

Brugervejledning for forbrugere

Ofte stillede spørgsmål

AFSNIT 1: HVAD ER CCFORM?

1. Hvad betyder CCform?

- Et klageskema
- Et værktøj, der kan bruges af forbrugerne
- En gratis forbrugertjeneste
- Et frivilligt system

2. Hvad er et CCform-klageskema?

- Et automatiseret skema
- Automatisk oversættelse
- Individuel tilpasning af skemaet

3. Hvilke parter deltager i klageprocessen?

- Klageren
 - Hvem er klageren?
 - Klagerens bopælsland
- Virksomheden
 - Modtageren af din klage
 - Virksomheden kan være registreret eller ej
 - Virksomhedens hjemland
- Platformen
 - Det centrale styringsorgan
 - Tilsynsudvalget

4. Hvad er platformens rolle?

- Behandling af klagen
- Tilvejebringelse af forbrugeroplysninger

5. Hvad kan jeg klage over?

- Hvad er en klage?
- Klagens omfang
- Klagens oprindelse

AFSNIT 2: HVORDAN VIRKER DET I PRAKSIS?

6. Hvor kan jeg finde klageskemaet?

- På CCforms websted
- På virksomhedens websted
- På andre udsteders websteder

7. Hvem skal jeg adressere klagen til?

- Du kan adressere din klage til enhver virksomhed
- Hvis virksomheden ikke er registreret

8. Hvordan kan jeg se, om en virksomhed er registreret?

- Hvorfor har jeg brug for disse oplysninger?
- Oversigten over de registrerede virksomheder på CCforms websted
- CCform-logo på virksomhedens websted
- Virksomhedens reklamemateriale

9. Hvordan indsender jeg klagen?

Klagens fire dele

10. Hvordan svarer virksomheden på min klage?

Platformen videresender klagen til virksomheden
Virksomhedens syv milepæle
Oplysninger, som du modtager fra virksomheden

11. Hvordan følger jeg klagens forløb?

Referencenummeret
Klagens dato
Hvordan følger jeg skridtene i klageprocessen?

12. Hvad bliver afgørelsesprocessens udfald?

Hvis der er aftalt en løsning mellem dig og virksomheden
Hvis der ikke er fundet en løsning

AFSNIT 3: HVILKE GARANTIER HAR JEG, HVIS JEG DELTAGER I AFGØRELSESPROCESSEN?

13. Hvilke garantier stiller CCform-processen?

Virksomhedernes forpligtelser offentliggøres i en adfærdskodeks
Der underskrives en kontrakt mellem platformen og de virksomheder, der er indført i CCform-registret

14. Hvad er virksomhedernes forpligtelser?

Forpligtelser i forbindelse med klageprocessen
Forpligtelser i forbindelse med udvidelsesreglerne
Forpligtelser i forbindelse med privatlivets fred

AFSNIT 4: HVAD KAN JEG GØRE, HVIS DER IKKE TRÆFFES EN AFGØRELSE?

15. Hvad kan jeg gøre, hvis der opstår problemer?

Platformens kontaktadresse til alarmering

16. Hvilke handlinger kan platformen iværksætte?

Forsøge at løse problemet med virksomheden
Iværksætte sanktioner

17. Hvad er mulighederne, hvis der ikke træffes en afgørelse?

Mulighed for at gå videre med klagen

AFSNIT 5: HVAD ER MERVÆRDIEN AF CCFORMS KLAGEPROCES?

18. CCform gør det hurtigt og let at løse problemet

Let at anvende
Muliggør en hurtig løsning
En blid procedure

19. CCform formidler oplysninger om forbrugerrettigheder

Forbrugeroplysninger
Kontaktadresse

20. Platformen kan altid kontaktes

En generel kontaktadresse
En kontaktadresse til alarmering

AFSNIT 1:

HVAD ER CCFORM?

1. HVAD BETYDER CCFORM?

Et klageskema – CCform står for **klageskema for forbrugere til online løsningsmekanismer** (*Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms*).

CCform er et klageskemasystem, som kan benyttes af forbrugere og virksomheder til at forsøge at løse eventuelle problemer i relationer mellem virksomheder og forbrugere.

CCform er konstrueret til at øge forbrugernes tilfredshed og hjælpe forbrugerne med at undgå dyre alternative systemer til klageafgørelser som f.eks. retstvister.

Et værktøj, der kan anvendes af forbrugerne – Forbrugerne kan rette klager mod enhver virksomhed i følgende tilfælde:

- Hvis virksomheden tidligere er blevet registreret i systemet, sendes det færdige klageskema direkte til virksomheden.
- Hvis CCform-plattformen ikke kender virksomheden, videresendes klagen ikke automatisk. Plattformen forsøger først at få virksomheden til at blive registreret, før klagen videresendes. Hvis dette ikke lykkes, kan klagen ikke videresendes. Hvis det er muligt, tilbyder platformen klageren nogle alternativer, så klageren kan få afgjort klagen med et tilfredsstillende udfald.

En gratis forbrugerservice – CCform er gratis for forbrugerne. Omkostningerne afholdes af de virksomheder, der er indført i CCform-registret.

Brugerne bør være opmærksomme på, at de skal have en internetforbindelse og en e-mail-adresse for at bruge klageskemaet, og at omkostningerne afholdes af den person, der registrerer klagen.

Et frivilligt system – Hverken en klager eller en virksomhed er forpligtet til at deltage i afgørelsesprocessen. Kun hvis en virksomhed er registreret hos CCform-plattformen, er klageren garanteret, at virksomheden følger afgørelsesprocessen.

En klager kan til enhver tid træde ud af processen. Registrering af en klage betyder ikke, at klageren er forpligtet til at følge processen til dens afslutning.

Alle de registrerede virksomheder skal overholde nogle regler, der er defineret i adfærdskodeksen, i forbindelse med behandlingen af klager ved brug af CCforms afgørelsesproces.

CCform garanterer ikke, at klagen nødvendigvis bliver afgjort – CCforms service er begrænset til at formidle kontakt mellem parterne. På samme måde skal parterne selv løse problemet, når der er formidlet kontakt via klageskemaet. Tredjemand kan ikke gribe ind i afgørelsesprocessen.

2. HVAD ER ET CCFORM-KLAGESKEMA?

Et automatiseret skema – CCform er et automatiseret klageskema, hvor felterne skal udfyldes af en klager, og hvor spørgsmål og svar er foruddefineret.

Automatisk oversættelse – Forbrugerne kan ved hjælp af CCform udfylde skemaet på deres eget sprog, og virksomhederne kan læse det på deres eget sprog takket være klageskemaets automatiske oversættelse. Det er dog kun klageskemaet, der oversættes automatisk, og ikke de tilgængelige fritekstfelter.

Individuel tilpasning af skemaet – De registrerede virksomheder udvider eller tilpasser klageskemaet individuelt, så det passer på deres produktsortiment. Dette betyder, at virksomhederne kan vælge at stille specifikke spørgsmål for at effektivisere processen under overvågning af CCform-plattformen.

3. HVILKE PARTER DELTAGER I KLAGEPROCESSEN?

Tre parter deltager i klageprocessen.

- Forbrugeren, der udarbejder klagen (=klager)
- Virksomheden, som klagen er adresseret til (=modtager)
- Platformen, som styrer klageprocessen.

Klageren

Hvem er klageren? - Den person, der indgiver en klage ved brug af CCform. Dette betyder i juridisk forstand en fysisk person, der handler af private årsager uden for hans/hendes forretning eller erhverv.

Klagerens bopælsland – Bopælslandet indvirker ikke på, om klagen godtages. Enhver klager, uanset hvor han/hun er bosiddende (enten i eller uden for EU), er berettiget til at anvende klageskemaet.

Virksomheden

Modtageren af din klage – Virksomheden er den enhed (erhvervsdrivende), som en klage er adresseret til.

Denne "enhed" kan også være en organisation, en institution med almennyttigt formål, en statslig styrelse m.v., som tilbyder forbrugerne varer eller tjenester. For nemheds skyld benævnes alle modtagere af en klage "virksomheden".

En virksomhed kan være registreret eller ej – Klageren er berettiget til at adresse en klage til enten en virksomhed, som er nævnt på CCforms websted, eller en virksomhed, der ikke tidligere har været i forbindelse med CCform.

Denne skelnen er vigtig for klagens videresendelse:

- Hvis virksomheden står på oversigten over "registrerede virksomheder", betyder det, at klagen videresendes automatisk, og at klageren er sikker på at modtage et svar fra virksomheden.
- Hvis CCform ikke tidligere har været i forbindelse med virksomheden, videresendes klagen ikke automatisk. Platformen tager kontakt til virksomheden og opfordrer den til at blive registreret hos CCform, før klagen videresendes. Forbrugerne bør være opmærksomme på, at der ikke er garanti for virksomhedens deltagelse i klageprocessen, hvilket oftere er tilfældet, når virksomheden ligger uden for EU, som gør det vanskeligere at kontakte virksomheden. Hvis virksomheden ikke kan kontaktes inden for en foruddefineret periode eller ikke ønsker at blive registreret, videresendes klagen ikke, og forbrugeren oplyses om, at det ikke er lykket at fremsende klagen.

Hvis virksomheden er registreret, betyder det, at den har indvilliget i at overholde reglerne for klageprocessen i CCforms adfærdskodeks (se spørgsmål 14).

Virksomhedens hjemland – Virksomhedens hjemland indvirker ikke på, om klagen godtages.

Platformen

Det centrale styringsorgan – Platformen er det organ, der er ansvarlig for klageprocessens forløb. Platformen involveres ikke i klagens afgørelse. Kun klageren og virksomheden deltager i denne proces.

Tilsynsudvalget – Et uafhængigt overvågningsudvalg, der skal kontrollere overholdelsen, og som sikrer platformens autonomi. Udvalget består af fem personer: en advokat, som er specialist i mægling og betragtes som værende uafhængig, og som er formand i udvalget, en repræsentant fra en forbrugersammenslutning, en repræsentant fra en erhvervsammenslutning, en IT-specialist og en ekstra specialist, som er valgt af formanden, og som fungerer som sekretær i udvalget.

Udvalget har følgende kompetencer: Det styrer kontaktdressen til alarmering, som indeholder nærmere oplysninger om eventuelle problemer mellem både virksomheder og klagere, det beslutter, hvilke handlinger der skal iværksættes over for virksomheder, som ikke overholder deres kontraktmæssige pligter, det fortolker CCforms adfærdskodeks og indfører ændringer heri, hvis det er nødvendigt.

4. HVAD ER PLATFORMENS ROLLE?

Platformen har flere pligter, som kan opdeles i to kategorier:

Styrer klageskemaet – Denne opgave omfatter følgende:

- *Vedtager regler om brugen af klageskemaet.* Platformen udarbejder adfærdskodeksen, som beskriver virksomhedernes forpligtelser vedrørende brugen af klageskemaet.
- *Styrer registreringsproceduren* for de virksomheder, der ønsker at blive indført i CCform-registret. Platformen underskriver en kontrakt med virksomhederne, der forpligter dem til at overholde forpligtelserne i adfærdskodeksen.
- *Kontakter de virksomheder, som en klage er adresseret til,* hvis de ikke er registreret. Platformen opfordrer virksomheden til at blive registreret, så den kan modtage klagen. Hvis virksomheden ikke kan kontaktes eller ikke ønsker at blive registreret, oplyser platformen klageren om, at klagen ikke kan videresendes.
- *Sikrer, at virksomhederne overholder adfærdskodeksen.* Platformen er ansvarlig for virksomhedernes overholdelse af adfærdskodeksen.
- *Kontrollerende rolle i proceduren gennem kontaktdressen til alarmering.* Hvis det påstås, at en registreret virksomhed har overtrådt adfærdskodeksen, opfordres klageren til at oplyse platformen, som skal kontakte virksomheden og anmode om en forklaring.

Tilvejebringer forbrugeroplysninger – Følgende oplysninger kan findes på CCform-platformens websted:

- *Brugervejledninger* forklarer klageskemaets funktioner og mekanismer for forbrugere og virksomheder.
- *Adfærdskodeksen,* som beskriver de registrerede virksomheders forpligtelser.
- *Platformens politik til beskyttelse af privatlivets fred,* som oplyser en klager om brugen af vedkommendes persondata.
- *En oversigt over virksomheder,* der er registreret hos platformen. Dette hjælper forbrugerne med at identificere den virksomhed, som den ønsker at adressere en klage til.
- *Generelle oplysninger om forbrugerrettigheder.* Dette kan hjælpe forbrugerne med at finde relevante oplysninger om deres rettigheder i henhold til national eller europæisk lov. Dette websted indsamler oplysninger, f.eks. relevante kontraktsteder, forbrugersammenslutninger, forbrugerministerier, eksisterende *Vademecum m.v.*
- *Yderligere oplysninger* om procedurer, hvis der ikke er truffet afgørelse om en klage. Mulighed for at gå videre med klagen til et udenretsligt alternativt konfliktløsningsorgan (alternative konfliktløsningsystemer). Platformen fører en

oversigt over alternative klageinstanser, som forbrugeren kan indsende en klage til, såfremt klagen ikke er blevet afgjort ved CCform-processen.

5. HVAD KAN JEG KLAGE OVER?

Hvad er en klage? – I CCform-processen er en klage en anmodning fra en klager, som er rettet mod en virksomhed om en genstand i forbindelse med virksomhedens erhvervmæssige aktivitet.

Forbrugerne kan forslå en måde at afgøre klagen på, men de kan også vælge ikke at komme med en anmodning og afvente virksomhedens forslag.

Klagens omfang – Der er ingen begrænsninger for en klages omfang: Den kan omfatte både kontraktmæssige og ikke-kontraktmæssige problemer, og den kan være enten generel eller mere specifik.

Klagens oprindelse – En klage kan baseres på enten personlige relationer med en erhvervsdrivende, fjernsalg uden for internettet (f.eks. postordre) eller internethandler eller online forbindelser.

AFSNIT 2:

HVORDAN VIRKER DET I PRAKSIS?

6. HVORDAN KAN EN KLAGER FINDE KLAGESKEMAET?

Forbrugerne kan få fat i klageskemaet tre forskellige steder:

På CCform-plattformens websted – Den mest direkte adgang til klageskemaet er gennem CCforms websted.

På de registrerede virksomheders websteder – Virksomhederne kan have et direkte link på deres websted til CCform-klageskemaet. Hvis dette er tilfældet, vises CCform-logoet på virksomhedens websted.

På andre udsteders websteder – Andre registrerede udstedere, f.eks. forbruger- eller handelssammenslutninger, kan også tilbyde adgang til CCform-klageskemaet fra deres websteder. Disse websteder viser også CCform-logoet.

7. HVEM SKAL JEG ADRESSERE KLAGEN TIL?

Forbrugerne kan adressere klager til enhver virksomhed – Modtagerne af en klage skal ikke nødvendigvis være registreret hos CCform.

Hvis virksomheden ikke er registreret – Platformen er forpligtet til at kontakte virksomheden og opfordre den til at deltage i klageprocessen. Platformen oplyser herefter klageren om, hvorvidt virksomheden har godtaget klagen. Platformen kan dog ikke garantere, at en ikke-registreret virksomhed overholder en anmodning om at behandle klagen.

8. HVORDAN KAN EN KLAGER SE, OM EN VIRKSOMHED ER REGISTRERET HOS CCFORM?

Hvorfor har en klager brug for disse oplysninger? – Det er nyttigt at vide, om en virksomhed er registreret hos CCform af følgende årsager:

- Det garanteres, at en anmodning vil blive behandlet, og at en registreret virksomhed vil overholde adfærdskodeksen.
- En klager kan udfylde virksomhedens individuelt tilpassede klageskema, hvilket effektiviserer og fremskynder processen.

Her kan du kontrollere, om en virksomhed er registreret:

Oversigten over registrerede virksomheder på CCforms websted – En klager kan ud fra denne oversigt kontrollere, om en virksomhed er registreret.

Hvis CCform-logoet vises på en virksomheds websted – Virksomheden har et hyperlink til CCforms websted.

Virksomhedens reklamemateriale – De registrerede virksomheder opfordres til at vise CCform-logoet på deres reklamemateriale, uanset om det er på eller uden for internettet for at vise forbrugerne deres foretrukne kanal til afgørelse af en klage.

9. HVORDAN INDSENDES EN KLAGE?

De fire dele i klageskemaet – Klageskemaet er opdelt i to sider, som skal udfyldes af klageren.

- Side 1:

- *Virksomhedens navn.* Nærmere oplysninger om virksomheden, som klagen er adresseret til, især en e-mail-adresse, og hvis virksomheden allerede er registreret, kræves kun virksomhedens navn, da platformen allerede har registreret de nærmere oplysninger.
- *Beskrivelse af problemet.* Denne del kræver, at en klager præciserer problemet. Der er udarbejdet nogle standardspørgsmål, som en klager kan vælge relevante oplysninger ud fra. En klager kan vælge, hvilket middel han vil bruge til at fremsende beviser (f.eks. elektronisk format eller i papirudskrift).

- Side 2:

- *Anmodet løsning.* Der er udarbejdet nogle standardløsninger på problemet, og en klager kan vælge dem, som er mest relevante i hans tilfælde. En klager er ikke forpligtet til at angive en foretrukket løsning. Det kan overlades til virksomheden at komme med et forslag. Det er dog ofte nyttigt at angive et acceptabelt retsmiddel.
- *Personlige kontaktoplysninger.* I denne del skal en klager oplyse sine persondata og mindst en e-mail-adresse, hvor vedkommende kan kontaktes.

10. HVORDAN SVARER VIRKSOMHEDEN PÅ EN KLAGE?

Platformen videregiver automatisk klagen til de registrerede virksomheder – Når klagen er indsendt, videregiver platformen den til den nævnte virksomhed.

Hvis virksomheden ikke er registreret (f.eks. hvis virksomheden ikke har underskrevet en kontrakt med platformen), videresendes klagen, såfremt virksomheden indvilliger i først at blive registreret og acceptere forpligtelserne (kodeksen, politikken til beskyttelse af privatlivets fred, m.v.). Hvis virksomheden afslår, oplyses en klager om, at vedkommendes klage ikke kan videresendes.

Virksomhedens syv milepæle – Når en virksomhed modtager en CCform-klage, skal den opfylde følgende milepæle:

- *Milepæl 1: Modtagelse af klagen.* Platformen oplyser virksomheden om, at der er indgivet en klage. Den henter derefter klagen fra platformens websted.
- *Milepæl 2: Enighed om, at klagen er adresseret korrekt.* Virksomheden er enig i, at den er den korrekte modtager, og at klagen ikke er fejlsendt.
- *Milepæl 3: Enighed om, at klagen er godtaget.* Virksomheden er enig i, at klagen er gyldig. Det vil sige, at klagen omhandler dens erhvervsmæssige aktiviteter.
- *Milepæl 4: Udarbejdelse af forslag til klageren.* Virksomheden udarbejder et forslag til en løsning på problemet. Dette forslag kan tage højde for forbrugers anmodning eller kan være et nyt forslag.
- *Milepæl 5: Enighed om en afgørelse med klageren.* Hvis klageren godtager virksomhedens forslag, træffer virksomheden en afgørelse. Bemærk venligst, at denne milepæl kan omfatte adskillige skridt mellem klageren og virksomheden, før parterne bliver enige.
- *Milepæl 6: Bekræftelse på, at der er truffet en afgørelse.* Så snart en klager er blevet enig med en virksomhed om en afgørelse, skal afgørelsen gennemføres af virksomheden. Denne milepæl sigter til at sikre, at virksomheden rent faktisk handler i overensstemmelse med afgørelsen. Bemærk venligst, at forbrugerne kan kontakte platformen, hvis afgørelsen ikke gennemføres, hvorefter platformen kan iværksætte handling over for virksomheden for overtrædelse af adfærdskodeksen.
- *Milepæl 7: Færdiggørelse af klagesagen.* Så snart virksomheden har gennemført afgørelsen, registreres milepælen "klagen er afsluttet". Klagerne bliver informeret i overensstemmelse hermed.

Oplysninger fra virksomheden – Så snart virksomheden modtager en klage, oplyser CCform-platformen forbrugerne herom. Dernæst vil virksomheden sende en e-mail til klageren for at angive, inden for hvilken tidsramme den vil besvare klagen.

I løbet af processen kan virksomheden kontakte en klager direkte for at anmode om yderligere detaljerede oplysninger eller yderligere beviser (f.eks. købsbevis).

11. HVORDAN FØLGES KLAGENS FORLØB?

Referencenummeret – Når en forbruger indsender en klage, sender platformen automatisk en besked til forbrugeren med klagens dato og et individuelt referencenummer til klagen.

Via referencenummeret kan en klager få adgang til CCforms websted, så klageren kan følge med i klagens forløb og kommunikere med platformen om eventuelle spørgsmål i denne forbindelse.

Klagens dato – Disse oplysninger er vigtige for at kontrollere, om virksomhedens svartid er i overensstemmelse med de mål, som den selv har fastsat i forbindelse med svaret, da virksomheden blev registreret hos platformen.

Hvordan kan skridtene i en klage følges? – En klager kan følge klagens status ved at logge på platformens websted og opgive klagens referencenummer.

12. HVAD BLIVER AFGØRELSESPROCESSENS UDFALD?

Hvis der er aftalt en løsning mellem klageren og virksomheden – Hvis der er enighed om en afgørelse, skal virksomheden sikre, at denne løsning gennemføres (f.eks. at virksomheden sender en erstatningsvare eller tilbagebetaler beløbet *m.v.*).

Hvis virksomheden ikke gennemfører løsningen, kan klageren oplyse platformen herom via e-mailen til alarmering.

Hvis der ikke er truffet en afgørelse – Klageren bør erindre, at hverken klageren eller virksomheden er forpligtet til at træffe en afgørelse! Hvis der ikke indgås en tilfredsstillende aftale, kan klageren beslutte at gå videre med klagen til et alternativt konfliktløsningsorgan (på platformens websted findes en oversigt over godkendte alternative konfliktløsningsorganer), som betyder, at en tredjemand vil bistå med at finde en løsning. Virksomheden er dog ikke forpligtet til at deltage i en alternativ konfliktløsningsproces. Platformens websted vil også angive andre muligheder som f.eks. EEJ-Net, som er støttet af EU.

AFSNIT 3:

HVILKE GARANTIER HAR EN KLAGER, HVIS VEDKOMMENDE DELTAGER I AFGØRELSESPROCESSEN?

13. HVILKE GARANTIER STILLER CCFORM-PROCESSEN?

Adfærdskodeks – CCform-processen understøttes af adfærdskodeksen, som alle registrerede virksomheder skal overholde. Kodeksen er tilgængelig på platformens websted, som gør det muligt for forbrugere eller andre interessenter at henvise til forpligtelserne for de virksomheder, der er registreret hos platformen, og bemærke eventuelle overtrædelser.

Kodeksen beskriver CCform-processens funktion og de registrerede virksomheders forpligtelser.

Kontrakter mellem platformen og de registrerede virksomheder – Denne kontrakt anerkender virksomhedens forpligtelse til at bruge klageskemaet. Virksomheden er forpligtet til at overholde adfærdskodeksen, som fastsætter dens forpligtelser. Adfærdskodeksen giver platformen beføjelser til at handle, hvis de kontraktmæssige forpligtelser misligholdes.

14. HVAD ER VIRKSOMHEDERNES FORPLIGTELSE?

De registrerede virksomheder har følgende forpligtelser:

Forpligtelser i forbindelse med klageprocessen:

- Virksomhederne skal besvare en klage ved at sende en bekræftelse på modtagelsen til klagerens e-mail-adresse.
- Virksomheden kan ikke afvise en klage uden en ordentlig forklaring: Princippet om god tro kræver, at den skal begrunde afvisningen.
- De virksomheder, der bliver indført i CCform-registret, skal overholde milepælene ovenfor. Dette sikrer, at der er rimelig tid til at afgøre hver klage.

- Hvis du enes med virksomheden om en løsning, skal virksomheden gennemføre løsningen inden for rimelig tid.

Forpligtelser i forbindelse med udvidelsesreglerne – Virksomheden skal overholde udvidelsesreglerne beskrevet i adfærdskodeksen, hvis den ønsker at tilpasse CCform individuelt. Der kan ikke anmodes om supplerende persondata.

Forpligtelser i forbindelse med privatlivets fred – Virksomheden skal overholde reglerne om behandling af oplyste persondata. Virksomhedens forpligtelse skal klart fremgå af en politik til beskyttelse af privatlivets fred, som en klager skal have let adgang til.

AFSNIT 4:

HVAD KAN EN KLAGER GØRE, HVIS DER IKKE TRÆFFES EN AFGØRELSE?

15. HVAD KAN EN KLAGER GØRE, HVIS DER OPSTÅR PROBLEMER?

Platformens kontaktadresse til alarmering – En forbruger kan til enhver tid i løbet af klageprocessen oplyse platformen gennem tilsynsudvalget om virksomhedens påståede misligholdelse af adfærdskodeksen.

Platformen vil kræve, at virksomheden kommer med relevante oplysninger, så platformen får indsigt i problemet.

Platformen opbevarer oplysningerne om hver klager i en sikker database i en bestemt periode (denne periode kan være lovbestemt). En klager kan derfor henvise til og genoptage en klage ved det individuelle referencenummer.

Denne proces kontrolleres af et uafhængigt tilsynsudvalg. Hvis en virksomhed vedvarende misligholder forpligtelserne i henhold til adfærdskodeksen, har tilsynsudvalget beføjelser til at iværksætte sanktioner.

16. HVILKE HANDLINGER KAN PLATFORMEN IVÆRKSÆTTE?

Forsøg på at løse problemet med virksomheden – Når platformen er blevet informeret af en klager om en virksomheds misligholdelse af adfærdskodeksen, vil platformen forsøge at løse problemet eller forbedre situationen.

Iværksætte sanktioner – Hvis virksomheden ikke svarer på anmodningen, kan platformen henvise sagen til tilsynsudvalget, som kan indgive en klage for misligholdelse af adfærdskodeksen mod modtageren og iværksætte afpassede og hensigtsmæssige sanktioner.

17. HVAD ER MULIGHEDERNE, HVIS DER IKKE TRÆFFES EN AFGØRELSE?

Mulighed for at gå videre med klagen – En klager kan til enhver tid i løbet af klageprocessen gå videre med en klage til enten et alternativt konfliktløsningsorgan eller til domstolene. Forbrugerne fratages ikke deres juridiske rettigheder ved at deltage i CCform-processen.

En klager, der ønsker at gå videre med en klage til et alternativt konfliktløsningsorgan, kan finde relevante oplysninger på platformens websted. Virksomheden er ikke forpligtet til at følge en alternativ konfliktløsningsproces.

AFSNIT 5: **HVAD ER MERVÆRDIEN AF CCFORMS KLAGEPROCES?**

18. CCFORM GØR DET HURTIGT OG LET AT LØSE PROBLEMET

Let at anvende – En bruger logger sig blot på et websted med CCform-logoet, som giver adgang til CCform. CCform kan findes på både CCforms websted, registrerede virksomheders websteder eller andre udsteders websteder. Klageskemaet har en brugervenlig grænseflade.

Hurtig afgørelse af klagen – CCform gør det muligt at løse problemet hurtigt. Måden, som skemaet er opbygget og opdelt i afsnit på, betyder, at en virksomhed hurtigt kan få indsigt i problemet. Det hjælper også klageren med at udarbejde en klage med fuldstændige oplysninger på en struktureret måde.

En blid procedure – CCform-processen beskriver en blid procedure. De involverede parter er ikke forpligtet til at finde en løsning gennem denne proces eller enes om en afgørelse, som ikke er fuldstændig tilfredsstillende. Derfor kan en klager til enhver tid gå videre med en klage til et alternativt konfliktløsningsorgan efter aftale med modtageren eller søge andre klagemuligheder, f.eks. domstolene. Platformen vil give forbrugerne oplysninger om de muligheder, der er for at gå videre med klagen.

19. CCFORM FORMIDLER OPLYSNINGER OM FORBRUGERRETTIGHEDER

Forbrugeroplysninger – Platformens websted indeholder links til websteder, der tilbyder oplysninger om forbrugerrettigheder, eksisterende *Vademecum* for national/europæisk lovgivning og kontaktoplysninger for forbrugersammenslutninger, selvregulerende organer eller handelssammenslutninger, som er kendt for at tilbyde disse oplysninger.

Disse oplysninger skal hjælpe brugerne med at forstå forbrugernes rettigheder og bistå klagerne med at tage handling, når deres rettigheder ikke respekteres.

Kontaktadresse – Forbrugerne kan anvende en generel e-mail-adresse til at anmode om yderligere oplysninger samt oplysninger om EEJ-Nets nationale clearingcentre, som kan være behjælpelige, hvis en forbruger ønsker at gå videre med en klage.

20. PLATFORMEN KAN ALTID KONTRAKTES

Platformen kan altid kontaktes gennem:

En generel kontaktadresse – Forbrugerne kan sende en e-mail for at anmode om yderligere oplysninger om processen.

En kontaktadresse til alarmering – Denne adresse kan forbrugerne anvende til at henlede opmærksomheden på eventuelle problemer, som kan opstå under klageprocessen, eller hvis en virksomhed ikke overholder dens forpligtelser i henhold til adfærdskodeksen. Tilsynsudvalget vil reagere på alle påståede misligholdelser af adfærdskodeksen og vil træffe de fornødne foranstaltninger.