Allmänna leverans- och köpevillkor för konsumentköp av kök och badrum

Överenskommelse mellan Konsumentverket och TMF, Trä- och Möbelföretagen, BÖ 2022:7, Dnr 2022/354 gällande fr.o.m. 2022-07-01.

1 Tillämplighet
Dessa bestämmelser gäller vid försäljning av nya varor till konsument, huvudsakligen för enskilt ändamål och enligt vid leveransen gällande specifikationer. Montering ingår endast i de fall det uttryckligen avtalats. För köpet gäller konsumentköplagen (2022:260) nedan kallad KKL och vad som föreskrivs nedan i dessa leverans- och köpevillkor. Konsumentköplagen innehåller utförliga, i allmänhet tvingande regler om konsumenters och säljares rättigheter och skyldigheter.

Följande bestämmelser anknyter till och kompletteras av KKL

2 Slutande av avtal
Ett skriftligt köpeavtal bör upprättas mellan parterna. Muntliga avtal bör så snart som möjligt bekräftas skriftligen och undertecknas av båda parter.

När konsumenten undertecknat köpeavtalet och sänt det till säljföretaget bör det därefter undertecknas av en behörig företrädare för säljföretaget.

Det undertecknade avtalet eller en orderbekräftelse bör skickas till konsumenten senast en kalendervecka efter beställningsdagen.

3 Allmänna och särskilda ändamål
Om inte annat följer av avtalet ska varorna vara avsedda för det ändamål för vilka varor av samma slag i allmänhet används.

Om konsumenten avser att använda varan på annat sätt, ska konsumenten informera säljaren om det särskilda ändamålet och säljaren ska godta ändamålet. I annat fall gäller första stycket.

4 Ändringar i varans omfattning eller utförande
Varje order/köpeavtal är kundspecifik. Eventuella ändringar av ordern ska därför vara säljaren tillhanda senast 3 dagar från det att konsumenten erhållit det av båda parter undertecknade avtalet eller orderbekräftelsen. Efter dessa 3 dagar anses ordern som påbörjad. Varje ändring därefter kan komma att orsaka en extra ändringskostnad förutom den kostnad som kan följa av den förändrade ordern i sig. Eventuellt kan leveranstiden ändras, beroende på ändringarnas omfattning. Avtal om ändrings- eller tilläggsarbete bör ske skriftligt.

5 Montage-, drift-, skötsel- och underhållsinstruktioner
Säljaren ska i samband med leverans tillhandahålla montage-, drift-, skötsel- och underhållsinstruktioner på svenska, i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varans art. Konsumenten är skyldig att följa avtalade underhålls- och skötselåtgärder.

6 Avlämnande och risken för varan
Om inte annat avtalats, levereras varan med bil till av konsumenten uppgiven adress. Konsumenten är ansvarig för att det vid behov finns en farbar väg för lastbil. Konsumenten ska ta emot varan på avtalad tid och plats.

Om konsumenten inte tar emot eller hämtar varan på avtalad tid och plats, kan konsumenten bli skyldig att ersätta säljarens tilläggskostnader, t ex för extra transport och lagring.

Om ingen leveranstidpunkt har avtalats så ska varan avlämnas utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks. Om konsumenten inte har fått kredit, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän den betalats.

Risken för varan övergår på konsumenten, när varan avlämnats och kvitterats.

7 Undersökning av varan vid mottagandet
Konsumenten bör vid mottagandet, eller snarast därefter, undersöka om varan eller förpackningen har synliga skador och utan dröjsmål anmäla eventuell sådan skada enligt instruktioner på frakthandlingen.

Konsumenten bör också, inom skälig tid, efter det att han eller hon mottagit varan, undersöka om den fungerar tillfredsställande.

8 Påföljder och reklamation vid säljarens dröjsmål
Om varan inte avlämnats eller avlämnats för sent och detta inte beror på konsumenten, kan konsumenten under de förutsättningar som anges i 3 kap. 3–5 §§ KKL, hålla inne betalningen och antingen kräva avlämnande eller häva köpet. Konsumenten kan därutöver kräva skadestånd enligt punkten 14 nedan.

Säljaren ska utan dröjsmål meddela konsumenten om varan, eller väsentliga delar av varan blir försenad, även om detta beror på s.k. force majeure-händelser, d.v.s. sådana orsaker som säljaren inte kunnat råda över.

9 Fel
Frågan om varan är felaktig regleras i 4 kap. KKL.

Konsumenten ansvarar för att samtliga måttuppgifter är korrekta, såvida inte säljaren åtagit sig att utföra mätningen.

Ett fel som visar sig inom två år efter det att varan avlämnades ska anses ha funnits vid avlämnandet, om inte säljaren visar något annat eller detta är oförenligt med varans eller felets art.

Säljaren svarar inte för försämring (bristfällighet) som uppkommit genom normal förslitning av varan, försummad eller felaktig skötsel, att varan använts till annat än den är avsedd för, att montage-, drift-, skötsel- och underhållsinstruktioner inte följts, eller att felaktig montering, av annan än säljaren, utförts.

10 Reklamation
Om konsumenten vill åberopa att varan är felaktig ska konsumenten underrätta säljaren om felet.
Säljaren svarar för fel på varan som funnits vid avlämnandet och som visar sig inom tre år från den tidpunkten. Konsumenten har rätt att reklamera felet inom 3 år och två månader. Felet måste dock reklameras inom skälig tid, efter det att konsumenten märkt eller borde märkt felet. En reklamation från konsumenten, som görs inom två månader efter det att konsumenten har upptäckt felet, ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Reklamationsfristen gäller inte om säljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

Konsumenten ska kunna visa att varan är köpt hos säljaren och när köpet ägde rum, lämpligen genom köpehandling eller kvitto.

Säljaren ska sända en skriftlig bekräftelse på en reklamation inom skälig tid och senast 14 dagar efter mottagandet. I bekräftelsen bör säljaren bekräfta innehållet i den reklamation som konsumenten har gjort och när reklamationen togs emot.

Om det vid en reklamation visar sig att det inte är fel på varan har säljaren rätt till ersättning för de undersökningskostnader som orsakats av reklamationen. Sådana kostnader kan t.ex. utgöras av milersättning, restidsersättning och demonteringskostnad. Säljaren ska upplysa köparen om detta i förväg.

Vid konstaterat fel i varan ska konsumenten i första hand kontakta säljaren för reklamation innan montage eller vidare bearbetning. Kan säljaren inte anträffas inom rimlig tid får konsumenten göra en bedömning av om den defekta varan bör monteras eller vidare bearbetas.

Konsumenten måste dock alltid vidta skäliga åtgärder för att begränsa säljarens kostnader, försummar konsumenten detta får han eller hon själv bära en motsvarande del av de ytterligare kostnaderna som uppstår.

11 Avhjälpande av fel eller omleverans
Säljaren åtar sig att avhjälpa sådant fel i varan som säljaren ansvarar för, genom reparation eller omleverans. Vid omleverans ska säljaren på egen bekostnad ta tillbaka den felaktiga varan och om det behövs för avhjälpande eller omleverans ta bort den felaktiga varan och installera en felfri vara eller bära kostnaden för det samma. Denna skyldighet gäller dock endast om varan har installerats på ett sätt och på en plats som är normalt för den aktuella typen av vara och felet visar sig innan den installerats.

Säljaren är endast skyldig att företa avhjälpande eller omleverans, om det kan ske utan oskälig kostnad eller olägenhet för säljaren. Avhjälpande eller omleverans ska ske inom skälig tid och utan kostnad eller väsentlig olägenhet för konsumenten. Bedömningen av vad som utgör skälig tid kan påverkas av om avhjälpandet eller omleveransen avser en standardprodukt eller en kundspecifik vara.

12 Konsumentens medverkan vid avhjälpande av fel
Konsumenten är vid avhjälpandet av fel skyldig, att i skälig omfattning göra varan tillgänglig för säljaren, t.ex. genom att lämna in varan till säljaren och att efter reparation hämta varan eller, vid reparation i bostaden, hålla varan tillgänglig på överenskommen tid. Om särskilda kostnader, t.ex. nödvändiga resor, uppstått för konsumenten vid denna medverkan, är säljaren ersättningsskyldig för dessa. Konsumenten är dock skyldig att begränsa kostnaderna.

13 Andra påföljder vid fel
Om avhjälpandet eller omleverans inte sker inom skälig tid efter reklamation, får konsumenten kräva sådant avdrag på priset som svarar mot felet eller, vid fel av väsentlig betydelse för honom eller henne, häva köpet. Om endast en del av de varor som köpet omfattar är felaktiga, gäller konsumentens rätt till prisavdrag och hävning de felaktiga varorna. Köpet får dock hävas även ifråga om andra varor som köpet avser, om konsumenten inte rimligen kan förväntas godta eller behålla dem. Säljaren kan även bli skyldig att betala skadestånd enligt punkten 14 nedan.

Vid bedömningen av konsumentens hävningsrätt kan särskild hänsyn tas till om varan tillverkats eller skaffats särskilt för konsumenten efter dennes anvisningar eller önskemål så att den inte utan betydande förluster kan säljas till annan konsument. Konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som erfordras för att ge konsumenten säkerhet för hans eller hennes krav på grund av felet, motsvarande den saknade eller skadade varans värde.

14 Konsumentens rätt till skadestånd
Konsumenten har rätt till ersättning för utgifter och förluster som uppstått för konsumenten på grund av att varan är felaktig eller på grund av säljarens dröjsmål, såsom kostnader för telefon, porto, resa, förlorad arbetsintäkt samt av konsumenten beställd hantverkstjänst som inte kunnat nyttjas. Skadeståndet omfattar dock inte ersättning för förlust i näringsverksamhet eller ideell skada som t.ex. obehag, olust eller olägenhet. Säljaren kan gå fri från skadestånd om han eller hon kan påvisa att dröjsmålet beror på hinder utanför säljarens kontroll som han eller hon skäligen inte kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följder säljaren inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Konsumenten är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.

15 Betalning
Betalningen sker enligt överenskommen betalningsplan. I det fall ingen sådan är avtalad ska konsumenten betala när varorna är levererade och säljaren begär det. Om inte betalning erläggs i rätt tid utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975: 635). Betalar inte konsumenten i rätt tid och beror inte detta på säljaren, kan säljaren enligt de förutsättningar som anges i 7 kap 5-6 §§ KKL §§ kräva betalning eller häva köpet. Om säljaren häver köpet får han dessutom kräva skadestånd enligt punkten 17 nedan. För betalningspåminnelse utgår särskild avgift enligt lagen om ersättning för inkassokostnader (1981:739).

16 Konsumentens avbeställningsrätt
Intill dess att varan avlämnats har konsument rätt att avbeställa den mot skadestånd till säljaren enligt punkten 17.

17 Säljarens rätt till skadestånd
Om säljaren häver köpet eller konsumenten avbeställer varan, har säljaren rätt till ersättning för sina kostnader och förluster i enlighet med 7 kap 7-8 §§ KKL. Varor som är utformade enligt en enskild konsuments speciella önskemål kan, om tillverkningen eller projekteringen påbörjats, medföra betydande kostnader för konsumenten vid avbeställning. Säljaren är dock skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.

18 Hävning eller omleverans
Om köpet hävs eller omleverans sker, ska konsumenten utan dröjsmål återlämna varan i väsentligt oförändrat skick. Vid hävning ska säljaren lämna tillbaka vad konsumenten betalat jämte ränta enligt räntelagen (1975: 635). Om konsumenten inte kan lämna tillbaka varan väsentligen oförändrad eller oförminskad har säljaren rätt till ersättning för minskningen av varans värde. Detta gäller inte om minskningen av varans värde skett på grund av normalt brukande innan omleverans sker eller konsumenten insåg eller borde ha insett det hävningsbara felet. Utförliga regler om hävning och omleverans finns i 5 kap 7 §, 8 kap 2–4 §§ KKL.

19 Ändring av konstruktion och leveransutförande
Detaljbeskrivningar av en vara är bindande. Säljaren är skyldig att snarast informera konsumenten i det fall någon förändring kommer att ske. Normala variationer i färg och ådring av trä, godtages inte såsom reklamationsgrund. Se teknisk specifikation i köks- och badbroschyrer.

20 Tvist
Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand, kan konsumenten få sin sak prövad av Allmänna reklamationsnämnden, ARN, www.arn.se. Tvister kan även prövas i allmän domstol. Så länge en tvist pågår får indrivning av skuld, varom tvisten handlar, inte ske. En konsument kan få rådgivning via kommunal konsumentrådgivning (se kommunens hemsida), Hallå konsument, www.hallakonsument.se.