



Lagar och etik

I denna modul presenteras ett antal lagar som reglerar kund-leverantörsförhållandet. Det är alltså å ena sidan, enligt lag, förbjudet att som säljare/leverantör agera hur som helst. Å andra sidan finns även lagar som reglerar vad kunden har för rättigheter och skyldigheter. I modulen diskuteras även den etik som bör genomsyra ett servicegivande företag/organisation.

Följande lagar har på ett eller annat sätt påverkan på kund-leverantörsförhållandet och därmed det som kallas service:

- Marknadsföringslagen
- Prisinformationslagen
- Produktsäkerhetslagen
- Produktansvarslagen
- Distans- och hemförsäljningslagen
- Konsumentköplagen
- Konsumenttjänstlagen
- Konsumentkreditlagen
- Konkurrenslagen
- Köplagen
- Dataskyddsförordningen, GDPR





Diagnostiskt test

Här kommer några inledande frågor.

Om du svarat fel på någon eller några av frågorna behöver du troligen en genomgång av denna modul. Börja med första kapitlet och gå sedan vidare genom hela modulen.

Du kan också välja att gå direkt till det kapitel som behövs repeteras.

Detta diagnostiska test kan köras hur många gånger som helst utan att resultatet registreras.





Diagnostiskt test



Marknadsföringslagen berör bara konsumenter.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:1





Diagnostiskt test



Prisinformationslagen reglerar hur mycket säljaren får ta betalt.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:2





Diagnostiskt test



Produktsäkerhetslagen är en lag för bl a importörer.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:3





Diagnostiskt test



Ångerrätten vid hemförsäljning är åtta dagar.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:4





Diagnostiskt test



Konsumentköplagen är en tvingande lag.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:5





Diagnostiskt test



Reklamationsrätten är tre år.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:6





Diagnostiskt test



Konsumenttjänstlagen ger ett grundskydd för konsumenter gentemot näringsidkare.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:7





Diagnostiskt test



Konkurrensverket är en statlig myndighet.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:8





Diagnostiskt test



Köplagen gäller bl a för handel mellan privatpersoner.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:9





Diagnostiskt test



GDPR har ersatt Personuppgiftslagen.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:10





Diagnostiskt test



Allmänna reklamationsnämnden lyder under inrikesdepartementet.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:11





Diagnostiskt test



Kommunernas konsumentrådgivare fattar inga beslut utan ger rekommendationer.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:12





Diagnostiskt test



En prövning i Allmänna reklamationsnämnden är kostnadsfri.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:13





Diagnostiskt test



ROT- och RUT-avdrag är en skattereduktion.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:14





Diagnostiskt test



Sunt förnuft och etik är samma sak.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:15





Diagnostiskt test



Självreflektion och självgodhet är varandras etiska motsatser.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt





Diagnostiskt test



Självständigt arbete ger utrymme för maskning.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:17





Diagnostiskt test



Att säga vad man tycker är oetiskt.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:18





Diagnostiskt test



Etik innebär bl a vad jag tycker är rätt eller fel.

- ☐ Sant
- ☐ Falskt



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:19





Diagnostiskt test

Det diagnostiska testet är nu avslutat

Om alla frågorna är rätt besvarade, gå antingen direkt till modultestet i slutet av denna modul, eller fortsatt till första kapitlet.

Om du svarat fel på någon eller några av frågorna behöver du troligen gå igenom de olika kapitlen i denna modul. Du kan välja att gå direkt till det kapitel som behövs repeteras, eller börja från början genom att trycka på menyknappen.

Vi rekommenderar att du börjar från början.

Du kan när du vill återvända till detta test för att kontrollera dina kunskaper.
Resultatet kommer inte att registreras.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
0:20



Lagar och förordningar

När jag köper något, en vara eller en tjänst, så ingår jag ett avtal med leverantören. Ett avtal kan vara skriftligt eller muntligt. När det gäller köp av boende ska det vara skriftligt.

När jag sluter ett avtal så har jag fått ett erbjudande som jag accepterat. Erbjudande (anbud, offert) + accept = avtal. Jag måste ha fyllt 18 år för att få sluta ett avtal. Jag måste även vara minst 18 år för att få handla på kredit.

Ett avtal anses vara ogiltigt om det förekommit tvång, svek eller ocker. Svek innebär att någon medvetet ljugit. Ocker betyder att någon utnyttjat någon annans nödläge t ex behov av pengar.



Marknadsföringslagen

Marknadsföringslagen (2008:486) ingår som en del av det som kallas marknadsrätten. Andra lagar inom detta område är t ex prisinformationslagen, produktsäkerhetslagen.

Marknadsföringslagens syfte är att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Du kan läsa hela marknadsföringslagen genom att klicka här:

[Marknadsföringslag \(2008:486\)](#)



Klicka på länken ovan för att läsa mer!



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:2



Prisinformationslagen - syftet och ändamålet med Prisinformationslagen

Lagens ändamål är att främja en god prisinformation till konsumenter och gäller näringsidkare som marknadsför varor och tjänster till konsumenter.

Så här definieras produkt, pris och jämförpris:

- Produkt: Vara, tjänst eller annan nyttighet, dock inte fast egendom och arbetstillfälle.
- Pris: Det slutliga priset för en bestämd produkt eller en bestämd enhet av en produkt, uttryckt i kronor, inbegripet mervärdesskatt och andra skatter.
- Jämförpris: Det slutliga priset för en produkt per kilogram, liter, meter eller annat vanligen använt mått för produkten, uttryckt i kronor, inbegripet mervärdesskatt och andra skatter.



Prisinformationslagen - konsumentverkets författningssamling

Måttenheter för jämförpriser

För jämförpriser på varor ska någon av följande måttenheter användas:

- kronor per kilogram eller ton (kr/kg, kr/ton),
- kronor per liter eller kubikmeter (kr/l, kr/m³),
- kronor per meter eller kilometer (kr/m, kr/km),
- kronor per kvadratmeter (kr/m²),
- kronor per styck eller per 100 (kr/st, kr/100),
- kronor per rekommenderad användning (kr/dos, kr/tvätt, kr/disk etc).

Undantag från krav på jämförpris

Skyldigheten att ange jämförpris gäller inte

- förpackningar som innehåller 50 gram eller mindre,
- förpackningar som innehåller 50 milliliter eller mindre,
- förpackningar som innehåller flera olika varor,
- förpackningar där försäljningspriset är detsamma som jämförpriset,
- varor som säljs huvudsakligen för sina kosmetiska egenskaper.

Observera att priset ska inkludera moms och andra skatter.

Om du som näringsidkare lägger på en avgift för t ex porto, hemkörning, montering etc måste du ange detta särskilt.

Kunden ska alltid veta vad den totala kostnaden blir.

Läs hela prisinformationslagen:

[Prisinformationslagen \(2004:347\)](#)



Produktsäkerhetslagen - syftet med Produktsäkerhetslagen

Denna lag innehåller regler som har till uppgift att förhindra att varor och tjänster orsakar skador, både på människor och egendom. Om det finns en risk med att använda en vara så är ett företag tvingat att lämna information om dessa risker.

Lagen omfattar näringsidkare, oavsett om du är tillverkare, importör, grossist eller detaljist.

I lagen står att du som säljare ska lämna den information som behövs för att inte konsumenten ska råka illa ut. Har en produkt kommit ut på marknaden och det upptäcks att den t ex har ett fel som kan leda till skada, kan företaget tvingas att informera de kunder som redan köpt varan om dess risk och hur de eventuellt kan undgå denna.

Ett företag kan också förbjudas att sälja en vara som anses farlig. Anses produkten riktigt farlig så kan säljaren tvingas att återkalla varan.

[Produktsäkerhetslag \(1988:1604\)](#)



Produktsäkerhetslagen - säkra varor och tjänster

Varor och tjänster som tillhandahålls av näringsidkare ska vara säkra.

Vid bedömningen av risk hos en vara ska hänsyn särskilt tas till:

1. en varas egenskaper, såsom dess sammansättning och förpackning samt anvisningar för montering, installation och underhåll,
2. annan information som lämnas om varan genom märkning, varningar, bruksanvisningar, anvisningar för dess bortskaffande eller på något annat sätt,
3. varans inverkan på andra varor, om det kan antas att den kommer att användas tillsammans med sådana,
4. risker som varan kan föra med sig för vissa konsumentgrupper, särskilt barn och äldre.

Vid bedömningen av om en risk hos en tjänst ska anses som godtagbar och förenlig med en hög skyddsnivå ska hänsyn särskilt tas till:

1. hur tjänsten utförs,
2. säkerhetsinformation som näringsidkaren lämnar,
3. tjänstens inverkan på varor, om det kan antas att säkerheten hos varor kommer att påverkas av hur tjänsten utförs,
4. risker som tjänsten kan föra med sig för vissa konsumentgrupper, särskilt barn och äldre.



Produktsäkerhetslagen - säkerhetsinformation

Vad gäller?

En tillverkare som tillhandahåller en vara eller en näringsidkare som tillhandahåller en tjänst ska lämna sådan säkerhetsinformation som behövs för att en konsument ska kunna bedöma riskerna med varan eller tjänsten och skydda sig mot dessa risker. Säkerhetsinformation behöver inte lämnas, om riskerna är uppenbara.

Varningsinformation

En tillverkare som har tillhandahållit en farlig vara eller en näringsidkare som har tillhandahållit en farlig tjänst ska genast informera om skaderisken och om hur den kan undanröjas. Informationen ska lämnas till dem som innehar varan eller som tjänsten har utförts åt eller som innehar den egendom som tjänsten avser.

Återkallelse

En tillverkare som har tillhandahållit en farlig vara ska genast återkalla varan från de distributörer som innehar den. Är denna åtgärd inte tillräcklig för att förebygga skadefall, ska tillverkaren utan dröjsmål återkalla varan från de konsumenter som innehar den.

Tillsyn

Det är Konsumentverket tillsammans med andra myndigheter som ser till att lagen efterlevs.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:7



Produktansvarslagen

Denna lag (SFS 1992:18) reglerar i första hand tillverkares och importörers skyldighet att betala skadestånd för produkter som orsakar skada på människor eller egendom.

Ansaret är strikt, det vill säga den som råkat ut för skada behöver inte visa att han inte varit vållande genom vårdslöshet eller försumlighet.

[Produktansvarslag \(1992:18\)](#)



Distans- och hemförsäljningslagen

Som namnet säger, reglerar både distansavtal och hemförsäljning. Lagen gäller handel med lös egendom, vilket i praktiken innebär allt utom fastigheter.

Lagen gäller när en näringsidkare säljer via t ex internet, e-post, via postorder, TV-shop eller vid telefonförsäljning. En förutsättning för att lagen ska gälla är att näringsidkaren har sin verksamhet organiserad så att avtal kan ingås på distans.

Lagen gäller också vid hemförsäljning, dvs när säljaren besöker konsumenten i dennes hem eller någon annanstans där han vistas (på tåg, sjukhus, utflykt, på konferens, mm). En förutsättning för att det ska kallas hemförsäljning är också att säljaren söker upp köparen och inte tvärt om.

Konsumenten har en generell rätt att ångra ett ingånget avtal inom 14 dagar genom att meddela näringsidkaren detta.

Läs hela lagen:

[Distans- och hemförsäljningslagen](#)



Konsumentköplagen

Konsumentköplagen gäller köp av varor från en näringsidkare till en konsument. Lagen förutsätter också att avtalet berör löst gods.

Lagen gäller även då säljaren inte är en näringsidkare men köpet förmedlas av en näringsidkare, så kallad kommission (uppdrag att sälja). Konsumentköplagen gäller också när en vara beställs för tillverkning speciellt åt konsumenten.

Konsumentköplagen är en tvingande lag. Detta innebär att det inte går att avtala fram sämre villkor för konsumenten än de som anges i lagen. Du kan emellertid som näringsidkare ge konsumenten bättre villkor.

[Konsumentköplag \(1990:932\)](#)



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:10



Konsumentköplagen

Lagen gäller inte:

- Lagen gäller inte om avtalet innebär att näringsidkaren ska leverera en vara och utföra ett arbete eller en tjänst, om arbetet eller tjänsten utgör huvuddelen av förpliktelsen. Här gäller konsumenttjänstlagen.

- Om avtalet innebär att konsumenten köper gas som levereras i ledning, under förutsättning att avtalet om gasleverans godkänts av konsumentverket.

- Om konsumenten beställer en specialtillverkad vara och själv ska tillhandahålla en väsentlig del av materialet. Även här gäller konsumenttjänstlagen

- Vid köp mellan privatpersoner eller mellan näringsidkare. Köplagen gäller i dessa fall.

Ansvaret för varan övergår till konsumenten i och med att varan överlämnas.

blocket.se
Sveriges största Köp & Sälj marknad

Ett **ebay** företag
Tradera



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:11



Konsumentköplagen - avbeställning

Konsumenten har rätt att avbeställa en vara innan den har överlämnats.

Om konsumenten betalt handpeng är det vanligt att näringsidkaren behåller denna vid en avbeställning.



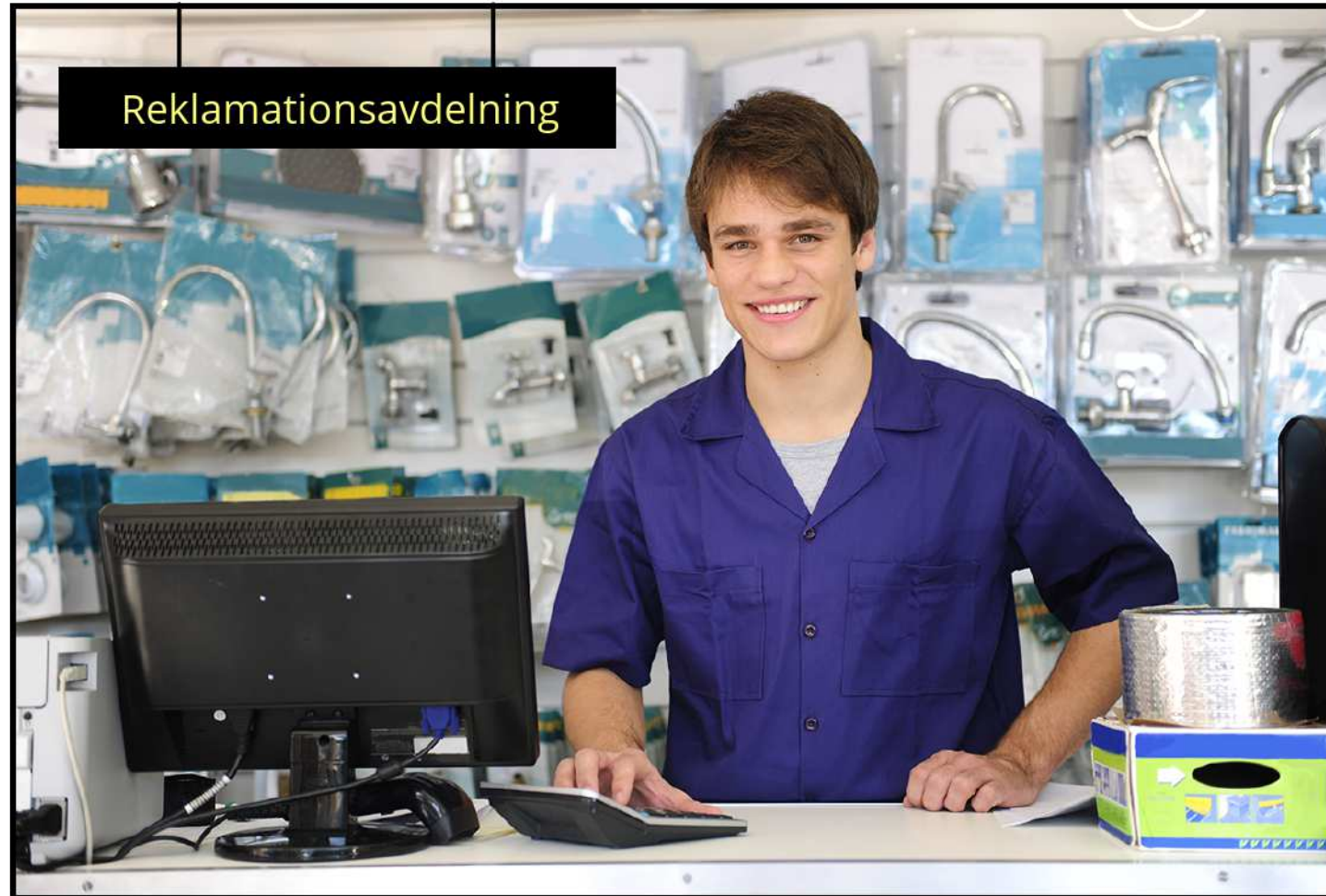
Konsumentköplagen - fel på varan

Vad är ett fel?

Grunden för att en vara ska anses vara felaktig är att den inte stämmer överens med vad näringsidkaren och konsumenten kommit överens om.

Ett fel som visar sig inom sex månader efter det att köparen övertagit varan ska anses ha funnits vid övertagandet, om näringsidkaren inte kan visa annat. Detta gäller om varan hanterats på ett normalt sätt.

För fel som visar sig senare än sex månader efter köpet gäller att köparen ska kunna visa att felet fanns redan tidigare.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:13



Konsumentköplagen - reklamation

Meddelande om reklamation

För att kunna hävda att en vara är felaktig måste köparen meddela detta till näringsidkaren snarast eller inom högst två månader efter det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts.

Reparation eller rättelse

Köparen måste ge näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet eller byta ut varan.

Säljaren kan också låta en annan näringsidkare avhjälpa felet för hans räkning.

Reklamationsrätten upphör

Om köparen inte reklamerat varan inom tre år upphör hans eller hennes reklamationsrätt.

Lägg märke till att reklamationstid inte är detsamma som garantitid. Efter den ordinarie garantitidens utgång övergår det på konsumenten att visa eller göra sannolikt att felet fanns redan på leveransdagen.

En garantireparation innebär inte att garantitiden på varan förlängs, däremot ska varan repareras på ett lämpligt och varaktigt sätt.

Självrisker får inte förekomma i garantier, eftersom detta strider mot konsumentköplagen.

Läs mer om lagen i "Lathunden" här under.

[Mer om konsumentköplagen](#)



Konsumenttjänstlagen

Konsumenttjänstlagens syfte är att ge konsumenten ett grundskydd gentemot näringsidkaren. Lagen är tvingande, det vill säga att du som näringsidkare inte får avtala sämre villkor för konsumenten än de som stipuleras i konsumenttjänstlagen.

Konsumenttjänstlagen gäller de avtal om tjänster som en näringsidkare utför åt en konsument. Exempel på sådana tjänster är reparations- och underhållsarbeten, installationsarbeten. Lagen gäller under förutsättning att den som utför tjänsten är näringsidkare och den som får tjänsten utförd är konsument. Observera att lagen också gäller i de fall en hantverkare utför tjänster på sin fritid.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:15

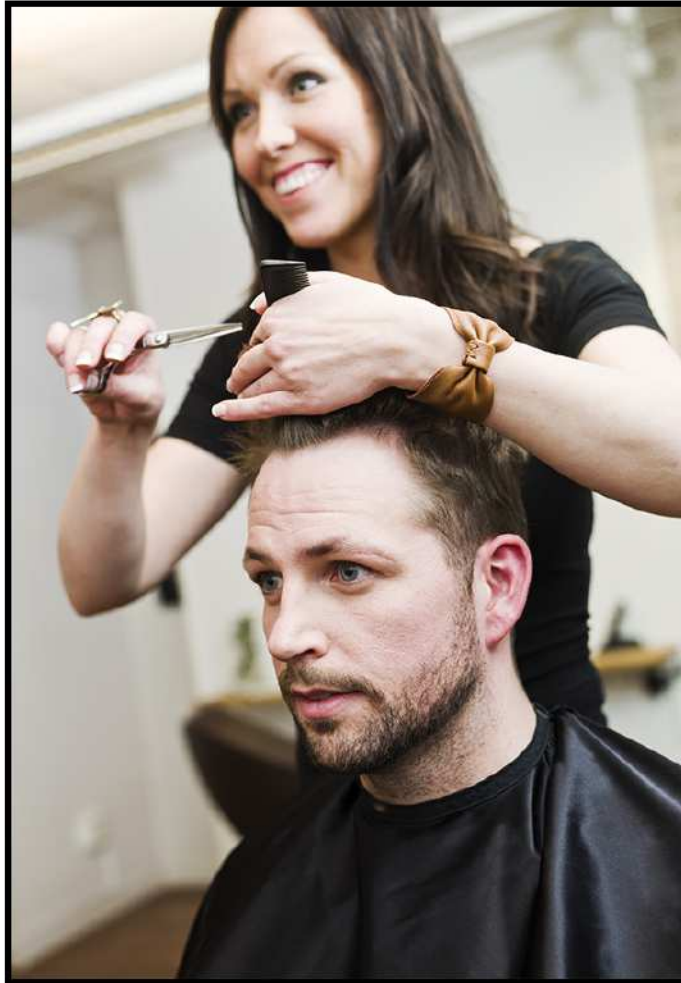


Konsumenttjänstlagen i korthet

Lagen gäller inte:

- Tillverkning av lösa saker (t ex en snickare som tillverkar ett bord).
- Behandling eller förvaring av levande djur.
- Installation, montering eller annat arbete som ingår i försäljningen av en lös sak.
- Arbete som utförs för att rätta till fel i en vara eller fastighet.
- Vid behandling av t ex personer hos frisör eller djur hos en veterinär.

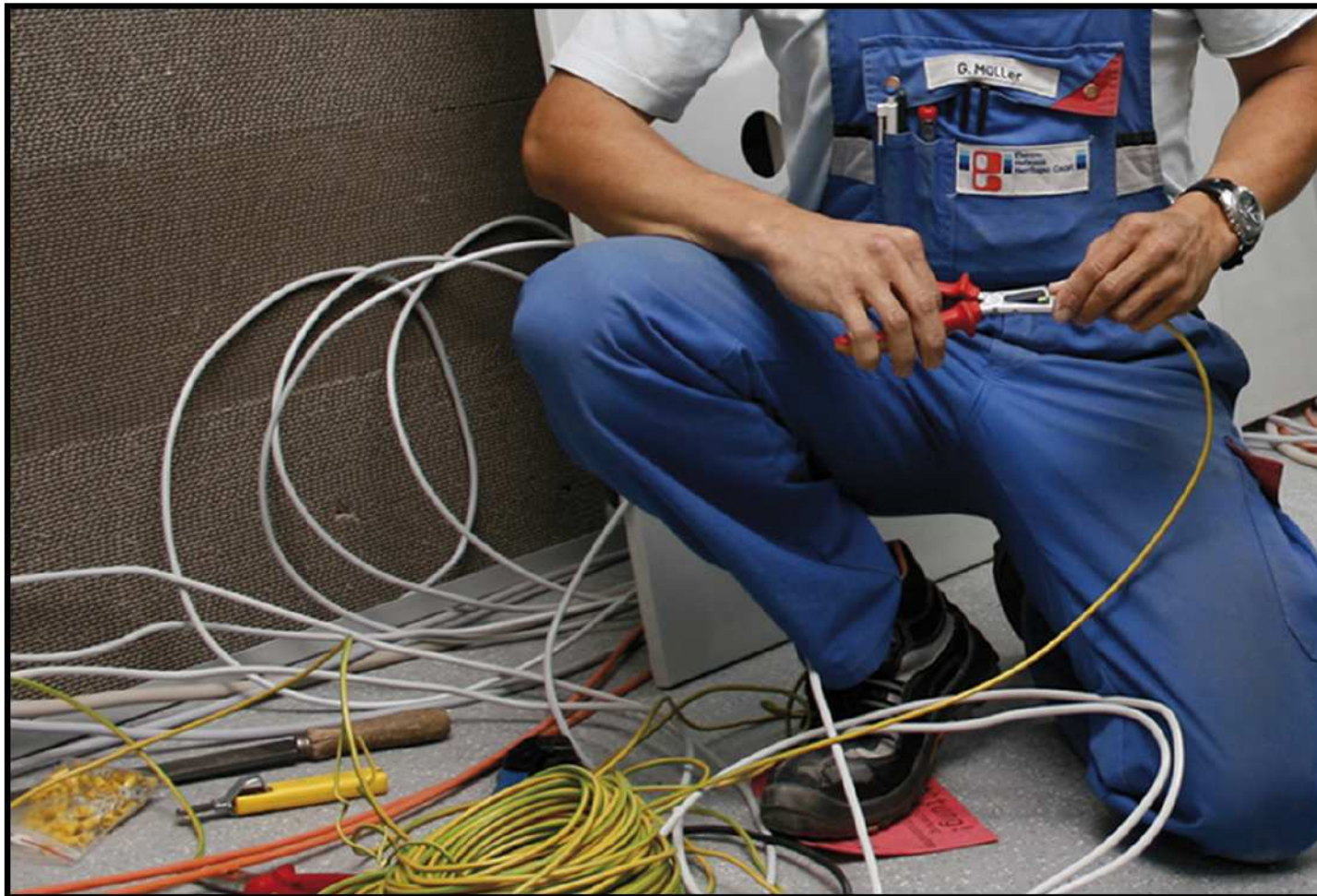
Det sägs uttryckligt i lagen att avtalsvillkor som är till nackdel för konsumenten i jämförelse med denna lag är ogiltiga.



Konsumenttjänstlagen - viktigaste regler

Tjänsten ska utföras fackmannamässigt. Näringsidkaren ska också ta tillvara konsumentens intressen och samråda med denne om det behövs. Om inget annat sägs i avtalet mellan näringsidkaren och konsumenten ska näringsidkaren stå för det material som behövs.

Näringsidkaren är skyldig att avråda konsumenten om tjänsten eller arbetet blir så dyrt att det inte rimligen är lönsamt för konsumenten att få det utfört. Om konsumenten mot inrådan från näringsidkaren ändå vill ha arbetet utfört, är det lämpligt att detta tilläggsavtal görs skriftligt, för att förhindra senare meningsskiljaktigheter.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:17



Konsumenttjänstlagen - när är arbetet eller tjänsten felaktig

Arbetet räknas som felaktigt om det inte är utfört fackmannamässigt eller resultatet inte är vad konsumenten rimligen kan förvänta sig. Det är också felaktigt om utförandet bryter mot produktsäkerhetslagen eller marknadsföringslagen.

Arbetet är även felaktigt om näringsidkaren inte tagit kontakt med konsumenten när han skulle gjort det enligt punkterna ovan. Om arbetet är felaktigt får konsumenten hålla inne med så stor del av betalningen som behövs för att ge säkerhet åt sina krav.



Konsumenttjänstlagen - reklamation

Konsumenten ska så fort som möjligt efter det att ett fel upptäckts underrätta näringsidkaren om detta.

Görs det inom skälig (rimlig) tid, inom två månader efter det att konsumenten märkt felet, ska det alltid anses ha skett i rätt tid. Du får inte reklamera senare än tre år efter det att uppdraget avslutades.

Om arbetet utförts på mark eller på byggnad har konsumenten tio år på sig att reklamera ett fel. Denna tidsgräns gäller också andra arbeten eller tjänster i de fall näringsidkaren varit "grovt vårdslös eller handlat i strid mot tro och heder".



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:19



Konsumenttjänstlagen - priset

Om konsumenten fått ett ungefärligt pris av näringsidkaren får detta pris inte överskridas med mer än högst 15 %, om inget annat avtalats.



Konsumenttjänstlagen - inställa arbetet

Om betalningen enligt avtalet ska ske helt eller delvis innan tjänsten är slutförd och konsumenten inte betalar i rätt tid, har näringsidkaren rätt att ställa in arbetet tills dess att han får betalt.

Näringsidkaren kan häva avtalet om konsumenten inte betalar i rätt tid eller inte medverkar som avtalat.

[Konsumenttjänstlag \(1985:716\)](#)



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:21



Konsumentkreditlagen

Konsumentkreditlagens syfte är att sätta ett regelverk för vad som gäller när en näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet säljer varor på kredit till konsument. Lagen gäller också i de fall du som företagare samarbetar med något kreditinstitut för att kunna erbjuda kredit eller avbetalning på de produkter du säljer.

Observera att konsumentkreditlagen gäller om företaget står för eller förmedlar krediten. Lagen gäller inte om kunden lånat pengar på annat sätt (till exempel i bank) för att kunna köpa varan.

Du får, som näringsidkare, inte tillämpa sämre avtalsvillkor än de som föreskrivs i konsumentkreditlagen. Det står dig givetvis fritt att erbjuda bättre villkor om det finns anledning till det.

Om god kreditgivningssed är kan du läsa i "Konsumentverkets allmänna råd om konsumentkrediter" KOVFS 2004:6).

[Konsumentkreditlag \(2010:1846\)](#)



Konkurrenslagen

Konkurrens på lika villkor skapar förutsättningar för nya och bättre produkter och tjänster. Bibehållna eller sänkta priser kommer både företag och konsumenter till godo.

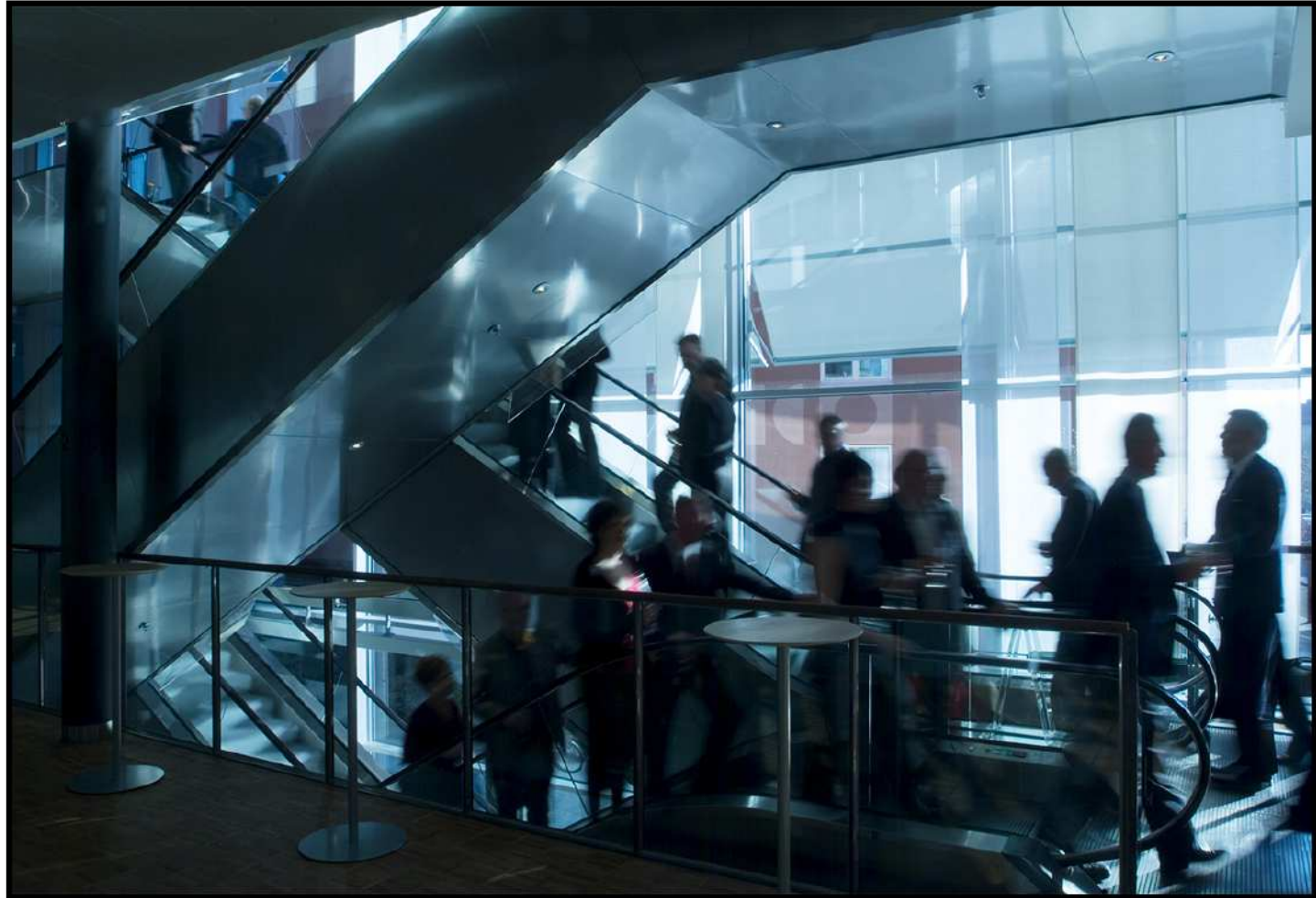
För alla är det därför viktigt att spelreglerna följs. Konkurrensverket är den myndighet som ska se till att konkurrensreglerna följs. Företag som missbrukar sin dominerande ställning eller samarbetar för att sätta konkurrensen ur spel, det vill säga bryter mot konkurrenslagen, kan dömas till olika former av straff (påföljder).

Den 1 november 2008 trädde en ny konkurrenslag i kraft. Den är effektivare, tydligare och mer anpassad till de regler som gäller inom EU.

Adressen till Konkurrensverkets webbplats:

www.konkurrensverket.se

[Konkurrenslag \(2008:579\)](#)



Köplagen

Köplagen (1990:931) reglerar köp av lös egendom, vilket i praktiken innebär allt som inte är mark eller stadigvarande byggnader.

Lagen gäller inte i de fall konsumentköplagen är tillämplig. Detta betyder att köplagen gäller för handel mellan näringsidkare (företag), mellan privatpersoner och när en privatperson säljer en vara till näringsidkare (företag). Lagen gäller även om köpet är en kombination av vara och tjänst under förutsättning att varan utgör mer än hälften av köpet.

Köplagen är dispositiv, det vill säga den gäller om inget annat avtalats.

[Köplag \(1990:931\)](#)



Dataskyddsförordningen (GDPR)

GDPR har ersatt den tidigare Personuppgiftslagen, PuL och började gälla i maj 2018.

Syftet med GDPR är att skydda enskildas grundläggande rätt att skydda sina personuppgifter. Ett annat syfte är att ha ett enhetligt och likvärdigt skydd inom EU.

Förordningen gäller för alla personuppgifter som avser fysiska personer och som blir sökbara i register. Den gäller för företag, föreningar, organisationer, myndigheter och privatpersoner.

Ett undantag är för privatpersoners egna privata behandling av personuppgifter.
GDPR betyder General Data Protection Regulation.

Hos Datainspektionen finns mer att läsa om GDPR:
[Datainspektionen](#)

H12 fx								
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Förnamn	Efternamn	Telefon	Ålder	Kön	Inkomst	Antal barn	
2	Magnus	Magnusson	233 44	43	Man	649 000	8	
3	Patrik	Persson	344 55	23	Man	344 000	0	
4	Anna	Johansson	654 78	21	Kvinna	566 000	0	
5	Maria	Karlsson	777 55	82	Kvinna	233 000	3	
6	Bengt	Bengtsson	166 000	33	Man	93 500	1	
7								
8								
9								



Exempel 1 - från vardagen och verkligheten

En kvinna och hennes man, alltså konsumenter, är inne på en bygghandel och väljer takpanel till sitt nya hus.

Det finns två olika paneler de väljer mellan.

De väljer panel 1. Panelen levereras i tid och den anlitade snickaren börjar genast att sätta upp den.

När panelen är uppsatt och allt verkar frid och fröjd kommer paret för att titta på sitt tak. Då upptäcker de att det inte är panel 1 som är uppsatt utan panel 2.

Paret åker till bygghandeln för att ställa krav. Ny panel till hela huset och kostnaden för nedmontering av panel 2 samt uppsättning av panel 1. Dessutom ville paret ha ersättning för sitt "besvär". Snickarens kostnader för ned- respektive uppmonteringen var tre gånger så höga som kostnaden för själva panelen.

Paret köpte själva panelen och snickaren var också kund i samma bygghandel. De hade räknat ut att paret skulle köpa ytterligare byggmaterial för ett par hundra tusen kronor och snickaren var som sagt redan trogen kund.

Vad hade du gjort om du ägde bygghandeln?



Steg 1/6



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:26



Exempel 2 - från vardagen och verkligheten

Jasmine och Peter är nyblivna husägare Jasmine och Peter har efter många turer blivit husägare till en 60-talsvilla i en liten svensk stad.

De är sugna på att renovera men märker ganska snart att de varken har tid, ork eller kunskap till de renoveringar som behöver göras. De vill börja med att byta alla golv på hela övervåningen som är 70 m².

De har begärt in offerter från olika hantverkare och fastnat för GG-golv. Det är en firma med Gunnar Göransson i spetsen och han har två anställda. De båda parterna ska nu skriva ett avtal.

Ta hjälp av formulär (på nästa sida) och lös följande frågor och problem som uppstår längs vägen:

1. Varför bör GG-golv skriva avtal med paret?
2. Varför bör man skriva ett avtal?

Diskutera fördelarna.



Steg 1/8



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:27



Om man inte kommer överens i en tvist

Allmänna Reklimationsnämnden (ARN)

ARN är en statlig förvaltningsmyndighet som lyder under Justitiedepartementet. Den är opartisk och kostnadsfri och prövar tvister mellan konsumenter och näringsidkare. ARN beslutar genom en nämnd till vissa rekommendationer som lösningar på anmälda tvister. Nämnden består av handläggare, sakkunniga och jurister. Den är ingen allmän domstol, tingsrätt. ARN dömer inte utan lämnar en rekommendation om bifall eller avslag. ARN hanterar bara anmälningar som kommer från konsumenter. Eftersom de är opartiska tillhör de inte Konsumentverket och företräder lika lite konsumenterna som näringsidkarna. Utslagen är baserade på lagar, förordningar och rättspraxis. Nämnden fattar sina beslut vid skrivbordet på skrivna underlag och kallar inga vittnen eller prövar annan bevisföring. De flesta näringsidkare rättar sig efter ARNs rekommendationer.

Den kanske viktigaste uppgiften är att hantera skadestånd mellan konsumenter och näringsidkare. Just de ärenden som är vanligast i hantverkarbranscherna och som ibland regleras med "goodwill-kontot". Ofta går konsumenterna till kommunens konsumentrådgivare. De är partiska och tar konsumenternas parti. De fattar inga beslut, utan rekommenderar bara vad de tycker att konsumenten ska göra och inte göra. Ibland rekommenderar de att konsumenten ska anmäla ärendet till ARN. Eftersom prövningen är kostnadsfri riskerar anmälaren ingenting.

Det är påtagligt att det är en överanmälning av ärende till ARN. År 2012 fick ARN 1537 anmälningar avseende byggtjänster. Endast 49 av dem fick bifall, vilket är 3 %. Det innebär att näringsidkarna kanske inte ska vara så rädda när konsumenterna hotar med att anmäla till ARN. Vilket skulle ge ökade vinster till näringsidkarna på "goodwill-kontots" bekostnad.

Konsumentverket

Konsumentverket är en statlig myndighet som tar tillvara konsumenternas intressen. De gör det genom att utbilda och stödja kommunernas konsumentombudsmän. Konsumenternas intressen inom EU bevakas också av Konsumentverket. De står även bakom tidningen Råd & Rön.

Konsumentombudsmannen (KO)

Generaldirektören på Konsumentverket är samtidigt Konsumentombudsman. KO viktigaste uppgift är att bevaka att företagen, näringsidkarna, följer reglerna inom konsumentområdet.

[Konsumentverket](#)

[Råd & rön](#)

[Konsumentombudsmannen](#)



ARN kan "svartlista" företag som väljer att inte följa deras rekommendationer.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
1:28



Statligt stöd till vissa branscher - ROT-avdrag

Reparation och underhåll samt om- och tillbyggnad räknas som ROT-arbeten och ger rätt till skattereduktion om det utförs i eller i nära anslutning till en bostad som kunden

- äger och bor i eller har som fritidsbostad eller
- äger och som kundens föräldrar bor i.

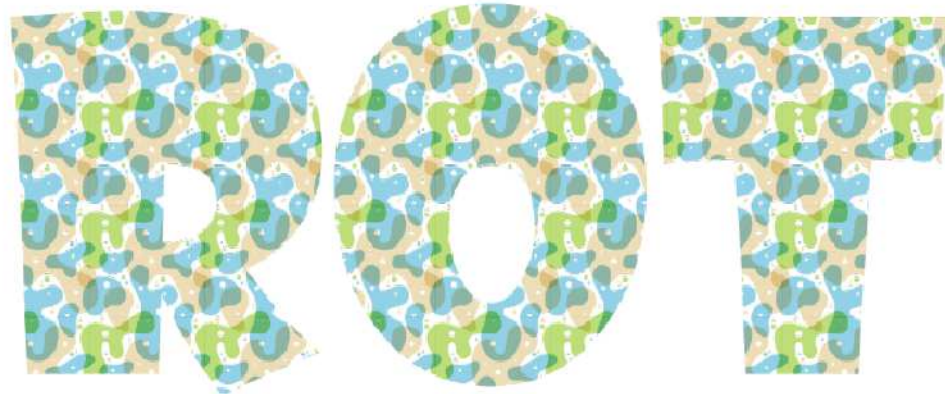
Kunden får däremot inte skattereduktion för att bygga ett helt nytt hus och inte heller för om- och tillbyggnad av nybyggda hus.

Med nybyggt hus avses ett småhus som har värdeår fem år eller yngre.

Förslag på blankett hittar du här under.

[Mer om ROT och RUT](#)

[Blankett](#)



Statligt stöd till vissa branscher - RUT-avdrag

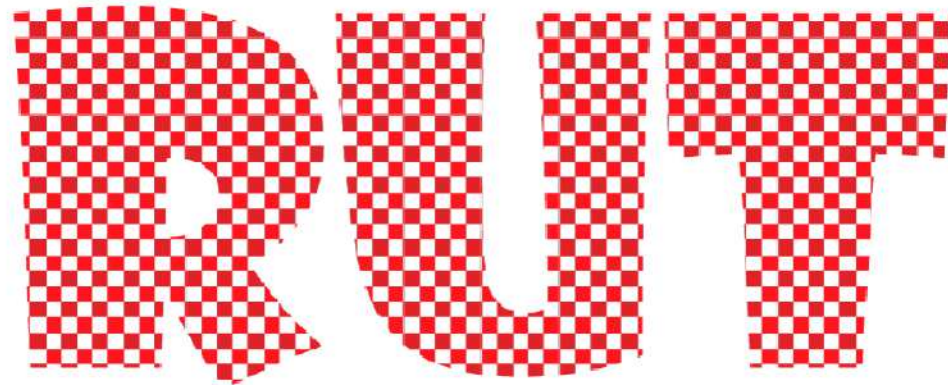
RUT-arbete ger rätt till skattereduktion förutsatt att det är sådant arbete som tillhör hushållsarbetets kärnområde om det utförs i en bostad.

- som du bor i eller använder som fritidsbostad eller
- som dina föräldrar bor i eller använder som fritidsbostad.

Även barnpassning, omsorgstjänster och enklare trädgårdsarbete kan ge rätt till skattereduktion.

Att som hantverkare/serviceleverantör göra jobb i kunders bostäder kan ge möjlighet till ROT-avdrag eller RUT-avdrag. Att hjälpa kunderna med anmälan och kontakter med Skatteverket är ett tecken på god service.

[Mer om ROT och RUT](#)



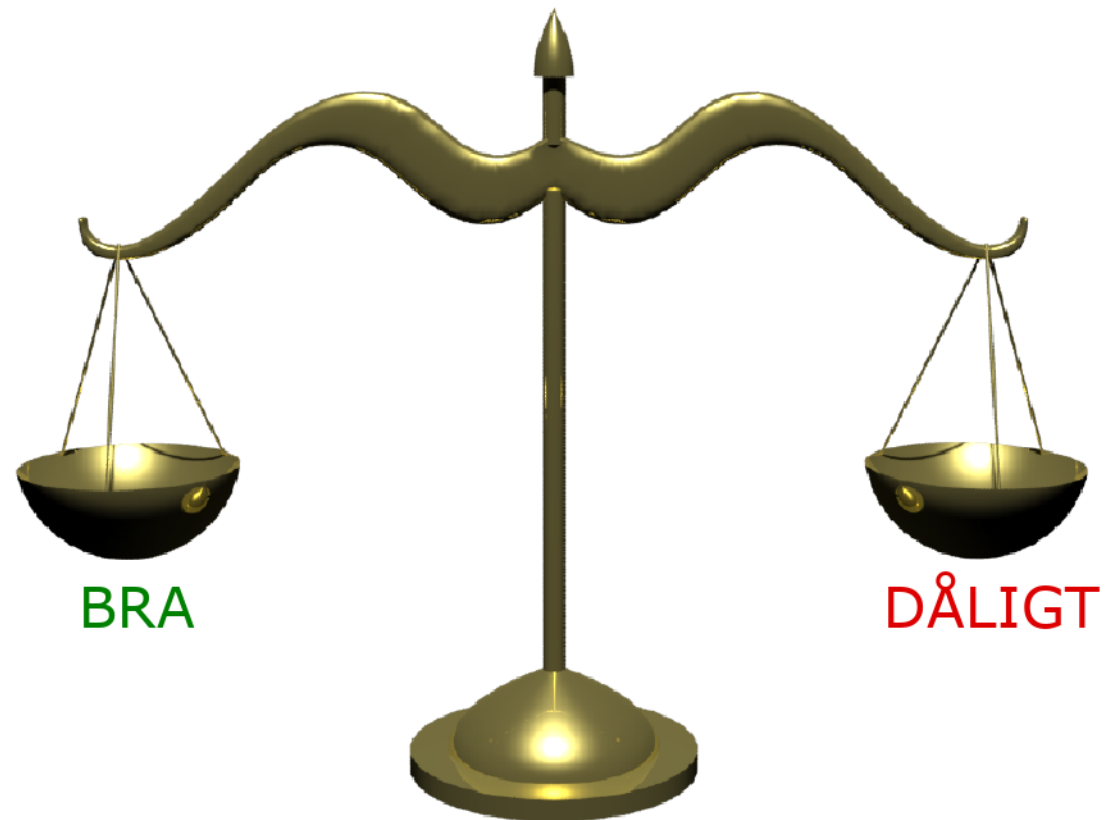
Etik och moral

Etik handlar om verksamhetens grundläggande värderingar.

För att en lokal etiksatsning ska bli livskraftig och få en plats i vardagsarbetet är det viktigt att hitta angelägna frågeställningar som berör och engagerar de människor som arbetar i verksamheten.

Det krävs således att diskussionerna anpassas till de lokala omständigheterna.

Insikter som uppstår behöver kunna omsättas i handling. Prat utan handling är definitivt ett slöseri med tid.



Etik och moral i servicebranschen

Dessutom krävs ett obetingat stöd från ledningen för att omsätta goda tankar till praktiskt handlande.

Verksamhetens etik visar sig i praktiskt handlande.

Välformulerade dokument som inte efterlevs i praktiken riskerar att skapa en uppgivenhet hos medarbetarna.



Beteenden för en utvecklad etik

- Självreflektion
- Tolerans för egna svagheter
- Medvetenhet om människors olikheter
- Kunskapssökande
- Mod att vara obekväm
- Kommunikativ förmåga
- Strävan mot inlevelse
- Utvecklad begreppsapparat



Motkrafter mot en utvecklad etik

- Självgodhet
- Anspråk på att vara felfri
- Svart/vitt tänkande – rätt/fel perspektiv
- Känsla av att vara färdiglär
- Konflikträdsla
- Moralpredikan
- Lust att fördöma
- Räcker med sunt förnuft



Etik och moral - betydelsen av ett hem

Boendet är en av tillvarons mest centrala delar. Hemmet är en tillflykt och en trygghet och den plats där viktiga delar av livet utspelas; familjeliv, barnuppfostran, umgänge med nära och kära, vila och rekreation mm. Detta gäller för de flesta. Men för vissa är det kanske tvärt om dvs otrygghet och misshandel sker oftast inom hemmets fyra väggar, hemmet kan vara ett fängelse.

Att i sitt yrke som entreprenör arbeta för det goda boendet är att betrakta som ett i grunden moraliskt uppdrag. Många hantverkare upplever också att känslan av att göra nytta i människors hem är en av de faktorer som allra mest bidrar till arbetstillfredsställelsen på ett högre plan. Det är i denna känsla som etikdiskussion måste ta sin början.



Etik och moral - vad tycker du?

Rangordna de drivkrafter som du tycker är viktigast i servicebranschen.

Är det att du: (matcha nummer med påstående)

- | | | |
|----|-----------------------|--|
| 1. | ☐ | ○ Får social samvaro och uppskattning från arbetskamrater. |
| 2. | ☐ | ○ Utvecklar den egna kompetensen. |
| 3. | ☐ | ○ Kan försörja dig. |
| 4. | ☐ | ○ Gör nytta i ett större perspektiv. |
| 5. | ☐ | ○ Får möjlighet till självförverkligande. |
| 6. | ☐ | ○ Får uppskattning från chefer och arbetsledare. |
| 7. | ☐ | ○ Har kontakt med kunder. |

Vad är viktigast för Oskar Persson?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
2:4



Etik och moral - rangordna

Vilka tror du är de vanligaste respektive viktigaste etiska frågorna i ett serviceföretag?

- a) Arbetsmoral; att uträtta privata ärenden på arbetstid, att inte befatta sig med vissa typer av arbetsuppgifter, att göra så lite som möjligt, att inte göra sitt bästa.
- b) Relationen mellan kollegor; ojämlikhet, utnyttjande av beroendeställning, ryktesspridning, intriger, förtal, utfrysning, förljugen stämning, inställsamhet mot överordnade.
- c) Människosyn; förutfattade meningar och fördomsfullhet, att inte arbeta efter principen att alla människor har lika värde, att bemöta människor nonchalant eller nedlåtande, att generalisera och använda föraktfullt språk.
- d) Korruption; att i upphandlingar, inköp och service låta sig styras av möjligheten att få egna förmåner eller gynna personer man har relation till.
- e) Maktutövning; förtryck och användandet av härskartekniker, hierarkiska system och problem i utövandet av formellt och informellt ledarskap.
- f) Civilkurage och missriktad lojalitet; obenägenhet eller rädsla att påtala oegentligheter eller oetiskt beteende bland arbetskamrater och chefer samt föra en öppen diskussion om misstag som begås och att slå larm när något i företaget strider mot grundläggande moraliska värden. Risker för utfrysning och trakasserier på arbetsplatsen för den som vågar slå larm. Förekomst av bristande civilkurage och mod att stå för sin övertygelse.
- g) Konflikter mellan yrkesroll och privatroll; om arbetet i företaget ställer särskilda krav på uppträdande och förhållningssätt i privatlivet. Finns det personliga egenskaper som är olämpliga på arbetsplatsen trots att de inte bryter mot några regler.
- h) Etiska dilemman; vilket innebär situationer där det inte finns något entydigt moraliskt rätt eller fel, utan där det finns olika alternativa handlingsvägar som alla har för- och nackdelar och där till exempel olika värden står mot varandra.

Rangordna företeelserna efter hur allvarvarliga du anser dem vara.

Diskutera vilka företeelser som du betraktar som särskilt moraliskt goda.

Individuell uppgift

Vilka tror du är de vanligaste respektive viktigaste etiska frågorna i ett serviceföretag?

Vanligaste:

X

Viktigaste:

X



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
2:5



Etik och moral - att göra det viktiga mätbart eller det mätbara viktigt

I de flesta servicearbeten finns en inneboende konflikt mellan att utföra det arbete som enkelt kan mätas och redovisas och sådant arbete som kanske är osynligt men som kan ha stor betydelse för kunden (och det egna företaget).

Diskutera!

Vilka arbetsuppgifter ser du i elektrikerbranschen som är osynliga men betydelsefulla?

Har olika arbetsuppgifter olika "status"?

Vad kan man gemensamt göra för att lyfta fram det osynliga arbetet?



Etik och moral - att göra det viktiga mätbart eller det mätbara viktigt

1. Tjänstemannen som är oerhört ansvarsställande men som den senaste tiden håller på att slitas ut av överbelastning. Under denna tid har hon gjort flera allvarliga fel i sitt arbete vid flera tillfällen. Vilket hon hemlighållit eftersom ett avslöjande hade kunnat leda till uppsägning. Vilket i sin tur skulle leda till en personlig katastrof.
2. Projektledaren som förvanskar statistiken och formulerar kvartalsrapporter till sin egen fördel på bekostnad av samarbete och helheten i verksamheten.
3. Medarbetaren som målmedvetet väljer ut kortvariga och enkla uppdrag för att få bra statistik för egen del. Samtidigt som hon slarvar med arbetsuppgifter som är mer komplicerade och tidskrävande.
4. Gruppchefen som systematiskt vägrar att låna ut personal till andra enheter när dessa har hög arbetsbelastning. Låtsas som det inte finns något utrymme för utlåning trots att hon vet att arbetet är mycket ojämnt fördelat.
5. Ledningsgruppen som ofta spelar golf på arbetstid. I samband med golfen unnar de sig påkostade luncher som de motiverar med att det ökar motivationen och arbetsglädjen. De tycker även att det är en rättmätig belöning för ett engagerat och driftigt ledarskap.
6. Medarbetaren som har satt i system att sjukskriva sig inför långledigheter och vid andra tillfällen då hon hellre vill vara ledig. Detta trots att hon då sätter arbetskamrater i en mycket svår situation.

Diskutera!

Analysera var och en av företeelserna utifrån följande:

- Konsekvenser för verksamheten/företaget.
- Konsekvenser för arbetsmiljö och trivsel på arbetsplatsen.
- Tankbara orsaker till beteendet (på individ- och gruppnivå).
- Förslag på förebyggande insatser.

Vem har handlat mest moraliskt klandervärt?

En stor del av servicearbete präglas av en hög grad av självständighet. Detta medför bl a att utrymme för maskning och uträttande av privata angelägenheter under arbetstid är stort vid vissa typer av arbetsuppgifter.

- Vad tycker du ska hända om kollegor upptäcker att någon i arbetsgruppen inte utnyttjar hela sin kapacitet i arbetet?
- Hur kan arbetsplatsen förhindra att arbetstiden missbrukas?



Etik och moral - testa din egen etik

Fundera över påståenden nedan.

Rangordna dem 1-13 utifrån vilket beteende som är värst, 1 är värst.

Jämför och diskutera med någon annan person om hur de har resonera.

- Ta pengarna ur en plånbok som ligger framme på jobbet eller i skolan
- Ta pengarna ur en plånbok som du hittar på gatan
- Beställa en privat resa på nätet när du är på arbetet
- Läsa Aftonbladet på arbetstid
- Säga att du blev av med extra mycket saker när du anmäler ett inbrott till försäkringsbolaget
- Lägga på extra körsträcka på reseräkningen till företaget
- Inte sätta upp att du fått fri lunch på reseräkningen
- Lägga på extra mil för resor till och från jobbet på deklarationen
- Vara otrogen med en okänd person från krogen
- Vara otrogen med grannen
- Fuska på en tentamen
- Tala illa om en kompis
- Lägga ut bilder på Facebook utan att fråga objektet på bilden



Etik och moral - fungerande intern etik

Att serviceföretag har en uttalad hög etisk nivå mot sina kunder är oftast en självklarhet. Men att ha motsvarande internt är kanske inte lika självklart.

Diskutera!

Hur hjälper vi varandra när någon har det svårt, hur stöttar vi då?

Många företag har policydokument som formellt reglerar intern etik men hur fungerar den informella etiken.

Nu följer det två exempel i vilka vi vill belysa den interna etiken.



Etik och moral - exempel 1

En psykiskt sjuk man uppträder ofta förvirrat och hotfullt. Han anklagar de anställda på en elfirma för att ha installerat kontakter i hans lägenhet som sprider livsfarlig strålning. Mannen har polisanmält händelsen men ingenting har hänt och han tror att polisen är i maskopi med elfirman. Han är övertygad om att någon vill ta livet av honom och att man använder elledningarna för att göra detta.

En natt har han legat med huvudet i närheten av en speciell stickkontakt och tydligt hört hur gas sipprat ut. När en elektriker befinner sig i grannlägenheten kommer mannen plötsligt inrusande. Han är utom sig av ilska och attackerar elektrikern som kämpar för sitt liv. Han lyckas efter en halvtimme ta sig ur lägenheten och larma polisen. Mannen grips och elektrikern uppsöker sjukhus och blir kvar över natten.

Efter händelsen är elektrikern sjukskriven i över en månad. Arbetskamraterna besöker honom och företagsledningen skickar blommor. Ingen frågar honom om vilken hjälp han behöver. Visserligen får han ersättning från arbetsskadeförsäkringen men den dröjer. Han tänker ofta på att de psykiska följdverkningarna är betydligt värre än de fysiska men orkar inte söka hjälp för dessa. På något sätt känns det som om det faktum att ingen i ansvarig ställning på hans arbete följt upp de känslomässiga effekterna innebär att dessa inte borde finnas.

Individuell uppgift

Beskriv hur en idealisk handlingsplan på idealiskt företag skulle kunna se ut, när allvarliga händelser drabbar medarbetare.

Föreslå åtgärder både på grupp- och individnivå.

Vilka av förslagen går att förverkliga?



Etik och moral - exempel 2

Företaget har drabbats av ett omfattande sparbeting och mycket energi läggs på att diskutera vilka delar av verksamheten som kan rationaliseras. Alla är angelägna om att få behålla sina jobb och hoppas att någon annan än de själva blir uppsagda. Ledningsgruppen har samlat arbetsledarna och frågat dem vad de anser.

I en av arbetsgrupperna finns en elektriker som är ovanligt yrkesskicklig och samvetsgrann. Problemet är att han inte är så diplomatisk i relation till sina arbetskamrater. Han klagar över tidigare fuskjobb och drar sig inte för att konfrontera de elektriker som inte varit noggranna när de åtgärdat brister. Han har också kritiserat sin arbetsledare för att inte följa upp åtgärder och se till att de blivit ordentligt utförda. Nu ser dennes arbetsledare en möjlighet att bli av med elektrikern.

Han berättar för ledningsgruppen att elektrikern inte riktigt håller måttet och att resten av gruppen utan vidare skulle kunna ta över hans uppgifter. Dessutom påstår arbetsledaren att elektrikern påverkar arbetsklimatet negativt. Ledningsgruppen tar tacksamt emot denna information – dels är det skönt att få tydliga förslag på vem som kan sägas upp, dels tycker man att det är viktigt att lyssna till signaler från fältet.

Individuell uppgift

Vad skulle du göra om du ingick i samma arbetsgrupp som denne elektriker och ansåg att han blivit orättvist behandlad? Vad skulle du säga till honom om han i gruppen eller i en diskussion med dig på tu man hand tog upp att han kände sig felbehandlad?

Hur skulle du svara när dina arbetskamrater försökte övertyga dig om att det vore en lättnad för hela arbetsgruppen om han försvann?



Etik och moral - det är alltid högt till tak för den som kryper

På en lokal filial har flera medarbetare sjukskrivits för utbrändhet det senaste året. Egentligen är inte arbetsbelastningen påfallande hög men arbetsledaren har en sällsynt förmåga att få människor att känna sig misslyckade och stressade. Han gör ofta kontroller ute på arbetsplatserna för att hitta fel på medarbetarnas arbete och när något ligger framme i den gemensamma lokalen tar han upp det på morgonmötet och ställer en allmän fråga om vem som inte kan hålla ordning. Personlig kritik framförs inför öppen ridå. Under rasterna sitter han hela tiden och tittar på klockan för att påpeka om någon sitter för länge trots att personalen ofta använder tiden till att diskutera frågor som ska lösas i arbetet. I arbetslaget finns en stigande irritation. Den tidigare goda stämningen har helt försvunnit och man är orolig för att ingen av de sjukskrivna ska orka komma tillbaka om saker inte förändras.

Som ett första steg beslutar man sig för att ta upp frågan om den hårda kontrollen av arbetstider och hur länge man sitter efter möten. Det kan inte vara rimligt att man inte ska kunna diskutera praktiska problem inne på kontoret. Efter mycket diskussioner så ber man att en av de äldre elektrikerna, som har en lång facklig erfarenhet, att ta upp frågan. Han ska berätta att han företräder hela arbetslaget och att alla anser att det måste bli en förändring.

När detta sker reagerar arbetsledaren med öppen ilska. Han bemöter kritiken med motanklagelser och säger att i själva verket är det äldre elektrikern som inte fungerar i sitt arbete och att han tydligen försöker uppvigla resten av personalen mot honom. Snabbt kommer en administratör till arbetsledarens undsättning. Hon säger att irritationen mest beror på att arbetsbelastningen är så hög och att man kanske skulle uppmärksamma huvudkontoret på det. Övriga medarbetare instämmer och plötsligt befinner sig den äldre elektrikern, som blivit ombedd att ta upp frågan, helt ensam. Mötet avslutas med att arbetsledaren säger att det känns väldigt bra att det blivit så högt till tak inom arbetslaget sedan han tillträdde sin tjänst. Alla nickar instämmande, utom den äldre elektrikern. När han hämtar sina verktyg och går ut dröjer sig de övriga kvar. Han hör att de börjar prata med varandra men han hör inte vad de säger.

Individuell uppgift

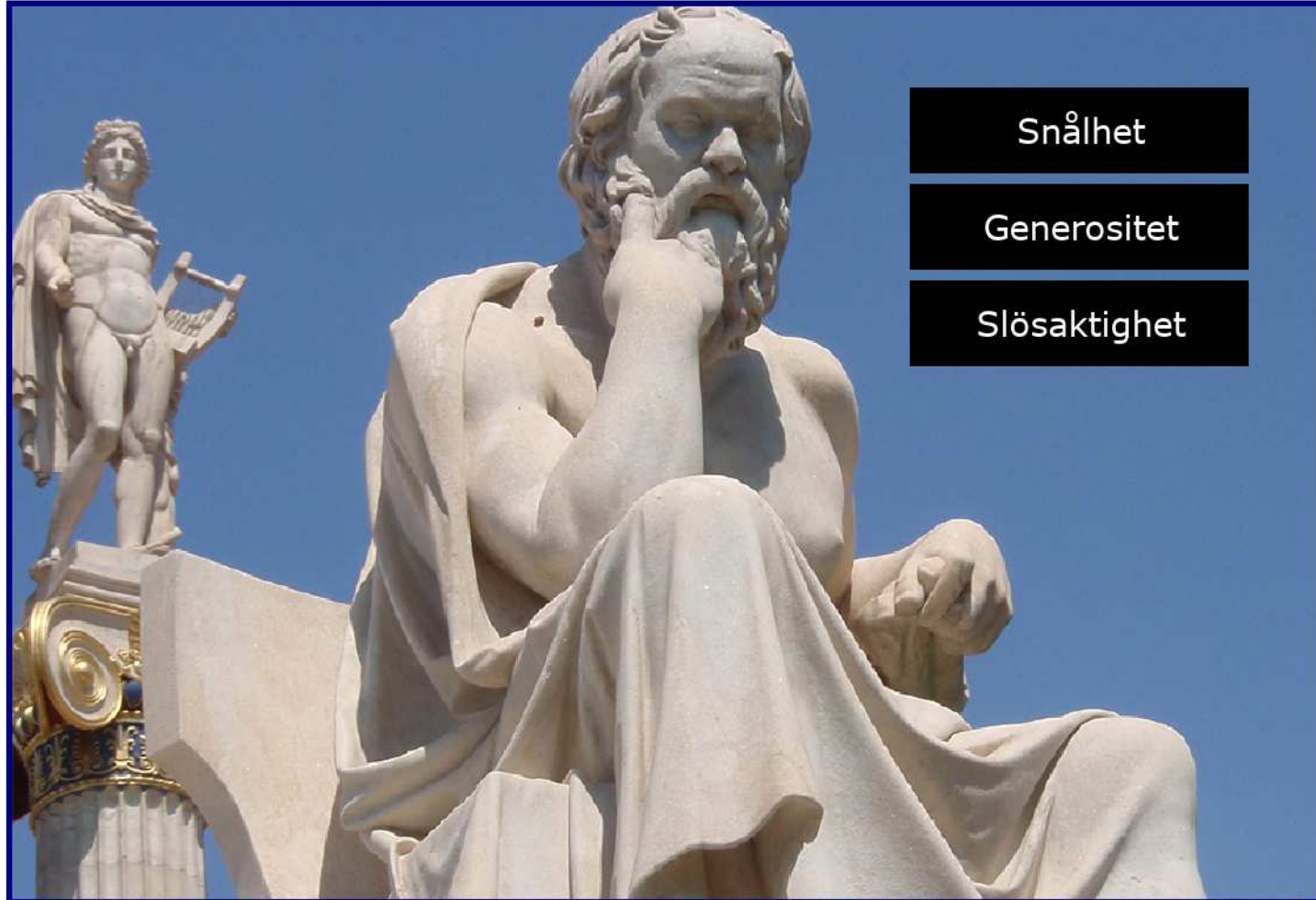
Vad kan arbetskamraternas motiv vara till att låta den äldre elektrikern ensam konfrontera arbetsledaren?
Hur kan de tänkas argumentera om den äldre elektrikern skulle ta upp frågan med dem?
Vad ska den äldre elektrikern göra när han möter dem nästa gång?



Dygder i ett serviceföretag

I den antika moralfilosofin talade man om dygder. Sokrates hävdade att den som vet vad som är rätt också gör det rätta. Människan har utrustats med ett förnuft och om hon bara följer detta kommer hon också att handla rätt. Den inre rösten varnar oss när vi är på väg att handla orätt. Det är emellertid uppenbart för de flesta att vi inte automatiskt gör det rätta bara för att vi vet vad det är.

Aristoteles betonade att man måste öva sig i att leva ett dygdigt liv. Genom att utföra goda handlingar tränas nämligen karaktären. Enligt Aristoteles finns två sorters dygder; de teoretiska och de praktiska. De teoretiska dygderna bestod av insikter och de praktiska av vana. Vi blir rättrådiga genom att utföra rättrådiga handlingar, generösa genom att praktisera givmildhet och respektfulla genom att praktisera artighet, menade Aristoteles. Ett dygdigt beteende för Aristoteles utgjordes av en "gyllene medelväg" mellan två ytterligheter eller laster. Generositet ligger till exempel mellan slösaktighet och snålhet.



Snålhet

Generositet

Slösaktighet



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
2:13



Dygder i ett serviceföretag

Men dygden har ofta en större närhet till en av dessa båda laster.

Generositet utgör en medelväg mellan snålhet och slösaktighet med det gör också sparsamhet.

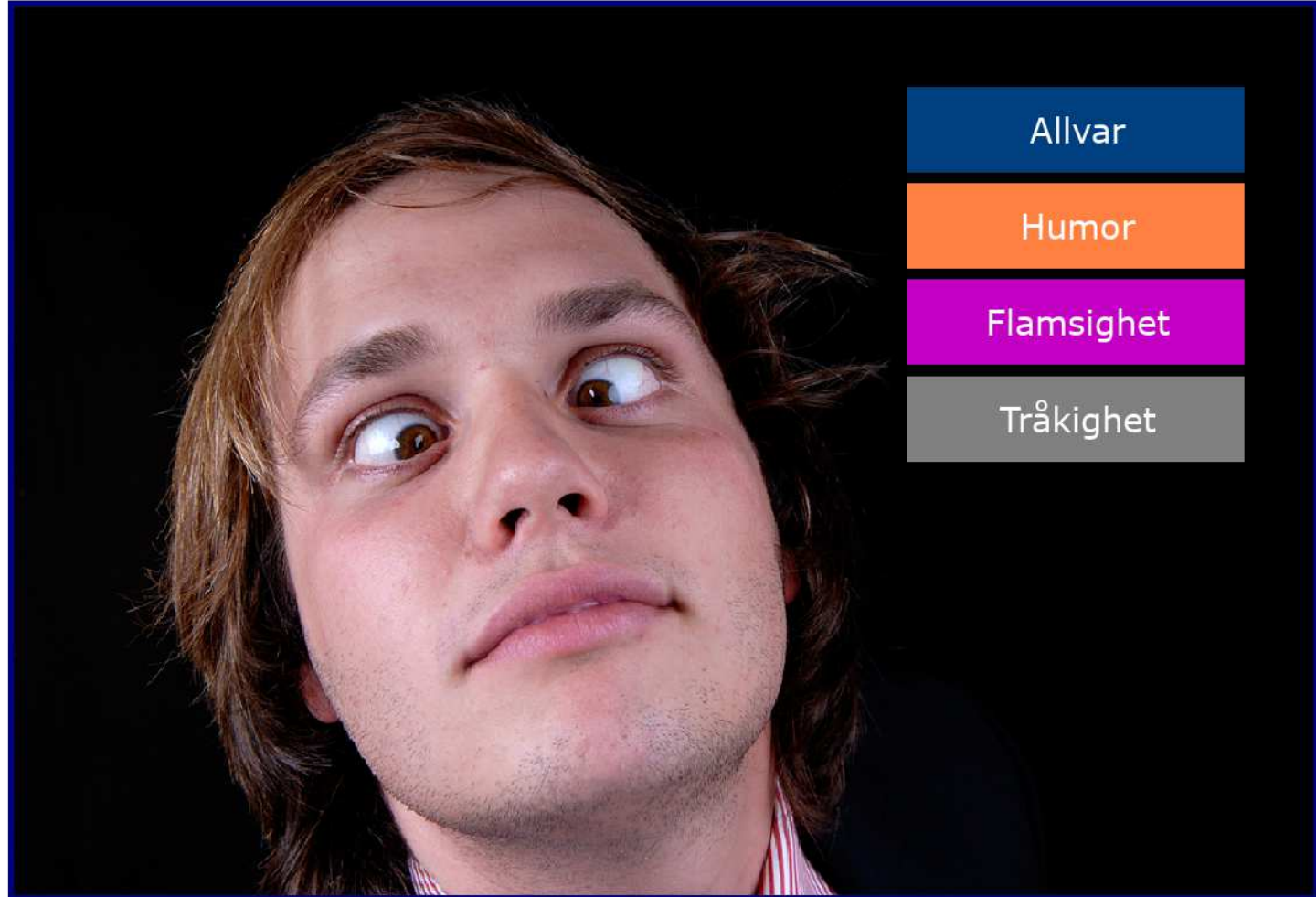
Medan generositeten har större släktskap till slösaktigheten än till snålheten, så ligger sparsamheten närmare snålheten.



Dygder i ett serviceföretag

Sparsamhet utan generositet kan urarta i snålhet.
Generositet utan sparsamhet kan spåra ur i slösaktighet.
Den som är slösaktig uppfattar sig kanske sig själv som generös. Den snåle tycker att han är sparsam. Saknas den komplementära dygden är det lätt för en utomstående att konstatera att personen förskönat sin karaktär.

Dygden humor ligger mellan flamsighet och tråkighet.
Humoristen som underhållare och spänningslösare balanserar mellan det alltför flamsiga och det tråkiga.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



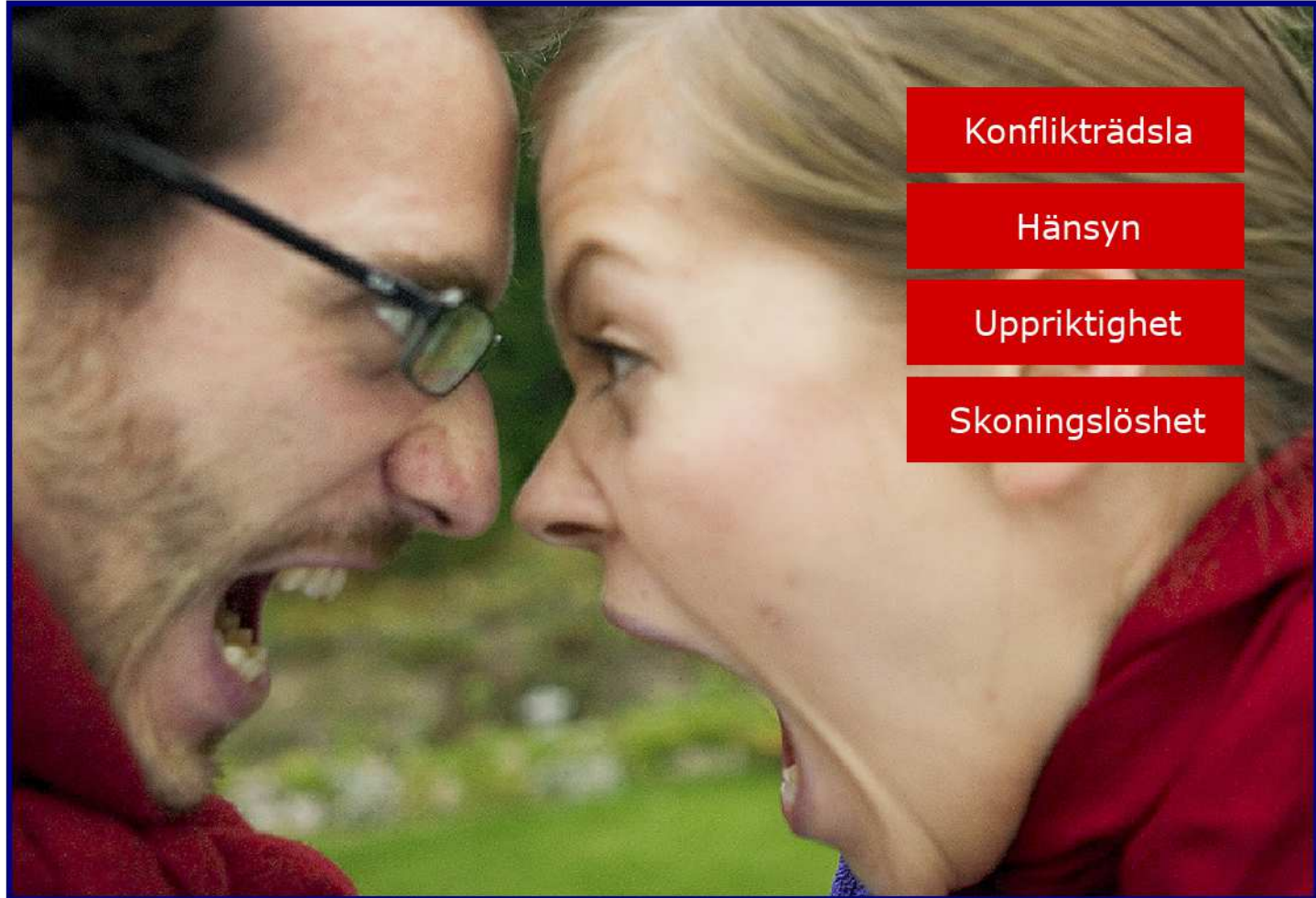
Sidnummer
2:15



Dygder i ett serviceföretag

Humor utan allvar blir flamsighet det vill säga ett ytligt och tvångsmässigt skämtande som kanske utestänger dem som inte deltar i jargongen. Allvar utan humor blir å andra sidan lätt tråkig. Ingen orkar i längden med den ständige skämtaren men att ständigt umgås med någon som alltid är allvarlig kan också vara outhärdligt.

En annan egenskap som har stor betydelse för tilliten i en arbetsgrupp är uppriktighet. Men överdriven uppriktighet faller lätt över i skoningslöshet och okänslighet gentemot den som utsätts för den. Men hänsyn utan uppriktighet kan i sin tur ha sin grund i konflikträdsla och överdriven försiktighet. I rädslan för att inte såra eller hamna i motsatsställning håller den konflikträdde inne även med sådant som är viktigt att uttrycka.



Oskar Persson
P&L Nordic AB

Aktivitetspoäng
0 av 26

Lagar



Sidnummer
2:16



Dygder i ett serviceföretag

Vilka dygder är centrala för arbetet i ett serviceföretag? En fingervisning kan vara att utforska vilka egenskaper som efterfrågas i företagets platsannonser och befattningsbeskrivningar.

Man kan tänka sig att egenskaper som flexibilitet, ordningssinne, noggrannhet och tjänstvillighet är dygder som värderas högt. Men varje dygd bär också med sig sina fallgropar.

Ett överdrivet ordningssinne faller över i ett tvångsmässigt kontrollbehov och måste kompletteras med en förmåga att uthärda oordning. Den som i alltför hög utsträckning tolererar oordning riskerar däremot att tillvaron blir kaotisk. På samma sätt måste flexibiliteten kompletteras med stabilitet för att inte bli opålitlig och stabiliteten kompletteras av flexibilitet för att inte urarta i rigiditet. Den noggranne riskerar att fastna i perfektionism om han inte förmår att dämpa de överdrivna ambitionerna.

Kanske leder en sådan perfektionism till att alla arbetsuppgifter tar alldeles för lång tid och att annat som behöver göras blir lidande. Men som alla dygder så innehåller de även de rimligt ställda ambitionerna en risk att snabbheten leder till slarv och att arbetet därmed blir illa utfört.

Den alltför tjänstvillige kanske låter sig utnyttjas om han inte samtidigt har en förmåga att sätta rimliga gränser medan den som har lätt att säga nej riskerar att ge företaget ett rykte om bristande servicekänsla.



Individuell uppgift

Vilka dygder anser du vara viktiga för en elektriker som arbetar med privatkunder, i deras hem? Hur kan dess dygder bäst praktiseras?



Sammanfattning

I modulen har du fått en bild av vilka lagar som påverkar serviceföretaget.

Ett anbud/erbjudande som motparten accepterar blir ett avtal som kan vara skriftligt eller muntligt. Man måste vara 18 år för att få träffa avtal.

Konsumenten skyddas vid varuköp av konsumentköplagen. Lagen reglerar även om det är fel på varan och att konsumenten har rätt att reklamera den i tre år. Garanti och reklamationsrätt är inte samma sak. Ett köp kan hävas innan varan levererats.

Att en tjänst ska vara fackmannamässigt utförd kan du läsa om i konsumenttjänstlagen. En prisuppgift som lämnats i förväg får inte överskridas med mer än 15 procent. Kunden måste godkänna om tilläggsarbete krävs. En felaktigt utförd tjänst ska rättas till utan extra kostnad för kunden.

Ångertiden är 14 dagar vid köp från nätbutiker och telefon- och hemförsäljning. Det står i distans- och hemförsäljningslagen. Säljaren ska även informera kunden om hennes rättigheter.

Allmänna reklamationsnämnden är opartisk och kostnadsfri och den prövar tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Nämnden ger rekommendationer som alla seriösa näringsidkare följer.

Konsumentverkets chef är konsumentombudsman. Verket är statligt och tillvaratar konsumenters intressen. Den är partisk och bevakar att företagen följer lagstiftningen.

Kommunernas konsumentrådgivare är partiska och tar konsumenternas parti. De ger rekommendationer.

ROT- och RUT-avdrag är statligt stöd till vissa branscher. De finns bl a till för att göra "svarta" affärer "vita". Avdragen är en skattereduktion vilket innebär att kunden måste vara skattebetalare för att kunna få avdraget.

Seriösa företag har en god affärsetik. De har bestämt vad som är rätt och fel beteende både externt och internt dvs i alla kontakter med kunder och inom det egna företaget. Vid arbete i kunders hem är etiken speciellt viktig.



Sammanfattning av dina egna tankar och gruppuppgifter

Individuell uppgift

Exempel 1 - vilka lagar kan kopplas till exemplet och vad säger de?

Individuell uppgift

Beskriv hur en idealisk handlingsplan på idealiskt företag skulle kunna se ut, när allvarliga händelser drabbar medarbetare.

Föreslå åtgärder både på grupp- och individnivå.

Vilka av förslagen går att förverkliga?



Sammanfattning av dina egna tankar och gruppuppgifter

Individuell uppgift

Vad skulle du göra om du ingick i samma arbetsgrupp som denne elektriker och ansåg att han blivit orättvist behandlad?

Vad skulle du säga till honom om han i gruppen eller i en diskussion med dig på tu man hand tog upp att han kände sig felbehandlad?

Hur skulle du svara när dina arbetskamrater försökte övertyga dig om att det vore en lättnad för hela arbetsgruppen om han försvann?

Individuell uppgift

Vad kan arbetskamraternas motiv vara till att låta den äldre elektrikern ensam konfrontera arbetsledaren?

Hur kan de tänkas argumentera om den äldre elektrikern skulle ta upp frågan med dem?

Vad ska den äldre elektrikern göra när han möter dem nästa gång?



Sammanfattning av dina egna tankar och gruppuppgifter

Individuell uppgift

Vilka dygder anser du vara viktiga för en elektriker som arbetar med privatkunder, i deras hem?
Hur kan dess dygder bäst praktiseras?

