

Forbrugerklage-systemet

Klager fra forbrugere – nyt setup for vandselskaber

Thomas Faust Ryborg, – 11. februar 2016



Agenda

- **Forbrugerklagesystemet**
- **Betydningen for
spildevandsselskaberne**
- **Informationsforpligtelsen**
- **Praksis fra Forbrugerklagenævnet**


KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Forbrugerklagesystemet


KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Forbrugerklagelovens § 2



**Klager løses
bedst i butikken**



Center for Klageløsning

Klagegebyr forbruger kr. 100
Tilbagebetales ikke.



SAG AFSLUTTES
Gebyr erhvervsdrivende kr. 0

Forbrugerklagenævnet

Klagegebyr forbruger kr. 400.
Tilbagebetales ved forlig, medhold forbruger eller sag uegnet.

SAG AFSLUTTES
Gebyr erhvervsdrivende kr. 1.000



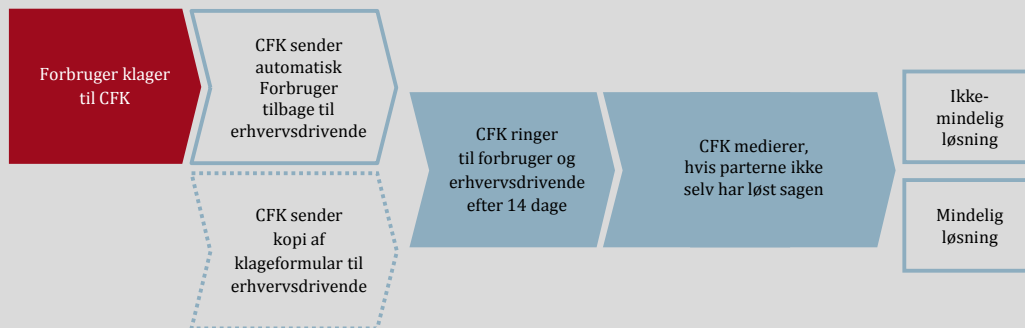
MEDHOLD FORBRUGER
Gebyr erhvervsdrivende kr. 6.000

MEDHOLD ERHVERDRIVENDE
Gebyr erhvervsdrivende kr. 0

UEGNET ELLER UDENFOR KOMPETENCE
Gebyr erhvervsdrivende kr. 0

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Mediationsprocedure



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN



**En god løsning,
er en løsning,
der er god for dig!**

Betydningen for spildevandsselskaberne



- Hvad betyder det kommunale ejerskab?
- Hvad betyder de forvaltningsretlige
grundsætninger?
- Hvad betyder "hvile-i-sig-selv-
princippet"?



Informationspligten


KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Forbrugerklagelovens § 4 og § 5


KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Tak for i dag

Thomas Faust Ryborg
41715302
ptfm@kfst.dk


KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN