

GODE RÅD OM

Klagehåndtering

Læs i denne pjece om:

Indholdsfortegnelse

God klagehåndtering – vejen til loyale kunder	3
Kend købelovens regler om reklamation	3
Reklamation over tjenesteydelser	5
God klagehåndtering og tilfredse kunder	6
Ni gode råd om klagehåndtering	7
Hvis du vil vide mere/links	7

Gode råd om klagehåndtering

Reklamationer og utilfredse kunder kan koste dyrt. Denne pjece giver dig et hurtigt overblik over reglerne og giver en række gode råd til, hvordan du bedst muligt takler en klage.

God klagehåndtering – vejen til loyale kunder

Med sund fornuft og godt købmændskab løser du i langt de fleste tilfælde klagehåndteringen, men det er vigtigt at kende købelovens regler, så du kan behandle kunden korrekt. Fokus på at give kunden en god og korrekt behandling – hvad enten du kan imødekomme kundens ønske eller ej – er en vigtig del af en effektiv klagebehandling.

Undersøgelser viser, at den rigtige behandling af en utilfreds kunde faktisk skaber en mere tilfreds og loyal kunde. Kunders loyalitet over for en virksomhed kan altså stige efter en klagesag, hvis de har følt sig imødekomme, retfærdigt og kompetent behandlet. Omvendt fortæller utilfredse kunder om den dårlige oplevelse til venner, familie og andre, der gider lytte.

Kend købelovens regler om reklamation

For at kunne give en god klagebehandling er det nødvendigt at have et grundlæggende kendskab til købelovens regler om mangler, reklamationsfrister og forbrugers rettigheder, når noget er gået galt.

Mangelfuld vare

Kunden kan reklamere, hvis der er en mangel ved det købte produkt, og manglen var til stede på det tidspunkt, kunden fik varen. En mangel vil typisk være en fabriktions- eller materialefejl.

Kunden skal kunne bevise, at den pågældende vare er købt i butikken – normalt ved at fremvise kassebon.

2 års reklamationsret

Købeloven giver forbrugeren **2 års reklamationsret** for køb af både nye og brugte varer. Reklamationsretten betyder, at forbrugeren kan reklamere, hvis der er en mangel ved en vare, som han eller hun har købt, og at du skal tage stilling til eventuelle reklamationer.

Den 2-årige reklamationsret kan ikke fraviges over for en forbruger – heller ikke, selvom kunden er indforstået. Reklamationsretten kan derfor heller ikke fraviges for produkter, der sælges til ned-sat pris. I handelskøb (B2B) kan du derimod frit aftale en reklamationsfrist. Det er derfor vigtigt, at især virksomhedens indkøbere indtænker reklamationshåndtering, når de indgår aftaler med leverandører. Ellers risikerer du at skulle opfylde kundens krav, uden at kunne sende kravet videre til din leverandør.

Rimelig tid

Kunden skal reklamere over en mangelfuld vare inden for rimelig tid efter, at fejlen er opdaget. I

forbrugerkøb vil det altid være inden for rimelig tid, hvis kunden reklamerer inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget. I handelskøb (B2B) skal køber reklamere straks.

Hvem skal bevise, at varen er mangelfuld?

Køber og sælger skal hjælpes ad med at besvare to spørgsmål:

- Er der noget galt med varen?
- Skyldes dette en oprindelig fejl ved materiale eller konstruktion, eller lever varen ikke op til aftalen?

Kunden skal kunne vise, hvad der er galt med varen. Hvis det ikke kan lade sig gøre, fordi fejlen er periodisk, skal kunden beskrive, hvad fejlen består i, og hvornår den dukker op.

Forretningen skal behandle reklamationen ved at vurdere varen fagmæssigt. Dette kan f.eks. ske på forretningens værksted eller hos leverandøren – men stadig på forretningens ansvar.

Bevisspørgsmål opstår kun i de situationer, hvor det er vanskeligt at afgøre, om årsagen til en defekt var til stede på det tidspunkt, kunden fik varen. I denne vurdering indgår i første omgang de iagttagelser, du har gjort, f.eks. om trøjen ser ud til at være vasket forkert, eller om den bærbare har været tabt. De tekniske undersøgelser kan være med til at afgøre dette. Hvis det er umuligt at vurdere, hvad årsagen til en fejl er, men sund fornuft taler for, at det er usandsynligt, at fejlen kan skyldes andet end en fabrikationsfejl, bliver den sunde fornuft afgørende.

Hvis der herefter stadigvæk er omtrent lige meget, der taler for og imod, at der har været en oprindelig fejl, bliver det købelovens bevisregler, der afgør sagen.

Bevisbyrder er regler om, hvordan man afgør en sag, hvor der er tvivl om løsningen. Ved salg til forbrugere gælder tre forskellige bevisregler:

Formodningsreglen

Om forbrugerkøb siger loven, at der de første seks måneder er en formodning for, at konstaterede fejl er oprindelige. Det er op til dig at bevise, at fejlen ikke var til stede ved leveringen, f.eks. fordi den skyldes vold mod varen eller andre uheld.

Den almindelige reklamationsret

Når formodningsperioden på seks måneder er udløbet, har køberen bevisbyrden. Det betyder som nævnt ovenfor ikke, at man kan afvise reklamationen med den begrundelse, at køberen ikke selv kan bevise noget. Sælgeren skal gå aktivt og loyalt ind i en undersøgelse af varen. Du skal altså hjælpe ved at klarlægge årsagen til fejlen ved produktet.

Garantier

Garanti er ikke det samme som reklamationsret. En garanti stiller forbrugeren væsentlig bedre. Forbrugeren har kun fået garanti på varen, hvis du eller producenten særskilt har lovet dette ved købet. Ellers har forbrugeren kun 2 års reklamationsret efter loven.

Forskellen mellem garanti og reklamationsret ligger i bevisbyrden. Garantier lægger ansvaret på garantigiver, indtil det modsatte er bevist. Det vil sige, at fejlen er sælgers ansvar, og at sælger kun

slipper for at reparere eller bytte, hvis det kan bevises, at garantien ikke gælder. F.eks. pga. vold eller forkert brug eller andre garantifritagelsesgrunde, som står i garantibeviset.

Varen er mangelfuld – hvad så?

Hvis en vare er mangelfuld, og kunden har reklameret rettidigt, er der ifølge købeloven forskellige muligheder for at løse problemet.

- Du kan reparere varen
- Du kan ombytte varen
- Du kan give et afslag i købsprisen
- Du kan give kunden pengene retur (ophæve købet).

Kunden kan som udgangspunkt vælge én af ovenstående fire muligheder. Hvis kunden kræver afslag eller ophævelse af købet, har du dog mulighed for at afvise dette, hvis du i stedet tilbyder reparation eller ombytning.

Hvis den løsning kunden vælger (reparation eller ombytning) er uforholdsmæssig dyr, har du mulighed for at afvise kundens valg. Hvis en ombytning vil være uforholdsmæssig dyr, kan du altså vælge at reparere varen i stedet.

Husk, at reparation eller ombytning altid skal ske inden for **rimelig tid, uden udgift for kunden og uden væsentlig ulempe for kunden.**

Hvis du vælger at ombytte varen til en ny, skal den nye vare være magen til den gamle. Vær opmærksom på, at der løber en ny 2-årig reklamationsfrist fra ombytningsdagen.

Reklamation over tjenesteydelser

Hvis du har solgt en tjenesteydelse, gælder der ikke, som for varer, lovregler for køberens mulighed for at reklamere.

Retspraksis følger i vidt omfang købelovens principper, når det skal vurderes, om en tjenesteydelse er mangelfuld. F.eks. er en ydelse mangelfuld:

- Hvis ydelsen ikke svarer til den betegnelse, den er solgt under.
- Hvis tjenesteydelse ikke er udført fagligt forsvarligt.
- Hvis du ved salget har undladt oplysninger, som har betydning for kundens valg, f.eks. at du ikke har taget forbehold for, at det forventede resultat kunne opnås, eller at du ved et håndværksarbejde ikke har advaret om, at selv et forsvarligt udført arbejde medfører risiko for at reparationsgenstanden ødelægges.
- Hvis du har givet urigtige eller vildledende oplysninger.

Hvis tjenesteydelsen er mangelfuld, og kunden har reklameret rettidigt, kan kunden kræve, at du afhjælper manglen. Du har altså afhjælpningspligt. Du kan dog afslå, hvis det vil være uforholdsmæssigt dyrt, eller vil påføre dig væsentlig ulempe at afhjælpe. Tilsvarende har du også afhjælpningsret. Det betyder, at du selv har ret til at tilbyde afhjælpning, og kunden kan derfor ikke gøre andre krav gældende, hvis du tilbyder afhjælpning.

Afhjælpning skal altid ske inden for **rimelig tid, uden udgift for kunden og uden væsentlig ulempe for kunden.**

Hvis de er tale om en værdiforringende mangel, kan køber desuden kræve et forholdsmæssigt afslag af prisen.

God klagehåndtering og tilfredse kunder

Når en kunde klager over en vare, er det vigtigt, at kunden oplever at blive godt behandlet – uanset om kunden får ret eller ej. Det er derfor vigtigt, at butikken har retningslinjer for, hvad der skal ske, når der kommer en kunde for at klage.

Hvem tager sig af klager? Har vi nedskrevne retningslinjer for klagehåndtering? Hvor lang tid må en reparation vare? Tilbyder vi låneprodukter? Hvor kan personalet finde information, hvis de er i tvivl?

Varekendskab

God reklamationshåndtering kræver, at medarbejderne i butikken kender købelovens regler, men også at de har så godt et varekendskab, at de kan bedømme, om en fejl ved varen er en oprindelig mangel. Sørg derfor for, at kun medarbejdere med de rette kompetencer tager stilling til reklamationer. Udpeg f.eks. en medarbejder, som er ansvarlig for reklamationer.

Forventningsafstemning

Giv et realistisk billede af, hvad kunden kan forvente, og sørg for at du ved, hvad du kan tilbyde. Husk f.eks. altid at oplyse om, hvor lang tid du forventer, at en reparation eller ombytning vil tage. Hvis produktet skal sendes ind til nærmere undersøgelse for at afklare, om der er tale om en oprindelig mangel, skal kunden altid oplyses både mundtligt og skriftligt om et eventuelt undersøgelsesgebyr.

Fremadrettet indsats

Det er ikke muligt at undgå klager fuldstændigt, men hvis I fokuserer på at give kunden en god behandling og systematiserer klagehåndteringen, vil kundeklager kunne skabe værdi for butikken fremadrettet. Hvis du lytter til kunden, er interesseret i kundens situation, holder dig til sagen og undgår at blive personlig, vil kunden have en opfattelse af at blive taget alvorligt. Dette kan være med til at skabe loyale kunder – også i de tilfælde, hvor kunden ikke får ret.

Tilfredse kunder er naturligvis at foretrække, men kundeklager kan give dig vigtig viden, hvis de håndteres rigtigt. En reklamation kan f.eks. bibringe viden om fejl ved et bestemt produkt, som du kan anvende næste gang, du får en lignende klage, så du kan håndtere den endnu bedre og hurtigere. Det kan derfor betale sig at arbejde systematisk med klagehåndtering.

Forbrugerklager og medieomtale

Den dårligt håndterede reklamation kan placere din virksomhed i kritiske forbrugermedier. Risikoen kan begrænses, men aldrig fjernes helt. Det kan risikoen for klager til Forbrugerklagenævnet heller ikke, men du kan begrænse risikoen ved at have en god systematisk dokumentation for din reklamationshåndtering, dvs. gode notater på følgesedler mv. og fotodokumentation af fysiske skader ved indlevering mv.

Ni gode råd om klagehåndtering

God klagehåndtering handler altså både om at behandle kunden godt her og nu, men også om at lære af eventuelle klager fremadrettet.

- Ansvaret for god klagehåndtering skal ligge hos ledelsen.
- Lav enkle og gennemskuelige retningslinjer for klagehåndtering, så de ansatte ved, hvad de kan tilbyde.
- Hold fokus på sagen og undgå at blive personlig.
- Lyt til kunden og vær interesseret i kundens situation.
- Undskyld over for kunden på en ærlig og ordentlig måde.
- Uddan personalet i at modtage og behandle klager på ordentlig vis.
- Medarbejdere med direkte kundekontakt skal i videst muligt omfang kunne tage selvstændige beslutninger, så kunden oplever en hurtig og ubesværet løsning med kontakt til så få medarbejdere som muligt.
- Oparbejd en positiv kultur omkring kundeklager i hele virksomheden og drøft evt. særligt komplicerede sager på personalemøder.
- Brug klagerne som udgangspunkt til at udvikle virksomheden.

Hvis du vil vide mere/links

- E-læringsværktøj om købeloven: www.uddannelsesfonden.dk
- www.velkommentilmarkedet.dk
- Læs mere om konflikthåndtering i pjecen: Trap ned – lær at takle konflikter.
- Find gode råd om konflikthåndtering på www.trapned.dk

DANSK ERHVERV

Dansk Erhverv

Børsen

1217 København K

Telefon 3374 6000

Fax 3374 6080

Info@danskerhverv.dk

www.danskerhverv.dk

Registrerede

FRR

FRR

Foreningen Registrerede

Revisorer

Åmarksvej 1

2650 Hvidovre

Telefon 3634 4422

Fax 3634 4444

www.frr.dk

NÅR KUNDEN HAR ET KRAV

