

ANVISNINGAR RÖRANDE BESKRIVNINGEN AV KONSUMENTENS PROBLEM OCH ANSPRÅK

I det följande förklaras vilka typer av problem som kan dyka upp och vilka anspråk konsumenten kan göra gällande. Samtidigt ges några exempel som kan hjälpa konsumenten att fylla i blanketten.

Som exempel tar vi här upp några problem som konsumenten kan råka ut för i olika affärstransaktioner med näringsidkare och de anspråk som han därvid skulle kunna framställa.

Om det konkreta problem som Ni stöter på sammanfaller med ett exempel som tas upp här betyder detta inte nödvändigtvis att näringsidkaren har handlat på ett felaktigt sätt och att det är Ni som har rätt ur juridisk synpunkt. Samma sak gäller för Era anspråk: den översikt av konsumentkrav som finns i blankettens del III – Konsumentkrav – är inte något register över de rättigheter Ni har. Det är endast en vägledande förteckning över de olika typer av krav som kan ställas på näringsidkaren och påverkar inte de rättigheter som finns enligt gällande lag.

För att beskriva problemet räcker det i princip med att kryssa för en enda ruta. Om det är nödvändigt får Ni dock kryssa för flera rutor för att beskriva olika aspekter av samma problem.

Ett praktiskt exempel: Ni har beställt ett nytt kök. Affären har inte installerat hela köket och lovat att avsluta arbetet vid en viss tidpunkt, men aldrig återkommit. Dessutom har affären i strid med vad som överenskommits skickat en faktura för förflyttningskostnader. För att beskriva problemets olika aspekter kan Ni kryssa för ruta 2, 4, 19 och 32 (punkt I. Också när det gäller Era anspråk kan Ni kryssmarkera flera rutor. I det här fallet 35, 43 och 48 (punkt III) för att kräva att installationsarbetet slutförs, att fakturan för förflyttningskostnader annulleras och att det belopp som Ni har betalat för mycket återbetalas.

Exempel på problem som konsumenten kan stöta på Punkt I i blanketten (rutorna 1–34)

1. Varan har inte levererats: Den vara som Ni har beställt har inte levererats. Exempel: Ni har beställt en bok på postorder, men den har aldrig skickats eller köpt en tvättmaskin som inte har levererats.

2. Tjänsten har inte utförts alls eller endast utförts delvis: Det arbete som Ni har beställt har inte blivit gjort eller endast utförts till en del. Exempel: Ni har beställt en monteringsfärdig veranda som skulle sättas upp, men leverantören har inte monterat den. Den köksinredning som Ni beställt har inte installerats färdigt. Ni kan också råka ut för att vissa tjänster avbeställs av leverantören, t.ex. bygg-, installations- eller reparationsarbeten eller tillverknings- och transporttjänster. I sådana fall kan Ni även kryssa för ruta 29.

3. Försenad leverans av varan: Den vara som Ni beställt har inte levererats på avtalat datum, utan senare. I detta fall skall Ni uppge hur stor förseningen är i det

utrymme som är avsett för detta. Exempel: Ni har köpt möbler, men dessa har inte levererats inom den tidsfrist som Ni kommit överens om med försäljaren..

4. Tjänsten utfördes för sent: Den tjänst som Ni har beställt har inte utförts inom avtalad tid. Ni skall uppge i avsedd ruta hur stor förseningen var. Exempel: Ni har beställt en ny köksinredning till ett visst datum och en månad senare har leveransen fortfarande inte ägt rum, vilket kan förorsaka Er skada. samma ruta skall kryssas för när det gäller bygg- eller installationsarbeten, reparationer eller tillverkningsuppdrag, transporter, osv. som har blivit försenade. Om Ni därigenom har lidit skada kan Ni även sätta ett kryss i ruta 9.

5. Fel på varan: Det finns brister i den vara som Ni har köpt eller den fungerar inte felfritt. Exempel: hushållsapparater, telefonapparater, datorer med funktionsfel eller kläder med fabrikationsfel. Felet skall beskrivas noggrant i det utrymme som är avsett till detta.

6. Brister i utförandet av tjänsten: Den tjänst som Ni har köpt har inte utförts enligt överenskommelsen med näringsidkaren eller uppfyller inte de kvalitetskrav som normalt kan förväntas med hänsyn till skyltning, varumärke, pris, osv. Exempel: dålig reparation av en apparat, illa utförda bygg- eller installationsarbeten, hotell av sämre kvalitet än den som utlovats av researrangören, osv. Bristen skall beskrivas i avsedd ruta.

7. Varan motsvarar inte beställningen: Den vara som har levererats stämmer inte överens med vad Ni har beställt. Exempel: Ni har beställt en vara på postorder, men den vara som Ni har fått motsvarar inte den i katalogen eller är inte den som Ni har beställt. Exempel: postorderfirman skickar en blå skjorta i stället för en grön. Ni har beställt den senaste datorn av ett visst märke i en affär som visserligen levererar en dator av rätt märke, men av senare modell eller med sämre prestanda.

8. Varan/tjänsten har inte beställts: Ni tvingas ta emot och betala en vara eller en tjänst som Ni inte uttryckligen har beställt. Exempel: Ert kreditkort debiteras för en tjänst som Ni inte har godtagit. Ett företag som sysslar med distansförsäljning skickar en vara som inte har beställts och fakturerar den. Inom ramen för ett avtal debiteras kostnader för en försäkring som Ni inte har begärt.

9. Uppkommen skada: Ni har lidit skada på grund av det arbete som har utförts eller till följd av att en bristfällig vara har levererats. Exempel: kläder som skadats i kemtvätten, möbler som skadats under flyttning, skador på bilen vid biltvätt, filmrulle som tappats bort vid framkallning, kläder som skadats på grund av fel i tvättmaskinen, fysiska skador förorsakade av en apparat som fungerar illa, osv. Om skadan har förorsakats av fel på varan eller brister i utförandet av tjänsterna kan Ni även stryka för ruta 5 eller 6. Om Ni har lidit skada på grund av dålig information (bruksanvisning eller instruktioner från säljaren) kan Ni markera det genom att kryssa för ruta 14.

10. Vägran att tillämpa garantin: Fast garantiperioden fortfarande löper vill näringsidkaren inte ta ansvar för en felaktig vara eller tjänst och vägrar att uppfylla sina garantiåtaganden genom att reparera varan eller göra om arbetet, osv.

11. Vägran att sälja: Näringsidkaren vägrar att sälja en vara till Er av skäl som inte förefaller vara objektiva och t.o.m. är diskriminerande. Exempel: Ni vill köpa en bil i Italien, men säljaren vill inte sälja den till Er eftersom Ni är bosatt i Frankrike.

12. Vägran att utföra en tjänst: näringsidkaren vägrar att utföra ett arbete av skäl som inte förefaller vara objektiva och t.o.m. är diskriminerande.

13. Bedrägeri: Ni har skrivit på ett avtal eller köpt en vara på grund av påtryckningar, aggressiva försäljningsmetoder eller missvisande information. Exempel: vilseledande reklam, påskrift av ett avtal under tryck, utbud av en vara kopplat till en annan vara som köparen inte vill ha (kombinerad försäljning) - i detta fall skall även ruta 8 kryssas för -, köp av en vara vars egenskaper har lyfts till skyarna, men som sedermera visar sig vara fullständigt verkningslös eller oanvändbar, tävling som förespeglar stora vinster vid rätt svar på ytterst enkla frågor i syfte att fakturera dyra telefonsamtal.

14. Dålig information: Missvisande eller felaktiga upplysningar om varans eller tjänstens egenskaper eller om produktens användning. Exempel: uppgifter om sammansättning av livsmedel, information om användning av en hushållsapparat, prisinformation, resebeskrivning eller hotellbeskrivning till en gruppresa, uppgifter om kreditlimiter eller upplåningskostnader, otydliga uppsägningsförfaranden, uppgifter om försäkringsskydd, uppgifter om rätten att häva ett avtal, osv.

15 Otillräcklig information: De upplysningar som har lämnats var ofullständiga (jfr. exempel i punkt 14).

16. Betalningsvillkor: Näringsidkaren respekterar inte de avtalade betalningsvillkoren (olika delbetalningar). I strid med gällande lag får Ni inte välja betalningssätt (obligatorisk betalning med kreditkort vid distansförsäljning, affären accepterar endast kontantbetalning, osv.).

17. Priset: Ni ifrågasätter det totala beloppet som Ni måste betala eller har betalt för att köpa en produkt eller en tjänst. Exempel: fakturabeloppet stämmer inte med priset på skylten eller i reklamen, det är omöjligt att räkna ut exakt hur mycket som skall betalas på grund av näringsidkarens sätt att fastställa det totala priset (priset delas upp efter olika variabler som t.ex. antalet resor som näringsidkaren gör).

18. Prishöjning: Ni accepterar inte att näringsidkaren höjer det avtalade priset utan att fråga om Ni godkänner det.

19. Extra avgifter: Vid slutavräkningen kräver näringsidkaren extra avgifter som inte har överenskommit från början. Exempel: avgifter för att handlägga eller avsluta ett ärende, resekostnader som inte avtalats från början, extra avgifter som krävs på grund av s.k. straffklausuler eller som fast skadeståndsbelopp, osv.

20. Oskälig avgift eller fakturering: Icke avtalade kostnader som faktureras utan motivering, förklaring eller giltiga skäl. Exempel: "diverse kostnader" som faktureras av näringsidkaren utöver det avtalade fasta priset eller vid slutavräkningen.

21. Avtalsvillkor: Ni har inte erhållit några allmänna avtalsvillkor innan Ni skrev på avtalet. Ni har skrivit på ett standardavtal som innehåller avtalsklausuler skrivna i ett svårläst format (små bokstäver) eller som Ni anser vara otillbörliga. Exempel: klausul som friskriver näringsidkaren från ansvar för fel på varan eller för sen leverans av varan eller tjänsten, klausul som tillåter näringsidkaren att ensidigt bryta avtalet eller ändra avtalsklausuler.

22. Omfattning av avtalet: Avtalet täcker inte alla överenskomna situationer eller frågor. Exempel: kontraktets garanti täcker inte de anmälda eller avtalade riskerna. Försäkringsbolaget nekar ersättning för risker som enligt Er är täckta av försäkringsavtalet eller vägrar att låta kontraktet "följa efter" när risken förflyttas till en annan medlemsstat.

23. Värdering av skador: Ni anser att värderingen av de skador eller förluster som Ni lidit inte täcker alla skador. Exempel: Ni ifrågasätter försäkringsbolagets värdering av försäkringsskadan.

24. Vägran att betala ersättning: Näringsidkaren vägrar att ersätta skadan under förevändning att ansökan om ersättning inte har gjorts enligt bestämmelserna i avtalet (tidsfrist, skriftlig form, osv). Näringsidkaren vägrar att ersätta skadan genom att skylla på en ansvarig person som han påstår sig inte svara för eller en underleverantör. Ert försäkringsbolag vägrar att befatta sig med Ert ärende.

25. Otillräcklig ersättning: Ni anser att den föreslagna ersättningen är otillräcklig i förhållande till skadan. Exempel: ett klädesplagg har skadas på kemtvätten, men den föreslagna ersättningen är mycket lägre än plaggets värde.

26. Ändring av avtalet: Nya avtalsvillkor som inte förhandlats i förväg eller godkänts av Er görs gällande mot Er under avtalets lopp. Exempel: ändring av resans avgångsdatum eller bestämmelseort, annat uppträdande eller platsbiljetter till ett annat evenemang än det som Ni betalat för.

27. Bristfälligt uppfyllande av avtalet: Gäller generellt sett samtliga fall då en näringsidkare inte fullgör sina avtalsenliga förpliktelser. Detta är en ruta för "övriga fall" som kan strykas för när ingen annan ruta passar.

28. Uppsägning/hävning av avtalet: Avtalet hävs eller sägs upp utan att Ni godkänt det. Exempel: kreditkortet dras in, försäkringsbolaget bestämmer att dra in försäkringen fast avtalet fortfarande löper.

29. Ej utförd tjänst: Den tjänst som Ni har betalat för annulleras. Exempel: avbokning av ett uppträdande, ett flygplan, en resa, osv. I dessa fall kan ofta även ruta 2 strykas för.

30. Återbetalning av ett lån: Ni får problem i samband med återbetalning av ett lån som Ni tagit upp. Exempel: fast Ni enligt gällande lag har rätt att begära att återbetalningsfristen förlängs vill näringsidkaren inte bevilja några betalningslättnader. Även det motsatta fallet kan uppstå: Ni vill återbetala ett lån i förtid, men långivaren nekar eller kräver oskäligen avgifter för detta.

31. Begärd ränta: Näringsidkaren kräver för hög ränta på det belopp som Ni måste betala eller tillämpar inte den avtalade räntesatsen.

32. Åtagande som ej uppfyllts: Näringsidkaren har gjort ett åtagande, skriftligt, muntligt, i en annons eller på annat sätt som han inte uppfyller i verkligheten. Exempel: en säljare ger Er muntligen anstånd med betalning, men kräver sedan omedelbar betalning i ett rekommenderat brev. Näringsidkaren åtar sig att laga Er värmepanna, men kommer inte. Ofta kan samtidigt även ruta 27 strykas för.

Olika slags konsumentkrav Punkt III i blanketten (rutorna 35–52)

35. Varan levereras eller tjänsten utförs: Ni begär att näringsidkaren levererar den vara som Ni har beställt och som inte har levererats eller utför det arbete eller den del av arbetet som inte har utförts.

36. Varan repareras eller tjänsten förbättras: Ni begär att felet på den vara Ni köpt skall åtgärdas eller att ett dåligt gjort arbete skall göras om.

37. Varan byts ut: Ni vill byta ut den felaktiga varan mot en annan.

38. Köpet hävs: Ni begär att köpet skall återgå, dvs. att näringsidkaren tar tillbaka varan och återbetalar hela eller en del av priset.

39. Garantin tillämpas: Ni begär att näringsidkaren tar på sig ansvaret för att varan är felaktig och uppfyller sina garantiåtaganden.

40. Åtagandena fullgörs: Ni begär att näringsidkaren fullföljer sina åtaganden.

41. Avtalet ingås: Ni begär att näringsidkaren skall sluta avtal med Er, t.ex. i det fall att han tidigare vägrat sälja till Er. Ni begär att få köpa samma bil som näringsidkaren erbjuder till andra kunder. Ni kräver att få ett kreditkort, att ingå ett försäkringsavtal eller att det avtal som näringsidkaren hävt eller sagt upp träder i kraft igen.

42. Avtalet sägs upp eller hävs: Ni begär att avtalet med näringsidkaren skall hävas eller sägas upp så att båda parter befrias från sina åtaganden eller så att köpet återgår, eller att avtalet med näringsidkaren skall stoppas för framtiden.

43. En faktura annulleras: Ni begär att en faktura som Ni ifrågasätter skall återtas t.ex. på grund av fakturering av tilläggsavgifter eller oskäligen avgifter.

44. Information lämnas: Ni begär att näringsidkaren skall tillhandahålla den utlovade informationen eller lämna korrekta upplysningar.

45. Värderingen av skadorna görs om: Ni begär att försäkringsbolaget eller en annan näringsidkare rättar till värderingen av de skador eller förluster som Ni råkat ut för.

46. Ersättning betalas ut: Ni begär att försäkringsbolaget betalar ut den ersättning som motsvarar den skada som Ni lidit. Ni begär att näringsidkaren betalar skadestånd

för den skada han förorsakat Er genom att inte fullfölja sina åtaganden eller genom att ha fullföljt dem på bristfälligt sätt. Här skall Ni även uppge storleken på den ersättning Ni begär.

47. Förskottet återbetalas: Ni begär att näringsidkaren betalar tillbaka det förskott som Ni har erlagt. Här skall Ni även lämna uppgift om beloppet storlek och valuta.

48. Andra inbetalningar återbetalas: Ni begär återbetalning av andra inbetalningar som Ni anser vara oberättigade eller icke avtalsenliga. Här skall Ni även lämna uppgift om hur stort belopp Ni kräver tillbaka och i vilken valuta.

49. Priset sätts ned: Ni begär prisnedsättning. Lämna även uppgift om storleken på nedsättningen och valuta.

50. Betalningslättnader: Ni begär att näringsidkaren skall bevilja vissa betalningsförmåner. Exempel: Ni kan inte betala hela beloppet på en gång, men vill betala i olika omgångar och accepterar därvid att betala de tilläggsavgifter som näringsidkaren kräver. Ni har finansiella svårigheter och begär att få betalningsansånd.