

## En guide til reklamasjonsbehandling

Vi har utarbeidet en liten guide i reklamasjonsbehandling, som alle i bransjen bør lese. Den vil gi optikere og leverandører et innblikk i noen av reglene som gjelder ved salg til forbrukere og salg mellom «handlende» (leverandør og optikere).

Kjøpsloven fra 1988 gjelder mellom to «handlende», eksempelvis optikeren og leverandøren, mens forbrukerkjøpsloven fra 2002 gjelder mellom en «handlende» (optikeren) og en forbruker. Reglene i forbrukerkjøpsloven kan ikke fravikes til skade for forbrukeren. Kjøpslovens regler kan derimot fravikes.

### Hva sier loven?

#### Tidsfrister

*Forbrukerkjøpsloven (mellom optikeren og forbrukeren):*

Forbrukeren må alltid reklamere innen «rimelig tid» etter at mangelen ble eller burde vært oppdaget. En klage vil alltid anses gitt innen «rimelig tid» hvis forbrukeren klager to måneder etter at mangelen ble oppdaget. Går det mer enn to måneder før selger får beskjed om mangelen, må man se på hva som er årsaken til dette. Hvis forbrukeren har en god og pålitelig forklaring, for eksempel at den sene reklamasjonen skyldes sykdom eller utenlandsopphold, vil klagen kunne anses for å være gitt innen «rimelig tid». Er det ingen god grunn, taler mye for at det er reklamert for sent. I så fall vil forbrukeren ikke kunne kreve noe av selger.

Det gjelder normalt en absolutt reklamasjonsfrist på to år regnet fra det tidspunkt forbrukeren overtok varen. For varer som er ment å vare vesentlig lengre enn to år, er den absolutte fristen fem år (dvs. to år for briller/solbriller). Når en absolutt reklamasjonsfrist er utløpt, kan ikke forbrukeren kreve noe av selger. (Dette gjelder selv om forbrukeren kan sies å ha reklamert innen rimelig tid.)

Mangler som viser seg innen seks måneder etter at tingen er levert, antas normalt å ha foreligget på leveringstidspunktet. Dette gjelder likevel ikke hvis selger kan bevise at mangelen oppstod etter at varen var levert. Hvis det er tvil om varen faktisk har en mangel, må kunden sannsynliggjøre at dette er tilfellet.

*Kjøpsloven (mellom to «handlende» – leverandøren og optikeren):*

Kjøper må reklamere innen «rimelig tid» etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen. I motsetning til forbrukerkjøpsloven, sier ikke kjøpsloven noe om hva som alltid skal anses for å være «rimelig tid». Mellom to handlende vil denne fristen normalt være kortere enn mellom en handlende og en forbruker.

Den absolutte reklamasjonsfristen mellom handlende er alltid to år, hvis ikke noe annet er avtalt. Fristen regnes fra det tidspunkt kjøper overtok tingen, og det er derfor uten betydning når varen videreselges til forbruker. Med andre ord vil forbrukeren kunne ha et krav mot optikeren, mens optikerens krav mot leverandøren er foreldet fordi den absolutte reklamasjonsfristen er gått ut.

Kjøper (optikeren) må bevise at mangelen forelå på leveringstidspunktet.

## **Mottak av reklamasjon**

*Det må skapes klarhet i om:*

1. Kunden er en forbruker (hvis ikke gjelder kjøpsloven).
2. Forbrukeren har reklamert i tide (rimelig tid + absolutte frister).
3. Varen har en mangel (ordinær slitasje og elde regnes ikke som en mangel).
4. Forbrukeren er skyld i mangelen (hvis så kan han/hun ikke kreve noe av selger).
5. Mangelen er uvesentlig, i så fall kan forbrukeren ikke heve kjøpet.

En vare har en mangel når den ikke er i samsvar med det som er avtalt mellom selger og kjøper. Hvis det er vanskelig å finne frem til hva som er avtalt, skal en vare blant annet ha den holdbarhet, funksjonalitet og kvalitet som tilsvarende produkter har. Forbrukeren må tåle normal slitasje og elde. Hvis forbrukeren eller noen han/hun er ansvarlig for er skyld i mangelen, vil han/hun ikke kunne kreve noe av selger. Dette gjelder for eksempel hvis forbrukeren har unnlatt å følge optikerens veiledning eller bruksanvisning. Vi oppfordrer optikk forretninger til å levere ut «Bruksanvisning for briller og solbriller».

Når varen har en mangel som skyldes selger, leverandør eller produsent, kan forbrukeren i utgangspunktet velge mellom å kreve retting (reparasjon) eller omlevering (ny vare).

Selger kan imidlertid alltid foreslå retting, og hvis forbrukeren aksepterer dette kan han ikke senere ombestemme seg å kreve omlevering. Hvis omleveringen vil påføre selger urimelige kostnader, kan han kreve å få rette. Retting eller omlevering skal skje innen rimelig tid og uten kostnad og uten vesentlig ulempe for forbrukeren. Selger får to reparasjons-/omleveringsforsøk for samme mangel.

Dersom varen ikke rettes eller omleveres, kan forbrukeren kreve et passende prisavslag. Dette skal tilsvare den verdireduksjon varen har fått som følge av mangelen. Det vil si forskjellen mellom den prisen varen hadde da den var mangelfri og den prisen varen har med mangelen.

Forutsatt at det ikke er gitt et prisavslag, kan forbrukeren heve kjøpet hvis mangelen «ikke er uvesentlig».

### *Bruk av reklamasjonsskjema*

Det er utarbeidet et reklamasjonsskjema som alltid skal benyttes når forretninger går videre med reklamasjoner til leverandør. Hensikten med skjemaet er å sørge for at reklamasjonene håndteres korrekt. Ved å ha gode reklamasjonsrutiner vil forretningene fremstå som profesjonelle overfor kundene. Det å kunne vise til gode rutiner vil også være en fordel hvis saken bringes inn for forbrukertvistutvalget eller domstolene.

Leverandørene kan kreve at reklamasjonsskjemaet fylles ut og sendes til dem før de tar stilling til en reklamasjon.

Dokumentasjon som viser hvor og når varen er kjøpt, skal alltid legges ved reklamasjonsskjemaet og produktet.