

# 8 anbefalinger om service i Hvidevarebranchen

**Kære forhandler af hvidevarer og elektriske husholdningsapparater!**

Hvidevarebranchen ligger højt, når det gælder forbrugertillid og god service.

Formålet med de følgende anbefalinger er fortsat at nyde forbrugernes tillid, men samtidig minde producenter, butikker og forbrugere om de regler, der gælder.

Så får alle en fair behandling. Og alle kender de grundlæggende regler.  
God handel!

*Venlig hilsen*  
*FEHA*  
*– Foreningen af fabrikanter*  
*og importører af elektriske*  
*husholdningsapparater*

**1****Husk: forbrugeren skal læse brugsvejledningen!**

Dette er med til at sikre korrekt brug – og reducere antallet af defekter/klagesager.

**2****Mind forbrugeren om købsdatoen!**

Husk at minde forbrugeren om at gemme kvittering. Dette sparer tid og kan komme tvister i forkøbet.

**3****Installation skal være korrekt!**

Ved køb af store apparater: husk at minde forbrugeren om, at apparatet skal installeres korrekt. Hvis forbrugeren selv installerer produktet, dækkes installationsfejl ikke af reklamationsretten.

**4****Ombyt med omtanke!**

Ved mindre apparater: ombyt med omtanke. Er en løsdel defekt, så lad være at ombytte hele apparatet, men bestil den defekte løsdel hos leverandøren.

**5****Husk købelovens formodningsregel!**

Hvis en vare går i stykker inden for de første seks måneder efter køb, er der en formodning om, at varen var defekt fra starten. Hvis varen derimod går i stykker efter seks måneder, er det som hovedregel forbrugeren, der har bevisbyrden for, at varen er defekt.

Reklamationsfristen er altid to år.

**6****Husk: Er der ingen fejl, kan forbrugeren have pligt til at betale!**

Forbrugeren kan være forpligtet til at betale for servicebesøg – et såkaldt undersøgelsesgebyr – hvis apparatet hverken har fejl eller mangler. Det kræver dog, at forbrugeren er blevet gjort opmærksom på denne risiko, evt. i en standardaftale, inden et sådant gebyr pålægges.

Husk at sikre det fornødne bevis for, at kunden er informeret om et evt. undersøgelsesgebyr og husk bevis for, at kunden har accepteret montørbesøg, der kan føre til undersøgelsesgebyr.

Gebyrets størrelse skal være aftalt på forhånd, og der må ikke tjenes penge på servicen.

7

### **Husk: reparation inden for rimelig tid!**

En to dage rimelig tid? Husk: Købeloven siger, at løsning af en fejl skal ske inden for ”rimelig tid”, som normalt betragtes som et par uger.

Den rimelige tid afhænger dog af forskellige forhold. Hvis forbrugeren bruger varen hver dag, og har svært ved at undvære den, kan rimelig tid være kortere. Mens hvis forhandleren låner forbrugeren en anden vare, kan den rimelige tid være længere.

Den rimelige tid afhænger også af, hvad der er galt med varen. Ved teknisk komplicerede produkter, der er vanskelige at undersøge og reparere, er den rimelige tid længere end ved simple fejl. Desuden er det væsentligt at se på, hvor besværlig fejlen er at finde. For eksempel er en periodisk fejl ofte sværere at lokalisere end en permanent fejl.

8

### **Husk: normalt et-to forsøg på reparation uden omkostninger**

Ved reparation har leverandøren normalt et-to forsøg – og dette må ikke medføre omkostninger for forbrugeren.

Husk, at selv tre forsøg på reparation ikke automatisk er lig med ombytning. Hvad der skal ske, har med den enkelte sag at gøre og afhænger bl.a. af fejlens karakter og den tid, der er gået med reparationen.

*Se mere om købeloven og de gældende regler på: [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk)*

# FEHAs medlemmer er:

- Brandt Nordic A/S
- BSH Hvidevarer A/S (Bosch/Siemens)
- Candy Hoover Oy (Candy/Hoover)
- Electrolux Home Products Denmark A/S
- Gorenje Group Nordic A/S
- Gram A/S
- Groupe SEB Danmark A/S
- LG Electronics Nordic AB
- Melitta Scandinavia A/S
- Miele A/S
- Moccamaster Nordic
- Nespresso Denmark
- Nilfisk Danmark
- OBH Nordica Denmark A/S
- Philips Consumer Lifestyle
- Samsung Electronics Nordic AB
- Thermex Scandinavia A/S
- Thuesen Jensen A/S
- Vestfrost Household
- Whirlpool Nordic OY
- Wilfa Danmark A/S
- Witt Hvidevarer A/S

