



ELEVINSTRUKTION

Vad är det som gäller?

Uppgift

Du lär dig mer om vilka rättigheter och skyldigheter du har som konsument när du ska reklamera, ingå avtal eller häva ett köp.

Instruktion

Du ska enskilt eller i par lösa följande case och motivera svaren.

1. Under hösten kom det ett företag till din skola som sålde studentmössor. Efter att ha provat några olika storlekar gjorde du en beställning av en mössa designad efter ditt tycke med brodyr, gravyr och liknande. Den kostade 1 200 kronor. Nu har den kommit och du hämtar ut din mössa, men upptäcker till din stora fasa att den är för liten.

Vilka rättigheter har du?

- A. Inga. Det är inget att göra åt saken, mössan har den storleken som du beställde.
- B. Du skickar tillbaka mössan - öppet köp gäller.

2. Snart är det studentexamen och du är hos frisören för att klippa och färga håret. Du har druckit kaffe och läst tidningar medan frisören har jobbat, men nu är han färdig. När han visar resultatet blir du besviken. Frisyren blev inte som du hade föreställt dig - du tycker att klippningen är ful och att den bruna nyansen blev för mörk. Det känns inte bra, men du tycker att det är pinsamt att säga något, betalar och går hem. Du är inte nöjd och diskuterar med din mamma vad du ska göra.

Vilka rättigheter har du som konsument?

- A. Det är inget att göra, gå till en annan frisör.
- B. Du kan gå tillbaka till salongen och begära att få frisyren omgjord.

3. Hela din klass och många andra studenter i staden där du bor ska åka till Magaluf på studentresa. Du köper också en resa, ett paket med flyg och hotell av en resebyrå på nätet. Tio dagar senare frågar några kompisar i fotbollslaget om du vill följa med dem till Prag istället. De har planerat en egen resa som verkar kul, dessutom blir det billigare än Magaluf. Du bestämmer dig för att följa med till Prag istället, men behöver få avboka resan till Magaluf och få pengarna tillbaka.

Vilka rättigheter har du som konsument?

- A. Du kanske kan få något av det inbetalade beloppet tillbaka - du får kolla resebolagets avbokningsregler.
- B. Du har alltid 14 dagars ångerrätt på nätet.

4. I din klass har ett av höstterminens samtalsämne bland tjejerna varit balklänningen. Många av dina klasskompisar ska köpa eller sy upp en klänning. Du har inte lust att satsa så mycket på en klänning som förmodligen kommer att användas en gång för att sedan bli hängande i en garderob. Det slutar med att du hyr en klänning till ett bra pris. Balen kommer, du trivs i klänningen och känner dig jättesnygg. Allt går som på räls ända tills någon spiller ut ett glas rödvin på din klänning.

Vad gäller när du hyr något?

- A. Du får ersätta klänningen.
- B. Du kan lämna tillbaka den som den är.

5. I början på april är du och din mamma på stan och tittar på kostymer inför studentexamen. Du hittar inte någon du gillar och ni bestämmer er för att beställa en på nätet istället. Fem dagar före studenten har kostymen ännu inte kommit och du börjar bli nervös.

Vilka rättigheter har du som konsument?

- A. Du kontaktar företaget, avbeställer kostymen och köper en i en butik.
- B. Inga - det är bara att ha is i magen och hoppas att kostymen dyker upp.

6. Din klass vill åka flak när ni tar studenten. En klasskamrat David har hittat en lastbilschaufför som kan köra er med sin lastbil, men ni måste bestämma er idag annars kanske någon annan klass bokar honom. David säger att det kommer kosta 16 – 19 000 att hyra lastbilen och chauffören. Någon i klassen frågar om lastbilen uppfyller de kraven som finns för att köra runt med studenter. Det vet inte David, men det tror han nog. Han upprepar att klassen måste ta ett beslut och att chauffören vill ha deposition swishat en dag efter att ni har bokat.

Hur gör man när man bokar en tjänst åt en hel klass?

Här ska du inte svara vilket alternativ som du tror är rätt, utan svara på fråga A och B.

- A. Räcker det att ni gör upp er bokning muntligt - via David - med chauffören?
- B. Om ni gör ett skriftligt avtal med chauffören och David skriver på det åt klassen – är det han eller klassen som är ansvarig för avtalet? Vad bör man tänka på att få med i avtalet?

Tips!

Använd Konsumentverkets information om konsumenträttigheter som källa:

[konsumentverket.se/konsument](https://www.konsumentverket.se/konsument)