|  |  |
| --- | --- |
| DANVA notat | Skanderborg, den 27. oktober 2015sv |
| Vedr.:  | Klagevejledning ved en specifik tvistSkabelon til inspiration og tilpasning hos den enkelte forsyning |

**Instruktion til brugeren.**

**Teksten her er tænkt som et brev, drikkevands- og spildevandsselskaber kan bruge ved en specifik tvist. Det står dig frit for at kopiere indholdet og bruge det i behandlingen af evt. tvister.**

**Der er flere steder, hvor du skal færdiggøre brevet med enten din forsynings navn eller kontakter eller lign. Disse steder er markeret med gul.**

**Vær opmærksom på, at vi i parentes har anført bemærkninger to steder i brevet, ligeledes markeret med gul. Disse skal selvfølgelig ikke med i brevet til kunden.**

Kære …

Inden en evt. formel klageproces igangsættes er det en god idé at kontakte os i X-Forsyning, så vi kan rydde mulige misforståelse af vejen. Vi kan træffes …

Du bør kontakte os så snart, du har opdaget forholdet. Efter modtagelsen af din evt. skriftlige klage vil vi inden for 2 arbejdsuger vende tilbage til dig med et svar eller en meddelelse om, hvornår du kan forvente et svar. (DANVA bemærkning: Der er ingen regler eller praksis, der regulerer foranstående. En generel betragtning er, at fristerne skal afspejle de forventninger, som kunderne/omverden med rimelighed kan have til forsyningen.)

Hvis du er utilfreds med svaret/afgørelsen, som forsyningen har truffet, skal du sikre dig, at du har forsyningens afgørelse på skrift; eksempelvis i form af et brev eller en mail.

Forsyningens afgørelse om ikke at give dig medhold – eller kun give dig delvis medhold – kan behandles i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

**Mægling i styrelsen og klagebehandling hos Forbrugerklagenævnet**

Du kan indbringe klager vedrørende tvister med forsyningen til Konkurrence – og Forbrugerstyrelsen.

Klageadgangen er fastsat i forbrugerklagelovens kapital 5 om mediation. Indgiver du en klage, er omkostningen i første omgang fastsat til 100,- kr.  Er der ikke fundet en mindelig løsning ved mediation/mægling, kan du klage til Forbrugerklagenævnet. Dette koster 400,- kr. Beløbet tilbagebetales, hvis du får medhold.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fastsætte beløbsmæssige over- og undergrænser m.v. for størrelsen på det omtvistede beløb, som betingelse for indbringelse af klager. De ovenstående gebyrer kan også ændres over tid. Læs nærmere herom på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

[www.kfst.dk](http://www.kfst.dk), kfst@kfst.dk

Tlf.: 4171 5000

På hjemmesiden [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) kan du indgive en klage online. Du kan også bruge dette link: <https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx>

(DANVA bemærkning: Inden 09.01.2016 forventes der at være et være et elektronisk link til EU Kommissionens onlineplatform - OTB platform – klar. Danske forsyningerne skal på dette tidspunkt informere om denne platform – selv om det hovedsageligt er tænkt til brug for udenlandske klagere. DANVA vil informere nærmere om dette, når vi bliver opmærksomme på, at det fungerer.)