

An abstract graphic design featuring three blue circles of varying sizes. The top circle is in the upper right, the middle one is smaller and positioned below it, and the bottom one is the largest, partially cut off by the right edge. Two thin blue lines originate from the top left and extend diagonally towards the right, passing behind the circles.

Lärarhandledning till konsumenträtt

**Konsument Göteborg
2015**

Inledning

Konsument Göteborg är den lokala konsumentrådgivningen. Verksamheten är en del av förvaltningen Konsument- och medborgarservice. Konsument Göteborg har samverkansavtal med kommunerna Ale, Kungälv, Mölndal, Partille och Öckerö. Det innebär att de kommunerna får samma service som Göteborg.

Det du håller i din hand nu är ett nytt material som Konsument Göteborg har tagit fram för att inspirera och underlätta genomgången av konsumenträtt för dig som hem- och konsumentkunskapslärare.

Materialet består av ett antal problem som ungdomar lätt kan få. Tanken är att de ska vara igenkännande och att det ska vara lätt att ta till sig.

Vid varje problem får du förslag på hur du kan gå igenom det. Det finns frågor som eleverna får diskutera och sen kan du som lärare gå igenom vilken lag som gäller och det som är viktigast att ha kännedom kring.

Du kan dela in klassen i grupper för att underlätta för diskussioner. Ett tips kan vara att kopiera upp problemen så att varje grupp får varsitt ex. Låt eleverna diskutera ett problem i taget och låt de efteråt få berätta hur de tänkt och vilken lösning de kommit fram till.

En bra sammanfattning i slutet och repetition av det viktigaste är alltid en bra avslutning på lektionen. Några punkter som är viktiga att få med i sammanfattningen är:

- Köplagen kan man förhandla bort.
- Under 18 år får man inte teckna avtal som regel. Men om man är 16 år och har tjänat egna pengar har man rätt att disponera dem som man vill.
- Från 16 år får man också teckna avtal om man har förälders/vårdnadshavares samtycke.
- Man får också ingå köpeavtal om man har kontanter och det är en ringa kostnad

Lycka till!

AVTAL

En klädbutik ska rea ut förra årets jackor för 999 kr. De annonserar, men något går fel och i annonserna anges priset 99 kr. I butiken anges dock priset som 999 kr.

Josefina ser en annons på spårvagnen, och åker genast till butiken för att köpa en jacka. När hon ser priset i butiken menar hon att butiken är bunden av priset som angavs i annonsen. Personalen vill inte sälja jackan för något annat pris än 999 kr.

A. Vem tror du har rätt?

B. Gör det någon skillnad om priset också i butiken anges till 99 kr och felet upptäcks när Josefina ska betala i kassan?

C. Vad händer om felet inte upptäcks i kassan utan att Josefin faktiskt betalar 99 kr och lämnar butiken?

Vad krävs för att ingå ett avtal?

För att ha ett bindande avtal krävs ett anbud och en accept

Är annonsen ett anbud?

En annons är ett utbud vilket inte är bindande för parterna

Är butiken bunden av sitt utbud om de medvetet skrivit fel i annonsen?

Säljaren kan inte bli bunden men däremot kan det räknas som vilseledande/felaktig marknadsföring

När räknas ett erbjudande som ett anbud?

När ett erbjudande riktar sig till en enskild adressat så är det ett anbud vilket är bindande

När räknas erbjudande som utbud?

När erbjudanden riktar sig till ett kollektiv av människor så är det istället ett utbud

Sammanfattning:

Enligt avtalsrättsliga regler är ett utbud inte bindande för den som lämnat utbudet. En annons är att se som ett utbud då en annons riktar sig till en grupp av människor och inte en enskild individ. När konsumenten vill acceptera utbudet lämnas ett anbud till säljaren som accepterar anbudet vid mottagande av betalning och därmed föreligger ett bindande avtal. För att ett avtal ska vara bindande krävs ett anbud och en accept på anbudet och innehållet på dessa ska vara samstämmiga. Om konsumenten vill köpa en vara enligt det pris som anges av utbudet men säljaren inte går med på det så föreligger inget bindande avtal eftersom viljeförklaringarna inte stämmer överens. Det är först när parterna är överens om avtalsinnehållet som ett bindande avtal uppkommer. När avtal väl har ingåtts så är avtalet bindande för båda parter och säljaren kan inte träda ur avtalet med hänvisning till att man gjort fel.

Trasiga skor

Linus köper ett par skor på rea för 499 kr. Efter ett par veckors användande spricker tyget och skorna går inte att använda. Linus går tillbaka till butiken för att klaga. Butiken erbjuder sig att laga skorna gratis. Linus vill inte ha ett par skor som är lagade och säger att han vill ha ett par nya skor. Butiken svarar att de är slutsålda och att man inte kan köpa in fler. Då vill Linus lämna tillbaka skorna och få sina pengar tillbaka. Det går butiken inte med på.

- A. Vem tycker du har rätt?
- B. Spelar det någon roll om det efter lagningen syns på skorna att de är lagade?
- C. Om Linus får häva köpet vill han ha tillbaka sina pengar. Har butiken rätt att ge honom ett tillgodokvitto eller presentkort istället?

Vad innebär det att reklamera?

Att reklamera betyder att klaga på en vara/tjänst

Hur länge får man reklamera?

Reklamationsrätten sträcker sig under tre års tid från köpet

När får du reklamera?

När varan har ett ursprungligt- och/eller konstruktionsfel

Behövs kvitto för att reklamera?

Kvitto behövs inte men man ska kunna bevisa att varan är köpt i aktuell butik, går bra med kontoutdrag eller foto/kopia på originalkvittot

Vad har man för rättigheter vid en reklamation?

Säljaren kan reparera, omleverera, häva köpet eller erbjuda prisavdrag.

Har man rätt till skadestånd?

Man har rätt till skadestånd för sina merkostnader som uppstått på grund av felet

Sammanfattning:

Enligt konsumentköplagen har man som konsument rätt att reklamera en vara under tre år under förutsättning att det rör sig om ett ursprungligt fel. Under de sex första månaderna har man ett extra skydd då man utgår från att felet är ursprungligt tills säljaren kan bevisa motsatsen. Som konsument ska man kunna bevisa att man köpt varan av säljaren antingen genom att uppvisa kvitto, kontoutdrag eller annan typ av handling. Vid en godkänd reklamation har köparen rätt att få varan reparerad, få en ny vara eller få tillbaka sina pengar. Vid hävning så har säljaren rätt att göra ett avdrag på priset för den nytta konsumenten haft av varan, ett så kallat nyttoavdrag. Vid fel av mindre karaktär kan säljaren istället göra ett prisavdrag och betala tillbaka en del av köpeskillingen till konsumenten. Köparen har även rätt till skadestånd för alla sina merkostnader under förutsättning att köparen har begränsat sina skador. Kan konsumenten styrka sina merkostnader ska säljaren ersätta dessa.

Jacka på rea

En eftermiddag är Kim ute och handlar och hittar en jätte snygg jacka. Den har kostat 1000 kr men är nu sänkt med halva priset. Den ligger i en låda med en skylt som det står REA på, precis vid ingången till affären. På en skylt vid kassan står det:

**”Öppet köp tre dagar,
bytesrätt 30 dagar.
Gäller ej Rea-varor”**

Kim har bråttom, köper den trots att hen inte hinner kolla så att den passar och känns bra.

- A. Om den inte passar, kan Kim lämna tillbaka den?
- B. Måste en butik lämna öppet köp och/eller bytesrätt?

Vad är öppet köp?

Konsumenten har rätt att lämna tillbaka en vara som man köpt

Vad är bytesrätt?

Konsumenten kan byta varan mot en annan vara hos säljaren

Måste en affär erbjuda öppet köp?

Öppet köp/bytesrätt är frivilligt och butikerna väljer själva om de vill lämna det

Gör det någon skillnad om varan är köpt på rea?

Det är upp till butiken att bestämma om de lämnar öppet köp/bytesrätt på reavaror

Kan butiken välja att lämna tillgodokvitto istället för att ge tillbaka pengarna?

Det är upp till butiken att bestämma hur de vill göra återbetalningen, men detta ska framgå av villkoren som köparen har rätt att ta del av

Sammanfattning:

Butiken bestämmer själva om de erbjuder öppet köp eller bytesrätt. De har rätt att reglera det som de själva vill vilket innebär att de kan undanta reavaror. Butiken kan även välja att lämna öppet köp på alla varor köpta till ordinarie pris och enbart bytesrätt på varor köpta till nedsatt pris. De har även rätt att bestämma om de bara lämnar tillgodokvitto istället för att göra en återbetalning men konsumenten har rätt att få denna information innan avtalet ingås.

Utdragen reparation

För några veckor sedan fick Robin problem med sin mobiltelefon. Den lämnades in på reparation och de sa att de skulle kontakta Robin om en vecka så att hen kunde hämta den. Eftersom mobilen var ganska ny så gick reparationen på garantin och Robin behövde inte betala något. Det drog ut på tiden och efter två veckor blev Robin kontaktad och fick information om att den var klar för hämtning. När Robin kom hem märkte hen att felet fortfarande var kvar. Nästa dag lämnades den in igen och i affären sa att de inte förstod varför felet var kvar och att det kan ta två veckor till innan de har fixat felet. Nu har det gått tre veckor och Robin har fortfarande inte hört något ifrån dem. Att vara utan mobiltelefon var ju inte att tänka på så hen har lånat en kompis gamla telefon och köpt kontantkort under tiden mobilen har varit inlämnad. Samtidigt har räkningar för abonnemanget som tillhör den inlämnade mobilen kommit.

- A. Kan du kräva ersättning för dina kostnader?
- B. Om felet inte blir lagat, kan du kräva en ny telefon?

Hur lång tid har säljaren på sig att reparera en vara?

En reparation ska ske inom skälig tid vilket är en vecka för reparation på en ”vanlig” vara och 2-3 veckor för tekniskt avancerade produkter.

Vad händer om säljaren inte utför reparationen inom den skäliga tiden?

Om reparationen inte utförs inom skälig tid kan köparen i vissa fall ha rätt till prisavdrag eller hävning av avtalet.

Är säljaren skyldig att reparera alla fel som konsumenten reklamerar?

Säljaren är enbart skyldig att reparera fel som är ursprungliga. Säljaren har ingen skyldighet att reparera handhavandefel som orsakats av konsumenten.

Har konsumenten rätt till ersättning?

Konsumenten har rätt till ersättning för alla sina utlägg som är en följd av reklamationen.

Vad kan konsumenten kräva om säljaren inte utför reparationen?

Om säljaren inte utför den reparation som denne är skyldig att göra kan konsumenten häva köpet.

Sammanfattning:

Säljaren får bestämma om de vill omleverera eller reparera en vara och om de väljer att reparera ska det ske inom skälig tid. Sker inte avhjälpande inom den skäliga tiden kan säljaren häva köpet om det är väsentlig betydelse för konsumenten. Säljarens skyldighet att reparera gäller bara ursprungliga fel som visar sig inom tre år från köpetillfället. Alla merkostnader som uppstår för konsumenten har denne rätt att få ersättning för. Detta gäller under förutsättning att de kan styrkas och har begränsats.

Distansavtal

Åsa beställer en bok från en bokhandel på nätet. Efter 14 dagar har hon fortfarande inte fått boken levererad och hon har dessutom hittat den billigare på en annan hemsida. Hon skickar e-post till bokhandeln där hon skriver att hon ångrar köpet och att hon vill ha tillbaka sina pengar. Hon får inget svar av företaget. Ett par veckor senare, när Åsa åkt iväg på sin efterlängtnade långsemester, ramlar boken in i Åsas brevkast. När Åsa kommer hem en månad senare skickar hon tillbaka boken och mailar företaget och frågar varför hon inte fått sina pengar tillbaka. De svarar att hon inte har rätt att få några pengar eftersom hon inte ångrat köpet i tid. Företaget säger att hon ångrat sig på fel sätt. I avtalsvillkoren står det att man bara kan ångra sig via telefon.

- A. Vem har rätt?
- B. Har företaget rätt att kräva att man ska ångra sig via telefon?

Har man ångerrätt vid köp på nätet?

Man har ångerrätt på de flesta köpen man gör på distans.

Vad räknas som ett distansköp?

Köp som gjorts på nätet, över telefon, via hemförsäljning eller av en tillfällig gatuförsäljare ryms inom begreppet distansköp.

Hur länge har man ångerrätt?

Ångerrätten gäller under 14 dagar.

Har man ångerrätt även om man handlar från utlandet?

Man har ångerrätt på alla köp som sker på distans inom EU.

Hur vet jag om ett företag på nätet är seriöst?

Det viktigaste man ska tänka på är att aldrig betala för ett köp i förskott om man känner sig osäker. Kolla efter kontaktuppgifter och betala hellre mot faktura.

Sammanfattning:

Man har som huvudregel 14 dagars ångerrätt vid distansköp men konsumenten får stå för returfrakten själv. Vid köp av varor börjar ångerfristen löpa från då man tar emot varan och vid köp av tjänster börjar den löpa från då avtalet ingås. Köpet kan dock alltid ångras även om ångerfristen inte börjat löpa. Köparen ska meddela säljaren att denne vill ångra köpet innan ångerfristen löpt ut, varan måste inte återsändas inom ångerfristen.

Telefonförsäljning, hemförsäljning, gatuförsäljning samt köp som görs på nätet räknas som distansköp. Alla köp inom EU täcks av samma regler gällande ångerrätten. Köp som görs från andra länder har inte nödvändigtvis samma skydd, i de fallen får man kolla på det enskilda avtalet. Det är avtalet som reglerar konsumentens rättigheter samt säljarens skyldigheter.

För att veta om ett företag är seriöst ska man alltid i första hand kolla efter kontaktuppgifter till säljaren, många gånger har företagen bara ett kontaktformulär men detta ska man inte nöja sig med. Det ska helst finnas både telefonnummer samt mejladress till företaget. Man ska också hålla utkik efter eventuella stavfel eller grammatiska fel, då många oseriösa företag använder sig av rättstavningsprogram för att ändra språket till svenska kan det uppstå många grammatiska fel. Upptäcker man att det svenska språket inte är helt korrekt ska man vara försiktig. Finns det en möjlighet att betala mot faktura ska man helst göra det istället för att betala direkt genom kortbetalning.

Erbjudande på nätet

Robin surfar på nätet och ser en ruta där det står att man kan få gratis strumpor: Genom att bli medlem i företagets kundklubb får man en helt kostnadsfri välkomstgåva – det går att välja mellan en fräck väska och några DVD filmer.

När man klickar på bannern står det dock att man måste fylla i personuppgifter – och att man måste vara minst arton år för att få ta del av erbjudandet.

Tillsammans med gåvan kommer ett brev med information om att Robin är välkommen som kund och att hen från nu får ett paket varje månad i ett år. Varje paket kostar 299:-. Det är också med ett inbetalningskort på 99:- för frakten.

- A. Är Robin bunden vid det här abonnemanget?
- B. Måste Robin betala för frakten?

Blir man bunden av ett avtal man inte haft för avsikt att ingå?

Är det otydligt att det är ett avtal man ingår kan man aldrig bli bunden.

Hur ska man veta om avtalet är tydligt?

Vid avtal som ingås på nätet ska det tydligt framgå att beställningen medför en betalningsförpliktelse.

Vem ska stå för returfrakten?

Eftersom det inte föreligger ett giltigt avtal ska konsumenten inte behöva betala för returfrakten.

Är det tillåtet att ha denna typ av reklam?

Vilseledande marknadsföring är inte okej att använda.

Sammanfattning:

Avtal som ingås på nätet räknas som distansköp vilket täcks av ångerrätten. Detta innebär att konsumenten har rätt att ångra avtalet, under förutsättning att konsumenten haft för avsikt att ingå avtal. Vid avtal som görs på en webbplats blir konsumenten endast bunden av avtalet om betalningsförpliktelsen tydliggjorts före beställningen och konsumenten uttryckligen påtagit sig förpliktelsen. I praktiken innebär det att det tydligt ska framgå i anslutning till beställningsknappen att ett klick innebär ett avtal som kostar för konsumenten. Om säljaren använder sig av vilseledande marknadsföring kan en anmälan göras till Konsumentverket men det påverkar inte konsumentens enskilda ärende.

Har konsumenten haft för avsikt att ingå avtalet och varit medveten om villkoren och betalningsskyldigheten gäller ångerrätten i vanlig ordning. Har konsumenten däremot inte haft för avsikt att binda upp sig till ett abonnemang ska ett meddelande skickas till säljaren omgående där man bestrider betalningen och informerar att man inte anser sig vara bunden av avtalet.

Playstation 4 på Blocket

Sasha sitter hemma och tar en paus medan hen pluggar till ett prov och kollar runt på internet och hittar en annons på Blocket med ett begagnat Playstation 4. Hen har velat ha en sån sen den kom ut på marknaden, men inte haft råd. Den kostar 2000 kr mindre än en ny och säljs av en privatperson som ångrade sitt köp.

Sasha stämmer av med sina föräldrar och tillsammans åker de för att titta på den. Hen köper den, men sen visar det sig att den inte fungerar.

- A. Vem kan hen vända sig till för att klaga?
- B. Vad ska man tänka på när man handlar av en privatperson?

Har man ångerrätt på köp av annan privatperson?

Köp mellan privatpersoner täcks inte av de konsumenträttsliga reglerna. Varken konsumentköplagen eller lagen om distansavtal gäller privatköp.

Kan man reklamera köp man gjort av privatperson?

Man kan reklamera köp av annan privatperson men eftersom man har undersökningsplikt innan köpet kan man inte klaga på vilket fel som helst.

Kan man kräva kvitto av säljaren?

Eftersom säljaren är en privatperson har denne ingen skyldighet att lämna kvitto men man kan komma överens innan köpet att ett avtal ska upprättas eller att ett kvitto på betalning ska lämnas.

Sammanfattning: Köp mellan privatpersoner regleras inte i konsumentköplagen. I dessa köp är det alltid avtalet som gäller i första hand och i andra hand tittar man på köplagens regler. Det är alltid att rekommendera att ha ett skriftligt avtal i köp mellan privatpersoner. Det är parterna som själva bestämmer vad som ska vara avtalsvillkoren. Om man inte upprättat ett skriftligt avtal man kan gå på det muntliga avtalet men detta kan vara svårt att bevisa i efterhand. I dessa fall hamnar man i köplagen som är lite striktare än konsumentköplagen. Lagen säger att man som konsument har en omfattande undersökningsplikt och alla fel som kan upptäckas vid denna kan man inte reklamera, oavsett om de har upptäckts eller inte. Är felet av sådan art att det går att upptäcka så finns ingen möjlighet till att reklamera.

Paketresan

Sasha och Robin köper en sista-minuten-resa hos en researrangör. De är glada att de hade råd att åka, och såg mycket fram emot resan. Precis innan de kom hade resmålet drabbats av ett kraftigt oväder. Hotellet som de ska sova på hade fått fler fönsterrutor förstörda men reparationerna är igång och de fick veta att deras rum inte hade några skador. Under vistelsens första dag gick de barfota i hotellet och Sasha trampar på några vassa glasbitar på golvet. Det blir ett ganska äckligt sår som måste sys. De får hjälp av hotellreceptionisten att ringa en läkare. Läkaren ger en bedövningsspruta och medan hon syr ihop såret, säger hon att Sasha varken får bada eller gå utan kryckor – annars riskerar såret att rivas upp.

Till råga på allt säger läkaren att hen nu måste betala 1200 kr för besöket och antibiotika! Som om semestern inte redan var förstörd. Sasha och Robin diskuterar hur de ska göra. Robin berättar att researrangören ansvarar för att Sasha ska få en bra semester, men är lite osäker på hur långt det ansvaret egentligen sträcker sig. Det var ju trots allt bara frågan om en olycka, som ingen hade kunnat förutse. Eller?

- A. Kan du få ersättning för dina läkarkostnader?
- B. Kan du få ersättning för att din resa är förstörd, och av vem får man ersättning?

Gör det någon skillnad om jag bokar resan som ett paket eller innehållet separat?

En resa som består av transport och övernattningsräknas som en paketresa. Som konsument har man vissa rättigheter avseende paketresans innehåll.

När ska man framföra sina klagomål?

Det är viktigt att reklamera på plats och inte vänta tills man kommit hem.

Vem är ansvarig gentemot konsumenten?

Det är alltid researrangören som är ansvarig och ska tillgodose konsumentens rättigheter.

Vad har man rätt till vid fel på resans innehåll?

Om konsumentens rättigheter inte tillgodosetts kan konsumenten ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

Sammanfattning:

En resa som består av flyg samt hotell kan räknas som en paketresa och då är researrangören ansvarig för att resan ska motsvara det man kommit överens om enligt avtalet. För att kunna göra gällande sina rättigheter ska man reklamera på plats och om felet inte åtgärdas ska även en reklamation göras när man är hemma igen. Om något på resan inte uppfyller det man kommit överens om med researrangören kan man ha rätt till prisavdrag samt skadestånd. Förutsättningen för att säljaren ska bli ersättningsskyldig är att arrangören ska vara ansvarig för felet. Om felet beror på något som ligger utanför arrangörens kontroll har man inte rätt till skadestånd. Skadestånd kan man få för alla merkostnader som uppstår på grund av felet.

Flygresa

Kim har tagit flyget till Umeå och ska nu resa hem. Biljetten kostade 400 kr. På flygplatsen får hen veta att ett vulkanutbrott orsakat ett ovanligt problem: Det är så mycket aska i luften att inga plan kan lyfta. Kim får vänta i tre timmar på flygplatsen innan flygbolaget erbjuder resenärer att åka tåg istället. Tågresan tar 8 timmar, jämfört med flyget som tar 45 minuter.

En resenär på flygplatsen som skulle ha åkt med samma flyg som Kim talar upprört i telefon med någon bekant, och hen hör hur denne säger att flygbolaget är skyldigt att ordna med likvärdig transport. Tåg, menar personen, är inte likvärdigt. När Kim frågar personal på flygplatsen om ersättning för resan säger de att ett vulkanutbrott räknas som extraordinära omständigheter som företaget inte har någon kontroll över, och de är därför inte skyldiga att ersätta resenärer som blivit strandsatta.

Under tiden Kim väntar blir hen hungrig, och köper ett mål mat på restaurangen på flygplatsen och lite fika. Det kostar 150 kr totalt.

- A. Har du rätt att avböja erbjudandet om tågresa och istället kräva något annat?
- B. Kan du få ersättning för ditt restaurangbesök?

Vad har man för rättigheter vid försenade flyg?

Som konsument har man alltid rätt till information om förseningen är på minst två timmar.

Man har även rätt till service och assistans. Om det är en försening på mer än fem timmar har man rätt att kräva återbetalning av biljetten.

Vad har man rätt till om flyget blir inställt?

Konsumenten ska få möjlighet att välja antingen ombokning eller återbetalning.

Vem är ansvarig?

Vid reguljära flyg är det alltid flygbolaget man ska vända sig till med sina krav.

Finns det undantag som gör att flygbolaget undkommer sitt ansvar?

Flygbolag är inte skyldiga att ersätta sina kunder om förseningen eller det inställda flyget beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnats undvika även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Sammanfattning:

Oavsett vad orsaken till förseningen är så har man alltid rätt till service och assistans vilket innebär hjälp från flygbolaget. Man har rätt att ringa telefonsamtal, man ska erbjudas gratis mat och dryck och om man försenas en eller flera nätter har man rätt till betald övernattnings på hotell. Transporten mellan hotell och flygplats ska bekostas av flygbolaget.

Om man accepterar återbetalning av biljetten kan man inte kräva att få flyga vidare till resmålet.

Vid inställt flyg har man rätt att välja återbetalning eller ombokning oavsett vad orsaken är.

Om en ombokning väljs ska den bokas om till en likvärdig resa. Man har även i dessa fall rätt till assistans och service. Det är alltid flygbolaget som är ansvariga för reklamationer avseende reguljära flyg, om det skulle vara en paketresa ska man istället vända sig till researrangören.

Bedömningen av om det är extraordinära omständigheter görs alltid från fall till fall så man vet aldrig i förväg om det rör sig om ett sådant fall eftersom det inte finns några bestämda situationer som är extraordinära. Exempel på omständigheter som eventuellt skulle kunna vara extraordinära är politisk instabilitet, väderförhållanden som gör det omöjligt att flyga, säkerhetsrisker och när det pågår strejker som påverkar verksamheten för flygbolaget.

Frisörbesök

Robin har ganska lockigt hår och har länge velat göra en så kallad rakpermanent för att se om hen trivs i rakt hår. Då hen färgade håret för någon månad sedan och hörde något om att man inte kan rakpermanenta ett färgat hår. När Robin beställer tid hos frisören frågar hen om det går att göra en rakpermanent trots att håret är färgat och får till svar att det går att göra det, men att håret kanske kan bli lite slitet. Robin får en tid hos frisören och påbörjar behandlingen. När rakpermanentkrämen har suttit i några minuter börjar det kännas väldigt konstigt i hårbotten. Det kliar och svider. När frisören sköljer ur håret fylls vasken med hår, som har börjat gå av. Robin blir givetvis förtvivlad. Frisören säger att det är sådant som kan hända och kräver betalt.

- A. Är du skyldig att betala?
- B. Kan du begära ersättning för dina skador?

Gäller konsumenttjänstlagen på denna typ av tjänst?

Tjänster som utförs på människor täcks inte av konsumenttjänstlagens regler.

Hur reklamerar man en tjänst?

En reklamation görs genom att man klagar på tjänstens utförande inom två månader från då den slutförts.

Vilka regler gäller på tjänster som utförs på människor?

I första galler avtalets innehåll men man kan i vissa fall göra en analogisk bedömning av konsumenttjänstlagen.

Vad kan man kräva av säljaren?

Köparen kan kräva skadestånd för sina merkostnader.

Sammanfattning:

Tjänster som utförs på människor eller djur täcks inte av konsumenttjänstlagen. Det är enbart tjänster på lösa saker eller fast egendom som täcks av reglerna i den aktuella lagen. I vissa fall kan man göra en analogisk tolkning av lagen vilket innebär att man tittar på vad som hade gällt om lagen var tillämplig och tillämpar reglerna på fallet även om det rent formellt inte täcks inom ramarna för lagen.

Oavsett om man gör en analogisk bedömning eller ej så ska en reklamation göras till säljaren så fort man fått kännedom om felet. Säljaren ska få möjlighet att bemöta reklamationen.

Avtalets innehåll blir avgörande vid denna typ av tjänst då det är innehållet som styr utgången av reklamationen.

Om man gör en analogisk bedömning kan köparen kräva ersättning för sina merkostnader, men om man inte gör en sådan bedömning kan man istället tillämpa skadestandsregler som ger konsumenten rätt till ersättning för alla person- och saksador om det går att styrka att säljaren har varit vårdslös i sitt agerande.

Liten ordlista

Reklamationsrätt:

Du kan klaga på en vara i 3 år om det blir något fel på den. Felet ska vara ursprungligt, det vill säga funnits med från början.

Häva köpet:

Du får tillbaka dina pengar och säljaren får tillbaka varan. Om du använt varan är det inte säkert att du får tillbaka hela köpesumman.

Omleverans:

Du får en ny likvärdig vara.

Ångerrätt:

Om du handlar på internet, över telefon, vid din dörr eller om du blir kontaktad av en säljare utanför butik, kan du ångra dig i 14 dagar.

Abonnemang:

Till exempel om du betalar regelbundet för dina telefonkostnader i efterskott.

Prenumeration:

Du betalar för att få till exempel en tidning under en bestämd period.

Bindningstid:

Den tid ett avtal gäller utan ändringar

Bestrida:

Om du får en räkning som du inte anser vara korrekt kan du skriva till den som skickat den och bestrida, det vill säga tala om varför du inte tycker att du ska betala den.