



Arbeidsnotat nr. 4-1998

Eivind Stø & Randi Lavik

# Kunnskap om reklamasjon og garantibestemmelser blant forbrukere og næringsdrivende

**SIFO**

© SIFO 2011  
Arbeidsnotat nr. 4 – 1998

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING  
Sandakerveien 24 C, Bygg B  
Postboks 4682 Nydalen  
0405 Oslo  
[www.sifo.no](http://www.sifo.no)

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporter lagt ut på Internett, er lagt ut kun for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

**SIFO-notat nr. 4, 1998**

Kunnskap om reklamasjon og  
garantibestemmelser blant  
forbrukere og næringsdrivende

**av Eivind Stø og Randi Lavik**

---

1998

Statens institutt for forbruksforskning (SIFO)

Postboks 173, 1324 Lysaker

tlf 67 59 96 00 faks 67 53 19 48 e-post: [sifo@online.no](mailto:sifo@online.no)

## Kunnskap om reklamasjon og garantibestemmelser blant forbrukere og næringsdrivende

### 1. Sammendrag

Store deler av forbrukerne blander sammen kjopslovens reklamasjonsbestemmelser og frivillige garantiordninger og kjenner heller ikke til tidsfristene for reklamasjoner. Dette gjør det vanskelig for store forbrukergrupper å klage på kapitalvarer fordi de ikke kjenner til sine rettigheter i markedet, eller misforstår sine rettigheter. Det er spesielt reklamasjonsfristen på fem år for kapitalvarer som ikke er godt nok kjent blant forbrukerne. Forholdet mellom reklamasjon og garanti forvirrer forbrukerne også på andre måter. Det er en klar oppfatning at garantier gir bedre rettigheter enn reklamasjon, og dette er i mange tilfeller helt riktig. Men *lengden* på garantitiden er ofte bare halvparten av lovbestemt reklamasjonstid. Mange tror imidlertid at reklamasjonsrettighetene også faller vekk når garantitiden utloper, noe som oftest ikke er tilfelle. Kunnskapen blant de næringsdrivende er noe høyere enn blant forbrukerne, men i enkelte bransjer er kunnskapen forbausende lav, og kunnskapen er lavest blant dem som daglig møter kundene, butikkselgerne. Dette kan lett føre til at forbrukerne ikke får de reklamasjonsrettighetene de har krav på etter kjopsloven.

Dette er hovedkonklusjonen i en undersøkelse som Statens institutt for forbruksforskning har gjennomført for Forbrukerombudet. I februar ble 1014 forbrukere og 302 ansatte innen følgende bransjer: bil, elektro, sport, urmaker og møbler, intervjuet om sin kunnskap om reklamasjonsbestemmelser og forskjellen mellom reklamasjon og garanti. Eivind Sto og Randi Lavik ved SIFO er ansvarlig for undersøkelsen og Norsk Gallup har stått for intervjuingen.

### 2. Undersøkelsens utgangspunkt

Forbrukerombudet har registrert en økt fokusering på garantier i markedsforingen av varer og tjenester, og ønsket å sette søkelyset på hvordan begrepet blir forstått av forbrukerne og selgerne i bestemte bransjer. Særlig var det av interesse å vite hvorvidt de ulike aktorene kjente til forskjellen mellom garanti og reklamasjon, og om en var klar over at forbrukerne dermed kunne ha reklamasjonsretten i behold selv om garantitiden var utlopt. Undersøkelsens problemstillinger kan formuleres på følgende vis:

*I hvilken grad skiller forbrukerne og de næringsdrivende mellom garantiordninger og reklamasjonsbestemmelser? Hvor god kunnskap har de forskjellige aktorene om tidsfristene for reklamasjon, og hvordan ser de på forholdet mellom reklamasjon og garanti?*

Kjopsloven gir forbrukerne bestemte *reklamasjonsrettigheter*. Dersom det kan påvises feil eller mangler ved produktene kan forbrukerne klage innen to år etter kjøpet for en del produkter, og inntil fem år for kapitalvarer som det er grunn til å forvente har lengre levetid. Avhengig av produktet og feilens karakter kan forbrukerne da få produktet reparert, hevet kjøpet eller krav på nytt produkt. Bevisbyrden ligger hos forbrukerne. Feilen må kunne føres tilbake til leveringstidspunktet av varen, og selgers ansvar gjelder ikke dersom forbrukeren selv har forårsaket feilen.

*Garanti* er frivillige ordninger som selgerne eller leverandorene har etablert, uavhengig avkjopsloven. Vanligvis gir garantiordningene forbrukerne bedre beskyttelse over et kortere tidsrom ennkjopsloven, f.eks. ett år. Det er selgeren som må bevise at feilen ikke dekkes av garantien. Kjopslovens bestemmelser er derimot overordnet garantiordningene. Dette betyr at forbrukeren kan reklamere i inntil fem år, selv om butikken eller fabrikken bare gir ett års garanti ved salget. Etter markedsføringsloven er det forbudt å bruke betegnelsen garanti eller lignende på ordninger som ikke gir forbrukeren en bedre rettslig posisjon enn den som følger av kjopsloven.

### 3.1 Forbrukernes kunnskaper

Forbrukerne kjenner til at det er forskjell på reklamasjon og garanti, hele 83% svarer positivt på dette spørsmålet, tabell 1. På den andre siden er de ikke helt klar over hva forskjellen består i.. Som vi ser av tabell 2, ble forbrukerne bedt om å ta standpunkt til utsagnet "Reklamasjon følger av lovgivningen, mens garanti er noe som selger påtar seg frivillig." Her delte utvalget seg i om lag like store deler, 48% sa seg enig mens 45% var uenig. Det er verd å merke seg at nesten halvparten her tar feil. Dette tyder på at forskjellen mellom de to ordningene ikke er godt nok forstått.

For de tre neste spørsmålene - tabell 3 til 5 - går vi noyere inn på forskjellen mellom garanti og reklamasjon. Flertallet svarer her riktig på alle tre spørsmålene. Garanti gir deg bedre rettigheter enn reklamasjon (65%). Ved reklamasjon må selger bevise at feilen ikke dekkes av garantien (55%). Garanti gis en begrenset periode, mens reklamasjonstiden er ubegrenset (75% svarer her negativt). For alle tre spørsmålene er det imidlertid et stort mindretall som tar feil, mellom 21% og 32%. I tabell 6 ser vi at 51% plasserer bevisbyrden ved reklamasjon hos forbrukerne mens 49% svarer ulike feilaktige alternativer. Til sammen tyder dette på at det er en stor usikkerhet med hensyn til forskjellen mellom garanti og reklamasjon, og denne blir bekreftet i de to neste spørsmålene.

I tabell 7 har vi stilt følgende spørsmål:

*Du kjøper et kjøleskap uten noen garanti, hvilke rettigheter tror du du at du kan ha dersom dette går i stykker etter 3 ½ år?*

Her er det riktige svaret at du har rett til reparasjon, dersom feilen ikke skyldes kunden selv. Bare 1/3 av de spurte svarer dette alternativet, mens 54% tror at en ikke har noen rettigheter i dette tilfellet. Dette betyr at flertallet av forbrukerne ikke kjenner til femårsfristen i kjøpsloven. Dersom det oppstår feil ved produktet på et seint stadium innen denne fristen - og feilen ikke skyldes forbrukerne selv - tror flertallet at de da står uten reklamasjonsrettigheter. Det blir dermed ikke fremmet noen klage til butikk eller produsent.

Denne manglende kunnskap blir bekreftet i tabell 8. Da er det et annet forhold mellom reklamasjon og garanti som er temaet:

*Du kjøper et kjøleskap og dette gis ett års garanti, hvilke rettigheter tror du at du kan ha dersom dette går i stykker etter 1 ½ år?*

Her befinner vi oss innenfor den opprinnelige tidsfristen i kjøpsloven på to år. Likevel er det 37% som svarer at de i dette tilfellet ikke har noen rettigheter. Riktignok svarer 48% riktig på spørsmålet, men kjøpsloven ble gjort gjeldende for forbrukerkjøp for snart 25 år siden og da ble toårsfristen slått fast. Det virker som om disse bestemmelsene ikke har nådd fram til forbrukerne i tilstrekkelig grad. Her tror vi imidlertid at det nettopp er forholdet til garantiordningene som forvirrer forbrukerne. På spørsmål om hvor lang tid det kan klages på et kjøleskap i henhold til kjøpsloven er det bare 18% som svarer ett år eller mindre (tabell 9), mens 2/3 svarer to år eller mer. Her er riktignok det korrekte svaret 5 år, som blir svart av 25% av utvalget.

Det er også verd å merke seg at det ikke er store forskjeller mellom de ulike forbrukergruppene. Stort sett øker likevel kunnskapen med utdanning, men dette gjelder særlig for de siste spørsmålene om forholdet mellom garantiordninger og reklamasjonsbestemmelser, tabellene 7 og 8.

Konklusjonen på disse enkle spørsmålene er forholdsvis klare. Forbrukerne er klar over at det finnes forskjeller mellom garanti og reklamasjon, men blander likevel sammen frivillige garantiordninger og reklamasjonsbestemmelsene i kjøpsloven. Dette gjør de på en måte som svekker deres rettigheter. En stor andel av forbrukerne er ikke klar over at reklamasjonsrettighetene gjelder etter at garantitiden er gått ut, selv om vi befinner oss innenfor den opprinnelige to års fristen i kjøpsloven. Svært få er klar over at en kan klage på kapitalvarer inntil fem år etter kjøpet, dersom feil eller mangel kan føres tilbake til produsent eller selger. Forbrukerne er dermed avhengig av at selgerne kjenner lovens

bestemmelser, og kan rettlegde forbrukerne når det oppstår problemer med produktene. I neste avsnitt skal vi se på kunnskapsnivået på selgersiden.

### 3.2 Selgernes kunnskaper om garanti og reklamasjon, sammenliknet med forbrukerne.

Mange av de samme spørsmålene ble stilt til de næringsdrivende i følgende bransjer: bil, elektro, sport, urmaker og møbler. For noen av spørsmålene er kunnskapsnivået betydelig høyere enn hos forbrukerne, mens det i andre tilfeller er forbausende små forskjeller. La oss se litt nærmere på de enkelte spørsmålene.

76 prosent av de næringsdrivende er også av den oppfatning at det er forskjeller mellom reklamasjon og garantier men har visse problemer med å peke på hva forskjellene består i. På samme måte som forbrukerne svarer nesten halvparten feil på spørsmålet i tabell 2: "Reklamasjon følger av lovgivningen, mens garanti er noe som selger påtar seg frivillig." For tabellene 3 - 6 er det kanskje noe overraskende at kunnskapsnivået til de ansatte innen de aktuelle bransjene samlet sett ikke er vesentlig høyere enn for gjennomsnittet av forbrukerne. For spørsmålet om hvem som etterkjøpsloven må bevise at det foreligger en feil eller mangel i reklamasjonstiden, er kunnskapsnivået lavere blant de ansatte enn blant forbrukerne, tabell 6. Det gjør det ikke bedre at kunnskapsnivået er lavest blant butikkselgerne.

Heller ikke kunnskapen om reklamasjonstidens lengde er like høy i alle bransjer, tabell 9. Her svarer 1/3 av de ansatte innen gruppen møbler/sport/urmaker at forbrukerne ikke har noen rettigheter dersom kjøleskapet går i stykker etter 2 ½ år, med en garanti fra selger på 2 år. Innen elektrobransjen er kunnskapsnivået betydelig høyere. Det er en allmenn tendens at de ansatte i elektrobransjen kjenner kjøpsloven bedre enn de andre bransjene. Dette skyldes sannsynligvis at forholdet mellom reklamasjonsbestemmelser og garantier har vært gjenstand for debatt i denne bransjen.

En samlet vurdering av de ansattes kunnskap om garanti og reklamasjonsbestemmelser er at denne er overraskende lav. I mange tilfeller vil de ansatte ikke kunne gi kundene den nødvendige veiledning, men tvert i mot forvirre dem ytterligere. Forbrukeren må være forholdsvis sikker i sin sak når en fremmer en klage, ellers vil denne kunne bli avvist på feil grunnlag. Særlig gjelder dette når garantitiden er vesentlig kortere enn reklamasjonstiden.

### 3.3 Hva er en prisgaranti? Delundersøkelse blant næringsdrivende

Avslutningsvis stilte vi noe spørsmål til de næringsdrivende om hva de legger i begrepet prisgaranti, se tabell 10. Dette er åpenbart ikke noe enkelt spørsmål, selv om flertallet svarer korrekt på fem av de seks spørsmålene. For ett av spørsmålene er det riktige flertallet på 90%. For de fire andre korrekte svarene er det et stort mindretall på om lag 1/3 som svarer feil! Dette tyder igjen på at kunnskapsnivået blant de ansatte ikke er tilfredsstillende. På den andre siden er kunnskapsnivået høyere blant personer med ledende stillinger i firmaet enn blant vanlige butikkselgere, og det er nok et spørsmål som er mest relevant for daglige ledere og eiere. Det har mindre betydning at de som til daglig moter kundene ikke kjenner innholdet i begrepene. Det var ikke tilfellet i punktet ovenfor hvor nettopp manglende kunnskap forvirret kundene eller feilinformerte dem om deres rettigheter i markedet.

## 4. Avsluttende kommentarer

Mange undersøkelser viser at de fleste klagen har sitt utgangspunkt i reelle problemer og opplevd misnøye blant forbrukerne. Langt fra alle forbrukere klager når de oppdager feil eller mangler ved produktene, og de aller fleste klagen blir først rettet til den butikken hvor varen er kjøpt, - og klageprosessen stopper som oftest der. Det er både i forbrukernes og handelsnæringens interesse at klageterskelen er så lav som mulig. Da får forbrukerne rett når de har rett, og produsentene og distributorene får verdifull tilbakemelding fra markedet.

Forbrukernes, og de andre aktorenes, kunnskaper om rettigheter og plikter i markedet er viktig for å få klageprosessen til å fungere. Men også andre forhold spiller inn, ikke minst gjelder det forbrukernes holdninger og erfaringer med tidligere klagesaker. For eksempel er det av stor betydning hvor ansvaret for feilen blir plassert. Det er enklere å klage på varer enn på tjenester nettopp fordi ansvarsforholdet da blir tydeligere. Derfor gir garantier en sterkere forbrukerbeskyttelse enn reklamasjoner.

Denne undersøkelsen viser at store deler av forbrukerne blander sammen kjøpslovens reklamasjonsbestemmelser med frivillige garantiordninger og heller ikke kjenner til tidsfristene for reklamasjoner. Dette gjør det vanskelig for store forbrukergrupper å klage på kapitalvarer fordi de ikke kjenner sine rettigheter i markedet, eller misforstår sine rettigheter. Det er spesielt 5 års fristen for kapitalvarer som ikke er godt nok kjent blant forbrukerne. Men forholdet mellom reklamasjon og garanti forvirrer forbrukerne også på andre måter. Det er en klar oppfatning at garantier gir bedre rettigheter enn reklamasjon. Det leder mange til å tro at reklamasjonsrettighetene faller vekk når garantitiden utløper. Kunnskapen blant de næringsdrivende er noe høyere enn blant forbrukerne, men i enkelte bransjer er kunnskapen forbausende lav. Dette kan lett fore til at forbrukerne ikke får de reklamasjonsrettighetene de har krav på etter kjøpsloven. Kunnskapen er noe større for bil- og elektrobransjen enn for sport-, møbel- og urmakerbransjen.

Utgangspunktet for Forbrukerombudet var et inntrykk av at forbrukerne blandet sammen garantiordninger og reklamasjonsbestemmelser. Undersøkelsen bekrefter dette inntrykket, selv om en betydelig del av forbrukerne er kjent med forskjellene. Det kan derfor fra forbrukermyndighetenes side være aktuelt å rydde opp den uklarheten som finnes. Hvordan dette bør gjøres er en sak ikke bare for Forbrukerombudet. Også Forbrukerrådet og Barne- og familiedepartementet er aktuelle aktører i en slik prosess.

## Vedlegg. Tabelloversikt

Tabell 1

*Er det noen forskjeller mellom garanti og reklamasjon? Prosent*

	Forbrukere	Næringsdrivende
Ja	83	76
Nei	11	20
Ubesvart/vet ikke	6	4
	100	100
N	1014	302

Tabell 2

*Reklamasjon følger av lovgivningen, mens garanti er noe som selger påtar seg frivillig. Prosent*

	Forbrukere	Næringsdrivende
Riktig	48	51
Galt	45	47
Ubesvart	7	2
	100	100
N	838	302

Tabell 3

*Garanti gir deg bedre rettigheter enn reklamasjon (rettigheter utover lovgivningen) Prosent*

	Forbrukere	Næringsdrivende
Riktig	65	73
Galt	25	21
Vet ikke/ubesvart	10	6
	100	100
N	838	838

Tabell 4

*Garanti gis i en bestemt periode, mens reklamasjonstiden er ubegrenset. Prosent*

	Forbrukere	Næringsdrivende
Riktig	21	18
Galt	75	80
Ubesvart/vet ikke	4	2
	100	100



Tabell 5a

*Ved garanti må selger bevise at feilen ikke dekkes av garantien. Forbrukere. Prosent*

Riktig	55
Galt	32
Ubesvart/vet ikke	12
N= 1014	100

Tabell 5b

*Hvem må bevise at det foreligger en feil som ikke dekkes av garantien? Næringsdrivende Prosent*

Kunden	14
Forretningen	37
Begge	13
Det varierer	26
Vet ikke	11
N = 302	100

Tabell 6

*Hvem må etter kjøpsloven bevise at det foreligger en feil i reklamasjonstiden? Prosent*

	Forbrukere	Næringsdrivende
Kunden	51	44
Forretningen	15	11
Begge	26	40
Vet ikke/ubesvart	8	5
	100	100
N	1014	302

Tabell 7

*Du kjøper et kjøleskap uten noen garanti, hvilke rettigheter tror du at du kan ha dersom dette går i stykker etter 3 ½ år? Forbrukere. Prosent*

Ingen rettigheter	54
Rett til reparasjon uansett hva årsaken er	5
Rett til reparasjon, men ikke dersom feil/skader skyldes kunden selv	33
Vet ikke/ubesvart	8
N = 1014	100

Tabell 8

*Du kjøper et kjøleskap og dette gis ett års garanti, hvilke rettigheter tror du at du kan ha dersom dette går i stykker etter 1 ½ år?. Forbrukere. Prosent*

Ingen rettigheter	37
Rett til reparasjon, uansett årsak	8
Rett til reparasjon, men ikke dersom feil/skader skyldes kunden selv	48
Vet ikke/ubesvart	7
N = 1014	100

Tabell 9

*Hvilke rettigheter kan kjøper ha dersom et kjøleskap gis 2 års garanti, og dette går i stykker etter 2 ½ år? Næringsdrivende. Prosent.*

	Elektro	Bil	Møbler/Sport Urmaker
Ingen rettigheter	11	27	32
Rett til reparasjon, uansett årsak	7	10	5
Rett til reparasjon, men ikke dersom feil/skade skyldes kunden selv	78	57	52
Vet ikke/ubesvart	4	6	11
	100	100	100

Tabell 10

Kunnskap om prisgarantibegrepet blant næringsdrivende. Prosent

## Litteratur

- Gle fjell, Sidsel, 1988. *Fornøyde eller misfornøyde forbrukere?* SIFO-rapport nr.104
- Sto, Eivind, 1983. *Forbrukermisnøye og klageatferd blant norske forbrukere*. Forskningsrapport nr. 41, FMD 1983
- Stø, Eivind, 1984. Forbrukermisnøye og klageatferd. En undersøkelse av klageprosessen tre faser. I Sigmund Gronmo (red.): *Forbruker, marked og samfunn. Perspektiver og resultater fra samfunnsvitenskapelig forbrukerforskning*: Universitetsforlaget 1984
- Sto, Eivind, 1989. Når forbrukerne klager. I Eli Bergan (red.) *Forbrukerforskning i går - i dag- og i morgen*: 46-54. SIFO, 1989
- Sto, Eivind og Sidsel Gle fjell. The Complaining Process in Norway. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Volume 3, 1990: 92-99.
- Sto, Eivind, 1990. *Ti teser om forbrukerklager*. Innlegg på Forbrukerradets seminar: Hva gjør vi med forbrukerklagene, Asker 1. oktober 1990
- Vabo, Mia, 1993. Tjenesteyting. Forbrukerproblemer og klagebarrierer. SIFO-rapport nr. 2 1993