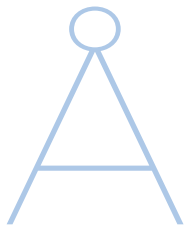


Tappa aldrig koncepterna



terigen kom påminnelser om hur allt kan "gå åt skogen". Här redogör jag kort för ett av de ärenden som jag fick på bordet när det redan var för sent.

Bygghantverkaren lämnar ett fast pris om 120 000 kronor på en förfrågan om renovering av fasadpanel. Fram och baksida, samt husgavlar. Det fanns lite mer i uppdraget som jag inte redogör för, utan jag går direkt till själva kärnan. Kunden framförde i sin förfrågan att hen ville ha ett visst fabrikat på färgen och angav också ett färgnummer, samt att den skulle vara halvmatt.

Bygghantverkaren gick till sitt sedvanliga inköpsställe och förklarade vad han ville ha och fick då förklarat att, de arbetade med ett annat fabrikat. Det gick att få exakt samma nyans efter färgnummer, men de hade inga matta färger utan föreslog halvblank.

Så det blev två färgändringar; det blev inte samma fabrikat och färgen blev inte halvmatt utan halvblank. Bygghantverkaren ville att kunden skulle godkänna detta innan han satte igång och målade därför upp ett prov som han förevisade för kunden. Kunden hade inte så mycket att säga om det så bygghantverkaren satte igång och när han var på baksidan och nästan klar med sitt uppdrag, hade kunden läst på en av färgburkarna och noterade då att det stod ett annat fabrikat och halvblank istället för halvmatt.

Nu var nästan uppdraget klart och hantverkaren hade hunnit fakturera en del av arbetet. Kunden krävde nu att allt skulle göras om och kom nu inte ihåg något godkännande. Bygghantverkaren som såg sina försörjningspengar försvinna och gå upp i rök, fick panik. Det skulle nu kosta betydligt mer än de 120 000 kronorna som han

först uppgav som fast pris. Kunden presenterade en offert för ARN från en annan hantverkare som skulle göra om arbetet för 400 000 kronor. Skulle man nu ta bort all färg och göra om panelerna skulle det kosta tre gånger mer än det fasta priset.

Reklamationen gick överstyr och på svaret på anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) kunde man lätt se skillnaden mellan parternas svagheter och styrkor i hur kunden lade fram sin sak mot hur bygghantverkaren svarade. Något avtal fanns inte, de kände varandra sedan länge. Bygghantverkarens mycket personliga, uppjagade svar vittnade mer om förtvivlan än svar på ett sakfel. Man kunde läsa hur "förbannad och kränkt" han hade blivit men mindre om själva sakfrågan. Jag skulle tro att detta ärende kommer att läggas i högen "byggfusk" på ARN med stora konsekvenser för bygghantverkaren.

Men vad säger Konsumenttjänstlagen (KtjL). Enligt §4 (KtjL) hade hantverkaren samrått med kunden om ändringen av färgen. Han hade förevisat ett prov och berättat om skillnaden. Kanske inte själva fabrikatet. Men om skillnaden mellan halvblank och halvmatt. Enligt §17 (KtjL) skall konsumenten framföra en reklamation inom skälig tid från det han märkt eller borde ha märkt felet.

Man kan fråga sig: a) när borde konsumenten ha sett felet? Ja, antingen att han läst på burkarna som stod framme hela tiden, eller när den första målningen var utförd. b) är det skäligt att det sker när nästan allt är klart? Har konsumenten verkligen reklamerat i tid eller är han diskvalificerad redan vid reklamationen. Det sista som måste fastställas är hur allvarligt detta fel är? Vilken betydelse felet har? Hur stor skillnad är det egentligen mellan beställd målning och levererad? Är skillnaden ringa skall detta möjligen mynna ut i en sanktion som man hittar i §22 (KtjL). Ett prisavdrag



STEN FOLKESSON

affärsjurist för bygghantverkare och entreprenörer.

som då skall ställas mot vilken betydelse felet kan ha. Skillnaden är så liten mellan halvblank och halvmatt att det skall till ett tränat öga för att se den. Skillnaden, mellan själva fabrikaten likaså. Jag skulle tro att detta ärende skulle kunna vara löst mellan parterna med ett ringa prisavdrag och om ens ARN hade gjort någon rekommendation till konsumentens fördel. Nu har parterna "kastat skit på varandra" och det skulle inte förvåna mig om detta slutar med stora kostnader för Bygghantverkaren med en efterföljande stämpel som "byggfuskare".

Detta är bygghantverkarens dilemma. Många bygghantverkare har svårt att svara och att förhålla sig korrekt till myndigheter och även till kunder som till vardags upprätthåller avancerade ämbeten som tjänstemän på olika håll. Jag kan förstå att man kan tappa fattningen men det är inte rätta vägen. Bygghantverkaren är "liten" redan från början i förhållande till de flesta av sina kunder och är beroende av att allt bara flyter på. När jag talar för gruppen bygghantverkare handlar det inte om en grupp som är jämlik sin kund. Här handlar det om en grupp som har allt emot sig från början, lagen, klassamhället, rikedom, makten – ja allt. Genom konsumentskyddet har kunden fått en ställning i förhållande till sin leverantör som gör honom övermäktig. Det är därför viktigt att bygghantverkaren får hjälp och stöd.

Så här års får man årsrapporterna från ARN och från konsumentrådgivningen och under 2018 toppade som vanligt bygghantverkarna klagostatistiken. Men vem orkar med att analysera frågan? Det är lättare att peka ut gruppen. Men jag som gjort det vet att det är bara en bråkdel av klagomålen som är befogade. Tappa aldrig fattningen, det finns alltid två sidor på ett mynt, men glöm inte heller att "den som gör fel skall betala för felet".

Sten Folkesson