SVERIGES ÅKERIFÖRETAG

BOHAG 2010

ALLMÄNNA FLYTTBESTÄMMELSER FÖR KONSUMENT

Fastställda efter överenskommelse mellan Sveriges Åkeriföretag (SÅ) och Sveriges Möbeltransportörers Förbund (SMF) å ena sidan samt Konsumentverket å andra sidan.

1. Tillämplighet m.m.

Dessa bestämmelser ska tillämpas mellan en konsument och en transportör, i sin egenskap av näringsidkare, på uppdrag om flyttning av bohag inom Sverige. Bestämmelserna är även tillämpliga då uppdraget beställs av annan för konsuments räkning.

Dessa bestämmelser gäller tills vidare och får endast ändras av Sveriges Åkeriföretag och Sveriges Möbeltransportörers Förbund efter överläggning med Konsumentverket.

Transportören är ansvarig enligt dessa bestämmelser för hela uppdraget även om någon annan på transportörens uppdrag genomför hela eller delar av flyttuppdraget.

Med begreppet bohag avses i dessa bestämmelser alla föremål och flyttgods som omfattas av transporten.

2. Flyttuppdragets omfattning

Uppdraget omfattar transport av bohag mellan en eller flera avtalade avsändar- och mottagaradresser inklusive lastning och lossning på respektive plats.

Uppdragets närmare omfattning framgår av avtalet. Konsumenten ska erhålla ett exemplar av avtalet snarast efter beställning, dock innan uppdraget påbörjas.

Uppdraget ska anses påbörjat när transportören får tillgång till bohaget för packning eller om packning inte ingår i avtalet när förflyttningen av bohaget börjar. Uppdraget ska anses avslutat när bohaget har lossats på mottagaradressen, eller om packning ingår, när transportören har packat upp bohaget.

Uppdraget kan även omfatta tillfällig magasinering, dock högst trettio dagar, om magasineringen tillhandahålls av transportören som ett led i flyttuppdragets utförande. Om uppdraget huvudsakligen rör magasinering eller lagring gäller särskilda bestämmelser.

Om inte annat har avtalats omfattar uppdraget inte:

a) transport av s.k. motorsängar, flyglar, biljardbord eller andra onormalt tunga eller skrymmande föremål,
b) från- eller inkoppling av fast belysningsarmatur, datorer och annan elektronisk utrustning,
c) nedtagning och uppsättning av inredningsdetaljer som fasta hyllor, gardiner, draperier, tavlor, speglar eller installationer som radio- och TV-antenner med tillhörande ledningar,
d) transport av värdesaker som pengar, värdepapper, föremål av ädla metaller, smycken eller därmed jämförliga värdesaker,
e) transport av föremål som kan vålla skada på person eller egendom såsom brandfarliga, explosiva, frätande eller illaluktande ämnen, vapen och ammunition mm,
f) transport av vin och sprit till den del värdet överstiger femton procent av prisbasbeloppet enligt lag (1962:381) om allmän försäkring som gällde vid tiden då avtalet ingicks,
g) transport av levande djur och växter,
h) tömning av vattensäng,
i) flyttstädning,
j) temperaturkänsligt gods,
k) demontering av möbler som på grund av dess konstruktion inte lämpligen bör demonteras, t.ex. limmade och/eller spikade möbler eller
l. mer omfattande demontering eller montering.

3. Transportörens skyldigheter

Transportören ska utföra uppdraget på ett fackmässigt sätt och med tillbörlig omsorg vårda konsumentens bohag och övrig egendom. Transportören ska också med tillbörlig omsorg ta tillvara konsumentens intressen och samråda med konsumenten i den utsträckning som det behövs och är möjligt.

Om det har avtalats att konsumenten själv ska packa bohaget bör transportören ge konsumenten råd och anvisningar så att skador kan undvikas. Konsumenten ansvarar dock för alla skador som kan anses bero på brister i packningen eller demonteringen som denne själv utfört.

Transportören ska ge konsumenten vägledning vid lämnandet av uppgifter som har betydelse för uppdraget. Om konsumenten har gjort upp en förteckning över särskilt värdefulla eller ömtåliga föremål enligt punkt 4, stycke 5, ska transportören kontrollera mot förteckningen när uppdraget påbörjas och när det slutförs.

Har konsumenten själv packat hela eller delar av bohaget gäller transportörens kontroll endast det synliga bohaget.

4. Konsumentens upplysningsskyldighet

Konsumenten ska lämna information som denne inser eller borde inse är av betydelse för uppdragets utförande. Har uppdraget föregåtts av besiktning är konsumenten dock inte skyldig att lämna sådan information som transportören inhämtat eller borde ha inhämtat vid en sådan besiktning.

Information enligt ovan kan avse:

a) omfattningen av bohaget, boyta och biutrymmen på avsändar- och mottagaradresserna
b) begränsad framkomlighet, förekomst av fungerande hiss och dess lastförmåga vid avsändar- och mottagaradresserna,
c) särskilt tunga, skrymmande eller stora föremål såsom piano, större skåp, biljardbord etc.,
d) bohag som på grund av sin beskaffenhet kan orsaka person- eller sakskada,
e) särskilt värdefulla och/eller ömtåliga föremål eller grupp av sådana föremål.

Med särskilt värdefulla föremål avses föremål som kan antas ha ett högre marknadsvärde än ett *halvt prisbasbelopp* enligt lag (1962:381) om allmän försäkring som gällde vid tiden då avtalet ingicks. Med ömtåliga föremål avses föremål som består av sköra material såsom glas, porslin, kristall, äldre/antika föremål o. dyl. samt elektronisk utrustning. Med grupp av föremål avses grupp av sammanhörande föremål såsom musikanläggning, set, serie eller serviser etc.

Om konsumenten inte lämnar här angivna upplysningar kan konsumenten själv få svara för skador på bohaget, enligt vad som framgår i punkt 12.

Konsumenten bör i eget intresse upprätta en förteckning över särskilt värdefulla eller ömtåliga föremål, t.ex. tavlor och antikviteter och ange ett uppskattat marknadsvärde för varje föremål.

Om konsumenten trots begäran från transportören inte lämnar upplysningar om bohag som kan skada sak eller person, och transportören bedömer att risk för sådan skada föreligger som inte lämpligen kan avvärjas på annat sätt, har transportören rätt att oskadliggöra den del av bohaget på konsumentens bekostnad.

5. Tilläggsarbete

Om det framkommer behov av arbete som på grund av sitt samband med uppdraget bör utföras (tilläggsarbete) ska transportören underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar.

Transportören är inte skyldig att följa sådan anvisning som kan medföra hinder i den normala verksamheten eller skada för avsändare eller mottagare av annan sändning. Transportören ska snarast underrätta konsumenten om att transportören inte kan följa sådan anvisning.

Om konsumenten inte kan nås inom rimlig tid får transportören utföra tilläggsarbetet;

a) om priset är obetydligt eller lågt i förhållande till priset för flyttuppdraget, eller
b) om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten önskar få tilläggsarbetet utfört.

Transportören är skyldig att utföra sådant tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för konsumenten om konsumenten inte kan nås eller om denne begär det.

Vid ersättning för tilläggsarbete ska gälla vad som står i punkten 7.2.

6. Hinder vid uppdragets utförande

Visar det sig att det är omöjligt att fullgöra bohagstransporten på det sätt som överenskommits, ska transportören inhämta anvisning från konsumenten.

Medger omständigheterna att befordringen utförs på annat sätt än som överenskommits och har transportören inte inom skälig tid kunnat erhålla anvisning av konsumenten, åligger det transportören att vidta de åtgärder som synes denne bäst tillgodose konsumentens intresse.

7. Pris och betalning

7.1 Priset

Transportören ska lämna fast prisuppgift om inte annat avtalats.

Om annat pris än fast pris har avtalats, ska principerna för beräkning av priset framgå av avtalet. Om transportören har lämnat ungefärlig prisuppgift får detta inte överskridas med mer än femton procent. Priset för flyttuppdraget ska anges i avtalet och ska alltid inkludera mervärdesskatt.

7.2 Pristillägg

Om uppdraget fördyras på grund av något som konsumenten ansvarar för och som transportören inte kunnat förutse vid avtalets ingående, har transportören rätt till skäligt pristillägg utöver avtalat pris.

Om orsak till pristillägg uppstår ska transportören omedelbart underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar.

7.3 Betalning

Om inte annat följer av avtalet ska konsumenten betala till transportören genast efter att uppdraget slutförts.

Om transportören har skäl att befara att konsumenten inte kommer att betala enligt avtalet, får transportören begära att konsumenten ställer godtagbar säkerhet eller kvarhålla en mot fordran motsvarande del av bohaget till dess konsumenten fullgjort sina skyldigheter eller ställt säkerhet.

Om konsumenten inte betalar i tid har transportören rätt att debitera dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635).

8. Avbeställning av uppdraget

Konsumenten har rätt att avbeställa uppdraget. Om avbeställning sker tidigare än femton (15) dagar innan uppdraget ska påbörjas har transportören inte rätt till ersättning. Vid avbeställning därefter har transportören rätt till ersättning enligt följande.

a) Om uppdraget avbeställs innan det påbörjas har transportören rätt till ersättning för de faktiska kostnader och förluster som uppkommit till följd av avbeställningen, dock högst tio (10) procent av det avtalade priset.
b) Om uppdraget avbeställs sedan det påbörjats har transportören rätt till full ersättning för den del av uppdraget som har utförts samt skälig ersättning för kostnader och förluster som uppkommit till följd av avbeställningen, dock högst tjugo (20) procent av den återstående delen av det avtalade priset.
c) Vid avbeställning som beror på omständigheter som konsumenten inte borde ha förutsett vid beställningen, t.ex. sjukdom eller arbetslöshet, har transportören endast rätt till ersättning för den del av uppdraget som utförts.

9. Dröjsmål med uppdragets utförande

Dröjsmål föreligger om uppdraget inte påbörjas, framskrider på avtalat sätt eller avslutas inom avtalad tid och detta inte beror på något som konsumenten ansvarar för.

Om någon tid inte har avtalats, föreligger dröjsmål när den faktiska tiden för uppdraget överskrider den tid som kan anses som normal för ett sådant uppdrag.

10. Fel i uppdragets utförande

Fel i uppdragets utförande föreligger om resultatet avviker från vad som har avtalats eller vad konsumenten särskilt med hänsyn till punkterna 3 och 4 har rätt att kräva.

11. Påföljder vid dröjsmål eller fel

11.1 Konsumentens rättigheter

Vid dröjsmål eller fel enligt punkterna 9 och 10, om dröjsmålet eller felet inte beror på något förhållande på dennes sida, får konsumenten:

a) kräva att felet avhjälps eller att uppdraget fullgörs, eller
b) göra avdrag på priset med ett belopp som motsvarar dröjsmålet eller felet, eller
c) häva avtalet i sin helhet även när uppdraget har påbörjats om syftet med uppdraget i huvudsak blivit förfelat genom kontraktsbrottet och transportören har insett eller bort inse detta, eller
d) häva avtalet i icke utförd del om kontraktsbrottet har väsentlig betydelse för konsumenten och
e) kräva ersättning enligt punkt 12.

Vid dröjsmål eller fel i uppdragets utförande har konsumenten rätt att hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge konsumenten säkerhet för dennes krav.

11.2 Avhjälpande

Vid skador på bohaget äger transportören rätt att ombesörja avhjälpande av skadan genom reparation, även om konsumenten inte kräver det, om han genast efter reklamation erbjuder sig att göra detta och konsumenten inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet. Avhjälpande ska ske inom skälig tid efter att konsumenten gett transportören tillfälle till det.

12. Transportörens ersättningsskyldighet

12.1 Ersättning vid dröjsmål, fel, skada eller förlust

Transportören är skyldig att ersätta konsumenten för skada som denne tillfogats till följd av dröjsmål, fel eller skada på eller förlust av bohag, om transportören inte visar att händelsen beror på hinder eller omständigheter utanför dennes kontroll som denne skäligen inte kunde ha förväntat och vars följder denne heller inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit vid avtalets ingående.

Transportören är också skyldig att ersätta konsumenten för skada som under uppdragets utförande uppkommer på annan egendom än det bohag som omfattas av tjänsten och som drabbar konsumenten eller någon i dennes hushåll, om inte transportören visar att skadan inte beror på försummelse från dennes sida.

12.2 Ersättningsskyldighetens omfattning

Ersättning ska beräknas utifrån bohagets marknadsvärde vid tiden för skadan eller förlusten. Om skadan ska repareras omfattar ersättningen reparationskostnad eller annan kostnad till följd av skadan eller förlusten. Ersättning för reparationskostnad eller annan kostnad ska dock aldrig överstiga vad som skulle ha utgått vid förlust av ifrågavarande föremål.

Om transportören ersätter skadat föremål med likvärdig sak eller lämnar full ersättning för skada ska äganderätten till det skadade föremålet övergå till transportören, om denne begär det.

12.3 Begränsningar i ersättningsskyldigheten

Transportörens ersättningsskyldighet omfattar inte skada eller förlust i näringsverksamhet och är i sin helhet begränsad till ett belopp per hushåll motsvarande 20 gånger det prisbasbelopp enligt lag (1962:381) om allmän försäkring som gällde vid tiden då avtalet ingicks. Ersättning utgår inte för affektionsvärde eller indirekt skada eller förlust.

Transportörens ersättningsskyldighet vid dröjsmål är begränsad till högst ett belopp per hushåll motsvarande ett halvt prisbasbelopp enligt lag (1962:381) om allmän försäkring som gällde vid tiden då avtalet ingicks.

Transportörens ersättningsskyldighet kan jämkas eller bortfalla helt om skadan beror på följande omständigheter.

a) Fel eller försummelse på konsumentens sida såsom felaktig packning, uppackning, lastning, ofullständig eller felaktig märkning, felaktiga anvisningar eller försummelse att lämna upplysningar enligt punkten 4.
b) Sådan beskaffenhet av vissa slag av bohag, som gör det särskilt utsatt för smärre skada genom förflyttningen i sig (t.ex. levande växter, matvaror, temperaturkänsligt bohag, obetydliga skador på polerade ytor).
c) Skada på ömtålig elektronisk utrustning (t.ex. datorer, datortillbehör, tv-apparater) som uppstår trots att transportören iakttagit fackmässig omsorg.
d) Transportören visar att skada på föremål uteslutande orsakats av dess bristfälliga beskaffenhet, varmed avses flyttgodsets defekta egenskaper.

13. Begränsning av skada

Part som lider skada på grund av kontraktsbrott eller avbeställning är skyldig att, i skälig utsträckning, begränsa skadan. I annat fall får denne själv bära en motsvarande del av förlusten.

14. Dröjsmål på konsumentens sida

Om det avtalats att konsumenten ska medverka vid uppdragets utförande, t.ex. vid packning och denne inte i rätt tid lämnar sådan medverkan som är en väsentlig förutsättning för uppdraget, får transportören göra avbrott i arbetet till dess konsumenten lämnat sin medverkan. Transportören har då rätt till ersättning för kostnad som uppkommit till följd av konsumentens dröjsmål, såvida inte konsumenten visar att dröjsmålet beror på något som transportören ansvarar för.

Om konsumentens dröjsmål med betalning eller annan avtalad prestation är av väsentlig betydelse får transportören häva avtalet. Konsumenten kan i sådant fall även bli skyldig att med skäligt belopp ersätta eventuell kostnad som kontraktsbrottet orsakat.

15. Försäkring

Transportören bör ha transportöransvarsförsäkring som omfattar dessa bestämmelser.

Konsumenten bör för egen del teckna objektförsäkring som omfattar skador på bohaget för de fall transportören inte är ersättningsskyldig. Även transportören kan i vissa fall medverka till att särskild objektsförsäkring tecknas för transporten på sedvanliga försäkringsvillkor, efter konsumentens anvisning och på dennes bekostnad avseende allt flyttgods, för att säkerställa ersättning för inträffad skada.

Särskilda krav på försäkring gäller för magasinering av bohag.

16. Reklamation och reklamationsfrister

Om konsumenten vill framställa anspråk mot transportören på grund av fel, skada, förlust eller dröjsmål ska konsumenten underrätta transportören om detta inom skälig tid efter det att denne märkt eller bort märka felet, skadan, förlusten eller dröjsmålet. Reklamation får dock inte ske senare än tre år efter det att uppdraget avslutades.

Konsumenten bör besiktiga bohaget och kontrollera eventuella transportskador snarast efter att tjänsten har slutförts. Konsumenten bör i eget intresse dokumentera eventuella skador för att underlätta en reklamation. Detta kan ske genom att skadat föremål och emballage sparas eller fotograferas och/eller genom att bohaget besiktigas i närvaro av vittnen.

Reklamation och underrättelse om anspråk bör ske skriftligen.

17. Tvist

Uppkommer tvist mellan transportör och konsument ska parterna i första hand försöka lösa denna genom frivillig överenskommelse. För att få hjälp att lösa tvisten på lokal nivå kan konsumenten vända sig till kommunal konsumentvägledare. Om inte parterna kan enas kan tvisten, på konsumentens begäran, prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Tvisten kan också prövas av allmän domstol.