

Kategori B = Mindre allvarliga fel. Fel som inte inverkar på funktionen men som har märken synliga och störande, märken som kan iakttas med betraktelseavstånd av 3 meter utomhus och 1 meter inomhus, fel på instruktionen, informationen, monteringsanvisning eller skötselråd m.m. Skall hanteras individuellt med en kombination av omleverans och reparation. Restriktiv hantering av ersättningar och prisavdrag som lätt kan sättas fel.



## Goodwill-lösningar

Det finns inget stöd i vare sig konsumentköplagen eller i våra avtal att man kan lösa reklamationer med goodwill.

Jag får i stort sett påminnelser varje dag om sådana lösningar. Smaka på denna ifrån en av våra största kedjeföretag och från en som var chef på stället:

*"Vi har sålt fönster till en kund för 93.000 kr. Leverantören har totalt misskött reklamationen och därför har vi utbetalat 40.000 till kunden för sveda och värk. Vi har dessutom haft en låssmed på platsen till en kostnad av 6.300 kr: Sten, kan du ge mig en besked på hur mycket av detta vi kan kräva Leverantören på."*

Jag måste säga att sådana lösningar, där kunden krediteras 40.000 kr för sveda och värk, då måste kunden nära nog vara döende för att vara berättigad till det.

Först skall man (innan man fastställer och ger kunden något) ha uttömt alla möjligheter att få skadan täckt av den som förorsakat felet. "Den som gör fel skall betala för felet". Goodwill-lösningar hamnar grovt uppskattat till 90% på företagets egen resultaträkning längst ner på sista raden.

Kategori C = Obetydliga fel.

Vanligtvis skönhetsfel, färgskillnader, små obetydliga märken som ej är synliga på betraktelseavstånd av 3 m, eller är synliga men ej störande. Där det handlar om tycke och smak mer än om fysiska fel. Inga andra åtgärder än ett närmast obetydligt prisavdrag som ej får överstiga 10 % av köpesumman. Alltså ingen omleverans eller reparation. Det skall bedömas efter varans värde om den varit felfri och där både reparation eller omleverans skulle kosta långt mycket mer än de 10 % av varans värde (köpesumman).



## Slutsats

Försök göra en kategoribedömning av det anmälda felet, om du bedömer att det är ett obetydligt fel försök avstyra en reklamationshantering. Det kostar ganska mycket att dra igång hela apparaten, men är du tveksam så tveka inte att kontakta reklimationsansvarig.

## Fråga till Sten Folkesson

# Vågar man ge rekommendationer till kunder?

## Problemet

När ett fel uppstår hos en kund får man ofta höra att "jag har gjort precis så som ni gav mig råd om att göra". På frågan vem som gav rådet säger man ofta att "det minns jag inte" eller "det var någon hos er". I många fall rör det sig om väldigt stora kostnader för ett ursprungligt felval som vida överstiger materialkostnaden. Vågar vi råda våra kunder?

## Sten Folkessons svar

När ett fel uppstått och en konsument påstår att någon rekommenderat en vara/produkt, så krävs att kunden kan peka ut vem som sagt något och när. I annat fall krävs ett vittne. Bevisningen är viktig vid ett domslut.

En konsument kan, oavsett rekommendationer, inte hävda att denne är amatör och inte förstod bättre. Ett arbete skall alltid utföras på fackmannamässiga grunder, annars skall man låta bli, alternativt riskera att reklamationen inte godkänns.

## Slutsats

Vi kommer inte längre att rekommendera oljor eller lasyrer till trallgolv, beroende på oklarheter från tillverkare av kemiska produkter och trallbrädor. Dessutom är det nästan omöjligt att i efterhand konstatera om fukthalten i brädorna var rätt, när behandlingen gjordes. Däremot kommer vi att sälja dessa produkter, men då är det kundens eget val.

Fackmannamässigt utförande kan alltså krävas även av en konsument. Se till att konsumenten får behövliga anvisningar.

Svara inte på frågor du inte behärskar. Framför allt när en kund rycker dig i armen och säger "jag skall bara....." och du då bara lyssnar med ett öra på den ene kunden och ett på den andre.

Råd och rekommendationer skall man vara säker på och inte gissa. I annat fall lämna över till någon som behärskar ämnet eller be att få återkomma.