



LUNDS UNIVERSITET

## **Konsumentskyddet vid småhusentreprenader**

**Under vilka förutsättningar föreligger fel och vilka påföljder kan bli aktuella?**

Jennie Metz Abrahamsson

HARH01 Handelsrätt:  
Affärsjuridisk kandidatkurs med examensarbete  
Handledare: Niklas Arvidsson

HT 2016

# Innehållsförteckning

<b>Förkortningar</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>5</b>
<b>Förord</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>7</b>
1.1 Bakgrund .....	7
1.2 Syfte och frågeställning .....	8
1.3 Avgränsningar .....	9
1.4 Metod och material .....	9
1.5 Forskningsläget .....	10
1.6 Disposition .....	10
<b>2. Avtal</b> .....	<b>12</b>
<b>3. Konsumentskydd</b> .....	<b>14</b>
3.1 Allmänt om konsumentskydd .....	14
3.2 Marknadsrättslig skyddslagstiftning .....	15
3.3 Civilrättslig skyddslagstiftning .....	15
3.4 Processrättslig skyddslagstiftning .....	15
<b>4. Standardavtal</b> .....	<b>17</b>
<b>5. Konsumenttjänstlagen</b> .....	<b>20</b>
5.1 Historik och tillkomst .....	20
5.2 Tillämpning av konsumenttjänstlagen .....	21
<b>6. Småhusentreprenad</b> .....	<b>23</b>
6.1 Konsumentskyddet i KTjL 51-61 §§ .....	23
6.2 När ska de särskilda bestämmelserna tillämpas eller inte? .....	28
<b>7. Uppdraget</b> .....	<b>30</b>
7.1 Utförande och material .....	30
7.2 Fackmässighet .....	30
7.3 Omsorgsplikt och skyldighet att samråda .....	32
7.4 Skyldighet att avråda .....	33
7.5 Tilläggsarbeten - ÄTA (ändringar, tillägg och avgående) .....	34
<b>8. Fel i småhusentreprenad</b> .....	<b>35</b>
8.1 Vad avses med fel? .....	35
8.2 Myresjöhusfallet .....	36
<b>9. Påföljder vid fel</b> .....	<b>39</b>
9.1 Allmänt om påföljder .....	39
9.2 Rätt att hålla inne betalning vid fel 19 § .....	39
9.3 Avhjälpande 20 § .....	40
9.4 Prisavdrag och hävning 21 § .....	41
<b>10. Sammanfattning och slutsats</b> .....	<b>42</b>
<b>Källförteckning</b> .....	<b>45</b>

## Förkortningar

AB 04	Allmänna bestämmelser för byggnads- anläggnings- och installationsentreprenader
ABS 09	Allmänna bestämmelser för småhusentreprenader
ARN	Allmänna reklamationsnämnden
BKK	Byggandets kontraktskommitté
Ds	Departementsserien
HD	Högsta domstolen
KTjL	Konsumenttjänstlag (1985:716)
NJA	Nytt juridiskt arkiv
Prop.	Proposition
RH	Rättsfall från hovrätterna
SFS	Svensk författningssamling
SvJT	Svensk Juristtidning
SOU	Statens offentliga utredningar

## Sammanfattning

Husförvärvet är en av de viktigaste affärerna en konsument gör i sitt liv. När konsumenten ingår ett avtal med en näringsidkare om småhusentreprenad förväntar sig konsumenten att arbetet ska färdigställas utan brister och fel. Konsumenten har inte samma kunskap och erfarenhet som näringsidkaren och anses därför ha en svagare ställning i en avtalsrelation gentemot näringsidkaren. KTjL är tvingande till konsumentens fördel och lagen har både allmänna och speciella bestämmelser avseende småhusentreprenader. I avtal om småhusentreprenad ska arbetet vara fackmässigt utfört. Vad fackmässighet innebär kan dock förefalla oklart då begreppet inte definieras i någon lagtext. Tjänsten kan betraktas som felaktig om resultatet avviker från vad som föreskrivs om bland annat fackmässighet. Är tjänsten felaktig utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, får konsumenten hålla inne betalningen, kräva att felet avhjälpas, begära prisavdrag eller häva avtalet.

Avtalet har en stor betydelse för hur avtalsrelationen kommer se ut och som ett komplement till lagstiftningen finns det branschpassade standardavtal. Avtal ska hållas ”pacta sunt servanda” och så även vid småhusentreprenader. Vid småhusentreprenader gäller sedan 2005 enligt KTjL 51 § ”vad konsumenten påstår har avtalats om arbetets omfattning, priset eller grunderna för hur priset bestäms, tiden för betalning, och tiden för arbetets avslutande om inget annat framgår av ett skriftligt avtal eller av omständigheterna i övrigt”. Då inget formkrav föreligger vid avtal om tjänster torde en sådan formulering som i KTjL 51 § främja en skriftlig dokumentation av avtalet. Många gånger kan ett skriftligt avtal inte i detalj precisera vad som avtalats, dock kan det konstateras att ett handslag på trappen inte är att rekommendera då det är svårt att bevisa vad som är avtalat mellan parterna.

## **Abstract**

Housing acquisition is one of the most important deals consumers make in their life. When consumers conclude an agreement on small house contracts with a business proprietor, consumers expect that the work will be completed without deficiencies and faults. Consumers do not have the same knowledge and experience as business proprietors and are therefore deemed to have a weaker position than business proprietors in a contractual relation. The Swedish Consumer Services Act is mandatory and favours consumers. The Act contains both general and special provisions for small house contracts. In agreements on small house contracts, the work should be performed professionally. However, the definition of ‘professionally’ seems to be unclear as the concept is not defined in any text of a law. The service may be considered as being faulty if the results deviate from that prescribed on, inter alia, professionalism. If the service is faulty and the fault is not the result of any condition on the consumer’s part, the consumer may withhold payment, demand that the fault is rectified, request a discount or annul the agreement.

The agreement is essential for the structure of the contractual relation and there are industry-specific standard agreements as a supplement to the legislation. The agreement must be kept “*pacta sunt servanda*” even for small house contracts. Since 2005, pursuant to § 51 of the Consumer Services Act for small house contracts “what the consumer alleges has been agreed on the work’s scope, price or grounds for determination of the price, the time of payment, and time of completion of the work applies, unless stipulated otherwise by a written agreement or necessitated by circumstances in general.” As there is no formal legal requirement for agreement on services, such a formulation as in § 51 of the Consumer Services Act ought to promote written documentation on the agreement. Many times a written agreement cannot specify in detail what has been agreed, however it can be ascertained that a handshake on the stairs is not advisable as it is difficult to prove what has been agreed between the parties.

## Förord

Jag vill tacka min handledare Niklas Arvidsson för värdefulla synpunkter och trevliga samtal under arbetets gång. Jag vill även tacka de personer som föreläst och kört seminarier under min studietid för deras kunskap och engagemang. Ovärderliga kunskaper!

Ett speciellt tack riktas till Olof Jakobsson som blev min första kontakt med universitetsvärlden. Med sin kunskap, entusiasm, givande föreläsningar samt intressanta och roliga exempel från verkligheten inspirerade han mig att läsa vidare. Tack!

Jag vill tacka mina nya vänner och studiekamrater för alla timmar vi studerat tillsammans. Så otroligt roligt och givande. Vi ses snart igen!

Sist men allra viktigast vill jag tacka min Hasse för att du alltid ställer upp för mig och våra fina tjejer. Ni är bäst!

Löddeköpinge den 4 januari 2017

Jennie Metz Abrahamsson

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Köp eller annat förvärv av en bostadsfastighet innebär för de allra flesta en av de största investeringarna de kommer att göra.<sup>1</sup> Detsamma gäller vid om- eller tillbyggnader då dessa oftast också innebär en stor ekonomisk investering. När en konsument ingår ett avtal gällande en småhusentreprenad förväntar hen sig säkert att få ett hus utan fel och brister och vill vara säker på att huset håller under överskådlig tid. Tyvärr ser verkligheten inte alltid ut så. Antalet anmälningar till ARN har ökat med nästan 15 % under det första halvåret 2016 och i topp ligger blandat annat anmälningar avseende bostad. En konsument kan anmäla ett ärende gällande en tvist med näringsidkare till ARN.<sup>2</sup> Ärendet kommer då antingen att avvisas, avskrivas eller avgöras. ARN:s avgörande är endast rekommendationer och det är upp till varje näringsidkare att välja om de vill följa besluten, oavsett om konsumenten ges rätt eller inte.

Särskilda lagar i konsumentskyddande syfte antogs först i början på 1970-talet. Dessa regler syftade till att ge konsumenterna skydd ifall tvist skulle uppstå mellan konsument och näringsidkare. Detta skydd finns delvis i avtalslagen där det bland annat ges möjlighet att jämka oskäligen avtalsvillkor enligt 36 §. Den för tjänsternas del mest betydelsefulla skyddslagstiftning kan nog sägas vara KTjL som till stor del präglats av konsumentköplagens regler.<sup>3</sup> Under 1970-talet gjordes en omfattande lagstiftningsverksamhet på konsumentområdet och under namnet Konsumenttjänstutredningen avlämnades sluttänkande SOU 1979:36 *Konsumenttjänstlag*. Betänkandet innehöll förslag<sup>4</sup> till en konsumenttjänstlag.<sup>5</sup> Flera ändringar har gjorts sedan lagen utfärdades den 11 juli 1985. En omfattande omreglering av skyddet för konsumenter vid småhusentreprenader skedde genom riksdagens beslut om lag (2004:554). Då tillkom bestämmelserna i KTjL 51-61 §§ som reglerar särskilda bestämmelser för småhusentreprenader.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Prop. 1989/90:77 s. 17.

<sup>2</sup> www.arn.se.

<sup>3</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 39.

<sup>4</sup> Prop. 1984/85:110.

<sup>5</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 44.

<sup>6</sup> Ibid. s. 46.

Bestämmelserna syftar till att stärka konsumentskyddet bland annat gällande vem som har bevisbördan vid tvist om vad parterna har kommit överens om, när uppdraget ska anses avslutat, betalning och slutbesiktning.<sup>7</sup> Enligt förarbeten till 2005 års revidering av KTjL menas med småhusentreprenad arbeten på en- eller tvåbostadshus som en näringsidkare utför åt konsumenter i sin yrkesmässiga verksamhet.<sup>8</sup>

Enligt KTjL 4 § ska näringsidkaren utföra tjänsten fackmässigt. ”Han skall också med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intresse och samråda med denne”. Bestämmelsen om att en tjänst ska utföras fackmässigt är tvingande till konsumentens fördel. Det är därför ett kontraktsbrott att inte följa kravet på fackmässighet och att inte ta vara på konsumentens intresse. Vad fackmässighet betyder varierar från fall till fall och kan därför förefalla oklart. Det är inte heller bara utförandet som ska vara fackmässigt utfört. Utförs en tjänst ska samtliga prestationer som hör till tjänsten vara fackmässiga. Skulle näringsidkaren till exempel åsidosätta någon säkerhetsföreskrift kan näringsidkaren bli skadeståndsskyldig om det åsidosättandet leder till skada för konsumenten även om tjänsten i sig är felfri.<sup>9</sup> Frågan är då vilka påföljder en tjänst får som inte har utförts på ett fackmässigt sätt. Om resultatet av tjänsten avviker från kravet på fackmässighet blir det att betrakta som fel hos tjänst enligt KTjL 9 § första stycke.

## 1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med denna uppsats är att undersöka det rättsliga skyddet för konsumenter vid avtal om småhusentreprenad och att utreda under vilka förutsättningar fel föreligger samt vilka påföljder som vid fel kan bli aktuella. Kravet på fackmässighet spelar en viktig roll i fråga om fel i tjänst vid småhusentreprenad. Exakt vad begreppet fackmässigt innebär finns det ingen definition av i lagtexten, vilket därför kan förefalla oklart. Konsumentskyddet tar sig uttryck i rättigheter för konsumenter och går inte att avtala bort till nackdel för konsumenten.

---

<sup>7</sup> Grobgeld, Lennart & Norin, Anders, *Konsumenträtt: regler till hjälp och skydd för konsumenterna*, 15., [rev.] uppl., Norstedts Juridik, Stockholm, 2013, s. 111 f.

<sup>8</sup> Prop. 2003/04:45 s. 24.

<sup>9</sup> Prop. 1984/85:110 s. 158.



För att undersöka detta har följande frågeställningar formulerats:

- *Vad menas med fel i tjänst och vilka påföljder kan bli aktuella?*
- *Vad innefattas i begreppet fackmässighet?*
- *Vem har bevisbördan om vad som avtalats?*

### 1.3 Avgränsningar

Uppsatsen handlar om småhusentreprenader och kommer därför utgå från ABS 09 (tidigare ADS 95) när det gäller standardavtal. Situationen då en näringsidkare låtit en annan näringsidkare utföra en tjänst omfattas inte av framställningen. Inte heller kommer renoveringsarbeten att diskuteras då de exkluderas från vad som enligt KTjL räknas som småhusentreprenader. I de särskilda bestämmelserna för småhusentreprenader tas slutbesiktning och besiktningsmannens roll upp. Detta kommer inte utredas i denna framställning utan endast nämnas mycket kortfattat. Olika påföljder vid fel utreds, dock avgränsas uppsatsen till att inte behandla näringsidkarens skadeståndsskyldighet och inte heller skadestånd i allmänhet vid småhusentreprenad.

### 1.4 Metod och material

I uppsatsen tillämpas rättsdogmatiska metod. Denna metod handlar om att fastställa, tolka och systematisera gällande rätt utifrån de konventionellt etablerade så kallade rättskällorna.<sup>10</sup> Till dessa hör lagstiftning, förarbeten, prejudikat och doktrin.<sup>11</sup> Enligt Peczenik råder det en strikt hierarki inom den svenska rättskällevärdsläran.<sup>12</sup> Svensk lagstiftning är den starkaste rättskällan och ska användas då den ligger till grund när det görs en rättsutredning. Förarbeten bör användas. Propositioner är en högt rankad källa och innehåller bland annat argumentation till nytt lagförslag och innehåller ofta mycket information om hur det är tänkt att lagen ska tolkas och tillämpas.<sup>13</sup> SOU är (ofta) grunden till en proposition. Prejudikat och doktrin bör också användas. Domar från HD väger alltid tyngst. Fokus kommer att läggas på lagstiftning och

---

<sup>10</sup> Peczenik, Alexander, *Juridikens allmänna läror*, SvJT 2005, s. 249.

<sup>11</sup> Sandgren, Claes, *Rättsvetenskap för uppsatsförfattare: ämne, material, metod och argumentation*, 2. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2007, s. 36-37.

<sup>12</sup> Peczenik, Aleksander, *Juridikens teori och metod: en introduktion till allmän rättslära*, 1. uppl., Fritze, Stockholm, 1995, s. 35.

<sup>13</sup> Sandgren, Claes, *Rättsvetenskap för uppsatsförfattare: ämne, material, metod och argumentation*, 2. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2007, s. 52.

förarbeten. Uppsatsen kommer ta fasta på civilrättsliga regler. Antalet avgöranden från HD gällande KTjL är begränsat och ännu färre vad gäller de som rör påföljderna. En av anledningarna kan vara att konsumenttvister ofta avgörs i ARN då det är mindre kostsamt och går fortare än om de ska avgöras i domstol.

KTjL grundas på den svenska rättstraditionen och dispositionen i denna lag är koncentrerad kring felreglerna.<sup>14</sup> Lagens syfte är att verka på tjänster och att i stora drag reglera vad som gäller vid uppdrag om materiella tjänster. Lagen är tvingande till konsumentens fördel. Enligt KTjL 3 § innebär detta att avtalsvillkor som är sämre än vad lagen föreskriver är utan verkan. Som ett komplement till KTjL kommer jag att använda mig av Svante O. Johanssons bok ”Konsumenttjänstlagen, en kommentar”. Johansson har i boken valt att kommentera lagen utifrån dess olika paragrafer och varje paragraf har ett eget kapitel. Bokens kommentarer är ett bra komplement till lagtexten och ger läsaren en inledning till varje paragraf (oftast med beskrivning av äldre rätt, närliggande områden och tillkomsthistorien). I de flesta fall finns också bakgrund av faktiska förhållande, rättsfakta för lagrummets tillämpning och rättsföljder som kan inträda.

## 1.5 Forskningsläget

Någon framställning som på ett ingående sätt beskriver rättsläget gällande fel och felpåföljder vid småhusentreprenader finns inte och därför får temat anses som i huvudsak utforskat. Däremot går det att finna doktrin gällande KTjL:s felbegrepp i allmänhet. Svante O Johanssons ”Konsumenttjänstlagen, En kommentar” är ett av verken av större betydelse.

## 1.6 Disposition

Uppsatsen består av tio kapitel. *Kapitel 2* redogör för allmän avtalsrätt med syfte för läsaren att förstå sambandet mellan avtalslagen, konsumentskyddet och KTjL. *Kapitel 3* redogör för konsumentskyddet då KTjL tillkom som en viktig del av konsumentskyddet och detta kapitel kommer att ge en allmän överblick över den konsumenträttsliga skyddslagstiftningen. *Kapitel 4* är en genomgång av standardavtal och dess del i en avtalsrelation mellan konsumenter och näringsidkare. *Kapitel 5* ger en redogörelse av KTjL tillkomst, historik och hur den tillämpas. *Kapitel 6* redogör för begreppet småhusentreprenad och de nya bestämmelserna i KTjL 51 –

---

<sup>14</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 42

61 §§. Frågan om bevisbördans placering vid tvister om huruvida ett pris eller beräkningsgrund för priset har avtalats kommer förklaras. Vidare kommer också frågan när de särskilda bestämmelserna ska tillämpas, att behandlas.

*Kapitel 7* kommer redogöra för själva uppdraget i en småhusentreprenad gällande utförande och material. Frågan avseende fackmässighet kommer att behandlas och även näringsidkarens skyldigheter i förhållande till konsumenten vad gäller omsorg, samråd och avrådan. *Kapitel 8* redogör för vad som avses med fel i småhusentreprenad och därefter följer en undersökning av Myresjöhusfallet. I *kapitel 9* redogörs för vilka påföljder som kan aktualiseras vid fel. En avslutande sammanfattning och analys finns i *kapitel 10*.

## 2. Avtal

Varje dag sluts oöverskådliga mängder av avtal och de flesta av dem är vi omedvetna om, som exempelvis när vi köper en liter mjölk i affären, löser biljett på bussen, går på restaurang osv. Avtalets rättsliga funktion är att binda parterna vid överenskommelsen. För att förstå sambandet mellan avtalslagen, konsumentskyddet och KTjL kommer dessa att behandlas i kommande avsnitt. En grundläggande princip är att avtal ska hållas, *pacta sunt servanda*. Principen bygger på att det råder avtalsfrihet. Ett område där inskränkningar av avtalsfriheten skett är konsumentförhållanden.<sup>15</sup> Avtalsfrihet innebär att det ska stå var och en fritt att ingå avtal eller inte, med vem och om vad. Avtalsbundenhet innebär att avtalsparterna är skyldiga att uppfylla sin avtalslöften.<sup>16</sup> Även om principen om avtalsbundenhet kan verka självklar har den ”oklara konturer”. Det har funnits olika förklaringsmodeller till hur och varför avtalsbundenhet uppkommit och oavsett motiveringar är det ”naturligt att upprätthålla principen om *pacta sunt servanda* genom rättsliga sanktioner.”<sup>17</sup>

Avtalslagen påverkar både utformningen av avtalet och utformningen och giltigheten av standardavtalet. Även om huvudregeln är att avtal ska hållas så finns det en rad undantag. Tvång och svek är exempel på sådana undantag. I avtalslagen 33 § och 36 § är två så kallade generalklausuler för när avtal anses ogiltiga. 33 § innehåller två rekvisit för ogiltigheten där den ena är ”omständigheterna vid avtalets tillkomst var sådana att de skulle strida mot tro och heder att låta avtalet bli giltigt och den andra motparten kände till dess omständigheter”. 36 § infördes senare och från konsumentsynpunkt är denna bestämmelse av stort intresse med delar av dess lydelse:

”Avtalsvillkor får jämkas eller lämnas utan avseende, om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållande och omständigheterna i övrigt”. Efter tillkomsten av 36 § har betydelsen av 33 § minskat men den finns fortfarande kvar. 36 § gäller för alla avtalsförhållanden och täcker således hela förmögenhetsrätten även om syftet från början var att jämka eller ogiltigförklara tyngande villkor i standardavtal.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 53.

<sup>16</sup> Ramberg, Christina & Ramberg, Jan, *Avtalsrätten: en introduktion*, 5. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2014, s. 16.

<sup>17</sup> Ramberg, Jan & Ramberg, Christina, *Allmän avtalsrätt*, 9., [rev.] uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2014, s. 27.

<sup>18</sup> Grobgeld, Lennart & Norin, Anders, *Konsumenträtt: regler till hjälp och skydd för konsumenterna*, 15., [rev.] uppl., Norstedts Juridik, Stockholm, 2013, s. 40-41.

Det finns många olika slags avtal. Köpet är den vanligaste typen av avtal för konsumenten där konsumenten köper något av näringsidkaren. Denna viktiga avtalstyp regleras främst i köplagen och konsumentköplagen. Dock innehåller inte dessa lagar några regler av avtal i allmänhet utan dessa återfinns i avtalslagen.<sup>19</sup> Enligt svensk rätt finns det inte något krav på att avtal skall ha någon särskild form. Muntliga avtal är lika giltiga som skriftliga. Dock är undantag exempelvis köp av fast egendom, som kräver ett skriftligt avtal för att vara bindande.<sup>20</sup>

Avtal om tjänster mellan näringsidkare och konsument regleras i KTjL. Det fanns tidigare inte någon definition av begreppen i lagstiftningen. Begreppen har numera kommit att definieras i lag, i och med genomförande av vissa EU-direktiv.<sup>21</sup> Enligt KTjL anges definition av parterna:

*konsument:* en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,

*näringsidkare:* en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

Utformningen av avtalet och giltigheten av standardavtalet påverkas av avtalslagen. Enligt avtalslagen 36 § kan avtalet jämkas eller lämnas utan avseende om det skulle visa sig vara oskäligt gentemot konsumenten. ”Försiktighet bör iakttas när standardavtal används” enligt Johansson. Han skriver också att ”tvister uppkommer frekvent angående frågor huruvida standardavtal införlivats, hur de ska tolkas eller om de ska jämkas med hänsyn till tvingande rätt eller på grund av att de framstår som oskäligen enligt 36 § avtalslagen”.<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> Grobgeld, Lennart & Norin, Anders, *Konsumenträtt: regler till hjälp och skydd för konsumenterna*, 15., [rev.] uppl., Norstedts Juridik, Stockholm, 2013, s. 28.

<sup>20</sup> Ibid. s. 25-26.

<sup>21</sup> Ibid., s. 21.

<sup>22</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 61.

## 3. Konsumentskydd

### 3.1 Allmänt om konsumentskydd

Under efterkrigstiden skedde en kraftig ekonomisk tillväxt i Sverige. Välfärdsstaten växte och mer fokus riktades på den enskilda medborgarens möjligheter att hävda sin rätt även gentemot privata företag. Konsumenträtt kan definieras som de rättsregler som har till uppgift att skydda och hjälpa konsumenter.<sup>23</sup> När det gäller konsumentskyddet i stort har EU haft en betydande inverkan redan sedan 1970-talet och det var EU som tog initiativet till att konsumentskyddet kom att förändras och utvecklas.<sup>24</sup> I Sverige påbörjades i slutet på 60-talet ett omfattande reformarbete för att förbättra skyddet för konsumenterna. Centrala myndigheter som Konsumentverket och konsumentombudsmannaämbetet inrättades (dessa är idag sammanslagna till en myndighet; Konsumentverket) för att ta till vara konsumenternas intresse<sup>25</sup> och för att övervaka konsumentlagstiftningen.<sup>26</sup> Idag arbetar Konsumentverket inom ett par olika områden och deras främsta uppgift är att hålla ”koll på dagens och framtidens konsumentvardag för att alla ska kunna handla medvetet”.<sup>27</sup>

1968 startades ARN upp som en försöksverksamhet.<sup>28</sup> 1971 föreslog Reklamationsutredningen att verksamheten skulle vara permanent<sup>29</sup> och den 1 januari 1981 blev ARN en egen myndighet. ARN:s huvuduppgift är att opartiskt pröva konsumenttvister (dock inte alla som exempelvis köp av fast egendom, upplåtelse av bostadsrätt med flera). Anmälan måste vara skriftlig och kan bara göras av enskild konsument som hamnat i tvist med näringsidkare om till exempel en tjänst. ARN:s beslut är en rekommendation om hur en tvist bör lösas och det är upp till varje näringsidkare huruvida de vill följa beslutet. Under helåret 2015 följde totalt 81 % av företagen ARN:s rekommendationer och när det gäller bostadsärenden låg denna siffra på 76 %.<sup>30</sup> Under 1960-talet påbörjades ett lagstiftningsarbete för att skydda och underlätta för konsumenter mot näringsidkare. Detta arbete resulterade i konsumenträttsliga lagar inom tre områden, nämligen marknadsrättsliga, civilrättsliga och processrättsliga.<sup>31</sup>

---

<sup>23</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 36.

<sup>24</sup> Europa kommissionen, Generaldirektoratet för Hälsa och Konsumentskydd (DG SANCO)

<sup>25</sup> Prop. 1984/85:110 s. 20.

<sup>26</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 40.

<sup>27</sup> <http://www.konsumentverket.se/Vart-arbete/Sa-arbetar-vi/>.

<sup>28</sup> <http://www.arn.se/om-arn/var-historia/>.

<sup>29</sup> SOU 1978:40, s. 38-39.

<sup>30</sup> <http://www.arn.se/om-arn/statistik/>.

<sup>31</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 37.

## 3.2 Marknadsrättslig skyddslagstiftning

De marknadsrättsliga reglerna skyddar konsumenterna som ett kollektiv från otillbörliga åtgärder på marknaden. Det primära målet är inte att ge den enskilde konsumenten någon särskild rätt utan i stället att mer allmänt dra upp gränser för näringsidkarnas handlande på marknaden. Inom detta område regleras köp av varor och tjänster bland annat av reglerna i marknadsföringslagen eller avtalsvillkorslagen vid konsumentförhållanden. Avtalsvillkorslagen syftar till att kontrollera bruket av oskäligen avtalsvillkor som används vid avtal om varor och tjänster. Marknadsföringsreglerna syftar framför allt till att motverka och begränsa marknadsföring som bedöms otillbörlig mot konsumenterna. Lagen reglerar också näringsidkarens marknadsföring så den stämmer överens med god marknadsföringssed samt att den inte vilseleder konsumenten.<sup>32</sup>

## 3.3 Civilrättslig skyddslagstiftning

Civilrättsliga regler syftar till att i det enskilda fallet ge konsumenterna stöd gentemot en viss bestämd motpart.<sup>33</sup> Standardavtal var tidigare ett vanligt sätt att reglera konsumentköp och med konsumenträttens utveckling på det civilrättsliga området har tvingade lagstiftning och minimiskydd till konsumentens fördel vuxit fram. Denna lagstiftning är mycket omfattande och anknyter till marknadsrättslig reglering särskild vad gäller lagen om oskäligen avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Sådana regler finns framför allt i lagar med direkt konsumentskyddande syfte, exempelvis konsumentköplagen och KTjL. KTjL har till stor del präglats av konsumentköplagens regler och ändamålet med dessa regler är att skydda konsumenten mot näringsidkaren.<sup>34</sup>

## 3.4 Processrättslig skyddslagstiftning

Processrättsliga konsumentskyddsregler syftar till att underlätta för konsumenterna att ta tillvara sina rättigheter i domstol och liknande situationer. Den statliga myndighet som arbetar med att övervaka konsumentens intresse är Konsumentverket. Några av myndighetens uppgifter är bland annat att granska reklam och se till att den inte är vilseledande, kontrollera näringsidkarens avtal, underlätta för konsumenterna vid inhandling av varor eller tjänster. På

---

<sup>32</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 37-38.

<sup>33</sup> Grobgeld, Lennart & Norin, Anders, *Konsumenträtt: regler till hjälp och skydd för konsumenterna*, 15., [rev.] uppl., Norstedts Juridik, Stockholm, 2013, s. 28.

<sup>34</sup> Ibid. Johansson, s. 38-39, Grobgeld, s. 19-20.

Konsumentverkets webbplats kan konsumenter hitta viktig information gällande konsumentfrågor. Myndigheten kan genom Konsumentombudsmannen driva konsumentens intresse gentemot näringsidkaren i domstol, dock kan man som enskild konsument inte väcka talan vid tex Marknadsdomstolen. För prövning av enskilda tvister finns ARN. Deras uppgift är att opartiskt pröva konsumenttvister. Även om besluten bara kan ses som rekommendationer har de stor genomslagskraft. Om näringsidkaren väljer att inte följa ARN:s rekommendationer hamnar de på den så kallade ”svarta listan”<sup>35</sup> vilket kan medföra dåligt anseende för företaget.<sup>36</sup>

För att sammanfatta de grundläggande tankarna bakom konsumentlagstiftningen kan följande sägas: Lagstiftningen skall ge ett skydd åt konsumenter som ingår avtal för egen räkning. Konsumenten antas vara i underläge gentemot den näringsidkare som är deras avtalspart och detta underläge beror dels på ekonomiska skillnader och dels på konsumentens bristande erfarenhet och kunskap. Dessa förhållanden gör att konsumenten behöver skydd och tanken är också att denna typ av regler också ska vara till fördel för seriösa näringsidkare.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Publiceras av konsumenttidningen Råd&Rön, lista över de företag som inte följer ARN:s rekommenderade beslut.

<sup>36</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 40-41.

<sup>37</sup> SOU 2000:110, s. 48.



## 4. Standardavtal

Standardavtal förekommer i stor omfattning men själva begreppet standardavtal saknar definition i lag.<sup>38</sup> Bernitz ger följande definition: ”Standardavtal kan definieras såsom sådana avtal, som helt eller delvis ingås enligt i förväg formulerade standardiserade villkor, avsedda att tillämpas likartat i ett större antal konkreta avtalssituationer av viss art i vilka åtminstone den ena avtalsparten växlar, och som såvitt gäller dessa villkor inte har blivit föremål för individuell förhandling”.<sup>39</sup>

Standardavtalen kan antingen vara utformade som s.k. agreed documents där det är parterna (eller representanter för parterna) på en marknad som utformat dem. Det kan också vara utformade av en av parterna eller genom en överenskommelse mellan näringsidkar- eller branschorganisationer och Konsumentverket.<sup>40</sup> Ramberg och Ramberg menar att standardavtal i hög grad utvecklats genom rättspraxis och doktrin.<sup>41</sup> Standardavtal är villkor som är utformade för att komplettera det individuella avtalet mellan parterna. Genom 1905 års dispositiva köplag uppkom standardavtalet då detta gav parterna möjlighet att själv avtala om innehållet. Dessa ansågs underlätta vid avtalsskrivning genom att de kunde anpassas till respektive bransch. Den så kallade formulärrätten växte fram och ledde till ett nytt regelsystem där många av köplagens regler ersattes av olika standardavtal. Detta visade sig inte vara till fördel för konsumenterna då standardavtalen kom att ensidigt gynna näringsidkarna. Konsumenten blev istället den svagare parten i avtalet då de gick miste om rättigheter som de annars skulle haft genom köplagens regler.<sup>42</sup> Konsumenter är i avtalssituationen helt beroende av att näringsidkaren fullgör sitt uppdrag och om så inte sker kan det få stora och allvarliga konsekvenser för den enskilde konsumenten.<sup>43</sup> För att standardvillkor som formulerats av näringsidkare ska bli avtalsinnehåll krävs det att konsumenten fått ta del av villkoren eller genom att konsumenten känt till eller bort känna till att de existerar samt att villkoren går att tillgodogöra sig på ett enkelt sätt.<sup>44</sup>

---

<sup>38</sup> Ramberg, Jan & Ramberg, Christina, *Allmän avtalsrätt*, 9., [rev.] uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2014, s. 133.

<sup>39</sup> Bernitz, Ulf, *Standardavtalsrätt*, 8. kompletterade uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, S.16.

<sup>40</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 47.

<sup>41</sup> Ramberg, Jan & Ramberg, Christina, *Allmän avtalsrätt*, 9., [rev.] uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2014, s. 133

<sup>42</sup> Grobgeld, Lennart & Norin, Anders, *Konsumenträtt: Regler till hjälp och skydd för konsumenterna*, 15., [rev.] uppl., Norstedts Juridik, Stockholm, 2013, s. 29.

<sup>43</sup> SOU 2000:110 s. 225.

<sup>44</sup> Grobgeld, Lennart & Norin, Anders, *Konsumenträtt: Regler till hjälp och skydd för konsumenterna*, 15., [rev.] uppl., Norstedts Juridik, Stockholm, 2013, s. 30.

Sett utifrån HD:s praxis har det visat sig att när det gäller standardvillkor varierar det oerhört hur parterna kommunicerat och vad de själv anser sig bundna till.

Ett exempel är NJA 2011 s. 600 där problem uppstår i en avtalsrelation mellan en konsument och en näringsidkare. Konsumenten lät anlita Karolinska Institutet för tandvårdsbehandling. När konsumenten kom tillbaka efter ett par veckor då han inte var nöjd och ansåg att behandlingen behövdes göras om krävde Karolinska Institutet att konsumenten skulle betala avgiften i förskott. Annars skulle någon vidare behandling inte utföras. Då det inte förelåg någon överenskommelse mellan parterna som innebar att betalning skulle ske innan behandling motsatte sig konsumenten detta. Karolinska Institutet gjorde trots detta gällande att deras allmänna avtalsvillkor skulle gälla mellan parterna. HD gjorde bedömningen att eftersom konsumenten varken fått någon information om betalningsvillkoren eller ens de allmänna villkorens existens kan inte Karolinska Institutet kräva förskottsbetalning.

Rättsfallet NJA 2011 s. 600 är intressant på så sätt att HD uttalar vikten av att en näringsidkare måste gentemot en konsument vara extra tydlig gällande att standardavtal och allmänna villkor ska gälla och/eller vara en del av det särskilda konsumentavtalet, än vad som är fallet mellan två jämbördiga parter. Då konsumenten anses vara den svagare parten i avtalsförhållandet med näringsidkaren krävs det att konsumenten fått ta del av villkoren eller genom att konsumenten känt till eller bort känna till att de existerar samt att villkoren går att tillgodogöra sig på ett enkelt sätt.

Fram till 1980-talet saknades särskilda standardvillkor för uppförande av småhus där enskild konsument är beställare.<sup>45</sup> När det gäller standardavtal inom byggsektorn finns det ett flertal olika. För att komplettera och förtydliga KTjL 51-61 §§ har Sveriges Byggindustrier, Konsumentverket, Villaägarnas Riksförbund m.fl. enats om ABS 09 (Allmänna bestämmelser för småhusentreprenader där enskild konsument är beställare), som den 1 januari 2009 ersatte ABS 95.<sup>46</sup> Det nya i ABS 09 är främst ett klagörande om att timdebitering gäller för tilläggsarbeten om inte ett fast pris har avtalats samt att det finns hänvisning till särskild blankett för ändring- och tilläggsarbeten, så kallade ÄTA-arbeten samt några mindre förändringar i de allmänna bestämmelserna. Andra standardavtal som förekommer inom byggsektorn i förhållandet mellan konsument och näringsidkare är Hantverkarformuläret 14,

---

<sup>45</sup> SOU 2000:110 s. 100.

<sup>46</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 48.

som används för bland annat reparations- och ombyggnadsarbeten samt AB 04 som används vid så kallade utförandeentreprenader. En förutsättning för tillämpning av ABS 09 i det enskilda fallet är att det krävs hänvisning i avtalet mellan parterna samt att båda får tillfälle att ta del av det. Om ingen hänvisning görs gäller endast bestämmelserna i KTjL.

## 5. Konsumenttjänstlagen

### 5.1 Historik och tillkomst

Som nämnts i 3.1 startade ett omfattande reformarbete i Sverige i slutet på 60-talet för att förbättra skyddet för konsumenterna och 1971 tillsattes en utredning för att se över den då rådande konsumentlagstiftningen inom tjänsteområdet. Den lagstiftningen resulterade i främst de marknads- och civilrättsliga reglerna men senare också de processrättsliga. Trots dessa regler saknades en lagstiftning som var helt inriktad på tjänsteområdet i förhållande mellan konsument och näringsidkare. Mot denna bakgrund lade konsumentutredningen fram ett förslag (SOU 1979:36) till en KTjL.<sup>47</sup> Efter visst kompletteringsarbete och ändringar utfärdades KTjL den 11 juli 1985 och trädde i kraft den 1 juli 1986. Innan lagen trädde ikraft saknades det uttrycklig lagstiftning som reglerade förhållande mellan konsumenter och näringsidkare. Standardavtal förekom inom vissa branscher annars var det vanliga att parterna träffade muntliga avtal. Uppstod tvist fick dessa lösas med ledning av allmänna rättsgrundsatser eller regler inom främst köprätten.<sup>48</sup>

KTjL har inte sin bakgrund i något EU-direktiv, utan har grundats på den svenska rättstraditionen. De köprättsliga lagarna har grundats till stor del på CISG (lagen om internationella köp) samt den betydande utvecklingen inom unionsrätten har indirekt påverkat den svenska konsumenttjänstlagstiftningen.<sup>49</sup> KTjL tillkom, som tidigare nämnts 1985, som ett komplement till den dåvarande konsumentköplagen<sup>50</sup> och konsumenttjänsternas betydelse ökade väsentligt. Detta berodde bland annat på specialiseringen i samhället och att utvecklingen mot dyrare och mer tekniska vardagsprodukter gjorde att konsumenterna blev alltmer beroende av de olika fackmännens tjänster. Detsamma när det gällde tjänster som innebar uppförande av nya byggnader, om- och tillbyggnader samt reparations- och underhållsarbeten.<sup>51</sup>

Från och med den 1 januari 2005 gäller nya regler som stärker konsumentskyddet vid byggande av småhus. Dessa nya bestämmelser finns bland annat i KTjL, och oavsett vad konsumenten och näringsidkaren har kommit överens om skall dessa regler tillämpas när

---

<sup>47</sup> Prop. 1984/85:110, s. 21.

<sup>48</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 42.

<sup>49</sup> Ibid. s. 42.

<sup>50</sup> SFS 1973:877.

<sup>51</sup> Prop. 1984/85:110 s. 19.

konsumenten och näringsidkaren har avtalat om en småhusentreprenad. Enligt KTjL 1 § är lagen endast tillämplig på avtal om tjänster mellan konsument och näringsidkare. KTjL är tvingande till konsumentens fördel då denne anses vara den svagare parten i förhållande till näringsidkaren. Underläget för konsumenten beror dels på ekonomiska skillnader och dels på konsumentens bristande erfarenhet och kunskap.<sup>52</sup>

## 5.2 Tillämpning av konsumenttjänstlagen

KTjL 1 §, denna lag gäller avtal om tjänster som tjänster som näringsidkare utför åt konsumenter i fall då tjänsten avser

- 1. arbete på lösa saker, dock ej behandling av levande djur*
- 2. arbete på fast egendom, på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker,*
- 3. förvaring av lösa saker, dock ej förvaring av levande djur*

Från början omfattade lagen tjänster i konsumentförhållande som avsåg arbete på lösa saker, arbete på fast egendom, dock inte uppförande av bostadshus samt förvaring (deposition). Som inledningsvis nämnts skedde år 2005 en omfattande omreglering av skyddet för konsumenter vid småhusentreprenader och särskilda bestämmelser infördes.

I KTjL 51-61 §§ finns särskilda bestämmelser om tjänster som avser uppförande eller tillbyggnad av en- eller tvåbostadshus (småhusentreprenader). Om det i avtal om en sådan tjänst ingår uppförande eller tillbyggnad av en komplementbyggnad, anses den tjänsten som en småhusentreprenad. I den mån annat inte framgår av KTjL 51-61 §§ är lagens allmänna bestämmelser tillämpliga även på småhusentreprenader.

Det krävs att tjänsten har sin grund i ett privaträttsligt avtal för att KTjL ska vara tillämplig samt att det ska vara frågan om arbete på eller kring egendom. Med arbete avses i lagen i princip bara materiellt arbete, det vill säga fysiskt arbete som exempelvis reparation, underhåll, renovering, ändring, installation, hushållstjänster såsom rengöring och städning samt tillverkning (dock ej tillverkning av lösa saker)<sup>53</sup> Med ovan sagt så faller alltså många typer av konsumenttjänster utanför KTjL tillämpningsområde. Det gäller bl.a. behandling av personer eller levande djur, uthyrning, möbeltransporter och vissa immateriella tjänster såsom

---

<sup>52</sup> SOU 2000:110 s. 48.

<sup>53</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 62.

rådgivning, provning, besiktning och sysslomannaskap. I sak finns det många likheter mellan KTjL och den köprättsliga lagstiftningen, särskilt konsumentköplagen och därför finns det ofta anledning att jämföra dessa båda lagar.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 39.

## 6. Småhusentreprenad

### 6.1 Konsumentskyddet i KTjL 51-61 §§

Huvuddelen av de avtal som träffas mellan näringsidkare och konsument med anknytning till småhus är entreprenadavtal. Det vill säga att parterna har kommit överens om att näringsidkaren skall utföra en tjänst åt konsumenten. I slutet av 1990-talet tillsattes en utredning för att se huruvida konsumentlagstiftningen var i behov av en utökad reglering gällande småhusentreprenader. Lagen gällde redan då för småhusentreprenader men eftersom det var möjligt att avtala bort tillämpliga regler ansågs konsumentskyddet vara i behov av utökad lagstiftning. Förslaget innebar att avtalsskyddet skulle utgå från de redan befintliga reglerna i KTjL och att vissa av dem skulle ersättas eller kompletteras med särskilda bestämmelser för småhusentreprenader<sup>55</sup> bland annat att om avtalsvillkoren var till nackdel för konsumenten ska de vara utan verkan mot denne om inte annat anges i lagen.<sup>56</sup>

År 2005 gjordes den senaste ändringen i KTjL beträffande småhusentreprenad. Enligt den utredning, som antog namnet ”Småhusutredningen” ansågs det finnas behov av ytterligare förbättringar i den rättsliga regleringen eftersom reglerna tog inte sikte på sådana förhållanden som utmärkte entreprenadavtal. ”Den konsumenträttsliga lagstiftningen bör därför kompletteras med bestämmelser som särskilt behandlar småhusentreprenader och köp av husbyggsatser och som ytterligare stärker konsumentens ställning”.<sup>57</sup> Vid framtagandet av de nya reglerna i KTjL 51-61 §§ hade ABS 95 en viktig betydelse då dess bestämmelser var särskilt utformade för småhusentreprenader till skillnad mot den mer allmänna och vittomspännande KTjL. I ABS 95 finns bland annat bestämmelser om uppdragets omfattning och parternas åtagande i vissa delar. Utgångspunkten är de kontraktshandlingar och eventuella överenskommelser som parterna har avtalat om. ABS 95 innehåller också bland annat regler om ändringar och tillägsarbeten, vad som ska anses utgöra fel, avhjälpande av fel, arbetsledning och kontroll, skadestånd och avbeställning. Det innehåller också regler om olika former av besiktningar. Utredningen innehåller en jämförelse mellan avtalsskyddet i KTjL och skyddet i ABS 95.<sup>58</sup> Nytt i utredningen är det krav på obligatorisk slutbesiktning om någon av parterna begär det enligt KTjL 53 §. Slutbesiktningen ska göras efter det att arbetet

---

<sup>55</sup> SOU 2000:110 s. 11 f.

<sup>56</sup> Ibid. s. 22.

<sup>57</sup> Prop. 2003/04:45 s. 29.

<sup>58</sup> Ibid. s. 25 f.

har avslutats. Att denna slutbesiktning görs har betydelse i flera avseenden. Till att börja med markerar det tidpunkten för avslutandet och att entreprenaden ”avlämnas”, vilket innebär att ansvaret för entreprenaden går över från näringsidkaren till konsumenten. I och med detta inleds den tvååriga garantitiden och den tioåriga preskriptionstiden. Den tvååriga garantitiden överfördes från ABS 95 till KTjL 59 §.<sup>59</sup> Skulle konsumenten upptäcka fel efter slutbesiktningen får de endast åberopas som fel om de finns antecknade i besiktningsutlåtandet enligt KTjL 60 §.<sup>60</sup>

I den statliga utredningen DS 2009:13 hade Bertil Bengtsson i uppdrag att se över KTjL, med sikte särskilt på en utvidgning av lagens tillämpningsområde. Konsumentverket kom fram till att KTjL i vissa avseenden gav konsumenten ett otillräckligt skydd eller i vart fall att lagen medfört ett oklart rättsläge.<sup>61</sup> I utredningen föreslog man från Konsumentverkets sida att lagen inte bara skulle reglera uppförande och tillbyggnad utan också innefatta ombyggnad på grund av att man ansåg att skillnaden mellan ombyggnad och tillbyggnad var oklar och svårbegriplig för konsumenten samt att vissa entreprenader kan omfatta både tillbyggnad som ombyggnad. Detta förslag avslogs dock eftersom en sådan ingripande ändring av de nyligen tillkomna bestämmelserna låg utanför området för utredningen för att de skulle undersökas.<sup>62</sup> En fråga som dock särskilt berörts i utredningen gäller prisets bestämmelse. Hur har priset reglerats och ska det utföras på löpande räkning, fast pris eller upp till ett takpris? Har inte priset reglerats i avtal ska konsumenten enligt KTjL 36 § betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, gängse pris eller beräkningssätt för motsvarande tjänster vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt. Som nämnts i 2.1 ska avtal hållas och så även vid småhusentreprenader. Enligt förarbetena är detta regelns syfte samt att det borde vara lättare för parterna att veta vilka rättigheter och skyldigheter som följer om det finns ett skriftligt avtal. Vid småhusentreprenader gäller sedan 2005 enligt KTjL 51 § ”vad konsumenten påstår har avtalats om arbetets omfattning, priset eller grunderna för hur priset bestäms, tiden för betalning, och tiden för arbetets avslutande om inget annat framgår av ett skriftligt avtal eller av omständigheterna i övrigt”. Då inget formkrav föreligger vid avtal om tjänster torde dock en sådan formulering som i KTjL 51 § främja en skriftlig dokumentation av avtalet.<sup>63</sup> Småhusutredningen föreslog dock att vissa avtalsvillkor

---

<sup>59</sup> Prop. 2003/04:45 s. 44.

<sup>60</sup> Mer om fel i småhusentreprenad i kapitel 8.

<sup>61</sup> DS 2009:13 s. 112.

<sup>62</sup> Ibid. s. 114.

<sup>63</sup> Hellner, Jan, Hager, Richard & Persson, Annina H., *Speciell avtalsrätt II: kontraktetsrätt*. H. 1, Särskilda avtal, 6., [uppdaterade] uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2015, s. 98.



skulle vara skriftliga för att gälla. Detta ville inte Regeringen driva igenom. Dock medför KTjL 51 § att en näringsidkare har starka skäl att ingå skriftligt avtal då utgångspunkten i annat fall är att konsumentens påstående om vad som har avtalats blir gällande.<sup>64</sup> Om näringsidkaren hävdar att avtalet har en annan innebörd måste hen kunna visa på något förhållande som medför att konsumentens påstående är oriktigt. Detta eftersom det framgår av lagtextens ”om inte annat framgår av ett skriftligt avtal” förutsätts det att näringsidkaren ska visa upp ett skriftligt avtal. Dock är ett skriftligt avtal inte det enda förhållande som kan vägas in vid bedömningen eftersom det framgår av orden ”eller av omständigheterna i övrigt” vilket medger att även andra förhållanden ska beaktas. Normal branschpraxis, bevisning om vad som muntligen har förekommit vid avtalsslut, besiktningar kan också ha stor betydelse vid bevisning om vad som förekommit mellan parterna. Det ska därför inte förhindra att en domstol i enskilda fall lämnar konsumentens påstående utan avseende om det är så att det konsumenten påstår står i strid med allmänt känd och vedertagen praxis.<sup>65</sup>

Nedan tre första rättsfall tar upp frågan om bevisbördans placering vid tvister om huruvida ett pris eller beräkningsgrund för priset har avtalats. Många rättsfall visar att det är just vid denna punkt som det är mest kritiskt och flest tvister uppstår och eftersom inte skriftligt avtal finns är det svårt att veta exakt vad som reglerats. Ofta påstår konsumenten om att fel i tjänsten föreligger och därför vill ha prisavdrag eller så uppstår det tvist när slutfakturan kommer och parterna har olika uppfattning om vilket pris som avtalats. Även om parterna kan fastslå ett visst belopp och det har förts olika prisdiskussioner så är det mest troligt att deras uppfattning inte stämmer överens med varandra.

### **NJA 1951 s. 1**

En byggfirma har uppfört ett bostadshus åt en konsument. Konsumenten betalade inte in hela beloppet som byggfirman fakturerat honom och därför stämde byggfirman konsumenten vid domstol. Där yrkade byggfirman att konsumenten skulle betala det resterande beloppet av fakturan. Konsumenten bestred yrkandet och menade att man kommit överens om ett takpris för uppdraget och att hans skuld till byggfirman var mindre än det som fakturerats. Byggfirman i sin tur bestred att något takpris avtalats och att arbetet utförts på löpande räkning. Hovrätten fann att byggfirman inte kunde styrka sitt påstående. En majoritet i HD fastställde hovrättens dom och slog fast att byggfirman hade bevisbördan för ett påstående om

---

<sup>64</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 569-570.

<sup>65</sup> Prop. 2003/04:45 s. 132 f.

att fast pris inte hade överenskommit. HD angav dock inga skäl för sin placering av bevisbördan och det är oklart om konsumentskyddsaspekten vägdes in i avgörandet.

#### **NJA 2001 s. 177**

Målet avsåg ett entreprenadavtal mellan två näringsidkare rörande elinstallationer. Tvisten gällde frågan huruvida ett fast pris hade avtalats eller inte. Säljaren menade att ersättningsformen inte avtalats och att ersättning skulle beräknas utifrån löpande räkning. Köparen påstod att ett lägre fast pris hade avtalats. Frågan kom att gälla vem som hade bevisbördan för avtalsinnehållet. Tingsrätten kom fram till att det var klarlagt att ett fast pris hade avtalats mellan parterna. Hovrätten i sin tur menade att det inte kunde klarläggas om ett fast pris hade avtalats men placerade till slut bevisbördan på säljaren som inte kunnat styrka sitt påstående om löpande räkning. Fallet avgjordes av HD som fann att övervägande skäl talade för att man skulle lämna den princip; nämligen att den part som påstår att något pris inte har avtalats har bevisbördan för sitt påstående. I stället är det den part som hävdar att avtal har träffats om priset eller om beräkningsgrunden för detta som har bevisbördan för sitt påstående.

#### **NJA 2005 s. 205**

I detta mål hade två konsumenter, makarna M&L ingått muntligt entreprenadavtal med en hantverkare för att utföra till- och ombyggnadsarbeten på deras bostadshus. Makarna menade att de avtalat om löpande räkning med ett avtalat takpris medan hantverkaren menade att det endast avtalat om löpande räkning. I målet är ostridigt att parternas avtal inneburit ett avtal på löpande räkning. Det är dock tvistigt huruvida avtalet om löpande räkning är med eller utan takpris. Frågan som HD hade att ta ställning till var huruvida makarna skulle bevisa att ett takpris avtalats eller om hantverkaren kunde bevisa motsatsen. HD hänvisade inledningsvis till den princip som slagits fast i NJA 2001 s. 177 och konstaterade att bevisbördan borde ligga på den part som hävdar att avtal har träffats om priset eller beräkningsgrunden för detta. De tillägger dock att andra bevisregler kan gälla enligt lag som i exempelvis KTjL 51 § eller om det föreligger ”särskilda förhållanden”. Någon sådan anledning förelåg inte i detta mål och HD ”förklarar att bevisbördan rörande så kallat takpris för arbetet på löpande räkning åvilar makarna”.

I pleniavgörandet NJA 1951 s. 1 anser HD att byggfirman har bevisbördan för sitt påstående och HD betonade att speciell hänsyn togs till konsumentskyddet. I NJA 2001 s. 177 (också ett

pleniavgörande) frångick HD den huvudregel som fastställdes 1951 om att entreprenören hade bevisbördan för att fast pris inte avtalats. I stället blev den nya huvudregeln att den part som hävdar att fast pris har avtalats ska ha bevisbördan för sitt påstående i den delen.

I rättsfallet NJA 2005 s. 205, som gällde en småhusentreprenad slog HD fast grundsatsen om att påstår konsumenten att lägre pris har avtalats än vad som följer av lagens utfyllande bestämmelser får konsumenten bevisbördan för detta påstående och bördan för att säkra bevisning om avtalet och dess innebörd. Denna grundsats ska inte tillämpas om det på grund av lag görs undantag från denna huvudregel. Detta innebär att rättsgrundsatsen i NJA 2005 s. 205 inte gäller då den särskilda regeln i KTjL 51 § 2 p slår till. Några ”särskilda förhållande” förelåg inte och inte heller kunde de påvisa att skälighetsregeln i 36 §, första stycke i KTjL skulle tillämpas. Dock kan motsatsvis den slutsatsen dras av NJA 2005 s. 205 att näringsidkare som påstår att ett avtal om högre pris än vad som skälighetsreglerna skulle utgå, så har denne bevisbördan för detta. Så som rättsläget ser ut bland annat gällande olika bevisbörderegler torde detta främja skriftliga avtal mellan konsument och näringsidkare.<sup>66</sup>

I ett alldeles nytt mål T 3445-15, som meddelades den 22 november 2016, fastslår HD att om en näringsidkare och en konsument är oense om priset för en tjänst är det näringsidkaren som ska bevisa att omständigheterna sammantagna är sådana att det begärda priset är skäligt. I målet tar HD upp KTjL 36 § avseende bestämmelser om priset och att konsumenten ska, i den mån priset inte följer avtalet, betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande. Vidare framgår också att näringsidkaren är skyldig enligt KTjL 40 § att på konsumentens begäran ställa ut en specificerad räkning för tjänsten och har tjänsten inte utförts mot fast pris ska det även framgå hur priset har beräknats. Parterna hade kommit överens om ett visst timpris för arbetet men var oense om vilket sammanlagda belopp som utgjorde skälig betalning för det arbete som utförts. Eftersom näringsidkaren inte kunde ge någon klar bild över av vilket arbete som utförts eller hur tiden fördelat på de olika arbetsuppgifterna ansåg domstolen att näringsidkaren inte kunde visa att det begärda priset var skäligt. I domen tar HD upp både NJA 2001 s. 177 och NJA 2005 s. 205 där det framgår att om parterna har träffat avtal om ett fast pris för tjänsten aktualiseras inte bestämmelsen om skäligt pris i KTjL 36 §. Bevisbördan för att ett sådant avtal har ingåtts vilar på den som framförts påståendet om ett avtal. Denna bestämmelse är dock inte tillämplig i detta fall då

---

<sup>66</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 573-574 jmf. även Prop. 2003/04:45 s. 32.

parterna inte avtalat om ett fast pris, utan arbete skulle utföras på så kallad löpande räkning och att ett timpris om 250 kr skulle betalas. Det har tidigare varit oklart vem av parterna i ett avtal om en konsumenttjänst som har bevisbördan för det skäligen priset och det har nu fastställs via denna dom av HD.

## **6.2 När ska de särskilda bestämmelserna tillämpas eller inte?**

Som tidigare nämnts avser småhusentreprenad arbeten på en- eller tvåbostadshus som en näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter. I hovrättens (Hovrätten över Skåne och Bleking) mål T 378-10 skulle en fastighetsägare bygga en villa där nedervåningen skulle vara privatbostad och övervåningen skulle inredas för hans bolag med bland annat kontorsarbetsplatser. Fastighetsägaren gjorde beställningen som privatperson och betalade även alla fakturor privat. När tvist uppstod mellan parterna menade fastighetsägaren att de särskilda bestämmelserna om småhusentreprenad i KTjL 51-61 §§ skulle tillämpas på entreprenaden. Parterna var överens om att målet skulle dömas enligt KTjL men de hade olika uppfattning i fråga om de särskilda bestämmelserna. Fastighetsägaren ansåg att det rörde sig om ett arbete där där näringsidkaren utförde ett arbete som avsåg nyuppförande av ett småhus som huvudsakligen skulle användas för enskilt ändamål och att byggnaden var taxerad som en småhusenhet. Tingsrätten skrev i sin dom att fastighetsägaren gjorde beställningen som privatperson och även att fakturorna betalats privat, samt att fastigheten taxerades som småhus. Dock menade de på att fastighetens övervåning skulle inredas med ett kontorslandskap och att byggnaden därför delvis hade anpassats efter företagets behov. Övervåningen kunde inte anpassas till bostadsändamål utan omfattande ändringar av planlösningen och skulle därför inte anses som ett en- eller tvåbostadshus som enligt KTjL 1 § 2 st föranleder tillämpning av bestämmelserna om småhus. Hovrätten gick på tingsrättens bedömning.

I mål T 10315-08 (Svea hovrätt) beställde en konsument utförande av visst entreprenadarbete avseende mark- och betongarbeten som grund till den nya huvudbyggnaden på hennes fastighet. Tvist uppstod med näringsidkaren som kom att avgöras i domstol. Det var ostridigt mellan parterna att avtalen ingåtts mellan parterna i egenskap av konsument och näringsidkare och således var KTjL tillämplig. Dock hade konsumenten inte åberopat någon utredning till stöd för sitt påstående att det varit frågan om en småhusentreprenad. Det framgick inte heller i något av de avtal som fanns och inte heller i övrig utredning som gjort i målet. Tingsrätten

menade därför att KTjL bestämmelser om småhusentreprenad inte kunde anses tillämpliga. I hovrätten vidhöll näringsidkaren att det inte var frågan om en småhusentreprenad. För att fastställa tillämplig lag resonerade hovrätten enligt följande: i KTjL 1 § 2 st anges att med begreppet småhusentreprenader avses uppförande eller tillbyggnad av en- eller tvåbostadshus. Om det i ett avtal om en sådan tjänst ingår uppförande eller tillbyggnad av en komplementbyggnad anses enligt samma bestämmelser också den tjänsten utgöra en småhusentreprenad. Den huvudbyggnad som konsumenten ville uppföra på sin fastighet har varit ett enbostadshus och därför ska KTjL bestämmelser om småhusentreprenad tillämpas. Vidare sa hovrätten att det framgår av förarbetena<sup>67</sup> till bestämmelserna om småhusentreprenad att de ska tillämpas på så kallade delentreprenader där ett småhus uppförs av flera näringsidkare som var och en har ett särskilt avtal med konsumenten. Hovrätten ansåg med det sagt att KTjL bestämmelser om småhusentreprenad skulle tillämpas på det avtal som fanns mellan parterna i detta mål som avsåg mark- och betongarbeten för huvudbyggnad.

---

<sup>67</sup> Prop. 2003/04:45 s. 131.

## 7. Uppdraget

### 7.1 Utförande och material

Enligt KTjL 4 § ska näringsidkaren utföra tjänsten fackmässigt, med omsorg ta till vara på konsumentens intresse och samråda när det behövs och är möjligt. Vidare ska näringsidkaren tillhandahålla behövt material om inget annat har avtalats. Det innebär att konsumenten kan välja att stå för materialet dock skall näringsidkaren avråda konsumenten om materialet inte håller normal god kvalitet och standard. Dessa bestämmelser anger de grundläggande krav som en konsument har rätt att ställa på näringsidkaren när det gäller utformandet av en tjänst. De fyller också en viktig funktion när det gäller kraven på näringsidkarens handlande i situationer som inte har reglerats i lagen eller i avtalet mellan parterna. De bildar således utgångspunkten vid tolkning och tillämpning av olika bestämmelser i lagen och i avtalet mellan parterna.<sup>68</sup>

### 7.2 Fackmässighet

Som ovan nämnt ska näringsidkaren utföra tjänsten fackmässigt, dock finns det ingen förklaring av begreppet fackmässighet i lagtexten vilket därför kan förefalla oklart. Redan innan KTjL trädde i kraft gällde att en tjänst skulle utföras på ett fackmässigt sätt.<sup>69</sup>

I RH 1998:60 uttalade domstolen att fackmässighet är att se som en allmän rättsgrundsats.<sup>70</sup> Att tjänsten ska utföras fackmässigt utgör enligt förarbetena ett minimikrav och parterna är således fria att avtala om en högre standard.<sup>71</sup> Det fackmässiga utförandet spelar en stor roll vid bedömning huruvida en tjänst är felaktigt utförd. Det är inte bara utförandet som ska vara fackmässigt utfört utan samtliga prestationer som hör till utförandet av tjänsten.<sup>72</sup> Det har visat sig genom exempelvis ARN verksamhet att det i praktiken normalt inte innebär några större svårigheter att avgöra vad som krävs för att uppfylla kraven på fackmässighet i olika situationer på olika områden.<sup>73</sup> Det är således inte bara det fysiska resultatet av tjänsten som ska vara fackmässigt utan kravet gäller alla prestationer som hör till utförandet. Det kan innebära exempelvis krav på hur näringsidkaren planerar och genomför arbetet, beaktande av säkerhetsföreskrifter, materialanskaffning med mera. Skulle exempelvis en näringsidkare

---

<sup>68</sup> Prop. 1984/85:110 s. 157.

<sup>69</sup> Ibid. s. 38.

<sup>70</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 128.

<sup>71</sup> Prop. 1984/85:110 s. 159.

<sup>72</sup> Ibid. s. 158.

<sup>73</sup> Ibid. s. 157.

åsidosätta en säkerhetsföreskrift och det leder till skada för konsumenten kan näringsidkaren bli skadeståndsskyldig, även om resultatet av tjänsten i sig är felfri.<sup>74</sup> I SOU 1979:36 diskuterades kravet på fackmässighet där konsumenttjänstutredningen menade att bedömningen av fackmässighet kunde omfatta en längre standard på utförandet om det med hänsyn till priset och omständigheter i övrigt ansågs motiverat. Skulle det visa sig att det uppdraget avviker allt för mycket från vad som kan anses fackmässigt är näringsidkaren skyldig att avråda och informera konsumenten även om tjänsten anses vara utförd som det reglerats i avtalet. Slutsatsen av detta är att det står parterna fritt att avtal om tjänstens innehåll, omfattning och hur priset är bestämt mm och det kan sägas att det i princip råder avtalsfrihet gällande dessa frågor. Däremot ska tjänsten alltid utföras fackmässigt och skulle en sådan friskrivning föreligga är den utan verkan.<sup>75</sup> Avvikelse från kravet på ett fackmässigt tillfredställande utförande bör, i den mån avvikelsen ger utslag på det slutliga resultatet av tjänsten medföra att tjänsten anses felaktig.<sup>76</sup> Då fel föreligger kopplas felreglerna in och de påföljder som gäller för fel blir då att tillämpa. Påföljderna vid fel framgår av KTJL 16 § och kommer att framställas i avsnitt 9.

I NJA 2015 s. 3, den så kallade Gotlandsdomen, tvistar ett företag och en kommun. Även om domen inte är en tvist mellan konsument och näringsidkare behandlar HD bland annat kravet på fackmässighet. I målet tvistar Secora Sverige AB med Gotlands kommun gällande vem som ska stå för de extra kostnader som uppkommit vid ett muddringsarbete i Slite hamn. Secora menade på att de extra kostnaderna var på grund av de tilläggsarbeten som innebar ett sprängningsarbete för att kunna färdigställa entreprenaden. Gotlands kommun i sin tur bestred detta och menade på att Secora borde ha haft den kompetens och erfarenhet att de utifrån kommunens underlag borde kunnat bedöma förutsättningarna för arbetet och därför brustit i sin fackmässiga bedömning. Rättsfallet är en ren tolkningsfråga avseende AB 04 och vad som ska anses inkluderas i en fackmässig bedömning och behandlade innebörden av 1 kap. 8 § AB 04; ”Om det saknas uppgifter som rör entreprenaden ska förhållandena antas vara sådana som kunnat förutsättas vid en fackmässig bedömning”. Trots att det i detta fall inte saknades några uppgifter ansåg HD att bestämmelsen var tillämplig även då uppgifterna var oklara eller ofullständiga.

Inledningsvis konstaterade HD att bestämmelsen i 1 kap. 8 § AB 04 härstammar från den äldre bestämmelsen i AB 65 där det framgår att en fackmässig bedömning ska ”vara objektiv

---

<sup>74</sup> Prop. 1984/85:110 s. 158.

<sup>75</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 141 f.

<sup>76</sup> Prop. 1984/85:110 s. 39.

och grundad på de kunskaper en fackman har” samt att man vid bedömningen ska ”beakta samtliga relevanta omständigheter som objektivt kan konstateras”. HD kom fram till att genom en fackmässig bedömning borde Secora förstått att det med sannolikhet skulle krävas tilläggsarbeten såsom den sprängning de fick genomföra. För att uppfylla kraven på en fackmässig bedömning enligt 1 kap. 8 § AB 04 ska entreprenören beakta sådana förhållande som sannolikt kan föreligga. Oavsett de uppgifter som kommunen lämnat skulle anses vara bristfälliga borde Secora förstått att det *sannolikt* eller *troligt* skulle krävs sprängningsarbete för att de skulle kunna utföra arbetet fackmässigt.

### 7.3 Omsorgsplikt och skyldighet att samråda

Förutom kravet på fackmässighet ska näringsidkaren ta till vara på konsumentens intresse och det ska ske med tillbörlig omsorg. Näringsidkaren ska också samråda med konsumenten när det behövs och är möjligt. I förhållandet mellan en näringsidkare och en konsument är näringsidkarens skyldighet i detta hänseende av särskilt stor betydelse då konsumenten ofta saknar den kunskap och erfarenhet som krävs för att bedöma olika förhållande av betydelse för avtalet och för att utföra det arbete som tjänsten avser.<sup>77</sup> Omsorgsplikten innebär till exempel att näringsidkaren inte väljer ett alternativ som med hänsyn till omständigheterna är onödigt dyrt. I omsorgsplikten ligger också att näringsidkaren i vissa fall ska avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst (KTjL 6 §) samt att underrätta konsumenten om behov av tilläggsarbeten (KTjL 8 §).<sup>78</sup> Dessa så kallade omsorgsförpliktelser kan sägas utgöra ett uttryck för en allmän grundsats om lojalitet i kontraktsförhållanden.<sup>79</sup> Naturligtvis finns det gränser för vad som kan förväntas av en näringsidkare när det gäller att ta tillvara på konsumentens intresse. Det som regleras i lagen är att näringsidkaren visar *tillbörlig* omsorg. En näringsidkare behöver till exempel inte upplysa konsumenten om förhållanden som är allmänt kända även för konsumenten, om det inte är så att konsumenten visar sig vara helt okunnig på en sådan punkt. Inte heller kan det krävas att en näringsidkare att han ska upplysa en konsument som är fackman på ett område om sådana förhållanden som konsumenten rimligen måste antas känna till.<sup>80</sup> Många tvister kan förebyggas genom att parterna på förhand samråder med varandra om exempelvis tjänstens utförande m.m. I KTjL 6 § och 8 § finns särskilda bestämmelser om skyldighet för näringsidkaren att söka samråd med konsumenten.

---

<sup>77</sup> Prop. 1984/85:110 s. 39.

<sup>78</sup> Ibid. s. 159.

<sup>79</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 132.

<sup>80</sup> Prop. 1984/85:110 s. 160.



Dock har det i motiven till lagen ansetts vara av värde att framhålla att i näringsidkarens allmänna omsorgsplikt markera att denne ska samråda med konsumenten i den utsträckningen som det behövs och är möjligt.<sup>81</sup> I de fall en näringsidkare åsidosätter sin omsorgsplikt eller sin plikt att samråda på ett sätt som ger utslag på det fysiska resultatet av tjänsten, bör i princip gälla att tjänsten anses felaktig.<sup>82</sup>

## 7.4 Skyldighet att avråda

I KTjL 6 § ”Om en tjänst med hänsyn till priset, värdet av föremålet för tjänsten eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten, skall näringsidkaren avråda honom från att låta utföra tjänsten”. Som tidigare framhållits ska näringsidkaren inte bara utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt utan också med omsorg ta tillvara på konsumentens intresse och samråda med denne. En viktig fråga är vidare om näringsidkaren under vissa omständigheter ska vara skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten.<sup>83</sup> Bakgrunden till bestämmelsen i KTjL 6 § är att omsorgsplikten enligt KTjL 4 § inte ger klart besked huruvida det föreligger en skyldighet att avråda. För att skapa klarhet i denna fråga infördes en särskild regel om avrådan i KTjL 6 §.<sup>84</sup> Näringsidkarens skyldighet att avråda har aktualiserats i flera fall hos ARN. Vad som ligger i begreppet *nytta* är inte fullständigt angivet i paragrafen. De situationer då en näringsidkare bör avråda en konsument från att låta utföra tjänsten bör i första hand vara när tjänsten med hänsyn till priset inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Exempel på det kan vara när kostnaden för ett reparationsarbete inte står i rimligt förhållande till reparationsföremålets värde. Ett annat exempel på att tjänst med hänsyn till priset inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten är när föremålet för tjänsten visserligen representerar ett avsevärt värde (till exempel en byggnad) men de beställda arbetena inte framstår som ändamålsenliga beroende på att de inte skulle leda till någon väsentlig förbättring av föremålet.<sup>85</sup> Med ovan sagt kan det således indirekt sägas att *nytta* för konsumenten rimligtvis torde avse ekonomisk nytta. Det är därför det i paragrafen har tagits in en föreskrift om att hänsyn ska tas till bland annat *priset och värdet av föremålet för tjänsten*.<sup>86</sup>

---

<sup>81</sup> Prop. 1984/85:110 s. 160 f.

<sup>82</sup> Ibid. s. 41.

<sup>83</sup> SOU 1979:36 s. 215 f.

<sup>84</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 158.

<sup>85</sup> SOU 1979:36 s. 216.

<sup>86</sup> Prop. 1984/85:110 s. 168.

## 7.5 Tilläggsarbeten - ÄTA (ändringar, tillägg och avgående)

Det är mycket vanligt att det under tjänstens utförande framkommer att ytterligare arbete behöver utföras eller åtgärdas i samband med den ursprungliga avtalade tjänsten. Sådant arbete, som kommer i tillägg till den avtalade tjänsten kallas enligt gängse språkbruk *tilläggsarbete*.<sup>87</sup> KTjL 8 § ”Om det när tjänsten utförs framkommer behov av arbete som på grund av sitt samband med uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta (tilläggsarbete), skall näringsidkaren underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar”. Det finns varken i KTjL eller i ABS 09 någon rätt för konsumenten att få ändrings- eller tilläggsarbeten utförda utöver vad som följer av avtalet. Konsumenten kan alltså inte kräva att näringsidkaren utför andra arbeten än sådana som följer av avtalet.<sup>88</sup> Det är mycket vanligt att det under tjänstens utförande framkommer behov av ytterligare arbete, det vill säga arbete som inte omfattas av den ursprungliga avtalade tjänsten.<sup>89</sup> Sådant arbete, som kommer i tillägg till den avtalade tjänsten, kallas för *tilläggsarbete*.<sup>90</sup> I denna situation uppstår ofta flera frågor såsom; ska tilläggsarbetena utföras, har näringsidkaren rätt att utföra arbetet, hur ersätts tilläggsarbetena med mera. Då det från början saknades lagregler och vägledande praxis har rättsläget gällande tilläggsarbete varit ganska oklart. I viss utsträckning har frågorna dock reglerats i standardavtal. På grund av de viktiga frågorna för såväl näringsidkare som konsument har det ansetts angeläget att KTjL reglerar bestämmelser rörande tilläggsarbeten och därför finns de nu i KTjL 8 §.<sup>91</sup> ABS 09 är det ledande standardavtalet för småhusentreprenader och har en punkt i avtalet som reglerar tilläggsarbeten. Utöver punkten finns också ett separat formulär kallat ÄTA 09 som används då tillägg, ändringar och avgående arbeten blir aktuella.

---

<sup>87</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 179.

<sup>88</sup> Prop. 2003/04:45 s. 40.

<sup>89</sup> Prop. 1984/85:110 s. 178.

<sup>90</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 179.

<sup>91</sup> Prop. 1984/85:110 s. 178.

## 8. Fel i småhusentreprenad

### 8.1 Vad avses med fel?

Vad som avses med fel hos tjänsten regleras i KTjL 9-11 §§ och dessa utgör grunden för felbegrepp enligt lagen, dock finns ingen indelning av olika typer av fel.<sup>92</sup> Enligt KTjL 9 § är tjänsten att betrakta som felaktig om resultatet avviker från vad som föreskrivs i KTjL 4 § om fackmässighet, omsorg, vissa säkerhetsföreskrifter eller vad som därutöver anses ha avtalats eller om tilläggsarbete som inte har utförts.<sup>93</sup> KTjL 9 § utgör den centrala bestämmelsen om fel hos tjänst och avviker en näringsidkare från de krav som kan ställas på tjänstens beskaffenhet enligt KTjL 4, 5 och 8 §§ medför detta att fel ska anses föreligga.<sup>94</sup> En tjänst ska också anses felaktig om resultatet avviker från sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som kan antas ha inverkat på avtalet och som i samband med avtalets ingående eller annars vid marknadsföring har lämnats av näringsidkaren. Detta gäller inte i fråga om uppgifter som i tid har rättats på ett tydligt sätt och inte heller om näringsidkaren varken kände till eller borde ha känt till uppgifterna enligt KTjL 10 §. Bedömningen av om en småhusentreprenad är felaktig ska göras med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då entreprenaden godkändes vid slutbesiktningen KTjL 58 §. Oavsett detta ska en småhusentreprenad alltid anses felaktig om ett förhållande som avses i bland annat KTjL 9 och 10 §§ visar sig inom två år efter det att entreprenaden godkändes vid slutbesiktningen KTjL 59 §.<sup>95</sup> Skulle konsumenten upptäcka fel efter slutbesiktningen av om- eller tillbyggnaden får de endast åberopas som fel om de finns antecknade i besiktningsutlåtandet enligt KTjL 60 §. Trots första stycket i KTjL 60 § får konsumenten åberopa fel som som denne påtalat vid slutbesiktningen men som besiktningsmannen inte har ansett utgöra fel, eller om besiktningsmannen varken märkt eller borde ha märkt felet vid slutbesiktningen så kallade dolda fel eller fel som påtalats av konsumenten inom sex månader från slutbesiktningen. Tidigare var konsumenten enligt ABS 95 skyldig att visa att felet var dels väsentligt men också att det berodde på näringsidkarens vårdslöshet för att kunna hålla näringsidkaren ansvarig för fel efter garantitiden.<sup>96</sup> Enligt KTjL 17 § måste konsumenten underrätta näringsidkaren vid fel, det vill säga göra en *reklamation*. Denna reklamation ska göras inom skälig tid efter att konsumenten märkt eller bort märka felet. En reklamation som

---

<sup>92</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 191.

<sup>93</sup> Prop. 1984/85:110 s. 186 f.

<sup>94</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 197.

<sup>95</sup> Ibid. s. 192 f.

<sup>96</sup> Prop. 2003/04:45 s. 57.

sker inom två månader efter att konsumenten märkt felet anses ha skett i rätt tid. Dock får de inte ske senare än tre år om det inte gäller arbete på mark eller på byggnader då det är 10 års reklamationsstid. Denna regel omfattas även vid småhusentreprenader KTjL 61 § under förutsättning att det inte är fråga om fel som antecknats i ett besiktningsutlåtande enligt KTjL 56 § eller har påtalats av konsumenten enligt KTjL 60 § 3p.<sup>97</sup>

## 8.2 Myresjöhusfallet

Ett på senare tid mycket uppmärksammat fall är det så kallade Myresjöhusfallet.<sup>98</sup> I detta mål tvistar ett 30-tal fastighetsägare med Myresjöhus. Vid en totalentreprenad har Myresjö uppfört fastigheter med enstegstätad fasad och efter att garantitiden löpt ut visade det sig att husen drabbats av fukt- och mögelskador. Det är ur dessa skador tvisten sedan uppstod. Parterna ingick avtal på kontraktsformulär som upprättades i anslutning till ABS 95. Fastighetsägarna ansåg att Myresjöhus agerat vårdslöst då de inte tagit tillvara på deras intresse i tillräckligt stor utsträckning och inte heller utfört arbetet på ett fackmässigt sätt. De anförde därför att väsentliga fel förelåg. Myresjöhus bestred detta och menade på att de utfört entreprenaden i enlighet med vad som avtalats och att några avvikelser inte förelåg och därmed inte heller några fel. Myresjöhus ansåg vidare att de inte agerat vårdslöst eftersom arbetet utförts fackmässigt i enlighet med vad som avtalats. Myresjöhus ansåg också att de anteckningar som gjorts i samband med slutbesiktningen inte antecknats som fel och då fastighetsägarna inte heller påpekat några fel inom tre månader kunde de inte heller göra felen gällande. Huvudfrågan i målet kom att gälla huruvida Myresjöhus var ansvariga för fel eller skada. Fastighetsägarna vann i tingsrätten men förlorade i hovrätten. HD meddelande prövningstillstånd i frågan med utgångspunkt i hovrättens bedömning beträffande förekomsten av fuktskador om huruvida fel skulle föreligga i entreprenaden genom att Myresjöhus använde sig av en konstruktion med putsad, enstegstätad fasad. HD bedömde att KTjL inte var tillämplig på tvisten, utan bedömningen om fel förelåg skulle göras utifrån standardavtalet ABS 95, detta då KTjL vid denna tid inte var tillämplig på entreprenader där konsumenten tillförsäkrades ett sådant skydd som villkor för statlig bostadsfinansiering. I domen hänvisar HD ändå till KTjL och det skulle möjligen kunna förklaras med att ABS 95 är utformat för att följa de tvingande reglerna i KTjL. HD förde sedan ett resonemang om kravet på fackmässighet och anger bland annat, med referens till KTjL, att begreppet fackmässighet tar sikte på den professionella kompetens hos näringsidkarens och vilka krav

---

<sup>97</sup> Prop. 2003/04:45 s. 62.

<sup>98</sup> NJA 2015 s.110.

som från en objektiv utgångspunkt kan ställas med hänsyn till bland annat tjänstens karaktär och de normer och bestämmelser som finns i den aktuella branschen. Det till fackmässighet knutna resultatkravet uttrycker en miniminivå för näringsidkarens prestation och konsumenten har rätt till ett resultat av tjänsten som motsvarar vad som har avtalats i det enskilda fallet. HD menar att ledning kan hämtas från konsumentköplagen där det föreskrivs att varan ska överensstämma med vad som följer av avtalet. Detta har i förarbetena<sup>99</sup> ansetts vara ett uttryck för att varan kan vara felaktig när dess egenskaper och användbarhet på ett påtagligt sätt avviker från vad som konsumenten har skäl med att räkna med på grund av de förutsättningar som han vid köpet har haft för sin bedömning.<sup>100</sup> Vad en beställare, konsument i detta fall, har fog att förutsätta beror på omständigheterna. Här kan kontraktsregleringen ha betydelse och i ABS 95 innebär det att en näringsidkare kan komma att ha ett felansvar, trots att han har utfört arbetet fackmässigt. Det rör sig om en riskfördelning som följer av vad parterna avtalat och övriga omständigheter, en riskfördelning som är särskilt motiverat på konsumentområdet.<sup>101</sup> Vidare gick HD in på vad som kunde avses avtalat i detta fall. Parterna ingick avtal på det kontraktsformulär som var upprättat i anslutning till ABS 95 och i det framkom det att det rörde sig om en totalentreprenad av ett inflyttningsklart småhus. I handlingarna framkom det inte något funktionskrav avseende väggarna och väggkonstruktionen ska vara lämplig för sitt ändamål (jfr NJA 1997 s. 290 motsvarande bedömning enligt 4 kap. 19 § jordabalken vid överlåtelse av fastighet med nybyggt småhus från byggföretag till konsument). Om så inte är fallet svarar resultatet av arbete inte mot beställarens befogade förväntningar.<sup>102</sup> HD kom fram till att ett väsentligt fel förelåg i entreprenaden då Myresjöhus använt sig av en konstruktion med risk för fuktskador och därmed inte uppnår en tillräckligt hög standard. HD konstaterade också att byggmetoden inte motsvarat beställarens befogade förväntningar eller vad beställaren har fog att förutsätta och att det därmed föreligger fel i uppdraget, i enlighet med ABS 95 kap. 2 § 6 a.<sup>103</sup> Punkten 18 som omnämns ovan i denna uppsats tar upp att en entreprenör kan komma att ha felansvaret trots att han har utfört arbetet fackmässigt.

---

<sup>99</sup> Prop. 1989/90:89 s. 100.

<sup>100</sup> NJA 2015 s. 110 p. 15.

<sup>101</sup> Ibid. p. 18.

<sup>102</sup> Ibid. p. 20.

<sup>103</sup> Ibid. p. 22.

Exakt vad HD menar framgår inte av domen, dock påpekade HD att detta är särskilt motiverat på konsumentområdet och just avseende konsumentaspekten verkar HD poängtera att det ligger till grund för domslutet och stort ansvar lades på totalentreprenören. Det har varit och är fortfarande en omtalad tvist och även en omtalad dom. Då HD i domen påpekade att det var fråga om ett väsentligt fel, hur hade utgången blivit om felet inte var så ”väsentligt” utan mindre allvarlig och var går gränsen?

## 9. Påföljder vid fel

### 9.1 Allmänt om påföljder

Är tjänsten felaktig utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, får konsumenten hålla inne betalningen enligt KTjL 19 §, kräva att felet avhjälpas enligt 20 §, begära prisavdrag eller häva avtalet enligt 21 §. Dessa regler är en allmän beskrivning av konsumentens befogenheter mot näringsidkaren vid fel hos tjänsten. Det innebär att konsumenten i princip har frihet att välja mellan de påföljder som anges. Dock har näringsidkaren under vissa förutsättningar rätt att, för att undvika eller begränsa andra påföljder, avhjälpa ett fel även om konsumenten inte begärt avhjälpande. Påföljden avhjälpande har med detta givits en viss prioritet framför prisavdrag och hävning.<sup>104</sup> Några andra särskilda regler om vilka påföljder som en konsument kan göra gällande när en småhusentreprenad är behäftad med fel ansågs inte föreligga i den utredning som gjordes gällande stärkt konsumentskydd vid småhusbygge. Det innebär att KTjL allmänna regler även gäller vid småhusentreprenader.<sup>105</sup>

### 9.2 Rätt att hålla inne betalning vid fel 19 §

Konsumenten har med denna regel en möjlighet att förmå näringsidkaren att avhjälpa felet och att använda det som ett påtryckningsmedel. Dock får konsumenten bara hålla inne *så mycket av betalningen som fordrar för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av ett fel*. Det belopp som kan komma i fråga måste avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Konsumenten får hålla inne ett belopp som kan beräknas motsvara hans olika befogade anspråk. Det kan dock vara svårt att avgöra något exakt belopp och därför ges konsumenten marginal som medför att det framstår som säkert att det i beloppet som han håller inne täcker hans krav. Detta ligger i uttrycket *säkerhet*. Konsumenten har enligt paragrafen endast rätt att hålla inne betalning till säkerhet för hans krav mot näringsidkaren. Alltså kan han inte hålla inne betalning mot tredje man.<sup>106</sup> I de särskilda bestämmelserna vid småhusentreprenader finns det även en särskild bestämmelse i KTjL 52 § som anger att konsumenten inte är skyldig att betala för annat än utförd del av entreprenaden. Den reglerar också att om en slutbesiktning ska göras har konsumenten rätt att hålla inne 10 % av det avtalade priset till dess att småhusentreprenaden är godkänd. Denna regel är tvingande till

---

<sup>104</sup> Prop. 1984/85:110 s. 213.

<sup>105</sup> Prop. 2003/04:45 s. 62.

<sup>106</sup> Prop. 1984/85:110 s. 227.

konsumentens fördel. Även ABS 95 innehåller en bestämmelse som innebär att konsumenten har rätt att hålla inne 10 % av kontraktssumman till dess att entreprenaden har godkänts vid slutbesiktning. ”Den angivna procentsatsen framstår som en rimlig avvägning mellan parternas intresse”.<sup>107</sup>

### 9.3 Avhjälpande 20 §

Konsumenten har rätt till en felfri prestation från näringsidkaren och har därmed rätt att kräva att näringsidkaren avhjälpes uppkomna fel. I motiven till KTjL anges att avhjälpande är den mest lämpliga och smidigaste påföljden för parterna.<sup>108</sup> Avhjälpandet ska dock ske utan att det medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse. Näringsidkaren kan då välja att göra prisavdrag. Denna undantagsregel bygger på en avvägning mellan parternas intressen, där felets betydelse för konsumenten ska ställas mot de olägenheter och kostnader som ett avhjälpande i det enskilda fallet skulle medföra för näringsidkaren. Ju väsentligare felet är för konsumenten, desto större olägenheter och kostnader måste näringsidkaren tåla. Vid oskälighetsbedömning bör beaktning tas till huruvida näringsidkaren har större eller mindre skuld till felets uppkomst. Har näringsidkaren varit slarvig är det också mest troligt att han får stå för större kostnader än annars för att avhjälpa ett fel.<sup>109</sup> Näringsidkaren har rätt att avhjälpa fel, avsett om konsumenten har krävt avhjälpande eller inte. Detta kan näringsidkaren göra då han efter det att reklamation har kommit honom tillhanda utan uppskov erbjuder sig att göra detta och konsumenten inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet. Avhjälpandet ska då ske inom skälig tid efter det att konsumenten har gett näringsidkaren tillfälle till det och det ska ske utan kostnad för konsumenten. Detta gäller dock inte kostnader som skulle ha utförts felfritt eller om felet beror på en olyckshändelse.<sup>110</sup> Eftersom bestämmelsen är tvingade till konsumentens förmån är det inte möjligt för näringsidkaren att avtala om att konsumenten ska stå för vissa kostnader för avhjälpandet som till exempel en viss ”självrisk” eller liknande. Av allmänna principer är dock konsumenten skyldig att i möjligast mån begränsa näringsidkarens kostnader.<sup>111</sup>

---

<sup>107</sup> Prop. 2003/04:45 s. 73.

<sup>108</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 302, jmf SOU 1979:36 s. 306.

<sup>109</sup> Prop. 1984/85:110 s. 228.

<sup>110</sup> KTjL 20 § 2-3 st.

<sup>111</sup> Prop. 1984/85:110 s. 233.



## 9.4 Prisavdrag och hävning 21 §

Om felet inte blir avhjälpbart enligt KTjL 20 § får konsumenten göra avdrag på priset enligt bestämmelserna i KTjL 22 §. Som tidigare nämnts är avhjälpande den primära påföljden och skulle inte ett avhjälpande ske är konsumenten fri att kräva andra påföljder såsom exempelvis prisavdrag.<sup>112</sup> Anledningen till att felet inte blir avhjälpbart saknar betydelse. Det spelar inte heller någon roll för rätten till prisavdrag om felet är väsentligt eller obetydligt. Även ett obetydligt fel ger rätt till prisavdrag. Prisavdrag eller hävning kan också bli aktuellt om näringsidkaren endast delvis lyckas avhjälpa ett fel.<sup>113</sup> Ett prisavdrag ska enligt KTjL 22 § motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpbart och huvudregeln är att prisavdraget först och främst ska täcka konsumentens kostnader för det arbete och material som behövs för att avhjälpa felet.<sup>114</sup> I KTjL 22 § första stycket andra meningen har det införts en begränsning för att undvika att lägga ett för stort ansvar på näringsidkaren; avdraget får inte vara oskäligt stort i förhållande till den betydelse felet har för konsumenten. Avgörande blir då förhållandet mellan kostnaden för själva avhjälpandet och betydelsen för konsumenten. Genom att det krävs att näringsidkarens kostnader inte ska vara ”oskäligt stora” bör hänsyn även tas till andra omständigheter än enbart jämförelsen mellan dessa faktorer.<sup>115</sup>

För att hävning ska komma till stånd krävs det att tjänsten delvis utförts och att det finns starka skäl att anta att den inte kommer att fullföljas utan fel av väsentliga betydelse för konsumenten. För att bestämmelsen ska kunna tillämpas krävs det att det är med stor sannolikhet att tjänsten kommer att bli felaktig om näringsidkaren får fullfölja den. Dock kan en konsument häva avtalet för den del av tjänsten som återstår att utföra men är beredd att betala för vad som redan har utförts. Vid en sådan situation måste det antas att det kommande felet är av väsentlig betydelse för konsumenten.<sup>116</sup> För att konsumenten ska få häva avtalet i dess helhet, det vill säga även den del av tjänsten som redan har utförts, och även helt befrias från skyldighet att betala för tjänsten krävs att det måste antas uppkomma fel som medför att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat.<sup>117</sup>

---

<sup>112</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 320.

<sup>113</sup> Prop. 1984/85:110 s. 237.

<sup>114</sup> Ibid. s. 241.

<sup>115</sup> Johansson, Svante O., *Konsumenttjänstlagen: en kommentar*, 1. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013, s. 333 f.

<sup>116</sup> Prop. 1984/85:110 s. 238.

<sup>117</sup> Ibid. s. 239.

## 10. Sammanfattning och slutsats

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka konsumentskyddet vid småhusentreprenader; under vilka förutsättningar föreligger fel, fackmässighet samt vilka påföljder som kan bli aktuella. Konsumentskyddet över lag är väldigt omfattande med flera lagar och bestämmelser för en konsument att hålla reda på, inte minst vid en småhusentreprenad. Frågan är dock om det är tillfredställande. Den tvingande KTjL har som syfte att skydda konsumenten som oftast anses vara den svagare parten i förhållande till näringsidkaren, speciellt vid avtal om småhusentreprenad. Det är många beslut som ska tas och flera viktiga faktorer som spelar in. Näringsidkaren anses vara den som besitter kunskapen, erfarenheten och har oftast också bättre ekonomisk förutsättning. År 2005 gjordes den senaste ändringen i KTjL beträffande småhusentreprenad. Standardavtalet ABS 95 (numera ABS 09) spelade en viktig roll vid denna utredning. Enligt småhusutredningen som gjordes ansågs det finnas behov av ytterligare förbättringar i den rättsliga regleringen eftersom reglerna inte tog sikte på sådana förhållande som utmärkte entreprenadavtal. ”Den konsumenträttsliga lagstiftningen bör därför kompletteras med bestämmelser som särskilt behandlar småhusentreprenader och köp av husbyggsatser och som ytterligare stärker konsumentens ställning”. De nya bestämmelserna i KTjL 51-61 §§ behandlar bland annat att det konsumenten påstår avseende arbetets omfattning, priset eller grunderna för hur priset bestämts, tid för betalning och tid för arbetets avslutande ska gälla. Syftet var helt klart att skydda konsumenterna och framför allt att främja skriftliga avtal mellan parterna. KTjL är tillämplig på konsumententreprenader enligt 1 §. Syftet med bestämmelserna är att skydda konsumenten mot ekonomiska förluster samt reglera en skälig balans i förhållandet mellan konsument och näringsidkare. Enligt KTjL 9 § har konsumenten rätt att göra fel gällande om det slutgiltiga resultatet avviker från vad som har avtalats mellan parterna eller vad konsumenten annars har rätt att kräva. Bestämmelsens första punkt anger vad konsumenten med hänsyn till KTjL 4 § har rätt att kräva, även om avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse. Vidare ska näringsidkaren utföra tjänsten fackmässigt, tillvarata konsumentens intresse med tillbörlig omsorg och samråda med konsumenten i den utsträckning det är möjligt. Vilka fel en konsument kan göra gällande vid en småhusentreprenad framgår av bestämmelserna i KTjL 60 §. Kravet på fackmässighet utgör ett minimikrav och det innebär att parterna kan avtala om högre standard. Fackmässighet ska ske utifrån objektiva grunder samt utgå från omständigheterna i det enskilda fallet. Ett arbete kan anses vara behäftat med fel även om det utförts fackmässigt om resultatet avviker från vad som får anses avtalat, enligt prop.

1984/85:110 s. 65. För att konstatera om fel föreligger har bevisbörderegeln beträffande omfattningen av uppdraget betydelse. Näringsidkaren ansvarar för utförandet i enlighet med vad som avtalats och denna bestämmelse har en stor inverkan på vad som anses ska utgöra fel. Det parterna inte kommit överens om kan inte heller näringsidkaren bli ansvarig för och kan således inte heller utgöra något fel. Vad som ofta orsakar problem och att tvist uppstår är just vad som anses har avtalats. Finns det inget skriftligt avtal är sannolikt konsumenten och näringsidkaren av olika åsikter avseende vad som ingår i uppdraget och vad de avtalat gällande pris, omfattning, färdigställande med mera. Knäckfrågan för domstolen blir sannolikt först att reda ut vad parterna kommit överens om. För att sedan konstatera om fel föreligger och hur/om de har eller ska åtgärdas. En allmän fråga, som även togs upp i utredningen kring de nya bestämmelserna i KTjL avseende småhusentreprenader, är hur pass angeläget det verkligen är att göra konsumenternas redan starka rättsläge ännu starkare. Hänsyn bör också tas till den enskilde bygghantverkaren (näringsidkaren) som i sin roll som småföretagare inte ska behöva belastas med ytterligare ekonomiska bördor. Konsumentens enda prestation är att betala och om konsumentenskyddet ytterligare stärks är frågan om det råder en god balans mellan parterna och deras intressen. Vid uppdraget kring de nya bestämmelserna i KTjL togs även behovet upp avseende en ändring när det gäller bevisbördan för fast pris eller löpande räkning, jmf rättsfallet NJA 2005 s. 205. I DS 2009:13 skriver Bertil Bengtsson: ”Mot bakgrund av det anförda finns det anledning att göra en översyn av konsumenttjänstlagen. Genom en analys av frågan om det civilrättsliga konsumentenskyddet bör stärkas, och i så fall hur detta kan ske, bör behovet av en eventuell utvidgning av konsumenttjänstlagens tillämpningsområde klargöras. Det bör eftersträvas ett så brett tillämpningsområde som möjligt, samtidigt som behovet av en enkel och sammanhållen reglering tillgodoses. De särskilda förhållanden som råder för offentliga tjänster bör beaktas. Reglerna bör ge uttryck för en god balans mellan konsumenternas och näringsidkarnas intressen”. I 2005 års revidering togs också frågan upp om att KTjL inte bara ska reglera uppförande och tillbyggnad av småhus utan även ombyggnad. Dock kom redningen fram till att en sådan ändring låg utanför området för det som skulle undersökas. Detta trots att det är oklart var skillnaden mellan ombyggnad och tillbyggnad går. Några nya lagregler gällande småhusentreprenader verkar inte vara aktuella och forskningsläget får tillsvidare anses vara utforskat. Med det sagt torde lagstiftarna anse att bestämmelserna vid småhusentreprenader uppfyller sitt syfte och att konsumentenskyddet är tillräckligt. Frågan kvarstår om det inte ändå ska vara tvingande avseende skriftliga avtal vid småhusentreprenader. Det är sannolikt att

flera tvister helt eller delvis skulle kunna undvikas då flertalet domar handlar om vad som avtalats, eller i vart fall påstås har avtalats.

Sammanfattningsvis kan det konstateras att det finns ett starkt konsumentskydd både genom lag och ABS 09. Ett skriftligt avtal med hänvisning till ABS 09 är att rekommendera. De nya bestämmelserna i KTjL ger konsumenten ett bättre skydd än tidigare vid avtal gällande småhusentreprenader.

## Källförteckning

### Förarbeten

Prop. 1984/85:110	Om konsumenttjänstlag
Prop. 1989/90:77	Om konsumentskyddet vid förvärv av småhus m.m.
Prop. 1989/90:89	Om ny konsumentköplag
Prop. 2003/04:45	Stärkt konsumentskydd vid småhusbyggande
SOU 1978:40	Twistlösning på konsumentområdet
SOU 1979:36	Konsumenttjänstlag
SOU 2000:110	Konsumentskyddet vid småhusbyggande
DS 2009:13	Utredning översyn konsumenttjänstlagen

### Litteratur

Bernitz, Ulf, *Standardavtalsrätt*, 8. kompletterade uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2013.

Grobgeld, Lennart & Norin, Anders, *Konsumenträtt: Regler till hjälp och skydd för konsumenterna*, 15., [rev.] uppl., Norstedts Juridik, Stockholm, 2013.

Hellner, Jan, Hager, Richard & Persson, Annina H., *Speciell avtalsrätt II: kontraktetsrätt. H. 1, Särskilda avtal*, 6., [uppdaterade] uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2015.

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

Peczenik, Alexander, *Juridikens allmänna läror*, SvJT 2005.

Ramberg, Christina & Ramberg, Jan, *Avtalsrätten: en introduktion*, 5. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2014.

Ramberg, Jan & Ramberg, Christina, *Allmän avtalsrätt*, 9., [rev.] uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2014.

Sandgren, Claes, *Rättsvetenskap för uppsatsförfattare: ämne, material, metod och argumentation*, 2. uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2007.

## **Rättsfall**

NJA 1951 s. 1

NJA 1997 s. 290

NJA 2001 s. 177

NJA 2005 s. 205

NJA 2011 s. 600

NJA 2015 s. 3

NJA 2015 s. 110

HD dom 2015-03-19 i mål T 916-13

HD dom 2016-11-22 i mål T 3445-15

RH 1998:60

Svea hovrätts dom 2010-12-17 i mål T 10315-08

Hovrätten över Skåne och Blekinges dom 2012-11-12 i mål 378-10

## **Entreprenadvillkor**

ABS 09

ABS 05

AB 65

AB 04

Hantverkarformuläret

## **Hemsidor**

<http://www.konsumentverket.se/Vart-arbete/Sa-arbetar-vi/> (besökt 2016-11-22)

<http://www.arn.se/om-arn/var-historia/> (besökt 2016-11-22)

<http://www.arn.se/om-arn/statistik/> (besökt 2016-11-22)