

INTERPELLATION TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen
2020-09-18
Besvaras senast
2020-10-02

Till justitie- och migrationsminister Morgan Johansson (S)

2020/21:17 Konsumenters reklamationsrätt

Det är viktigt att konsumenter ska kunna känna sig trygga och veta vad som gäller på den svenska marknaden. Många är det som lever i föreställningen att man är skyddad i hela tre år mot att till exempel vitvaror plötsligt ska gå sönder, om man inte själv orsakat felet. Så är dock inte fallet. Återförsäljare har i dag satt upp system för att skydda sig mot konsumenters krav som i praktiken gör det helt omöjligt för en vanlig konsument att få rätt mot återförsäljaren. Om en vara går sönder efter sex månader men innan tre år måste kunden bevisa att felet är ursprungligt för att få rätt mot återförsäljaren. Detta hindras effektivt av vissa återförsäljare genom att återförsäljaren sätter upp villkor för hur reklamationen ska gå till, så att ingen oberoende får anlitas för att ta reda på den verkliga anledningen till felet.

Detta är ett exempel som Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har prövat:

Företag A har till exempel lagt upp ett system för hur reklamationer ska gå till som gör att endast det företag som tillverkat varan och som kommer att ansvara för reklamationen får möjlighet att kontrollera varan. Så när en torktumlare från företag B går sönder efter 13 månader gör upplägget att företag A slipper ersättningskrav. Detta eftersom de gör det omöjligt att bevisa att felet var ursprungligt. Genom att dessutom ta mycket mer i grundavgift än de lokala reparatörer som finns avskräcker de effektivt personer från att försöka reklamera.

Vid en reklamation enligt konsumentköplagen hänvisar företag A till bolaget som sålt varan till dem, i detta fall företag C, som äger företag B. Dessa skickar i sin tur ut en reparatör som kostar minst 1 414 kronor. Konsumenten får enligt företag A och företag C inte lov att anlita någon annan för att undersöka varan, för i så fall kan ingen reklamation göras, enligt dem, vilket klart också framgår av deras reklamationsblankett.

Det är alltså bolaget som tillverkat varan och som skulle drabbas negativt av att godkänna en reklamation som är den enda som tillåts titta på den trasiga varan, i detta fall en torktumlare. Citat: ”Observera att reklamation i syfte att få vitvaran ersatt endast kan göras efterföljande undersökning och eventuell reparation av [företag B].” Man kan anta att den som är anställd av ett företag också gör vad den kan för att det företaget inte ska drabbas av några extra kostnader.

Reparatören reparerar varan och tar därmed bort alla möjligheter att låta någon oberoende titta på varför torktumlaren gått sönder, och det gör reparatören trots att det var en reklamation som bara skulle repareras om den gick på reklamationsrätten. Därefter skickar företag C en faktura på reparationen på minst 1 414 kronor. Fakturan ska sedan skickas tillbaka till företag C för vad de kallar bedömning av om det är inom reklamationsrätten. Därefter kommer ett avslag på reklamationen med motiveringen (citat): ”Torktumlaren har använts för att torka tvätt under lång tid.”

Detta anmäls till ARN, som efter lång tid konstaterar att konsumenten inte bevisat att felet var ursprungligt och därför avslår begäran. Övriga delar i klagomålet hos Arn, som rör förfarandet och det oskäligen priset på 1 414 kronor, har inte heller ARN några invändningar mot, utan de fastslår att allt i detta ärende har gått rätt till enligt gällande regelverk.

Med anledning av ovanstående vill jag fråga justitie- och migrationsminister Morgan Johansson:

Avser ministern att vidta några åtgärder för att utöka skyddet för konsumenter i Sverige när det gäller reklamationsrätten?

.....

Mikael Eskilandersson (SD)

Överlämnas enligt uppdrag

Johan Welanders