

# BRUGERVEJLEDNING FOR VIRKSOMHEDER

## OPBYGNING

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | HVAD ER CCFORM? .....  | 3  |
| 1.1. | <b>GRUNDBEGREBER</b> .....   | 3  |
| a)   | Klageskema for forbrugere.....   | 3  |
| b)   | Klagen.....  | 3  |
| c)   | Klageren.....  | 4  |
| d)   | Virksomheden.....  | 4  |
| e)   | Platformen.....  | 5  |
| 1.2. | <b>CCFORMS KARAKTERISTIKA</b> .....  | 5  |
| a)   | Klageprocessens udfald.....  | 5  |
| b)   | Skemaets flersprogede aspekt.....  | 6  |
| c)   | Europæiske og nationale retlige rammer.....  | 6  |
| 1.3. | <b>PLATFORMENS FUNKTION</b> .....  | 6  |
| a)   | Kontakt med virksomheder.....  | 6  |
| b)   | Tilvejebringelse af oplysninger.....   | 6  |
| c)   | Stimulerende rolle.....  | 8  |
| d)   | Håndtering af udvidelsesmulighederne i klageskemaet.....                               | 8  |
| e)   | Oplysninger om forbrugerrettigheder.....   | 8  |
| f)   | Kontrollerende rolle.....  | 8  |
| g)   | Sikring af systemets troværdighed.....   | 9  |
| h)   | Intern alternativ konfliktløsning i relation til virksomheder.....                     | 9  |
| j)   | Statistik.....   | 9  |
| 2.   | PROCEDURE TIL REGISTRERING AF EN KLAGE.....  | 10 |
| 2.1. | <b>KLAGERENS FÆRDIGGØRELSE AF CCFORM</b> .....   | 10 |
| 2.2. | <b>MILEPÆLE</b> .....  | 10 |
| a)   | Milepæl 1: Modtagelse af klagen.....   | 10 |
| b)   | Milepæl 2: Enighed om, at klagen er adresseret korrekt.....                            | 10 |
| c)   | Milepæl 3: Enighed om, at klagen er godtaget.....                                      | 10 |
| d)   | Milepæl 4: Udarbejdelse af tilbud til klageren.....                                    | 11 |
| e)   | Milepæl 5: Enighed om en løsning med klageren.....                                     | 11 |
| f)   | Milepæl 6: Bekræftelse på, at løsningen er blevet gennemført.....                      | 11 |
| g)   | Milepæl 7: Færdiggørelse af klagesagen.....  | 11 |
| 2.3. | <b>ET VÆRKTØJ FOR VIRKSOMHEDER</b> .....   | 11 |
| 3.   | HVAD ER FORDELENE/MERVÆRDIEN FOR ERHVERVSLIVET?.....                                   | 13 |
| 3.1. | <b>ET LETANVENDELIGT SYSTEM</b> .....  | 13 |
| a)   | XML-teknologier.....   | 13 |
| b)   | Webportal, som stilles til rådighed af platformen til direkte brug af klageskemaet.... | 13 |
| c)   | Integrering af klageskemaet i et eksisterende system til håndtering af klagen.....     | 13 |
| 3.2. | <b>ET OMKOSTNINGSLAVT SYSTEM</b> .....   | 13 |
| a)   | Gebyrer.....   | 13 |
| b)   | Lave personaleomkostninger.....  | 13 |

|  |           |
|--|-----------|
| c) Et overkommeligt system for SMV'er.....   | 14        |
| <b>3.3. ET SYSTEM, DER SKAL ØGE KUNDETILFREDSHEDEN.....</b>                          | <b>14</b> |
| a) Større tillid og fortrolighed.....  | 14        |
| b) Effektiviseret klagehåndtering .....  | 14        |
| <b>4. VIRKSOMHEDERNES FORPLIGTELSER .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>4.1. FORPLIGTELSER I FORBINDELSE MED KLAGEPROCESSEN.....</b>                      | <b>15</b> |
| a) Kontrakten.....   | 15        |
| b) Synliggørelse af CCform-logoet og tilvejebringelse af oplysninger om CCform ..... | 15        |
| c) En forpligtelse til at besvare en klage og angive en tidsramme .....              | 15        |
| d) Forbud mod ubegrundet at afvise en klage .....                                    | 15        |
| e) Forbud mod at kræve irrelevante beviser .....                                     | 15        |
| f) Gennemførelse af løsningen, som er aftalt med klageren.....                       | 16        |
| g) Overholdelse af udvidelsesreglerne .....  | 16        |
| <b>4.2. FORPLIGTELSER I FORBINDELSE MED BESKYTTELSE AF PRIVATLIVETS FRED.....</b>    | <b>16</b> |
| a) Formålsbegrænsning .....  | 16        |
| b) Datakvalitet.....   | 16        |
| c) Klagerens rettigheder i forbindelse med persondataene .....                       | 16        |
| d) Sikkerhedsforanstaltninger.....   | 17        |
| <b>4.3. UDVIDELSESGREGLER .....</b>  | <b>17</b> |
| a) Overholdelse af udvidelsesreglerne .....  | 17        |
| b) Virksomhedens ansvar .....  | 17        |
| c) Pligt til at informere platformen.....  | 17        |
| d) Pligt til at informere klageren .....   | 17        |
| <b>5. HÅNDHÆVELSE OG SANKTIONER.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>5.1. HÅNDHÆVELSE.....</b>   | <b>19</b> |
| a) Kontaktadresse til alarmering.....  | 19        |
| b) Handlinger iværksat af platformen.....  | 19        |
| c) Tilsynsudvalget .....   | 19        |
| <b>5.2. SANKTIONER .....</b>   | <b>20</b> |
| a) Adfærd, der kan medføre sanktioner .....  | 20        |
| b) Sanktionernes størrelse.....  | 20        |
| <b>6. ADFÆRDSKODEKS.....</b>   | <b>21</b> |

# 1. HVAD ER CCFORM?

## 1.1. GRUNDBEGREBER

### **a) Klageskema for forbrugere**

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

Behandlingsværktøj – CCform er et værktøj til at behandle individuelle klager fra en klager (kunde, forbruger, klient, forhandler *m.v.*) mod en bestemt virksomhed. Det skal bruges i et fortroligt og personligt kundeservicemiljø. Det formodes, at klagen afgøres direkte af virksomheden til klagerens fulde tilfredshed. CCform kan bruges af alle virksomheder uden hensyntagen til den anvendte salgskanal. Det er ikke kun i forbindelse med e-handel, at det er en fordel at bruge CCform, men også i forbindelse med offline fjernsalg og lokale detailforretninger.

CCform er det første skridt i behandlingen af en klage og udelukker ikke andre måder at løse et problem på, uanset den foreslåede løsning. CCform indeholder også foranstaltninger til at gå videre med uafgjorte klager til et aftalt alternativt konfliktløsningsorgan eller til en reguleringsmyndighed, hvis det er relevant.

CCform – et EU-støttet projekt – CCform er et projekt, der får støtte fra Europa-Kommissionens Generaldirektorat for Informationssamfundet og Teknologi, og som har til formål at skabe enighed mellem erhvervsliv, forbrugere, teoretikere og reguleringsmyndigheder om nye, mere effektive og gennemsigtige processer til behandling af klager.

Tillid og fortrolighed – Formålet med CCform-projektet er at øge tilliden og fortroligheden til den elektroniske handel til gavn for både forbrugerne og erhvervslivet. De vigtigste mål er at øge forbrugernes tillid og fortrolighed, sænke erhvervslivets driftsomkostninger, forbedre servicekvaliteten og få tilfredse forbrugere. Den europæiske sammenslutning for direkte markedsføring, FEDMA, er involveret i projektet, hvilket vidner om, at der gøres en indsats på at fremme ønsket om at skabe tillid og fortrolighed til e-handel.

Ved at fremme virksomhedernes CCform-registrering opstår der desuden et kvalitetsmærke, hvilket medvirker til at undgå retssager, som kan give en virksomhed negativ omtale.

### **b) Klagen**

Hvad bruges CCform til? – CCform kan bruges af en klager til at behandle en forespørgsel eller et klagemål til en anden person, der benævnes som en modtager, om alle slags genstande i forbindelse med modtagerens erhvervsmæssige aktivitet, uanset om det drejer sig om et bestemt køb eller om et spørgsmål vedrørende virksomhedsadfærd uden forbindelse til et køb.

En klager kan anmode om, at hans/hendes klage får et bestemt udfald, som f.eks. udskiftning af et mangelfuldt produkt eller en tilbagebetaling, men klageren kan også lade virksomheden foreslå en løsning, hvis klagen er mere generel.

Handel på og uden for internettet – Klager, der er opstået på baggrund af internethandel eller forbindelser på internettet og traditionelle aftaler vedrørende fjernsalg uden for internettet, kan indsendes ved brug af CCform.

Klagekategorier – Der er ikke pligt til at godtage en klage, som omhandler både kontraktmæssige og ikke-kontraktmæssige problemer. Klagen kan være generel eller mere specifik, og klageren behøver ikke at anmode om en løsning af hans/hendes klage.

Betingelser for godtagelse – Visse kriterier kan medføre, at klagen afvises, såfremt disse kriterier er relevante og berettigede. F.eks. kan en modtager afvise en klage, hvis datoen for den oprindelige handel eller hændelse, der har foranlediget klagen, viser, at garantiperioden er udløbet. Det er også berettiget at afvise en klage, hvis den er adresseret til den forkerte modtager.

Identifikation af virksomheden – Der er to virksomhedskategorier: virksomheder, som er registreret i forbindelse med CCform-plattformen, og dem, der ikke er registreret. Klagen kan rettes mod begge. Plattformen påtager sig at kontakte en virksomhed, hvis ikke den er registreret, og forsøger at inddrage den i klageprocessen. Derefter oplyser platformen klageren om resultatet af forespørgslen.

### c) Klageren

Hvem er klageren? – En klager er en forbruger/kunde, der indgiver en klage ved brug af CCform-klageskemaet.

Klagerens geografiske placering – Klagerens bopælsland indvirker ikke på, om klagen godtages. Det er dog vigtigt at vide, i hvilket land klageren er bosat, forudsat han/hun er bosat i EU. Plattformen oplyser relevante hyperlinks til at finde oplysninger om forbrugernes nationale juridiske rettigheder.

### d) Virksomheden

Virksomheden modtager en klage.

En virksomhed kan være registreret eller ej hos CCform-plattformen – Klageren er berettiget til at adresse en klage til enten en virksomhed, som er nævnt på CCforms websted, eller en virksomhed, der ikke tidligere har været i forbindelse med CCform: Dette er forskellen mellem *registrerede og ikke-registrerede virksomheder*.

Denne skelnen har vigtige konsekvenser for klagens videresendelse:

- Hvis virksomheden er angivet som registreret, betyder det, at klagen videresendes automatisk, og at klageren er sikker på at modtage et svar fra virksomheden,
- Hvis *virksomheden ikke er registreret*, videresendes klagen ikke automatisk. Plattformen søger at tage kontakt til virksomheden og opfordrer den til at blive registreret, før klagen videresendes. Hvis virksomheden ikke kan kontaktes eller ikke ønsker at blive registreret, videresendes klagen ikke. Forbrugeren oplyses om, at klagen ikke kan fremsendes. Plattformen oplyser klageren om andre klagemuligheder og vil enten slette dataene, eller videregive sagen med klagerens samtykke til en passende myndighed, et alternativt konfliktløsningsorgan m.v.

Hvis virksomheden er registreret, betyder det, at den har indvilliget i at overholde reglerne for klageprocessen i adfærdskodeksen.

Betingelser for at blive en registreret virksomhed – Virksomhederne skal opfylde følgende betingelser for at blive registreret:

- Virksomhederne skal underskrive en kontakt med CCform.
- Virksomhederne indvilliger i at overholde alle bestemmelserne i adfærdskodeksen.
- Virksomhederne betaler et gebyr for at bruge klageskemaet enten på baggrund af hver klage eller ved at betale et årligt gebyr.
- Virksomhederne skal tilkendegive, at de ønsker at bruge CCform-kanalen som deres foretrukne klagemekanisme i enhver form for reklamemateriale.

Virksomheden behøver ikke at have sit eget websted for at bruge klageskemaet, da CCform-plattformen kan sende klagen ved at bruge forskellige kommunikationskanaler, herunder fax. Virksomheden behøver heller ikke have en eksisterende kunderelationsstyring (*Customer Relationship management (CRM)*), da platformen yder rådgivning om regler, softwarevirksomheder, der leverer CRM, og automatiserede tjenesteydere.

## **e) Platformen**

Definition – Platformen er det centrale styringsorgan, der er ansvarlig for klageprocessens forløb. Platformen involveres ikke i klagens afgørelse. Kun klageren og virksomheden deltager i denne proces.

Platformens opgaver – Platformen har forskellige opgaver, især at give oplysninger til både klagerne og virksomhederne, at forklare klageskemaets funktioner og sikre klagens videresendelse til virksomheden. Platformen oplyser klagerne om milepælene<sup>1</sup> i klageprocessen og holder styr på de milepæle, som parterne har opnået. Hvis der opstår problemer under klageprocessen, kan klageren få vejledning fra platformen. Platformen er derfor ikke en enkel mekanisme, der videresender beskeder fra klagerne til virksomhederne.

Tjenester, der tilbydes til virksomheder – Platformen tilbyder virksomhederne en række tjenester:

- Brugen af CCform vil forenkle virksomhedens administrative opgaver i forbindelse med behandlingen af en klage, da klagen vil være godt struktureret og kan være individuelt tilpasset.
- Platformen kan gennem analyse af regelmæssige statistiske oplysninger komme med oplysninger om markedet og sammenlignelige data om en virksomheds status med hensyn til antallet af modtagne klager, klagerens genstand, problemer *m.v.*

Platformen er ikke mægler – Platformen fungerer ikke som mægler i klageprocessen. Den medvirker ikke i klagens afgørelsesproces.

Platformen kan ikke sikre, at parterne enes om en løsning – Det er op til parterne at nå til enighed uden indgriben fra tredjemand. Brugen af CCform garanterer ikke, at klageren får en tilfredsstillende løsning. Hvis processen mislykkes, er det til enhver tid muligt at gå videre med klagen i løbet af processen til et udenretsligt alternativt konfliktløsningsorgan, til et kompetent forvaltningsorgan eller til domstolene.

## **1.2. CCFORMS KARAKTERISTIKA**

### **a) Klageprocessens udfald**

Fremme af dialog – Processen begrænser sig til at fremme en dialog mellem parterne, som muligvis fører til en afgørelse.

Parterne i processen – Det er kun klageren og virksomheden, der medvirker til at afgøre klagen. Platformen deltager ikke i klageprocessen.

---

<sup>1</sup> CCform-klageprocessen er opdelt, som vi vil se senere, i syv milepæle, der definerer de forskellige skridt i klageprocessen. Se pkt. 2.2. Milepæle.

## **b) Skemaets flersprogede aspekt**

Automatisk oversættelse til klagerens/virksomhedens sprog – Et af principperne i CCform er, at klagerne kan skrive deres klage på hans/hendes eget sprog, såfremt det er et af de 11 officielle EU-sprog<sup>2</sup>. Virksomheden kan også læse den på et af de andre sprog. Dette er en merværdi, især for mindre virksomheder, der arbejder med grænseoverskridende markedsføring.

Fritekstfelter oversættes ikke – Fri tekst oversættes ikke automatisk. Klageren gøres opmærksom på denne begrænsning i selve standardklageskemaet. Samtidig skal en virksomhed selv fremskaffe en oversættelse, hvis en virksomhed beslutter sig for at tilføje fritextfelter i et udvidet og individuelt tilpasset klageskema.

## **c) Europæiske og nationale retlige rammer**

Europæisk lovgivning – Klageskemaet er udarbejdet i overensstemmelse med europæisk lovgivning, især lovgivning om elektronisk handel, forbrugerrettigheder (aftaler vedrørende fjernsalg, reklame, urimelige klausuler i kontrakt, garantier, kredit, handelspraksis *m.v.*). Platformen giver oplysninger om de europæiske retlige rammer.

National lovgivning – Platformen kan ikke garantere, at virksomhederne overholder deres egne nationale love. CCform tilvejebringer et værktøj, der kan anvendes af virksomhederne i deres kunderelationer. Alle virksomheder skal overholde de nationale love. Platformen er heller ikke ansvarlig for at løse eventuelle vanskelige problemer i forbindelse med international ret. Platformen kan hjælpe virksomhederne med at finde brugbare og relevante oplysninger gennem målrettede hyperlinks på platformens websted, f.eks. *Vademecum*, og hyperlinks til national lovgivning, handelssammenslutninger eller relevante ministerier.

## **1.3. PLATFORMENS FUNKTION**

### **a) Kontakt med virksomheder**

Platformen opretholder kontakt med virksomhederne, uanset om de er registreret eller ej.

Registreringsproceduren – Platformen underskriver en kontrakt med de virksomheder, der ønsker at blive registreret, så de kan bruge klageskemaet. I denne kontrakt forpligter virksomheden sig til at overholde adfærdskodeksen og betale et gebyr for at bruge klageskemaet. Ved registrering bliver virksomhedens navn angivet på platformens websted med oplysninger om f.eks. virksomhedens kontaktoplysninger, valg af et alternativt konfliktløsningsorgan, mål, som den selv har fastsat i forbindelse med svaret *m.v.*

Ikke-registrerede virksomheder – Så snart der er indgivet en klage mod en ikke-registreret virksomhed, tager platformen kontakt til den pågældende virksomhed. Platformen opfordrer virksomheden til at blive registreret og modtage klagen. Hvis den nægter at blive registreret, eller hvis platformen ikke kan komme i kontakt med virksomheden, informeres klageren om, at klagen ikke kan videresendes, og får rådgivning om andre klagemuligheder.

### **b) Tilvejebringelse af oplysninger**

Platformen tilvejebringer generelle oplysninger om klageskemaet gennem:

---

<sup>2</sup> Engelsk, fransk, tysk, italiensk, nederlandsk, spansk, dansk, svensk, portugisisk, græsk og finsk.

- En generel e-mail-adresse – Tilgængelig for alle, der ønsker at stille platformen spørgsmål om klageprocessen.
- Brugerveiledning for forbrugere – Giver praktiske oplysninger ved opstilling af svar på ofte stillede spørgsmål om skemaets funktioner, anvendelse, forventet udfald, registrerede virksomheders forpligtelser, hvordan en klager kan gå videre med uafgjorte klager *m.v.*
- Brugerveiledning for virksomheder – Brugervejledningen for virksomheder vises også på platformens websted.
- Politik til beskyttelse af privatlivets fred – Både platformen og virksomheden betegnes som "registeransvarlige" i forbindelse med EU's databeskyttelseslovgivning ved behandling af persondata. Dette kræver, at både platformen og virksomhederne tilvejebringer en *politik til beskyttelse af privatlivets fred*, der angiver følgende:
  - Både platformen og den registrerede virksomhed betegnes som registeransvarlige.
  - Formålet med de indsamlede data.
  - Tilvejebringelse af andre lovpligtige oplysninger (registerindsigt, ret til berettigelse, ret til at gøre indsigelser, sikkerhedsforanstaltninger *m.v.*).
  - Hvad angår ikke-registrerede virksomheder: Det bør klart fremgå, at persondataene ikke videresendes til ikke-registrerede virksomheder, hvis de ikke underskriver en kontrakt med platformen, det vil sige at de ikke accepterer reglerne om privatlivets fred.
  - Hvis den ikke-registrerede virksomhed ikke vil underskrive en kontrakt, bør det fremgå, hvad der vil ske med dataene.
  - *m.v.*
- En oversigt over registrerede virksomheder – En sådan oversigt er tilgængelig på platformens websted med en søgemaskine, der gør det let at identificere virksomhederne.
- Adfærdskodeks – Også tilgængelig på webstedet.
- Oplysninger om forbrugerrettigheder – Platformen tilvejebringer letforståelige oplysninger om forbrugernes juridiske rettigheder med et hyperlink til sammenslutninger, der hjælper forbrugere.
- Oplysninger om processens udfald og om alternative konfliktløsningsprocedurer – En forklaring på, hvad klageren kan forvente sig af processen og oplysninger om tilgængelige mekanismer, der kan hjælpe med at bilægge tvister med indgreb fra en neutral tredjemand (alternativ konfliktløsning).
- 
- Overvågning af milepæle på vegne af klageren – Klageren kan gennem systemet holde styr på de milepæle, som partnerne har opnået i løbet af klageprocessen. Virksomheden bør oplyse platformen hver gang en milepæl i svarprocessen er opnået. Disse oplysninger er tilgængelige for klagerne gennem det individuelle klagenummer, som tildeles ved registreringstidspunktet.
- Samlet statistik – Platformen tilvejebringer samlet og anonymiseret statistik om klageprocedurerne, f.eks. statistik efter aktivitetssektor, efter problemtype *m.v.* Dette hjælper ikke alene virksomhederne med at forbedre deres service, produkter og mærkeimage, men også de lovgivende myndigheder med at udarbejde forskrifter, som er relevante for markedssektoren.

### **c) Stimulerende rolle**

I løbet af registreringsproceduren oplyser platformen virksomhederne om eksisterende trustmarkordninger, regler om god praksis i visse markedssektorer og forskrifter vedrørende specifikke sektorer, såfremt det er relevant. Platformen tilbyder også bistand til virksomhederne ved at foreslå brug af en alarmklokke og mål, som de selv har fastsat i forbindelse med svaret.

Desuden modtager virksomhederne oplysninger om eksisterende alternative konfliktløsningsorganer. De alternative konfliktløsningsorganer er forpligtet til at udfærdige en standardmodel for at forklare deres rolle, karakteristika, adresser og fagområde. Virksomhederne opfordres til hurtigt at udpege et alternativt konfliktløsningsorgan, såfremt en klager ønsker at gå videre med klagen. Dette automatiserer og fremskynder processen. Der er dog ikke krav om at gå videre til et alternativt konfliktløsningsorgan, hvis det ikke lykkes at afgøre en klage.

### **d) Behandling af udvidelsesmulighederne i klageskemaet**

Alle registrerede virksomheder kan udvide standardskemaet. Disse udvidelser giver virksomhederne mulighed for at kræve specifikke og præcise oplysninger, som er relevante for dets egen forretning (f.eks. foruddefineret kontraktnummer, produktmærke, fritekstfelter, forslag til afgørelse...). Dette forbedrer kvaliteten i klageproceduren, da de relevante spørgsmål præciseres fra processens begyndelse. Disse udvidelser skal dog være i overensstemmelse med reglerne i adfærdskodeksen.

Klageskemaet kan ikke ændres direkte. Udvidelserne skal føjes til de grundlæggende begreber i CCform, som klageskemaet styres fra. Dette sikrer logisk og terminologisk konsekvens og gør det samtidig lettere at anvende de flersprogede funktioner.

Udvidelserne betragtes som separate moduler. De skaber visse tilsigtede begrænsninger. Det er f.eks. ikke tilladt at udvide felterne "klager" og "adresse", hvilket forhindrer virksomhederne i at indhente flere persondata end nødvendigt for at kunne svare på klagen.

### **e) Oplysninger om forbrugerrettigheder**

Platformen tilvejebringer oplysninger om forbrugerrettigheder. Sådanne oplysninger hjælper virksomheder, som ikke har juridisk kvalificeret personale, med at forstå de retlige krav og anvende den enkelte forbrugers rettigheder.

Den nationale lovgivning skal tages i betragtning for at sikre, at forbrugerne ikke fratages deres juridiske rettigheder, eftersom EU's forbrugerdirektiver indeholder en minimumsstandard i forbindelse med forbrugerbeskyttelse. I denne forbindelse tilvejebringer platformen relevante oplysninger om nationale forbrugerlove ved brug af hyperlinks til eksisterende vejledninger, brochurer og *Vademecum* om forbrugerrettigheder. Sådanne oplysninger er let tilgængelige på platformen.

### **f) Kontrollerende rolle**

Selv om platformen ikke griber ind i klagerens afgørelse, spiller den en rolle i forbindelse med følgende:

- Platformen giver feedback til virksomhederne om, hvordan de behandler deres klager, og hvordan de overholder de mål, som de selv har fastsat i forbindelse med svaret.
- Den tilvejebringer anonymiseret statistik, som kan benyttes af virksomheder, reguleringsmyndigheder og andre på baggrund af de klager, der er indgivet til platformen.
- Den kontrollerer, at de registrerede virksomheder er i overensstemmelse med og håndhæver adfærdskodeksen.
- Den opgir en kontraktadresse til alarmering, som klagerne kan anvende, når der opstår

problemer med de registrerede virksomheder.

- Den handler og kan iværksætte sanktioner over for virksomheder, der overtræder adfærdskodeksen.

#### **g) Sikring af systemets troværdighed**

Platformen sikrer systemets integritet ved:

- at kontrollere, at adfærdskodeksen overholdes,
- at reagere på en alarmbesked: den kan reagere ved at kontakte virksomheden, anmode om udbedring, iværksætte sanktioner *m.v.*,
- at fremsende alle den registrerede virksomheds påståede overtrædelser af adfærdskodeksen til tilsynsudvalget.

#### **h) Intern alternativ konfliktløsning i relation til virksomheder**

Platformen har udpeget sin egen alternative konfliktløsningsmekanisme, som skal forsøge at løse eventuelle problemer mellem platformen og de registrerede virksomheder som følge af overtrædelser af adfærdskodeksen.

Denne interne alternative konfliktløsningsmekanisme kan som et uafhængigt organ gribe ind i alle tvister mellem virksomhederne og platformen uden at blive en del af den egentlige klageproces.

#### **j) Statistik**

Ved udgangen af klagebehandlingsprocessen opbevarer platformen de anonymiserede data vedrørende klagebehandlingen, uanset om der er fundet en løsning, eller om man ønsker at gå videre med klagen til et alternativt konfliktløsningsorgan. Disse data kan anvendes af virksomhederne til at sammenligne deres virksomhedsstatistik med gennemsnittet i platformen.

De kan også anvendes af myndigheder og andre organer til at få oplysninger om forbrugerklager inden for forskellige markedssektorer, der viser de mest almindelige forbrugerproblemer.

## 2. PROCEDURE TIL REGISTRERING AF EN KLAGE

### 2.1. KLAGERENS FÆRDIGGØRELSE AF CCFORM

Klageren færdiggør klageskemaet online, normalt ved at gå ind på platformens websted.

Klageren udfylder visse obligatoriske felter så som hans/hendes e-mail-adresse. Klagen får automatisk udstedt et individuelt referencenummer. Dette nummer er den eneste mulige måde til at identificere en klage på. Det er klagen og ikke klageren, som identificeres.

Platformen fremsender klageskemaet til den registrerede virksomhed. Hvis platformen modtager en klage, der er adresseret til en ikke-registreret virksomhed, vil den forsøge at kontakte virksomheden på baggrund af de oplysninger, som klageren har givet (butikkens adresse, mærke, e-mail ...). Hvis virksomheden nægter at blive registreret, fremsendes klagen ikke. Platformen kontakter derefter klageren og rådgiver om muligheder for at gå videre med klagen eller andre måder at afgøre en klage på.

### 2.2. MILEPÆLE

CCform-processen opdeles i syv milepæle. Hver af disse milepæle svarer til et skridt i processen.

Klageren kan ved brug af det individuelle klagenummer følge klagens forløb på CCforms websted.

#### **a) Milepæl 1: Modtagelse af klagen**

Platformen oplyser virksomheden om, at der er modtaget en klage.

#### **b) Milepæl 2: Enighed om, at klagen er adresseret korrekt**

Klagen skal adresseres til den korrekte virksomhed.

Hvis klagen ikke er korrekt adresseret, vil virksomheden registrere "*afvist ved milepæl 2*", og platformen oplyser klageren herom.

#### **c) Milepæl 3: Enighed om, at klagen er godtaget**

De registrerede virksomheder skal være indforstået med, at klagen er godtaget (f.eks. hvis klagen vedrører eftersalgsservice i forbindelse med varernes garanti, er det vigtigt at kontrollere, at garantien ikke er udløbet).

Hvis klagen ikke er godtaget, vil virksomheden registrere "*afvist ved milepæl 3*" og oplyse klageren om årsagen/årsagerne til afvisningen. Klageren kan kontakte platformen, hvis han/hun er uenig i virksomhedens afgørelse. I tilfælde af, at virksomheden tydeligvis er i ond tro, og hvis parterne ikke er blevet enige, kan sagen indgives til det alternative konfliktløsningsorgan, som platformen har udpeget.

På dette tidspunkt bør virksomheden også oplyse klageren om, at klagen er godtaget. Virksomheden bør angive over for klageren, inden for hvilken tidsramme den vil komme med et svar.

#### **d) Milepæl 4: Udarbejdelse af forslag til klageren**

Virksomheden kan komme med et forslag i henhold til klagerens krav som angivet i klageskemaet, eller den kan afvise forbrugers krav og komme med et alternativt forslag.

#### **e) Milepæl 5: Enighed om en afgørelse med klageren**

En registreret virksomhed kan enten:

- godtage klagerens forslag,
- afvise klagerens forslag eller
- forhandle om et nyt forslag.

Begge parter kan beslutte, at det ikke er muligt at finde en afgørelse og vælge at gå videre med klagen til et konfliktløsningsorgan, såfremt begge parter er enige.

Klageprocessen kan stoppe ved milepæl 5, hvis parterne ikke kan nå til enighed.

#### **f) Milepæl 6: Bekræftelse på, at der er truffet en afgørelse:**

En registreret virksomhed skal gennemføre den afgørelse, som parterne er blevet enige om.

Hvis en virksomhed ikke gennemfører eller kun delvis gennemfører afgørelsen, kan klageren rette en klage til platformen gennem *kontaktadressen til alarmering*.

#### **g) Milepæl 7: Færdiggørelse af klagesagen**

Så snart en afgørelse er gennemført, lukkes klagesagen.

### **2.3. ET VÆRKTØJ FOR VIRKSOMHEDER**

Denne proces, som er opdelt i milepæle, har forskellige fordele for de registrerede virksomheder:

- *Oplysninger tilgængelige for klageren:* En virksomhed behøver ikke at sende oplysninger om klagens forløb (kun ved milepæl 3 ved meddelelse af en tidsramme for svaret til klageren), da klageren kan få adgang til alle de relevante oplysninger ved at logge på platformens websted ved brug af hans/hendes klagenummer.
- *Kontaktadresse til alarmering og fastsat svartid:* Når virksomheden bliver registreret, skal den angive en tidsramme for klagebehandlingen af hver af milepælene (de såkaldte "mål, som den selv har fastsat i forbindelse med svaret"). Platformen kan derefter advare virksomheden, hvis den bruger mere tid end forventet gennem en automatisk advarsel pr. e-mail. Platformen kan til sidst i processen fremkomme med statistik over disse mål.
- *Benchmarking:* Overvågningen af milepælene i hver klage, indtil klagen er afsluttet, giver hver registreret virksomhed værdifuld statistik over dens præstation i forbindelse

med klageprocessen. Dette giver virksomheden mulighed for at sammenligne dens statistik med andre virksomheder og forbedre dens klagebehandling.

- *Data*: Klagens registreringsdato er den dato, hvor "uret går i gang". Denne dato tjener som en reference til virksomhedens afgørelse, som er aftalt i reglerne for trustmark eller god praksis, som den skal overholde.

Som følge af nærmere angivne praktiske årsager kan en virksomhed vælge ikke at følge milepælsprocessen. Dette bør kun være muligt, hvis processen forsinkes ved at følge milepælene. I tilfælde af misbrug kan tilsynsudvalget kræve, at en virksomhed skal følge milepælsprocessen.

### **3. HVAD ER FORDELENE/MERVÆRDIEN FOR ERHVERVSLIVET?**

CCform giver virksomhederne forskellige fordele, uanset om de allerede har et veletableret klagebehandlingssystem.

#### **3.1. ET LETANVENDELIGT SYSTEM**

##### **a) XML-teknologier**

Platformen fremsender klageskemaet til den registrerede virksomhed i et XML-dokument. Virksomheden skal ikke have et bestemt computerprogram til at læse klagen i dette format.

Valget af XML til klagedokumentet er i tråd med den seneste udvikling inden for IT og drager fordel af en let dokumentadgang og manipulation af en række billige værktøjer.

##### **b) Webportal, som stilles til rådighed af platformen til direkte brug af klageskemaet**

De virksomheder, der ikke selv har et integreret, specialfremstillet og automatisk afgørelsessystem, kan benytte sig af platformens portal til at hente klager direkte.

Alle virksomheder kan med minimale omkostninger bruge platformen via platformens websted til at modtage og afhente klager adresseret til dem. Denne mekanisme er nem og billig at bruge, da den kun kræver en internetforbindelse og en webbrowser.

##### **c) Integrering af klageskemaet i et eksisterende system til behandling af klagen**

CCform kan let integreres i et eksisterende system til behandling af klagen.

Klagen kan enten erstatte et eksisterende klageskema eller kan ses som et supplement til det eksisterende system til behandling af klager (enten pr. telefon, e-mail eller post).

#### **3.2. ET OMKOSTNINGSLAVT SYSTEM**

##### **a) Gebyrer**

Virksomheder, der bliver registreret hos platformen, skal betale et gebyr pr. klage eller et årligt gebyr, som fastsættes på baggrund af virksomhedens årsomsætning, så små og mellemstore virksomheder kan drage fordel af systemet.

##### **b) Lave personaleomkostninger**

Da klageskemaet er et XML-dokument, kan alle virksomheder downloade og læse det uden avanceret software eller uden specialiseret supportpersonale. Samtidig kan sådanne XML-dokumenter let forbindes til kundeplejesystemer eller anvendes til at opdatere en klagedatabase.

Desuden er oversættelsesomkostningerne begrænset til den lille mængde fritekst i klageskemaet, da standardklageskemaet er flersproget.

Endelig giver platformens websted effektive og målrettede oplysninger om nationale kontaktsteder, nationale love, *Vademecum*, handelssammenslutninger og handelskamre, der kan yde relevant rådgivning til virksomheder om juridiske spørgsmål og trustmark.

### **c) Et overkommeligt system for SMV'er**

CCform giver SMV'erne mulighed for at drage fordel af et højteknologisk system, så de kan forbedre deres klagebehandling og komme på linje med de større virksomheder. SMV'erne kan ikke alene få gavn af stordriftsfordele ved søgemulighederne på CCform, men også af behandlingen af en fælles, centraliseret platform.

## **3.3. ET SYSTEM, DER SKAL ØGE KUNDETILFREDSHEDEN**

### **a) Større tillid og fortrolighed**

Hovedformålet med CCform er at øge tilliden og fortroligheden til den elektroniske handel til gavn for både forbrugerne og erhvervslivet.

For at nå dette mål sigter platformen til at tilvejebringe et betroet mærke, der støttes af en klar adfærdskodeks, der sikrer, at virksomhederne gør deres bedste for at finde en tilfredsstillende løsning for forbrugeren.

### **b) Effektiviseret klagebehandling**

Den seneste teknologiske forskning har gjort det muligt at udvide systemet, hvilket også er en stor merværdi, der har til formål at øge kundetilfredsheden. Udvidelsesmulighederne gør det muligt for virksomhederne at indføje detaljerede oplysninger i klageskemaet og skræddersy de foreslåede løsninger til deres markedsbehov, hvorved processen fremskyndes.

## **4. VIRKSOMHEDERNES FORPLIGTELSER**

### **4.1. FORPLIGTELSER I FORBINDELSE MED KLAGEPROCESSEN**

#### **a) Kontrakten**

Platformen indgår kontrakter med de virksomheder, der ønsker at bruge klageskemaet. Ifølge denne kontrakt er det obligatorisk at overholde adfærdskodeksen, som beskriver virksomhedens forpligtelser.

#### **b) Synliggørelse af CCform-logoet og tilvejebringelse af oplysninger om CCform**

Klageskemaet, som anvendes af en virksomhed, uanset om det er individuelt tilpasset, skal være forsynet med CCform-logoet på et fremtrædende sted.

Det bør også vise logoet på dens reklamemateriale med angivelse af, at CCform er (en af) dens foretrukne kanaler til at behandle klager.

Endelig bør virksomheden give oplysninger om CCform ved at præsentere CCform som en kanal, der behandler dens klager.

#### **c) En forpligtelse til at besvare en klage og angive en tidsramme**

Virksomhederne skal besvare en klage ved at sende en bekræftelse af modtagelsen til klageren. Dette betyder, at virksomheden forpligter sig til at besvare en klage ved at kontakte klageren og meddele, at klagen er modtaget, og at den vil besvare den rettidigt.

Den skal også angive, inden for hvilken tidsramme den vil forelægge et detaljeret svar på klagen.

#### **d) Forbud mod ubegrundet at afvise en klage**

Virksomheden kan afvise en klage. Hvis dette sker, skal den begrunde afvisningen. Den kan ikke blot sende en besked til klageren om, at klagen er afvist. Princippet om god tro kræver, at virksomheden detaljeret skal begrunde afvisningen.

I tilfælde af uenighed om dette, eller såfremt virksomheden tydeligvis er i ond tro, kan tilsynsudvalget gå videre med klagen til den interne alternative konfliktløsningsmekanisme for at løse problemet og vurdere, om virksomheden er berettiget til at afvise klagen. Udvalget vil derefter handle i overensstemmelse med dens vurdering.

#### **e) Forbud mod at kræve irrelevante beviser**

Virksomheden kan ikke forsinke processen ved at kræve beviser, som klageren tydeligvis ikke kan fremskaffe, eller som er irrelevante for en løsning på problemet.

Dette kan dog ikke forhindre en klager i at henvise til beviser, som vedkommende mener kan være nyttige i forbindelse med en afgørelse.

#### **f) Gennemførelse af løsningen, som er aftalt med klageren**

Hvis parterne når til enighed, skal virksomheden gennemføre løsningen fuldstændigt inden for rimelig tid.

#### **g) Overholdelse af udvidelsesreglerne**

En virksomhed kan tilpasse klageskemaet individuelt og til dens specifikke behov og i overensstemmelse med dens markedsføringsstrategier. Sådanne udvidelser skal foretages i overensstemmelse med "udvidelsesreglerne", som er beskrevet i adfærdskodeksen. Særligt kan der ikke kræves overflødige persondata. Disse udvidelser bør også overholde princippet om formålsbegrænsning, hvilket betyder, at CCform-klageskemaet kun kan udvides med spørgsmål, som er nødvendige for at effektivisere klageprocessen.

Endelig bør begrundelsen for disse udvidelser meddeles til brugerne af CCform.

### **4.2. FORPLIGTELSE I FORBINDELSE MED BESKYTTELSE AF PRIVATLIVETS FRED**

#### **a) Formålsbegrænsning**

Det eneste formål med databehandlingen i forbindelse med CCform er behandling af klager. Dataene, som er indsamlet for at behandle en klage **må ikke** anvendes til markedsføring af virksomhedens produkter og tjenester. Hvis dataene f.eks. anvendes i statistisk øjemed, skal anvendelsen være i overensstemmelse med reglerne i den nationale lovgivning, bl.a. om at dataene skal anonymiseres.

Udvidelser af klageskemaet skal følge samme regler som reglerne for formålsbegrænsning.

#### **b) Datakvalitet**

De indsamlede persondata skal være tilstrækkelige, relevante og ikke for detaljerede i forbindelse med de formål, som de er indsamlet til og/eller behandlet yderligere. Dataene skal være præcise og om nødvendigt være opdaterede. Dataene må kun opbevares i en vis periode.

#### **c) Klagerens rettigheder i forbindelse med persondataene**

Virksomheden og platformen skal sikre, at klageren kan udøve følgende rettigheder som lovpligtige minimumskrav inden for databeskyttelse.

- Ret til at blive informeret: Når en klager udfylder et klageskema, skal platformen give oplysninger om platformen, formålet med dataindsamlingen, at persondataene vil blive fremsendt til den identificerede virksomhed med det formål at behandle klagen, hvorvidt de krævede data er obligatoriske eller valgfri, at der foreligger registerindsigt, ret til berigtigelse, ret til at gøre indsigelse mod behandlingen af visse persondata og endelig sikkerhedsniveauet på alle behandlingsniveauer, herunder videresendelse.
- Registerindsigt og ret til berigtigelse: Klageren har ret til at få bekræftet, hvilke data virksomheden opbevarer om ham/hende, hvordan de er behandlet og oplysninger om formålet med behandlingen, kategorierne for de omhandlede data samt de

virksomheder eller kategorier af virksomheder, som har fået oplyst disse data. Klageren har ret til at kræve berigtigelse, sletning eller blokering af data, hvis det er nødvendigt.

- Ret til at gøre indsigelser: Klageren har ret til at fremsætte berettigede indsigelser mod behandlingen af data om vedkommende.

#### **d) Sikkerhedsforanstaltninger**

Virksomheden og platformen har pligt til at iværksætte foranstaltninger for at undgå uforsætlig eller ulovlig destruering, tab eller ændring af data og uretmæssig offentliggørelse eller adgang samt andre former for ulovlig behandling. Sikkerhedsforanstaltningerne kan være organisatoriske (udnævnelse af en "sikkerhedsmedarbejder", dokumenter, der udleveres til personalet med præcise sikkerhedsforanstaltninger, der skal overholdes ...) eller tekniske (computere opbevaret under lås og slå eller i sikre områder, brug af adgangskoder, datakryptering).

### **4.3. UDVIDELSESGREGLER**

#### **a) Overholdelse af udvidelsesreglerne**

Virksomheden er berettiget til at udvide klageskemaet for at være i overensstemmelse med dens forretningsbehov, men udvidelserne skal foretages i henhold til udvidelsesreglerne i adfærdskodeksen.

#### **b) Virksomhedens ansvar**

Udvidelser foretaget af virksomheden sker på dens eget ansvar. Platformen er ikke ansvarlig for udvidelser foretaget af virksomheden.

#### **c) Pligt til at informere platformen**

Virksomheden skal informere platformen om de udvidelser, som den har foretaget i CCform. Platformen har til enhver tid ret til at kontrollere det udvidede klageskema, som en registreret virksomhed har foreslået. Platformen kan på et usystematisk grundlag kontrollere de registrerede virksomheders udvidede skema for at sikre, at det er sket i overensstemmelse med udvidelsesreglerne. Platformen kan afvise en udvidelse, hvis den overtræder reglerne i adfærdskodeksen.

#### **d) Pligt til at informere klageren**

Hvis en virksomhed ændrer mere end skemaets udformning, skal den gøre det klart, at det er en udvidet eller en individuelt tilpasset version af CCform, som sendes til klagerne.

### **e) Pligt til at dele**

Systemet er opbygget ud fra nogle fælles grundlæggende begreber, da det:

- generelt forbedrer klageprocessen,
- giver stordriftsfordele,
- gavner alle brugerne og
- giver CCform merværdi.

Derfor skal eventuelle udvidelser føjes til CCforms oprindelige grundlæggende begreber for at:

- sikre logisk og terminologisk konsekvens,
- muliggøre de flersprogede funktioner i skemaet og
- gøre de nye udvidelser tilgængelige for alle brugerne af CCform, så klagerens standard og behandling forbedres.

## 5. HÅNDHÆVELSE OG SANKTIONER

### 5.1. HÅNDHÆVELSE

Selv om forholdet mellem platformen og virksomhederne beror på gensidig tillid, kan sanktionerne anvendes for at sikre, at virksomhederne fuldt ud opfylder deres forpligtelser. Platformen forbeholder sig ret til at kontrollere en virksomheds brug af CCform.

Der kan anvendes forskellige håndhævelsesmekanismer på forskellige tidspunkter.

#### **a) Kontaktadresse til alarmering**

Klagerne kan ud over den almindelige e-mail-adresse til at modtage generelle forespørgsler og kommentarer benytte sig af platformens kontaktadresse til alarmering. Dette giver klagerne mulighed for at omtale et problem i klageprocessen. Denne adresse til alarmering kan kun anvendes af en klager til at henvise til virksomhedens overtrædelse af en af dens forpligtelser i adfærdskodeksen. Problemet kan være forbundet med et manglende svar eller et urimeligt forsinket svar, en uvilje mod at finde en løsning eller at gennemføre en aftalt løsning. Klageren vil blive anmodet om at komme med baggrundsoplysninger, så platformen får indsigt i problemet.

#### **b) Handlinger iværksat af platformen**

Når en klager har informeret platformen om en registreret virksomheds påståede overtrædelse, vil den tage handling og prøve at løse problemet. I denne forbindelse vil platformen måske anmode om yderligere oplysninger fra både klageren og virksomheden.

Platformen kontakter først virksomheden og anmoder den om at begrunde dens adfærd. Ifølge kontrakten, som er indgået mellem platformen og virksomheden, har virksomheden indvilliget i at forklare og berettige dens adfærd ved overtrædelse af adfærdskodeksen. Hvis virksomheden ikke svarer, kan platformen enten iværksætte sanktioner eller i sidste instans indgive en klage mod virksomheden til et alternativt konfliktløsningsorgan for overtrædelse af adfærdskodeksen. Kontrakten, som er underskrevet af virksomheden og platformen, angiver det aftalte alternative konfliktløsningsorgan, der skal afgøre sådanne tvister.

#### **c) Tilsynsudvalget**

Tilsynsudvalget er et uafhængigt overvågningsudvalg, der skal kontrollere overholdelsen, og som:

- beslutter, hvilke handlinger der skal iværksættes, hvis en virksomhed ikke overholder dens kontraktmæssige pligter,
- har beføjelser til at kontrollere de registrerede virksomheder i deres behandlingsproces,
- er ansvarlig for at fortolke adfærdskodeksen, foreslå eventuelle ændringer og offentliggøre en rapport, der beskriver udvalgets handlinger, mindst en gang om året,
- anvender de principper, som er vigtige for at sikre en "retfærdig" proces.

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 erhvervsammenslutning, en IT-specialist og en ekstra specialist, som er valgt af formanden, og som fungerer som sekretær i udvalget.

## **5.2. SANKTIONER**

### **a) Adfærd, der kan medføre sanktioner**

Følgende adfærd kan medføre sanktioner:

- Manglende svar til en klager.
- Fremsendelse af et urimeligt forsinket svar til en klager.
- Ubegrundet afvisning af en klage.
- Tilsidesættelse af klagerens juridiske rettigheder.
- Misbrug af klagerens persondata/manglende overholdelse af politikken til beskyttelse af privatlivets fred.
- Overtrædelse af udvidelsesreglerne.
- Anmodning om irrelevante oplysninger for at forsinke processen.
- Vedvarende overtrædelse af de mål, som de selv har fastsat i forbindelse med svaret.
- Manglende gennemførelse af løsningen aftalt mellem parterne.
- Delvis gennemførelse af løsningen.
- *M.v.*

### **b) Sanktionernes størrelse**

Følgende sanktioner kan træffes:

- Bøder.
- Tilbagetrækning af virksomhedens registrering.
- Tilføjelse af virksomhedens navn på en sort liste.
- Tilvejebringelse af oplysninger til de relevante offentlige myndigheder, der kan undersøge overtrædelser.
- Indgivelse af en klage til et alternativt konfliktløsningsorgan eller en domstol.

Den trufne sanktion bør ikke være automatisk, men skal tilpasses til typen, antallet og hyppigheden af virksomhedens overtrædelse.

## 6. ADFÆRDSKODEKS

De registrerede virksomheders forpligtelser er beskrevet i adfærdskodeksen.

Kodeksen er opdelt i seks hovedafsnit:

1. Definitioner
2. Synlighed og gennemsigtighed
3. Klageproces
4. Politik til beskyttelse af privatlivets fred
5. Udvidelsesregler
6. Håndhævelse