

25-01-2016

Nyhedsbrev Nr. 02-2016

Nye informationskrav om klageadgang

Fra den 15. februar 2016 skal alle hjemmesider rettet mod forbrugere oplyse om EU-kommissionens nye online klageportal til brug ved klager på tværs af grænserne. Oplysningerne skal også gives, hvis du sender forbrugerne tilbud via mail.

EU-kommissionen lancerer den 15. februar 2016 deres nye online klageportal og det betyder samtidig, at danske virksomheder er forpligtede til at oplyse forbrugerne om et link til portalen. Det er meningen med portalen, at den skal benyttes, når forbrugere i et land handler med virksomheder i et andet land. Det er derfor ikke meningen, at den skal benyttes i klagesager, hvor både virksomhed og forbruger befinder sig i Danmark. **Du skal dog også have oplysningerne på din hjemmeside, selvom du ikke sælger til forbrugere i andre lande.**

En generel oplysningsforpligtelse på hjemmesiden

Alle hjemmesider, der er rettet mod forbrugere skal indeholde oplysninger om, hvortil forbrugerne kan klage over den købte vare eller tjenesteydelse. Oplysningerne skal indeholde navn og adresse samt hjemmeside for det relevante klagenævn samt oplysninger om EU-kommissionens nye online klageportal. Også hjemmesider, der ikke indeholder en webshop, men bare oplyser om virksomhedens fysiske butikker, skal give oplysningerne på hjemmesiden.

Oplysningerne skal være lettilgængelige for forbrugerne og for virksomheder, der er omfattet af Forbrugerklagenævnets kompetence, vil oplysningerne for

Eksempel kunne gives på følgende måde:

Oplysning om klagemuligheder

En klage over en vare eller tjenesteydelse købt hos os kan indgives til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Du kan klage til Center for Klageløsning via www.forbrug.dk.

EU-Kommissionen online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant for forbrugere med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse xx@yy.dk.

Hvis du benytter generelle aftalevilkår i forbindelse med dine salg til forbrugere, skal ovenstående oplysninger også fremgå af aftalevilkårene.

En specifik oplysningsforpligtelse hvis tilbud fremsættes i en e-mail

Hvis du sender mails indeholdende tilbud direkte til forbrugerne, skal dine mails også indeholde oplysninger om klageadgangen og den nye online klageportal. I de tilfælde kan oplysningerne for eksempel gives sådan her:

Oplysning om klagemuligheder

En klage over en vare eller tjenesteydelse købt hos os kan indgives til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Du kan klage til Center for Klageløsning via www.forbrug.dk.

EU-Kommissionen online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant for forbrugere med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>.

Andre klagenævn

Hvis din virksomhed er omfattet af andre klagenævn end Forbrugerklagenævnet eller måske endda af flere forskellige klagenævn, skal du oplyse om alle de klagenævn, der kan klages til med en angivelse af, hvilke produkter, der er omfattet af hvilke klagenævn.

Kilde: Dansk Erhverv

Med venlig hilsen

Foreningen af Danske Vinimportører