

Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna

og

félags efnalaugaeigenda

Kvörtun til nefndarinnar

1. Sá sem ber fram kvörtun:

Fullt nafn og kennitala:		
Heimili:	Póstnúmer og sveitarfélag:	
Heimasími:	Vinnusími:	Farsími:
Netfang:		

2. Sá sem kvörtun beinist að:

Heiti seljanda:	
Heimilisfang:	Sími:

3. Kvörtunargjald.

- * Við kvörtun skal greiða sérstakt kvörtunargjald til nefndarinnar.
- * Upplýsingar um fjárhæð kvörtunargjalds má fá á skrifstofu Neytendasamtakanna og á heimasíðunni www.ns.is.

4. Móttaka kvartana.

- * Skrifstofa nefndarinnar er hjá:
Neytendasamtökunum Netfang: ns@ns.is
Síðumúla 13 Sími: 545-1200
108 Reykjavík Fax: 545-1212

5. Skilyrði fyrir að kvörtun sé tekin fyrir af nefndinni.

- * Aðeins neytendur geta skotið málum til nefndarinnar og skulu þeir hafa reynt að ná fram rétti sínum gagnvart seljanda skriflega eða munnlega og án tilefnislauss dráttar.

6. Hvaða kröfur eru gerðar?

Það sem farið er fram á í málinu, t.d. peningafjárhæð, vexti, afhendingu hlutar o.s.frv.

7. Málavextir og rökstuðningur:

8. Gögn:

Gögn sem fylgja kvörtun (t.d. reikningur og mikilvægt er að hinn skemmdi hlutur fylgi kvörtun):

9. Frekari athugasemdir (ef einhverjar eru):

Staður og dagsetning

Undirskrift

10. Upplýsingar sem útfyllist af móttakanda:

Móttökudagur:

Númer máls:

Úr samþykktum fyrir kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda

- Kvörtunarnefndina skipa þrír menn, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn tilnefndur af Félagi efnalaugaeigenda og einn tilnefndur af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er hann jafnframt formaður. Fyrir hvern nefndarmann skulu framangreindir aðilar velja einn eða fleiri varamenn.
- Kvörtunarnefndin tekur til meðferðar og úrskurðar í kvörtunarmálum frá neytendum vegna kaupa á þjónustu frá aðilum sem eru í Félagi efnalaugaeigenda.
- Kvörtunarnefndin úrskurðar ekki í ágreiningsmálum sem upp koma vegna viðskipta sem gerð hafa verið í atvinnuskyni.
- Það er skilyrði fyrir meðferð nefndarinnar að neytandinn hafi reynt að ná rétti sínum gagnvart fyrirtækinu skriflega eða munnlega, án tilefnislauss dráttar.
- Nefndin skal gefa aðilum kost á að tjá sig um málavexti og leggja fram gögn.
- Neytandinn skal fylla út og afhenda kvörtunareyðublaðið á skrifstofu Neytendasamtakanna innan tveggja mánaða frá því hann fékk vöruna afhenta.
- Kvörtunin skal send viðkomandi efnalaug og fær fyrirtækið 20 daga frest til að koma sjónarmiðum sínum á framfæri.
- Berist nefndinni ekki fullnægjandi upplýsingar frá neytandanum eða mæti hann eða umboðsmaður hans ekki á boðaðan fund, fellur mál hans niður. Heimilt er honum þó að endurnýja kvörtun sína einu sinni.
- Mæti fulltrúi efnalaugarinnar ekki á boðaðan fund með skriflegt svar, skal málið dæmt eftir kröfu neytandans að því leyti sem það samræmist framlögðum gögnum.
- Úrskurður nefndarinnar er gildur þegar allir nefndarmenn eða varamenn þeirra eru viðstaddir og taka þátt í úrskurðinum. Verði ágreiningur innan nefndarinnar ræður meirihluti.
- Það er vilji Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda að félagsmenn þeirra fylgi úrskurði nefndarinnar og greiði bætur ef úrskurður fellur á þá lund, innan þess frest sem úrskurður hennar kveður á um.

Samþykktirnar eru frá árinu 1991.