



Kvartaðu skriflega!

Það er mikilvægt að geta sannað hvað fer fram í samskiptum við seljendur.

Þó flest mál leysist hratt og vel eru mörg þeirra mála sem Neytendasamtökin fá inn á borð til sín mjög snúin og erfitt getur verið að fá botn í staðreyndir. Stundum er um að ræða orð gegn orði og öll sönnunargögn vantar.

Þegar upp kemur ágreiningur milli neytanda og seljanda er mjög mikilvægt að geta sannað hvað fór þeim á milli, hvenær samskiptin áttu sér stað og hver svaraði fyrir hönd seljanda. Gögn um slík samskipti geta reynst mikilvæg sönnunargögn fari málið í hnút. Gott að hafa í huga:

- Ef þú segir upp t.d. áskrift í síma eða gerir aðrar breytingar á samningi er gott ráð að fá uppgefið netfang, senda síðan tölvupóst um sama efni og biðja um staðfestingu á því að tölvupósturinn hafi borist.
- Þegar kvartað er, t.d. vegna galla, er líklegt að eitt símtal eða heimsókn til seljanda leysi málið. Ef einhverjar tafir verða á úrlausn er mikilvægt að senda skriflega kvörtun.
- Á heimasíðum seljanda er oft hægt að senda fyrirspurn í pósti. Ráðlegt er að senda frekar fyrirspurn úr sínu eigin póstforriti. Tölvupósturinn sem er sendur beint af heimasíðu seljandans hverfur út í tómið og neytandinn hefur jafnvel enga sönnun fyrir því að hafa kvartað.

Mjög algengt er að leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni berist mál þar sem neytandinn á að visu rétt en erfitt getur verið að sanna hann. Atvik eru þá þannig að kvörtun hefur átt sér stað í síma og nafn viðmælanda hefur gleymst sem og hvenær símalið fór fram. Þá er mjög erfitt að sanna eftir á hvað fer fram í símtali.

Til að draga úr sönnunarerfiðleikum eru neytendur því hvattir til að senda kvörtun frekar í tölvupósti sé þess nokkur kostur. Þá er auðvelt að sýna fram á hvenær var kvartað, hvað kom fram í kvörtuninni, hver tók við henni o.s.frv.

Oft vill fólk frekar tala við viðkomandi og er það eðlilegt og reynist oft vel, en þá er sjálfsagt að senda líka tölvupóst til að fylgja símtalinu eða heimsókninni eftir.

Mislukkuð netviðskipti

Í maí 2008 pantaði spænskur neytandi vörur í gegnum íslenska netverslun. Í júní var hann farið að lengja eftir vörunum og fékk þá þær upplýsingar að þær væru væntanlegar í lok júlí. Leið svo og beið og aldrei komu vörurnar. Í apríl 2009 sneri neytandinn sér til evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ENA) á Spáni sem áframsendi málið til ENA á Íslandi. Fulltrúi ENA sendi fyrirtækinu bréf og viðbrögðin létu ekki á sér standa, en fimm dögum eftir sendingu bréfsins hafði neytandinn fengið fulla endurgreiðslu. Mál sem þetta sýna mikilvægi þess að starfrækja evrópskt net neytendaaðstoðar enda auðveldar það t.a.m. neytendum að eiga netviðskipti milli landa. Sjá nánar um evrópsku neytendaaðstöðina á vefslóðinni www.ena.is.

Góð þjónusta hjá Vífilfelli



Félagsmaður að nafni Sigurður hafði samband og vildi hrósa Vífilfelli fyrir góða þjónustu.

Sigurður átti Sodastream-tæki sem hann notaði daglega en í eitt skipti þegar hann var að skipta um gashylki vildi ekki betur til en að tækið sprakk. Ekkert tjón varð þó nema á tækinu sjálfu. Sigurður fór til Vífilfells sem hefur verið umboðsaðili fyrir Sodastream-tæki hérlandis ásamt því að sjá um áfyllingar af gasi á hylki. Vífilfell er hætt innflutningi á tækjum frá vörumerkinu Sodastream en sér enn um að fylla á gashylkin ásamt ábyrgðarþjónustu fyrir þau tæki sem enn eru á markaði.

Kvörtun Sigurðar var strax tekin til athugunar og hann beðin um að skilja tækið eftir þar sem hugsanlega mætti gera við það. Ástæða þess að hylkið sprakk var rakin til þess að of mikið gas hefði verið sett á gashylkið.

Sigurður var síðan sendur heim með birgðir af hálfsliters sóðavatnsflöskum svo hann yrði ekki sóðavatnslaus meðan á viðgerð stæði. Daginn eftir var hringt í Sigurð og honum sagt að búið væri að gera við tækið og að hann mætti sækja það. Þegar Sigurður kom að sækja tækið fékk hann einnig 3 áfyllt gashylki með í stað þeirra tveggja tómu sem hann átti og þess sem gallað var.

Sigurður var mjög ánægður með þessa þjónustu og vildi endilega koma á framfæri hrósi fyrir þá góðu þjónustu sem honum var veitt hjá starfsmönnum Vífilfells.