



Fråga till Sten Folkesson

Vad har vi för upplysningsplikt

Problemet

Vi har funderat på frågan om upplysningsplikt. Ganska ofta råkar man ut för att kunder kommer och säger "det sa du aldrig till mig" eller "det borde du upplyst mig om".

Hur långt sträcker sig upplysningsplikten? Hur mycket måste vi upplysa och informera kunden om vid ett köp? När det gäller beställningsvaror, då vi sitter ner med kunden, så kan vi förstå att det finns möjlighet att informera lite mer.

Men om en kund kommer och frågar om vi har gips för utomhusbruk och vi då hänvisar kunden till vårt lager där varorna kan hämtas? Denna produkt får endast sitta exponerad en viss tid innan man måste täcka den. Har vi skyldighet att upplysa kunden om detta? Har kunden någon skyldighet att söka denna information själv?

Detsamma kan gälla för underlagspapp som skyndsamt måste täckas med ex pannor, ytpapp eller plåt.

Var slutar vårt ansvar och våra skyldigheter att upplysa och informera kunden om produkten? I "lathunden" står det "Säljaren skall informera om produktens egenskaper eller användning, avseende sådant som kunden har anledning att räkna med att få upplysningar om".

Har kunden någon skyldighet att söka information om egenskaper eller användning av en vara? Hur mycket kan en kund räkna med att bli upplyst om?

I vissa fall kanske ingen träffar kunden utan denne åker bara och hämtar sin gips eller takpapp direkt på lagret.

Sten Folkessons svar

Detta är en intressant fråga som jag fått många gånger.

A. Vid en självbetjäning har ni ingen upplysningsplikt alls, förutom den information som måste finnas för varje produkt på förpackningarna eller information som finns i broschyrer.

B. Märker ni att en kund "uppenbart" köper fel vara, för det ändamål han talar om, måste ni avråda och inte bara låta det gå.

C. De flesta byggvaror, som bärande- och konstruktionsvirke, fönster/dörrar, cement och bruk skall man inte alls ge råd om hur man sätter upp eller använder. ARN (Allmänna Reklamationsnämnden) har avslagit klagomål från konsumenter på varor där det krävts fackmässiga kunskaper. Det är inte ok att vilka klantisar som helst ger sig på att bygga och sedan kommer och säger "att det sa ni inget om".

D. Upplysningsskyldigheten gäller enligt lag bara varningstexter och symboler av olika slag, som frätande, giftigt, etc.

E. Om ni däremot frivilligt hjälper kunden med råd och tips, så är ni bundna av att sådan information är korrekt och även kan bli föremål för reklamationer.

Slutsats

Vi är ett serviceföretag som skall hjälpa våra kunder med råd och tips. Däremot skall vi inte komma med förslag på sådant som vi inte behärskar. Bolla dessa frågor vidare till de som är utbildade i ämnet. Det är ingen skam att säga "att det behärskar inte jag"

Alla våra lagervaror skall ha godkända märkningar, det måste alla hjälpas åt att kontrollera.

