



JURIDISKA FAKULTETEN  
vid Lunds universitet

Anton Novak

## Lite snett är också rakt

En rättsdogmatisk analys av konsumenttjänstlagens krav på ett fackmässigt utförande

JURM02 Examensarbete

Examensarbete på juristprogrammet  
30 högskolepoäng

Handledare: Ola Svensson

Termin för examen: Period 1 HT2019

# Innehåll

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ABSTRACT</b>                                     | <b>1</b>  |
| <b>SAMMANFATTNING</b>                               | <b>2</b>  |
| <b>FÖRORD</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>FÖRKORTNINGAR</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>1 INLEDNING</b>                                  | <b>5</b>  |
| 1.1 Bakgrund  | 5         |
| 1.2 Syfte och frågeställning                        | 6         |
| 1.3 Metod och material                              | 7         |
| 1.4 Avgränsning                                     | 9         |
| 1.5 Forskningsläge                                  | 9         |
| 1.6 Disposition                                     | 10        |
| <b>2. DET SVENSKA KONSUMENTSKYDDET</b>              | <b>11</b> |
| 2.1 Historisk tillbakablick på konsumenttjänstlagen | 11        |
| 2.2 Standardavtal                                   | 12        |
| 2.3 Konsumenttjänstlagen                            | 14        |
| 2.4 Konsumentombudsmannen                           | 15        |
| 2.5 Analys av konsumentskyddet                      | 16        |
| <b>3. KOMMERSIELLA FÖRHÅLLANDEN</b>                 | <b>18</b> |
| 3.1 Lojalitetsplikt                                 | 18        |
| 3.2 Kravet på fackmässigt utförande                 | 20        |
| 3.3 Analys av kommersiella avtal                    | 21        |
| <b>4. FACKMÄSSIGHETSBEGREPPET</b>                   | <b>24</b> |
| 4.1 Konsumenttjänstlagens 4 och 9 §§                | 24        |
| 4.2 Vad avser fackmässighet?                        | 28        |
| 4.3 Betydelsefull praxis                            | 32        |
| 4.3.1 Myresjöhusfallet                              | 33        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.3.2 Analys av Myresjöhusfallet                   | 36        |
| <b>4.4 Begränsad avtalsfrihet</b>                  | <b>39</b> |
| <b>4.5 Analys av fackmässigt utförande</b>         | <b>44</b> |
| <b>5. SAMRÅDANDE OCH AVRÅDANDE</b>                 | <b>46</b> |
| 5.1 Samråds- och omsorgsplikt                      | 46        |
| 5.2 Resultatförpliktelse                           | 49        |
| 5.3 Avrådningsplikt                                | 50        |
| 5.4 Analys   | 53        |
| <b>6. FEL I UTFÖRANDE AV TJÄNST</b>                | <b>56</b> |
| 6.1 Fel i tjänst enligt 9 § konsumenttjänstlagen   | 56        |
| 6.2 Fel i tjänst enligt 11 § konsumenttjänstlagen  | 62        |
| 6.3 Hur särskiljer sig 6 och 11 §§ från varandra?  | 63        |
| 6.4 Hur förhåller sig 4, 6 och 9 §§ till varandra? | 65        |
| 6.5 Analys av fel i tjänst                         | 66        |
| <b>7. SLUTLIG ANALYS</b>                           | <b>69</b> |
| 7.1 Dispositivitet                                 | 69        |
| 7.2 Avtal  | 71        |
| 7.3 Avslutande kommentar                           | 73        |
| <b>KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING</b>             | <b>77</b> |
| <b>RÄTTSFALLSFÖRTECKNING</b>                       | <b>80</b> |

# Abstract

The Consumer Services Act's professional execution, which can be found in § 4 KtjL, has generated a wide array of interpretations. The law is applicable to several different varieties of services and therefore lacks a specific and coherent definition of how a service should be performed. The concept of professionalism is based on the type of business, what methods are used and which rules that currently applies. Despite similarity of industries, the professionalism requirement differs depending on the weather, materials and consumer requirements.

The purpose of this essay has been to investigate what defines the concept of professionalism and in what way the concepts relates to other provisions of the Consumer Services Act and where the Myresjöhus case will be employed as a case study. In 4 § KtjL states that a service must be performed professionally, but in the Myresjöhus case the contractor was judged to be careless, despite the method used being professional and established industry practice. Using the legal dogmatic method has helped to further define the concept of professionalism and the final analysis involves elements of *de lege ferenda*.

The result of the study has shown that both precedent and doctrine show that contractors and craftsmen have a responsibility for the method of choice. Whether the method has been widely used in the industry previously has no implications on the responsibility of the contractors if the method is defective. The extent of such an investigation is ambiguous, but to illustrate that countermeasures to ensure a method's sustainability could free the contractor of legal responsibility. A professionally performed service is defined by what a consumer can request from a contractor. The requirement thus indicates that the service can be performed to a certain minimum level and lesser performance is to be regarded as inaccurate. If a consumer wants to ensure that the service is performed in a special way, prearrangements with the contractor should take place.

# Sammanfattning

Betydelsen och innebörden av konsumenttjänstlagens fackmässighetsbegrepp som återfinns i 4 § KtjL är svårdefinierbar. Lagen som tillämpas på flera olika typer av tjänster saknar en specifik definition på en tjänsts praktiska utförande. Begreppet fackmässighet baseras på hur branschen ser ut, vilka metoder som används och vilka regler som gäller i nuläget.

Detta arbete har haft som syfte att reda ut vad som definierar begreppet fackmässighet och hur samma begrepp förhåller sig till andra bestämmelser i konsumenttjänstlagen med avstamp i Myresjöhusfallet. Av 4 § KtjL kan det utläsas att en tjänst måste utföras fackmässigt, men i Myresjöhusfallet bedömdes entreprenören agerat vårdslöst, trots att metoden som använts var fackmässig och etablerad branschpraxis. Begreppet har utretts med hjälp av den rättsdogmatiska metoden och den slutliga analysen har haft inslag av *de lege ferenda*.

Arbetet har visat att det av både praxis och doktrin framgår att entreprenörer och hantverkare har ett ansvar för vilken metod som används vid utförandet. Det spelar ingen roll om metoden varit välansvänd inom branschen tidigare, det är till viss grad aktörens eget ansvar att metoden inte är bristfällig. Hur långt en sådan undersökning ska gå framgår inte, men att visa på att en bedömning av metoden gjorts kan fria från ansvar. En fackmässigt utförd tjänst definieras av vad en konsument normalt kan begära av en fackman. Kravet innebär således att tjänsten kan utföras till en viss miniminivå och sämre utföranden är att betrakta som fel i tjänst. Vill en konsument säkerställa att tjänsten utförs på ett speciellt sätt bör denna avtala om detta med näringsidkaren.

# Förord

Jag vill börja med att tacka Lund, för alla de fantastiska människor jag träffat under min tid i Sveriges tveklöst bästa studentstad. De vänner jag fått under utbildningens gång, under mina engagemang och på de allt för många nätter som spenderats på Lunds nationer. Tack Lund för den bästa tiden i mitt liv!

Jag vill tacka mamma och pappa. Jag vill rikta ett stort tack till mamma för att hon sedan grundskolan alltid ställt upp och hjälpt mig med mina läxor, oavsett om det varit hjälp med genomläsningar eller moralisk support när allt känts hopplöst. Jag vill även tacka pappa som alltid pushat mig och trott på mig även när jag själv inte gjort det. Tack för all hjälp, utan er hade jag inte tagit mig såhär långt!

Jag vill även passa på att tacka Oliver för att han funnits där när jag haft det stressigt och när jag suttit sena kvällar på Juridicum har det funnits mat på bordet när jag kommit hem!

Jag vill dessutom tacka min flickvän för allt stöd, inte bara i form av korrekturläsningar av min uppsats, utan även peppning när jag varit stressad eller känt mig nere.

Jag vill även tacka min handledare för all hjälp. Stort tack till Ola Svensson för alla de timmar vi suttit uppe på ert kontor och diskuterat alla möjliga (och omöjliga) scenario som kan uppstå till följd av ett åsidosättande av de många krav som ställs på näringsidkare i konsumenttjänstlagen. Polletten har trillat ned ett flertal gånger under våra möten och jag uppskattar att ni tagit er tid att handleda mig igenom detta examensarbete.

Jag vill avsluta med att tacka mig själv, för det var nog ingen som kunde tro att killen som var tvungen att gå i specialklass för att han varken kunde läsa eller skriva skulle ta sig igenom en av landets tuffaste utbildningar.

Lund, 8 januari 2020

*Anton Novak*

# Förkortningar

|            |                              |
|------------|------------------------------|
| AB .....   | Allmänna bestämmelser        |
| ABS .....  | Allmänna bestämmelser småhus |
| ARN .....  | Allmänna reklamationsnämnden |
| AVLK.....  | Avtalsvillkorslagen          |
| AvtL ..... | Avtalslagen                  |
| JB.....    | Jordabalken                  |
| KKL.....   | Konsumentköplagen            |
| KtjL ..... | Konsumenttjänstlagen         |
| KöpL ..... | Köplagen                     |
| NJA .....  | Nytt juridiskt arkiv         |
| Prop. .... | Proposition                  |
| SOU.....   | Statens offentliga utredning |

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

De flesta individer kommer någon gång under sina liv komma i kontakt med hantverkare, det kan röra allt från en enkel reparation av en köksfläkt till ett omfattande husbygge. Oavsett är det i stort sett oundvikligt att hamna i en situation där meningsskiljaktigheter mellan hantverkaren och konsumenten inte uppstår. Hantverkstjänster och köp av begagnade bilar är den typ av tjänster som 2018 toppade Konsumentverkets lista över vad konsumenter är mest missnöjda med.<sup>1</sup> ARN fick 2017 in 1605 ärenden gällande bostäder, den siffran ökade markant året därpå. En ökning på hela 517 ärenden inkom till ARN under 2018.<sup>2</sup> Det är således inte någon större nyhet att tvister inom detta område uppkommer.

Ett husbygge eller renovering av en befintlig fastighet kan både vara dyrt och tidskrävande, om komplikationer uppkommer kan det få förödande konsekvenser för konsumenten som ska bo där. Läggs inte kakel regelrätt i ett badrum bildas sannolikt fukt och mögel, monteras ett tak inkorrekt kommer det förmodligen läcka vid regn och stämmer inte fönsters storlek överens med hålen kan det bli drag. Fackmässigt utförande spelar således en central roll i anlitaandet av en hantverkare. Det är till följd av bristande kunskap inom ett visst område som konsumenter anlitar hantverkare, varpå det är av oerhörd vikt att denna besitter tillräcklig kompetens för att utföra uppdraget.

Fackmässighetens innebörd, definition och implikationer är svårdefinierade och det är svårt att avgöra vem som äger rätten att bedöma fackmässigt utförande. Trots att begreppet inte har någon klar definition brukar det

---

<sup>1</sup> Niclas Stureson, ”Störst missnöje med begagnade bilar och hantverkare”, Konsumentverket pressmeddelande, 18 januari 2018 (Hämtad 2019-09-16).

<sup>2</sup> ARN, Statistik (Hämtad 2019-09-19).



definieras efter branschens normer och hur en konsument generellt kan förvänta sig att en hantverkare utför en viss uppgift.<sup>3</sup>

Vad en konsument har fog att förvänta sig av utförandet kan utläsas av avtalet, där parternas överenskommelser sinsemellan framgår. Avtalet spelar således en central roll, då det är förutsättningarna för hur parterna vill att uppdraget utförs. Rättspraxis har däremot utvisat att det inte alltid är tillräckligt för en hantverkare att utföra en tjänst fackmässigt, utan det kan vara fel i tjänst trots att hantverkaren följt branschnormer.<sup>4</sup> Denna typ av normer baseras på hur branschen generellt agerar vid liknande utföranden. Hur branschen i sin helhet agerar skapar branschpraxis, vilket i sin tur har en normerande effekt på hur liknande tjänster ska utföras.<sup>5</sup>

Praxis som Myresjöhusfallet där entreprenörens val av enstegstätad fasad ansågs vara behäftad med fel, trots fackmässigt utförande av monteringen, skapar en oklarhet kring vad som egentligen gäller. Gällande praxis visar på att en tjänst som utförts vårdslöshet trots detta kan betraktas som fackmässigt utfört. Således kan en metod som betraktats som korrekt men senare visat sig vara bristfällig innebära ett vårdslöst utförande.<sup>6</sup>

## 1.2 Syfte och frågeställning

Detta arbete har haft som syfte att besvara följande frågeställningar:

- Till vilken utsträckning kan fackmässigt utförande definieras?
- Hur förhåller sig kravet på fackmässigt utförande till omsorgsplikten?
- Hur långt förväntas näringsidkare gå för att säkerställa val av metod?

Syftet med detta arbete var att utreda begreppet fackmässigt utförande som kan utläsas av 4 § KtjL och vad begreppet egentligen innebär när det

---

<sup>3</sup> Prop. 1984/85:110, s.157.

<sup>4</sup> NJA 2015 s.110.

<sup>5</sup> Prop. 1984/85:110, s.157.

<sup>6</sup> NJA 2015 s.1040.

kommer till nybyggnationer, renoveringar och reparationer. Vad anses egentligen vara fackmässigt och är alla tjänster som inte utförs fackmässigt att anse vårdslöst utförda? Myresjöhusfallet är ett fall som väcker många frågetecken, hur kan det föreligga fel i entreprenad trots att arbetet utförts fackmässigt?<sup>7</sup>

### 1.3 Metod och material

Vid utredning av gällande rätt har den rättsdogmatiska metoden använts. Denna metod bedömdes som lämpligaste när det kommer till att besvara uppsatsens frågeställningar. Detta med anledning av att ämnet uppsatsen berört kretsar kring gällande rätt. Med hjälp av den rättsdogmatiska metoden har frågeställningen besvarats genom rättskälleläran, där lagstiftning, förarbeten, praxis och doktrin analyserats för att således komma fram till vad som egentligen gäller.<sup>8</sup> Metoden lämpade sig då konsumenträttsliga spörsmål huvudsakligen styrs av tvingande lagstiftning.

Jareborg för en utförlig diskussion i Svensk Juristtidning kring att rättsdogmatisk forskning inte använder någon vetenskaplig metod. Jareborg anser att man läser texter på samma sätt som man läser en roman, likt hur man går till väga vid humanistisk vetenskap. Däremot anser Jareborg att det finns en allmän vetenskaplig inställning kring att man inte ska sluta ställa frågor förrän man fått fram den information som behövs.<sup>9</sup>

Entreprenadrättslig doktrin på det konsumenträttsliga området är det ont om, men förarbetena till konsumenttjänstlagen är välskrivna och innehåller pedagogiska klargöranden kring konsumenttjänstlagens lagtext. Förarbeten har spelat en central roll i skrivandet, särskilt prop. 1984/85:110, vilket är förarbete till dagens konsumenttjänstlag. Det har varit av stor tyngd att sätta sig in i förarbeten, en analys av dessa skapar en bättre förståelse för

---

<sup>7</sup> NJA 2015 s.110.

<sup>8</sup> Korling, Fredric & Zamboni, Mauro (red.), Juridisk metodlära, 1. uppl., Studentlitteratur, Lund, 2013, s.21-22.

<sup>9</sup> Jareborg, Nils (2004), Rättsdogmatik som vetenskap, SvJT 2004 s.8.

lagstiftningen och ger en inblick i vad lagstiftaren tänkte när lagen togs fram.

Om rättsläget ska utredas går det inte att utesluta gällande praxis. Prejudikat har en särskild ställning inom det svenska rättssystemet. Det visar hur lagstiftningen fungerar i praktiken och ger på så sätt en vägledning kring hur en situation kan komma att bedömas i framtiden. Domar från Högsta domstolen har spelat en central roll i detta arbete, särskilt Myresjöhusdomen har varit av stor betydelse. Till följd av det finns ett begränsat antal avgöranden från Högsta domstolen på området har både rättsfall från Hovrätten och ARN använts. Bristen på avgöranden från Högsta domstolen ger avgöranden från Hovrätten och ARN en starkare ställning. Inte i form av någon prejudicerande effekt, men avgörandena ger vägledning kring hur en situation bedömts tidigare.

ARN har framförallt skapat sig en stark ställning genom att använda sin så kallad ”svarta lista” där de listar hantverkare som inte följer nämndens rekommendationer.<sup>10</sup> Vilket skapar en avskräckande effekt för hantverkare att inte följa rekommendationerna ARN kommit fram till. Däremot var bostadsbranschen sämre än snittet när det kom till att följa nämndens rekommendationer. Enbart 71 % av aktörerna 2018 följde rekommendationerna, medan snittet bland resterande branscher låg på 79 %.<sup>11</sup>

Doktrin har varit till stor hjälp vid utformningen av detta arbete. Mängden litteratur på området entreprenadrätt är begränsat, däremot finns det ett större utbud litteratur vilka berör konsumenttjänstlagen. Till störst hjälp har bland annat Nicklas Arvidsson och Per Samuelssons bok ”Entreprenadavtal mellan näringsidkare och konsument” och Svante O. Johanssons ”Konsumenttjänstlagen en kommentar” varit.

---

<sup>10</sup> Rapport 2013:6, Marknaden för hantverkstjänster, s.30 (Hämtad 2019-12-16).

<sup>11</sup> ARN, Statistik (Hämtad 2019-12-05).

## 1.4 Avgränsning

Med anledning av både den begränsade tiden och antalet tillåtna ord var det nödvändigt med en avgränsning av innehållet. Arbetet inriktar sig huvudsakligen på tjänster utförda av näringsidkare gentemot konsumenter, men innehåller även en kort jämförelse mellan kommersiella- och konsumentavtal. Därefter har arbetet begränsats till att enbart utreda sådana tjänster som kan kopplas till entreprenadrätt, nybyggnationer, renoveringar eller reparationer utförda av hantverkare.

De allmänna bestämmelserna som används inom byggbranschen, i detta fall ABS 09 och ABS 18, spelar en central roll inom entreprenadrätten. Dock har konsumentskyddet en så stark prägel inom den svenska lagstiftningen att näst intill alla bestämmelser i standardavtalen regleras av konsumenttjänstlagen på ett eller annat sätt. Således har det inte lagts någon större vikt vid att analysera dess innehåll.

Arbetet har framförallt inriktat sig på fackmässighet när det kommer till utförande av tjänst, men även omsorgs- och samrådsplikten har tagits med. Således har ett urval av relevanta paragrafer i KtjL valts ut. Framförallt har 4 och 9 §§ KtjL bearbetats, men även den allmänna lojalitetsplikten har diskuterats. Likaså har avrådnings- och upplysningsplikten i 6 och 11 §§ KtjL har berörts i detta arbete, för att med hjälp av dessa skapa klarhet i vad som faller innan- och utanför fackmässighets begreppet.

## 1.5 Forskningsläge

Entreprenadrätten är ett tämligen utforskat rättsområde. Både mängden prejudikat och doktrin är ytterst begränsat. Rättsområdet kring småhus och konsumenter är reglerat med lagstiftning för hur tjänster ska och får lov att utföras. Den relevanta doktrin som finns är huvudsakligen inriktad på konsumenttjänstlagen.

Avsaknaden av prejudikat beror på att de flesta konsumenttvister aldrig går till domstol. Förlikning är ofta ett rimligt alternativ för en konsument som sitter i en pågående långdragen och kanske dyr tvist med en näringsidkare. Emellanåt förekommer det att Konsumentombudsmannen går in i en tvist och tar över den från en grupp konsumenter, detta sker särskilt på områden där det har saknats praxis tidigare. Ett tydligt exempel på detta inom entreprenadrätten är Myresjöhusfallet, där Konsumentombudsmannen med stöd av ”Lag om Konsumentombudsmannens medverkan i vissa tvister” gick in och drev tvisten mot Myresjöhus. Sådan praxis är särskilt värdefull, då det ger en tydlig signal av att det funnits ett intresse i att skapa klarhet i rättsläget.

## **1.6 Disposition**

Uppsatsen är uppdelad på sju kapitel. Det andra kapitlet berör konsumenttjänstlagen och dess betydelse för det svenska konsumentskyddet, där tas både konsumentlagstiftning och förarbeten upp. Nästkommande kapitel syftar till att kortfattat redogöra för skillnader och likheter mellan kommersiella och konsumentförhållanden vid ingående av avtal. Följande kapitel tillför en definition av fackmässighet och begreppets betydelse för en hantverkarens utförande av tjänst. Därefter redogörs det vilka olika plikter som finns, samt vad fel i tjänst innebär och hur det förhåller sig till kravet på fackmässigt utförande. Uppsatsen avslutas med en slutlig diskussion, ett kort inlägg av *de lege ferenda* och en analys av arbetets tidigare kapitel för att sålunda knyta ihop säcken och besvara arbetets frågeställningar.

## 2. Det svenska konsumentskyddet

I de flesta fall råder en påfallande kunskaps- och maktskillnad mellan konsumenten och näringsidkaren. En näringsidkare har bättre förutsättningar och större intresse av att vara specialiserade på ett visst område. En konsument kan däremot omöjligen förväntas besitta liknande fackkunskaper som näringsidkaren vid varje avtal om tjänst denna ingår. Regler för hur näringslivet kan agera gentemot konsumenter regleras i lag, på så vis försäkras konsumenter att dessa varken blir lurade eller övertalade att acceptera oskäligen villkor. En konsument kan idag besöka sitt lokala byggvaruhus och införskaffa ett nytt duschmunstycke utan att behöva oroa sig för att materialet ska vara giftigt. Detsamma gäller färgen som målaren använder vid renoveringen av badrummet efter några veckor ska börja flagna.

Vid tjänsteutövning av näringsidkare gentemot konsumenter gäller konsumenttjänstlagen, vilken omfattar såväl renovering av bostäder som nybyggnationer. Lagen är tvingande till konsumentens fördel i enlighet med 3 § KtjL vari inskränkningar enbart kan ske om de nämns i någon av lagens paragrafer. Just på grund av den tvingande verkan konsumenttjänstlagen har får standardavtalen en relativt liten betydelse, näst intill samtliga bestämmelser i ABS-avtalen efter 95 regleras i lag.

### 2.1 Historisk tillbakablick på konsumenttjänstlagen

Före införandet av konsumenttjänstlagen saknades det ett regelverk för köp av tjänster mellan näringsidkare och konsumenter. Detta visade sig gynna den starkare parten och ett behov att skydda konsumenten uppstod.<sup>12</sup> Lagen blev gällande rätt den förste januari 1986, däremot reglerades vid tillfället enbart hantverkstjänster och inte nybyggnationer av småhus. Dessa reglerades istället av standardavtalet ABS 80. Avtalet var utarbetat av

---

<sup>12</sup> Prop. 1984/85:110, s.21.

bostadsstyrelsen, konsumentverket, Svenska kommunförbundet, Sveriges villaägarförbund, Byggtreprenörerna, HSB, Riksbyggen och BPA.<sup>13</sup> Utredningar fann att ABS inte skyddade konsumenter på ett tillfredställande sätt, utan skyddet behövdes regleras i lag. I regeringens proposition om konsumentskyddet vid förvärv av småhus motiverades lagändringen av att konsumenternas ställning gentemot näringsidkaren var alldeles för svag. Tidigare bedrev staten en form av bostadsfinansiering i utbyte mot att entreprenörer gav konsumenter ett tillfredställande konsumentskydd.<sup>14</sup> Enligt propositionen ansågs det nödvändigt med en lagändring och ett förstärkt konsumentskydd, framförallt för den grupp konsumenter som inte utnyttjade den statliga bostadsfinansieringen.<sup>15</sup> Motiveringen bakom lagändringen var att ett husbygge var den mest betydelsefulla affären en människa kommer göra i sitt liv.<sup>16</sup> Lagändringen antogs 1990, men skulle komma att ändras redan 15 år senare. I takt med att det statliga bostadsbidraget relevans minskade beslutades det 2005 att ytterligare regler för att säkerställa konsumentens skydd vid uppförandet av entreprenader skulle införas.<sup>17</sup>

## 2.2 Standardavtal

Avtalsfriheten har stor betydelse inom den svenska lagstiftningen. Den nuvarande avtalslagen är över 100 år gammal och inte mycket tyder på att den kommer bytas ut. Friheten att fritt ingå avtal sinsemellan är vanligt förekommande i marknadsekonomiska rättssystem.<sup>18</sup> Vad och vem som berörs av ett avtal regleras däremot av olika lagar med syfte att skydda bland annat konsumenter och i vissa fall motverka att någon blir lurad av motparten.<sup>19</sup> De två största inskränkningarna Sverige har på det

---

<sup>13</sup> Prop. 1989/90:77, s.14.

<sup>14</sup> Prop. 1989/90:77, s.15-16.

<sup>15</sup> Prop. 1989/90:77 s.21-22.

<sup>16</sup> Johansson, Svante O., Konsumenttjänstlagen: en kommentar, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s.565.

<sup>17</sup> Prop. 2003/04:45, s.29.

<sup>18</sup> Bernitz, Ulf, *Standardavtalsrätt*, Nionde upplagan, Norstedts Juridik, Stockholm, 2018, s.120.

<sup>19</sup> Bernitz (2018), s.126-127.

avtalsrättsliga området är de tvingande konsumenträttsliga bestämmelserna och generalklausulen i 36 § AvtL som lades till i avtalslagen 1976.<sup>20</sup> Standardavtal används huvudsakligen där det saknas lagstiftning, men förekommer även inom områden med delvis tvingande rätt.

Standardavtal är tämligen utbredd inom både bygg- och hantverksbranschen, men används även inom ett flertal andra rättsområden. Standardavtalen som tillämpas inom det entreprenadrättsliga området är AB och för de konsumenträttsliga entreprenaderna styr ABS avtalen. Som nämnt i föregående kapitel tas dessa avtal fram av både intresseorganisationer samt statliga och kommunala organ. Det senaste standardavtalet som berör småhus, ABS 18, togs fram av Konsumentverket, Villaägarnas Riksförbund, Sveriges Byggindustrier, Gar-Bo Försäkringar AB och Trä och Möbelföretagen.<sup>21</sup> Syftet med framtagandet av avtalet var att skapa optimala förutsättningar för parterna att komma överens.

Då standardavtalen är en kompromiss mellan olika parter tjänar det ett syfte att tillförse parterna med ett så rättvist avtal som möjligt. Det underlättar för både näringsidkaren och konsumenten att kunna förlita sig på ett standardiserat avtal som tagits fram för just det ändamålet och undvika behovet av att författa nya avtal vid varje köptillfälle. Standardavtalen syftar inte enbart till att skapa ett rättvist avtal, utan standardavtalen sparar både tid och pengar för parterna.<sup>22</sup>

Inom den kommersiella sektorn, där det råder en större avtalsfrihet än i konsumentförhållanden, är dessa standardavtal friare att utforma. Standardavtal mellan näringsidkare och konsumenter måste däremot förhålla sig till det konsumenträttsliga skyddet.<sup>23</sup> De senare versionerna av ABS-avtalen har anpassats till konsumenttjänstlagen och de tvingande bestämmelser som regleras i lag har skrivits som en direkt hänvisning till

---

<sup>20</sup> Prop. 1975/76:81, s.1.

<sup>21</sup> ABS 18.

<sup>22</sup> Ramberg, Jan & Herre, Johnny, Allmän köprätt, Nionde upplagan, Norstedts Juridik, Stockholm, 2019, s.51.

<sup>23</sup> Ramberg & Herre (2019), s.62-63.



paragrafen. Lagens felbestämmelser regleras i 9-15 §§ och 58-60 §§ KtjL och dessa bestämmelser är i enlighet med lagens 3 § tvingande till konsumentens fördel.

## 2.3 Konsumenttjänstlagen

I enlighet med konsumenttjänstlagens första paragraf tillämpas denna på tjänster som utförs av näringsidkare gentemot konsumenter. Vad lagen avser omfatta en konsument gentemot en näringsidkare fastställs i 1 §. En konsument definieras som ”en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet”. När det rör sig om en konsument ska det således omfatta tjänster ämnade för privat bruk. Svante O. Johansson anser att om en näringsidkare lämnar sin privata bil för reparation anses det ändå som privat bruk, vilket innebär att tjänsten utövas gentemot en konsument. Däremot gäller inte motsatsförhållandet om en konsument skulle lämna in firmabilen till en verkstad.<sup>24</sup> En näringsidkare definieras i samma paragraf som ”en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten”.<sup>25</sup> Väljer en yrkesverksam målare att hjälpa en vän måla om i köket under en helg i utbyte mot betalning anses tjänsten vara utförd av näringsidkare.<sup>26</sup>

Det finns specifikt tre typer av tjänster konsumenttjänstlagen berör. Arbete och förvaring av lösa saker omfattas av konsumenttjänstlagen, däremot berörs inte hantering av levande djur. En annan tjänst som berörs är arbete på fast egendom, däribland småhusentreprenader och arbete på mark. Lagen är som tidigare nämnt tvingande till konsumentens fördel i enlighet med 3 § KtjL. Detta innebär att överenskommelser som i jämförelse med konsumenttjänstlagen är till nackdel för konsumenten blir utan verkan. De tvingande reglerna kan däremot avtalas bort om det är till fördel för konsumenten. Det är således tillåtet att avtala om sådant som gynnar

---

<sup>24</sup> Johansson (2013), s.100.

<sup>25</sup> Johansson (2013), s.101-102.

<sup>26</sup> Johansson (2013), s.102.

konsumenten.<sup>27</sup> Däremot innebär inte det att en överenskommelse som är fördelaktig för konsumenten gör att ett accepterande av andra missgynnande avtalsvillkor kan bli gällande. Avtalsvillkoren ska ses var för sig och inte i sin helhet, accept av något positivt rättfärdigar inte något negativt.<sup>28</sup>

Det konsumenträttsliga skyddet från oskäligen avtalsvillkor kan jämföras med lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållande. Enligt 11 § AVLK gäller vid ingångna avtal där det inte förekommit någon individuell förhandling 36 § 1 st. AvtL. Enligt paragrafen ska villkor som anses vara oskäligen lämnas utan verkan, medan de villkor som anses gagna konsumenten förblir gällande. Däremot kan konsumenten begära att avtalet består och att inga ändringar sker om denna skulle önska detta.<sup>29</sup>

## 2.4 Konsumentombudsmannen

Konsumentombudsmannen är titeln på generaldirektören på Konsumentverket.<sup>30</sup> Denne har som uppgift att ta till vara på konsumenters intressen. Som huvudregel driver Konsumentombudsmannen processer i både patent- och marknadsföringsdomstolen gentemot företag som anses brutit mot antingen marknadsförings- eller avtalsvillkorlagen.<sup>31</sup>

Konsumentombudsmannen kan till skillnad från ARN företräda konsumenterna i domstol om tvisten är av betydelse för rättsläget och att det finns ett konsumenträttsligt intresse av att detta prövas. Ett sådant fall var Myresjöhusfallet, där Konsumentombudsmannen biträdde konsumenterna vid tvist kring fel i entreprenad.<sup>32</sup> Målen Konsumentombudsmannen driver får således en större betydelse än de avgöranden ARN tar fram. Framförallt då ARN:s avgöranden tas fram under en begränsad tid och att resultatet saknar rättsligt bindande verkan för näringsidkare.

---

<sup>27</sup> Johansson (2013), s.114-115.

<sup>28</sup> Johansson (2013), s.116.

<sup>29</sup> Prop. 1994/95:17, s.103.

<sup>30</sup> Johansson (2013), s.41.

<sup>31</sup> Konsumentverket, Konsumentombudsmannen (hämtad 2019-12-16)

<sup>32</sup> NJA 2015, s.110

## 2.5 Analys av konsumentskyddet

De flesta av lagens bestämmelser blir gällande först när felet väl inträffat, vilket ger konsumenten två val. Antingen kan denna acceptera att ett fel uppstått eller få till en stämning av hantverkaren. Konsumenttjänstlagen är precis som det nämns i 3 § tvingande till konsumentens fördel, vilket ger konsumenten möjligheten att utkräva ansvar när något väl händer. Skulle det däremot uppstå något som går emot någon av lagens bestämmelser är det konsumenten som måste väcka talan, vilket kan ställas i relation till straffrättsliga mål där åklagaren har absolut åtalsplikt. Således blir konsumenttjänstlagen dispositiv från konsumentens håll när felet väl uppstått. Dispositiv i den meningen att det står konsumenten fritt att välja om talan ska väckas eller inte.

Mängden praxis och relevanta rättsfall från underinstanser tyder på att det senare alternativet inte utnyttjas i någon större utsträckning. Trots att konsumenter till synes har bra bevisning och lagen på sin sida, innebär alltid en domstolsvist en risk. En risk som i de flesta fall riskerar att slå hårdare mot en konsument än en näringsidkare med stora tillgångar.

När kostnaderna börjar skena kan det vara lockande för konsumenten att få till en förlikning med näringsidkaren. Således kan lagens tvingande effekt åsidosättas efter felet upptäckts om konsumenten anser att detta är till dennes fördel. Detta faller förvisso inom ramen för vad som gynnar konsumenten, då denna inte kan avtala bort sin rätt att utkräva ansvar vid felpåföljder. Näringsidkaren kan på så sätt inte frånta konsumentens lagstadgade rätt genom avtal, detta får således ske efter att konsumenten upptäckt felet och väljer att förlika sig med entreprenören.

Hade åklagare haft samma åtalsplikt kring konsumenttjänster som de har vid vissa straffrättsliga lagöverträdelse hade svenska domstolar förmodligen inte sysslat med något annat. Det hade varit en absurd situation om en åklagare på vägen till sitt arbete råkade se ett snett fönster och således blivit

tvungen att väcka åtal. Rimligare är det isåfall om det som i dagsläget är konsumenten efter förda samtal med näringsidkaren själv väcker talan i domstol.

### 3. Kommersiella förhållanden

Näringsidkare som ingår avtal med varandra väljer generellt hellre att använda sig av standardiserade avtal än den dispositiva rätten. Standardavtalen Allmänna bestämmelser är de som förkommer i störst utsträckning i entreprenadrättsliga förhållanden. Likt de standardavtal som tas fram för konsumentförhållanden, tas även dessa fram av intresseorganisationer för att resultera i ett så rättvist avtal som möjligt. Entreprenadavtal är inte en lagreglerad avtalstyp, således måste den dispositiva rätten användas som utfyllnad i avtalet om det skulle råda meningsskiljaktigheter kring vad som åsyftas.<sup>33</sup>

Vad gäller mindre näringsidkare råder avsaknad av skydd när dessa gör affärer med större aktörer. Däremot kan domstolen ta in skillnaden i sin bedömning om avtalsvillkoret faller inom ramen för vad 36 § AvtL berör. I ett rättsfall från 1987 bedömde Högsta domstolen att en skiljeklausul i ett entreprenadavtal var oskäligt. Den ena parten var så pass liten i jämförelse med sin motpart att denne bedömdes vara i behov av samma skydd som en konsument.<sup>34</sup> Trots att det råder markanta skillnader mellan konsumentskyddet och den avtalsfrihet näringsidkare besitter, finns det principer som kan härledas åt båda hållen.

#### 3.1 Lojalitetsplikt

Munukka beskriver skillnaden mellan det kommersiella fackmässighetskravet och lojalitetsplikten som att det sistnämnda är ett rättsmissbruksförbud. Han menar att fackmässighetskravet är sidoordnat lojalitetsplikten. Kravet på fackmässighet inriktar sig på att tjänsten utförs branschmässigt godtagbart och lojalitetsplikten innebär att utföraren tar

---

<sup>33</sup> NJA 2014 s.960, punkt 23 & 24.

<sup>34</sup> NJA 1987 s.639.

tillvara på motpartens intressen. Lojalitetsplikten fungerar som en garant för att fackmässighetskravet följs, om inget annat avtalats mellan parterna.<sup>35</sup>

Av förordet till AB 04 kan det utläsas att god kommunikation och samverkan mellan parterna är nödvändig för att nå ett gott resultat. Detta med bakgrund av att avtal kring uppförandet av entreprenader tenderar att vara komplext. Vidare nämns det att parterna ska föra en löpande dialog inom ramen för den allmänna lojalitetsplikten och på så sätt visa varandra förtroende och öppenhet.<sup>36</sup> Det existerar således även en lojalitetsplikt i entreprenadförhållanden, men med hänvisning till avtalets miljö menar Munukka att den inte är lika flexibel som i kontraktsrätten i allmänhet.<sup>37</sup>

Exakt vad Munukka avser med sitt resonemang är inte helt klarlagt. Samuelsson spinner vidare och menar att Munukka möjligen syftar på att avtalsförhållanden där parterna använt AB 04 är så pass reglerade att möjligheten för en fristående lojalitetsplikt blir begränsad. Således har lojalitetsplikten inom entreprenadrätten en stark koppling till vad som avtalats.<sup>38</sup>

Kommersiella avtal ingås i regel för att parterna känner att det är till deras egen fördel. Munukka menar att parterna ingår avtal för att få tillgång till vad motparten har att erbjuda.<sup>39</sup> En näringsidkare ingår således inte avtal som tydligt framgår som en minusaffär. Det finns ingen bestämmelse i AB 04 som säger att en part förväntas göra en ekonomisk uppoffring för den andra parten. Enligt Samuelsson är det snarare tvärtom, han menar att ett rationellt resursanvändande går före tillämpandet av lojalitetsprincipen.<sup>40</sup> Däremot tillförsäkrar lojalitetsplikten att parterna inte bråkar om bagateller som inte har någon större betydelse för utförandet. En sådan bagatell kan

---

<sup>35</sup> Munukka, Jori, Kontraktuell lojalitetsplikt, Jure, Diss. Stockholm : Stockholms universitet, 2007, Stockholm, 2007, s.382.

<sup>36</sup> AB 04, Förord st.7.

<sup>37</sup> Munukka (2007), s.395.

<sup>38</sup> Samuelsson, Per, Lojalitet och rationell resursanvändning i entreprenadavtal, Ny juridik, Nr 4, 2011, s.45-64, s.57.

<sup>39</sup> Munukka (2007), s.462.

<sup>40</sup> Samuelsson (2011), s.63.

vara en mindre försening, som i slutändan inte har någon inverkan på resultatet. Skulle beställaren utkräva kompensation kan agerandet tolkas som illojalt och gynnar således ingen av parterna.<sup>41</sup>

### **3.2 Kravet på fackmässigt utförande**

Köplagen saknar en motsvarighet till konsumenttjänstlagens krav på fackmässigt utförande. Väljer parterna att tillämpa standardavtalet AB 04 gäller precis som vid konsumentförhållanden att en näringsidkare gentemot en annan näringsidkare måste utföra tjänster fackmässigt.<sup>42</sup> Däremot är beställaren ansvarig för uppgifterna den lämnat till utföraren, kravet på fackmässigt utförande inskränker således inte beställarens ansvar i 1:6 AB 04.<sup>43</sup>

Stöd för kravet på fackmässighetskravet finner man i 2:1 AB 04 och likt bestämmelsen i konsumenttjänstlagen förväntas näringsidkarens utförande hålla en sådan kvalitet att den når upp till den objektiva branschpraxis som växt fram. Högsta domstolen kom i ett mål från 2013 gällande ett golvarbete fram till att fackmässighetsbegreppet innebär att tjänsten måste utföras så pass skickligt, effektivt och kunskapsmässigt som normalt kan förväntas av näringsidkaren.<sup>44</sup>

Ett välkänt fall på entreprenadområdet är det som brukar benämnas som Gotlandsdomen. Region Gotland (tidigare Gotlands kommun) beslutade sig för att utföra ett muddringsarbete i Slite hamn och anlidade därför en entreprenör. Tvist uppstod gällande ett oplanerat tilläggsarbete där parterna inte kunde enas om vem som skulle stå för kostnaderna. Entreprenören hade inte tagit hänsyn till att Gotland bestod av kalk, vilket resulterade i att man fick spränga istället för att använda den planerade metoden. Kommunen hävdade att en entreprenör förväntas besitta sådan fackkunskap att denna är

---

<sup>41</sup> Samuelsson (2011), s.63-64.

<sup>42</sup> Samuelsson, Per, AB 04: en kommentar, Upplaga 1, Wolters Kluwer, Stockholm, 2017, s.117.

<sup>43</sup> Samuelsson (2017), s.120

<sup>44</sup> Se både Samuelsson (2017), s.33 och NJA 2013 s.1174, se punkt 11.

medveten om att Gotland till stor del består av kalksten. Högsta domstolen hamnade i bedömningen att entreprenören, oberoende av vilken information kommunen tillhandahållit, borde förstått att sprängning kunde komma att bli aktuellt.<sup>45</sup> Således brast entreprenören i sin fackmässiga bedömning och blev inte ersatt för sina extra kostnader.<sup>46</sup>

Högsta domstolen belyser i domen att uttrycket fackmässighet kan återfinnas i ett flertal bestämmelser i AB 04. Samtliga bestämmelser reglerar olika typer av situationer. Högsta domstolen finner därför att det inte existerar någon definition av begreppet som behandlar alla situationer. Vad som kan betraktas som fackmässigt måste således baseras på omständigheterna i det specifika fallet.<sup>47</sup> I just Gotlandsdomen behandlade domstolen frågan gällande vad som var troligt att anta vid en arbetsbedömning av området.<sup>48</sup>

### **3.3 Analys av kommersiella avtal**

Principer om lojalitetsplikt och krav på fackmässigt utförande återfinns både i avtalsförhållanden mellan konsumenter och näringsidkare, men även när båda parter är näringsidkare. Lojalitetsplikten inom kommersiella avtal framstår däremot inte som lika stark som den inom konsumentförhållanden. Det tydligaste exemplet är att omsorgsplikten i 4 § KtjL är tvingande, vilket den inte är i kommersiella avtal.

Det kan givetvis föras en diskussion kring om plikten är att betrakta som en allmän lojalitetsprincip och således gälla oavsett vad som avtalas. Samuelsson argumenterade däremot att lojalitetsplikten snarare baseras på vad som avtalats mellan parterna, det vill säga att lojaliteten baseras på vad som står i avtalet. Exakt vad den allmänna lojalitetsplikten innebär är svårt att säga. Att lojalitetsplikten fungerar som en garant för att

---

<sup>45</sup> Ingvarson, Anders & Utterström, Marcus (2015), Högsta domstolens intåg i entreprenadrättens slutna rum, SvJT 2015, s.269–270.

<sup>46</sup> NJA 2015 s.3.

<sup>47</sup> NJA 2015 s.3, se punkt 12.

<sup>48</sup> Samuelsson (2017), s.95.



fackmässighetskravet följs (om inget annat avtalats) ger intrycket av att det i grund och botten är avtalet som styr även i kommersiella förhållanden.

Precis som i andra avtalsförhållanden där båda parter är näringsidkare görs det vanligtvis ingen skillnad på parternas storlek. Vilket i sin tur kan ge sämre förutsättningar för en mindre aktör som bedriver affärer med en stor aktör när det gäller att få till fördelaktiga avtal. Ponera att ett större företag skulle behöva göra en tillbyggnation i ett av sina varuhus och anlitar den lokala byggfirman ”Anderssons bygg AB”. Storleksmässigt skiljer det sig markant åt mellan aktörerna, vilket tenderar att vara till fördel för den större aktören, då denna kan ställa högre krav på den mindre. Anderssons bygg AB kan ha svårt att få arbetstillfällen och går således med på i princip vad som helst. Däremot kan lojalitetsplikten vid användandet av AB 04 komma att skydda den mindre aktören från att bli lurad eller utnyttjad av den större aktören. Givetvis gäller detsamma i ett motsatsförhållande, men en aktör med mycket resurser tenderar att ha bättre förutsättningar att undvika att bli utnyttjad.

Eftersom det står parterna fritt att välja vilket avtal de vill ingå med varandra finns det ingen garanti för att AB 04 väljs. Rent teoretiskt hade två näringsidkare kunnat ingå avtal där de uttryckligen framför att de frångår all form av omsorgsförpliktelse och krav på fackmässigt utförande. Frågan blir då om ett ingående av ett sådant avtal är giltigt, då man kan hävda att villkoren är oskäligen och på så vis få avtalet jämkat med stöd av 36 § AvtL. Likt rättsfallet från 1987 bör således oskäligen avtalsvillkor kunna lämnas utan avseende.<sup>49</sup>

Finns det någon vinning i att konsumenttjänstlagen används i större utsträckning som tolkning när en tvist mellan en stor och en liten aktör uppstår? Uppenbarligen förekommer det bedömningar där domstolen tar hänsyn till aktörernas storlek, men frågan är om inte detta borde vara något som ska tillämpas i större utsträckning. Det finns förvisso stöd till att

---

<sup>49</sup> Jämför med NJA 1987 s.218

konsumenttjänstlagen används utanför sitt tillämpningsområde. I förarbetena till konsumenttjänstlagen kan det utläsas att vissa bestämmelser kan användas som vägledning (se kap. 4.4).<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Se både NJA 2013 s.1174 punkt 9 & Prop. 1984/85:110, s.142.

## 4. Fackmässighetsbegreppet

Det lagstadgade kravet på fackmässigt utförande återfinns i konsumenttjänstlagens 4 och 9 §§. Kravet på fackmässigt utförande är enligt förarbetena den centrala normen för hur en näringsidkare ska agera gentemot konsumenter.<sup>51</sup> Däremot är vad som ska betraktas som ett fackmässigt utförande svårare att peka ut då definitionen av begreppet inte är helt klarlagd. Svea Hovrätt benämner i RH 1998:60 att ett fackmässigt utförande får betraktas som en allmän rättsgrundsats och därför är bolag skyldiga att med tillbörlig omsorg utföra tjänsten efter beställarens intressen. Svante O. Johansson menar att olika domstolar uppfattar regeln kring fackmässighet på olika sätt.<sup>52</sup>

### 4.1 Konsumenttjänstlagens 4 och 9 §§

Enligt 4 § 1 st. 1 p. KtjL ska en näringsidkare utföra en tjänst fackmässigt och i paragrafens följande punkt kan lojalitetsplikt och samrådsplikt utläsas. Munukka anser att gränsen mellan fackmässighetskravet i första punkten och lojalitetsplikten i den nästkommande inte är helt klar. Munukka gör därefter en jämförelse med Europarådets direktiv om otillbörliga affärsmetoder med 4 § KtjL.<sup>53</sup> I direktivet definieras god yrkessed som ”den nivå av fackmässighet och aktsamhet som en näringsidkare skäligen kan förväntas visa gentemot konsumenterna motsvarande hederlig marknadspraxis och/eller den allmänna principen om god tro i näringsidkarens bransch”.<sup>54</sup> Direktivet togs fram för att tillförsäkra ett konsumentskydd för att förhindra att otillbörliga affärsmetoder skadar konsumenters ekonomiska intressen.<sup>55</sup>

---

<sup>51</sup> Arvidsson, Niklas & Samuelsson, Per, *Entreprenadavtal mellan näringsidkare och konsument*, Norstedts juridik, Stockholm, 2018, s.109.

<sup>52</sup> Johansson (2013), s.128.

<sup>53</sup> Munukka (2007), s.327.

<sup>54</sup> Direktiv 2005/29/EG, art. 2 h).

<sup>55</sup> Direktiv 2005/29/EG, art.1.

Fackmässighet beskrivs vidare av Munukka som att en tjänst utförs utefter vedertagen branschpraxis, vilket innebär att tjänstens utförande inte kan gå emot fackmässighetskravet eller anses vara oaktsam.<sup>56</sup> Trots detta kan en tjänst vara fackmässigt utförd och fortfarande utgöra fel i entreprenad. I RH 1990:100 bedömdes ett uppförande av småhus vara felaktigt, oberoende av att tjänstens utförande skett fackmässigt och följt branschpraxis. Likt Hovrättens bedömning i rättsfallet kan en entreprenad vara fackmässigt utförd och samtidigt innehålla fel enligt gällande praxis.<sup>57</sup>

Högsta domstolen slog i Myresjöhusfallet fast att konsumenttjänstlagens fackmässighetsbegrepp tar sikte på den expertis som näringsidkare förväntas inneha samt vilka objektiva krav som utefter tjänstens karaktär kan ställas. Kopplingen mellan fackmässigt utförande och resultatkravet visar på vilken miniminivå konsumenter kan förvänta sig utav tjänsten.<sup>58</sup> Förbinder sig en näringsidkare att utföra en tjänst ansvarar denne för att utföra den utefter sådan standard konsumenten har fog att förvänta sig. En entreprenad kan således utföras helt i enlighet med kravet på fackmässigt utförande och även följa branschpraxis, bryter däremot entreprenören mot någon av 9 § KtjL rekvirit kommer utförandet att betraktas som felaktigt. Fackmässighet är enligt Arvidsson och Samuelsson nödvändigt men inte tillräckligt för total felfrihet.<sup>59</sup>

I ett avgörande från ARN kom nämnden fram till att en aktör som inte handlat utefter den kunskap som kan förväntas av denna inte heller utfört tjänsten fackmässigt. I det aktuella fallet hade företaget uppgett för kunden att hantverkaren var fasadexpert, och således hade kunden fog att förutsätta att hantverkaren visste vad den gjorde. Det hade efter fyra år uppkommit blåsor på fasaden som en konsekvens av färgen hantverkaren använt sig av.

---

<sup>56</sup> Munukka (2007), s.327-328.

<sup>57</sup> NJA 2015 s.110.

<sup>58</sup> Se punkt 15 i NJA 2015 s.110.

<sup>59</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.109.

Nämnden ansåg att det bristfälliga valet av färg inte levde upp till kravet på fackmässighet i 4 § KtjL och att hantverkarna således borde avhjälpa felet.<sup>60</sup>

Till skillnad från 4 § 1 st. KtjL är paragrafens andra stycke till viss del dispositiv. Huvudregeln är att näringsidkaren ansvarar för att införskaffa det material som ska användas vid tjänstens utförande.<sup>61</sup> Däremot ges parterna i ovan nämnda paragraf möjlighet att avtala om vilket material som ska användas när tjänsten utförs. Det finns inget krav på att ett sådant avtal ska vara varken skriftligt eller muntligt utan det kan uppstå till följd av omständigheterna. Uppstår det meningsskiljaktigheter kring överenskommelser har hantverkaren i en sådan situation inte bara bevisbördan för avtalets innehåll, utan även för vad denna ansett vara underförstått.<sup>62</sup>

Uppkommer inget avtal gäller huvudregeln, vilket innebär att det är hantverkaren som ska tillhandahålla materialet. Detta medför att materialet som väljs av hantverkaren måste uppfylla en viss standard för att inte betraktas som felaktig.<sup>63</sup> Lagen nämner inte exakt hur materialets kvalité ska bedömas utan en bedömning får således göras utifrån vad som betraktas som branschpraxis.<sup>64</sup>

I förarbetena till 4 § KtjL nämns det att bedömningen av fackmässigt utförande fungerar som en objektiv måttstock.<sup>65</sup> Kravet på ett korrekt utförande varierar beroende på bransch och tidpunkt. En teknik som en gång i tiden ansetts som branschnorm kan numera mycket väl betraktas som obsolet, således förväntas hantverkare vara insatta i branschens utveckling. Denna förväntan framgår av ARN:s beslut i ett mål från 2004. Hantverkare tog på sig uppdraget att renovera ett badrum 1997, sex år senare visade det sig att golvet blivit behäftat med sprickor. Hantverkaren hävdade att

---

<sup>60</sup> ARN, Avgörande 1994-4362.

<sup>61</sup> Johansson, (2013), s.142.

<sup>62</sup> Se Arvidsson & Samuelson (2018) s.117 och Hedberg & Johansson (2008), s.25.

<sup>63</sup> Prop. 1984/85:110, s.161

<sup>64</sup> Johansson, (2013), s.139.

<sup>65</sup> Prop. 1984/85:110, s.186.

utförandet skett korrekt, problematiken låg i att spacklet inte tålde golvvärme. Det visade sig att Golvvärdjämninggruppen (GAGG) inom Golvvärmsbranschens riksförbund sedan slutet av 1997 ändrat rekommendationerna kring vilken metod som ska användas. Arbetet hade visserligen utförts innan GAGG ändrade rekommendationerna, men ARN bedömde att hantverkaren borde haft bättre kunskap. ARN hamnade därför i slutsatsen att tjänsten inte varit fackmässigt utförd och att hantverkaren därför borde avhjälpa felet kostnadsfritt.<sup>66</sup>

Konsumenttjänstlagens 4 § har ett nära samband med lagens 9 §, framförallt första punkten. Tjänster ska anses vara felaktiga om resultatet avviker från ett av tre uppställda krav, vilka framgår av 9 § KtjL. Det som nämns i paragrafens första del av punkt ett, vilket ordagrant är en rak hänvisning till 4 § ”vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva...”. Hänvisningen innebär att konsumenter besitter ett grundläggande skydd och därför har rätten att avkräva att tjänster utförs därefter. Konsumentskyddet innebär däremot inte att en tjänst är felaktig enbart till följd av att konsumenten inte blivit nöjd med resultatet. Enligt lagens förarbete är denna typ av situation ovanlig, men kan mycket väl uppstå. En sådan situation kan uppstå när en programmerare ska åtgärda ett felinstallerat KNX-system.<sup>67</sup> Tjänsten kan mycket väl ha utförts fackmässigt, men resultatet avviker från konsumentens önskemål då programmeraren inte kunnat lista ut vad som varit fel med KNX-installationen. Ett sådant utförande behöver inte alltid betraktas som felaktigt, förutsatt att näringsidkaren inte garanterat att denna besitter förmågan att åtgärda problemet.<sup>68</sup>

Vidare anförs det i paragrafens andra punkt att föreskrifter eller myndighetsbeslut som har som syfte att säkerställa säkerheten för konsumenter måste följas för att en tjänst inte ska vara fel. I förarbetena nämns det att denna punkt är en hänvisning till 5 § KtjL, paragrafens syfte

---

<sup>66</sup> ARN, Avgörande 2004-2643.

<sup>67</sup> KNX-systemet är en ISO-standard för fastighetsautomation. Systemet är även känt som ”intelligenta hus” och kan styras antingen genom dator eller telefon.

<sup>68</sup> Prop. 1984/85:110 s.189.

är att säkerställa konsumenters säkerhet.<sup>69</sup> Till begreppet fackmässighet hör även användandet av säkerhetsföreskrifter. I propositionen nämns det att en tjänst kan vara felfritt utförd, men resulterar slutprodukten i skada för konsumenten till följd av åsidosatta säkerhetsföreskrifter kan handlandet leda till skadeståndsskyldighet gentemot konsumenten.<sup>70</sup>

Den tredje punkten i 9 § KtjL säkerställer att näringsidkare lever upp till det som avtalats. Det fastslås nämligen i paragrafen att en tjänst är att anse som felaktig om den inte utförs enligt parternas överenskommelse. Givetvis ska detta läsas med bakgrund av att lagen är tvingande till konsumentens fördel och avtalsvillkor som är till nackdel för konsumenten blir således utan verkan. Paragrafen tar istället sikte på motsatsförhållandet, det vill säga att en näringsidkare uppfyller det man kommit överens med konsumenten om.<sup>71</sup>

## 4.2 Vad avser fackmässighet?

Precis som det kan utläsas från föregående kapitel (se kap. 4.1) fastslås begreppet fackmässighet i 4 § 1 st. andra mening KtjL. Däremot finns det de som hävdar att fackmässigt utförande är mer vidsträckt än ren lagtext. I konsumenttjänstlagens förarbeten talas det om allmän lojalitetsplikt.<sup>72</sup> Arvidsson och Samuelsson resonerar kring att denna oskrivna princip ger stöd för att det även finns ett allmänt krav på fackmässigt utförande.<sup>73</sup> I ett Hovrättsfall från 1998 blev en besiktningsman skadeståndsskyldig då denna inte utfört en jordabalksbesiktning på ett tillfredställande sätt. I målet hänvisade domstolen till den allmänna rättsprincipen om att en näringsidkare måste agera fackmässigt, vilket Hovrätten sedan jämförde med bestämmelserna i 4 § KtjL.<sup>74</sup> Munukka menar att konsumenttjänstlagen allt oftare hänvisas till utanför sitt tillämpningsområde, i synnerhet vid

---

<sup>69</sup> Prop. 1984/85:110 s.191.

<sup>70</sup> Prop. 1984/85:110 s.157.

<sup>71</sup> Prop. 1984/85:110, s.191.

<sup>72</sup> SOU 1979:36, s.186.

<sup>73</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.109.

<sup>74</sup> RH 1998:60

oreglerade rättsområden vid både konsument- och näringsidkarförhållanden.<sup>75</sup>

Arvidsson och Samuelsson framför i sin bok om konsumententreprenader att fackmässighetskravet oftast kopplas till det fysiska resultatet, men att det finns fler aspekter än enbart resultatet.<sup>76</sup> Vidare anføres det att det med hjälp av förebetena går att dela upp fackmässigt utförande i åtta moment. De åtta moment som Arvidsson och Samuelsson utläser från 4 § 1 st. KtjL är följande; Planering, genomförande, materialanskaffning, kvalitén på materialet, utförandet, visad hänsyn till konsumentens tillhörigheter, iakttagande av säkerhetsföreskrifter och resultatet. Samtliga av dessa är delar av tjänstens utförande som måste ske fackmässigt.<sup>77</sup> I förarbetena till konsumenttjänstlagen fastslås det att kravet på fackmässighet gäller för samtliga moment som kan härledas till tjänstens utförande.<sup>78</sup>

Vid utförandet av tjänst är det i första hand avtalet mellan parterna som ger vägledning kring hur näringsidkarens prestation ska gå till.<sup>79</sup> För att en provisorisk reparation ska anses vara fackmässigt utförd måste hantverkaren på ett eller annat sätt kunna intyga att konsumenten varit införstådd i vilken sorts tjänst den anlitat hantverkaren för. Således är det av stor vikt för hantverkaren att konsumenten är införstådd i själva utförandet.<sup>80</sup> Trots att en konsument går med på att en tjänst utförs för ett provisoriskt ändamål måste utförandet fortfarande vara fackmässigt tillfredställande.<sup>81</sup>

Göta Hovrätt bedömde 2013 att en hantverkare inte uppfyllt kravet på fackmässighet vid utförandet av en badrumsrenovering. Parterna kan avtala om att avvikelser från 4 § KtjL krav på fackmässigt utförande kan förekomma. Bevisbördan för ett sådant avtalsförhållande ligger däremot på

---

<sup>75</sup> Munukka (2007), s.323.

<sup>76</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.111.

<sup>77</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.111-112.

<sup>78</sup> Prop. 1984/85:110, s.158.

<sup>79</sup> Prop. 1984/85:110, s.36.

<sup>80</sup> Prop. 1984/85:110, s.158.

<sup>81</sup> Prop. 1984/85:110, s.38-39.



hantverkaren. Det saknades skriftlig bevisning för att ett sådant avtal ingått, vilket resulterade i att hantverkaren förlorade tvisten.<sup>82</sup>

Fackmässigt utförande är som nämnt i föregående stycke inte strikt bundet till tjänstens utförande. En näringsidkare kan brista i sin fackmässighet vid exempelvis ett fönsterbyte på i ett badrum där en av hantverkarna repar golvet eller skadar porslinet på vasken. Fönsterbytet kan vara korrekt utfört i enlighet med branschpraxis och därmed felfritt, men utförandet kommer falla på den bristande omsorgen som hantverkaren visat gentemot konsumenten.<sup>83</sup> Bedömningen om en tjänst utförts fackmässigt är således inte enbart begränsad till det fysiska slutresultatet, utan både processen från start till slut, samt hur arbetet påverkar omgivningen spelar en viss roll. Omsorgsplikten som fastslås av andra meningarna i 4 § KtjL har en betydelsefull roll när bedömningen görs. Däremot råder det ingen skarp gräns mellan omsorgsplikten och kravet på fackmässigt utförande.<sup>84</sup>

En hantverkares skyldigheter kan variera från fall till fall och dessa skyldigheter utformas utefter vad beställaren efterfrågar. En hantverkare bör således agera försiktigt när konsumenter utan någon större kunskap beställer ett arbete där det ställs strikta krav. Hedberg och Johansson diskuterar i sin bok om en entreprenör kan förlita sig på utlåtanden beställaren erhållit från externa konsulter, arkitekter eller andra fackmän. Hedberg och Johansson kom till slutsatsen att det bör betraktas som fackmässigt att förutsätta att dessa uppgifter uppfyller en viss standard.<sup>85</sup>

Högsta domstolen framförde i ett avgörande från 1997 att entreprenörer bör handla varsamt gentemot konsumenten genom att följa rådande branschpraxis och således utföra tjänster fackmässigt. Målet berörde fel i entreprenad, där fukt- och mögelskador uppstått, vilket köparen ansåg berättigade denna till prisavdrag. I fallet konstaterade Högsta domstolen att

---

<sup>82</sup> Göta hovrätt mål nr. T 1589-12

<sup>83</sup> Prop. 1984/85:110, s.158.

<sup>84</sup> Prop. 1984/85:110, s.159.

<sup>85</sup> Hedberg, Stig & Johansson, Sture, Konsumententreprenader, 3., rev. utg., Svensk byggtjänst, Stockholm, 2008, s.21.

entreprenören agerat efter gällande branschpraxis. Sett till de fukt- och mögelskador som uppstått levde däremot inte bostaden upp till den nivå av funktionsduglighet som konsumenten förväntade sig, således berättigades prisavdraget.<sup>86</sup>

Trots vad som framförts i detta kapitel, tar 9 § 1 st. 1 p. KtjL sikte på fackmässighetskravet, där det fysiska resultatet istället ligger som grund för fel. Utförande som utförts felfritt och inte resulterat i defekter på det fysiska resultatet är därför inte sanktionerade enligt denna felbestämmelse. Däremot menar Arvidsson och Samuelsson att det som inte hamnar inom felbestämmelser i 9 § KtjL mycket väl kan vara grund för skadestånd. Försummelse av att utföra en tjänst fackmässigt kan resultera i presumtion för culpa och således bli grund för skadestånd.<sup>87</sup>

Skadeståndsbestämmelserna för fel i utförd tjänst återfinns i bland annat 31 och 32 §§ KtjL. Den 31 § KtjL reglerar näringsidkarens ersättningsskyldighet vid skador orsakade av fel i tjänst gentemot konsumenten. Den 32 § KtjL rör istället ett skadeståndsansvar som näringsidkaren har när denna orsakar skada på egendom under tiden föremålet är i dennes besittning. Skillnaden mellan bestämmelserna är således att 31 § KtjL berör skada som uppkommer till följd av att tjänsten utförts fel, medan 32 § KtjL rör skada på egendom under tiden näringsidkaren har den i sin besittning. ARN har i ett avgörande från 2002 ansett att ersättning enbart kan utgå från en av bestämmelserna.<sup>88</sup>

ARN bedömde 1995 att en hantverkare inte uppfyllt kravet på ett fackmässigt utförande när denna monterat kakelplattor i ett badrum. Hantverkaren som anlätades valde att montera kakelplattorna på spånplattor, vilket senare resulterade i att kakelplattorna sprack. Hantverkaren påtalade att denna informerat att väggarna borde bekläts med gipsskivor, vilket aldrig gjordes. Till följd av detta saknades det skydd för fukt, vilket ARN

---

<sup>86</sup> NJA 1997 s.290

<sup>87</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.112.

<sup>88</sup> ARN, Avgörande 2002-6320.

bedömde som ett åsidosättande av kravet på fackmässigt utförande. Hantverkarna borde avrått konsumenten från att genomföra ett sådant utförande, och om konsumenten trots detta velat utföra tjänsten borde hantverkaren motsatt sig detta.<sup>89</sup> Det är som nämnt tidigare i arbetet omöjligt att helt frångå kravet på fackmässighet oavsett om konsumenten samtycker till det eller inte.

Lambertz analyserar i sin artikel från Ny Juridik 2017 rättsläget när det kommer till fel i byggnormer och fackmässigt utförande. Där han menar på att en entreprenör som utfört en tjänst fackmässigt åt en konsument som senare visar sig vara bristfällig inte kan ursäktas av att metoden vid tillfället var väletablerad branschpraxis. Metoden får inte leda till skador och entreprenören kan vara tvungen att säkerställa att etablerade metoder inte är bristfälliga för att undvika att utförandet bedöms som vårdslöst och således bli ersättningsskyldig gentemot konsumenten.<sup>90</sup>

Kravet på fackmässigt utförande berörs av mer än bara 4 och 9 §§ KtjL. I förarbetena nämns det i ett flertal paragrafer att bedömningar och utföranden måste ske fackmässigt. Exempel på detta är bland annat avrådningsplikten i 6 § KtjL, där framförs det att bedömningen ska göras både objektivt och fackmässigt.<sup>91</sup> Även ett dröjsmål kan innebära att kravet på fackmässighet åsidosätts, vilket också framgår av lagens förarbeten. En yrkesverksam fackman på området bör inte kunna åberopa att denna är i behov av tidsförlängning om denna utfört tjänsten på ett sätt där förseningen kunnat undvikas vid ett korrekt utförande.<sup>92</sup>

### **4.3 Betydelsefull praxis**

Utbudet av praxis på det entreprenadrättsliga området är begränsat, särskilt när det rör sig om tjänster som utförts åt konsumenter. Ett uppmärksammat

---

<sup>89</sup> ARN, Avgörande 1995-5389.

<sup>90</sup> Lambertz, Göran, Är ”fel i byggnorm” fel i fastighet?, Ny Juridik, Nr 2, 2017, s.67-69.

<sup>91</sup> Prop. 1984/85:110, s.167.

<sup>92</sup> Prop. 1984/85:110, s.248-249.

fall brukar benämnas som Myresjöhusfallet. Fallet är uppdelat i två domar som kom samma år, både NJA 2015 s.110 och NJA 2015 s.1040 anses vara betydelsefulla rättsfall inom området rörande fackmässighetens betydelse.

### 4.3.1 Myresjöhusfallet

I det tidigare målet (NJA 2015 s.110) prövade Högsta domstolen om fel förelåg i entreprenaden och i det senare (NJA 2015 s.1040) prövades ansvarsfrågan och ersättningen som skulle betalas ut. Högsta domstolen kom fram till att byggföretaget Myresjöhus varit vårdslösa i sitt val av enstegstätade fasader, trots att metoden vid tillfället var välkänd och ansågs vara fackmässig i enlighet med branschpraxis. Metoden med enstegstätade fasader hade använts i flera år på över 20 000 småhusentreprenader och 144 000 flerfamiljshus.<sup>93</sup>

Myresjöhus använde mellan åren 1999-2003 en konstruktion där putsade enstegstätade fasader använts vid uppförandet av 34 enfamiljshus. Metoden innebar att väggarna byggdes utan någon mellanliggande luftspalt. Konstruktionen visade sig medföra risker för mögelbildning, röta och dålig lukt. År 2007 höjdes kritiska röster från bland annat Sveriges Tekniska Forskningsinstitut där experter uppmanade entreprenörer att sluta använda sig av metoden med enstegstätade fasader. För att undvika problematiken som metoden tidigare medfört uppmanades byggherrar att överväga användandet av tvåstegstätade fasader istället.<sup>94</sup> I domen hänvisades det till debatten som försiggick i USA och Kanada under 2007, att metoden varit kritiserad var således ostridigt.

I samband med kritiken som riktades mot metoden valde fastighetsägarna att kräva avhjälpande av Myresjöhus för att på så vis undvika de risker enstegstätade fasader medförde. Entreprenören gick inte med på kravet, varpå talan mot Myresjöhus väcktes.

---

<sup>93</sup> Bornemann, Jens och Oldberg, Erika, Villaägarna vann mot Myresjöhus, SVT Nyheter, 2015-12-22 (hämtad 2019-09-26).

<sup>94</sup> Ingemar Samuelsson, Kristina Mjörnell, Anders Jansson, Fuktskador i putsade, odränerade träregelväggar - lägesrapport oktober 2007, SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut, 2007 (hämtad 2019-09-27).

Vid tillfället då bostäderna upprättades fanns inte entreprenadreglerna i konsumenttjänstlagen, vilket innebar att denna lag inte var tillämplig på tvisten. Domstolarna fick istället utgå från det standardavtal som använts mellan parterna. Standardavtalet som använts mellan entreprenörer och beställare vid tillfället var ABS 95.

Samtliga rättsinstanser kom fram till att entreprenören inte uppfyllt sina förpliktelser på ett tillfredställande sätt som kunde förväntas av denna. Däremot fann både tingsrätten och Hovrätten att entreprenören agerat fackmässigt, då enstegstätade fasader vid tillfället var väletablerad branschpraxis. De båda instanserna fann således att användandet av metoden inte var att betrakta som vårdslös.

Gällande fackmässigt utförande kom Högsta Domstolen fram till en annan bedömning än underinstanserna. Högsta Domstolen meddelade prövningstillstånd i frågan om fel skulle anses föreligga i entreprenaden, då entreprenören valt att använda sig av enstegstätade fasader. Fann Högsta domstolen att entreprenaderna var befästa med fel, skulle skadeståndstalan förklaras vilande och prövas vid ett annat tillfälle.<sup>95</sup>

En entreprenör ska i enlighet med 2 kap. 1 § ABS 95 inte bara utföra tjänster fackmässigt, utan även med en tillbörlig omsorg se till att beställarens intressen tillvaratas. Om inte den utförda tjänstens resultat är att betrakta som fackmässigt utförd innebär det att fel föreligger, vilket fastslås av 2 kap. 6 § 2 p. ABS 95. Detta gäller oberoende om det felaktiga utförandet beror på olyckshändelse eller annan jämförbar situation. Dessa två bestämmelser från AB 95 motsvarar 4 och 9 §§ KtjL. Domstolen fann ett så kallat funktionsansvar förelåg i 2 kap. 6 § a) ABS 95, vilket innebar att entreprenören kunde bli ansvarig för fel i utförd tjänst, trots att tjänsten utförts fackmässigt. Högsta domstolen konstaterade att konsumenttjänstlagens paragrafer och bestämmelserna från standardavtalet hade samma innebörd, trots att lagen inte kunde tillämpas i målet.

---

<sup>95</sup> NJA 2015 s.1040.

I punkt nummer 20 resonerade Högsta domstolen kring vad som ansågs avtalat. Det visade sig att entreprenören saknade funktionsansvar gällande bostädernas väggar. Ett sådant ansvar innebar att entreprenören garanterar att objektets funktion under en tidsbestämd period, vilket är vanligt förekommande vid totalentreprenader.<sup>96</sup> Således fick domstolen gå vidare och prövade istället om väggarna var lämpliga för sitt ändamål, med hänvisning till bestämmelserna i 4 kap. 19 § JB, om inte köpet stämmer överens med varken avtalet eller vad konsumenten har fog att förutsätta har denne rätt till prisavdrag. Därefter valde domstolen att pröva om resultatet levde upp till konsumentens befogade förväntningar eller inte.

I domslutet konstaterade Högsta domstolen att det förelåg fel i fastigheterna med hänvisning till att resultatet med hänsyn till omständigheterna inte var av sådan karaktär konsumenterna hade fog att förutsätta. Det framgick av kontraktsformuläret mellan parterna att utförandet rörde sig om ett inflyttningsklart småhus.<sup>97</sup> Då konsumenttjänstlagen inte var tillämplig på tvisten valde domstolen att söka ledning i både 16 § KKL och 17 § KöpL. I dessa paragrafer kan en sådan bestämmelse utläsas. Domstolen gjorde således en analogisk tillämpning av 9 § 1 st. 3 p. KtjL, där de konstaterade att fel förelåg då utförandet inte bedömdes leva upp till varken vad parterna kommit överens om eller vad konsumenterna hade fog att förutsätta.<sup>98</sup>

Att fel förelåg i entreprenaden fastslog Högsta domstolen i NJA 2015 s.110, men frågan om entreprenören var ansvarsbegränsad enligt 5 kap. 7 § ABS 95 prövades i det senare målet. I enlighet med bestämmelsen i AB 95 krävs det att entreprenören agerat vårdslöst för att något ansvar för fel som uppstår efter garantitiden ska föreligga. Högsta domstolen gjorde bedömningen att entreprenörens ansvar inte kunde begränsas av bestämmelsen, varpå Myresjöhus ansågs ha utfört tjänsten vårdslöst.

---

<sup>96</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.67.

<sup>97</sup> NJA 2015 s.110, se punkt 20.

<sup>98</sup> NJA 2015 s.110, se punkt 15 & 22.

Högsta domstolen medgav i NJA 2015 s.1040 att det inte fanns något som talade för att Myrsjöhus kände till att metoden med enstegstätade fasader var bristfällig. Domstolen påpekade även att uppdraget skulle resultera i en inflyttningsklar bostad. Risken för framtida problem med fukt innebar således att utförandet inte uppfyllde vad som avtalats. Entreprenören bedömdes ha agerat vårdslöst då de inte utfört någon egen utredningsåtgärd för att säkerställa metodens funktionalitet. Det ansågs inte tillräckligt att förlita sig på de metoder andra aktörer inom branschen använt sig av tidigare.<sup>99</sup>

Arvidsson och Samuelsson beskriver Myresjöhusfallet som viktiga rättsfall som ändrat spelreglerna kring fel i småhus.<sup>100</sup> De menar på att prejudikatet har fortsatt relevans trots att ABS 95 inte längre används. Detta med anledning av att Högsta domstolen ansåg att vissa bestämmelser i ABS 95 och 4, 9 §§ KtjL motsvarade varandra. Således avgjordes målet enligt deras mening som att lagen vore tillämplig.<sup>101</sup>

### **4.3.2 Analys av Myresjöhusfallet**

Utfallen i Myresjöhusfallet skapar en viss oklarhet kring det fackmässiga utövandet. Hur ska en entreprenör förhålla sig till branschpraxis när denna är medveten om att nuvarande metoder någon gång i framtiden riskerar att bli obsoleta? För en entreprenör kan detta innebära merkostnader och oväntade utgifter. Utan att ta ställning i frågan om domen skulle vara rättvis eller ej, visar domslutet onekligen på vilket långtgående skydd konsumenter besitter.

Högsta domstolens domslut kan verka hårt varför det råder delade åsikter kring målets utfall. Rådmannen Ulf Ljungdahl var skiljaktig i tingsrättens dom där han inte delade de andra ledamöternas åsikt kring ansvarsfrågan. Ljungdahl ansåg, med bakgrund av att metoden var välanvänd inom

---

<sup>99</sup> NJA 2015 s.1040, se punkt 23-26.

<sup>100</sup> Arvidsson, Niklas, Nyström, Birgitta & Flodgren, Boel (red.), Modern affärsrätt: en antologi, Upplaga 1, Wolters Kluwer, Stockholm, 2017, s.251.

<sup>101</sup> Arvidsson, Nyström & Flodgren (2017), s.255-256

branschen, att det inte var rimligt att lägga ett sådant ansvar på en enskild entreprenör. Vidare utvecklade Ljungdal sitt resonemang med att konsumenter givetvis inte ska behöva oroa sig för att bli satta i en situation där deras bostad möglar till följd av en väletablerad metod som senare visar sig vara bristfällig. Detta skulle istället vara en lämpligare fråga för lagstiftaren snarare än för domstolen.<sup>102</sup> Jag uppfattar skiljedomen som att Ljungdahl riktar viss kritik mot tingsrättens domslut där en del av ansvaret läggs på entreprenören, framförallt då domslutet framstår som rättsosäkert. Vidare förs resonemang om att dessa enstegstätade fasader bör ses som ett utvecklingsfel, vilket enligt ABS 95 inte gör entreprenören ansvarig.

En intressant aspekt som tål att diskuteras är hur fackmässigt utförande och fel i tjänst förhåller sig tillvarandra. Hur långt förväntas en entreprenör gå för att undvika ansvar för något denna inte kunnat förutse? Genom att lägga ett oproportionerligt stort ansvar på entreprenörer när det kommer till konsumententreprenader kan det mycket väl leda till att dessa aktörer drar sig för att utföra denna typ av tjänst. Det måste finnas ett regelverk entreprenörer kan förlita sig på vad gäller metodval.

Högsta domstolen ger inget rakt svar på hur långt en entreprenör förväntas gå för att säkerställa att metoden som används i enlighet med branschpraxis också uppfyller fackmässighetskravet i 4 § KtjL. Samtidigt är det inte heller rimligt att risken för möjlig framtida mögelbildning läggs över på beställaren. Konsumenter kan omöjligen förväntas besitta en likvärdig fackkunskap som en entreprenör. Det måste således ske en kompromiss mellan entreprenörens intressen och det lagstiftade konsumentskyddet, vilket jag anser Högsta domstolen gjort. Problematiken med enstegstätade fasader var ingen nyhet, kritiken fanns där och därför valde Högsta domstolen att inkludera det i bedömningen som resulterade i domslutet.

Att ett arbete samtidigt kan vara såväl vårdslöst som fackmässigt utfört kan onekligen uppfattas som paradoxalt. Prejudikatet kan betraktas som att det

---

<sup>102</sup> NJA 2015 s.110.



ställs ett strikt ansvar för entreprenörer, där denna förväntas vara mer insatt i rådande metoder än vad branschen som helhet är. Oavsett vad branschpraxis säger måste entreprenören säkerställa att metoden är säker. En sådan säkerhetsutredning kan bli svår för hantverkare som bedriver mindre verksamheter.

Lagstiftningen gör ingen skillnad på en stor eller liten näringsidkare, vilket riskerar att missgynna småföretagarna. Om något kostar för en näringsidkare är sannolikheten stor att konsumenten får betala kostnaden eftersom ingen långsiktigt bedriver en olönsam verksamhet. Ett strikt ansvar för entreprenörer innebär att de förväntas undersöka varje välkänd metod för att säkerställa att metodvalet inte innebär vårdslöst utförande. I slutändan kommer detta sannolikt innebära antingen högre kostnader för konsumenter, eller att näringsidkare rent av drar sig för att utföra uppdrag där motparten är konsument.

En annan intressant aspekt från målen är hur domstolen diskuterade vad konsumenterna hade fog att förutsätta, då det inte återfinns i konsumenttjänstlagen. Däremot kan det utläsas av både 16 § KKL och 17 § KöpL. Begreppet fog att förutsätta hade tidigare tillämpats vid utövning av tjänst, i exempelvis NJA 2010 s.286 talades det om att en fastighet inte motsvarade vad konsumenten hade fog att förutsätta. Det framgår tydligt av Myresjöhusfallet att domstolen valde att göra en sådan tillämpning eftersom konsumenttjänstlagen vid tillfället inte var tillämplig.<sup>103</sup> En annan skulle kunna påstå att Högsta domstolen försöker smyga in ett nytt begrepp och på så sätt vidga ut tolkningen av 9 § 3 st. KtjL. Högsta domstolen fortsätter i del två av Myresjöhusfallet att använda sig av begreppet, något som tyder på att fog att förutsätta är något domstolen anser vara ett nödvändigt tillskott i regelverket kring tjänsteutövning.<sup>104</sup>

---

<sup>103</sup> NJA 2015 s.110, punkt 13-15.

<sup>104</sup> NJA 2015, s.1040, punkt 17.

Ska mitt resonemang spinna vidare på den skiljaktiga domen från tingsrätten skulle jag likt Ljungberg påstå att problematiken är större än denna tvist, detta är en fråga som är bättre lämpad att regleras i lag. En lagreglering hade skapat en viss förutsebarhet, där en entreprenör slipper oroa sig för ett retroaktivt ansvar efter det att garantitiden löpt ur. Förutsebarhet inom en bransch skapar i sin tur rättssäkerhet för parterna, oavsett om det gäller beställare eller entreprenör.

Avslutningsvis kan det konstateras att metodvalet kan innebära fel i tjänst, oavsett hur väletablerad den är. Resultatet av Myresjöhusfallet blir att entreprenörer måste gardera sig för att inte råka hamna i en liknande situation. Vilka åtgärder som är nödvändiga eller hur entreprenören ska agera erbjuder inte Högsta domstolen någon vägledning kring. Slutsatsen kan dock dras av domslutet i NJA 2015 s.1040 att det krävs ett säkerställande av att metoden uppfyller den funktion den är ämnad för.

#### **4.4 Begränsad avtalsfrihet**

Det fördes en diskussion i utredningen av konsumenttjänstlagen kring möjligheten att inte göra kravet på fackmässigt utförande tvingande i varje fall.<sup>105</sup> De situationer som diskuterades var både tjänster som utförts av lärlingar eller när en näringsidkare tar uppdrag utanför sitt kompetensområde. Dock beslutades det att ett sådant undantag inte uppfyllde något syfte och därför är fackmässigt utförande tvingande vid samtliga uppdrag.<sup>106</sup>

Trots att kravet på fackmässigt utförande är tvingande till konsumentens fördel innebär det inte att alla tjänster utförs likadant. Det är ostridigt att alla utföranden måste ske fackmässigt, däremot kan en konsument och hantverkare ingå avtal kring resultatet. Hedberg och S. Johansson använder i sin bok en renovering av en gammal entreprenad som exempel. Byggnadens väggar och golv lutar, uppdraget gick ut på att golvet byttes ut och väggarna

---

<sup>105</sup> Johansson (2013), s.141.

<sup>106</sup> SOU 1979:36, s.192-193.

kläddes om. I avtalet framgick det klart och tydligt att hantverkaren varken skulle åtgärda det lutande golvet eller väggarna. Förutsatt att uppdraget utförs fackmässigt kan en sådan överenskommelse ingås utan att det bryter mot några av konsumenttjänstlagens bestämmelser, även om ett sådant utförande till synes kan framgå som felaktig. Vid en sådan överenskommelse är det viktigt för hantverkaren att informera kring utförandets omfattning och säkerställa att konsumenten är införstådd.<sup>107</sup>

Hovrätten för västra Sverige kom 2017 fram till en sådan bedömning. Besiktningsmannen hade vid besiktning av bostaden funnit att det fanns glipor i skarvarna mellan kortändorna i innertakets panelbrädor, vilket inte ansågs vara korrekt utfört. Entreprenören hävdade att dessa godkännts av beställaren, då denne inte var intresserad av att arbetet fördröjdes. Hovrätten bedömde att denna överenskommelse inte var giltig. Fackmässighetskravet är tvingande till konsumentens fördel, en entreprenör kan således inte göra överenskommelser som dessa.<sup>108</sup> Hovrättsavgörandet har ingen prejudicerande effekt, men det kan jämföras med vad som framkom av Myresjöhusfallet. I avgörandet kom Högsta domstolen fram till att en entreprenör inte kan undvika ansvar enbart genom att använda sig av en vedertagen metod, och hävda att den skulle vara fackmässig.<sup>109</sup> En metod kan vara bristfällig trots att den är vedertagen inom byggbranschens praxis.<sup>110</sup>

Beställare och entreprenör kan i vissa situationer komma överens om att en tjänst utförs med material som kan innebära en viss säkerhetsrisk, det är däremot inte självklart om tjänsten är att anse som fackmässigt utförd i dessa lägen.<sup>111</sup> I 4 § 2 st. KtjL fastslås det att det står parterna fritt att ingå avtal gällande vilket material som ska användas vid tjänstens utförande. Det anfördes i lagens proposition av utredarna att det bör stå parterna fritt att

---

<sup>107</sup> Hedberg & Johansson (2008), s.22

<sup>108</sup> Hovrättens för Västra Sverige dom 2017-09-25 i mål nr. T 5278-16.

<sup>109</sup> NJA 2015 s.110.

<sup>110</sup> Lindell-Frantz, Eva, Produktansvar anseende konsumenttjänst, I festskrift till Bertil Bengtsson 90 år, Jure, Stockholm, 2016, s.309.

<sup>111</sup> Lindell-Frantz (2016), s.308-309.

avtala vilket material som ska användas.<sup>112</sup> Däremot infördes aldrig någon sådan ordalydelse i paragrafen, men enligt Svante O. Johansson kan en dispositiv rätt utläsas av paragrafen. Parterna kan på så sätt avtala om vilket material som ska användas vid arbetet.<sup>113</sup> Överenskommelser är således giltiga även vid valet av material som är av lägre kvalitet än vad som normalt används vid jämförbara situationer. Skulle däremot valet av material inte leva upp till det tvingande kravet på fackmässigt som fastställs i 9 § 1 p. KtjL utförande är tjänsten att betrakta som felaktigt utförd.<sup>114</sup>

Gällande tjänster där uppdraget rör reparationer, kan de delas upp i två olika kategorier. En reparation kan antingen vara provisorisk eller ämnad att återställa föremålet. Vid en reparation är det således viktigt att specificera uppdragets karaktär i avtalet. I förarbetena finns det begränsningar på hur ett provisorisk utförande får gå till. Ska något repareras provisoriskt är det av stor vikt att en sådan reparation bedöms som skälig, är den inte det bör utförandet undvikas.

Vad som anses vara skäligt varierar från fall till fall, men gränsdragningen gjordes för att undvika långtgående friskrivningar.<sup>115</sup> Således är det viktigt att konsumenten är införstådd i vilken typ av reparation uppdraget avser.<sup>116</sup> Ibland kan det vara till mer nytta för konsumenten att få en provisorisk reparation utförd istället för något permanent. Exempel på detta kan vara en gammal köksfläkt, där kostnaderna för att reparera den är antingen högre eller jämförbar med en ny fläkt. I en sådan situation kan det vara svårt att argumentera för att ett sådant utförande är till rimlig nytta för konsumenten. Vilket innebär en provisorisk reparation av köksfläkten är lämpligare.

I ett rättsfall från 2013 tog en hantverkare på sig ett uppdrag där denna skulle utföra golvarbete i en syrisk-ortodox kyrka.<sup>117</sup> En tvist uppstod kring

---

<sup>112</sup> Prop. 1984/85:110, s.42.

<sup>113</sup> Johansson, (2013), s.143.

<sup>114</sup> Prop. 1984/85:110, s.371.

<sup>115</sup> SOU 1979:36, s.196-197.

<sup>116</sup> Prop. 1984/85:110, s.158.

<sup>117</sup> NJA 2013 s.1174.

entreprenörens ansvar för felaktiga uppgifter om fuktmätning som beställaren uppgett. Vanligtvis kan ett sådant förhållande relativt snabbt konstateras röra sig om två juridiska personer och således berörs inte bestämmelserna i konsumenttjänstlagen. Däremot fanns det en problematik kring bedömningen av vilken lag som skulle tillämpas. Domstolen konstaterade tidigt att det inte rörde sig om varken konsumenter, köp eller byte av lösa varor. Inte heller AB-avtalen kunde användas då dessa varken är lagtext eller använts av parterna. Hovrätten gjorde bedömningen att analogier kunde göras med konsumenttjänstlagen, men att konsumentskyddssyftet kunde begränsas, en bedömning som Högsta domstolen senare kom att ställa sig bakom. I förarbetena till konsumenttjänstlagen kan det utläsas att även om lagen inte är tillämplig kan den, just på grund av att den utgörs av gällande oskriven rätt inom tjänsteområdet, användas som vägledning vid fastställandet av allmänna obligationsrättsliga principer.<sup>118</sup>

Ulf Bernitz diskuterar i en artikel publicerad av juridisk tidskrift kring konsumenttjänstlagens räckvidd, och vilken roll den spelade i fallet kring den syrisk-ortodoxa kyrkan. Bernitz menar på att Högsta domstolen tagit ställning till att konsumenttjänstlagen kan tillämpas vid tvister där ingen av parterna är konsument. Samtidigt belyser Bernitz att både omsorgsplikten och avrådningsplikten i konsumenttjänstlagen har som syfte att skydda konsumenter från starkare parter, inte förhållanden mellan två näringsidkare.<sup>119</sup>

En tjänst ska utföras fackmässigt av entreprenören, och görs inte detta kan denna bli ansvarig för felet. Standardavtalet AB 04 innehåller bestämmelser som fastslår att en tjänst ska utföras fackmässigt och eftersom detta avtal inte ingått låg fackmässighetskravet i konsumenttjänstlagen nära till hands. En entreprenör ska anpassa arbetet till hur den givna situationen ser ut, alla golv läggs inte på samma sätt och det kan variera beroende på vilken

---

<sup>118</sup> Se både NJA 2013 s.1174 punkt 9 & Prop. 1984/85:110, s.142.

<sup>119</sup> Ulf Bernitz, Konsumenttjänstlagen – räckvidd och betydelse. Reflexioner med utgångspunkt i två nyutgivna arbeten, Juridisk tidskrift, Nr 4, 2014/2015, s.954-955.

fukthalt det finns i fastigheten. Eftersom entreprenören inte haft någon anledning att misstro beställarens uppgifter kom Högsta domstolen fram till att ansvaret för det fuktskadade golvet låg på beställaren, då denna uppgett felaktiga uppgifter.<sup>120</sup>

Trots att konsumenttjänstlagen till stora delar är tvingande är det fullt tillåtet för parterna att ingå avtal gällande användandet av material som bedöms vara av lägre kvalitet än det som normal hade godtagits om hantverkaren själv tagit fram det. I 4 § 2 st. KtjL ges parterna möjligheten att ingå avtal gällande vilket material som ska användas. Detta är ett sätt att frånga kravet på fackmässighet och innebär i praktiken att parterna kan frånträda just detta krav. Däremot skrivs det uttryckligen i förarbetena att ett sådant avstamp och val av material av låg kvalitet bör ifrågasättas, då detta kan bryta mot omsorgsförpliktelsen i paragrafens första stycke.<sup>121</sup> Det finns således inga direkta hinder från att en hantverkare reparerar äldre föremål med restaurerat material eller delar som inte är original.<sup>122</sup> Skulle två antika stolar vara trasiga kan en av dessa agera som reservdelar för den andra, trots att det kanske inte är en optimal lösning.<sup>123</sup>

Väljer hantverkaren material som är sämre än vad som avtalats är tjänsten att betrakta som felaktig. Detsamma gäller om det inte existerar något avtal och material av låg kvalitet valts.<sup>124</sup> Det är av stor vikt att valet av material inte bryter mot några av säkerhetsföreskrifterna som fastslås i 5 § KtjL.<sup>125</sup> Enligt förarbetena har hantverkaren ett strikt ansvar när det kommer till att välja material. Samma ansvar gäller vid val av materialet som om hantverkaren varit den som sålt det.<sup>126</sup> Arvidsson och Samuelsson tolkar avtalsfriheten kring val av material som att 5 § i vissa fall kan betraktas som den lägsta kvalitén parterna kan komma överens om.<sup>127</sup> Det är viktigt att

---

<sup>120</sup> NJA 2013 s.1174.

<sup>121</sup> Prop. 1984/85:110, s.161.

<sup>122</sup> Prop. 1984/85:110, s.161-162.

<sup>123</sup> Johansson (2013), s.142.

<sup>124</sup> Prop. 1984/85:110, s.162.

<sup>125</sup> Hedberg & Johansson (2008), s.25.

<sup>126</sup> SOU 1979:36, s.425.

<sup>127</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.117-118.

vara införstådd i att trots dispositiviteten i denna bestämmelse går aldrig kravet på fackmässighet att helt avtala bort.<sup>128</sup>

En bestämd garantitid fungerar inte heller som en inskränkning av kravet på fackmässigt utförande. I förarbetena till konsumenttjänstlagen nämns det att vissa garantier kan tolkas som att de ger näringsidkaren total ansvarsfrihet efter garantitiden löpt ut.<sup>129</sup> En sådan avtalsklausul är således inte giltig och skulle en konsument upptäcka att tjänsten inte utförts fackmässigt efter garantitiden, kan konsumenten komma att bli kompenserad.

## 4.5 Analys av fackmässigt utförande

En del bestämmelser i konsumenttjänstlagen är dispositiva. Något som inte är dispositivt är kravet på fackmässighet, vilken ska säkerställa att näringsidkare utför tjänster till den minimistandard som överensstämmer med nuvarande branschpraxis. Bestämmelsen som kan utläsas av 4 § KtjL säkerställer att samtliga konsumenter kan förvänta sig en viss standard när en näringsidkare utför en tjänst. Kravet på utförandet betyder däremot inte att alla näringsidkare är eller ska vara lika skickliga, det innebär snarare att alla utförande av tjänster ska förhålla sig till en viss minimistandard. Det vidsträckta skyddet svenska konsumenter besitter ser till att en takläggare innehar den grundläggande kunskap som krävs för att lägga ett tak utan att exempelvis läckage uppstår.

Ju större ansvar som läggs på en näringsidkare, desto större kostnad kommer läggas på konsumenten. Risk kostar, det är en gemensam nämnare för samtliga branscher. Hantverkare kan dra sig från att utföra enklare extraarbeten utanför deras kompetens för att undvika onödiga risker. En glasmästare kan exempelvis låta bli att ta uppdraget att måla karmarna runt ett fönster denna just satt dit, då det faller utanför kompetensområdet. Risken med att inte utföra arbetet fackmässigt är alldeles för stor. Trots att konsumenten samtycker till ett sämre utförande för att spara pengar, gör 4 §

---

<sup>128</sup> Johansson, (2013), s.142.

<sup>129</sup> SOU 1979:36, s.276.

KtjL ingen skillnad på om hantverkaren besitter kunskaperna eller ej. Samma konsument kommer således behöva betala en yrkesverksam målare för att utföra arbetet istället, vilket medför en högre kostnad än om glasmästaren utfört målandet.

Inte heller kan en byggfirma friskriva sig från fackmässighetskravet genom att låta lärlingar utföra tjänsten till ett lägre pris. Samtliga utföranden måste utföras fackmässigt i enlighet med 4 § KtjL. Avsaknaden av möjligheter att avtala bort fackmässighetskravet visar på lagstiftarens önskan om att skydda konsumenten i så stor utsträckning som möjligt. Det gällande minimikravet på utförandets karaktär har ingen yttre gräns, det finns inget som stoppar en konsument från att avtala med entreprenören om något bättre. Den lilla möjlighet det finns till avvikelser från fackmässigt utförande möjliggör för hantverkare att åta sig uppdrag där de utför provisoriska reparationer som inte förväntas ha samma hållbarhet som en ”normal” reparation. Däremot kan hantverkaren aldrig kringgå faktumet att tjänsten i alla lägen måste utföras fackmässigt tillfredställande.

Konsumentskyddet kring kravet på fackmässigt utförande har många fördelar, bland annat att det underlättar för konsumenter då dessa inte behöver vara insatta inom området för att förstå vad utförandet innebär. Avtalsfriheten blir däremot lidande vid ett högt konsumentskydd, lagstiftningen tar möjligheten från konsumenten att avtala bort kravet på fackmässighet med syfte att spara pengar. Sätts denna problematik i relation till de framtida problem som kan uppkomma vid ett sådant utförande kan man ställa sig frågan om det är eftersträvansvärt. Monteras inte klinkerplattorna korrekt i ett badrum är risken att mögel bildas stor, vilket betyder att hela badrummet måste göras om för att avhjälpa felet. Jag hamnar således i bedömningen att en sådan situation riskerar att bli dyrare för både konsumenten och hantverkaren (beroende på vilka felbestämmelser som blir gällande) än om utförandet gjorts enligt branschpraxis från första början.



## 5. Samrådande och avrådande

Enligt Arvidsson och Samuelsson råder redan en viss omsorgsplikt ur den allmänna lojalitetsplikten. De hävdar att den största skillnaden mellan den allmänna lojalitetsplikten och den som nämns i 4 § 1 st. andra mening KtjL är att den förstnämnda även inkluderar konsumenten.<sup>130</sup> Den allmänna lojalitetsplikten innebär således att konsumenten har en omsorgsplikt gentemot näringsidkaren, även om den inte är lagstadgad. Dessa ska dock inte likställas, näringsidkaren har en mer vidsträckt omsorgsplikt gentemot konsumenten.

### 5.1 Samråds- och omsorgsplikt

Ur 4 § 1 st. andra mening KtjL kan en allmän omsorgsplikt utläsas. Detta kan i sin tur betraktas som en allmän grundsats om lojalitet i kontraktsförhållandet. Likt kravet på fackmässigt utförande kan inte omsorgsförpliktelsen avtalas bort.<sup>131</sup> Plikten kan betraktas som en paternalistisk åtgärd från lagstiftaren, då man velat skydda konsumenten från att bli utnyttjad eller lurad. Näringsidkaren måste med tillbörlig omsorg tillvarata konsumentens intressen. Det saknas en skarp gräns mellan fackmässighetskravet i första meningen och omsorgsplikten i andra, men i förarbetena benämns förpliktelsen som att det ”... i lagen slås fast som en andra grundläggande norm för näringsidkarens prestation”.<sup>132</sup>

Enligt Arvidsson och Samuelsson kan olika typer av ageranden strida mot både kravet på fackmässigt utförande och omsorgsplikten.<sup>133</sup> Vidare menar de båda att resultatavvikelser med kopplingar till antingen avsaknaden av fackmässighet eller bristande omsorg berörs av felbestämmelserna i 9 § KtjL.<sup>134</sup> Förvisso kan en entreprenör brista i sin omsorgsplikt utan att det

---

<sup>130</sup>Arvidsson & Samuelsson (2018), s.115.

<sup>131</sup>Johansson, (2013), s.142.

<sup>132</sup> Prop. 1984/85:110, s.40.

<sup>133</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.114.

<sup>134</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.115.

blir en resultatavvikelse, då blir inte heller felbestämmelserna i 9 § KtjL gällande. Däremot innebär inte detta att åsidosättande av omsorgsförpliktelsen trots ett korrekt resultat undviker repressalier i alla lägen. Det finns andra påföljder som kan bli gällande vid situationer som dessa, däribland om utförandet resulterar i skada för konsumenten.<sup>135</sup>

I ett av Nacka tingsrätts avgöranden från 2018 blev en hantverkare dömd för att ha åsidosatt den lagstadgade omsorgsplikten i 4 § KtjL gentemot konsumenten. En hantverkare hade åtagit sig uppdraget att uppföra en treplansvilla. Vid gjutningen av golvet testpumpade hantverkaren golvvärmen, vilket resulterade i att rören fylldes med vatten. Vattnet som användes i rören saknade frysskyddsmedel. Provtryckningen utfördes i oktober, vilket ledde till i att rören frös sönder till följd av agerandet. Vid tidpunkten framgick det inte av branschpraxis att sådant medel skulle användas. Således kunde hantverkaren inte dömas för att ha brustit i kravet på fackmässigt utförande. Tingsrätten fann istället att fel förelåg, då hantverkaren brustit i sin omsorgsplikt. Tingsrätten ansåg att hantverkaren borde informerat konsumenten kring att detta medel borde använts vid denna årstid.<sup>136</sup>

Omsorgspliktens syfte är att ge konsumenten en form av säkerhet, att entreprenören i samråd med denna utför tjänsten utefter de intressen som konsumenten kan ha. I förarbetena fördes en argumentation kring konsumenters bristande kunskap inom det område hantverkaren verkar. Vilket i sin tur skapar en obalans mellan de båda parterna, där konsumenten måste förlita sig på hantverkarens kunskap och yrkeserfarenhet. Påstår hantverkaren något ska konsumenten också kunna förlita sig om att det stämmer. En lagstadgad omsorgsplikt ser på så sätt till att entreprenören har intresse av att uppträda lojalt gentemot beställaren.<sup>137</sup>

---

<sup>135</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.115.

<sup>136</sup> Nacka tingsrätt dom 2018-04-09 mål nr. T 5021-16.

<sup>137</sup> Prop. 1984/85:110, s.159.

Trots att förhållandet innefattar en långtgående lojalitetsplikt där entreprenör förväntas visa tillbörlig omsorg gentemot beställarens intressen, har det dragits en gräns för hur långt denna är skyldig att gå. I förarbetena till konsumenttjänstlagen drogs gränsen vid sådan information som är allmänt känd.<sup>138</sup> Det finns två undantag från denna undantagsregel, skulle konsumenten visa på total oförståelse för utförandet eller om entreprenören vet att beställaren är okunnig måste även information som är allmänt känd meddelas. Regeln gäller även i ett omvänt förhållande, är beställaren verksam inom samma bransch förväntas inte heller entreprenören ha samma upplysningsplikt som den haft annars.<sup>139</sup>

En tjänst som utförts slarvigt behöver enligt förarbetena inte innebära att resultatet är felaktigt. Resultatet av den utförda tjänsten kan fortfarande leva upp till uppdragets innebörd. Skulle däremot slarvet innebära att arbetet försenas markant, kan detta bryta mot antingen kravet på fackmässigt utförandet eller omsorgsplikten.<sup>140</sup>

I ett mål från 2013 prövade Hovrätten en tvist som uppkommit vid gjutningen av ett betonggolv i ett garage. Tvisten grundade sig i att entreprenören inte uppfört någon golvbrunn. Parterna hade tidigare diskuterat om en golvbrunn skulle uppföras eller inte. Det rådde skiljaktigheter kring om brunnen skulle ha oljeavskiljare eller inte, därför hade det aldrig avtalats kring detta. Entreprenören utförde således enbart gjutningen av golvet. Beställaren ansåg att tjänsten var felaktigt utförd och krävde avhjälpande. Det visade sig att kommunen uppmanade entreprenörer att bygga garage utan golvbrunnar då dessa utgör en onödig risk för föroreningar. Eftersom konsumenten aldrig informerat om att en golvbrunn var av väsentlig betydelse kunde inte entreprenören anses ha brustit i sitt fackmässiga utförande. Ett garage används sedvanligt som parkering för bilar och att vatten kommer in i garaget via regn eller snö är något som är

---

<sup>138</sup> Prop. 1984/85:110, s.160.

<sup>139</sup> Prop. 1984/85:110, s.160.

<sup>140</sup> SOU 1979:36, s.264.

allmänt känt. Hovrätten kom därför fram till bedömningen att entreprenören inte heller brustit i sin omsorgsplikt gentemot beställaren.<sup>141</sup>

## 5.2 Resultatförpliktelse

Begreppet resultatförpliktelse nämns aldrig i propositionen till konsumenttjänstlagen.<sup>142</sup> Däremot brukas begreppet i en dom från Högsta domstolen, vilket ger en vägledning vad resultatförpliktelsen innebär i praktiken. Högsta domstolen beskriver i ett rättsfall från 2013 skillnaden mellan en omsorgs- och resultatförpliktelse; ”En tjänst ska utföras på ett sätt som stämmer överens med vad som följer av avtalet. Ibland kan detta innebära att säljaren tar på sig en resultatförpliktelse och därför ska se till att ett visst resultat uppnås. Avtalet kan också innebära att säljaren tar på sig en omsorgsförpliktelse, som innebär antingen att säljaren ska eftersträva ett bestämt resultat eller att han ska eftersträva bästa möjliga resultat.”<sup>143</sup> Rättsfallet berör förvisso ett förhållande mellan två juridiska personer, men domstolens definition av begreppen bör inte vara mindre relevant för det.

Johnny Herre menar sin artikel i Svensk Juristtidning på att utgångspunkten för kravet gällande fackmässigt utförande grundar sig i att hantverkaren inte har något resultatansvar. Arbetet ska istället utföras utefter vad som är fackmässigt, detta framgår enligt Herre av 4 § KtjL.<sup>144</sup>

Omsorgsplikten som berördes närmre i föregående kapitel (se kap. 4.1) innebär att en entreprenör vid utförandet av tjänsten ska ”med omsorg eftersträva ett resultat”, medan resultatförpliktelsen syftar till att ”åstadkomma ett resultat”.<sup>145</sup> Har inte entreprenör och beställare avtalat om ett färdigt resultat, har entreprenören en omsorgsplikt att se till att resultatet blir så bra som möjligt. Således råder en härfin gräns mellan dessa

---

<sup>141</sup> Hovrättens för Västra Sverige dom 2013-09-19 i mål nr T 3455-12.

<sup>142</sup> Prop. 1984/85:110, texten i sin helhet.

<sup>143</sup> NJA 2013 s.1174, punkt 10.

<sup>144</sup> Johnny Herre, Svensk rättspraxis Förmögenhetsrätt 1978–2004, SvJT 2005 s.549, s.653

<sup>145</sup> Anders Ingvarson & Marcus Utterström, Självkostnadsprincipen enligt AB 04 och ABT 06, SvJT 2018, s.555.

förpliktelser, den ena riktar sig till ett specifikt resultat och den andra på det bästa möjliga resultatet.

Resultatförpliktelsen definieras av vad som avtalats mellan parterna. Det är lättare för en konsument att påpeka att en utförd tjänst avviker från resultatförpliktelsen om avtalet är detaljerat skrivet. Desto tydligare det framgår vad slutresultatet ska vara, desto lättare blir det också att visa vad som blivit fel. I förarbetena hänförs det att så oftast inte är fallet, uppdraget preciseras sällan så noggrant som är nödvändigt.<sup>146</sup>

I förarbetena lyfts tyngden av avtalsfriheten kring hur resultatet bedöms fram. Avtalet är en av utgångspunkterna när det kommer till bedömningen av en utförd tjänst. Framgår det inte av avtalet att uppdraget gäller en specifik tjänst, kan det tolkas som att utförandet av tjänsten ska nå ett så bra resultat som möjligt. Det bör således framgå av avtalet att uppdraget specifikt hänvisar till ett förutbestämt resultat och inte ett försök till ett bra resultat.<sup>147</sup>

Utförs tjänsten fackmässigt bör den också resultera i vad som avtalats mellan parterna. Däremot är det möjligt att en tjänst är fackmässigt utförd, men inte resulterar i vad konsumenten förväntar sig av utförandet.<sup>148</sup> Skulle hantverkaren inte lyckas uppnå det resultat konsumenten förväntar sig av utförandet ska detta meddelas omgående. I grund och botten styr avtalet hur resultatet förväntas bli och vad konsumenten förväntar sig av tjänsten kan delvis utläsas däriifrån.<sup>149</sup>

### **5.3 Avrådningsplikt**

Ur 6 § KtjL kan en skyldighet att vid vissa situationer avråda beställaren från utförandet av vissa tjänster utläsas. Bestämmelsen utgör ett specialfall

---

<sup>146</sup> SOU 1979:36, s.195.

<sup>147</sup> SOU 1979:36, s.196.

<sup>148</sup> SOU 1979:36, s.196.

<sup>149</sup> SOU 1979:36, s.197.

av omsorgsförpliktelsen, den tar nämligen upp det som inte regleras av 4 § 1 st. KtjL. Hantverkaren har således en skyldighet att avråda konsumenten från sådana utföranden som kan sakna nytta.<sup>150</sup> Vad som definierar nytta i den specifika situationen varierar från fall till fall, men i grunden rör det sig om priset och värdet för konsumenten.<sup>151</sup> Precis som i 4 §, där omsorgplikten framgår, råder här ett maktförhållande i form av ett kunskapsöverläge.<sup>152</sup> Skyldigheten ser till att hantverkaren avråder konsumenten vid sådana situationer som hantverkaren bedömer sakna nytta. En konsument kan ha svårt att veta exakt vad denna behöver, således läggs ansvaret att se till att konsumenten får den tjänst som efterfrågas istället över på hantverkaren.

En hantverkare blev 2011 dömd i Hovrätten för att ha åsidosatt sin avrådningsplikt enligt 6 § KtjL. Tvisten uppstod till följd av en bristfällig ommålning av nio antika dörrar. Färgen som hantverkaren använt sig av började spricka efter några månader, vilket tydde på att målningen inte utförts fackmässigt. Hade parterna avtalat om en provisorisk målning hade hantverkaren kunnat undvika ansvar. Däremot saknades ett sådant avtal, vilket resulterade i att hantverkaren bedömdes åsidosatt sin avrådningsplikt.<sup>153</sup>

Bestämmelsen i 6 § KtjL har ett nära samband med 11 § KtjL, där kan en självständig upplysningsplikt utläsas. Bestämmelsen innebär att fel föreligger om hantverkaren innan parterna ingått avtal undviker att upplysa om sådan information som kan ha betydelse för konsumenten.<sup>154</sup> Bestämmelsen innefattar sådan information hantverkaren förväntas känna till, utger sig en hantverkare för att vara fackman kan en viss standard förväntas utav denna.<sup>155</sup> Det råder inte fel i tjänst enligt 11 § KtjL om 6 §

---

<sup>150</sup> Johansson (2013), s.158.

<sup>151</sup> Johansson (2013), s.159-160.

<sup>152</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.74.

<sup>153</sup> RH 2012:29

<sup>154</sup> Johansson (2013), s.227.

<sup>155</sup> Hedberg & Johansson (2008), s.64.

KtjL är aktuell. Upplivningsplikten täcker nämligen upp det som inte tas upp av avrådningsplikten, vilket också framgår av 11 § KtjL.

Konsumenttjänstlagens 11 § förutsätter att läsaren begriper vad 6 § 1 st. KtjL åsyftar, vilket kan göra det svårt att dra gränsen för när den ena bestämmelsen gäller framför den andra. Vad som betraktas som nytta i 6 § 1 st. KtjL för konsumenten är svårdefinierat. Av förarbetena kan det utläsas att nytta avser den ekonomisk nytta konsumenten kan komma att ha av ett visst utförande.<sup>156</sup> Det ligger således i hantverkarens fackkunskaper att reda ut vad som är av nytta för konsumenten och vad som inte är det.<sup>157</sup>

Skulle en konsument vara intresserad av att byta ut fönster trots att dessa är helt funktionsdugliga, måste hantverkaren informera konsumenten om att bytet inte är nödvändigt. Skulle konsumenten trots den givna informationen vilja genomföra fönsterbytet har hantverkaren rätt att utföra tjänsten utan att bryta mot bestämmelsen i 6 § KtjL.<sup>158</sup> Arvidsson och Samuelsson menar på att konsumenten har rätt att räkna med att hantverkaren iakttar sina skyldigheter enligt 4 § 1 st. KtjL och uppfyller sin omsorgsförpliktelse i ljuset av de fackkunskaper denna besitter.<sup>159</sup>

Vad en reparation innebär i praktiken kan vara svårt för en konsument att veta. Än mindre är det svårt för konsumenten att veta vad som är rimligt att reparera. Hur bör en hantverkare ställa sig till att en konsument vill reparera en 20 år gammal köksfläkt, kommer en sådan reparation innebära nytta för konsumenten? Olika faktorer kan spela in i en sådan situation. En av frågorna hantverkaren måste ställa sig, står kostnaden i rimlig proportion till nyttan?<sup>160</sup> Förmodligen skulle det vara billigare för konsumenten att köpa en ny köksfläkt än att reparera den. Kommer reparationen att hålla en längre tid och kommer konsumenten kunna använda sig av fläkten i sitt nyrenoverade kök?

---

<sup>156</sup> Prop. 1984/85:110, s.168.

<sup>157</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.74.

<sup>158</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.76.

<sup>159</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.74.

<sup>160</sup> Prop. 1984/85:110, s.167.

Arvidsson och Samuelsson argumenterar för att omsorgsförpliktelsen i ett sådant fall innebär att hantverkaren avråder konsumenten från en sådan reparation. I sin bok använder de sig av ett exempel med en målare som blir inhyrd för att måla om en vägg. Målaren inser att väggens isolering är bristfällig och konsumenten inom kort kommer bli tvungen att byta ut den, i en sådan situation måste målaren avråda konsumenten från att måla väggen.<sup>161</sup> Kostnaden för målandet står således inte i proportion till nyttan konsumenten erhåller av det utförda arbetet. Däremot föreligger ingen skyldighet att avråda om målaren inte vetat om att väggens isolering varit bristfällig. Även om inte felbestämmelserna i 11 § KtjL skulle bli aktuella i en sådan situation, kan kravet på fackmässigt utförande bli det. En målare förväntas besitta sådan fackkunskap som är hänförlig till tjänstens utförande, däribland vilken sorts trä som är lämplig att måla på.<sup>162</sup>

Det står parterna fritt enligt 4 § 2 st. KtjL att avtala om vilket material som ska användas vid utförandet av tjänsten. Detta kan i sin tur leda till att materialet håller en lägre kvalitet än vad som vanligtvis skulle användas vid en liknande situation. Däremot måste hantverkaren trots detta alltid avråda konsumenten enligt 6 KtjL från att välja material som håller en alldeles för låg kvalitet.<sup>163</sup> Väljer konsumenten trots avrådandet att fullfölja utförandet står det hantverkaren fritt att använda det material som det avtalats om, trots att den håller en lägre kvalitet än vad som vanligtvis använts.<sup>164</sup>

## 5.4 Analys

Det kan diskuteras om lydelsen i 4 § 1 st. andra mening KtjL är att tolka som en omsorgs- eller resultatförpliktelse. Personligen skulle jag påstå att paragrafens samrådsplikt, om inget annat avtalats, bör betraktas som en omsorgsförpliktelse och inte en resultatförpliktelse. En renovering eller

---

<sup>161</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.75.

<sup>162</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.76.

<sup>163</sup> Hedberg & Johansson (2008), s.25.

<sup>164</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.117.



nybyggnation blir sällan precis som man tänkt sig, således lämpar sig plikten att likställas med en omsorgsförpliktelse. I en perfekt värld specificeras det exakt vad som förväntas av ett uppdrag i parternas avtal, däremot ser verkligheten annorlunda ut. Likt vad som framgått av förarbetena (se kap 5.2) är det sällan avtal specificeras så detaljerat som de skulle behövas. Den bristande juridiska kunskapen som större delen av befolkningen innehar resulterar förmodligen i att de flesta varken läser eller är helt införstådda med vad avtalen de skrivit på innebär. Den omsorgsplikt som den allmänna lojalitetsplikten sätter på konsumenten kan däremot tolkas som en resultatförpliktelse mot hantverkaren i form av betalning. Detta på grund av att konsumenten betalar för att få en tjänst utförd, således är summan för betalningen mer eller mindre fastslagen redan innan arbetet påbörjas.

Både avrådnings- och upplysningspliktens roll kan diskuteras i ljuset av kravet på fackmässigt utförande. Återvänder man till exemplet med den 20 år gamla köksfläkten (se kap. 4.3) kan slutsatsen dras att hantverkaren står inför ett dilemma. Beslutet att reparera en så pass gammal köksfläkt kan upplevas som onödigt, då kostnaden för själva utförandet förmodligen inte står i proportion till den nytta som konsumenten får ut. En nyproducerad fläkt har i de flesta fall både garanti, bättre funktion och längre hållbarhet. En reparation av detta slag måste således avrådas i enlighet med 6 § KtjL. Detta hindrar däremot inte att konsumenten insisterar på att tjänsten utföras, trots hantverkarens avrådande. Hur denna avrådningsplikt ska ställas i relation till upplysningsplikten i 11 § KtjL är däremot inte självklart, men inser hantverkaren exempelvis att köksfläkten kommer behöva en ny reparation inom de kommande åren måste detta upplysas. Var exakt gränsen mellan dessa olika plikter går är svårt att avgöra. Däremot kan en sådan reparation vara motiverad om den är ämnad som provisorisk och priset är betydligt lägre än om det skulle röra sig om en reparation vars syfte är att återställa objektet.

En infallsvinkel som är värd att diskutera är vilken roll 4 § KtjL spelar vid både avrådnings- och upplysningsplikten. Arvidsson och Samuelsson fastslog i sin bok att en konsument kan förutsätta att hantverkaren tillvaratar den omsorgsplikten som fastslås i 4 § 1 st. andra mening KtjL.<sup>165</sup>

Vilken inverkan har kravet på det fackmässiga utförandet på dessa plikter? Om konsumenten vill ha sin köksfläkt reparerad och hantverkaren avråder från detta då denna inser att utförandet inte leder till någon nytta för konsumenten. Hantverkaren har i en sådan situation uppfyllt sin plikt i enlighet med 6 § KtjL, men ponera att köksfläkten är ett föremål som väcker minnen från gamla dagar hos konsumenten. Att välja att utföra reparationen vid en sådan situation bör anses uppfylla både avrådnings-, upplysnings- och omsorgsförpliktelsen. Hur skulle situationen bedömas om reparationer av detta slag går emot branschpraxis eftersom denna typ av köksfläkt är känd för att gå sönder efter reparationer? Vad skulle utförandet innebära för hantverkaren om reparationen inte uppfyllde kravet på fackmässighet? Enligt felbestämmelserna i 9 § KtjL spelar det ingen roll om tjänsten utförts felfritt, uppfyller inte reparationen kravet på fackmässighet kommer den förmodligen betraktas som felaktig oavsett.

---

<sup>165</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.74.

## 6. Fel i utförande av tjänst

Vad som avses som felaktigt vid utförandet av tjänst kan utläsas av 9 § KtjL. Enligt paragrafens första stycke är tjänsten att betrakta som fel när resultatet avviker från ett av tre olika scenarion. Enligt första punkten får inte utförandet strida mot bestämmelserna i 4 § KtjL, oavsett om det skulle bero på olyckshändelse eller inte. Inom bestämmelsen faller både kravet på fackmässighet och omsorgsförpliktelse in, vilken av dessa som har störst betydelse är inte helt klarlagt. Den kommande punkten berör föreskrifter och myndighetsbeslut som har för avsikt att säkerställa att tjänsten utförs på ett säkert sätt. Följer inte utförandet säkerhetssynpunkterna är således utförandet att betraktas som felaktigt.

Paragrafens sista punkt berör avtalsfriheten. Eftersom konsumenttjänstlagen till stor del är tvingande till konsumentens fördel gäller här ett envägs förhållande. Det råder inget hinder för parterna att avtala om sådant som gynnar konsumenten. Det står parterna fritt att avtala om tjänstens innehåll, omfattning och utförande, förutsatta att ingen av dessa överenskommelser inskränker de rättigheter som lagen ställer upp. Tjänsten måste således alltid utföras fackmässigt, oberoende av vad parterna kommer överens om.<sup>166</sup> Uppfylls inte överenskommelsen riskerar tjänsten att bedömas som felaktig. Således garanterar paragrafen att principen om att avtal ska upprätthållas. För att inte bryta om lagens bestämmelser måste entreprenören uppfylla de åtaganden som antagits utöver de lagstadgade minimikraven.

### 6.1 Fel i tjänst enligt 9 § konsumenttjänstlagen

I 9 § KtjL paragraf presenteras vad som i lagens mening avses med att en tjänst är felaktig. I paragrafens första stycke presenteras tre situationer där en tjänst anses vara felaktig. En tjänst anses felaktig om resultatet avviker från vad konsumenten i enlighet med 4 § KtjL har rätt att kräva, vilket berör såväl fackmässigt utförande såsom omsorgsförpliktelsen. I nästkommande

---

<sup>166</sup> Johansson (2013), s.203-204

punkt fastslås det att tjänsten är felaktig om inte utförandet lever upp till de säkerhetsföreskrifter som finns. Slutligen avslutas paragrafens första stycke med ”vad som därutöver får anses avtalat”, vilket är grundstenen i den svenska avtalsrätten, *pacta sunt servanda*, avtal ska hållas.

Bestämmelsen i 9 § KtjL inriktar sig på tjänstens resultat. Med resultat avser paragrafen den fysiska produkt som utförandet resulterar i.<sup>167</sup> Avviker resultatet från vad konsumenten har rätt att förvänta sig av utförandet enligt 4 § KtjL är tjänsten att betrakta som fel. Både 4 § 1 st. KtjL krav på fackmässigt utförande och omsorgsplikten berörs av 9 § 1 st. 1 p. KtjL, vilket framgår av paragrafens ordalydelse.<sup>168</sup> Bestämmelserna berör som anförts i tidigare kapitel (se kap. 4.0 & 4.1) olika omständigheter. Således blir felbestämmelserna i 9 § KtjL gällande vid resultatavvikelser till följd av överträdelse av dessa.<sup>169</sup>

Hantverkare och entreprenörer bär ansvaret för att tjänsten utförs på ett korrekt sätt och att resultatet inte avviker från vad som avtalats med konsumenten. Oavsett om någon avvikelse på resultatet skulle bero på en olyckshändelse eller liknande, är det näringsidkaren som är ansvarig. Däremot blir näringsidkaren fri från ansvar i enlighet med 16 § KtjL om felet beror på konsumenten. En tjänst som utförts på ett tillfredställande sätt är således korrekt enligt 9 § 1 st. 1 p. KtjL om resultatet inte är befäst med fel. Detta förutsätter att utförandet uppfyller det fackmässiga krav som ställs upp i 4 § 1 st. första mening KtjL. I en sådan bedömning tas resultatets utseende, hållbarhet och avsaknad av risker från både person- och egendomsskada in.<sup>170</sup>

För att en tjänst ska betraktas som fel enligt 9 § 1 st. KtjL krävs det att en resultatavvikelse förekommit. Huvudregeln vid fel är att konsumenten har bevisbördan för att utförd tjänst avviker från det förväntade resultatet. Däremot finns det undantag vid småhusentreprenader, där läggs ansvaret i

---

<sup>167</sup> Prop. 1984/85:110, s.188.

<sup>168</sup> Prop. 1984/85:110, s.371.

<sup>169</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.115.

<sup>170</sup> Prop. 1984/85, s.188.

enlighet med 51 § KtjL istället över på entreprenören.<sup>171</sup> Paragrafen berör arbetets omfattning och hur betalningen ska gå till. Saknas det avtal blir det således upp till entreprenören att motbevisa konsumentens påståenden.<sup>172</sup> Det finns däremot rättsfall från Hovrätten, där domstolen kommit fram till det motsatta, där bevisbördan lagts över på konsumenten istället för entreprenören.<sup>173</sup> Stöd för att en domstol kan agera på detta vis kan utläsas av paragrafens förarbete.<sup>174</sup>

I ett rättsfall från 2017 påstod konsumenten att entreprenören inte agerat fackmässigt vid uppförandet av huset. Konsumenten hävdade att tjänsten utförts så pass bristfälligt att utförandet inte kunde betraktas som fackmässigt. Vanligtvis ligger bevisbördan på näringsidkaren i enlighet med 51 § KtjL, men i detta fall ansåg Hovrätten att påståenden som dessa ska bevisas av den som gör dem gällande. Således lades bevisbördan för att entreprenören inte utfört tjänsten fackmässigt låg på konsumenterna.<sup>175</sup>

En tjänst är inte att betrakta som felaktig enligt 4 § 1 st. 2 p. KtjL enbart på grund av att resultatet inte upplevs som positivt av konsumenten. Enligt förarbetena till konsumenttjänstlagen bör inte detta vara en särskilt vanlig företeelse, men kan mycket väl uppkomma vid uppdrag gällande reparationer där varken konsument eller hantverkaren vet vad som är fel. I en sådan situation kan inte hantverkaren alltid garantera att reparationen löser problematiken. Har hantverkaren visat på fackmässigt utförande och att omsorgsplikten gentemot konsumenten tillvaratagit kan inte tjänsten anses vara felaktig enligt första punkten trots att felet inte avhjälpes.<sup>176</sup>

En reparationstjänst innebär i praktiken två olika delmoment. Först måste hantverkaren ta reda på vad som är fel och därefter avhjälpa i den mån det är möjligt. Hantverkaren kan anses ha uppfyllt sina åtaganden trots att felet

---

<sup>171</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.192.

<sup>172</sup> Prop. 2003/04:45, s.132.

<sup>173</sup> Göta Hovrätt dom 2017-10-12 mål nr. T 3300-16.

<sup>174</sup> Prop. 2003/04:45, s.132.

<sup>175</sup> Göta Hovrätt dom 2017-10-12 mål nr. T 3300-16.

<sup>176</sup> Prop. 1984/85, s.189.

inte kan åtgärdas, givet att denne agerat fackmässigt.<sup>177</sup> En tjänst kan anses ha utförts fackmässigt trots att inget önskvärt resultat uppnått. I ett beslut från ARN 1987 kom man fram till att en hantverkare agerat fackmässigt trots att den inte lyckats tina fryst vatten i ett rör. Hantverkaren hade använts sig av metoder som bedömdes vara fackmässiga. Trots en godkänd metod lyckades inte hantverkaren tina isen inuti rören. Några veckor efter utförandet tinade vattnet av sig själv. ARN gjorde bedömningen att hantverkaren uppfyllt kravet på fackmässigt utförande, trots att utförandet inte nått upp till ett önskvärt resultat. Ett företag har enligt nämnden rätt till ersättning trots att resultat uteblir, såvida metoderna som använts är att betrakta som etablerad branschpraxis och således uppfyller kravet på ett fackmässigt utförande.<sup>178</sup>

Stycket ovan innebär däremot inte att hantverkare vid varje sådant tillfälle går med ryggen fri. En konsument kan ingå ett avtal med hantverken där denna åtar sig en resultatförpliktelse i form av att ett löfte att problemet kan lösas. Skulle däremot inte hantverkaren leva upp till vad som avtalats kommer utförandet att betraktas som felaktigt i enlighet med styckets tredje punkt.<sup>179</sup>

En hantverkare har ett visst ansvar som fackman att vid avhjälpande upptäcka brister. Skulle en hantverkare ta på sig uppdraget att utföra en reparation av exempelvis ett klinkergolv i ett badrum bör denna givetvis kontrollera att det inte bildats mögel under plattorna. Ett sådant utförande uppfyller inte enbart kravet på fackmässigt utförande, utan det visar även på den omsorgsplikt hantverkaren har gentemot konsumenten. I lagens förarbeten har det dragits en gräns vid hur långt en hantverkare förväntas gå vid en sådan ”kontroll”. Utförs reparationen på ett fackmässigt tillfredställande sätt och hantverkaren trots detta inte upptäcker exempelvis

---

<sup>177</sup> Hedberg & Johansson (2008), s.52.

<sup>178</sup> ARN 1987-88 ref. 2 (Avgörande 1987-2856).

<sup>179</sup> Prop. 1984/85:110, s.189.

mögelskadan och det saknas indikationer på att en fortsatta felsökning är nödvändig, kommer tjänsten inte att betraktas som fel enligt 9 § KtjL.<sup>180</sup>

Det är upp till hantverkare att utefter sin fackkunskap göra en bedömning kring hur långt en felsökning ska gå. En hantverkare kan således gå fri från ansvar även om bedömningen i efterhand visat sig vara felaktig. Det centrala i en sådan bedömning ska vara att hantverkeran visat att denna handlat fackmässigt och tagit vara på konsumentens intressen. Att en hantverkare vid varje tillfälle genomför en långtgående undersökning för att finna om något fel existerar kommer enbart att slå mot konsumenten i form av höga kostnader. Därför gjorde utredaren i förarbetena bedömningen att det är orimligt att hantverkaren har ett så långtgående ansvar. För att fel enligt styckets första punkt ska anses föreligga måste bristerna i hantverkarens bedömning vara så pass undermåliga att det leder till en resultatavvikelse.<sup>181</sup>

I Myresjöhusfallet förtydligade Högsta domstolen att fackmässighetsbegreppet tar sikte på den professionella kompetensen hos näringsidkaren och beroende på vilken bransch det rör sig om, vilka objektiva krav som kan ställas på hantverkaren. Fackmässighet blir på så vis knuten till resultatkravet som i sin tur uttrycker en miniminivå för tjänstens utförande. Uppfyller således inte hantverken de minimikrav som 4 § 1 st. KtjL ställer på utförandet, kommer tjänsten att betraktas som felaktig.<sup>182</sup> Däremot kan en tjänst vara fackmässigt utförd och ändå innebära felansvar för hantverkeran, enligt domstolen beror detta på en riskfördelning till följd av det parterna avtalat om.<sup>183</sup>

En utförd tjänst anses vara felaktigt utförd enligt 9 § 1 st. 2 p. KtjL om säkerhetsföreskrifter åsidosatts. Av förarbetena kan det utläsas att punkten är en hänvisning till 5 § KtjL. Punktens syfte är att säkerställa att

---

<sup>180</sup> Prop. 1984/85:110, s.190.

<sup>181</sup> Prop. 1984/85:110, s.190.

<sup>182</sup> NJA 2015 s.110, se punkt 15.

<sup>183</sup> NJA 2015 s.110, se punkt 18.

konsumenten erhåller en minimistandard som lever upp till de föreskrifter och myndighetsbeslut som tagits fram.<sup>184</sup>

Det föreligger enligt 9 § 1 st. 3 p. KtjL fel i tjänst om tjänsten inte lever upp till vad som avtalats. Vad som avtalats mellan parterna kan även benämnas som vad konsumenten har fog att förvänta sig av utförandet, vilket kan utläsas från Myresjöhusfallet.<sup>185</sup> I målet bedömdes den uppförda bostaden inte leva upp till vad som avtalats mellan parterna på grund av risken för fuktskador. Resultatet levde således inte upp till vad konsumenten hade fog att förutsätta (se kap 4.3). Då lagen är tvingande råder inte avtalsfrihet i full utsträckning, bestämmelsen innebär att konsumenten fritt kan avtala om bättre villkor än de minimikrav på utförande som fastslås i 4 § KtjL. Ingår parterna däremot avtal som innebär sämre villkor för konsumenten kommer således inte det avtalet att tillämpas. Lagens tvingande bestämmelser går före en sådan överenskommelse.<sup>186</sup>

Skulle en småhusentreprenad vara befäst med fel enligt 9 § KtjL, ska utförandet som huvudregel betraktas som felaktigt när dessa brister upptäcks inom två år. Undantaget från denna regel kan utläsas av 59 § KtjL, där fastslås det att om det skett en olyckshändelse eller om det är uppenbart att konsumenten vanvårdat slutprodukten blir entreprenörer fri från ansvar. Således blir det entreprenörens ansvar att visa på att felet antingen uppstått genom olyckshändelse eller vanvård från konsumentens sida.<sup>187</sup> Ska entreprenören gå fri från ansvar är det däremot tillräckligt att denna lyckas visa på att det är sannolikt att konsumenten själv orsakat de brister som är aktuella i tvisten.<sup>188</sup>

---

<sup>184</sup> Prop. 1984/85:110, s.190-191.

<sup>185</sup> NJA 2015 s.110, se punkt 16.

<sup>186</sup> Arvidsson, Nyström & Flodgren (2017), s.257.

<sup>187</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.192.

<sup>188</sup> Prop. 2003/04:45, s.144.



## 6.2 Fel i tjänst enligt 11 § konsumenttjänstlagen

I de fall där en hantverkare inte uppfyller sin plikt kring att upplysa konsumenter gällande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet, reglerar 11 § KtjL när tjänsten är att anse som felaktig. En sådan upplysning ska ske före parterna väljer att ingå avtalet. Information som är av betydelse ska således lämnas till konsumenten, däremot finns det ingen riktlinje för vilken information som ska lämnas till vem eller hur långtgående den måste vara. Upplysningsplikten baseras på situationen och varierar från gång till gång. En konsument som driver ett byggföretag behöver förmodligen inte lika långtgående upplysningar som en person som aldrig haft ett verktyg i sin hand.<sup>189</sup> Paragrafen blir inte aktuell om bestämmelserna i 6 § 1 st. KtjL är tillämpliga, då blir istället 7 § KtjL aktuell.<sup>190</sup>

Ett rekvisit för att hantverkaren ska kunna bli ansvarig för sin försummelse av upplysningsplikten är att denna kände till eller borde känt till att information var av betydelse för konsumenten.<sup>191</sup> Det är således ingen grund för ansvarsfrihet hos hantverkaren bara för att denna inte kände till att den borde ha upplyst konsumenten om ett visst förhållande.<sup>192</sup> Det ingår i hantverkarens uppdrag att vid utförandet av tjänsten tillvarata konsumentens intressen.<sup>193</sup> Hantverkaren måste således inneha sådan fackmässig kunskap att denna kan göra bedömningen av vilken information som är av stor betydelse för konsumenten.

Gällande vad en hantverkare borde insett ska detta bedömas i ljuset av kravet på det fackmässiga utförandet. Den objektiva måttstocken det talas om i förarbete baseras på den kunskapen, erfarenheten och seriositet en fackman förväntas besitta.<sup>194</sup> I förarbetena har det även öppnats upp för att en konsument ska kunna ställa högre krav på en hantverkare som påstår sig

---

<sup>189</sup> Prop. 1984/85:110, s.199-200.

<sup>190</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.201.

<sup>191</sup> Arvidsson & Samuelsson (2018), s.201.

<sup>192</sup> Prop. 1984/85:110, s.201.

<sup>193</sup> Prop. 1984/85:110, s.40.

<sup>194</sup> Prop. 1984/85:110, s.157.

vara specialist på det område den verkar inom.<sup>195</sup> Det är en svår gränsdragning att göra, varken förarbetena eller doktrin ger något tydligt svar kring hur det ska göras.

Paragrafens bestämmelse är således svår att definiera. Däremot skriver Johansson i sin bok att vägledning gällande tolkningen av upplysningsplikten går att finna i ett avgörande från Högsta domstolen rörande en motocrossbana.<sup>196</sup> I fallet uppstod tvist beträffande att försäljaren av fastigheten underlåtit att upplysa köparen om att den närliggande motocrossbanan. Två ledande faktorer som visade på att köparen inte varit medveten om motocrossbanan var att denne aldrig frågade om den och att mäklaren vidtagit åtgärder för att visningen skulle äga rum när inget buller förekom. Således bedömdes det att försäljaren utnyttjat köparen okunskap genom att underlåta i att upplysa om motocrossbanan.<sup>197</sup> Tvisten rörde försäljning av fastighet, vilket innebar att konsumenttjänstlagen inte var tillämplig. Dock menar Johansson på att domen öppnat upp för ett felansvar när upplysningsansvaret åsidosatts.<sup>198</sup>

### **6.3 Hur särskiljer sig 6 och 11 §§ från varandra?**

Paragraferna reglerar olika situationer kring avrådande och upplysning. Vid en snabb anblick kan det vara svårt att se vad skillnaden är. Som nämnt tidigare (se kap. 5.3) reglerar 6 § KtjL en avrådningsplikt, vilket innebär att en fackman ska besitta sådan kunskap att den vet vad som är rimligt att genomföra och vad som inte är det. I förarbetena till 6 § KtjL nämns det att om en tjänst utifrån en fackmässigt objektiv bedömning inte kan vara till rimlig ekonomisk nytta för konsumenten måste näringsidkaren avråda denna från att fullfölja arbetet.<sup>199</sup> Upplysningsplikten i 11 § KtjL berör istället

---

<sup>195</sup> Prop. 1984/85:110, s.201.

<sup>196</sup> Johansson (2013), s.228.

<sup>197</sup> NJA 2007 s.86.

<sup>198</sup> Johansson (2013), s.228.

<sup>199</sup> Prop. 1984/85:110, s.166.

sådana uppgifter som konsumenten bör känna till, exempelvis om utförandet av tjänsten är att betrakta som antingen enkel eller komplicerad.<sup>200</sup>

I förarbetena till konsumenttjänstlagen framförs det att upplysningsplikten knyter sig starkast till sådana situationer där det finns ett behov för hantverkaren att informera konsumenten gällande vad tjänsten går ut på. Detta rör sig särskilt om tjänster kopplade till entreprenad- och reparationstjänster.<sup>201</sup> Medan avrådningsplikten har som syfte att avråda konsumenten från utföranden som hantverkaren bedömer vara olämpliga.<sup>202</sup>

För att belysa vad upplysningsplikten innebär har man i förarbetena använt både en termostatventil och val av färg som exempel. En hantverkare måste i vissa fall upplysa konsumenten vid installation av en termostatventil om valet är olämpligt då den höga kalkhalten i vattnet riskerar att orsaka stopp i rören.<sup>203</sup> En hantverkare måste även upplysa konsumenten om att färgvalet inte lämpar sig för exempelvis utomhusbruk.<sup>204</sup> Uppfyller inte hantverkaren sin upplysningsplikt är tjänsten att betraktas som fel. Det råder brist på avgöranden rörande 11 § KtjL, vilket tyder på att bestämmelsen är svår att särskilja från avrådningsplikten i 6 § KtjL.

Trots paragrafernas snarlika plikter, råder det skillnader kring påföljder vid åsidosättande av någon av bestämmelserna i 6 eller 11 §§ KtjL. Avrådandeplikten i 6 § KtjL är prekontraktuell, medan upplysningsplikten som fastslås i 11 § KtjL kretsar kring det kontraktsmässiga ansvaret.<sup>205</sup> Brister hantverkaren i den avrådningsplikt som fastslås i 6 § KtjL och konsumenten i fråga inte valt att gå vidare med utförandet om den fått korrekt information, kan hantverkaren förlora sin rätt till ersättning i enlighet med 7 § KtjL. Däremot kan det utläsas av paragrafens andra stycke att hantverkaren trots sitt åsidosättande av avrådningsplikten kan vara

---

<sup>200</sup> Johnsson (2013), s.230.

<sup>201</sup> SOU 1979:36, s.162

<sup>202</sup> SOU 1979:36, s.434-435

<sup>203</sup> Se både SOU 1979:36, s.161 och Prop. 1984/85, s.200

<sup>204</sup> Se både Johansson (2013), s.231 och Prop. 1984/85 s.200

<sup>205</sup> Munukka (2007), s.325.

berättigad till ersättning om konsumenten har nytta av den utförda tjänsten. Uppfyller däremot inte hantverkaren sin upplysningsplikt enligt 11 § KtjL är tjänsten att anse som fel.<sup>206</sup> Vilket kan leda till att konsumenten kan kräva att hantverkaren avhjälper felet eller bli berättigad prisavdrag, hävning eller skadestånd.

## 6.4 Hur förhåller sig 4, 6 och 9 §§ till varandra?

Ur 4 § 1 st. andra mening KtjL kan både omsorgs- och samrådsplikten utläsas, vilket i sin tur kan liknas vid avrådningsplikten i 6 § KtjL. I förarbetena förtydligas det att avrådningsplikten ska ses som en del av omsorgsplikten.<sup>207</sup> Vilket tyder på att 6 § KtjL är en specificering av omsorgsplikten, att inte avråda vid en situation näringsidkaren upplever som olämplig således inte visar omsorg gentemot konsumenten. Förhållandet mellan dessa paragrafer blir således svårdefinierat då både 6 och 11 §§ har olika påföljdsbestämmelser.

I 9 § KtjL görs det en rak hänvisning till att paragrafens felbestämmelser aktualiseras när resultatet avviker från vad som stadgas 4 § KtjL. Vilket innebär att en utförd tjänst i lagens mening betraktas som felaktig om näringsidkaren inte visat tillräcklig hänsyn till konsumenten. Det framgår ordagrant av 6 § KtjL att avrådningsplikten regleras av paragrafen och inte 4 § KtjL.

I förarbetena talas det om en allmän omsorgsplikt, som innebär att parterna har en skyldighet att visa omsorg gentemot vardera.<sup>208</sup> För att en näringsidkare inte ska bryta mot omsorgsförpliktelsen får denna inte heller åsidosätta kravet på fackmässigt utförande.<sup>209</sup> Trots att det råder en allmän omsorgsplikt ansågs det i förarbetena att det fanns behov av att tydliggöra plikten i 4 § KtjL.<sup>210</sup>

---

<sup>206</sup> Johansson (2013), s.228-229.

<sup>207</sup> Se både Prop. 1984/85:110, s.167 och SOU 1979:36, s.435.

<sup>208</sup> SOU 1979:36, s.186.

<sup>209</sup> SOU 1979:36, s.189.

<sup>210</sup> SOU 1979:36, s.191.

Gränsdragningen mellan bestämmelserna i 4 och 6 §§ KtjL kan vara svår att förstå, då omsorgsplikten gällande upplysning framgår av båda paragraferna. Av förarbetena kan det utläsas att underlåtenhet av ett åsidosättande av avrådningsplikten aktualiserar påföljderna i 7 § KtjL istället för felbestämmelserna i 9 § KtjL.<sup>211</sup> Däremot nämns det inte att avrådningsplikten inte kan beröras av omsorgsplikten. Likt bestämmelsen om tilläggsarbete i 8 § faller båda in under begreppet, men specificeras av egna paragrafer och aktualiserar således även egna påföljder.

## 6.5 Analys av fel i tjänst

Utifrån lagens mening är det svårt att dra en rak slutsats exakt när en utförd tjänst brister i någon av de bestämmelser som berörts i detta kapitel. Fel i tjänst kan resultera utav en rad olika omständigheter. Bristen på praxis och relevanta avgöranden från ARN försvårar förståelsen för hur fel i tjänst appliceras i praktiken. Om detta beror på att lagen är tydlig och således undviker tvister eller om konsumenter drar sig för att tvista i domstol eller ta sig tiden att göra en anmälan till ARN är något som kan diskuteras.

Bestämmelserna i 4 § KtjL spelar inte bara en central roll i denna uppsats, utan felbestämmelserna bygger till stor del på vad som nämns i denna paragraf. Det är en paragraf som inte får lov att frångås och sätter således reglerna för hur en hantverkare ska agera vid utförande av tjänst. Uppfylls varken fackmannakravet eller omsorgsförpliktelsen kommer tjänsten således betraktas som fel enligt 9 § KtjL. Vad som anses som fackmässigt baseras på vilken bransch det rör sig om, således kan det vara svårt att ge ett rakt svar på hur en tjänst ska utföras. Även om ett husbygge kan klumpas ihop och likställas med ett bygge av exempelvis ett garage, förväntas tjänsten sannolikt utföras på olika sätt. Därmed kan ett byggbolag vara tvungna att anpassa sig till olika sorters branschpraxis för att inte riskera att inte leva upp till kravet på fackmässigt utförande.

---

<sup>211</sup> Prop. 1984/85:110, s.159

I många fall kan jag tycka att förarbetena är väldigt tydliga med vad som gäller, eller i alla fall hur en bedömning ska göras. Den framgår klart och tydligt att om en tjänst inte utförs fackmässigt är den felaktig, problematiken blir däremot att definiera vad fackmässigheten innebär. Där bedömningen utgår från hur resterande delar av branschen gör vid liknande arbeten. Vad som avtalats spelar en central roll, ett avtal kan ha inverkan på hur utförandet går till.

I Myresjöhusfallet tydliggjordes vad fackmässighetsbegreppet innebar för en entreprenör. Det tar som bekant sikte på kompetensen näringsidkaren förväntas besitta, vilket lägger ett ansvar på entreprenören. Vad exakt detta ansvar innebär i praktiken är däremot svårare att peka på. Att en entreprenör förväntas agera enligt branschpraxis kan tyckas vara högst rimligt, däremot går denna dom ett steg längre och begär istället att entreprenören säkerställt att den metod som anses vara branschpraxis inte är bristfällig. Det bli således svårare för entreprenören att veta hur den ska gå tillväga för att inte bli ersättningsskyldig till konsumenten.

Något som däremot kan utläsas av båda Myresjöhusfallen är att det åligger entreprenören ett ansvar att undersöka den valda metoden. Ett utförande kan mycket väl vara vårdslöst utfört om metoden av någon anledning skulle visa sig vara bristfällig (se kap. 4.3.1). Fackmässigt utförande är således ingen befriande grund från att en tjänst utförts felaktigt. De är inte motsatsförhållanden, utan möjligen två samexisterande scenarion.

Gällande avrådnings- och upplysningsplikten kan inte mycket annat konstateras än att bestämmelserna i både 6 och 11 §§ är snarlika. Inte just paragrafmässigt, men det som kan utläsas av förarbetena gör det svårt att skilja paragraferna åt (se kap. 6.3). Både exemplet med termostatventilen och valet av färg hade mycket väl kunnat regleras av avrådningsplikten i 6 § KtjL, då det rör sig om information kring utförandets olämplighet. Bristen på prejudikat kring hur 11 § KtjL ska användas i praktiken saknas, vilket

tyder på att ingen riktigt vet hur paragrafen ska användas eller hur den ska definieras. Frågan är om inte många tvister som egentligen berörs av 11 § KtjL bedöms som 6 § KtjL istället, då det är så svåra att skilja på.

Detta i sig hade varit väldigt märkligt, då domstolen i ett sådant scenario fritt kunnat välja påföljd. En annan teori är att 11 § KtjL är tänkt att agera som en ”slasktratt” för 6 § KtjL, men eftersom detta inte nämns i förarbetena är det svårt att argumentera för en sådan teori. Min bedömning hamnar således i att ingen vet hur paragrafen ska användas och åberopar hellre avrådningsplikten än upplysningsplikten vid en tvist, då bestämmelsen är mer förutsebar. Vid mailkonversation med ARN blev jag informerad att 11 § KtjL inte använts i något av deras avgöranden, med anledning av att 6 § KtjL ligger så pass nära till hands använts den istället.

## 7. Slutlig analys

En diskussion kan föras kring konsumentskyddets effekt, desto mer som finns reglerat desto närmre minimistandarden kommer också entreprenörer försöka lägga sig. Det lagstadgade konsumentskyddet bör stå i relation till marknaden, gynnar skyddet konsumenterna eller hämmar det framväxten av gynnsam konkurrens?

Vikten av en fungerande lagstiftning måste understrykas, har samhället inga lagar lever befolkningen i total anarki. Trots att en sådan situation troligen gynnat en del aktörer på marknaden hade det förmodligen inte varit hållbart i det långa loppet. Förutsebarhet är en viktig grundsten i en fungerande lagstiftning, om det råder ovisshet går det inte heller att förutse utkomsten av olika situationer. En lagstiftning där ”spelreglerna” tydligt framgår är således av stor vikt för både konsumenter och näringsidkare. Om detta inte finns blir det svårt för parterna att veta hur de ska förhålla sig gentemot varandra.

### 7.1 Dispositivitet

En aspekt som tål att diskuteras och rent av kritiseras är avsaknaden av möjligheter att avtala bort vissa bestämmelser i konsumenttjänstlagen. Det är förmodligen inte eftersträvansvärt att likställa konsumenter med näringsidkare i avtalsförhållanden då det kan resultera i förödande konsekvenser för konsumenter. Denna slutsats har jag inte dragit för att konsumenter som grupp skulle sakna förmågan att sätta sig in i affären de planerar att genomföra. Snarare kan det finnas en vinning i sig att konsumenter inte ska behöva göra detta vid varje köp av tjänst. Precis som det nämndes i förarbetena till konsumenttjänstlagen är uppförandet av bostad för många människor den största affären i deras liv. Det står mycket på spel vid en bostadsaffär, inte bara pengamässigt utan även känslomässigt. Således är det inte önskvärt att konsumenter råkar hamna i situationer där de upplever att de blivit lurade av motparten.



Ett förslag på ovanstående problemformulering hade varit att ge Konsumentombudsmannen sådan kompetens att denna kan ingå avtal som frångår bestämmelserna i konsumenttjänstlagen. Således hade Konsumentombudsmannen haft befogenhet att ta fram standardiserade avtal som konsumenter kunnat använda sig av när de ingår avtal med antingen en entreprenör eller hantverkare. Ett sådant avtal hade kunnat likställas med AB 04 som används vid kommersiella entreprenader. Det existerar förvisso redan ett standardavtal kring småhus, ABS 18, men den är som tidigare nämnt (se kap. 2.2) i stort sett identisk med konsumenttjänstlagen.

Den stora skillnaden på att ge Konsumentombudsmannen denna kompetens istället för total avtalsfrihet för konsumenter är att den förstnämnda har en mycket starkare ställning gentemot näringsidkarna. Konsumentombudsmannen hade rent teoretiskt kunnat få till bättre villkor än vad gällande lagstiftning ger, genom att kanske ge efter på något område och få tillbaka det dubbla på ett annat. Rent historiskt har ett sådant system fungerat och det är svårt att föreställa sig att ett sådant standardavtal skulle vara mindre förutsebart än den nuvarande lagstiftningen. Hade nuvarande lagstiftning varit att föredra hade den förmodligen även följts inom den kommersiella sektorn.

Genom ett framtagande av ett standardiserat avtal vinner både konsumenter och näringsidkare på att göra avtalet så tydligt som möjligt, för att undvika framtida tvister. Begreppet fackmässighet i 4 § KtjL, är svår att tyda och ge praktiska exempel på. I dagsläget fungerar det som en slasktratt som är öppen för olika tolkningar och bedömningar. Ett sådant begrepp hade kunnat förtydligas i ett standardavtal framtaget av Konsumentombudsmannen, vilket i sin tur sannolikt gynnat båda parterna.

Ett likande system finns inom arbetsrätten, det vi i Sverige kallar för *den svenska modellen*. Här styr parterna avtalet och inte lagstiftaren, där fackförbunden har en stark ställning och förhandlar fram så bra villkor som

möjligt åt sina medlemmar. Detta system visar inte några tendenser på att förändras. Det är förvisso en markant skillnad mellan arbetsmarknaden och köp utav tjänster kopplade till entreprenader, men det är en intressant jämförelse och det visar onekligen på att allt inte behöver regleras genom lag.

Genom att återgå till Myresjöhusfallets utfall i tingsrätten där rådmannen Ulf Ljungdahl var skiljaktig kan vi utläsa att alla inte är helt tillfreds med hur bedömningen i dessa frågor går till. Han delade som tidigare nämnt (se kap 4.3.2) inte de andra ledamöternas åsikt kring ansvarsfrågan. Ljungdahl ansåg inte att det var rimligt att lägga ett sådant ansvar på en enskild entreprenör. Vidare argumenterade Ljungdahl att det inte skulle vara acceptabelt att en konsument lider skada av att en metod är bristfällig. Jag uppfattar det som att han hellre sett att lagstiftaren åtgärdade problematiken än att ansvaret läggs på enskilda entreprenörer när branschen inte insett riskerna med exempelvis den väletablerade metoden enstegstätade fasader. En lösning där lagstiftaren förtydligar lagen hade kunnat åstadkommas genom att bemyndiga Konsumentombudsmannen att för konsumenters räkning frångå konsumenttjänstlagen och ta fram tydliga standardavtal.

## **7.2 Avtal**

Mycket tyder på att begreppet fackmässighet till stor del styrs av vad parterna kommit överens om. Det framgår tydligt av både förarbeten och praxis att begreppet definieras utifrån vilken branschpraxis som råder inom olika områden. Däremot hindrar inte detta att mindre avsteg från kravet godtas genom avtal. Det är av stor vikt att ett sådant avtal är tydligt och att uppdragets karaktär tydligt framgår. Ett sådant avsteg från kravet på fackmässighet kan vara reparationer av äldre föremål, exempelvis köksfläkten det talades om tidigare i uppsatsen (se kap. 5.3). Således formar avtalet hur utförandet av tjänsten ska gå till, vilket i sin tur specificerar vad som förväntas av hantverkaren.

Avtalet har bevisligen en viktig funktion inom utförandet av tjänst, det är trots allt parternas överenskommelse som styr hur resultatet förväntas bli. Även om de flesta bestämmelserna inte går att avtala bort helt är det intressant att diskutera 4 § 2 st. KtjL. Möjligheten att frångå branschpraxis för att använda sig av material kunden själv valt ut ger parterna större utrymme att komma överens om ett utfall som gynnar båda. Förser konsumenten hantverkaren med material kan detta mycket väl synas på den slutliga fakturan.

En konsument råkar kanske ha en del material liggandes hemma, det kommer således att bespara både konsumenten och hantverkaren pengar att använda detta istället för att införskaffa nytt material. Skulle materialets kvalité vara lägre än det som brukar användas måste hantverkaren givetvis informera konsumenten och avråda denna från att fortsätta med utförandet. Kommer däremot konsumenten överens med hantverkaren finns det inget hinder från att tjänsten utförs. Troligen görs en sådan överenskommelse för att kostnaden för materialet ska dras av.

En sådan överenskommelse får inte under några omständigheter bryta mot kravet på fackmässigt utförande eller omsorgsplikten i 4 § 1 st. KtjL. Att avstamp från båda bestämmelserna är möjliga har berörts tidigare i uppsatsen (se kap. 4 och 5), men en viss standard måste alltid uppfyllas. Materialet kan aldrig vara av så låg kvalitet att den orsakar skada för konsumenten, således kan man likt Arvidsson och Samuelsson resonera att 5 § KtjL fungerar som en miniminivå för materialets kvalitet (se kap. 4.4).

Konsumenten får vid ett avtal om material ett visst ansvar gentemot sig själv, då det är denna som ska nyttja resultatet av utförandet. Har hantverkaren informerat konsumenten kring att valet av material kommer avvika från branschpraxis har denna i regel uppfyllt sin plikt. Att avtalet anses vara oskäligt enligt 36 § AvtL är förvisso alltid en möjlighet, men det beror helt på vad avtalet säger och hur priset har satts. Det är viktigt att ha i åtanke att 4 § 2 st. KtjL inte ger en näringsidkare någon möjlighet att lura

konsumenten. Har inte konsumenten blivit informerad vad valet av material kan leda till anses inte heller näringsidkaren uppfyllt sina skyldigheter och utförandet kan således betraktas som felaktigt.

I Myresjöhusfallet gjorde domstolen en analogisk tillämpning av 9 § 1 st. 3 p. KtjL, där de konstaterade att fel förelåg då utförandet inte ansågs leva upp till vad som avtalats (se kap. 4.3.1 och 4.3.2). Detta innebär däremot att det måste finnas ett avtal som går utöver bestämmelsen i 4 § KtjL. Av målet framgår det att parterna ingått ett kontraktsformulär, där det framgick att parterna i avtalet kommit överens om ett inflyttningsklart småhus. Således handlade det om bedömningen av vad som anses vara ett inflyttningsklart småhus, vilket domstolen hamnade i att resultatet inte levde upp till.

### **7.3 Avslutande kommentar**

Åsidosätts de plikter som finns i konsumenttjänstlagen, så som avrådningsplikten eller omsorgsplikten, skulle jag vilja påstå att även detta bryter mot vad som är att anse som fackmässigt. Det framgår ur lagens förarbeten att omsorgsplikten är en del av det fackmässiga utförandet (se kap. 6.4). En näringsidkare måste precis som alla andra följa gällande lagstiftning och således bör dessa plikter falla inom begreppet fackmässighet. Det är med andra ord branschpraxis att när det bedöms som nödvändigt avråda och det förväntas även av en fackman att denna visar omsorg för sin kund. Ett åsidosättande av avrådningsplikten skulle således kunna göra 4 § KtjL aktuell. Detta blir däremot verkningslöst då det redan finns lagstadgade repressalier när en plikt som denna åsidosätts. Ponera istället att det inte skulle finnas en sådan repressalie, i ett sådant fall hade sannolikt 4 § KtjL kunnat göra felbestämmelserna i 9 § aktuella.

En slutsats som kan dras utav detta arbete är att en näringsidkares ansvar är större än konsumenters. Det kan finnas olika åsikter gällande det svenska konsumentskyddet, men de flesta hamnar förmodligen i slutsatsen att det är lättare för exempelvis en entreprenör att ha expertis om husbyggen än vad

det är för en konsument. Fackmannakunskapen uppstår när någon arbetar inom en viss bransch, vilket leder till att denna vet hur ett arbete ska utföras. Det är kunskaper en konsument inte kan förväntas besitta, vilket ger en viss förståelse till varför Högsta domstolen dömde som de gjorde i Myresjöhusfallet.

Entreprenören hade i målet följt vad som ansågs vara branschpraxis, men eftersom denna branschpraxis var så pass undermålig att konsumenter riskerade att lida skada slutade den användas en tid efter småhusens uppförande. En hade kunnat påstå att Högsta domstolen till viss del utvidgade fackmässighetsbegreppet till att det numera även inkluderar ett ansvar för entreprenörer att säkerställa att en metod inte är bristfällig, oavsett om den är att betrakta som branschpraxis eller ej. Däremot är det svårt att argumentera för att Högsta domstolen i Myresjöhusfallet skulle utökat fackmässighetsbegreppet i 4 § 1 st. KtjL, då lagen inte var tillämplig på själva målet.

För att besvara arbetets frågeställning gällande hur fackmässigt utförande ska bedömas beror det helt på vilken bransch tjänsten utförs i. Ett fackmässigt utförande på en bostad är inte densamma som på ett garage, då kunden förväntas kunna bo i bostaden medan man kanske bara ska parkera bilen i garaget. Således varierar bedömningen av vad som är fackmässigt markant inom snarlika arbetsområden. Även om bestämmelsen är tvingande till konsumentens fördel kan parterna komma överens om en hel del genom avtal. Som det framgått av detta arbete är avtalsfriheten i mångt och mycket begränsad för att skydda konsumenten.

Detta hindrar inte att avtal rörande reparationer eller materialval ingås. Det viktigaste för en hantverkare vid en sådan överenskommelse, bortsett från att utföra tjänsten fackmässigt, är att konsumenten är väl införstådd i utförandet och har avrått från utföranden som hantverkaren inte bedömer vara till nytta för konsumenten.

Det går inte att ge ett rakt svar på hur ett fackmässigt utförande ser ut och det är förmodligen inte heller önskvärt att det finns en mall för alla typer av utföranden. Fackmässigt utförande är en objektiv måttstock, precis som det nämns i förarbetena, och det innebär att det är en bestämmelse man som näringsidkare måste förhålla sig till. I sin tur innebär detta att samtliga bedömningar av utförda tjänster varierar, det är ett flertal variabler som kan ha betydelse för hur utförandet bedöms. Lagen är inte skriven för en typ av tjänster, vilket kan vara en anledning till att vissa bestämmelser ibland uppfattas som svårdefinierade.

En fackmässigt utförd tjänst innebär att resultatet uppnår en viss standard, något som kan jämföras med en minimistandard. Det finns inget direkt krav på att ett utförande ska vara estetiskt tilltalande, om inte detta specifikt avtalats. Uppfyller exempelvis badrumsrenoveringen eller det nybyggda småhuset den funktion som hantverkaren och konsumenten kommit överens om kan mycket väl tjänsten betraktas som fackmässigt utförd, trots att den inte blivit lika estetiskt tilltalande som konsumenten förväntat sig. Däremot kan ett sådant utförande bryta mot omsorgsplikten hantverkaren har gentemot konsumenten, vilket i sin tur innebär att tjänsten ändå kan betraktas som felaktig.

Misstänker hantverkaren att resultatet av utförandet inte kommer leva upp till vad konsumenten har fog att förvänta sig kan det vara svårt att argumentera för att konsumentens intressen tillvaratagits till den grad 4 § 1 st. andra mening KtjL kräver. Har parterna kommit överens om att badrummet ska vara blått, men hantverkaren målar det rött är det omöjligt att visa att man tillvaratagit konsumentens intressen. Skulle däremot fogarna mellan kakelplattorna bli bredare än förväntat blir det svårare att avgöra hur utförandet ska bedömas, trots att det inte blivit lika estetiskt tilltalande som konsumenten förväntat sig.

Detta arbete avslutas med konstaterandet att en fackmässigt utförd tjänst definieras av vad en konsument normalt kan begära av en fackman inom ett

visst område. Kravet innebär således att tjänsten kan utföras till en viss miniminivå och sämre utföranden är att betrakta som fel i tjänst. Vill en konsument säkerställa att tjänsten utförs på ett speciellt sätt måste denna avtala om detta med näringsidkaren. Dock måste konsumenten vara beredd på att en sådan överenskommelse kan komma att synas i den slutliga fakturan.

# Käll- och litteraturförteckning

## Offentligt tryck

Direktiv 2005/29/EG, Otillbörliga affärsmetoder.

Prop. 1975/76:81, med förslag om ändring i lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, m.m.

Prop. 1984/85:110, om konsumenttjänstlag.

Prop. 1989/90:77, om konsumentskyddet vid förvärv av småhus m.m.

Prop. 1994/95:17, Oskäligen avtalsvillkor m.m. Införlivande med svensk rätt av EG:s direktiv om oskäligen avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

Prop. 2003/04:45, Stärkt konsumentskydd vid småhusbyggande.

SOU 1979:36, Konsumenttjänstlagen.

## Digitala källor

ARN: *Statistik 2018*, (hämtad 2019-09-19 och 2019-12-05).

<https://www.arn.se/om-arn/statistik/>

Konsumentverket: Niclas Sturesson, *Störst missnöje med begagnade bilar och hantverkare*, Konsumentverket pressmeddelande, (hämtad 2019-09-16)  
[www.konsumentverket.se/aktuella-konsumentproblem/nyheter-och-pressmeddelanden/pressmeddelanden/2018/klagomal-konsumentverket-2017/](http://www.konsumentverket.se/aktuella-konsumentproblem/nyheter-och-pressmeddelanden/pressmeddelanden/2018/klagomal-konsumentverket-2017/)

Konsumentverket: *Konsumentombudsmannen*, (hämtad 2019-12-16)

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/konsumentombudsmannen-ko/>

Konsumentverket: *Rapport 2013:6, Marknad för hantverkstjänster*, (hämtad 2019-12-16)

<https://www.konsumentverket.se/globalassets/publikationer/produkter-och-tjanster/boende-och-hantverkstjanster/rapport-2013-6-marknad-hantverkstjanster-konsumentverket.pdf>

Ingemar Samuelsson, Kristina Mjörnell, Anders Jansson, *Fuktskador i putsade, odränerade träregelväggar - lägesrapport oktober 2007*, SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut, 2007, (hämtad 2019-09-27)

<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:962430/FULLTEXT01.pdf>

SVT: *Villaägarna vann mot Myresjöhus*, (hämtad 2019-09-26)

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/ny-dom-om-fuktskadade-husfasader>



## Litteratur

Arvidsson, Niklas & Samuelsson, Per, *Entreprenadavtal mellan näringsidkare och konsument*, Norstedts juridik, Stockholm, 2018.

Arvidsson, Niklas, Nyström, Birgitta & Flodgren, Boel (red.), *Modern affärsrätt: en antologi*, Upplaga 1, Wolters Kluwer, Stockholm, 2017.

Bernitz, Ulf, *Standardavtalsrätt*, Nionde upplagan, Norstedts Juridik, Stockholm, 2018.

Hedberg, Stig & Johansson, Sture, *Konsumententreprenader*, 3., rev. utg., Svensk byggtjänst, Stockholm, 2008.

Korling, Fredric & Zamboni, Mauro (red.), *Juridisk metodlära*, 1. uppl., Studentlitteratur, Lund, 2013.

Lindell-Frantz, Eva, *Produktansvar anseende konsumenttjänst, I festskrift till Bertil Bengtsson 90 år*, Jure, Stockholm, 2016.

Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013.

Munukka, Jori, *Kontraktuell lojalitetsplikt*, Jure, Diss. Stockholm : Stockholms universitet, 2007, Stockholm, 2007.

Ramberg, Jan & Herre, Johnny, *Allmän köprätt*, Nionde upplagan, Norstedts Juridik, Stockholm, 2019.

Samuelsson, Per, *AB 04: en kommentar*, Upplaga 1, Wolters Kluwer, Stockholm, 2017.

## Artiklar

Anders Ingvarson & Marcus Utterström, *Självkostnadsprincipen enligt AB 04 och ABT 06*, SvJT 2018.

Ingvarson, Anders & Utterström, Marcus (2015), *Högsta domstolens intåg i entreprenadrättens slutna rum*, SvJT 2015.

Jareborg, Nils (2004), *Rättsdogmatik som vetenskap*, SvJT 2004 s. 1-10.

Johnny Herre, *Svensk rättspraxis Förmögenhetsrätt 1978–2004*, SvJT 2005 s.549.

Samuelsson, Per, *Lojalitet och rationell resursanvändning i entreprenadavtal*, Ny juridik, Nr 4, 2011, s.45-64.

Lambertz, Göran, *Är ”fel i byggnorm” fel i fastighet?*, Ny Juridik, Nr 2, 2017, s.67-69.

Ulf Bernitz, *Konsumenttjänstlagen – räckvidd och betydelse. Reflexioner med utgångspunkt i två nyutgivna arbeten*, Juridisk tidskrift, Nr 4, 2014/2015.

## **Standardavtal**

AB 04 - Allmänna bestämmelser för byggnads-, anläggnings- och installationsentreprenader.

ABS 80 - Allmänna bestämmelser för småhusentreprenader, där enskild konsument är köpare.

ABS 95 - Allmänna bestämmelser för småhusentreprenader, där enskild konsument är beställare.

ABS 09 - Allmänna bestämmelser för småhusentreprenader.

ABS 18 - Avtal för småhusentreprenader som näringsidkare utför åt privatpersoner.

# Rättsfallsförteckning

## Högsta domstolen

NJA 1987 s.639.

NJA 1997 s.290.

NJA 2007 s.86.

NJA 2010 s.286.

NJA 2013 s.1174.

NJA 2014 s.960.

NJA 2015 s.3.

NJA 2015 s.110.

NJA 2015 s.1040.

## Hovrätten

Göta Hovrätt 2013-04-24 i mål nr. T 1589-12.

Göta Hovrätt dom 2017-10-12 i mål nr. T 3300-16.

Hovrättens för Västra Sverige dom 2013-09-19 i mål nr. T 3455-12.

Hovrättens för Västra Sverige dom 2017-09-25 i mål nr. T 5278-16.

RH 1998:60.

RH 2012:29.

## Tingsrätten

Nacka tingsrätt dom 2018-04-09 mål nr. T 5021-16.

## Allmänna reklamationsnämnden

ARN, Avgörande 2004-2643.

ARN, Avgörande 2002-6320.

ARN, Avgörande 1995-5389.

ARN, Avgörande 1994-4362.

ARN, 1987-88 ref. 2 (Avgörande 1987-2856).