

# Bilklage.dk - Vejledning for FORBRUGER

## 1. Sådan opretter du en klage

Inden du opretter en klage, bør du først læse "*Hvad er Ankenævn for biler?*" og "*Før du starter klageprocessen?*". Endvidere kan du forhåbentlig finde svar på dine eventuelle spørgsmål i "*Spørgsmål og svar?*".

Hvis du har **spørgsmål om klageprocessen**, er du velkommen til at kontakte *Ankenævn for biler* på e-mail sekretariat@bilklage.dk. Af ressourcemæssige årsager er det ikke muligt at kontakte ankenævnet telefonisk eller ved personligt fremmøde.

Bemærk, at ankenævnet ikke yder **rådgivning om klager**, men kun om klageprocessen her på www.bilklage.dk. Rådgivning om klagesagen må sagens parter selv indhente relevante steder, f.eks. kan medlemmer af FDM rette henvendelse til FDM's medlemsrådgivning.

Når du er klar til at oprette en klage, går du ind på "*Begynd klageproces?*" og følger den løbende vejledning.

Oprettelsen af en klage består af 4 trin: **1)** Først skal du besvare en række indledende spørgsmål for at afklare om *Ankenævn for biler* overhovedet kan behandle din klagesag. **2)** Herefter skal du angive dine kontaktoplysninger, så du kan blive oprettet som bruger i klagesystemet. **3)** Endelig skal du oprette klagen ved at afgive oplysninger om bilen, hvem du vil klage over og naturligvis indholdet af din klage samt dit forslag til løsning af sagen. **4)** Afslutningsvis skal du indbetale et klagegebyr på kr. 500, hvorefter klagen bliver afsendt til din modpart.

Undervejs i klageforløbet vil du løbende modtage **råd og vejledning om dine aktuelle muligheder**. Endvidere kan du flere steder få mere aktuel information ved at åbne vinduet "Vis forklaring" i øverst højre hjørne af skærmen.

Læs eventuelt mere om betingelserne for at klage til *Ankenævn for biler* og klagegebyret under "*Spørgsmål og svar?*".

## 2. Find den rigtige forhandler/værksted

Det er kun de bilforhandlere eller værksteder, der står bag *Ankenævn for biler*, der er forpligtet til at deltage i klagebehandlingen ved ankenævnet. Ved at bruge søgeboksen på forsiden af www.bilklage.dk, kan du finde ud af om en forhandler/et værksted er medlem af *Ankenævn for biler*.

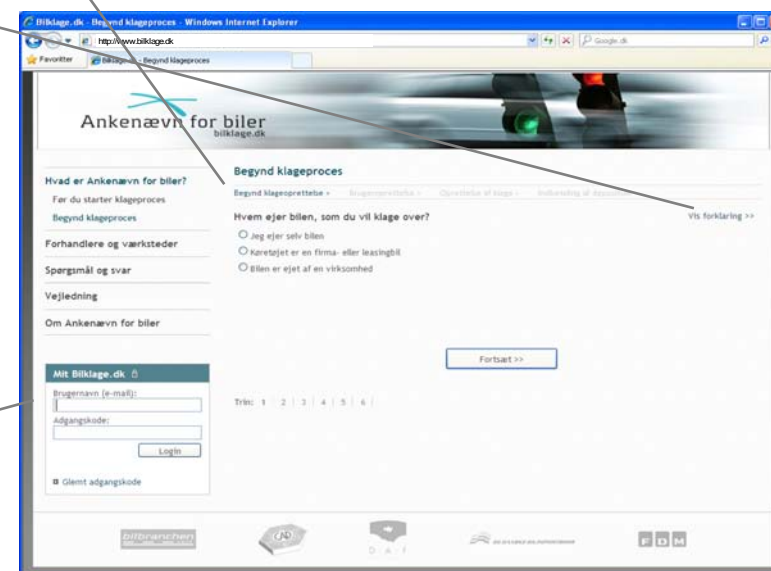
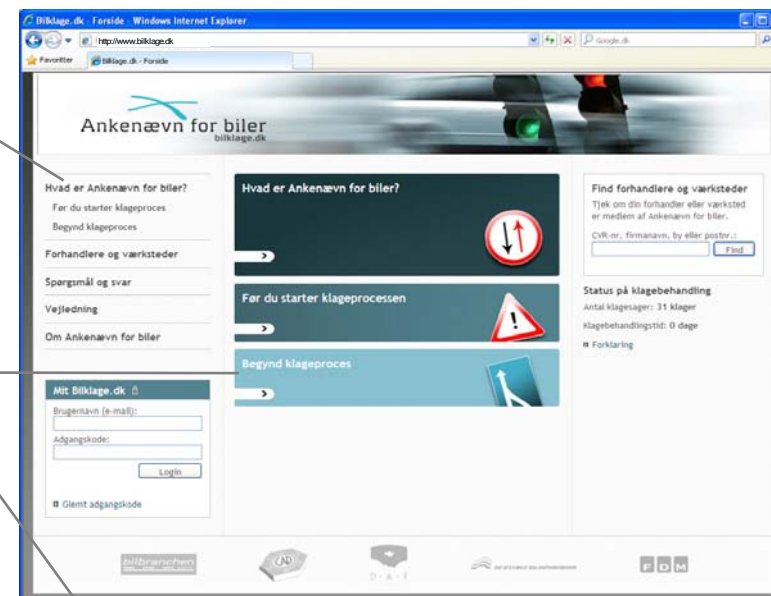
Du kan også bruge funktionen til at finde forhandlere/værksteder i din by, der er medlem af *Ankenævn for biler*.

## 3. Login på www.bilklage.dk

Når du har oprettet dig som bruger på www.bilklage.dk - dvs. gennemført de 2 første trin i klageoprettelsen, som beskrevet ovenfor - kan du altid gå ind og ud af din klagesag. Du kommer ind på din klagesag ved at indtaste det tilsendte **brugernavn** (din e-mail) og **adgangskode** i login-boksen (nederst til venstre).

Hvis du har glemt din adgangskode, kan du klikke på "Glemmt adgangskode" og få tilsendt en ny adgangskode.

Når du er logget ind, kan du ændre din adgangskode og øvrige brugeroplysninger under menupunktet "Mine brugeroplysninger" i login-boksen.



## 4. Mit bilklage.dk - Oversigt

Fra oversigtssiden "Mit bilklage.dk - Oversigt" kan du se din klagesag (og eventuelt tidligere klagesager).

Hvis du vil se indholdet i din klagesag, skal du klikke på "Gå til klagesagen" ud for sagen.

## 5. Indholdet af din klagesag

Øverst på siden kan du se en oversigt med **klagenummer**, **bilmodel** og **sagens parter**. Udråbstegnet viser, hvem sagen lige nu afventer handling fra. Endvidere er der en status på sagen med oplysning om seneste handling(er) i sagen. Hvis sagen afventer handling fra dig, vil dine muligheder også være beskrevet her.

Herunder er hele klagesagen fordelt på en række mapper (klik på "Vis oplysninger" for at se indhold):

Under "**Sagens parter**" kan du se relevante oplysninger om alle sagen parter, dvs. forbruger og indklaget virksomhed samt eventuelt medindklaget virksomhed, brancheorganisation, bilimportør og sagkyndig ekspert.

Under "**Oplysninger om klage**" kan du se indholdet af klagen.

Under "**Dokumenter**" kan alle sagens parter tilføje/uplade dokumenter mv. til sagen, og naturligvis også hente alle de dokumenter, som er tilføjet/uploadet af sagens parter. Under hele klageforløbet kan alle sagens parter på ethvert tidspunkt tilføje/uplade nye dokumenter til sagen. Dette ophører dog, når du anmoder om at få sagen afgjort af nævnet. På det tidspunkt bliver sagen låst. Formålet er at sikre, at nævnet kun tager stilling til materiale, som alle sagens parter har haft mulighed for at kommentere og reagere på.

Under "**Sagshistorik**" kan du se en komplet historik over sagens forløb, herunder parternes eventuelle meddelelser til hinanden (dvs. parternes dialog under sagen).

Under "**Sagkyndig besigtigelse**" kan du se status på en eventuel sagkyndigerklæring i sagen.

Under "**Nævnsbehandling - Ankenævnets afgørelse**" kan du se status på en eventuel nævnsbehandling af sagen.

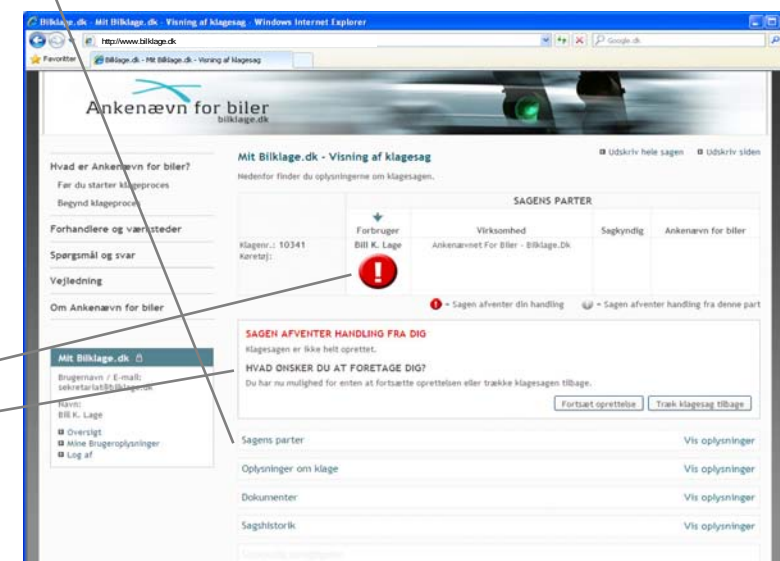
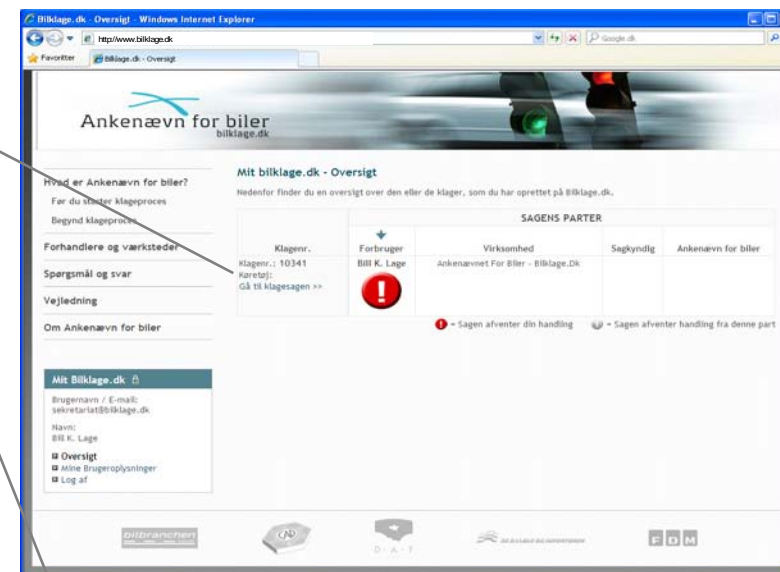
**Bemærk:** Du kan lave en pdf-fil til **udskrift af hele sagens indhold**: Klik på "Udskriv hele sagen" øverst på skærmen.

## 6. Sagen afventer handling fra dig

Hvis udråbstegnet er gråt, betyder det, at sagen afventer svar fra en anden part i sagen. Hvis udråbstegnet er rødt, betyder det, at sagen afventer handling fra dig. I feltet lige under er det beskrevet, hvad du skal tage stilling til i sagen, og hvilke muligheder du har i den aktuelle situation.

## 7. Send meddelelser / Svar på meddelelser

Efter din klage er oprettet og afsendt til din modpart, kan du sende/modtage meddelelser til/fra din modpart. Det kan du gøre under hele klageforløbet. Det primære formål er at skabe mulighed for, at I kan finde en forligsmæssig løsning på sagen. Disse meddelelser mellem jer vil - sammen med det øvrige materiale som sagens parter har tilføjet/uploadet på sagen - udgøre det materiale, der kommer til at ligge til grund for ankenævnets afgørelse.



Det er som udgangspunkt op til parterne selv, om I vil benytte denne mulighed for at komme i dialog med jeres modpart om en løsning af sagen. I klageprocessen er der indlagt to faser, hvor parterne kan gå i dialog om en forligsmæssig løsning af sagen. I den sidste af disse faser – efter der er indhentet sagkyndigerklæring som dokumentation for sagen – skal din modpart fremsætte et forligsforslag til dig før du eventuelt kan få sagen afgjort i nævnet. Se den grafiske oversigt over klageforløbet herunder til højre.

Indholdet af alle jeres meddelelser finder du i mappen ”Sagshistorik” i Mit Bilklage.dk – Oversigt.

## 8. Forløbet af en klagesag

Her er oversigt over klageforløbet på [www.bilklage.dk](http://www.bilklage.dk):

I. Forbrugeren opretter en klage.

II. Den indklagede virksomhed svarer på klagen.

III. Forbrugeren kan herefter vælge én af disse tre muligheder:

- 1) at indlede en dialog med virksomheden om en løsning af sagen (parterne sender meddelelser til hinanden). Hvis parterne når frem til en løsning, er sagen afsluttet.
- 2) at få sagen afgjort i nævnet. Når afgørelsen foreligger, er sagen afsluttet.
- 3) at få udarbejdet en sagkyndigerklæring, som nødvendig dokumentation for sagen.

IV. Hvis forbrugeren vælger at få udarbejdet en sagkyndigerklæring, skal begge parter bidrage med at få beskrevet præcist, hvilke eventuelle fejl/mangler på bilen, som den sagkyndige synsvirksomhed skal undersøge.

V. Når sagkyndigerklæringen foreligger, skal virksomheden fremsende et forligsforslag, der er baseret på resultatet af sagkyndigerklæringen. Når forbrugeren har modtaget forligsforslaget, kan han vælge én af disse to muligheder:

- 1) at indgå forlig med virksomheden om en løsning af sagen.
- 2) at få sagen afgjort i nævnet.

