

Garantier og reklamasjonsrett

Mange produkter blir markedsført med at det følger en garanti. Men hvilke rettigheter gir garantien deg i forhold til forbrukerkjøpsloven og kjøpsloven? Forbrukerrådet gir deg her nyttig informasjon om garantier og reklamasjonsrett.

Informasjon fra Forbrukerrådet utarbeidet i 2002

- ✚ Garanti
- ✚ Reklamasjonsrett
- ✚ Klager

Den nye forbrukerkjøpsloven av 2002 regulerer dine rettigheter som kjøper når en vare er mangelfull. Forbrukerkjøpsloven regulerer kjøp som gjøres etter 1 juli 2002, mens kjøp inngått før denne dato følger reglene i kjøpsloven av 1988.

Reklamasjonsretten etter disse lovene er en rett til å klage på mangler ved en vare innen en bestemt tidsfrist - normalt innen to år. For ting som er ment å vare vesentlig lenger, f.eks. radio- og tv-apparat og komfyrer, er fristen fem år i forbrukerkjøp.

I tillegg til de rettigheter loven gir deg (reklamasjonsretten) kan selger ha gitt deg særskilte rettigheter gjennom en garanti.

En garanti er bare gyldig hvis den gir deg rettigheter i tillegg til det som følger av loven. Det er viktig å vite at selgeren aldri kan begrense dine lovmessige rettigheter. Selv om garantitiden er ute, vil du kunne klage innenfor forbrukerkjøpslovens frister.

Både blant selgere og kjøpere har det ofte vært forvirring omkring og sammenblanding av begrepene reklamasjon og garanti. Hensikten med denne faktainformasjonen er å gi deg en oversikt over hvilke regler og rettigheter som gjelder når du skal klage på feil ved en vare.

Denne faktainformasjonen gjelder kjøp etter 1. juli 2002.

Garanti

Mange produkter blir markedsført med at det følger en garanti. Garantien kan være gitt av produsenten, importøren eller selgeren. Garantien gir deg som regel rett til kostnadsfri utbedring av feil og mangler innenfor garantitiden.

Forholdet til forbrukerkjøpsloven

En garanti er et løfte fra en produsent, importør eller selger, som skal gi deg rettigheter utover forbrukerkjøpslovens regler. Garantier er normalt ikke noe du har krav på å få. Enten du blir tilbudt en garanti eller ikke, vil forbrukerkjøpsloven regulere dine rettigheter hvis det oppstår feil på den gjenstanden du har kjøpt. Selgeren kan med andre ord ikke innskrenke de rettighetene du har etter forbrukerkjøpsloven, men han står fritt til å gi deg

bedre rettigheter enn det loven gir deg. Har selgeren gitt deg en garanti er han bundet av dette. Ifølge forbrukerkjøpsloven er den garantien selgeren har gitt deg rettslig bindende. Det vil si at du med forbrukerkjøpsloven i hånd kan kreve at selgeren oppfyller det han har lovet i garantien.

Markedsføring

For at man skal ha lov til å markedsføre at en vare selges med garanti, er det et krav at garantien gir deg tilleggsrettigheter utover forbrukerkjøpslovens bestemmelser. Hvis en garanti ikke gir deg slike tilleggsrettigheter, vil bruken av begrepet garanti være forbudt etter markedsføringsloven. Slik markedsføring kan være straffbar.

Markedsføringsloven oppstiller nærmere krav til garantier i forbrukerforhold. Garantien skal på en enkel og lettfattelig måte opplyse om følgende:

garantiens innhold, herunder eventuelle begrensninger og særlige betingelser
at forbrukerens rettigheter etter nærmere angitt lovgivning kommer i tillegg til garantien, og at disse rettighetene ikke berøres av garantien
hva som er nødvendig for å benytte garantien, herunder garantiens varighet, geografisk virkeområde og garantigivers navn og adresse
lengstefristen for reklamasjon etter nærmere angitt lovgivning (f eks forbrukerkjøpsloven), dersom den er lengre enn garantitiden
at det uansett kan reklameres på varen i sin helhet etter nærmere angitt lovgivning, dersom garantien er begrenset, f eks ved at garantien kun gjelder en bestemt del av varen eller at bare deler av utbedringskostnadene dekkes av garantien.

Garantien skal være utformet på norsk, dersom markedsføringen har vært rettet til norske forbrukere. Garantigiveren har en plikt til å opplyse deg om garantien før avtalen inngås og at du har rett til å få garantivilkårene utlevert. Når du ber om det, har du rett til å få garantivilkårene lesbart og lagret på papir eller annet medium du selv kan råde over.

Garantitid og innhold

Garantier kan variere i innhold og omfang. En garanti som setter en kortere frist enn forbrukerkjøpslovens reklamasjonsfrist, er ikke i strid med loven hvis den i denne perioden gir deg bedre rettigheter enn det loven gjør. Garantien kan f. eks omfatte enhver funksjonssvikt uavhengig av om det skyldes uriktig eller unormalt stor bruk fra din side, og en rustgaranti på en bil kan f.eks. få verdi hvis den dekker et lengre tidsrom enn det normalt vil ta før det utvikler seg rust. Ved kjøp av hvite- og brunevarer tilbys gjerne ett eller to års garanti. For andre varer kan det variere sterkt. Byggevarer og biler er eksempler på produkter hvor det tilbys alt fra kortere garantier på ett år til garantier inntil fem år. Garantitiden kan også være forskjellig på forskjellige deler av produktet. Biler med ett års garanti kan for eksempel ha rustgarantier på opptil 10 år, mens sykler ofte har livstidsgaranti på rammen, men en kortere garanti på resten av sykkelen.

Garantier kan også rette seg mot annet enn feil og mangler. F.eks. kan det gis prisgarantier for at selgeren tilbyr lavere pris hvis du finner bedre pris et annet sted. Et annet eksempel er garantier for levering til en fastsatt tid eller pengene tilbake. Også slike garantier må gi mer omfattende rettigheter enn forbrukerkjøpsloven gir.

Reklamasjonsrett

Hvis du kjøper en vare med mangler, gir forbrukerkjøpsloven deg visse rettigheter. En vare er mangelfull dersom den ikke er som dere har avtalt. Ved mange kjøp er det ikke avtalt noe spesielt med hensyn til varens kvalitet osv. Da har du etter forbrukerkjøpsloven krav på at varen har samme egenskaper og holdbarhet som tilsvarende ting i samme prisklasse. Du har også krav på at varen har de egenskaper og den kvalitet som selgeren har opplyst direkte til deg eller gjennom sin markedsføring.

Det er imidlertid ikke en mangel hvis feilen skyldes unormal slitasje eller uriktig bruk - f.eks. at du har brukt den i strid med bruksanvisningen, eller at den har vært utsatt for ytre påvirkning – f.eks. lynnedslag. Er det slike årsaker til feilen, har du normalt ikke krav på at selgeren dekker dine omkostninger til f.eks. reparasjon eller omlevering.

Hvis det nye TV-apparatet eller vaskemaskinen din slutter å fungere tre år etter at du kjøpte det, skal selgeren normalt sett betale reparasjoner etc.... Hvis det er tvil om årsaken til mangelen kan ikke selgeren slippe unna ansvaret ved å hevde at feilen skyldes slitasje eller unormal bruk. Det er selgersiden som må sannsynliggjøre at feilen skyldes forhold du er ansvarlig for. Det vil med andre ord si at dersom selgersiden ikke finner årsaken til feilen må selgeren dekke reparasjonen.

En del selgere avviser reklamasjoner med en påstand om at enkelte deler av varen må forventes å ha en kortere levetid. I en sak om en videospiller har Høyesterett bestemt at ved feil på elektroniske komponenter med lang levetid som ikke krever alminnelig vedlikehold har du krav på gratis reparasjon i hele 5-års perioden. Dette prinsippet gjelder også for de andre produkter som ved normal bruk har en lang levetid. Etter forbrukerkjøpsloven har selgeren også en streng opplysningsplikt som sier at han må opplyse om alle forhold som du har grunn til å regne med å få. Det vil si at du har krav på å få opplysninger dersom det er deler ved produktet som må påregnes å ha en kortere levetid eller som trenger særskilt vedlikehold. Dersom selgeren ikke har gitt deg slike opplysninger (enten direkte, i bruksanvisning eller lignende) vil det som regel være en mangel hvis det oppstår feil på varen i reklamasjonstiden.

Frister

Forbrukerkjøpsloven fastslår at det må klages på mangler innen bestemte frister. Det gjelder likevel ikke hvis selgeren har opptrådt grovt uaktsomt eller uredelig. Dette kan være tilfelle hvis han f.eks. bevisst har løyet om bilens alder, eller har stilt på kilometertelleren.

To krav stilles til en reklamasjon:

For det første må du klage innen rimelig tid etter at mangelen ble eller burde ha blitt oppdaget. Forbrukerkjøpsloven sier at klage innen to måneder alltid vil være tilstrekkelig, men både kjøper og selger vil normalt være tjent med at du reklamerer så fort som mulig. Dersom du er usikker på om det er en feil ved varen, og vil undersøke dette nærmere før du reklamerer, anbefaler vi at du informerer selger om dette hvis undersøkelsen kan ta en del tid.

For det andre må du klage innenfor de absolutte klagefrister. Hovedregelen er at klagen må skje senest to år etter at du overtok tingen. Fristen er imidlertid fem år hvis tingen er ment å vare vesentlig lenger enn to år. Dette gjelder f.eks. kapitalvarer som møbler, biler, radio/tv-apparat og byggevarer. Hvis selger er privatperson, har du normalt bare to års reklamasjonsfrist.

Bruktkjøp

Ved kjøp av brukte gjenstander vil de samme fristene gjelde. Ved slike kjøp vil man lettere kunne akseptere ansvarsfraskrivelser. Det vil også være lettere å fastslå at en feil som først viser seg etter en tid, skyldes normal slitasje. Og da kan du ikke kreve at selgeren betaler for eventuelle reparasjoner etc.

Hva du kan kreve

Hvis varen har en mangel har du en rekke krav du kan stille til selgeren. Det er derfor viktig at du klager direkte til selgeren eller leverandøren før du får varen reparert.

Du kan for det første kreve å holde tilbake kjøpesummen dersom du ikke allerede har betalt. Du kan videre kreve at selgeren gir deg en ny tilsvarende gjenstand (omlevering) eller at selgeren retter mangelen. Det er du som kan velge om du vil ha en ny vare eller om den skal repareres. Selgeren kan imidlertid kreve å få reparere i stedet for å gi deg en ny vare dersom det er umulig å fremskaffe en ny eller hvis dette det vil medføre en urimelig kostnad. Dette betyr for eksempel at varer som er kostbare og som faller mye i verdi normalt ikke kan kreves omlevert. Merk deg at du som hovedregel har krav på at selgeren gir deg en lånegjenstand i mellomtiden dersom omlevering eller reparasjon tar mer enn en uke, og at selgeren kun har to forsøk på å rette opp mangelen.

Mislykkes reparasjon og omlevering kan du kreve prisavslag eller heve kjøpet dersom mangelen ikke er uvesentlig. Prisavslaget skal tilsvare varens verdireduksjon. Hever du kjøpet må du levere tilbake varen mot at selgeren betaler tilbake kjøpesummen med tillegg av forsinkelsesrente fra du reklamerte.

I en del tilfeller kan du, i tillegg til de andre kravene du har, også kreve erstatning for tap du lider som følge av mangelen, f.eks. at vaskemaskinen har ødelagt tøyet ditt.

Hvem skal betale utbedringen?

Er det grunn til å tro at varen er beheftet med en kjøpsrettslig mangel, må selger/produsent i utgangspunktet dekke kostnadene ved å få klarlagt dette. Viser undersøkelsen at det ikke er en mangel, men at feilen skyldes din bruk av varen, kan selgeren kreve at du betaler undersøkelse og reparasjon.

Forutsetningen er imidlertid at selgeren, før undersøkelsen eller reparasjonen, har avtalt med deg at du skal betale hvis du er ansvarlig for feilen.

Klager

Hvis du skal klage på en feil, må klagen rettes mot den eller de personer/firmaer du vil stille ansvarlig. Dette vil normalt være selgeren, men det er ikke noe i veien for at du også henvender deg til produsenten eller importøren.

Får du problemer med en vare du har kjøpt, og selgeren ikke er behjelpelig, kan du kontakte Forbrukerrådet. Telefonnummeret er 815 58 200. Forbrukerrådet vil forsøke å mekle i saken.

Hvis partene ikke blir enige, kan saken bringes inn for en bransjenemnd eller Forbrukertvistutvalget. Bransjenemnda kan anbefale en løsning i en sak, mens Forbrukertvistutvalget kan avsi bindende vedtak i saken.

Mener du at en næringsdrivende markedsfører produktene sine på en tvilsom måte, f.eks. hvis en garanti ikke gir deg rettigheter utover forbrukerkjøpsloven, kan du klage til Forbrukerombudet.

Angrerett på varer

Angrerettloven gjelder for alle avtaler om kjøp av varer som er inngått utenfor fast utsalgssted eller via fjernsalg. Forbrukerrådet har her forenkla lovteksten for deg.

Angrerettloven gir mulighet til å komme ut av et impulsivt kjøp uten at du behøver å begrunne overfor selgeren hvorfor du vil gå fra kjøpsavtalen. Loven gjelder forbrukerkjøp, det vil si at varen er til personlig bruk for kjøperen, hans husstand eller omgangskrets. Selgeren må være yrkesselger.

Denne informasjonen er en forenkling av Lov om Opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven). Loven gjelder fra 1. mai 2001. Informasjonen ble utarbeidet av Forbrukerrådet i 2001.

Denne teksten dreier seg om angrerett ved kjøp av varer. En annen tekst tar for seg angrerett ved kjøp av tjenester. Se "relaterte artikler" nedenfor.

Du kan også laste ned nynorsk versjon av denne teksten via lenken nederst i denne artikkelen.

Hva gjelder angrerettloven for?

Selgeren skal gi informasjon

Angreskjema skal følge med

Angrefristen

Når angreskjemaet ikke følger med

Tilhørende kredittavtaler

Slik angrer du

Direkte levering av en vare

Vare som er mottatt i posten

Varer som skal lages spesielt for forbrukeren

Varer som er forseglet av selger

Forbrukerrådet kan hjelpe deg!

Angreskjema

Hva gjelder angrerettloven for?

Angrerettloven gjelder for alle avtaler om kjøp av varer som er inngått utenfor fast utsalgssted eller via fjernsalg. Loven gjelder også kjøp av ting som skal lages eller produseres etter kjøperens behov (tilvirkningskjøp).

Loven gir 14 dagers angrefrist, men fristen kan i visse tilfeller forlenges til 3 måneder, og i enkelte tilfeller til 1 år.

Angrerettloven gjelder ikke for kjøp i butikk.

Angrerettloven gjelder:

Salg utenfor fast utsalgssted, når kjøpesummen er over 300 kroner, som f.eks. dørsalg, messesalg, gatesalg, hjemmeselskap (home-parties) og på arbeidsplassen.