

EHL Konsumentköp 2005

med korta kommentarer



ELEKTRISKA HUSHÅLLSAPPARAT LEVERANTÖRER

Förord

Den 1 januari 1991 infördes en ny konsumentköplag. Lagen reviderades 1 juli 2002 vid implementeringen av ett EU-direktiv.

EHL Konsumentköp 2005 ersätter tidigare villkor vid köp för konsument, eftersom att den nya lagen inte gjorde möjligt att behålla tidigare EHL-bestämmelser. EHL har i samråd med Konsumentverket förhandlat fram nya konsumentbestämmelser vid försäljning av elektriska hushållsapparater av de varumärken som levererats av EHL medlemsföretag. Dessa bestämmelser gäller från och med den 12 maj 2005 och kallas **EHL Konsumentköp 2005**.

EHL har i dessa bestämmelser **utökat konsumentens rättigheter och infört 1 (ett) års garanti** vid försäljning av elektriska hushållsapparater till konsument. För att kunna åberopa garantin skall konsumenten reklamera till säljaren så snart fel sker dock senast inom ett år efter köpet.

Stockholm september 2018

Matts Spångberg

Lathund vid reklamation för avhjälpande av fel på EHLs produktsortiment

Detta är en översikt för att klarlägga vanliga frågeställningar vid reklamationer. Det är en vägledning som följer EHL Konsumentköp 2005. Reklamationsrutinerna gäller såvida inte leverantör och återförsäljare överenskommit om annat.

EHLs produktsortiment omfattar vitvaror, microvågsugnar, dammsugare och små elektriska hushållsapparater. För vitvaror, inbyggda eller fast anslutna produkter och central dammsugare gäller att dessa i normal fallet repareras på plats och för övriga apparater att dessa repareras hos verkstad.

- Konsument som vid reklamation åberopar **1 års-garanti** vid fel i apparat skall anmäla/lämna in apparaten till säljaren eller till av säljaren anvisad verkstad. För att reklamation skall kunna beaktas skall konsumenten genom köpehandling eller på annat tillförlitligt sätt styrka inköpsdatum, inköpsställe, och överensstämmelse mellan den reklamerade och den köpta apparaten.
- Om fel reklameras *efter* garantitidens utgång men *inom* preskriptionsfrist enligt Konsumentköplagen skall köparen påvisa ursprungligt fel, d.v.s. att felet fanns redan vid köptillfället. Detta är en förutsättning för att leverantören skall ta ansvaret för eventuellt avhjälpande. I sådant fall bör också utredas om felet omfattas av försäkring som konsumenten tecknat.
- Återförsäljaren kan hänvisa konsument som vill reklamera till av leverantören anvisad verkstad. Det är dock att märka att konsumenten alltid har rätt att rikta sin reklamation direkt till återförsäljaren som då skall rapportera till verkstaden samma dag eller senast innan klockan 12.00 nästa arbetsdag.
- Produkter som inte transporteras av köparen till reklamationsmottagare utan skall åtgärdas på plats förutsätter att det finns farbar väg och/eller reguljär båtförbindelse för bil till köparen.
- Vid reklamation skall konsumenten uppge felorsak, hur felet yttrar sig och när felet först blev märkbart. Reklamationsmottagaren hos säljaren eller verkstaden skall på reklamationsanmälan noggrant notera konsumentens uppgifter. Säljaren skall informera konsumenten om att en obefogad reklamation kan medföra kostnader för denne
- En preliminär felbedömning skall göras av reklamationsmottagaren. Om det är uppenbart att apparaten blivit skadad genom yttre påverkan eller felaktig användning skall reklamationen avvisas.
- Om felorsak inte går att fastställa vid reklamationen skall apparaten undersökas av anvisad verkstad som utför felsökning och därefter reparerar eller byter ut den felaktiga apparaten.
- Avhjälpande av fel får endast göras av verkstad som anvisats av leverantören.
- Om ett fel för vilket säljaren/leverantören inte svarar, d v s inte omfattas av garantin eller det köprättsliga ansvaret, underrättar verkstaden säljaren/konsumenten om detta.
- Konsumenten skall informeras om att han, förutom undersökningskostnaden måste betala för reparationen om han vill ha denna utförd.
- Om konsument önskar avhjälpande av fel på annat sätt än vad som normalt tillämpas enligt gällande servicerutiner, t ex utbyte i stället för reparation, skall leverantören alltid kontaktas.

EHLs medlemsföretag finns på EHL's hemsida www.ehl.se. Där finns även alla gällande branschbestämmelser

EHL KONSUMENTKÖP 2005

1. Tillämplighet

Dessa bestämmelser gäller vid försäljning till konsument av nya elektriska hushållsapparater huvudsakligen för enskilt bruk och enligt vid leveransen gällande specifikationer.

Bestämmelserna gäller endast apparater av de fabrikat som levererats av medlemsföretag i Elektriska Hushållsapparat Leverantörer - E H L.

Konsumentköplagen - KKL (SFS 1990:932) innehåller utförliga, i allmänhet tvingande regler om konsumenters och säljarens rättigheter och skyldigheter. Följande bestämmelser anknyter till och kompletteras av konsumentköplagen.

2. Avlämnande och risken för apparaten

Om inte annat avtalats skall konsumenten hämta apparaten hos säljaren. Om säljaren skall leverera apparaten till konsumenten skall konsumenten svara för fraktkostnaden, såvida annat inte överenskommits.

Konsumenten skall därvid ta emot apparaten på avtalad tid och plats. Om konsumenten inte hämtar apparaten enligt överenskommelsen eller vid leverans till honom inte tar emot apparaten på avtalad tid skall han ersätta säljaren tilläggskostnader, såvida försummelsen inte är ursäktlig. Risken för apparaten övergår på konsumenten när apparaten avlämnats.

3. Undersökning av apparaten vid mottagandet

Konsumenten bör i eget intresse vid mottagandet eller snarast därefter undersöka om apparaten har synliga skador och utan dröjsmål anmäla eventuell sådan skada till säljaren.

Konsumenten bör också inom skälig tid, efter det att han mottagit apparaten, pröva om den fungerar tillfredsställande.

4. Fel

Säljaren svarar för att apparaten är felfri när den avlämnas. Frågan om apparaten är felaktig regleras utförligt i 16-21 §§ KKL.

5. Garanti

Utöver felansvaret enligt KKL svarar säljaren för fel som föreligger vid leverans eller som visat sig efter leveransen och som reklamerats senast 12 månader efter leverans.

Garantin omfattar inte detaljer av förbrukningskaraktär. Normalt underhåll av apparat omfattas inte av garantin.

Garantin omfattar inte heller ansvar för försämring som har uppkommit efter köpet, om säljaren gör sannolikt att försämringen beror på försummad eller felaktig skötsel eller att apparaten använts till annat än vad den är avsedd för, att olämpliga åtgärder, obehöriga eller felaktiga ingrepp vidtagits eller att bruks- och monteringsanvisningar inte följts.

Garantin gäller inte heller om säljaren gör sannolikt att försämringen beror på en olyckshändelse eller annan yttre påverkan eller att försämringen beror på felaktig montering, service eller på reparation som utförts av annan än säljaren eller av denne anvisad verkstad eller beror på att annat än originaldelar monterats.

6. Reklamation

Om konsumenten vill åberopa att apparaten är felaktig, skall han inom skälig tid från det att han upptäckt eller bort upptäcka felet underrätta säljaren eller av denne anvisad verkstad. En underrättelse som görs inom två månader från det att konsumenten upptäckte felet skall alltid anses ha lämnats i rätt tid. Reklamationsfristen i enlighet med KKL vad avser fel som förelåg vid leveransen är 2 år från leveransen. Den yttersta reklamationsfristen för felansvar enligt garantin är 12 månader från leveransen.

Konsumenten skall visa att apparaten är köpt hos säljaren och när köpet ägde rum lämpligen genom kvitto, annan köpehandling eller garantibevis.

Om konsumenten gör en omotiverad reklamation får säljaren ta ut ersättning för arbete och kostnader som föranletts därav.

7. Avhjälpande av fel eller omleverans

Säljaren åtar sig att avhjälpa sådant fel i apparaten som han ansvarar för om det kan ske utan oskälig kostnad för honom. Konsumenten har rätt att få felet avhjälpd genom reparation eller leverans av en felfri apparat.

Vid bedömningen av sättet för avhjälpande skall särskild hänsyn tas till vilken betydelse felet har, vilket värde varan skulle ha haft om den varit felfri, om den andra åtgärden skulle kunna fullgöras till en väsentligt lägre kostnad för säljaren och utan väsentlig olägenhet för köparen.

8. Konsumentens medverkan vid avhjälpande av fel

Konsumenten är vid avhjälpande av fel skyldig att i skälig omfattning lämna in apparaten till verkstad och att efter reparationen hämta apparaten, eller vid reparation i bostaden hålla apparaten tillgänglig på överenskommen tid.

Om särskilda kostnader, t.ex. nödvändiga resor uppstått för konsumenten vid denna medverkan är säljaren ersättningskyldig för dessa. Konsumenten är dock skyldig att begränsa kostnaderna.

9. Andra påföljder vid fel

Om avhjälpande inte sker inom skälig tid efter reklamation får konsumenten kräva sådant avdrag på priset som svarar mot felet eller vid fel av väsentlig betydelse för honom häva köpet under förutsättning att detta kan ske utan oskälig kostnad för säljaren. Säljaren kan även vara skyldig att betala skadestånd enligt punkt 11 nedan. Konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av felet.

10. Påföljder och reklamation vid säljarens dröjsmål

Om apparaten inte avlämnats eller avlämnats för sent och detta inte beror på konsumenten, kan han under de förutsättningar, som anges i 11-13 §§ KKL hålla inne betalningen och antingen kräva avlämnande eller häva köpet. Konsumenten kan också kräva skadestånd enligt punkt 11 nedan.

Om apparaten avlämnats för sent får konsumenten inte häva köpet eller kräva skadestånd om han inte så snart som möjligt efter det att han fick kännedom om avlämnandet meddelar säljaren att han vill åberopa dröjsmålet.

11. Konsumentens rätt till skadestånd

Konsumenten har under i KKL angivna förutsättningar rätt till ersättning för skada t.ex. utgifter och förluster, som åsamkats honom p.g.a. att apparaten är felaktig eller genom säljarens dröjsmål. Skadeståndet omfattar dock inte ersättning för förlust i näringsverksamhet.

Konsumenten är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.

12. Betalning

Om inte annat följer av avtalet är konsumenten skyldig att betala kontant vid den tidpunkt då apparaten är tillgänglig för honom.

Betalar inte konsumenten i rätt tid och detta inte beror på säljaren, kan säljaren hålla inne leveransen och antingen kräva betalning eller häva köpet i 40 § KKL angivna förutsättningar.

Om säljaren häver köpet får han dessutom kräva skadestånd enligt punkt 14 nedan.

För betalningspåminnelse utgår särskild avgift enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader.

13. Konsumentens avbeställningsrätt

Intill dess att apparaten avlämnats har konsumenten rätt att avbeställa den mot ersättning till säljaren enligt punkt 14.

14. Säljarens rätt till skadestånd

Om säljaren häver köpet eller konsumenten avbeställer apparaten har säljaren rätt till ersättning för sina kostnader och förluster i överensstämmelse med 41 § KKL. Säljaren är skyldig att vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada.

15. Hävning och omleverans

Om köpet hävs eller omleverans sker, skall konsumenten återlämna apparaten i väsentligt oförändrat skick. Vid hävning skall säljaren lämna tillbaka vad konsumenten betalat jämte ränta enligt räntelagen. Utförliga regler om hävning och omleverans finns i 43-45 §§ KKL.

16. Tvist

Tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av dessa bestämmelser, skall parterna i första hand försöka lösa genom överenskommelse. Tvisten kan prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig. Tvisten kan också prövas av tingsrätt.

Kommentarer till texten i EHL Konsumentköp 2005

(kommentarerna är skrivna med kursiv stil)

1. Tillämplighet

Dessa bestämmelser gäller vid försäljning till konsument av nya elektriska hushållsapparater huvudsakligen för enskilt bruk och enligt vid leveransen gällande specifikationer.

Bestämmelserna gäller endast apparater av de fabrikat som levererats av medlemsföretag i Elektriska Hushållsapparat Leverantörer - EHL.

Konsumentköplagen - KKL (SFS 1990:932) innehåller utförliga, i allmänhet tvingande regler om konsumenters och säljares rättigheter och skyldigheter. Följande bestämmelser anknyter till och kompletteras av konsumentköplagen.

*EHL Konsumentköp 2005 gäller endast vid försäljning av **nya** apparater till **konsument**, när den sålda apparaten används på sätt som är vanligt i enskilt hushåll.*

Vid försäljning till annan än konsument gäller särskilda bestämmelser (EHL 2005 IK).

Vid leveranser till byggsektorn gäller också särskilda avtal (EHL Bygg 2017).

2. Avlämnande och risken för apparaten

Om inte annat avtalats skall konsumenten hämta apparaten hos säljaren. Om säljaren skall leverera apparaten till konsumenten skall konsumenten svara för fraktkostnaden, såvida annat inte överenskommits. Konsumenten skall därvid ta emot apparaten på avtalad tid och plats.

Om konsumenten inte hämtar apparaten enligt överenskommelsen eller, vid leverans till honom inte tar emot apparaten på avtalad tid skall han ersätta säljarens tilläggskostnader, såvida försummelsen inte är ursäktlig.

Risken för apparaten övergår på konsumenten när apparaten avlämnats.

Vanligtvis hämtar en konsument apparaten i butiken. Angivet pris är i allmänhet ett "hämtpris". Vid hemsändning har säljaren rätt att ta betalt för utförda tjänster såsom frakt, avemballering, installation och för borttransport av utbytt apparat.

Säljaren har rätt att få ersättning när kunden inte fullgör sina skyldigheter att ta emot en försäld vara. Om företaget måste göra en extra resa, därför att kunden inte är hemma för att ta emot apparaten på överenskommen tid, har säljaren rätt att ta ut ersättning för extra resekostnader.

Säljaren har ansvar för apparaten fram till att den levererats till konsumenten. Detta gäller apparatens beskaffenhet och att den inte blir utsatt för stöld eller skada under tiden fram till leveransen.

Sedan konsumenten tagit emot apparaten är det han som står risken för vad som händer med apparaten. Detta är av avgörande betydelse även för bedömningen av vad som är fel. Säljaren svarar nämligen bara för sådana fel som förelåg när apparaten levererades till konsumenten.

3. Undersökning av apparaten vid mottagandet

Konsumenten bör i eget intresse vid mottagandet eller snarast därefter undersöka om apparaten har synliga skador och utan dröjsmål anmäla eventuell sådan skada till säljaren.

Konsumenten bör också inom skälig tid, efter det att han mottagit apparaten, pröva om den fungerar tillfredsställande.

För att konsumenten skall behålla sin rätt att reklamera fel hos den inköpta apparaten bör han i eget intresse vid mottagandet, undersöka om apparaten eller förpackningen har synliga skador. Sådana skador skall utan dröjsmål anmälas till säljaren. Konsumenten bör även, inom skälig tid, pröva om apparaten fungerar tillfredsställande.

Den undersöknings- och provningskyldighet som åläggs konsumenten är inte omfattande. Omfattningen är bara en sådan normal undersökning och provning som en konsument vanligen företar sig när ha köpt en ny apparat och sätter den i drift.

Det är emellertid viktigt att undersökningen och provningen sker i anslutning till att man mottagit apparaten, eller så snart som möjligt därefter. Ett godtagbart skäl till dröjsmål är t ex att en produkt köps som gåva och att inköpet kanske sker någon månad före jul. Gåvomottagaren har då ingen praktisk möjlighet att undersöka apparaten och pröva den förrän efter julkappsutdelningen och en reklamation som sker under mellandagarna eller dagarna efter nyår får därför anses vara fullt godtagbar.

4. Fel

Säljaren svarar för att apparaten är felfri när den avlämnas. Frågan om apparaten är felaktig regleras utförligt i 16-21 §§ KKL

Feldefinitionen i dessa bestämmelser är av central betydelse.

Det är först och främst viktigt att fastslå att fel i konsumentköplagens och EHL-bestämmelsernas mening skall föreligga vid leveranstidpunkten. Senare händelser, t ex funktionsstörningar anses som fel endast om konsumenten kan göra sannolikt att dessa kan hänföras till ett dolt fel som förelåg redan vid leveransen. Bevisbördan ligger på konsumenten.

Praxis sätts dock kraven på konsumentens beviskyldighet relativt lågt, särskilt när det gäller tekniskt komplicerade produkter, beträffande vilka konsumenten för det mesta har små möjligheter att styrka orsakssammanhanget mellan inträffad felyttring och ursprungligt fel. Felbedömningen skall i sådana fall göras efter undersökning och med utgångspunkt från vad som i det enskilda fallet bedöms vara mest sannolikt - ursprungligt fel eller senare inträffad omständighet.

*Fel är emellertid inte bara bristande funktion i en apparat. Det är även avvikelser från vad som utlovats i samband med köpet. Om en apparat inte är i avtalsenligt skick föreligger definitionsmässigt ett fel. Det är emellertid inte bara säljarens löften vid försäljningstillfället som utgör utgångspunkten för felbedömningen. Även avvikelser från information i kataloger, broschyrer och annonser betraktas som fel. Säljaren ansvarar både för uppgifter som han själv lämnat och sådana uppgifter som lämnats i tidigare handelsled, förutsatt att han känt till eller bort känna till dessa uppgifter **och inte rättat dem i samband med köpet.***

Avsaknad av viktig information är även att anses som fel. Vid försäljning av en apparat, där bruksanvisning eller installationsanvisning krävs, skall en sådan vara bipackad eller överlämnas till konsumenten vid köpet. Informationen skall lämnas på svenska. Givetvis är även felaktigheter i lämnad information att betrakta som fel. Det är dock att märka att uppgifter i broschyrer och kataloger, beträffande varans egenskaper, medlevererade tillbehör etc, tar över uppgifter som finns i medlevererad bruksanvisning. Genom att rätta en uppgift i samband med köpet kan säljaren undgå felansvar.

Det är viktigt att produktansvariga på leverantörsföretagen löpande följer upp produktändringar och vidarebefordrar sådan information till återförsäljarna i de fall där informationen kan ha betydelse för konsument i samband med köp. En friskrivningsklausul i stil med: "Reservation för produktändringar och tekniska specifikationer" har begränsat värde och ger inte någon ansvarsbefrielse för felaktiga uppgifter. Om en återförsäljare har fått ändringsmeddelanden och rättelser från respektive leverantör måste han i sin tur, för att undgå ansvar, vidarebefordra dessa rättelser till köparen. Allt detta gäller väsentliga ändringar som kan förväntas ha betydelse för konsumenten.

Säljaren är alltså ansvarig för att apparaten är felfri när den levereras. Härutöver tar säljaren ansvar för apparaten enligt lämnad garanti under ett år (se nedan). Vad som händer därefter får konsumenten ta ansvar för, förutsatt att han inte kan styrka ett samband med senare inträffad funktionsstörning och en ursprungligt fel i apparaten.

5. Garanti

Utöver felansvaret enligt KKL svarar säljaren för fel som föreligger vid leverans eller som visat sig efter leveransen och som reklamerats senast 12 månader efter leverans.

Garantin omfattar inte detaljer av förbrukningskaraktär. Normalt underhåll av apparat omfattas inte av garantin.

Garantin omfattar inte heller ansvar för försämring som har uppkommit efter köpet, om säljaren gör sannolikt att försämringen beror på försummad eller felaktig skötsel eller att apparaten använts till annat än vad den är avsedd för, att olämpliga åtgärder, obehöriga eller felaktiga ingrepp vidtagits eller att bruks- och monteringsanvisningar inte följts.

Garantin gäller inte heller om säljaren gör sannolikt att försämringen beror på en olyckshändelse eller annan yttre påverkan eller att försämringen beror på felaktig montering, service eller på reparation som utförts av annan än säljaren eller av denne anvisad verkstad eller beror på att annat än originaldelar monterats.

EHL leverantörerna har för att förstärka konsumentens rätt infört en 12 månaders garanti.

Under garantitiden svarar säljaren för att avhjälpa uppkomna fel i apparaten. Undantag görs för fel som beror på omständigheter på konsumentens sida, såsom vanvård, felaktig användning, felaktiga ingrepp, olyckshändelse eller annan yttre påverkan, t ex åska eller onormal nätspänning. Under garantitiden är det säljaren som har bevisbördan för att en felyttring beror på omständighet på konsumentens sida.

Den yttersta fristen för reklamation är 12 månader från leveransen. Konsumenten har alltså inte möjlighet att åberopa garantin om reklamation görs senare. Under påföljande 12-månadersperiod kan preskriptionstiden enligt konsumentköplagen, två år från leveransen, åberopas. Därvid måste dock konsumenten göra troligt att felet förelåg redan vid leveransen.

6. Reklamation

Om konsumenten vill åberopa att apparaten är felaktig, skall han inom skälig tid från det att han upptäckt eller bort upptäcka felet underrätta säljaren eller av denne anvisad verkstad. En underrättelse som görs inom två månader från det att konsumenten upptäckte felet skall alltid anses ha lämnats i rätt tid. Preskriptionstiden i enlighet med KKL vad avser fel som förelåg vid leveransen är 2 år från leveransen. Den yttersta reklamationsfristen för felansvar enligt garantin är 12 månader från leveransen.

Konsumenten skall visa att apparaten är köpt hos säljaren och när köpet ägde rum lämpligen genom kvitto, annan köpehandling eller garantibevis.

Om konsumenten gör en omotiverad reklamation får säljaren ta ut ersättning för arbete och kostnader som föranletts därav.

För att konsumenten skall kunna hävda sina befogenheter mot säljaren måste han utan dröjsmål anmäla detta - reklamera - till säljaren. Konsumenten får inte vänta med reklamationen, om han inte har särskild anledning till detta. Om en reklamation görs inom två månader anses den dock ha gjorts i rätt tid.

Den yttersta preskriptionstiden är 2 år. Anledningen till att preskriptionstiden är så pass lång är att konsumenten skall ha möjlighet att reklamera dolda fel som inte går att upptäcka tidigare. Notera dock att garantin bara kan åberopas om reklamation görs inom 12 månader efter leveransen

Konsumenten skall vid reklamation kunna styrka att apparaten är köpt hos säljaren och att köpet ägt rum inom den lagstadgade preskriptionstiden. Om en apparat tas i inbyte hos återförsäljaren och säljs vidare anses apparaten vara begagnad och dessa bestämmelser blir inte tillämpliga.

Det förekommer att konsumenter omotiverat åberopar fel enligt garantin eller med hänvisning till det köprättsliga ansvaret och kräver kostnadsfritt avhjälpande. Om det vid säljarens undersökning av apparaten visar sig att åberopat fel inte faller inom säljarens ansvar eller att något fel ej kan konstateras, skall konsumenten underrättas om detta. Konsumenten är därvid skyldig att ersätta säljaren för förberedande undersökning och, om avhjälpande på konsumentens begäran utförs, för kostnaden för avhjälpandet.

7. Avhjälpande av fel eller omleverans

Säljaren åtar sig att avhjälpa sådant fel i apparaten som han ansvarar för om det kan ske utan oskäligen kostnad för honom. Konsumenten har rätt att få felet avhjälpd genom reparation eller leverans av en felfri apparat.

Vid bedömningen av sättet för avhjälpande skall särskild hänsyn tas till vilken betydelse felet har, vilket värde varan skulle ha haft om den varit felfri, om den andra åtgärden skulle kunna fullgöras till en väsentligt lägre kostnad för säljaren och utan väsentlig olägenhet för köparen.

Bestämmelserna i EHL Konsumentköp 2005 innehåller ett åtagande från säljaren att avhjälpa fel i apparaten som han ansvarar för. Detta åtagande medför att säljaren kan undgå vissa andra påföljder, avdrag på priset eller hävning av köpet. Ändringarna i konsumentköplagen den 1 juli 2002 ger konsumenterna ökade möjligheter att välja mellan att låta reparera apparaten eller att få den utbytt mot en felfri. Konsumenten får dock inte kräva utbyte respektive reparation om den andra åtgärden skulle kunna utföras till väsentligt lägre kostnad. Hänsyn måste också tas till felets betydelse och varans värde

Begränsningen av serviceansvaret till det egna försäljningsområdet, som gällt i tidigare bestämmelser, torde i princip även vara tillämpliga i anslutning till EHL Konsument 2005. Det kan t.ex. vara fråga om att en konsument köpt en apparat i sin hemort och transporterat den till sin fritidsbostad på en skärgårdsö utan reguljära båtförbindelser eller till en ensligt belägen fjällstuga. I dessa fall kan det inte anses åligga säljaren att svara för rese- eller transportkostnader vid avhjälpande av fel. Det är dock att märka att konsumenten i de fall som fel inte avhjälpas av säljaren har rättighet att göra andra påföljder gällande. Mer om detta under punkt 9.

Enligt EHL Konsument 2005 skall avhjälpande ske inom skälig tid efter reklamation. En tumregel är att fel som kan avhjälpas på den av företaget normalt anlitade verkstaden bör vara åtgärdat inom en vecka - 5 arbetsdagar. Hänsyn skall tas till felets betydelse och i vilken grad det vållar olägenhet för konsumenten. Det är givetvis mer angeläget att snabbt reparera en frys som slutat fungera än att åtgärda en felaktig kokplatta på en spis när de tre övriga plattorna fungerar. Om särskilda reservdelar måste beställas eller om apparaten måste skickas till specialiserad verkstad kan reparationstiden förlängas.

Vid avhjälpande av periodiska fel kan långtidstest bli nödvändig. Konsumenten måste därvid acceptera en längre väntetid, eftersom det kan ta flera dagar att lokalisera felet.

När reparation drar ut på tiden utöver vad som anses normalt kan påföljder från konsumenten undvikas om låneapparat ställs till konsumentens förfogande. Det är inte nödvändigt att konsumenten därvid får låna en precis likadan apparat. Apparaten skall dock ha samma grundfunktioner. En konsument som har en spis med keramikhäll får acceptera en spis med vanliga kokplattor under reparationstiden.

Avhjälpande av fel skall ske fackmässigt. Om ett och samma fel inte kunnat avhjälpas genom två reparationsförsök får konsumenten kräva utbyte av apparaten. Om det emellertid gäller ett svårframkallat periodiskt fel får konsumenten acceptera ytterligare reparationsförsök. I sådana fall bör dock konsumenten tillgodoses genom en låneapparat.

I de fall utbyte sker i stället för reparation behöver utbytesapparaten inte vara ny. Den måste emellertid vara i minst samma skick som den reklamerade apparaten

8. Konsumentens medverkan vid avhjälpande av fel

Konsumenten är vid avhjälpande av fel skyldig att i skälig omfattning lämna in apparaten till verkstad och att efter reparationen hämta apparaten, eller vid reparation i bostaden hålla apparaten tillgänglig på överenskommen tid.

Om särskilda kostnader, t.ex. nödvändiga resor uppstår för konsumenten vid denna medverkan är säljaren ersättningskyldig för dessa. Konsumenten är dock skyldig att begränsa kostnaderna.

Ett avhjälpande av fel skall ske kostnadsfritt och utan oskälig olägenhet för köparen. Köparen måste dock finna sig i ett visst besvär i samband med reklamationen genom att själv transportera mindre apparater till säljaren. Större, tyngre eller skrymmande apparater är säljaren skyldig att hämta hos köparen. En förutsättning för detta är att det finns farbar väg till köparen. Om inte måste köparen i samråd med säljaren själv ombesörja att apparaten avlämnas på lämplig plats där säljaren kan hämta apparaten, alternativt transportera den till säljaren. I samband med detta ersätts köparens transportkostnader, i den mån de är skäliga. Konsumenten är skyldig att begränsa sina kostnader.

Tyngre hushållsapparater repareras i allmänhet i konsumentens bostad. Konsumenten är därvid skyldig att hålla apparaten tillgänglig på överenskommen tid.

Om en konsument på grund av verkstadsbesök eller mottagning av reparatör i hemmet tvingats stanna borta från sitt arbete, och detta föranlett löneavdrag, har konsumenten rätt till ersättning för löneförlusten. Denna skall dock styrkas med arbetsgivarintyg. Utbetalad ersättning torde vidare utgöra skattepliktig inkomst, som säljaren skall redovisa till Skattemyndigheten. Man bör emellertid kunna kräva att konsumenten vidtar åtgärder för att undvika sådana kostnader, t ex att lämna nyckel till granne eller att överenskomma om reparationstid då någon i konsumentens familj ändå är hemma.

9. Andra påföljder vid fel

Om avhjälpande inte sker inom skälig tid efter reklamation får konsumenten kräva sådant avdrag på priset som svarar mot felet eller vid fel av väsentlig betydelse för honom häva köpet under förutsättning att detta kan ske utan oskälig kostnad för säljaren. Säljaren kan även vara skyldig att betala skadestånd enligt punkt 11 nedan. Konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av felet.

Det är först vid försummat avhjälpande av fel som konsumenten kan göra påföljder gällande enligt denna punkt. Dessa bestämmelser kan bli tillämpliga t ex när säljaren inte genom reparation eller utbyte kunnat avhjälpa ett fel eller att det inte varit möjligt eller blivit orimligt kostsamt för säljaren.

Om en apparat vid upppackningskontroll befunnits ha ett smärre skönhetsfel, t ex en repa, är det i allmänhet en rimlig lösning att komma överens med konsumenten om ett mindre prisavdrag.

Vid försummad eller misslyckad reparation kan konsumenten kräva avdrag på priset. Detta avdrag skall normalt motsvara kostnaderna för att få felet avhjälpt på annat håll.

Om felet är av väsentlig betydelse för konsumenten får han häva köpet. Väsentligheten skall alltså bedömas med utgångspunkt från konsumentens situation. Om en apparat utlovats ha vissa egenskaper, som är betydelsefulla för konsumenten, och det visat sig att den levererade apparaten saknar dessa egenskaper torde detta normalt vara grund för hävning. Ett exempel på detta är när en ett frysskåp i katalog uppges ha automatisk avfrostning, men saknar sådan funktion.

Om en apparat köpts på kredit eller fakturerats i efterhand, och fel i apparat inte avhjälpats, kan konsumenten hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för kravet på grund av felet.

10. Påföljder och reklamation vid säljarens dröjsmål

Om apparaten inte avlämnats eller avlämnats för sent och detta inte beror på konsumenten, kan han under de förutsättningar, som anges i 11-13 §§ KKL hålla inne betalningen och antingen kräva avlämnande eller häva köpet. Konsumenten kan också kräva skadestånd enligt punkt 11 nedan.

Om apparaten avlämnats för sent får konsumenten inte häva köpet eller kräva skadestånd om han inte så snart som möjligt efter det att han fick kännedom om avlämnandet meddelar säljaren att han vill återöppna dröjsmålet.

Om en apparat köpts för senare leverans, och leveransförsening uppstår, kan konsumenten avvakta med betalningen och antingen kräva leverans eller hävning av köpet. Konsumenten har vidare möjlighet att kräva skadestånd.

En förutsättning för att göra dessa påföljder gällande är dock att konsumenten så snart som möjligt, normalt inom 14 dagar, meddelar säljaren att han vill återöppna dröjsmålet.

11. Konsumentens rätt till skadestånd

Konsumenten har under i KKL angivna förutsättningar rätt till ersättning för skada, t ex utgifter och förluster, som åsamkats honom på grund av att apparaten är felaktig eller genom säljarens dröjsmål. Skadeståndet omfattar dock inte ersättning för förlust i näringsverksamhet.

Konsumenten är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.

Konsumentköplagens bestämmelser innebär att strikt skadeståndsansvar till konsumentens fördel gäller. Konsumenten har rätt till ersättning för skada, t ex utgifter och förluster på grund av att apparaten är felaktig eller genom säljarens dröjsmål med leverans.

Skadestånd kan utgå även om säljaren kan visa att fel efter konsumentens reklamation avhjälpes fackmässigt och inom skälig tid.

En förutsättning för säljarens skadeståndsskyldighet är att konsumenten kunnat visa att han drabbats av utgifter och förluster till följd av felet eller dröjsmålet. Konsumenten kan yrka skadestånd för:

- *Direkta kostnader och utlägg i samband med reklamation t ex resekostnader, transportkostnader.*
- *Förlorad arbetsförtjänst (skall styrkas av arbetsgivaren).*
- *Fördyrade levnadsomkostnader t ex såsom hyra av ersättningsapparat.*
- *Ersättning för följdskador (produktansvar).*
- *Mellanskillnad i täckningsköp efter hävning.*
- *Annan skada på grund av fel eller dröjsmål.*

Konsumenten skall kunna styrka sina utgifter och förluster. Det åligger också konsumenten att styrka sambandet mellan skadan/förlusten och köprättsligt fel i den sålda apparaten.

Skadeståndsrätten gäller endast i de fall då konsumenten med hänvisning till dessa bestämmelser eller konsumentköplagen kunnat hävda ansvar för fel eller dröjsmål från säljarens sida (Se p 4-5 ovan).

Om fel avhjälpes av goodwillskäl eller inom ramen för ett försäkringsåtagande, utan att konsumenten tillförlitligt kunnat styrka fel eller försummelse från säljarens sida, har konsumenten inte rätt till skadestånd. Det är därför viktigt att i sådana fall uttryckligen ange att säljarens åtgärd har goodwillkaraktär.

*EHL har inrättat en **ansvarsnämnd**, med särskild uppgift att lämna utlåtanden i anslutning till skadeståndsanspråk från konsument. Hänskjut tveksamma skadeståndsyrkanden till ansvarsnämndens bedömning.*

12. Betalning

Om inte annat följer av avtalet är konsumenten skyldig att betala kontant vid den tidpunkt då apparaten är tillgänglig för honom.

Betalar inte konsumenten i rätt tid och detta inte beror på säljaren, kan säljaren hålla inne leveransen och antingen kräva betalning eller häva köpet enligt § 40□ KKL angivna förutsättningar. Om säljaren häver köpet får han dessutom kräva skadestånd enligt punkt 14 nedan.

För betalningspåminnelse utgår särskild avgift enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader.

Om något annat inte avtalats med konsumenten skall betalning erläggas kontant i samband med leveransen. Betalning vid kreditköp eller kontoköp regleras inte i dessa bestämmelser.

Vid betalning mot faktura, kan säljaren om konsumenten inte betalar i tid ta ut avgift för betalningspåminnelse

Säljaren har också rätt till dröjsmålsränta vid försenad betalning. Storleken på dröjsmålsräntan kan avtalas mellan parterna, t ex genom uppgift på ordersedel. Om särskild dröjsmålsränta inte avtalats i samband med köpet, utgår den enligt räntelagens bestämmelser. Om högre dröjsmålsränta uppges på en faktura och om avtal dessförinnan inte träffats med konsumenten har konsumenten inte skyldighet att betala mer än enligt räntelagen.

13. Konsumentens avbeställningsrätt

Intill dess att apparaten avlämnats har konsumenten rätt att avbeställa den mot ersättning till säljaren.

En grundläggande köprättslig regel är att ingångna avtal skall hållas. Enligt konsumentköplagen gäller dock att konsumenten tillförsäkrats rätt att avbeställa köpet innan apparaten avlämnats. Säljaren har emellertid rätt till ersättning för sina utgifter och förluster på grund av avbeställningen. Avbeställningsersättningen kan antingen utgå med säljarens faktiska kostnader eller med en genomsnittlig schablonersättning. Ersättningen skall motsvara de direkta kostnaderna för avbeställningen, samt för skälig del av utebliven handelsvinst - 20% avbeställningsersättning torde i många fall inte anses vara oskälig.

14. Säljarens rätt till skadestånd

Om säljaren häver köpet eller konsumenten avbeställer apparaten har säljaren rätt till ersättning för sina kostnader och förluster i överensstämmelse med § 41□ KKL. Säljaren är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.

Som framgått av kommentarerna till punkt 13 har säljaren rätt till ersättning för sina kostnader och förluster vid avbeställning. Samma gäller om säljaren hävt köpet på grund av bristande betalning eller medverkan från konsumentens sida. Skadeståndet beräknas då på samma sätt som ersättning för avbeställning i punkt 13.

15. Hävning och omleverans

Om köpet hävs eller omleverans sker, skall konsumenten återlämna apparaten i väsentligt oförändrat skick. Vid hävning skall säljaren lämna tillbaka vad konsumenten betalat jämte ränta enligt räntelagen. Utförliga regler om hävning och omleverans finns i 43-45 §§ KKL.

Om köpet hävts skall apparaten återlämnas i oskadat skick (om hävningen beror på fel apparaten får man naturligtvis bortse från felet i sig). Vad det här gäller är skador till följd av vanvård eller försummad skötsel från konsumentens sida.

Vid hävning skall konsumenten få pengarna tillbaka, jämte ränta. Samtidigt har återförsäljaren rätt att få skälig ersättning för den nytta konsumenten haft av apparaten under den tid apparaten varit brukbar. En praktisk lösning är ofta att kvitta konsumentens räntekrav mot säljarens krav på ersättning för konsumentens nytta av apparaten i den mån det inte kan anses vara skäligt för endera parten.

16. Tvist

Tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av dessa bestämmelser, skall parterna i första hand försöka lösa genom överenskommelse. Tvisten kan prövas av Allmänna Reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig. Tvisten kan också prövas av tingsrätt.

Det går inte alltid att undvika tvister mellan säljare och konsument. I första hand bör en uppgörelse i godo eftersträvas.

*I tveksamma fall kan säljaren vända sig till **EHL:s ansvarsnämnd** för utlåtande. Särskilt gäller detta skadeståndsanspråk från konsumenten. Konsumenten har möjlighet att vända sig till lokal konsumentvägledare, om sådan finns på orten.*

*Om tvisten inte går att lösa genom överenskommelse är det bäst för båda parter att hänskjuta ärendet till **Allmänna Reklamerationsnämnden**, som har en särskild avdelning för elektriska hushållsapparater, där både näringslivssidan och konsumentensida är representerade.*

I sista hand kan givetvis en tvist prövas av allmän domstol. Det är viktigt att återförsäljaren har ett rättskydd i sin företagsförsäkring, eftersom en rättslig prövning kan bli dyrbar.