

LÄRARINSTRUKTION

Vad är det som gäller?

Uppgift

Eleverna lär sig mer om vilka rättigheter och skyldigheter de har som studenter när de ska reklamera, ingå avtal eller häva ett köp.

Arbetsgång

Låt eleverna jobba enskilt eller i par med olika case om konsumenter. Se elevinstruktion.

Tips!

Läs mer om konsumenträttigheter på konsumentverket.se/konsument

Facit

1. Öppet köp gäller inte om man inte har kommit överens om det med företaget. I vissa fall gäller ångerrätt. I det här fallet har du beställt en vara som har tillverkats helt enligt dina anvisningar och varan har fått en tydlig personlig prägel med gravyr och liknande och då gäller inte ångerrätten. Det är svårt för företaget att sälja mössan vidare när den är så anpassad till dig därför är sådana varor undantagna ångerrätten.

Rätt svar är A.

2. Det viktiga är vad du och frisören har kommit överens om. Det är ert avtal och ett avtal ska man hålla. Smaken är olika och frisören kan tycka att frisyren är snygg och korrekt utförd, medan du tycker att den är ful och inte passar dig. Därför behöver man vara noga med vad man beställer, t ex genom att visa upp en bild på den frisyren man är ute efter. Det är alltid en bra idé att gå tillbaka och klaga.

Om frisören gjort något annat än vad du beställt och bryter mot avtalet (till exempel färgat håret mörkt brunt istället för ljusbrunt) eller om frisören inte är fackmässig och har förstört ditt hår kan du kräva att jobbet görs om (frisören har två försök på sig). Om du inte tror att frisören har möjlighet att göra rätt vid ett nytt försök, kan du begära ett prisavdrag eller pengarna tillbaka.

Rätt svar är B.

3. När du beställer en resa har du ingen ångerrätt oavsett om du beställer i butik eller på nätet. På nätet har man vanligtvis 14 dagars ångerrätt men för resor gäller det **aldrig**.

Men det kan finnas andra möjligheter:

- Kontrollera researrangörens avtalsvillkor, för att se vilka avbokningsmöjligheter de erbjuder och om du kan få tillbaka en del av det du har betalat.
- Undersök om din (eller om du bor hemma - dina föräldrars) hemförsäkring har ett avbeställningsskydd. Kontakta försäkringsbolaget för att kontrollera detta.
- Har du betalat resan med kort kan det även finnas ett avbeställningsskydd kopplat till kortet. Kontakta din bank för att ta reda på vad som gäller i just ditt fall.

Även om du inte har ångerrätt eller att det finns en möjlighet att få tillbaka pengar genom avbokningsvillkor så har du alltid möjlighet att avboka resan, men det innebär inte att du har rätt att få biljettpriset tillbaka. Du har däremot rätt att få tillbaka flygskatt och andra eventuella avgifter som ingår i biljetten.

Rätt svar är A.

4. Förutsatt att vinfläckarna går bort vid normal tvätt kommer antagligen inte företaget att kräva dig på någon extra ersättning, eftersom det är självklart att klänningen kommer att tvättas efter att du lämnar tillbaks den. Men om klänningen är permanent skadad kommer företaget att kunna kräva ersättning av dig, förutsatt att det finns med i hyresavtalet. Det är därför viktigt att du noga läser igenom hyresavtalet i samband med att du hyr klänningen.

Rätt svar är B.

5. Kontakta företaget DIREKT när kostymen inte har kommit i tid. Har företaget lovat leverans en viss dag och inte levererar i tid har du rätt att kräva ersättning för de kostnader du får på grund av förseningen, (till exempel att du blir tvungen att hyra en kostym till balen). Om du varit noga med att påpeka att leverans måste ske en viss tid innan studenten och företaget lovat detta kan du häva avtalet. Du kan meddela företaget att du inte vill ha någon leverans och istället köpa kostymen någon annanstans. Det här gäller både om kostymen är försenad och om den kommer i tid, men är felaktig och felet inte hinner rättas till innan studenten äger rum.

Rätt svar är A.

6. Svar till frågorna

G. Muntliga avtal gäller men det är INTE att rekommendera. Har man ett skrivet avtal blir det inga svårigheter att bevisa vad man har avtalat om för det fall att det skulle uppstå problem. Därför är det viktigt att avtalet är skriftligt och att allt man har kommit överens om finns nedskrivet. Att skriva ett avtal behöver inte vara krångligt. Det räcker med att skriva ned några punkter som tydliggör vad ni får för pengarna. Bra om både David och chauffören skriver under.

H. Det är den som skriver under avtalet som blir ansvarig för avtalet (David). David bör se till att det totala priset för flaket framgår av avtalet. Preciserat allt som är viktigt för er tex att lastbilen uppfyller kraven för att köra studenter enligt Transportstyrelsens föreskrifter, tidpunkter då chauffören och Dj:n ska dyka upp med mera.

Det finns många fall i Allmänna reklamationsnämnden som vittnar om att studenter har fått flak som inte räcker för det antal som man har kommit överens om, att Dj:n inte hade högtalare som funkar eller att chauffören inte har kommit i tid med mera. Det blir David som får vända sig till ARN och kräva prisavdrag eller begära att få pengarna tillbaka om företaget och David inte kommer överens.