



## Kontrakt for undersøkelse, rådgiving og reparasjon av elektriske husholdningsapparater (HK 90).

Denne orienteringen er bearbejdet og utsendt av EHS-utvalget (serviceutvalget til Norske Elektroleverandørers Landsforening, NEL, som er en del av Stiftelsen Elektronikkbransjen).

***I enkelte tilfeller dekkes ikke reparasjonen som reklamasjon. Kunden må betale hvis ingen feil finnes, eller det er feil som kunden har forårsaket, enten ved feilbruk eller beskadigelse av produktet. Kjøpskvittering må forevises  
Reparasjonen blir utført i henhold til Forbrukerkjøpsloven og Håndverkstjenesteloven (se utfyllende informasjon under)***

### Virkeområde

Avtalen må sees i sammenheng med håndverkertjenesteloven av 16.6.89 nr. 63 (htl) som inneholder utførlige og tvingende regler om tjenesteyterens og forbrukerens rettigheter og plikter. Avtalens bestemmelser er dels en utfylling av de særlige forhold som gjelder reparasjon av elektriske husholdningsapparater og dels en presisering av lovens bestemmelser.

Kontrakten regulerer forholdet mellom forbrukere som eier et elektrisk husholdningsapparat markedsført av leverandør som er medlem av Elektronikkbransjen og som hovedsakelig er til personlig forbruk for ham og familien, og tjenesteytere som, med basis i avtale med den aktuelle leverandør, påtar seg å reparere disse for forbrukerens regning.

Bestemmelsene kommer ikke til anvendelse hvor det foreligger en gyldig garanti, eller ved berettiget reklamasjonskrav etter forbrukerkjøpsloven eller kjøpsloven. NB! Foreligger det en forsikring som skal dekke det aktuelle skadetilfellet, skal verkstedet alt avhengig av inngått avtale, fakturere forbruker eller forsikringselskap.

### Opplysning om tjenesten.

Apparatet vil under bruk bli utsatt for slitasjer som krever normalt vedlikehold.

Apparatets alder, type, bruksmåte og behandling samt ytre driftsforhold vil ha betydning for hva slags feil som er inntrådt og mulighetene for å gjennomføre en vellykket reparasjon.

Et elektrisk husholdningsapparat vil være avhengig av at en rekke komponenter fungerer.

Apparatets gjennomsnittlige levetid kan ikke generelt påregnes forlenget bare fordi det kan foretas reparasjon av feil i enkelte komponenter. De fleste reparasjoner vil derfor ha en begrenset effekt.

**1. Fagmessighet og omfang.** Tjenesteyteren skal utføre tjenesten fagmessig og etter gjeldende sikkerhetskrav. Han skal ivareta forbrukerens interesse med tilbørlig omsorg. Tjenesten omfatter levering av nødvendige reservedeler når ikke annet er avtalt.

**2. Avtale om undersøkelse, rådgiving og reparasjon.** Når forbrukeren melder fra om feil på et apparat og tjenesteyteren påtar seg å undersøke denne, skal tjenesteyteren foreta undersøkelsen i samsvar med sin omsorgsplikt i pkt 1. Tjenesteyteren skal enten anbefale eller fraråde tjenesten, basert på en avveining mellom forbrukerens kostnader og nytten av denne. Kostnader i forbindelse med en forundersøkelse, herunder reisekostnader og rådgiving betales av forbrukeren dersom det er opplyst eller tatt forbehold om det på forhånd. Avtale om reparasjon kan inngås uten avtale om forundersøkelse. Viser det seg under arbeid at tjenesteyteren må fraråde reparasjonen, har han krav på betaling for det arbeid som er utført.

**3. Tilleggsarbeid.** Viser det seg ved utføringen behov for arbeid utenfor oppdraget som er praktisk å utføre sammen med oppdraget (tilleggsarbeid) skal tjenesteyteren kontakte forbrukeren. Er forbrukeren ikke å treffe eller mottar tjenesteyteren av andre grunner ikke beskjed innen rimelig tid, kan tilleggsarbeidet likevel utføres dersom forbrukeren må antas å ville ha tilleggsarbeidet utført, og prisen for tilleggsarbeidet er ubetydelig i seg selv eller den er lav i forhold til prisen for den avtalte tjenesten. Tjenesteyteren plikter i rimelig utstrekning å utføre tilleggsarbeid som ikke kan utsettes uten fare for vesentlig skade for forbrukeren. Tjenesteyteren har krav på pristillegg ved tilleggsarbeide utført i samsvar med denne bestemmelse.



**4. Vederlag.** Hvis prisen ikke er avtalt, skal forbrukeren betale gjengs pris. Forbrukeren er forpliktet til å betale kontant på reparasjonsstedet ved tjenestens avslutning om ikke annet er avtalt.

**5. Forsinkelse av oppdragets utførelse.** Tjenesteyteren skal overholde avtalte frister for påbegynnelse av tjenesten eller fremdriften av arbeidet. Skjer reparasjonen hos tjenesteyteren, skal tjenesten være utført innen den tid som er avtalt eller som er rimelig, særlig i forhold til det som er vanlig ved utføring av tilsvarende tjenester.

**6. Forbrukerens krav ved forsinkelse.** Dersom tjenesten ikke er påbegynt eller avsluttet etter pkt 5, er den forsinket. Dette gjelder ikke om forsinkelsen skyldes forhold på forbrukerens side, så som mangelfull medvirkning fra forbrukeren. Ved forsinkelse kan forbrukeren: holde betalingen tilbake tilsvarende de krav som følger av forsinkelsen (htl § 13), kreve oppdraget utført dersom det kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for tjenesteyteren, eller heve hvis forsinkelsen er av vesentlig betydning for forbrukeren, (htl § 14 og § 15), kreve erstatning for økonomisk tap som følge av forsinkelsen (htl § 28)

**7. Reklamasjon ved forsinkelse.** Dersom tjenesten er avsluttet kan avtalen ikke heves eller erstatning kreves etter pkt 6, hvis det ikke innen rimelig tid etter at forbrukeren fikk vite om avslutningen blir gitt underretning til tjenesteyteren om at forsinkelse påberopes. Ved forsinket start, fremdrift eller forventet forsinkelse, må forbrukeren si fra om at kontrakten heves på grunn av dette senest når forbrukeren forsto at tjenesteyteren vil starte eller fortsette arbeidet. Dersom forbrukeren vil kreve erstatning etter pkt 6, må det kreves innen rimelig tid etter at arbeidet er avsluttet.

**8. Mangler** Om tjenesten har mangler bedømmes som hovedregel ut fra forholdene på den tiden da tjenesten må anses avsluttet. Unntak fra tidspunkt for mangelsbedømmelsen kan bl.a. skje dersom feilen skyldes kontraktsbrudd, eller tjenesteyter har gitt garanti eller lignende (htl § 20). Mangel foreligger dersom tjenesten ikke fører til det resultat som forbrukeren i samsvar med paragrafene 5, 6 og 9 (3) har rett til å kreve eller som ellers er avtalt. Htl sier blant annet at:

- Tjenesteyteren skal utføre tjenesten fagmessig, og materialet skal være av vanlig god kvalitet.
- Dersom prisen ikke er avtalt og tjenesten kan utføres tilfredsstillende på flere måter, skal tjenesteyteren utføre den på rimeligste måte.
- Tjenesten skal utføres i samsvar med sikkerhetskrav fastsatt i lov eller i medhold av lov.
- Tjenesteyteren plikter i rimelig utstrekning å utføre tilleggsarbeid som ikke kan utsettes uten fare for vesentlig skade for forbrukeren.

Mangel foreligger likevel ikke dersom avviket skyldes normal slitasje eller forhold på forbrukerens side, som;

- a) Installasjon i strid med Elektrisitetsverkets eller Vannverkets bestemmelser.
- b) Mangelfullt vedlikehold, montasje og behandling i strid med bruksanvisning.
- c) Inngrep og reparasjoner utført av ikke kyndige personer eller bruk av mindreverdige reservedeler.
- d) Spenningsvariasjoner utover +/- 10% av merkespenningen, lynnedslag, elektriske forstyrrelser samt uregelmessigheter i vannforsyningen.

Forbrukeren er forpliktet til så vidt mulig å begrense følgende av feil.



**9. Forbrukerens krav ved mangler.** Ved mangler kan forbrukeren:

- Holde tilbake så mye av betalingen at det sikrer forbrukerens krav som følge av mangelen, (htl §23).
- Kreve mangelen rettet når det kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for tjenesteyter (htl § 24), eller hvis mangelen ikke rettes:
- Kreve prisavslag i forhold til mangelens betydning eller heve avtalen dersom formålet med tjenesten blir vesentlig forfeilet som følge av mangelen (htl § 25 og § 26).
- Kreve erstatning for økonomisk tap som følge av mangelen, (htl § 28).

**10. Tjenesteyterens retting.** Tjenesteyteren kan kreve å rette en mangel ved tjenesten når det kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for forbrukeren. Forbrukeren kan motsette seg retting når det foreligger særlige grunner. Plikten til å foreta retting gjelder ikke hvis det volder urimelig kostnad eller ulempe. Dette kan for eksempel være tilfelle hvis forbruker ikke kan nås med vanlige kommunikasjonsmidler eller via vei, åpen for alminnelig biltrafikk, eller hvis forbrukeren ikke bor landfast. Produkter som forbrukeren uten vesentlig ulempe kan hente og bringe, må han selv bringe til anvist verksted, eller sende det for egen regning og risiko. Transport av produkter som ikke kan transporteres av kjøperen uten urimelig ulempe eller kostnad skal, i mangel av annen avtale, skje på rimeligste måte og sendes for tjenesteyters regning og risiko til anvist verksted. Produktet skal være forsvarlig emballert. Retting skjer for tjenesteyters regning og skal skje innen rimelig tid. Tjenesteyteren kan likevel kreve pristillegg for arbeid og materialer som ikke omfattes av prisen og som ville være nødvendig selv om tjenesten hadde blitt utført uten mangel fra først av.

**11. Reklamasjon ved mangler.**

I egen interesse bør forbrukeren innen rimelig tid utprøve om feil er reparert. Dette kan normalt skje ved at forbrukeren anvender apparatet på vanlig måte. Vil forbrukeren gjøre gjeldende at det foreligger mangel, må han underrette tjenesteyteren innen rimelig tid, normalt innen 14 dager etter at han har oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen. Lengst fristen for reklamasjon er 2 år fra avslutningen av arbeidet og 5 år dersom resultatet av tjenesten er ment å vare vesentlig lenger. En forutsetning for at disse frister skal komme til anvendelse, er at årsaken til mangelen ved tjenesten forelå på det tidspunkt da tjenesten var avsluttet. Dersom forbrukeren reklamerer uten rimelig grunn og dette kan bebreides ham, skal forbrukeren erstatte tjenesteyteren for arbeid og kostnader.

**12. Forbrukerens mislighold.** Tjenesteyteren kan innstille oppdraget hvis forbrukeren ikke medvirker på dekkende måte, forutsatt at medvirkningen er av vesentlig betydning for oppdraget, for eksempel om forbrukeren ikke er hjemme til avtalt tid. Ved forsinket betaling eller manglende medvirkning fra forbrukeren som ikke skyldes forhold på tjenesteyterens side, kan tjenesteyteren:

- stanse arbeidet og kreve kostnad og annet tap ved stansingen erstattet når det ikke godtgjøres at forsinkelsen skyldes en uforutsett hindring utenfor forbrukerens kontroll (htl § 42).
- Heve for den del av oppdraget som står igjen (htl § 43 og § 44).

**13. Forbrukerens avbestillingsadgang.**

Forbrukeren kan avbestille en tjeneste helt eller delvis før oppdraget er avsluttet mot å betale vederlag for den del av tjenesten som er utført. Tjenesteyteren kan kreve erstatning for økonomisk tap som følge av avbestillingen. Forbrukeren har ikke erstatningsplikt ved uforutsette hindringer utenfor forbrukerens kontroll (htl § 40).