



Fråga till Sten Folkesson

Hur gör man när en vara är fellevererad eller skadad?

Problemet

En konsument köper en speciell vara som skall monteras in av en lokal hantverkare. Hantverkaren är inte delaktig i inköpet utan skall bara montera in varan. Det visar sig i efterhand att varan, som hantverkaren monterade in, inte stämde med den beställda produkten. Det var en felleverans. Hantverkaren kräver oss på ersättning även för arbetet.

Sten Folkessons svar

Det är viktigt att såväl hantverkare som konsument förstår att skadad eller felaktig vara inte får monteras in. Tillverkaren kan vägra att ta sig an en sådan reklamation.

För en vara som beställts av en konsument och som monteras in av en anlitad hantverkare, har alltid hantverkaren undersökningsplikt. Trots att hantverkaren inte haft något med köpet att göra. Exempel kan vara felhängd dörr, fel modell, fel färg, matt kakel istället för blank, fel träslag på golvet osv. Det går inte att hävda att det kunde inte jag veta, eftersom kunden själv köpt varan. I fall som detta kan det bara bli fråga om ersättning för fel i varan, aldrig för arbetskostnaden.

Slutsats

Detta är ett av våra svåraste fall. När vi nekar ersättning till hantverkaren så säger denne "då slutar jag handla hos er". Då blir det nästan alltid en goodwillösning. Om vi accepterar en goodwillersättning måste vi alltid tala om för hantverkaren att detta är fel och att vi nästa gång måste neka ersättning.

Fråga till Sten Folkesson

Felexpediering från lager

Problemet

En konsument kommer in på en byggmarknad. Denne beställer dräneringsslang för att dränera runt sin villa. Kunden får ett förslag (offert) på dräneringsslang och beställer efter den. I orderbekräftelsen står det fortfarande samma dräneringsslang. Vid leveransen plockar en av lagerkillarna istället en slang som är avsedd för att dra el under mark. Ett rent misstag alltså. Konsumenten hyr själv en liten grävmaskin och lägger ned slangen. När konsumenten nästan är färdig och skall koppla ihop den säger någon att det är fel slang. Hur löser man detta?

Sten Folkessons svar

I detta fallet bedömde Allmänna Reklamationsnämnden att: Ett sådant arbete som att dränera runt en villa är så avancerat, att det borde utföras av en fackman. Det är direkt olämpligt av en konsument, som inte har de fackmannamässiga kunskaperna att försöka sig på det. Hade det utförts av en fackman hade denne mycket enkelt kunnat se att det var fel slang. I det här fallet fick inte konsumenten rätt. Han fick bara rätt till den rätta slangen.

Detta kan man dock inte generellt lita på. Det beror helt på hur avancerat man bedömer att själva arbetet är.



Slutsats

Som framgår av Stens sista mening i svaret, kan man inte helt förlita sig på att vi kan luta oss mot att köparen skall ha fackmannamässiga kunskaper.

Har vi ingående berättat för kunden hur man skall utföra ett arbete desto mer ansvar har vi, även om inte det ger alla kunder rätt att försöka klara alla uppgifter.