

Anmälan - köp av tjänst

Att tänka på när du anmäler

De flesta handlingar blir offentliga

Tänk på att de handlingar som du skickar in till nämnden skickas över till motparten. De allra flesta handlingar blir också offentliga vilket innebär att vem som helst har rätt att be att få titta på dem.

Personuppgifter

På www.arn.se kan du läsa om hur vi behandlar personuppgifter och vad du ska tänka på om du har skyddade personuppgifter/skyddad identitet.

Kontaktuppgifter till företaget

Det är viktigt att du anger korrekta kontaktuppgifter till företaget du anmäler. Vi gör ingen kontroll i bolagsregister. När vi ber företaget att svara på din anmälan använder vi de uppgifter vi fått från dig.

Du måste skicka in bevisning...

Huvudregeln är att den som påstår något ska bevisa det. Det är ditt ansvar att skicka in den bevisning som du vill att nämnden ska titta på.

... men skicka inte in för mycket

Handläggningen av ett ärende går oftast fortare om antalet handlingar begränsas. Nämnden har också rätt att säga nej till att pröva ärenden med mycket eller ostrukturerad bevisning, många fel, många omständigheter, många krav eller där det hänvisas till muntlig bevisning. Då har man istället möjlighet att vända sig till tingsrätten. Tänk också på att inte skicka in kopior av långa mejlkonversationer. Välj istället bara ut det som du anser har betydelse för ärendet.

Exempel på bevisning du bör skicka in om du anser att det har betydelse i ditt ärende

- Offerter
- Avtal
- Kvitton
- Fakturor
- Garantibevis
- Bilder
- Intyg
- Verkstads- och besiktningsutlåtanden.

Observera att du endast ska skicka in kopior av din bevisning.

* = Det här fältet måste du fylla i.

Anmälare

Förnamn *

Efternamn *

Postadress (Om du bor i ett annat land än Sverige ska du skriva hela din adress i den här rutan) *

Postnummer

Ort

Telefon

E-post *

Kön

- Kvinna
 Man

Ålder

Har du varit i kontakt med kommunal konsumentvägledning?

- Ja
 Nej

Ombud

Om du har någon som sköter ärendet åt dig (ett ombud) ska du lägga till den personens kontaktuppgifter här.

OBS! Fullmakt ska skickas in.

Förnamn *

Efternamn *

Postadress (Om ombudet finns i utlandet ska du skriva hela adressen i den här rutan) *

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

Vilket företag har du ett krav mot?

Företagets namn *

Postadress (Om företaget har sitt huvudkontor i utlandet ska du skriva hela adressen i den här rutan) *

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

Vilket datum klagade du till företaget första gången? *

Har företaget sagt nej till ditt krav? *

Lägg till motpart om du har krav mot fler företag.

Motpart 2

Företagets namn *

Postadress (Om företaget har sitt huvudkontor i utlandet ska du skriva hela adressen i den här rutan) *

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

Vilket datum klagade du till företaget första gången? *

Har företaget sagt nej till ditt krav? *

Motpart 3

Företagets namn *

Postadress (Om företaget har sitt huvudkontor i utlandet ska du skriva hela adressen i den här rutan) *

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

Vilket datum klagade du till företaget första gången? *

Har företaget sagt nej till ditt krav? *

Tjänsten

Vad har du köpt för tjänst? *

Beställningsdatum *

Eventuellt avtalat slutdatum

Eventuell bindningstid (aktuellt om du köpt en prenumeration, ett abonnemang eller liknande)

Pris på tjänsten *

Hur mycket är betalt? *

Fick du garanti?

Ja

Nej

Hur lång garantitid fick du?

Om garantin är skriftlig bör du bifoga den i din anmälan.

Kryssa för hur du köpt tjänsten

- I butik
- I en butik, och jag blev först kontaktad av säljare på annan plats
- På internet
- Per telefon
- Genom postorder eller brevutskick
- Av en försäljare i ditt hem eller på din arbetsplats
- Under en utflykt eller ett "homeparty" som organiserats av säljaren
- Vid en försäljningsdisk i en galleria/på ett inomhustorg. Jag blev först kontaktad av en säljare på en annan plats i gallerian/på torget
- Vid gatuförsäljning eller torghandel

Skriv med egna ord hur köpet gick till:

Har du meddelat företaget att du vill ångra eller slippa ifrån avtalet?

I vissa fall kan du ha rätt att ångra ditt köp enligt distansavtalslagen. Det gäller oftast inte när du handlat i butik.

- Nej Ja, datum:

Twisten

Vad klagar du på? Är det t.ex. fel på tjänsten eller har den levererats för sent? *

Vilket datum upptäckte du felet?

Klagomålet

Vad krävde du av företaget när du klagade första gången? *

Vad svarade eller gjorde företaget? *

Vad begär du av företaget? *

Här ska du skriva allt det du vill att nämnden ska besluta. Du kan t.ex. begära åtgärdande av felet, avdrag på priset, hävning eller ersättning för kostnader. Om du begär ersättning i pengar - skriv hur du har räknat fram beloppet. Exempel: 1 000 kr = 600 kr för x + 400 kr för y.

Hur motiverar du kortfattat dina krav? *

Skriv gärna i punktform.