

Informationskrav til alle virksomheder - der sælger til forbrugere

Alle virksomheder, der sælger til forbrugere, skal oplyse deres kunder om klageadgang. Det skal tydeligt fremgå på hjemmesiden og i eventuelle generelle aftalevilkår, hvilket relevant klagecenter eller klagenævn, virksomhedens kunder kan gå til, hvis de ønsker at klage.

Virksomheden skal oplyse den relevante klageinstans' adresse og webhjemmeside. Informationerne skal også gives skriftligt til kunden i tilfælde, hvor virksomheden afviser en reklamation.

Oplysningspligten gælder i de tilfælde, hvor virksomheden har en hjemmeside, der retter sig mod forbrugere og/eller generelle aftalevilkår.

Eksempel på at opfylde informationskrav på hjemmesiden og i de generelle aftalevilkår

Oplysning om klagemuligheder

Hvis du vil klage over en vare eller tjeneste købt hos os, kan du indgive en klage til:
Center for Klageløsning i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby
Du kan klage til Center for Klageløsning via www.forbrug.dk.

Informationskrav til alle virksomheder - hvis virksomheden afviser en reklamation fra forbrugeren

Hvis virksomheden afviser en reklamation fra forbrugeren, skal virksomheden give forbrugeren information om det eller de klagecentre eller klagenævn, som kan behandle klagen.

Hvis virksomhedens varer eller tjenester er omfattet af forskellige klageinstanser, skal virksomheden tilpasse informationerne til den konkrete klage, så de givne informationer altid angår det relevante klagecenter eller klagenævn.

Virksomheden skal ligeledes oplyse adresse og hjemmeside på det relevante klagecenter eller klagenævn. Oplysningerne skal gives skriftligt eller på et varigt medium.

Eksempel på at opfylde informationskrav – hvis en reklamation er helt eller delvist afvist af virksomheden

Hvis du vil gå videre med din klage

Hvis du vil klage over en vare eller tjeneste købt hos os, kan du indgive en klage til:
Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3. sal Th.
DK-1609 København V
Du kan klage til Teleankenævnet via www.forbrug.dk