

SBF

Bildelsgrossisterna

FIGIEFA



**Rätten att reparera
*från dag ett***

**Underhåll, service
och reparation
inom garantin och
under
garantiperioden**

**Praktisk guide för oberoende aktörer på
eftermarknaden**

Introduktion

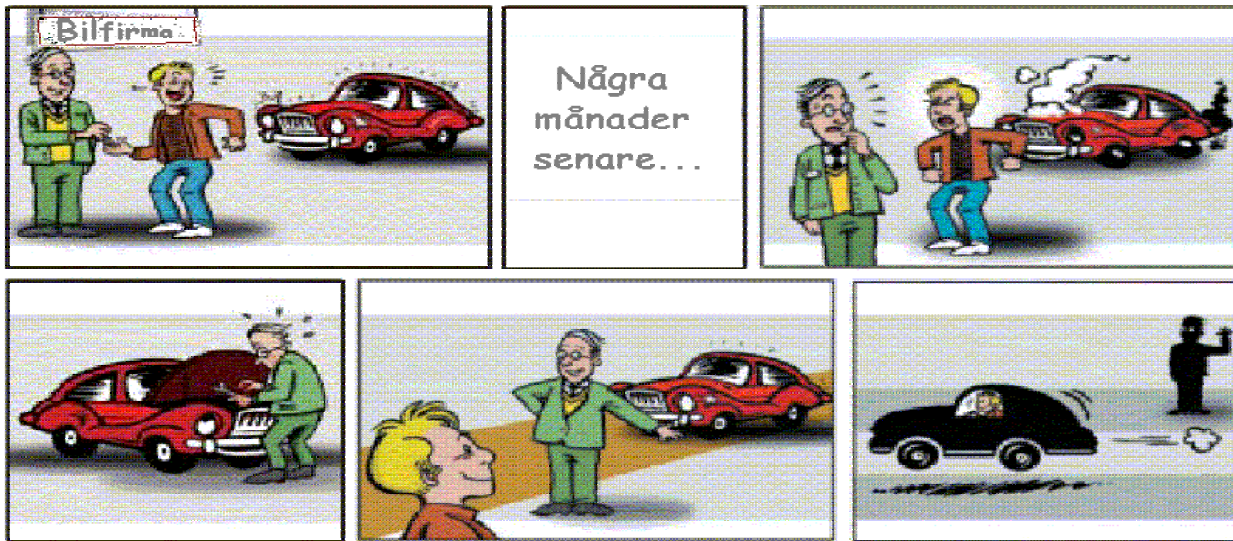
EU-förordningen 1400/2002/EG gällande gruppundantaget inom fordonsbranschen (GRU), som trädde i kraft den 1 oktober 2002, är det nya regelverket för leverantörs- och serviceavtal inom fordonsbranschen. De nya föreskrifterna innehåller också viktiga bestämmelser gällande eftermarknaden, och har som syfte att öka konkurrensen i både försäljnings- och servicemarknaden såväl som på reservdelsmarknaden. EU-kommissionens avsikt är att säkra konsumenters rätt att få service, underhåll och reparationer på sina fordon på den verkstad de själva väljer och till priser som styrs av konkurrens.

Hur gör man med garantier? Får oberoende reparatörer utföra service eller reparationer under garantiperioden? Kan en konsument förlora sina garantirättigheter om han väljer att få sin bil servad hos en oberoende verkstad? Kan en fordonstillverkare göra fordonsägarens lagstadgade reklamations- och garantirätt avhängig av att all service och alla reparationer utförs av auktoriserade verkstäder samt att endast de originalreservdelar som fordonstillverkaren tillhandahåller används? Denna broschyr illustrerar konsumenters och oberoende reparatörers rättigheter vad gäller såväl lagstadgade som avtalsenliga garantier.

Reparation under garanti – Vad är ett garantifall?

Lagstadgade rättigheter för konsumenten

Konsumentvarudirektivet 99/44/EG ger konsumenten en lagstadgad rätt till upprättelse i de fall en produkt som han har köpt visar sig vara defekt. Konsumenten har rätt att – inom en tvåårsperiod – begära att säljaren antingen reparerar eller byter ut den felaktiga produkten utan kostnad för konsumenten. I vissa fall kan ett prisavdrag eller en återbetalning komma i fråga. Specifika detaljer hittas i de nationella lagar där konsumentvarudirektivet har implementerats i respektive medlemsstat. (I Sverige finner man reglerna i konsumentköplagen.)



När är en produkt defekt?

En produkt (ett fordon eller en komponent) anses defekt när dess egenskaper inte motsvarar specifikationerna i avtalet/kontraktet. Generellt förväntar sig avtalsparterna att ett fordon eller en utbytt del är lämpad för ett visst ändamål. Den del som inte är säker att använda på ett motorfordon är att ses som defekt. Felaktiga produkter kan bero på bristfälligheter i designen eller i tillverkningsprocessen. En produkt kan också bli defekt på grund av vårdslös hantering under transport, lagerhållning eller under installationsprocessen. I sådana fall är säljaren av den defekta produkten skyldig att reparera skadorna, och ansvarar

också för att vidta nödvändiga åtgärder för att återställa köparens fordon i ett funktionsenligt skick. Säljaren är skyldig att kompensera köparen av den defekta produkten; säljaren kan i sin tur få ersättning för sina utgifter från leverantören som ursprungligen levererade den defekta produkten. Huvudregeln lyder: En garanti är ett "löfte" om att en produkt (ett fordon eller en komponent) vid försäljningstillfället fungerar för sitt ändamål och att den kommer att göra det [åtminstone] under en viss tidsperiod. Om produkten inte uppfyller de kraven, strider detta mot de lagstadgade förpliktelseerna, och utlöser köparens garantirätt.

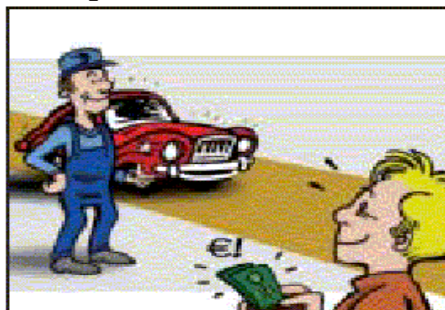
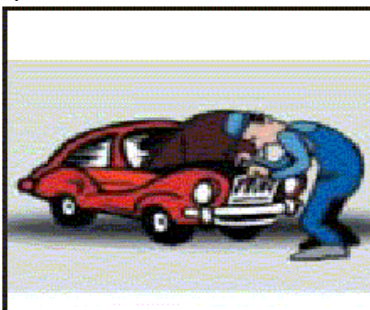
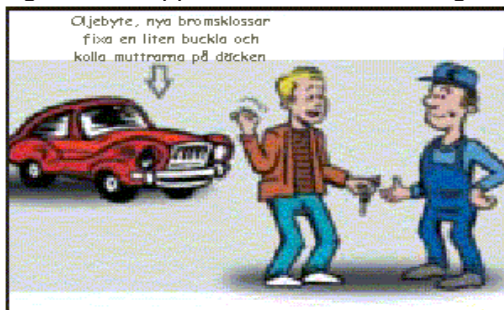
Detta fall måste särskiljas från situationer med vanlig förslitning: Komponenter som är utslitna i slutet av sin livslängd på grund av "normalt bruk" kan inte anses vara defekta eller innefattas av fordonstillverkarens garantiåtaganden.

Även auktoriserade verkstäder har i princip rätt att använda reservdelar från den fria eftermarknaden, om dessa motsvarar kvaliteten på de delar som fordonstillverkaren tillhandahåller. Däremot, när det gäller reella garantifall, såsom gratis kundservice eller återkallelser (dvs. fall där fordonstillverkaren har levererat en defekt produkt, som måste repareras i enlighet med ovannämnda garantirättigheter), kan fordonstillverkaren kräva att hans auktoriserade

partners använder reservdelar som han själv har levererat. Denna begränsning är legitim. När ett fordon är defekt, på grund av ett konstruktionsfel, åtgärdar återförsäljaren felet utan kostnad för kunden, återförsäljaren kräver i sin tur ersättning från fordonstillverkaren. Den som har orsakat problemen genom att leverera en defekt produkt är i slutändan den som får stå för kostnaderna. Endast i sådana fall kan fordonstillverkaren kräva att reservdelar som han själv har levererat används av reparationsverkstaden. Detta undantag gäller för arbete utfört under såväl den lagstadgade garantitiden som under den utvidgade garantitiden (t.ex. en tolvårig rostskyddsgaranti). Utöver dessa begränsade fall, kan varje verkstad fritt välja att använda originaldelar tillhandahållna av aktörer på den fria eftermarknaden.

Service och reparation under garantitiden – Möjligheter för oberoende reparatörer

Reella garantifall, gratis kundservice och återkallelser (dvs. arbete som görs för att reparera en defekt) måste hållas åtskilt från tillfällena när det utförs normal service, underhålls- och reparationsarbeten (t.ex. efter en olycka), som regelbundet uppstår under ett fordonets garantiperiod och under fordonets hela livslängd.



Exempel:

Normal service av fordonet, såsom oljebyte, byte av oljefilter, däckbyte, installation av AC-system eller reparation av en buckla in dörren pga. av en krock, har ingenting att göra med garantirätten. I dessa fall betalar konsumenten själv för servicen eller reparationen.

Effekter på konsumentens garantirätt

Som en grundregel kan man säga att den som orsakar en defekt, skall också reparera den. Detta är en huvudregel för produkt- och serviceansvar. Säljaren och tillverkaren av ett fordon är ansvariga för defekter som fanns när fordonet såldes till kunden. En verkstad är ansvarig för felaktiga reparationer eller reservdelar som installerats i samband med service. På grund av att komponenter och system i ett fordon står i

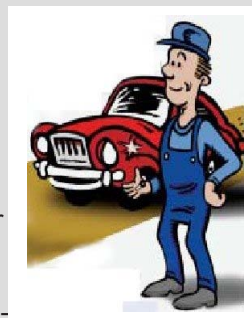
beroendeförhållande och samverkar med varandra, kan det vara svårt att avgöra orsaken till ett haveri. I sådana fall skall experter anlitas.

Dessa fall måste särskiljas från de tillfällena när fordonstillverkare olagligen gör konsumentens garantirätt avhängig av att all service utförs av en auktoriserad verkstad, eller att endast fordonstillverkarens egna originalreservdelar används vid reparation.

Otillbörlig kundbindning och gruppundantaget (GRU)

Målet med GRU är att säkerställa en effektiv konkurrens på underhålls-, service och reparationsmarknaden för motorfordon. Försäljningsvillkor vid försäljning av nya fordon, får inte användas för att snedvräta konkurrensen på eftermarknaden. Fordonstillverkare får inte göra sin garanti avhängig av att fordonet servas eller repareras enbart hos en auktoriserad verkstad, eller att endast fordonstillverkarens egna originalreservdelar används. Om så inte var fallet, skulle fordonsägarens frihet att välja vilken verkstad han vill ha sitt fordon reparerat på, bli underminerad. Denna tolkning handlar om garantier som utgör en integrerad del av fordonsköpet, och inte garantier eller försäkringar som köps separat.

I sin förklaringsbroschyr till GRU, klargör EU-kommissionen att konsumenten inte skall förlora sin garantirätt gentemot fordonstillverkaren om en oberoende reparationsverkstad utför normal service eller reparationsarbeten. Fordonstillverkaren kan inte generellt avvisa ett garantikrav (t.ex. i samband med en startmotor eller ett defekt el-fönster), om t.ex. ett oljebyte har utförts av en oberoende verkstad. Om skadan däremot beror på att den oberoende verkstaden har använt felaktiga delar eller utfört en bristfällig reparation, blir den oberoende verkstaden ansvarig, och det lagstadgade produkt- och serviceansvaret för den som har tillhandahållit servicen blir tillämpligt.



Dessa principer rör främst den tvååriga lagstadgade reklamationsrätten enligt konsumentvarudirektivet 99/44/EG. Emellertid har EU-kommissionen tillämpat dessa principer även på fordonstillverkarnas utvidgade garantier som går utöver den lagstadgade tvååriga minimumperioden.

Exempel: Försäljningspriset för ett nytt fordon inkluderar en tolvårig rostskyddsgaranti eller en livslång mobilitetsgaranti, vilken är avhängig av att service och reparation utförs på en auktoriserad verkstad.

Frågan om garantier tas upp i EU-kommissionens förklaringsbroschyr som åtföljer förordningen. EU-kommissionens konkurrensdikatorat illustrerar varför garantivillkor inte får användas till otillbörlig kundbindning. Deras resonemang bygger på de allmänna europeiska konkurrensrättsliga principerna, som gäller i alla EU:s medlemsstater (Art. 81,82 EG).

För information om hur man kan använda GRU i daglig affärsverksamhet, eller hur man kan lösa eventuella problem som kan uppstå, kontakta Sveriges Bildelsgrossisters Förening (SBF). SBF kan ge råd och i samarbete med FIGIEFA (den internationella organisationen för bildelsdistributörer på eftermarknaden), informera EU-kommissionen om hinder för att GRU skall fungera.

FÖRBEHÅLL: FIGIEFA som har utarbetat den ursprungliga engelska texten, tar inte ansvar för att översättningen är korrekt. FIGIEFA har vidtagit åtgärder för att säkerställa riktigheten i innehållet i broschyren. Dock bör det noteras att förklaringarna i denna broschyr är av generell karaktär. Eftersom individuella fall innefattar specifika förhållanden, kan texten i denna broschyr inte ersätta de ursprungliga juridiska anvisningarna.

SBF

Bildelsgrossisterna

Box 22307 • 104 22 Stockholm • Tfn: +46 8 508 938 80 • Fax: +46 8 508 938 85 • www.bidelsgrossisterna.se

International Federation of Automotive Aftermarket Distributors

FIGIEFA Maison de l'Automobile • Boulevard de la Woluwe 42 • BE-1200 Brussels

Tel.: +32.2.778.62.76 • Fax: +32.2.762.12.55 • Mail: figiefa@federauto.be • www.figiefa.org