

Frá kvörtunarþjónustunni



Stjörnuspa át upp inneignina – erfitt að losna úr áskrift

Móðir komst að því að inneign í síma 12 ára dóttur hennar kláraðist einkennilega fljótt. Kom í ljós að dóttirin hafði farið inn á „eithvað“, eins og hún orðaði það, og skráð sig í Stjörnuspeki með sms-skeyti. Inneignin minnkaði um 19 krónur á dag og þær mæðgur voru sammála um að reyna að komast út úr þessari áskrift en það átti eftir að reynast þrautin þyngri.

Fyrsta skrefið var að fara inn á mbl.is til að skoða hvort þar væri eitthvað sem hétu Stjörnuspeki. Í ljós kom að til eru þrenns konar áskriftir að stjörnuspám sem hægt er að fá sendar í sms-skeyti. Til að afskrá sig þurfti að biðja um lykilorð í sms. Móðirin reyndi 5 sinnum að fá sent lykilorð í síma dótturinnar en ekkert gekk. Hafði hún þá samband símleiðis við tæknideild Morgunblaðsins og vildi fá að vita hvernig hún gæti sagt áskriftinni upp. Þar sem um mismunandi áskriftarleiðir var að ræða þurfti tæknideildin helst að fá uppgefið hvernig sms-skeytið hljóðaði svo hægt væri að átta sig á því hvaða stjörnuspa dóttirin hafði valið. Þetta þýddi að móðirin varð að leggja nýja inneign inn á símann til að fá allavega eitt sms-skeyti sent þar sem dóttirin hafði nýlega fengið nýjan síma og engin gömul skeyti voru í minninu. Strax daginn eftir kom nýtt skeyti og gat móðirin upplýst tæknideildina um orðalag stjörnusparinnar. En þrátt fyrir þetta gat tæknideildin ekki fundið út hvernig segja ætti áskriftinni upp og benti móðurinni á að hafa samband við Stjörnuspeki.is símleiðis. Þegar móðirin hringdi þangað tók dágóðan tíma fyrir þann sem varð fyrir svörum að átta sig á hvar spáin var skráð en það hafðist að lokum og áskriftinni var loksins sagt upp.

Niðurstaða þessa ótrúlega máls er að ekki er eins auðvelt að segja sig úr svona áskrift eins og að skrá sig í hana. Móðirin vill þó taka fram að hún fékk mjög góðar viðtökur hjá bæði Stjörnuspeki.is og tæknideild Morgunblaðsins.

ENA leysir úr málum

Erlendur ferðamaður tók bíl á leigu hér á landi. Þegar hann sótti bílinn var honum sagt að ef hann skilaði bílnum eftir fimm daga í stað sjö fengi hann afslátt af umsömdu leigugjaldi. Þegar til kom að maðurinn skilaði bílnum eftir fimm daga var honum þó neitað um endurgreiðslu vegna þessara tveggja daga.

Í kjölfarið leitaði hann til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ENA) í sínu heimalandi sem framsendi málið til ENA á Íslandi.

Fulltrúi ENA hafði samband við bílaleiguna sem viðurkenndi að mistök hefðu átt sér stað og féllst á að endurgreiða manninum. Með milligöngu ENA leystist málið því fljótt og vel.

Samningar við börn

Nýverið hafa Neytendasamtökunum borist nokkrar kvartanir vegna samninga sem fyrirtæki gera við börn. Er þar sérstaklega um að ræða símafyrirtæki, sem hringja þá í krakka og bjóða þeim að skipta um þjónustuaðila. Börnin veita samþykki sitt og foreldramir vita ekki fyrir en reikningar vegna þessara samninga birtast í heimabanka þeirra. Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni hefur tekist að leysa úr nokkrum málum af þessu tagi en að gefnu tilefni eru fyrirtæki minnt á að samningar ólögráða barna, sem gerðir eru án samþykkis lögráðamanns, eru ekki bindandi.

Góð þjónusta í ZikZak

Félagsmaður hafði samband og vildi hrósa versluninni Tiskuhús ZikZak í Mörkinni. Segir félagsmaðurinn starfsfólk verslunarinnar afskaplega yndislegt og hjálpsamt og gefi sér nægan tíma með viðskiptavininum. Það skipti t.d. ekki máli hversu margar flikur viðskiptavinurinn tók með sér í mátunarklefann né hve langan tíma það tók að finna réttu flíkina. Félagsmaðurinn er ánægður með öryrkjastyrkinn sem verslunin veitir og vill sérstaklega hrósa Kristbjörgu Gunnarsdóttur fyrir frábæra þjónustu.

Neytendasamtökin taka undir með félagsmanni sem segir mikilvægt að hrósa fyrirtækjum þegar þau eiga það skilið. Starfsmenn kvörtunar- og leiðbeiningaþjónustunnar eiga í miklum samskiptum við seljendur og þekkja mörg dæmi þess að þeir veiti góða þjónustu og leysi hratt og vel úr málum ef eitthvað kemur uppá.