

Allmänna leverans- och köpevillkor för konsumentköp av kök och badrum

Överenskommelse mellan Konsumentverket och TMF, Trä- och Möbelföretagen, BÖ 2018:4, Dnr 2018/453 gällande fr.o.m. 2019-01-01.

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 (1990:932) 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 anknävs 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 sälj företaget bör det därefter undertecknas av en behörig företrädare för sälj företaget.

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

3 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 köparen 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 tillägsarbete bör ske skriftligt.

4 Avlämnande och risken för varan

Om inte annat avtalats, levereras varan med bil till en av köparen uppgiven adress, farbar väg med lastbil. Köparen ska därvid ta emot varan på avtalad tid och plats.

Om köparen inte tar emot eller hämtar varan på avtalad tid och plats, kan köparen 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 köparen, när varan avlämnats och kvitterats.

5 Undersökning av varan vid mottagandet

Köparen 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.

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

6 Påföljder och reklamation vid säljarens dröjsmål

Om varan inte avlämnats eller avlämnats för sent och detta inte beror på köparen, kan köparen under de förutsättningar som anges i 11-13 § KKL, hålla inne betalningen och antingen kräva avlämnande eller häva köpet. Köparen kan därutöver kräva skadestånd enligt punkten 12 nedan.

Säljaren ska utan dröjsmål meddela köparen 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.

7 Fel

Frågan om varan är felaktig regleras i 16-21 § KKL.

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

Säljaren svarar för att varan är felfri när den avlämnas. För fel som visar sig inom sex månader från avlämnandet, finns särskilda regler om säljaransvar i 20 a § KKL.

Säljaren svarar inte för försämring (bristfällighet) som uppkommit genom normal förslitning av förbrukningsdetalj, försummad eller felaktig skötsel, att varan använts till annat än den är avsedd för, att olämpliga åtgärder eller obehöriga ingrepp vidtagits, att bruks- eller monteringsanvisningar inte följts eller att felaktig montering, av annan än säljaren, utförts.

8 Reklamation

Om köparen vill åberopa att varan är felaktig ska köparen underrätta säljaren om felet. Reklamerar köparen inte inom skälig tid, efter det han eller hon märkt eller bort märka felet, får köparen inte åberopa felet. En reklamation från köparen, som görs inom två månader efter det att köparen har upptäckt felet, ska alltid anses ha lämnats i rätt tid. Reklamerar köparen inte inom tre år efter det att han eller hon har tagit emot varan, förlorar köparen rätten att åberopa felet, såvida inte säljaren handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder, eller felet är sådant som avses i 18 § KKL.

Köparen 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 skäligen åtgärder för att begränsa säljarens kostnader, försummar konsumenten detta får han eller hon själv bära en motsvarande del av de ytterligare kostnaderna som uppstår.

9 Avhjälpande av fel eller omleverans

Säljaren åtar sig att avhjälpa sådant fel i varan som säljaren ansvarar för, genom reparation eller omleverans, om det kan ske utan oskäligen kostnad eller olägenhet för säljaren. Avhjälpande eller omleverans ska ske inom skäligen tid och utan kostnad eller väsentlig olägenhet för köparen. Bedömningen av vad som utgör skäligen tid kan påverkas av om avhjälpandet eller omleveransen avser en standardprodukt eller en kundspecifik vara.

10 Köparens medverkan vid avhjälpande av fel

Köparen är vid avhjälpandet av fel skyldig, att i skäligen omfattning lämna erforderlig medverkan, t.ex. 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 köparen vid denna medverkan, är säljaren ersättningskyldig för dessa. Köparen är dock skyldig att begränsa kostnaderna.

11 Andra påföljder vid fel

Om avhjälpandet eller omleverans inte sker inom skäligen tid efter reklamation, får köparen kräva sådant avdrag på priset som svarar mot felet eller, vid fel av väsentlig betydelse för honom eller henne, häva köpet. Säljaren kan även bli skyldig att betala skadestånd enligt punkten 12 nedan.

Vid bedömningen av köparens hävningsrätt kan särskild hänsyn tas till om varan tillverkats eller skaffats särskilt för köparen efter dennes anvisningar eller önskemål så att den inte utan betydande förluster kan säljas till annan köpare.

Köparen får hålla inne så mycket av betalningen som erfordras för att ge köparen säkerhet för hans eller hennes krav på grund av felet, motsvarande den saknade eller skadade varans värde.

12 Köparens rätt till skadestånd

Köparen har rätt till ersättning för utgifter och förluster som uppstått för köparen 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.

Köparen är skyldig att vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada.

13 Betalning

Betalningen sker enligt överenskommen betalningsplan. I det fall ingen sådan är avtalad skall 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 köparen i rätt tid och beror inte detta på säljaren, kan säljaren enligt de förutsättningar som anges i 39-40 §§ kräva betalning eller häva köpet. Om säljaren häver köpet får han dessutom kräva skadestånd enligt punkten 15 nedan.

För betalningspåminnelse utgår särskild avgift enligt lagen om ersättning för inkassokostnader (1981:739).

14 Köparens avbeställningsrätt

Intill dess att varan avlämnats har köparen rätt att avbeställa den mot skadestånd till säljaren enligt punkten 15.

15 Säljarens rätt till skadestånd

Om säljaren häver köpet eller köparen avbeställer varan, har säljaren rätt till ersättning för sina kostnader och förluster i enlighet med 41 § KKL. Varor som är utformade enligt en enskild köparens speciella önskemål kan, om tillverkningen eller projekteringen påbörjats, medföra betydande kostnader för köparen vid avbeställning. Säljaren är dock skyldig att vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada.

16 Hävning eller omleverans

Om köpet hävs eller omleverans sker, ska köparen återlämna varan i väsentligt oförändrat skick. Vid hävning ska säljaren lämna tillbaka vad köparen betalat jämte ränta enligt räntelagen (1975: 635). Utförliga regler om hävning och omleverans finns i 43-45 § KKL.

17 Ändring av konstruktion och leveransutförande

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

18 Tvist

Om en tvist skulle uppstå med anledning av detta avtal kan konsumenten få sin sak prövad genom alternativ tvistlösning. Den nämnd som konsumenten kan vända sig till vid en tvist är Allmänna Reklamationsnämnden, ARN, Kungsholmstorg 5, 101 23 Stockholm, www.arn.se alternativt via konsumentvägledning. Tvister kan även prövas av allmän domstol. När prövning av tvist sker i någon av dessa instanser får indrivning av skuld, varom tvisten handlar, inte ske.