



Dan Elkjær fra firmaet Ekopower beklager i dag, at han har behandlet sine kunder dårligt. FOTO: NICOLAI BRIX

Mit fyr brænder for voldsomt

X KONFRONTATION

Direktøren for Ekopower – der importerer og sælger Ekoheat-træpille-fyr i Danmark – beklager dybt, at flere af hans kunder købte et produkt, der blev totalskadet:

– Jeg skal ikke på noget tidspunkt rende fra, at jeg har gjort nogle ting forkert og lavet fejl, siger Dan Elkjær, da Ekstra Bladet forleden besøgte ham i firmaet i Middelfart.

Gjort hvad jeg kan

Direktøren understreger, at han har hjulpet kunderne, så godt det var muligt. Og selv om brandene i hans træpille-fyr virker voldsomme, så ligger fejlen efter hans opfattelse primært i fejl ved kundernes opstilling og brug af fyret:

– Nogle kunder har ikke det træk, der skal være i skorstenen. Og nogle har ikke haft den nødvendige erfaring til installationen, som jeg gerne vil have. Og så opstår der en risiko for tilbagebrand, mener Dan Elkjær.

Flere af de kunder, Ekstra Bladet har talt med, afviser dog direktørens udlægning af problemerne.

– **Kunderne fortæller os, at når de sætter et andet produkt op, er der ingen problemer. Er de andre produkter konstrueret anderledes end dine fyr?**

– Ja, fuldstændig anderledes, fordi mine fyr kræver et større træk i skorstenen end andre fyr. Men der er heller ingen tvivl om, at når skaden sker på mine fyr, så sker det for voldsomt. Det har jeg i nu fire måneder arbejdet på for at se, om vi kan finde en styringsmetode, så der ikke bliver så voldsomme skader.

– Jeg må selvfølgelig også påtage mig min del af skylden, hvis fyrene ikke er installeret korrekt, fordi mine manualer måske ikke er gode nok.

– **Hvor mange brande tror du, at der har været i produktet, siden I gik i gang for et år siden?**

– Jeg vil tro, at der har været fire-fem direkte brande.

– **Du skriver på nettet, at der nok er 45 anlæg, som der er problemer med. Hvad er det rigtige tal?**

– Jeg har sagt, at der var problemer med 90 anlæg. Men 80 af dem er aldrig kommet ud til kunderne, forsikrer Dan Elkjær.

– **Flere af kunderne føler sig meget dårligt behandlet. Også i de mails, du har sendt til dem. Hvordan forklarer du den måde at lave kundeservice på?**

– Jeg har aldrig sagt, at kunderne ikke må skrive, at deres fyr er brændt. Men jeg har bedt tre kunder om at dokumentere det, som de skriver. Hvis de ikke kan det, så vil jeg gerne have, at de fjerner deres indlæg på nettet.

– **Men kunderne oplever det her som noget meget voldsomt og havde forventet, at de blev behandlet pænere?**

– Ja, og jeg skal understrege, at selv om kunderne har et ansvar, så giver det mig ikke ret til at true nogen eller yde dårlig service generelt.

– Jeg skal derfor beklage, hvis nogle Ekoheat-ejere sidder tilbage med en meget grim oplevelse og så oven i købet har fået en forkert behandling af mig, siger Dan Elkjær, der nu vil ansætte en servicechef til at tage sig af al service fremover.