Telefon: 0771-42 33 00. [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se)