

Råd och konsumentanvisningar vid reklamation av nya fönster [Checklista 125]

Köp av nya fönster (byggmaterial) är köp av lösa saker eller köp av lös egendom. Konsumentköplagen (1990:932) eller Köplagen (1990:931) är i första hand tillämpliga vid fönsterköp.

Köplagen/KöpL gäller huvudsakligen när privatpersoner säljer en vara eller när en näringsidkare säljer en vara till annan näringsidkare. Köplagen (§4) gäller vid alla köp, utom när Konsumentköplagen är tillämplig. Köplagen är dispositiv, vilket betyder att denna lag kan ersättas av ett avtal mellan parterna. Avtal förutsätter partsöverenskommelse. Om man inte är överens, så gäller ej något avtal. Lag gäller alltid. Lag och avtal kan komplettera varandra, t.ex. Köplagen och AB 04.

Konsumentköplagen innehåller tvingande regler och gäller före Köplagen.

Konsumentköplagen (§1) gäller köp av lösa saker (ex. fönster), som en näringsidkare säljer till en konsument. Lagen (§2) gäller även beställning av en vara som skall tillverkas.

Produktansvarslagen/PAL (1992:18) Lagen gäller skadestånd för en personskada som uppkommer genom säkerhetsbrist i en produkt (t.ex. fönster).

Konsumentköplagen/KKöpL

Inledande bestämmelser

(§ 3) Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för köparen är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen. *Lagen är i huvudsak tvingande till köparens förmån. De rättigheter som lagen ger köparen kan inte inskränkas genom avtal.*

Säljarens dröjsmål

(§10) Vid dröjsmål på säljarens sida får köparen hålla inne betalningen. Köparen får välja mellan att kräva att säljaren fullgör köpet och att häva köpet samt att kräva skadestånd av säljaren.

Fel på varan

(§16) Varan skall i fråga om art, mängd, kvalitet och andra egenskaper, stämma överens med den beskrivning, prov eller modell som säljaren lämnat. *Varan ska vara i avtalsenligt skick och motsvara vad köparen och säljaren kommit överens om.*

Varan skall anses felaktig

1. om den avviker från vad som föreskrivits.
2. om säljaren före köpet underlåtit att upplysa köparen om varans egenskaper och användning.
3. om varan i något avseende avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta.

(§16a) *Om säljaren åtagit sig att installera varan anses varan felaktig om brister i installationen orsakar fel.*

(§19) Fel föreligger om varan inte överensstämmer med uppgifter, som säljaren lämnat vid marknadsföringen av varan. [t.ex. demofönster på en byggvaruhandel, katalog, hemsida, utställning]

(§20 a) Vid köp av byggnadsdelar [fönster] ; Ett fel som visar sig inom två år efter det att varan avlämnats skall anses ha funnits vid avlämnandet. *Detta är en*

presumptionsregel och är till köparens fördel. Garanti är ett frivilligt åtagande från säljaren.

Påföljder vid fel på varan

(§22) Är varan felaktig, får köparen kräva att felet avhjälpas, omleverans / ny felfri vara, prisavdrag eller ersättning för att avhjälpa felet, häva köpet, eller kräva skadestånd. *I första hand ska felet avhjälpas. Lagen ger köparen rätt att hålla inne så mycket av betalningen som motsvarar hans krav.*

Reklamation

(§23) Köparen får inte åberopa att varan är felaktig, om han inte lämnar säljaren meddelande om felet inom skälig tid, max tre år. Reklamation som lämnats inom två månader, efter det att köparen märkt felet, skall alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Rätt att hålla inne betalningen

(§25) Köparen får hålla inne så mycket av betalningen (*skälig eller tillfullo*) som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav. *Besiktningsprotokollet avgör hur stor del som kan innehållas av köpesumman.*

Avhjälpan och omleverans

(§26) Köparen har rätt att kräva att säljaren avhjälpas felet eller företar omleverans, inom skälig tid och utan kostnad eller väsentlig olägenhet. *Säljaren bör lämna en korrekt åtgärdsplan skriftligen till köparen.*

Rätt till prisavdrag eller hävning

(§28) Om avhjälpan eller omleverans inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid efter reklamationen, får köparen kräva prisavdrag som svarar mot felet eller häva köpet. Köparen har rätt till ersättning för vad det kostar att avhjälpa felet.

(§29) Köparen får häva köpet, om felet är av väsentlig betydelse för honom. *Då ska detta styrkas av ett besiktningsprotokoll.*

Skadestånd

(§30) Köparen får rätt till ersättning för den skada han lider genom att varan är felaktig, om inte säljaren visar att en felfri vara beror på hinder utanför hans kontroll.

(§31) Säljarens skadeståndsskyldighet omfattar även skada, som på grund av fel på den sålda varan uppkommer på annan egendom som tillhör köparen.

Begränsning av skadan

(§42) Den skadelidande parten skall vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.

Anspråk mot näringsidkare i tidigare säljled

(§46) Om köparen vill rikta anspråk enligt denna paragraf mot en näringsidkare i tidigare säljled, kan reklamation enligt § 23 göras hos denne eller hos säljaren. Har reklamationen inte gjorts hos näringsidkaren i tidigare säljled inom skälig tid, förlorar köparen sin rätt till denne.

Vissa meddelanden

(§47) Har ett meddelande som köparen skall lämna säljaren avsänts på ett ändamålsenligt sätt, får meddelandet åberopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Presumtionstid/garantitid resp. Ansvarstid/Reklamationstid

Under presumtionstid/garantitid har säljaren bevisansvaret för ett fel. En presumptionsregel är till köparens fördel.

Under ansvarstid/reklamationstid har beställaren/köparen ansvaret. Garantitiden ingår i reklamationstiden.

Lag / avtal	Garantitid/presu.tid	Reklamationstid/ansvarstid
KKöpL (1990:932)	6 mån. (2 år bygg)	3 år från mottagande
KTjL (1985:716)	2 år	10 år efter avslutat uppdrag
KöpL (1990:931)	Ingen	10 år
PAL (1992:18)	Ingen	10 år
AB04/ABT 06	5år arbete, 2år mtr.	10 år e. godkänd slutbesiktning
AN:s Normgaranti	5år arbete, 5år mtr.	

Du skall som konsument vid fönsterreklamation:

- A. Skriftligen göra en reklamation till säljaren/säljarna { entreprenören/byggaren, husleverantören, byggvaruhandeln, fönsterfabriken } inom 2 månader (max 3 år). *Vem är Din avtalspart? Det är denna näringsidkare, som ska Du först ska vända Dig till. Du kan också rikta anspråk mot näringsidkare i tidigare säljled t.ex. en fönsterfabrik.*
- B. Fotografera skador (om möjligt) vid frakt/leverans och när emballaget är borttaget.
- C. Fotografera och notera alla fel på samtliga upphängda fönster. { ex. målning, glas, sammanfogning, spröjs, lister, tätning, smuts, mekaniska skador }
- D. Ställ alla Dina krav, inom 2 månader och vad Du kräver skall åtgärdas, till säljaren.
- E. Kräv att säljaren avhjälpel felen snarast. Är felen omfattande, begär omleverans. Är felen av väsentlig betydelse kan du häva köpet.
- F. Är Du och säljaren inte överens om avhjälpan av felen eller omleverans, kontakta en auktoriserad konsult/besiktningsman snarast.
- G. Genomför ev. en reklamationsgranskning/syneförrättning. Här prövas om Dina krav är berättigade. Alla handlingar (köpeavtal, kontrakt m.m.) på bordet.
Auktorisationsnämnd-Fönsters auktoriserade besiktningsmän/fönsterkonsulter kan genomföra en reklamationsgranskning och ge råd.
- H. Sänd snarast denna reklamationsgranskning till säljaren.
- J. Är Du och säljaren fortfarande ej överens?
- J.1. Kontakta en advokat som kan entreprenadjuridik. Advokatkostnaden kan betalas av Din hemförsäkring. Kontakta Ditt försäkringsbolag.
- J.2. Genomför en fönsterbesiktning/slutbesiktning. Besiktningsman kallar samtliga parter till denna fönsterbesiktning. Alla parter bör vara närvarande.
Auktorisationsnämnd-Fönsters auktoriserade besiktningsmän/fönsterkonsulter kan genomföra denna besiktning.
- J.3. Besiktningsprotokollet blir ett officiellt dokument/underlag för att avgöra och lösa tvisten. T.ex. avhjälpan av felen, omleverans, prisavdrag, ersättning för reparation, hävande av köpet, ev. skadestånd/ek. gottgörelse.
- J.4. En ev. ny slutbesiktning, där man klargör huruvida entreprenören åtgärdat felen.

- J:5. När Konsumentköplagen gäller kan det aldrig bli tal om överbersiktning.
- J.6. Besiktningsprotokollet utgör ett underlag beträffande förlikningsavtal mellan parterna eller rättegång i tvistemål.
- J.7. Ev. kan anmälan göras till ARN/Allmänna Reklamationsnämnden eller till konsumentvägledaren i Din kommun.

Angående besiktning av fönster

- ❖ Beträktelseavstånd glas är 3 meter.
- ❖ Beträktelseavstånd ytfinish (målning, lackering, lasering) är 1 meter enligt rekommendation av Auktorisationsnämnd-Fönster.
- ❖ All övrig besiktning sker vid, på och i fönstret/fönsterdörren.
- ❖ Samtliga ytor skall betraktas/besiktigas, även dolda ytor. Dolda ytor syns ej när fönstret är stängt.
- ❖ Fönster skall levereras rena.
- ❖ Barnspärr skall ingå och egenkontroll bör lämnas på utförd tätning/diktning /drevning mellan vägg och fönsterkarm.

Detta skall ej finnas på nya fönster/fönsterdörrar

- ❖ Transport- och monteringskador.
- ❖ Repor på målade ytor.
- ❖ Repor på glas.
- ❖ Hyvelmärken och vassa kanter
- ❖ Flisor av plast och trä.
- ❖ Färgsläpp, färgresning, dålig vidhäftning på målade ytor.
- ❖ Fläckar på ytfinishen (beror på dåligt rengjorda fönster innan applicering)
- ❖ Damm på ytfinishen endast i begränsad omfattning.
- ❖ Färg som släppt på beslag.
- ❖ Skador på beslag.
- ❖ Färg på glas.
- ❖ Ojämnheter/tryckmärken/skador (förutom verkets naturliga ådring).
- ❖ Ev. skador skall repareras till obefintlig.
- ❖ List skall ligga dikt an (nära intill, tätt) träram.
- ❖ Lister som sitter på olika höjd i förhållande till varandra.
- ❖ Dörr- och fönsterhandtag som ej är centrerade.
- ❖ Snett monterade spröjs in- och utvändigt
- ❖ Överskjutande fogmassa/silikon.
- ❖ Spår av märkpenor.
- ❖ Skevhet i konstruktion.
- ❖ Felaktigt monterade tätningslister.
- ❖ Glaskassett snett, ojämnt monterad.
- ❖ Glasruta snett, ojämnt monterad.
- ❖ Persienn felaktigt, bristfälligt monterad.
- ❖ Bitumen tätning kryper ut mellan glasskenor.
- ❖ Limkladd på karm och båge.
- ❖ Smygplåt och fönsterbleck bristfälligt monterade.

- ❖ Fönsterbleck skall ej ha bakfall.
- ❖ Spikskallar på foder bristfälligt åtgärdade.
- ❖ Glipa, springa i hörnsammanfogning.
- ❖ Tätningslist bristfälligt monterad.
- ❖ Anslutning mellan karm och fasad ej färdigställt.
- ❖ Duplexspröjs skall limmas.
- ❖ Glasningsskena sluter ej tätt, glipar vid hörnen.

Auktorisationsnämnd-Fönster, 24 nov. 2022

