

Bilklage.dk - Vejledning for INDKLAGET VIRKSOMHED

1. Sådan kommer du i gang

Åbn en browser og indtast <http://www.bilklage.dk>. Indtast herefter det tilsendte **brugernavn** (din e-mail) og **adgangskode** i login-boksen (nederst til venstre).

Hvis du har glemt din adgangskode, kan du klikke på "Glemt 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.

2. Mit bilklage.dk - Oversigt

Fra oversigtssiden "**Mit bilklage.dk - Oversigt**" kan du se alle de klagesager, som vedrører din virksomhed.

Hvis du vil se indholdet i en klagesag, skal du klikke på "**Gå til klagesagen**" ud for den pågældende sag.

3. Indholdet af klagesagen

Øverst siden 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 i sagen og din svarfrist. 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 klager 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.

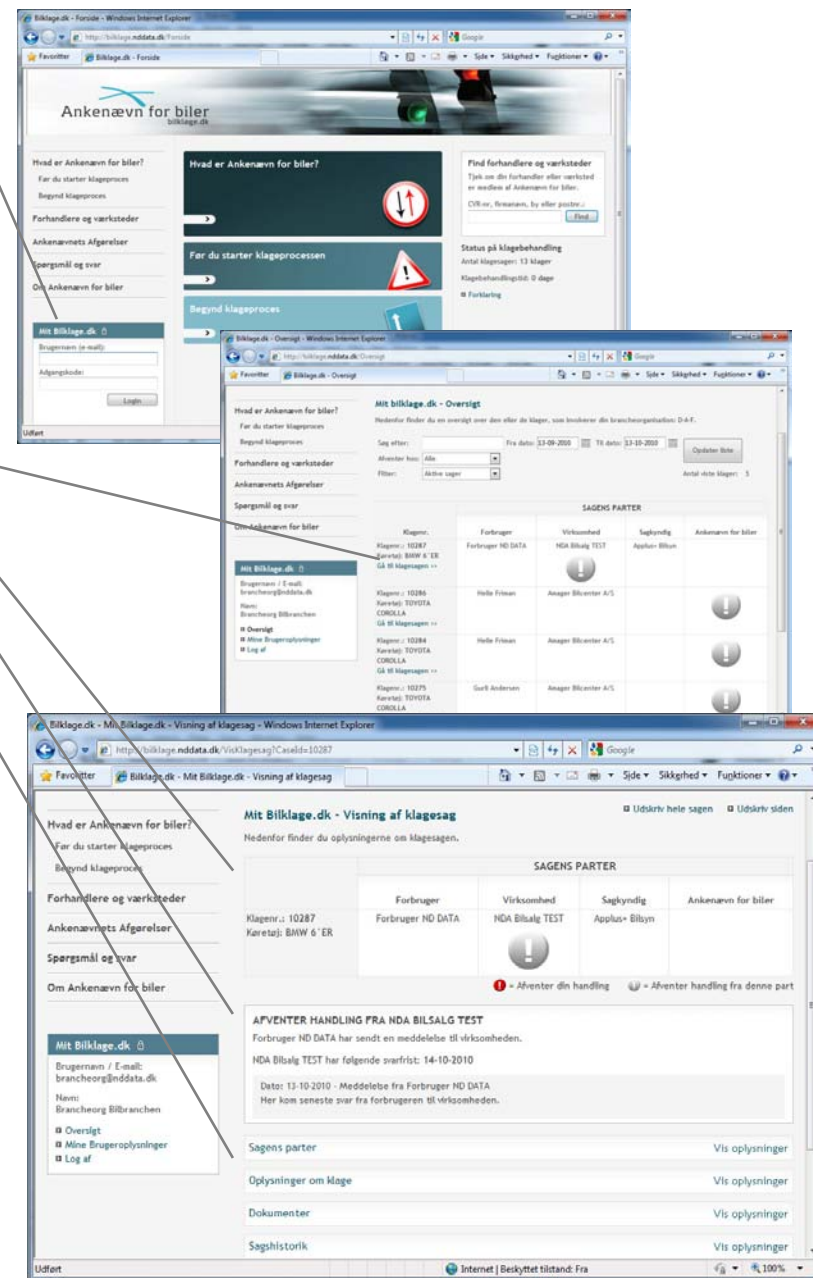
Under "**Sagshistorik**" kan du se en komplet historik over sagens forløb, herunder parternes eventuelle meddelelser til hinanden (dvs. parternes dialog under sagen).

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: Undervejs i klageforløbet vil du løbende modtage råd og vejledning om dine aktuelle muligheder.

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



4. Besvar meddelelse – ”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 din virksomhed.

Nedenfor er det beskrevet, hvad du skal tage stilling til og hvilken frist du har til dit svar. Det er meget **vigtigt**, at du altid overholder den fastsatte **frist**, der typisk er på 4 dage (dog 7 dage ved den indledende besvarelsen af klagen). Hvis du får problemer med at overholde en frist, må du kontakte ankenævnet på sekretariat@bilklag.dk og angive den konkrete årsag. Hvis du ikke overholder en frist, vil sagen som udgangspunkt gå videre i klageforløbet uden dit bidrag og vil kunne blive afgjort af nævnet alene på grundlag af din modparts oplysninger om sagen.

Her er de situationer, hvor sagen kan afvente handling fra din virksomhed:

Svar på klagen

Når forbrugeren har oprettet klagen, modtager din virksomhed automatisk en e-mail med et link, som du skal benytte for at se og besvare klagen. Ved besvarelsen af klagen skal du svare på en kort række spørgsmål for at afklare, hvordan du forholder dig til forbrugers oplysninger om sagen, sagsfremstilling og forslag til løsning af sagen.

Du har også mulighed for at tilføje/uploade et dokument med yderligere forklaringer og anden dokumentation for din sag (se punkt 3 ovenfor om ”Dokumenter”).

Når du har besvaret klagen, kan forbrugeren vælge enten 1) at indgå i en dialog med dig, 2) at indgå forlig med dig eller 3) at fortsætte sagen til afgørelse i nævnet. Hvis han vælger det sidste, vil sagen automatisk blive låst og det vil herefter ikke være muligt at føje yderligere bemærkninger eller dokumenter til sagen. Formålet er at sikre, at nævnet kun tager stilling til materiale, som alle sagens parter har haft mulighed for at kommentere og reagere på. Det er derfor **vigtigt**, at du sørger for, at sagen *både* er opdateret med dine relevante bemærkninger og nødvendig dokumentation *og* at du får fremsat dit bedste forslag til en løsning af sagen i dit første svar.

Svar på meddelelser

Når forbrugeren har modtaget dit svar på klagen, har han mulighed for at indlede en forligsdialog med dig ved at sende en meddelelse til dig. Hvis forbrugeren vælger at sende en meddelelse til dig, vil sagen igen afvente svar fra dig.

Hver gang forbrugeren sender dig en meddelelse har du en frist på 4 dage til at besvare henvendelsen (se ovenfor om konsekvenserne af ikke at overholde en frist).

Bemærkninger om indhold af sagkyndig besigtigelse

Hvis forbrugeren undervejs i klageforløbet vælger af få udarbejdet en sagkyndigerklæring, skal du naturligvis deltage i udarbejdelsen af skønstemaet (dvs. de forhold som sagens parter vil have den sagkyndige synsvirksomhed til at tage stilling til i deres sagkyndigerklæring).

Godkendelse af dato for sagkyndig besigtigelse

Datoen for en eventuel sagkyndig besigtigelse bliver fastsat ved, at den sagkyndige synsvirksomhed og forbrugeren i fællesskab finder to mulige datoer, som du herefter kan vælge imellem. Hvis du ikke besvarer henvendelsen, vil den sagkyndige besigtigelse blive gennemført på den dato, som står angivet som 1. prioritet. Hvis du ikke kan deltage på

The image shows two screenshots of the Bilklage.dk website interface. The top screenshot displays the 'Ankenævn for biler' page with a navigation menu on the left and a main content area. A red exclamation mark icon is visible in the 'SAGENS PARTER' section, indicating a pending action. The bottom screenshot shows a detailed view of the 'AFVENTER HANDLING FRA DIG' section, which includes a form for responding to a message from the user. The form contains several questions and checkboxes for providing information and consent.

nogen af de valgte dage, må du tage kontakt til forbrugeren og den sagkyndige synsvirksomhed for at undersøge om I kan finde en anden dato.

Svar fra virksomhed om sagkyndigerklæring

Når der foreligger en sagkyndigerklæring, skal forbrugeren sende et forligstilbud til dig. Herefter afventer sagen svar fra dig.

Når du har svaret på dette forligstilbud, kan forbrugeren vælge enten 1) at fortsætte dialogen med dig, 2) at indgå forlig med dig eller 3) at fortsætte sagen til afgørelse i nævnet. Hvis han vælger det sidste, vil sagen automatisk blive låst og det vil herefter ikke være muligt at føje yderligere bemærkninger eller dokumenter til sagen. Formålet er at sikre, at nævnet kun tager stilling til materiale, som alle sagens parter har haft mulighed for at kommentere og reagere på. Det er derfor **vigtigt**, at du sørger for, at sagen *både* er opdateret med dine relevante bemærkninger og nødvendig dokumentation og at du får fremsat dit bedste forslag til en løsning af sagen i dit første svar.

5. Forløbet af en klagesag

Her er grafisk oversigt over klageforløbet på 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 sende et forligsforslag til forbrugeren, der er baseret på resultatet af sagkyndigerklæringen. Når forbrugeren har modtaget forligsforslag, kan han vælge én af disse to muligheder:

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

