

Konsumenttjänstlagen

Konsumenttjänstlagen gäller när ett företag utför tjänster åt en privatperson. Lagen är tvingande. Det innebär att säljaren inte får ge köparen sämre villkor än de som finns i lagen.

Konsumenttjänstlagen gäller

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

Konsumenttjänstlagen gäller inte

- vid behandling av personer eller levande djur till exempel hos frisör eller veterinär
- vid tillverkning av saker
- vid försäljning av en sak, till exempel en hus-hållsmaskin, 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 en arkitekt gör en byggnadsritning.

Vilka krav kan köparen ställa?

Säljaren ska

- utföra tjänsten fackmässigt, det vill säga utföra arbetet på ett sätt som normalt förväntas av en seriös fackman.
- ta tillvara köparens intressen och samråda med honom eller henne så att det inte uppstår missförstånd.
- 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.
- avråda köparen från att låta utföra tjänsten om den inte är till rimlig nytta för honom eller henne. Detta gäller även när tjänsten redan har börjat utföras. Uppfylls inte detta krav har säljaren inte rätt till ersättning.
- informera köparen om det under arbetet framkommer behov av tillägsarbete.

Vad anses som fel?

Tjänsten är felaktig om

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

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

Reklamation

Om köparen anser att tjänsten är felaktig måste han eller hon reklamera den. Det gör köparen genom att meddela säljaren när han eller hon har upptäckt felet. Köparen måste klaga på felet inom rimlig tid. Om köparen gör det inom två månader, räknas det alltid som "rimligt". Däremot kan köparen inte reklamera fel som upptäckts senare än tre år efter det att uppdraget avslutades. Avser tjänsten arbete på mark, byggnader eller andra fasta saker kan köparen reklamera fel som upptäcks inom tio år efter att uppdraget slutfördes.

Är tjänsten felaktig kan köparen

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

Dröjsmål

Om säljaren inte avslutar uppdraget inom den tid som har avtalats, utan att det beror på köparen, har köparen rätt att hålla inne betalningen. Köparen får välja mellan att kräva att säljaren utför tjänsten eller häva avtalet. Dessutom får köparen kräva skadestånd. Köparen måste först reklamera dröjsmålet.

Skadestånd

Om säljaren skadar föremålet för tjänsten, till exempel bilen som ska repareras, eller annan egendom som tillhör köparen eller någon medlem

av hans eller hennes hushåll, är säljaren skyldig att ersätta skadan.

Vilket pris ska säljaren ta ut?

- Köparen ska betala vad som är skäligt. Har säljaren lämnat en ungefärlig prisuppgift, så får det priset inte överskridas med mer än 15 procent om köparen och säljaren inte har avtalat något annat.
- Säljaren har rätt till pristillägg om han eller hon har utfört nödvändigt tillägsarbete eller om tjänsten har fördyrats på grund av omständigheter som beror på köparen. Grundregeln är dock att säljaren alltid ska samråda med köparen innan tilläggsarbeten görs.
- Köparen behöver inte betala för arbete som försämras eller går förlorat på grund av en olyckshändelse som inträffar innan tjänsten är avslutad.
- Köparen 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.

Avbeställning

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

Om köparen dröjer med betalningen

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