

**Protokoll fört efter förhandlingar mellan
Konsumentverket och APPLiA angående
allmänna bestämmelser om undersökning,
rådgivning och reparation av elektriska
hushållsapparater, BÖ 2021:1**

KONSUMENTVERKET KONSUMENTOMBUDSMANNEN	INK. 2021-03-22	Dnr 2020/1152	Ord.nr
--	-----------------	---------------	--------

Konsumentverket och APPLiA har träffat följande överenskommelse;

- APPLiA Reparation 2021 (bilaga 1)

Överenskommelsen träder i kraft den 2021-05-01 och gäller tills vidare. Tidigare överenskommelse angående allmänna bestämmelser om undersökning och rådgivning och reparation av elektriska hushållsapparater, BÖ 2012:19, Dnr 2012/273, upphör i och med detta att gälla.

APPLiA åtar sig att informera sina medlemsföretag om överenskommelsen och dess innebörd samt att verka för att medlemsföretagen följer överenskommelsen.

Konsumentverket kommer att publicera överenskommelsen på verkets webbplatser, vilket inkluderar sidor riktade till företag.

Protokollet och bilagan upprättas och undertecknas i två exemplar, varvid parterna erhåller varsitt exemplar.

Vid protokollet


Magnus Karpe

Karlstad den 27/3-2021

För Konsumentverket


Johan Ohlsson
Enhetschef

19/3-2021
Stockholm den

För APPLiA


Matts Spångberg
Branschansvarig

APPLiA REPARATION 2021

Allmänna bestämmelser om undersökning, rådgivning och reparation av elektriska hushållsapparater (vitvaror och små elektriska hushållsapparater). Följande bestämmelser gäller för avtal om tjänst mellan konsument och företag vid reklamation i enlighet med konsumenttjänstlagen. Vid reklamation av fel på en köpt vara i enlighet med konsumentköplagen gäller APPLiA Konsumentköp.

I. Avtal om undersökning och rådgivning

Om en konsument kontakter 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.

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.

III. Avtal om reparation

1. Tillämplighet

Följande bestämmelser gäller för reparation av elektrisk hushållsapparat, som företag i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt en konsument huvudsakligen för dennes enskilda 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.

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 denne 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 kvarstå ett behov av intrimning eller

JP *M*

service. 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.

3. Tilläggsarbete

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 tilläggsarbete om kostnaden för tilläggsarbetet är obetydlig eller om det finns särskilda skäl att anta konsumenten önskar få arbetet utfört. Kostnaden för tilläggsarbetet får inte överstiga 15% av priset för den avtalade reparationen.

4. Fel i reparationen

Företaget ansvarar för fel i reparation, som förelåg vid avlämnandet till konsumenten, 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 i reparationen 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.

5. Reklamation

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

Vill konsumenten klaga på att reparationen är felaktig ska denne underrätta företaget om detta inom skälig tid efter det att felet upptäckts. Underrättelse som sker inom två månader från det att konsumenten märkte felet ska alltid anses ha skett inom skälig tid. Reklamation 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.

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

f *h*

stå för sådana kostnader, som skulle ha uppkommit även om arbetet 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.

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 denne häva avtalet. Företaget kan även vara skyldigt att betala skadestånd enligt punkt 10.

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.

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.

10. Skadestånd

Konsumenten har under i konsumenttjänstlagen angivna förutsättningar rätt till ersättning för skada – t.ex. utgifter och förluster – p.g.a. fel eller dröjsmål. Företaget ska också enligt konsumenttjänstlagen ersätta skada på konsumentens egendom, som inträffat då egendomen varit under företagets kontroll.

Personskador regleras inte i dessa villkor.

Konsumenten ska så långt det är möjligt vidta åtgärder för att begränsa verkningar av skada.

11. Ansvar vid förlust i näringsverksamhet

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

12. Priset

Priset ska regleras i avtalet mellan företaget och konsumenten.

13. Pristillägg

Företaget har rätt till pristillägg.

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

14. Betalning

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

15. Dröjsmålsränta



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

För betalningspåminnelse utgår särskild avgift.

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.

17. Konsumentens avbeställningsrätt

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

18. Företagets rätt när apparaten inte avhämtats i tid

Om apparat inte avhämtats i tid, har företaget - enligt lagen (1985:982) om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats - rätt att sälja eller bortskaffa apparaten tre månader efter anmaning till konsumenten i rekommenderat brev att hämta den. Eventuellt överskott av försäljningen redovisas till konsumenten. Om apparaten inte avhämtats inom 14 dagar efter överenskommen tid, är konsumenten skyldig att betala skälig förvaringskostnad.

19. Tvist

Tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av dessa bestämmelser, ska 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.

Twister 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 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 rekommendation utesluts omgående som APPLiA-auktoriserat företag.