

Garantie tot aan de deur

02-12-2016 00:04



Lang is gedacht dat het niet *nóg* gekker kon. Helaas. Recentervaarden we een voorval dat een erenominatie verdient voor een niet al te warme douche. De situatie in een notendop:

Een gewaardeerde klant met schoenmaat 40 kocht in onze winkel een paar veiligheids-laarzen en betaalde hiervoor € 82,50. De voetbeschermers werden beroepsmatig gedragen met een gebleken levensduur van vijf volle weken en twee dagen. Teleurgesteld en verbaasd kwam de klant terug in de winkel; de hak van het

rechterexemplaar hing helemaal los van de laars. De gedupeerde bouwvakker had zijn bonnetje opgevraagd bij zijn werkgever en kwam goed beslagen ten ijs voor een honderd procent correcte garantieclaim. Zou je denken.

We boden de laarzen, voorzien van een reclamatieformulier, aan bij onze toeleverancier. Binnen twee dagen waren de afdankertjes terug in de winkel. Het garantieverzoek was afgewezen vanwege een terugliggende productiedatum: bijna tien jaar.

In de overtuiging dat onze groothandel wel erg snel en gemakkelijk was met haar conclusie stuurden we de laarzen door naar de fabrikant. Wel of niet handig hadden we de afwijzing van de groothandel met de defecte laarzen meegestuurd. Vervolgens duurde het één dag en werden we gebeld door de producent:

“... de aangeboden laarzen vallen inderdaad buiten de garantie, omdat de productiedatum al bijna tien jaar geleden is. U kunt dit vergelijken met een elastiekje op de vensterbank, want die gaat na tien jaar ook verpulveren”.

In de winkel maken we liever een vergelijking met een wielje dat of een trechter die eveneens poly urethaan bevatten als toeslagstof. Toch is niet de absurde vergelijking aanleiding voor deze verontwaardiging, maar het bekrompen inzicht van de fabrikant om voor deze maat veertig geen empathische oplossing te bedenken. De gebruiker lapte € 82,50 voor een teleurstelling. Ook kon de woordvoerder niet vertellen hoe lang het elastiekje dan wél op de plank mag liggen en evenmin was er een verklaring waarom de beperkte houdbaarheid niet is vermeld op het productlabel.

Derhalve de serieuze oproep om uw klanten voortaan twee waarschuwingen mee te geven:

1. regentonnen niet buiten zetten als het koud is
2. laarzen niet op de vensterbank zetten als het warm is

In beide gevallen is geen sprake van garantie. Ook geen zes weken. Tot besluit de vraag hoeveel producten u in uw winkel heeft liggen waarbij niet de verkoopdatum, maar de productiedatum leidend is voor garantiebeoordelingen?

Redactie MIXpress