

# Klagerutiner

---

**Sport for Alle Norge AS** Versjon 1.4 — Sist oppdatert: 10. januar 2026

## Vårt løfte

---

Vi tar alle klager seriøst og søker alltid en god løsning. Du skal aldri føle at det er vanskelig å klage hos oss — det hjelper oss å bli bedre.

## Hvor klager du?

---

Type klage	Kontakt
Reklamasjon på vare (feil eller mangel)	reklamasjon@sportforalle.no
Klage på kundeservice eller leveranse	kundeservice@sportforalle.no
Klage på behandling av personopplysninger	personvern@sportforalle.no
Klage på faktura eller betaling	regnskap@sportforalle.no
Anonyme varsler om kritikkverdige forhold	varsling@sportforalle.no

For akutte saker (for eksempel feil produkt levert som påvirker en planlagt tur), ring 73 90 12 00 i åpningstiden mandag-fredag 09–16.

## Hvilken informasjon trenger vi?

---

Send oss følgende slik at vi kan hjelpe deg raskt:

- Ditt navn og kontaktinformasjon**
- Ordrenummer eller kvitteringsnummer** hvis tilgjengelig
- Kort beskrivelse av problemet** — hva skjedde, når, hva forventet du
- Bilder eller skjermbilder** som dokumenterer problemet
- Hva du ønsker som løsning** — refusjon, bytte, unnskyldning, prisavslag

Du trenger ikke å være formell. Skriv enkelt og konkret.

## Vår behandlingstid

---

Type klage	Behandlingstid
Bekreftelse på mottatt klage	Innen 2 virkedager
Standardklage (kundeservice, leveranse)	Innen 7 virkedager
Reklamasjonssak (krever produsentvurdering)	2-4 uker
Komplekse saker (fritt skjønn fra ledelsen)	Inntil 30 dager — du får statusoppdatering underveis

Hvis vi ikke klarer å holde fristen, varsler vi deg om årsaken og oppgir ny forventet behandlingstid.

## Eskaleringsrutine

---

Hvis du er uenig i svaret du fikk fra kundeservice, kan du eskalere:

### Trinn 1 — Henvend deg til kundeservice-leder:

- E-post: [kundeservice-leder@sportforalle.no](mailto:kundeservice-leder@sportforalle.no)
- Du får svar fra Anders Vik (kundeservicesjef) innen 5 virkedager.

### Trinn 2 — Henvend deg til daglig leder:

- E-post: [dagligleder@sportforalle.no](mailto:dagligleder@sportforalle.no)
- Du får svar fra Mari Solberg innen 10 virkedager.

### Trinn 3 — Eksterne klageinstanser:

Hvis vi fortsatt ikke kommer til enighet, kan du som forbruker bringe saken inn for:

- **Forbrukerrådet** — gratis mekling. [forbrukerradet.no](http://forbrukerradet.no) eller telefon 23 400 500.
- **Forbrukertilsynet** — for saker som gjelder brudd på markedsføringsloven eller angrerett.
- **Forliksrådet** i din kommune — formelt rettsorgan, lavere terskel og kostnad enn tingretten.
- **EU-kommisjonens nettbaserte tvisteløsningsplattform** — [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr) (særlig nyttig for grensekryssende saker).

Vi forplikter oss til å delta i prosessen hos Forbrukerrådet og respektere deres anbefaling der den følges av begge parter.

## Anonyme varsler (varsling)

---

Hvis du har observert kritikkverdige forhold knyttet til Sport for Alle Norge AS — for eksempel mistanke om økonomisk mislighet, brudd på arbeidsmiljøloven, diskriminering eller miljøkriminalitet — kan du varsle oss anonymt.

Send e-post til **varsling@sportforalle.no** eller bruk vår eksterne varslingskanal hos advokatfirmaet Kvale (kvale.no/varsling, oppgi koden "SPORT-NO-2026"). Varsler kan være anonyme; vi har gjengjeldelseforbud.

Daglig leder Mari Solberg er varslingsansvarlig. Ved mistanke om at hun selv er involvert, går varselet direkte til styret v/styreleder Jan Hovden.

## Hvordan vi lærer av klager

---

Alle klager logges anonymisert og behandles månedlig i kundeservice-møtet. Trender — for eksempel mange klager på samme produkt eller fraktmetode — blir tatt opp med innkjøpsavdelingen eller fraktleverandører.

Vi publiserer en kort årsrapport om kundeservicekvalitet på [sportforalle.no/kvalitet](https://sportforalle.no/kvalitet) hvert år, med antall klager, gjennomsnittlig behandlingstid og hovedtemaer.

## Når kan vi avslå en klage?

---

Vi avslår klager hvis:

- Klagen gjelder noe som ligger utenfor vår kontroll (for eksempel forsinkelse i Posten skyldes streik)
- Klagen er åpenbart grunnløs (for eksempel krav om refusjon på vare som er åpenbart slitt etter flere måneders bruk)
- Saken allerede er endelig behandlet og det ikke er kommet ny informasjon

Selv ved avslag skal du få en saklig begrunnelse skriftlig, samt informasjon om dine muligheter for å bringe saken inn for Forbrukerrådet eller Forbrukertilsynet.