



# REKLAMATIONS- BLANKETT FÖR KONSUMENTEN

1

Här kan den organisation eller instans som tillhandahåller blanketten sätta sin logotyp

Denna blankett har utarbetats av Europeiska kommissionen och får inte ändras av användaren. Syftet med blanketten är att förbättra kommunikationen mellan konsumenter och näringsidkare och om möjligt få till stånd en uppgörelse i godo när det gäller problem som konsumenterna kan stöta på i olika affärstransaktioner. Blanketten finns på samtliga Europeiska unionens språk (<http://europa.eu.int/comm/dg24/>). Under inga omständigheter skall blanketten skickas till Europeiska kommissionen. Kommissionen är inte behörig att ingripa i detta slags tvister.

## UPPGIFTER OM PARTERNA

### Reklamationen är inlämnad av:

Namn:

Adress, gata, nr:

Ort, postnummer:

Land:

Telefonnummer:

Faxnummer:

E-post:

På följande persons vägnar\*:

\* Skall endast fyllas i om konsumenten företräds av en tredje part. Om så är fallet, bör konsumentens namnteckning återfinnas nedanför namnuppgiften.

### Reklamationen vänder sig till:

Namn:

Adress, gata, nr:

Ort, postnummer:

Land:

Telefonnummer:

Faxnummer:

E-post:

Övriga uppgifter:

## ANVISNINGAR

- För att problemen och anspråken skall kunna klarläggas, finns det i denna blankett ett antal svarsmöjligheter till varje fråga. Välj de svar som passar bäst (ett eller flera) och komplettera eventuellt svaren med upplysningar i de utrymmen som är avsedda för detta.
- Blanketten bör sändas i rekommenderat brev med mottagningsbevis eller på något annat sätt som bevisar när brevet sänts och tagits emot**, och åtföljas av **kopior på de bestyrkande handlingar** som rör reklamationen. Den som inlämnar klagomålet bör behålla en kopia av blanketten.
- Näringsidkaren måste ges rimlig tid (åtminstone två veckor) att svara på reklamationen. Näringsidkaren måste svara genom att återsända hela blanketten till den som har klagat. Konsumenten skall sedan sända tillbaka svarskupongen till näringsidkaren (s. 4).

**OBSERVERA:** I lagstiftningen i de flesta länder föreskrivs en viss tidsfrist inom vilken konsumenten kan hävda sina rättigheter genom ett rättsligt förfarande. Denna preskriptionstid är ibland ganska kort, särskilt när det gäller köp av varor. Det är den lagstiftning som är tillämplig på tvisten som avgör om tidsfristen avbryts eller ej genom att man använder denna blankett.

## I. DE UPPKOMNA PROBLEMEN

Datum då problemet/problemen uppkom (dag/månad/år):  /  / Ange om det är första gången som detta problem har uppkommit: 

Problemet gäller:

- |   |  |
|---|--|
| <p>1 <input type="checkbox"/> Varan har inte levererats</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Tjänsten har inte/delvis utförts</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Försenad leverans av varan</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Tjänsten utfördes för sent<br/>Hur stor var förseningen: <input type="text"/></p> <p>5 <input type="checkbox"/> Fel på varan</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Brister i utförandet av tjänsten<br/>Beskriv bristerna: <input type="text"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/> Varan motsvarar inte beställningen</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Varan/tjänsten har inte beställts</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Uppkommen skada</p> <p>10 <input type="checkbox"/> Vägran att tillämpa garantin</p> <p>11 <input type="checkbox"/> Vägran att sälja</p> <p>12 <input type="checkbox"/> Vägran att utföra en tjänst</p> <p>13 <input type="checkbox"/> Marknadsförings metod</p> <p>14 <input type="checkbox"/> Dålig information</p> <p>33 <input type="checkbox"/> Kompletterande upplysningar:</p> | <p>15 <input type="checkbox"/> Otillräcklig information</p> <p>16 <input type="checkbox"/> Betalningsvillkor</p> <p>17 <input type="checkbox"/> Priset</p> <p>18 <input type="checkbox"/> Prishöjning</p> <p>19 <input type="checkbox"/> Extra avgifter</p> <p>20 <input type="checkbox"/> Oskälig avgift eller fakturering</p> <p>21 <input type="checkbox"/> Avtalsvillkor</p> <p>22 <input type="checkbox"/> Omfattning av avtalet</p> <p>23 <input type="checkbox"/> Värdering av skador</p> <p>24 <input type="checkbox"/> Vägran att betala ersättning</p> <p>25 <input type="checkbox"/> Otillräcklig ersättning</p> <p>26 <input type="checkbox"/> Ändring av avtalet</p> <p>27 <input type="checkbox"/> Bristfälligt uppfyllande av avtalet</p> <p>28 <input type="checkbox"/> Uppsägning/hävning av avtalet</p> <p>29 <input type="checkbox"/> Ej utförd tjänst</p> <p>30 <input type="checkbox"/> Återbetalning av ett lån</p> <p>31 <input type="checkbox"/> Begärd ränta</p> <p>32 <input type="checkbox"/> Åtagande som ej uppfyllts</p> |
|---|--|

  
  

34  Annan typ av problem:
  


## II. BESKRIVNING AV SAKFÖRHÅLLANDENA

(Ange var och när inköpet gjorts eller avtalet undertecknats. Beskriv den vara eller tjänst som klagomålet gäller och uppge pris, betalningsvillkor eller andra omständigheter som är viktiga vid bedömningen av reklamationen):

  


## III. KONSUMENTENS KRAV

Konsumenten kräver

- |  |  |
|--|--|
| <p>35 <input type="checkbox"/> varan levereras eller tjänsten utförs</p> <p>36 <input type="checkbox"/> varan repareras eller tjänsten förbättras</p> <p>37 <input type="checkbox"/> varan byts ut</p> <p>38 <input type="checkbox"/> köpet hävs</p> <p>39 <input type="checkbox"/> garantin tillämpas</p> <p>40 <input type="checkbox"/> åtagandena fullgörs</p> <p>41 <input type="checkbox"/> avtal ingås</p> <p>42 <input type="checkbox"/> avtalet sägs upp eller hävs</p> <p>43 <input type="checkbox"/> en faktura annulleras</p> <p>44 <input type="checkbox"/> information lämnas</p> <p>51 <input type="checkbox"/> Kompletterande upplysningar:</p> | <p>45 <input type="checkbox"/> värderingen av skadorna görs om</p> <p>46 <input type="checkbox"/> ersättning betalas till ett belopp av <input type="text"/></p> <p>47 <input type="checkbox"/> få tillbaka det avbetalningsbelopp på <input type="text"/></p> <p>48 <input type="checkbox"/> få tillbaka andra inbetalade belopp på <input type="text"/></p> <p>49 <input type="checkbox"/> priset sätts ned med <input type="text"/></p> <p>50 <input type="checkbox"/> betalningsvillkoren förbättras</p> |
|--|--|

  

52  Annan typ av krav:



## SVAR FRÅN FÖRETAGET/NÄRINGSIDKAREN

4

Näringsidkarens referensnummer:

- 53  Jag godtar helt reklamation och jag åtar mig att:  
54  Jag godtar delvis er reklamation och föreslår er att:

  
  
inom  (dagar)

- 55  Jag anser inte att era krav är berättigade, men vill ändå göra en vänlig gest och åtar mig därför att:

  
  
inom  (dagar)

- 56  Jag godtar inte era krav. Motivering:

  
  

- 57  Jag föreslår att ni för ärendet vidare till följande instans, som är behörig att lösa denna typ av konsumenttvist utanför domstol:

  
  

[ort], den

UNDERSKRIFT:



## KONSUMENTENS SVAR SOM SKALL SÄNDAS ÅTER TILL NÄRINGSIDKAREN

Näringsidkarens referensnummer:

Reklamationen är inlämnad av:

Reklamationen vänder sig till:

På följande persons vägnar:

- 58  Jag förklarar mig nöjd och godtar ert förslag till lösning av tvisten  
59  Jag godtar inte ert förslag därför att:

  
  

- 60  I enlighet med ert förslag kommer jag nu att föra ärendet vidare till den instans som ni föreslår.

[ort], den

UNDERSKRIFT: