



Fråga till Sten Folkesson

Undersökningsplikt före montering

Problemet

en konsument har inhandlat glasbetongblock av oss. Kundens hantverkare satte upp väggen av glasbetong. Kunden hävdar att hantverkaren kontrollerade alla glasen ordentligt, men missade ändå att en flisa hade gått i ett av glasen, som tyvärr syntes tydligt när man efteråt fogade.

Vi har erbjudit konsumenten att leverera ett nytt block utan kostnad, men vi står inte för ned-/uppmonteringskostnaden. Det får han vända sig till sin hantverkare och påtala att undersökningsplikt gäller.

Hantverkaren motsätter sig detta och menar att det var omöjligt att upptäcka felet och att det inte är rimligt att man ska behöva kontrollera alla glasen så pass noga.

Frågan är nu hur långt sträcker sig denna undersökningsplikt, det är ju trots allt ett fel på utsidan det handlar om, men kunden ifrågasätter hur noga man måste vara?

Sten Folkessons svar

En hantverkare har ansvar för att materialet som denne använder är korrekt. Vidare skall denne utföra kontroller så noggrant som kan innefattas av den fackmässiga hanteringen.

En hantverkare skall inte montera material som det finns skador på som man skäligen skulle ha kunnat se eller borde

ha sett innan monteringen. Det gäller oavsett om hantverkaren levererar materialet eller ej. Om det är en "flisa" som gått, kan man inte säga var i säljledet skadan uppkommit och det faller då alltid på den som sist hanterade materialet. I det här fallet förefaller det som det är hantverkaren själv.

Det kan också vara konsumenten om det finns skäl för att anta att hantverkaren inte utfört sitt arbete fackmässigt. Det är alldeles för sent i ledet för att kunna lägga detta ansvar på butiken och jag tror inte ens att ni kan påläggas ansvar för flisan i sig. Alltså inte ens materialet. Konsumenttjänstlagen § 4.

Slutsats

Se svaret på föregående fråga. Det är oerhört känsligt att hävda sin rätt mot våra hantverkare. Ofta möts man av svaret "Då slutar jag handla" och det vill vi naturligtvis inte. Vi måste tala om dessa frågor med våra hantverkare innan de inträffar så att vi har en plattform att stå på.

När olyckan inträffat diskutera alltid fallet med din chef, för en smidig lösning.

Fråga till Sten Folkesson

Reklamation på virke

Problemet

Vi har en trallbräda som vi är väldigt stolta över och som är ganska dyr. En kund köper denna bräda och målar på någon odefinierbar gegg.

Det blir sprickor i ett femtontal brädor (kanske på grund av behandlingen, kanske på grund av att trä är trä). Vi kan tänka oss att utan kostnad och diskussion skicka 15 nya brädor. Då vill kunden absolut ha dem inlagda av en hantverkare på vår bekostnad!

Hur stämmer detta? Är det vår skyldighet att ombesörja inläggningen också? Kunden är en hantverkare, men har köpt brädorna som konsument.

Sten Folkessons svar

När det gäller trallbräderna gäller som vanligt att:

Om felen (sprickorna) uppstått på grund av en ytbehandling, är det inte ert ansvar! Det är kunden som skall bevisa att sprickorna har uppstått pga fel i trallbräderna. Alltså måste kunden säga till er tex: "Trallbräderna hade för hög fuktighetskvot vid leverans.

Detta fel är den direkta orsaken till att de nu spricker och uppvisar de sprickor ni nu kan se."

Eller: "Vi har ytbehandlat trallbräderna efter era anvisningar. Dessa anvisningar var fel. Eftersom anvisningarna var fel har sprickbildningar uppstått som en direkt följd av era felaktiga anvisningar."

Det räcker alltså inte med att bara säga att trallbräder spricker. Det kan väl mycket väl hända, det är ju virke vi talar om. Det måste finnas ett logiskt samband mellan felen och just de sprickorna.

Om ni bedömer det som att det inte finns ett bevisat samband mellan fel och skada, då är ni inte heller skyldiga något.

Slutsats

Det behövs ett klart samband mellan en varas påstådda skada och åtgärder som påstås vara rekommenderade av oss. En kund kan inte heller bara säga "någon hos er rekommenderade detta". Kunden får tydligare ange vem som rekommenderat en viss behandling.

Naturligtvis har kunden sin lagstadgade rätt att hävda reklamation inom 3-års gränsen. Det vi belyser här är när kunden säger att vi rekommenderat en viss behandling eller montering av en vara och därefter reklamerat denna.