

## Mer om reklamationer

*En körkortsutbildning är bristfällig eller felaktig om den inte har utförts på ett fackmässigt sätt. En utbildning är dessutom bristfällig eller felaktig om den inte överensstämmer med vad man har avtalat.*

En näringsidkare är även ansvarig för felaktiga reklamuppgifter som har lämnats om dessa kan antas ha påverkat avtalet och uppgifterna inte har rättats i tid.

Är man inte nöjd med utbildningen måste man tala om detta för trafikskolan och förklara varför, en s.k. reklamation. Detta kan ske skriftligen eller muntligen. En reklamation måste man göra inom skälig tid från det att man uppmärksammat en brist (fel) i utbildningen. Vad som är skälig tid får bedömas från fall till fall. Men det är viktigt att reklamera så snabbt som möjligt för att man inte ska gå miste om sina rättigheter.

### Rättigheter vid brist eller fel

Är körkortsutbildningen bristfällig eller felaktig kan man göra följande påföljder gällande:

- Hålla inne betalningen som säkerhet för sitt krav.
- Kräva avhjälpande av bristen utan kostnad. Trafikskolan har också rätt att få avhjälpa bristen eller felet.
- Kräva prisavdrag.
- Om bristen eller felet inte avhjälpas och det är väsentligt kan man häva avtalet.

**Ovan nämnda påföljder kan kombineras med:**

- Krav på ersättning för ekonomisk förlust.

### Vart vänder man sig om man är missnöjd med utbildningen?

Om man är missnöjd med utbildningen bör man ta upp detta till diskussion med sin trafiklärare så fort som möjligt (reklamera). Om man som elev upplever detta som obehagligt redogör man sitt missnöje, muntligt eller skriftligt, för utbildningsledaren eller trafikskolechefen.

### Om man inte kan komma överens med trafikskolan kan man:

Kontakta konsumentvägledningen i sin kommun, som bland annat har till uppgift att medla i tvister. Adress och telefonnummer finns i telefonkatalogen under respektive kommun.

### Allmänna reklamationsnämnden

Om inte detta leder till resultat kan vissa slag av tvister provas av:

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Box 174

101 23 Stockholm

tel 08-555 017 00

Förfarandet i ARN är avgiftsfritt. ARN prövar dock inte tvister som rör utbildning och kursverksamhet såvitt avser bedömning av kvalitet och innehåll.

### **Branschorganisationer**

För bedömning av eventuella brister i en trafikskolas utbildning kan man vända sig till den branschorganisation som trafikskolan är ansluten till. Det finns för närvarande två olika organisationer i trafikskolebranschen; Sveriges Trafikskolors Riksförbund (STR) och Trafikutbildarnas Riksorganisation (TR). STR har en egen reklamationsnämnd och dess medlemmar är skyldiga att följa nämndens beslut. Inom TR hanterar styrelsen reklamationsärenden och medlemmar är skyldiga att följa styrelsens beslut. I de fall trafikskolan inte är ansluten till någon av branschorganisationerna eller då man inte kan komma överens med trafikskolan kan man som en sista utväg vända sig till allmän domstol (tingsrätt) för att få tvisten prövad.

### **Transportstyrelsen**

Avslutningsvis bör nämnas att Transportstyrelsen är den myndighet som utövar tillsyn över trafikskolornas verksamhet. Syftet med tillsynen är att trafikskolorna ska få råd och stöd så att samhällets krav på god förarutbildning tillgodoses. Tillsynen ska också säkerställa att trafikskolechef, utbildningsledare och trafiklärare vid trafikskola fullgör sina åligganden samt att förarutbildningen i övrigt bedrivs enligt gällande föreskrifter.

### **STR:s reklamationsnämnd**

STR beslöt 1986 att skapa en reklamationsnämnd dit en elev utan kostnad kan vända sig för att få en opartisk bedömning av klagomål gentemot en STR-ansluten trafikskola, läs mer på [www.str.se/reklamation](http://www.str.se/reklamation)