

**SKOBRANCHEN.DK'S
REKLAMATIONSKODEKS OG
VEJLEDNING TIL HÅNDTERING
AF REKLAMATIONER**



DEN JURIDISKE DEL

KUNDENS RETTIGHEDER OG PLIGTER

KUNDENS RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSER, DER FØLGER AF KØBELOVEN OG FORBRUGERAFTALELOVEN

- Reklamationsretten side 6
 - ✓ Mangler side 7
 - ✓ Afhjælpning side 7
 - ✓ Ombytning side 8
 - ✓ Afslag i prisen side 8
 - ✓ Få pengene tilbage – ophæve købet side 8
 - ✓ Sælgers mulighed for at få indflydelse på kundens valg side 9
 - ✓ Kundens forpligtelser side 10
 - ✓ Bevisbyrde side 10
 - Formodningsreglen
 - Kundens bevisbyrde
 - Er varen ikke som aftalt
 - Er fejlen dækket af købeloven
 - Er fejlen dækket af en garanti
 - ✓ Reklamationsret efter 2 år side 12
 - Ny reklamationsret ved ombytning
- Fortrydelsesret ved køb på nettet side 12

VALGFRIE RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSER

- Returret og bytteret side 13

DEN PRAKTISKE DEL

VEJLEDNING TIL BEHANDLING AF REKLAMATIONER

VEJLEDNING TIL AT AFGØRE REKLAMATIONER

- Reklamationer der ofte er berettigede side 14
- Reklamationer der normalt kan afvises side 15
- Traditionelle klager side 16
- Kundens ansvar side 16
- Reparationer side 17
- Sparesåler side 17
- Ansvar for produkter side 17
- Sikkerhedsmæssige problemer side 17
- At lave sko side 18
- Hvordan sikrer man sig side 19
- Instruktioner og advarsler side 19
- Opsummering side 19
- Generelle krav fra kunder og detailhandelen til producenten side 19

EKSEMPLER PÅ REKLAMATIONER

- Fodtøj, som er skyld i skader, ubehageligheder og allergi side 20
 - ✓ Produktions- eller produktfejl
 - ✓ Dårlig pasform
 - ✓ Allergi
 - ✓ Et godt råd
- Løse, ødelagte eller knækkede hæle side 21

- ✓ Design af hæle og materialer
- ✓ Dårlig fastgørelse af hæle

- Hælflikker – nedslidte eller tabte hælflikker side 23
 - ✓ Dårligt materialevalg
 - ✓ Dårlig sammensætning

- Fejl på indvendige komponenter side 24
 - ✓ Knækkede tåkapper
 - ✓ Revnede og knækkede formaterialer
 - ✓ Løse/rynkede dæksåler
 - ✓ Nedbrydning af bindsål

- Vådt fodtøj side 26
 - ✓ Kundens forventninger er for høje
 - ✓ Fejl i materialer eller konstruktion

- Fæstninger og lukninger side 26
 - ✓ Dårlig fastgørelse
 - ✓ Dårlig kvalitet af spænder og snøringer
 - ✓ Defekt grundet for stor belastning

- Skader i finish side 27
 - ✓ Dårlig finish
 - ✓ Slitage

- Huller, revner, syninger og skind, der er skredet side 29
 - ✓ For kort eller for smal pasform
 - ✓ Dårlige syninger
 - ✓ Dårlige materialer
 - ✓ Fugt

- Pletter, misfarvning og finish som krakelerer side 32
 - ✓ Afsmitning
 - ✓ Transpiration
 - ✓ Vand og saltrander
 - ✓ Spild af væske

- Asymmetri og mistet facon side 35

- ✓ Dårlige materialer og komponenter
- ✓ Fejl ved produktion
- ✓ Misbrug
- Løse snipper og sål side 38
 - ✓ Fejl ved syninger
 - ✓ Dårligt fastgjorte slidsåler
- Lokaliseret slitage, revner og skader fra varme på såler side 40
 - ✓ Hydrolyse
 - ✓ Skader fra varme
 - ✓ Dårlige sål-materialer
 - ✓ Slitager ved forkert brug

DEN JURIDISKE DEL

KUNDENS RETTIGHEDER OG PLIGTER

De følgende regler gælder alene forbruger køb, dvs. et køb mellem forhandler (sælger) og forbruger (kunde). Når der henvises til "kunde", vil kunden altid være en forbruger.

Når en kunde køber et par sko hos en sælger, har denne kunde en lang række rettigheder og visse forpligtelser, som kommer fra f.eks. aftaleloven, købeloven, forbrugeraftaleloven, kreditaftaleloven, prismærkningsloven, markedsføringsloven og myndighedsloven.

KUNDENS RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSER, DER FØLGER AF KØBELOVEN OG FORBRUGERAFTALELOVEN

Købeloven indeholder regler om forbruger køb, og det er især disse regler, man skal være opmærksom på, når man forhandler sko. De regler, der fremgår af købeloven, og som omhandler forbruger køb, giver nemlig kunden en del rettigheder i forhold til det købte, som sælger er forpligtet til at efterkomme.

Reglerne i købeloven kan aldrig fraviges til ulempe for kunden, og selvom man indgår en skriftlig aftale med kunden om, at kunden ved netop dette køb fraskriver sig sine rettigheder (som f.eks. reklameringsretten), vil man aldrig kunne støtte ret på en sådan aftale efterfølgende, da den ikke vil være bindende for kunden.

Det samme er gældende for reglerne i kapitel 4 i forbrugeraftaleloven, som heller ikke kan fraviges til ulempe for kunden.

Det skal hertil bemærkes, at en sælger gerne må give en kunde bedre vilkår.

I det følgende er der en beskrivelse af de rettigheder og forpligtelser, som følger af købeloven og kapitel 4 i forbrugeraftaleloven.

Reklameringsretten

Købeloven giver kunden ret til 2 års reklamation for alle fejl, der var til stede, eller hvor årsagen til fejlen var til stede, da kunden fik varen leveret. Det er ikke muligt at aftale en kortere frist, eller at reklameringsretten ikke gælder for alle dele af varen.

Dog kan kunden ikke reklamere over fejl og mangler, hvis den købte vare ikke er beregnet til at holde i

to år, eller den ved naturlig brug er slidt op inden fristens udløb.

Når kunden klager over en vare, vil sælgeren ofte henvise til, at han skal have producentens eller importørens udtalelse, før sagen kan afgøres. Det er også i orden, men husk på, at det er dig som sælger, kunden har handlet med og ikke producenten eller importøren. Dermed er det sælgeren, der er ansvarlig for, at bestemmelserne i købeloven overholdes.

Hvis klagen er berettiget, må sælger reparere, ombytte eller tage varen retur, uanset hvad producenten eller importøren mener om sagen. Kun hvis producenten eller importøren også har givet garanti på varen, kan kunden henvende sig der.

Mangler

Udtrykket "mangler" dækker over en del mere end det, kunden normalt forstår ved fejl. Når kunden, som forbruger, køber en vare, bliver kunden ikke betragtet som fagmand, der har et indgående kendskab til denne vare. I mange tilfælde vil kunden være afhængig af sælgers oplysninger om varens brugsegenskaber, holdbarhed, vedligeholdelse m.m.

Udover ridser, buler, manglende eller dårlig funktion, misfarvning osv., er det også en mangel, hvis sælgeren har lovet mere, end hvad varen i virkeligheden kan leve op til. Varen kan derfor være mangelfuld, hvis der er givet forkerte eller vildledende oplysninger om varen, der kan have påvirket købet, hvis sælgeren har undladt at give vigtige oplysninger til køberen, som sælgeren kendte eller burde kende, eller hvis varen er af en anden eller ringere beskaffenhed eller brugbarhed end lovet. Manglende eller uanvendelige brugsanvisninger/vejledninger kan også være en mangel. Overdrevne anprisninger som f.eks. "disse sko er uopslidelige", vil dog ikke blive opfattet som et løfte om, at skoene reelt er uopslidelige.

Hvis en kunde har ret i sin reklamation, giver købeloven kunden mulighed for at vælge mellem følgende løsninger:

- Få manglen afhjulpet, f.eks. få varen repareret
- Få varen byttet til en ny vare
- Få et afslag i prisen
- Få pengene tilbage – hæve købet

Afhjælpning

Afhjælpning vil ofte være i form af reparation, f.eks. hvis lynlåsen i en støvle ikke virker som den skal, eller syningen går op. Men det kan også være justering af f.eks. en sål eller en efterlevering, hvis noget af varen mangler (det er afhjælpning, hvis kunden har bestilt 3 par sko, men kun får leveret 2 og efterfølgende får leveret det 3. par).

En afhjælpning må ikke forringe varens værdi. En reparation skal f.eks. være udført, så man ikke kan se, at varen er repareret.

Ved reparation

Når en vare er repareret, kan kunden bede om en arbejdsseddel eller lign., hvorefter det fremgår, hvad der var galt med varen, om der evt. er udskiftet dele, samt datoen for reparationen. Dette bevis kan kunden senere få brug for, hvis den samme fejl opstår flere gange.

Som udgangspunkt er der kun ét forsøg til at reparere en fejl på en vare. Det kan dog i nogle situationer være rimeligt at forsøge flere gange. Det afhænger af det besvær, kunden har haft i forbindelse med reparationen, herunder den tid, der har været brugt på at løse det, og hvor stort problemet har været. Er der f.eks. tale om en simpel fejl, som en søl, der skal limes på, må det være tilstrækkeligt med ét forsøg.

Hvis kunden ønsker at benytte en anden reparatør, end den, som sælger bruger, kan kunden ikke uden videre sende varen til en anden reparatør for sælgers regning. Gør kunden alligevel det, skal kunden være forberedt på, at kunden selv skal betale for reparationen, samt at kunden mister sin ret til at klage til sælger.

OBS!! En kunde kan kun forlange afhjælpning, hvis det overhovedet er muligt, og det ikke er meget dyrt for sælgeren.

Ombytning

Varen skal byttes til en vare, der er tilsvarende den allerede købte, bare uden fejl og mangler.

Afslag i prisen

Det er et afslag i prisen, når kunden accepterer en fejl eller mangel ved varen, som sælger er ansvarlig for, mod at få et beløb udbetalt. Beløbets størrelse er svært at fastsætte, men det skal være ”passende”. Er der tale om en fejl, vil det typisk være, hvad det vil koste at få en anden til at reparere varen. Er det f.eks. en plet, kan det være forskellen på varens værdi med og uden pletten.

Forringer manglen ikke varens værdi - det kan f.eks. være, at varen har en anden blå farve, end kunden har bestilt - kan kunden forlange et ”passende” afslag, som må fastsættes efter et skøn.

Et afslag i prisen vil typisk komme på tale, hvis der er tale om en mindre mangel, og kunden derfor ikke har ret til at få pengene tilbage, og det enten ikke er muligt eller uforholdsmæssigt dyrt at ombytte eller på anden måde afhjælpe.

Det kan også komme på tale ved mangler på varer, der er meget slidte, eller hvis kunden selv foretrækker et afslag i prisen, frem for at varen f.eks. skal sendes til reparation.

Få pengene tilbage – ophæve købet

Det er ophævelse af købet, når kunden - grundet en væsentlig mangel - leverer varen tilbage til butikken og får sine penge igen. Det beløb, kunden har krav på, er det beløb, som kunden i sin tid betalte for varen, og ikke det beløb, som varen koster på det tidspunkt, hvor købet ophæves.

Er varen f.eks. i mellemtiden kommet på udsalg, skal kunden som udgangspunkt have den fulde pris tilbagebetalt og ikke kun udsalgsprisen.

Butikken kan i nogle tilfælde fradrage et beløb, hvis kunden uden problemer har brugt varen i længere tid.

Kunden har ret til at sige nej til et tilgodebevis og i stedet forlange pengene udbetalt.

OBS! Kunden kan kun ophæve købet og få pengene tilbage, hvis kunden kan aflevere varen tilbage i væsentlig samme stand, som den var i ved købet.

OBS! Kunden har kun krav på at hæve købet og få pengene tilbage, hvis der er tale om en væsentlig mangel.

Sælgers mulighed for at have indflydelse på, hvilken løsning kunden kan vælge

Som udgangspunkt vælger kunden, hvilken løsning han/hun ønsker, når varen er mangelfuld, men sælger har dog en vis indflydelse på, hvilken løsning der i sidste ende bliver valgt.

Sælgers muligheder er som følger:

1. Hvis en kunde vælger løsningerne: ”at få pengene tilbage” eller ”et afslag i prisen”.

Sælger kan her afvise kundens krav og i stedet tilbyde kunden at vælge mellem at ”få manglen afhjulpet” eller at ”få varen byttet til en ny vare”.

2. Når kunden har valgt enten at ”få manglen afhjulpet” eller at ”få varen byttet til en ny vare”.

Sælger har mulighed for at afvise krav om ombytning eller afhjælpning, men må lave en afvejning af fordele og ulemper, pris og tid ved de to muligheder. En anden mulig løsning skal tilbydes.

Sælger kan afvise kundes krav om at ”få varen byttet til en ny vare”:

- Hvis det ikke er muligt at ombytte
- Hvis det er urimeligt dyrt i forhold til, hvad det vil koste at afhjælpe, f.eks. at reparere
- Hvis varen er meget slidt, måske tæt på at være slidt op

Sælgeren kan **ikke** afvise købers krav om at ”få varen byttet til en ny vare”:

- Hvis det tager meget lang tid at reparere
- Hvis sælgeren har prøvet at reparere den samme fejl flere gange før
- Hvis der er mange forskellige fejl ved varen

Sælgeren kan altid afvise at bytte varen til en ny, hvis den f.eks. er udgået af produktion og ikke kan skaffes, eller hvis den er tæt på at være slidt op.

Sælgeren kan afvise købers krav om reparation:

- Hvis det ikke er muligt at afhjælpe, f.eks. at reparere
- Hvis det er urimeligt dyrt

Sælger kan kun afvise købers valg, hvis den mulighed, sælger i stedet tilbyder, f.eks. reparation, kan gennemføres inden for rimelig tid og uden den store ulempe for kunden.

Hvis det ikke er muligt hverken at reparere eller bytte til ny vare, kan sælger i stedet:

- Give pengene tilbage – (hæve købet)
- Give et afslag i prisen (f.eks. hvis manglen ikke er væsentlig nok til at købet kan hæves, eller hvis varen er meget slidt)

Kundens forpligtelser

Kunden har også visse forpligtelser, i henhold til reglerne om reklamation.

Kunden skal medbringe bonen

Det er kunden, der skal bevise, hvor varen er købt, hvornår den er købt, og hvor meget der er betalt. Vær særlig omhyggelig med at undersøge brugte varer, frasorterede og 2. sorteringsvarer.

Når kunden opdager en mangel

Når kunden opdager en mangel, skal kunden straks henvende dig i butikken og klage over varen. Det er vigtigt, at kunden klager meget hurtigt efter, at fejlen er opdaget. Venter kunden for længe, kan kunden miste din ret til at klage.

Kunden kan også miste sin klageret, hvis kunden er for længe om at opdage en fejl. Det kan f.eks. ske, hvis der går meget lang tid, fra kunden har købt varen, til kunden tager den i brug.

Bevisbyrde

Hvis kunde og sælger er uenige om, hvorvidt fejlen på den købte vare er en mangel efter købeloven, eller om kunden selv er skyld i skaden, er det som udgangspunkt kunden som forbruger, der skal bevise, at fejlen ved varen er en mangel efter købeloven. I de første seks måneder efter leveringen gælder dog formodningsreglen.

Formodningsreglen, 0-6 måneder

Når en fejl eller mangel viser sig inden for de første seks måneder efter leveringen, gælder der efter købeloven en ”formodning” om, at fejlen, eller årsagen til den, allerede var til stede, da varen blev leveret til kunden.

Denne regel kaldes ”formodningsreglen”. Kunden skal - som forbruger - derfor ikke bevise andet, end at varen har den fejl eller mangel, som der bliver klaget over.

Når kunden klager, kan sælgeren undersøge varen, og hvis han derved finder ud af, at kunden selv er skyld i fejlen, kan han f.eks. nægte at reparere, medmindre kunden selv betaler for det. Det kan f.eks. være, at der er kommet sand i kameraet, cola i computeren, eller at opladeren har lidt overlast.

Sælgeren må kun afvise kundens klage, hvis det enten er åbenlyst eller meget sandsynligt, at kunden selv er skyld i skaden, og det er sælgeren, der skal sandsynliggøre, at det er tilfældet.

Er der tale om en mangel ifølge købeloven, skal sælgeren inden for rimelig tid afhjælpe fejlen, f.eks. ved at reparere eller ombytte varen. Gør sælgeren ikke det, kan kunden hæve købet.

Er kunden derimod selv skyld i fejlen, kan sælgeren afvise at afhjælpe den.

Er kunden og sælgeren uenige, må kunden i sidste ende overgive sagen til en klageinstans, f.eks. Center for Klageløsning.

Har sælgeren ikke haft ret i at afvise klagen, kan han miste sin ret til at reparere eller ombytte varen. Det betyder, at kunden meget ofte vil have ret til at få sine penge igen.

Kundens bevisbyrde, 6-24 måneder

Kunden skal bevise følgende:

- Er der overhovedet noget galt med varen
- Skyldes det, der er galt, en oprindelig fejl ved varen
- Lever varen op til det, der var aftalt

Er varen ikke som aftalt

Hvis en kunde køber en vare og ikke aftaler, at den skal kunne noget specielt eller være egnet til et specielt formål, skal varen være sådan, som den type vare normalt er.

Er kunden derimod blevet lovet, at varen er egnet til noget specielt, som ikke er normalt for den type varer, skal kunden bevise, hvad sælgeren har lovet om varen. Det kan f.eks. være, at skoene er egnet til bjergvandring.

Hævder sælgeren, at kunden har accepteret, at varen ikke er som andre varer af samme type, er det derimod ham, der skal bevise, at kunden har accepteret dette ved købet. Det kan f.eks. være ved sælgers vejledning om meget sart stof på en sko, der kræver ekstra behandling.

Er fejlen dækket af købeloven?

Det, der skal afklares, er, om fejlen eller årsagen til fejlen, var til stede på leveringstidspunktet. I mange tilfælde giver det sig selv, fordi det er åbenlyst, at der er tale om en fabrikationsfejl eller dårlige materialer. Det kan f.eks. være en gummistøvle, der ikke er vandtæt.

Opstår der uenighed om, hvorvidt en fejl er dækket af købelovens reklamationsret, og er der gået mere end 6 måneder fra købet, er det kunden som forbruger, der skal bevise, at fejlen er dækket. Kan kunden ikke bevise, at en fejl er dækket af købeloven, kan kunden undersøge, om f.eks. Center for Klageløsning kan hjælpe.

Er fejlen dækket af en garanti?

Garanti er ikke det samme som reklamationsret. Er der givet en garanti på varen eller på den del, kunden klager over, er det altid garantigiver, der skal bevise, at det, kunden klager over, ikke er dækket af garantien. I den situation skal kunden kun bevise, at der er noget galt med varen.

Reklamationsret efter 2 år

Når reklamationsfristen er udløbet, er sælger ikke længere forpligtet til at tage sig af nye fejl, der først opstår efter, at fristen er udløbet.

Har kunden allerede reklameret over en fejl inden for 2-års-fristen, kan kunden reklamere igen, hvis samme fejl senere skulle vise sig - også selvom 2-års-fristen nu er udløbet. Den situation kan f.eks. opstå, hvis sælger har repareret varen efter reglerne i købeloven, men reparationen ikke har været god nok, så fejlen viser sig igen nogen tid senere.

I princippet kan kunden reklamere indtil 3 år efter den første gang han/hun klagede over fejlen. Kunden skal dog kunne bevise, at det er samme fejl, der er opstået igen. Viser fejlen først sig igen på et tidspunkt, hvor varen er slidt op ved naturligt slid, kan kunden ikke klage.

Ny reklamationsret ved ombytning

Har sælger derimod ombyttet varen, løber der fra ombytningsdagen en ny 2 års reklamationsfrist for nye fejl, som viser sig inden 2 år efter ombytningen.

Fortrydelsesret ved køb på nettet

Ved handel på nettet, har kunden 14 dages fortrydelsesret, der løber fra leveringen.

Regler for returretten:

- Sælgeren har pligt til at oplyse, hvortil varen skal sendes, hvis kunden fortryder.
- Kunden skal meddele sælgeren, at købet fortrydes inden udløbet af 14 dage. Herefter har kunden yderligere 14 dage til at returnere selve varen.
- Varen må være prøvet, men ikke taget i brug i en grad, så den ikke kan sælges igen. Ellers skal kunden betale for værdiforringelsen.
- Kunden skal selv betale returforsendelsen, hvis andet ikke er aftalt.
- Kunden skal have alle pengene tilbage – herunder de oprindelige leveringsomkostninger. Sælgeren har en frist på 14 dage til tilbagebetalingen.
- Køber kunden flere varer i netbutikken, f.eks. to par sko, kan kunden som udgangspunkt ikke fortryde dele af købet, medmindre det på forhånd er aftalt. Tilbyder netbutikken, at kunden kan fortryde dele af købet, skal kunden have prisen for varen tilbagebetalt. Derudover kan netbutikken selv vælge, om den vil tilbagebetale de penge, kunden har betalt for at få leveret varen. Fremgår det ikke klart og tydeligt af netbutikkens aftalevilkår, at kunden ikke kan få leveringsomkostningerne tilbagebetalt, skal kunden have alle pengene for leveringen retur.

Da der altid må gives bedre vilkår, kan man selvfølgelig også vælge at give en længere fortrydelsesret. Det understreges, at reglen om fortrydelsesret ikke gælder for køb i fysiske butikker – se lige nedenfor.

VALGFRIE RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSER

Returret og bytteret

Det er op til sælgeren, om han vil tilbyde returret og bytteret.

Returretten er en forpligtelse, der giver kunden ret til at returnere det købte og få pengene tilbage.

Bytteretten er en forpligtelse, der giver kunden mulighed for at bytte den købte vare til en anden vare i butikken. Butikken kan ligeledes vælge at give et tilgodebevis på en værdi svarende til det, den vare, kunden vil bytte, kostede.

Et køb er en bindende aftale, og kunden kan som udgangspunkt **ikke** fortryde sit køb. Selvom mange butikker tilbyder en retur- og/eller bytteret, er det ikke en ret, kunden har efter lovgivningen, hvis det ikke er aftalt ved købet. Hvis der er fejl eller mangler ved det købte, gælder reglerne om reklamation (se ovenfor).

Hvis sælger vælger at tilbyde køberen en retur- og/eller bytteret, bestemmer sælger selv, hvilke regler der skal gælde. Det kan f.eks. være, hvor lang retur- og/eller bytteretten skal være, og om kunden kan få et tilgodebevis.

Såfremt sælger giver kunden ret til at returnere og/eller bytte de købte varer, må kunden som udgangspunkt forvente, at varen skal returneres i en stand, så den kan sælges igen som ny. Stiller sælgeren andre krav, må han eller hun oplyse det tydeligt inden købet.

Det kan f.eks. være:

- At varen skal returneres i originalemballage
- At alle mærker sidder på varen
- At plomberinger ikke er brudt

Ønsker kunden at benytte en retur-/bytteret, skal kunden bevise, hvor og hvornår købet er foretaget, hvad varen har kostet, og at kunden er blevet lovet en ret til at bytte eller returnere varen – dette kan f.eks. gøres ved fremvisning af bon, hvoraf retur-/bytteretten fremgår.

DEN PRAKTISKE DEL

VEJLEDNING TIL BEHANDLING AF REKLAMATIONER

VEJLEDNING TIL AT AFGØRE REKLAMATIONER

På grund af de mange aspekter som spiller en rolle, som f.eks. længden af fodtøjet, hvilken stand de er i, alder og pris, kan det ofte være svært at afgøre, om en reklamation er berettiget eller ej.

Derfor er det vigtigt, at man i den enkelte butik eller butikskæde har fastlagt en reklamationspolitik, og at alle kender til denne politik.

Følgende sider kan benyttes som vejledning til en reklamationspolitik i netop din egen butik.

Det kan være en god ide at kategorisere fodtøjet efter, hvor meget det er blevet brugt. Graden af slitage viser dog nødvendigvis ikke, hvor lang tid kunden har haft fodtøjet.

De vigtigste faktorer som spiller en rolle er:

- Har skoen fået en defekt pga. fejl i materialet, komponenter som er brugt, eller den konstruktion, som er brugt. Det vil sige, er kunden er uden skyld i, at der er opstået fejl på produktet.
- Hvis skoen havde fået en bedre behandling, ville problemet så ikke være opstået?
- Kunne kunden selv have forebygget fejlen?
- Og er kunden blevet vejledt af ekspedienten i brug og behandling af produktet?

Reklamationer der ofte er berettigede

Følgende reklamationer står på reklamationsblanketterne, som kan erhverves gennem Skobranchen.dk og er ofte berettigede, hvis der opstår efter kort tids brud af fodtøjet:

- Fejl v/syninger
- Gelenkfejl
- Løst/revnet/slidt for
- Elastik/spænder, lynlås, hægter, snøreringe, div. pynt
- Dækssål
- Defekt sål, gummi el. syntet (revnet, løs, mislyde)
- Defekt lædersål (slidt, utæt)
- For grov opkrads
- Afsmitningsfejl
- Farveforskel
- Dårlig finish (optisk) pletter, smuds
- Læder, kvalitetsfejl
- Skævt skaft, ulige højder/breder

- Hælefejl
- Bagkappe-/tåkappefejl
- Umage/ulige størrelser
- Pasformfejl
- Utæt (membran)
- Diverse
- Reparation
- Manko/pakkefejl

Reklamationer der normalt kan afvises

- Skoen er ikke vandafvisende, hvis ikke andet er indikeret
- Problemer med størrelsen, hvis ikke det kommer sig af, at fodtøjet er lavet forkert, eller en salgsassistent har opfordret til at købe den aktuelle str. (f.eks. børnesko)
- Ombestemmelse efter at have brugt fodtøjet udendørs
- Ridsede og skrammede sko
- Bevidst ødelagte sko
- Sko brugt til det forkerte formål

Ved store reklamationer på lettere brugt fodtøj, som stadig er muligt at reparere, vil det være rimeligt at give kunden et nyt par eller pengene tilbage, hvis kunden ikke er tilfreds med en reparation. Det er altid vigtigt at vurdere omkostningerne ved en reklamation. Alt for mange butikker bruger utrolig mange resurser på reklamationer. Tag udgangspunkt i varens indkøbspris og vurder så, hvad det vil koste dig at skulle reparere den eller sende den retur for at blive repareret.

Ofte er det en god ide at lave en aftale med sin leverandør om reklamationsbehandling. Det kunne f.eks. være i form af en rabat for ikke at sende reklamationer retur. Det kunne være en aftale om, at alle reklamationer bliver vurderet af butikken og samles for senere at blive krediteret af leverandøren, enten ved blot at sende en nota med artiklerne eller ved at sende alle reklamationerne retur samlet. Samtidig ville en aftale om betaling af skomagerregninger kunne nedsætte udgiften på reklamationer.

Med reklamationslovgivningen i hånden er der mange kunder, der kommer ind i butikkerne med fodtøj, som bærer tydeligt præg af længere tids brug. Her vil det være rimeligt, frem for at skulle tage alle omkostningerne eller afvise reklamationen, at finde en løsning med kunden om en mindre godtgørelse for reklamationen. Dette kunne f.eks. være at tilbyde at dække 50% af udgifterne til reparationen eller tilbyde et nyt par til 75% af prisen. Dette bør vurderes af ekspedienten, men skal stadig give kunderne ens behandling.

Hvis skoene tydeligt er slidt op og er ved enden af deres brugbare liv, vil reklamationen blive afvist. Reklamationsret betyder ikke at, der gives kompensation for slitage. Dette er vigtigt at gøre kunderne klart i samme øjeblik, som vi forklarer dem, at de skal gemme bonen, hvis der skulle forekomme en

reklamation.

Når en reklamation skal vurderes, er spørgsmålet i al sin enkelhed:

Ville fodtøjet have haft en bemærkelsesværdig længere levetid, hvis problemet ikke var opstået.

Traditionelle klager

Ved indvendinger fra kunderne er det vigtigt, at vi lytter, så vi får fat i alle aspekter af klagen. Til tider kan dette gøre det nemmere at behandle reklamationen ved at lade kunden få lov til at forklare, hvad der er sket, før vi blander os.

Typisk vil en af følgende sætninger indgå:

”Disse sko har ikke holdt så længe som de billige, jeg har derhjemme”.

Prisen alene er ikke nok til at acceptere en reklamation. Alt fodtøj, uanset pris, skulle være af acceptabel kvalitet til det tænkte formål. Det skal accepteres, at lædersåler ikke vil holde lige så længe som syntetiske såler, og dyre sko er ofte lavet af meget fine og tynde materialer, udvalgt for deres udseende. Derfor kan det til tider være vigtigt at gøre kunderne klart, hvilket brug de sko, de køber, er tænkt til.

”Disse sko er slidt op for hurtigt, og jeg har næsten ikke brugt dem”.

Kravene til skoene kan være individuelle. Nogle kan gå i skoene i få uger og ødelægge dem totalt, mens andre kan bruge dem i længere tid, uden at det kan ses.

Her kan brugen af fodtøjet igen være forkert. Ofte er årsagen til, at sko har været anvendt forkert, at kunden kun har det ene par og derfor bruger dem til alt og ikke lader dem få lov til at hvile.

Kundens ansvar

Producenter og butikker skal levere sko af tilfredsstillende kvalitet og form til det tænkte formål. Kunden har også et ansvar for at passe og holde sine sko pæne, og derfor er det vigtigt, at vi får forklaret kunden hvordan.

Sko skal bruges til det tænkte formål. Hvis pæne, lette sko bliver brugt i mudder og regn gentagede gange, vil de ikke holde længe. Næsten alle sko er på et tidspunkt blevet brugt i vådt føre, men ved at tørre dem og give dem den rette pleje, vil dette ikke kunne ses.

De fleste modesko er ikke lavet til at være vandafvisende. Reklamationer på denne type sko er sjældent berettigede, med mindre det er pga. fejl i konstruktionen, eller kunden er blevet lovet noget andet.

Modsat bør man kunne antage, at fodtøj som ser ud, som om det er beregnet til vandreture, lever op til dette formål, hvis ikke andet er angivet. Derfor er det vigtigt at få belyst kundernes behov så godt, at vi ikke sælger dem de forkerte sko.

Reparationer

Kunderne skal sørge for at reklamere, så fodtøjet bliver repareret med det samme, fejlen opstår.

Reklamationer, som ikke bliver repareret med det samme, er ikke berettigede, som f.eks. en hælflik, som er slidt væk, så kunden er begyndt at slide på hælen. Eller en sål, hvor der er slidt så stort et hul i at, mellemsålen har taget skade, så det ikke er muligt at reparere. I disse tilfælde er der ikke kun tale om en reklamation, men også, at fodtøjets konstruktion har været ændret, mens det er blevet brugt. I et sådan tilfælde er kunderne kun berettiget til at få udbedret selve reklamationen, men skal selv betale for reparation for den skade de selv har forvoldt.

Når fodtøjet undersøges, bør man være opmærksom på, om fodtøjet har været repareret, da nye komponenter på fodtøjet ofte kan medføre en større belastning, som fodtøjet ikke kan klare. Derfor bør kunder ikke rådes til at påføre komponenter eller på anden vis ændre på konstruktionen på et nyt par sko.

Sparesåler

Brugen af sparesåler under lædersåler er et meget vigtigt område. Sparesåler kan være et godt alternativ til at forlænge levetiden på fodtøjet, dog med det for øje at sparesålen ikke er for tyk.

Tykkelsen af sålen skal være nøje tilpasset resten af skoen. Hvis en for tyk sparesål sættes på en let fleksibel sko, kan dette medføre en større belastning på overlæderet, hvilket kan medføre, at skindet revner, eller at sålen løsner sig fra skaftet. Som skohandler bør det ikke anbefales kunder at påføre sko med lædersåler sparesåler. I det tilfælde, hvor kunder ønsker at påsætte sparesåler, bør de gøres opmærksom på, at dele af reklamerationsretten derved bortfalder.

Ansvar for produktet

Dette afsnit forsøger at identificere nogle af de tekniske fejl, som bør sendes retur. Det beskriver ikke alle aspekter af reklamerationsbehandlingen og giver ikke et definitivt råd om, hvordan man skal løse situationen. Dette skal ses som en vejledning i reklamerationsbehandling, og ikke som et krav.

Ved reklamerationsbehandling er det altid vigtigt at få fastlagt, om det er et sikkerhedsproblem eller et kvalitetsproblem.

Med et sikkerhedsproblem menes et problem, som kan eller volder kunden skade, p.gr.a. det enkelte produkt.

Med et kvalitetsproblem menes et problem, som ikke forvolder fysisk skade, men er til gene for brug eller udseende af produktet.

Hvis det er et sikkerhedsproblem, bør der tages specielle hensyn under behandlingen af reklamationen.

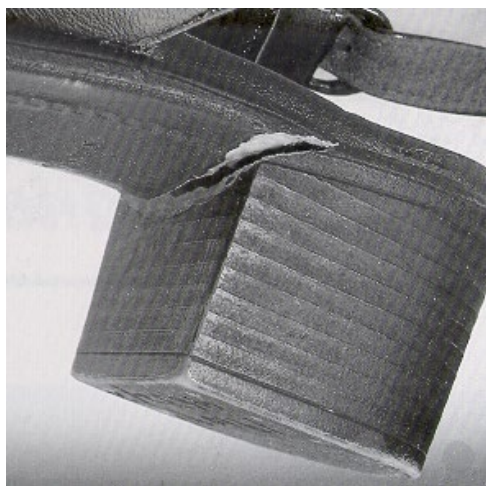
Sikkerhedsmæssige problemer

Det kræves af distributører, at de giver informationer om sikkerhedsrelaterede klager videre til producenten.

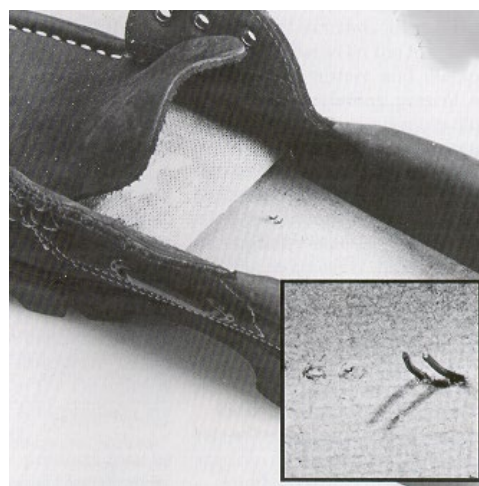
Dette starter ofte hos detaillisten, der giver informationerne videre til sin leverandør, som så kan gå videre med klagen.

Defekte varer kan være kvalitetsrelaterede eller sikkerhedsrelaterede, derfor er det vigtigt at de ansatte er træned i at skelne mellem disse to typer af klager. Alle klager, hvor kunden klager over personskade, bør behandles som en sikkerhedsrelateret reklamation. Det kan blive nødvendigt med en varedeklaration på varerne. Samtidig vil dette kunne medføre tilbagetrækning af produkter, som ikke er sikre. Det vil være nødvendigt med en undersøgelse af produkter, som der er indgivet sikkerhedsreklamationer om, og der vil skulle tages en afgørelse om evt. tilbagetrækning af produktet. Det er derfor uhyre vigtigt, at den person, som tager sig af behandlingen af reklamationen, gør sig klart, hvilken type reklamation der er tale om.

Dette vil også gælde for skomagere. Det er vigtigt for dem som reparerer fodtøj, at de er klar over, at når de laver en reparation på noget fodtøj, vil de være med til at påvirke konstruktionen, og herunder også sikkerheden. Dette betyder at, en leverandør med ret kan afvise reklamationer, som har været ved skomager og derved har fået ændret på konstruktion.



Godkendt reklamation. Sål og hæl er ikke sat forsvarligt sammen.



Godkendt reklamation. Hæfteklamme fra skaftets pålæstning er ikke fjernet. Denne fjernes let med en tang.

At lave sko

Der findes mange forskellige former for reklamationer, hvoraf mange ligner hinanden men er opstået af forskellige årsager.

Design, valg af materialer og konstruktion kan alle være årsag til reklamationer. Til tider er der heller ikke tale om enkeltstående tilfælde, men reklamationer, der gentager sig på den enkelte model.

Reklamationer kan være ens, men skal behandles forskelligt.

Stabilitet i hælen, forkerte såler eller hæflike materialer er nogle af de vigtigste faktorer, som spiller ind. Nogle sko er glattere end andre f.eks. sko med flikker af nylon eller pvc. Det frarådes at bruge ord som

”skridsikker”, for dette kræver, at fodtøjet kan stå fast på alle overflader, hvilket ville være urealistisk. I stedet er et ord som ”skridfast” bedre at bruge. Hvis man beskriver fodtøj som værende skridfast, bør dette være testet til at bevise denne egenskab. Hæle som knækker eller falder af, løse såler eller stropper, som knækker, kan i værste tilfælde betyde ulykker for brugeren.

Et andet vigtigt område er fodtøj, som giver huden på foden skader. Det kan være vabler eller irriteret hud, og i nogle tilfælde noget værre. Disse skader kan opstå p.gr.a. knuder på syninger, kraftige sømme, klammer som stikker frem, skarpe kanter på skoens enkeltdele, lav svang eller ukorrekt hælhøjde. Her er det vigtigt at få fastlagt, om det vil afhjælpe kundens problem at behandle reklamationen. Det kan ikke betale sig at bruge penge på at udbedre en reklamation, hvis ikke dette kan afhjælpe kundens problem.

Det er vigtigt for designere, at de er opmærksom på disse problemer, når de producerer nyt fodtøj. Men det er lige så vigtigt for ekspedienten at være opmærksom på reklamationen, da denne måske kan lettes eller helt afværges.

Hvordan sikrer man sig

Det er vigtigt, at man gør sig selv og kunden klar over, hvilket brug, fodtøjet er beregnet til. Hvis ikke vi gør kunden opmærksom på, hvilket brug fodtøjet er beregnet til, har kunden ofte en berettiget reklamation, når produktet er defekt efter forkert brug. F.eks. løbesko, som bliver brugt til at spille fodbold med, eller modesko, som bliver brugt til sikkerhedssko pga., at de er udstyret med en ståltå.

Instruktioner og advarsler

Instruktioner og advarsler på et produkt skal overvejes og nøje forklares kunden så disse er fuldt ud informeret. Hvis der er nogen form for risiko med dette produkt, skal fyldestgørende information gives.

Opsummering

Målet med direktiver og procedurer er at stramme op på produktionen og samtidig sørge for, at de ansatte har den nødvendige viden om produkterne.

Det er vigtigt for detailhandelen at sikre sig, at alle informationer om produktet, i form af pleje og brugsegenskaber, er videregivet til kunden.

Med sikkerheden om, at den nødvendige vejledning til kunden er videregivet, vil det lette reklamationsbehandlingen, og enkelte vil let kunne afvises.

Generelle krav fra kunder og detailhandelen til producenten:

Designet af produktet

- Producenten bør designe fodtøj, som minimerer risiko for skader
- Prøver bør testes før og under markedsføring, evt. fejl bør meddeles detailhandelen

Produktbeskrivelser

- Hængemærker kan være en nødvendighed for at kunne beskrive fodtøjet
- Advarsler og instruktioner kan kræves, hvis der er former for brug, som fodtøjet ikke er lavet til. Eller, hvis fodtøjet ikke giver den beskyttelse, som dets udseende lægger op til

Undersøgelse af klager

- Detailhandelen skal give informationer om sikkerhedsrelaterede klager videre til producenten
- Medarbejdere bør være trænet i at skelne mellem sikkerhedsrelaterede og kvalitetsrelaterede reklamationer
- Sikkerhedsrelaterede reklamationer skal undersøges, og løsning skal findes
- Tilbagekaldelse af produkter kan være nødvendig for at fjerne usikre produkter fra markedet

EKSEMPLER PÅ REKLAMATIONER

På de kommende findes eksempler på reklamationer og vejledninger til behandling. Der er ikke opstillet krav til, at disse skal følges, men de kan danne baggrund for en fælles reklamationspolitik i den enkelte butik.

Fodtøj som er skyld i skader, ubehageligheder og allergi

Fodtøj kan til tider være skyld i større skader på fødderne, men ofte omhandler klagerne kun vabler eller revner på fødderne. Sommetider klager kunden over, at fodtøjet er skyld i irritation eller brændende følelser. Disse klager er til tider ikke reklamationsberettigede, og de forekommer ofte af forskellige grunde.

Disse grunde kunne være:

- Produktions- eller produktfejl
- Dårlig pasform
- Allergisk reaktion

Produktions- eller produktfejl

Typiske problemer er:

- Kraftige syninger eller skarpe kanter
- Ujævn dækssål pga. lim, søm eller folder
- Hælkappen er for høj og gnaver ind i anklen
- Hælkappen er for lav og giver vabler, fordi hælen slipper

Hvis fodtøjet har en af disse fejl, er der ofte tale om en berettiget reklamation. Dog kan disse reklamationer også opstå pga. reparationer, udført af kunden selv eller dårlig behandling af fodtøjet.

Dårlig pasform

Klager over dårlig komfort i sko efter længere brug er sjældent en fejl på produktet, men grundet brugen af skoen.

Ofte er det største problem i dag, at skoen er købt for smal eller i forkert nummer (undersøgelser i Amerika viser, at ca. 80% kvinder bruger fodtøj, som er mindst et nummer for småt).

I de typer reklamationer, hvor kunden klager over pasformen, er der flere faktorer, som spiller ind. Få fastlagt, om kunden er blevet vejledt til at købe det aktuelle par sko i den str. og vidde.

Er det tilfældet, at kunden ikke er blevet vejledt, men selv har fundet varerne, er der ikke tale om en reklamation, da ekspedienten ikke har haft mulighed for at vejlede kunden.

Samtidig bør det klarlægges, hvornår kunden er blevet opmærksom på den dårlige pasform, hvis det skal behandles som en reklamation.

Allergi

Allergi er en personlig reaktion. Et stof, som har stor indvirken på en enkel person, kan være acceptabel for resten af befolkningen.

Der er mange stoffer, som kan give allergi, og da tallet af ramte personer er meget lille, vil producenten ikke kunne holdes ansvarlig. Dog er det vigtigt, at ekspedienten er i stand til at vejlede kunder, som gør opmærksom på problemet allergi. Der vil igen være tale om en berettiget reklamation, hvis kunden ikke har modtaget rigtige informationer om de anvendte materialer i produktet. Ved en sådan reklamation vil butikken bære hele skylden.

Et godt råd

Mennesker, som får disse reaktioner over for nogle materialer, kan gå til deres læge og få fastslået, hvilke stoffer de ikke kan tåle og derefter forsøge at undgå disse.

Når kunden er opmærksom på, hvad kunden ikke kan tåle, er det herefter vores problem som eksperter at undgå materialer indeholdende de stoffer, som kunden ikke kan tåle. Som eksempel kan nævnes kunder, som lider af nikkelallergi, da enkelte af disse ikke tåler kromgarvet fodtøj. I dette tilfælde vil det som ekspedient være vigtigt at kunne undgå krom.

Løse, ødelagte eller knækkede hæle

Hæle, som er løse eller falder af, er alvorlige fejl, da de ofte fører til fald med alvorlige skader til følge. Det kan tit være svært at afgøre, om fejlen var årsag til uheld, eller uheld var årsagen til fejlen.

De vigtigste punkter er:

- Dårligt hæl design eller dårlige materialer
- Dårlig sammensætning
- Forkert brug

Design af hæle og materialer

Fejl pga. design, materialer eller forstærkninger af hæle, bør godkendes som reklamation, hvis ikke

hælflikken er slidt væk, og hælen derfor er blevet kortere.

Dårlig fastgørelse af hæle

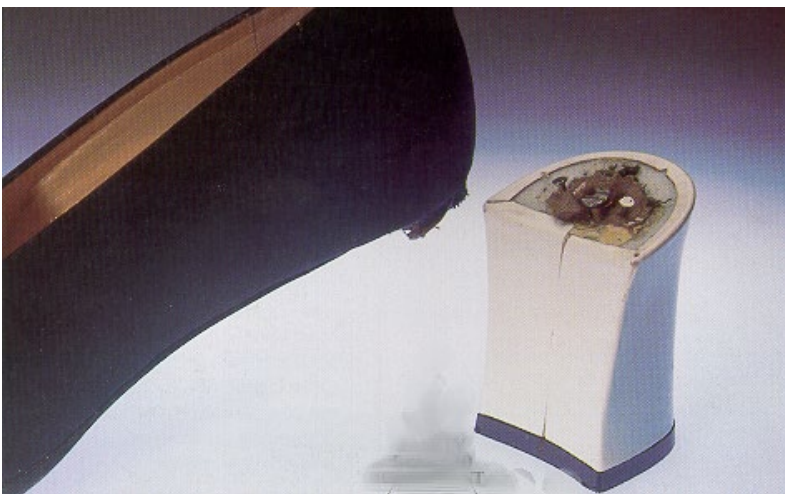
Styrken på fastgørelsen af hæle afhænger af mange ting, som kvaliteten af materialer, højde, størrelse, position og dybde af taks, brugt til at fastgøre hælen, samt tykkelse af bindsålen, som hælen er gjort fast til. Hvis ikke skoen er misligholdt eller misbrugt, bør reklamationen godkendes.



*Godkendt reklamation.
Hælmaterialelet har ikke kunnet klare belastningen og er derfor knækket.
Denne bør ikke ombyttes, da det samme sandsynligvis vil ske igen. Bør derfor krediteres.*



Godkendt reklamation. Det plastiske materiale, hælen er lavet af, har ikke været stærkt nok til at holde på hælen.



*Godkendt reklamation.
Bindsålen i skoen har været for blød, og hælen er trukket ud.*

Hælflikker – nedslidte eller tabte hælflikker

Hælflikken er en del af skoen, som skal skiftes jævnlige. Brug af fodtøj, hvis hælflik ikke er til stede, kan over længere tid medføre skade, der betyder hælen måske skal forkortes ved en evt. reparation. Dette kan medføre ubalance i skoen, som kan give problemer.

Derfor bør denne reparation kun udføres efter nøje overvejelser, hvis den overhovedet skal udføres. Ved begyndende slid på hæl, bør kunden selv betale for at få oprettet hælen. Oprettede hælen ikke, vil konstruktionen på skoen være ændret, og senere reklamationer vil kunne afvises. Der kan på dette tidspunkt være sket skader på materialet, som dækker hælen.

Levetiden på hælflikken kan ikke fastsættes, da den vil være forskellig fra sko til sko hvad angår, type, materiale og størrelse af hælflikken, samt hvor ofte fodtøjet bruges. Nogle mennesker kan slide mindre hælflikker op i løbet af få dage, selvom de er lavet af de bedste materialer.

En klage over en hælflik kan løses ved en reparation. Reklamationer kan afvises ved kraftig slitage af hælflikken.

Grunde til de fleste fejl:

- Dårligt materialevalg
- Dårlig sammensætning

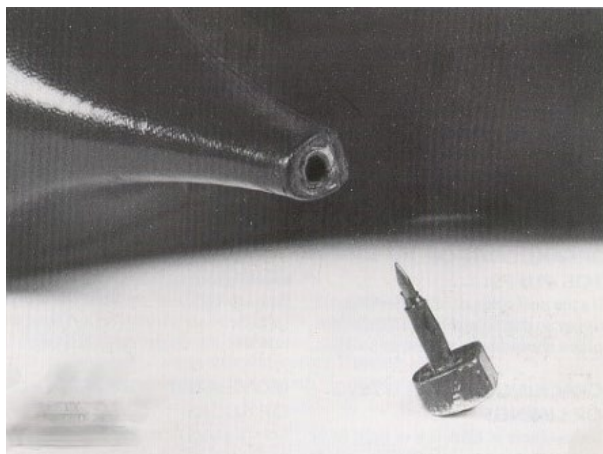
En klage over en hælflik kan løses ved reparation. Reklamationer kan afvises ved kraftig slitage af hælflikken.

Dårligt materialevalg

Klager efter brug af fodtøj med bløde hælflikker, som ofte "flyder ud" under hælen, eller ridser fra hårde og skarpe hælflikker bliver oftest godkendt. Med mindre der er tale om sko, som er beregnet til specielt brug.

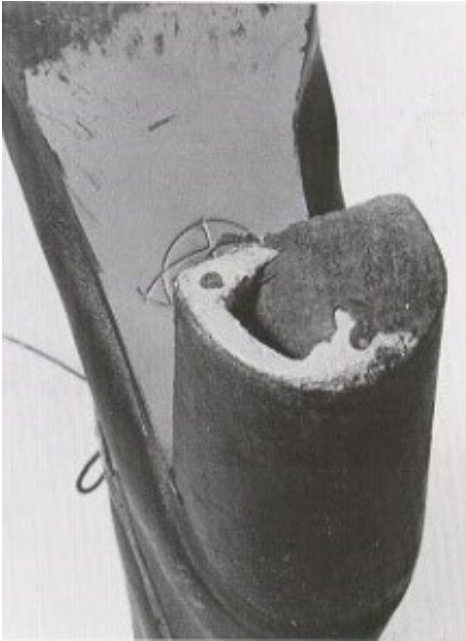
Dårlig sammensætning

Til tider giver plastikken som omgiver taksen fra en lille hælflik efter. Dette er muligt at reparere og vil blive godkendt som en berettiget reklamation.

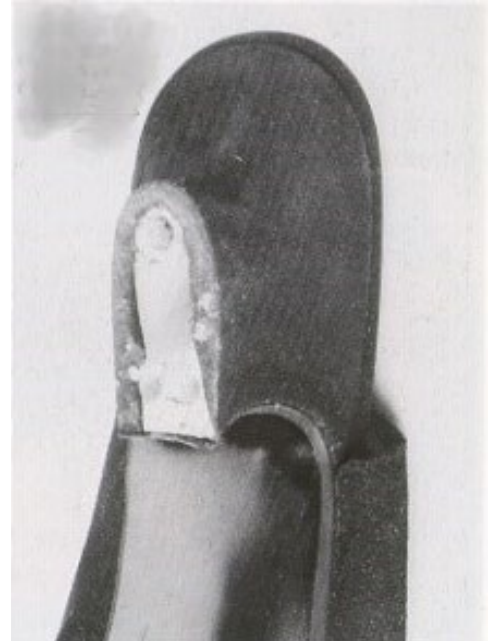


Godkendt reklamation.

Det lille spyd, som holder hælflikken på plads, passer ikke til hullet i hælen.



*Godkendt/afvist reklamation.
Afhængig af hvor længe denne sko har været brugt, bør det klarlægges om der er tale om slitage eller dårligt materiale. Denne sko skal blot bagflækkes, og kan så bruges igen.*



Godkendt reklamation, hælen har ikke kunnet stå for den belastning den er blevet udsat for og er derfor blevet revet af. Denne reklamation kan være umulig at lave, da de plastikspyd, som holdt hælen på plads, stadig sidder i hælen.

Fejl på indvendige komponenter

Reklamationer over indvendige komponenter er sjældne, dog opdages de ofte ved indlevering pga. anden fejl.

De mest naturlige grunde til indlevering:

- Dårlige materialer
- Dårligt produceret
- Forkert pasform eller misbrug af fodtøjet

Knækkede tåkapper

Hvis tåkapper knækker eller går fra skaftet, så det gnaver i foden, bør reklamationen godkendes.

Revnede og knækkede formaterialer

Hvis ikke der er bevis for, for stram pasform eller kraftig brug af fodtøjet, bør reklamationer på knækkede, revnede eller løse formaterialer godkendes.

Læder-formaterialer kan gå i stykker pga. kraftig fugt, som derefter er blevet tørret ved høj temperatur. Denne reklamation vil kunne afvises.

Løse/rynkede dæksåler

Dæksåler som går løse eller begynder at rynke under brug af fodtøj, hvilket medfører klæbrige overflader eller ubehag, bør godkendes som reklamation. Dog kan problemet løses ved at lime dæksålen eller lægge en ny i fodtøjet.

Det bør dog nævnes, at hård brug og fugt i fodtøjet kan også medføre løse dæksåler og kan derfor i nogle tilfælde afvises.

Nedbrydning af bindsål

Bindsåler kan få buler, smuldre eller i værste fald være gennemhullede, specielt i tåen. De kan også revne eller gå løs i kanterne. Hvis der ikke er tydelige spor efter misbrug eller brug under ekstreme omstændigheder, hvor bindsålen har været udsat for stor fugtighed, bør denne reklamation godkendes på lettere nye sko.



Godkendt reklamation. For tidlig nedbrydelse af for. Denne reklamation kan ikke laves.



Godkendt reklamation. For tidlig nedbrydelse af bindsål, hvilket har medført revner og huller. Dette er en reklamation, som er umulig at lave.

Vådt fodtøj

Den mest almindelige reklamation er på fodtøj, som er vådt indvendigt.

Problemet opstår oftest fordi:

- Kundens forventninger er for høje
- Fejl i materialer eller konstruktion

Kundens forventninger er for høje

Alt fodtøj, som bliver brugt i længere tid i våde omgivelser, bør forventes at tage vand ind, medmindre fodtøjet er mærket som værende vandtæt – med garanti.

Med jævnlig pleje af fodtøjet, med creme og imprægnering, er det muligt at gøre fodtøj vandafvisende i en periode. Hvis ikke der er en tydelig fejl, vil denne type reklamation kunne afvises.

Vandtæt og vandafvisende fodtøj er lavet af specielle materialer eller behandlet på en speciel måde, og samtidig designet specielt efter en vandtæt metode.

Hvis denne type fodtøj viser sig ikke at leve op til sin garanti, og er der ingen tegn på forkert brug eller perforeringer af materialet eller sålen, bør evt. tvivl om denne reklamation komme kunden til gode.

Test af fodtøjet kan være nødvendigt for at afgøre reklamationen.

Fejl i materialer eller konstruktion

Gummistøvler og pvc-støvler og -sko, hvor sål og skaft er støbt sammen i ét, bør være vandtætte.

Hvis der er en lukning, som f.eks. en lynlås, vil denne vandtæthed kun gælde til starten af lukningen.

Hvis ikke fodtøjet har rifter eller viser nogle menneskeskabte skader, bør reklamationer over vandtæthed være berettigede. Det kan være en hjælp at have en spand med vand til at teste, hvor vandet kommer ind.

Fæstninger og lukninger

Fæstninger og lukninger har ofte forskellig betydning for fodtøjets funktion eller udseende. Fæstninger og lukninger er ofte udsat for et enormt pres fra foden og skal derfor være af høj styrke og kvalitet.

De typiske reklamationer er:

- Dårlig fastgørelse
- Defekt grundet for stor belastning
- Dårlig kvalitet af spænder og snøreringe

Dårlig fastgørelse

Den typiske reklamation, som ofte ses på støvler om vinteren, er, at snøreringe bliver rykket af, idet man strammer fodtøjet til. Dette er oftest pga. dårlig fastgørelse og bør derfor altid behandles som en berettiget reklamation. Denne reklamation kan behandles hurtigt og til mindst mulig gene for kunden

ved, at butikken selv udfører reparationen.

Defekt grundet for stor belastning

Som ved alle typer sko gælder det også for sko med remme, at for stor belastning ved dårlig pasform eller forkert brug, vil medføre at skoen får en defekt.

F.eks. er en fin remsandal ikke beregnet til en bred fod eller til dagligdags brug, eller sko med elastik i siden kan ikke modstå belastningen fra en fod med høj vrist.

Det er igen vigtigt at fastslå, om det er kunden selv, som har valgt produktet, eller om kunden er blevet vejledt. Er kunden blevet vejledt til at købe sko, som ikke passer, eller som ikke er egnet til kundens udtalte behov, bør reklamationen godkendes.

Dårlig kvalitet af spænder og snøreringe

Spænder og snøreringe udsættes ofte for en enorm belastning i løbet af en dag, og derfor er det vigtigt, at sådanne er lavet af materialer, som kan klare belastningen. Tynde remme eller remme i dårlig kvalitet, kan med tiden springe eller blive slidt over og vil normalt være en berettiget reklamation.

Nogle kunder spænder og strammer ofte skoene mere, end de er lavet til, eller glemmer at løsne dem, inden de tages af, hvilket kan medføre, at remme og snørebånd springer. Dette er selvfølgelig ikke en berettiget reklamation.

Det er her vigtigt at få klarlagt, om kunden husker at snøre op eller løsne skoene, før de tages af.



Godkendt reklamation. Snøreringe er ikke fæstnet ordentligt. Dette er let at reparere, og ofte er det muligt at få originale ringe fra leverandøren.



Godkendt reklamation. Bidsel over svangen er knækket. Afhængigt af skoens pris, kan en reparation være for dyr til, at det kan betale sig at reparere skoen.

Skader i finish

Der kan opstå mange typer af fejl på skoens finish på skaftet. Nogle kommer af for dårlig finish under produktionen, og andre af for dårlig pleje eller behandling af skaftet.

For at undgå disse er det vigtigt, at alle vejleder deres kunder i behandling af sko.

De to typiske typer reklamationer er:

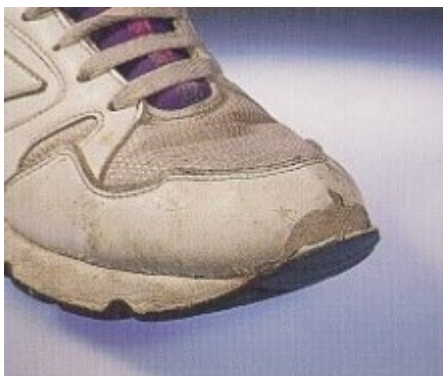
- Dårlig finish
- Slitage og ridser

Dårlig finish

Finish på sko i form af farve eller luven på nubuck og ruskind kan ved for dårlig kvalitet skalle eller helt falde af. I disse tilfælde er det vigtigt at klarlægge, om fejlen er opstået pga. dårlig pleje, eller der blot er tale om almindelig slitage. Ofte kan man i butikken selv klare reklamationen ved at give skoene en omgang pleje.

Slitage

Oftest er klager over dårlig finish selvforskyldt. Tit bruger kunderne fodtøjet forkert eller glemmer helt at pleje skoene. Hvis blot man i butikken er enige om, at alle kunder skal have vejledning om pleje af sko, vil det altid være muligt at afvise reklamationer som disse.



Afvist reklamation. Løbesko, som ikke er blevet brugt korrekt. Det er dog let at reparere denne med lidt lim.



Afvist reklamation, det er tydeligt at denne sko har været i klemme.



Afvist reklamation, pga. slitage. Skoen er blevet slidt, da den er blevet slæbt efter brugeren.



Afvist reklamation. Tale om ridser og ikke fejl, kunden selv kunne løse ved blot at give det lidt pleje.



Godkendt reklamation. Finishen på skaftet er begyndt at falde af. Denne reklamation kan ikke repareres.



Afvist reklamation. Luven er slidt af skoen efter gentagende berøring med andet materiale.

Huller, revner, syninger og skind der er skredet

Mange reklamationer er pga. brist i skaftet. Der kan være mange forskellige årsager, og oftest er der tale om reklamationer, som ikke kan repareres eller er dyre at reparere.

Det er derfor vigtigt at vurdere, om det kan betale sig at få reklamationen lavet, eller der vil være færre omkostninger ved blot at ombytte reklamationen med det samme.

Eksempler på disse typer af reklamationer kunne være:

- For kort eller for smal pasform
- Dårlige syninger
- Dårlige materialer
- Fugt

For kort eller for smal pasform

Huller og revner i skaftet hænger ofte sammen med dårlig pasform. Typisk kan der ses huller i og ved siderne af tåkappen pga. pres fra storetå eller tånegl. Disse typer af reklamationer opstår ofte på skotyper som mokkasiner og andre typer uden snørebånd. Typisk bærer kunden selv skylden for disse reklamationer, da det ofte er nødvendigt at købe denne type sko, så de sidder stramt, for at man kan holde dem på foden.

Dårlige syninger

Denne reklamation opstår typisk ved, at syninger ligger for yderligt og derved bevirker, at skindet bliver revet fra hinanden ved almindeligt brug. Denne reklamation bør godkendes.

Dårlige materialer

Kunden stiller ofte store krav til slidstyrken på sko. Derfor kræves det, at materialerne kan klare en naturlig belastning fra foden. De færreste sko er lavet, så der er rigeligt plads til foden og vil derfor side tæt til foden. Dette betyder, at det er vigtigt, at skindet er af en sådan kvalitet, at det ikke skrider under

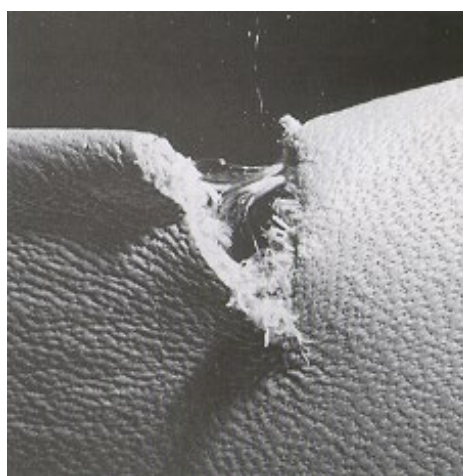
normalt brug. For tyndt spaltet eller skærfet skind samt dårlig kvalitet af spalt, medfører til tider, at skindet giver efter for den store belastning der er fra foden. Hvis der er tale om en reklamation pga. dårlig kvalitet, bør fodtøjet ombyttes eller krediteres.

Fugt

Skind, der skrider, kan også opstå ved gentagende kraftig fugtighed. Hvis fodtøjet ikke er blevet behandlet korrekt og ikke får lov til at tørre og hvile efter brug i fugtigt vejr, vil læderfibrene løsne sig og derved briste. I dette tilfælde vil kunden selv bære skylden for reklamationen. Fugt fra fødderne i form af sved kan, hvis fodtøjet ikke får hvile, også medføre, at skindet skrider. Dette vil som ovenstående være kundens problem pga. misligholdelse.



Afvist reklamation. Pga. for lille et nummer har storetåneglen skåret et hul i skaftet.



Godkendt reklamation. Forstærkning i kanten på en damepump er bristet og har medført, at skindet er revnet. Reklamationen kan ikke repareres.



Godkendt reklamation. Syning har siddet for yderligt og har medført, at skindet er skredet. Kan repareres af en dygtig skomager.



Afvist reklamation. Denne sko er bevidst blevet skåret i stykker.



Afvist reklamation. Skindet er skredet, og der er her flere aspekter som spiller ind. Pasformen har været for smal samtidig med, at skoen sandsynligvis har været meget fugtig. Dette gør, at skindets fibre de løsner sig, og skindet skrider.



Godkendt reklamation. En syning er gået Iøs. Dette kan repareres, men er ofte temmelig dyrt.



Godkendt reklamation. Remmen er i en sådan kvalitet, at den ikke har kunnet klare belastningen og er derfor sprunget.

Pletter, misfarvning og finish som krakelerer

Kunder vælger ofte sko ud fra udseende, derfor er kvaliteten af finish en vigtig faktor, og udseendet af skoen ofte en meget almindelig reklamation.

Der kan være forskellige typer af reklamationer på fodtøjets udseende. Disse kan typisk være:

- Afsmitning
- Transpiration
- Vand- og saltrander
- Spild af væske

Afsmitning

Afsmitning opstår ofte, når der er tale om flerfarvede sko med lyse og mørke farver. Her kan de mørke farver med tiden have tendens til at løbe lidt ud i de lyse farver. Spænder og påsætninger kan til tider også misfarve eller smitte af på fodtøjet.

I dette tilfælde er det vigtigt at gøre kunden opmærksom på, at der er denne lille risiko for afsmitning. Der vil dog i tilfælde, hvor farver tydeligvis uden nogen form for misligholdelse af skoen er løbet sammen, være tale om en reklamation.

Sko kan også smitte af på strømper og tæer. Dette er ikke fordi, at fodtøjet er lavet af en dårlig kvalitet, men derimod ofte et bevis på kvaliteten af gennemfarvningen af materialerne. Alle ved, at tøj kan smitte af, så hvorfor skulle sko ikke.

Ofte kan denne reklamation afhjælpes med forskellige plejeprodukter eller blot ved at bruge mørke strømper. Det er individuelt fra person til person, hvor meget vi sveder, og hvor meget vores fodtøj derfor afgiver af farve. Derfor vil det ofte være muligt at afvise denne reklamation.

Transpiration

Svedtranspiration ses ofte som en saltrand i flexzonen på skoen. Dette kommer af aflejringer fra kundens fodsved og vil ikke kunne betegnes som en berettiget reklamation.

Vand og saltrander

Vand og saltrander opstår oftest om vinteren og er et tydeligt tegn på, at skoene ikke har fået den rette behandling. Der er ikke tale om en reklamation. Man kan i dette tilfælde sammenligne med en bil, som rustner hurtigt, hvis man ikke er opmærksom på at få den vasket ofte, når der saltes.

Det er vigtigt at forklare kunden, at imprægnering er vigtigt om vinteren, og at saltrander kan opstå men kan let vaskes ud. Dog er det vigtigt, at man vasker dem ud inden for kort tid, da de ellers vil krystallisere, og skindet kan knække.

Spild af væske

Den på skaffet pålagte finish tåler ikke alle former for kemikalier og vil derfor ikke være modstandsdygtig over for alt. Det må anses som almindelig sund fornuft, at hvis man hælder olie, benzin o.l. på sine sko,

vil de ikke kunne bibeholde deres udseende. Det samme vil også gøre sig gældende, hvis man hælder f.eks. øl eller spiritus over sine sko, hvilket kan forekomme på en bytur. Man kan dog forebygge med pleje og imprægnering, og ofte kan pletterne behandles.

Nogle materialer mister helt farven, hvis de kommer i berøring med kemikalier. Her er det vigtigt at få klarlagt, om der er tale om, at farven forsvinder pga. vand, hvilket ville betyde, at der er tale om en berettiget reklamation, eller om fodtøjet har været i forbindelse med kemikalier.



*Afvist reklamation.
Pga. den salt, som
kundens fodsved afgiver,
dannes der saltrander.*

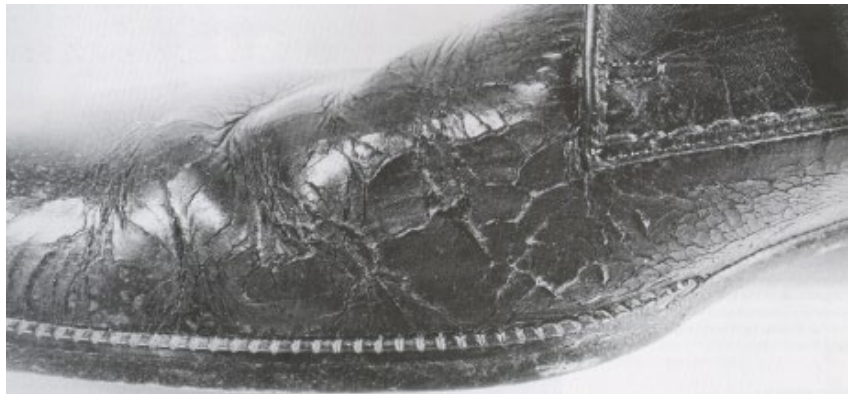


*Godkendt reklamation.
Den finish, der er lagt på
skoen, er ikke vandfast, og
derfor er den begyndt at
løbe sammen. Det er ikke
muligt at reparere denne.*



*Godkendt reklamation.
Det olierede materiale gør,
at der kommer mørke
pletter i gangfolderne.
Dette er en fejl i materialet,
og den er ikke mulig at
reparere.*

*Afvist reklamation.
Ved nærmere
undersøgelse viste det sig
at være pga. urin, at
denne sko mistede sin
finish.*



*Afvist reklamation.
Disse saltrander opstår,
hvis skoen ikke har fået
imprægnering.*



*Afvist reklamation.
Skjolden er kommet af, at
der er spildt på skoen.*

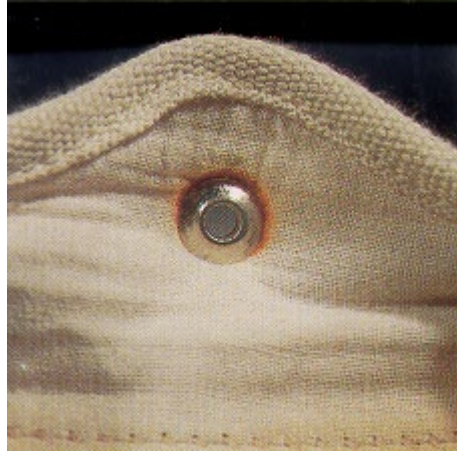


*Afvist/godkendt
reklamation. Det afhænger
af, om denne har været en
tur i vaskemaskinen og der
derved er kommet
limudtræk, kan denne
afvises. Hvis ikke, er dette
en berettiget reklamation.*





Afvist reklamation. Denne sko er ikke behandlet korrekt af kunden.



Godkendt reklamation. Jern-snøring ruster.

Asymmetri og mistet facon

Man kan ikke forvente, at alt fodtøj bibeholder faconen for evigt. Dagligt brug, valg af materialer og den store belastning, skoen udsættes, for når den flexes flere tusinde gange om dagen, medfører, at fodtøjet mister en smule facon.

Dog kan man som køber kræve, at skoene ikke skal give sig flere numre eller miste al facon.

Asymmetri vil derimod altid være en berettiget reklamation, da kunden kan stille krav om, at fodtøjet er symmetrisk. Dette ses ikke altid før kunden har brugt fodtøjet et stykke tid.

De typiske klager fra kunderne kommer af:

- Dårlige materialer og komponenter
- Fejl ved produktion
- Misbrug

Dårlige materialer og komponenter

Dårlige materialer og komponenter er ofte årsagen ved denne type reklamationer. Dårlig kvalitet af skind besidder ofte stor elasticitet, hvilket medfører, at fodtøjet giver sig mere end tilladt. Samtidig kan det også medføre, at skindet efter længere tids brug vil springe. Er skindet maskinudstanset, er det ikke altid sikkert, at et par sko er lavet af skind fra det samme sted, hvilket efter noget tids brug vil kunne ses i asymmetri på fodtøjet, da det er ikke sikkert, at skindet tager de samme rynker og folder.

Komponenter til forstærkning af skoen har lige så stor betydning for faconen som materialerne.

Det er vigtigt, at hæl- og tåkappe er af rigtig størrelse, rigtig facon og ensartethed og af et materiale, som er stærkt nok. En blød hælkappe bevirker ofte, at skoens hæl bryder sammen, og en blød tåkappe gør, at skoens tå kan falde sammen.

Disse typer af reklamationer kan ofte ikke repareres og bør derfor ombyttes eller krediteres og derefter sendes retur til leverandøren.

Fejl ved produktion

Dårlig laminering af materialerne kan medføre mange rynker og stor elasticitet i fodtøjet, hvilket vil gøre, at det går ud af facon og mister sit pæne udseende.

Komponenter og skafter, som ikke er sat præcist sammen, giver asymmetrisk udseende. Disse ses dog sjældent, da de ofte kasseres, inden de sendes videre.

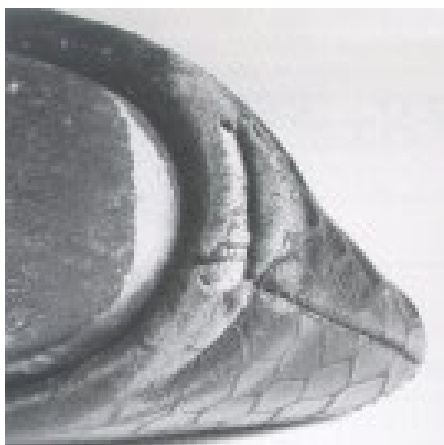
Dårligt design på f.eks. funktionelle modesko giver til tider store problemer, da materialerne og konstruktionen ikke kan holde til den tænkte anvendelse.

Da der her er tale om produktionsfejl, vil sådanne reklamationer blive accepteret og derefter sendt til leverandøren for at blive krediteret.

Misbrug

De reklamationer, som kan afvises, når der tales om mistet facon, er, når kunden har misbrugt eller misligholdt fodtøjet. Her er der ofte tale om fodtøj, som ikke passer til foden, eller fodtøj, som bruges i arbejdsstillinger, som lægger yderligere belastning på skoene. Dette kunne være sko, som mister facon i hælen pga., at den er brugt meget i en bil, eller en sko, som er bøjet ved knælende arbejde som skoekspedient.

Der kan også være tale om manglende brug af skohorn eller sko, som ikke snøres op før og efter brug. Disse reklamationer bør afvises, da der her er tale om, at fodtøjet er brugt forkert



Afvist reklamation. Der er tydeligvis tale om en sko, som er blevet brugt i en bil. Sliddet på hæl og hælkappe kommer af, at skoene er blevet brugt på en speeder.



Afvist reklamation. Tåkappen er blevet klemt, og da denne sko ikke bærer præg af at skulle kunne tage sådanne udefrakommende belastninger, afvises denne.



Afvist reklamation. Da kunden tydeligt supinerer, er skoen slidt og trådt skæv.



Godkendt reklamation. Hælkappen er for blød, og det har medført, at skoen er faldet sammen.



Godkendt reklamation. Her er der tydeligvis tale om en produktionsfejl.



Afvist reklamation. Pga. siddende eller knælende arbejde har skoen fået denne form, og alle sko vil tage form efter fodens stillinger.

Løse snipper og sål

Fejl ved slidsålen, hovedsageligt fordi den er gået fra skaffet, er den største årsag til, at kunderne returnerer deres sko.

De hyppigste årsager er:

- Fejl ved syning
- Dårligt fastgjorte slidsåler

Fejl ved syninger

Sko med lædersåler og sejlersko kan have en sål, som er syet fast til skaffet.

Ved sejlersko opstår der sjældent reklamationer på denne syning, men det kan dog opstå, hvis sålen er slidt så langt ned, at syningerne slides, men som ordene indikerer, er der tale om almindelig slitage og ikke en reklamation.

Ved lædersåler er denne syning ofte skjult under en anden lædersål eller en tynd sparesål. Reklamationen går sjældent på selve syningen, men derimod på, at den ekstra sål, som er limet over, går fra. Dette kommer sig ofte af, at sålen er ved at være slidt tynd, eller tåen har ramt mod noget. Der kan være tale om en reklamation, hvis ikke fodtøjet bærer præg af slitage eller misligholdelse. Dog er denne type reklamation hurtigt klaret med lidt god kontaktlim.

Hvis syningerne ikke er hæftet, eller tråden ikke er af ordentlig kvalitet, kan syningen være skyld i reklamationen. Denne bør behandles som en reklamation, men det bør vurderes, om det kan betale sig at reparere denne, da syninger ofte er den dyreste form for reparation.

Dårligt fastgjorte slidsåler

Kunden kræver ofte, at fodtøjet skal kunne bruges i al slags vejr. Det er derfor vigtigt, at bl.a. såler er fastgjorte, så de ikke falder af under brug.

Typisk bør det behandles som en reklamation, hvis sålerne falder af. Det må anses som et minimums krav til fodtøj, at sålerne sidder fast på en sådan måde, så at fodtøjet som minimum kan bruges til de funktioner, det er beregnet til. Der er tale om en klar fejl, hvis et par vinterstøvler taber sålen, hvad enten resten af støvlen er velholdt eller ej.

Dog kan der være tale om misligholdelse, hvis fodtøjet bærer præg af, at man har "sparket" dem af. I dette tilfælde vil sålen være gået fra i hælen, og hælappen vil være tydeligt medtaget.



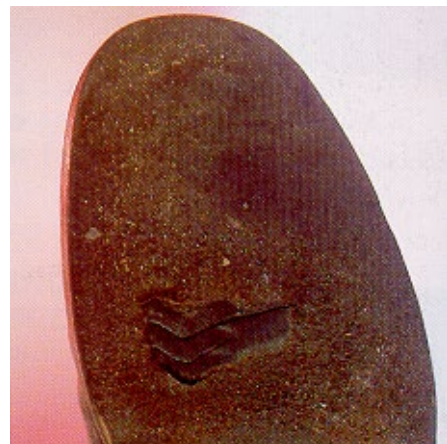
Afvist reklamation. Her er der blot tale om, at sålen er slidt så tynd, at bevægelser gør, at den slipper skaftet.



Godkendt reklamation. Sålen slipper skaftet. Grunden kan være, at skaftet er lak, og klæbestoffet, der er brugt, derfor ikke har kunnet holde de to komponenter sammen. Denne reklamation klares let med lidt lim.



Godkendt reklamation. For dårlig kvalitet af træ gør, at en modetræsko er splintret. Er der tale om en funktionel træsko, som er blevet brugt til hårdt arbejde, må det forventes, at sådanne splinter kan gå af.



Godkendt reklamation. For dårlig kvalitet af lædersål. Ofte ses dette ved såler, lavet af presset læderstøv.

Lokaliseret slitage, revner og skader fra varme på såler

Hvis såler slides hurtigt eller hurtigt går i stykker, reklamerer kunderne ofte. De tænker ikke altid på, hvilke såler der er på det fodtøj, som de vælger, og til tider stilles der for høje krav til, hvad en sål skal kunne holde til.

Typiske reklamationer på slidsåler:

- Hydrolyse
- Skader fra varme
- Dårlige sålmaterialer
- Slitage ved forkert brug

Hydrolyse

Lad os lige slå fast, at hydrolyse ikke er noget, Ecco har opfundet – det har været kendt længe.

Hydrolyse opstår ofte først efter længere tids brug og er derfor svært at teste sig imod. Hydrolyse er en nedbrydelse af sålmaterialet og skal ikke behandles som en reklamation, hvis fodtøjet er over 1 år.

Hydrolysureklamationer kan ikke repareres, og der bør derfor indgås aftale med leverandøren om, hvilke forhåndsregler, der skal benyttes ved denne type reklamationer. Enkelte leverandører vælger at give en udvidet garanti på fodtøjet.

Skader fra varme

De fleste syntetiske såler er ofte meget slidstærke under normale omstændigheder.

Men materialerne, som kan være f.eks. PVC, PU, EVA eller syntetisk gummi, tåler ikke høj varme.

Derfor bør disse typer af såler holdes fra direkte stærk varme, som et bål eller et cigaretskod, som ønskes slukket ved, at man træder på det. Ofte kan denne reklamation let afvises, da der tydeligt er mærker, hvor sålen er smeltet, nogle steder kan der være huller igennem sålen, hvilket kan medføre at sålen helt knækker.

Dårlige sål-materialer

Når der vælges materialer, er det vigtigt for producenten, at der tages hensyn til, hvad den enkelte sko skal bruges til. Ikke alle materialer er lige stærke. "Billige" sko med lædersåler slides ofte hurtigt. Det samme gør en våd lædersål. For at undgå reklamationer er det vigtigt, at kunden får forklaret, at en lædersål er til brug om sommeren samt til indendørs brug, og at den slides hurtigt, hvis den bruges i fugtig tilstand. En våd lædersål slides 10 gange så hurtigt som en tør. Ved modtagelse af en reklamation med en nedslidt lædersål, er det vigtigt at slå fast, om der er tale om dårlig kvalitet eller slitage.

Hvis en lædersål ikke skiftes rettidigt, kan en gennemslidt lædersål medføre, at skoen knækker i mellemsål og skaft.

Syntetiske materialer som f.eks. PVC kan være meget stive, og det kan medføre, at de knækker. Ofte knækker PVC i flexzonen på skoen pga. den belastning, der har været på materialet, når det er blevet bøjet ved hvert skridt.

Denne reklamation bør accepteres.

Slitage ved forkert brug

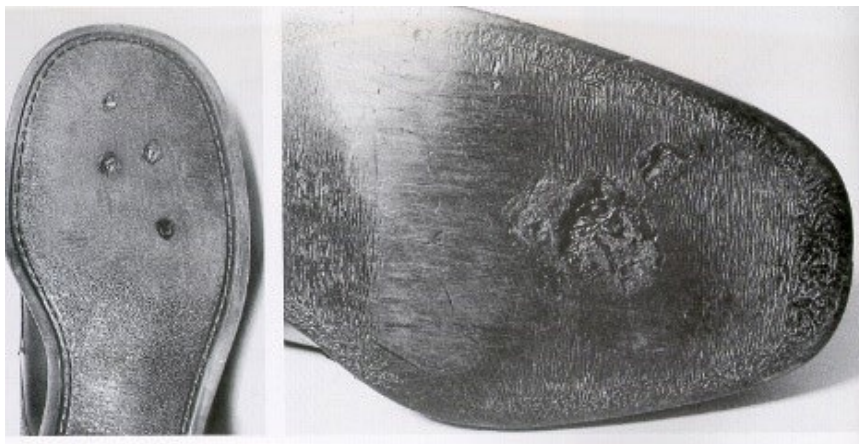
Lokaliseret slitage kan ikke betegnes som en reklamation. Dette ses typisk ved børnefodtøj, som enten er blevet slæbt hen af jorden eller brugt som cykelbremse. Her vil der være tale om slitage, og kundens rettigheder er få, da fodtøjet er misbrugt.

Denne form for slitage ses også på sko, brugt af mennesker, som har et større eller mindre handicap. Igen vil der ikke være tale om en reklamation, men der bør dog ved nyanskaffelse tages hensyn til kundens problem.

Mange såler knækker pga. slitage. Hvis en sål slides så langt ned, at mønsteret er slidt væk eller slidt tyndt, vil den ikke have samme styrke som før. Dette kan medføre, at sålen knækker. Afhængig af hvor længe kunden har haft og brugt skoen, bør det vurderes og reklamationen skal godkendes. Det kan i de fleste tilfælde ikke betale sig at reparere denne, da det ofte vil koste mere end skoens indkøbspris.



*Afvist reklamation.
Sålen er slidt helt ned,
der er ikke mere
mønster, og den har
mistet dele af sin styrke.
Sålen er derfor revnet
pga. den belastning, den
er blevet udsat for.*



*Afviste reklamationer.
Sålerne har mærker efter
varme, sandsynligvis fra
cigaretskod.*



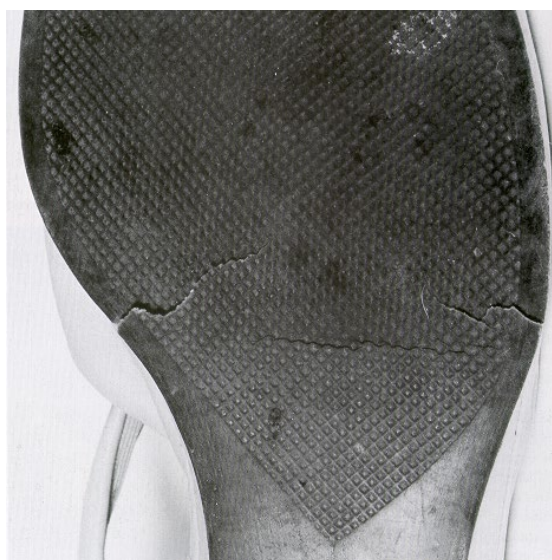
Godkendt reklamation. Sålen er tydeligvis ikke slidt eller har været udsat for overlast. Reklamationen klares let med lidt lim.



Afvist reklamation. Sålen er slidt tynd, og slipper derfor skaftet.



Godkendt reklamation. PVC-sål sandsynligvis lavet i et for hårdt materiale og er derefter knækket ved almindeligt brug.



Godkendt reklamation. Sålmaterialet har ikke kunnet klare den belastning, det er blevet udsat for. Denne bør ikke repareres, da dette er meget dyrt.



Godkendt reklamation. Skaft og sål er gået fra hinanden pga. dårligt klæbestof. Dette kan laves, men begge sko bør limes, da modparten sandsynligvis vil gøre det samme. Denne bør ikke repareres, da det vil blive meget dyrt.



Godkendt reklamation. Materialet, som sålen er lavet af, er revnet, fordi de komponenter, den består af, ikke har kunnet holde sammen. Denne reklamation bør ikke repareres, da det er meget dyrt.