



Arbetsplatsförlagt lärande

APL

Verkstadsjuridik och regler
för dig som ska praktisera på en fordonsverkstad

**VERKSTADS
FÖRETAGARNA**

FORDONSVERKSTÄDERNAS ARBETSGIVARFÖRENING

Förberedelse för dig som praktikant

Grattis till dig som studerar på Fordons- och transportprogrammet!

Du utbildar dig inom ett framtidsyrke där du garanterat kommer vara efterfrågad på arbetsmarknaden. Fordonsverkstädernas arbetsgivarförening Verkstadsföretagarna, som är verkstädernas arbetsgivarorganisation, skulle därför vilja ge dig lite praktisk kunskap på vägen för att förstå vilka lagar och regler som gäller på en verkstad och vilka krav som ställs på dig som medarbetare.

Innan du som elev kommer till företaget för Arbetsplatsförlagt lärande, APL, skrivs ett avtal med skolan där det framgår att du som elev har tillräckliga kunskaper om på företaget gällande arbetsmiljöregler, skyddsbestämmelser och brandutrustning. Det kommer även att framgå vilka tider som gäller, vilka som är kontaktpersoner och handledare samt hur skolans uppföljning ser ut.

Enligt lag kan verkstaden vara skyldig att registrera all personal och även dig som elev i sin personalligare som innebär att du varje dag kan få skrivas in när du börjar ditt praktikpass och skrivas ut när du avslutar det. Om verkstaden enligt lag är skyldig att föra personalligare, kommer du att få fylla i ditt namn och personnummer.

Denna guide är en sammanfattning av lagar och regler som gör dig väl förberedd inför din praktik och framtida anställning på en fordonsverkstad. Efter att ha läst denna finns det även möjlighet för dig som vill att söka djupare kunskap att ta del av Verkstadens Reparationsvillkor eller att beställa Verkstadshandboken.

INNEHÅLL

Förberedelse för dig som praktikant

1. REGLER OCH KUNDHANTERING	3
2. ARBETSMILJÖFRÅGOR PÅ VERKSTADEN	8
3. ALLMÄN VÄGLEDNING OCH UTBILDNINGSKRAV	
FÖR OLIKA JOBB	9
VERKSTADSHANBOKEN	9
- Skaffa dig djupare kunskaper i praktisk verkstadsjuridik	
4. FORDONSVERKSTAD - ALLMÄN VÄGLEDNING	
FÖR OLIKA ARBETEN	10
5. VERKSTADENS REPARATIONSVILLKOR	12

Kontaktuppgifter till oss på
Verkstadsföretagarna och
Sveriges Fordonsverkstäders
Förening SFVF



Bo Ericsson
Ordförande

Verkstadsföretagarna
08-519 475 11

bo.ericsson@verkstadsforetagarna.se



Benny Wallin
Utbildningsansvarig
Verkstadsföretagarna

08-519 475 14

benny.wallin@verkstadsforetagarna.se



Ulf Stefansson
Jurist SFVF

08-519 475 15

ulf.stefansson@sfvf.eu



Pia Ericsson
Verksamhetsutvecklare

08-519 475 17

pia.ericsson@verkstadsforetagarna.se

1. Regler och kundhantering

LAGAR OCH REGLER

Huvudregeln för alla former av arbeten innebär att en fordonsverkstad alltid är skyldig att utföra ett jobb fackmässigt enligt Konsumenttjänstlagen (1985:716). Lagen innebär att följande måste vara uppfyllt:

- a) utföra tjänsten fackmässigt i enlighet med reparations- och serviceanvisningar framtagna av fordonstillverkaren**
- b) med omsorg ta till vara kundens intressen**
- c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt**
- d) tillhandahålla det material som behövs.**

Förutom ovanstående krävs det också att verkstaden innehar:

- **rätt utrustning,**
- **rätt kompetens hos verkstadens personal, i vissa fall specifik utbildning och/eller olika tillstånd (certifikat) för att ha rätt att utföra vissa jobb.**

Det krävs även att verkstaden kan svara upp mot Arbetsmiljöverkets föreskrifter vad gäller Systematiskt Arbetsmiljöarbete (SAM) och Arbetsmiljölagen vilket behandlas i guiden.

AUKTORISERAD VERKSTAD OCH ALLBILSVKSTAD

En auktoriserad verkstad är en verkstad som ingår i biltillverkarens nätverk och en allbilsverkstad är en verkstad som servar och reparerar flera bilmärken. En auktoriserad verkstad kan också vara en allbilsverkstad och vice versa. En allbilsverkstad har alltid rätt att utföra service och reparationer på samtliga bilmärken trots att det finns nybilsgaranti på bilen. Garantin fortsätter att gälla om verkstaden uppfyllt fackmässighetskraven som nämns ovan samt använt sig av godkända reservdelar. En godkänd reservdel kan komma från biltillverkaren eller från ett annat företag på eftermarknaden. När ett arbete utförs som betalas av biltillverkaren kan bara en auktoriserad verkstad göra detta arbete.

Mer om vilka arbeten som verkstäder har rätt att göra samt vilka kunskapskrav som gäller för dig som medarbetare finns att läsa om i den allmänna vägledningen, punkt 3, längre fram i guiden.





VERKSTADENS REPARATIONSVILLKOR

Verkstadens Reparationsvillkor är en branschöverenskommelse som är framförhandlad mellan branschorganisationerna Sveriges Fordonsverkstäders Förening (SFVF), Motorbranschens Riksförbund (MRF) och Konsumentverket. Överenskommelsen består av 20 punkter som i stora delar lyfts ut från Konsumenttjänstlagen och anpassats utifrån verksamheten på en bilverkstad. Vet du vad punkterna i reparationsvillkoren innebär har du i stort sett koll på konsumenttjänstlagen. Reparationsvillkoren ska finnas väl synliga i verkstadens kundmottagning.

I de fall lagen eller reparationsvillkoren inte kan ge vägledning i en fråga utgår man ofta ifrån den praxis som återfinns hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN). ARN är en myndighet med en opartisk roll. De prövar kostnadsfritt tvister mellan konsumenter och företag som inte kan komma överens och fattar beslut om hur tvisten ska lösas. Beslutet är en rekommendation och inte tvingande men det är förenat med god sed att följa nämndens beslut.

BOKNING AV JOBB HOS VERKSTADEN

När en bokning görs hos verkstaden är kunden bunden av denna men har rätt att avbeställa jobbet. Verkstaden har då rätt att ta betalt av kunden för de faktiska kostnader som uppstår. Detta kan vara kostnader för beställda reservdelar eller att en lyft står tom i ett par timmar.

Ett tips är att en bokning alltid ska bekräftas med e-post/sms samt att verkstaden tar förskotts betalning för dyra och ovanliga reservdelar som beställts inför jobbet.

Om kunden inte dyker upp på bokad tid och inte hör av sig innan kan verkstaden kräva 1000 kr i ersättning enligt verkstadens reparationsvillkor.

BILEN LÄMNAS IN PÅ VERKSTADEN

När kunden lämnat sina nycklar övergår ansvaret för bilen på verkstaden. Kunden ska alltid få en skriftlig bekräftelse på inlämningen av bilen, vilket kan ske genom en kopia av arbetsordern eller nyckelkvittot. När en mekaniker eller tekniker inte arbetar med bilen måste alltid nycklarna förvaras inlåsta i ett nyckelskåp. Detta gäller även nattetid.

Om en skada uppstår på bilen som inte beror på verkstadens personal ska normalt bilens fordonsförsäkring användas. Verkstaden måste alltid visa för kunden att de inte varit vårdslösa då skadan uppstått för att inte bli ansvariga.

Om verkstaden inte gjort upp annat med kunden ska en bil alltid förvaras inomhus eller utomhus inom inhägnat och låst område när verkstaden är stängd. Kan bilen inte låsas in ska kunden informeras om detta. Verkstaden ansvarar inte för kvarlämnade värdesaker i bilen. Verkstadens ansvar för bilen upphör när nycklarna lämnats tillbaka till kunden.

ARBETSORDER

En arbetsorder fungerar som ett avtal mellan verkstaden och kunden som visar vad som ska utföras efter det att kunden lämnat verkstaden. Arbetsordern ska alltid signeras av kunden eller bekräftas på annat sätt via exempelvis e-post/sms. När bilen lämnas in på verkstaden måste kunden intervjuas för att verkstaden och kunden ska kunna förstå varandra. Detta ingår i de fackmässiga kraven och kallas för samråd och omsorg. Dessa krav är till för att visa omsorg om kunden, skydda verkstadens intressen och för att undvika missförstånd. Om alla detaljer skrivs ner i arbetsordern undviker verkstaden kommunikationsmissar som ofta leder till tidsödande diskussioner och i slutändan kostsamma tvister.

Om verkstaden och kunden inte är överens om vilket arbete som behöver göras är det viktigt att verkstaden noterar på arbetsordern, och senare även på kundens faktura, att det är frågan om en provisorisk reparation. Detta innebär att verkstaden inte kan garantera att arbetet blir bra utfört och kommer hålla länge. Har denna notering gjorts kan kunden i efterhand inte komma tillbaka och klaga på att arbetet inte gav ett bra eller varaktigt resultat.

Verkstaden kan i vissa fall även behöva avråda från att åta sig ett jobb som kunden vill ha utfört. Denna notering kan behöva göras på arbetsordern om reparationskostnaderna beräknas bli väldigt dyra i jämförelse med vad bilen är värd. Detta gäller också om kunden kommer med begagnade delar till verkstaden som hon eller han vill att verkstaden ska använda.

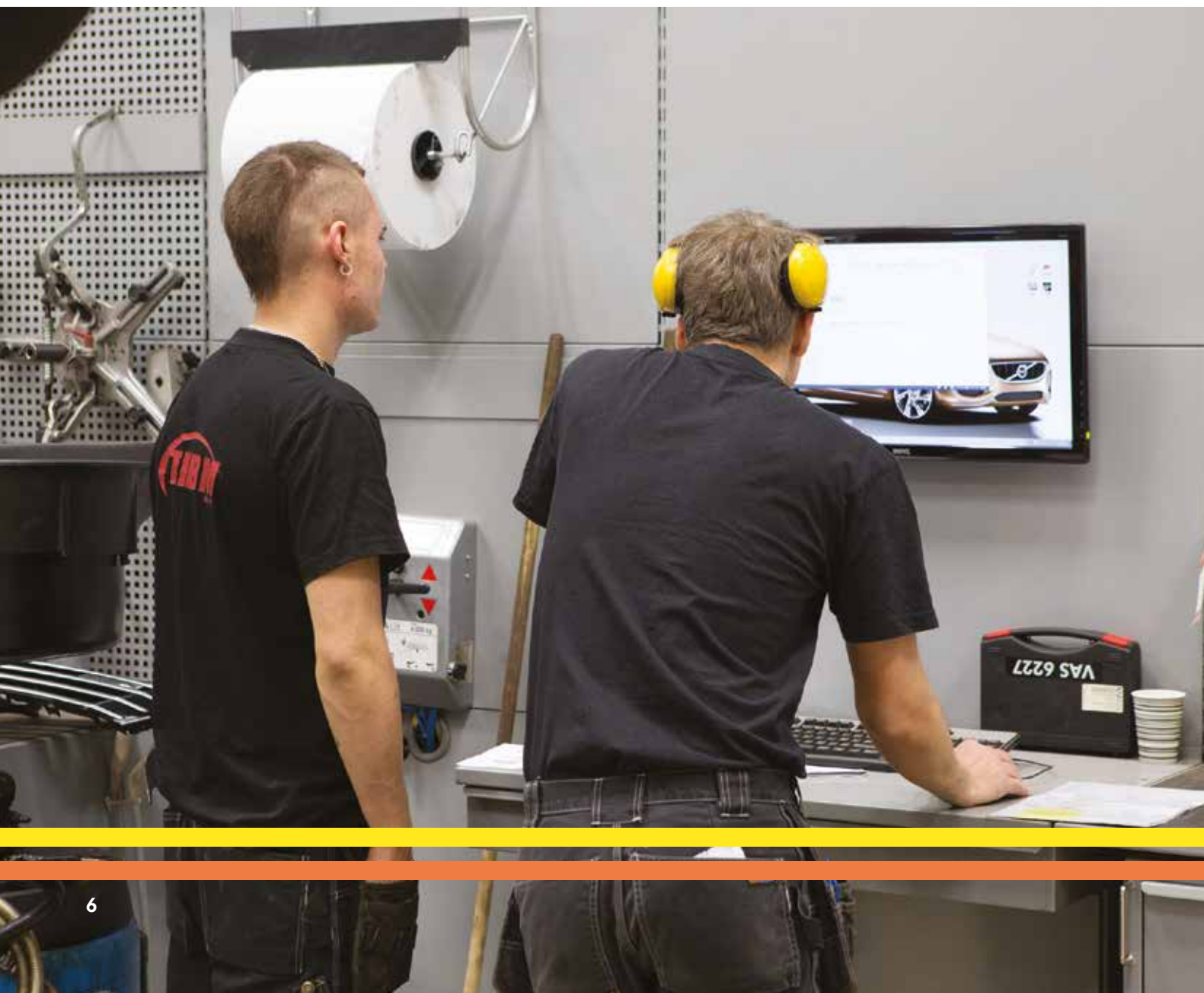


TILLÄGGSARBETEN

Verkstaden och kunden kan behöva komma överens om vad som gäller för tilläggssarbeten som uppstår på bilen. När detta uppstår ska verkstaden alltid försöka kontakta kunden för att få ett godkännande. Kan verkstaden inte få tag på kunden kan vissa jobb ändå få utföras. Enligt reparationsvillkoren får kostnaden för ett tilläggssarbete inte överstiga 15 procent eller maximalt 3000 kronor jämfört med det pris som verkstaden och kunden kommit överens om på arbetsordern.

BILEN LÄMNAS UT FRÅN VERKSTADEN

Verkstaden behöver enligt lag aldrig lämna ut bilen till kunden förrän hon eller han betalt för reparationen. Det finns ett undantag och det är när verkstaden och kunden gjort upp om att arbetet ska faktureras i efterhand. Vid fakturabetalning riskerar dock verkstaden att inte få betalt och rekommenderas inte. Vem som helst får inte hämta ut bilen utan det ska vara bilägaren eller den person som lämnat in bilen och skrivit under arbetsordern. Om en nyckel lämnas ut till "fel person" utan bilägarens skriftliga godkännande blir det kostsamt för verkstaden vid en stöld. Detsamma gäller om en nyckel stjäls utan att ha varit inlåst i nyckelskåpet.



GARANTI OCH LAG

För konsumenter (privatpersoner) gäller konsumenttjänstlagen som är tvingande till konsumentens fördel när hon eller han beställer en tjänst av verkstaden. En garanti får aldrig ge sämre villkor än vad lagen anger. Den främsta skillnaden mellan garanti och lag har att göra med vem som ska visa vad, den så kallade bevisbördan. Under garantitiden har verkstaden bevisbördan för hur ett av kunden påstått fel i tjänsten uppstått. Utifrån konsumenttjänstlagen är det alltid konsumenten som ska bevisa vad hon eller han påstår. Om kunden påstår något bör verkstaden alltid bemöta detta utifrån sin fackmässiga kunskap, oavsett vem som har bevisbördan för hur ett fel i den utförda tjänsten uppstått.

Konsumenttjänstlagen ger konsumenter rätt att klaga på en utförd tjänst i upp till 3 år. Enligt verkstadens reparationsvillkor ska verkstaden lämna garanti på det utförda arbetet upp till 12 mån eller 1000 mil, beroende på vad som inträffar först. Denna garanti erbjuds både konsumenter och näringsidkare (företagare).

Det finns undantag från när garantin behöver lämnas och innebär följande:

*A. Verkstaden kan visa att det påtalade felet beror på en **olyckshändelse** eller en därmed jämförlig händelse eller på **vanvård, onormalt brukande** eller något liknande förhållande på kundens sida*

*B. Tjänsten har utförts **provisoriskt** eller om kunden p.g.a. osäkerhet om reparationsresultatet, blivit **avrådd** från att låta utföra tjänsten och detta har dokumenterats*

*C. Tjänsten utförts med **material som kunden har beställt eller tillhandahållit** och felet kan hänföras till materialet som tillhandahållits av kunden samt att detta har dokumenterats.*

REKLAMATIONSHANTERING

När verkstaden har gjort något fel har de alltid rätt att själva ställa allt tillrätta. Detta kallas att avhjälpa felet. Ett avhjälpande ska ske skyndsamt och prioriteras före andra arbeten samt måste ske inom skälig tid, vilket är någonstans mellan två till tre veckor med undantag för jul och sommarsemestrar.

Kan inte felet avhjälpas kan kunden istället få ett prisavdrag eller pengarna tillbaka, vilket kallas hävning enligt lag.

En konsument men inte en näringsidkare kan i vissa fall även kräva skadestånd av verkstaden. Kostnader som en konsument kan ha rätt till kan vara transport- och resekostnader till och från verkstaden, uteblivna betalda och icke ombokningsbara biljetter eller logikostnader, till följd av att ett fel i den utförda tjänsten inneburit stillestånd då konsumenten varit på resande fot. Normalt ersätts inte konsumentens förlorade tid och ersättning för sveda och värk kan aldrig erhållas.

Om verkstaden inte anser att de är ansvariga för ett fel som uppkommit på kundens bil men ändå vill kompensera kunden på något sätt kallas detta för "Goodwill-åtagande". Om kunden erhåller compensation är det viktigt att skriftligt avtala med kunden att verkstaden och denne är överens, och att det tydligt framgår, att det rör sig om "Goodwill".

2. ARBETSMILJÖFRÅGOR PÅ VERKSTADEN

Huvudsyftet med Systematiskt Arbetsmiljöarbete (SAM) är att ingen på företaget ska skadas eller omkomma i sitt arbete.

Verkstaden är skyldig att följa Arbetsmiljölagen (SFS 1997:1160) och måste kunna svara upp mot Arbetsmiljöverkets föreskrifter vad gäller Systematiskt Arbetsmiljöarbete (SAM) samt följa Miljöbalken (SFS 1998:808).

SYSTEMATISKT ARBETSMILJÖARBETE OCH SYSTEMATISKT BRANDSKYDDSARBETE

Arbetsmiljöverket har sammanställt olika föreskrifter med regler som verkstaden som arbetsgivare måste följa. Arbetsgivaren är ytterst ansvarig för verkstadens personal. Detta innebär att göra riskbedömningar och informera personalen om arbetsförhållanden. Olyckor ska förebyggas genom bland annat skyddsronder och avvikelser måste alltid dokumenteras. Systematiskt brandskyddsarbete (SBA) måste också genomföras i form av brandskyddskontroller och brandskyddsronder. En kontroll av verksamheten för SAM och SBA kan ske av antingen Arbetsmiljöverket eller Kommunens miljö- och hälsoskyddsinspektörer.

Det ställs även krav på att verkstadens portar, lyftar och tryckkärl ska vara kontrollerade och besiktigade. Verkstaden måste även kunna visa ett kalibreringsintyg på att momentnycklar, lufttrycksmätare och mätare för ljusinställning är godkända och kalibrerade av ett externt ackrediterat företag.

MILJÖLAGSTIFTNING OCH KEMIKALIEHANTERING

Verkstaden ska kunna uppvisa att de lever upp till miljölagstiftningen, vilket till stora delar kontrolleras av kommunens miljö- och hälsoskyddsinspektörer. Kommunen kontrollerar bland annat hur verkstaden hanterar avfall, kemikalier och oljeavskiljare samt att verkstaden har giltiga certifikat för AC-arbeten.

En verkstad kan hantera en mängd kemikalier i sin verksamhet, allt från oljor och olika typer av lim till sprayburkar och glykol.

Det ska finnas en **kemikalielista** över alla kemikalier som finns hos verkstaden. Den ska innehålla den mängd som förbrukas per år och farlighetsgrad. **Säkerhetsdatablad** ska finnas där kemikalier förvaras och **alla kemikalier måste märkas**. Ett säkerhetsdatablad är till för att alla anställda ska kunna bruka och hantera kemikalier utan risk för skador. En **miljösäker förvaring** av kemikalier måste även ske så att eventuella läckage till avlopp och golvbrunnar kan undvikas.



3. ALLMÄN VÄGLEDNING OCH UTBILDNINGSKRAV FÖR OLIKA JOBB

För att jobba med ett fordon på en verkstad krävs allmän fackkunskap, vilket du bland annat får från fordonsprogrammet. Vad innebär då allmän fackkunskap?

Det innebär att du kan göra enklare jobb som exempelvis mekaniker eller plåtslagare där du besitter vissa förkunskaper från din utbildning. Som exempel kan du inte felsöka ett fordon med diagnosutrustning då detta moment inte ingår i din utbildning. Här krävs vidareutbildning i diagnosteknik för att kunna jobba som diagnostiker med allmän fackkunskap.

Förutom allmän fackkunskap krävs ibland även specifik fackkunskap. Denna kunskap är nödvändig då du som mekaniker eller tekniker exempelvis ska jobba med ett e-fordon. I denna vägledning förklarar vi vilka verkstäder som får utföra vilka typer av arbeten och vilka krav som ställs på verkstaden i form av tillstånd (certifikat). Vi förklarar även vilka kunskaper du som medarbetare på en verkstad behöver ha för att kunna få utföra olika arbeten.

VERKSTADSHANDBOKEN

Skaffa dig djupare kunskaper i praktisk verkstadsjuridik.

Boken vänder sig i första hand till dig som är kundmottagare, personlig servicetekniker, mekaniker, verkmästare, verkstadschef och servicemarknadschef. Med fördel kan den även användas vid fordonsutbildningar för gymnasiet och komvux, då boken ger en övergripande bild av juridiska och praktiska frågeställningar som en verkstad ofta ställs inför. Vi har lagt stort fokus på att på ett begripligt sätt göra det lätt för läsaren att förstå lagar och regler samt att på ett praktiskt sätt kunna tillämpa dessa.

Som APL-elev: hör av dig på order@sfvf.eu så ger vi dig ett bra pris!





SVERIGES FORDONSVERKSTÄDERS FÖRENING

FORDONSVERKSTAD – ALLMÄN VÄGLEDNING FÖR OLIKA ARBETEN

Huvudregeln för alla former av arbeten innebär att en fordonsverkstad alltid är skyldig att utföra ett jobb fackmässigt i enligt Konsumenttjänstlagen (1985:716) vilket är följande:

- a) utföra tjänsten fackmässigt i enlighet med reparations- och serviceanvisningar framtagna av fordons-tillverkaren
- b) med omsorg ta till vara kundens intressen,
- c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt
- d) tillhandahålla det material som behövs. För att lagen ska kunna efterlevas kan en **utbildning i praktisk verkstadsjuridik** hos personalen vara nödvändig.

Förutom ovanstående krävs det också att verkstaden innehar: rätt utrustning, rätt kompetens hos verkstadsens personal, i vissa fall specifik utbildning och/eller olika tillstånd (certifikat) för att ha rätt att få utföra vissa jobb.

Det krävs även att verkstaden kan svara upp mot arbetsmiljöverkets föreskrifter vad gäller systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) och arbetsmiljölagen.

Nedan finner du vilka verkstäder som får utföra olika typer av jobb och på baksidan finner du en kort redogörelse kring specifika krav på utbildning och/eller tillstånd som krävs.

TYP AV ARBETE	ALLBILSVERKSTAD UTAN AUKTORISATION	AUKTORISERAD VERKSTAD
1) Underhållsservice och reparationer med bibehållen nybilsgaranti	JA	JA
2) Rostskyddskontroll med bibehållen nybilsgaranti	JA	JA
3) Avgasreningsjobb i enlighet med avgasreningslag (2011:318)	NJA*	JA
4) Nybilsgaranti, arbeten	NEJ	JA
5) Återkallelser (recalls)	NEJ	JA
6) Servicekampanjer som bekostas av bilägaren	JA	JA
7) Besiktningssåtgärder (släcka 2:or)	JA	JA
8) Besiktning av gastankar	JA	JA
9) AC-arbeten	JA	JA
10) Underhållsservice och reparationer av gas-fordon	JA	JA
11) Underhållsservice och reparationer av e-fordon	JA	JA
12) Skadereparationer	JA	JA

1) Underhållsservice och reparationer med bibehållen nybilsgaranti

Kräver ingen specifik utbildning från fordonstillverkaren men allmän fackkunskap krävs för att jobbet ska anses vara fackmässigt utfört.

2) Rostskyddskontroll med bibehållen nybilsgaranti i samband med service

Kräver inga specifika kunskaper utöver allmän fackkunskap men innehållet i det protokoll som används måste följa fordonstillverkarens moment och riktlinjer för att jobbet ska anses vara fackmässigt utfört.

3) Avgasreningsjobb i enlighet med avgasreningslag (2011:318)

Kräver i regel inga specifika kunskaper utöver allmän fackkunskap och lagen föreskriver inte att det endast är auktoriserade verkstäder som får utföra dessa jobb.

**Då fordonstillverkaren dock betalar för reparationskostnaderna blir administration med att söka ersättning betydligt lättare för en auktoriserad verkstad än för en allbilsverkstad (upp till 5 år/8 000 mil).*

4) Nybilsgaranti, arbeten

Fordonstillverkaren bekostar de här jobben och de utförts därav hos auktoriserade verkstäder. Krav på specifik märkesutbildning kan förekomma.

5) Återkallelser (recalls)

Fordonstillverkaren bekostar de här jobben och de utförts därav hos auktoriserade verkstäder. Krav på specifik märkesutbildning kan förekomma.

6) Servicekampanjer som bekostas av bilägaren

Kräver ingen specifik utbildning från fordonstillverkaren men allmän fackkunskap för att jobbet ska anses vara fackmässigt utfört.

7) Besiktningssåtgärder (släcka 2:or)

Krav på att verkstaden är ackrediterad av SWEDAC. Det krävs specifik utbildning för personal vid ackrediterade fordonswerkstäder som ska kontrollera och intyga reparationer gjorda på den egna verkstaden.

8) Besiktning av gastankar

Kräver ingen ackreditering eller specifik utbildning men allmän fackkunskap krävs för att jobbet ska anses vara fackmässigt utfört. Ett standardprotokoll som finns bl.a. på SFVF:s webbsida och som är godkänt av Transportstyrelsen innehåller de moment som verkstaden ska kontrollera.

9) AC-arbeten

Krav på att verkstad och personal innehar ett certifikat. Training Partner, EcoTech och INCERT är ackrediterade av SWEDAC och utför dessa certifikat. Kravet består av att varje verkstad där service och reparationsarbeten på mobil AC utförts måste ha minst en certifierad personal som utför arbetet eller som alltid ska finnas på plats om arbetet utförs av icke certifierad personal för att ingrepp i luftkonditionerings utrustningar ska få utföras. För att kunna erhålla certifikat krävs att personalen genomgått en kylutbildning som erbjuds av flertalet företag på marknaden.

10) Underhållsservice och reparationer av gas-fordon

För service och reparationer som berör allt fordonrelaterat traditionellt mekaniskt arbete med undantag för fordonets gasrelaterade system krävs i regel inga specifika kunskaper utöver allmän fackkunskap för att jobbet ska anses vara fackmässigt utfört. För ett gasfordon, krävs dock specifik fackkunskap och kompetens för att personalen ska kunna hantera dess gassystem, demontera gasventiler och göra felsökningar i olika gassystem. Arbetsgivaren har huvudansvaret kring ansvarsfrågor på arbetsplatsen, riskhantering och kompetensfrågor.

11) Underhållsservice och reparationer av e-fordon

För service och reparationer som inte berör fordonets elektriska drivsystem utan framförallt fordonrelaterat traditionellt mekaniskt arbete t.ex. byta chassi-komponenter, plåtarbete (undantag svetsning), byte av smörjmedel etc. krävs i regel inga specifika kunskaper utöver allmän fackkunskap för att jobbet ska anses vara fackmässigt utfört. För hantering av ett e-fordon såsom reparationer och demontering (inkl. svetsning) som innebär arbete på eller nära traktionsbatteri eller drivsystemets batteri krävs specifik fackkunskap och kompetens. Personalen ska kunna bedöma och hantera risker samt kunna identifiera ett e-fordon. Personalen som hanterar dessa fordon ska inneha kunskaper kring olika elektriska drivsystem, olika typer av elektriska energilager (batterier, kondensatorer etc.). Arbetsgivaren har huvudansvaret kring ansvarsfrågor på arbetsplatsen, riskhantering och kompetensfrågor.

12) Skadereparationer

För skadereparationer krävs i regel inga specifika kunskaper utöver allmän fackkunskap. Specifik kunskap krävs dock då vissa typer av fordon ska hanteras, som ovan nämns gas- eller e-fordon men det kan även vara frågan om en allmän teknisk utbildning gällande pyroteknik för att kunna hantera explosiva fordonskomponenter eller certifikat för hantering av AC-gas.

VERKSTADENS REPARATIONSVILLKOR

1. Definitioner

A. Med konsument menas i dessa bestämmelser en fysisk person som beställer en tjänst för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet. För konsumenter gäller nedan av Konsumentverket/KO godkända villkor. Konsumenter omfattas av konsumenttjänstlagen (1985:716) (KTJL). Lagtexten eller en broschyr om lagen ska finnas tillgänglig hos verkstaden.

B. Med näringsidkare menas i dessa bestämmelser en fysisk eller juridisk person som beställer en tjänst för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

C. Med kund menas i dessa bestämmelser såväl konsument som näringsidkare.

2. Allmänt

Verkstaden åtar sig att:

- utföra tjänsten fackmässigt i enlighet med reparations- och serviceanvisningar framtagna av fordonstillverkaren
- med omsorg ta till vara kundens intressen,
- samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt
- tillhandahålla det material som behövs.

3. Beställning av reparation

En skriftlig bekräftelse av uppdraget skall lämnas till kunden och i möjligaste mån signeras av denne om han/hon inte avstår från att få en sådan och detta har noterats på bekräftelsen. Ett avtal om och orsaken till en provisorisk reparation eller annan avvikelse från ett fackmässigt utförande ska antecknas på bekräftelsen.

4. Prisuppgift

Verkstaden ska lämna en skriftlig prisuppgift för hela uppdraget om uppdraget beräknas kosta 2000 kr eller mer. Undantag från att lämna en skriftlig prisuppgift är möjligt om konsumenten avstår från en sådan uppgift eller om uppdraget är så specificerat att det är omöjligt att göra en uppgift ens om ett ungefärligt pris eller ett högsta pris. I övriga fall då kostnaden för uppdraget beräknas understiga 2000 kr, ska en skriftlig prisuppgift lämnas när konsumenten begär det.

Avser uppdraget enbart en förberedande undersökning eller felsökning, för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, är konsumenten skyldig att betala för undersökningen. Verkstaden ska i sådana fall avtala om ett högsta pris för felsökningen om denna kostar 2000 kr eller mer om inte kunden avstår från en sådan uppgift.

I undantagsfall, om det medför betydande praktiska svårigheter att lämna en skriftlig prisuppgift eller om uppdraget är specificerat enligt ovan, får prisuppgiften lämnas per telefon eller på annat lämpligt sätt. Uppdraget och prisuppgiften ska godkännas av konsumenten innan arbetet påbörjas och noteras på beställningen.

Om en ungefärlig prisuppgift lämnas får den inte överskridas med mer än 15 %, dock högst 2000 kr, om inte någon annan prisgräns har avtalats. Har konsumenten angett ett högsta pris (pristak) får det inte överskridas.

5. Avrådande

Verkstaden är skyldig att avråda från de uppdrag som inte är till rimlig nytta för kunden, t.ex. när priset för reparationen överstiger hälften av fordonets marknadsvärde. Om kunden ändå önskar att få uppdraget utfört ska detta antecknas på bekräftelsen. Om det först under reparationens gång visar sig att reparationen inte kommer att bli till rimlig nytta för kunden ska verkstaden avbryta arbetet och begära kundens anvisningar.

6. Tilläggsarbete

Om det uppstår behov av att utföra ett arbete som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget, men som p.g.a. sitt samband med uppdraget är lämpligt att utföra samtidigt, ska kundens anvisningar inhämtas. I de fall som kunden inte kan nås inom skälig tid får verkstaden ändå utföra tilläggsarbetet om priset är lågt i förhållande till det ursprungligen avtalade priset eller om det finns särskilda skäl att anta att kunden önskar få tilläggsarbetet utfört.

Om kunden inte kan nås är verkstaden ändå skyldig att utföra ett tilläggsarbete om arbetet inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för kunden. För ett tilläggsarbete har verkstaden rätt till ett pristillägg som är skäligt med hänsyn till tilläggsarbetets art, omfattning och utförande, normalt högst 15 % av priset för det ursprungligen avtalade arbetet, dock högst 3000 kr. Har kunden angivit ett högsta pris får det inte överskridas, om inte verkstaden kan göra sannolikt att en ny överenskommen lägre träffats.

7. Leveranstid

För standardbetonade reparationer ska en tidpunkt för leverans anges redan vid beställningen och antecknas på bekräftelsen. I övriga fall ska leveranstiden anges när reparationens omfattning är konstaterad. Om ett avtal om leveranstid inte har träffats ska uppdraget utföras inom en tid som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning.

Vid en eventuell leveransförsening ska kunden underrättas och en ny leveranstid avtalas.

8. Leveransförsening

Om ett uppdrag inte påbörjas, framskrider eller avslutas inom överenskommen tid, och detta inte beror på något förhållande på kundens sida, är verkstaden ansvarig för förseningen. Kunden får då hålla inne betalning som säkerhet för sina krav, kräva att verkstaden utför uppdraget eller om förseningen är väsentlig häva avtalet. Dessutom kan kunden ha rätt till skadestånd, se vidare under punkten 17.

9. Avbeställning

En konsument har rätt att avbeställa ett uppdrag innan det avslutas mot en ersättning till verkstaden beräknad enligt 42 § KTJL.

10. Kunden uteblir

Om kunden uteblir från en avtalad tid utan att ha avbeställt kan han bli skyldig att betala en avbeställningskostnad på 1000 kr förutsatt att verkstaden i förväg lämnat tydlig information om denna kostnad.

11. Betalning av reparation

Om inte något annat följer av avtalet, är kunden skyldig att betala kontant sedan verkstaden har utfört tjänsten, dvs. i regel när bilen avhämtas. Verkstaden är skyldig att ställa ut en specificerad räkning om kunden begär det. Har kunden i tid begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän han fått en sådan räkning. Betalar inte kunden vid avhämtning- en vad verkstaden har att fordra på grund av uppdraget, får verkstaden hålla kvar fordonet till dess att den har fått betalt eller, vid tvist om betalningen, till dess att kunden har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som verkstaden har krävt. Om fordonet har lämnats ut trots att kunden inte betalat har verkstaden rätt att debitera dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635) på det belopp som verkstaden är berättigad till.

12. Kostnad för förvaring

Om ett preciserat reparationsuppdrag inte lämnas inom fyra arbetsdagar fr.o.m. den dag då fordonet kom in till verkstaden trots att verkstaden gjort vad som ankommer på dem debiteras en förvaringskostnad fr.o.m. den femte dagen. Vidare debiteras en förvaringskostnad fr.o.m. den första vardagen efter överenskommen leveransdag eller, om en bestämd leveransdag inte har avtalats, i regel fr.o.m. den andra vardagen efter det att kunden har meddelats att fordonet är leveransklart. En förutsättning för att en förvaringskostnad ska kunna debiteras är att kunden, eller den som ska betala reparationen eller förvaringen, i förväg har underrättats om denna.

Ovanstående gäller även vid en försäkringsskada. Kunden kan ha rätt att få ersättning för förvaringskostnaden från sitt försäkringsbolag.

13. Utbyta delar

Utbyta delar och tillbehör ska hållas tillgängliga för kunden vid leveransen. Verkstaden har ingen skyldighet att förvara sådana delar sedan fordonet har avhämtats.

14. Reklamation

Vill en konsument åberopa att tjänsten är felaktig bör han så snart som möjligt reklamera felet till verkstaden. En reklamation måste göras inom skälig tid efter det att konsumenten har märkt eller borde ha märkt felet. En reklamation som har gjorts inom två månader från det att felet upptäcktes ska alltid anses ha kommit in i rätt tid. Reklamationen får dock inte ske senare än tre år efter det att uppdraget avslutades. Reklamerar konsumenten för sent förlorar han rätten att åberopa felet. Verkstaden åtar sig att så snart som möjligt behandla en inkommen reklamation. Om ett fel uppkommer när fordonet finns på annan ort ska kunden ta kontakt med verkstaden för att samråda om vilka åtgärder som bör vidtas.

Verkstaden är skyldig att ersätta kostnaden för en reparation eller annan åtgärd som kunden beordrat på annat håll endast om kunden först har kontaktat verkstaden, och denna inte har beaktat reklamationen trots att den har varit berättigad, eller om kunden p.g.a. särskilda omständigheter inte har kunnat nå verkstaden.

Verkstaden har rätt att debitera kunden för kostnader för en besiktning eller liknande undersökning av fordonet, orsakade av en uppenbart ogrundad reklamation, om kunden i förväg har informerats om dessa kostnader.

15. Påföljder vid fel

Verkstaden åtar sig att utan onödigt dröjsmål, efter det att kunden gett verkstaden tillfälle till det, kostnadsfritt på avsedd verkstad avhjälpa ett fel i ett utfört arbete. Åtagandet, som även inkluderar transportkostnader, gäller dock inte om avhjälpandet medför olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora för verkstaden i förhållande till felets betydelse för kunden. En kund får avböja avhjälpande om han har särskilda skäl till det. Om verkstaden inte har avhjälpit en påtalad brist inom skälig tid har en konsument rätt till avdrag på priset, eller att häva avtalet enligt konsumenttjänstlagen. Konsumenten ska i normalfallet inte behöva acceptera mer än två avhjälpningsförsök från verkstaden för samma fel. Därefter har han rätt till prisavdrag eller hävning.

16. Verkstadens ansvar för fordonet

Verkstaden ansvarar för att fordonet inte skadas medan det är inlämnat. Ansvaret övergår på verkstaden när fordonet har ställts på en av verkstaden anvisad plats och nycklarna har överlämnats.

Verkstaden går fri från ansvar om den kan visa att skadan inte beror på försummelse från verkstadens sida.

För föremål som är kvarlämnade i fordonet och inte hör till den normala utrustningen ansvarar verkstaden endast om ett särskilt avtal om detta har träffats.

Verkstadens ansvar upphör när fordonet har avhämtats och nycklarna har överlämnats till kunden eller när fordonet på kundens begäran har ställts på en överenskommen plats och lästs.

17. Skadestånd

En konsument har under de i 31-34 §§ KTJL angivna förutsättningarna rätt till ersättning för skada, t.ex. utgifter och förluster, som han har drabbats av på grund av fel eller dröjsmål.

Ersättning utgår dock aldrig för förlust i näringsverksamhet. Ersättning för att konsumenten inte har kunnat nyttja fordonet utgår inte om ett ersättningsfordon har ställts till förfogande. I annat fall utgår en ersättning som motsvarar de faktiska kostnaderna enligt försäkringsbolagens normer för stilleståndsersättning.

18. Garanti

Verkstaden garanterar resultatet av arbetet under 12 månader efter det att uppdraget har avslutats.

Garantin upphör dock att gälla om fordonet dessförinnan har körts mer än 1 000 mil. Försämrans resultatet under garantitiden anses arbetet som felaktigt. Garantin gäller inte för senare ägare till fordonet.

Garantin gäller dock inte om:

- verkstaden kan visa att det påtalade felet beror på en olyckshändelse eller en därmed jämförlig händelse eller på värd, onormalt brukande eller något liknande förhållande på kundens sida,
- tjänsten har utförts provisoriskt eller om kunden p.g.a. osäkerhet om reparationsresultatet, blivit avrådd från att låta utföra tjänsten och detta har dokumenterats,
- tjänsten utförts med material som kunden har tillhandahållit och felet kan hänföras till materialet.

Garantin omfattar inte arbeten av justeringskaraktär, exempelvis justering av framvagn, strålkastarinställning eller liknande. För reservdelar och tillbehör har verkstaden samma ansvar mot kunden som aktuell leverantör lämnar i sina leveransbestämmelser. Om leverantörens åtaganden är av mindre omfattning än reparationsgarantin, ska kunden göras uppmärksam på detta.

För lackering gäller 12 månaders garanti enligt Verkstadens reparationsvillkor för lackeringsarbeten, om de för kunden särskilda förutsättningarna är uppfyllda.

Vill kunden utnyttja garantin ska han reklamera felet till verkstaden så snart som möjligt och inom skälig tid. Reklamationen måste dock alltid göras inom angiven garantitid eller körsträcka. Görs inte detta förlorar kunden sin rätt att utnyttja garantin.

19. Tvist

Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand kan en konsument vända sig till den kommunala konsumentvägledningen, sin motororganisation eller till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Tvister kan även prövas av allmän domstol.

20. Tredjeparts kontroll

Kunden är härmed införstådd med att fordonet och det arbete som utförts av verkstaden - som i ett led i verkstadens kvalitetsarbete - kan komma att genomgå en kontroll av ett opartiskt kontrollföretag.



SFVFs Trygghetsgaranti

Under förutsättning att verkstaden var ansluten till SFVF när reparationen gjordes åtnjuter en konsument SFVFs Trygghetsgaranti som innebär att SFVF svarar för att konsumenten vid en tvist erhåller den ersättning ARN rekommenderat. Skulle konsumenten inte godta ARNs avgörande utan dra tvisten inför domstol bortfaller dock kundskyddet.