

Juristen tipsar:

Vikten av att reklamera i tid

TEXT: JOHANNA ALBIHN, ADLEGUS AB

Under mina år som yrkesutövande affärsjurist har jag vid ett flertal tillfällen kunnat konstatera att köpare som haft fog för att klaga på exempelvis en levererad produkt har försuttit sina chanser att åberopa fel gentemot säljaren då de inte har fullgjort sin reklamationsplikt.

Enligt svensk köplag gäller att en köpare inte får åberopa att varan är felaktig om han inte lämnar meddelande till säljaren om felet inom skälig tid. Vad som är skälig tid får bedömas från fall till fall. I de flesta avtal som reglerar köp av IT-produkter eller IT-konsulttjänster finns det dock detaljerade regler kring hur och inom vilken tid köparen har att reklamera. Är man som kund missnöjd med den vara eller tjänst som levererats är det därför viktigt att alltid gå tillbaka till det gällande avtalet och noggrant följa de regler och tidsfrister som gäller för reklamationen. Att i sak ha rätt men ändå inte kunna driva frågan på grund av att man missat i formalian är både olyckligt och onödigt.

Avtalsfrihet mellan näringsidkare

Det bör noteras att det i svensk rätt inte finns någon lag som uttryckligen reglerar köp av tjänst mellan två näringsidkare utan här råder principiellt avtalsfrihet. Är det oklart vad som har överenskommit blir det en bedömning av partsviljan, d v s vad avsåg parterna att avtala om. I avsaknad av skriftligt avtal bör stöd av Köplagen kunna tas, även om denna reglerar köp av lös egendom. Den allmänna principen inom civilrätten är att en köpare eller beställare som vill göra gällande anspråk på grund av fel eller brist har att reklamera utan oskäligt uppehåll efter det att han märkt felet eller bristen.

Detta är ytterligare en anledning till att man bör avtala skriftligen om leverans av tjänster mellan näringsidkare och gärna även spara förhandlingsdokumentationen.

Om inget särskilt angivits i avtalet mellan



parterna gäller att tidsfristen ”inom skälig tid” börjar räknas från det att köparen upptäckte felet eller borde ha upptäckt felet. I detta sammanhang blir köparens undersökningsplikt aktuell då en köpare har att undersöka varan/tjänsten efter det att den levererats. En sådan undersökning skall göras enligt ”god affärssed” och kraven på en näringsidkare kan vara ganska höga jämfört med de krav som skulle ha ställts på en konsument.

I de flesta avtal mellan näringsidkare anges att reklamationen skall ske skriftligen. Om så inte är fallet kan en reklamation enligt Köplagen vara muntlig eller skriftlig. Att reklamera muntligen är dock inte att rekommendera då det är hög risk att man senare inte kan visa att en korrekt reklamation har skett. Skulle reklamationen framföras muntligen vid möte eller telefonsamtal bör man omgående följa upp och skriftligen bekräfta det som åberopats i samtalet.

I detta sammanhang är det viktigt att notera att det inte är tillräckligt att i allmänna ordalag uttrycka att man är missnöjd utan att det klart måste framgå att det är ett ”fel” man vill göra gällande. Även här kan det vara värt att notera att många standardavtal och andra kommersiella avtal innehåller detaljerade bestämmelser för vad som skall anges i reklamationskriften.

Enligt Köplagen gäller en yttersta frist om två år inom vilken reklamation måste ha skett. Därefter anses felet vara preskriberat och köparen kan inte längre åberopa fel i köp. De flesta kommersiella avtal har en avsevärt kortare reklamationsfrist än dessa två år.

Rätten att åberopa fel går förlorad

Konsekvensen av att man som köpare inte har fullgjort sin reklamationsplikt är att man förlorar rätten att överhuvudtaget göra gällande felet på varan eller tjänsten gentemot säljaren. Inte heller kan köparen åberopa felet som grund för att undgå betalningsskyldighet utan köparen är skyldig att erlägga avtalad betalning för varan eller tjänsten.

Säljarens skyldighet efter mottagen reklamation

En säljare som mottar en felaktig eller sen reklamation har i sin tur att genast avvisa reklamationen såsom felaktig eller sen. Skulle säljaren tvärtom ge sig in i en diskussion med köparen och därmed ge köparen anledning att tro att säljaren har avstått från att göra gällande invändning om sen eller felaktig reklamation så kan säljarens rätt till sådan invändning gå förlorad.

Det gäller alltså att vara aktiv och att omgående reagera, oavsett om du är köpare eller säljare. Beroende på hur organisationen är uppbyggd så kan även en skriftlig instruktion till de anställda rörande hur man hanterar reklamationer vara ett sätt att undvika att bolaget hamnar i en situation liknande de ovan beskrivna.