

TIPS TILL DIG SOM SKA ANLITA HANTVERKARE



Checklista

Jag har undersökt om jag behöver bygganmälan eller bygglov

☐

Jag har tagit in och jämfört offerter

☐

Jag har kontrollerat vad som tillkommer

☐

Jag har kontrollerat att hantverkaren

har F-skatt

☐

har behörighet

☐

har försäkringar

☐

inte har skulder och betalningsanmärkningar

☐

Jag och hantverkaren är överens om

arbetets omfattning

☐

när arbetet ska påbörjas och avslutas

☐

pris inklusive moms

☐

hur vi hanterar ändringar och tilläggsarbeten

☐

vem som står för material, el, resor och städning

☐

när och hur betalning ska göras

☐

ROT-avdrag

☐

Tänk på att göra löpande avstämningar och bara betala för utfört arbete.

Vi rekommenderar att du och hantverkaren tecknar ett skriftligt avtal. Hantverkarformuläret finns på www.omboende.se.

När du ska bygga om eller renovera

Det är både roligt och ibland nödvändigt att renovera eller bygga om i sitt hem. Många gånger är det stora investeringar det rör sig om. Då är det viktigt att arbetet blir rätt gjort och att resultatet blir som du har tänkt dig.

Planera i god tid

Börja med att planera projektet i tid och ha goda tidsmarginaler. Sätt dig ner i lugn och ro och fundera över vilka behov du har i ditt boende och vilka förändringar du vill göra. Lägg även upp en budget för projektet och se till att redan nu ha marginaler för oförutsedda utgifter som ändringar och tilläggsarbeten.

Hämta tips från din omgivning

Genom att prata med andra som nyligen har renoverat kan du få nyttig information.

- Har de tips på någon hantverkare?
- Vad gick bra?
- Vad gick mindre bra?
- Blev resultatet som förväntat?
- Vad skulle de ha gjort annorlunda?

Gör bygganmälan

När du ska renovera eller bygga om hemma kan du behöva bygglov från kommunen. Ibland räcker det med att du gör en så kallad bygganmälan. Kontakta kommunen och ta reda på vad som gäller i just ditt fall. Räkna med att handläggningen tar tid.

Gör skisser och ritningar

Du kommer förmodligen att bedöma resultatet av renoveringen utifrån dina förväntningar. Så ju tydligare du förklarar dessa förväntningar desto lättare är det för hantverkaren att göra dig nöjd. Gör gärna beskrivningar för varje rum och anteckna de material som ska användas, vilka väggar som ska rivas och vilka färger som ska användas. Lägg även med ritningar, skisser, tidningsurklipp, foton, materialprover eller annat som kan beskriva hur du ser slutresultatet. Vid större arbeten kan det vara en bra idé att anlita en arkitekt.

Ta hjälp av hantverkaren

Prata med hantverkaren och våga lita på hans eller hennes yrkeskunskap. Diskutera olika lösningar för materialval och konstruktioner och fråga hur hantverkaren själv skulle ha gjort.

Var detaljerad i din beställning

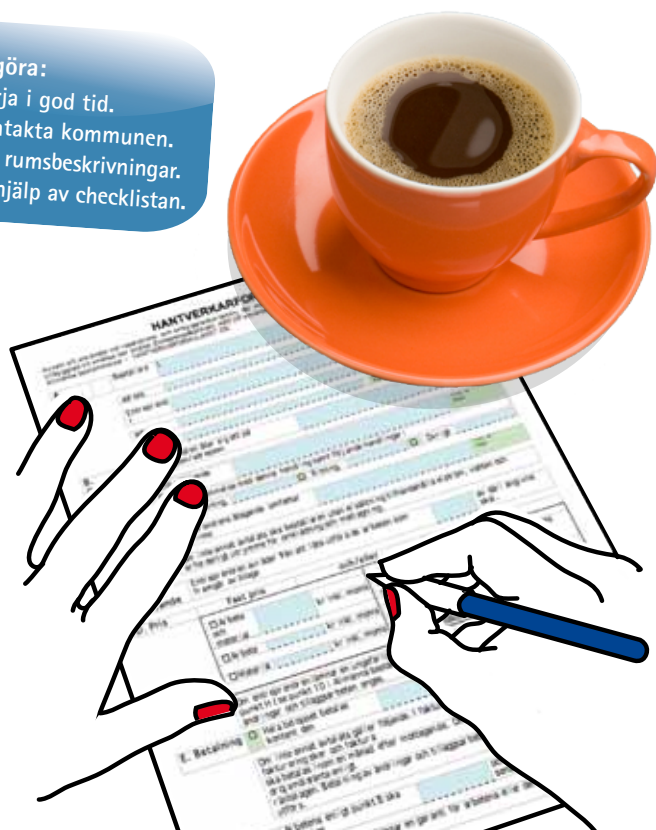
Tänk igenom vad som är viktigt för dig och specificera det i din beställning. Det kan handla om att du vill ha en särskild färg på fogen eller att dörren ska öppnas inåt i stället för utåt. Om ni inte har kommit överens om några detaljer så har hantverkaren rätt att använda det enklaste materialet och bygga enligt den enklaste standarden.

Praktiska lösningar

Att renovera eller bygga om kan ta lång tid. Fundera över praktiska lösningar som fungerar både för dig och hantverkaren. Vill du vara hemma eller ska du bo någon annanstans? Ska hantverkaren få en extra-nyckel? Tänk på att du, enligt standardavtalet, ska stå för el, vatten och utrymme för omklädning och matlagning. Hur löser ni det på smidigast sätt?

Att göra:

- Börja i god tid.
- Kontakta kommunen.
- Gör rumsbeskrivningar.
- Ta hjälp av checklistan.



Kontakta flera hantverkare

Många hittar sin hantverkare genom rekommendationer från vänner och familj. Det kan kännas tryggt att veta att någon annan är nöjd. Oavsett hur du hittar just din hantverkare bör du alltid vända dig till flera och be om skriftliga offerter. Det ger dig en chans att jämföra priser och vad du får för pengarna.

Jämför offerter

Det finns inga regler för hur en offert ska vara utformad. En del hantverkare lämnar pris för hela arbetet och kan vid en första anblick verka dyrare. Andra hantverkare tar inte med allt arbete som krävs för att jobbet ska bli färdigt och kan därför lämna en offert som verkar vara billigare. När du jämför offerterna bör du kontrollera att de innehåller alla delar du frågat efter och att det tydligt framgår vad som ingår. Fråga hantverkaren om det tillkommer något mer så att du inte får en otrevlig överraskning. Tänk på att kontrollera så att momsen är medräknad – enligt lag ska momsen alltid ingå i prisuppgifter som hantverkaren lämnar till dig.

Du får vad du betalar för

En del hantverkare hänvisar till att de bygger efter olika branschstandarder. Prata med hantverkaren och ta reda på vad det innebär för dig som kund. Kontrollera även vilka materialval som hantverkaren har gjort. Någon kanske har ett högre pris men har valt ett bättre material eller ett mer noggrant underarbete. Om en hantverkare är mycket billigare än andra – fundera vad det kan bero på. Låga priser över hela linjen bör göra dig misstänksam. Det viktigaste kanske ändå är att du hittar en noggrann och erfaren hantverkare som kan motsvara dina förväntningar.

Frivilligt att lämna garanti

Enligt lag har du alltid reklamationsrätt i minst tre år. Garanti är däremot frivilligt för hantverkaren att lämna. När du jämför offerterna bör du därför undersöka om hantverkaren lämnar garanti på material och utförande. Har du tänkt att köpa allt eller delar av materialet själv? Läs mer om garanti och reklamation på sidan 13.

Välj entreprenadform

Vid större reparationer och ombyggnader kan du behöva ta ställning till vilken typ av entreprenad du ska välja. Tänk på att du är byggherre oavsett entreprenadform. Det innebär att du själv bär det yttersta ansvaret för det som byggs. Beroende på vilken entreprenadform du väljer får du mer eller mindre ansvar:

Totalentreprenad (funktionsentreprenad)

Det enklaste och smidigaste sättet. Du har *ett* avtal med ett företag som svarar för projektering, material och byggnadsarbeten. Företaget, totalentreprenören, har ansvar för hela bygget och för att rätt kompetens finns på rätt plats vid rätt tidpunkt. Företaget ansvarar även för att eventuella fel rättas till.

Generalentreprenad (utförandeentreprenad)

Denna typ av entreprenad innebär att du har *flera* avtal. Du har ett avtal med den som projekterar bygget, till exempel en arkitekt som gör dina ritningar. Du har ytterligare ett avtal med en entreprenör som utför arbetet. Om det blir fel i byggnationen kan det bli svårt att avgöra om det beror på felaktiga ritningar eller om det är fel i utförandet.

Delad entreprenad

Delad entreprenad innebär att du har *separata* avtal med alla inblandade parter. Det är alltså du som ser till att den kompetens som behövs finns på plats vid rätt tillfälle. Det innebär att du får större möjlighet att påverka, samtidigt som du får väldigt stort ansvar för att alla sköter sitt avtal. Om det uppstår fel kan det vara svårt att avgöra vem av parterna som orsakat felet.

Oavsett vilken entreprenadform du väljer – håll reda på hur många parter som är inblandade och vad varje avtal innebär. Tänk på att om du väljer att ta ett större eget ansvar för projektet så kan det innebära att ett större ansvar för arbetsmiljö och försäkringar hamnar på dig.

Att göra:

- Ta in flera offerter.
- Jämför pris och innehåll.
- Kontrollera vad som tillkommer.

Det är naturligtvis bra om du är påläst, men du kan inte förväntas ha koll på alla regler själv. Den kompetensen köper du av hantverkaren.



Ta reda på mer om hantverkaren

Du vinner mycket på att kontrollera att hantverkaren är seriös. En seriös hantverkare vill göra ett bra jobb och göra dig som kund nöjd. För att vara på den säkra sidan bör du alltid undersöka hantverkarens uppgifter innan du anlitar honom eller henne.

Viktigt med F-skatt

Kontrollera att hantverkaren är godkänd för F-skatt. En hantverkare som är det ansvarar själv för att betala skatter och sociala avgifter. Om du anlitar en hantverkare med A-skatt så är de delarna ditt ansvar.

Hos Skatteverket kan du kontrollera hantverkarens F-skatt och skatteskulder. Fyll i blanketten SKV 4820.

Prata med tidigare kunder

Ofta har hantverkaren gjort ett liknande jobb som du vill ha utfört. Be hantverkaren om referenser till tidigare kunder och fråga dem om du får komma och titta. När du är där kan du passa på att ställa frågor. Längst ner på sidan finns tips på frågor.

Kontrollera hantverkarens behörighet

Fråga alltid om hantverkaren är behörig, auktoriserad eller certifierad och be att få se intyg. Detta gäller särskilt för el- och VVS-arbeten. Intygen säkerställer bland annat att hantverkaren har rätt utbildning och kompetens samt att han eller hon följer byggnormer och branschstandarder.

Kontrollera skulder

Har hantverkaren skulder och betalningsanmärkningar kan det innebära risk för konkurs. Går hantverkaren i konkurs kan det medföra att arbetet inte blir slutfört eller att du inte har någon att vända dig till för att kräva att eventuella fel ska åtgärdas. Du kan kontakta Kronofogden för att ta reda på om företaget har skulder och om företaget gått i konkurs tidigare. Du behöver hantverkarens person- eller organisationsnummer, beroende på vilken typ av företag det är. Titta även igenom Råd & Röns svarta lista på www.radron.se. Där listas hantverkare som inte följt Allmänna reklamationsnämndens beslut.

Är hantverkaren försäkrad?

Kontrollera att hantverkaren har en entreprenadförsäkring som innefattar allrisk och ansvar. Om du vill kontrollera att hantverkaren är försäkrad ska du be om försäkringsbevis. Normalt står du som medförsäkrad i allriskförsäkringen, vilket innebär att du kan vända dig direkt till försäkringsbolaget om det uppstår en skada. Vill du kontrollera att du är medförsäkrad ska du kontakta försäkringsbolaget.

Du bör även kontakta ditt försäkringsbolag och ta reda på om de ställer särskilda krav på hantverkaren för att din bostadsförsäkring ska gälla.

Är det större jobb eller ett jobb som kräver bygglov kan det krävas andra försäkringar. Fråga din kommun vilka regler som gäller i ditt fall.

Kontakta branschorganisationen

Om hantverkaren är medlem i en branschorganisation kan de informera dig om vilka fördelar hantverkarens medlemskap ger dig som kund. Det kan handla om att hantverkaren måste följa vissa etiska regler eller att organisationen garanterar att du får hjälp om det uppstår fel. På www.omboende.se finns en förteckning över branschorganisationer.

Du vinner på att köpa vitt

Anlita aldrig svart arbetskraft. Förutom att du bidrar till att hålla igång oseriösa aktörer i en annars seriös bransch kan du få svårigheter med försäkringar. Du riskerar också att bli ansvarig för eventuella olyckor. Du får ingen garanti, du får svårare att reklamera och du kan inte göra ROT-avdrag.

Att göra:

- Kontrollera F-skatt.
- Prata med tidigare kunder.
- Be om intyg på behörighet.
- Kontrollera skulder och betalningsanmärkningar.
- Kontrollera skatter och avgifter.
- Kontrollera försäkringar.

Tips på frågor till tidigare kunder

- Rekommenderar de hantverkaren?
- Vad har de för relation till hantverkaren?
- Kan de tänka sig att anlita hantverkaren igen?
- Blev resultatet som förväntat?
- Hur fungerade samarbetet med hantverkaren?
- Hur hanterade hantverkaren eventuella klagomål?
- Höll hantverkaren tidsplanen?
- Tillkom kostnader under arbetets gång?
- Hur fungerade det med städning, att lämna ut nycklar och hålla tider?
- Hade de en skriftlig eller muntlig överenskommelse?

Avtalsmallar och ifyllnadshjälp

Du kan anlita hantverkare utan att använda skriftligt avtal. Men om något går fel är det svårt för dig att bevisa vad du och hantverkaren har kommit överens om. Vi rekommenderar att ni tillsammans skriver ner era överenskommelser. Det är ett enkelt sätt att undvika tidskrävande diskussioner om vad ni har bestämt.

Du skyddas av lagen

När du anlitar hantverkare för att få en tjänst utförd skyddas dina rättigheter i konsumenttjänstlagen. Lagen innehåller även skyldigheter som hantverkaren måste uppfylla. Eftersom konsumenttjänstlagen är tvingande till din fördel, är du inte bunden av överenskommelser som har sämre villkor för dig än vad som står i lagen. Däremot kan du och hantverkaren ha överenskommelser som är bättre för dig, och hantverkaren är fortfarande bunden av dem.

Skriftliga och muntliga överenskommelser

Många hantverkare är ovana med att skriva avtal, men du vinner på att stå på dig och skriva ner er överenskommelse. Hamnar du i en situation där du behöver visa vad du och hantverkaren har kommit överens om är det säkrast att du har en skriftlig överenskommelse där detta är dokumenterat. Även muntliga överenskommelser är bindande och konsumenttjänstlagen gäller – men har ni en muntlig överenskommelse står ditt ord mot hantverkarens ord.

Små och stora jobb

Tänk på att ju större jobb du vill att hantverkaren ska utföra, desto viktigare är det med en skriftlig överenskommelse. Det kan handla om att lägga tak eller att renovera badrum eller kök. Ska hantverkaren däremot utföra mindre jobb, som att installera en tvättmaskin eller laga en värmepanna, är det viktigare att du och hantverkaren kommer överens om vad som ska göras, hur mycket det ska kosta och när arbetet ska påbörjas och avslutas.

Enkelt med färdiga avtalsmallar

Det finns avtalsmallar som du och hantverkaren kan använda. Med hjälp av dessa minskar risken att ni glömmer något i er överenskommelse. Vi rekommenderar att ni använder Hantverkarformuläret som är en avtalsmall framtagen av Konsumentverket, Villaägarnas Riksförbund och Sveriges Byggindustrier. Fyll gärna i den tillsammans med hantverkaren – du kan också ta hjälp av kommunens konsumentvägledning. Avtalsmallen finns på www.omboende.se.

Till Hantverkarformuläret finns en ifyllnadshjälp som vi rekommenderar att du läser igenom. Den innehåller tips på vad som bör vara med i er överenskommelse, oavsett om den är skriftlig eller muntlig. Ifyllnadshjälpen finns också på [omboende.se](http://www.omboende.se).

Att göra:

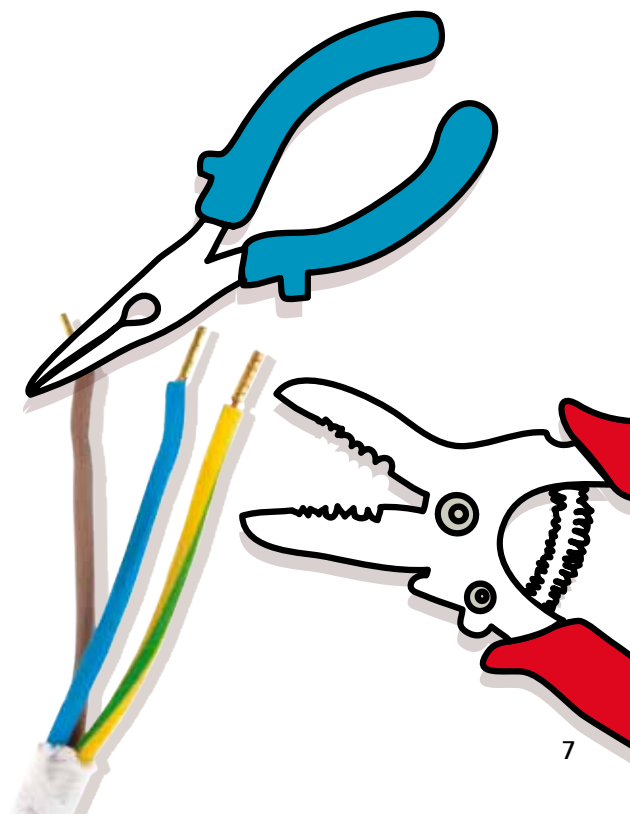
- Gå igenom arbetet med hantverkaren.
- Använd en avtalsmall.
- Läs igenom ifyllnadshjälpen.

Ska du renovera eller bygga om?

Använd Hantverkarformuläret.
Avtalsmallen hittar du på www.omboende.se.

Ska du bygga nytt eller bygga till?

Använd entreprenadkontrakt ABS.
Avtalsmallen hittar du på www.omboende.se.



Tilläggsarbeten och ändringar

Det är vanligt att förutsättningarna ändras under arbetets gång. En extra vägg ska målas, rören i badrummet måste bytas eller så ändrar du dig i sista minuten och vill ha ett annat golv. Bestäm redan när ni skriver ursprungsvtalet hur ni ska hantera situationen när den uppstår.

Ofta uppstår tvister om vad som egentligen gäller när villkoren ändras eller om det tillkommer mer arbete under projektets gång. Har du och hantverkaren ett skriftligt avtal så lägg till, skriv om eller skriv nytt efter hand som förutsättningarna ändras och nya överenskommelser görs. Tänk på att tilläggsarbeten och ändringar ofta innebär att arbetet tar mer tid och kostar mer pengar – det måste också skrivas in i avtalet. Har ni inget skriftligt avtal behöver ni prata med varandra så att ni är överens.

Tilläggsarbeten och nya arbeten

Tilläggsarbeten kallas det när hantverkaren under arbetets gång hittar något som behöver eller borde göras i samband med det pågående arbetet. Till exempel när hantverkaren river upp ett badrum och upptäcker att vattenledningarna är i dåligt skick och behöver bytas. Eller att elledningarna som sitter i väggarna man just rivit i visar sig vara brandfarliga. Hantverkaren är skyldig att samråda med dig innan tilläggsarbetet påbörjas. Samråder inte hantverkaren med dig har han eller hon ingen rätt att ta betalt för tilläggsarbetet.

Men det finns undantag, hantverkaren behöver inte samråda med dig om

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

Det kan också hända att du vill ha hjälp med nya arbeten. Det rör sig alltså om helt nya arbeten som inte har med ursprungsuppdraget att göra. Till exempel om hantverkaren ska renovera ditt kök men du vill även ha hjälp med att laga låset i toalettdörren. Nya arbeten påverkar ofta priset och tidsplanen och ska skrivas in i avtalet.

Ändringar

Med ändringar menas om du till exempel kommer på andra lösningar eller vill ändra material. Du kanske vill byta laminatgolvet du valt mot ett trägolv.

Avrådanden

Hantverkaren är skyldig att avråda dig om arbetet du vill ha utfört inte ger dig någon rimlig nytta i förhållande till priset. Det kan till exempel vara att något är billigare att köpa än att laga. Eller att du vill ha något målat som ändå snart måste bytas. Hantverkaren är också skyldig att avråda dig om du har gjort olämpliga material- eller konstruktionsval. Även om hantverkaren avråder dig kan du be att hantverkaren utför jobbet. Men blir det fel är det du själv som får ta ansvar för det. För att undvika utdragna diskussioner rekommenderar vi att avrådanden skrivs in i ett avtal.

”Det här fixar vi”

Glöm inte bort att fråga hantverkaren om tilläggsarbeten och ändringar kostar extra och om det påverkar tidsplanen.



Pris och betalning

Vill du veta vad slutsumman kommer att bli eller föredrar du att räkna de faktiska timmarna och kanske komma billigare undan? Det finns olika prisalternativ som du kan välja mellan. Prata med hantverkaren och diskutera vilket som passar dina behov och din plånbok bäst.

Fast pris. Fast prisuppgift får inte ändras. Du vet alltså vad arbetet kommer att kosta men du får räkna med att hantverkaren förmodligen lägger på extra för att täcka oförutsedda händelser.

Ungefärligt pris. Hantverkaren uppskattar vad arbetet ungefär kommer att kosta. Huvudregeln är att ett ungefärligt pris inte får överskridas med mer än 15 procent.¹

Löpande räkning. Du betalar hantverkaren per timme. Kom överens med hantverkaren om vilket timpris som ska gälla och kombinera det gärna med ett takpris. Då vet du vad det mest kan komma att kosta.

Oavsett vilket typ av prisalternativ du och hantverkaren kommer överens om – ta reda på vad som ingår och vad som kostar extra.

Betala inte i förskott

Har inte du och hantverkaren kommit överens om när du ska betala har hantverkaren rätt att kräva betalning efter att arbetet är slutfört. En bra grundregel är att aldrig betala i förskott utan bara betala för slutfört och godkänt arbete. Om något har blivit fel har du rätt att hålla inne den summa som det är rimligt att det kostar dig att få felet åtgärdat eller få arbetet slutfört. Har du betalat i förskott har du inte den möjligheten. Vid större arbeten kan ni komma överens om att du betalar efter hand som delar färdigställs, besiktas och godkänns. Kom överens med hantverkaren om en betalningsplan och vad som ska vara

uppfyllt för betalning. När arbetet är slutfört bör du stämma av med hantverkaren att det ni har kommit överens om är utfört och att det är utfört på rätt sätt.

Tänk på att du enligt lag har rätt att få en specificerad faktura och att du inte behöver betala förrän du har fått den.

Extra avgifter

Olika typer av avgifter måste skrivas in i avtalet eller diskuteras vid överenskommelsen. Det kan till exempel gälla faktureringsavgift, expeditonsavgift eller förseningsavgift. Har ni inte kommit överens har hantverkaren inte rätt att kräva betalning för dessa avgifter senare.

Spara alla kvitton

Om du behöver vända dig till en rättslig instans med klagomål och visa vilka kostnader du haft, underlättar det om du har kvitton. Vi rekommenderar att du sparar dina kvitton i minst tre år. Äger du bostaden som du har låtit renovera bör du spara dina kvitton så länge du bor kvar. Detta för att visa att du har renoverat och vilka renoveringskostnader du har haft, vilket behövs när du till exempel säljer bostaden, eftersom det påverkar reavinstbeskattningen. Tänk på att seriösa hantverkare alltid ger dig kvitto.

Att göra:

- Bestäm hur priset ska beräknas.
- Kontrollera att momsen är medräknad.
- Betala bara för slutfört och godkänt arbete.
- Spara alla kvitton.

¹ För mark- och rivningsarbeten gäller 25 procent om du använder Hantverkarformuläret eller entreprenadkontrakt ABS.



Kontrollera med Skatteverket vilka regler som gäller för det arbete du vill ha utfört, och att du har rätt att göra de avdrag som du räknar med.

ROT-avdrag

ROT står för reparation och underhåll samt om- och tillbyggnad. ROT-avdraget innebär att du får skattereduktion med halva arbetskostnaden i samband med den här typen av arbeten. Här har vi samlat några tips om vad du ska tänka på. Fullständig information hittar du hos Skatteverket.

När du ska anlita hantverkare är det bra om du känner till ROT-avdraget. ROT-avdraget innebär att du bara behöver betala halva arbetskostnaden (inklusive moms) när du anlitar en hantverkare för att utföra arbete i ditt hem. Resten betalar Skatteverket ut till hantverkaren. Grundregeln för att få göra avdraget är att du äger bostaden (småhus, bostadsrätt, ägarlägenhet eller fritidshus) och använder den för eget bruk. Avdraget är maximalt 50 000 kronor per person och år. Hur mycket just du har rätt till i avdrag beror på hur mycket du har betalat i skatt. Gör en skatteuträkning på www.skatteverket.se.

Innan arbetet börjar

Kontrollera med Skatteverket vilka regler som gäller för det arbete du vill ha utfört och att du har rätt att göra de avdrag som du räknar med. Kom sedan överens med hantverkaren om hur stor del av arbetskostnaden som ska begäras av Skatteverket. Om det är flera ägare som ska ha skattereduktion behöver hantverkaren samtliga personnummer inför kontakten med Skatteverket. Dessutom behövs husets fastighetsbeteckning eller om du bor i bostadsrätt – bostadsrättsföreningens organisationsnummer och ditt lägenhetsnummer.

Viktigt med F-skatt

För att få göra avdrag måste hantverkaren du anlitar vara godkänd för F-skatt. Även om du anlitar utländska hantverkare för arbete i Sverige måste de ha svensk F-skatt. Ska arbetet utföras utomlands (EU/EES-området) bör du kontakta Skatteverket för information om vilka intyg som krävs.

Betala bara halva arbetskostnaden

För att utnyttja ROT-avdraget måste du betala mot faktura. Fakturamodellen innebär att hantverkaren gör ett avdrag på fakturan motsvarande halva arbetskostnaden inklusive moms. Efter att du betalat fakturan begär hantverkaren utbetalning för resterande del av arbetskostnaden av Skatteverket.

ROT-klausul

Om du ska göra ROT-avdrag ska du fylla i den ROT-klausul som finns i Hantverkarformuläret. Mer information om Hantverkarformuläret finns på sidan 7 och på www.omboende.se.

Läs mer på www.skatteverket.se, ring Skatteupplysningen 0771-567 567 eller vänd dig till närmaste skattekontor.

Tänk på:

- Hantverkaren måste inte söka ROT-avdrag. Så se till att ni, innan arbetet påbörjas, har kommit överens och skrivit ner att ROT-avdrag ska göras.
- Avdragen räknas samman för de olika typer av husarbeten som du får utförda. Gör du till exempel avdrag för städning eller barnpassning påverkar det hur mycket du kan dra av för ROT-arbeten. Även husarbete som löneförmån från din arbetsgivare påverkar.
- Skattereduktionen gäller bara för hantverkarens arbetskostnad. Du får alltså inte göra avdrag för material-, maskin- eller rese-kostnader. Därför är det viktigt att fakturan är specificerad.
- Beviljat avdrag är preliminärt tills din slutgiltiga skatt är beräknad. Hur stort ditt avdrag blir beror på hur mycket du betalar i skatt. Betalar du inte tillräckligt i skatt för att få det avdrag du räknat med, får du kvarskatt på mellanskillnaden.
- Har hantverkaren felaktigt informerat dig om att du får göra ROT-avdrag för ett arbete som inte uppfyller kraven, kan inte hantverkaren kräva dig på betalning vid ett senare tillfälle. Det är hantverkarens ansvar att veta vilka arbeten du kan göra ROT-avdrag för.
- Hantverkaren kan kräva dig på betalning om du av någon anledning inte har rätt till skattereduktion. Detta kan till exempel inträffa om du har överskridit den maximala skattereduktionen. Det är ditt ansvar att se till att du uppfyller kraven för avdrag.
- Skattereduktion godkänns endast för arbeten som är utförda och betalda. Exempelvis om hantverkaren målar ditt hus år 1 men du betalar år 2 – då räknas skattereduktionen först år 2 när du betalar för arbetet. Tänk på att inte slutbetala arbetet förrän du är helt nöjd.
- Hantverkaren kan inte kräva dig på betalning för att han eller hon har missat att begära ut pengarna av Skatteverket. Det är hantverkarens ansvar att skicka in blanketterna i tid.

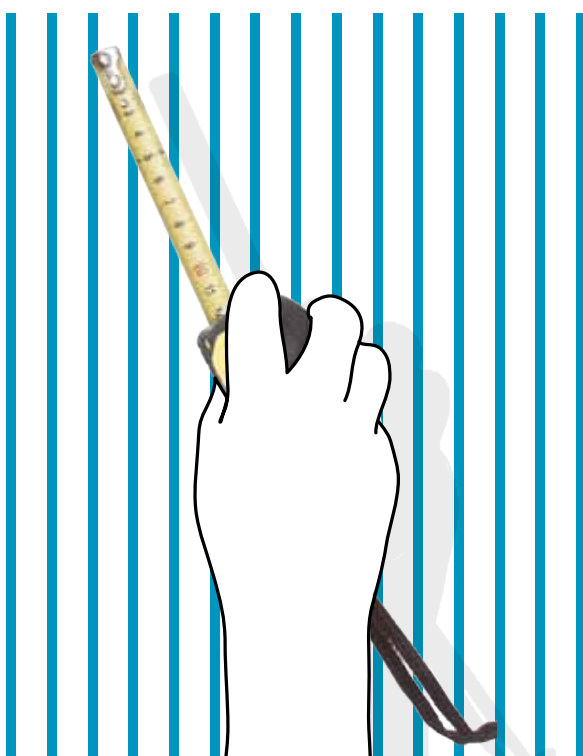
Om du inte är nöjd

Ibland blir det inte riktigt som du har tänkt dig. Hantverkaren har slutfört sitt arbete men ni är inte överens om resultatet. Är du missnöjd med arbetet du fått utfört har du olika möjligheter. Här berättar vi mer om hur du hanterar situationen på bästa sätt.

1. Prata med hantverkaren

Är du missnöjd med arbetet du fått utfört ska du i första hand klagat, eller reklamera som det står i lagen, direkt till hantverkaren. Genom att prata med varandra kan ni förhoppningsvis komma fram till en gemensam lösning. Du kan även skriva brev men tänk då på att spara en kopia. Om du tycker att det är svårt att reklamera kan du ta hjälp av Klagoguiden. Den hittar du på www.konsumentverket.se/klagoguiden.

- Kommer ni inte överens kan ni ta hjälp av en oberoende besiktningsman. Vi rekommenderar att du själv eller att du och hantverkaren tillsammans utser en besiktningsman.
- Kommer ni överens om att det är ett fel, eller att besiktningen visar det, har hantverkaren i stort sett alltid rätt att få ordna till det du är missnöjd över, men inom rimlig tid och utan kostnad för dig. Vad som är rimlig tid avgörs från fall till fall. Tänk på att du har rätt att hålla inne med pengar motsvarande vad det kostar att få felet åtgärdat eller arbetet avslutat. Slutbeta därför inte förrän du är nöjd.



Om hantverkaren har försökt att rätta till felet men det ändå inte blir bra, kan du begära prisavdrag. Avdraget ska motsvara vad det kostar för dig 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 överenskommelsen. Läs mer om skadestånd, besiktning och försening på nästa sida.

2. Kontakta hantverkarens branschorganisation

Om du anlitat en hantverkare som är med i en branschorganisation kan du vända dig till den med ditt klagomål. Branschorganisationerna är uppbyggda på olika sätt men många har sina egna reklamationsnämnder, försäkringar, garantier och fonder avsedda för dig som kund. Läs mer på www.omboende.se.

3. Är du medlem i någon intresseorganisation?

Vissa organisationer och förbund erbjuder sina medlemmar kostnadsfri information och rådgivning. Ett exempel är Villaägarnas Riksförbund.

4. Kontakta din konsumentvägledning

Om du inte redan har kontaktat din kommuns konsumentvägledning är det en bra idé att göra det nu. Konsumentvägledningen kan ge dig råd bland annat vid tvister. Få mer information genom att besöka www.konsumentverket.se eller genom att kontakta din kommun.

5. Få ärendet prövat av ARN eller domstol

Som sista instans kan du få kostnadsfri hjälp av Allmänna reklamationsnämnden eller så kan du, mot en avgift, vända dig till domstol för att få ärendet prövat. ARN prövar inte ditt ärende om du eller hantverkaren redan har skickat en ansökan till domstol. Läs mer på www.arn.se.

Kontakta kommunens konsumentvägledning för rådgivning och information om dina rättigheter. Hitta din konsumentvägledning genom att kontakta din kommun eller besöka www.konsumentverket.se

Bra att veta

Reklamera

Att reklamera innebär att du meddelar säljaren, till exempel hantverkaren, att du inte godtar tjänsten och att du meddelar på vilket sätt du tycker att tjänsten är fel. Enligt konsumenttjänstlagen har du rätt att reklamera i tio år på arbete som utförts på fast egendom, till exempel målning av en vägg. För arbete på lösa saker, till exempel köksluckor, har du tre år på dig.

- Om du väljer att köpa material har du tre års reklamationsrätt på det materialet.
- Du ska alltid reklamera till den person som du har köpt tjänsten eller varan av. Det innebär att hantverkaren och bygghandlaren inte får hänvisa dig till tillverkaren eller till annan tredje part.
- Om du upptäcker ett fel måste du reklamera inom en viss tid. Inom två månader från att du upptäckte felet räknas alltid som inom rätt tid. Väntar du längre kan det bli en bedömningsfråga.

Skadestånd

Du kan få skadestånd om hantverkaren skadar dig på något sätt och din skada har en direkt koppling till något som hantverkaren ansvarar för. Det är tre typer av skador som kan ge dig rätt till skadestånd: sakskada, personskada och ekonomisk skada. Om du begär skadestånd måste du styrka dina kostnader, till exempel med kvitto. Tänk på att du är skyldig att hålla nere kostnaderna.

Ersättning vid skada

Skadar hantverkaren din egendom har du rätt att få ersättning. Exempel på skador är repor i golvet, jack i väggen eller utspild målarfärg. Hantverkaren har även ansvar för att skydda din egendom från att smutsas ner, till exempel genom att täcka över dina möbler.

Flytta möbler

Tänk på att du måste flytta undan möbler och sådant som kan vara i vägen för hantverkaren. Ska hantverkaren måla ett rum måste du alltså flytta möblerna från väggen och ta bort mattor och taylor.

Städning

Innan arbetet påbörjas bör du och hantverkaren komma överens om vem som ska städa. Det gäller både löpande städning och slutstädning.

Besiktning

Har du svårt att bedöma om hantverkarens arbete är utfört fackmässigt? Då har du möjlighet att låta en besiktningsman kontrollera arbetet. En besiktningsman har krav på sig att vara opartisk och sakkunnig. Kom överens om vem som utser besiktningsmannen och vem som betalar. Rekommendationen är att en besiktningsman ska utses av dig eller av dig och hantverkaren tillsammans. Genomförs en besiktning och något visar sig vara fel så har du rätt att hålla inne så mycket pengar som motsvarar kostnaden att åtgärda felet. Se till att du får ett protokoll på besiktningen. Du hittar besiktningsmän på Svenska Byggingenjörers Riksförbunds webbplats, www.sbr.se, och på Handelskammarnas webbplats, www.besiktning.nu.

Försening

Påbörjar eller avslutar hantverkaren arbetet senare än vad ni har kommit överens om kan det räknas som en försening. Då ska du reklamera till hantverkaren. För att minska risken för försening kan du och hantverkaren, innan arbetet påbörjas, komma överens om ett så kallat förseningsvite. Det innebär att ni i förväg bestämmer hur ersättning i samband med en försening ska hanteras och vilka belopp som ska gälla. Beloppet bör vara så pass högt att hantverkaren känner sig motiverad att påbörja och avsluta arbetet i tid. Har ni inte avtalat om vite kan du begära skadestånd för den ekonomiska skada du drabbats av på grund av förseningen.

Garanti

Det är frivilligt för hantverkaren att lämna garanti. Därför kan garantitiderna och villkoren variera mellan företag. Väljer du att köpa in material kan hantverkaren välja att ta in det i sin garanti och då gäller hantverkarens garantitid – men glöm inte att skriva in det i avtalet. Lämnar hantverkaren garanti ligger bevisbördan vid eventuella fel hos honom eller henne. Det innebär att det är hantverkaren som har ansvaret att bevisa varför felet har uppstått. Har du fått garanti av hantverkaren kan det vara bra att utföra en så kallad garantibesiktning innan garantitiden löper ut. Det innebär att en besiktningsman undersöker arbetet för eventuella fel som omfattas av garantin.

Avbeställa

Du har alltid rätt att avbeställa en tjänst innan den är avslutad, men gör du det har hantverkaren rätt att få ersättning för

- det arbete han eller hon redan har utfört
- ytterligare arbete som inte går att undvika
- inköpt material
- förluster som uppstått av att hantverkaren tackat nej till andra arbeten.

Vad säger lagen?

Konsumenttjänstlagen gäller när en hantverkare utför tjänster åt dig som privatperson. Lagen är tvingande. Det innebär att hantverkaren inte får ge dig sämre villkor än de som finns i lagen.

Konsumenttjänstlagen gäller

- arbete på fast egendom, byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker (till exempel husrenoveringar eller målningsarbeten)
- arbete på lösa saker (till exempel reparation av köksluckor eller lagning av stolar)
- förvaring av lösa saker (till exempel magasinering av möbler).

Konsumenttjänstlagen gäller inte

- vid arbete som hantverkaren utför för att rätta till fel i en såld sak eller fastighet
- vid försäljning av en sak (till exempel en mikro-vågsugn som installeras av hantverkaren i samband med att du köper den)
- vid transportuppdrag (till exempel möbelflyttning)
- vid fristående konsultuppdrag (till exempel när en arkitekt gör en byggnadsritning)
- vid tillverkning av saker.

Vilka krav kan du ställa?

Hantverkaren ska

- utföra tjänsten fackmässigt, det vill säga utföra arbetet på ett sätt som normalt förväntas av en seriös fackman
- ta tillvara dina intressen och samråda med dig
- tillhandahålla det material som behövs för arbetet, om ni inte har avtalat något annat
- se till att tjänsten inte utförs i strid mot säkerhetsföreskrifter eller mot förbud i produktsäkerhetslagen eller marknadsföringslagen
- informera dig om det under arbetet framkommer behov av tilläggsarbete
- avråda dig från att låta utföra tjänsten om den inte är till rimlig nytta för dig. Detta gäller även när tjänsten redan har börjat utföras. Uppfylls inte detta krav har hantverkaren inte rätt till ersättning.

Vad anses som fel?

Tjänsten är felaktig om

- resultatet avviker från vad du har rätt att kräva av utförande och material, det vill säga om tjänsten inte är fackmässigt utförd
- hantverkaren inte har utfört tjänsten enligt gällande säkerhetsföreskrifter
- tjänsten inte stämmer överens med vad du och hantverkaren har avtalat
- tjänsten har utförts mot förbud i produkt-säkerhetslagen
- hantverkaren inte har utfört tilläggsarbete som han eller hon är skyldig att utföra för att undvika allvarlig skada
- resultatet inte stämmer överens med reklamupp-gifter som lämnats av hantverkaren eller för hant-verkarens räkning
- hantverkaren genom garanti eller liknande svarar för resultatet av tjänsten och detta försämras under den utsatta tiden.

Hantverkaren är ansvarig för inlämnade varor och att de ska vara ändamålsenligt förpackade när de lämnas tillbaka till dig.

Reklamation

Om du anser att tjänsten är felaktig måste du reklam-
era den. Det gör du genom att meddela hantverkaren
när du har upptäckt felet. Du måste klaga på felet
inom rimlig tid. Om du gör det inom två månader
från att du upptäckt felet, räknas det alltid som
rimligt. Däremot kan du inte reklamera fel som
upptäckts senare än tre år efter det att uppdraget
avslutades. Undantaget är om tjänsten avser arbete på
mark, byggnader eller andra fasta saker, i dessa fall
kan du reklamera fel som upptäcks inom tio år efter
att uppdraget slutfördes.

Är tjänsten felaktig kan du

- hålla inne betalningen som säkerhet för ditt krav
- kräva att felet rättas till utan kostnad för dig, om det inte medför orimlig kostnad eller besvär för hantverkaren
- göra avdrag på priset. Prisavdragets storlek ska motsvara vad det kostar för dig att få felet tillrättat
- häva avtalet om syftet med tjänsten gått förlorat och hantverkaren borde ha insett detta (till exempel om tjänsten inte är färdig vid en avtalad tid och hantverkaren vet att tiden är av stor betydelse).

Försening

Om hantverkaren inte avslutar uppdraget inom den tid som har avtalats, och det inte beror på dig, har du rätt att hålla inne betalningen. Du får välja mellan att kräva att hantverkaren utför tjänsten eller, om förseningen är av väsentlig betydelse, att häva avtalet. Dessutom får du kräva skadestånd. Du måste först reklamera förseningen.

Skadestånd

Om hantverkaren skadar föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör dig eller någon medlem av ditt hushåll, är hantverkaren skyldig att ersätta skadan. Det kan handla om repor i parketten eller sprickor i kaklet.

Vilket pris ska du betala?

- Du ska betala vad som är skäligt. Har hantverkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift, så får det priset maximalt överskridas med 15 procent, om du och hantverkaren inte har avtalat något annat.
- Hantverkaren har rätt till pristillägg om han eller hon har utfört nödvändigt tilläggsarbete eller om tjänsten har blivit dyrare på grund av omständigheter som beror på dig. Grundregeln är dock att hantverkaren alltid ska samråda med dig innan tilläggsarbeten görs.

- Du behöver inte betala för arbete som försämrats eller går förlorat på grund av en olyckshändelse som inträffar innan tjänsten är avslutad.
- Du rätt att få en specificerad räkning som gör det möjligt att bedöma arbetets art och omfattning. Om du har löpande räkning ska det också framgå hur priset har räknats fram. Du har rätt att vänta med betalningen till dess du fått specificerad räkning – om du begärt en sådan i god tid innan förfallodag.

Avbeställning

Om du avbeställer tjänsten innan den har slutförts har hantverkaren rätt till ersättning för den del av arbetet som redan har utförts. Hantverkaren har också rätt till ersättning för förlorad inkomst på grund av att han eller hon inte har kunnat åta sig annat arbete.

Om du betalar för sent

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

Har du frågor?

Kontakta konsumentvägledningen i din kommun.
Kontaktuppgifter finns på www.konsumentverket.se.

Hela konsumenttjänstlagen?

Den fullständiga versionen av konsumenttjänstlagen finns på www.riksdagen.se.

Konsumenttjänstlagen som lathund?

Besök www.konsumentverket.se/publikationer.

[illegible]

[illegible]



VETA MER

www.konsumentverket.se

www.kronofogden.se

www.skatteverket.se

www.omboende.se

www.boverket.se

www.arn.se

Ska du

- **renovera eller bygga om?**

Använd Hantverkarformuläret.
Avtalsmallen hittar du på www.omboende.se

- **bygga nytt eller bygga till?**

Använd entreprenadkontrakt ABS.
Avtalsmallen hittar du på www.omboende.se

För att beställa broschyrer eller få broschyren i digitalt format, besök www.konsumentverket.se/publikationer