



Fråga till Sten Folkesson

Reklamation på fönster och dörrar?

Problemet

Vi säljer många fönster men tyvärr så toppar också fönster och dörrar reklamationsstatistiken. Många kunder förväntar sig en vara som kanske inte riktigt lever upp till förväntningarna. Glasskador är ganska vanliga och kunderna påstår att glaset bara sprack av sig självt. Leverantörerna påstår ofta att man bara har några månaders reklamationsrätt på glaset eftersom fabrikanter själv köper glaset.

Sten Folkessons svar

Det förekommer att det blir sprickor i glasrutor. Det brukar finnas två skäl till detta, antingen åverkan på plats eller spänningssprickor. För spänningssprickor gäller alltid sedvanlig reklamationsrätt. Generellt kan man säga att om kunden hävdar att det är en spänningsspricka, så sitter den nästan alltid uppe i något av hörnen, aldrig mitt på. (Enligt glastillverkarnas normer)

Glasblåsor eller liknande märken skall man kunna se på 3 meters håll för att bli accepterade som en godtagbar

reklamation. För övrigt gäller samma reklamationsrätt på glas som den övriga fönsterkonstruktionen, inköpta glas eller egentillverkade.

Slutsats

Eftersom framtida fel kan uppstå på dörrar, fönster eller glas, så tänk på att aldrig putsa ut mot karmen och aldrig mot aluminiumbeklädningen. Ett tips är istället för att putsa mot aluminiumbeklädningen, så täta med mjukfog eller plåtbeslag.

Vid träfasader skruva alltid foderbrädorna så kan justeringar göras utan någon åverkan. Skador på väggen som uppstår i samband med att fönster/dörr skall bytas i ett sådant här fall, ersätts aldrig av en leverantör.

Lyssna på kundens behov vid försäljningstillfället och försök sälja in rätt produkt beroende på önskemål, väderstreck, utsatthet. Ingen blir glad över att köpa en billig produkt som inte lever upp till förväntningarna.

Fråga till Sten Folkesson

Reklamation av omlackad dörr

Problemet

En kund köpte en ytterdörr av oss i somras. Av någon anledning lackerade kunden om utsidan och monterade dörren i sin bostad. Under hösten och vintern så har dörren börjat att bågna och när man lägger en rätskiva på insidan så skiljer det 7 mm på det ställe som avviker mest. Kunden har väldigt svårt att stänga dörren.

Tillverkaren svarar att om kunden lackerat om dörren så frånsäger man sig all rätt till reklamation. Kan de verkligen göra så, då det inte följer med någon information om detta, vid köp av dörren. Har tyvärr inte fått det svaret från leverantören än.

Sten Folkessons svar

Jag utgår från att kunden är en konsument.

A. När det gäller relationen mellan Handlare och Leverantör så gäller, om inget annat avtalats, Köplagen med en reklamationsrätt om 2 år. Bevisbördan ligger på köparen d.v.s. er.

B. Mellan er och köparen, om denne är konsument, gäller konsumentköplagen och då gäller en reklamationsrätt om 3 år och bevisbördan ligger på handlaren.

Det gäller att bevisa att felet inte fanns vid leverans under 2 av de 3 åren. Detta då en dörr är en byggnadsdel. Nu har kunden målat om dörren och det är då svårt för honom att bevisa att det inte är själva ommålningen som förorsakat felet. Ommålning är ett naturligt inslag och ingår i ett normalt underhåll av dörrar.

Om leverantören vill ha det till att kunden ex använt felaktig färg, lagt på för många lager färg, gjort fel i grundarbetet så går det inte att bara säga att ommålningen i sig förstört dörren. Då kan man fråga sig om dörren är riktigt tillverkad, den skall tåla underhåll. Det krävs bättre förklaring från tillverkaren.

Slutsats

Det får betraktas som ren dumhet att leverantören nekar reklamationsrätt på ett fel som inte har med åtgärden att göra. Självfallet kan konsumenten i detta fall inte reklamera om färgen skulle flaga, men allt annat som inte bevisligen har med färgen att göra måste vara reklamationsberättigat.