

UPPFÖRANDEKOD FÖR CCFORM

A) MÅL

Denna uppförandekod ingår i avtalet mellan CCforms operatör och de företag som registrerar sig i CCform (nedan kallade "registrerade företag") och använder systemet med klagomålsformulär. Koden är obligatorisk och förklarar de regler som de registrerade företagen måste följa.

B) INLEDNING

CCform står för *Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms*, klagomålsformulär för konsumenter för lösningsmekanismer online.

CCform är ett system med klagomålsformulär som står till konsumenters och företags förfogande där att försöka lösa alla typer av problem i relationerna mellan företag och konsumenter.

Syftet med CCform är att öka kundernas tillfredsställelse och bidra till att konsumenterna slipper använda kostsamma alternativa system för att lösa klagomål, t.ex. rättstvister.

Ett verktyg till kundernas förfogande – Konsumenterna kan rikta klagomål mot vilket företag som helst under följande förutsättningar:

- Om företaget redan är registrerat i systemet, varvid det ifyllda klagomålsformuläret skickas direkt till företaget.
- Om företaget är okänt för CCform Plattform kan klagomålet inte överföras automatiskt; Plattformen försöker först få företaget att registrera sig och överför sedan klagomålet. Om detta misslyckas kan klagomålet inte överföras, men om möjligt erbjuder plattformen den klagande olika alternativ för att få en tillfredsställande lösning av klagomålet.

En kostnadsfri tjänst för konsumenterna – CCform kostar inget för konsumenterna. Kostnaderna betalas av de företag som registrerat sig i CCformsystemet.

Användarna bör känna till att de behöver en Internetanslutning och en e-postadress för att kunna använda klagomålsformuläret och att kostnaderna bärs av den person som registrerar klagomålet.

Ett frivilligt system – Ingen, vare sig en klagande eller ett företag, är tvungen att delta i lösningsförfarandet. Den enda garantin en klagande har när det gäller ett företag är om det är registrerat i CCform Plattform; företaget är då skyldigt att följa lösningsförfarandet.

En klagande kan lämna förfarandet när som helst; registreringen av ett klagomål betyder inte att den klagande är skyldig att följa förfarandet till slutet.

C) DENNA KOD

Huvudavsnitt:

1. Definitioner
2. Synlighet och öppenhet
3. Klagomålsförfarandet
4. Behandling av personuppgifter
5. Tillägsregler
6. Kontroll av efterlevnaden

1. DEFINITIONER

- 1.1 **Klagomål** – Ett klagomål är en begäran som en klagande framställt till ett företag beträffande något som rör företagets affärsverksamhet.
I klagomålet kan konsumenterna ange en lösning på klagomålet, men de kan också välja att inte komma med någon begäran utan vänta på att företaget skall komma med ett erbjudande.
Klagomålets omfattning – Klagomålets omfattning har inga begränsningar; det kan gälla både avtalsenliga och icke-avtalsenliga frågor; det kan vara allmänt eller av mera bestämt slag.
Klagomålets grund– Klagomålen kan antingen vara grundade på personliga relationer med en affärsman, fristående distansförsäljning (t.ex. postorder), Internettransaktioner eller onlineförbindelser.
- 1.2. **Den klagande** – Den klagande är den person som lämnar in ett klagomål med hjälp av CCform. Det är alltså en fysisk person som uppträder med privata avsikter som ligger utanför hans/hennes näringsverksamhet eller yrkesområde.
Den klagandes bosättningsland – I vilket land den klagande är bosatt har ingen betydelse för om klagomålet skall godtas. Alla klagande, oavsett var han/hon befinner sig (inom eller utanför Europeiska unionen), får använda klagomålsformuläret.
- 1.3 **Det registrerade företaget** – Företaget är den enhet (affärsman) som ett klagomål riktas till. Denna "enhet" kan likaledes vara en organisation, ett ideellt organ, ett regeringsorgan etc., som erbjuder varor eller tjänster till kunder. För bekvämlighets skull kallar vi alla som tar emot klagomål "företaget".

2. SYNLIGHET OCH ÖPPENHET

- 2.1 Registrerade företag måste alltid visa **CCforms logotyp** på klagomålsformuläret, även då det rör sig om ett kompletterat formulär.
- 2.2 När det gäller öppenhet, måste de registrerade företagen
- 2.2.1 ge **information om CCform** via sitt eget medium och hänvisa till konsumenthandboken direkt på sina webbplatser,
- 2.2.2 presentera **CCform** som en av sina kanaler för klagomål,
- 2.2.3 ange en **adress för interna kontakter** (en e-postadress och/eller ett telefonnummer) där man kan göra framställningar och ställa frågor om klagomål,
- 2.2.4 **visa CCforms logotyp** i sin reklam, oavsett om den är av online- eller offlinetyp, för att visa konsumenterna vilken kanal de valt för att lösa klagomål,
- 2.2.5 ha **regler om integritetsskydd** som ger tillräcklig information om behandlingen av personuppgifter inom företaget. Uppgifter om vilka regler om integritetsskydd som skall följas återfinns i avsnitt 4.

3. KLAGOMÅLSFÖRFARANDET – DE REGISTRERADE FÖRETAGENS SKYLDIGHETER

3.1 De registrerade företagen måste behandla de mottagna klagomålen **ärligt** och göra sitt bästa för att nå lämpliga lösningar på klagomålen, i enlighet med de klagandes legitima intressen.

3.2 Under hela lösningsförfarandet måste de registrerade företagen följa både **EU:s och den nationella lagstiftningen** och arbeta för en lösning som följer de rättsliga kraven. Hänvisningar till Informationskällor görs på CCform Platforms webbplats under avsnittet Användbara länkar.

3.3 De registrerade företagen samtycker till att behandla de klagomål de tar emot i **enlighet med de sju milstolpar** som plattformen fastställt. Varje milstolpe måste passeras inom en rimlig tid som företaget fastställt och som kallas "självalda svarsmål".

Av praktiska skäl och ur effektivitetssynpunkt kan undantag förutses, förutsatt att de är motiverade av en tidsbesparing i processen och de klagandes intressen.

3.4 Milstolpar för handläggning av klagomål:

- *Milstolpe 1: mottagning av klagomålet:* Plattformen meddelar företaget att ett klagomål har registrerats. Företaget hämtar sedan klagomålet från plattformens webbplats.

Registrerade företag är skyldiga att skicka en **mottagningsbekräftelse** till den klagande samma dag som de tar emot klagomålet. Mottagningsbekräftelsen måste innehålla en uppgift om den tid inom vilken företaget avser att lämna svar till den klagande.

- *Milstolpe 2: samtycke till att klagomålet är rätt adresserat:* Företaget går med på att det är rätt mottagare och att klagomålet inte sänts av misstag.

- *Milstolpe 3: samtycke till att klagomålet är godtagbart:* Företaget går med på att det finns grund för klagomålet. Det vill säga att klagomålet gäller företagets affärsverksamhet.

- *Milstolpe 4: ett erbjudande lämnas till den klagande:* Företaget erbjuder en lösning på problemet. Detta erbjudande kan antingen beakta en begäran från konsumenten eller vara ett nytt förslag.

- *Milstolpe 5: överenskommelse med den klagande om en lösning:* Om den klagande godtar företagets erbjudande går företaget med på en lösning. Observera att denna milstolpe kan innehålla flera kontakter mellan den klagande och företaget innan de når en överenskommelse.

- *Milstolpe 6: bekräftelse av att en lösning har uppnåtts:* Så snart en klagande har enats med ett företag om en lösning genomför företaget denna lösning. Syftet med denna milstolpe är att se till att företaget verkligen kommer med en lösning. Observera att om lösningen inte genomförs kan konsumenterna meddela plattformen, som kan vidta åtgärder mot företaget för att det inte har följt denna uppförandekod.

- *Milstolpe 7: ärendet avslutas:* När företaget har genomfört lösningen registrerar det i milstolpen "avslutat ärende". De klagande informeras om detta.

3.5 Företaget kan kontakta en klagande direkt för att be om mera uppgifter eller begära bevishandlingar (t.ex. köpebevis). De registrerade företagen får endast **begära bevis** som är av betydelse för lösningen av klagomålet. Det måste finnas enkla sätt för de klagande att lämna

sådana bevis (fax, e-post,...), och företaget får inte begära bevis av den klagande när det helt klart inte kan lämnas, eller införa tidsfrister som uppenbart inte kan uppfyllas.

3.6 För att nå den **bästa möjliga lösningen** måste de registrerade företagen

3.6.1 följa systemet med unika referensnummer så att den klagande lätt kan identifieras och spåras.

3.6.2 De registrerade företagen får inte avvisa ett klagomål utan goda skäl. Ärlighetsprincipen kräver att alla avslag motiveras.

3.6.3 De registrerade företagen måste följa ovanstående milstolpar.

3.6.4 Om den klagande och företaget har kommit överens om en lösning skall företaget se till att denna genomförs.

3.6.5 I vilket land den klagande är bosatt eller det registrerade företaget har sitt säte får inte inverka på klagomålets godtagande.

3.7 De registrerade företagen åtar sig att **tillämpa den lösning som överenskommits med den klagande** inom rimlig tid, i enlighet med deras självvalda svarsområde.

4. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

4.1. All behandling av personuppgifter som de registrerade företagen utför måste följa **EU:s och deras egna nationella principer för dataskydd** och omfattar följande grundprinciper:

4.2. **Tillräcklig information** – Regler om integritetsskydd som ger tillräcklig information om behandlingen av personuppgifter måste finnas lättillgängligt på det registrerade företags webbplats (om möjligt via text eller en hyperlänk längst ner på varje sida i formuläret).

4.3. **Ändamålet med behandlingen** – Alla personuppgifter som samlats in med CCform måste behandlas uteslutande för handläggning av klagomålet. Inga uppgifter får samlas in eller behandlas för andra, icke-överensstämmande ändamål, t.ex. för marknadsföring.

4.4. **Överföring av personuppgifter** – Inga personuppgifter får överföras till en tredje part (t.ex. andra företag) såvida inte konsumenten ger sitt samtycke eller detta är absolut nödvändigt för att kunna lösa klagomålet.

4.5. **Personuppgifternas kvalitet**– Personuppgifterna måste vara relevanta och rimliga för handläggning av klagomålet. Endast nödvändiga uppgifter får begäras in.

4.6. **Förvaring av uppgifter** Personuppgifter som samlas in under ett klagomålsförfarande sparas inte längre än vad som är nödvändigt för att avsluta klagomålet. Anonyma uppgifter sparas endast för statistikändamål ¹.

4.7. **De registrerades rättigheter** – Företagen måste se till att den klagande kan utöva sina rättigheter i fråga om personuppgifter, t.ex. att kunna begära tillgång till uppgifterna och begära att oriktiga eller otillräckliga uppgifter korrigeras.

4.8. **Datasäkerhet**– Företagen måste införa tillräckliga säkerhetsåtgärder för att garantera skyddet av personuppgifter som de bevarar.

5. TILLÄGGSREGLER

5.1. Tillägg till formuläret skall följa **principen om begränsning av ändamål** (se 4.3 ovan), vilket innebär att CCforms klagomålsformulär endast får kompletteras med frågor som behövs för att göra klagomålsförfarandet mera effektivt.

5.2. Alla kompletterade formulär måste **överföras till CCform Platform**, som gör dem tillgängliga för de klagande och sprider dem inom CCform-gemenskapen.

5.3. Mottagaren skall tydligt **ange på sitt kompletterade formulär att det är en personaliserad version av CCform** och inte det ursprungliga klagomålsformuläret.

6. KONTROLL AV EFTERLEVNADEN

6.1. **Plattformens/övervakningskommitténs övervakningsfunktion** – De registrerade företagen godtar plattformens och övervakningskommitténs behörighet att säkerställa att uppförandekoden följs.

6.2. Alla registrerade företag går med att följa **principerna** i den föreliggande koden. Vid brott mot dessa principer kan de "kallas" av övervakningskommittén, och om de inte följer kommitténs yttrande kan de åläggas påföljder enligt nedanstående förfaranden.

6.3. **Övervakningskommittén** – Övervakningskommitténs mål är att behandla alla fall som kan få negativa effekter på yrkesområdet och särskilt de fall som härrör från underlåtenhet att följa denna kod.

¹ Plattformen behåller uppgifterna om varje klagomål i sin säkra databas under en bestämd tidsperiod (denna period kan krävas enligt lagen – t.ex. specificeras vid ett klagomål finansiella tjänster tiden för hur länge ett klagomål måste bevaras). De klagande kan därför hänvisa till eller åter ta upp ett klagomål med hjälp av dess unika referensnummer.

- 6.4. **Sammansättning** – Övervakningskommittén är en oberoende övervaknings- och tillämpningskommitté som säkerställer plattformens självbestämmanderätt. Den består av följande fem personer: en jurist som är expert på medling och är känd för sitt oberoende, som är kommitténs ordförande; en företrädare från en konsumentsammanslutning; en företrädare från en företagssammanslutning; en specialist på datateknik samt ytterligare en expert som utsetts av ordföranden och fungerar som kommitténs sekreterare.
Utöver de valda medlemmarna är plattformens ordförande automatiskt medlem.
Dessa medlemmar, som inte samtidigt kan vara medlemmar i plattformen, väljs ur ledningen för de högre ansvarsnivåerna inom de registrerade företagen.
Övervakningskommittén kan bistås av tekniska eller juridiska rådgivare.
- 6.5 **Behörighet och ansvar** – Kommittén har följande behörighet: Den har hand om den larmadress som ger närmare uppgifter om eventuella problem som både företag och klagande ställs inför, den bestämmer vilka åtgärder som behövs gentemot företag som inte uppfyller sina avtalsenliga skyldigheter, och den tolkar CCforms uppförandekod och ändrar den vid behov.
Alla personer, såväl fysiska som juridiska, kan begära att övervakningskommittén ingriper om de observerar ett brott mot den gällande koden eller om rättstvister skadar yrkeskåren.
Denna begäran måste vara skriftlig och omfatta alla styrkande handlingar.
Övervakningskommittén kan välja att agera för egen räkning.
- 6.6 **Funktion** - Övervakningskommittén utser en ordförande och en vice ordförande.
Sekreterarfunktioner utses av kommittén.
Övervakningskommittén sammanträder i "plattformens" säte eller på annan lämplig adress.
För att besluten skall vara giltiga måste minst två tredjedelar av medlemskåren vara närvarande.
Besluten fattas med majoritet med minst tre fjärdedelar av de närvarande medlemmarnas röster.
Övervakningskommitténs överläggningar är hemliga, och dess medlemmar måste iakttä sekretess.
- 6.7 **Påföljder** – De registrerade företagen går med på att övervakningskommittén kan tillämpa påföljder vid upprepade brott mot uppförandekoden. Dessa påföljder kan leda till uteslutning från CCform-processen. Vid lagöverträdelse kan övervakningskommittén dessutom besluta att rapportera företaget för den berörda myndigheten.
Beroende på hur allvarligt varje fall är och skadornas omfattning beslutar övervakningskommittén följande påföljder:
- En varning.
 - En reprimand.
 - Temporär indragning av CCforms logotyp.
 - Uteslutning ur systemet.
- 6.8 **Tillkännagivande och offentliggörande** – Övervakningskommitténs yttrande eller påföljderna tillkännages för företaget via plattformens ordförande och meddelas vart och ett av de registrerade företagen.
Principen är att inga påföljder tillkännages externt, om inte annat anges av plattformens byråer.