
APPLiA Reparation 2021

med korta kommentarer

Förord

APPLiA Reparation 2021 ersätter tidigare villkor vid reparation för konsument, eftersom förändringar i Konsumenttjänstlagen och tillkommande lagstiftningar inte gjorde möjligt att behålla tidigare bestämmelser. APPLiA har i samråd med Konsumentverket förhandlat fram nya reparationsbestämmelser för elektriska hushållsapparater av de varumärken som levererats av APPLiA medlemsföretag. Dessa bestämmelser gäller från och med den 1 juni 2021 och kallas **APPLiA Reparation 2021**.

För dessa bestämmelser gäller 6 månaders omvänd bevisbörda vid reparation och 3 års reklamationsrätt.

För avtal som ingås utanför näringsidkarens lokaler gäller även distansavtalslagen vid reparation.

Stockholm januari 2022

Matts Spångberg

Lathund vid Reparation för avhjälpande av fel på APPLiAs produktsortiment

Detta är en översikt för att klarlägga vanliga föreställningar. Reklamationsrutinerna gäller såvida inte serviceverkstad och konsument överenskommit om annat.

APPLiAs produktsortiment omfattar vitvaror, mikrovågsugnar, dammsugare och små elektriska hushållsapparater. För vitvaror, inbyggda eller fast anslutna produkter och centralsugare gäller att dessa i normalfallet repareras på plats och för övriga apparater att dessa repareras hos verkstad.

- Konsument som vid reklamation åberopar **garanti, reklamationsrätt eller försäkring** 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. 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. För dessa åtgärder gäller villkor om konsumentköp eller försäkring.
- Vid reparation av produkter utanför tider enligt ovan gäller **APPLiA Reparation 2021**. Avtal om sådan reparation ingås mellan konsument och serviceverkstad. APPLiA har på sin hemsida auktoriserade serviceverkstäder.
- Produkter som inte transporteras av köparen till servicepartner utan skall åtgärdas på plats förutsätter att det finns farbar väg och/eller reguljär båtförbindelse för bil till köparen. Företag har rätt att debitera ställtid för dessa transporter, vilket bör kommuniceras med beställaren, så att denne ges möjlighet att själv förflytta produkten till lämplig plats för avhjälpande.
- Vid reklamation skall konsumenten uppge felorsak, hur felet yttrar sig och när felet först blevmärkbart. Reklamationsmottagaren hos säljaren eller verkstaden skall på reklamationsanmälan noggrant notera konsumentens uppgifter. Om felsökning behöver ske skall serviceverkstad informera konsumenten om att undersökningskostnad kan utgå.
- En preliminär felbedömning skall göras av reklamationsmottagaren. Serviceverkstaden har avrådandeplikt från reparation om kostnaden för reparationen överstiger 50% av nuvärdet för produkten. Om konsumenten ändå vill få reparationen genomförd bör serviceverkstad dokumentera att de avrått från reparation innan reparation genomförts.
- Beslutsärenden från ARN Allmänna reklamationsnämnden inom APPLiAs produktsortiment publiceras löpande på APPLiAs hemsida.
- APPLiA bistår medlemsföretag och auktoriserade verkstäder med rådgivning i dessa frågor.
- Skadestånd vid vattenskador, förstörd mat eller tvättgodsskador finns beskrivna i kommentarerna till APPLiA Konsumentköp.

KOMMENTARER TILL APPLIA REPARATION 2021

Inledning

Reparationsavtal är en typ av tjänsteavtal. Konsumenttjänstlagen innehåller mycket utförliga regler om tjänsteavtal mellan näringsidkare och konsument och reparationsavtal omfattas av dessa regler. Konsumenttjänstlagens regler är dessutom till stora delar tvingande till konsumentens fördel. Detta innebär att en avtalsbestämmelse som avviker från Konsumenttjänstlagen och är till nackdel för konsumenten inte är bindande.

Företagen måste noggrant anpassa sin handläggning av reparationsavtal och sina kontakter med konsumenter till Konsumenttjänstlagens systematik för att undvika onödiga konflikter och påföljder. Det är viktigt att avtalet med konsumenten i möjligaste mån är preciserat så att missförstånd inte uppstår, exempelvis om reparationsavtalets omfattning. Vidare är det viktigt att företagen under arbetets utförande håller sådan kontakt med konsumenten och ger sådana underrättelser, som är nödvändiga enligt lagen.

APPLIA har utformat utförliga avtalsbestämmelser, som anknuter till Konsumenttjänstlagen och dess system. Det finns bestämmelser för avtal om undersökning och rådgivning, informationsblankett vid distansavtal samt för avtal om reparation. Bestämmelserna är inte en uttömmande reglering av reparationsavtalet. De tar sikte främst på de normala, konfliktfria relationerna till konsumenterna. Deras syfte är att underlätta avtals ingående och att ge en kompletterande bild av avtalsrelationerna, exempelvis att betona att en reparation måste utföras fackmässigt och med användande av godkända reservdelar. Det har däremot inte varit möjligt ta in alla regler i Konsumenttjänstlagen. Bestämmelserna skulle då inte vara läsbara annat än för jurister och kräva alltför stort utrymme. Vidare kan Konsumenttjänstlagens tvingande regler inte påverkas av några avtalsbestämmelser. APPLiA Reparation 2021 är en tolkning, framtagen i samråd med Konsumentverket, av Konsumenttjänstlagen.

APPLiA har ett elektroniskt formulär till serviceorders på www.xpos.eu

Konsumenttjänstlagen och de ovannämnda bestämmelserna gäller endast reparationer, som företag i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter, huvudsakligen för enskilt ändamål. Om uppdragsgivaren inte är konsument råder avtalsfrihet. APPLIA har utfärdat särskilda bestämmelser för kommersiella reparationer.

I denna vägledning finns kommentarer till bestämmelserna med hänvisningar till Konsumenttjänstlagen, samt en verkstadshandling och checklista.

APPLIA REPARATION 2021

Konsumenttjänstlagen är en lag om reparation och service. Bestämmelserna i Konsumenttjänstlagen är svåröverskådliga. Därför har APPLIA i samråd med Konsumentverket fastställt *APPLIA Reparation 2021*. Genom APPLIA Reparation 2021 sker en branschanpassning, som gör verkstadens administrativa jobb enklare än om lagen skulle tolkas direkt. Bestämmelser gäller endast för avtal mellan företag och konsument. Om beställaren inte är konsument gäller andra APPLIA bestämmelser för reparationer, som bör finnas tillgängliga på företaget.

Efter samråd med Konsumentverket har APPLiA också tagit fram ett elektroniskt formulär till serviceorders som finns att hämta på www.xpos.eu

Den här skriften är till stor del en checklista, som hjälper dig att komma rätt i det dagliga arbetet vid kundmottagning, servicebesök och eventuella reklamationer, när det gäller tillämpning av Konsumenttjänstlagen. I första hand pekar vi på några viktiga punkter som alltid måste iaktas i samband med ett serviceuppdrag.

Konsumenttjänstlagens huvudpunkter

- Gäller endast för arbete som företag utför åt privatpersoner (konsumenter). Den gäller således *inte* bostadsrättsföreningar men väl uppdrag som beställts av en enskild medlem för den egna lägenheten. Den gäller heller inte fastighetsbolag, bostadsstiftelser eller myndigheter.

- Gäller inte vid garantireparationer, d.v.s. när konsumenten reklamerat efter köp av vara.
- Lagen är tvingande. Det betyder att avtal som strider mot lagen är ogiltiga om konsumenten ges sämre rätt än vad som sägs i lagen.
- Företaget ansvarar för att arbetet är fackmannamässigt utfört. Arbetet ska ske i samråd med konsumenten.
- Företaget är i vissa fall skyldigt att avråda från eller avbryta arbetet.
- Tillägsarbeten ska ibland föreslås – och utföras.
- Stort ansvar för fel; som fel räknas även avvikelse beträffande reparationen från vad konsumenten läst eller hört i reklam eller liknande.
- Företaget är skyldigt att avhjälpa fel som gjorts i reparationen.
- Konsumenten måste reklamera, d.v.s. anmäla om det är fel i reparation, inom skälig tid efter det han märkt eller bort märka fel. Den yttersta reklamationsfristen är två år.
- Om priset inte avtalats men företaget lämnat en ungefärlig prisuppgift, får denna vanligen inte överskridas med mer än 15 procent.
- Konsumenten har rätt att avbeställa, men är då skyldig att ersätta verkstaden för kostnader till följd av avbeställningen.
- Konsumenten har rätt att efter begäran få en specificerad räkning.

Distansavtalslagens huvudpunkter

- När avtal om reparation träffas utanför företagets lokaler eller över telefon eller digital utrustning gäller distansavtalslagens bestämmelser.
- Konsumenten har vid ingående av distansavtal ångerrätt i enlighet med lagen.
- Företaget bör ha en rutin som innebär att konsument vid ingående av avtalet/påbörjande av reparationen godkänner (skriftligt) att denne avstår sin ångerrätt.

Verkstadshandledning

Lagen omfattar arbete på lösa saker och på fast egendom. Elektriska hushållsapparater betraktas definitionsmässigt alltid som lösa saker. Lagen omfattar i första hand reparationsarbete men även installation av en apparat.

Undersökning och rådgivning

Ett reparationsuppdrag innehåller två-tre grundläggande moment: felsökning, distansavtal och reparation. I APPLiA Reparation 2021 har avtalet också delats upp i dessa avsnitt.

Efter det att företaget mottagit konsumentens felanmälan krävs i de flesta fall att det görs en undersökning för att ta reda på vad som är trasigt och vad som behöver göras för att apparaten åter skall fungera. Det är först sedan denna förberedande undersökning gjorts som man i allmänhet kan ge besked om vilka åtgärder som erfordras för att avhjälpa felet. Först då vet man hur mycket reparationen kommer att kosta. Inte sällan kan konsumentens felanmälan ske per telefon eller digitalt vilket innebär att det anses utgöra distansavtal vilket innebär ytterligare lagstiftning att hantera vid undersökning och reparation.

Konsumenttjänstlagen innehåller föreskrifter om samråd med konsumenten i flera olika avseenden. Den viktigaste tidpunkten när samråd bör ske är då den förberedande undersökningen har avslutats. Om kostnadsförslag begärts är detta tidpunkten då sådant kan lämnas. Vid samma tidpunkt kan det bli aktuellt att *avråda* konsumenten från att genomföra en reparation. Det kan vid undersökningen också ha visat sig att behovet av *tillägsarbete* finns. I dessa fall är man enligt lagen *skyldig* att samråda med konsumenten om detta arbete skall utföras.

En väsentlig anledning till att dela upp reparationsuppdraget i två moment är också att reparationsuppdraget inte definieras förrän undersökningen är verkställd. Det blir sålunda inte konsumentens ofta vaga fel beskrivning utan företagets fackmässiga felanalys som ligger till grund för bestämningen av uppdragets omfattning och inriktning.

När den förberedande undersökningen är verkställd, bör konsumenten informeras om resultatet och få ta ställning till om denne vill få reparationen utförd eller inte. Om konsumenten blir avradd eller inte vill fullfölja uppdraget, har företaget givetvis rätt att ta ut ersättning för det utförda arbetet fram till

konsumentens beslut. Om denne, vilket torde ske i normalfallet, vill få arbetet utfört, kommer den förberedande undersökningen att ingå som en del i uppdraget.

Vid enkla rutinmässiga reparationer, t ex många reparationer av elektriska småapparater, kan man avstå från att dela upp reparationsuppdraget i två delar – förberedande undersökning och reparation. I många fall torde det därvid vara möjligt att tillämpa fasta reparationspriser. Verkstaden kan också komma överens med konsumenten om ett takpris redan vid inlämningen av apparaten. Ett sådant arrangemang fritar emellertid inte företaget från plikten att i förekommande fall avråda respektive samråda om tilläggsarbete.

Distansavtal

Avtal som sker utanför näringsidkarens lokaler är i normalfallet att betrakta som distansavtal och då ska också dessa regler vägas in. Om avtalet tillkommit på distans är det viktigt att innan reparation påbörjas dokumentera (skriftligt) att konsumenten avstår från ångerrätten för den tjänst som skall utföras, i annat fall kan konsumenten ångra tjänsten i upp till 14 dagar vilket kan skapa stora problem.

Reparationsuppdraget

Det finns grundläggande föreskrifter i lagen om

- fackmannamässigt
- omsorg om konsumentens intressen
- samråd med konsumenten i nödvändig omfattning

Fackmannamässighet är alltså ett centralt begrepp i lagen och i APPLiA Reparation 2021. I fackmannamässighet ingår givetvis att iaktta gällande säkerhetsföreskrifter, t ex att endast använda komponenter som godkänts för användning i den apparat som skall repareras. Om sådana delar ej längre skulle finnas att tillgå, kan leverantören ge anvisning om vilka ersättningsdelar som får användas i apparaten.

Vid reparation förväntas att företaget vidtar de åtgärder som normalt krävs för att avhjälpa fel i en apparat. Med hänsyn till lagens stränga påföljder finns en risk för att alltför omfattande arbete läggs ner för att företaget skall vara hundra procentigt säkert på att det påtalade felet avhjälps varaktigt. Detta skulle medföra onödigt stora kostnader för konsumenten. Det räcker emellertid att utföra de åtgärder som *enligt fackmässig bedömning normalt skulle krävas* för att åtgärda felet. Skulle det likväl visa sig att åtgärden i det enskilda fallet inte leder till det önskade resultatet, kan företaget undgå ansvar för detta under förutsättning att åtgärden varit fackmässigt motiverad. Om ytterligare arbete sålunda skulle krävas för att komma tillrätta med felet, får konsumenten betala de tillkommande kostnaderna.

Samråd med konsumenten ska i första hand ske i några fall som regleras i lagen.

Avrådandeplikt

Om företaget finner att en reparation inte är lönsam för konsumenten, skall denne kontaktas och avrådas från reparation. Skäl till avrådan kan t ex vara apparatens bristfälliga beskaffenhet, ålder, eller reparationskostnadens storlek i förhållande till varans värde. En riktlinje, som angivits, är att avrådan bör ske om priset för reparationen kan beräknas *uppgå till eller överstiga hälften av apparatens antagna marknadsvärde*. Man måste också beakta bruksvärdet för konsumenten och den återstående troliga livslängden.

Om det inte går att nå konsumenten för att avråda bör företaget i eget intresse avbryta påbörjat arbete. Företaget har därvid rätt att få ersättning för sina kostnader fram till avbrottet.

Om avrådan ej skett riskerar företaget att inte få någon betalning för utfört arbete eller inte större rätt till betalning än företaget skulle ha om konsumenten avbeställt reparation.

Om konsumenten trots avrådan vill ha reparationen utförd måste noggrann anteckning om detta göras på serviceordern.

Tilläggsarbete

Ett annat fall då samråd med konsumenten måste ske är då företaget konstaterar att det ligger i konsumentens intresse att även få andra åtgärder vidtagna med apparaten än den först beställda

reparationen.

När en sådan iakttagelse görs bör alltså konsumenten kontaktas för att få tillfälle att ta till ställning till om tilläggsarbete skall utföras. Om tilläggsarbete utförs utan att konsumenten tillfrågats, riskerar företaget att inte få betalt för detta extra arbete.

Om företaget sökt konsumenten och inte anträffat denne, har företaget enligt APPLIA Reparation 2021 rätt att utföra tilläggsarbete, om kostnaden inte överstiger 15 % av priset för den avtalade reparationen eller om värdet av tilläggsarbetet inte överstiger 1,5 % av gällande prisbasbelopp.

Gör alltid ordentliga anteckningar på serviceordern om konsumentkontaktarna.

Fel i reparationen

Lagen upptar ett flertal olika fall, då del i reparationen anses föreligga fel. Dessa är:

- avvikelser från fackmässighet
- avvikelser från säkerhetsföreskrifter
- avvikelser från vad som anses avtalat
- underlåtenhet att utföra tilläggsarbete
- avvikelser från vad som utlovats vid marknadsföring
- underlåtenhet att lämna nödvändig information om tjänsten

Företaget ansvarar endast för ursprungliga fel i reparationen som beror på företaget. Felet skall ha förelegat vid tidpunkten då arbetet slutförts även om det visat sig först senare. Om företaget gjort en fackmässig bedömning av vad som bör åtgärdas och utfört reparationen på ett korrekt sätt kan fel i reparationen inte anses föreligga även om resultatet inte alltid blivit det som konsumenten hoppats på. Skulle däremot garanti ha lämnats på reparationen, gäller att företaget har ett funktions- och hållbarhetsansvar för det utförda arbetet. Företaget har vidare bevisbördan och kan endast undgå sitt ansvar för resultatet om han visa att den bristande funktionen beror på omständigheter på konsumentens sida.

I det garantilösa fallet gäller däremot att konsumenten måste göra sannolikt att den bristande funktionen beror på fel i den ursprungliga reparationen. APPLIA Reparation 2021 förutsätter att garanti inte har lämnats för reparationen.

Reklamationen

Konsumenten har en skyldighet att utan dröjsmål undersöka att reparationen utförts på ett tillfredsställande sätt.

Det kan inte begäras att konsumenten skall göra en teknisk undersökning av apparaten. Det normala sättet att prova är givetvis att använda apparaten. Skulle det visa sig att apparaten inte fungerar tillfredsställande vid provningen, skall konsumenten snarast möjligt reklamera felet till företaget. Enligt Konsumenttjänstlagen anses en reklamation som skett inom två månader efter det att fel upptäckts vara gjort inom rätt tid.

Den yttersta tidsgränsen för reklamation enligt lagen är tre år efter tidpunkten då arbetet slutförts. Det torde dock höra till absoluta undantagsfall att en konsument kan styrka ursprungligt fel i en utförd reparation efter så lång tid.

Ju senare en reklamation lämnas desto mindre är sannolikheten att en påtalad bristfällighet beror på fel i reparationen. Om reklamationer görs sent minskar konsumenternas möjligheter att göra sannolikt att bristfälligheten beror på fel i reparationen.

Om konsumenten har gjort en omotiverad reklamation och detta förorsakat företaget arbete och kostnader har konsumenten skyldighet att ersätta företaget för detta.

Avhjälpan av fel

Om det skulle visa sig att det föreligger fel i en av företaget utförd reparation, skall företaget inom skälig tid

kostnadsfritt avhjälpa felet.

Vad som är skälig tid kan bero på olika omständigheter. Det måste t ex vara mera bråttom att reparera ett frysskåp än att reparera en spishäll där en av fyra värmezoner upphört att fungera. Företaget kan förlänga väntetiden på reparationen genom att ställa en ersättningsapparat till konsumentens förfogande.

Företaget är inte skyldigt att avhjälpa fel om detta skulle medföra oskäligt storakostnader för företaget. Det kan t ex gälla kvarstående skönhetsfel, som saknar betydelse för konsumenten men som är dyrbart att åtgärda. Kostnaderna kan också bli oskäligt stora om konsumenten flyttat apparaten till en ort långt ifrån företagets verksamhetsområde.

Avhjälpan av fel i reparation skall enligt lagen ske utan kostnad för konsumenten. Det innebär att konsumenten i vissa fall kan ha rätt att få ersättning för egna kostnader, till exempel resekostnader. Konsumenten är dock skyldig att begränsa kostnaderna och får därför normalt sett förväntas kombinera nödvändiga besök hos verkstaden med resa för andra ärenden. Företaget kan också bli skyldigt att ersätta konsumenten för förlorad arbetsförtjänst om det kan anses ha varit nödvändigt för konsumenten att ta ledigt från sitt arbete för att få ett fel avhjälpt och om ledigheten medfört löneavdrag. Detta börgivetvis styrkas av arbetsgivaren.

Om företaget misslyckas med att avhjälpa fel kan konsumenten göra gällande andra påföljder. Normalt sett får konsumenten finna sig i att företaget utför två avhjälpningsförsök innan andra påföljder inträffar. Om olika fel i reparationen inträffat kan antalet avhjälpningsförsök utökas.

Andra påföljder vid fel

Om företaget inte kunnat – eller försummat att avhjälpa fel – får konsumenten innehålla betalningen, göra avdrag på priset eller i sista hand häva avtalet.

Dröjsmål

Försening/dröjsmål inträffar om uppdraget inte påbörjats eller avslutats inom överenskommen tid och detta inte beror på konsumenten.

För att undgå ansvar för dröjsmål är det viktigt att företaget inte lovar mer precisa tider, t ex tid för hembesök eller tid då en vara ska vara färdig att avhämta än den kan stå för.

Det kan därför vara lämpligt att vid beställningen ange en ungefärlig tidpunkt och vid behov senare bekräfta färdigdatum respektive tid för undersökning. Det är också viktigt att företaget omedelbart kontaktar konsumenten, då man inser att risk för dröjsmål kan föreligga för att undvika att konsumenten ådrar företaget kostnader (t ex stannar hemma från jobbet i onödan). *Anteckna utlovade tider på serviceordern, även sådana som lämnats vid senare kundkontakter.*

Skadestånd

Lagen ger konsumenterna möjlighet att yrka skadestånd i en omfattning som tidigare varit okänd i svensk lagstiftning. Om fel eller dröjsmål föreligger och konsumenten åsamkats skada eller förlust har konsumenten rätt att kräva skadestånd. Men om företaget kan visa att fel eller dröjsmål inte beror på försummelse från företaget, kan företaget slippa ansvarsskyldighet.

Ersättning ska i princip omfatta all skada på grund av felet eller dröjsmålet, t ex:

- skada på apparaten som repareras
- skada på förstört tvätt- eller diskgoods
- skada på frysta livsmedel som tinat
- förlorad arbetsförtjänst
- ersättning för resekostnader
- hyra av ersättningsapparat
- anlåtande av tvättinrättning när en tvättmaskin inte kan användas
- måltider på en restaurang när kök inte kan användas

Dessa är exempel ur lagens förarbeten.

Ersättning kan i vissa fall jämkas om den skulle vara oskäligt betungande för företaget. Personskador omfattas inte av lagens bestämmelser. APPLiA Reparation 2021 punkt 11 friskriver företaget från konsumentens krav på förlust i näringsverksamhet på grund av fel eller dröjsmål.

Konsumenten är enligt lag skyldig att begränsa verkningar av skadan. Den bör t ex innan den hyr en låneapparat höra efter med företaget om den kan få låna en sådan.

Lagen innehåller i övrigt bestämmelser om skadeståndsskyldighet för indirekta skador som drabbat konsumenten eller någon annan medlem i konsumentens hushåll. Företaget torde t ex bli skadeståndsskyldigt för inträffade vattenskadorna eller bränder som förorsakats av fel i reparation. Det är därför viktigt att ta reda på vilka försäkringsmöjligheter som finns för företaget beträffande denna typ av skadeståndsansvar.

Förutom skadeståndsbestämmelserna enligt konsumenttjänstlagen kan konsumenten åberopa produktansvarslagen i den mån denna lag är tillämplig.

Om en konsument, som reklamerar en reparation utöver avhjälpande av felet, även kräver skadestånd uppmanas samtliga berörda företag inom APPLiA att hänskjuta skadeståndsanspråken i första hand till APPLiAs Ansvarsnämnd för bedömning. Konsument bör hänvisas till ARN - Allmänna reklamationsnämnden.

Priset, specificerad räkning

Konsumenten ska betala det pris som avtalats. Om fast pris inte avtalats, ska konsumenten betala det pris som företaget brukar debitera för motsvarande reparationer, om detta är skäligt i jämförelse med priset i branschen.

Om en ungefärlig prisuppgift lämnats, har företaget rätt att överskrida det angivna prisets med högst 15%. I det enskilda fallet *kan parterna komma överens* om en större avvikelse från ungefärlig prisuppgift, t ex 25%.

Det blir nästan alltid tråkiga diskussioner vid prisöverskridanden. Lämna därför aldrig prisuppgift till konsumenten utan att vara säker på den slutliga kostnaden. Regelmässigt bör en förberedande undersökning göras av en vara innan prisuppgift lämnas. Det måste därför utses en eller flera personer på företaget vilka är bemyndigade att beräkna och avlämna kostnadsförslag. Klara regler måste finnas som anger vilka kostnadselement och beräkningsgrunder som skall tillämpas. Så kallade fasta priser bör i stor utsträckning kunna användas för att förenkla prisberäkning i det enskilda fallet.

Om inte annat avtalats är konsumenten skyldig att betala kontant när reparationen utförts. Om konsumenten begär specificerad räkning har han rätt att få det och har rätt att vänta med betalningen till dess att specifikation erhållits. En korrekt ifylld APPLiA-serviceorder torde under alla omständigheter vara en sådan specificerad räkning som konsumenten får godta.

Dröjsmålsränta

I Konsumenttjänstlagen saknas bestämmelser om dröjsmålsränta. APPLiA Reparation 2021 fastslår dock att konsumenten vid dröjsmål med betalningen är skyldig att erlägga dröjsmålsränta enligt avtalet. Det innebär att företaget redan på serviceordern måste notera att dröjsmålsränta utgår och ange räntesats. APPLiA-serviceordern har förtryck för detta ändamål.

När konsumenten inte betalt i rätt tid har företaget vidare rätt att en gång debitera påminnelseavgift enligt inkassolagen.

Konsumenten kan avbeställa

Konsumenten har rätt att när som helst innan en reparation är avslutad avbeställa denna. Konsumenten är dock skyldig att betala för redan utfört arbete. Ersättningen ska motsvara det pris som skulle ha gällt om avtalet bara omfattat det arbete som redan hunnit utföras. Företaget har vid avbeställning också rätt till ersättning för vissa förluster, till exempel förlust för att företaget gått miste om ett annat uppdrag på grund av att företaget planerat verksamheten med hänsyn till det avbeställda uppdraget.

Utebliven medverkan från konsumenten

Om konsumenten inte lämnar erforderlig medverkan har företaget rätt att inställa arbetet, om denna medverkan är en förutsättning för reparationen, till exempel om konsumenten inte är hemma på

överenskommen tid för servicebesök. Om konsumentens dröjsmål är av väsentlig betydelse för företaget, får företaget häva avtalet.

Om konsumenten inte är hemma på överenskommen tid, bör företaget lämna ett meddelande – lämpligen ett förtryckt kundmeddelande – och på detta ange att man förgäves sökt konsumenten, samt uppmana denne att snarast kontakta företaget för att avtala om ny tid. Av meddelandet bör vidare framgå att de extra kostnaderna för det onödiga servicebesöket kommer att debiteras. Om konsumenten inte hör av sig kan företaget häva avtalet och skicka en separat räkning på kostnaderna för det förfelade kundbesöket.

Tvist

Ibland uppstår tvister mellan konsument och företagare om tillämpningen av lagen och branschens reparations-bestämmelser. Parterna bör i första hand försöka lösa uppkomna tvister genom en underhands-överenskommelse.

Om parterna inte kan enas kan konsumenten för sin del vända sig till ARN - Allmänna Reklamationsnämnden eller allmän domstol.

APPLiAs Ansvarsnämnd handlägger skadeståndsfrågor

Företaget kan, om konsument yrkar skadestånd eller kräver åtgärder av större principiell betydelse, för sin del underställa ärendet APPLiAs Ansvarsnämnd för bedömning.

Nämnden består av opartisk kvalificerad jurist och fackkunniga branschrepresentanter. När en konsument framställer skadeståndsanspråk skall företaget överlämna en särskild blankett som kunden ombeds fylla i. Blanketten kompletteras av företaget med dess kommentarer och översändes till Ansvarsnämnden. Sedan Ansvarsnämnden behandlat tvisten översändes en rekommendation till parterna om hur tvisten enligt Nämndens mening bör lösas.

Nämnden kan också i fall av principiell betydelse biträda ett företag då en konsument för ett skadeståndsärende vidare till domstol.

Förenklad lag om företags rätt att sälja saker som inte har hämtats Lag (1985:982) om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats innehåller regler om hur man skall förfara med saker som inte hämtats. Lagen innebär väsentliga förenklingar för företagen. För att få sälja eller bortskaffa en apparat krävs att uppdraget har slutförts. Det slutförda uppdraget kan vara en förberedande undersökning för kostnadsförslag eller total reparation.

Innan en försäljning äger rum ska konsumenten i rekommenderat brev anmanas att hämta apparaten. I anmaningen ska konsumenten också upplysas om att apparaten annars kommer att säljas efter viss tid – *minst tre månader från anmaningen*. Det ska också anges vilket belopp som konsumenten är skyldig att betala för reparationen och förvaringen av apparaten. När tremånadersfristen gått ut har företaget rätt att sälja apparaten. Om försäljningspriset efter avdrag för försäljningskostnaden överstiger företagets fordran, ska företaget betala ut överskottet till beställaren. Saknar apparaten försäljningsvärde kan den i stället bortskaffas på lämpligt sätt.

APPLiA-blankett för serviceräkning - bra underlag för korrekt avtal

I och med att en serviceverkstad åtar sig ett uppdrag sluts ett avtal mellan företaget och beställaren. Med hänsyn till lagens stränga påföljdsbestämmelser är det nödvändigt att detta avtal sluts på ett formellt riktigt sätt. APPLiA blanketten fyller alla krav på ett korrekt avtal. Använd därför alltid APPLiA serviceräkning. Om denna blankett används och ifylls på ett korrekt sätt är riskerna små för senare tvister med konsumenten om den utförda reparationen. Blanketten används som serviceorder, kontantkvitto och räkning, inga extra fakturor behövs. Siffrorna i blanketten intill syftar på punkterna i checklistan.

CHECKLISTA APPLiA Reparation 2021

Viktiga punkter och regler att iaktta vid reparation av hushållsapparater.

1. Felanmälan

Anteckna noga dag för felanmälan, kundnamn, även förnamn, fullständig adress med postnummer, telefonnummer till bostad och arbete, gärna också mailadress. Du måste kunna nå konsumenten för samråd

enligt Konsumenttjänstlagen.

Om felanmälan gjorts utanför näringsidkarens lokaler gäller även distansavtalslagen i tillämpliga delar.

2. Vem skall betala - behörig beställare?

Om t ex fastighetsföretag, bostadsrättsförening eller liknande beställer, måste du anteckna beställarens namn och faktureringsadress. Kontrollera att den som anmäler ett fel har rätt att beställa för ägarens räkning. Observera Konsumenttjänstlagen gäller inte för service mot annan än konsument.

3. Konsumentens felanmälan?

Kundens felanmälan är viktig. Skriv kortfattat vilka fel konsumenten uppgivit och vilka åtgärder som beställs. *Skriv inte upp vad du tror felet kan vara innan du undersökt apparaten.*

Ta reda på exakt apparattyp, fabrikat, tillverknings- och eventuellt serienummer. Detta för att rätt reservdel ska kunna tas med vid servicebesök eller beställas hem för verkstadsreparation. För att ta reda på om eventuell apparatgaranti gäller bör noteras av vem och när maskinen såldes. *Utlova inte garantireparation före felsökningen.*

4. Kostnadsförslag

Undvik tvister. Lämna gärna kostnadsförslag men gör det först efter undersökning av apparaten. Lämna aldrig ett ungefärligt pris. Det uppfattar konsumenten som bindande. Ett alternativ är att konsumenten lämnar eller godkänner ett takpris och att du åtar dig att reparera inom detta tak. Du har rätt att ta betalt för din undersökningskostnad i samband med kostnadsförslaget. Lämpligen kan du ta ut en fast avgift för detta och ta betalt för det i förväg. En av rutorna "kostnadsförslag begärt" ska alltid vara ifylld. Om du lämnar prisuppgift, anteckna beloppet och även datum för uppgiften. När konsumenten har godkänt eller avböjt, kryssa för och skriv också vem som lämnat uppgiften.

5. Färdigdatum

Reservdelsleveranser kan bli försenade. Ett arbete kan vara mer komplicerat än vad du från början trodde, medarbetare kan bli sjuka och andra hinder kan inträffa. Lämna därför inte uppgift om när ett jobb ska vara färdigt, förrän du är helt säker på att klara av det. Vad du bör kunna lova är däremot startdagen för ett servicearbete.

För fältservice på tyngre apparater lämna aldrig klockslag, ange möjligen förmiddag respektive eftermiddag. Försiktighet rekommenderas därför att försening kan innebära att du blir skadeståndsskyldig enligt Konsumenttjänstlagen.

6. Avtalsbekräftelse

I samband med att undersökning eller reparation påbörjas ska ett exemplar av serviceordern lämnas till konsumenten som bekräftelse på vad som avtalats och vilka bestämmelser (APPLiA Reparation 2021), som gäller för serviceuppdraget. Vid verkstadsreparationer lämnas serviceorderkopian till konsumenten i samband med att serviceordern skrivs ut vid inlämningstillfället. När orderkopia utväxlas är både konsumenten och ditt företag bundna till vad som står på ordern.

7. Avrådan

Konsumenten ska avrådas från reparation, om den med hänsyn till priset, apparatens värde eller skick inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten.

En tumregel är att man bör avråda från reparation då kostnaden överstiger hälften av varans värde vid dagen för reparation. Avrådan bör också ske om apparaten är gammal (notera: rekommenderade lagerhållningstider för reservdelar för småapparater – 4-5 år, för tyngre apparater – 8-10 år).

Anteckna alltid på serviceordern när avrådan skett. Om konsumenten ändå vill få reparationen utförd notera också detta på ordern.

Avrådan kan ske vid olika tillfällen under uppdragets gång. Om du redan vid beställningen ser att apparaten är så gammal eller bristfällig så att reparationen blir olönsam, bör avrådan ske redan då. Det kan också vara så att skäl till avrådan upptäcks först i samband med reparationsarbetet. Arbetet bör då avbrytas och konsumenten informeras. För nedlagt arbete fram till avbrottet har företaget rätt till ersättning.

8. Tilläggsarbete

Enligt lagen är företaget skyldigt att utföra tilläggsarbete, om det är i konsumentens intresse att detta utförs samtidigt. Innan tilläggsarbete utförs skall konsumenten kontaktas för överenskommelse om detta.

Om konsumenten inte är anträffbar får företaget ändå utföra tilläggsarbetet om kostnaden inte överstiger 15 % av överenskommet reparationspris eller reparationskostnaden inte överstiger 1,5% av ett basbelopp.

9. Service hemma hos konsumenten

Tyngre hushållsapparater repareras huvudsakligen hemma hos konsumenterna. Den förberedande undersökningen som då görs baserad på av konsumenten anmäld felyttring, leder då fram till serviceteknikerns bedömning av vilka åtgärder som bör vidtas. Den förberedande undersökningen kan också leda till ett avrådande eller tillrådan av visst tilläggsarbete.

Om konsumenten inte är hemma vid reparationen och heller inte anträffbar på uppgivet telefonnummer, skulle det bli onödigt dyrt för konsumenten att arbetet avbryts i avvaktan på konsumentens beslut och att först vid senare tillfälle eventuellt åtgärda påtalade fel. Om det i ett sådant fall inte föreligger skäl till avrådan eller till rekommendation om tilläggsarbete och om kunden heller inte begärt kostnadsförslag bör reparationen genomföras.

Konsumenten bör efter den förberedande undersökningen informeras om vilket arbete som ska utföras och vad det kommer att kosta. Gör tydliga noteringar på serviceordern om överenskommelser med konsumenten.

10. Betalning

Företaget har rätt till kontant betalning när arbetet är avslutat. Om konsumenten inte betalar kontant utan blir fakturerad, har företaget rätt att ta ut fakturakostnad.

11. Specificerad räkning – APPLIA serviceräkning

Enligt Konsumenttjänstlagen har konsumentens rätt till specificerad räkning. Om APPLIA-ordern används är den enligt överenskommelsen med Konsumentverket tillräcklig som specificerad räkning. En förutsättning är att väsentliga reservdelar, t ex programverk, motorer och liknande, är specificerade i materialuppställningen. I den mån fasta priser överenskommit behövs dessa inte specificeras.

12. Säkerhet för betalning

Om du har anledning att tvivla på konsumentens betalningsvilja/förmåga, har du rätt att begära förskottsbetalning. Om konsumenten vill hämta en apparat på verkstaden och inte kan betala, har du rättighet att behålla apparaten tills betalning skett.

13. Avbeställningsrätt

Konsumenttjänstlagen ger konsumenten rätt att när som helst avbeställa ett serviceuppdrag, även om serviceorder, d.v.s. avtal har utväxlats. Vid avbeställning har emellertid företaget rätt att få ersättning för allt redan utfört arbete, förluster och kostnader.

14. Dröjsmål

Om du upptäcker att du inte kan hålla överenskomna tider, måste du för att undvika skadeståndsanspråk, omedelbart kontakta konsumenten. Anteckna tidpunkten för en sådan kontakt på serviceordern.

15. Konsumenten är inte hemma

Om konsumenten inte lämnar överenskommen medverkan, t ex inte är hemma på överenskommen tid eller inte lämnar överenskommen handräckning, har företaget rätt till ersättning för sina merkostnader.

16. Reklamationer

Efter det att en apparat reparerats ankommer det på konsumenten att prova att reparationen utförts enligt överenskommelse.

Om konsumenten är missnöjd med en reparation skall han utan dröjsmål anmäla detta (reklamera) till företaget. Reklamation som sker inom två månader anses enligt lag ha skett inom skälig tid. Den yttersta

reklamationsfristen är två år från reparationstillfället.

Konsumenten måste dock alltid göra sannolikt att uppkomna bristfälligheter beror på fel i det utförda arbetet eller i de inmonterade delarna. Om konsumenten försummar att reklamera i rätt tid förlorar han rätten att få felet avhjälpt.

Vid konstaterat fel i reparation har företaget skyldighet att kostnadsfritt avhjälpa felet, om detta inte skulle bli oskäligt betungande för företaget. Avhjälpan ska ske inom skälig tid.

17. Skadestånd

Konsumenten har under vissa förutsättningar rätt till skadestånd (t ex för reskostnader i samband med reklamation, förlorad arbetsförtjänst, kostnad för hyra av ersättningsapparater, skador på annan egendom t ex skadat tvättgod.)

Om företaget kan visa att fel eller dröjsmål inte beror på försummelse från företagets sida, har konsumenten inte rätt till skadestånd.

18. Skadestandsreglering

Det är svårt för ett företag att bedöma skäligheten i konsumentens skadestandsanspråk.

APPLIA har därför inrättat en Ansvarsnämnd, som gör en saklig bedömning av konsumentens anspråk. Alla skadestandsanspråk bör därför överlämnas till APPLIAs Ansvarsnämnd, som efter bedömning lämnar ett förslag till reglering av skadestandsanspråken till respektive företag. Särskilda blanketter för skadestandsanmälan finns hos APPLIA.

I. Avtal om undersökning och rådgivning

Om en konsument kontaktar ett serviceföretag på grund av ett fel på en elektrisk hushållsapparat åtar företaget sig att omsorgsfullt, och med beaktande av konsumentens kostnader och nytta av att få apparaten reparerad, undersöka apparaten och antingen rekommendera lämplig åtgärd eller avråda från att reparation utförs.

Om konsumenten så begär, åtar företaget sig att lämna skriftligt kostnadsförslag för lämplig reparation.

För utförd undersökning, rådgivning och kostnadsförslag utgår särskild avgift, undersökningsavgift. För att företaget ska få ta ut en sådan avgift krävs att konsumenten har informerats om avgiften på ett tydligt sätt innan avtalet om undersökning ingicks.

Om avtal därefter träffas om viss reparation, gäller nedanstående bestämmelser. Reparationsavtal kan ingås utan föregående avtal om undersökning.

Enligt Konsumenttjänstlagen (4 §) åläggs företaget en omsorgsplikt, som innebär att företaget skall ställa sin sakkunskap och yrkeserfarenhet till konsumentens förfogande och uppträda aktivt lojalt mot konsumenten. Företaget har också skyldighet att samråda med konsumenten i den utsträckning som det behövs och är möjligt. Av dessa allmänna principer följer många förpliktelser för företaget med vittgående påföljder. Företaget är således skyldigt att avråda konsumenten från att utföra en reparation som inte är lönsam för denne och företaget är vidare exempelvis skyldigt att underrätta konsumenten om behov av tilläggsarbeten. Företaget har en allmän skyldighet att söka undanröja missförstånd och oklarheter och skall ge konsumenten lämpliga råd och vägledning.

Detta är anledningen till att det i många fall behövs ett avtal om undersökning och rådgivning. Om den begärda reparationen kan tänkas bli dyrbar eller omfattande eller inte lönsam för konsumenten, måste företaget ha tillfälle att undersöka ett angivet fel för att antingen rekommendera en lämplig reparationsåtgärd eller avråda konsumenten från att låta utföra en reparation. Det kan också vara på det sättet att apparaten är så gammal att företaget redan från början kan inse att en reparation inte lönar sig och direkt kan avråda från reparation.

Avtalet om undersökning och rådgivning är ett konsultavtal som inte omfattas av Konsumenttjänstlagen. Det gäller en intellektuell prestation, inte arbete på lösa saker.

Konsumenten är enligt avtalet skyldigt att ersätta företaget kostnaderna för utförd undersökning, rådgivning och kostnadsförslag om sådant begärts och företaget tydligt informerat om undersökningsavgift. Det kan vara fråga om tidsåtgång för hembesök, arbete med nedmontering av apparat eller tekniska beräkningar av olika slag. Oavsett om den förberedande undersökningen leder till kostnadsförslag eller inte är konsumenten skyldig att betala företagets kostnader. I allmänhet torde undersökningskostnaderna bli högre i de fall företaget skall lämna ett bindande kostnadsförslag före reparationen.

II. Informationsblankett vid distansavtal

Om avtal träffats utanför företagets affärslokaler gäller distansavtalslagen (Lag 2005:59 om distansavtal och avtal utanför affärslokaler). Konsumenten skall då ges information om sina rättigheter enligt lagen.

Med distansavtal avses ett avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans.

Med avtal utanför näringsidkarens affärslokal avses

- avtal som ingås då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens affärslokal.

-avtal i näringsidkarens affärslokal eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats där de samtidigt varit närvarande.

III. Avtal om reparation

1. Tillämplighet

Följande bestämmelser gäller för reparation av elektrisk hushållsapparat, som företag i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter huvudsakligen för enskilt ändamål. Bestämmelserna gäller inte reparation som sker till fullgörande av köp, för att avhjälpa fel i såld egendom.

Konsumenttjänstlagen (1985:716) innehåller utförliga, till stor del tvingande, regler om företags och konsumenters rättigheter och förpliktelser. Bestämmelserna i detta avtal anknyter till Konsumenttjänstlagen.

Bestämmelserna gäller liksom Konsumenttjänstlagen (1 §) reparationer som företag i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter huvudsakligen för enskilt ändamål. Det gäller dock inte reparationer som omfattas av ett köpeavtal, när det är fråga om avhjälpan av fel i såld egendom, som omfattas av köpbestämmelser eller konsumentköplagen.

Konsument begreppet är detsamma som konsumentköplagen. Med konsument avses en fysisk person, som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, d vs uppträder huvudsakligen såsom privatperson. Lagen gäller däremot inte mellan två näringsidkare i deras yrkesmässiga verksamhet och inte heller på avtal, där uppdragsgivaren är en juridisk person oavsett om han bedriver näringsverksamhet eller inte.

2. Företagets åtagande

Företaget ansvarar för att den beställda reparationen utförs fackmässigt samt att erforderliga reservdelar är av god beskaffenhet och där så erfordras typgodkända enligt gällande säkerhetsbestämmelser. Vid utförande av reparationen tar företaget tillvara konsumentens intressen och samråder med honom i den utsträckning som det behövs och är möjligt.

Om inte annat avtalats utför företaget de åtgärder som normalt erfordras för att avhjälpa påtalat fel. Efter reparationen kan ett behov av intrimning eller service kvarstå. Företaget åtar sig i så fall att inom skälig tid kostnadsfritt utföra nödvändiga åtgärder. Om inte annat framgår av punkt 3 är företagets åtagande begränsat till den beställda reparationen.

Det grundläggande krav som konsumenten har rätt att ställa på företaget är att reparationen skall utföras fackmässigt (KtjL 4§). Denna bestämmelse utgör grundvalen för många regler i lagen om företagens skyldighet i olika avseenden. Det är fråga om en objektiv måttstock. Företaget skall handla på sådant sätt som kan krävas av en normalt skicklig och kunnig samt seriöst arbetande fackman inom det område som reparationen gäller. Kravet på fackmässighet gäller alla moment i företagets prestation, genomförandet av arbetet, materialanskaffning och hantering av konsumentens egendom.

Avtalsfrihet råder dock vad gäller omfattning och innehåll av reparationen. Man kan genom avtalet bestämma att reparationen endast skall avse vissa preciserade åtgärder. Man kan till och med bestämma att det är frågan om en provisorisk reparation av en apparat. Omvänt kan företaget åta sig att apparaten efter reparationen skall fungera helt tillfredsställande eller åta sig ett särskilt gott utförande av reparationen.

Företaget är vidare skyldigt att med tillbörlig omsorg ta tillvara konsumentens intressen och samråda med konsumenten.

Det material som används för reparationen skall vara normalgott i fråga om utseende, användbarhet för ändamålet och hållbarhet. För elektriska hushållsapparater gäller av säkerhetsskäl att endast original reservdelar kan användas.

Företaget skall företaga de reparationsåtgärder som enligt en fackmässig bedömning normalt erfordras för att avhjälpa påtalade fel. Det kan inträffa att företaget har förfarit fackmässigt, men att felet ändå inte blivit avhjälpt. Det kan ha varit så att det fordrades en mer omfattande undersökning och reparation än som kunde förutses från början. Det kan då bli nödvändigt med en ny reparation och konsumenten måste betala även för denna. Kravet på fackmässigt uppträdande kan alltså i vissa fall leda till en begränsning av företagets ansvar. Reparationen får inte utföras i strid mot författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som avser att säkerställa att apparaten är tillförlitlig från säkerhetssynpunkt.

Av företagets omsorgsplikt följer att företaget är skyldigt att avråda (KtjL 6 §) konsumenten från att låta utföra en reparation, om denna med hänsyn till priset, värdet av föremålet för reparationen eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten. Om i sådant fall reparationen har börjat utföras skall företaget underrätta konsumenten om förhållandet och begära hans anvisningar. Avrådan skall ske så tidigt som möjligt, där så är möjligt redan i samband med beställningen av reparationen för att förebygga att konsumenten ådrar sig kostnader. Reparationen bör löna sig för konsumenten. Härmed menas att konsumenten bör av reparationen få en nytta som står i rimlig proportion till kostnaderna. Med nytta menas ekonomisk nytta enligt en objektiv fackmässig bedömning. En riktlinje för bedömningen kan vara att en reparation objektivt sett inte kan anses vara till rimlig ekonomisk nytta för konsumenten, om priset för reparationen kan beräknas uppgå till eller överstiga hälften av apparatens antagna marknadsvärde. Man måste också kunna beakta bruksvärdet för konsumenten och den återstående antagna livslängden hos apparaten. Denna kan vara så kort att en reparation av apparaten för fackmannen kan framstå som bortkastade pengar.

Om det inte går att nå konsumenten för att avråda denne från reparation, bör företaget i eget intresse avbryta påbörjat arbete. Företaget har därvid rätt att få ersättning för sina kostnader fram till avbrottet. Endast i de fall företaget är säker på att konsumenten ändå vill ha tjänsten utförd bör detta ske.

Om företaget försummat sin avrådande plikt kan detta innebära att företaget inte erhåller någon betalning eller inte större rätt till betalning än företaget skulle ha om konsumenten avbeställt avtalet. Konsumenten har enligt Konsumenttjänstlagen rätt att när som helst avbeställa en reparation och konsumenten behöver då inte betala det fulla avtalade priset utan endast en begränsad del därav.

Det kan naturligtvis förekomma att företaget har avrått en konsument från att företaga en reparation, men att konsumenten framhärdar och vill ha reparationen utförd. I så fall bör särskilt avtal ingås, i vilket konsumenten bl a intygar att den blivit avrådd.

3. Tillägsarbete

Om det, när reparation utförs, framkommer behov av arbete, som på grund av sitt samband med den beställda reparationen lämpligen bör utföras samtidigt med denna, ska företaget underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar.

Om konsumenten inte kan anträffas eller av annan orsak inte lämnar anvisningar inom rimlig tid får företaget utföra sådant tillägsarbete, om kostnaden för tillägsarbetet är obetydligt eller om det finns särskilda skäl att anta konsumenten önskar få arbetet utfört. Kostnaden för tillägsarbetet får inte överstiga 15% av priset för den avtalade reparationen.

Den vanligaste situationen för tillägsarbete (Konsumenttjänstlagen 8 §) är att väsentliga moment i reparationen, till exempel demontering av apparaten, är gemensam för de båda arbetena, så att konsumenten gör en kostnadsbesparing om de utförs samtidigt. Ett annat praktiskt fall är när resultatet av den avtalade reparationen, även om den i och för sig utförs felfritt, blir till betydligt mindre nytta för konsumenten om inte

också ett ytterligare arbete utförs.

Om företaget har utfört tilläggsarbetet utan att ha sökt kontakta konsumenten, har företaget i princip inte rätt till ersättning för tilläggsarbetet.

Om tilläggsarbetet inte utförs, blir företaget ansvarigt endast om fara uppstår för allvarlig skada för konsumenten.

Det är möjligt att redan vid beställningen av reparation avtala att företaget, om konsumenten inte kan anträffas utan uppskov, när det visar sig finnas behov av tilläggsarbete, får utföra tilläggsarbete inom en vidare prisram än som följer av bestämmelsen.

Det praktiska riktiga sättet att förfara när tilläggsarbeten aktualiseras, torde vara att i möjligaste mån träffa avtal med konsumenten om sådant avtal när priset för detsamma är förhållandevis lågt.

4. Fel i reparation

Företaget ansvarar för fel i reparation, som förelegat vid avlämnandet, även om felet visat sig först senare. Felansvaret regleras utförligt i Konsumenttjänstlagen. Ett fel anses föreligga då apparaten inte fungerar på avsett sätt och det beror på en icke fackmannamässig reparation eller då reservdelar som använts inte uppfyller de krav som anges i punkt 2. Fel föreligger inte om bristfälligheten beror på olyckshändelse efter att konsumenten fått tillbaka apparaten, användning på annat sätt än som är normalt i enskilt hushåll, handhavande i strid mot givna instruktioner eller bristfällig vård från konsumentens sida. Normal förslitning utgör inte fel. Inom sex månader efter att konsumenten fått tillbaka apparaten efter reparation ska fel anses föreligga om företaget inte kan visa antingen att bristfälligheten beror på konsumenten eller att bristfälligheten inte har samband med reparationen.

Konsumenten är skyldig att vidta möjliga och lämpliga åtgärder för att begränsa skada till följd av fel.

Liksom enligt nu i branschen gällande konsumentköpbestämmelser ansvarar företaget endast för ursprungliga fel i reparationen som beror på företaget. Felet skall ha förelegat vid avlämnandet, även om det visat sig först senare. Det är viktigt att framhålla att bestämmelserna inte kan tillämpas om företag genom en garanti eller liknande utfästelse åtagit sig att under viss tid svara för resultatet av reparationen. I Konsumenttjänstlagen (§ 14) har införts en tvingande regel att en sådan utfästelse skall innebära en funktionsgaranti under den angivna tiden. Detta överensstämmer i viktiga fall inte med APPLiA Reparation 2021, som endast avser reparationsuppdrag, då garanti inte lämnats. I Konsumenttjänstlagen har konsumentens reklamationsrätt förstärkts (se punkt 5) och en ytterligare förstärkning av konsumentenskyddet genom tidsgaranti har inte ansetts vara behövlig i dessa bestämmelser.

Fel föreligger enligt p. 4 inte om en bristfällighet beror på konsumenten, varpå ges exempel, eller händelse efter reparationens avslutande och inte heller på normal förslitning.

I Konsumenttjänstlagen (9-11§§) ges en uppräknning av olika fall, då en reparation skall anses vara felaktig. Reparationen skall alltid anses felaktig om resultatet avviker från vad konsumenten har rätt att kräva av fackmässigt utförande och av normalt god beskaffenhet beträffande tillhandahållet material. Felaktighet föreligger också om resultatet står i strid mot säkerhetsföreskrifter som meddelats av myndigheter. Reparationen är felaktig om den strider mot vad som får anses avtalat mellan parterna. Om företaget har åtagit sig att åstadkomma ett visst resultat, är reparationen felaktig om detta resultat inte uppnås. Fel föreligger också enligt en kvantitativ bedömning om företaget inte utfört allt arbete som följer av hans uppdrag.

Reparationen är vidare enligt lagen felaktig om resultatet avviker från sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som kan antagas ha inverkat på avtalet. Sådana uppgifter kan ha lämnats i samband med avtalets ingående eller till och med vid marknadsföring, inte bara av företaget, utan av annat företag eller av branschförening för företagets räkning eller till och med av en leverantör av material till tjänsten eller någon annan i tidigare försäljningsled. Detta ansvar är självfallet mycket vittgående och kan komma att medföra många praktiska komplikationer. Lagstiftarens tanke är att företaget har ett övertag i förhållande till konsumenten på grund av företagets fackmässiga verksamhet och att företaget därför är skyldigt att rätta alla uppgifter som kan ha kunnat påverka konsumenten.

Reparationen kan slutligen anses vara felaktig om företaget före avtalets ingående underlåtit att upplysa konsumenten om något förhållande om reparationens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som företaget kände till eller borde ha känt till och som företaget insåg eller borde ha insett vara av betydelse för

konsumenten. Detta gäller under förutsättning att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet. Lagens mening är att man bör kunna kräva av ett företag som yrkesmässigt utför reparationer åt konsumenter att företaget är aktivt för att skaffa sig kunskaper av betydelse för bedömningen av reparationens värde och att företaget delar konsumenten dessa kunskaper.

Självfallet skall konsumenten, om den finner att fel i reparationen föreligger, inte fortsätta att använda apparaten.

5. Reklamation

Konsumenten bör i eget intresse inom skälig tid efter reparationens utförande prova att det påkallade felet inte kvarstår. Detta kan normalt ske genom att använda apparaten på avsett sätt.

Vill konsumenten klaga på att reparationen är felaktig skall denne underrätta företaget om detta inom skälig tid efter det att felet upptäckts. Underrättelse som sker inom två månader från det att konsumenten märkt felet ska alltid anses ha skett inom skälig tid. Reklamationen får inte ske senare än tre år efter det att reparationen avslutats.

Om det reklamerade felet på utförd tjänst visar sig bero på konsumentens handhavande skall denne ersätta företaget för arbete och kostnader.

Enligt denna punkt första stycket har konsumenten ålagts en undersökningsplikt. Det krävs av konsumenten att den skall inom skälig tid prova att felet har avhjälpats. Det normala sättet att prova detta på är givetvis genom att använda apparaten. Det kan inte begäras att konsumenten skall företa någon teknisk undersökning av apparaten. Om konsumenten kan åberopa att giltigt skäl för dröjsmål med undersökningen, t ex sjukdom eller utlandsresa, kan tiden för genomförandet av dennes undersökning förskjutas. Enligt andra stycket skall konsumenten reklamera inom skälig tid efter det han märkt eller bort märka felet. Underrättelse som sker inom två månader skall alltid anses ha skett inom skälig tid. Den yttersta tidsgränsen för reklamation är dock två år efter att reparationen avslutats. Denna regel torde i praktiken mycket sällan kunna tillämpas. Påföljden av en underlåten reklamation eller för sen reklamation är att konsumenten förlorar rätten att åberopa felet. När konsumenten reklamerar behöver konsumenten inte ange vilka anspråk den framställer på grund av felet. Det räcker att konsumenten säger att den inte godtar resultatet av reparationen, men konsumenten bör också precisera på vilket sätt den anser att reparationen är felaktig.

Enligt tredje stycket är konsumenten ersättningsskyldig om den gjort en omotiverad reklamation. Konsumenten måste göra det sannolikt att det var fråga om ett fel som förelåg redan vid avlämnandet. Företaget är endast skyldigt att avhjälpa sådant fel och kan givetvis inte ådragas kostnader för omotiverade reklamationer. Det kan tänkas att en felaktig funktion efter en reparation beror på annan orsak än den som föranledde reparationen och konsumenten kan givetvis inte få ett sådant fel gratis avhjälp. Om en konsument gjort en reklamation och det vid undersökning visar sig att det inte föreligger ett för vilket företaget ansvarar, är konsumenten ersättningsskyldig. Om en konsument gör en reklamation efter en längre tid och anledning kan finnas att anta att reklamationen är obefogad, bör konsumenten erinras om sin ersättningsskyldighet.

6. Avhjälpande av fel

Företaget åtar sig att inom skälig tid kostnadsfritt avhjälpa fel i reparation, för vilket företaget ansvarar, om detta inte medför olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Konsumenten har att själv stå för sådana kostnader som skulle ha uppkommit även om arbetet hade utförts felfritt. Konsumenten får avböja erbjudandet om denne har något särskilt skäl till det. Konsumenten är skyldig att medverka till att avhjälpande av fel inte medför onödiga kostnader för företaget.

Företaget åtar sig att kostnadsfritt avhjälpa fel i reparation för vilket företaget ansvarar. Undantaget görs för det fallet att avhjälpandet skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse. Det kan föreligga ett uppenbart missförhållande mellan belastningen på företaget och nackdelen för konsumenten, exempelvis kan avhjälpandet av ett ringa fel medföra oproportionella kostnader. Ett annat fall är att rese- och transportkostnader skulle vara oskäligt stora för företaget.

Det kan förekomma att företaget gör upprepade försök att avhjälpa samma fel. Enligt praxis kan konsumenten, om ett fel helt eller delvis kvarstår efter två avhjälpningsförsök, vägra gå med på flera försök. Om det är fråga om olika fel kan dock flera avhjälpanden godtas.

Enligt Konsumenttjänstlagen skall avhjälpandet ske kostnadsfritt för konsumenten. Företaget är skyldigt att ersätta konsumenten dennes utlägg, t ex för resor och transporter. Konsumenten är dock skyldig att i möjligaste mån begränsa kostnaderna för företaget. Om konsumenten skall lämna in apparaten till företaget

för avhjälpande av fel, kan denne i regel inte begära att få företa en särskild resa på företagets bekostnad. Konsumenten får i princip vänta till ett senare tillfälle, när denne ändå skulle företa en sådan resa. Om konsumenten bor mycket avlägset kan detta medföra att företaget inte är skyldigt att avhjälpa felet på grund av alltför stora rese- eller transportkostnader. En förutsättning för kostnadsfritt avhjälpande är att det finns farbar väg till konsumenten eller reguljär båtförbindelse för bil. Med reguljär båtförbindelse avses att det kostnadsfria färjetrafik för bil som går på kontinuerlig tidtabell. Detsamma gäller om konsumenten sedan reparationen har utförts flyttat apparaten till en ort långt ifrån företagets verksamhetsort, såvida det inte är möjligt för företaget att anvisa konsumenten att vända sig till ett företag på denna ort. Dessa regler gäller endast om det föreligger ett fel för vilket företaget enligt ovanstående bestämmelser ansvarar och som reklamerats i rätt tid.

Konsumenten har vidare rätt (KtjL20§) att kräva att företaget avhjälpes felet, om detta inte medför olägenheter eller kostnader som är oskäliga för företaget i förhållande till felets betydelse för konsumenten.

Men vidare får företaget, även om konsumenten inte kräver det, avhjälpa felet om konsumenten genast efter det att reklamationen ha kommit dem tillhanda, erbjudit sig att göra detta och konsumenten inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet. Denna regel är viktig därför att den innebär en inskränkning i konsumentens principiella rätt att välja påföljder av fel. Om felet avhjälpes kan konsumenten inte begära prisavdrag eller häva avtalet. Företaget skall göra sitt erbjudande att avhjälpa genast efter konsumentens reklamation. Det är dock möjligt för företaget att dröja med sitt besked under en kortare tid om företaget behöver undersöka apparaten. Om en konsument gör en reklamation i anledning av fel och denna reklamation kan antagas vara befogad bör företaget därför omedelbart sedan apparaten undersökts, göra ett erbjudande att avhjälpa. Konsumenten kan avvisa erbjudandet om han har särskilda skäl för detta. Konsumenten skall t ex åka bort och behöver använda apparaten.

Avhjälpandet skall ske inom skälig tid efter det att konsumenten givit företaget tillfälle till det. Konsumenten bör finna sig i den tid som normalt måste beräknas åtgå för att utföra nödvändiga åtgärder. Företaget kan förlänga väntetiden för konsumenten genom att ställa en ersättningsapparat till konsumentens förfogande. Detta kan aktualiseras vid semesterstängningar. Avhjälpandet skall ske kostnadsfritt för konsumenten.

Om apparaten t ex efter en fackmässigt utförd reparation ändå inte fungerar tillfredsställande utan att ytterligare komponenter behöver utbytas skall konsumenten stå för sådana tillkommande kostnader.

7. Andra påföljder vid fel

Om fel i reparation inte avhjälpes kan konsumenten hålla inne del av betalningen, göra avdrag på priset eller vid fel av väsentlig betydelse för konsumenten häva avtalet. Företaget kan även vara skyldigt att betala skadestånd enligt punkt 10.

Om reparationen är felaktig och felet inte avhjälpes kan konsumenten hålla inne betalningen. Konsumenten kan också göra avdrag på priset eller häva avtalet. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd av företaget och denne kan till och med ha rätt till skadestånd av någon annan än företaget. Det har ansetts vara en mycket viktig uppgift för Konsumenttjänstlagen att intaga mycket stränga påföljder mot företag som har utfört en tjänst felaktigt. Tidigare har sådana tvingande påföljder saknats. Det har rätt fullständig avtalsfrihet. Tanken är att konsumenten skall hållas helt skadelös om en tjänst blivit felaktigt utförd och att de stränga påföljderna skall utgöra ett medel för honom att framtvunga en felfri prestation.

Konsumenten har rätt (KtjL 19§) att innehålla så mycket av betalningen som fordras för att ge denne säkerhet för dennes krav på grund av ett fel hos tjänsten. Först och främst får konsumenten innehålla så mycket av betalningen som kan beräknas svara mot det prisavdrag som konsumenten blir berättigad att få om felet inte avhjälpes. Dessutom får konsumenten innehålla ett belopp som kan beräknas motsvara dennes skadeståndskrav mot företaget på grund av felet. Konsumenten skall ges en marginal, eftersom det är svårt att bestämma storleken av dennes eventuella anspråk. Om felet är av ringa betydelse för konsumenten bör han inte få innehålla mer än vad som kan antagas motsvara dubbla kostnader för felets avhjälpande.

Denna regel har självfallet endast betydelse när konsumenten inte har betalat kontant, vilket normalt bör ske (se p14). För APPLiA kommer den normalt endast att få betydelse när reparation skett vid hembesök och konsumenten vägrar att betala på grund av påstått fel.

Om felet inte avhjälpes får konsumenten göra avdrag på priset (KtjL 21§). Ett sådant prisavdrag skall motsvara vad kostnaden är för att få felet avhjälpes (KtjL 22 §). Om ett på sådant sätt beräknat prisavdrag är oskäligt stort i förhållande till felets betydelse för konsumenten, skall prisavdrag i stället svara just mot felets betydelse

för konsumenten. Prisavdraget skall då bestämmas motsvarande den värdereduktion som består i att resultatet av reparationen på grund av felet objektivt sett är mindre värd än om den hade varit felfri.

Om syftet med reparationen i huvudsak är förfelat kan konsumenten häva avtalet (KtjL 21§). Detta innebär att företaget inte har rätt till betalning för reparationen. Företaget har rätt att återfå det material som kan ha tillhandahållits om det kan ske utan olägenheter eller kostnader av betydelse för konsumenten. Konsumenten kan också i den mån det är skäligt bli skyldig att ersätta företagets kostnader för vad som inte kan återlämnas med värde som detta kan ha för konsumenten.

8. Företagets dröjsmål

Om uppdraget inte påbörjats eller avslutats inom överenskommen tid och detta inte beror på konsumenten ansvarar företaget för förseningen, t ex när reparatören inte kommer till ett hembesök.

Om tid inte överenskommit gäller i stället tid som är skälig med hänsyn till omständigheterna.

Eftersom ett dröjsmål från företagets sida kan medföra skadeståndsskyldighet, är det viktigt att tidpunkten för reparationens utförande bestäms på sådant sätt att dröjsmål kan undvikas. I detta avseende föreligger det avtalsfrihet. Det är möjligt att det i vissa fall kan vara lämpligt att avtala att konsumenten själv efter någon tid skall efterhöra hos reparationsverkstaden när reparationen kan förväntas bli utförd. För service i konsumentens bostad bör aldrig exakt tidpunkt uppges, ange möjligen förmiddag respektive eftermiddag.

9. Påföljder vid dröjsmål

Vid dröjsmål på företagets sida kan konsumenten hålla inne betalningen, kräva att företaget utför tjänsten eller under vissa förutsättningar häva avtalet. Företaget kan även vara skyldigt att betala skadestånd enligt punkt 10.

Påföljder vid dröjsmål på företagets sida är att konsumenten kan innehålla betalningen. Konsumenten får vidare välja mellan att kräva att företaget utför tjänsten eller att häva avtalet. Dessutom kan konsumenten kräva skadestånd av företaget.

Konsumenten kan innehålla så mycket av betalningen som fordras för att ge denne säkerhet för dennes krav på grund av dröjsmål på företagets sida (KtjL 27§). Konsumenten kan också kräva att företaget utför tjänsten om detta inte medför olägenhet eller kostnader oskäligt stora för företaget i förhållande till konsumentens intresse av att avtalet fullföljs (KtjL 28§). Vid väsentligt dröjsmål får konsumenten häva avtalet (KtjL 29§). Om mer än en obetydlig del av tjänsten utförs får konsumenten dock häva avtalet endast beträffande den del som återstår. Avtalet får emellertid hävas i sin helhet om syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat på grund av dröjsmålet.

10. Skadestånd

Konsumenten har under i Konsumenttjänstlagen angivna förutsättningar rätt till ersättning för skada – t ex utgifter och förluster – som åsamkats konsumenten genom fel eller dröjsmål. Företaget skall också enligt i Konsumenttjänstlagen angivna förutsättningar ersätta skada på konsumentens egendom, som inträffat då egendomen varit under företagets kontroll.

Personskador regleras inte i dessa villkor.

Konsumenten skall så långt det är möjligt vidta åtgärder för att begränsa verkningarna av skada.

Konsumenten har enligt Konsumenttjänstlagen tillförsäkrats en tvingande rätt till ersättning för förluster och utgifter på grund av fel eller dröjsmål.

Skadeståndsansvaret omfattar all skada som tillfogas konsumenten på grund av ett fel eller dröjsmål. Ansvaret gäller sakskada som består i att ett fel hos reparationen eller dröjsmål med utförandet orsakar en skada på apparaten eller på annan egendom som tillhör konsumenten. Detta ansvar gäller också skador på egendom som tillhör någon medlem av konsumentens hushåll. Skadan omfattar också skada på grund av förlorad arbetsförtjänst, därför att konsumenten på grund av företagets dröjsmål har blivit tvungen att ta ledigt från sitt arbete för att vara hemma och ta emot företaget. Den begränsningen görs dock att avtal kan träffas om att ersättningen inte skall omfatta förlust i näringsverksamhet (se p. 11). Reglerna gäller inte för ersättning av personskada.

Skadeståndsskyldigheten är dock inte strikt. Företaget går fritt från skadeståndsskyldighet enligt lagen om det kan visa att det inte förekommit någon försummelse på företagets sida. Felet eller dröjsmålet kan ha berott på en olyckshändelse eller annan inte förutsebar omständighet. Om fel i reparation föreläggat är konsumenten skyldig att söka begränsa skadan, t ex att företa lämpliga åtgärder vid vattenläckage.

Det ges vidare en regel i Konsumenttjänstlagen (32§) om skada som vållats konsumenten av annan anledning än fel eller dröjsmål. Regeln motiveras med företagets allmänna omsorgsplikt.

Skadeståndsskyldighet föreligger om apparaten eller annan egendom som tillhör konsument eller någon medlem av konsumentens hushåll skadas, när egendom är i företagets besittning eller under dennes kontroll. Som praktiskt exempel härpå anges att konsumenten, när den hämtar sin bil hos en bilverkstad efter en motorreparation, finner att bilens lackering eller klädsel har blivit skadade under reparationen. Företaget är slutligen i övrigt skyldigt att ersätta skada som tillfogats konsumenten om skadan har vållats genom försummelse på företagets sida. I detta fall skall det alltså visas att företaget har varit försumligt. Konsumenten har bevisbördan. Detsamma gäller i fråga om skada på egendom som tillhör någon medlem hos konsumentens hushåll.

Som exempel på denna skadeståndsregel nämns följande. En reparatör har utfört arbeten i konsumentens lägenhet och denne lämnar av vårdslöshet över en helg kvar trasor som är indränkta med en vätska som orsakar självantändning och därmed brandskador på föremål i lägenhet. Ett annat exempel är att apparaten skadas genom försumlig emballering vid återtransport till konsumenten.

Även tredje person – annan än företaget – kan enligt Konsumenttjänstlagen (33§) bli skadeståndsskyldig gentemot konsumenten. Detta gäller vilseledande uppgifter av betydelse för bedömningen av reparationens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som uppsåtligen eller av vårdslöshet och medfört att reparationen på grund därav är felaktig. Ansvariga är i första hand andra företag, som vid marknadsföring har lämnat uppgifter under sådana förhållanden att det får anses ha skett för företagets räkning. Ansvariga är vidare leverantörer av material till tjänsten och andra i tidigare led såsom materialtillverkare, materialimportörer, materialgrossister m fl. Skadeståndsskyldighet för dessa kan också inträda om de underlåtit att lämna sådan information av betydelse för bedömningen av reparationens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som är nödvändig enligt marknadsföringslagen. Skadeståndsskyldigheten är i detta fall obegränsad. Tredje person har ju inte möjlighet att genom avtal friskriva sig från eller begränsa ansvaret för förluster i näringsverksamhet.

Skadeståndet kan jämkas om skadeståndsskyldigheten skulle vara oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden. Reparationer som omfattas av Konsumenttjänstlagen kan ju utföras av småföretagare med begränsade ekonomiska resurser. Skadestånd kan betraktas som oskäligt betungande om skadeståndet är avsevärt större än vad som kan anses motsvara en normal skaderisk i den skadeståndsskyldiges verksamhet. Skadeståndet kan emellertid inte anses oskäligt betungande om det täcks av en försäkring på den skadeståndsskyldiges sida eller om företaget haft möjlighet att teckna en försäkring som kunnat täcka skadeståndet.

Dessa skadeståndsregler aktualiserar givetvis att företagen undersöker gällande försäkringsmöjligheter.

Konsumenten är skyldig att begränsa verkningar av skadan. Denne ska därför t ex, innan den hyr en låneapparat eller företar en särskild transport av apparat kontakta företaget för att träffa överenskommelse om lämpliga åtgärder.

11. Ansvarsfriskrivning

Företaget ansvarar inte för konsumentens förlust i näringsverksamhet på grund av fel eller dröjsmål.

I denna punkt görs friskrivning från sådant skadeståndsansvar vid fel eller dröjsmål som gäller förlust i konsumentens näringsverksamhet.

12. Priset

Priset regleras i avtalet mellan företaget och konsumenten.

Beträffande prissättningen gäller full avtalsfrihet. I denna punkt intas en kompletterande regel för det fall att priset inte har avtalats.

Enligt Konsumenttjänstlagen (36§ 2 st.) har företaget, om det lämnat en ungefärlig prisuppgift, rätt att överskrida det angivna priset med högst 15%, såvida inte någon annan prisgräns har avtalats eller företaget har rätt till pristillägg. Ett företag kan alltså ge en ungefärlig prisuppgift för en reparation, men samtidigt meddela att detta pris kan komma att överstigas med låt oss säga 25%. En sådan överenskommelse har dock den svagheten att konsumenten, om ett bestämt pris inte avtalas, alltid har rätt att hävda att han inte är skyldig att betala mer än vad som är ett skäligt pris med hänsyn till reparationens art, omfattning och utförande (se 36§ 1 st. Konsumenttjänstlagen).

13. Pristillägg

Företaget har rätt till pristillägg.

- i. om företaget utfört tilläggsarbete enligt punkt 3 ovan eller
- ii. om reparationen har fördröjats på grund av omständigheter, som är att hänföra till konsumenten och som företaget inte bort förutse när avtalet träffades.

Det första fallet av pristillägg (Konsumenttjänstlagen 38 §) har behandlats ovan i kommentaren till 3p. Som exempel på det andra fallet kan nämnas att konsumenten lämnat ändrade anvisningar till företaget beträffande utförandet eller andra liknande förhållanden.

14. Betalning

Om inte annat avtalats är konsumenten skyldig att betala när reparationen utförts.

Även i detta avseende råder avtalsfrihet. Det naturligaste är att konsumenten skall betala genast när reparationen utförts.

15. Dröjsmålsränta

Vid dröjsmål med betalningen är konsumenten skyldig att erlægga dröjsmålsränta enligt avtalet. Dröjsmålsränta är enligt Rättelagen (1975:635), Riksbankens referensränta plus åtta procentenheter.

För betalningspåminnelse utgår särskild avgift.

I Konsumenttjänstlagen saknas bestämmelser om dröjsmålsränta. Det framgår emellertid av motiven att konsumenten är skyldig att betala dröjsmålsränta enligt bestämmelser i gällande räntelag. Denna ränta är emellertid otillräcklig och därför fordras det en avtalsreglering av dröjsmålsräntan.

När konsument ej betalat i rätt tid, har företaget rätt att vid betalningspåminnelse debitera påminnelseavgift en gång enligt Inkassolagen.

16. Utebliven medverkan av konsumenten

Företaget har rätt att inställa arbetet tills konsumenten lämnar erforderlig medverkan, om denna medverkan är en väsentlig förutsättning för reparationen, t ex om konsumenten inte är hemma på överenskommen tid för servicebesök. Om konsumentens dröjsmål är av väsentlig betydelse för företaget, får företaget häva avtalet.

Företaget har vid inställt arbete rätt till ersättning enligt Konsumenttjänstlagens bestämmelser för kostnader och andra förluster, som därvid uppstår, såvida konsumenten inte visar att dröjsmålet inte beror på försummelse på dennes sida.

Rätten att inställa arbetet medför inte att avtalet om tjänsten upphör utan endast att företagets skyldighet att utföra reparationen suspenderas. Som ett annat exempel utöver det i bestämmelsen angivna kan nämnas att en konsument kan ha åtagit sig att medverka som hantlangare vid utförandet av en reparation. Konsumenten kan då inte kräva att företaget ensamt ska utföra tjänsten om den då blir mer arbetskrävande. Konsumenten kan undgå skadeståndsskyldighet, om denne kan visa att dröjsmålet inte berodde på försummelse från dennes sida. Som exempel på en ersättningsgill post kan tas att företaget har förlorat arbetsinkomst, därför att det inte kunnat utföra annat uppdrag. För att vårdslöshet inte kan anses föreligga, måste dröjsmålet ha förorsakats av en omständighet som konsumenten inte råder över och som han inte heller hade bort förutse. Konsumenten kan åberopa en hastigt påkommen allvarlig sjukdom men däremot inte ren glömska. Det kan nämnas att konsumenten också svarar för försummelse för någon som har anlitat för att uppfylla sina skyldigheter. Om konsumenten har vidtalat en granne att släppa in företaget i bostaden, men grannen av försummelse underlåter att göra detta, har företaget rätt till ersättning på samma sätt som om felet var konsumentens eget.

17. Konsumentens avbeställningsrätt

Konsumenten har rätt att avbeställa en reparation innan denna avslutats mot att denne ersätter företaget enligt Konsumenttjänstlagens bestämmelser.

Enligt reglerna om tilläggarbete kan volymen av ett reparationsavtal ökas. Volymen kan också minskas genom reglerna om avbeställning. Konsumenttjänstlagen innehåller nämligen utförliga regler (42-44§§) om konsumentens rätt till avbeställning av en tjänst. Dessa regler begränsar inte bara avtalsfriheten för parterna utan de går ett steg vidare. Konsumenten är inte bunden av ett ingånget avtal. Om konsumenten avbeställer en tjänst innan den har slutförts, har företaget rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan utförts samt för arbete som måste utföras trots avbeställningen. Denna ersättning skall motsvara det pris som skulle gällt om avtalet endast avsett vad som har utförts. För den återstående delen av tjänsten har företaget i princip endast rätt till ersättning för förluster i form av kostnader samt ersättning för förluster i övrigt på grund av att han inte fått möjlighet att åta sig annat arbete eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget.

Det föreligger avtalsfrihet på det sättet att företaget kan förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning för avbeställning om den är skälig med hänsyn till vad som vid avbeställningen normalt kan antas tillkomma ett företag enligt lagbestämmelsen. Det kan vara frågan om en fast avbeställningsavgift eller en avbeställningsavgift som varierar beroende på vilken när avbeställningen sker. Avgiften kan också bestämmas till en viss procent av priset på tjänsten.

Företag måste vid avbeställning kunna presentera sina nerlagda kostnader, såsom hanteringskostnader, expedieringskostnader och ersättning för nerlagt arbete och material, såvida inte fast avbeställningsavgift tillämpats.

18. Företagets rätt när apparaten inte avhämtats i tid

Om apparaten inte avhämtats i tid, har företaget – enligt lagen (1985:982) om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats – rätt att sälja eller bortskafla apparaten tre månader efter anmaning till konsumenten i rekommenderat brev att hämta den. Eventuellt överskott av försäljningen redovisas till konsumenten.

Om apparaten inte avhämtas inom 14 dagar efter överenskommen tid, är konsumenten skyldig att betala skälig förvaringskostnad.

I Konsumenttjänstlagen (49§) finns en grundläggande regel om företagets rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten, en s.k. retentionsrätt. Om apparaten finns i företagets besittning och om konsumenten inte betalar i rätt tid, får företaget hålla kvar apparaten till dess att de fått betalt eller, om det föreligger tvist om betalningen, till dess att konsumenten har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som företaget har krävt. Under denna tid är företaget skyldigt att vårda apparaten och har rätt till skälig ersättning från konsumenten för vården.

Enligt Lag (1985:982) om näringsidkares rätt att sälja saker som inte hämtats, har företaget vidare rätt att sälja apparat som konsumenten inte hämtar.

Förutsättningen härför är att reparationen har slutförts. Vidare att konsumenten i rekommenderat brev har anmanats att hämta apparaten. I anmaningen skall konsumenten upplysas om att apparaten annars kommer att säljas efter en viss tid, minst tre månader från anmaningen. Av anmaningen skall framgå vilket belopp som konsumenten är skyldig att betala för reparationen och för förvaringen av apparaten. När den utsatta tremånadersfristen har gått ut, har företaget rätt att sälja apparaten, antingen under hand eller på offentlig auktion. Om försäljningspriset efter avdrag för försäljningskostnaderna överstiger företagets fordran, skall företaget utan dröjsmål betala ut överskottet till beställaren. Saken får vidare säljas utan att konsumenten har anmanats att hämta den antingen om ett år har förflutit efter att uppdraget har slutförts eller avtalet har upphört att gälla samt när sakens försäljningsvärde uppenbarligen understiger 1/100 av basbeloppet enligt lagen om allmän försäkring.

Om förutsättningarna för försäljning är uppfyllda men saken uppenbarligen saknar försäljningsvärde, får den bortskaflas i stället för att säljas.

19. Tvist

Tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av dessa bestämmelser skall parterna i första hand försöka lösa genom överenskommelse. Om parterna inte kan lösa tvisten på egen hand kan konsumenten, för vägledning, vända sig till Hallå konsument eller den kommunala konsumentvägledningen.

Tvister kan prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), i den mån nämnden är behörig och av allmän domstol. När prövning sker i någon av dessa båda instanser får den fordran som är tvistig inte drivas in.

Företag anslutet till APPLiA har åtagit sig att lösa konsumenttvister i ARN och ska följa ARN's beslut. Företaget ska informera konsumenten om ARN och att deras webbadress är www.arn.se och postadressen är ARN, Box 174, 101 23 Stockholm.

Företaget ska om tvist uppstår informera konsumenten om ARN, inklusive webbadress och postadress i läsbar och varaktig form.

Företag som inte följer ARN's rekommendationer utesluts omgående som APPLiA-auktoriserat företag.