

Reparasjon av bil

Lovanvendelse

Hvilken lov kommer til anvendelse ved reparasjon av bil?

Dersom du får utført et arbeid på bilen av en næringsdrivende, kommer lov om håndverkertjenester til anvendelse. Loven er ufravikelig. Dvs. at det ikke kan avtales vilkår som er mindre gunstige for deg som forbruker enn det som følger av loven.

Dersom selger gir deg en garanti på arbeidet som skal utføres, må innholdet i garantiavtalen gi deg en større rett enn det som følger av håndverkertjenesteloven, ellers vil den være ugyldig.

Bestilling av tjenesten

Reparasjonsavtalen

Lag alltid en skriftlig avtale når du bestiller reparasjon. Dette er spesielt viktig ved større og omfattende reparasjoner. I kontrakten er det viktig å få fram hva formålet med tjenesten er. Avtalen bør angi arbeidets art og omfang så nøyaktig som mulig.

Verkstedet har plikt til å veilede og samrå seg med deg om tjenesten. Se punkt nedenfor om utførelse av arbeidet.

Pris på tjenesten

Prisen kan enten være fastsatt som en fast pris, et prisoverslag eller ikke være avtalt.

Hvis verkstedet antar at prisen for tjenesten blir betydelig høyere enn det du måtte vente, skal de ta kontakt med deg, eventuelt stanse arbeidet. Hvis det senere må antas at du ville ha avbestilt reparasjonen eller servicen hvis du ble kontaktet, skal de bare ha betalt for utført arbeid fram til det tidspunktet da de burde ha varslet deg. Dette gjelder uansett hvorvidt det er avtalt pris eller ikke.

Fast pris

Har du og verkstedet avtalt en fast pris for arbeidet som ble utført, er denne bindende for verkstedet med mindre det har kommet en ny avtale underveis (tilleggsavtale) som er informert om, forstått og akseptert.

Vi vil råde deg og verkstedet til å lage en skriftlig avtale om prisen for i størst mulig grad å unngå konflikt om den under eller etter arbeidet.

Prisoverslag

Er det gitt et prisoverslag, skal ikke prisen overstige det oppgitte beløp vesentlig, og ikke mer enn 15 prosent. Dette gjelder ikke dersom en annen prisgrense uttrykkelig er avtalt, eller verkstedet har rett på pristillegg for tilleggsarbeid (se eget avsnitt) som følger av en avtale med deg.

Prisen skal omfatte merverdiavgift og andre offentlige avgifter hvis annet ikke er opplyst. Verkstedet kan ikke kreve bestillingsgebyr, ordregebyr, ekspedisjonsgebyr i tillegg til prisen for tjenesten. Dersom det skal sendes ut faktura og verkstedet vil ta et gebyr for dette, må de opplyse om dette på forhånd (være avtalt).

Eventuelle forundersøkelser skal bare betales hvis det er avtalt på forhånd. Det er vanlig at bilen først blir undersøkt (feilsøking) for deretter å bli reparert etter avtale med forbruker.

Hvor prisen ikke er avtalt

Dersom dere ikke har avtalt noen pris vil prisen på arbeidet regnes ut på vanlig måte for tilsvarende arbeid (gjengs pris).

Krav etter mangel

For at du skal kunne rette et krav mot verkstedet, må to vilkår være oppfylt:

1. Det må foreligge en mangel eller en forsinkelse ved tjenesten som verkstedet er ansvarlig for (se eget punkt nedenfor).
2. Du må reklamere til verkstedet på den måte og innen de fristene som loven setter (se eget punkt nedenfor).

Verkstedets ansvar

Forhold verkstedet er ansvarlig for:

Verkstedet skal utføre tjenesten fagmessig, og ivareta dine interesser ved å veilede og samrå seg med deg når det blir nødvendig. Dersom deres veiledning og råd er mangelfulle eller uriktige, vil det kunne være en mangel etter loven.

Deler som selges og byttes skal være av vanlig god kvalitet, se dine rettigheter ved kjøp av varer.

En reparasjon eller service kan være mangelfull dersom

- arbeidet er dårlig utført,
- tjenesteyteren har gitt dårlig veiledning til forbrukeren,
- materialer er av dårlig kvalitet,
- tjenesten er i strid med offentlige sikkerhetskrav,
- tjenesteyteren ikke har utført nødvendig tilleggsarbeid
- tjenesten ikke svarer til opplysninger som er gitt om tjenestens egenskaper og hensiktsmessighet.

Dine krav ved mangler

Hvis du ikke oppnår det resultat du kunne forvente etter avtalen eller har rett til etter loven, er tjenesten mangelfullt utført.

Ved mangler kan du

- holde tilbake betalingen,
- kreve retting,
- kreve tjenesten utført,
- kreve prisavslag,
- kreve heving,
- kreve erstatning,

Holde tilbake betaling

Ved mangler kan du holde tilbake så mye av betalingen at det sikrer dine krav som følge av mangelen.

Retting

Du kan kreve at tjenesteyteren retter mangler ved tjenesten når det kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Rettingen skal skje innen rimelig tid, og for tjenesteyterens kostnad.

Hvis verkstedet f.eks. bruker deler av dårlig kvalitet, kan du kreve at de retter mangelen ved å bytte ut delene. Hvis verkstedet har gjort en dårlig jobb som ikke holder mål, kan du kreve dette utbedret kostnadsfritt. Ved tvil om arbeidets kvalitet kan man undersøke bilen hos et nøytralt autorisert verksted. Dersom retting ikke skjer på denne måten, kan du få en annen tjenesteyter til å rette feilen(e), og kreve kostnadene dekket av den ansvarlige tjenesteyteren. Hvis den som har ansvaret nekter å dekke kostnadene, må du selv dekke regningen i første omgang.

Prisavslag

Dersom en mangel ikke rettes innen rimelig tid, kan du kreve prisavslag som tilsvarende kostnadene med å få mangelen rettet. Hvis mangelen har liten betydning, og kostnadene ved retting blir urimelig høye, kan det være at prisavslaget blir satt ned.

Heving

Du kan heve hele avtalen dersom mangelen er av vesentlig betydning eller formålet med tjenesten vil bli vesentlig forfeilet. Dette kan være tilfellet hvor en reparasjon er uten reell verdi for klageren på grunn av at den ikke har avhjulpet den aktuelle feilen ved bilen, og tjenesteyter ikke har rett til å foreta flere avhjelpsforsøk. Ved heving har ikke tjenesteyter krav på betaling, men dersom det er mulig skal du levere tilbake materialer etc. Hvis ikke alt kan tilbakeleveres, kan tjenesteyteren gjøre krav på et rimelig vederlag for dette. Heves avtalen bare for en del som står igjen, har tjenesteyteren krav på prisen for hele tjenesten med fradrag av det det normalt koster å få utført den delen som står igjen.

Erstatning

Du kan kreve erstatning for det økonomiske tapet du blir påført som følge av en forsinkelse eller mangel. Tjenesteyteren vil ikke være ansvarlig hvis tapet skyldes en hindring/omstendighet som lå utenfor hans kontroll.

Tjenesteyteren kan også bli ansvarlig for å dekke dine økonomiske tap hvis han gjør skader på andre ting enn det tjenesteavtalen gjelder. F.eks. på andre deler enn den som skal repareres, eller det påføres andre skader på bilen.

Forsinkelse

En tjeneste er forsinket hvis den ikke blir avsluttet i rimelig tid eller innen avtalt tid, eller den ikke følger framdriften etter fastsatte frister.

Tjenesteyteren skal også overholde avtalte frister for påbegynnelse av tjenesten eller framdriften av arbeidet.

Dine krav ved forsinkelse:

- holde betalingen tilbake til tjenesten er utført.
- Kreve tjenesten utført. Du kan gjerne sette en rimelig tilleggsfrist for utførelsen av tjenesten dersom forsinkelsen ikke allerede har medført kostnad og urimelig ulempe for deg.
- Ved forsinkelser kan du fastholde avtalen, og kreve at tjenesteyteren gjør som avtalt. Dette gjelder likevel ikke hvis opprettholdelsen av avtalen påfører tjenesteyteren urimelige kostnader eller ulemper. Du må ikke vente urimelig lenge med å fremme krav om at tjenesten skal utføres, til tross for forsinkelsen. Dette vil bero på en konkret helhetsvurdering av det enkelte tilfelle.
- Heve avtalen dersom forsinkelsen er av vesentlig betydning. Hvis du ved en forsinkelse har krevd at tjenesten blir utført, kan du ikke heve avtalen hvis tjenesten blir ferdigstilt innen en rimelig tilleggsfrist. Når en del av arbeidet er utført, kan du normalt bare heve for det arbeidet som står igjen etter avtalen, hvis ikke formålet med hele tjenesten blir vesentlig forfeilet.

Tilleggsarbeid

Dersom det skulle bli behov for tilleggsarbeid underveis, skal verkstedet som hovedregel kontakte deg. Unntak gjør seg gjeldende i de tilfeller hvor du ikke er å treffe, hvis det må antas at du vil ha arbeidet utført og prisen for tilleggsarbeidet er ubetydelig i seg selv eller lav i forhold til prisen for hele reparasjonen eller servicen. Verkstedet skal utføre tilleggsarbeid som ikke kan utsettes, hvis det er fare for at du blir påført vesentlig skade eller tap om det ikke gjøres. Det påligger verkstedet å sannsynliggjøre at vilkårene for slikt tilleggsarbeid er oppfylt.

Betaling

Du bør avtale på forhånd hvordan prisen skal beregnes, og når den skal betales. Hvis betalingstidspunktet ikke er uttrykkelig avtalt, skal du betale når verkstedet krever det etter at reparasjonen er utført. Det anbefales at du avtaler med verkstedet at betaling skal skje når arbeidet er ferdig. Hvis du ikke har avtalt fast pris, men krevd spesifisert regning i god tid før forfall, plikter du ikke å betale før du har mottatt regningen. Regningen skal gjøre det mulig å bedømme arten og omfanget av arbeid og materialer, og hvordan prisen er regnet ut. Du må si fra så fort som mulig hvis du ikke godtar prisen.

Avbestilling

Du har rett til å avbestille tjenesten uten å begrunne avgjørelsen. Ved avbestilling vil tjenesteyter ha krav på betaling for det arbeid som er utført. Tjenesteyter vil også kunne kreve dekket andre dokumenterte tap. Det er tjenesteyter som må sannsynliggjøre eller dokumentere de økonomiske tap.

Dine plikter

Du må medvirke til at tjenesten blir utført. Din viktigste plikt er å betale for tjenesten til avtalt tid. I tillegg plikter du å være til stede som avtalt og motta bilen.

Hva skjer hvis du ikke medvirker?

Ved forsinket betaling, eller ved unnlatt medvirkning fra din side, kan tjenesteyteren:

- stanse arbeidet, og kreve sitt tap erstattet,
- nekte å utføre mer arbeid (heve), og kreve betalt for det som allerede er gjort,
- kreve forsinkelsesrenter på grunn av forsinket betaling,
- holde bilen han arbeider med tilbake. Han kan kreve erstatning for eventuelle kostnader han har ved å oppbevare bilen.

Reklamasjon

Du plikter å kontrollere tjenesten, slik at mangler blir oppdaget så fort som mulig. Dersom du finner at tjenesten er mangelfull, må du alltid klage til verkstedet som har utført tjenesten innen rimelig tid etter at mangelen ble oppdaget.

Hovedregelen for den absolutte reklamasjonsfristen er på to år fra oppdraget ble avsluttet. Dersom resultatet av tjenesten er ment å vare vesentlig lenger, utvides den absolutte reklamasjonsfristen til fem år.

Hvis verkstedet har garantert tjenesten i lengre tid, vil man kunne påberope seg de forhold som garantien gjelder innenfor de tidsrammer som er satt av garantisten.

Dersom tjenesteyter har opptrådt grovt uaktsomt eller i strid med redelighet og god tro, kan reklamasjonsfristen ikke påberopes. Vi bemerker at terskelen for at denne unntaksregelen kommer til anvendelse er svært høy.

Tips: Se forretningsvilkår ved bilreparasjoner hos Norges bilbransjeforbund. Vilkårene anbefales fulgt av de verksteder som er medlemmer hos NBF.

Klage

Få oversikt over klageforløpet i en klagesak i Forbrukerrådets klageguide.

Her kan du også få hjelp til å skrive klagebrev til motparten.