



## Att tänka på i avtalstider

2014-11-26

*MRF har under året granskat och tolkat avtal från försäkringbolag, generalagenter, diverse leverantörer och samarbetspartners till bilbranschen. Som ett resultat av gruppundantagets införande har konkurrensen – helt i linje med EU-kommissionens intentioner - ökat på servicemarknaden och fler allbilskedjor har vuxit sig större. I takt med detta kommer nu ökade krav från olika kedjor och obalansen mellan dessa kedjor och verkstäderna ökar. Oavsett om man är auktoriserad verkstad eller en fri verkstad som tillhör en märkeskedja, gäller det att se upp för att inte hamna i inlåsnings effekter och ställa sig frågan om kraven i avtalen är befogade och skäliga. MRF konstaterar att service-/samarbetsavtalen från de fria kedjorna, har mer långtgående krav än vad billtillverkarna ställer i sina avtal. MRF vill med anledning av detta uppmärksamma våra verkstadsmedlemmar på följande sakfrågor.*

### Överlåtelse och förköpsrätt

Den viktigaste punkten i ett avtal. Vanligt förekommande är att AV (Avtalspart) har förköpsrätt eller vill vara med och bestämma vem du säljer till. Vi förstår att de värnar om sitt varumärke, men varför ska de ha förköpsrätt? Varför ska du fråga AV om du vill överlåta verksamheten till dina barn? Rådgör med en egen jurist eller varför inte tala med MRF:s David Norrbohm.

### Kundregister

Vi har sett att AV skriver in att de har rätt till ditt kundregister. Detta bör du vara mycket restriktiv till eller inte godkänna alls. Sägs avtalet upp med din verkstad och en annan verkstad på orten tar över, så kommer din nya konkurrent via kedjan få tillgång till ditt kundregister. Enligt PUL (person och upplysningslagen) får du inte överlåta ett kundregister hur som helst, utan kundens samtycke.

### Reservdelar

Inköp av reservdelar är enligt det så kallade Minigruppundataget 461/2010 reglerat till 70 % som maxkrav, det vill säga avtalet kan inte kräva att du som verkstad måste köpa 100 % från samma leverantör eller av AV egen utvald samarbetspartner. Se till att du har frihet i avtalet att välja leverantör själv till viss andel, särskilt om din AV inte av olika anledningar kan leverera. Det förekommer även att kunder kräver originaldelar och inte vill ha delar av motsvarande kvalitet, ej att förglömma kunder som vill ha begagnade delar.

### Auktorisationsavtal (AR)

Vad säger ditt avtal om du har ett avtal både med en generalagent och en allbilskedja? Vilka konflikter finns, till exempel när det gäller profilering, marknadsföring, kundmottagning etc?

### Verkstygsavtal, abonnemang

Tänk på att verkstygavtal och abonnemang på teknisk information ska vara relevant för din verksamhet, Verkstygavtal kan bli en dyr affär. Krävs det särskilda verktyg ska de vara anpassade för ditt kundunderlag och din verkstad. Dessa krav ställs numer ofta även för att en reparation skall kunna anses vara fackmässig. Vilka märken har du förbundet dig med AV att reparera?

### Affärssystem, faktureringsprogram

I AV bör det framgå vilket faktureringsprogram som är anpassat för deras verksamhet, alla applikationer måste kunna kommunicera med varandra. Ta upp frågan om AV har för avsikt att behålla systemkraven och för hur lång tid. De bör kunna svara på detta, om inte se upp! De kommer inte att ta på sig dina kostnader om du måste anpassa dig till deras system.



### **Marknadsföring**

Du måste vara rädd om ditt varumärke. AV äger ofta rätt att bestämma hur all marknadsföring ska ske. Kontrollera också i avtalet hur du får använda AV:s varumärke. Vem betalar för marknadsföringen? I avtal med allbilskedjor har vi sett exempel på att all marknadsföring ska ske i samråd med en närliggande butik. Om butiken inte vill eller har råd när du vill annonsera, ja då är risken att det inte blir någon annons.

### **Öppettider**

Du vill antagligen bestämma över dina öppettider. Kontrollera vad AV skriver så att du inte plötslig står med krav på lördagsöppet som du inte hade tänkt. Viktigt också att det inte skapar annan kostsam övertid för din personal.

### **Kundmottagning och profilering**

Vilka kostnader kommer du att ta på dig om AV bestämmer hur din kundmottagning ska möbleras och byggas om? Får du ha ditt företags logotyp på arbetskläderna? Var noga med att kontrollera vad avtalet säger. Har du auktorisation så står det tydligt i GA:s standards hur profilering ska se ut. Vem betalar för märkesbundna investeringar vid uppsägning?

### **Kvalitetsmanualer**

Läs noga vad som beskrivs och vad som ska följas i manualerna, det som ser vettigt ut i ett avtal kan i verkligheten skilja sig från din verkstads egen kvalitetsmanual eller eget tänk. Om tredjepartskontroller ska utföras gäller det att AV beskriver vem som betalar kontrollerna.

### **Kommunikation**

Uttalanden i sociala medier försöker en del AV kontrollera. Det ska naturligtvis inte skrivas negativt om AV i olika medier. Dock ska det vara din företagspolicy i frågan som gäller.

### **Handlingsplaner**

Om AV pekar på att din verkstad ska följa deras handlingsplan, samma sak som med kvalitetsmanualen. Läs noga vad den innehåller, den utgör nämligen en del av avtalet.

### **Prissättning**

Konkurrensverket är noga med att fri prissättning ska råda, det är du som verkstadsägare som råkar illa ut om Konkurrensverket upptäcker någon form av "kartellprissättning" på lokal marknad. Rekommenderade priser är med andra ord inte bindande.

### **Garantier**

AV bör förtydliga vilka garantier de erbjuder sina kunder, det är ju du som monterar eller ska laga deras produkter. AV ska tydligt beskriva vad din ersättning är för arbetskostnad i samband med en garantireparation.

### **Tvister**

AV pekar (oftast) på att tvister ska avgöras i ett så kallat skiljedomsförfarande. Startavgiften i en skiljedom kan börja på 100 000 kronor. Se till att det avtalas att eventuella tvister ska avgöras i närliggande domstol.

### **Till sist**

Tänk på att ett avtal är ett avtal!

Joachim Due-Boje  
Ansvar servicemarknad