

Checklista - ARN-ärende (Bilhandel)

Underlag, dialog och beslutspunkter för att undvika hävning och minimera kostnad.

1) Samla underlag direkt

- Köpeavtal, objektspecifikation, leverans- och garantivillkor.
- All korrespondens med kund (mejl, sms, Messenger) + tidslinje.
- Felsymptom, felkoder, verkstadsbedömning/offert (datum & beställare).
- Körsträcka/miltal, användning efter leverans, tidigare åtgärder.
- Ev. finansiering, inbyte, tilläggstjänster (garanti/försäkring).

2) Kommunikation (ton & timing)

- Bekräfta mottagande och beskriv nästa steg/tidslinje.
- Gör inga ställningstaganden innan utredning. Saklig, hjälpsam ton.
- Avråd från ensidiga åtgärder utan samråd (bogsering/verkstad).
- Dokumentera varje kontakt: datum, person, sammanfattning.

2a) Verkstad & felsökning (policy)

- Förstahandsval: bilhandlarens egen eller utvalda verkstad.
- Om felets art gör detta olämpligt/omöjligt: godkänn extern felsökning upp till 2 500 kr.
- Felsökning ska dokumenteras (diagnosprotokoll/offert) och delas med säljaren innan vidare åtgärder.
- Ytterligare arbete får inte påbörjas utan uttryckligt godkännande från säljaren/bilhandlaren.

3) Beslutsmatris (KKL §§ 25–28)

- Avhjälpande som förstahandsval om rimligt (kostnad/tid/påverkan).
- Omleverans vid kvalificerat fel och/eller oskäligt många försök.
- Prisavdrag vid kvarstående men inte väsentligt fel.
- Hävning endast vid väsentligt fel/dröjsmål med väsentlig olägenhet.
- Proportionalitet: jämför kostnader, tid och konsekvenser.



Arbetsblad - Tidslinje & åtgärder

Tidslinje



Mall - Bekräftelse till kund

Hej [Kundnamn],

Tack för er återkoppling. Vi bekräftar mottagandet och startar nu vår utredning.

För att kunna ge ett korrekt besked behöver vi följande underlag:

- beskrivning av felsymptom, när det uppstår och hur ofta,
- eventuella felkoder eller anteckningar från verkstad,
- bilder/film om möjligt.

Vi återkommer med nästa steg och preliminär tidplan senast [datum].

Under tiden ber vi att inga ytterligare åtgärder beställs utan samråd.

Vänliga hälsningar,

EMK Sverige AB / Eftermarknadskonsulten