



## Fråga till Sten Folkesson

# Kompensation till konsument vid leveransförsening?

## Problemet

Vi har en kund som beställde kakel hos oss den 28 mars, vi ringde kunden och meddelade leveranstiden den 31 mars. Kunden fick då beskedet att godset skulle komma den 20 april.

Tyvärr så blev det strul när Schenker skulle leverera och transporten fastnade i både Tyskland och Danmark. Vi tog kontakt med kunden den 21 april, alltså en dag efter utlovad leveransdag och meddelade att godset blivit försenat. Enligt vårt besked blir leveransen den 27 april. Vi blev sedan tvungna att återkomma ytterligare en gång med ett nytt leveransbesked den 26 april. Då talar vi om det slutgiltiga leveransdatumet 4 maj, då godset också finns på plats.

Nu vill kunden ha kompensation för denna försening, då han talar om att hans hantverkare inte kan göra jobbet åt honom nu pga andra bokade jobb. Han tycker att vi då ska kompensera honom genom att han nu tänker hyra ett tillfälligt förråd. Han vill slippa ha prylarna i vardagsrummet ända tills september, när hans hantverkare är villig att återuppta jobbet. Han hävdar också att det inte går att få tag på några andra hantverkare, som "håller måttet".

Vi har erbjudit kunden en kompensation på 1.000 kronor i prisavdrag, vilket är ca 23 % av hela ordern. Det tycker kunden inte är tillräckligt. Hela ordern hade från början ett värde på cirka 4.500. Vad kan kunden kräva, kan vi belastas för att han inte vill boka någon annan hantverkare?

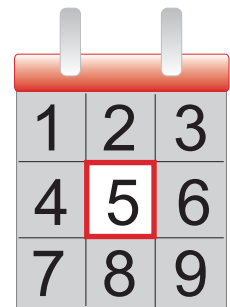
## Sten Folkessons svar

Det är uppenbart att ni är sena med leveransen. Ni har visserligen meddelat förseningen men det betyder bara att kunden inte längre kan häva köpet (Kkl § 15), om han trots meddelanden accepterar förseningen. Vid försening har kunden rätt till ersättning för sina kostnader man haft till följd av förseningen (Kkl § 14).

Det innebär att ni som säljare aldrig skall föreslå rabatter, prisavdrag eller något liknande, utan alltid fråga vad det är kunden vill ha ersättning för. Vad det är för kostnader kunden betalt som denne vill att ni betalar. Kunden skall kunna visa kvitton.

Om nu kunden vill ha ersättning för en tillfällig lagring, då är det väl bättre att ni erbjuder er att lagra det hos er? I annat fall får ni betala hyran, men då vore det väl bäst att ni hyr det tillfälliga lagret själva. Det kan väl bara röra sig om en pall (att döma av köpesumman).

Kom ihåg att inga större företag i Sverige, som IKEA, DOMUS, OBS, Elgiganten m.fl., skulle komma på tanken att erbjuda 1.000 kronor i prisavdrag för en försening, som kunden accepterat och inte hävt, där köpesumman uppgår till 4.500 kronor.



## Slutsats

Vi skall i fortsättningen tala om för våra konsumentkunder att vi håller hög service och låga priser. För att kunna göra det, kan vi inte heller ge omotiverade rabatter som också andra köpare får betala genom högre priser.

Vi hanterar alla reklamationer enligt konsumentköplagen och utbetalar bara ersättning för den skada konsumenterna lider, till följd av vår ofullkomlighet att göra allt rätt till hundra procent. Den ersättningen regleras enligt konsumentköplagen § 14.