

Hva er reklamasjonsrett og mangel?

En reklamasjonsrett er et løfte om at et produkt per salgsdato fungerer som det skal, og at det vil fortsette med det over et bestemt tidsrom. Dersom så ikke er tilfelle, betraktes det som en mangel, og kjøperens reklamasjonsrett trer i kraft. Mangelen kan gjelde et kjøretøy eller en del og kan skyldes så vel konstruksjons-, material- eller produksjonsfeil, eller feilaktig håndtering, lagring eller montering.

Hva er naturlig slitasje?

Deler som er utslitt etter normal levetid og med normal bruk, betraktes ikke som mangelfulle.

Forbrukerens rettigheter

I henhold til Forbrukerkjøpsloven har forbruker lovfestet reklamasjonsrett hvis produktet er mangelfullt. Innenfor en periode på 5 år kan forbruker da kreve at selger reparerer eller erstatter det mangelfulle produktet kostnadsfritt. Prisreduksjon eller hevelse av kjøp kan også være aktuelt.

EUs gruppeunntak sikrer valgfrihet og konkurranse

EU-forskrift 1400/2002/EC om gruppeunntak i bilbransjen sikrer bileieres rett til selv å velge verksted og deler for vedlikehold og reparasjoner. Forskriften skal skape økt konkurranse ved å regulere distribusjons- og serviceavtaler for motor-kjøretøy. Reglene trådte i kraft 1. oktober 2002 og gjelder i Norge gjennom EØS-avtalen.

Prinsippene gjelder i første rekke den 5-årige reklamasjonsretten som Forbrukerkjøpsloven gir, men også bilprodusentenes tilleggsgarantier. Bilprodusentene har ikke anledning til å gjøre garantier betinget av at bare merkeverksteder utfører service og reparasjoner, eller at det kun brukes reservedeler av deres eget merke. Reklamasjons- og garantirett gjelder selv om det er benyttet uavhengig verksted og/eller andre reservedeler av samme standard og kvalitet.



Geelnuvden.Kiese - Foto: Image Bank - Luth

Rett til å reparere fritt fra dag én



Fritt verkstedvalg – fritt valg av deler i forhold til reklamasjonsrett og garanti

En praktisk rettleiding for bileieren i det uavhengige ettermarkedet

*Ansvarsfraskrivelse: FIGIEFA har iverksatt tiltak for å sikre at denne brosjyren gir en så korrekt framstilling som mulig. Vær imidlertid oppmerksom på at problemstillingene her er av generell karakter. Ettersom hver enkelt sak er forskjellig, er løsningene som er gitt i denne brosjyren ikke ment å erstatte spesifikk juridisk bistand. Denne brosjyren er opprinnelig utarbeidet på engelsk. FIGIEFA kan ikke påta seg noe ansvar for andre språkversjoner.
EU-forskriften 1400/2002/EC



AUTOBRANSJENS
LEVERANDØRFØRENING

Stasjonsveien 59, 1940 Bjørkelangen
Tlf. 63855560, Fax. 63856490
E-post: post@autobransjen.no
www.autobransjen.no

FIGIEFA

Den internasjonale sammenslutningen
av bildedistributører til ettermarkedet



AUTOBRANSJENS
LEVERANDØRFØRENING

Fritt verkstedvalg – fritt valg av deler

Som bileier har du rett til å velge fritt mellom verksteder og deler når bilen din trenger service eller reparasjon – også i garantitiden. Frittstående verksteder gir deg like god kvalitet på service og deler – ofte til en lavere pris.

Frihet til å velge

Trenger bilen din service eller reparasjon? Da er det viktig å vite at du kan velge fritt mellom ulike verksteder og deler – også innenfor garanti- og reklamasjonsperioden. Tidligere kunne bilprodusenter kreve at du måtte bruke deres egne merkeverksteder og deler innenfor garanti- og reklamasjonsperioden. Det har nye EU/EØS-regler stoppet.

I dag har du rett til å velge fritt fra dag én. Trenger du service eller reparasjon kan du velge å gå til det verkstedet du selv ønsker, enten fordi det er mest praktisk, det billigste alternativet, den beste servicen, innehaveren er en bekjent eller noe annet.

Du kan også velge mellom ulike deleleverandører. Bilprodusentens «originaldeler» eller «merkedeler» er i 80–85% av tilfellene laget av andre. Identiske originale deler eller deler av minst samme kvalitet finner du hos de frittstående verkstedene – ofte til lavere pris.

Reglene gjelder for eksempel regelmessig service som oljeskift, bytte av olje- og luftfilter, skifte av typiske slitedeler, dekkskift, montering av og service på klimaanlegg og reparasjon av mindre skader etter kollisjon.

Full garanti- og reklamasjonsrett

Dine garanti- eller reklamasjonsrettigheter gjelder like fullt om du benytter frittstående verksted eller deleleverandør til service eller reparasjoner som nevnt ovenfor. Bilprodusenten kan ikke begrense kjøpers rettigheter ved å kreve at service og reparasjoner kun skal utføres ved merkeverksteder eller utelukkende med produsentens deler.

Bilprodusent og merkeforhandler er ansvarlige for mangler som fantes da kjøretøyet ble solgt til kunde, mens verkstedet er ansvarlig for mangelfullt utført arbeid eller mangelfulle reservedeler som monteres i forbindelse med service.

Fordi deler og systemer påvirker hverandre, kan imidlertid årsaken til problemer som oppstår være vanskelig å fastslå.

Lovlige begrensninger

Det finnes noen lovlige begrensninger. Deler skal være av samme kvalitet som spesifikasjonene angitt fra bilprodusenten. Spør verkstedet om du er i tvil. Det kan være krav om å gå til merkeverksted for reklamasjonsaker, garantireparasjon eller andre kundetjenester hvor det er bilprodusenten som betaler kostnaden. Det samme gjelder i tilfeller der produsenten selv trekker tilbake et produkt for å utbedre mangler.

Krev din rett

Husk å kreve din rett som bileier. Det tar tid å innarbeide nye regler, rutiner og vaner. Hos enkelte bilforhandlere og merkeverksteder vil kunnskapen om og tolkningen av de nye reglene være noe forskjellig, viser praksis.

Møter du urettmessige krav om bruk av merkeverksted og deres «originaldeler» eller «merkedeler», så er det viktig å si fra. Bruker du merkeverksted kan du også spørre etter alternative deler til samme kvalitet og rimeligere pris. Som oftest finnes det.

Kontakt ABL/FIGIEFA

Ta kontakt med Autobransjens Leverandørforening (ABL) hvis du ønsker råd om hvordan gruppeunntaksforskriften skal anvendes i den daglige virksomheten, eller råd i forbindelse med problemer som måtte oppstå. Den nasjonale foreningen kan også gjennom FIGIEFA informere EU-kommisjonen om problemer knyttet til anvendelse av forskriften.