

En tvist uppstår

Det förekommer ibland att man hamnar i en tvist med en kund, en leverantör eller en medarbetare. En situation de allra flesta av oss inte vill vara med om; men tyvärr så ingår det i jobbet som chef/ledare/företagare att lösa problemet.

En vanlig tvist för företagare är kunder som inte betalar sina räkningar eftersom de anser att produkten, vara eller tjänst, är felaktig. Företagaren själv kan också hamna i en tvist när denne i sin roll som kund inte är nöjd med produkten som levererats.

En tvist kan undvikas

Att hamna i en tvist är vanligtvis mycket resurskrävande i tid, pengar och personlig energi. Dessa resurser kan med rätta användas på annat håll i företaget. Men hur undviker eller förkortar man en tvist?

-Att upprätta ett avtal mellan företagen är en förebyggande åtgärd som förtydligar vad som gäller. Undvik muntliga överenskommelser och skriv en tydlig text där båda parter förstår villkoren för affärsrelationen. Lova inte mer än vad du vet att du kan hålla. Ta hjälp för att få ett juridiskt hållbart avtal.

-Tänk efter före och gör en bedömning om det är värt att driva tvisten vidare t.ex. med en kund. Vad väger tyngst på sikt, en nöjd kund och bra relationer, eller en stor risk att förlora affärer?

-En tvist ska i första hand lösas genom personliga möten mellan dig och dina motparter, inte via en domstol. Samla alla fakta för att kunna föra ett positivt samtal och hitta en lösning så fort som möjligt. Undvik prestigefällan och gör det inte till något personligt.

En tvist kan lösas

Har man inte kunnat lösa en uppkommen tvist på egen hand så finns det olika tillvägagångssätt innan man möts i en domstol. Sök medling på frivillig väg. Parterna ska då komma överens och utse en kompetent medlare som sätter igång en medlingsprocess. Detta regleras av medlingslagen, 2011:860 om medling i vissa privaträttsliga tvister, och parterna förbinder sig att acceptera resultatet. Parterna kan också vända sig till skiljedomsinstitut med sitt ärende för att få en opartisk medling. Medlingslagen gäller då inte och parterna förbinder sig till institutets regler och förhandlingens utgång.

Har man gått så långt att en stämningsansökan har inlämnats så kan domstolen i vissa fall utse en s.k. särskild medlare för att lösa tvisten. Det är i princip sista chansen för att undvika en rättegång.

Spara pengar

Hamnar du i en rättegång kan det bli mycket dyrt. Om du förlorar måste du förutom dina egna, sannolikt höga, advokatkostnader också betala motpartens dito. Dessutom är handlingarna i regel offentliga. Medling eller skiljedomsförfarande är ett billigare alternativ som är snabbare, effektivare och med sekretessbelagda handlingar.

daniel.nakell@vdstodet.se