

VILLKOR FÖR VÅRA TJÄNSTER

Allmänna villkor

Gäller för samtliga uppdrag som beställs av Dödsboproffsen

VERSION 1.0 • GÄLLER FRÅN 2026-09-01 • ERSÄTTER TIDIGARE VILLKOR

Att ta hand om ett dödsbo är sällan enkelt. Vår uppgift är att göra den delen så trygg och förutsägbar som möjligt för dig. Därför har vi skrivit våra villkor rakt och begripligt – så att du vet vad vi gör, vad det kostar och vad som gäller om något inte blir som tänkt. Villkoren följer svensk konsumentlagstiftning. Undrar du över något, ring oss så går vi igenom det tillsammans.

DET VIKTIGASTE I KORTHET

- ✓ Värdering och offert är alltid kostnadsfria och utan förpliktelser.
- ✓ Du får fast pris innan vi påbörjar något arbete.
- ✓ Avbokning är kostnadsfri fram till 7 dygn före uppdraget.
- ✓ Betalning sker mot faktura, 10 dagar efter utfört jobb.
- ✓ Vi är ISO-certifierade, har kollektivavtal och ansvarsförsäkring upp till 2 000 000 kr.
- ✓ Blir något fel – kontakta oss, vi löser det. Du har rätt att reklamera.

1. OM OSS OCH DESSA VILLKOR

Dödsboproffsen är ett varumärke som drivs av **Drott24 Städ & Flytt AB**, org.nr 559060-4319, Ekvägen 28, 147 33 Tumba ("Dödsboproffsen", "vi", "oss"). Bolaget är din avtalspart och den som fakturerar dig.

Dessa allmänna villkor gäller mellan oss och dig som beställer en tjänst ("kunden", "du") – oavsett om du beställer i egenskap av dödsbodeläggare, för ett dödsbos räkning, som ombud eller som privatperson. Villkoren blir en del av avtalet när du bokar ett uppdrag, via webbplats, telefon, e-post eller på plats.

Är du konsument, eller beställer du för ett dödsbo efter en privatperson, gäller alltid tvingande konsumentlagstiftning framför dessa villkor. Skulle någon bestämmelse här ge dig sämre rättigheter än vad lagen ger, är det lagen som gäller. Övriga bestämmelser påverkas inte.

Vid motstridighet mellan dessa villkor och en skriftlig offert eller orderbekräftelse har offerten och orderbekräftelsen företräde.

2. VÅRA TJÄNSTER

Vi är verksamma i hela Sverige, med lokal närvaro i bland annat Stockholm, Uppsala, Västerås, Eskilstuna, Norrköping, Kalmar och Göteborg. Vi hjälper till med:

- ✓ Kompletta dödsbohantering
- ✓ Kostnadsfri dödsbovärdering

- ✓ Dödsbotömning och akut tömning
- ✓ Dödsbostädning och flyttstädning
- ✓ Sanering av dödsbo
- ✓ Bortforsling, röjning och återvinning
- ✓ Magasinering
- ✓ Köp och försäljning av bohag och lösöre
- ✓ Auktion, förmedling och second hand
- ✓ Flytt till särskilt boende eller nytt boende
- ✓ Hantering av sterbhus
- ✓ Hjälp och vägledning vid arvskifte

Exakt vad som ingår i ditt uppdrag framgår av den offert och orderbekräftelse du får av oss. Offerten går alltid före allmän information på webbplatsen.

3. DEFINITIONER

Uppdrag	Den tjänst du har beställt, så som den beskrivs i offert och orderbekräftelse.
Bohag / lösöre	Samtliga föremål i bostaden och tillhörande utrymmen som omfattas av uppdraget.
Beställaren	Den person som ingår avtalet med oss, för egen eller dödsboets räkning.
Utföraren	Den underleverantör som på vårt uppdrag utför hela eller delar av arbetet.
Prisbasbelopp	Prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken. För 2026 är beloppet 59 200 kr.

4. VEM FÅR BESTÄLLA – BEHÖRIGHET OCH SAMTYCKE

Ett dödsbo förvaltas gemensamt av samtliga dödsbodelägare. Vi har varken möjlighet eller rätt att kontrollera vilka delägarna är eller vad de kommit överens om.

Genom att beställa ett uppdrag av oss intygar du därför att du:

- ✓ är dödsbodelägare, boutredningsman, testamentsexekutor eller behörigt ombud, och
- ✓ har samtliga dödsbodelägars samtycke till att uppdraget beställs och genomförs på det sätt som framgår av offerten, samt
- ✓ har rätt att förfoga över det bohag som omfattas av uppdraget, inklusive att låta oss forsla bort, sälja eller kassera det.

VARFÖR VI FRÅGAR

Det här skyddar både dig och oss. Skulle en annan dödsbodelägare i efterhand rikta krav mot oss på grund av att samtycke saknats, håller du som beställare oss skadeslösa för det kravet och för de kostnader det medför. Vi rekommenderar därför alltid att delägarna är överens skriftligen innan tömningen påbörjas – vi hjälper gärna till med en enkel mall.

Är du osäker på om alla är överens: vänta med tömningen och hör av dig. Vi är hellre med er när ni är redo än snabba på fel underlag.

5. KOSTNADSFRI VÄRDERING OCH OFFERT

Vi lämnar alltid kostnadsfri värdering och offert utan förpliktelser. Värderingen görs på plats eller utifrån bilder och de uppgifter du lämnar om bostadens storlek, våningsplan, hiss, framkomlighet, mängd bohag och eventuella särskilda omständigheter.

Värdering av lösöre är en bedömning av sannolikt marknadsvärde vid försäljning här och nu – inte en auktoriserad värdering för bouppteckning, arvskifte eller försäkringsändamål. Behöver du en formell värdering hjälper vi dig gärna att hitta en auktoriserad värderingsman.

Offerten gäller i 30 dagar om inget annat anges. Vi lämnar fast pris om inte annat avtalas. Har vi lämnat en ungefärlig prisuppgift får slutpriset inte överstiga den med mer än 15 %. Alla priser till konsument anges inklusive moms.

6. BOKNING OCH AVTAL

Avtal uppstår när du accepterat offerten och vi bekräftat bokningen skriftligen. Kontrollera orderbekräftelsen direkt och hör av dig samma dag om något är fel – det är den som styr vad vi ska utföra.

7. VAD SOM INGÅR – OCH VAD SOM INTE INGÅR

Uppdragets omfattning framgår av offerten. Om inget annat uttryckligen avtalats ingår inte följande:

- Hantering av kontanter, värdepapper, smycken, ädelmetaller eller andra värdesaker.
- Genomgång, sortering eller arkivering av personliga handlingar, brev, fotografier eller digitalt lagrad information.
- Hantering av brandfarliga, explosiva, frätande eller miljöfarliga ämnen, vapen och ammunition.
- Läkemedel, narkotikaklassade preparat och kanylavfall.
- Bygg- och rivningsavfall, fast inredning, kakel, golv eller ingrepp i fastigheten.
- Sanering vid dödsfall i bostaden, mögel, skadedjur eller sanitär olägenhet.
- Transport av levande djur och växter.
- Juridisk rådgivning, bouppteckning, deklaration eller upprättande av arvskifteshandling.

Flera av punkterna ovan hanterar vi gärna – de kräver bara särskild utrustning, tillstånd eller kompetens och offereras separat. Berätta om dem i förväg så tar vi med dem från början.

8. DIN GENOMGÅNG FÖRE TÖMNING

Detta är den enskilt viktigaste punkten i hela dokumentet, och vi vill vara mycket tydliga med den.

Innan vi påbörjar en tömning ska du ha gått igenom bostaden och tagit hand om allt som ni vill behålla. Det gäller särskilt:

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ✓ Kontanter och bankdosor | ✓ Pass, ID-handlingar och nycklar |
| ✓ Smycken och ädelmetaller | ✓ Brev, dagböcker och fotografier |
| ✓ Testamente och äktenskapsförord | ✓ Datorer, telefoner och hårddiskar |
| ✓ Fastighetshandlingar och avtal | ✓ Föremål med affektionsvärde |
| ✓ Försäkringsbrev och kvitton | ✓ Konst, antikviteter och samlingar |

SÅ HANTERAR VI FYND

Hittar vi trots detta kontanter, värdehandlingar, smycken eller uppenbart personliga dokument under arbetet, avbryter vi hanteringen av det föremålet, lägger det åt sidan och kontaktar dig samma dag. Vi behåller aldrig något som inte omfattas av avtalet.

Men vi kan inte garantera att vi upptäcker allt. Bohag som forslats bort, sålts eller kasserats i enlighet med avtalet kan inte återkallas, och vi ansvarar inte för föremål som lämnats kvar i bostaden och som du inte informerat oss om.

Har du inte möjlighet att göra genomgången själv kan vi utföra den åt dig som en separat tjänst, mot särskild överenskommelse och med tydliga instruktioner om vad som ska sparas.

9. SÅ GÅR ARBETET TILL

STEG	VAD SOM HÄNDER
1. Värdering	Vi går igenom bostaden på plats eller via bilder och lämnar kostnadsfri offert.
2. Bokning	Du accepterar offerten och får en skriftlig orderbekräftelse med datum och omfattning.
3. Din genomgång	Du tar hand om värdesaker, handlingar och det ni vill behålla enligt punkt 8.
4. Genomförande	Vi utför uppdraget på avtalad dag. Arbetet fotodokumenteras före och efter.
5. Godkännande	Du eller din representant godkänner resultatet. Sker det på distans skickar vi bilder.
6. Faktura	Faktura skickas efter slutfört uppdrag, med 10 dagars betalningsvillkor.

Vi fotodokumenterar bostaden före och efter arbetet. Bilderna används enbart som underlag i uppdraget och vid eventuell reklamation, och sparas i högst 24 månader.

10. NÄR VI KÖPER BOHAG

Ibland finns bohag som har ett försäljningsvärde. Då kan vi lämna ett bud på hela eller delar av lösöret, som avräknas mot kostnaden för tömningen.

- Budet lämnas skriftligt och baseras på bedömt marknadsvärde vid tidpunkten för budet.
- Äganderätten övergår till oss när uppdraget är genomfört och avräkningen godkänd.
- Visar det sig i efterhand att ett föremål var värt mer eller mindre än bedömt påverkar det inte den överenskomna ersättningen. Det gäller åt båda håll.
- Överstiger värdet av bohaget kostnaden för uppdraget betalar vi ut mellanskillnaden till dödsboets konto.

Du som beställare ansvarar för att bohaget inte är belastat med annans äganderätt, avbetalning, leasing eller panträtt.

11. AUKTION, FÖRMEDLING OCH SECOND HAND

Vid försäljning genom auktion, förmedling eller vår second hand-butik agerar vi som förmedlare, inte som köpare. Ersättning till dödsboet betalas ut efter genomförd försäljning, med avdrag för avtalad provision och kostnader. Vi kan inte garantera att ett visst pris uppnås eller att samtliga föremål blir sålda. Osålda föremål hanteras enligt vad som avtalats i offerten.

12. STÄDNING OCH SANERING

Dödsbostädning och flyttstädning utförs enligt vårt städschema, som du får i samband med bokningen och som utgör en fullständig specifikation av vad som ingår. Bostaden ska vara tömd och tillgänglig när städningen påbörjas, med el, vatten och belysning påslagna.

Nöjd vid överlämning: Blir städningen inte godkänd vid besiktning eller överlämning åtgärdar vi bristerna kostnadsfritt, förutsatt att du meddelar oss inom 3 dygn och att bostaden inte använts eller möblerats i mellantiden. Vi behöver få tillträde för att åtgärda innan du anlitar någon annan.

Upptäcks mögel, skadedjur, fukt, sanitär olägenhet eller annan förorening som kräver särskild hantering avbryter vi arbetet och kontaktar dig med besked om åtgärd och kostnad innan vi fortsätter. Sådana förhållanden omfattas inte av ordinarie städning.

13. MAGASINERING

Magasinering som ingår som ett led i uppdraget omfattas av dessa villkor i högst 30 dagar. Längre eller fristående magasinering regleras i separat avtal med särskilda försäkringsvillkor. Fuktkänsliga, temperaturkänsliga, brandfarliga, förgängliga eller särskilt värdefulla föremål får inte magasineras utan skriftlig överenskommelse. Obetalda magasineringsavgifter ger oss efter skriftlig påminnelse rätt att kvarhålla godset till dess betalning skett.

14. UNDERLEVERANTÖRER

Vi anlitar noggrant utvalda underleverantörer, som samtliga ska ha giltig F-skattsedel, ansvarsförsäkring och relevant erfarenhet. Det påverkar inte dig: vi är alltid din avtalspart och ansvarar för hela uppdraget, även för den del som utförs av någon annan på vårt uppdrag. Du vänder dig alltid till oss – aldrig till utföraren – med frågor, ändringar eller reklamationer.

15. OMBOKNING OCH AVBOKNING

Avbokning ska ske skriftligen. Följande gäller, räknat från avtalad starttid:

AVBOKNING SKER	DU BETALAR
Mer än 7 dygn före	0 % – helt kostnadsfritt
7 dygn till 48 timmar före	20 % av avtalat pris
48 till 24 timmar före	50 % av avtalat pris
Mindre än 24 timmar före, eller om vi inte får tillträde	100 % av avtalat pris

Ombokning till ny dag är kostnadsfri om den sker senast 7 dygn före uppdraget och vi kan erbjuda en ny tid inom 60 dagar. Senare ombokning hanteras som avbokning enligt ovan, med avdrag för det belopp som kan tillgodoräknas det nya uppdraget.

Beror avbokningen på omständigheter du inte rimligen kunnat förutse – exempelvis sjukdom, ytterligare dödsfall, en tvist mellan dödsbodelägarna eller att bostadsaffären går tillbaka – debiterar vi endast för arbete som faktiskt utförts. Hör av dig och berätta, så löser vi det.

16. ÅNGERRÄTT VID DISTANSAVTAL

Har du som konsument ingått avtalet på distans eller utanför våra affärslokaler – till exempel via webbformulär, telefon eller vid hembesök – har du enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att ångra dig inom 14 dagar från det att avtalet ingicks. Meddela oss skriftligen till info@dodsbooproffsen.se.

Vill du att vi påbörjar uppdraget innan ångerfristen löpt ut behöver du uttryckligen begära det. Ångrar du dig därefter betalar du en proportionell andel av priset för det arbete som redan utförts. Är uppdraget helt slutfört inom ångerfristen på din uttryckliga begäran upphör ångerrätten. Detta är särskilt relevant vid akuta tömningar – vi bekräftar därför alltid skriftligt om du bett oss börja tidigare.

17. BETALNING

Betalning sker mot faktura med 10 dagars betalningsvillkor, räknat från fakturadatum, eller via de betalsätt vi vid var tid erbjuder. Faktura utfärdas när uppdraget är slutfört och ställs till dödsboet eller till dig som beställare, enligt vad som avtalats. Vi tar inte förskott av privatkunder vid normala uppdrag.

Vid utebliven betalning debiteras påminnelseavgift och dröjsmålsränta enligt räntelagen (referensränta + 8 procentenheter). Obetalda fordringar överlämnas till inkasso. Invändning mot faktura ska framställas inom 10 dagar från fakturadatum; ostridig del av fakturan ska alltid betalas inom betalningstiden.

Har vi befogad anledning att befara att betalning inte kommer att ske, får vi begära godtagbar säkerhet eller hålla kvar en mot fordran svarande del av bohaget till dess att betalning skett eller säkerhet ställts.

18. RUT-AVDRAG VID DÖDSBO

LÄS DET HÄR INNAN DU RÄKNAR MED RUT

Enligt Skatteverkets regler kan ett dödsbo endast få skattereduktion för rut- eller rotarbete som är utfört före dödsfallet. Varken dödsboet eller efterlevande får avdrag för arbete som utförts efter dödsfallet.

Det innebär i praktiken att tömning, städning och bortforsling som beställs efter ett dödsfall normalt inte berättigar till RUT-avdrag. Våra offerter anges därför utan RUT om inget annat uttryckligen framgår.

Gäller uppdraget i stället en flytt till särskilt boende eller annan tjänst där den boende lever, hanterar vi RUT-avdraget direkt på fakturan. Du ansvarar då själv för att du har rätt till avdraget och tillräckligt utrymme kvar i ditt RUT-tak. Medger Skatteverket inte avdraget, helt eller delvis, fakturerar vi dig det belopp som inte betalats ut.

19. FÖRSÄKRING OCH VÅRT ANSVAR

19.1 Fackmässighet och försäkring

Vi ska utföra uppdraget fackmässigt, med omsorg om dina intressen och med iakttagande av gällande säkerhets- och miljöföreskrifter. Vi är certifierade enligt ISO 9001 och ISO 14001, har kollektivavtal, är anslutna till ID06 och innehar ansvarsförsäkring för verksamheten. Vårt försäkringsskydd omfattar bohag upp till 2 000 000 kr per uppdrag.

Vi rekommenderar att dödsboets hemförsäkring hålls aktiv till dess att bostaden är avslutad, eftersom den ofta täcker skador där vi inte är ersättningsskyldiga.

19.2 Vårt ansvar

Vi ersätter skada som du drabbats av till följd av dröjsmål, fel eller skada på eller förlust av bohag, om vi inte visar att händelsen berott på hinder utanför vår kontroll som vi inte skäligen kunnat förutse eller undvika. Vi ansvarar också för skada på annan egendom än bohaget – såsom golv, väggar, dörrposter, hiss och trapphus – som uppkommer under uppdraget, om vi inte visar att skadan inte beror på försummelse från vår sida.

19.3 Ersättningens beräkning och tak

Ersättning beräknas utifrån föremålets marknadsvärde (dagsvärde) vid skadetillfället, med hänsyn till ålder, skick och bruksvärde – inte nyanskaffningsvärde. Vid reparerbar skada ersätter vi skälig reparationskostnad, dock aldrig med högre belopp än vad som skulle ha utgått vid förlust av föremålet.

SITUATION	HÖGSTA ERSÄTTNING
Skada eller förlust av bohag	2 000 000 kr per uppdrag
Dröjsmål med uppdragets utförande	Ett halvt prisbasbelopp (29 600 kr för 2026)
Affektionsvärde, indirekt skada, utebliven vinst	Ersätts inte
Skada eller förlust i näringsverksamhet	Omfattas inte av ovanstående ansvar

19.4 När ansvaret kan jämkas eller falla bort

Vårt ansvar kan jämkas eller bortfalla helt om skadan eller förlusten beror på:

- att du inte lämnat de upplysningar som anges i punkterna 4 och 8, exempelvis om värdefulla föremål eller föremål som skulle sparas,
- bohagets egen beskaffenhet, där föremålet är särskilt utsatt för mindre skada genom förflyttningen i sig,
- skada på ömtålig elektronisk utrustning som uppstår trots fackmässig omsorg,
- att föremålet uteslutande skadats på grund av sin egen bristfälliga beskaffenhet, ålder eller slitage.

Uppstår en skada har vi rätt att avhjälpa den genom reparation, om vi erbjuder detta i direkt anslutning till reklamationen och du inte har särskilda skäl att avvisa erbjudandet.

20. AVFALL, ÅTERVINNING OCH SEKRETESS

Vi ansvarar för att material sorteras och lämnas till godkänd återvinningsanläggning eller mottagare i enlighet med gällande avfallslagstiftning. Vi lämnar aldrig bohag på otilåten plats.

Personliga handlingar som vi hanterar inom uppdraget behandlas konfidentiellt och destrueras säkert. Vår personal och våra underleverantörer omfattas av tystnadsplikt om dödsboets förhållanden. Vi lämnar aldrig ut uppgifter om den avlidne, bostaden eller dödsboet till utomstående utan ditt medgivande, om vi inte är skyldiga till det enligt lag.

21. FORCE MAJEURE

Ingen av parterna ansvarar för underlåtenhet att fullgöra sina åtaganden som beror på omständighet utanför partens kontroll och som parten inte skäligen kunnat förutse eller övervinna – exempelvis extrema väderförhållanden, naturkatastrof, brand,

myndighetsbeslut, avstängda vägar, krig, omfattande arbetskonflikt eller allvarlig samhällsstörning. Vi meddelar dig omgående, erbjuder ny tid och du har rätt att häva avtalet utan kostnad om uppdraget inte kan utföras inom skälig tid.

22. OM NÅGOT BLIR FEL – SÅ REKLAMERAR DU

Vi vill veta när något inte blivit som det ska. Ju tidigare vi får veta, desto snabbare kan vi lösa det.

STEG	SÅ GÖR DU
1. Kontrollera direkt	Gå igenom bostaden så snart uppdraget är slutfört och notera eventuella brister.
2. Dokumentera	Fotografera. Vi jämför med vår egen dokumentation från före och efter arbetet.
3. Anmäl skriftligen	Mejla info@dodsboproffsen.se med ordernummer, beskrivning, bilder och önskad åtgärd.
4. Vi återkopplar	Du får en bekräftelse inom 2 arbetsdagar och besked i ärendet inom 14 dagar.

Reklamation ska ske inom skälig tid från det att du märkt eller borde ha märkt felet, skadan, förlusten eller dröjsmålet, dock senast tre år efter att uppdraget avslutades. För städning gäller den kortare fristen i punkt 12.

Vid fel eller dröjsmål har du rätt att kräva avhjälpande, prisavdrag, hävning i den del uppdraget inte utförts samt skadestånd enligt punkt 19. Du har också rätt att hålla inne så mycket av betalningen som krävs för att ge dig säkerhet för ditt krav.

23. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Vi behandlar dina personuppgifter för att kunna lämna offert, genomföra uppdraget, fakturera och uppfylla våra skyldigheter enligt lag. Rättslig grund är fullgörande av avtal, rättslig förpliktelse samt vårt berättigade intresse av att utveckla verksamheten.

Uppgifterna delas med den underleverantör som utför uppdraget, samt vid behov med försäkringsbolag, Skatteverket och betaltjänstleverantör. Du har rätt till registerutdrag, rättelse, radering, begränsning och invändning.

Avlidna personer omfattas inte av dataskyddsförordningen, men vi behandlar ändå uppgifter om den avlidne med samma omsorg och sekretess som övriga personuppgifter. Fullständig information finns i vår integritetspolicy på dodsboproffsen.se.

24. TVIST

Uppstår en tvist ska vi i första hand lösa den tillsammans. Kom vi inte överens kan du som konsument vända dig till kommunens konsumentvägledare eller anmäla ärendet till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Vi följer ARN:s rekommendationer. Tvisten kan också prövas av allmän domstol med svensk rätt som tillämplig lag.

25. ÄNDRINGAR AV VILLKOREN

Vi kan komma att uppdatera dessa villkor. För ett redan bokat uppdrag gäller alltid den version som var publicerad när du bokade. Den senaste versionen finns alltid på dodsboproffsen.se.

Har du en fråga om villkoren?

Ring oss så går vi lugnt igenom vad som gäller för just ert dödsbo – innan ni bestämmer er.

08-502 778 30

info@dodsbooproffsen.se · dodsbooproffsen.se
