



## Fråga till Sten Folkesson

# Måste en konsument informeras i förväg om transportkostnader?

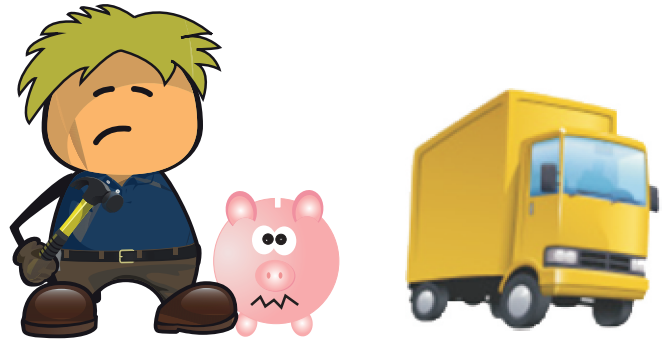
### Problemet

En konsument har meddelat att denne kommer att betala fakturan men inte transportkostnaderna. Kunden skriver att vi aldrig talat om några transportkostnader. Det stämmer, jag har inte nämnt något om transportkostnader. Har kunden rätten på sin sida?

### Sten Folkessons svar

Det är svårt att säga vad som ingår och inte ingår i ert avtal. Kunden som är konsument, har tolkningsföreträde och kan därför hävda att det inte ingår. Däremot tror jag att om man kommit överens om att leverera material även bokar in fraktkostnader i varupriset.

Det kan också vara så att kunden har bedömt frakterna som onormalt höga. Är det på det viset tycker jag att du skall föreslå en förlikning. Slutsvaret blir därför att om ni inte har en överenskommelse om transportkostnaden, kan du nog inte heller debitera den. Konsumenttjänstlagen är noga med att man bara får ta betalt för sådant, som man överenskommit om.



### Slutsats

Glöm aldrig att tala om för kunden faktureringsavgifter, pallkostnader, transportkostnader och eventuella andra avgifter!

## Fråga till Sten Folkesson

# När en kund vill häva ett köp, vad betyder det?

### Problemet

Vi har en konsument som vi hållit på och hantera en reklamerad vara med. Till slut tycker vi att det är en rätt gnällig kund, som väl får lugna sig, vi har anmält fallet och dessutom har leverantören varit ute och försökt åtgärda felet.

Till slut börjar kunden tala om att häva köpet, men varan är inmonterad i huset. Vad gäller?

### Sten Folkessons svar

Vi som säljer varor och våra hantverkare skall alltid undvika att hamna i hävningsituation. Det innebär att man måste åtgärda en reklamation inom 2 månader. Det är inte detsamma som att reklamationen skall vara avslutad.

En hävning av ett köp kan i värsta fall innebära att kunden kan kräva pengarna tillbaka för varan, kräva pengar tillbaka för utfört arbete, kräva skadestånd och beställa ny vara/arbete från annat håll och skicka räkningen till ursprungliga säljstället/hantverkaren.

Undvik till varje pris en hävning av ett köp.

### Slutsats

En reklamation måste skötas och hållas igång tills den är helt avklarad. Den får aldrig läggas åt sidan oavsett vad vi personligen tycker om kunden. Undvik till varje pris att kunden häver sitt köp.