Reklamationssager og deres løsninger

Af Lars Askholm, Pyntegrøntsektionen

Hvert år involveres Pyntegrøntsektionen i ca. 40 reklamationssager vedrørende handel med juletræer og klippegrønt. At det formodentlig "kun" er toppen af isbjerget, vi bliver engageret i, understreger problemets omfang.
Samtidig er det vort indtryk, at en del reklamationssager kan elimineres på et tidligt tidspunkt, såfremt man følger Købelovens paragraffer og den normale handels kutyme i branchen.
Denne artikel omhandler en del af de områder, der reklameres over hvert år.
Der er lagt vægt på de reklamationer, der opstår i forbindelse med handlens afvikling. Derfor vil sager, opstået inden fældning eller klipning, ikke blive behandlet i denne artikel.
Pyntegrøntsektionen udarbejdede for et par år siden et hæfte, "Retslige forhold vedr. salg af juletræer og pyntegrønt", som beskriver handelskutyme og retslige regler. Der henvises i øvrigt til dette hæfte, som kan erhverves ved henvendelse i sekretariatet.

Nåletab på NGR-træer hører heldigvis til sjældenhederne.

Betingelser for berettiget reklamation.

Mangel:

Købeloven opstiller en række betingelser, for at en reklamation kan betegnes som berettiget. Den vigtigste er naturligvis, at købsgenstanden skal lide af en mangel. Når produktet lider af en mangel ses det i forhold til det, køberen måtte forvente at modtage på baggrund af handelen. Typisk opstår der mangler i forhold til mængde, kvalitet og oparbejdning.
Hvis man følger lovens bogstav, kunne man reklamere enhver uoverensstemmelse mellem det aftalte og det leverede, uanset omfanget. I praksis er det dog kutyme i branchen, at uvæsentlige uoverensstemmelser handles af, samt at der anlægges rimelighedsbetragtninger i forbindelse med reklamationer. Det er kutyme at reklamationen bør angå mindst 5 % af læsset, når det drejer sig om mangler i forhold til kvalitet og oparbejdning. Tællefejl derimod er altid væsentlige, men det er ligeledes praksis, at mangoer på mellem 5 til 10 træer, eller 15 til 20 bundter klippegrønt pr. læs forbliver upåtalt. Dette er vel at mærke, når det drejer sig om enkelttilfælde. Ved gentagende fejl af denne karakter, anses enhver tællefejl som væsentlig.

Rettidig reklamation:

Købeloven siger ligeledes, at for at køber kan påberåbe sig en mangel, skal der reklameres rettidigt. Derved forstås, at der skal reklameres straks, når manglen er eller burde være kommet til køberens kendskab, og indenfor de frister, man måtte have aftalt indbyrdes.
Hvornår køber burde have opdaget en mangel afhænger af, hvilken type mangel, der er tale om. Hvis det er en skjult fejl, som nåletab kan være, skal den naturligvis først træde frem.
Hvis det derimod er en synlig fejl, skal den reklameres hurtigst muligt efter det tidspunkt, hvor køber eller dennes kunde har eller burde have opdaget fejlen.
På den af Pyntegrøntsektionen udarbejdede blanket, "Handelsaftale", fastsættes begrebet rettidigt til maksimalt 48 timer efter aflæsningen, og mens varen er i Danmark. I praksis er denne regel vanskelig at efterleve, da de læssede varer oftest sendes direkte videre til køberens kunde, og reglen er derfor under ændring. Dette må siges at være rimeligt, da det f.eks. forventes at producenten leverer juletræerne i snor eller net. Ved mangler ved kvaliteten kan det være umuligt at se disse fejl før træerne tages ud af emballagen. Derfor er det ofte rimeligt at se bort fra reglen om, at varerne skal befinde sig på dansk grund.
Tilsvarende er der markeder, f.eks. det engelske, hvortil transporttiden er længere end 48 timer. Også her må man anlægge et rimelighedskriterium, således at køber eller dennes kunde har mulighed for at identificere fejlen efter aflæsning.
Derfor har der udviklet sig en kutyme i branchen, som tillader maksimalt 3 døgns transport og 2 døgns reaktionstid, så den samlede tid, der må gå fra læsningens ophør til reklamationen indløber er 5 døgn.
Reaktionstiden er under alle omstændigheder højest 2 døgn. Det betyder, at selvom transporttiden er kortere end 3 døgn, har man stadig kun 48 timer fra aflæsningen til at reklamere. Såfremt transporttiden er længere end 3 døgn kan man ikke påberåbe sig ret til 2 fulde døgns reaktionstid, da den samlede tid, der må gå fra læsningens afslutning til reklamationen maksimalt må være på 5 døgn.
Såfremt reklamationen fremsendes senere end beskrevet, har producenten ret til at afvise den, med begrundelse i, at den ikke er kommet rettidigt.

Identifikation af salgsgenstanden.

Som en konsekvens af, at reklamationerne ikke længere skal falde inden varen forlader landets grænser, er det blevet endnu mere vigtigt, at ens egne varer kan identificeres. For klippegrønts vedkommende er dette ganske simpelt, såfremt man anvender Pyntegrøntsektionens etiketteringssystem. På etiketterne påtrykkes leverandørens producentnummer, som gør at de reklamerede bundter kan spores tilbage til den rette.

Dette er en stor fordel for hele branchen. Hvert år hører vi om producenter, der er blevet præsenteret for reklamationer på deres varer. Det viser sig så, at varerne enten ikke er etiketterede, eller at der sidder en anden producents etiketter på. Derved undgår den producent, som anvender etiketteringssystemet, at erstatte en reklameret vare, som han ikke har leveret. Se i øvrigt Keld Vellings artikel om dette emne andetsteds i bladet.

For juletræernes vedkommende er der endnu ikke lavet et officielt etiketteringssystem, som kan gøre produkterne direkte genkendelige. Derfor foretager en række producenter og grossister deres egen form for mærkning. Typisk mærkes der med etiketter med løbenumre, eller i form af farvekoder på rodenden af træerne.

På juletræsområdet møder vi årligt reklamationer af juletræer, hvor f.eks. der er problemer med højden. Som dokumentation har grossisten eller dennes kunde taget nogle billeder af en mand med et træ i den ene hånd og en målepind i den anden. Denne form for dokumentation er ofte ganske uanvendelig, idet den ikke beviser, at træet reelt kommer fra den pågældende producent. Med mindre man har stor tillid til køber og dennes kunde, vil det ofte være nødvendigt besigtige træerne, inden det kan fastslås, om træerne faktisk har været ens egne. Dette kan ofte undgås såfremt varerne er ordentligt mærkede.

Besigtigelse før levering:

Købeloven indeholder en til tider overset paragraf vedrørende besigtigelse af købsgenstanden inden levering. I praksis går paragraffen ud på, at såfremt sælger opfordrer køber til at være repræsenteret ved læsning, gerne skriftligt, kan køber ikke senere påberåbe sig synlige fejl eller mangler ved partiet. Det er underordnet, om køber møder op ved læsningen eller ej. Hvis han ikke kommer, har han principielt givet sin stiltiende accept af partiet.

Man kan så diskutere, hvad der kan opdages ved en sådan inspektion. Nåletab som opstår et stykke tid efter læsning og levering kan stadig reklameres, selvom køber har været til stede ved læsningen.

Vanskeligere forholder det sig med fejl på træer, der er nettet. Det kan f.eks. være umuligt at identificere fejl eller mangler, som degraderer træerne fra prima til sekunda-sorteringen. Som eksempel kan nævnes manglende grene i en grenkrans, eller i visse tilfælde manglende topskud. Når træerne er nettede og grenene er foldet op langs stammen, kan det være svært at finde disse fejl. Muligheden for at lade køberen besigtige træerne inden fældningen kan så tages i anvendelse. Hvis køberen selv har mærket træerne eller godkendt træerne på rod, vil han heller ikke kunne reklamere efterfølgende over de nævnte ting.

Ved kontrol af klippegrøntbundters kvalitet vil det være muligt at udtage stikprøver inden læsning. Derved kan det kontrolleres, om bundterne er korrekt sorterede og etiketterede, om oparbejdningen er korrekt udført, og om grenene og bundterne ellers lever op til den forventede standard. Derved kan man eliminere megen uenighed inden varen leveres.

Ved kontrol af oparbejdningen af juletræer vil køberen ofte kunne finde de træer, der er fejlagtigt oparbejdet ved en besigtigelse inden læsningen. Tilfælde som rodhalsfortykkelse på stabben, manglende eller for kort stab, uoverensstemmelser mellem de bestilte og de faktiske højdegrupper og lignende, er som regel kontrollerbare faktorer, selvom træerne er nettede.

Pyntegrøntsektionen bliver ofte rådspurgt i forbindelse med reklamationssager om manglende eller forkert oparbejdning. Såfremt køber har godkendt træerne ved læsning, anbefaler vi som hovedregel at afvise reklamationen med baggrund i den omtalte paragraf i Købeloven.

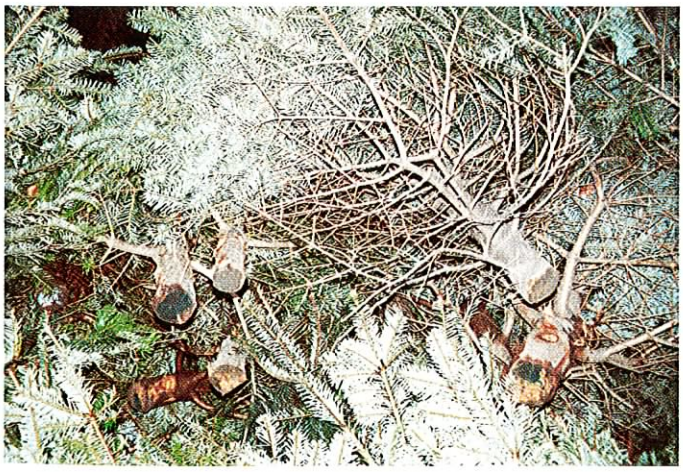
Endelig vil man også kunne kontrollere den sidste parameter, som ofte reklameres, nemlig stykantallet. Hvis både køber og sælger er repræsenteret ved læsning, er det muligt at tælle antallet af klippegrøntbundter eller juletræer, der passerer lastbilens sider.

Eksempler på reklamationssager og deres løsning.

Som tidligere nævnt forekommer der oftest reklamationer i forhold til mangler ved varerne indenfor områderne mængde, kvalitet og oparbejdning. Også indenfor disse områder er der etableret handelskutymer, som har betydning ved afgørelser i de konkrete sager. I det følgende vil nogle typiske eksempler og deres løsning blive beskrevet. Eksemplerne refererer ikke til nogen bestemt sag, men bygger på vore erfaringer fra konkrete sager.

Reklamationer om nåletab på NGR-træer:

Ved reklamationer om tab af nåle fra



Modelfoto. Identifikation af den leverede vare er vigtig i reklamationssager. Derfor anvender producenterne flere forskellige mærkningssystemer.

NGR-træer, er der en række forhold, der må afklares, inden man kan vurdere, om reklamationen er berettiget.
For det første er fældetidspunktet af afgørende betydning, idet producentens nåletabsgaranti kun dækker ved fældning efter 15. november. Hvis køberen har forlangt at få træerne fældet før 15.11., eller forlanger at få leveret så tidligt, at det ikke er muligt at fælde efter 15.11., bortfalder nåletabsgarantien. Tilsvarende gælder, såfremt kunden selv har forestået fældningen, og dette er sket før denne dato. Hvis træerne derimod er fældet fra den 15.11. og fremefter, så dækker garantien, med mindre træerne har været ukorrekt behandlet under transporten og på leveringsstedet.
Det andet forhold der skal kontrolleres er transporttiden. Som tidligere nævnt, er der en begrænsning på transporttiden i forhold til berettigede reklamationer, svarende til 3 døgn. Der er således etableret en kutyme i branchen, der siger, at træerne højest må opholde sig på en lastbils lad i 3 døgn, såfremt nåletabsgarantien skal bevares. Der måles fra læsningens afslutning til aflæsningens ophør. Årsagen til denne regels eksistens er, at der forventes at opstå temperaturstigninger som følge af begyndende forrådnelse i læsset, hvis træerne ligger sammenpresset længere tid end 3 døgn på lastbilens lad.
Tilsvarende skal træerne opbevares korrekt hos modtageren. Det vil i praksis sige koldt og fugtigt. Det er normalt heller ikke noget problem, da de fleste lagre træerne udendørs. Lagres de derimod i en opvarmet hal eller lignende kan producenten selvsagt ikke stå inde for nåletab.
Endelig skal reklamationen som regel have et vist omfang. Som tommelfingerregel skal nåletabet mindst omfatte 5 % af det samlede parti, og det skal dreje sig om primatræer. Ved sekundatræer skal nåletabet være træets 4. betydende fejl, idet træet derved omklassificeres til usalgbart.
Nålene, der tabes, skal være grønne, og nåletabet skal være af et sådant omfang, at nålene fra et enkelt træ på ca. 1,90 meters højde dækker et areal på 20 x 20 cm. Der er tale om et enkelt lag nåle, uden at man kan se nævneværdige dele af underlaget.
Såfremt der er tegn på nåletab, selvom træet ikke mister nåle ved besigtigelsen, må man vurdere, om nålene er tabt for nylig, f.eks. i forbindelse med transport. Typisk vil ar på grenene, hvor nålene tidligere har siddet, blive gradvist mørkere, jo længere tid, der er gået siden nålene faldt af. Man må således vurdere, om nåletabet allerede er forekommet inden læsningen, eller om det er opstået efterfølgende. Det har betydning, såfremt køberen har godkendt træerne på rod eller ved læsning.
Hvis der konstateres frisk nåletab på 30 % af grenene eller hvis der er et samlet tab på sammenlagt 40 cm nålefri kviste i de 3 øverste grenkranse, berettiger det en reklamation. Det skal dog nævnes, at nålefri kvistlængde på under 2 cm ikke tælles med i den sidst nævnte opgørelse.
Såfremt fældetidspunkt, transporttiden, opbevaringen og omfanget af nåletabet er som beskrevet, vil der være mulighed for en berettiget reklamation. Såfremt blot en af disse faktorer ikke opfylder de nævnte krav, må reklamationen afvises.

Reklamationer om oparbejdning.

Reklamationer om oparbejdningen falder som regel indenfor salget af juletræer. Som det tidligere er nævnt er de typiske sager indenfor træernes højde og stab.
Hvis en reklamation skal kunne accepteres, skal de førnævnte forudsætninger om rettidig reklamation, identifikation, forhold om tidligere accept, reklamation af mindst 5 % af partiet, m.v. afklares. Hvis en eller flere af forholdene ikke er i overensstemmelse med reglerne, kan reklamationen afvises.
Problemerne med træernes højde opstår som regel, hvor der er handlet i smalle højdeintervaller. Et godt eksempel er, at mange engelske aftagere ønsker at handle i fod - svarende til ca. 30 cm.'s spænd. Når fældningen foregår, er det næsten umuligt at ramme disse små intervaller i det styktal, som man kontraktligt er forpligtet til. Derfor anbefaler Pyntegrøntsektionen altid at handle i større intervaller.
Såfremt der er indgået kontrakt i mindre højdeintervaller, og den reklamerede mængde træer overskrider de førnævnte 5 til 10 %, vil kunden kunne indgive en berettiget reklamation. Denne reklamation kan have flere former. For det første kan der være uoverensstemmelser mellem fordelingen af træer i de højdegrupper, der er handlet. F.eks. kan der være flere træer i højdegruppen 1,65 til 1,85 m., og tilsvarende færre i gruppen 1,85 til 2,05 m.. Dette er dog sjældent et problem, og uoverensstemmelser af denne kategori handles som regel af i mindelighed. Derimod opstår der gerne problemer, såfremt der er for mange træer udenfor det spænd, der er aftalt. Hvis der handles i intervaller mellem 1,65 m. og 2,20 m., og der i partiet er uforholdsmæssigt mange træer under 1,65 m. og/eller over 2,20 m. kommer man kun sjældent overens uden kompensation eller erstatningsleverancer.
I relation til reklamationssager om manglende eller mangelfuld stab, er kundens accept af træerne, beset på rod, ofte en hjælp. I visse kulturer er det ikke muligt at oparbejde en stab på 10 % af træet, hvis træet skal opretholde sin højde og kvalitetssortering. Nederste grenkrans er så tæt ved jorden, at man kun kan lave stab ved at fjerne den. Derved kan man komme i den situation, at træet ikke kan opfylde primasorteringens krav om antallet af grenkranse i bestemte højdegrupper. Såfremt kunden har set kulturen inden fældning, har han haft mulighed for at gøre indvendinger, og kan derfor ikke efterfølgende reklamere.
I nogle tilfælde har kunden reklameret et parti for manglende stab, trods tidligere godkendelse af træerne på rod. Uenigheden har så drejet sig om, hvorvidt det var muligt at lave stab eller ej.
En neutral opmand vil kunne besigtige kulturen, hvor træerne stod for at se, om der er afskårne rester fra fældningen, eller om træerne kunne have været fældet tættere ved jorden.
Problemet kan dog helt løses ved at foretage stabklipning inden salget. Derved kan kunden præcist se, hvad han køber.
For klippegrøntets vedkommende har de fleste lært at klippe efter 3. grenkryds, og der opstår kun sjældent reklamationer i den forbindelse.

Reklamationer om kvalitet.

Hvert år kommer der en del reklamationer om kvaliteten af de leverede varer. I lighed med de øvrige sager, skal reklamationen indgives rettidigt, varen skal være tilstede og identificerbar hos kunden eller dennes kunde, reklamationen skal have et vist omfang, og man skal være opmærksom på, om kunden tidligere har godkendt partiet.
Disse reklamationer opstår som regel i forbindelse med dårlige eller upræcise formuleringer af kontrakten. Et typisk eksempel er, at klippegrønt sælges efter den gamle sortering IV. Denne sortering indeholder som bekendt de nye sorteringer Grønne og Blå mellemgrene, samt Grønne ungdomsgrene. Hvis grossistens kunde forventer at modtage Blå mellemgrene, men modtager Grønne ungdomsgrene, vil der uvægerligt opstå problemer.
Tilsvarende gælder for juletræer. I reklamationssagerne er der sjældent præcise kvalitetsbetegnelser på kontrakten, hvis der i det hele taget er nogen. Betegnelser som "gode", "flotte" eller "regelmæssige" Nordmannsgraner er alt for upræcise, især fordi der eksisterer et sorteringssystem og varebetegnelser, som præcist beskriver varerne.
I sådanne sager er prisen ofte retningsgivende for, hvad der kan forventes af produkterne. Hvis f.eks. træerne er købt til sekundapris, må man antage, at det drejer sig om sekundakvalitet.

Tilsvarende må kunden forvente at modtage klippegrønt i den sortering, prisen afspejler, med mindre andet er aftalt.
Det skal dog understreges, at præcise varebetegnelser altid er at foretrække.
I forbindelse med klippegrøntpartier kan der også opstå reklamationer i forhold til bundternes sortering. Enten stemmer en eventuel mærkning ikke overens med det faktiske indhold af bundtet, eller også er bundterne for dårligt sorterede.
Disse sager kan i nogen grad henføres til indførelsen af systemet med 6 Nobilis- og 3 Nordmannsgransorteringer. Jo mere udbredt systemet bliver, jo større krav stilles der til mandskabet, som klipper og sorterer varerne. Hvis mandskabet ikke er ordentligt uddannet eller ikke er omhyggelige nok, kan disse sager nemt opstå.
Sagerne kan som regel undgås ved at opfordre kunden til at besigtige partiet inden læsning. Hvis klippegrøntbundterne ikke er mærkede eller sorteret korrekt, vil man kunne se det allerede før læsningen. Derved kan kunden reklamere inden varerne leveres til køberens kunde, og eventuelle unøjagtigheder vil kunne korrigeres.
Pyntegrøntsektionen forsøger at imødekomme denne form for sager ved at afholde sorteringsmøder for klippegrønt og juletræer i efteråret.
For juletræernes vedkommende reklameres der oftest over træer, som ved købet forventes at være af primakvalitet. Reklamationerne falder indenfor alle de krav, sorteringsvejledningen opstiller for et primatræ, men oftest kommer der reklamationer på træernes regelmæssighed. Det kan typisk være manglende grene i enkelte grenkranse, for få grenkranse i forhold til højden, eller manglende topskud og skæve stammer. Dertil kommer et vist antal sager med misfarvede nåle. Disse sager kan som regel afvises, såfremt kunden har besigtiget træerne inden fældning.
Ellers løses problemerne gerne ved, at kunden får nedslag i prisen, sådan at der er overensstemmelse mellem pris og kvalitet.

Reklamationer om mængder.

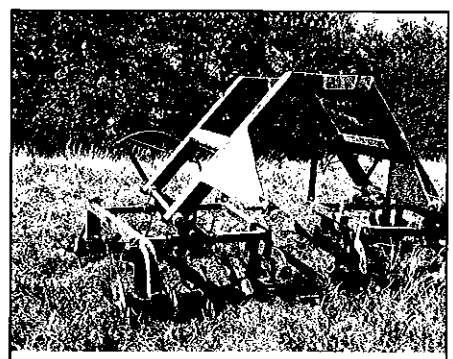
De forudgående betingelser for accept af reklamationer vedrørende mængder er som ved de andre reklamationsformer, hvorfor de ikke skal gentages her.
Det er altid vanskeligt at skulle bevise, at der er leveret i de mængder, der er aftalt, når lastbilen har forladt læssepladsen. Derfor er det vigtigt at sikre sig, at kunden skriftligt tilbydes at være tilstede ved læsningen. Det bedste vil naturligvis være, at kunden også møder op. Derved har både producenten og grossisten mulighed for at konstatere de faktiske mængder, og berettigede reklamationer på dette område vil være udelukket.

Pyntegrøntsektionen som neutrale opmænd.

Når Pyntegrøntsektionen inddrages i reklamationssager af forskellig art, sker det enten som rådgivere for en af parterne, eller som neutrale opmænd, valgt af alle parterne i sagen.
En væsentlig del af rådgivningen foregår telefonisk, men det hænder også, at man ønsker den reklamerede del af partiet besigtiget.
Når Pyntegrøntsektionen inddrages i en reklamationssag, undersøges forholdet først med hensyn til de lovformelige krav og overholdelsen af handelskutymen.
Der undersøges således, om reklamationen er kommet rettidigt, om transporttiden er indenfor det tilladte, om varen tidligere er godkendt som beset, og om der i øvrigt synes at være rimelighed i reklamationen. Derved sorteres langt den største del af sagerne fra. Der er naturligvis en række sager hvert år, hvor reklamationen ikke kan afgøres på disse "tekniske" detaljer.
Hvis reklamationen ikke umiddelbart kan afvises eller godkendes, vil der ofte være behov for at besigtige det reklamerede parti.
Inden en eventuel afrejse sikres, at partiet er samlet et sted, hvor reklamationen kan efterprøves. Det reklamerede parti skal desuden kunne identificeres entydigt. Desuden sikres det, at reklamationen kvantificeres fra kundens side, så afgørelsen kan træffes på samme besigtigelsesrejse.
Når disse ting ligger fast, og reklamationen har et sådan omfang, at den kan bære omkostningerne ved en besigtigelse, foretages rejsen.
I det reklamerede parti foretages en tilfældig udvælgelse af mindst 10 % af partiet, idet det antages, at den udvalgte del er repræsentativ for hele det reklamerede parti. Disse træer eller klippegrøntbundter vurderes enkeltvis, og relateres til reklamationen. Vurderingen udmøntes sig i en rapport, som de involverede parter får. På baggrund af rapporten beregnes den erstatning eller kompensation, producenten må yde overfor sin kunde i tilfælde af, at reklamationen er berettiget.

Hvordan undgås reklamationer?

Reklamationer vil næppe kunne elimineres helt, da der er så mange forskellige forhold, der spiller ind i løbet af en sæson. Desværre er reklamationerne med til at gøre afviklingen af sæsonen besværlig. Derimod kan den enkelte aktør gøre en del for at mindske antallet af reklamationer, samt at minimere problemerne i forbindelse med dem, der ikke kan elimineres på forhånd.
Når det drejer sig om at forebygge reklamationerne er det vigtigt at have skriftlige aftaler, der præcist beskriver det, der er aftalt. Det gælder i forhold til produktets kvalitet og sortering, mængde, priser, leverings- og betalingsbetingelser, o.s.v..
Desuden er det klogt at opfordre kunden til at besigtige varerne inden læsning. For juletræernes vedkommende vil en yderligere besigtigelse og accept af træerne inden fældning være at foretrække. For klippegrøntets vedkommende vil en besigtigelse af partiet så hurtigt som muligt være at foretrække. I begge tilfælde vil eventuelle uoverensstemmelser kunne afklares inden partiet sendes over landets grænser.
Såfremt man opdager, at man af den ene eller anden grund ikke kan opfylde de kontraktlige forpligtigelser, der er indgået, er det altid en god ide at give sin kunde skriftligt besked så hurtigt som muligt.
Endelig er det under alle omstændigheder en fordel at mærke sine produkter, så de er genkendelige.
Når det drejer sig om at klare de reklamationer, der så opstår på trods af forebyggende initiativer, vil det ofte være en fordel at henholde sig til de regler og kutymer, der tidligere i artiklen er beskrevet. Dog vil det altid være godt at vurdere ud fra en rimelighedsbetragtning. Selvom man kan få ret ved at støtte sig til lovens bogstav er det ikke altid det klogeste.



LOFT SPADERULLEHARVE
til mekanisk renholdelse af "nykulturer".
Pris: fra kr. 25.000,- excl. moms.
Indhent yderligere oplysninger hos:

LOFT
MASKINKOMPAGNI ApS
Varde Landevej 26 - DK 7200 Grindsted
Telefon 75 32 01 44 - Telefax 75 32 30 34