



KLAGESKEMA

1

Det organ, som anbefaler forbrugerne at benytte skemaet, kan eventuelt anbringe sit logo her.

Skemaet er udfærdiget af Europa-Kommissionen med det formål at bistå forbrugerne med at løse deres problemer på forbrugerområdet. Skemaet tager sigte på at forbedre kommunikationen mellem forbrugere og erhvervsliv for i videst muligt omfang at nå frem til en mindelig løsning på problemer, forbrugerne kan støde på i forbindelse med forskellige transaktioner. Skemaet foreligger på samtlige EU-sprog (http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm). **Send ikke skemaet til EK. Europa-Kommissionen har ikke kompetence til at intervenere i denne type tvister!!**

PARTERNES NAVN OG ADRESSE

Klage indgivet af:

Navn:

Adresse, vej/gade, nr:

By, postnummer:

Land:

Tlf. nr.:

Fax:

E-mail:

På vegne af*:

* Udfyldes kun i det tilfælde, hvor forbrugerens klage indgives af tredjemand og ikke af forbrugeren selv. I så fald er det ønskeligt, om forbrugeren sætter sin underskrift under

Mod:

Navn:

Adresse, vej/gade, nr:

By, postnummer:

Land:

Tlf. nr.:

Fax:

E-mail:

Andre oplysninger

VEJLEDNING

- For at få afgrænset problemet og specificeret kravet giver skemaet mulighed for at vælge mellem flere svar i forbindelse med hvert spørgsmål. Det eller de mest rammende svar vælges og suppleres i givet fald med yderligere oplysninger der, hvor der er afsat plads til dette formål.
- Det anbefales at vedlægge skemaet **kopier af** relevante **bilag** samt **modtagelseskvittering eller andet, som gør det muligt at fastslå, at skemaet er afsendt og modtaget**, og fremsende skemaet **anbefalet**. (behold en kopi til eget brug).
- Klageren skal give den erhvervsdrivende en passende frist til at udfærdige sit svar (mindst 15 dage). Den erhvervsdrivende returnerer hele skemaet til klageren med sit svar. Derefter sender forbrugeren den erhvervsdrivende svarkuponen (side 4).

NB: I de fleste nationale lovgivninger er der fastsat en frist for, hvor længe man kan gøre sin ret gældende ved en domstol. Forældelsesfristen er somme tider ret kort, bl.a. i forbindelse med varekøb. Det er den lovgivning, der skal lægges til grund for afgørelsen af tvisten, der er afgørende for, om anvendelsen af dette skema har opsættende virkning.

I. PROBLEMER

Angiv hvornår De stødte på problemet (dag/måned/år):

 / /

Angiv om det er første gang, De er stødt på problemet:

Problemet
vedrører:

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Produktet ikke leveret | 15 <input type="checkbox"/> Utilstrækkelig information |
| 2 <input type="checkbox"/> Tjenesteydelse ikke præsteret/eller delvist præsteret | 16 <input type="checkbox"/> Betalingsvilkår |
| 3 <input type="checkbox"/> Forsinket levering af produktet | 17 <input type="checkbox"/> Pris |
| 4 <input type="checkbox"/> Forsinket præstation af tjenesteydelse
Forsinkelsens varighed: <input type="text"/> | 18 <input type="checkbox"/> Prisforhøjelse |
| 5 <input type="checkbox"/> Produktfejl | 19 <input type="checkbox"/> Yderligere omkostninger |
| 6 <input type="checkbox"/> Fejl ved tjenesteydelse
Beskriv fejlen: <input type="text"/> | 20 <input type="checkbox"/> Ubertøjetede udgifter/uberejtiget fakturering |
| | 21 <input type="checkbox"/> Kontraktvilkår |
| | 22 <input type="checkbox"/> Kontraktens dækning |
| | 23 <input type="checkbox"/> Vurdering af skade |
| 7 <input type="checkbox"/> Produkt ikke i overensstemmelse med ordre | 24 <input type="checkbox"/> Kompensation afslået |
| 8 <input type="checkbox"/> Produkter/tjenesteydelser ikke bestilt | 25 <input type="checkbox"/> Utilstrækkelig kompensation |
| 9 <input type="checkbox"/> Forvoldt skade | 26 <input type="checkbox"/> Ændring af kontrakt |
| 10 <input type="checkbox"/> Manglende opfyldelse af garanti | 27 <input type="checkbox"/> Utilstrækkelig gennemførelse af kontrakt |
| 11 <input type="checkbox"/> Salg afslået | 28 <input type="checkbox"/> Annullering/opsigelse af kontrakt |
| 12 <input type="checkbox"/> Tjenesteydelse afslået | 29 <input type="checkbox"/> Annullering af ydelse |
| 13 <input type="checkbox"/> Handels- eller salgsmetoder | 30 <input type="checkbox"/> Tilbagebetaling af lån |
| 14 <input type="checkbox"/> Mangelfuld information | 31 <input type="checkbox"/> Rentekrav |
| 33 <input type="checkbox"/> Yderligere oplysninger: | 32 <input type="checkbox"/> Manglende opfyldelse af forpligtelse |

34 Andre problemer:

II. FAKTISKE FORHOLD OG OMSTÆNDIGHEDER

(Angiv tid og sted for køb eller underetegnelse af kontrakt, beskriv produktet eller tjenesteydelsen og anfør prisen, betalingsvilkårene og alle andre forhold, som kan være af nytte, når Deres klage vurderes):

III. FORBRUGERENS KRAV

- | | |
|--|---|
| 35 <input type="checkbox"/> Levering af produkt eller tjenesteydelse | 45 <input type="checkbox"/> Korrektion af skadesevaluering |
| 36 <input type="checkbox"/> Reparation af produkt eller forbedring af tjenesteydelse | 46 <input type="checkbox"/> Udbetaling af skadeserstatning på (beløb) <input type="text"/> |
| 37 <input type="checkbox"/> Udskiftning af produkt | 47 <input type="checkbox"/> Godtgørelse af acontobetaling på (beløb) <input type="text"/> |
| 38 <input type="checkbox"/> Annullering af salg | 48 <input type="checkbox"/> Godtgørelse af andre betalinger på (beløb) <input type="text"/> |
| 39 <input type="checkbox"/> Opfyldelse af garanti | 49 <input type="checkbox"/> Prisnedslag på (beløb) <input type="text"/> |
| 40 <input type="checkbox"/> Opfyldelse af forpligtelser | 50 <input type="checkbox"/> Betalingsmåde |
| 41 <input type="checkbox"/> Indgåelse af kontrakt | |
| 42 <input type="checkbox"/> Annullering/opsigelse af kontrakt | |
| 43 <input type="checkbox"/> Annullering af faktura | |
| 44 <input type="checkbox"/> Fremsendelse af informationer | |
| 51 <input type="checkbox"/> Yderligere oplysninger: | |

52 Andre krav:

VIRKSOMHEDENS/DEN ERHVERVSDRIVENDES SVAR

4

Reference (den erhvervsdrivende):

53 Jeg godtager Deres klage og forpligter mig til at:54 Jeg godtager delvis Deres klage og foreslår Dem at:

inden den

55 Jeg finder ikke Deres klage begrundet, men er villig til at gøre en symbolsk indsats og forpligter mig til at:

inden den

56 Jeg afviser Deres klage. Begrundelse:

57 Jeg foreslår, at tvisten indbringes for nedenstående organ, som har kompetence til udenretslig bilæggelse af denne form for tvister på forbrugerområdet:

, den

UNDERSKRIFT:



SENDES AF FORBRUGEREN TIL DEN ERHVERVSDRIVENDE

Den erhvervsdrivendes reference:

Klage indgivet af:

Mod:

På vegne af:

58 Jeg er indforstået med Deres forslag til bilæggelse af tvisten.59 Jeg afviser Deres forslag, fordi:

60 I overensstemmelse med Deres forslag indbringer jeg tvisten for det organ, De har foreslået.

, den

UNDERSKRIFT: