

forbrukereuropa.no




Kjøp i Europa

Du kan **klage** på **kjøp** i utlandet!

Har du problemer med det flotte kameraet du kjøpte på ferie i Spania? Har du kjøpt bil i Tyskland men ikke fått refundert momsen? Har du planer om å bestille en vare over internett, men er usikker på dine rettigheter i forbindelse med kjøp og levering, eller dersom noe skulle gå galt?

Handel over landegrensene byr på nye utfordringer for forbrukerne. Ikke alle er klar over at man har rettigheter også når man handler over landegrensene og enda færre vet hvordan man kan forfølge sine krav. Forbruker Europa Norge har som hovedmål å gjøre det lettere for forbrukerne å klarlegge og forfølge sine rettigheter i det europeiske markedet.





Hva kan Forbruker Europa Norge hjelpe deg med?

Forbruker Europa Norge tilbyr to hoved-tjenester:

1. Generell informasjon om forbrukerrettigheter i Europa.

Ta kontakt med oss dersom du planlegger et kjøp i et annet land i Europa eller dersom du av andre grunner vil vite mer om dine rettigheter.


2. Bistand dersom det oppstår en tvist med en næringsdrivende i et annet land i Europa.

Bistand forutsetter at du selv har prøvd å løse problemet direkte med den næringsdrivende og at saken nå er fastlåst.

Vi hjelper deg med å få dokumentert din side av saken tilstrekkelig. Vi anbefaler at du benytter et klageskjema som finnes på vår hjemmeside når du sender saken din til oss. Dersom det skulle være behov, er vi behjelpelige med oversettelser.

Når alle forberedelser er gjort, sender vi saken over til vårt søsterkontor i det landet hvor den næringsdrivende holder til, for mekling eller eventuell utenomrettslig tvisteløsning i en klagenemnd.

Forbruker Europa Norges bistand er kostnadsfri. Noen utenlandske klagenemnder kan forlange et mindre gebyr for å behandle saken din, men dette informeres det i så fall om.



Hva er Forbruker Europa?

Forbruker Europa er det norske kontoret i det europeiske forbrukernetverket European Consumer Centres Network (ECC-Net). Deltakere i nettverket er samtlige EU-land i tillegg til Norge og Island. Hvert av deltakerlandene har minst ett ECC-kontor.

Forbrukerrådet fungerer som vertsorganisasjon for Forbruker Europa. Forbruker Europa finansieres av EU-Kommisjonen og Forbrukerrådet.

Forbruker Europa

Postboks 4594 Nydalen, 0404 Oslo
Rolf Wickstrøms vei 15, Oslo

Tel: 23 40 05 00

Fax: 23 40 05 01

E-post: post@forbrukereuropa.no

www.forbrukereuropa.no