

Frá leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni



Leigjendamál

Undanfarnar vikur og mánuði hefur leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan tekið á móti talsverðum fjölda erinda sem varða rétt leigjenda. Leigumál geta verið afar flókin og margs konar ágreiningur getur komið upp. Því er mjög mikilvægt að leigjendur eigi sér málsvara eða hagsmunasamtök. Í fæstum tilvikum er um eiginleg neytendamál að ræða, þar sem yfirleitt eiga í hlut einstaklingar sem leigja húsnæði af öðrum einstaklingum og því í raun takmarkað hvað leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan getur gert. Neytendasamtökin hafa farið þess á leit við Jóhönnu Sigurðardóttur, félags- og tryggingamálaráðherra, að ráðuneytið og Neytendasamtökin geri með sér þjónustusamning þannig að Neytendasamtökin geti sinnt málum fyrir leigjendur. Oft hefur verið þörf en nú er nauðsyn!

Mikil aukning mála hjá ENA

Evrópska neytendaadstoðin (ENA/ECC) hefur fengið til meðferðar tuttugu kvörtunarmál það sem af er árinu, en allt árið í fyrra voru málin til ENA aðeins sjö. Í heildina hafa borist um sjötíu erindi til ENA það sem af er árinu. Það er vissulega fagnaðarefni að Evrópska Neytendaadstoðin virðist vera orðin nokkuð vel þekkt þó vitaskuld sé leiðinlegt að viðskipti milli landamæra gangi ekki snurðulaust fyrir sig. Nánar má fræðast um ENA á www.ena.is.

Farsími eða auglýsing?

Kona nokkur leitaði til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eftir að hafa keypt sér farsíma. Eftir að heim var komið og búið að taka símann í gagnið tók konan eftir því að hann var merktur ákveðnu símafyrirtæki – þannig að nafn fyrirtækisins var brennt inn í símann sjálfan, en þetta hafði hún ekki getað séð af símanum sem var til sýnis í versluninni. Þar sem hún vildi ógjarnan taka að sér að auglýsa tiltekið fyrirtæki á þennan hátt leitaði hún til verslunarstjóra og fór fram á riftun kaupanna og endurgreiðslu símans. Ekki var fallist á þær kröfur. Eftir milligöngu leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar féllst fyrirtækið þó á sjónarmið konunnar og endurgreiddi henni símann.

Ekki liggja á inneignarnótum og gjafabréfum!

Nú sem endranær eru neytendur hvattir til að nýta sér inneignarnótur og gjafabréf sem þeir eiga og gæta þess að slíkir pappírar dagi ekki uppi og falli úr gildi. Sér í lagi getur verið erfitt að innheimta slíkar kröfur ef kemur til þess að verslanir verða gjaldþrota. Ljóst er að einhverjir seljendur munu verða gjaldþrota í því ófremdarástandi sem nú ríkir. Engin leið er að vita hvaða fyrirtæki hverfa af markaði og því eru neytendur hvattir til nýta gjafabréf og inneignarnótur fyrir en síðar.



Margir hafa afpantað utanlandsferðir að undanförmu vegna þess óvissuástands sem nú ríkir.

Afpantanir á pakkaferðum

Talsvert er um fyrirspurnir vegna afpantana á pakkaferðum þessa dagana, en mörgum hugnast illa að fara til útlanda eins og staða krónunnar er. Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan hefur tekið saman yfirlit um þá skilmála sem gilda við afpantanir og má finna það á heimasíðunni, www.ns.is, undir Molar.