

CCFORMS ADFÆRDSKODEKS

A) FORMÅL

Denne adfærdskodeks udgør del af kontrakten mellem brugeren af CCform og de virksomheder, der er indført i CCform-registret (herefter benævnt "de registrerede virksomheder") og anvender klageskemasystemet.

Kodeksen er obligatorisk og beskriver de regler, som de registrerede virksomheder skal overholde.

B) INDLEDNING

CCform står for klageskema for forbrugere til online løsningsmekanismer (*Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms*).

CCform er et klagesystem, som kan benyttes af forbrugere og virksomheder til at forsøge at løse eventuelle problemer i relationer mellem virksomheder og forbrugere.

CCform er konstrueret til at øge forbrugernes tilfredshed og hjælpe forbrugerne med at undgå dyre alternative systemer til klageafgørelser som f.eks. retstvister.

Et værktøj, der kan anvendes af forbrugerne – Forbrugerne kan rette klager mod enhver virksomhed i følgende tilfælde:

- Hvis virksomheden tidligere er registret i systemet, sendes det færdige klageskema direkte til virksomheden.
- Hvis CCform-plattformen ikke kender virksomheden, videresendes klagen ikke automatisk. Plattformen forsøger først at få virksomheden til at blive registreret, før klagen videresendes. Hvis dette ikke lykkes, kan klagen ikke videresendes, men hvis det er muligt, tilbyder platformen klageren nogle alternativer, så klageren kan få afgjort klagen med et tilfredsstillende udfald.

En gratis forbrugerservice – CCform er gratis for forbrugerne. Omkostningerne afholdes af de virksomheder, der er indført i CCform-registret.

Brugerne bør være opmærksomme på, at de skal have en internetforbindelse og en e-mail-adresse for at bruge klageskemaet, og at omkostningerne afholdes af den person, der registrerer klagen.

Et frivilligt system – Hverken en klager eller en virksomhed er forpligtet til at deltage i afgørelsesprocessen. Kun hvis en virksomhed er registreret hos CCform-plattformen, er klageren garanteret, at virksomheden følger afgørelsesprocessen.

En klager kan til enhver tid træde ud af processen. Registrering af en klage betyder ikke, at klageren er forpligtet til at følge processen til dens afslutning.

C) DENNE KODEKS

Hovedafsnit:

1. Definitioner
2. Synlighed og gennemsigtighed
3. Klageproces
4. Behandling af persondata
5. Udvidelsesregler
6. Håndhævelse

1. DEFINITIONER

- 1.1 **En klage** – En klage er en anmodning fra en klager, som er rettet mod en virksomhed om en genstand i forbindelse med virksomhedens erhvervmæssige aktivitet.
Forbrugerne kan forslå en løsning til problemet i en klage, men de kan også vælge ikke at komme med en anmodning og afvente virksomhedens forslag.
Klagens omfang – Der er ingen begrænsninger for en klages omfang: Den kan omfatte både kontraktmæssige og ikke-kontraktmæssige problemer, og den kan være enten generel eller mere specifik.
Klagens oprindelse – En klage kan baseres på enten personlige relationer med en erhvervsdrivende, fjernsalg uden for internettet (f.eks. postordre) eller internethandler eller online forbindelser.
- 1.2 **Klageren** – Klageren er den person, der indgiver en klage ved brug af CCform. Dette betyder en fysisk person, der handler af private årsager uden for hans/hendes forretning eller erhverv.
Klagerens bopælsland – Bopælslandet indvirker ikke på, om klagen godtages. Enhver klager, uanset hvor han/hun er bosiddende (enten i eller uden for EU), er berettiget til at anvende klageskemaet.
- 1.3 **Den registrerede virksomhed** – Virksomheden er den enhed (erhvervsdrivende), som en klage er adresseret til. Denne "enhed" kan også være en organisation, en institution med almennyttigt formål, en statslig styrelse m.v., som tilbyder forbrugerne varer eller tjenester. For nemheds skyld benævnes alle modtagere af en klage "virksomheden".

2. SYNLIGHED OG GENNEMSIGTIGHED

- 2.1 De registrerede virksomheder skal altid vise **CCform-logoet** på klageskemaet, også selv om skemaet udvides.
- 2.2 Hvad angår gennemsigtighed, skal de registrerede virksomheder:
- 2.2.1 Tilvejebringe **oplysninger om CCform** gennem deres eget middel og direkte henvise til brugervejledningen for forbrugere på deres websteder.
 - 2.2.2 Fremstille **CCform** som en af deres klagekanaler.
 - 2.2.3 Oplyse en **intern kontaktadresse** (e-mail-adresse og/eller telefonnummer), hvortil der kan rettes forespørgsler og stilles spørgsmål vedrørende en klage.
 - 2.2.4 De registrerede virksomheder opfordres til at **vise CCform-logoet** på deres reklamemateriale, uanset om det er på eller uden for internettet for at vise forbrugerne deres foretrukne kanal til afgørelse af en klage.
 - 2.2.5 Tilvejebringe en **politik til beskyttelse af privatlivets fred** med tilstrækkelige oplysninger om virksomhedens behandling af persondata. Erklæringen om politikken til beskyttelse af privatlivets fred, som skal overholdes, fremgår af pkt. 4 nedenfor.

3. KLAGEPROCES – DE REGISTREREDE VIRKSOMHEDERS FORPLIGTELSER

- 3.1 De registrerede virksomheder skal behandle de modtagne klager i **god tro** og gøre, hvad de kan for at finde passende løsninger for klagerne i overensstemmelse med klagernes retmæssige interesser.
- 3.2 Under hele afgørelsesprocessen skal de registrerede virksomheder overholde **europæisk og national lovgivning** og arbejde på at finde en løsning, der overholder de juridiske krav. På CCforms websted henvises der til informationskilder under nyttige links.
- 3.3 De registrerede virksomheder skal indvillige i at behandle de modtagne klager i **overensstemmelse med de syv milepæle**, som platformen har fastlagt. Hver milepæl skal opfyldes inden for en rimelig tidsramme, som virksomheden har fastsat og benævnt "de mål, som den selv har fastsat i forbindelse med svaret". Der kan gøres undtagelser af hensyn til pragmatik og effektivitet, såfremt dette forkorter processen og er berettiget som følge af forbrugerens interesser.
- 3.4 Der er følgende milepæle i behandlingen af en klage:
- *Milepæl 1: Modtagelse af klagen.* Platformen oplyser virksomheden om, at der er indgivet en klage. Den henter derefter klagen fra platformens websted. De registrerede virksomheder er forpligtet til at sende en **bekræftelse på modtagelsen** til klageren samme dag, som de modtager klagen. Bekræftelsen på modtagelsen skal angive, inden for hvilken tidsramme virksomheden vil besvare klageren.
 - *Milepæl 2: Enighed om, at klagen er adresseret korrekt.* Virksomheden er enig i, at den er den korrekte modtager, og at klagen ikke er fejlsendt.
 - *Milepæl 3: Enighed om, at klagen er godtaget.* Virksomheden er enig i, at klagen er gyldig. Det vil sige, at klagen omhandler dens erhvervsmæssige aktiviteter.
 - *Milepæl 4: Udarbejdelse af forslag til klageren.* Virksomheden udarbejder et forslag til en løsning på problemet. Dette forslag kan tage højde for forbrugerens anmodning eller kan være et nyt forslag.
 - *Milepæl 5: Enighed om en afgørelse med klageren.* Hvis klageren godtager virksomhedens forslag, træffer virksomheden en afgørelse. Bemærk venligst, at denne milepæl kan omfatte adskillige skridt mellem klageren og virksomheden, før parterne bliver enige.
 - *Milepæl 6: Bekræftelse på, at der er truffet en afgørelse.* Så snart en klager er blevet enig med en virksomhed om en afgørelse, skal resultatet gennemføres af virksomheden. Denne milepæl sigter til at sikre, at virksomheden rent faktisk handler i overensstemmelse med afgørelsen. Bemærk venligst, at forbrugerne kan kontakte platformen, hvis afgørelsen ikke gennemføres, hvorefter platformen kan iværksætte handling over for virksomheden for overtrædelse af denne adfærdskodeks.
 - *Milepæl 7: Færdiggørelse af klagesagen.* Så snart virksomheden har gennemført afgørelsen, registreres milepælen "klagen er afsluttet". Klagerne bliver informeret i overensstemmelse hermed.

- 3.5 Virksomheden kan kontakte en klager direkte for at anmode om yderligere detaljerede oplysninger eller yderligere beviser (f.eks. købsbevis). Registrerede virksomheder kan kun **kræve beviser**, som er relevante for klagens afgørelse. Virksomheden skal gøre det let for en klager at videresende disse beviser (fax, e-mail, ...) og kan ikke anmode klageren om beviser, som tydeligvis ikke kan skaffes, eller fastsætte tidsfrister, som tydeligvis ikke kan overholdes.
- 3.6 For at opnå den **bedst mulige løsning** skal de registrerede virksomheder:
- 3.6.1 Følge systemet med et individuelt referencenummer for at sikre, at klagen let kan identificeres og overvåges.
 - 3.6.2 Ikke afvise en klage uden en ordentlig forklaring: Princippet om god tro kræver, at de skal begrunde afvisningen.
 - 3.6.3 Overholde milepælene ovenfor.
 - 3.6.4 Sikre, hvis klageren og virksomheden er blevet enige om en løsning, at denne løsning gennemføres.
 - 3.6.5 Ikke lade hverken klagerens bopælsland eller den registrerede virksomheds hjemland indvirke på, om klagen godtages.
- 3.7 De registrerede virksomheder forpligter sig til at **anvende den løsning, som er opnået med klageren** inden for rimelig tid i overensstemmelse med de mål, som de selv har fastsat i forbindelse med svaret.

4. BEHANDLING AF PERSONDATA

- 4.1. Ved behandling af persondata skal de registrerede virksomheder overholde de **europæiske og deres egne nationale principper om databeskyttelse**, hvilket omfatter følgende grundprincipper:
- 4.2. **Tilstrækkelige oplysninger** – På den registrerede virksomheds websted skal der være let adgang (om muligt i form af en tekst eller et hyperlink i bunden af hver side i skemaet) til en politik til beskyttelse af privatlivets fred, som indeholder tilstrækkelige oplysninger om behandlingen af persondata.
- 4.3. **Formålet med behandlingen** – Persondata, der indsamles i forbindelse med CCform, skal udelukkende behandles i forbindelse med klagebehandlingen. Der må ikke indsamles eller behandles data af andre ikke forenelige formål som f.eks. markedsføring.
- 4.4. **Videresendelse af persondata** – Persondata må ikke videresendes til tredjemand (f.eks. andre virksomheder ...), medmindre forbrugeren har givet samtykke hertil, eller dette er absolut nødvendigt for at afgøre klagen.
- 4.5. **Persondataenes kvalitet** – Persondataene skal være relevante og ikke for detaljerede med henblik på klagebehandlingen. Virksomhederne må kun kræve nødvendige data.

- 4.6. **Opbevaring af data** – De persondata, som er indsamlet under klageprocessen, bliver højest opbevaret i den periode, der kræves for at færdiggøre klagen. Anonymiserede data opbevares udelukkende af statistiske årsager ¹.
- 4.7. **Registrerede personers rettigheder** – Virksomhederne skal sikre, at klageren kan udøve sine rettigheder hvad angår hans persondata, f.eks. at få adgang til dataene og kræve berigtigelse af ukorrekte eller utilstrækkelige data.
- 4.8. **Datasikkerhed** – Virksomhederne skal iværksætte tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger for at sikre, at de opbevarede persondata forbliver fortrolige.

5. UDVIDELSESGREGLER

- 5.1. Udvidelser til skemaet bør også overholde **princippet om formålsbegrænsning** (se 4.3 ovenfor), hvilket betyder, at CCforms klageskema kun kan udvides med spørgsmål, som er nødvendige for at effektivisere klageprocessen.
- 5.2. Et udvidet skema skal **videresendes til CCform-plattformen**, som stiller skemaet til rådighed for klagerne og deler dem med brugerne af CCform.
- 5.3. Modtageren skal tydeligt **angive på det udvidede skema, at det er en individuelt tilpasset udgave af CCform** og ikke det oprindelige klageskema.

6. HÅNDHÆVELSE

- 6.1. **Platformens/tilsynsudvalgets kontrollerende rolle** – De registrerede virksomheder skal acceptere platformens og tilsynsudvalgets beføjelser til at sikre, at adfærdskodeksen overholdes.
- 6.2. Alle de registrerede virksomheder indvilliger i at overholde **principperne** i nærværende kodeks. Såfremt disse principper ikke overholdes, kan virksomhederne "stævnes" af tilsynsudvalget, og hvis de ikke overholder udvalgets udtalelse, kan de pålægges sanktioner i henhold til de nedennævnte procedurer.
- 6.3. **Tilsynsudvalg** – Formålet med tilsynsudvalget er at behandle alle sager, som kan have en negativ virkning på erhvervet, og især de sager, der skyldes overtrædelse af nærværende kodeks.

¹ Plattformen opbevarer oplysningerne om hver klager i en sikker database i en bestemt periode (denne periode kan være lovbestemt – f.eks. fremgår det ofte i en klage om finansielle tjenesteydelser, hvor længe en klage må opbevares). Klagerne kan derfor henvise til og genoptage en klage ved det individuelle referencenummer.

- 6.4. **Sammensætning** – Tilsynsudvalget er et uafhængigt overvågningsudvalg, der skal kontrollere overholdelsen, og som sikrer platformens autonomi. Udvalget består af fem personer: en advokat, som er specialist i mægling og betragtes som værende uafhængig, og som er formand i udvalget, en repræsentant fra en forbrugersammenslutning, en repræsentant fra en erhvervssammenslutning, en IT-specialist og en ekstra specialist, som er valgt af formanden, og som fungerer som sekretær i udvalget.
Ud over de valgte medlemmer er platformens formand automatisk medlem.
Disse medlemmer, som ikke samtidig kan være medlemmer af platformen, udpeges af de ansvarlige i de registrerede virksomheder.
Tilsynsudvalget kan få bistand fra tekniske og juridiske rådgivere.
- 6.5 **Kompetence og ansvar** – Udvalget har følgende kompetencer: Det styrer kontaktdressen til alarmering, som indeholder nærmere oplysninger om eventuelle problemer mellem både virksomheder og klagere, det beslutter, hvilke handlinger der skal iværksættes over for virksomheder, som ikke overholder deres kontraktmæssige pligter, det fortolker CCforms adfærdskodeks og indfører ændringer heri, hvis det er nødvendigt.
Alle personer, både fysiske og juridiske, kan anmode tilsynsudvalget om at gribe ind, hvis de har bemærket, at nærværende kodeks er overtrådt, eller hvis retstvisten skader erhvervet.
Anmodningen skal være skriftlig og alle bevisdokumenter skal være vedlagt.
Tilsynsudvalget kan vælge at handle for egen regning.
- 6.6 **Funktion** – Tilsynsudvalget vælger en formand og en næstformand.
Sekretærfunktionerne fastsættes af udvalget.
Tilsynsudvalget afholder møde på platformens hovedkvarter eller enhver anden adresse, som er bejlig.
Godkendelse af beslutninger kræver, at mindst to tredjedele af medlemmerne skal være til stede. Beslutningerne træffes med et flertal af tre fjerdedele af de tilstedeværende medlemmers stemmer.
Tilsynsudvalgets overvejelser er hemmelige, og dets medlemmer er underlagt tavshedspligt.
- 6.7 **Sanktioner** – De registrerede virksomheder indvilliger i, at tilsynsudvalget kan indføre sanktioner i tilfælde af gentagne overtrædelser af adfærdskodeksen. Disse sanktioner kan medføre eksklusion fra CCform-processen. Desuden kan tilsynsudvalget i tilfælde af lovovertrædelser beslutte at indberette virksomheden til den relevante offentlige myndighed.
I overensstemmelse med de enkelte overtrædelsers alvor og den forvoldte skade træffer tilsynsudvalget beslutning om straffen, som kan være
- en advarsel
 - en bebrejdelse
 - en midlertidig tilbagetrækning af CCform-logoet
 - eksklusion fra systemet.
- 6.8 **Notifikation og omtale** – Tilsynsudvalgets udtalelse eller straf meddeles til virksomheden af platformens formand og til alle de registrerede virksomheder.
Det er et princip, at en pålagt straf ikke omtales udadtil, medmindre andet er bestemt af platformen.