



## Frá leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni

### **Þarftu að framkvæma? Mundu að gera skriflega samning!**

Oft kemur fyrir að leitað er til Neytendasamtakanna vegna ágreinings um kaup á þjónustu. Þessi ágreiningur getur t.a.m. stafað af því að fólk hefur fengið iðnaðarmenn heim til sín eða farið með hlut, bíl eða raftæki í viðgerð. Sjaldnast eru gerðir skriflegir samningar um slík verk sem gerir sönnunarstöðu aðila mjög erfiða ef kemur til deilna.

Deilur geta t.d. skapast af því að ekki var samið um verð eða tíma-kaup fyrirfram og getur þá verið erfitt fyrir neytandann að sanna að uppsett verð sé ósanngjamt. Einnig er algengt að verkið reynist stærra en talið var við upphaf þess, eða að neytandinn biður seljanda þjónustunnar að inna af hendi einhver viðbótarverk. Stundum eru slík verk nauðsynleg og í beinum tengslum við verkið sem samið var um, t.d. ef færa þarf lagnir til að koma upp sturtuklefa, en í öðrum tilvikum er um að ræða óskyld verk sem neytandinn biður um að gerð séu fyrst framkvæmdir eru á annað borð farnar af stað. Þá er algengt að deilt sé um umsamin verklok, þ.e. viðgerð eða framkvæmdir dragast úr hömlu og aðilum ber ekki saman um hvenær þeim átti að vera lokið.

Neytendasamtökin hvetja neytendur og seljendur þjónustu til að setja helstu atriði samnings niður á blað áður en hafist er handa. Þar getur t.a.m. komið fram hver er áætlaður kostnaður við verkið, hvað eigi að gera, og hvenær verkinu eigi að vera lokið. Það getur forðað bæði kaupanda og seljanda þjónustunnar frá miklum óþægindum að vera með slíkan samning í höndunum.

Á heimasíðu Neytendasamtakanna, [www.ns.is](http://www.ns.is), er að finna samningseyðublað (ásamt útdrætti úr helstu reglum laga um þjónustukaup) sem nýst getur vel til þessa, en eyðublaðið var sett saman að frumkvæði viðskiptaráðuneytisins.

### **Flýtimeðferð á viðgerð þurfa neytendur að greiða fyrir slíkt?**

Þegar vara reynist gölluð og neytandi leitar til seljanda eftir úrbótum er mismunandi hversu langan tíma seljandi áætlaði í viðgerð og í vissum tilfellum er neytendum boðið upp á sérstaka flýtimeðferð gegn þóknun. Í tengslum við þetta er rétt að árétta að þegar söluhlutur er gallaður og neytandi ber fyrir sig gallann innan kvörtunarfrestsins ber seljanda að bæta úr honum á eigin kostnað. Þessi viðgerð á því ekki að leiða til kostnaðar fyrir neytanda. Seljanda ber auk þess að bæta úr gallanum innan hæfilegs tíma. Ef viðgerðin stendur yfir í meira en viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda, ef slíkt telst sanngjamt með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda. Neytandi verður því ekki að greiða gjald fyrir flýtimeðferð nema hann vilji það, enda getur hann átt rétt á að fá lánshlut ef viðgerðin hefur staðið yfir í viku. Ef neytendur kjósa að greiða fyrir sérstaka flýtimeðferð verða þeir að hafa í huga að slík þóknun leiðir ekki endilegra til betri þjónustu. Þess eru dæmi að neytendur hafa greitt fyrir flýtimeðferð en samt ekki fengið bætt úr gallanum innan viku. Neytendasamtökin vilja því hvetja neytendur til að hafa varann á þegar kemur að þess háttar þóknun og hafa í huga rétt sinn, sem er að fá úrbætur á galla innan hæfilegs tíma.

### **Skortur á SodaStream flöskum**

Neytendasamtökin hafa fengið ábendingar um að flöskur í eldri gerðir SodaStream tækja séu ófánlegar. Þykir fólki þetta heldur hvítleitt enda sitja margir uppi með stráheil tæki sem eru ónothæf þar sem flöskurnar vantar. Samtökin sendu því fyrirspurn til Vífilfells og hér að neðan má sjá svar fyrir-tækisins:

Vífilfell er ekki lengur umboðsaðili fyrir SodaStream vörur á Íslandi og er það ástæðan fyrir því að við höfum ekki fengið afgreiddar flöskur í eldri gerðir tækja um nokkurt skeið. Við höfum hins vegar unnið við að finna flöskur frá öðrum framleiðanda sem passa í tækin þannig að við getum áfram þjónað þeim fjölmörgu viðskiptavinum sem eiga eldri gerðir tækja. Flöskur sem passa í tækin hafa verið pantaðar og eru væntanlegar til landsins og verða fyrst um sinn seldar hjá Vífilfelli. Vífilfell mun áfram þjóna neytendum með gashylki í SodaStream og aðrar gerðir tækja og eru þau fánleg í flestum matvöruverslunum.