

# Konsumenttjänstlag

[Konsumenttjänstlag \(1985:716\)](#)

[Konsumenträtt](#) - [Konsumentköplag](#) - [Konsumenttjänstlag](#) - [Distansavtalslag](#) - [Testa dig själv](#) - [Konsumenträtt](#)

---

Konsumenttjänstlagen (KtjL) är till sin konstruktion uppbyggd på ungefär samma sätt som konsumentköplagen. Den reglerar avtalsbrott som näringsidkaren och konsumenten kan begå och vilka påföljder som kan bli aktuella.

Det som skiljer lagarna åt är att KKL hanterar köp av varor, medan KtjL hanterar köp av tjänst. Dessa köp delas upp därför att det finns olika aspekter gällande köp av vara och köp av tjänst som man behöver beakta. En tjänst kan till exempel pågå under en längre tid. Det kan vara svårt att överblicka hur omfattande en tjänst kan bli. Det kan vara så att ett renoveringsarbete drar ut på tiden för att det är mer än vad man först trodde som måste göras.

Men precis som vid köp av lösa saker kommer vi att främst titta på två avtalsbrott som näringsidkaren kan begå, dröjsmål och fel i tjänst.

## Tillämpningsområde

Konsumenttjänstlagen gäller i relationen där köparen är konsument och säljare av tjänst är näringsidkare, **KtjL 1 §**. Lagen gäller vidare när dessa ingått avtal om tjänst.

Exempel på tjänst: reparation av bil, hushållsmaskiner, husreparationer, målningsarbete, flytt, städ, tvättarbeten, förvaring av saker, småhusentreprenad etc.

Som KKL är lagen tvingande till konsumentens fördel.

Lagen gäller inte för tillverkning av lösa saker (då gäller istället konsumentköplag), installation som ingår som del i köp av vara, eller reparation som del i avhjälpande vid fel i vara, **KtjL 2 §**.

Konsumenttjänstlagen är som konsumentköplagen tvingande till konsumentens fördel, **KtjL 3 §**. Avtalsvillkor som är till nackdel för konsumenten i jämförelse med lagen gäller inte (om inte annat sägs i lag).

## Näringsidkarens skyldigheter

I lagen, **KtjL 4 §** ställs vissa krav på hur tjänsten måste utföras. Kraven bygger på att konsumenten betalar en professionell utövare för en tjänst och inte sällan har näringsidkaren betydligt mer fackkunskaper om hur tjänsten ska utföras. Därför ställer lagen följande krav på hur tjänstens ska utföras:

- Fackmässigt

- Med tillbörlig omsorg
- I samråd med konsument

**Fackmässigt** Begreppet fångar det faktum att utövaren av tjänsten besitter professionell kompetens. Det finns vissa krav som konsumenten, från en objektiv utgångspunkt, bör kunna ställa på utövaren som hör till tjänstens karaktär, och de normer och bestämmelser som finns i den aktuella branschen. Om en konsument köper en tjänst att få sin fasad målad ska konsumenten kunna räkna med att målaren vet vilket grundjobb, vilken typ av färg och i övrigt vad som krävs för att huset ska bli målat på rätt sätt. Ett avvikande från fackmässighet kan komma att utgöra fel i tjänst.

**Omsorg** Inte nog med att tjänsten ska utföras fackmässigt. Näringsidkaren måste visa omsorg, just därför näringsidkaren besitter kunskap som konsumenten saknar så måste näringsidkaren tex avråda konsumenten från en tjänst som konsumenten inte skulle ha nytta av. Näringsidkaren måste försöka fånga och agera utifrån konsumentens intresse.

**Samråda** Det sista innebär att näringsidkaren aktivt måste söka kontakt och samtala med konsumenten. Särskilt viktigt under pågående tjänst som ändrar karaktär. Kanske upptäcker en hantverkare som rensat ut ett kök att vissa andra tilläggsarbeten lämpligen bör utföras (något man kanske inte visste när man började). Här kommer både fackmässighet och omsorg in igen. Är det tilläggsarbeten som näringsidkaren som fackman anser bör utföras, och att det ligger i konsumentens intresse bör näringsidkaren samråda med konsumenten.

**Säkerhet** Det ställs, utöver fackmässighet, särskilt krav på att näringsidkare som utför tjänst följer regler som finns utifrån säkerhetssynpunkt, **KtjL 5 §**. En elektriker måste till exempel följa regler som myndigheter bestämt.

**Avrådan** Ovan nämnda krav om omsorg och samråd fångas särskilt i en bestämmelse som handlar just om att näringsidkaren måste avråda konsumenten från att utföra tjänsten, **KtjL 6 §**. Skyldigheten föreligger innan påbörjad tjänst men även under pågående tjänst. Visar det sig till exempel att en tjänst kommer att bli mycket dyrare än vad näringsidkaren först trodde och att tjänsten inte är till rimlig nytta ska näringsidkaren underrätta konsumenten om detta (som i slutändan själv bestämmer om man ändå ska fortsätta).

Skulle näringsidkaren inte leva upp till sina skyldigheter och ändå utför en tjänst där man inte tar hänsyn till konsumentens intressen genom att avråda från tjänsten och det visar sig att konsumenten, om denna fått veta det, hade avstått från att beställa tjänsten, så kommer näringsidkaren inte kunna kräva ersättning för det man utfört utan att konsumenten uttryckligen bett om det, **KtjL 7 §**.

## Tilläggsarbeten

Innan en tjänst utförs är det lämpligt att konsumenten vet vad som ska ske och att parterna har diskuterat vad tjänsten kommer att kosta (mer om pris längre fram). Det är dock inte möjligt att alltid förutsäga exakt vad som behöver göras innan tjänsten påbörjas. Därför kan det bli aktuellt att ytterligare arbeten, som parterna inte kommit överens om, utförs om det är lämpligt, **KtjL 8 §**.

Exempel, en konsument och en hantverkare kommer överens om att lägga om taket hemma hos konsumenten. När näringsidkaren sätter i gång, så upptäcker man att man kommer att behöva göra vissa ytterligare arbeten då man hittar många skador och ruttet trä. Det ingick inte i det ursprungliga

avtalet att man skulle byta det, men det är definitivt lämpligt att göra det innan man lägger på det nya taket. Detta skulle kunna klassas som ett tilläggsarbete, något som gör att det ursprungliga avtalet växer och omfattar ytterligare saker. För att näringsidkaren ska ha rätt till ersättning för detta tilläggsarbete så krävs det att man underrättar och samtalar med konsumenten. Här finns det dock undantag, om näringsidkaren inte får svar av konsumenten i tid kan man ändå utföra tilläggsarbetet om priset är obetydligt i förhållande till den ursprungligt avtalade tjänsten. Till sist får näringsidkaren utföra tilläggsarbetet om det är akut, dvs. man kan inte vänta därför att fara för allvarlig skada föreligger.

## Pris

Priset för en tjänst följer av avtalet och gör det inte det, ska priset vara skäligt med hänvisning till tjänstens art, omfattning och utförande **KtjL 36 §**. Det är dock inte otänkbart att priset som näringsidkaren ger inte är exakt, utan ungefärligt. Är det så att näringsidkaren anger ett ungefärligt pris, så får slutpriset aldrig överstigas med 15 %.

Skulle näringsidkaren ha utfört ett godkänt eller i övrigt tillåtet tilläggsarbete har näringsidkaren rätt till ersättning även för det, **KtjL 38 §**. Även här gäller att ett exakt pris på tilläggsarbetet gäller, medan en ungefärlig prisuppgift inte får överstigas med mer än 15 %.

## Fel i tjänst

Fel i tjänst, **KtjL 9 §**, avser ett avtalsbrott som näringsidkaren begår om tjänsten avviker från

1. Vad konsumenten med hänsyn till 4 § (fackmässighet, omsorg, intresse) kan kräva eller om avvikelsen beror på olyckshändelse eller dylikt 2. Föreskrifter och myndighetsbeslut som rör säkerhet kring tjänsten (ex. el måste hanteras på ett särskilt sätt) 3. Från vad som avtalats

Tjänsten är även felaktig om den avviker från strid i produktssäkerhetslagen, avviker från uppgifter i marknadsföring.

Till sist är tjänsten även felaktig om näringsidkaren underlåtit (låtit bli) att upplysa konsumenten, enligt 6 §, om viktig information som rör tjänsten och som näringsidkaren borde förstå att konsumenten behöver veta.

## Påföljder vid fel i tjänst

Påföljder vid fel i tjänst liknar de som gäller vid fel i vara, med några skillnader, **KtjL 16 §**.

Reklamation inom tre år. När fel upptäcks ska underrättelse till näringsidkare ske inom skälig tid (två månader från när felet upptäcks är i tid), **KtjL 17 §**.

Konsumenten kan hålla inne med betalning (om betalning inte redan skett), **KtjL 19 §**.

Konsumenten kan begära avhjälpande, om det kan ske utan oskäligt stora kostnader (övriga problem)

för näringsidkaren, KtjL 20 §. Även om konsumenten inte ber om avhjälp kan näringsidkaren erbjuda sig att avhjälpa, om inte konsumenten har särskilt skäl att tacka nej (t ex att konsumenten behöver använda föremålet på en gång, eller att näringsidkaren visat stora brister i kompetens).

Om inte avhjälp kommer på fråga eller kan genomföras är det möjligt med prisavdrag eller hävning, **KtjL 21 §**.

Gällande hävning får man skilja på om tjänsten startat, utförts delvis eller är helt utfört (till skillnad från köp av vara). Om tjänsten inte ens har påbörjats och det finns starka skäl för att anta att tjänsten inte kan utföras utan fel, får konsumenten om det är av väsentlig betydelse häva tjänsten.

Om tjänsten påbörjats och utförts till en del, och det finns starka skäl att anta att resten av tjänsten inte kan utföras utan fel så får resterande del hävas om det är av väsentlig betydelse.

Om det däremot visar sig att del eller hela tjänsten är "i huvudsak förfelad" och näringsidkaren inser eller borde inse detta så får konsumenten häva hela tjänsten, eller del av utförd tjänst. Detta krav är något högre än "väsentlig betydelse" och innebär i praktiken att tjänsten är helt värdelös för konsumenten.

Om konsument lyckas häva så ska inte konsumenten betala för tjänsten. Däremot ska näringsidkaren återfå eventuellt material som han tillhandahållit och om det inte går, så får konsumenten ersätta kostanden för detta material, i den mån det är skäligt. Häver konsument en del av tjänst, ska den delen som inte utförts dras av på det totala priset, **KtjL 23 §**.

Om inte felaktig tjänst avhjälpas så kan konsument kräva prisavdrag, vilket innebär att så mycket av priset på tjänsten ska dras av som det kostar konsumenten att själv avhjälpa felet, **KtjL 22 §**.

## Dröjsmål

Påföljder vid dröjsmål motsvarar delvis de som gäller för dröjsmål av vara, **KtjL 25 §**.

Konsument kan hålla inne med betalning, **KtjL 27 §**.

Konsument kan kräva att tjänsten utförs, **KtjL 28 §**. Näringsidkaren är inte skyldig att utföra tjänsten om det finns ett hinder som näringsidkaren inte kan övervinna eller att det skulle leda till oskäligt stora kostnader.

Hävning vid dröjsmål kräver att konsumenten reklamerar, **KtjL 26 §**. Hävning i sin tur kräver att dröjsmålet är av väsentlig betydelse för konsumenten.

## Skadestånd

På samma sätt som vid köp av vara kan konsument kräva ersättning om konsument lidit ekonomisk skada på grund av fel i tjänst eller dröjsmål. Även i denna lag gäller att näringsidkaren har ett kontrollansvar, **KtjL 31 §**.

From:

<https://www.juridik.kristiansen.nu/> - **Juridik på gymnasiet**

Permanent link:

<https://www.juridik.kristiansen.nu/doku.php?id=konsumentenraett:konsumenttjaenstlag&rev=1700684901>

Last update: **2023/11/22 20:28**

