

Formål

Processen skal sikre, at bedemanden informerer forbrugeren om hvortil en klage kan indgives, hvis der opstår en tvist.

Procesoversigt



Den 1. oktober 2015 træder en ny forbrugerklagelov i kraft. Loven indeholder i § 4 en vigtig ændring for erhvervslivet, da loven kræver, at de erhvervsdrivende skal oplyse forbrugerne om, hvortil forbrugerne kan indgive klage, hvis der opstår en tvist.

Har bedemanden en hjemmeside skal det fremgå tydeligt og let tilgængeligt, hvilket ankenævn/tvistløsningsorgan forbrugeren kan indgive klage til samt adressen herpå.

Tekst til hjemmesiden:

FORBRUGERKLAGER

- der ønskes behandlet i Center for Klageløsning indsendes via www.naevneneshus.dk eller pr. post til:

Center for Klageløsning

Nævnenes Hus

Toldboden 2

8800 Viborg

E-mail: nh@naevneneshus.dk

Telefon: +45 72405600

Oplysningen om ankenævn og adressen skal desuden gives på skrift til forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende helt eller delvist afviser et krav fra forbrugeren.

Aktivitetsbeskrivelse

Ansvarlig for aktivitet	Aktivitet
Bedemanden	Sikre at den obligatoriske forbrugerinformation er tilgængelig på bedemandens hjemmeside, samt at den opdateres og ajourføres ved eventuelle ændringer.