

# Forbrug



## Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet

Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet behandler klager over forbruger køb – dvs. klager over aftaler om køb af varer eller tjenesteydelser, som er indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende.

> [Gå til nævnet](#)

## Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige

Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige behandler klager over tilstandsrapporter, der er udfærdiget under huseftersynsordningen og gennemfører løbende kvalitetskontrol af tilstandsrapporter.

> [Gå til nævnet](#)

## Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere er en uafhængig administrativ klageinstans, der behandler klager fra forbrugere over godkendte ejendomsmæglere.

> [Gå til nævnet](#)



# Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet

Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet behandler klager over forbrugerkøb – dvs. klager over aftaler om køb af varer eller tjenesteydelser, som er indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende.

[Gå til vejledning og start din klage](#)



# Vejledning

## Sagsbehandlingstider

Center for Klageløsning: Ca. 2 måneder

Forbrugerklagenævnet: Ca. 1 år

## Klagegebyr - forbruger

Hos Center for klageløsning koster det 100 kr. at få hjælp.

Hos Forbrugerklagenævnet koster det 400 kr. at klage.

## Klagefrist

Center for Klageløsning: ingen særlige klagefrister.

Forbrugerklagenævnet: 4 uger fra Center for Klageløsning har afsluttet sagen.

## Klagegebyr - erhvervsdrivende

Center for Klageløsning: Ingen klagegebyrer

Forbrugerklagenævnet:  
Erhvervsdrivende kan risikere at betale gebyrer på 1.000 kr. eller 6.000 kr.

## Sagkyndig undersøgelse

Forbrugerklagenævnet vil i de fleste sager bede en sagkyndig om at undersøge varen.

## Foretræde

Du kan ikke overvære mødet i nævnet, når Forbrugerklagenævnet afgør en sag.

## Særlige forhold

Forbrugerklagenævnet kan først behandle en klage, når klagen har været forbi Center for Klageløsning.

## Se her om du kan klage

Husk at du skal kontakte den erhvervsdrivende, før du kan klage. Vi kan afvise din klage, hvis du ikke har opfyldt dette krav.

[Start din klage her](#)



## Klag online

Klag online viser dig, om du har mulighed for at klage over en vare eller tjenesteydelse. Du skal blot udfylde nogle felter med information om varen eller tjenesteydelsen, og så vil du med det samme kunne se, om du har mulighed for at få behandlet klagen. Klag online fortæller dig også, hvor du skal henvende dig for at få klagen behandlet.

### Statusmeddelelse: Fejl ved visning af dokumenter

Der er i øjeblikket problemer med visningen af dokumenter ved sager på Min sag. Vi arbejder på at løse problemet.

#### Vælg klageemne

Her vælger du, hvilket område du gerne vil klage indenfor.

1

#### Vælg type

Her vælger du, om du vil klage på en vare eller lignende.

2

#### Detaljer

Her vil vi bede om nogle detaljer om sagen, fx hvad du har givet og købt den.

3

#### Kan du klage?

Baseret på de oplysninger du har givet, hvortil det er muligt at klage.

4

#### Hvad drejer klagen sig om?

- Bil, båd, cykel, knallert m.v.
- Beklædning og accessories
- Dyr
- Elektronik
- Energi
- Fast ejendom
- Ferie, rejser, restaurant, hotel og transport
- Hobby, fritid og sport
- Møbler, boligudstyr og husholdningsapparater
- Penge og forsikring
- Rådgivning og behandling
- Teledelser, kabel-tv og internet
- Øvrige områder

Næste ▾

#### Information

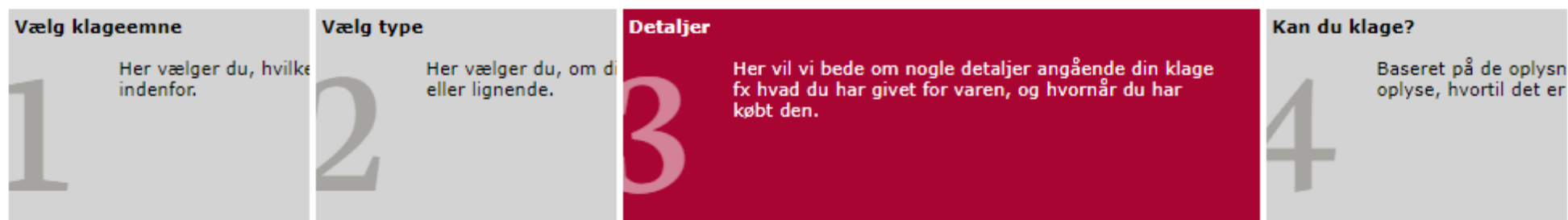
##### Find varen eller ydelsen

Hvis du ikke finder præcis den vare eller ydelse, du ønsker at klage over på listen, så vælg en, der ligner meget.

# Klagetjek formular - tjenesteydelse

## Statusmeddelelse: Fejl ved visning af dokumenter

Der er i øjeblikket problemer med visningen af dokumenter ved sager på Min sag. Vi arbejder på at løse problemet.



### 1. Hvad har ydelsen kostet?

\* Hvad har ydelsen kostet?

< Forrige

Næste >

2. Køb

3. Har du klaget?

4. Hvornår købte du ydelsen?

5. Hvor er ydelsen købt?

Din henvendelse behandles af...

Center for **Klageløsning**

### Information


Her skal du skrive pris inkl. moms. Hvis du har rykkergebyrer, inkassoomkostninger og påløbne renter, skal du ikke regne dem med i beløbet.

### Er varen/ydelsen købt i udlandet?

Hvis du har handlet med en sælger fra et andet EU-land, kan du klage til [Forbruger Europa](#).


1. Hvad har ydelsen kostet?

## 2. Køb

\* Er ydelsen købt hos en erhvervsdrivende? 

Ja

Nej

\* Er ydelsen hovedsageligt købt til privat brug? 

Ja

Nej

< Forrige

Næste >

3. Har du klaget?

4. Hvornår købte du ydelsen?

5. Hvor er ydelsen købt?

Din henvendelse behandles af...

Center for **Klageløsning**

### Information

Det er vigtigt, at du først forsøger at løse problemet med den erhvervsdrivende.

### Er varen/ydelsen købt i udlandet?

Hvis du har handlet med en sælger fra et andet EU-land, kan du klage til [Forbruger Europa](#).

# Klagetjek formular - tjenesteydelse

## Statusmeddelelse: Fejl ved visning af dokumenter

Der er i øjeblikket problemer med visningen af dokumenter ved sager på Min sag. Vi arbejder på at løse problemet.

1 Vælg klageemne Her vælger du, hvilke indenfor.	2 Vælg type Her vælger du, om du eller lignende.	3 Detaljer Her vil vi bede om nogle detaljer angående din klage fx hvad du har givet for varen, og hvornår du har købt den.	4 Kan du klage? Baseret på de oplysninger, hvortil det er
1. Hvad har ydelsen kostet?			<b>Din henvendelse behandles af...</b>
2. Køb			<b>Center for Klage<b>l</b>øsning</b>
3. Har du klaget?  * Har du klaget til den erhvervsdrivende? <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nej			<b>Information</b>  Du skal have klaget til den erhvervsdrivende, før din klage kan blive behandlet ved Center for Klage <b>l</b> øsning.
4. Hvornår købte du ydelsen?			<b>Er varen/ydelsen købt i udlandet?</b>  Hvis du har handlet med en sælger fra et andet EU-land, kan du klage til <a href="#">Forbruger Europa</a> .
5. Hvor er ydelsen købt?			

\* Det er en forudsætning for at indsende klagen, at du har kontaktet bedemanden og givet udtryk for din utilfredshed med servicen.

1. Hvad har ydelsen kostet?

2. Køb

3. Har du klaget?

4. Hvornår købte du ydelsen?

\* Hvornår er ydelsen udført/leveret? ⓘ

03-07-2019

\* Hvornår har du opdaget fejlen? ⓘ

03-07-2019

\* Hvornår har du klaget første gang? ⓘ

04-07-2019

< Forrige

Næste ▾

5. Hvor er ydelsen købt?

Din henvendelse behandles af...

Center for **Klageløsning**

Information

Det er vigtigt, at du angiver præcise datoer. Det har nemlig betydning for, om du kan klage eller ej.

Er varen/ydelsen købt i udlandet?

Hvis du har handlet med en sælger fra et andet EU-land, kan du klage til [Forbruger Europa](#).



1. Hvad har ydelsen kostet?

2. Køb

3. Har du klaget?

4. Hvornår købte du ydelsen?

**5. Hvor er ydelsen købt?**

\* Er ydelsen bestilt hos en dansk erhversdrivende?

Ja

Nej

[< Forrige](#)

[Videre >](#)

Din henvendelse behandles af...

Center for **Klageløsning**

**Information**

Der gælder særlige regler for varer eller ydelser købt via internettet, telefonen, postordre eller på gaden m.v. Du kan læse mere på [forbrug.dk](http://forbrug.dk)

**Er varen/ydelsen købt i udlandet?**

Hvis du har handlet med en sælger fra et andet EU-land, kan du klage til [Forbruger Europa](#).

## Her kan du få hjælp

### Center for Klageløsning kan behandle din klage

Du skal betale et gebyr på 100 DKK for at klage til Center for Klageløsning. Du får ikke de 100 DKK tilbage. Center for Klageløsning hjælper dig med at finde en løsning med den erhvervsdrivende, og de træffer ikke en juridisk afgørelse. Center for Klageløsning har en målsætning om at afslutte deres sager inden for tre måneder.

Hvis der ikke bliver fundet en løsning hos Center for Klageløsning, kan du gå videre med sagen til Forbrugerklagenævnet, der træffer en juridisk afgørelse i sagen. Du skal betale et gebyr på 400 DKK for at klage til Forbrugerklagenævnet. Du får gebyret på 400 DKK tilbage, hvis du får medhold i sagen.

### Andre muligheder

Hvis du klager over en e-mærket internetbutik, kan [e-mærket](#) også hjælpe dig med at løse sagen. Det er gratis. Hvis du har handlet på nettet og varen ikke er leveret, har du mulighed for at få hjælp i din bank med at få tilbageført pengene, hvis du har betalt med kort. Se flere alternative klagemuligheder på [forbrug.dk](#).

### Udfyld klageformular

Hvis du ønsker at klage, skal du klikke på "Udfyld klageformular". Herefter kommer du til en side, hvor du skal logge på for at udfylde klagen. Ved klageformularen er de indtastninger gemt, som du allerede har foretaget.

### Indsamling og behandling af personoplysninger

Nævnenes Hus indsamler og behandler oplysninger om dig i forbindelse med behandlingen af din sag.

Nævnenes Hus har ansvaret for, at dine personoplysninger behandles forsvarligt. Du kan kontakte os på mail [nh@naevneneshus.dk](mailto:nh@naevneneshus.dk), telefonnummer 72 40 56 00, eller adressen Toldboden 2, 8800 Viborg. Nævnenes Hus har også en databeskyttelsesrådgiver, Frederic Fursund, som du kan kontakte på mail [dpo@em.dk](mailto:dpo@em.dk) eller telefonnummer 33 92 33 50.

Nævnenes Hus behandler de oplysninger, som du giver os, i forbindelse med behandlingen af din forbrugerklage. Vi indhenter også oplysninger om dig fra andre myndigheder eller andre parter i sagen, når det er nødvendigt for at kunne træffe afgørelse i sagen.

Der behandles oplysninger om navn, adresse, fødselsdag, e-mail, telefonnummer, cpr.nr., løn, arbejdstider, foto, uddannelse, økonomiske forhold, familieforhold og helbredsoplysninger. Det er ikke alle typer oplysninger, der behandles i alle sager.

Oplysningerne behandles med hjemmel i Databeskyttelsesforordningen artikel 6, stk. 1, litra e og artikel 9, stk. 2, litra g, Forbrugerklageloven kapitel 5 og 7, samt Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet.

Dine personoplysninger vil ofte i forbindelse med sagsbehandlingen blive videregivet til sagens parter, konsulenter og nævnets medlemmer, og vi gemmer oplysningerne, så længe det er nødvendigt for at kunne opfylde vores forpligtelser som offentlig myndighed og for at kunne overholde gældende lovgivning på området.

Du har ret til at få indsigt i, hvilke oplysninger Nævnenes Hus behandler om dig, og hvordan de behandles. Du har også ret til at få rettet forkerte oplysninger og at få slettet oplysninger, hvis de ikke længere skal bruges. Endelig har du i nogle tilfælde ret til, at behandlingen af dine oplysninger begrænses.

Du kan klage til Datatilsynet over Nævnenes Hus behandling af dine personoplysninger på mail [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk) eller adressen Borgergade 28, 5., 1300 København K.

## Din henvendelse behandles af...

Center for **Klageløsning**

## Er varen/ydelsen købt i udlandet?

Hvis du har handlet med en sælger fra et andet EU-land, kan du klage til [Forbruger Europa](#).

< Forrige

Annuller

Udfyld klageformular



forbrug.dk  
den offentlige forbrugerportal

## Log på

Du skal logge dig på, hvis du ønsker at udfylde en formular, eller ønsker adgang til Min sag.

### Statusmeddelelse: Fejl ved visning af dokumenter

Der er i øjeblikket problemer med visningen af dokumenter ved sager på Min sag. Vi arbejder på at løse problemet.

## Log på

Få adgang til at klage eller følg din sag online på Min sag ved at logge på med NemID.

Log på privat

Log på erhverv

Benytter du login med e-mail og password, så klik [her](#).

- [Glemt password?](#)
- [Bestil NemID](#)

## Privat

Er du privatperson og har du ikke NemID, kan du oprette en konto via din e-mail [her](#).

- [Aktiver konto](#)
- [Glemt password?](#)
- [Bestil NemID](#)

## Erhverv

Har du fået tilsendt en aktiveringskode? Aktiver din konto til venstre.

Repræsenterer du en virksomhed og har du ikke en NemID medarbejdersignatur, så kan du oprette en virksomhedskonto [her](#).