

## FEHAS MEDLEMMER ER:

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

2017

# 9 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 producenter 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. Tilkald af tekniker er ikke omfattet af reklamationsretten, hvis fejlen skyldes forkert installation.
- 4. OMBYT MED OMTANKE!**  
Ved mindre apparater: ombyt med omtanke. Er en løsdel defekt, så lad være med 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 mangelfuld fra starten. Hvis varen derimod går i stykker efter seks måneder, er det som hovedregel forbrugeren, der har bevisbyrden for, at varen var mangelfuld ved leveringen. Reklamationsfristen er altid to år.
- 6. HUSK: ER DER INGEN FEJL, KAN FORBRUGEREN HAVE PLIGT TIL AT BETALE!**  
Hvis forbrugeren bestiller service på et produkt under reklamationsperioden, skal man påregne at betale et undersøgelsesgebyr, hvis produktet ikke har fejl eller mangler. Reklamationsretten gælder alene fejl og mangler ved produktet.  
  
Forbrugeren skal gøres opmærksom på dette, inden undersøgelsen udføres. Det skal efterfølgende kunne bevises, at forbrugeren har accepteret at skulle betale for undersøgelsen.  
Gebyr må ikke opkræves, hvis der er en fejl eller mangel ved produktet. Gebyret må ikke være urimeligt stort.

- 7. HUSK: REPARATION INDEN FOR RIMELIG TID!**  
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:  
<https://www.retsinformation.dk/>
- 9. PRODUKTET SKAL VÆRE TILGÆNGELIGT**  
Reklamationsretten dækker produktet i den stand, kunden fik det udleveret.  
  
Hvis produktet er placeret på en måde, så det ikke er tilgængeligt for undersøgelse, skal kunden gøre produktet tilgængeligt før servicebesøget.  
  
Teknikerens arbejde er omfattet af arbejdsmiljølovgivningens regler (fx om tunge løft).