

Proceduren för klagomål

- Handläggningen av klagomål sker skyndsamt och vi gör vårt bästa för att ge dig ett snabbt svar på ditt ärende. Det första steget för oss är att identifiera problemet och hitta en hållbar lösning för det enskilda problemet. Om vi inte kan lösa problemet omedelbart sker följande:
- Inom tre dagar efter att vi fått in din anmälan får du en skriftlig bekräftelse. Där framgår också vem hos oss som handlägger ärendet.
- Vårt mål är att slutföra klagomålsärendena inom 14 arbetsdagar och att fortlöpande hålla dig informerade om vad som händer med ärendet. Att framföra ett klagomål är kostnadsfritt. Om ett klagomål inte tillmötesgås får du alltid en skriftlig motivering till detta.
- Om du är privatperson och har frågor om ditt ärende (och detta inte har samband med näringsverksamhet) kan du också kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå och/eller Konsumentverket/Hallå Konsument för rådgivning. Även många kommuner erbjuder konsumentvägledning. Titta gärna på din kommuns webbplats om det finns i din kommun.
- Om du fortfarande inte är nöjd efter att vi har besvarat ditt ärende kan du, som är konsument, få en tvist prövad hos Allmänna Reklamationsnämnden. Du kan även alltid vända dig till allmän domstol. Ta kontakt med närmaste tingsrätt om du vill veta mer.

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215

104 51 Stockholm (Karlavägen 108)

Hemsida: <https://www.konsumenternas.se/>

Tel: 020-022 58 00

Konsumentverket/KO (Hallå Konsument)

Box 48

651 02 Karlstad

Hemsida: <https://www.hallakonsument.se/>

Telefon: 0771-725 725

Allmänna Reklamationsnämnden

Box 174

101 23 Stockholm

Hemsida: <https://www.arn.se/>

Telefon: 08-508 860 00