

Innan jag anmäler



1 Börja med att klaga

Är du inte nöjd med en vara eller tjänst ska du klaga (reklamera) så snart som möjligt direkt till företaget. Företaget har rätt att få åtgärda påtalade brister. Tips om hur du kan skriva finns på Klagoguiden, www.konsumentverket.se



Sexmånadersregeln

Du måste göra anmälan inom sex månader från den dag då företaget sa nej till dina krav.



2 Behöver du rådgivning?

ARN prövar tvister mellan konsumenter och företag. Vi är opartiska och ger inte råd till någon av parterna. Det finns andra som arbetar med rådgivning - konsumentvägledare, särskilda rådgivningsbyråer och Konsument Europa. Se www.arn.se/radgivning

Undantag

Det finns undantag från vad ARN prövar. Se listan på www.arn.se/undantag



3 Kan vi pröva ärendet?

Kontrollera om ärendet kan prövas hos ARN innan du gör en anmälan. Det är bara konsumenter som har köpt en vara eller tjänst av ett företag som kan göra en anmälan. ARN prövar inte tvister mellan privatpersoner, och inte heller mellan företag.

Värdegränser

ARN prövar inte tvister som handlar om summor under följande gränser:

- 500 kr för skor, textil och allmänna avdelningen
- 1000 kr för elektronik, motor, resor, möbler och tvätt
- 2000 kr för bank, bostad, båt, fastighetsmäklare och försäkring.

ARN
Allmänna reklamationsnämnden

www.arn.se