

**Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna
og Félags efnalaugaeigenda
Kvörtun til nefndarinnar**

1. Sá sem ber fram kvörtun:

Fullt nafn og kennitala:	
Heimili:	Póstnr.og sveitarfélag:
Símanúmer:	Netfang:

2. Sá sem kvörtun beinist að:

Heiti Seljanda:	
Heimilisfang:	
Símanúmer:	Netfang:

3. Málskotsgjald:

- ✓ Við kvörtun skal greiða sérstakt málskotsgjald til nefndarinnar.
- ✓ Upplýsingar um fjárhæð málskotsgjalds má fá á skrifstofu Neytendasamtakanna og í verðskrá á heimasíðu þeirra www.ns.is

4. Móttaka kvartana:

- ✓ Skrifstofa nefndarinnar er hjá
Neytendasamtökunum Netfang: ns@ns.is
Hverfisgötu 105 Sími: 5451200
101 Reykjavík

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:

Úr samþykktum fyrir úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda

- Úrskurðarnefndin tekur til meðferðar og úrskurðar um hvers konar kvartanir frá neytendum vegna kaupa á þjónustu af fyrirtækjum innan Félags efnalaugaeigenda. Einstaklingar og lögaðilar sem keypt hafa þjónustuna í atvinnuskyni geta ekki lagt mál fyrir nefndina. Ætlast er til að fyrirtækin fylgi úrskurði nefndarinnar og greiði bætur, ef um slíkt er að ræða, innan þriggja vikna frá úrskurðardegi.
- Úrskurðarnefndina skipa þrjú fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Félagi efnalaugaeigenda og einn af efnahags- og viðskiptaráðherra, skal hann vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar.
- Mál er því aðeins tekið til meðferðar af nefndinni að kærandi hafi áður leitað réttar síns gagnvart fyrirtækinu skriflega og án ástæðulauss dráttar.
- Kærandi skal greiða óafturkræft málsskotsgjald til skrifstofu Neytendasamtakanna. Falli mál kæranda að hluta eða öllu leyti honum í vil skal hlutaðeigandi fyrirtæki endurgreiða honum málsskotsgjaldið.
- Skrifstofa Neytendasamtakanna sendir hverja kvörtun til umsagnar viðkomandi fyrirtækis ásamt öllum viðeigandi upplýsingum. Skal fyrirtækinu veittir 14 dagar til að svara kvörtuninni, nema samþykkt sé beiðni um lengri frest. Ef svar berst skal það sent kæranda sem getur komið að sínum athugasemdum innan 7 daga, nema samþykkt sé beiðni um lengri frest. Í því skyni að tryggja andmælarétt skal óska oftast eftir athugasemdum aðila ef þörf krefur. Náist ekki samkomulag eða svar berst ekki innan tilskilins tíma tekur nefndin málið til úrskurðar á grundvelli fyrirliggjandi gagna. Kærandi getur dregið úrskurðarbeiðni til baka á hvaða stigi máls sem er. Nefndin getur vísað frá kvörtun ef hún telur nauðsynlegt að fá úrskurð dómstóla um málið eða ef kvörtun er auðsjáanlega ástæðulaus. Skrifstofa Neytendasamtakanna getur á sama hátt vísað frá kvörtun sem er að hennar mati tilefnislaus, einnig getur skrifstofa Neytendasamtakanna unnið að sátt á milli aðila.
- Úrskurðir nefndarinnar eru lögmætir þegar allir nefndarmenn eða varamenn þeirra eru viðstaddir og standa að úrskurðinum. Meirihluti ræður niðurstöðu úrskurðar. Úrskurðurinn skal byggður á, lagareglum, venju, samningum aðila, fordæmum, sanngirnissjónarmiðum, siðareglum og faglegri þekkingu.
- Málsskotsgjaldið skal endurskoðað í byrjun hvers árs.

Samþykktirnar er frá árinu 2011