Svenska Fordonsbranschen

Senast uppdaterad 2026-09-01

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 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. För näringsidkare finns särskilda bestämmelser som anges kursiverat.
C. Med kund menas i dessa bestämmelser såväl konsument som näringsidkare.

2. Allmänt

Verkstaden åtar sig att:
a) utföra tjänsten fackmässigt i enlighet med fordonstillverkarens senaste framtagna reparations- och serviceanvisningar
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

3. Beställning av reparation och identitetskontroll

En skriftlig bekräftelse av uppdraget ska lämnas till beställaren och i möjligaste mån signeras om denne 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. Verkstaden har rätt att genomföra en identitetskontroll av beställaren. Om beställaren inte är fordonets registrerade ägare, har verkstaden rätt att kräva att en giltig och bestyrkt fullmakt från ägaren uppvisas innan arbete påbörjas.

4. Prisuppgift

Verkstaden ska lämna en skriftlig prisuppgift för hela uppdraget. Undantag från att lämna en skriftlig prisuppgift är möjligt om konsumenten avstår från en sådan uppgift. 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 inte kunden avstår från en sådan uppgift. I undantagsfall, om det medför betydande praktiska svårigheter att lämna en skriftlig prisuppgift eller om uppdraget är ospecificerat 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 3 000 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, till exempel 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 på grund av 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 4 000 kr. Har kunden angivit ett högsta pris (pristak) får det inte överskridas, om inte verkstaden kan göra sannolikt att en ny överenskommelse har träffats.

7. Leveranstid

För standardbetonade reparationer ska en tidpunkt för leveransen 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 påbörjats eller avslutas mot en ersättning till verkstaden beräknad enligt 42 § KtjL vilket inkluderar ersättning för det arbete som utförts, kostnader som uppkommit samt skälig ersättning för förluster i övrigt förutsatt att verkstaden lämnat tydlig information om detta.

10. Kunden uteblir eller är i dröjsmål

En kund som uteblir från en avtalad tid eller annars är i dröjsmål utan att ha avbeställt kan enligt 45 § KtjL bli skyldig att ersätta verkstaden, vilket kan inkludera ersättning för det arbete som utförts, kostnader som uppkommit samt skälig ersättning för förluster i övrigt. Första stycket gäller inte om kunden visar att det uteblivna besöket eller dröjsmålet ej beror på försummelse.

11. Betalning av reparation

Om inte något annat följer av avtalet, är kunden skyldig att betala kontant sedan verkstaden har utfört tjänsten, det vill säga, 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 avhämtningen 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 har betalat kontant eller deponerat omtvistat belopp 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 från och med den dag då fordonet kom in till verkstaden trots att verkstaden gjort vad som ankommer på dem debiteras en förvaringskostnad från och med den femte dagen. Vidare debiteras en förvaringskostnad från och med den första vardagen efter överenskommen leveransdag eller, om en bestämd leveransdag inte har avtalats, i regel från och med 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, har underrättats om den förvaringskostnad som kommer debiteras per dygn. Ovanstående gäller även vid en försäkringsskada. Kunden kan ha rätt att få ersättning för förvaringskostnaden från sitt försäkringsbolag.

13. Utbytta delar

Utbytta 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 på grund av 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.
En näringsidkare ska reklamera fel inom 14 dagar från det han upptäckt felet och kan inte reklamera senare än ett år efter avslutat uppdrag.

15. Påföljder vid fel

Verkstaden åtar sig att utan onödigt dröjsmål, efter det att kunden gett verkstaden tillfälle till det, kostnadsfritt på anvisad 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 avhjälpt en påtalad brist inom skälig tid har en konsument rätt till avdrag på priset, eller att häva avtalet enligt KtjL. Konsumenten ska i normalfallet inte behöva acceptera mer än två avhjälpningsförsök från verkstaden för samma fel. Därefter har han/hon rätt till prisavdrag eller hävning.
En näringsidkare har rätt till prisavdrag vid väsentligt fel som inte avhjälps inom skälig tid och han har i normalfallet rätt till hävning efter tre avhjälpningsförsök.

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 låsts.

17. Skadestånd

En konsument har under de i 31–34 §§ KtjL angivna förutsättningarna rätt till ersättning för skada, till exempel utgifter och förluster, som konsumenten har drabbats av på grund av fel eller dröjsmål. 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. Verkstadens skadeståndsansvar är begränsat till sådana kostnader.
En näringsidkare har rätt till skälig ersättning för utlägg om verkstaden har varit vårdslös. Verkstadens skadeståndsansvar är begränsat till sådana utlägg och omfattar inte förlust av näringsverksamhet, utebliven vinst eller andra följdskador.

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. Försämras resultatet under garantitiden anses arbetet som felaktigt. Garantin gäller inte för senare ägare till fordonet. Garantin gäller dock inte om:
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 på grund av osäkerhet om reparationsresultatet, blivit avrådd från att låta utföra tjänsten och detta har dokumenterats,
c) 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.
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.
För reservdelar är verkstadens ansvar mot näringsidkare begränsat till den garanti aktuell leverantör lämnat.

19. Tredjepartskontroll

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.

20. Personuppgifter

Verkstaden behandlar personuppgifter om köparen eller, om kunden är näringsidkare, den eller de personer som representerar köparen. Information om hur verkstaden be-handlar personuppgifter anges i verkstadens policy för behandling av personuppgifter. Denna policy kommer kunden eller, om kunden är näringsidkare, den eller de personer som representerar köparen få del av i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning. Policyn finns även tillgänglig på verkstadens hemsida och i kundmottagningen.

21. Tvist

Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand kan en konsument vända sig till Konsumentverket, den kommunala konsumentvägledningen, sin motororganisation eller till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Tvister kan även prövas av allmän domstol.
Näringsidkare kan endast få tvister prövade av allmän domstol. Gentemot näringsidkare är verkstadens ansvar begränsat till vad som ovan angivits gränsat till den garanti aktuell leverantör lämnat.

Trygghet för dig som kund

När du anlitar en verkstad som är medlem i Svenska Fordonsbranschen kan du känna dig trygg. Verkstaden har åtagit sig att följa branschens reparationsvillkor och rättar sig efter Allmänna reklamationsnämndens (ARN) rekommendationer. Villkoren är en branschöverenskommelse framtagen i samarbete mellan branschens aktörer och Konsumentverket.