

Kvalitetserklæring

Det europeiske forbrukernetverket (ECC-Net) består av totalt 30 kontorer i alle EU-landene, Norge og Island, som sammen arbeider for å løse forbrukertvister i EU/EØS. Hvert kontor er delfinansiert av Europakommisjonen og nasjonale myndigheter.

ECC-Nets primære rolle er å øke forbrukernes tillit til grenseoverskridende transaksjoner ved å gi gratis og konfidensiell informasjon og rådgivning til publikum om deres forbrukerrettigheter. I tillegg bistår vi med å løse grenseoverskridende forbrukerklager.

Ved å tilby en fullstendig og sentralisert tjeneste, som er forpliktet til å øke forbrukermakten, bidrar ECC-Net til å gjøre det mulig for forbrukere å dra full nytte av de mulighetene det indre marked gir.

Kvalitetserklæringen beskriver de tjenestene du kan forvente, og den standarden du har krav på, når du kontakter ECC-Net.

For å komme i kontakt med oss, vennligst kontakt ECC-kontoret i ditt bostedsland.

1. Forstå nettverkets kompetanse

ECC-Net er forpliktet til å tilby en profesjonell og høflig service til alle forbrukere som kontakter oss. Vi vil gjøre vårt ytterste for å sikre at tjenestene du mottar imøtekommer dine behov og forventninger.

Vi vil gjennomføre en vurdering av saken din for å sikre at den faller innenfor vår kompetanse. Alle forbrukerhenvendelser vil bli behandlet av et kompetent medlem av ECC-Net sitt juridiske team og håndtert på en rettidig og nøyaktig måte.

Hvis henvendelsen din ikke faller innenfor våre arbeidsområder, vil vi informere deg om dette og, der det er mulig, gi kontaktinformasjonen til en organisasjon som er kompetent til å håndtere din forespørsel. Vennligst se vedlegget for liste over saker vi ikke behandler.

2. Vi vil svare så fort vi kan

Uavhengig om du kontakter oss per brev, telefon eller e-post, vil vi bekrefte mottaket og gjøre vårt ytterste for å vurdere informasjonen/dokumentasjonen vi har mottatt omgående og senest innen 14 virkedager. Dersom vi, grunnet særlig stor pågang, ikke kan møte denne fristen, vil du bli informert.

3. Vi gir deg verdifulle råd og veiledning

Når den første vurderingsprosessen er avsluttet, vil du bli informert om dine rettigheter i henhold til europeisk forbrukerlovgivning, samt motta informasjon om tilgjengelige tvisteløsningsmekanismer. Forbrukere kan stole på den juridiske rådgivningen og bistanden de mottar er spesifikk for deres sak.

4. Vi hjelper deg gjennom en grenseoverskridende utenrettslig prosess

Hvis du støter på problemer som krever oppreisning, kan vi hjelpe deg med å løse din grenseoverskridende forbrukerklage ved aktivt å forfølge klagen din på vegne av deg. På din forespørsel kan ditt lokale ECC-kontor søke hjelp fra ECC-kontoret i det landet der den næringsdrivende er registrert (Trader ECC).

Før det tas kontakt med det aktuelle ECC-kontoret, skal følgende betingelser være oppfylt: (1) forbrukeren har forsøkt å kontakte den næringsdrivende skriftlig for å løse saken; (2) forbrukeren har et velbegrunnet krav etter gjeldende europeisk forbrukerlovgivning.

For at vi skal kunne behandle saken din, kan du bli bedt om å legge fram relevant dokumentasjon.

Når saken din er blitt akseptert av Trader ECC, vil sistnevnte forsøke å bringe saken til en minnelig løsning ved å kommunisere med den næringsdrivende på dine vegne. Du vil bli oppdatert om eventuelle utviklinger av ditt lokale ECC-kontor.

ECC-Net har ingen håndhevingsmandat og kan dermed ikke pålegge sanksjoner, straff eller bøter der forbrukerlovgivningen er overtrådt. Vi vil alltid forsøke å løse klager i minnelighet, men i tilfeller der den næringsdrivende ikke samarbeider eller besvarer våre henvendelser, vil du bli informert om alternative metoder for å løse uenigheten – inkludert håndheving og utenrettslig tvisteløsning, hvor tilgjengelig.

5. Overdragelse av din sak til et utenrettslig klageorgan

Et av de overordnede målene for ECC-Nettverket er å løse forbrukertvister uten at partene må engasjere seg i en rettsprosess. Når en minnelig løsning ikke kan oppnås direkte med den næringsdrivende, kan vi foreslå et relevant klageorgan, som tilbyr utenrettslig tvisteløsning. I noen tilfeller kan vi overføre saken direkte til det aktuelle klageorganet, overvåke fremdriften og oppdatere deg fortløpende mens saken er til behandling hos klageorganet. I tilfeller hvor forbrukeren enkelt kan klage saken videre selv, kan vi gi deg kontaktinformasjonen til det relevante klageorganet og informasjon om prosessen.

6. Vi har en langsiktig tilnærming - merverdien av saken din for alle forbrukere

Gjennom vårt arbeid med å bistå forbrukere med grenseoverskridende klager, er ECC-Net i en unik posisjon til å dokumentere problemene forbrukere står overfor når de kjøper varer og tjenester innen EU, Island og Norge. ECC-Net samarbeider med håndhevingsmyndigheter, og nasjonale og europeiske interesseorganisasjoner, og videreformidler forbrukernes erfaringer og problemer. Dette innebærer at vi kommer med innspill til behandling av nye lovforslag eller til sektorer som, etter vår mening, trenger ytterligere håndhevelse og beskyttelsesforanstaltninger for forbrukerne.

7. Vi beskytter og verner om dine personlige data

ECC-Net tar beskyttelse av forbrukerens personopplysninger svært alvorlig. Dine data vil bli samlet, lagret og brukt utelukkende til å behandle klagen din i ECC-Net og for å beskytte dine interesser. All innsendt informasjon vil bli behandlet i henhold til nasjonal lovgivning om databeskyttelse. I noen land inkluderer dette at dataene dine vil være offentlig tilgjengelig på forespørsel. Dette gjelder alle data som deles med ECC Danmark, Finland, Norge og Sverige ([Offentlighetsloven i Norge](#)). For dette trenger vi ditt samtykke. [Personvernerklæringen](#), som er utarbeidet av EU-kommisjonen, informerer deg om hvordan vi bruker dine personopplysninger, samt dine rettigheter angående bruken av dem.

8. Vi er åpen for tilbakemelding

Din tilbakemelding er viktig for oss, og gjør at vi kan forbedre våre tjenester og måten vi kommuniserer på.

Selv om vi er forpliktet til å yte en tjeneste etter beste evne, forstår vi at misnøye kan oppstå. Du er velkommen til å klage hvis du er misfornøyd med våre tjenester. En klage skal i første omgang rettes til den aktuelle saksbehandleren. Hvis du ikke er fornøyd med svaret du mottar, og ønsker å gjøre en formell skriftlig klage, kan du kontakte vår juridiske seniorrådgiver via post@forbrukereuropa.no. I behandlingen av din klage vil din opprinnelige sak bli vurdert igjen, samt at vi vil se nærmere på hvordan den først ble behandlet.

ECC Norge kan sende deg en kundetilfredshetsundersøkelse som gir deg mulighet til å fortelle oss om dine erfaringer og gi forslag til forbedringer der det er nødvendig.

Vedlegg

Hvilke saker vi behandler

ECC-Net kan behandle din henvendelse/klage hvis samtlige kriterier er oppfylt:

- Henvendelsen kommer fra en forbruker, hvilket vil si en "fysisk person som kjøper en vare eller en tjeneste utenfor næringsvirksomhet eller yrke".
- Saken involverer en næringsdrivende.
- Saken er grenseoverskridende i EU, Island og/eller Norge.

ECC-Net behandler ikke klager:

- Som involverer to privatpersoner (for eksempel kjøp av varer eller ferieutleie mellom to private personer).
- Som involverer to næringsdrivende (for eksempel krav knyttet til katalogsvindel).
- Som gjelder en næringsdrivende utenfor vårt geografiske mandat (for eksempel Sveits, USA, Kina, Russland).
- Der den næringsdrivende uttrykkelig har nektet å samarbeide med oss.
- Der du allerede har startet en rettslig prosedyre/rettsprosedyre.

I tilfeller der vi ikke kan behandle din klage, så vil vi informere deg om dette, og gi deg kontaktinformasjonen til en relevant institusjon som kan behandle din sak. Slike tilfeller kan eksempelvis være:

- Hvis vi ikke kan identifisere den næringsdrivende (for eksempel fordi at adressen er falsk, eller at eierskapet til domenet er skjult).
- Hvis du har vært utsatt for svindel (for eksempel forfalskning eller pyramidespill).
- For spesifikke investeringer som valutahandel og binære alternativer.