

Skriv avtal och kommunicera – så kan både kunden och hantverkaren bli nöjda med affären

Konsumentverkets sammanställning av konsumentklagomål för 2017 visar återigen att hantverkstjänster orsakar en stor del av konsumenternas klagomål. Vad statistiken inte säger något om är om vad det är för hantverkare konsumenterna har anlitat. Är det seriösa hantverkare eller lycksökare?

- Det finns två förklaringar till det höga antalet klagomål på hantverkare. Dels att många konsumenter fortsätter att anlita fuskbyggare och andra oseriösa aktörer och dels att konsumenterna och hantverkarna inte är tydliga i sin kommunikation med varandra, säger Johan T Sterndal, vd för Hantverkarnas Riksorganisation.

- Som konsument ska du alltid noga kontrollera vem du anlitar. Om någon erbjuder ett pris som verkar för bra för att vara sant är det med största sannolikhet det också, fortsätter han.

- Anlitar du hantverkare som är medlemmar i ett branschförbund eller en hantverksförening vet du att de är seriösa. Dessutom tar de reklamationer på allvar. De vill inte lämna ett jobb med en missnöjd kund, tipsar Johan T Sterndal.

Hantverkarna rekommenderar sina medlemmar att använda Konsumentverkets mall för avtal: ”Hantverksformuläret” som finns att ladda ner från www.hantverkarna.se. Det blir en trygghet för både konsumenten och hantverkaren.

Avtal är inte allt. Johan T Sterndal betonar vikten av att kommunicera, både förväntningar på varandra och om något har inträffat som gör att förutsättningarna ha ändrats.

- Det är viktigt att vara tydlig med att förändringar kostar, om ni inte har avtalat annat. Därför ska dessa sättas på pränt och bifogas avtalet, så att det inte kommer som en överraskning när fakturan kommer, avslutar han.

Hantverkarnas 7 tips för ett lyckat köp av hantverkstjänst

1. Skriv alltid avtal. Använd till exempel Hantverksformuläret och skriv alltid ut det i två exemplar, ett för hantverkaren och ett för konsumenten.
2. Om det blir ändrade förutsättningar eller ändring i beställningen, skriv in det i avtalet.
3. Kommunicera! Prata löpande om förväntningar och om det har blivit nya förutsättningar etc.
4. Ta referenser från tidigare kunder.
5. En riktig hantverkare ska kunna visa upp yrkesbevis, F-skattsedel och giltig allrisk- och ansvarsförsäkring.
6. Betala inte för arbetet i förskott.
7. Tänk på att om något verkar för bra för att vara sant är det oftast det.

För mer information kontakta:

Johan T Sterndal, VD Hantverkarnas riksorganisation, tel. 070-642 64 43,

e-post: johan.sterndal@hantverkarna.se

Caroline Eriksson, kommunikationschef Hantverkarnas Riksorganisation, tel. 070-432 89 40,

e-post: caroline.eriksson@hantverkarna.se

Hantverkarna är Sveriges näringslivsorganisation för hantverksföretag och hantverksföreningar. Hantverkarna samlar drygt 20 medlemsföreningar. Tillsammans representerar vi över 4 000 hantverksföretagare från Sollefteå i norr till Hässleholm i söder. www.hantverkarna.se