



Hvað á að hafa í huga þegar kvartað er

- Vertu viss um að þú sért að tala við réttan aðila þegar þú leggur fram kvörtun
- Ekki bíða með að kvarta
- Fylgdu munnlegri kvörtun eftir með skriflegri kvörtun svo þú hafir sönnun
- Gefðu seljandanum frest til að bæta úr málinu (t.d. 14 daga)
- Nefndu aðild þína að Neytenda-samtökunum ef þú ert félagsmaður
- Geymdu allt sem tilheyrir kvörtun, t.d. kvittanir, bréf, tölvupósta, auglýsingar og myndir
- Skráðu hjá þér málsatvik eins og nöfn, svör, símanúmer og dagsetningar
- Fáðu fullt nafn og stöðu þess starfsmanns sem þú kvartar við



2010

ECC-ICELAND
Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi
European Consumer Centre in Iceland

Hvernig og hvert á að kvarta



European Consumer Centre/ECC/ENA
Hverfisgötu 105
101 Reykjavík
Iceland

TEL. (+354) 5451200
E-mail: ena@ena.is
Webpage: www.ena.is

Hafa samband við seljandann

Neytandinn þarf að hafa samband við seljandann og kvarta við hann og koma þannig á framfæri hvað það er sem neytandinn telur að sé ekki í lagi, og að neytandinn krefjist úrbóta úr höndum seljandans.

Það getur verið mikilvægt að koma kvörtunum skriflega á framfæri við seljandann til þess að hafa sönnun fyrir því hvenær var kvartað. Skrifleg kvörtun getur verið mikilvægt sönnunargagn varðandi það hvort kvörtunarfrestur neytanda vegna galla á vöru sé liðinn eða ekki, einnig getur skrifleg kvörtun staðfest þær kröfur sem neytandinn gerir.

Neytendur þurfa að gæta þess að tilgreina vel hvers er krafist og góð regla er að vera kurteis í sínum kvörtunum enda er þá líklegra að seljendur bregðist vel við kvörtunum neytenda.

Ef seljandi svarar ekki eða tekur illa í kvörtun

Ef seljandinn er ekki tilbúinn til samstarfs við neytendur til að koma fram úrbótum, geta neytendur sem átt hafa í viðskiptum við seljendur í öðru Evrópulandi leitað til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar á Íslandi (ENA) sem aðstoðar neytendur í málum þar sem seljendur eru staðsettir í öðrum Evrópulöndum. ENA á Íslandi

hefur þá samband við skrifstofu ENA í því landi sem seljandi er staðsettur í, setur fram kröfur neytandans og ENA í landi seljandans hefur svo samband við seljandann og reynir að koma fram úrbótum fyrir neytandann.

Íslendingar sem hafa átt í viðskiptum við íslenska seljendur geta svo að sjálfsögðu leitað til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna sem hefur milligöngu fyrir íslenska neytendur í málum þeirra gagnvart íslenskum seljendum.

Ef milliganga ENA eða Neytendasamtakanna ber ekki árangur

Ef seljandi neitar enn að koma til móts við neytandann eftir milligöngu ENA eða Neytendasamtakanna, er oft hægt að senda málið fyrir kærunefnd sem úrskurðar í tilteknum málaflokkum. Upplýsingar um kærunefndir er hægt að finna á heimasíðu Neytendasamtakanna (www.ns.is) og Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (www.ena.is).



Hvernig á að kvarta í eigin persónu

Rétt hegðun

1. Stattu í armlengd frá seljanda
2. Viðhaltu góðu augnsambandi
3. Talaðu skýrt og ákveðið
4. Andaðu hægt og rólega
5. Beittu röddinni hæfilega
6. Notaðu opnar handahreyfingar
7. Gerðu skýra grein fyrir kvörtun
8. Leyfðu seljanda að svara
9. Hugsaðu áður en þú talar
10. Komdu fram af virðingu
11. Vertu ákveðinn
12. Vertu kurteis

Röng hegðun

1. Að standa of nálægt eða of langt frá
2. Að stara reiðilega
3. Að muldra eða tuldra
4. Að halda andanum niðri eða anda grunnt
5. Að hækka róminn eða tala skrækroma
6. Að steyta hnefa eða benda fingri
7. Að leyfa seljanda að grípa fram í
8. Að grípa fram í fyrir seljanda
9. Að láta villandi svar trufla sig
10. Að vera smeðjulegur eða kinka oft kolli
11. Að vera of tilfinningaríkur eða ógnandi
12. Að biðjast afsökunar eða gera lítið úr málinu