

# Úrskurðarnefnd í ferðamálum

Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna

## 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](http://www.ns.is).

### 4. Móttaka kvartana.

- ★ Skrifstofa nefndarinnar er hjá:  
Neytendasamtökunum                      Netfang: [ns@ns.is](mailto: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 og án tilefnislausss 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:**

--

**9. Frekari athugasemdir (ef einhverjar eru):**

--

\_\_\_\_\_

Staður og dagsetning

\_\_\_\_\_

Undirskrift

**10. Upplýsingar sem útfyllist af móttakanda:**

Móttökudagur:

Númer máls:

--	--

## Úr samþykktum Úrskurðarnefndar í ferðamálum

- Úrskurðarnefndina skipa þrír fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn tilnefndur af Samtökum ferðaþjónustunnar og einn tilnefndur af samgönguráðherra, sem skal vera löglærður og jafnframt formaður nefndarinnar. Fyrir hvern nefndarmann skulu framangreindir aðilar velja einn eða fleiri varamenn.
- Úrskurðarnefndin tekur til meðferðar og úrskurðar kvartanir frá neytendum vegna kaupa á vöru og/eða þjónustu af fyrirtækjum innan Samtaka ferðaþjónustunnar.
- Nefndin skal gefa aðilum kost á að tjá sig um málavexti og leggja fram gögn. Berist nefndinni ekki fullnægjandi upplýsingar frá kæranda getur hún látið málið niður falla.
- Hver kvörtun er send viðkomandi fyrirtæki til umsagnar ásamt öllum viðeigandi upplýsingum. Skal fyrirtækinu veittur hæfilegur frestur til að svara kvörtuninni. Náist ekki samkomulag eða svar berst ekki innan þess tíma tekur nefndin málið til úrskurðar á fyrirbyggjandi gögnum.
- Úrskurðir nefndarinnar eru lögmætir þegar allir nefndarmenn eða varamenn þeirra eru viðstaddir og taka þátt í úrskurðinum. Meirihluti ræður niðurstöðu úrskurðar.
- Fyrirtæki skuldbinda sig til að fylgja ákvörðun nefndarinnar og greiða hugsanlegar bætur innan fjögurra vikna frá úrskurðardegi. Hafi úrskurður nefndarinnar veruleg fjárhagsleg útgjöld í för með sér fyrir viðkomandi fyrirtæki eða úrskurðurinn hefur fordæmisgildi, er fyrirtækinu heimilt innan fjögurra vikna frá úrskurðardegi, að tilkynna nefndinni og viðkomandi aðila, með sannanlegum hætti að það sætti sig ekki við úrskurðinn og muni ekki greiða bætur nema að undangengum dómi.
- Kærendur geta jafnan leitað atbeina dómstóla sætti þeir sig ekki við úrskurð nefndarinnar.

*Samþykktirnar eru frá árinu 2005.*