

Uppdaterad 20130919, 20140603, 20170315 samt 20170613

Inledning

Detta utbildningshäfte har tagits fram till dig som säljer hemelektronik, vitvaror, mobiltelefoner och IT produkter till konsumenter men materialet kan även användas vid försäljning av andra kapitalvaror.

Utbildningshäftet täcker de kunskaper som är nödvändiga för att sedan genomföra det prov som ger dig ett intyg på att du har de rätta kunskaperna inom konsumenträtt. Du ska ha lärt dig om skillnaden mellan reklamation och garanti, vad som är att se som ett ursprungligt fel etc. Du kommer även ha blivit väl insatt i olika typiska situationer som är vanligt förekommande inom branschen.

Utbildningskompendiet är detsamma för alla hemelektronikkedjor inom branschen. Lagstiftningen som gäller vid konsumentköp gäller likadant för alla produkter som köps och säljs mellan konsument och näringsidkare, oavsett om det är ett kylskåp, en mobil eller en hårtork.

Utbildningen är webbaserad och kommer att resultera i ett intyg som visar på att du som säljare har god kännedom om konsumenträtt vad gäller hemelektronikbranschen. Det är inte enbart en stor fördel för den butik där du som säljare är verksam utan även för dig själv som säljare i de fall du vill söka nya utmaningar inom andra butikskedjor än din nuvarande.

Innehåll

Inledning	1
Innehåll	2
1 Myndigheter och lagar	4
1.1. Konsumentverket/Konsumentombudsmannen (KOV)	4
1.2 Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)	4
1.3 Konsumentrådgivare	4
1.4 Konsumentköplagen KKL	4
1.5 Konsumenttjänstlagen KtjL	5
1.6 Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (f d Distans- och hemförsäljningslagen DHL)	5
1.7 Lag om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats	5
1.8 Köplagen	5
1.9 Lagtexter	5
2 Försäljning i butik	6
2.1 Sakkunniga råd	6
2.2 Beskrivningar och informationsplikt	6
2.3 Försäljning till minderåriga	6
2.4 Öppet köp, bytesrätt och dylikt är frivilligt	7
2.5 Avrådandeplikt	7
2.6 Ställningsfullmakt	7
3 Leverans och ansvar för varan	8
4 Vad är ett köprättsligt fel	9
5 Garanti och reklamationsfrist	10
5.1 Ursprungligt fel	10
5.2 De första 6 månaderna	10
5.3 Garantitiden	10
5.4 Reklamationsfrist 3år	11
6 Bevisbördan för ursprungligt fel	12
6.1 Skilj på fel och symptom	12
6.2 Under första 6 mån och garantitiden	12
6.3 Under reklamationsfristen 3 år	12
7 Kontakt med bakre led	14
8 Bevis att varan är inköpt hos dig	14
9 Val mellan olika sätt att avhjälpa ett fel	14
9.1 Reparation när säljaren ansvarar	15
9.2 Byta ut apparaten (omleverans)	16
9.3 Prisnedsättning	16
9.4 Hävning	17
9.5 Täckningsköp	17
9.6 Skadestånd	17
9.7 Konsumenten ska begränsa sin skada	18
10 Typiska fel	19
10.1 Garanti för förbrukningsvaror inkl. projektorlampor	19
10.2 Fuktskador, speciellt på mobiler	19
10.3 Sand, damm, smuts etc.	20
10.4 Skadade displayer och TV	20
10.5 Brytskador på portar	21

10.6 Yttre mekanisk påverkan	21
10.7 Störningar från strömnät, blixn etc.	21
10.8 Inbränning på plasma-TV.....	21
10.9 Pixelfel	22
10.10 Främmande föremål	22
10.11 Datorfel	22
10.12 Abonnemang kopplat till telefonköp.....	23
10.13 Fast bredband	24
10.14 Täckning TV, mobiltele, mobilt bredband	24
10.15 Installationsfel.....	25
11 Distansköp, hemförsäljning, försäljning utanför butik och ångerrätt	26
12 Internetbutik.....	27
13 Reparationsuppdrag	27
14 Om butiken försvinner under reklamationsstiden.....	28
15 Vilken information måste finnas på en webbsida?	28
Innehåll.....	29
EXEMPEL 1: Ursprungligt fel efter garantitid	31
EXEMPEL 2: Undersökningsavgift och skadad display	31
EXEMPEL 3: Servicetid	32
EXEMPEL 4: Informera om ökad kostnad	32
EXEMPEL 5: Lång tid i bakre led	33
EXEMPEL 6: Säljarens rätt att undersöka fel	33
EXEMPEL 7: Fuktdikator som löst ut	34
EXEMPEL 8: Fuktskada under garantitid	34
EXEMPEL 9: Yttre åverkan på display	35
EXEMPEL 10: Skada på port.....	35
EXEMPEL 11: Hävning efter 3 fel	36
EXEMPEL 12: Skadestånd	36
EXEMPEL 13 : Rutin vid inlämning	37
EXEMPEL 14 : Reklamations sätt	38
EXEMPEL 15: Ersättning vid hävning.....	39
EXEMPEL 16: Reparationstid	40
EXEMPEL 17: Följdsador och skadebegränsning	40
EXEMPEL 18: Ansvar för kataloguppgifter	41
EXEMPEL 19: Sakkunniga råd.....	41
EXEMPEL 20: Avrådande	42
EXEMPEL 21: Transportansvar	42
EXEMPEL 22: Felsymptom m m	43
EXEMPEL 23: Skäl för hävning.....	43
EXEMPEL 24: Yttre påverkan	44
EXEMPEL 25: Pixelfel och rimligt avhjälpande	44
EXEMPEL 26: Sand i kameran	45
EXEMPEL 27: Täckning.....	45
EXEMPEL 28: Bredbandshastighet.....	46
EXEMPEL 29: Främmande mjukvara	46
EXEMPEL 30: Mobilabonnemang med telefonköp	47
EXEMPEL 31: Hävning av mobilabonnemang med telefon	47
EXEMPEL 32: Felansvar efter garantitid	48

1 Myndigheter och lagar

1.1. Konsumentverket/Konsumentombudsmannen (KOV)

Konsumentverket/Konsumentombudsmannen (KOV) är en statlig myndighet och arbetar bl a för att företagen ska följa lagar och regler inom konsumentområdet. Varje år får KOV in tusentals anmälningar från konsumenter som tycker att företag har fel i sin marknadsföring eller i sina avtalsvillkor. KOV granskar företagen och kontaktar de företag som bryter mot lagen. Om KOV och ett företag inte kommer överens kan KOV ta företaget till domstol.

KOV arbetar också förebyggande, då de hanterar frågor om reklam och marknadsföring, konsumentinformation, hushållsekonomi, varors och tjänsters säkerhet, kvalitet och miljöpåverkan.

KOV samordnar också den rikstäckande upplysningstjänsten Hallå konsument. Dit kan konsumenter vända sig med frågor om exempelvis köp av varor och tjänster, villkor i avtal, reklamationer och att handla hållbart.

1.2 Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet. Nämnden fungerar ungefär som en domstol och huvuduppgiften är att på ett opartiskt sätt pröva tvister mellan konsumenter och företagare (näringsidkare). Det är konsumenten som gör anmälan.

En vanlig missuppfattning är att nämnden har i uppgift att företräda konsumenten eller särskilt ta till vara dennes intressen i en tvist. Men ARN ska vara opartisk. Parterna måste därför själva bedöma vilka uppgifter och vilken bevisning man vill åberopa när nämnden ska pröva en tvist. *Nämnden gör ingen egen utredning i ett ärende utan nämndens beslut baserar sig på de underlag parterna har gett in. Därför är det viktigt att underlaget är utförligt och att allt är väl dokumenterat.*

Ett ARN-ärende avgörs av en nämnd bestående av en ordförande som är utbildad domare, två ledamöter tillsatta av näringslivet och två av konsumentorganisationer.

Nämnden lämnar *rekommendationer* om hur tvister bör lösas. Rekommendationen är inte lagligt bindande, men alla seriösa företag brukar följa den.

Vanligtvis tar det ca sex månader från anmälan till beslut. Nämndens prövning är kostnadsfri. Notera att nämnden inte kan ge råd i enskilda ärenden.

1.3 Konsumentrådgivare

Många kommuner har konsumentrådgivare eller konsumentvägledare, dit konsumenter kan vända sig bl a för råd om de inte är nöjda med t ex en reklamation.

1.4 Konsumentköplagen KKL

KKL gäller när en konsument köper lösa saker för enskilt ändamål av en näringsidkare (ett företag). Som lösa saker räknas varor, till exempel bilar, TV-apparater och hushållsmaskiner. Det spelar ingen roll om varan är ny eller begagnad.

KKL är i huvudsak tvingande till konsumentens förmån. Det innebär att de olika rättigheterna som lagen ger konsumenten inte kan inskränkas eller avtalas bort. Näringsidkaren kan alltså

inte ge konsumenten sämre avtalsvillkor eller föra in strängare ansvar än lagen medger. Där-
emot gäller alltid avtalsvillkor som är förmånligare för konsumenten.

1.5 Konsumenttjänstlagen KtjL

Konsumenttjänstlagen (KtjL) gäller när ett företag utför tjänster åt en privatperson. Lagen är
liksom KKL tvingande till förmån för konsumenten. En konsument kan bl a kräva att säljaren
ska utföra tjänsten fackmässigt och avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten om den
inte är till rimlig nytta för konsumenten.

1.6 Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (f d Distans- och hemförsäljningslagen DHL)

Då en konsument köper något på distans har kunden alltid 14 dagars ångerrätt när köpet
sker inom EU. I lagen finns informationskrav som säljaren måste uppfylla. Vanliga distansav-
tal är när en konsument t.ex. handlar i en webb-shop, via internet, av en telefonförsäljare,
på postorder eller från TV-shop.

Observera att även situationen att en kund köper en produkt av en försäljare t ex i hemmet,
ute i ett köpcentrum, på gatan eller i tillfälliga butiker, omfattas av lagen.

1.7 Lag om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats

Lagen är tvingande till konsumentens förmån.

Den ger näringsidkaren rätt att sälja sak tidigast tre månader efter att konsumenten uppma-
nats (lämpligen i rekommenderat brev) att hämta saken.

Om det förflutit ett år från att reparationen slutfördes, eller att sakens försäljningsvärde up-
penbart understiger en hundradel av basbeloppet (blir f n drygt 400:-) behövs ingen sådan
uppmaning.

Det skall understrykas att det aldrig blir fråga om att saken tillfaller näringsidkaren. Tvärtom
blir han vid försäljning av saken redovisningsskyldig till konsumenten. Konsumenten ska
alltså få vad försäljningen ger, minskat med eventuell reparationskostnad.

1.8 Köplagen

Köplagen gäller vid köp mellan två näringsidkare, men även vid köp mellan två privatperso-
ner, t.ex. då köp av en vara sker på www.blocket.se .

1.9 Lagtexter

De fullständiga lagtexterna finns t ex på www.riksdagen.se,
[Startsida](#) / [Dokument](#) / [Lagar](#) / [Svensk författningssamling](#)

2 Försäljning i butik

2.1 Sakkunniga råd

De råd och förslag som du ger till kunden måste vara sakkunnigt anpassade till de behov kunden berättar om. Se även avsnitt 4. Om du ger helt olämpliga förslag kan det senare leda till att kunden kan häva köpet eller få prisnedsättning.

Juridiskt uttryckt: Varan ska överensstämma med det som är avtalat. Om du ger felaktig information räcker det för att varan ska vara felaktig.

Se även:

-exempel 19

2.2 Beskrivningar och informationsplikt

Du måste före köpet informera kunden om produktens väsentliga egenskaper. Det du berättar om produkten eller ger kunden i ett skriftligt underlag (broschyr, utskrift från nätet etc.) blir en bindande beskrivning av produkten.

Detsamma gäller faktiskt leverantörens svenska broschyr eller hemsida, även om du inte själv informerar kunden om dem.

Däremot är bruksanvisningen inte en sådan beskrivning – den kan ju kunden normalt inte studera *före* köpet.

Du måste vidare före köpet informera kunden om

- produktens totala pris inkl. ev. avgifter, frakter etc.
- betalningsvillkor
- kundens lagliga reklamationsrätt
- garantier etc. och ev. assistans eller service som ingår i köptillfället

Om du sålt en produkt med avtal, t ex ett mobilabonnemang, måste du informera om

- avtalets löptid
- hur säga upp det om det löper tillsvidare eller förnyas automatiskt

För digitala produkter som spel, dataprogram, nedladdningar etc. måste du även informera om vilken hård- och mjukvara som krävs och ev. begränsningar pga kopieringsskydd etc.

Stämmer inte beskrivning och information eller den inte lämnats är det ett (köprättsligt) fel som kunden kan reklamera.

(För försäljning på webben, per telefon och utanför ordinarie butik finns ytterligare lagkrav på information – se även avsnitt 11, 12 och 15)

Se även:

-exempel 18

2.3 Försäljning till minderåriga

Om du säljer något till en underårig (under 18 år) och han/hon inte har föräldrarnas/förmyndares tillstånd kan de i efterhand kräva att köpet häves – även om barnet själv tjänat ihop till köpet.

2.4 Öppet köp, bytesrätt och dylikt är frivilligt

Lagen ger inte kunden öppet köp eller bytesrätt. Det är ett frivilligt erbjudande som butiken kan utforma som den vill eller helt avstå från.

Kvitto bör innehålla information om eventuellt öppet köp.

Öppet köp eller liknande ska inte kallas för ångerrätt.

2.5 Avrådandeplikt

När du säljer en tjänst, t ex en reparation utanför garantin, har du en plikt att avråda (be kunden inte reparera) om den kan antas bli för dyr.

Tumregeln är att reparationen inte bör kosta mer än ca 50 % av dagsvärdet på produkten i fungerande skick.

(Exempel: En 5 år gammal TV som kostade 5 000 är i dag värd 1 000. Då bör reparationen inte kosta mer än 50%, dvs hälften, av 1 000 kr, dvs 500 kr.)

Om kunden trots dessa upplysningar ändå vill utföra den dyra reparationen får du naturligtvis låta utföra den; notera dock på servicesedeln att du avrått från reparation.

Se även:

-exempel 20

2.6 Ställningsfullmakt

Som säljare i butik har du inför konsument rätt att agera på företagets vägnar i sådana frågor som normalt behöver beslutas i samband med köp såsom lova (träffa avtal om) pris, leveranstid, inbyten, reklamationer etc. Det du anger blir bindande för butiken mot konsumenten.

3 Leverans och ansvar för varan

Normalt svarar butiken för varan tills den överlämnats till kunden i butik. Om den skadas därefter är det kundens ansvar. (Den juridiska termen är att risken för varan har övergått.)

Om butiken sålt varan inkl. transport ansvarar *butiken* fram till kunden tagit emot den. Om något händer under transporten behöver kunden bara klaga hos butiken – han kan inte tvingas själv klaga hos den transportör butiken anlitat.

Om kunden själv anlitat en transportör upphör butikens ansvar när den överlämnar varan till transportören.

Om inget annat avtalas ska varan levereras snarast, dock senast inom 30 dagar. Om kunden klarlagt att en varan måste levereras före en viss tidpunkt och du överskrider den kan kunden häva köpet.

Se även:

-exempel 21

4 Vad är ett köprättsligt fel

Ett *köprättsligt fel* kan vara något annat än att apparaten är "trasig", exempelvis att den inte motsvarar vad kunden rimligen kan förvänta sig.

Varan ska **stämma överens med den beskrivning** (se även KOMPENDIUM 2.2) som säljaren har lämnat och ha de egenskaper som säljaren har visat.

Detta innebär att **varan skall vara ägnad (lämplig)**

- för de ändamål varor av samma slag i allmänhet används,
- eller de ändamål köparen avsåg att varan skulle användas till, om säljaren vid köpet måste ha insett detta genom diskussionen med köparen.

Om säljaren **inte upplyst köparen om egenskaper eller användning** som han kände till (eller borde ha känt till) och som köparen kunde räkna med att bli upplyst om så är varan felaktig.

En **bruksanvisning** ska normalt medfölja.

Instruktion för att komma igång, basfunktioner, skötsel och säkerhet måste vara skriftlig. Detaljerade beskrivningar av mer avancerade funktioner kan vara elektronisk, t ex på CD, nedladdningsbar eller inbyggd i apparaten.

Bruksanvisningen ska normalt vara på svenska, men det är numera accepterat med annat språk om säljare och kund uttryckligen avtalat om det. Men även när man avtalat om utländsk bruksanvisning och kunden sedan inte förstår den betraktas det som om den inte finns, dvs ett fel som måste avhjälpas.

Hur man avhjälpes ett köprättsligt fel behandlas i avsnitt 6-8.

5 Garanti och reklamationsfrist

5.1 Ursprungligt fel

Ett ursprungligt fel är en svaghet som fanns i produktexemplaret vid köpet. Den kan visa sig omedelbart eller senare.

Om konsument tror att varan har ett ursprungligt fel kan han anmäla felet (reklamera) till säljaren.

Alla fel som anmäls inom 2 månader från att konsumenten upptäckt dem anses anmälda i tid. Även en längre tid kan accepteras, t ex pga semester.

5.2 De första 6 månaderna

Enligt den tvingande konsumentköplagen ska alla fel som uppstår under de första 6 månaderna efter köpet anses vara ursprungliga.

Säljaren är ansvarig för dessa fel.

Endast i de fall säljaren kan presentera rimliga förklaringar eller bevis för att felet beror på yttre faktorer, t ex orsakade av kunden, undviker han ansvar. Se närmare avsnitt 6.

Nedan i avsnitt 10 går vi igenom ett stort antal praktiska fall.

Se även:

-exempel 2

-exempel 3

-exempel 5

-exempel 7

-exempel 9

-exempel 16

-exempel 22

-exempel 24

-exempel 31

5.3 Garantitiden

Det finns inget lagkrav på att lämna garanti (utöver vad som beskrivs i 5.2 ovan).

Likväl lämnar många återförsäljare eller tillverkare/leverantör en garanti på minst ett år.

Om leverantören erbjuder en garanti och du i informerar kunden om den (muntligt eller skriftligt) blir den garantin en del av det du är ansvarig för inför kunden.

Garantivillkor kan aldrig inskränka den rätt konsumenten har enligt KKL. I garantivillkoren ska information finnas om att konsumentens rättigheter enligt lag inte påverkas.

Eventuella begränsningar av garanti på tillbehör, batterier eller motsvarande ska framgå av garantivillkoren.

Det är viktigt att kunden har tillgång till garantireglerna, t ex på kvittot eller nätet.

Alla fel som uppstår under garantitiden anses vara ursprungliga.

Säljaren är ansvarig för dessa fel. Endast i de fall säljaren kan presentera rimliga förklaringar eller bevis för att felet beror på yttre faktorer, t ex orsakade av kunden, undviker han ansvar.

Se närmare avsnitt 6.

Nedan i avsnitt 10 går vi igenom ett stort antal praktiska fall.

Se även:

-exempel 4

-exempel 8

-exempel 10
-exempel 11
-exempel 15
-exempel 17
-exempel 23
-exempel 25
-exempel 29
-exempel 30

5.4 Reklamationsfrist 3år

Konsumenten har alltid rätt att påtala ursprungliga fel i 3 år räknat från köp, men sedan de första 6 månaderna och eventuell garanti löpt ut är det nu konsumenten som ska bevisa att felet var ursprungligt.

Alla fel som anmäls inom 2 månader från att konsumenten upptäckt dem anses anmälda i tid. Även en längre tid kan accepteras, t ex pga semester.

Se närmare avsnitt 6.

Se även:

-exempel 1
-exempel 14
-exempel 32

Hur säljaren åtgärdar ett konstaterat ursprungligt fel utreder vi i avsnitt 8.

6 Bevisbördan för ursprungligt fel

6.1 Skilj på fel och symptom

Konsumenten uppfattar *felsymptom* och säger t ex "Kamerazoomen fungerar inte" vilket inte är felet utan en beskrivning av hur konsumenten uppfattar att ett fel påverkar produktens funktion. Detta räcker dock för konsumenten att ange vid reklamationen.

Efter t ex verkstadsundersökning konstateras exempelvis "sand i objektivet låser zoomen" eller kanske "fel i elektroniken som styr zoomen". Detta är *felet*.

I alla resonemang nedan talar vi om felen, inte felsymptomen. Det är endast fel som kan reklameras och åtgärdas/reparereras.

Se även:

-*exempel 22*

6.2 Under första 6 mån och garantitiden

I grunden antas alla fel som uppstår vara ursprungliga och därmed säljarens ansvar. Säljaren måste göra det troligt att någon yttre omständighet efter köpet förorsakat skadan för att slippa ansvar

Några vanliga sådana orsaker:

- olyckshändelse
- vanvård
- onormal användning
- att kunden låtit bli att följa skötsel- och serviceanvisningar
- utifrån kommande störningar som t ex blixtnedslag

Normalt ska varan undersökas av en verkstad som lämnar ett skriftligt utlåtande som

- beskriver felet
- ger en förklaring hur det sannolikt har uppkommit och vid behov anger hur det fel som konsumenten upplever hänger ihop med felet.
- ev. anger om den täcks av garanti eller ej

Om verkstadsundersökningen visar att det *inte* är en skada som säljaren ansvarar för har du rätt att ta ut en undersökningsavgift.

Du måste dock tydligt informera kunden i förväg om avgiften (muntligt och med skylt och på inlämningseddelen – bara en av dessa åtgärder räcker inte enligt ARN).

Du får inte begära förskotts betalning av undersökningsavgiften.

I avsnitt 10 går vi igenom ett antal vanliga fall.

6.3 Under reklamationsfristen 3 år

Konsumenten har alltid rätt att påtala ursprungliga fel i 3 år räknat från köp, men sedan de första 6 månaderna och eventuell garanti löpt ut är det nu konsumenten som ska bevisa att felet var ursprungligt.

Alla fel som anmäls inom 2 månader från att konsumenten upptäckt dem anses anmälda i tid. Även en längre tid kan accepteras, t ex pga semester.

Konsumenten kan – på egen bekostnad – låta en verkstad undersöka varan och göra ett uttalande. Enklast är naturligtvis att du erbjuder dig *mot avgift* skicka produkten till din ordinarie verkstad för undersökning/kostnadsförslag. Du får inte begära förskottsbetalning av undersökningsavgiften.

Om undersökningen visar att felet enbart är en svaghet i en *inre* elektronisk del som konsumenten inte kan komma åt så är säljaren ansvarig för detta ursprungliga fel.

Om det finns en trolig yttre orsak, t ex ett främmande föremål i en tvättmaskins pump, bedöms det oftast som att det inte är ett ursprungligt fel.

Och naturligtvis svarar inte säljaren för yttre omständighet efter köpet såsom:

- olyckshändelse
- vanvård
- onormal användning
- att kunden låtit bli att följa skötsel- och serviceanvisningar
- utifrån kommande störningar som t ex blixtnedslag

Se även:

-exempel 1

-exempel 32

7 Kontakt med bakre led

Kunden har köpt varan av butiken.

Om något blir fel är det därmed butiken som ska rätta till det åt kunden.

Butiken kan naturligtvis ta hjälp och skicka varan till en verkstad, ta kontakt med leverantören och ev. transportör etc.

Men butiken kan aldrig tvinga konsumenten ta dessa kontakter.

Butiken måste alltid mot kunden följa alla konsumenträttsliga regler.

Butiken kan inte skylla på beslut eller förseningar hos verkstad eller leverantör som bryter mot dessa regler.

(Däremot är det naturligtvis OK – oftast t o m nödvändigt – att butiken tar *hjälp* t ex av en verkstad för att bedöma om ett fel är ursprungligt)

Se även:

-exempel 5

Om leverantören erbjuder en extra garanti och du informerar kunden om detta blir den garantin en del av det du är ansvarig för inför kunden.

Om kunden själv hittar en sådan leverantörsgaranti, t ex på en internationell hemsida, får han själv ta kontakt med leverantören vid behov.

Även om sådana (internationella) garantier finns för varan gäller fortfarande den svenska garantin och alla lagliga rättigheter konsumenten har enligt svensk lag.

Garantivillkor kan aldrig inskränka den rätt konsumenten har enligt KKL. I garantivillkoren ska information finnas om att konsumentens rättigheter enligt lag inte påverkas.

8 Bevis att varan är inköpt hos dig

När en kund kommer med en reklamation har du rätt att kräva att han visar att den aktuella apparaten är köpt hos dig.

Det naturliga är att kunden visar upp kvitto, garantisedel eller dylikt, men även andra sätt kan accepteras.

9 Val mellan olika sätt att avhjälpa ett fel

Vi har ovan visat hur man konstaterar att det finns ett fel som säljaren ska åtgärda (antingen köprättsligt, se *avsnitt 4*, eller ursprungligt, se *avsnitten 5 och 6*)

Då kan man välja mellan

- laga/repamera (avhjälpa)
- byta vara (omleverans)
- prisnedsättning
- hävning i vissa fall

Konsumenten har rätt att välja vad han önskar, men säljaren har normalt rätt att i första hand reparera (eller byta om han föredrar) om de övriga metoderna blir dyrare.

Valet får inte vara orimligt (oskäligt) med hänsyn till:

- säljarens kostnader och möjligheter
- varans värde
- felets betydelse
- väsentlig olägenhet för konsumenten

Se även:

-exempel 23

9.1 Reparation när säljaren ansvarar

Du är skyldig att ta emot varan när kunden vill lämna in den. En reparation ska utföras **snabbt**, normalt på omkring 2 – 3 veckor.

Tiden räknas från inlämning (i butik) tills butiken meddelar kunden att apparaten finns att hämta.

Om varan inte används ofta kan något längre tid accepteras.

Se även:

-exempel 5

-exempel 16

Om butiken erbjuder en **låneapparat** kan tiden bli betydligt längre.

En låneapparat kan vara begagnad och behöver inte vara av exakt samma modell eller ens märke, bara den klarar konsumentens väsentliga behov.

Om reparationen misslyckas får butiken möjlighet göra **ett andra försök**

Misslyckas även detta får butiken ta in varan igen för undersökning för att konstatera att det fortfarande är **samma tekniska fel** som första gången. Då får han komma överens med kunden om reparation, utbyte, prisnedsättning eller hävning.

Se även:

-exempel 16

-exempel 22

Kunden får en **ny 3-årig reklamationsfrist mot samma (tekniska) fel**, räknat från sista reparationen.

Om det vid andra försöket visar sig att det är ett **annat tekniskt fel** än första gången börjar man om från början med det nya felet, bedömer om det är ursprungligt och i så fall åtgärdar osv (även om kundens felbeskrivning är densamma – se avsnitt 6.1).

Se även:

-exempel 22

-exempel 30

Om **kunden vägrar lämna in** apparaten för undersökning/reparation av ett fel som han anser säljaren ska stå för förlorar han sin rätt till påföljder. Säljaren har alltid rätt undersöka apparaten.

Se även:

-exempel 6

Kunden ska alltid vända sig till butiken. Om han själv väljer att anlita någon annan verkstad får han betala själv och förlorar rätten begära att detta fel ska avhjälpas av butiken.

Konsumenten ska normalt själv **transportera produkten till butiken** där han köpt den och hämta den därifrån. Han kan få ersättning av butiken för resekostnader med kommunal transport eller om det inte är praktiskt milersättning för bil enligt aktuell statlig norm. (F.n. 18,50:- per mil)

Du kan inte **kräva** att kunden skickar eller transporterar apparaten direkt till en verkstad – han har rätt att enbart vända sig till butiken.

I stället för att reparera kan apparaten ersättas med en rekonditionerad apparat – ett annat exemplar som reparerats så att det är i skick som ny. En utbytesenhet (swap) eller en rekonditionerad apparat behåller den ursprungliga garantin.

Regler för rena reparationsuppdrag som kunden betalar: se *KOMPENDIUM 13*

9.2 Byta ut apparaten (omleverans)

Om apparaten visar sig svår eller dyr att reparera kan säljaren välja att i stället byta ut den mot ett nytt felfritt exemplar (av samma eller bättre typ).

Juridiskt uttryckt: Varan ska ersättas med en likvärdig vara, dvs. en vara i avtalsenligt skick. Vid omleverans är köptillfället utgångspunkten. Var den felaktiga varan ny så ska den ersättas med en ny med motsvarande egenskaper.

Så snart kunden av något skäl får en helt **ny** apparat i ny förpackning gäller enligt praxis ursprungskvittots datum såvida det inte är samma tekniska fel som reklamerats tidigare. I detta fall gäller att en ny reklamationsfrist på tre år börjar löpa vid bytet.

9.3 Prisnedsättning

Om det fel som säljaren ska åtgärda är svårt att laga till rimlig kostnad samtidigt som olägenheten för konsumenten inte är stor med att felet är kvar kan de komma överens om en prisnedsättning.

Se även:

-exempel 23

-exempel 25

9.4 Hävning

Om 2 reparationsförsök misslyckas och felet är väsentligt för kunden kan han begära att köpet ska hävas (återgå). Detta gäller även om en reparation tagit för lång tid.

Detta innebär i princip att kunden lämnar tillbaka apparaten och får tillbaka köpeskillingen och andra ev. utlägg han haft. Hela affären ska så att säga tas tillbaka. Kunden ska vara tillbaka där han var innan köpet.

I princip ska det dras av för den nytta kunden haft av apparaten, samtidigt som kunden ska ersättas för räntekostnader under tiden han haft den. Under det första året anses ofta dessa två summor kvittas ut mot varandra.

Se även:

-exempel 3

-exempel 11

-exempel 16

-exempel 22

Normal livslängd för TV är 5-10 år, stora vitvaror 10 år och mindre apparater 3-5 år. Praxis i ARN varierar inom dessa gränser.

9.5 Täckningsköp

Om hävning ägt rum har konsumenten rätt till ersättning om han tvingas köpa en annan **likvärdig** vara till högre pris.

Konsumenten måste söka reda på ersättningsvaran med "tillräcklig omsorg och inom skälig tid".

Då får han av säljaren ersättning för prisskillnaden vid hävningstillfället.

Om den dyrare ersättningsvaran är tydligt bättre än den ursprungliga varan ska motsvarande avdrag göras.

Även om kunden inte verkligen genomför ett täckningsköp kan han begära ersättningen som om han gjort det.

(Med dagens ständigt fallande priser för alltmer avancerade apparater är det oftast möjligt att göra täckningsköp utan högre pris och därmed utan ersättning).

9.6 Skadestånd

Om säljaren blir ansvarig för att avhjälpa ett fel kan konsumenten få **ersättning för bevisade utlägg** såsom frakter, resekostnader för att lämna/hämta apparaten eller förlorad arbetsinkomst. Observera:

- utläggerna måste bevisas med kvitton eller motsvarande
- resekostnader ersätts i första hand för kommunala resor; bilresor endast om kommunala färdmedel saknas eller varan är för stor att medföras
- bilersättning enligt statlig norm (f n 18,50:-/mil)
- förlorad arbetsförtjänst ersätts endast enligt intyg från arbetsgivaren att löneavdrag gjorts
- normalt ersätts inte utlägg för juridisk hjälp etc.

Om felet direkt orsakar skada på konsumentens egendom kan även den bli föremål för ersättning (Ex: läckande diskmaskin som fuktskadar golvet)

I svensk rätt får man normalt inte ersättning för "sveda och värk", diskriminering mm
Skadestånd på grund av fel i vara utgår i svensk rätt endast för faktiska kostnader.

Se även:

-exempel 12

-exempel 21

9.7 Konsumenten ska begränsa sin skada

Det innebär att han måste se till att skadan inte blir värre än nödvändigt och att följdskador begränsas så långt möjligt.

Exempel: En tvättmaskin skadar tvätten under garanti. Konsumenten slutar inte använda den omedelbart hon insett problemet. Då får hon bara ersättning för skador fram till upptäckten, inte därefter.

Se även:

-exempel 17

10 Typiska fel

Här nedan går vi igenom ett antal vanliga typiska fel och hur de normalt bedöms i ARN. I det praktiska fallet kan naturligtvis finnas ytterligare omständigheter som leder till annan utgång.

10.1 Garanti för förbrukningsvaror inkl. projektorlampor

Rena förbrukningsvaror som batterier och lampor kan och får undantas från en garanti.

Detta gäller i princip även de dyra lamporna i projektorer o dyl. som ofta har en begränsad garanterad livslängd i brinntimmar, som registreras i apparaten. Kunden måste dock före köpet bevisligen ha informerats om detta, t ex i överlämnad broschyr. Det räcker inte att i efterhand enbart hänvisa till bruksanvisningen – den kan ju kunden normalt inte läsa före köp.

10.2 Fuktskador, speciellt på mobiler

De allra flesta portabla produkterna – mobiltelefoner, MP3 spelare, kameror – har i bruksanvisningen en varning att de inte ska utsättas för fukt eller väta.

Om en sådan produkt fuktskadas gäller att felet inte bedöms vara säljarens ansvar om alla punkter nedan är uppfyllda:

- varning i bruksanvisningen enligt ovan
- apparaten har undersökts av en verkstad som visat och skriftligen meddelat
 - o att det finns en fuktskada
 - o detaljerat var den finns (gärna med foto)
 - o enbart att fuktindikatorer utlöst är inte nog
 - o att fukten kan vara orsaken till felsymptomen
 - o ev. att felet inte täcks av garanti

Se även:

-exempel 7

-exempel 8

Invändningar från kund att han absolut inte medvetet utsatt apparaten för fukt tar ARN i så fall inte hänsyn till.

Inte heller hur kort tid efter köpet som felet visar sig har betydelse.

En fuktskada kan ta lång tid (månader, t o m år) på sig efter själva skadeorsaken att utvecklas så att den märks. T ex har en kund haft med en kamera på semester i tropikerna, där den fuktskadats, men felsymptomen visar sig först året därpå hemma i Sverige.

Tillverkning och transport av nya apparater anses ske på sådant sätt att fuktskador inte kan uppstå så länge det inte finns yttre fuktskador på förpackningen.

En fuktskada kan normalt inte repareras på ett fackmannamässigt sätt: det går aldrig att vara säker på att man får bort all fukt och alla skador så att de inte kan vidareutvecklas till ytterligare fel. Apparaten bör alltså kasseras eller återlämnas oreparerad.

Se även:

-exempel 7

-exempel 8

Som vanligt: Om verkstadsundersökningen visar att det *inte* är en skada som säljaren ansvarar för har han rätt att ta ut en undersökningsavgift.

Du måste dock informera kunden i förväg muntligt och skriftligt (på inlämningskvitto, skylt etc.) om avgiften.

OBS! Det finns ju modeller som uttryckligen anses vara fukttåliga, vattentäta eller liknande. Här gäller den normala bevisbördan för säljaren under garantitiden: han måste bevisa hur skadan har uppstått genom felaktig användning etc.

10.3 Sand, damm, smuts etc.

Detta är ett fall liknande fuktskador, men ändå annorlunda.

Om en produkt skadas av inträngande sand, damm eller smuts eller motsvarande gäller att felet inte bedöms vara säljarens ansvar om alla punkter nedan är uppfyllda:

- varning i bruksanvisningen
- apparaten har undersökts av en verkstad som visat och skriftligen meddelat
 - o att det finns inträngande sand
 - o var den finns (gärna med foto)
 - o att den kan vara orsaken till felsymptomen
 - o ev. att felet inte täcks av garanti

En sandskada visar sig normalt snabbt och kan rent tekniskt ofta repareras – även om kostnaden kan bli hög.

Se även:

-exempel 26

10.4 Skadade displayer och TV

Resonemanget gäller både små displayer, t ex på mobiltelefoner, och större t ex dataskärmar och stora platt-tv.

Om dessa utsätts för stort tryck på en punkt, t ex genom handgrepp eller att de faller ovanpå ett annat föremål, uppstår karaktäristiska fel på delar av bilden.

Om ett sådant fel konstateras – i tveksamma fall av en verkstad – anses det att det uppstått genom yttre våld, som säljaren inte ansvarar för.

Se även:

-exempel 2

-exempel 9

-exempel 21

Observera att platt-tv normalt ska transporteras stående, lämpligen i originalförpackning som skyddar hela displayytan mot tryckskador. Att bara linda in Tv:n i t ex en filt eller bubbelplast är inte nog. Speciellt om Tv:n ställs i baksätet på en bil utan kartong är risken för en tryckskada stor.

10.5 Brytskador på portar

Detta är vanligast på mobila apparater och portabla datorer.

Om man ansluter en kontakt (t ex hörtelefon, USB eller nätverkskabel) kan det sedan hända att denna kontakt utsätts för en brytande kraft i sidled, speciellt om kontakten är av en sådan typ som låser fast i apparaten. Detsamma gäller laddningskontakter.

I apparaten är det fasta jacket ofta direkt monterat på ett större kretskort eller datorns moderkort och bryts då loss så att hela kretskortet skadas. Detta bedöms alltid som en yttre skada som säljaren inte ansvarar för. Tyvärr blir den ofta mycket dyr att reparera.

Se även:

-exempel 10

10.6 Yttre mekanisk påverkan

Om en apparat har skador som rimligen endast kan uppstå genom yttre påverkan anses detta normalt vara en skada som konsumenten ska stå för.

10.7 Störningar från strömnät, blixn etc.

Det kan förekomma skador som orsakas av utifrån kommande strömmar som t ex felkoppling vid kundens installation, blixtnedslag eller sk strömspikar i det elektriska nätet. De senare är vanligast ute på landsbygden med långa sträckor luftledningar för el eller tele.

För att detta ska vara skador som säljaren inte svarar för måste en verkstad konstatera att skadan är koncentrerad till delar som först träffas av en yttre strömstöt, t ex nätdelen i en TV eller ett kabelmodem anslutet till teleledning. Observera att strömspiken kan uppstå långt borta och inte nödvändigtvis märks av konsumenten (t ex blixtnedslag i ledningar till ett fritidshus).

Se även:

-exempel 24

10.8 Inbränning på plasma-TV

Detta gäller bara plasma-TV, inte LCD-TV

Platt-tv av plasmatyp har samma egenskap som alla bildrörs-TV sedan tidernas begynnelse: om man visar samma stillbild en lång tid med hög ljusstyrka och kontrast bränner bilden in i skärmen som en (ljus) spökbild. Detta kan även hända med t ex de kanallogotyper som finns i ett hörn av de vanliga rörliga bilderna.

Spökbilden försvinner vanligen av sig själv efter en tid eller kan "tvättas bort" med speciella förfaranden som beskrivs i bruksanvisningen. Risken att de uppstår igen minskar om man undviker hög kontrast och ljusstyrka på stationära bilder. Fenomenet finns normalt beskrivet i bruksanvisningen.

Inbränning är normalt inte ett fel som säljaren ansvarar för men säljaren bör informera om risken för inbränning vid säljtillfället.

Se även:

-exempel 19

Om kund vid köpet oroar sig för problemet ska säljaren naturligtvis klart rekommendera en LCD-TV.

10.9 Pixelfel

En flatskärm på TV eller dator består av miljontals bildpunkter, pixlar. Om någon sådan blir felaktig (vanligen vid tillverkningen) upplevs det som en liten prick: hela tiden svart, vit eller färgad.

Leverantören kan välja att erbjuda så kallad pixelgaranti genom att betrakta detta som ett fel som han tar ansvar för, vanligen genom utbyte eller prisnedsättning.

Han kan även välja att ange att en viss mängd trasiga pixlar *inte* är ett fel, speciellt om de ligger i kanterna på bilden. I detta fall måste säljaren se till att konsumenten informeras *före köpet* t ex i en överlämnad broschyr eller garantihandling. Bara information i bruksanvisningen är inte nog – den ser konsument inte före köpet.

Om säljaren svarar för felet och det inte är alltför störande kan problemet avhjälpas med ett prisavdrag på ca 10-15%.

Se även:

-exempel 25

10.10 Främmande föremål

Om främmande föremål påträffas inuti en apparat som konsument kan öppna och de förorsakat ett fel är detta vanligen inte säljarens ansvar.

10.11 Datorfel

Datorer ger upphov till några speciella problem

10.11.1 Främmande mjukvara

Säljaren ansvarar bara för mjukvara som han själv sålt. Han har inget ansvar för annan mjukvara, t ex vad kunden installerat eller laddat ned från Internet.

Se även:

-exempel 29

10.11.2 Handhavandefel, virus

En stor del av upplevda fel med datorer beror på handhavandefel och/eller att kunden (eller någon i hans hem) ställt om någon av de tusentals parametrar som finns i operativsystem och program eller uppstår genom (oavsiktliga) nedladdningar från nätet. Detta har säljaren inte ansvar för.

Om datorn infekterats av virus etc. är detta inte säljarens ansvar.

Se även:

-exempel 22

10.11.3 Ansvar för kundens data och program

Om en dator ska felsökas eller repareras kan det vara nödvändigt att ta bort både datafiler och program.

Detta ska kunden upplysas om i förväg så att han har tagit backup på allt som måste bevaras. Om programvara ska kunna återinstalleras måste originalskivor, produktnycklar o dyl. finnas med. Verkstad får inte återinstallera piratkopierade program etc.

Se även:

-exempel 22

10.11.4 Mjukvara

Mjukvara som säljs i fysisk form (t ex en CD-skiva) levereras normalt plomberad och med ett villkor att varan anses förbrukad om plomberingen bryts. Därmed kan den inte tas tillbaka. På liknande sätt finns ofta i datorer förinstallerade program, som ska aktiveras med hjälp av en produktnyckel el dylikt. Aktiveringen kan innebära att programmet anses förbrukat – läs noga bifogade villkor.

10.12 Abonnemang kopplat till telefonköp

Mobiltelefoner säljs ju ofta som ett tidsbestämt abonnemang till en månadskostnad som inkluderar avbetalning för telefonen.

Om telefonen skadas eller förstörs av konsumenten löper betalningen vidare tills bindningstiden är slut. En del av månadskostnaden är ju avbetalning på telefonen. Abonnemanget kan konsumenten utnyttja genom att flytta SIM-kortet till en annan telefon som han får skaffa själv eller på egen bekostnad reparera telefonen.

Se även:

-exempel 31

Om telefonen repareras pga skada som leverantören ansvarar för löper abonnemanget vidare av samma skäl, speciellt om konsument får lånetelefon. Konsumenten ska kunna få ersättning för månadsavgiften (förutom den del som avser avbetalning av telefonen) under den tid han inte kan nyttja telefonen, men betala för verkligt ringda samtal om dessa debiterats separat.

Se även:

-exempel 30

Om köpet hävs upphör abonnemang och månadsbetalning, telefonen återlämnas och konsumenten ska ersättas för månadsbetalningar han inte kunnat utnyttja. Dock ska han alltid betala för verkligt ringda samtal om dessa debiterats separat.

Se även:

-exempel 30

10.13 Fast bredband

10.13.1 Hastighet i fast bredband

Bredbandets överföringshastighet är ju avgörande för kapacitet och pris. Hastigheten beror inte bara på den tekniska apparaturen i telestation eller motsvarande utan i hög grad på kvaliteten och längden på ledningarna i marken. Dessa kan operatören oftast inte påverka. Därför kan hastigheten variera.

Numera anges hastigheten som ett spann, t ex 6-12 Mb/s, där kunden normalt får närmare 12 Mb/s men i oturliga fall måste acceptera en typisk hastighet av drygt 6 Mb/s.

För att visa vilken hastighet som verkligen överförs bör kunden göra ett antal tester på www.bredbandskollen.se olika veckodagar och olika tider. Följ noga anvisningarna – speciellt se till att mätningen sker direkt i uttaget utan mellankopplade routers eller trådlösa nätverk etc. Blir resultatet i snitt under den nedre gränsen i intervallet har kunden rätt till nedsättning av avgiften motsvarande verkligt uppnått lägre intervall.

Se även:

-exempel 28

10.13.2 Annan apparatur

Om du säljer en bredbandsanslutning utan fysiska produkter som modem eller router och kunden skaffar dem på annat håll är du naturligtvis inte ansvarig för deras funktion. Produkter som medföljer vid köpet, t ex ett modem, eller produkter som du säljer till kunden, t ex ett trådlöst nätverk, är du ansvarig för på vanligt sätt.

10.13.3 Flytt

Fast bredband levereras ju genom en ledning, antingen vanliga telenätet (ADSL) eller speciella ledningar. Ledningarna ägs eller hyrs av operatören. Skulle en kund flytta under bindningstid är det ju inte säkert att operatören kan komma åt likvärdiga ledningar på den nya adressen. Därför reserverar han sig i sina villkor för att han inte kan leverera bredband till den nya adressen – men att han fortfarande tar ut månadsavgiften under hela bindningstiden. Det är OK med sådana avtal.

10.14 Täckning TV, mobiltele, mobilt bredband

Alla trådlösa tjänster såsom TV via marknät eller satellit, mobiltelefoni och mobilt bredband är beroende av att sändarnäten skapar tillräckligt bra signal på en viss plats.

De täckningskartor som operatörerna publicerar ger bara ungefärliga uppgifter men ingen garanti för täckning på en viss adress eller i ett visst rum. Signalstyrkan kan variera med bara några meters avstånd och dessutom bero på t ex vind, snö, eller regn. För TV kan olika kanaler uppföra sig helt olika. Mobilteleoperatörerna har ju oftast egna nät, som är olika sinsemellan.

Därför är det inte möjligt att vid försäljning lova bra resultat på en viss plats bara baserat på kartorna. Har du inte sagt något annat gäller kartorna med de reservationer som finns i villkoren.

Se mer information här:

<http://telekomradgivarna.se/Mobil-telefoni/Tackning--nat/>

Se även:

-exempel 27

10.15 Installationsfel

Om du tillsammans med apparat även sålt installation (i priset eller separat debiterat) och installationen blir felaktig ska den naturligtvis rättas till, men även fel på apparaten som orsakas av den felaktiga installationen.

Om installationsfelet hanteras så illa att konsumenten får rätt att häva så omfattar hävningen också apparaten, även om den i sig är felfri.

11 Distansköp, hemförsäljning, försäljning utanför butik och ångerrätt

Då en konsument köper något på distans har kunden alltid 14 dagars ångerrätt när köpet sker inom EU. I lagen finns informationskrav som säljaren måste uppfylla. Vanliga distansavtal är när en konsument t.ex. handlar i en webb-shop, via internet, av en telefonförsäljare, på postorder eller från TV-shop.

Observera att även situationen att en kund köper en produkt av en försäljare t ex i hemmet, ute i ett köpcentrum, på gatan eller i tillfälliga butiker, omfattas av lagen. Det gemensamma är att köparen inte kunnat se och prova produkten på samma sätt som i en butik.

Kunden ska vid köpet och senast vid leveransen skriftligen tydligt informeras om sin ångerrätt och hur han kan använda den med kontaktuppgifter etc. Sker inte detta får han upp till ett helt års ångerrätt!

Numera finns hos KOV rekommenderade mallar för hur informationen kan utformas. Om reklamationen sker via ett formulär på hemsidan måste leverantören bekräfta mottagandet.

Det är viktigt att skilja på fel och ångerrätt, begrepp som ofta sammanblandas av både konsumenter och säljare. Ångerrätt handlar om att man ångrar sitt beslut att köpa en vara eller tjänst. Ångerrätten kräver inte att det är något fel på tjänsten eller varan. Vid fel kan man gå till reglerna om fel i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen.

Kunden har rätt att försiktigt prova en apparat vilket innebär att han kan packa upp den och prova den tillräckligt för att få en uppfattning hur den fungerar. Om varans värde har minskat pga att kunden hanterat varan mer än vad som behövs för att undersöka den har du rätt till ersättning för värdeminskningen **om du informerat kunden om detta.**

Kunden behöver inte på något sätt motivera varför han ångrar sig.

Observera begränsningar för datorers mjukvara: Mjukvara som säljs i fysisk form (t ex en CD-skiva) som levereras plomberad och med ett villkor att ångerrätten anses förbrukad om plomberingen bryts.

På liknande sätt finns ofta i datorer förinstallerade program, som ska aktiveras med hjälp av en produktnyckel eller dylikt. Aktiveringen kan innebära att programmet anses förbrukat – läs noga bifogade villkor.

Om man vid provningen av en dator matar in personliga uppgifter eller öppnar konton kan kunden behöva betala värdeminskningsavdrag.

Det är själva apparaten som är utgångspunkten för bedömningen – emballaget måste inte returneras i prima skick, men givetvis måste apparaten vara väl förpackad så att den inte skadas vid retur.

Apparaten ska returneras inom 14 dagar och säljaren ska återbetala köpeskillingen samt kostnaden för frakten till kunden inom 14 dagar från returen.

12 Internetbutik

Förutom ångerrätten enligt kapitel 11 finns frågan om vad som händer när ett pris blir fel (för lågt) på hemsidan och en kund beställer.

Om priset är drastiskt mycket lägre än normalt och kunden borde förstått att det blivit fel så är säljaren inte tvungen sälja till det låga priset. Den juridiska termen är förklaringsmisstag.

Man får också bedöma om ett bindande avtal har träffats mellan säljaren och kunden.

- Om datorn automatiskt skickar ut ett svar som innehåller ord som "orderbekräftelse" eller liknande anses butiken ha ingått ett avtal som ska hållas, dvs det låga priset gäller
- Om datorn skickar ut ett meddelande som tackar för ordern och lovar återkomma med besked efter kontroll har ett avtal inte träffats och det låga priset gäller ännu inte, utan först när orderbekräftelsen går ut.

Observera att om websidan inte tydligt informerar om ev. tillkommande avgifter, porton etc. så behöver konsument inte betala dessa kostnader.

13 Reparationsuppdrag

Detta avsnitt gäller rena reparationer av produkter där det är klart att säljaren inte har något felansvar.

Vid reparation gäller Konsumenttjänstlagen, vilket bland annat innebär att reparationen ska vara fackmannamässigt utförd och varaktig (det är 3 års reklamationsfrist även för reparationer).

Du har en plikt att avråda (uppmåna kunden inte reparera) om reparationen kan antas bli för dyr. Tumregeln är att reparationen inte får kosta mer än halva dagsvärdet på produkten. (Exempel: En 5 år gammal TV som kostade 5 000 är i dag värd 1 000. Då bör reparationen inte kosta mer än hälften av 1 000 kr, dvs 500 kr.)

Om kunden trots dessa upplysningar ändå vill utföra den dyra reparationen får du naturligtvis låta utföra den. Notera på serviceordern att du avrått.

Se även:

-exempel 4

Om du i förväg lovar ett fast pris måste du hålla det. Om du i förväg uppger ett ungefärligt pris för reparationen får du sedan överskrida detta med högst 15 % utan att kontakta kunden. Bliar reparationen dyrare måste du kontakta kunden för godkännande innan reparationen slutförs.

Om du lämnar garanti på reparationen måste du ge kunden garantivillkoren.

14 Om butiken försvinner under reklamationstiden

Om butiken läggs ned eller går i konkurs under reklamationstiden kan konsumenten vända sig till bakre led i Sverige såsom importör/generalagent.

Om butiken hör till en centralt ägd kedja kan han vända sig till denna. De flesta kedjorna (både centralägda och frivilliga) erbjuder konsumenten att i sådana fall vända sig till önskad annan medlem.

15 Vilken information måste finnas på en webbsida?

Konsumenten måste före köp tydligt få reda på (*kursiverade punkter särskilt viktiga*):

- Säljarens företagsnamn, organisationsnummer, adress, telefon nr, faxnr och e-postadress

- *Varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper*

- *Varans eller tjänstens pris inkl. skatter och avgifter.*

*Leveransavgifter, porto etc. samt ev. extra datakostnader**

Om avtalet löper obegränsat ska pris per månad och faktureringsperiod anges

- *Om avtalet löper för minst en begränsad period ska anges*

Minsta period och totala priset för denna period

Hur avtalet kan sägas upp

- Betalningsvillkor, leveranssätt och leveranstid

- Ev. handpenning eller andra ekonomiska garantier

- I början av beställningsprocessen ska betalningssätt och ev. begränsningar i leverans anges

- Konsumentens lagliga rätt att reklamera och vart han ska vända sig

- Konsumentens ångerrätt, dess villkor och hur han kommer åt en standardiserad ångerrätt-blankett; konsumentens ev. plikt att betala returfrakt etc.

- Garantier och ev. ytterligare åtaganden från säljarens

- Ev. uppförandekoder som säljaren har och hur konsument kan ta del av dem

- För digitala produkter som spel, dataprogram, nedladdningar etc. måste du även informera om vilken hård- och mjukvara som krävs och ev. begränsningar pga kopieringsskydd etc.

- Möjligheter lösa tvist utanför domstol (t ex ARN och kommunala konsumentvägledare)

*Om denna information inte finns tydligt i direkt anslutning till "beställningsknappen" behöver konsument inte betala dessa kostnader.

Innehåll

Inledning	1
Innehåll	2
1 Myndigheter och lagar	4
1.1. Konsumentverket/Konsumentombudsmannen (KOV)	4
1.2 Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)	4
1.3 Konsumentrådgivare	4
1.4 Konsumentköplagen KKL	4
1.5 Konsumenttjänstlagen KtjL	5
1.6 Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (f d Distans- och hemförsäljningslagen DHL)	5
1.7 Lag om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats	5
1.8 Köplagen	5
1.9 Lagtexter	5
2 Försäljning i butik	6
2.1 Sakkunniga råd	6
2.2 Beskrivningar och informationsplikt	6
2.3 Försäljning till minderåriga	6
2.4 Öppet köp, bytesrätt och dylikt är frivilligt	7
2.5 Avrådandeplikt	7
2.6 Ställningsfullmakt	7
3 Leverans och ansvar för varan	8
4 Vad är ett köprättsligt fel	9
5 Garanti och reklamationsfrist	10
5.1 Ursprungligt fel	10
5.2 De första 6 månaderna	10
5.3 Garantitiden	10
5.4 Reklamationsfrist 3år	11
6 Bevisbördan för ursprungligt fel	12
6.1 Skilj på fel och symptom	12
6.2 Under första 6 mån och garantitiden	12
6.3 Under reklamationsfristen 3 år	12
7 Kontakt med bakre led	14
8 Bevis att varan är inköpt hos dig	14
9 Val mellan olika sätt att avhjälpa ett fel	14
9.1 Reparation när säljaren ansvarar	15
9.2 Byta ut apparaten (omleverans)	16
9.3 Prisnedsättning	16
9.4 Hävning	17
9.5 Täckningsköp	17
9.6 Skadestånd	17
9.7 Konsumenten ska begränsa sin skada	18
10 Typiska fel	19
10.1 Garanti för förbrukningsvaror inkl. projektorlampor	19
10.2 Fuktskador, speciellt på mobiler	19
10.3 Sand, damm, smuts etc.	20
10.4 Skadade displayer och TV	20
10.5 Brytskador på portar	21

10.6 Yttre mekanisk påverkan	21
10.7 Störningar från strömnät, blixn etc.	21
10.8 Inbränning på plasma-TV.....	21
10.9 Pixelfel	22
10.10 Främmande föremål	22
10.11 Datorfel	22
10.12 Abonnemang kopplat till telefonköp.....	23
10.13 Fast bredband	24
10.14 Täckning TV, mobiltele, mobilt bredband	24
10.15 Installationsfel.....	25
11 Distansköp, hemförsäljning, försäljning utanför butik och ångerrätt	26
12 Internetbutik.....	27
13 Reparationsuppdrag	27
14 Om butiken försvinner under reklamationsstiden.....	28
15 Vilken information måste finnas på en webbsida?	28
Innehåll.....	29
EXEMPEL 1: Ursprungligt fel efter garantitid	31
EXEMPEL 2: Undersökningsavgift och skadad display	31
EXEMPEL 3: Servicetid	32
EXEMPEL 4: Informera om ökad kostnad	32
EXEMPEL 5: Lång tid i bakre led	33
EXEMPEL 6: Säljarens rätt att undersöka fel	33
EXEMPEL 7: Fuktdikator som löst ut	34
EXEMPEL 8: Fuktskada under garantitid	34
EXEMPEL 9: Yttre åverkan på display	35
EXEMPEL 10: Skada på port.....	35
EXEMPEL 11: Hävning efter 3 fel	36
EXEMPEL 12: Skadestånd	36
EXEMPEL 13 : Rutin vid inlämning	37
EXEMPEL 14 : Reklamations sätt	38
EXEMPEL 15: Ersättning vid hävning.....	39
EXEMPEL 16: Reparationstid	40
EXEMPEL 17: Följdsador och skadebegränsning.....	40
EXEMPEL 18: Ansvar för kataloguppgifter	41
EXEMPEL 19: Sakkunniga råd.....	41
EXEMPEL 20: Avrådande	42
EXEMPEL 21: Transportansvar	42
EXEMPEL 22: Felsymptom m m	43
EXEMPEL 23: Skäl för hävning.....	43
EXEMPEL 24: Yttre påverkan	44
EXEMPEL 25: Pixelfel och rimligt avhjälpande	44
EXEMPEL 26: Sand i kameran	45
EXEMPEL 27: Täckning	45
EXEMPEL 28: Bredbandshastighet.....	46
EXEMPEL 29: Främmande mjukvara	46
EXEMPEL 30: Mobilabonnemang med telefonköp	47
EXEMPEL 31: Hävning av mobilabonnemang med telefon	47
EXEMPEL 32: Felansvar efter garantitid	48

EXEMPEL 1: Ursprungligt fel efter garantitid

Fall: Hedvig köpte en begagnad tvättmaskin för 3 000 kr. Hon fick 6 månaders garanti. Maskinen var enligt bolaget i princip oanvänd - en s.k. serviceretur. Omkring nio månader efter köpet slutade maskinens trumma att snurra vid användning. Felet visade sig bero på ett fel i den elektroniska styrenheten. Bolaget har inte varit villigt att åtgärda felet. En av leverantörens tekniker har dock uppgett att det rör sig om ett ursprungligt fel. Hedvig vill häva.

Svar:

Felet har uppkommit omkring nio månader efter köpet och efter det att garantitiden har löpt ut men inom 3 års reklamationsfrist. (Se *KOMPENDIUM 5*). Då ska köparen visa att felet är ursprungligt.

Felet har uppstått i maskinens elektronik. Elektroniken kan knappast ha förslitits märkbart genom nio månaders användning. (Se *KOMPENDIUM 6.3*) ARN drar därför slutsatsen att en svaghet fanns redan vid köpet. Bolaget är därför ansvarigt för felet oberoende av att garantitiden har löpt ut. Felet är av väsentlig betydelse för köparen. Hedvig kan häva. (Se *KOMPENDIUM 9.5*)

EXEMPEL 2: Undersökningsavgift och skadad display

Fall: Tage köpte en digitalkamera. Efter att han tagit cirka tio kort gick kamerans display sönder. Han lämnade fyra dagar efter köpet in kameran för reparation. Enligt bolaget gällde dock inte garantin eftersom det var fråga om en stöt- eller klämskada. Tage anser dock att han inte klämt kameran, varför felet borde omfattas av lämnad garanti. Han har inte begärt något kostnadsförslag och vill därför inte betala någon undersökningskostnad.

Säljaren säger att felet på kameran är en spricka i skärmen. En auktoriserad verkstad har efter undersökning funnit att skadan inte omfattas av garantin eftersom det är en stöt- eller klämskada, dvs. yttre åverkan på kameran. Undersökningsavgift utgår när felet inte täcks av garantin. Detta framgår av bolagets servicekvitto.

Svar:

Detta är ett ärende under de första 6 månadernas obligatoriska garanti. Säljaren ska alltså visa att kunden förorsakat skadan. (Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Säljaren har låtit en oberoende verkstad undersöka den. Verkstaden har konstaterat en klämskadad display och angett att den orsakats av yttre åverkan. Detta är ett fel som konsumenten står för. (Se *KOMPENDIUM 10.2*)

Säljarens servicekvitto säger att undersökningsavgift tas ut om säljaren inte ansvarar för felet, men kunden har inte även informerats muntligen, vilket ARN:s praxis kräver. (Se *KOMPENDIUM 6.2*)

Därför kan butiken inte ta ut undersökningsavgiften.

EXEMPEL 3: Servicetid

Fall: Stina köpte en mobiltelefon för 2 800 kronor. Inom en månad upptäckte hon att ingenting i telefonen fungerade, den stängdes av automatiskt och när någon ringde såg man inte vem det var.

Hon har lämnat in telefonen för reparation tre gånger, men felen har inte avhjälpats. Hon har inte fått någon lånetelefon. Hon vill nu häva köpet i stället. Hon har inte fått tillbaka telefonen sedan hon lämnade in den för tredje gången. Butiken säger att en utbytetelefon finns för avhämtning. Stina säger att butiken aldrig hört av sig utan det alltid är hon som har fått fråga efter telefonen.

Svar:

Detta är ett fall under de första 6 månadernas obligatoriska garanti. (Se *KOMPENDIUM 5.2*) Parterna är överens om att mobiltelefonen varit felaktig och att säljaren ska svara för felet. Den har bytts ut av leverantören och finns i butiken för avhämtning men säljaren har inte informerat Stina om det. Det har gått mycket längre tid än de 2-3 veckor som är skäligen lånetelefon. (Se *KOMPENDIUM 9.1*)

Därför kan Stina häva köpet.

(Se *KOMPENDIUM 9.5*)

EXEMPEL 4: Informera om ökad kostnad

Fall: Under garantitiden beställde Yngve reparation av DVD samt skärmen på sin dator. Arbetet kostade 1 025 kr. Företaget hade självmant utfört en reparation som inte täcktes av garantin. Han hade inte tillfrågats om reparationen skulle utföras och om han ville stå för reparationskostnaderna.

Enligt avtal skulle reparationen utföras kostnadsfritt med stöd av gällande garanti. Företaget lämnade inte uppgifter om undersökningskostnader om felet inte skulle täckas av garantin. Varken säljaren eller det företag som utförde reparationen av datorn har kontaktat honom och frågat honom om han vill bekosta borttagandet av eventuella virus. Att man inte kan ta reda på felet förrän man har rensat eventuella virus borde vara reparatörens problem. Han har begärt att han ska återfå datorn utan kostnad.

Säljaren säger att han har informerat anmälaren om att om det inte är en garantifråga, utan t.ex. ett mjukvarufel, så blir det kostnader. Datorn hade ett virus, vilket innebar att både DVD och problemet med skärmen löste sig efter virusrensningen. Det gick inte att komma vidare utan att göra en virusrensning.

Svar:

Detta är ett ärende under garantitiden (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

ARN bedömde att Yngve lämnat in sin dator för kostnadsfri reparation på garantin. Företaget har emellertid ansett att reparationen inte omfattades av garantin och har debiterat kunden 1 025 kr för reparationen.

När det stod klart för företaget att reparationen inte skulle vara kostnadsfri för kunden så borde de ha underrättat honom om detta så att han kunde ta ställning till om han ändå ville

ha reparationen utförd. Då säljaren inte gjort det kan de inte heller ta betalt för reparationen.

(I sig är ett virus inte ett fel som säljaren står för – att han fått göra det i detta fall beror alltså på att han inte informerat kunden korrekt att felet inte omfattas av garanti (Se *KOMPENDIUM 10.11.2*))

EXEMPEL 5: Lång tid i bakre led

Fall: Sara köpte en mobiltelefon. Sedan köpet har telefonen lämnats in för reparation vid tre tillfällen inom sex månader efter köpet, då hon fick en ny ersättningstelefon av samma modell. Telefonen hade då varit inne för reparation sedan tre månader efter köpet. Under den perioden hade hon ringt säljaren och begärt att få häva köpet med anledning av den långa väntetiden med reparationen. Sara vill inte ha en ny ersättningstelefon av samma modell utan istället häva köpet. Hon anser att en kabel för inkoppling till en cigarettändare i en bil även bör omfattas av hävningen, då den inte fungerar med andra telefoner. Butiken säger att det är beklagligt att kund har fått vänta länge, men tyvärr är fallet så att om tillverkaren inte har telefonen på lager och kan skicka till service på den auktoriserade verkstaden, så kan det ta lite längre tid ibland.

Svar:

Detta är ett fall under den obligatoriska 6 månaders garantitiden, (Se *KOMPENDIUM 5.2*) Telefonen var felaktig och har varit inlämnad vid flera tillfällen under sammantaget ett antal månader innan felet åtgärdades genom omleverans.

En konsument kan häva ett köp om avhjälpande av ett fel inte sker inom skälig tid. Så är fallet här – skälig tid är ju 2-3 veckor vardera vid två försök. (Se *KOMPENDIUM 9.1 och 9.5*)

Att den långa reparationstiden beror på förseningar i bakre led saknar betydelse. (Se *KOMPENDIUM 7*)

Eftersom det dröjt så länge har köparen haft rätt att köpa en ersättningstelefon och har också gjort det. Därför måste hon inte godta omleverans. Hävningen omfattar även den märkesspecifika kabeln.

EXEMPEL 6: Säljarens rätt att undersöka fel

Fall: Hugo köpte en bärbar dator åt sin dotter som hon skulle använda vid en längre vistelse på Irland. Väl på Irland fungerade inte datorns skärm, trots att datorn tagits med som handbagage. Handlaren krävde att datorn skulle sändas till Sverige för undersökning, vilket inte var acceptabelt. De fick då ett erbjudande om att butiken skulle återköpa datorn, med ett avdrag på 400 kr. Dottern tvingades att köpa en ny, dyrare, dator på Irland för 572 euro. Hugo anser att han har rätt att häva köpet.

Svar:

För att en konsument skall kunna ställa anspråk krävs det att säljaren får tillfälle att avhjälpa felet. ARN bedömde att det inte varit oskäligt att kräva att datorn sänts till Sverige för reparation. Säljaren har inte fått tillräcklig möjlighet att undersöka det påstådda felet. Därför har

säljaren inte ansvar för felet. Hävning eller andra åtgärder är därmed inte aktuella.
(Se *KOMPENDIUM 9.1*)

EXEMPEL 7: Fuktindikator som löst ut

Fall: Lena köpte en mobiltelefon 16 november 2015 och den fungerade perfekt tills skärmen blev vit den 20 april 2016. I övrigt fungerade telefonen. Lena reklamerade hos butiken dagen därpå.

Vid felsökning på verkstad rapporterades att fuktindikatorer som finns inbyggda i telefonen löst ut på grund av inträngande fukt. Fukten har orsakat de problem som uppstått. Till följd av hur fuktindikatorerna är placerade går det inte att få någon bra bild på dem. En dylik skada ersätts inte enligt tillverkarens garantivillkor.

Svar:

Felet uppstod inom 6 månader, dvs säljaren ska visa att han inte är ansvarig.

(Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Lena reklamerade i tid. (Se *KOMPENDIUM 5.1*)

Säljaren ska under de första 6 månaderna visa att det finns en övervägande sannolikhet att felet orsakats av konsumenten. (Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Verkstaden gav ett skriftligt utlåtande.

Det är enligt praxis inte tillräckligt att visa bara att fuktindikatorn har lösts ut för att visa på fuktskada. Det krävs en rapport med motivering och hur felet visas på produkten.

(Se *KOMPENDIUM 10.2*)

Säljaren ska åtgärda felet.

EXEMPEL 8: Fuktskada under garantitid

Fall: Gunnar köpte en mobiltelefon den 3 november 2015 för 1790 kr. Bolaget lämnade ett års garanti. Den 24 juni 2016 upptäcker Gunnar att telefonen hänger sig i programmen samt att telefonen slutar att fungera och inte går att starta. Gunnar lämnar in mobiltelefonen till butiken som i sin tur lämnar den på verkstaden. Verkstaden lämnar åter telefonen och uppger att reparation inte är valbart på grund av fuktskada. Vad Gunnar vet så har telefonen inte varit i kontakt med vatten. Verkstaden lämnar dock rapport om "att kretskortet är skadat av fukt vid laddkontakten och att det är orsaken till det uppkomna felet. Skadan faller därmed inte under garantin".

Svar: Gunnar reklamerar efter sex månader men under garantitiden. Det är alltså garantins regler som gäller: säljaren måste bevisa att skadan förorsakats av konsumenten.

(Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Telefonen har skickats till verkstad, som lämnat ett detaljerat skriftligt utlåtande som uppfyller de krav ARN:s praxis ställer. (Se *KOMPENDIUM 10.2*)

Säljaren ansvarar inte för felet.

EXEMPEL 9: Yttre åverkan på display

Fall: Stig köpte en mobiltelefon med tillhörande abonnemang i en butik den 26 januari. I början av maj upptäckte Stig att displayen på telefonen vid flera tillfällen blev helt randig. Om telefonen startades om försvann problemet en tid för att sedan återkomma. Efter en kortare tid slutade displayen att fungera helt. Stig reklamerade därför felet hos säljaren den 13 maj.

Telefonen skickades in på service då den hade varken repa, märke eller liknande som kunde tyda på att yttre våld orsakat problemet. Den 11 juni meddelade serviceverkstaden att felet inte täcktes garantin då skadorna uppstått vid en tapp- eller klämskada. Trots att några synliga skador inte fanns så finns skadorna under höljet på displayen. Det är enligt verkstaden svårt att avgöra om telefonen klämts eller tappats, men skadan beror på yttre åverkan. Servicen kostade 1244 kr och detta fick Stig betala för att hämta ut sin telefon. Stig yrkade med anledning därav ersättning med samma belopp hos butiken.

Svar:

Stig reklamerade inom 6 månader. Säljaren ska därmed visa att ett fel inte är ursprungligt utan orsakats av köparen. (se *KOMPENDIUM 5.2*)

En spräckt display på en telefon är normalt inte ett ursprungligt fel. Denna typ av skador uppkommer vanligen genom yttre åverkan. Säljaren har hänvisat en verkstadsrapport som anger yttre påverkan som orsak. (Se *KOMPENDIUM 10.4*)

Det är mycket svårt att finna någon annan rimlig förklaring till skadan än att den uppkommit till följd av sådan yttre åverkan som säljaren inte kan hållas ansvarig för.

Säljaren är inte ansvarig och Stig måste själv betala reparationen.

EXEMPEL 10: Skada på port

Fråga: Erik köpte en dator den 30 augusti 2015 till en kostnad om 5495 kr. Bolaget lämnade vid köpet ett års garanti. Den 20 juni 2016 upptäcker Erik att två USB-kontakter är ur funktion på datorn. En kontakt är fysiskt påverkad medan den andra ser bra ut, men ingen av dem fungerar. Erik besökte bolagets butik den 25 juni 2016 och förklarade felet samt lämnade in den för undersökning.

Bolaget meddelade den 6 juli 2016 att datorn utsatts för yttre åverkan, bifogade ett fotografi och meddelade även att garantin därmed inte gällde. Butiken meddelade att de kunde avhjälpa felet genom att byta moderkort för 5320 kr.

Erik ansåg att denna summa var orimligt hög och skrev ett brev. Bolaget svarade att verkstaden konstaterat att skadan uppkommit genom yttre åverkan och att felet inte är ursprungligt, varför bolaget inte kan åtgärda felet kostnadsfritt.

Erik ifrågasätter varför båda USB-kontakterna är trasiga då bara en kontakt är fysiskt påverkad och yrkar på att bolaget ska avhjälpa felet kostnadsfritt.

Svar:

Detta är ett ärende efter 6 månader, men under garantitiden. Säljaren måste därför visa att felet orsakats av kunden. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Enbart ett blankt påstående i ett verkstadsutlåtande om att en vara blivit skadad genom att den utsatts för yttre åverkan är inte att anse som tillräckligt för att det ska anses som styrkt att en sådan skada faktiskt föreligger.

Bolaget har dock ett verkstadsutlåtande som anger att datorns USB-kontakt är utsatt för yttre åverkan samt ett fotografi av skadan (moderkortet är skadat och måste bytas). En sådan skada är typiskt sett att anse som ett fel som inte är ursprungligt. Båda USB-kontaktorna sitter på det skadade moderkortet. (Se *KOMPENDIUM 10.5*)

Säljaren ansvarar inte för detta fel. Erik måste betala ev. reparation.

EXEMPEL 11: Hävning efter 3 fel

Fall: Ylva köpte en mobiltelefon för 1995:- Hon fick ett års garanti. Under garantitiden har samma fel (musikspelaren fungerar inte) uppstått tre gånger.

Ylva har tappat förtroendet för denna telefonmodell och begär att få häva köpet.

Svar:

Felen inträffar under garantitiden. De orsakas inte av kunden. Därmed är de säljarens ansvar. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Det är varje gång konstaterat att det är samma tekniska fel, inte bara samma felsymptom. (Se *KOMPENDIUM 6.1*)

Därmed har säljaren två försök att avhjälpa felet – samt rätt att ta in telefonen en tredje gång för att konstatera att det fortfarande är samma fel. (Se *KOMPENDIUM 9.1*)

Kunden behöver inte acceptera ett tredje reparationsförsök. Eftersom felet är väsentligt för Ylva kan hon kräva hävning.

Ylva återlämnar telefonen och får tillbaka vad hon betalt. Den begränsade nytta hon haft av telefonen kvittas vanligen mot hennes rätt att få ränteersättning. (Se *KOMPENDIUM 9.5*)

EXEMPEL 12: Skadestånd

Fråga: Mahud köpte en TV den 5 januari hos en för 4350 kr. Tv:n levererades den 7 januari. Han fick ett års garanti. Den 6 augusti upptäcker Mahud att Tv:n blir svart mitt i ett program och att den ”smäller” till lätt. Han kontaktar bolaget samma dag och begär att få Tv:n lagad. Den 10 augusti skickas sedan fraktsedlar till honom så att Mahud kostnadsfritt kan skicka Tv:n till serviceverkstaden. Den 14 augusti lämnade sedan Mahud Tv:n till transportpersonalen varpå han fick ett kvitto. Den 10 september fick Mahud ett e-postmeddelande om att de inte hittat hans TV. Bolaget uppgav även den 16 september att de trots eftersökningar inte kunnat hitta Tv:n. Mahud begärde att återfå sin TV, alternativt få häva köpet eller få en ny TV. Bolaget svarade inte på det meddelandet. Posten ersatte dock Mahud med 4350 kr efter reklamation av den försvunna Tv:n.

Därefter köpte Mahud en ny TV. Den 7 oktober fick Mahud dock en paketavi från serviceverkstaden som uppgav att paketet innehöll hans reparerade TV. Mahud återbetalade därför summan han fått av Posten. Mahud hämtade heller inte ut Tv:n då han nu köpt en ny TV och i november lät bolaget efter en omfattande diskussion Mahud häva köpet och få tillbaka sina

pengar för den reparerade Tv:n.

Mahud vill då det varit förseningar i hanteringen av reklamationen i anmälan till ARN yrka på skadestånd avseende (1) ombudskostnader, (2) ersättning för de två månader han varit utan TV, (3) sveda och värk, (4) nedlagd tid samt (5) kränkning och diskriminering

Svar:

Felet uppstod under garantitiden och bolaget har inte ifrågasatt att det är ansvarigt för felet. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Mahud har till slut fått häva köpet och är därmed ekonomiskt skadeslös. (Se *KOMPENDIUM 9.5*)

Skadeståndskraven bedömdes så här:

(1) Utgångspunkten vid en tvist mellan ett bolag och en konsument som går upp till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är att parterna ska föra sin talan själv, utan ombud. Det är därför inte skäligt att ersättning ska utgå för ombudskostnader, varken i ARN eller tidigare.

(2), (3) Ersättning för att inte ha kunnat se på TV är att likställa med ett krav om ersättning för sveda och värk, så kallad ideell skada. Sådan skada kan bara komma ifråga vid en ren personskada. Någon personskada har inte uppstått.

(4) Vad gäller ersättning för nedlagd tid måste Mahud med intyg från arbetsgivaren visa att han fått ett löneavdrag som är direkt relaterat till ärendet.

(5) Även kränkning och diskriminering är en ideell skada som normalt inte ersätts i svensk rätt.

Att en kund får häva köpet och få utlagda pengar tillbaka är alltså normalt en tillräcklig kompensation vid försening av reklamationshantering.

Naturligtvis kan butiken därutöver frivilligt välja att kompensera kunden – s k goodwillersättning.

(Se *KOMPENDIUM 9.6*)

EXEMPEL 13: Rutin vid inlämning

Fall: Kunden köpte en mobiltelefon för 1 995 kr plus moms. Efter tre veckor insåg han att det var något fel på telefonen. Två dagar senare lämnades telefonen in hos säljaren. Han fick beskedet att reparationen skulle omfattas av garantin och vara kostnadsfri. Tre veckor senare besökte han säljaren. Han fick beskedet att reparationen av telefonen inte omfattades av garantin på grund av att den var fuktskadad. Han fick välja mellan tre alternativ: betala ca 2000 kr för att få telefonen reparerad, betala ca 500 kr för att ta tillbaka telefonen i befintligt skick eller låta telefonen skrotas. Kunden påtalade att han vid inlämningstillfället informera-

des om att reparationen skulle vara kostnadsfri och att han inte fick någon information om kostnaden för att ta tillbaka telefonen. Säljaren hänvisade då till en skylt som stod vid sidan om kassan. Den var emellertid omöjlig att upptäcka från kassan, där den fanns placerad bland reklamskyltarna. Skylten var i A4-storlek. Han ville ha tillbaka telefonen i befintligt skick utan kostnad, men nekades detta.

Telefonen har i huvudsak använts inomhus och förvarats i innerfickan på en GoreTex-jacka eller i byxfickan. Den har aldrig utsatts för regn eller annan väta.

Säljaren svarar att de inte lovat kunden kostnadsfri reparation. När skadan täcks av garanti är reparationen kostnadsfri. De kan vid mottagande av den defekta varan inte avgöra om skadan omfattas av garanti. När det gäller mobiltelefoner skickas de till en auktoriserad verkstad med begäran om garantireklamation. Verkstaden har avslagit reklamationen med hänvisning till att telefonen är vätskeskadad: fuktskada vid displaykontakt, ej reparabel. Fuktskadan syns när man öppnar telefonen, det har uppstått korrosion på kretskortet. Skyltar om att det kan kosta att få tillbaka en defekt produkt som inte omfattas av garanti finns uppsatta på flera ställen i butiken och vid inlämningsdisken. De informerar kunderna så mycket de kan vid köp och vid inlämning om att garantin inte täcker alla skador och att det kan kosta att få en produkt undersökt om skadan inte täcks av garanti.

Svar:

Detta är ett fall under första 6 månaders obligatoriska garanti. (Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Butiken har korrekt låtit utreda att det är en fuktskada som säljaren inte står för.

(Se *KOMPENDIUM 10.2*)

Säljaren kan ju oftast inte vid inlämningen avgöra om det är ett garantifall eller inte utan måste skicka produkten till en verkstad. Han har rätt att ta betalt för undersökningen, om den skulle visa att felet inte omfattas av garanti – men endast om han informerar kunden tydligt i förväg (muntligt och med skylt och på inlämningssedeln – bara en av dessa åtgärder räcker inte enligt ARN) (Se *KOMPENDIUM 6.2*)

ARN fann i detta fall att det är oklart om företaget på ett tydligt sätt har informerat om kostnaden för att få tillbaka telefonen efter undersökning om felet inte omfattades av garanti. I oklara fall döms normalt till konsumentens fördel. Säljaren ska lämna tillbaka telefonen utan kostnad för köparen om han skulle vilja ha den åter.

EXEMPEL 14: Reklamationsätt

Fall: Allan köpte via Internet en GPS-navigator för 2 999 kronor. Garantitiden var ett år. Efter nio-tio månader upptäckte han att den var felaktig eftersom kontaktdon för laddningen var trasigt. Han reklamerade till säljaren men blev hänvisad till serviceverkstaden. Där fick han emellertid inget svar. Eftersom han inte fick någon hjälp skickade han efter överenskommelse med säljaren slutligen gps:n till säljaren så att garantitiden inte skulle gå ut. Enligt uppgifter från Posten är försändelsen skickad och ankom till motpartens serviceställe dagen efter. Posten skickade en påminnelse till företaget eftersom försändelsen inte hade hämtats ut. Säljaren har uppgett att den ettåriga garantin löpt ut och att det saknas en serviceanmälan, varför paketet har returnerats utan reparation. Han har dock reklamerat i tid eftersom han reklamerade kort efter att han upptäckte felet.

Säljaren säger att serviceanmälan inte har skett på rätt sätt. Kunden har sänt in varan i rekommenderad försändelse till butik på eget bevåg. Om kunden hade kontaktat oss så hade han blivit meddelad att placera en serviceanmälan alternativt ringa direkt till leverantörens support för åtgärd. I så fall hade hans GPS blivit registrerad för service och reparerats alternativt byts ut av den auktoriserade verkstaden för leverantören. I köpvillkor står att en serviceanmälan skall läggas via fliken service på hemsidan.

Svar:

Detta är ett fall under garantitiden. (Se *KOMPENDIUM 5.3*).

Allan har reklamerat i tid. (Se *KOMPENDIUM 5.1*)

I lagens mening är det tillräckligt att konsumenten på något sätt underrättar näringsidkaren om att varan är felaktig och felsymptom.

Om en säljare ställer praktiska krav på hur en reklamation ska gå till så är det att se som önskemål som går över lagens krav på konsumenten.

ARN rekommenderade säljaren att göra en felundersökning av GPS-navigatorn och att - om navigatorn visar sig vara felaktig - avhjälpa felet utan kostnad för köparen.

EXEMPEL 15: Ersättning vid hävning

Fall: Kunden köpte en TV för 10 995 kr med ett års garanti. TV:ns nätدل kom att gå sönder efter nio månader. Det visade sig att Tv:n inte gick att reparera eftersom reservdelar inte fanns att tillgå. Motparten gick dock först inte med på att häva köpet men har senare gått med på att återbetala 9 000 kr. Kunden anser att han är berättigad till full återbetalning av köpeskillingen och skadestånd för resor till och från motparten med anledning av felet. Säljaren säger att summan motsvarar värdet på en likvärdig TV som kunden har köpt. Att en viss värdeminskning har skett är inte konstigt då priserna på LCD-paneler har sjunkit med ca 25 %.

Svar:

Detta är ett fall under garantitiden. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Felet har inte orsakats av kunden. Säljaren har ansvaret. Felet kan inte repareras.

(Se *KOMPENDIUM 9.1*)

Felet är väsentligt för konsumenten – Tv:n fungerar ju inte. Köparen har därför rätt att häva köpet.

Hävning innebär att parternas prestationer skall återgå, d.v.s. att varan skall återlämnas mot att hela inköpspriset återbetalas. Att en likvärdig vara kostar mindre vid reklamationstillfället än vad den felaktiga varan kostade när den köptes, påverkar inte konsekvenserna av en hävning.

I princip ska det dras av för den nytta kunden haft av apparaten, samtidigt som kunden ska ersättas för räntekostnader under tiden han haft den.

Utgångspunkten är kundens nytta av apparatinköpet, uträknat som priset dividerat med antalet år den normalt kan användas (alltså inte baserat på ett begagnat-pris).

Från detta ska dras räntekostnad på köpeskillingen, beräknad med referensränta + 8%.

Under första året kvittas dessa kostnader mor varandra i praxis.

Därtill ska han ersättas för rimliga resekostnader.

(Se *KOMPENDIUM 9.7*)

EXEMPEL 16: Reparationstid

Fall: Kalle köpte en tvättmaskin av för 3 990 kr. När han hade kopplat in maskinen fungerade den inte. Enligt den av säljaren anvisade servicemannen berodde detta på att pumpen var trasig. Eftersom servicemannen inte hade någon pump hemma var han tvungen att beställa en. Detta skulle enligt servicemannen ta två veckor till en månad. Sedan skulle pumpen monteras inom 2-3 veckor. När det hade gått två månader tog Kalle med sig tvättmaskinen till säljaren. På plats krävde han att få en ny tvättmaskin eller att få tillbaka vad han hade betalat. Säljaren vägrade honom dock detta.

Svar:

Detta är ett fall inom den obligatoriska 6 månaders garantin. (Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Av butiken anlita reparatör har konstaterat felet. Butiken ansvarar för det.

Felet har inte avhjälpes efter 2 månader. Det är långt mer än den normalt accepterade tiden 2-3 veckor. (Se *KOMPENDIUM 9.1*)

Tvättmaskin är en produkt Kalle behöver. Han har inte erbjudits lånemaskin.

Felet är väsentligt för Kalle – tvättmaskinen fungerar ju inte.

Kalle har därför rätt häva köpet. (Se *KOMPENDIUM 9.5*)

Maskinen ska återlämnas och Kalle återfå köpeskillingen.

EXEMPEL 17: Följdskadorna och skadebegränsning

Fall: Sara köpte en tvättmaskin för 2 790 kr. Hon fick ett års garanti. Gummilisten till luckan var för liten. Detta har fört med sig att har uppstått grå fläckar och fastnat grått pulver på plaggen. Först trodde hon att fläckarna berodde på tvättmedlet eller sköljmedlet. Sara köpte därför nytt tvättmedel och sköljmedel fyra gånger utan resultat. Först efter 7 månader när hennes jacka rivits sönder under tvätten förstod hon att problemen berodde på tvättmaskinen. Familjen har fått ersätta de skadade plaggen. Hon får ingen ersättning för skadan ur sin hemförsäkring. Sara har yrkat skadestånd med 5400 kr för förstörda kläder, lakan och handdukar.

Företaget har låtit reparera tvättmaskinen och erbjudit sig att betala kundens självrisk. Den begärda ersättningen förefaller hög. Det framstår vidare som märkligt att fortsätta att tvätta med maskinen om man märker att kläderna förstörs.

Svar:

Detta är ett fall under garantitiden. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Parterna är ense om att tvättmaskinen varit felaktig och att felet fört med sig att klädesplaggen, lakanen och handdukarna skadats vid tvätt. Säljaren är således skyldigt att ersätta skadan. (Se *KOMPENDIUM 9.1*)

Men konsumenten är skyldig att begränsa sin skada. Om så inte sker får han eller hon bära en motsvarande del av förlusten. (Se *KOMPENDIUM 9.8*)

ARN fann att köparen borde ha kunnat begränsa sin skada i större omfattning än vad som skett. Skadeståndet minskas därför till 2500 kr.

EXEMPEL 18: Ansvar för kataloguppgifter

Fall: Petter köpte en TV och i bruksanvisningen på leverantörens hemsida stod det att aktiva 3D-glasögon med en speciell benämning skulle fungera. Petter hade just sådana 3D-glasögon sedan tidigare och valde TV:n just av denna anledning. Sedan visade det sig att #D-glasögonen inte fungerade och leverantören ändrade också informationen på sin hemsida. Petter krävde att butiken alternativt leverantören skulle ersätta honom med kostnaden för att kunna köpa nya 3D-glasögon (formellt sett ett prisavdrag).

Butiken motsatte sig kravet och menade att de inte utlovat något om vilka glasögon som passade.

Leverantören motsatte sig också kraven och menade att de har rätt att ändra och uppdatera sin hemsida när som helst.

Svar:

Detta ärende handlar om huruvida varan motsvarar vad kunden förväntar sig enligt leverantörens katalog. (Se *KOMPENDIUM 2,2*)

ARN beslutade om ett prisavdrag som motsvarade ett antal 3D-glasögon (däremot inte så många som Peter angav att han hade).

EXEMPEL 19: Sakkunniga råd

Fall: Sture kommer in i butiken och ska köpa en robotgräsklippare. Han berättar att han har en skogstomt, men har helt ledsnat på att klippa själv. "Det är så mycket träd och buskar och dessutom lutar gräsmattan så mycket, så att det är tungt".

Säljaren berättar att installationen av begränsningstråden är viktig och ganska svår, samt att komplicerade trädgårdar inte lämpar sig så bra för robotgräsklippare, i vart fall inte den billiga modell som kunden valt. Säljaren föreslår att Sture köper annan gräsklippare som dessutom också inkluderar installation.

Sture tycker att installationen är för dyr och köper den billiga klipparen i alla fall.

6 veckor efter köpet är Sture tillbaka i butiken och vill häva köpet. "Gräsklipparen funkar ju inte. Den bara fastnar och hittar inte tillbaka till laddstationen."

Svar:

Detta är ett fall under första 6 månaders obligatoriska garanti. (Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Säljaren gett köparen ett korrekt råd när han informerade om produktens begränsningar och vikten av en riktigt gjord installation.

Produkten har inte haft ett köprättsligt fel. Troligen är installationen inte riktigt gjord. Robotgräsklipparen är troligen heller inte lämplig för det ändamål han angett. Säljaren har givit sakkunniga råd dessutom avrått från köpet. Grund för hävning föreligger inte.

(Se *KOMPENDIUM 4 och 2.1*)

EXEMPEL 20: Avrådande

Fall: Gamla Ada kommer in med sin 20" tjock-TV, där ljudet försvunnit. Servicemottagaren tar emot den och förklarar att en reparation sannolikt kommer att kosta ett par tusen kr. Ada vill ändå reparera – hon är van vid sin TV. Reparationen kostade 1780 kr. En tid senare kommer Adas sonson Pete in och klagar – han menar att butiken lurat Ada. De skulle ha sålt henne en ny TV, t ex veckans kampanjvara, en 20" för 1999:-

Svar:

Det är ju uppenbart att reparationen kostat mer än 50% av dagsvärdet för en gammal 20" tjock-TV. Därmed har butiken en avrådandeplikt, som de även genomfört. Petes klagomål är inte berättigade.

För att vara alldeles säker borde servicemottagaren ha antecknat på servicesedeln att han avrått från reparation så hade ingen diskussion behövt uppstå.

(Se *KOMPENDIUM 2.5*)

EXEMPEL 21: Transportansvar

Fall: Adam kommer in i butiken med hela familjen och köper en 50" TV. Han vill ha hem den genast och får hjälp bära ut den till bilen, men upptäcker att kartongen inte går in varken i baklucka eller baksäte. Han ber butikspersonalen ta hand om kartongen och ställer in den "nakna" Tv:n i baksätet, trots att säljaren varnar honom.

Dagen därpå kommer han in med Tv:n, naturligtvis fortfarande utan förpackning, och pekar på att en del av bilden är skadad. Han menar att det är ett fabrikationsfel som ska gå på garantin. Diskussionen blir animerad och Adam kräver hävning och skadestånd för diskriminering.

Svar:

Här är det centrala när ansvaret för apparaten har gått över från butik till kund. Det sker när köpet avslutats och kunden tagit emot (den förpackade) varan, alltså i detta fall när Tv:n bärts ut till bilen. (Se *KOMPENDIUM avsnitt 3*)

Alla är överens om att Adam sedan valt att transportera Tv:n utan förpackning, vilket i sig är nog för att Adam ska få ansvaret för skador som typiskt kan tänkas uppstå under transport utan förpackning.

En skada på bildskärmen, som normalt uppstår genom yttre tryck är en typ av skada som kunden oftast anses ansvara för. (Se *KOMPENDIUM avsnitt 10.4*)

EXEMPEL 22: Felsymptom m m

Fall: Jenny köper en laptop. Efter en månad kommer hon in med den och klagar på att den inte startar.

Verkstaden ser att det inte finns något virusprogram, installerar ett gratisprogram och tar bort viruset. Av goodwill tar butiken inte betalt.

Några veckor senare är Jenny tillbaka – datorn startar inte. Den här gången visar det sig att det är ett nedladdat program som trasslar. Verkstaden tar bort det och debiterar Jenny för kostnaden.

Dagen före 6 månader har gått är Jenny tillbaka igen med datorn som inte startar och pojkvännen som kräver hävning, då det varit samma fel tre gånger – datorn har inte startat.

Verkstaden konstaterar ett fel på datorns grafikkrets som repareras utan kostnad. Butiken vägrar hävning – detta är ju det första felet som den ansvarar för.

Svar:

Detta är ett fall under första 6 månaders obligatoriska garanti.

(Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Fallet visar vikten att skilja på felsymptom och konstaterade fel.

(Se *KOMPENDIUM avsnitt 6.1*)

Datorn har varit inne 3 gånger under garantitiden med samma klagomål, den startar inte, men de tekniska undersökningarna visar att det alla gångerna varit olika tekniska fel eller orsaker som ligger bakom.

Första gången var det ett virus – en sak som säljaren inte ansvarar för.

(Se *KOMPENDIUM avsnitt 10.11.2*). Att säljaren fixat felet utan kostnad av goodwill (snällhet) innebär inte att han tagit på sig ansvaret för felet.

Andra gången orsakades felet av ett av kunden nedladdat program – inte heller detta var butikens ansvar. (Se *KOMPENDIUM avsnitt 10.11.1*)

Först det tredje klagomålet visade sig vara ett "normalt" inre fel som säljaren definitivt ansvarar för under garantitiden (Se *KOMPENDIUM avsnitt 6.2*)

Han har åtgärdat det snabbt och utan kostnad för kunden.

Han har gjort sin plikt. Apparaten fungerar. (Se *KOMPENDIUM avsnitt 9.1*)

För att kunden ska kunna häva måste apparaten efter två reparationer för tekniskt samma fel, som säljaren svarar för, fortfarande vara felaktig. (Se *KOMPENDIUM avsnitt 9.4*)

EXEMPEL 23: Skäl för hävning

Fall: Werner köper en spishäll. Efter några månader uppstår en liten spricka i emaljen på ramen kring hällen. Butiken byter (i samråd med leverantören) ut hällen. Samma problem uppstår på nytt och hällen bytes igen.

Därefter kommer Werner in en tredje gång med samma problem och kräver hävning.

Butiken menar att felet är rent kosmetiskt och inte påverkar hällens funktion, varför Werner erbjuds en prisnedsättning om 500:-.

Svar:

Detta är ett fall under garanti. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Det är alla tre gångerna fråga om samma tekniska fel, vilket i och för sig gör det möjligt att överväga en hävning.

Men för att hävning ska ske måste felet även vara väsentligt för kunden.

Men en liten spricka i emaljen på ramen påverkar inte hällens funktion. ARN har i ett snarligt fall accepterat ett prisavdrag på 500:- som den rimliga lösningen.

(Se *KOMPENDIUM 9.3*)

EXEMPEL 24: Yttre påverkan

Fall: I september kommer Jim in i stormarknadsbutiken och köper bl a ett litet kylskåp och en router. Han tar med dem upp till fjällstugan och installerar dem.

Efter nyår kommer han in och klagar. Routern fungerar inte längre och när han kom upp till stugan i julen visade det sig att all mat han lämnat i det påslagna kylskåpet efter besöket i november hade härsknat. Under julen fungerade kylskåpet OK. Han begär garantireparation av routern och 1500:- i ersättning för förstörd mat.

Verkstaden konstaterar att routern skadats av ett blixtnedslag. Butiken visar på kylskåpets bruksanvisning som anger att kylskåpet inte fungerar vid omgivningstemperatur *under 14 grader*.

Svar:

Detta är ett fall under den inledande obligatoriska garantitiden, när säljaren måste visa att felet förorsakats av någon (yttre) faktor, som han inte ansvarar för. (Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Routern har varit anslutet till en nätet där det enligt verkstaden kommit ett blixtnedslag som bränt sönder modemmet. Detta är ett tydligt fall av yttre faktor, som säljaren inte ansvarar för. (Se *KOMPENDIUM 10.7*)

Alla kylskåp är så konstruerade att de inte fungerar under en viss temperatur. Bruksanvisningen anger en viss minimitemperatur.

Uppenbarligen har kylskåpet stått i den utkylda fjällstugan. Jim har inte följt anvisningarna i bruksanvisningen. Det är inget fel på kylskåpet eller bruksanvisningen. Säljaren har inte haft anledning att tro att kylen skulle användas i en ouppvärmad stuga. (Se *KOMPENDIUM 4*)

Säljaren har därmed inget ansvar för den förstörda maten.

EXEMPEL 25: Pixelfel och rimligt avhjälpande

Fall: Tobias köper en laptop för 6995:- med normal 1 års garanti, utan reservation för pixelfel. Han kommer tillbaka efter en vecka och visar på en handfull "döda" pixlar i skärmens nedre högra hörn. Han vill ha felet avhjälp på garantin.

Svar: Detta är ett fall under garanti. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Felet är inte av sådan karaktär att man kan tro att det är en klämskada eller liknande som kund förorsakat.

Felet har sannolikt funnits redan vid leveransen.

Säljare och köpare är överens om att det är ett pixelfel.

Därmed ska säljaren avhjälpa det på ett rimligt sätt.

En handfull döda pixlar som ligger i ett hörn av skärmen kan inte bedömas vara så väsentligt att hävning kommer ifråga.

Felet ska alltså avhjälpas genom reparation, omleverans eller prisnedsättning. Enligt ARN:s praxis kan en prisnedsättning på 10-15% vara acceptabel. Reparation eller utbyte innebär uppenbart mångdubbelt högre kostnader, som säljaren inte behöver acceptera.

En prisnedsättning på 1000:- är rimligt.

(Se *KOMPENDIUM 10.4 och 10.9*)

EXEMPEL 26: Sand i kameran

Fall: Åsa har köpt en digitalkamera av kompakt typ. Under första semestern i Thailand upptäcker hon att zoomen har låst sig. Hon har hanterat kameran mycket försiktigt. Garantin gäller fortfarande.

Verkstaden konstaterar att det trängt in sand i zoom-mekanismen och att garantin därför inte gäller. En reparation skulle kosta mer än en ny kamera.

Svar: Detta är ett fall under garanti, dvs säljaren ska bevisa att han inte ansvarar för felet. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Butiken har låtit en verkstad undersöka kameran. De finner sand inne i zoommekanismen, vilket låser den. Bruksanvisningen varnar för bl a sand.

Det är uppenbart att skadan förorsakats av kunden och säljaren svarar inte för skadan.

(Se *KOMPENDIUM 10.3*)

EXEMPEL 27: Täckning

Fall: Mattias skulle köpa en mobiltelefon att använda främst i stan och ute på sommarstället. Han tittade snabbt på täckningskartebilden på operatörens hemsida, där sommarstället var i ett område med god täckning, så i januari tecknade han hos butiken ett abonnemang som var bundet i 24 månader. I abonnemanget ingick även telefon, som betalades med en förhöjd månadsavgift. Väl ute på landet i juni visade det sig att täckningen var usel i just hans stuga. Lustigt nog hade hans sambo, som hade en annan operatör, inga problem. Hans abonnemang fungerade även bra bara en halv kilometer bort.

Mattias vill häva abonnemanget, men behålla telefonen.

Svar:

Här är frågan om produkten (abonnemanget) motsvara vad han rimligen kan förvänta sig.

(Se *KOMPENDIUM 4*)

På operatörens hemsida intill täckningskartan finns en tydlig beskrivning att kartan inte garanterar täckning överallt utan att lokala avvikelser kan förekomma.

Hela denna beskrivning är en del av produktbeskrivningen som gäller vid köpet. Vid besöket i butiken diskuterades inte täckningen överhuvudtaget.

Enligt den fullständiga beskrivningen är Mattias inte garanterad täckning i sommarstugan och han har inte heller frågat i butiken eller sagt något som gjort att säljaren behövt kontrollera eller varna extra.

Därmed är det inget köprättsligt fel på abonnemanget och det kan inte hävas.

Han är bunden i 24 månader inkl. avbetalningen på telefonen.

(Se även KOMPENDIUM 10.14)

Anm: Om han vid köpet klart hade angett att han behövde täckning just i sommarstugan och butiken accepterat detta hade han kunnat häva abonnemanget (*Se KOMPENDIUM 4*)– men han hade varit tvungen betala den extra kostnaden för telefonen i 24 månader om han ville behålla den. (*Se KOMPENDIUM 10.12*)

EXEMPEL 28: Bredbandshastighet

Fall: Hanna skaffade ett 24 månaders bredbandsabonnemang till sin villa och valde abonnemanget, 12-24 Mb/s. Hon tyckte det inte alls var så snabbt som hon väntat och klagade efter en månad hos operatören, som efter kontroll tyckte allt var OK, då de uppmätt 14 MB/S. Hannas kompis Magnus tipsade henne testa på Bredbandskollen.se. Det gjorde hon flera gånger under en vecka och fick ett enstaka resultat på 13 MB/s samt fem resultat i spannet 8-11 MB/s. Hanna vill häva.

Svar:

Detta är ett fall inom den inledande 6-månaders garantin. (*Se KOMPENDIUM 5.3*)

Det är alltså leverantören som ska bevisa att det inte finns ett fel. De har gjort en mätning och kommit fram till att hastigheten är inom det utlovade spannet. Om fallet slutat här hade leverantören fått rätt.

Men Hanna har utnyttjat Bredbandskollen.se till att göra egna mätningar som visar att hastigheten inte är vad som utlovats.

Därmed måste det anses vara ett fel i tjänsten, som leverantören ska åtgärda.

Felet bedöms av ARN sannolikt inte så väsentligt att Hanna kan häva. (Dessutom kan hon sannolikt inte få bättre resultat genom att byta operatör.)

Enligt ARN:s praxis ska Hanna från abonnemangets start betala månadsavgift för närmast lägre hastighet – vad hon verkligen fått.

(Se KOMPENDIUM 10.13.1)

EXEMPEL 29: Främmande mjukvara

Fall: Mikael har köpt en dator inklusive Windows och Office-paket med ett års garanti. Efter 11 månader lämnar han in datorn eftersom den hängt sig och vägrar starta om. I stor skylt servicemottagningen och på inlämningskvittot står att om garanti ej gäller utgår undersökningsavgift. Mottagaren påpekar även vad som står på kvittot.

Verkstaden konstaterar att felet sannolikt beror på ett bildbehandlingsprogram som Mikael laddat ner från Internet. När det tas bort fungerar datorn normalt. Butiken vill ha 495:- för detta.

Svar:

Detta är ett fall inom butikens garantitid. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Butiken ska alltså visa att de inte ansvarar för felet.

Eftersom den enligt verkstadsrapporten förorsakats av en programvara som butiken inte sålt är det inte deras ansvar. (Se *KOMPENDIUM 10.11.1*)

Butiken har rätt att ta betalt för undersökningen om den informerat tydligt i förväg, vilket den har. (Se *KOMPENDIUM 6.2*)

EXEMPEL 30: Mobilabonnemang med telefonköp

Fall: Lovisa skaffar ett mobilabonnemang och telefon där hon under 24 månader betalar 399kr per månad inkl. 199 för telefonen. I abonnemanget ingår fri surf, men telefonsamtal utanför operatörens nät betalas enligt prislista.

Efter 4 månader slutar telefonen att fungera. Verkstadsundersökningen visar att det är ett ursprungligt fel, som tar 2 månader att reparera, varför hon får en lånetelefon efter 3 veckor. Lovisa vill inte betala månadsavgiften under den tid hennes telefon är på lagning.

Efter 11 månader från köpet slutar telefonen på nytt att fungera som den ska. Den här gången säger verkstadsrapporten att det är en fuktskada kring laddningskontakten som inte omfattas av garanti och inte kan repareras på ett fackmannamässigt sätt.

Butiken säger att Lovisa ändå ska fortsätta betala 399 kr per månad under de återstående 13 månadernas bindningstid, trots att hon inte har en fungerande telefon.

Svar:

Detta är en serie händelser under garantitiden. (Se *KOMPENDIUM 5.3*)

Den första episoden efter 4 månader är ett ursprungligt fel, som butiken hanterat helt korrekt. Även om reparationen tagit lång tid så har Lovisa fått en lånetelefon och bara varit utan telefon i 3 veckor, vilket är rimligt. (Se *KOMPENDIUM 9.1*)

Den andra episoden har korrekt visats bero på en fuktskada, som säljaren inte ansvarar för. (Se *KOMPENDIUM 10.2*)

Då de två episoderna har helt olika teknisk orsak kan de inte heller läggas samman som skäl till kompensation.

Kunden har alltså själv förstört telefonen. Detta är inte skäl att häva abonnemanget eller sluta med avbetalningarna på telefonen. Vill hon fortsätta utnyttja abonnemanget kan hon på egen bekostnad skaffa en ny telefon. (Se *KOMPENDIUM 10.12*)

EXEMPEL 31: Hävning av mobilabonnemang med telefon

Fall: Louise skaffar ett mobilabonnemang och telefon där hon under 24 månader betalar 399kr per månad inkl. 199 för telefonen. I abonnemanget ingår fri surf, men telefonsamtal utanför operatörens nät betalas enligt prislista.

Efter 4 månader slutar telefonen att fungera. Verkstadsundersökningen visar att det är ett ursprungligt fel, som tar 2 månader att reparera. Hon erbjuds ej lånetelefon. Louis vill häva köpet och få tillbaka allt hon betalat.

Svar:

Detta är ett fall under de inledande 6 månadernas obligatoriska garanti. (Se *KOMPENDIUM 5.2*)

Säljaren svarar enligt verkstadsrapporten för det ursprungliga felet och ska åtgärda det inom rimlig tid, dvs högst omkring 3 veckor.

2 månader utan lånetelefon är en alldeles för lång tid. (Se *KOMPENDIUM 9.1*)

Louise har rätt att häva, dvs hon lämnar tillbaka telefonen och får tillbaka vad hon betalt förutom ev. avgifter för samtal hon bevisligen ringt. (Se *KOMPENDIUM 9.5 och 10.12*)

EXEMPEL 32: Felansvar efter garantitid

Fall: Emma har köpt en diskmaskin med 1 års garanti. Efter 18 månaders felfri drift slutar den fungera. Emma kontaktar butiken, som säger att garantin gått ut och rekommenderar henne en servicetekniker. Han kommer efter Emmas beställning och konstaterar att vattenpumpen är trasig. Byte kostar 1970:-.

Emma kontaktar butiken och menar att om en pump bara fungerar 18 månader måste den ha haft en svaghet redan från början och att hon därför inte ska betala reparationen.

Svar:

Detta är ett fall efter att garantin gått ut men 3 års reklamationsfrist fortfarande gäller.

(Se *KOMPENDIUM 5.4*) Det är alltså Emma som ska visa att felet var ursprungligt.

Ett lämpligt sätt att göra detta är att anlita en servicetekniker. ARN:s bedömning i liknande fall är att det under dessa 18 månader kan ha kommit in ett främmande föremål i pumpen och orsakat felet. (Se *KOMPENDIUM 6.3*) Det är alltså inte ursprungligt och säljaren ansvarar inte för det. Emma får betala reparationen själv.