



**Tips till dig som ska
anlita bygghantverkare**

Innehållsförteckning

Före arbetet börjar	3	Under arbetets gång	14
Planera i god tid	3	Tilläggsarbeten och ändringar.....	14
Gör byggnämnan	3	Försening.....	15
Gör skisser och ritningar	3		
Välja hantverkare	5	Efter arbetet är klart	16
Jämför offerter.....	5	Besiktning.....	16
Välj entreprenadform.....	5	Garanti	16
Ta reda på mer om hantverkaren.....	6	Spara alla kvitton.....	16
Viktigt med F-skatt	6	ROT-avdrag	16
Referenser	6		
Kontrollera hantverkarens behörighet ..	7	Om du inte är nöjd	18
Kontrollera skulder.....	7	Tjänsten är felaktig om.....	18
Är hantverkaren försäkrad	7	Prata med hantverkaren.....	18
Kontakta branschorganisationen	7	Reklamera.....	20
Köp aldrig svarta tjänster	7	Skadestånd	20
		Ersättning vid skada.....	20
		Besiktning.....	20
		Försening.....	21
		Få ärendet prövat av ARN eller domstol	21
Ångerrätt	8		
		Pris och betalning	22
Skriva avtal	9	Har du frågor?	22
Skriftliga och muntliga överens- kommelser	9		
Enkelt med färdiga avtalsmallar	9		
Ifyllnadshjälp	9		
Tilläggsarbeten	9		
Bra att veta	10		
Pris och betalning	11		
Fast pris	11		
Ungefärligt pris.....	11		
Löpande räkning.....	11		
Betala inte i förskott	11		
Extra avgifter.....	11		
ROT-avdrag	12		
Konsumenttjänstlagen.....	12		
Avbeställning.....	13		

Före arbetet börjar

Vi har tagit fram det här materialet för att hjälpa dig i din kontakt med bygghantverkare. Det är uppdelat i vad du behöver tänka på före, under och efter att arbetet är genomfört.

Planera i god tid

Börja med att planera projektet i tid och ha goda tidsmarginaler. Tänk till exempel på om det du vill göra kräver bygglov. Sätt dig ner i lugn och ro och fundera över vilka behov du har i ditt boende och vilka förändringar du vill göra. Lägg upp en budget för projektet och se till att ha marginaler för oförutsedda utgifter som ändringar och tillägsarbeten.

Hämta tips från din omgivning

Många hittar sin hantverkare genom rekommendationer från vänner och familj. 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.

Genom att prata med andra som nyligen har renoverat kan du få nyttig information. Du kan till exempel fråga om:

- De 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 hos kommunen kan ta tid.

Gör skisser och ritningar

Du kommer förmodligen att bedöma resultatet av renoveringen utifrån dina förväntningar. Var så tydlig som möjligt med dina förväntningar för att hantverkaren ska kunna göra dig nöjd. Gör gärna beskrivningar för varje rum och anteckna de material som ska användas, vilka väggar som ska rivs och vilka färger som ska användas. Lägg även med ritningar, skisser, tidningsurklipp, foton, materialprover eller annat som beskriver slutresultatet som du har tänkt dig. Vid större arbeten kan det vara en bra idé att anlita en arkitekt.

Var detaljerad i din beställning

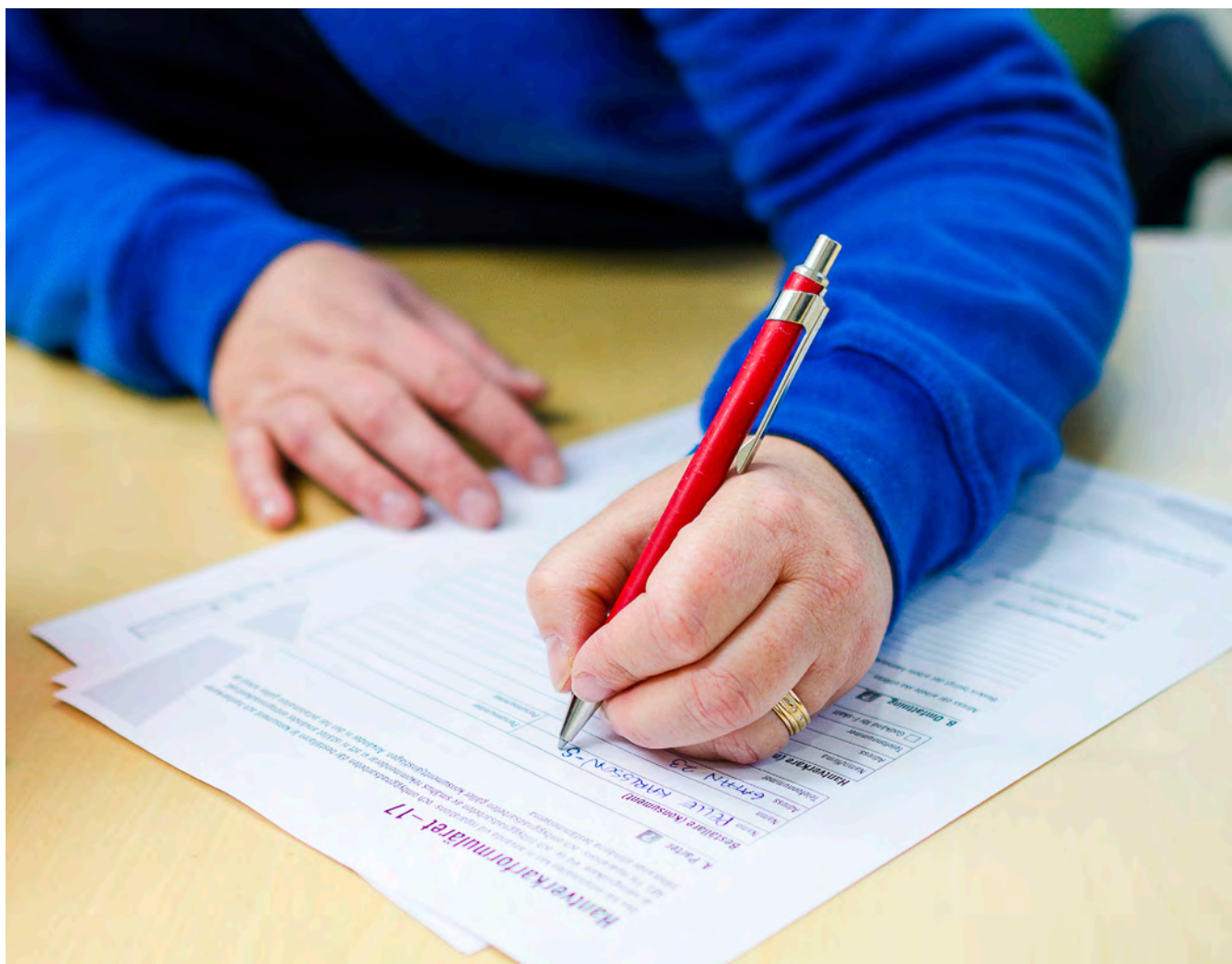
Tänk igenom vad som är viktigt för dig och specificera det i din beställning. Det kan handla om att du vill ha en särskild färg på fogen eller att en viss dörr ska öppnas inåt i stället för utåt. Om ni inte har kommit överens om några detaljer så har hantverkaren rätt att använda det enklaste materialet 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 extranöckel? Tänk på att enligt standardavtalet ska du stå för el, vatten och utrymme för omklädning och möjlighet till matlagning.

Ta hjälp av hantverkaren

Prata med hantverkaren och ta vara på deras yrkeskunskap. Diskutera olika lösningar för materialval och konstruktioner och fråga hur hantverkaren själv skulle ha gjort.



Välja hantverkare

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 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.

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. Enligt lag ska moms alltid ingå i prisuppgifter som hantverkaren lämnar till dig.

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.

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. 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.

Totalentreprenad (funktionsentreprenad)

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. Du har ett avtal med ett företag som svarar för projektering, material och byggnadsarbeten.

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.

Ta reda på mer om hantverkaren

Du har mycket att vinna 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. Det betyder att hantverkaren själv ansvarar för att betala skatt. 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.

För att få göra ROT-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 inom EU/EES-området bör du kontakta Skatteverket för information om vilka intyg som krävs.

Referenser

Ofta har hantverkaren gjort liknande arbeten som det du vill ha utfört. Be hantverkaren om referenser till tidigare kunder och kontakta dem och fråga om du får komma och titta. När du är där kan du passa på att ställa frågor:

- 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?

Kontrollera hantverkarens behörighet

Fråga alltid om hantverkaren är behörig, auktoriserad eller certifierad för det arbete som hon eller han ska utföra, 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.

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 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 omboende.se finns en förteckning över branschorganisationer.

Köp aldrig svarta tjänster

Att arbeta svart är ett skattebrott. Utan avtal är det även för dig som beställare negativt att köpa svart arbetskraft och svårt att komma till rätta med fel som uppstår. Du kan heller inte göra ROT-avdrag. Du kan dessutom få svårigheter med exempelvis försäkringar. Utöver detta bidrar du också till att hålla igång oseriösa aktörer i en annars seriös bransch.

Ångerrätt

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

Du har en lagstadgad rättighet att få information innan avtalet ingås:

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

Informationen ska lämnas skriftligen till dig. Om avtalet innebär att du har en ångerrätt ska du också få en standardblankett för att utöva ångerrätt.

Det finns några situationer där du 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 du 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 ditt initiativ och uttryckliga begäran, och att den tjänst som utförs har ett direkt samband med din begäran. Exempel på en sådan situation kan vara ett rör som har sprungit läck, eller en glastruta som har gått sönder och måste bytas ut direkt.

Det finns inte heller någon ångerrätt om den avtalade tjänsten går ut på att ny byggnad ska uppföras (nybyggnation), 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 se hur standardblankett för att utöva ångerrätten kan se ut.

Skriva avtal

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.

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.

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 arbete 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 omboende.se.

Ifyllnadshjälp

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

Ska du bygga nytt eller bygga till? Använd entreprenadkontrakt ABS. Avtalsmallen hittar du på omboende.se.

Tilläggsarbeten

Glöm inte bort att avtala om hur ni ska hantera tilläggsarbeten och ändringar som kan dyka upp under arbetets gång med hantverkaren. Diskutera också hur sådana arbeten påverkar priset och hur det påverkar tidsplanen. Läs mer om tilläggsarbeten på sidan 14.

Bra att veta

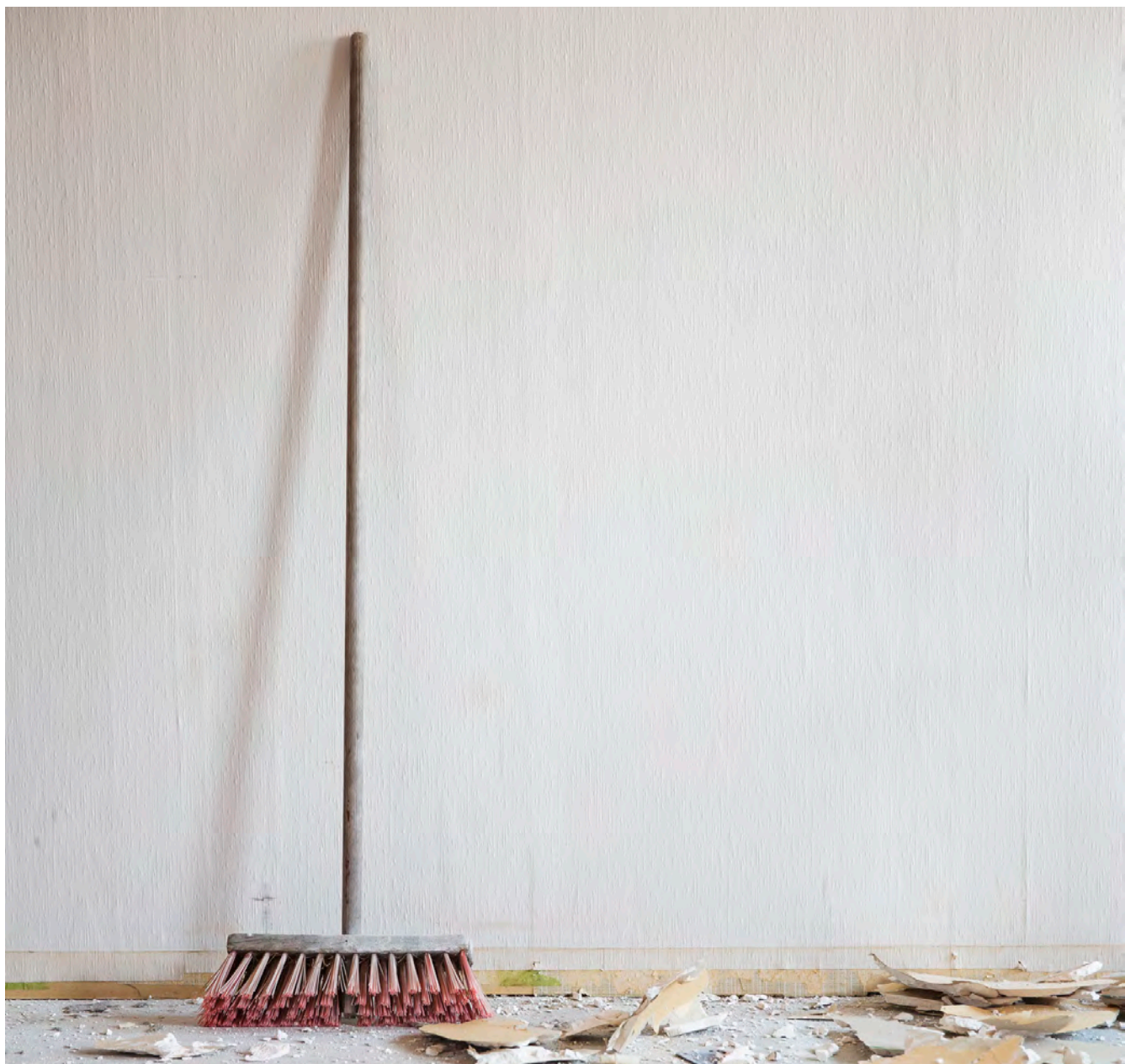
För att arbetet ska flyta på smidigt, finns det vissa förberedelser du kan göra.

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 tavlor.

Städning

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



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. Det pris hantverkaren lämnar till dig ska vara inklusive att moms. Tänk på att spara alla kvitton.

Fast pris

Fast prisuppgift får inte ändras. Det betyder att arbetet inte får kosta mer än vad ni kommit överens om. Om det tillkommer något arbete för oförutsedda händelse ska ni avtala om hur det ska betalas, utöver det fasta pris ni kommit överens om.

Ungefärligt pris

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

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 skulle kosta dig att få felet åtgärdat eller att 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 att delar färdigställs, besiktas och godkänns. Kom då 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

Har ni inte avtalat om extra avgifter kan tillkomma så har hantverkaren inte rätt att kräva betalning för sådana avgifter senare. Det kan till exempel gälla faktureringsavgift, expeditonsavgift eller förseningsavgift.

ROT-avdrag

För att utnyttja ROT-avdraget måste du betala mot faktura. Fakturamodellen innebär att hantverkaren gör ett avdrag på fakturan motsvarande 30 procent av arbetskostnaden inklusive moms. Efter att du betalat fakturan begär hantverkaren utbetalning för resterande del av arbetskostnaden av Skatteverket. Du kan läsa mer om ROT-avdraget på sidan 16.

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

Konsumenttjänstlagen

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.

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 då bunden av dem.

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 till exempel inte

- 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
- skaffa 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 produktsäkerhetslagen eller marknadsföringslagen
- informera dig om det under arbetet framkommer behov av tillägsarbete
- 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.
- Hantverkaren ska se till att materialet som används är lämpligt. Om ni inte har avtalat annat ska hantverkaren skaffa materialet som behövs för att utföra arbetet.

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.



Under arbetets gång

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

Tilläggsarbeten och ändringar

Det kan hända att förutsättningarna ändras under arbetets gång. Hantverkaren kanske inte kan utföra arbetet på det sätt ni hade tänkt eller du kanske ändrar dig och vill ha arbetet utfört på annat sätt. Bestäm redan när ni skriver ursprungsavtalet hur ni ska hantera sådan situation om de 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. Du kan använda avtalsmallen som heter ändringar och tilläggsarbeten på omboende.se. 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. Dokumentera överenskommelsen!

Tilläggsarbeten

Tilläggsarbeten kallas det när hantverkaren under arbetets gång hittar något som behöver eller borde göras i samband med det pågående arbetet. Till exempel om hantverkaren upptäcker att vattenledningarna är i dåligt skick och behöver bytas under en badrumsrenovering. Eller att elledningarna som sitter i väggarna som just rivits 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:

- 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.

Ändringar

Med ändringsarbeten innebär om du till exempel kommer på andra lösningar eller vill ändra material.

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.

Avbeställa

Du har alltid rätt av 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.

Försening

Om hantverkaren inte avslutar uppdraget inom den tid som har avtalats och det inte beror på dig, måste du meddela hantverkaren att denne är försenad (reklamera), alltså att han eller hon är i dröjsmål. Du ska också tala om för hantverkaren vad du vill ska hända, exempelvis tala om när du vill att det senast ska vara klart och att du vill ha ett svar. Du har rätt att hålla inne en del av eller ibland hela betalningen till dess att arbetet är klart. Du får välja mellan att kräva att hantverkaren utför tjänsten eller om förseningen är av väsentlig betydelse, häva avtalet. Dessutom kan du ha rätt till skadestånd för kostnader på grund av förseningen.



Efter arbetet är klart

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

Besiktning

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

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 reklamation på sidan 20.

Spara alla kvitton

Om du hamnar i en tvist med hantverkaren och behöver visa vilka kostnader du haft, underlättar det om du har kvitton. Rekommenderat är 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. Det kommer att behövas när du till exempel säljer bostaden eftersom det påverkar reavinstbeskattningen. Tänk på att seriösa hantverkare alltid ger dig kvitto.

ROT-avdrag

ROT står för reparation och underhåll samt om- och tillbyggnad. ROT-avdraget innebär att du får skattereduktion med 30 procent av arbetskostnaden i samband med den här typen av arbeten. Du får inte göra avdrag för materialkostnader. Fullständig information hittar du hos Skatteverket.

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 skatteverket.se.

Betala mot faktura

För att utnyttja ROT-avdraget måste du betala mot faktura. Fakturamodellen innebär att hantverkaren gör ett avdrag på fakturan motsvarande 30 procent av 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 omboende.se. Läs mer på skatteverket.se, ring Skatteupplysningen 0771-567 567 eller vänd dig till närmaste skattekontor.

Tänk på!

- Hantverkaren måste inte söka ROT-avdrag. 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 resekostnader. 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

Hantverkaren menar att arbetet är slutfört, men du kanske inte håller med. Det kan vara att du menar att tjänsten är felaktig eller kanske inte ens klar.

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 produktsäkerhetslagen
- hantverkaren inte har utfört tilläggsarbete som han eller hon är skyldig att utföra för att undvika allvarlig skada
- resultatet inte stämmer överens med reklamuppgifter som lämnats av hantverkaren eller för hantverkarens räkning
- hantverkaren lämnat en garanti eller en liknande utfästelse för resultatet av tjänsten och resultatet försämras under garantitiden.

Är tjänsten felaktig kan du

- hålla inne betalningen som säkerhet för ditt krav
- kräva att felet rättas till utan kostnad för dig, ett så kallat avhjälpande, 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 avhjälp
- häva avtalet om syftet med tjänsten gått förlorat och hantverkaren borde ha insett detta till exempel om tjänsten inte är färdig vid den avtalade tidpunkten, och hantverkaren vet att tiden är av stor betydelse.

Prata med hantverkaren

Är du missnöjd med arbetet du fått utfört ska du i första hand klaga (reklamera), 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 hallakonsument.se/klagoguiden.

Kommer ni inte överens kan ni ta hjälp av en oberoende besiktningsman. Bäst är att du själv eller du och hantverkaren tillsammans utser en besiktningsman.

Kommer ni överens om att tjänsten är felaktig, eller att besiktningen visar det, har hantverkaren i stort sett alltid rätt att få avhjälpa felet, men avhjälpandet måste ske 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 uppslag.



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.
- 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. Väntar du längre kan det bli en bedömningsfråga. 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.
- 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.

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.

Besiktning

Har du svårt att bedöma om hantverkarens arbete är utfört fackmässigt? Då kan du låta en besiktningsman kontrollera arbetet. Besiktningsmannen har krav på sig att vara opartisk och sakkunnig. Kom överens om vem som utser en besiktningsman 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, sbr.se och på 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.

Kontakta hantverkarens branschorganisation

Om du anlitar 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 omboende.se.

Är du medlem i någon intresseorganisation?

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

Få ärendet prövat av ARN eller domstol

Du kan få ditt ärende prövat utan kostnad av Almänna reklamationsnämnden, ARN, 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 ARN:s webbplats arn.se.

Pris och betalning

När arbetet är slutfört ska du betala hantverkaren, om ni inte kommit överens om att betalningen ska ske löpande.

- 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 tillägsarbete 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 försämras 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.

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 hallakonsument.se.

Hela konsumenttjänstlagen?

Den fullständiga versionen av konsumenttjänstlagen finns på riksdagen.se.

Vill du ha Konsumenttjänstlagen som lathund?

Gå in på Konsumentverkets publikationer och sök efter lathund, publikationer.konsumentverket.se.

Hallå konsument är en rikstäckande upplysningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Hit kan du vända dig med frågor om bland annat köp av varor, tjänster och reklamationer. Läs mer på Hallå konsumenters webbplats hallakonsument.se.



Checklista

När du ska anlita bygghantverkare

- Jag har undersökt om jag behöver bygganmälan eller bygglov
- Jag har tagit in och jämfört offerter

Jag har kontrollerat att bygghantverkaren:

- har F-skatt
- ha de behörigheter som krävs
- har försäkringar
- inte har skulder och betalningsanmärkningar

Jag och bygghantverkaren har avtalat om:

- arbetets omfattning
- när arbetet ska påbörjas och avslutas
- pris inklusive moms
- hur vi hanterar ändringar och tillägsarbeten
- vem som står för materia, 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 bygghantverkaren tecknar ett skriftligt avtal. Hantverkarformuläret finns på omboende.se