

Reklamasjon i forbrukerkjøp

Av advokat Sandra Dueland
sdueland@eurojuris.no

Hvis reglene for reklamasjon ikke følges, kan du miste retten til å gjøre kravet ditt gjeldende, blant annet krav om å få mangelen rettet, omlevering, kreve prisavslag, heve kjøpet osv.

1. HVA ER EN REKLAMASJON?


Hva gjør du hvis det viser seg at varen du har kjøpt har en mangel? Du fremsetter en reklamasjon overfor selger. En reklamasjon er en melding fra kjøper til selger om at varen eller tjenesten du har kjøpt, er mangelfull.

Det er viktig å følge riktig fremgangsmåte hvis du ønsker å reklamere på en vare eller tjeneste. Du som kjøper må for eksempel reklamere innen bestemte tidsfrister. Hvis reglene for reklamasjon ikke følges, kan du miste retten til å gjøre kravet ditt gjeldende, blant annet krav om å få mangelen rettet, omlevering, kreve prisavslag, heve kjøpet osv.

I denne artikkelen gjøres det rede for reklamasjonsreglene ved mangler i forbrukerkjøp. Et forbrukerkjøp er når en forbruker kjøper varer eller tjenester av en selger som opptrer i næringsvirksomhet. Artikkelen gjelder altså ikke kjøp av varer og tjenester som skjer mellom to privatpersoner eller mellom to som opptrer i næringsvirksomhet.

2. FORBRUKERKJØP - FORBRUKERKJØPSLOVEN

Forbrukerkjøpsloven skal beskytte og ivareta forbrukerens rettigheter, og det er en forbrukervennlig lov. Forbrukerne er for eksempel gitt



Sandra Dueland er advokat i Advokatfirmaet Eurojuris Haugesund AS. Hun er tilknyttet firmaets næringsavdeling, hvor hun blant annet arbeider med kontraktsrett, konkurs og fast eiendom.

Hvis mangelen viser seg innen seks måneder etter overtakelse, skal den anses å ha eksistert ved risikoens overgang, med mindre selger kan godtgjøre noe annet.

enklere og romsligere frister for å reklamere enn det som gjelder i annen kjøpslovgiving. Forbrukerkjøpsloven gjelder når en forbruker kjøper en vare fra en som opptrer i næringsvirksomhet – det kan gjelde kjøp av alt fra en campingvogn til en vase.

3. NÅR FORELIGGER DET EN MANGEL VED VAREN?

3.1 Forbrukerkjøpsloven § 16

Hva som skal anses som en mangel, er regulert i forbrukerkjøpsloven § 16. Bestemmelsen lister opp en rekke ulike tilfeller som kan utgjøre en mangel i lovens forstand. Ett av tilfellene vil være hvis tingen ikke er i samsvar med ett eller flere av kravene i forbrukerkjøpsloven. Nærmere om dette nedenfor.

Det kan også være situasjoner hvor selgeren har latt være å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som selger burde kjenne til. Det stilles da krav om at kjøper hadde grunn til å regne med å få disse opplysningene, og at det antas å ha innvirkning på kjøpet. Det stilles

imidlertid ikke strenge krav for å legge til grunn at opplysningene har innvirket på kjøpet. En vare er mangelfull hvis den ikke svarer til opplysninger som selgeren i sin markedsføring eller ellers har gitt om tingen eller dens bruk. Mangel på nødvendige opplysninger om tingen utgjør også en mangel.

En mangel vil kunne vise seg i varierende grad, både når det gjelder omfang og i tid. I enkelte tilfeller viser mangelen seg umiddelbart etter at kjøper har tatt varen i bruk, mens andre ganger vil den kunne være skjult og først komme til syne etter lengre tids bruk.

Det kan da være vanskelig å fastslå om varen har en mangel som selger er ansvarlig for, eller om dette er noe som har inntrådt i ettertid. Det følger av forbrukerkjøpsloven at varen har en mangel hvis mangelen forelå da risikoen gikk over på forbrukeren. Hvis mangelen viser seg innen seks måneder etter overtakelse, skal den anses å ha eksistert ved risikoens overgang, med mindre selger kan godtgjøre noe annet.



3.2 Krav til tingens egenskaper

Det følger av forbrukerkjøpsloven § 15 at tingen skal være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet og andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. I tillegg til dette lister bestemmelsen opp en rekke egenskaper en vare skal ha, selv om det ikke følger uttrykkelig av avtalen:

- Varen skal passe til de formål som tilsvarende ting brukes til.
- Varen skal oppfylle kravet til normal forventning, blant annet ha den holdbarhet og

andre egenskaper som det er naturlig å forvente.

- Varen skal passe til et bestemt formål som selgeren var eller måtte være kjent med da kjøpet ble gjennomført.
- Varen skal ha de egenskapene som en prøve/utstilling/modell har.
- Varen skal være pakket forsvarlig.
- Varen skal være i samsvar med offentlig-rettlige krav som stilles iht. lov eller offentlige vedtak på det tidspunkt kjøpet gjennomføres.

*Den absolutte reklamasjonsfristen
setter en siste frist for når reklamasjon kan fremsettes,
uavhengig av om mangelen har vist seg eller ikke.*

- Varen skal være fri for tredjepersons rett, for eksempel eiendomsrett og panterett.

Hvis varens egenskaper er i strid med punktene ovenfor, foreligger det en mangel ved varen.

4. HVORDAN REKLAMERE?

Hvis det foreligger en mangel ved varen, må forbrukeren «innen rimelig tid» gi selgeren melding om dette. Det vil etter forbrukerkjøpsloven være tilstrekkelig at forbrukeren fremsetter en nøytral reklamasjon, dvs. enten skriftlig eller muntlig melding til selger om at det foreligger en mangel ved varen. Det er viktig at selger forstår at det er en reklamasjon, og det anbefales at reklamasjon gjøres skriftlig selv om dette ikke er et krav.

5. TIDSRISTER FOR REKLAMASJON

Etter dette er det viktig at kjøper reklamerer før reklamasjonsfristen utløper. Forbrukerkjøpsloven skiller mellom relative og absolutte reklamasjonsfrister.

Relative frister for reklamasjon

Det følger av forbrukerkjøpsloven at du må reklamere «innen rimelig tid». Hva som anses å være «innen rimelig tid», må vurderes konkret ut fra sakens faktum. Hensynet til varens art, mangelens art og forbrukerens situasjon er momenter som skal vektlegges. Det er også fastslått i loven at denne fristen aldri kan være kortere enn to måneder fra det tidspunktet da forbrukeren oppdager mangelen. Det vil si at en reklamasjon bør fremsettes så snart som mulig, men at også reklamasjoner som fremsettes etter to måneder, vil godtas hvis det er rimelig.

Absolutte frister for reklamasjon

Den absolutte reklamasjonsfristen setter en siste frist for når reklamasjon kan fremsettes, uavhengig av om mangelen har vist seg eller ikke. Forbrukerkjøpslovens hovedregel er at det gjelder en absolutt reklamasjonsfrist på to år etter at forbrukeren overtok tingen.

I bestemmelsens andre punktum er det imidlertid



fastsatt en utvidet absolutt reklamasjonsfrist. Det følger av bestemmelsen at fristen for å reklamere er fem år når tingen «ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre» enn to år.

Dette er nærmere vurdert av Høyesterett i Rt. 2007 s. 1274. Saken gjaldt mangler ved en mobiltelefon. I dommen presiseres det at vurderingen av hvor lenge en salgsgjenstand er «ment å vare» vil bero på en vurdering som ligger nær opp til de krav til varens egenskaper som følger av forbrukerkjøpsloven § 15 annet ledd bokstav b, forarbeidene til bestemmelsen.

Hva forbrukeren objektivt sett hadde grunn til å forvente med hensyn til dens holdbarhet vil være det avgjørende etter bestemmelsen. I den konkrete dommen la Høyesterett til grunn at en mobiltelefon var ment å leve i 3-4 år, og at dette er vesentlig lengre enn to år. Reklamasjonsfristen var da 5 år; i stedet for 2 år. Typiske varer som er ment å vare vesentlig lengre enn 2 år kan være vaskemaskin, tørketrommel, tv-apparat mm.

Retten til å reklamere kan etter dette være tapt selv om du er innenfor den relative reklamasjonsfristen. Det kan tenkes en situasjon

*Mange vil kunne få dekket rettshjelp
opptil 100.000 kroner via sin båtforsikring,
bilforsikring, innboforsikring mm.*

hvor du kjøper en tørketrommel som er «*ment å være*» i fire år, og den slutter å fungere etter 5,5 år. Du kan ikke da reklamere innen to måneder fra da du oppdaget mangelen, ettersom den absolutte reklamasjonsfristen på fem år uansett er utløpt.

6. HVIS FORBRUKER IKKE REKLAMERER I TIDE

Retten til å gjøre mangelsbeføyelser gjeldende bortfaller hvis forbruker ikke reklamere i tide. Denne hovedregelen i forbrukerkjøpsloven gjelder likevel ikke hvis selgeren har opptrådt «*grovt uaktsomt*» eller i strid med «*redelighet og god tro*».

7. KRAV VED MANGLER

Hvis det foreligger en mangel ved varen, vil forbrukeren kunne fremsette krav etter forbrukerkjøpsloven, og dette kan være:

- Tilbakeholdsrett
- Retting eller reparasjon av mangel

- Omlevering av varen
- Prisavslag
- Heving
- Erstatning

Forbruker må altså være klar over at han må reklamere overfor selger hvis han oppdager mangler ved en vare eller tjeneste. Han bør reklamere så snart som mulig, og han bør gjøre det skriftlig for å være sikker på at han kan dokumentere at reklamasjonen faktisk er fremsatt.

I mange tilfeller vil det være nok å ta kontakt med selger, som vil godta reklamasjonen og kravet du fremsetter. I enkelte tilfeller vil det imidlertid være nyttig å kontakte en advokat for å få hjelp med å fremsette en reklamasjon og/ eller følge opp saken hvis selgeren ikke godtar reklamasjonen eller mener at det ikke foreligger en feil eller mangel ved varen. Mange vil da få dekket rettshjelp opptil 100.000 kroner via sin båtforsikring, bilforsikring, innboforsikring mm.

