

## Vejledning for klager

### 1. Sådan opretter du en klage

Inden du opretter en klage, bør du først læse "Hvad er Ankenævn for biler?" og "Før du starter klageproces".

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 give oplysninger om bilen og naturligvis oplyse, hvem du vil indklage, hvad du vil klage over og dit forslag til løsning af sagen.
4. Afslutningsvis skal du indbetale et klagegebyr.

Det er vigtigt, at du beskriver præcist, hvad du vil klage over. Du skal anføre dine klagepunkter i punktform (få ord) og nummerere klagepunkterne (1, 2, 3 ...), hvis du har mere end et klagepunkt. Det er kun det eller de klagepunkter, som du således anfører, at *Ankenævn for biler* tager stilling til. Du har – ud over din opstilling af klagepunkt/klagepunkterne – mulighed for at vedhæfte dokumenter, der uddyber klagepunktet.

Du skal betale et klagegebyr på 400 kr. for at få sagen behandlet.

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" (øverst til højre).

### 2. Find den rigtige forhandler/værksted

Du kan klage over alle forhandlere og værksteder, der er etableret her i landet. Klager du imidlertid over en forhandler eller et værksted, der ikke er medlem af en af de bilbrancheorganisationer, der står bag ved *Ankenævn for biler*, kan sagsbehandlingstiden blive lidt længere, idet sekretariatet i *Ankenævn for biler* først skal indhente kontaktinformationer på forhandleren/værkstedet. Ved at bruge søgeboksen på forsiden af [www.bilklage.dk](http://www.bilklage.dk) kan du se, om en forhandler eller et værksted er medlem af en af brancheforeningerne bag *Ankenævn for biler*.

### 3. Login på [www.bilklage.dk](http://www.bilklage.dk)

Når du har oprettet dig som bruger på [www.bilklage.dk](http://www.bilklage.dk) – dvs. gennemført de to 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 "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.

### 4. Mit [bilklage.dk](http://bilklage.dk) – Oversigt

Fra oversigtssiden "Mit [bilklage.dk](http://bilklage.dk) – Oversigt" kan du se din klagesag (og eventuelle tidligere klagesager). Hvis du vil se indholdet i din klagesag, skal du klikke på "Vis sagen" eller på sagens klagenummer.

### 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 i sagen og din svarfrist.

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

Under "Sagens parter" kan du se relevante oplysninger om sagens parter, dvs. klager og indklaget virksomhed samt eventuelt også om medindklaget virksomhed, brancheorganisation og sagkyndig ekspert.

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

Under "Dokumenter" kan alle sagens parter tilføje/uploade dokumenter mv. til sagen, og naturligvis også hente de dokumenter, som allerede er tilføjet/uploadet til sagen. Under hele klageforløbet kan alle sagens parter på ethvert tidspunkt tilføje/uploade nye dokumenter til sagen. Dette ophører dog, når sekretariatet i *Ankenævn for biler* har indstillet sagen til afgørelse i ankenævnet. På det tidspunkt bliver sagen låst. Opdager du efter dette tidspunkt, at du har oplysninger af betydning for sagen, som ikke tidligere er kommet frem i sagen, skal du snarest sende en e-mail til sekretariat@bilklage.dk eller ringe til os på 32 71 29 29 (hverdage kl. 10-12).

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

Under "Sagkyndigerklæring" 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 til højre).

## **6. 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 dig. I feltet lige under fremgår, hvilken svarfrist du har, og det er beskrevet, hvad du skal tage stilling til, og hvilke muligheder du har i den aktuelle situation.

## **7. Send meddelelser / Svar på meddelelser**

Når din klage er oprettet og sendt til din modpart, kan du sende/modtage meddelelser til/fra din modpart. Om du kan sende eller modtage meddelelser afhænger af, om det er dig eller din modpart, som sagen afventer handling fra. 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 er blevet tilføjet/uploadet på sagen – udgøre det materiale, der kommer til at ligge til grund for ankenævnets afgørelse.

Indholdet af alle jeres meddelelser finder du i mappen "Sagshistorik" i Mit bilklage.dk – Oversigt.

Det er vigtigt, at du altid overholder den fastsatte svarfrist, og jo hurtigere du svarer, jo kortere vil sagsbehandlingstiden blive. Hvis du får problemer med at overholde en frist, må du kontakte ankenævnet på sekretariat@bilklage.dk eller ringe til os på 32 71 29 29 (hverdage kl. 10-12).

Du skal altid svare på en henvendelse, hvis du fortsat ønsker, at sagen skal køre videre til en eventuel afgørelse i Ankenævn for biler. Hvis du ikke svarer, kan det betyde, at sekretariatet i *Ankenævn for biler* bliver nødt til at afslutte din klagesag uden yderligere behandling og tilbagebetale klagegebyret til dig.

## **8. Første svar i klageprocessen fra den indklagede virksomhed**

Når du har modtaget det første svar fra den indklagede virksomhed, kan du vælge enten:

1. at indgå i en dialog med forhandleren/værkstedet med henblik på at opnå et forlig, eller
2. bede om en "Sekretariatsvurdering" (se punkt 10).

Hvis du vælger sekretariatsvurdering, vil sekretariatet vurdere, om der er yderligere muligheder for forlig, om sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at *Ankenævn for biler* kan træffe afgørelse i sagen, eller om der skal indhentes en sagkyndigerklæring (se punkt 9).

## **9. Sagkyndigerklæring**

Hvis sekretariatet finder, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring, får du og den indklagede virksomhed besked om det spørgetema, der er udarbejdet, og om hvilken sagkyndig, der er tilknyttet sagen. Spørgetemaet er de forhold, som den sagkyndige skal tage stilling til i sagkyndigerklæringen.

Både du og den indklagede virksomhed har mulighed for at være til stede, når den sagkyndige besigtigelse finder sted. Du vil derfor blive kontaktet, når datoen for besigtigelsen skal fastsættes.

Når der foreligger en sagkyndigerklæring, bør du og indklagede igen forsøge at indgå et forlig. Kan I ikke blive enige, skal du vælge "Sekretariatsvurdering" (se punkt 10).

#### **10. Sekretariatsvurdering**

Hvis du vælger sekretariatsvurdering, på et tidspunkt inden sekretariatet har indhentet en sagkyndigerklæring, vil sekretariatet vurdere, om der er yderligere muligheder for forlig, om sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at *Ankenævn for biler* kan træffe afgørelse i sagen, eller om der skal indhentes en sagkyndigerklæring.

Hvis du vælger sekretariatsvurdering, på et tidspunkt efter at sekretariatet har indhentet en sagkyndigerklæring, vil sekretariatet vurdere, om der er yderligere muligheder for forlig, eller om sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at *Ankenævn for biler* kan træffe afgørelse i sagen.

#### **11. Afgørelse fra Ankenævn for biler**

Vurderer sekretariatet, at forligsmulighederne er udtømte, og at sagen er tilstrækkeligt oplyst, vil sekretariatet indstille sagen til afgørelse i *Ankenævn for biler*. På det tidspunkt bliver sagen låst, og det er herefter ikke muligt at føje yderligere bemærkninger eller dokumenter til sagen. Opdager du efter dette tidspunkt, at du har oplysninger af betydning for sagen, som ikke tidligere er kommet frem, skal du snarest sende en e-mail til sekretariat@bilklage.dk eller ringe til os på 32 71 29 29 (hverdage kl. 10-12).

Når *Ankenævn for biler* har truffet afgørelse i klagesagen, får du automatisk besked herom.