

Garantie

30-08-2018 00:05



Een regelmatige bezoeker van onze winkel kwam binnen met een licht opgezet zeil vanwege windschade aan zijn parasol. Hij had de aankoop à € 99,- nog maar enkele maanden in gebruik en het dingetjes was nu al

onherstelbaar kaduuk: *'dè moennie kunne '*

Helaas voor de gedupeerde eigenaar blijkt dit wél te kunnen; niemand is in staat om de wind uit te zetten. Een parasol is een mooi-weer-artikel dat wordt opgezet bij zonneschijn om bij alle andere weertypen te worden opgeborgen in het schuurtje. Tal van factoren zijn van invloed op de levensduur van een parasol, ondermeer voet, standplaats en windkracht, maar een schriftelijk garantiecertificaat is niet aan de orde. Bij ingebruikname dient de parasol van onbesproken gedrag te zijn maar het is pure pech als het dingetje dezelfde zomer nog gaat kwajongen. Om de klant tegemoet te komen in zijn teleurstelling hebben we voor de halve prijs een nieuw exemplaar aangeboden; gedeelde smart is halve smart.

Het volume van zo'n artikel in combinatie met de economische waarde maakt een garantietraject erg lastig. De importeur/distributeur van de bulkhandel beschikt niet over een werkplaats of een onderdelenvoorziening maar ook het verpakken en het verzenden zijn praktisch gezien al een onmogelijkheid. Temeer omdat pakketten niet langer mogen zijn dan 150 cm. Hierdoor past ook de tweede situatie in dit rijtje.

Een lotgenoot had ongeveer acht jaar een plissé hordeur in gebruik totdat de jongste telg met zijn skelter een stuk uit de onderstrip reed. Roekeloos rijgedrag heet dat tegenwoordig.

Omdat geen w.a.-polis rustte op het voertuig kwam de schade ten laste van de eigenaar van de hordeur. Het onderdeel was niet meer leverbaar en een nieuwe plissédeur betekende een niet geplande investering à € 289,-. Vanwege deze forse tegenvaller werd opnieuw een beroep gedaan op de creativiteit van de plaatselijke dhz-winkelier. Met succes. Laatstgenoemde cq. ondergetekende schakelde zijn netwerk in waaronder een kennis uit de zonwering en insectenwering. En warempel; de beste man kon ons helpen aan een strip zoals bedoeld. Kosteloos nog wel waarop we de strip ook kosteloos hebben doorgeleverd. Evenzo hebben we het doosje koeken-uit-dankbaarheid weer één op één bezorgd bij de goedwillende monteur.

Zomaar twee situaties uit de dagelijkse praktijk. Nauwelijks anders dan anders; eerder regelmaat. Vanuit de economische invalshoek zijn ze van geringe betekenis maar aannemelijk is dat het niet meetbare commerciële aspect van invloed is op de gunfactor.

Meedenken met een zich gedupeerd voelende klant. Kom daar maar eens om bij www.parasollengigant.nl en aanverwante internetdiscounters.

Redactie MIXpress