



Fråga till Sten Folkesson

Reklamation av vitlaserad panel

Problemet

Jag jobbar som säljare på ett företag som producerar och säljer trävaror för inomhusbruk. Ibland får vi samtal som handlar om att produkten inte ser ut som man förväntade sig. Det kan vara att den provbit man sett inte överensstämmer med det levererade.

Ibland är det hur kvistbilden ser ut på golvet, lasyren på panelen osv. Vi som jobbar med trä vet och förstår, att allt trä inte ser likadant ut. Variationer förekommer utan att det för den skull måste vara fel. Att övertyga en kund om att kvaliteten är rätt, produkten snygg och därför godkänd, kan vara näst intill omöjligt. Har någon fått för sig att det ser tokigt ut spelar det ingen roll vilka argument som används

En bygghandel sålde vitlaserad panel till ett objekt ute på en ö i Stockholms skärgård. Panelen såg inte ut som provbiten kunden hade fått. Faktum är att den avvek så mycket så jag skickade ett nytt paket om ca 240 kvm till bygghandeln. Jag stod självklart för frakten.

Även denna gång tycker hantverkaren att det skiljde för mycket och ville måla om allt. Jag hade ingen möjlighet att åka ut till ön och har dessutom förklarat att allt inte kan se ut som provbiten. Faktum är att ytbehandlingen troligtvis är precis som den skall vara, men det är inte kundens uppfattning.

Hantverkaren vill måla om allt och skicka mig en faktura på 20.000 kronor plus färg. Fakturan innefattar även en extrafrakt med båt på grund av utbytet av panelpaket.

Jag tycker skam går på torra land när jag får sådana krav. Vad har våra slutkunder för skyldigheter beträffande sökande av produktinformation när de handlar av oss? Vi har en bra produktvisning som innefattar vårt broschyrmaterial och information om vår hemsida, där det finns än mer att läsa.

Bygghandlaren är så uppskrämd av hotet om att snickaren kan handla på annat ställe, så man går med på vad som helst. Man har på stående fot gått med på att ta halva kostnaden 10.000 kronor.

Sten Folkessons svar

1. När det gäller att bedöma om naturmaterial är felaktiga eller ej i förhållande till köplag, konsumentköplag och konsumenttjänstlag får inte enbart den naturliga ådringen eller tätheten och strukturen på kvistar vara avgörande. Det är helt enkelt inte reklameringsgrundande fel.

Det måste vara kvistar (svarta, spruckna, sjuka, lagade) eller andra egenskaper i virket som är felaktiga. Vit är en kulör som det kan finnas en mängd olika nyanser av. Om ett prov förevisats skall provet överensstämma med varan.

Nyansskillnader som kan synas på tre meters avstånd och som kan vara störande, är reklameringsgrundande fel.



Alltså provet och den levererade varan skall betraktas på tre meters avstånd! Då räcker det inte med att man kan se nyansskillnaden, den skall dessutom vara "störande". Störande är det om du beställt vit men fått gulvitt.

2. Ett fel som detta som inte påverkar kvaliteten, användningen, utan uteslutande rör sig om en estetisk värdering. Sådana fel, även om det är nyansskillnader skall anses så obetydliga att det inte utgår några skadestånd alls (KkL § 42).

3. När det gäller sjötransporter begränsas ersättning till "inrikes landtransporter". Sjö, flyg, färja eller annat transportsätt ersätts ej. Du får maximalt ersätta transporten till den hamn som det skall lastas på.

4. En kund (vare sig det är bygghantverkare eller konsument) skall inte ha någon ersättning på det sättet. Allt skadestånd skall vara "ersättning för den skada man lidit". Dvs. man skall kunna visa upp kvitton, fakturor eller annan handling som bevis för sitt skadelidande.

5. Det är kunden som skall visa att det är fel på varan. Han får ta med sig en bit och jämföra den med provet i affären. Där gör ni en bedömning om han skall få rätt till omleverans eller ej. Om ni bedömer att det går att leverera nytt utan för stora färgskillnader, finns det ingen anledning att betala för ommålning om kostnaderna för ommålning är högre än för en omleverans. Det är ni som bestämmer det och inte kunden.

6. Om jag skall kritisera Er, så är det för att ni är för snabba att erbjuda lösningar. Ibland är det viktigt att varumärkesägaren hjälper till att undersöka om reklamationen är befogad eller ej. Det är inte heller särskilt seriöst om man inte ens genomför sådan undersökning, innan man erbjuder kunden lösningar. Sådana erbjudanden uppfattas av kunden, ARN, juridiska ombud m.fl. som ett erkännande att det finns fel. Det går liksom inte säga nej det var inget fel, vi gjorde detta av goodwill.

Slutsats

Vi har fina utställningar, men det gäller att ha materialet uppdaterat så att man inte visar sådant som inte längre gäller. Röj bland utställningsproverna varje år!