

## Fråga till Sten Folkesson

# Skall man som konsument behöva acceptera fel i vara?

## Problemet

När en konsument köper en vara som visar sig behäftad med ett fel, tycker många att man bör få en ny vara, eftersom man köpt och betalat en vara som man tycker borde vara perfekt. Skall kunden behöva acceptera fel i en vara?

## Sten Folkessons svar

Som köpare måste man inse att alla varor tyvärr inte är helt felfria. Har man otur drabbas man av fel eller en skadad vara. Då bedöms alltid om felet är estetiskt eller funktionellt. Fel som bara framträder i visst ljus eller i viss vinkel betraktas normalt inte som fel. Ofta finns det föreskrivet ett betraktelseavstånd exempelvis för färgfel eller fel i glas på 3 meter. Andra produkter kan ha annorlunda föreskrifter. Kontrollera alltid vad som gäller för produkten ifråga. Konstaterade estetiska fel reduceras nästan alltid bara med ett prisavdrag.

Funktionella fel bedöms annorlunda och är lite allvarigare. En kund kan kräva att varan skall vara hel eller fungera. Går det inte att öppna ett fönster, då räcker inte ett prisavdrag.

Det finns ett proportionalitetskrav som brukar beaktas. Det innebär att åtgärden skall stå i proportion till varans kostnad. Låt säga att en kund anser att Rockwoolisolering är bättre än Isover. Av någon anledning monteras ändå Isoverisolering in och väggen görs klar. Då kan inte kunden kräva att väggen skall rivs och isoleringen bytas. I ett sådant fall kan det maximalt bara bli fråga om prisavdrag.



## Slutsats

Detta är ett av företagets svåraste problem. Samtidigt som vi vill behålla och ha nöjda kunder måste vi försöka hålla oss till lagtexten. Som säljare, undvik att gå i polemik med din kund, ta hjälp av vår reklamationsansvarige eller i värsta fall av Sten Folkesson.

Det går inte att ge ett generellt svar på denna fråga.

Läs också under rubriken ”är alla fel lika allvarliga?”.

## Fråga till Sten Folkesson

# Är alla fel lika allvarliga

## Problemet

Emellanåt får vi in anmälningar på fel som vi kan tycka är bagatellartade, likaväl som de som känns som mer allvarliga. Hur gör man då? Konsumenten tycker alltid att det egna problemet är jättestort.

## Sten Folkessons svar

Det är viktigt att komma ihåg att bara för att en vara har ett fel så behandlas inte alla fel lika. Det måste till en viss kategorisering och klassificering av felet. Därmed skapas en ram för åtgärder som kan behövas.



Kategori A = Allvarliga fel.

Fel som inverkar menligt på funktionen. Skall ha absolut högsta prioritet och åtgärdas utan dröjsmål. Med omleverans/reparation och också med ersättning av kundens kostnader till följd av felet.