

**Överenskommelse angående Leveransvillkor personbilar och
Verkstadens reparationsvillkor**

- 1 § Konsumentverket/KO och Motorbranschens Riksförbund, MRF har träffat följande överenskommelse om allmänna villkor till konsumenter:
- Leveransvillkor personbilar (Bilaga A)
 - Verkstadens reparationsvillkor (Bilaga B)
- 2 § Parterna är överens om att överenskommelserna gäller från och med den 1 april 2005 och tills vidare.
- 3 § Parterna är överens om att punkt 4* i Verkstadens reparationsvillkor kan komma att omförhandlas om Allmänna reklamationsnämndens värdegräns för motoravdelningen ändras.
- 4 § De överenskomna villkoren är inriktade på konsumenter. Villkor i förhållande till andra kunder får användas av MRF men det ska då klart och tydligt framgå att villkoren i denna del inte ingår i överenskommelse med Konsumentverket/KO.
- 5 § Motorbranschens Riksförbund åtar sig att informera sina medlemsföretag om överenskommelserna och deras respektive innebörd samt att verka för att medlemsföretagen tillämpar villkoren.
- 6 § Båda parter kan informera om överenskommelsernas innehåll och publicera villkoren på respektive webbplats.

Protokollet jämte bilagor upprättas och undertecknas i två exemplar, varvid parterna får varsitt.

Vid protokollet

Magnus Karpe

Stockholm den

För Konsumentverket/KO

Eva Westberg

Stockholm den

För Motorbranschens Riksförbund

Per Johansson

* Enligt rättelse 2005-06-02

MRFs LEVERANSVILLKOR PERSONBILAR

1. Definitioner

- A. Med konsument menas i dessa bestämmelser en fysisk person som handlar för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet. För konsumenter gäller nedan av Konsumentverket/KO godkända villkor. Konsumenter omfattas av konsumentköplagen (1990:932) (KKL). Lagtexten eller en broschyr om lagen ska finnas tillgänglig hos sälj företaget.
- B. Med näringsidkare menas i dessa bestämmelser en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.
- C. Med köpare menas i dessa bestämmelser såväl konsument som näringsidkare.

2. Köpeavtal och beställning

- A. Detta köpeavtal är bindande för båda parter när det har undertecknats av köparen och en behörig företrädare för sälj företaget.
- B. Har endast en konsument undertecknat köpeavtalet är det fråga om en beställning. Sälj företaget blir bundet när köpeavtalet har undertecknats av en behörig företrädare. Det undertecknade avtalet eller en orderbekräftelse ska skickas till konsumenten senast en vecka efter beställningsdagen. Konsumenten är bunden när han har fått avtalet eller orderbekräftelsen.

3. Avbeställning av konsument

En konsument har rätt att avbeställa bilen före leveransen mot ersättning enligt punkten 11.

4. Leveranstid och leveransförsening

- A. Beräknad leveransdag ska anges på köpeavtalet. Har en leveransdag inte avtalats levereras bilen inom skälig tid, normalt två veckor för en begagnad bil och tolv veckor för en ny bil, från den dag då köparen undertecknade köpeavtalet.
- B. Vid leveransförsening ska sälj företaget snarast underrätta köparen. Om förseningen är av väsentlig betydelse för en konsument – vid denna bedömning ska såväl tidsaspekten som det egna behovet beaktas – får han häva köpet om han inom skälig tid efter underrättelsen meddelar sälj företaget detta.
- C. Konsumenten kan i stället ge sälj företaget en bestämd tilläggstid för leveransen, minst två veckor. Konsumenten får häva köpet om bilen inte avlämnas inom tilläggstiden. Har konsumenten uppmanat sälj företaget att leverera får konsumenten alltid häva köpet om bilen inte avlämnas inom en skälig tid därefter, normalt tre veckor.
- D. Sälj företaget är inte skyldigt att leverera om detta är omöjligt p.g.a. de förutsättningar som anges i 12 § KKL.
- E. Köparen har rätt till ersättning för den skada han drabbas av p.g.a. leveransförseningen, se punkten 10.
- F. Avser köpet en specialleverans som sälj företaget inte kan sälja utan väsentlig förlust får köparen häva köpet endast om syftet med köpet är väsentligt förfelat genom förseningen och sälj företaget insåg eller borde ha insett detta.
- G. En konsument har rätt att hålla inne betalningen vid säljarens dröjsmål enligt 11 § KKL.

5. Inbytesbil

- A. Köparen försäkrar att angiven inbytesbil inte har något av honom känt allvarligt fel och att den är hans egendom utan annan inskränkning i äganderätten än som följer av att den står som

säkerhet för den skuld som anges i köpeavtalet. Om det visar sig att skulden är högre än köparen har uppgivit sänks nettopriset på inbytesbilen med motsvarande belopp.

B. Inbytesbilen ska levereras i samma skick och med samma utrustning som vid värderingstillfället om inte något annat har avtalats. Om inbytesbilen är i påtagligt annorlunda skick kan sälj företaget kräva en omvärdering dock inte enbart p.g.a. förändrad körsträcka om denna understiger 200 mil från värderingstillfället. Avdrag görs i så fall med 3 kr per mil, om inte annat belopp har avtalats. Parterna har också rätt att kräva omvärdering av inbytesbilen om värdet av denna, direkt eller indirekt, påverkas genom ändringar i skatter eller liknande myndighetsbeslut med mer än 2 %, dock minst 2 000 kr.

C. Köparen ska betala fordonsskatt, försäkringar och andra avgifter fram till dess att inbytesbilen har överlämnats till sälj företaget. Sälj företaget har rätt till återstående skatt om inte något annat har avtalats.

6. Prisändring

A. Om skatter, tullar eller offentliga avgifter höjs efter avtalets tecknande och detta påverkar det avtalade priset ska köparen betala ett pristillägg som motsvarar höjningen om denna överstiger 500 kr. Sänkningar av skatter etc. ska komma köparen till godo genom ett prisavdrag om sänkningen överstiger 500 kr.

B. Om köpet gäller en bil med ett avtalat pris på högst 7.5 prisbasbelopp har en konsument rätt att frånträda avtalet utan kostnad om sälj företaget kräver att få ut mer av höjningen än som motsvarar 2 % av det avtalade priset.

C. Om köpet gäller en bil med ett avtalat pris på mer än 7.5 prisbasbelopp har en konsument rätt att frånträda avtalet utan kostnad om sälj företaget kräver att få ut mer av höjningen än som motsvarar 4 % av det avtalade priset.

D. Vid en prishöjning av någon annan orsak som ligger utanför sälj företagets kontroll och inte heller kunnat förutses och som inträffar mer än fyra månader från avtalets ingående ska köparen betala ett pristillägg som motsvarar höjningen. En konsument har dock i ett sådant fall rätt att frånträda köpet om pristillägget överstiger 2 %. Sänkning av priset ska komma köparen till godo genom ett prisavdrag med motsvarande belopp.

E. Prishöjning får inte ske efter avtalad leveranstidpunkt i andra fall än där leveransföreningen beror på orsaker utanför sälj företagets kontroll som företaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följer det inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

7. Felansvar

Sälj företaget ansvarar för fel på varan enligt KKL mot en konsument för de fel som finns vid leveransen, t.ex. att bilen är i sämre skick än konsumenten med hänsyn till pris, ålder och körsträcka med fog har kunnat förutsätta. Som fel räknas inte normalt slitage. Fel som inträffar inom sex månader efter leveransen ska anses ha funnits vid leveransen om sälj företaget inte kan visa något annat eller felet är oförenligt med bilens pris, ålder och körsträcka eller felets art. För fel som upptäcks efter mer än sex månader svarar sälj företaget endast om konsumenten kan göra sannolikt att felet fanns vid leveransen eller säljaren lämnat en särskild garanti, se punkten 16. En varudeklaration tillsammans med bakomliggande utredning, t.ex. ett inbytestest, ska tillmätas betydelse för bedömningen av om felet fanns vid leveransen.

8. Reklamation

Vid fel på bilen bör köparen reklamera felet hos sälj företaget så snart som möjligt. En reklamation ska göras inom skäligen tid från det att en konsument har märkt eller borde ha märkt

felet. En reklamation som har gjorts inom två månader efter det att konsumenten har märkt felet ska alltid anses ha kommit in i rätt tid. Konsumenten får inte reklamera senare än tre år efter leveransdagen (vissa undantag finns i 24 § KKL).

9. Påföljder vid fel

A. En konsument har rätt att välja avhjälpande eller omleverans om detta kan ske utan oskäliga kostnader för sälj företaget.

B. Kräver konsumenten prisavdrag eller hävning har sälj företaget rätt att avhjälpa felet eller omlevera om detta görs utan kostnad och väsentlig olägenhet för konsumenten. Konsumenten behöver i normalfallet inte acceptera mer än två avhjälpningsförsök för samma fel.

C. Om avhjälpande eller omleverans inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid efter reklamationen eller inte kan ske utan väsentlig olägenhet för konsumenten får han kräva prisavdrag som svarar mot felet eller häva köpet om felet är av väsentlig betydelse för honom. Vid hävning ska konsumenten återlämna bilen mot att sälj företaget återbetalar köpeskillingen och ränta på denna. Sälj företaget har rätt till ersättning för den nytta som konsumenten har haft av bilen. Vid bedömningen av om konsumenten ska betala ersättning för nytta ska hänsyn tas till de besvär och olägenheter konsumenten haft, t.ex. att han inte kunnat använda bilen i normal omfattning. Konsumenten ska efter avräkning få minst ett belopp som ger honom möjlighet att köpa en felfri bil som, beträffande standard och skick, motsvarar den återlämnade bilen vid hävningstillfället.

D. Konsumenten har rätt till ersättning enligt punkten 10 för den skada han drabbas av p.g.a. fel. Vid hävning har han dock inte rätt till ersättning för besvär och olägenheter, om dessa redan beaktas vid bedömningen av den nytta han har haft av bilen.

E. Konsumenten har rätt att hålla inne så mycket av betalningen som svarar mot hans krav p.g.a. felet.

10. Köparens rätt till skadestånd

En konsument har under de i 14 och 30-32 §§ KKL angivna förutsättningarna rätt till ersättning för skada – t.ex. utgifter och förluster - som orsakas honom p.g.a. att bilen är felaktig eller genom säljarens dröjsmål. Skadeståndet omfattar dock inte ersättning för förlust i näringsverksamhet. Konsumenten är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.

11. Skadestånd vid avbeställning från en konsument

A. Har en beställning skett enligt punkten 2 B har konsumenten rätt att utan kostnad avbeställa bilen innan avtalet har blivit bindande.

B. Avbeställer konsumenten bilen inom en vecka efter det att bindande avtal har ingåtts har sälj företaget rätt till ersättning med 1,5 % av det avtalade priset, dock lägst 3 000 kr för en ny bil och 1 500 kr för en begagnad bil. Har bilen försetts med extrautrustning ska konsumenten dessutom ersätta sälj företaget för dess kostnader för på- och avmontering av utrustningen och övriga kostnader med anledning av detta. Denna punkt gäller inte för avbeställningar enligt punkten 11 E eller när prishöjningar skett enligt punkten 6.

C. Vid senare avbeställning har sälj företaget rätt till ersättning med 7 %, dock lägst 3 000 kr. Denna punkt gäller inte för avbeställningar enligt punkten 11 D och E.

D. Om köpet avser en bil som är av sådant slag att den inte utan betydande förluster kan säljas till en annan köpare eller är bilen dyrare än 7,5 prisbasbelopp har sälj företaget vid avbeställning eller hävning rätt till ersättning med 15 % av bilens pris om konsumenten avbeställer bilen senare än en vecka efter det att avtalet blivit bindande.

E: Avser avbeställningen en bil vars pris är lägre än 7,5 prisbasbelopp eller ett fordon för rörelsehindrade eller dylikt så har sälj företaget inte rätt till ersättning om orsaken till avbeställningen eller dröjsmålet med betalningen är att konsumenten efter avtalets ingående utan egen skuld råkat i varaktiga betalningssvårigheter genom t.ex. arbetslöshet, sjukdom eller dödsfall och sälj företaget utan onödigt dröjsmål underrättas om avbeställningen. Utöver detta gäller vad som anges i 41 § KKL.

12. Försening på köparens sida

Om bilen finns för avhämtning och en konsument inte betalar i rätt tid och dröjsmålet inte beror på sälj företaget kan företaget kräva betalning och dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635). Sälj företaget kan häva köpet om konsumentens dröjsmål utgör ett väsentligt avtalsbrott eller om konsumenten inte har betalat inom en av sälj företaget bestämd skälig tilläggstid, normalt två veckor. Sälj företaget har vid hävning rätt till ersättning med 10 % av det avtalade priset om inte något annat anges i punkten 11 D och E.

13. Registrering m.m.

Om inte något annat har överenskommits ser sälj företaget till att bilen besiktigas, registreras och försäkras. Kostnaderna för detta betalas av köparen och ska anges i köpeavtalet.

14. Återtagandeförbehåll

Sälj företaget förbehåller sig rätten att återta den sålda bilen tills köparen har fullgjort samtliga betalningar enligt detta avtal.

15. Kreditköp

Vid kreditköp utgår kreditkostnader i enlighet med vad som framgår av köpeavtalet. Övriga kreditvillkor framgår av därtill bifogad handling och avbetalningskontrakt.

16. Garantier

Har sälj företaget lämnat en garanti ska en särskild garantihandling överlämnas till köparen.

17. Tvist

Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand kan en konsument vända sig till den kommunala konsumentvägledningen, sin motororganisation eller till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Tvister kan även prövas av allmän domstol.

MRFs kundskydd

Under förutsättning att sälj företaget var anslutet till MRF när bilen levererades åtnjuter en konsument MRFs kundskydd som innebär att MRF svarar för att konsumenten vid en tvist erhåller den ersättning ARN rekommenderat. Skulle konsumenten inte godta ARNs avgörande utan dra tvisten inför domstol bortfaller dock kundskyddet.

MRFs REPARATIONSVILLKOR

1. Definitioner

A. Med konsument menas i dessa bestämmelser en fysisk person som beställer en tjänst för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet. För konsumenter gäller nedan av Konsumentverket/KO godkända villkor. Konsumenter omfattas av konsumenttjänstlagen (1985:716) (KTjL). Lagtexten eller en broschyr om lagen ska finnas tillgänglig hos verkstaden.

B. Med näringsidkare menas i dessa bestämmelser en fysisk eller juridisk person som beställer en tjänst för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

C. Med kund menas i dessa bestämmelser såväl konsument som näringsidkare.

2. Allmänt

Verkstaden åtar sig att:

- a) utföra tjänsten fackmässigt,
- b) med omsorg ta till vara kundens intressen,
- c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt
- d) tillhandahålla det material som behövs.

3. Beställning av reparation

En skriftlig bekräftelse av uppdraget ska lämnas till kunden om denne inte avstår från att få en sådan och detta har noterats på bekräftelsen/arbetsordern. Ett avtal om och orsaken till en provisorisk reparation eller annan avvikelse från ett fackmässigt utförande ska antecknas på bekräftelsen.

4. Prisuppgift

Verkstaden ska lämna en skriftlig prisuppgift för hela uppdraget om uppdraget beräknas kosta 1 000 kr eller mer.

Undantag från att lämna en skriftlig prisuppgift är möjligt om konsumenten avstår från en sådan uppgift eller om uppdraget är så ospecificerat att det är omöjligt att lämna en uppgift ens om ett ungefärligt pris eller ett högsta pris. I övriga fall då kostnaden för uppdraget beräknas understiga 1 000 kr, ska en skriftlig prisuppgift lämnas när konsumenten begär det. Avser uppdraget enbart en förberedande undersökning eller felsökning, för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, är konsumenten skyldig att betala för undersökningen. Verkstaden ska i sådana fall avtala om ett högsta pris för felsökningen om denna kostar 1 000 kr eller mer om inte kunden avstår från en sådan uppgift.

I undantagsfall, om det medför betydande praktiska svårigheter att lämna en skriftlig prisuppgift eller om uppdraget är ospecificerat enligt ovan, får prisuppgiften lämnas per telefon eller på annat lämpligt sätt. Uppdraget och prisuppgiften ska godkännas av konsumenten innan arbetet påbörjas och noteras på beställningen.

Om en ungefärlig prisuppgift lämnas får den inte överskridas med mer än 15 %, dock högst 1 000 kr, om inte någon annan prisgräns har avtalats. Har konsumenten angett ett högsta pris (pristak) får det inte överskridas.

5. Avrådande

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

6. Tilläggsarbete

Om det uppstår behov av att utföra ett arbete som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget, men som p.g.a. sitt samband med uppdraget är lämpligt att utföra samtidigt, ska kundens anvisningar inhämtas. I de fall som kunden inte kan nå inom skälig tid får verkstaden ändå utföra tilläggsarbetet om priset är lågt i förhållande till det ursprungligen avtalade priset eller om det finns särskilda skäl att anta att kunden önskar få tilläggsarbetet utfört. Om kunden inte kan nå är verkstaden ändå skyldig att utföra ett tilläggsarbete om arbetet inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för kunden. För ett tilläggsarbete har verkstaden rätt till ett pristillägg som är skäligt med hänsyn till tilläggsarbetets art, omfattning och utförande, normalt högst 15 % av priset för det ursprungligen avtalade arbetet, dock högst 1 500 kr. Har kunden angivit ett högsta pris får det inte överskridas, om inte verkstaden kan göra sannolikt att en ny överenskommelse har träffats.

7. Leveranstid

För standardbetonade reparationer ska en tidpunkt för leveransen anges redan vid beställningen och antecknas på bekräftelsen. I övriga fall ska leveranstiden anges när reparationens omfattning är konstaterad. Om ett avtal om leveranstid inte har träffats ska uppdraget utföras inom en tid som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. Vid en eventuell leveransförsening ska kunden underrättas och en ny leveranstid avtalas.

8. Leveransförsening

Om ett uppdrag 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 som säkerhet för sina krav, kräva att verkstaden utför uppdraget eller om förseningen är väsentlig häva avtalet. Dessutom kan kunden ha rätt till skadestånd, se vidare under punkten 17.

9. Avbeställning

En konsument har rätt att avbeställa ett uppdrag innan det avslutas mot en ersättning till verkstaden beräknad enligt 42 § KTjL.

10. Kunden uteblir

Om kunden uteblir från en avtalad tid utan att ha avbeställt kan han bli skyldig att betala en avbeställningskostnad på 500 kr förutsatt att verkstaden i förväg lämnat tydlig information om denna kostnad.

11. Betalning av reparation

Om inte något annat följer av avtalet, är kunden skyldig att betala kontant sedan verkstaden har utfört tjänsten, dvs. i regel när bilen 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 att 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 fordonet till dess att den har fått betalt eller, vid tvist om betalningen, till dess att kunden har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som verkstaden har krävt. En sådan säkerhet kan vara deponering av det omtvistade beloppet hos en bank. När beloppet har deponerats ska det anges att det får disponeras av den part som enligt en överenskommelse, ett beslut av Allmänna reklamationsnämnden eller ett domstolsavgörande är berättigad till hela beloppet eller en del därav.

Om fordonet har lämnats ut trots att kunden inte har betalat kontant eller deponerat omtvistat belopp har verkstaden rätt att debitera dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635) på det belopp som verkstaden är berättigad till.

12. Kostnad för förvaring

Om ett preciserat reparationsuppdrag inte lämnas inom fyra arbetsdagar fr.o.m. den dag då fordonet kom in till verkstaden trots att verkstaden gjort vad som ankommer på dem debiteras en förvaringskostnad fr.o.m. den femte dagen. Vidare debiteras en förvaringskostnad fr.o.m. den första vardagen efter överenskommen leveransdag eller, om en bestämd leveransdag inte har avtalats, i regel fr.o.m. den andra vardagen efter det att kunden har meddelats att fordonet är leveransklart. En förutsättning för att en förvaringskostnad ska kunna debiteras är att kunden, eller den som ska betala reparationen eller förvaringen, i förväg har underrättats om denna. Ovanstående gäller även vid en försäkringsskada. Kunden kan ha rätt att få ersättning för förvaringskostnaden från sitt försäkringsbolag.

13. Utbytta delar

Utbytta delar och tillbehör ska hållas tillgängliga för kunden vid leveransen. Verkstaden har ingen skyldighet att förvara sådana delar sedan fordonet har avhämtats.

14. Reklamation

Vill en konsument åberopa att tjänsten är felaktig bör han så snart som möjligt reklamera felet till verkstaden. En reklamation måste göras inom skälig tid efter det att konsumenten har märkt eller borde ha märkt felet. En reklamation som har gjorts inom två månader från det att felet upptäcktes ska alltid anses ha kommit in i rätt tid. Reklamationen får dock inte ske senare än tre år efter det att uppdraget avslutades. Reklamerar konsumenten för sent förlorar han rätten att åberopa felet.

Verkstaden åtar sig att så snart som möjligt behandla en inkommen reklamation. Om ett fel uppkommer när fordonet finns på annan ort ska kunden ta kontakt med verkstaden för att samråda om vilka åtgärder som bör vidtas. Verkstaden är skyldig att ersätta kostnaden för en reparation eller annan åtgärd som kunden beordrat på annat håll endast om kunden först har kontaktat verkstaden, och denna inte har beaktat reklamationen trots att den har varit berättigad, eller om kunden p.g.a. särskilda omständigheter inte har kunnat nå verkstaden. Verkstaden har rätt att debitera kunden för kostnader för en besiktning eller liknande undersökning av fordonet, orsakade av en uppenbart ogrundad reklamation, om kunden i förväg har informerats om dessa kostnader.

15. Påföljder vid fel

Verkstaden åtar sig att utan onödigt dröjsmål, efter det att kunden gett verkstaden tillfälle till det, kostnadsfritt på anvisad verkstad avhjälpa ett fel i ett 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. En kund får avböja avhjälpande om han har särskilda skäl till det. Om verkstaden inte har avhjälpit en påtalad brist inom skälig tid har en konsument rätt till avdrag på priset, eller att häva avtalet enligt konsumenttjänstlagen. Konsumenten ska i normalfallet inte behöva acceptera mer än två avhjälpningsförsök från verkstaden för samma fel. Därefter har han rätt till prisavdrag eller hävning.

16. Verkstadens ansvar för fordonet

Verkstaden ansvarar för att fordonet inte skadas medan det är inlämnat. Ansvaret övergår på verkstaden när fordonet har ställts på en av verkstaden anvisad plats och nycklarna har överlämnats.

Verkstaden går fri från ansvar om den kan visa att skadan inte beror på försummelse från verkstadens sida.

För föremål som är kvarlämnade i fordonet och inte hör till den normala utrustningen ansvarar verkstaden endast om ett särskilt avtal om detta har träffats.

Verkstadens ansvar upphör när fordonet har avhämtats och nycklarna har överlämnats till kunden eller när fordonet på kundens begäran har ställts på en överenskommen plats och låsts.

17. Skadestånd

En konsument har under de i 31-34 §§ KTjL angivna förutsättningarna rätt till ersättning för skada, t.ex. utgifter och förluster, som han har drabbats av på grund av fel eller dröjsmål. Ersättning utgår dock aldrig för förlust i näringsverksamhet. Ersättning för att konsumenten inte har kunnat nyttja fordonet utgår inte om ett ersättningsfordon har ställts till förfogande. I annat fall utgår en ersättning som motsvarar de faktiska kostnaderna enligt försäkringsbolagens normer för stilleståndsersättning.

18. Garanti

Verkstaden garanterar resultatet av arbetet under 12 månader efter det att uppdraget har avslutats. Garantin upphör dock att gälla om fordonet dessförinnan har körts mer än 1 000 mil. Försämras resultatet under garantitiden anses arbetet som felaktigt. Garantin gäller inte för senare ägare till fordonet.

Garantin gäller dock inte om:

- a) verkstaden kan visa att det påtalade felet beror på en olyckshändelse eller en därmed jämförlig händelse eller på vanvård, onormalt brukande eller något liknande förhållande på kundens sida,
- b) tjänsten har utförts provisoriskt eller om kunden p.g.a. osäkerhet om reparationsresultatet, blivit avrådd från att låta utföra tjänsten och detta har dokumenterats,
- c) tjänsten utförts med material som kunden har tillhandahållit och felet kan hänföras till materialet.

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

För reservdelar och tillbehör har verkstaden samma ansvar mot kunden som aktuell leverantör lämnar i sina leveransbestämmelser. Om leverantörens åtaganden är av mindre omfattning än reparationsgarantin, ska kunden göras uppmärksam på detta.

För lackering gäller 12 månaders garanti enligt MRF:s bestämmelser för lackeringsarbeten, om de för garantin särskilda förutsättningarna är uppfyllda.

Vill kunden utnyttja garantin ska han reklamera felet till verkstaden så snart som möjligt och inom skälig tid. Reklamationen måste dock alltid göras inom angiven garantitid eller körsträcka. Görs inte detta förlorar kunden sin rätt att utnyttja garantin.

19. Tvist

Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand kan en konsument vända sig till den kommunala konsumentvägledningen, sin motororganisation eller till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Tvister kan även prövas av allmän domstol.

MRFs kundskydd

Under förutsättning att verkstaden var ansluten till MRF när reparationen gjordes åtnjuter en konsument MRFs kundskydd som innebär att MRF svarar för att konsumenten vid en tvist erhåller den ersättning ARN rekommenderat. Skulle konsumenten inte godta ARNs avgörande utan dra tvisten inför domstol bortfaller dock kundskyddet.