

# Däckspecialisternas Riksförbunds avtal med Konsumentverket

Fr o m 1 januari 2003 svarar till Däckspecialisternas Riksförbund anslutna verkstäder för följande villkor gentemot kunder, som i huvudsak använder bilen för enskilt bruk.

## 1. Allmänt

Verkstaden åtager sig att  
a) utföra tjänsten fackmässigt  
b) med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen  
c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt  
d) tillhandahålla erforderligt material

## 2. Beställning av reparation

Skriftlig bekräftelse av uppdraget skall lämnas till kunden om denne inte avstår från att få en sådan och detta noterats på bekräftelsen/arbetsordern. Avtal om och orsak till provisorisk reparation eller annan avvikelse från fackmässigt utförande skall antecknas på bekräftelsen.

## 3. Prisuppgift

Verkstaden skall lämna skriftlig prisuppgift för hela uppdraget i det fall uppdraget beräknas kosta 500 kr eller mer om inte kunden avstår från en sådan uppgift eller uppdraget är så ospecificerat att det är omöjligt att lämna uppgift ens om ungefärligt pris eller högsta pris. I övriga fall, då kostnaden för uppdraget beräknas understiga 500 kr, skall skriftlig prisuppgift lämnas när kunden så begär.

Avser uppdraget enbart förberedande undersökning/felsökning för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, är kunden skyldig att betala för undersökningen. Verkstaden skall i så fall alltid avtala om högsta pris för felsökningen om ej kunden avstår.

I undantagsfall, om betydande praktiska svårigheter att lämna skriftlig prisuppgift föreligger eller uppdraget är ospecificerat enligt ovan, får prisuppgiften lämnas per telefon eller på annat lämpligt sätt. Uppgiften skall lämnas innan uppdraget påbörjas och noteras på beställningen.

Om en ungefärlig prisuppgift lämnas får denna inte överskridas med mer än 15 % dock högst 500 kr såvida inte annan prisgräns avtalas. Har kunden angivit ett högsta pris (pristak) får detta ej överskridas.

## 4. Avrådande

Verkstaden är skyldig att avråda från uppdrag som inte är till rimlig nytta för kunden, t ex när priset för reparationen överstiger hälften av fordonets/däckets/fälgens marknadsvärde. Önskar kunden ändå få uppdraget utfört skall detta antecknas på bekräftelsen. Om det först under reparationens gång visar sig att reparationen inte kommer att bli till rimlig nytta för kunden skall verkstaden avbryta arbetet och begära kundens anvisningar.

## 5. Tilläggssarbete

Om det uppstår behov av att utföra arbete som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget, men som p g a sitt samband med uppdraget är lämpligt att utföra samtidigt skall kundens anvisningar om detta inhämtas. I de fall kunden inte kan nås inom skälig tid får verkstaden ändå utföra tilläggssarbetet om priset är lågt i förhållande till det ursprungligen avtalade priset eller om det finns särskilda skäl att anta att kunden önskar få tilläggssarbetet utfört. För tilläggssarbete har verkstaden rätt till pristillägg som är skäligt med hänsyn till tilläggssarbetets art, omfattning och utförande, normalt högst 15 % av priset för det ursprungligen avtalade arbetet, dock högst 500 kr.

Har kunden angivit ett högsta pris får detta ej överskridas om inte verkstaden kan göra sannolikt att ny överenskommelse träffats.

## 6. Leveranstid

För standardbetonade reparationer skall tidpunkt för leverans anges redan vid beställningen och då antecknas på bekräftelsen. I övriga fall skall leveranstid anges när reparationens omfattning är konstaterad. Om inte avtal om leveranstid träffats, skall uppdraget utföras inom tid, som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning.

Vid eventuell leveransförsening skall kunden underrättas och ny leveranstid avtalas.

## 7. Leveransförsening

Om uppdraget inte påbörjas, framskrider eller avslutas inom överenskommen tid, och detta inte beror på något förhållande på kundens sida, är verkstaden ansvarig för förseningen. Kunden får då hålla inne betalning till säkerhet för sina krav, kräva att verkstaden utför uppdraget eller om förseningen är väsentlig häva avtalet. Se vidare under punkt 16, Skadestånd.

## 8. Avbeställning

Kunden har rätt att avbeställa uppdraget innan det avslutats mot ersättning till verkstaden beräknad enligt 42 § konsumenttjänstlagen.

## 9. Betalning av reparation

Om inte annat följer av avtalet, är kunden skyldig att betala kontant sedan verkstaden har utfört tjänsten, d.v.s. i regel när fordon/däck/fälg avhämtas. Verkstaden är skyldig att ställa ut en specificerad räkning om kunden begär det. Har kunden i tid begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig betala förrän han fått en sådan räkning.

Betalar inte kunden vid avhämtningen vad verkstaden har att fordra på grund av uppdraget, får verkstaden hålla kvar fordon/däck/fälg till dess att verkstaden fått betalt eller, vid tvist om betalningen, till dess att kunden har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som verkstaden har krävt. Sådan säkerhet kan vara deponering av det omtvistade beloppet hos bank. När beloppet deponerats skall det anges att det får disponeras av den part som enligt överenskommelse, beslut av Allmänna reklamationsnämnden eller domstolsavgörande är berättigad till beloppet eller del därav. Om fordon/däck/fälg lämnats ut trots att kunden inte betalat kontant eller deponerat omtvistat belopp har verkstaden rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen på det belopp verkstaden är berättigad till.

## 10. Kostnad för förvaring

Om preciserat reparationsuppdrag ej lämnas inom fyra arbetsdagar fr o m den dag då fordon/däck/fälg inkom till verkstaden debiteras förvaringskostnad fr o m femte dagen. Vidare debiteras förvaringskostnad fr o m första vardagen efter överenskommen leveransdag eller, om bestämd leveransdag inte har avtalats, i regel fr o m andra vardagen efter det att kunden meddelats att fordon/däck/fälg är leveransklart. En förutsättning för att förvaringskostnad skall kunna debiteras är att kunden, eller den som skall betala reparationen/förvaringen, i förväg underrättats härom.

För säsongsförvaring av däck/fälg utgår kostnad från det tillfälle kunden och verkstaden gemensamt tecknat överenskommelse.

Ovanstående gäller även vid försäkringskada. Kunden kan ha rätt att få ersättning härför från sitt försäkringsbolag.

## 11. Utbyta delar

Utbyta delar och tillbehör skall hållas tillgängliga för kunden vid leveransen. Verkstaden har ingen skyldighet att förvara sådana delar sedan fordon/däck/fälg avhämtats.

## 12. Garanti

Verkstaden garanterar resultatet av uppdraget under sex månader efter det att uppdraget avslutades. Garantin upphör dock att gälla om fordonet dessförinnan körts mer än 750 mil. Försämras resultatet under garantitiden anses arbetet som felaktigt. För fel som upptäcks därefter gäller vad som står under reklamation.

Garantin gäller dock ej om  
a) verkstaden kan visa att det påtalade felet beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse eller på vanvård, onormalt brukande eller något liknande förhållande på kundens sida

b) tjänsten utförts provisoriskt eller kunden, om kunden p g a osäkerhet om reparationsresultatet, blivit avrådd från att låta utföra tjänsten

c) tjänsten utförts med materiel som kunden tillhandahållit och felet kan hänföras till materialet.

Garantin omfattar inte heller arbeten av justeringskaraktär, exempelvis justering av framvagn eller liknande.

För däck och tillbehör har verkstaden samma ansvar mot kunden som vederbörande leverantör lämnar i sina leveransbestämmelser. Om leverantörens åtagande är av mindre omfattning än reparationsgarantin, skall kunden göras uppmärksam på detta.

## 13. Reklamation

Vill kunden åberopa att tjänsten är felaktig, skall han underrätta verkstaden om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller bortmärka felet. En anmärkning, som görs inom två månader efter det att kunden märkt felet, skall alltid anses ha skett i rätt tid. Reklamerar kunden inte inom skälig tid, förlorar han rätten att åberopa felet. Försämras resultatet efter ovan angiven garantitid, ankommer det på kunden att visa att det är fråga om ett fel som förelåg redan då uppdraget avslutades. Reklamation får dock inte ske senare än tre år efter det att uppdraget avslutades.

*Näringsidkare kan inte reklamera senare än ett år efter avslutat uppdrag.*

Verkstaden åtar sig att snarast behandla en inkommen reklamation. Om fel uppkommer när fordonet finns på annan ort skall kunden ta kontakt med verkstaden för att samråda om vilka åtgärder som bör vidtas. Verkstaden är skyldig att ersätta kostnad för reparation eller annan åtgärd som kunden beordrat på annat håll endast om kunden först har kontaktat verkstaden och denna inte beaktat reklamationen trots att denna varit berättigad eller om kunden p g a särskilda omständigheter inte kunnat nå verkstaden.

Verkstaden har rätt att debitera kunden kostnader för en besiktning eller liknande undersökning av fordon/däck/fälg, föranledd av en uppenbart ogrundad reklamation, om kunden i förväg informerats om dessa kostnader.

## 14. Avhjälpande av fel

Verkstaden åtar sig att utan onödigt dröjsmål, efter det att kunden gett verkstaden tillfälle till det, kostnadsfritt på anvisad verkstad avhjälpa fel i utfört arbete. Åtagandet som även inkluderar transportkostnader gäller dock inte om avhjälpandet medför olägenheter eller kostnader, som är oskäligt stora för verkstaden i förhållande till felets betydelse för kunden. Kunden får avböja avhjälpande om han har särskilda skäl till det. Om verkstaden inte har avhjälpit påtalad brist inom skälig tid har kunden rätt till avdrag på priset, eller, under de i konsumenttjänstlagen angivna förutsättningarna rätt att häva avtalet. Kunden skall i normalfallet inte behöva acceptera mer än två avhjälpningsförsök från verkstaden för samma fel. Därefter har han rätt till prisavdrag eller hävning.

*Näringsidkare har rätt till prisavdrag vid väsentligt fel som inte avhjälpas inom skälig tid.*

## 15. Verkstadens ansvar för fordon/däck/fälg

Verkstaden ansvarar för att fordonet inte skadas medan detta är inlämnat till verkstaden. Ansvaret övergår på verkstaden när fordonet ställts på av verkstaden anvisad plats. Ansvaret för till förvaring inlämnade däck/fälgar övergår på verkstaden när dessa inlämnats och avtal om förvaring ingåtts. Verkstaden går fri från ansvar om den kan visa att skadan inte beror på försummelse från verkstadens sida. För kvarlämnade föremål i fordonet som inte hör till den normala utrustningen ansvarar verkstaden endast om särskilt avtal härom träffats. Verkstadens ansvar upphör när fordonet avhämtas av kunden eller när fordonet på kundens begäran ställts på överenskommen plats och lästs.

## 16. Skadestånd

Kunden har rätt till ersättning för skada, t ex utgifter och förluster, som han drabbats av på grund av fel eller dröjsmål. Ersättning utgår dock aldrig för förlust i näringsverksamhet. Verkstaden går fri från ersättningsansvar om den kan visa att skadan beror på någon omständighet utanför dess kontroll och som verkstaden skäligen inte kunde ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna verkstaden skäligen inte kunde ha undvikit eller övervunnit. Om skadan beror på någon som verkstaden har anlitat för att helt eller delvis utföra tjänsten eller på leverantör eller annan i tidigare led går verkstaden fri från ersättningsansvar endast om dessa skulle vara fria från ansvar enligt ovan. Ersättning för att kunden inte kunnat nyttja fordonet utgår ej om ersättningsfordon/däck/fälg ställs till förfogande. I annat fall utgår ersättning som motsvarar de faktiska kostnaderna enligt försäkringsbolagens normer för stilleståndsersättning.

*Näringsidkare har rätt till skälig ersättning för utlägg om verkstaden har varit försumlig. Verkstadens skadeståndsansvar är begränsat till sådana utlägg.*

## 17. Tvist

Om en tvist inte kan lösas genom förhandling mellan parterna kan kunden vända sig till den kommunala konsumentvägledningen eller Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Tvister kan även prövas av allmän domstol.

I övrigt hänvisas till konsumenttjänstlagen, KTJL, som skall finnas tillgänglig hos verkstaden.

*För näringsidkare är ansvaret begränsat till vad som ovan angivits.*