



Fråga till Sten Folkesson

Hur gör man vid transportskador?

Problemet

Ett utomstående åkeri levererar en vara till oss eller direkt till en kund. När chauffören kommer har han så fruktansvärt bråttom och kräver att vi eller vår kund skriver på fraktsedeln direkt. "Allt verkar helt" svarar chauffören på vår fråga. Efteråt upptäcks en skada som förmodligen har kommit till vid transporten. Vad gör man?

Sten Folkessons svar

Upprätta noggranna rutiner och instruktioner för transportskador. Det bästa är att gå på transportörens instruktioner kring vad som är transportskador. Var noga med att kunden tar emot varorna på rätt sätt och rapportera efter instruktionen.

Finns inget skrivet eller avtalat med kunden, kan man vara så säker på att få betala både transportskador och kundens egna hanteringskador som uppstår vid monteringen.



Slutsats

Vi måste ha klara och förankrade rutiner. Gör vi inte rätt från början står vi till sist med "Svarte Petter" och får betala själva. Det gäller från början till slut, rätt mottagningskontroll och rätt leveranskontroll = inga bekymmer.

Fråga till Sten Folkesson

Ersättning för självrisk

Problemet

En kund köpte fyra elradiatorer på 800 w av oss för installation i sitt fritidshus. Radiatorn som monterades i köket slutade att fungera någon gång under en köldknäpp i mars och resulterade i att vattenledningarna i köket frös sönder med en vattenskada som följd.

Kunden vill ha ersättning för självrisk på 8.000 kronor. Vad gäller i ett sådant ärende?

Sten Folkessons svar

Om ett försäkringsbolag har bedömt att det är ett försäkringsärende då är det inte samtidigt ett reklamationsärende. Det första ett försäkringsbolag gör är en bedömning om det finns reklamationsgrundande skäl till olyckan.

Är det det så upplyses kunden om att de skall vända sig till säljaren istället, absolut inte både och!

Detta är inget reklamationsärende därför skall inte ni betala något till kunden. Gör ni det, riskerar ni att få betala försäkringsbolaget också, eftersom ni indirekt erkänt att ett fel föreligger som ni ansvarar för.

Slutsats

Även om vi har en ambition att alltid försöka göra våra kunder nöjda, målar vi ibland in oss i ett hörn som vi inte kommer ur. Det visar inte minst ovanstående svar.

Det är inte livsfarligt att våga stå på sig och våga acceptera alla möjliga önskemål, framför allt om man har rätt för sig.