



# Checklista – ARN-ärende (Bilhandel)

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

## 1) Underlag att samla direkt

- Köpeavtal, objektspecifikation, leveransvillkor, garantivillkor.
- All mejl/SMS/meddelanden med kund (inkl. tidslinje).
- Felsymptom, felkoder, verkstadsbedömning/offert(er) (datum & vem beställt).
- Körsträcka/miltal, användning efter leverans, tidigare åtgärder.
- Ev. finansiering, inbytesvillkor, tilläggstjänster (garanti/försäkring).

## 2) Kommunikation (ton & timing)

- Bekräfta mottagande och förklara nästa steg/tidslinje.
- Undvik ställningstaganden innan utredning. Saklig, hjälpsam ton.
- Avråd från ensidiga åtgärder (bogsering/verkstad) utan samråd.
- Dokumentera alla kontakter – datum, person, sammanfattning.

## 3) Beslutsmatris (KKL §§25–28)

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

## 4) När kontakta EMK? (snabbinsats)

- Kund kräver hävning eller hotar med ARN-anmälan.
- Tekniska fel där verkstadsval/ansvar är oklart.
- Tidskritiska lägen eller känsliga kundrelationer.
- Behov av komplett yttrande till ARN med praxisstöd.