

MRFs reparationsvillkor

MRFs garantier och kundskydd – gäller enbart hos företag anslutna till MRF (Motorbranschens Riksförbund).

1. Definitioner

A. Med konsument menas i dessa bestämmelser en fysisk person som beställer en tjänst för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet. För konsumenter gäller nedan av Konsumentverket/KO godkända villkor. Konsumenter omfattas av konsumenttjänstlagen (1985:716) (KTJL). Lagtexten eller en broschyr om lagen ska finnas tillgänglig hos verkstaden.

B. Med näringsidkare menas i dessa bestämmelser en fysisk eller juridisk person som beställer en tjänst för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten. *För näringsidkare finns särskilda bestämmelser som anges kursiverat.*

C. Med kund menas i dessa bestämmelser såväl konsument som näringsidkare.

2. Allmänt

Verkstaden åtar sig att:

- a) utföra tjänsten fackmässigt i enlighet med reparations- och serviceanvisningar framtagna av fordonstillverkaren
- b) med omsorg ta till vara kundens intressen
- c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt
- d) tillhandahålla det material som behövs

3. Beställning av reparation

En skriftlig bekräftelse av uppdraget ska lämnas till kunden om denne om han/hon inte avstår från att få en sådan och detta har noterats på bekräftelsen/arbetsordern. Ett avtal om och orsaken till en provisorisk reparation eller annan avvikelse från ett fackmässigt utförande ska antecknas på bekräftelsen.

4. Prisuppgift

Verkstaden ska lämna en skriftlig prisuppgift för hela uppdraget om uppdraget beräknas kosta 2 000 kr eller mer. Undantag från att lämna en skriftlig prisuppgift är möjligt om konsumenten avstår från en sådan uppgift eller om uppdraget är så ospecificerat att det är omöjligt att lämna en uppgift ens om ett ungefärligt pris eller ett högsta pris. I övriga fall då kostnaden för uppdraget beräknas understiga 2 000 kr, ska en skriftlig prisuppgift lämnas när konsumenten begär det. Avser uppdraget enbart en förberedande undersökning eller felsökning, för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, är konsumenten skyldig att betala för undersökningen.

Verkstaden ska i sådana fall avtala om ett högsta pris för felsökningen om denna kostar 2 000 kr eller mer om inte kunden avstår från en sådan uppgift. I undantagsfall, om det medför betydande praktiska svårigheter att lämna en skriftlig prisuppgift eller om uppdraget är ospecificerat enligt ovan, får prisuppgiften lämnas per telefon eller på annat lämpligt sätt. Uppdraget och prisuppgiften ska godkännas av konsumenten innan arbetet påbörjas och noteras på beställningen. Om en ungefärlig prisuppgift lämnas får den inte överskridas med mer än 15 %, dock högst 2 000 kr, om inte någon annan prisgräns har avtalats. Har konsumenten angett ett högsta pris (pristak) får det inte överskridas. Näringsidkare har endast rätt till skriftlig prisuppgift på uttrycklig begäran.

5. Avrådande

Verkstaden är skyldig att avråda från de uppdrag som inte är till rimlig nytta för kunden, t ex när priset

för reparationen överstiger hälften av fordonets marknadsvärde. Om kunden ändå önskar att få uppdraget utfört ska detta antecknas på bekräftelsen. Om det först under reparationens gång visar sig att reparationen inte kommer att bli till rimlig nytta för kunden ska verkstaden avbryta arbetet och begära kundens anvisningar.

6. Tilläggssarbete

Om det uppstår behov av att utföra ett arbete som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget, men som på sitt samband med uppdraget är lämpligt att utföra samtidigt, ska kundens anvisningar inhämtas. I de fall som kunden inte kan nås inom skälig tid får verkstaden ändå utföra tilläggssarbetet om priset är lågt i förhållande till det ursprungligen avtalade priset eller om det finns särskilda skäl att anta att kunden önskar få tilläggssarbetet utfört. Om kunden inte kan nås är verkstaden ändå skyldig att utföra ett tilläggssarbete om arbetet inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för kunden. För ett tilläggssarbete har verkstaden rätt till ett pristillägg som är skäligt med hänsyn till tilläggssarbetets art, omfattning och utförande, normalt högst 15 % av priset för det ursprungligen avtalade arbetet, dock högst 3 000 kr. Har kunden angivit ett högsta pris får det inte överskridas, om inte verkstaden kan göra sannolikt att en ny överenskommelse har träffats.

7. Leveranstid

För standardbetonade reparationer ska en tidpunkt för leveransen anges redan vid beställningen och antecknas på bekräftelsen. I övriga fall ska leveranstiden anges när reparationens omfattning är konstaterad. Om ett avtal om leveranstid inte har träffats ska uppdraget utföras inom en tid som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. Vid en eventuell leveransförsening ska kunden underrättas och en ny leveranstid avtalas.

8. Leveransförsening

Om ett uppdrag inte påbörjas, framskrider eller avslutas inom överenskommen tid, och detta inte beror på något förhållande på kundens sida, är verkstaden ansvarig för förseningen. Kunden får då hålla inne betalning som säkerhet för sina krav, kräva att verkstaden utför uppdraget eller om förseningen är väsentlig häva avtalet. Dessutom kan kunden ha rätt till skadestånd, se vidare under punkten 17.

9. Avbeställning

En konsument har rätt att avbeställa ett uppdrag innan det avslutas mot en ersättning till verkstaden beräknad enligt 42 § KTJL.

10. Kunden uteblir

Om kunden uteblir från en avtalad tid utan att ha avbeställt kan han/hon bli skyldig att betala en avbeställningskostnad på 1 000 kr förutsatt att verkstaden i förväg lämnat tydlig information om denna kostnad.

11. Betalning av reparation

Om inte något annat följer av avtalet, är kunden skyldig att betala kontant sedan verkstaden har utfört tjänsten, dvs. i regel när bilen avhämtas. Verkstaden är skyldig att ställa ut en specificerad räkning om kunden begär det. Har kunden i tid