

ANVÄNDARHANDBOK

INNEHÅLL

1. VAD ÄR CCFORM?	3
1.1. CENTRALA BEGREPP	3
a) Klagomålsformuläret för konsumenter	3
b) Klagomålet	3
c) Den klagande	4
d) Företaget	4
e) Plattformen	5
1.2. UTMÄRKANDE EGENSKAPER FÖR CCFORM	5
a) Klagomålsförfarandets utfall	5
b) Formulärets flerspråkighet	5
c) EU:s regelverk och nationella regelverk	6
1.3. PLATTFORMENS FUNKTION	6
a) Företagskontakter	6
b) Tillhandahållande av information	6
c) Incitament	7
d) Handhavande av klagomålsformulärets tilläggsalternativ	7
e) Information om konsumenträttigheter	8
f) Övervakningsfunktion	8
g) Säkerställande av systemets trovärdighet	8
h) Eget ADR för relationer med företag	8
j) Statistik	9
2. FÖRFARANDE FÖR REGISTRERING AV ETT KLAGOMÅL	10
2.1. DEN KLAGANDES IFYLLNAD AV CCFORM	10
2.2. MILSTOLPAR	10
a) Milstolpe 1: mottagning av klagomålet	10
b) Milstolpe 2: samtycke till att klagomålet är rätt adresserat	10
c) Milstolpe 3: samtycke till att klagomålet är godtagbart	10
d) Milstolpe 4: ett erbjudande lämnas till den klagande	11
e) Milstolpe 5: överenskommelse med den klagande om en lösning	11
f) Milstolpe 6: bekräftelse av att lösningen har genomförts	11
g) Milstolpe 7: ärendet avslutas	11
2.3. ETT VERKTYG FÖR FÖRETAG	11
3. VILKA ÄR FÖRDELARNAMERVÄRDET FÖR FÖRETAGEN?	12
3.1. ETT LÄTTANVÄNT SYSTEM	12
a) XML-teknik	12
b) Plattformen tillhandahåller en webbportal för direkt användning av klagomålsformuläret	12
c) Klagomålsformuläret integreras i ett befintligt system för klagomålshantering	12
3.2. ETT BILLIGT SYSTEM	12
a) Avgifter	12
b) Låga personalkostnader	12

c) Ett system som små och medelstora företag har råd med	13
3.3. ETT SYSTEM FÖR ÖKAD KUNDTILLFREDSSTÄLLELSE	13
a) Stärkt tillit och förtroende	13
b) Ökad effektivitet i klagomålshanteringen.....	13
4. FÖRETAGENS SKYLDIGHETER.....	14
4.1. ÅTAGANDEN I SAMBAND MED KLAGOMÅLSFÖRFARANDET	14
a) Avtalet.....	14
b) CCforms logotyp och information om CCform	14
c) Skyldighet att besvara ett klagomål och ange tidsram	14
d) Förbud mot att avvisa ett klagomål av oberättigade skäl	14
e) Förbud mot att begära bevis som saknar betydelse.....	14
f) Genomförande av med den klagande överenskommen lösning	15
g) Överensstämmelse med tillägsreglerna	15
4.2. ÅTAGANDEN I SAMBAND MED INTEGRITETSFRÅGOR	15
a) Begränsning av ändamålet	15
b) Uppgifternas kvalitet	15
c) Den klagandes rätt beträffande personuppgifter.....	15
d) Säkerhetsåtgärder.....	16
4.3. REGLER FÖR TILLÄGG	16
a) Överensstämmelse med tillägsreglerna	16
b) Företagets ansvar.....	16
c) Skyldighet att informera plattformen	16
c) Skyldighet att informera den klagande.....	16
5. KONTROLL OCH PÅFÖLJDER	17
5.1. KONTROLL	17
a) Larmadress.....	17
b) Plattformens åtgärder.....	17
c) Övervakningskommittén.....	17
5.2. PÅFÖLJDER.....	18
a) Beteenden som medför påföljder	18
b) Påföljdernas omfattning	18
6. UPPFÖRANDEKODEN.....	19

1. VAD ÄR CCFORM?

1.1. CENTRALA BEGREPP

a) Klagomålsformuläret för konsumenter

Vad står CCform för? – CCform står för *Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms, klagomålsformulär för konsumenter för lösningsmekanismer online.*

Hanteringsverktyg – CCform är ett hanteringsverktyg för enskilda klagomål som en klagande (kund, konsument, klient, återförsäljare *etc.*) har framfört mot ett visst företag. Verktöget är avsett att användas i konfidentiella, personliga kundtjänstrelationer. Det förutsätter att klagomålet löses direkt av företaget så att den klagande blir helt nöjd. CCform kan användas av alla företag oavsett vilka försäljningskanaler som används. Inte bara e-handel, utan även fristående distansförsäljning och lokal detaljhandel kan bli bättre med hjälp av CCform.

CCform är första steget vid hanteringen av ett klagomål och utesluter inte andra sätt att lösa ett problem, oavsett vilken lösning som föreslås. CCform gör det också möjligt att gå vidare med olösta klagomål till en tjänst med ett överenskommet alternativt system för tvistlösning (ADR), eller till en tillsynsmyndighet, alltefter omständigheterna.

CCform - ett EU-finansierat projekt – CCform är ett projekt finansierat av Europeiska kommissionens direktorat för informationssamhällets teknik (IST), i syfte att uppnå samförstånd mellan företag, konsumenter, akademiker och tillståndsmyndigheter om nya, effektivare och öppnare förfaranden för klagomålshantering.

Tillitlighet och förtroende – Syftet med CCform-projektet är att öka tilliten till och förtroendet för elektronisk handel till gagn för såväl konsumenter som företag. Projektets främsta mål är att öka konsumenternas tillit och förtroende, minska driftskostnaderna för företagen, förbättra servicekvaliteten och ge nöjda kunder. FEDMA:s engagemang i projektet bekräftar att de stödjer utvecklingen av tillit och förtroende för e-handeln.

Med stödet för företagens CCform-registrering skapas också en kvalitetsmärkning och det bidrar till att undvika rättsliga åtgärder, vilket skulle kunna ge företagen negativ publicitet.

b) Klagomålet

Till vad kan CCform användas? – CCform kan användas av en klagande för att rikta en begäran eller ett klagomål till en annan person, som benämns mottagare, om något som rör mottagarens affärsverksamhet, oavsett om det handlar om ett särskilt köp eller är en fråga om ett agerande från företagets sida som inte har något att göra med ett inköp.

En klagande kan begära en bestämd lösning på sitt klagomål, t.ex. att en defekt produkt byts ut eller att få pengarna tillbaka, men kan också låta företaget föreslå en lösning om klagomålet är av mera generellt slag.

Online- eller offline-ursprung – Såväl klagomål som uppstår i samband med onlinetransaktioner eller onlineförbindelser som traditionella distansavtal från en offlinemiljö kan överlämnas med hjälp av CCform.

Typer av klagomål – Det finns inget skyldighet att godta ett klagomål, vare sig det gäller avtalsrättsliga frågor eller ej. Klagomålet kan vara allmänt eller mera specifikt, och den klagande behöver inte nödvändigtvis begära en lösning på sitt klagomål.

Villkor för godtagande – Vissa kriterier kan medföra att ett klagomål avslås, under förutsättning att dessa kriterier hör till saken och är legitima. Mottagaren kan exempelvis avvisa ett klagomål om det av datum för den ursprungliga transaktionen eller den händelse som gett upphov till klagomålet framgår att garantitiden har gått ut. En annan legitim grund för att avvisa ett klagomål är att det är riktat till fel mottagare.

Identifiering av företagen– Det finns två typer av företag: företag som är registrerade i CCforms plattform och företag som inte är det. Klagomål kan riktas mot båda typerna. Plattformen har i uppgift att kontakta företag som inte är registrerade och förmå dem att delta i klagomålsförfarandet. Sedan kontaktar plattformen den klagande om resultatet av sin förfrågan.

c) Den klagande

Vem är den klagande? – En klagande är en konsument/kund som lämnar in ett klagomål med hjälp av CCforms klagomålsformulär.

Den klagandes geografiska vistelseort – I vilket land den klagande är bosatt har ingen betydelse för om klagomålet skall godtas. Det är dock viktigt att känna till i vilket land den klagande befinner sig, förutsatt att han/hon finns inom EU. Plattformen ger uppgift om lämpliga hyperlänkar till information om nationella konsumenträttigheter.

d) Företaget

Det är företaget som är klagomålets mottagare.

Ett företag kan men behöver inte vara registrerat i CCform Plattform – den klagande kan antingen rikta klagomål till ett företag som finns med på CCforms webbplats eller till ett företag som inte har någon tidigare förbindelse med CCform: det är detta som är skillnaden mellan *registrerade och icke-registrerade företag*.

Denna skillnad är av stor betydelse för hur klagomålet överförs:

- Om företaget ingår i förteckningen över registrerade företag betyder detta att klagomålet överförs automatiskt, och att den klagande kan vara säker på att få ett svar från företaget.
- Om *företaget inte är registrerat* överförs klagomålet inte automatiskt. Plattformen söker kontakt med företaget och ber det registrera sig innan klagomålet överförs. Om det inte går att få kontakt med företaget, eller om det inte vill registrera sig, skickas inte klagomålet. Konsumenten informeras om att klagomålet inte kan skickas. Plattformen föreslår om möjligt andra möjligheter att framföra klagomål för den klagande, och förstör uppgifterna, eller vidarebefordrar med den klagandes samtycke ärendet till en lämplig myndighet, ett ADR etc.

Om företaget är registrerat betyder detta att det har gått med på att följa bestämmelserna om klagomålsförfarandet i uppförandekoden.

Villkor för att bli ett registrerat företag – För att bli registrerade skall företagen uppfylla följande villkor:

- Företagen tecknar avtal med CCform.
- Företagen går med på att följa bestämmelserna i uppförandekoden.
- Företagen betalar en avgift för att använda klagomålsformuläret, antingen per klagomål eller genom att betala en årlig avgift.
- Företagen måste uppge att de valt att använda CCform-kanalen för klagomål i alla sina meddelanden.

Ett företag måste inte ha en egen webbplats för att kunna använda klagomålsformuläret eftersom klagomålet kan överföras av Cform Plattform med hjälp av flera olika kommunikationskanaler, inklusive fax. Inte heller behöver företaget ha ett befintligt kundhanteringssystem (Customer

Relationship Management, CRM) eftersom plattformen vid behov ger råd, t.ex. regler, råd om programvaruföretag som levererar CRM, råd om automatiserad tjänsteleverantör.

e) Plattformen

Definition – Plattformen är den centrala administrativa enhet som ansvarar för klagomålsförfarandet. Den är inte involverad i lösningen av klagomålet. Endast den klagande och företaget deltar i denna process.

Plattformens uppgifter – Plattformen har flera uppgifter, av vilka de främsta är att ge information till både klagande och företag, att förklara hur klagomålsformuläret fungerar och att se till att klagomålen överförs till företaget. Plattformen informerar de klagande om milstolparna¹ i klagomålsförfarandet och håller reda på vilka milstolpar parterna har nått. Om det uppstår problem under klagomålsförfarandet kan den klagande få vägledning från plattformen. Plattformen är alltså inte bara en enkel mekanism för att överföra meddelanden från de klagande till företagen.

Tjänster som erbjuds till företagen – Plattformen erbjuder en lång rad tjänster till företagen:

- Genom att använda CCform förenklas de administrativa uppgifterna för ett företags klagomålsavdelning eftersom klagomålet får rätt struktur och kan personaliseras.
- Genom att analysera regelbunden statistik kan plattformen erbjuda information om marknaden och jämförande uppgifter om hur ett företag ligger till när det gäller antalet mottagna klagomål, ämnesområden och sakfrågor för klagomålen *etc.*

Plattformen är ingen medlare – Plattformen fungerar inte som medlare i klagomålsförfarandet; den deltar inte i lösningen av klagomålet.

Plattformen garanterar inte att parterna kommer överens om en lösning – Det är parternas sak att nå överenskommelse, utan inblandning av en tredje part. Användningen av CCform är inte en garanti för att den klagande uppnår en tillfredsställande lösning. Om förfarandet misslyckas är det möjligt att när som helst under processen gå vidare med klagomålet till en utomrättslig ADR-tjänst, ett behörigt administrativt organ eller domstol.

1.2. UTMÄRKANDE EGENSKAPER FÖR CCFORM

a) Klagomålsförfarandets utfall

Möjliggör en dialog – Processen begränsar sig till att möjliggöra en dialog mellan parterna, vilket så småningom kan leda till en lösning.

Parter som berörs av förfarandet – De enda parter som är engagerade i att finna en lösning är den klagande och företaget. Plattformen deltar inte i klagomålsförfarandet.

b) Formulärets flerspråkighet

Automatisk översättning till den klagandes/företagets språk – En av principerna för CCform är att den klagande skall kunna skriva klagomålet på sitt eget språk, förutsatt att detta är ett av Europeiska unionens elva officiella språk². Företaget kan också läsa klagomålet på alla de övriga språken Detta är

¹ Som vi får se längre fram är klagomålsförfarandet i CCform uppdelat i sju milstolpar, som avgränsar de olika stegen i klagomålsförfarandet. Se 2.2 Milstolpar

² Engelska, franska, tyska, italienska, nederländska, spanska, danska, svenska, portugisiska, grekiska och finska.

ett mervärde, särskilt för små företag som arbetar med gränsöverskridande handel.

Fritextrutor översätts inte – Fritext översätts inte automatiskt. Denna begränsning påpekas för den klagande i själva grundformuläret. Om ett företag beslutar att fritextrutor skall läggas till i dess kompletterade och personifierade klagomålsformulär måste det samtidigt själv tillhandahålla en översättning.

c) EU:s regelverk och nationella regelverk

EU:s lagstiftning – Klagomålsformuläret har tagits fram i enlighet med EU:s lagstiftning, särskilt i fråga om lagstiftningen om elektronisk handel, konsumenträttigheter (distansavtal, reklam, oskäligen avtalsvillkor, garantier, krediter, handelsmetoder etc.). Plattformen ger information om EU:s regelverk.

Nationell lagstiftning – Plattformen kan inte garantera att företagen följer sin egen nationella lagstiftning. CCform levererar ett verktyg som företagen kan använda i sina kundrelationer. Alla företag är skyldiga att följa den nationella lagstiftningen. Inte heller är det plattformens sak att lösa de känsliga internationella privaträttsliga frågor som kan uppkomma. Likväl kan plattformen hjälpa företagen att hitta användbar och relevant information via målinriktade hyperlänkar på plattformens webbplats: t.ex. handböcker och hyperlänkar till nationell lagstiftning, branschorganisationer eller ministerier.

1.3. PLATTFORMENS FUNKTION

a) Företagskontakter

Plattformen upprätthåller kontakterna med företagen, oavsett om de är registrerade eller ej.

Registreringsförfarandet – Plattformen undertecknar ett avtal med företag som vill registrera sig för att använda klagomålsformuläret. Genom detta avtal förbinder sig företaget att följa uppförandekoden och betala en avgift för att använda klagomålsformuläret. Genom registreringen tas företagets namn med i förteckningen på plattformens webbplats, med information om t.ex. företagets kontaktuppgifter, vald ADR, självvalda svarsmål etc.

Icke-registrerade företag – Så snart ett klagomål mot ett icke-registrerat företag lämnas in tar plattformen kontakt med företaget i fråga. Plattformen anmodar företaget att registrera sig och ta emot klagomålet. Om företaget inte vill registrera sig, eller om plattformen inte lyckas få kontakt med det, får den klagande ett meddelande om att klagomålet inte kan överföras tillsammans med råd om andra sätt att få gottgörelse.

b) Tillhandahållande av information

Plattformen tillhandahåller allmän information om klagomålsformuläret via följande:

- En allmän e-postadress – Tillgänglig för alla som vill fråga plattformen om klagomålsförfarandet.
- Användarhandbok för konsumenter – Ger praktisk information i form av frågor och svar om formulärets funktion, hur det används, vad man kan vänta sig av formuläret, registrerade företags åtaganden, hur man går vidare med olösta klagomål etc.
- Användarhandbok för företag – Även användarhandboken för företag visas på plattformens webbplats.

- Regler för integritetsskydd – Både plattformen och företaget betecknas som "registeransvariga" i samband med EU:s dataskyddslagstiftning för behandling av personuppgifter. Enligt denna lagstiftning måste både plattformen och företagen ha *regler för integritetsskydd*, där bl.a. följande anges:
 - Att både plattformen och det registrerade företaget betecknas som registeransvariga.
 - För vilket ändamål de insamlade uppgifterna skall behandlas.
 - Annan information som krävs enligt lag (rätten till tillträde, rätten till upprättelse, rätten att framställa invändningar, säkerhetsåtgärder etc.).
 - När det gäller icke-registrerade företag skall det klart framgå att personuppgifter inte överförs till icke-registrerade företag om dessa inte tecknar avtal med Ccform, med andra ord, om de inte godtar reglerna om integritetsskydd.
 - När ett icke-registrerat företag inte går med på att teckna avtal skall det anges vad som kommer att hända med uppgifterna.
- En förteckning över registrerade företag – För att företagen skall kunna identifieras lättare kan en sådan förteckning nås på plattformens webbplats via en sökmotor.
- Uppförandekod – kan också nås på webbplatsen.
- Information om konsumenträttigheter – Plattformen ger information i klartext om lagliga rättigheter, med en hyperlänk till organisationer som bistår konsumenter.
- Information om resultatet av förfarandet och om alternativa tvistlösningsförfaranden – En redogörelse för vad en klagande kan vänta sig av Ccform-processen och information om tillgängliga metoder för tvistlösning med hjälp av en neutral tredje part (ADR).
- Spårning av milstolpar för klagande – Genom systemet kan den klagande hålla reda på vilka milstolpar som parterna passerat under klagomålsförfarandet. Företaget bör informera plattformen varje gång en milstolpe i svarsprocessen har passerats. Denna information är öppen för de klagande genom det unika klagomålsnummer de tilldelas vid registreringen.
- Samlad statistik – Plattformen tillhandahåller samlad, anonymiserad statistik om klagomålsförfaranden, t.ex. statistik för varje verksamhetssektor, påträffat problem etc. Detta hjälper inte bara företagen att förbättra sin service, sina produkter och sin varumärkesprofil, utan också lagstifarna att utforma lämpliga föreskrifter för respektive marknadssektor.

c) Incitament

Vid registreringen informerar plattformen företagen om befintliga system för förtroendemärkning, regler för bästa metoder inom vissa marknadssektorer och föreskrifter för särskilda sektorer där detta är lämpligt. Plattformen hjälper också företagen genom att föreslå att de använder en larmfunktion och självvalda svarsmål.

Dessutom får företagen information om befintliga alternativa system för tvistlösning (ADRs). ADR-systemen uppmanas fylla i en standardmall för att klargöra sin funktion, sina egenskaper och adresser samt sin domän. Företagen uppmanas att utse ett ADR i ett tidigt skede i fall att klagomålen förs vidare. Detta automatiserar och påskyndar processen. Det finns dock ingen skyldighet att gå vidare till ett ADR om klagomålet inte kan lösas.

d) Handhavande av klagomålsformulärets tilläggsalternativ

Varje registrerat företag kan fastställa tillägg till standardformuläret. Genom dessa tillägg kan företagen begära särskilda närmare uppgifter av betydelse för den egna verksamheten (t.ex. förutbestämt avtalsnummer, produktmärke, fritextrutor, möjliga lösningar...). Detta bidrar till att förbättra kvaliteten hos klagomålsförfarandet genom att relevanta frågor specificeras redan in början

av processen. Dessa tillägg måste dock följa reglerna i uppförandekoden.

CCforms klagomålsformulär kan inte ändras direkt. Tillägg måste tillfogas CC:s ontologi, från vilken klagomålsformuläret styrs. Därigenom säkerställs logisk och terminologisk konsekvens, samtidigt som flerspråksmöjligheten blir lättare att använda.

Tilläggen behandlas som separata moduler. Genom dessa skapas vissa avsiktliga begränsningar. Exempelvis är det inte tillåtet att komplettera modulerna för "klagande" och "adress", vilket hindrar företagen från att samla in mera personuppgifter än vad som behövs för att besvara klagomålet.

e) Information om konsumenträttigheter

Plattformen ger information om konsumenträttigheter. Denna information hjälper företage som inte har juridiskt kompetent personal att förstå rättsliga krav och tillämpa alla konsumenträttigheter.

Hänsyn måste tas till den nationella lagstiftningen för att konsumenterna inte skall gå miste om sina lagliga rättigheter eftersom EU:s konsumentdirektiv bara utgör en minimiskydd för konsumenterna . Därför ger plattformen lämplig information om nationella konsumentlagar med hjälp av hyperlänkar till befintliga riktlinjer, broschyrer och handböcker om konsumenträttigheter. Denna information är lätt att nå från plattformen.

f) Övervakningsfunktion

Även om plattformen inte ingriper i lösningen av klagomålen fyller den följande funktioner:

- Den ger företagen feedback i fråga om hur de sköter sina klagomål och hur de uppfyller sina självvalda svarsmål.
- Den ger anonymiserad statistik på grundval av de klagomål som riktats till plattformen, som företag, lagstiftare och andra kan använda.
- Den övervakar hur registrerade företag uppfyller och upprätthåller uppförandekoden.
- Den ger en larmadress som de klagande kan kontakta om det uppstår problem i relationerna med registrerade företag.
- Den agerar och kan införa sanktioner mot företag som bryter mot uppförandekoden.

g) Säkerställande av systemets trovärdighet

Plattformen säkerställer systemets integritet genom att

- övervaka efterlevnaden av uppförandekoden,
- reagera på varningsmeddelanden; den kan reagera genom att kontakta företaget, begära korrigeringar, tillämpa påföljder etc.,
- vidarebefordra alla påståenden om att ett registrerat företag bryter mot koden till övervakningskommittén.

h) Eget ADR för relationer med företag

Plattformen har utsett ett eget ADR, som försöker lösa alla tvister mellan plattformen och registrerade företag till följd av brott mot uppförandekoden.

Som självständigt organ kan detta interna ADR ingripa i alla tvister mellan företag och plattformen utan att vara delaktig i själva klagomålsförfarandet.

i) Statistik

Oavsett om man har enats om en lösning eller om klagomålet har lämnats vidare till ett ADR lagrar plattformen i slutet av klagomålsbehandlingen anonymiserade uppgifter om handläggningen av klagomål. Dessa uppgifter kan användas av företagen för att jämföra den egna statistiken med plattformens genomsnitt.

Det är också bra för myndigheter och andra organ att få information om kundklagomål inom olika markandssektorer som visar de vanligaste konsumentproblemen.

2. FÖRFARANDE FÖR REGISTRERING AV ETT KLAGOMÅL

2.1. DEN KLAGANDES IFYLLNAD AV CCFORM

Den klagande fyller i CCform online, vanligtvis genom att gå till CCform Platforms webbplats.

Den klagande fyller i vissa obligatoriska fält, t.ex. sin e-postadress. Den klagande tilldelas automatiskt ett unikt referensnummer. Detta nummer utgör det enda sättet att identifiera ett klagomål. Det är klagomålet, inte den klagande, som identifieras.

Plattformen vidarebefordrar klagomålsformuläret till det registrerade företaget. Om plattformen tar emot ett klagomål ställt till ett icke-registrerat företag försöker den få kontakt med företaget med hjälp av de uppgifter som den klagande lämnat (butikadress, varumärke, e-postadress...). Om företaget inte vill registrera sig skickas inte klagomålet. Plattformen meddelar den klagande om detta och ger råd om möjligheter att gå vidare med eller lösa klagomålet.

2.2. MILSTOLPAR

CCform-processen är uppdelad i sju milstolpar. Varje milstolpe motsvarar ett steg i processen.

Den klagande kan, med hjälp av det unika klagomålsnumret, följa hur klagomålet fortskrider på CCforms webbplats.

a) Milstolpe 1: mottagning av klagomålet

Plattformen informerar företagen om att ett klagomål har tagits emot.

b) Milstolpe 2: samtycke till att klagomålet är rätt adresserat

Klagomålet måste vara adresserat till rätt företag.

Om klagomålet inte är rätt adresserat anger företaget *"avvisat vid milstolpe 2"* och plattformen informerar den klagande.

c) Milstolpe 3: samtycke till att klagomålet är godtagbart

De registrerade företagen måste samtycka till att klagomålet är godtagbart (t.ex. är det, om klagomålet gäller en tjänst som tillhandahålls inom varornas garantiservice, viktigt att kontrollera att garantitiden inte har gått ut).

I annat fall anger företaget *"avvisat vid milstolpe 3"* och informerar den klagande om skälet/skälen till avvisningen. Den klagande kan kontakta plattformen om han/hon inte instämmer i företagets beslut. Vid uppenbar ond tro från företagets sida, och om parterna inte kommer fram till en lösning, kan det ADR-system som plattformen valt aktiveras.

Vid det stadiet skall företaget också informera den klagande om att klagomålet godtagits. Företaget skall ange för den klagande inom vilken tid det avser att lämna svar.

d) Milstolpe 4: ett erbjudande lämnas till den klagande

Företaget kan lämna ett erbjudande enligt den klagandes önskemål på klagomålsformuläret, eller bortse från kundens önskemål och komma med ett annat förslag.

e) Milstolpe 5: överenskommelse med den klagande om en lösning

Ett registrerat företag kan antingen

- godta den klagandes erbjudande, eller
- avvisa den klagandes erbjudande, eller
- förhandla om ett nytt erbjudande.

Båda parterna kan besluta sig för att en lösning inte är möjlig och välja att gå vidare med klagomålet till ett tvistlösningsorgan, förutsatt att de är överens.

Klagomålsförfarandet kan stanna vid milstolpe 5 om parterna inte kommer fram till någon lösning.

f) Milstolpe 6: bekräftelse av att lösningen har genomförts

Ett registrerat företag måste genomföra den lösning som parterna enats om.

Om ett företag inte genomför eller endast delvis tillämpar lösningen kan den klagande framföra klagomål till plattformen genom *larmadressen*.

g) Milstolpe 7: ärendet avslutas

När lösningen har genomförts avslutas ärendet.

2.3. ETT VERKTYG FÖR FÖRETAG

Denna process, som är indelad i milstolpar, erbjuder flera fördelar för registrerade företag:

- *Tillgänglig information för den klagande*: Ett företag behöver inte sända information om hur klagomålet fortskrider (utom vid milstolpe 3, för att informera den klagande om tidsramen för svar), eftersom den klagande kan nå all betydelsefull information genom att logga in på plattformens webbsida med hjälp av sitt klagomålsnummer.
- *Larmadress och vald svarstid*: När företaget registreras ombeds det ange en tidsram för handläggning av klagomål per milstolpe (s.k. "självalda svarsmål"). Plattformen kan då varna företaget om det tar längre tid på sig än väntat, med ett automatiskt varningsmeddelande via e-post. I slutet av processen kan plattformen leverera statistik beträffande dessa mål.
- *Benchmarking*: Genom spårningen av milstolparna för varje klagomål till dess att det avslutas får varje registrerat företag värdefull statistik över resultatet av sin hantering av klagomålet. Därigenom kan företaget jämföra sin statistik med andra företag och förbättra sin klagomålshantering.
- *Datum*: Ett klagomåls registreringsdatum är det datum då "klockan börjar ticka". Detta datum tjänar som referens för företagets lösning, enligt överenskommelse i reglerna för förtroendemärkningen eller de regler för bästa metoder som företaget följer.

Ett företag kan av använa praktiska skäl välja att inte följa processen med milstolpar. Detta bör endast vara möjligt om processen skulle gå långsammare då man följer milstolpar. Vid missbruk har övervakningskommittén rätt att kräva att ett företag skall följa processen med milstolpar.

3. VILKA ÄR FÖRDELARNA/MERVÄRDET FÖR FÖRETAGEN?

CCform erbjuder olika fördelar för företagen, även om de redan har ett fungerande system för klagomålshantering.

3.1. ETT LÄTTANVÄNT SYSTEM

a) XML-teknik

Plattformen överför klagomålsformuläret till det registrerade företaget i ett XML-dokument. Företaget behöver inte något särskilt datorprogram för att läsa klagomålet i detta format.

Valet av XML för klagomålshandlingen följer den senaste utvecklingen inom databehandling och drar nytta av att dokumenten är lättåtkomliga och lätta att hantera med hjälp av en stor mängd billiga verktyg.

b) Plattformen tillhandahåller en webbportal för direkt användning av klagomålsformuläret

Sådana företag som inte har ett eget integrerat, skräddarsytt, automatiskt tvistlösningssystem kan använda plattformens portal för direktmottagning av klagomål.

CCform Platforms webbplats gör det möjligt för alla företag att, till en minimal kostnad, använda plattformen för att ta emot och samla in de klagomål som riktas mot dem. Denna mekanism är enkel och billig att använda eftersom den endast kräver en Internetanslutning och en webbläsare.

c) Klagomålsformuläret integreras i ett befintligt system för klagomålshantering

CCform kan lätt integreras i ett befintligt system för klagomålshantering.

Det kan antingen ersätta ett klagomålsformulär som redan finns, eller ses som ett komplement till ett befintligt system för klagomålshantering (via telefon, e-post, eller vanlig post).

3.2. ETT BILLIGT SYSTEM

a) Avgifter

Företag som registrerar sig i CCform Platform betalar en avgift per klagomål eller en årlig avgift baserad på på företagets årliga omsättning, vilket gör det möjligt för små och medelstora företag att utnyttja systemet.

b) Låga personalkostnader

Eftersom klagomålsformuläret utgörs av ett XML-dokument kan alla företag ladda ner och läsa det utan någon sofistikerad programvara eller specialiserad stödpersonal. Samtidigt kan dessa XML-dokument lätt kopplas till kundvårdssystem eller användas för att uppdatera en klagomålsdatabas.

Eftersom grundformuläret för klagomål är flerspråkigt begränsas dessutom översättningskostnaderna till den lilla mängden fritext i klagomålsformuläret.

Slutligen ger plattformens webbplats ändamålsenlig och målinriktad information om nationella kontaktpunkter, nationella lagar, handböcker, branschorganisationer och handelskammare som kan ge lämpliga råd till företagen när det gäller rättliga frågor och förtroendemärkning.

c) Ett system som små och medelstora företag har råd med

Med hjälp av CCform kan små och medelstora företag utnyttja ett högteknologiskt system för att förbättra sin klagomålshantering och anpassa sig till de större företagens system. De små och medelstora företagen drar inte bara nytta av stordriftsfördelarna med CCforms sökningsmöjligheter, utan också av att det hanteras genom en gemensam central plattform.

3.3. ETT SYSTEM FÖR ÖKAD KUNDTILLFREDSSTÄLLELSE

a) Stärkt tillit och förtroende

Det främsta målet med CCform är att stärka förtroendet för elektronisk handel till gagn för både konsumenter och företag.

För att nå detta mål siktar plattformen på att skapa ett pålitligt varumärke med stöd av en klar uppförandekod som säkerställer att företagen gör sitt bästa för att finna en för konsumenten tillfredsställande lösning.

b) Ökad effektivitet i klagomålshanteringen

Ett tilläggsystem, som möjliggjorts genom de senaste tekniska forskningsrönen, utgör också ett stort mervärde för ökad kundtillfredsställelse. Genom tilläggsfunktionerna kan företagen lägga till uppgifter i sitt klagomålsformulär och skräddarsy föreslagna lösningar efter sina markandsbehov och därigenom påskynda förfarandet.

4. FÖRETAGENS SKYLDIGHETER

4.1. ÅTAGANDEN I SAMBAND MED KLAGOMÅLSFÖRFARANDET

a) Avtalet

Plattformen tecknar avtal med alla företag som önskar använda klagomålsformuläret. Genom avtalet blir det obligatoriskt att följa uppförandekoden, i vilken företagets skyldigheter förklaras.

b) CCforms logotyp och information om CCform

På det klagomålsformulär som ett företag använder måste CCforms logotyp, oavsett om formuläret är personifierat eller ej, vara väl synlig.

Det skall också visa logotypen i all korrespondens med kunderna och ange att CCform är den kanal (en av de kanaler) företaget valt att använda för hantering av klagomål.

Slutligen skall företaget informera om och presentera CCform som kanal för behandling av företagets klagomål.

c) Skyldighet att besvara ett klagomål och ange tidsram

Företagen måste besvara ett klagomål genom att skicka en mottagningsbekräftelse till den klagande. Detta innebär att företaget bör förplikta sig att svara på ett klagomål genom att kontakta den klagande och meddela att klagomålet har tagits emot och kommer att besvaras i vederbörlig ordning.

Företaget måste också ange inom vilken tid det kommer att lämna ett närmare svar på klagomålet.

d) Förbud mot att avvisa ett klagomål av oberättigade skäl

Företaget får avvisa klagomål. I detta fall måste det motivera varför. Det kan inte bara skicka ett meddelande där den klagande informeras om att klagomålet har avvisats. Ärlighetsprincipen kräver att alla avslag motiveras.

Vid oenighet i denna sak, eller vid uppenbar ond tro från företagets sid, kan CCforms övervakningskommitté gå vidare med klagomålet till sitt ADR för att lösa problemet och se om företaget kan avvisa klagomålet legitimt. Kommittén beslutar sedan i enlighet med detta.

e) Förbud mot att begära bevis som saknar betydelse

Företaget får inte förhålla förfarandet genom att begära bevis som det är uppenbart att den klagande inte kan lämna, eller som saknar betydelse för lösningen av problemet.

Detta hindrar dock inte att de klagande kan hänvisa till bevis som de tror kan vara användbara för att nå en lösning.

f) Genomförande av med den klagande överenskommen lösning

Om parterna kommer fram till en lösning måste företaget genomföra den fullt ut inom rimlig tid.

g) Överensstämmelse med tilläggsreglerna

Ett företag kan personalisera klagomålsformuläret och anpassa det till sina särskilda behov och efter sina marknadsstrategier. Sådana tillägg måste göras i överensstämmelse med "tilläggsreglerna" i uppförandekoden, och i synnerhet får inga överflödiga personuppgifter begäras. Dessa tillägg skall också följa principen om begränsning av ändamål, vilket innebär att CCforms klagomålsformulär endast får kompletteras med frågor som behövs för att göra klagomålsförandet mera effektivt. Slutligen skall dessa tillägg ha samma logik inom hela CCform-gemenskapen

4.2. ÅTAGANDEN I SAMBAND MED INTEGRITETSFRÅGOR

a) Begränsning av ändamålet

Det enda ändamålet med databehandlingen i samband med CCform är klagomålshantering. Data som samlats in för handläggning av ett klagomål **får inte** användas för marknadsföring av företagets produkter och tjänster. Användning för t.ex. statistikändamål måste ske enligt sådana bestämmelser i den nationella lagstiftningen som att uppgifterna skall vara anonyma.

Tillägg till klagomålsformuläret måste följa samma regler som för begränsning av ändamålet.

b) Uppgifternas kvalitet

Insamlade personuppgifter måste vara tillräckliga, relevanta och rimliga för ändamålet eller för vidare bearbetning; de måste vara exakta och vid behov uppdaterade; de får endast bevaras under en viss tid.

c) Den klagandes rätt beträffande personuppgifter

Företaget och plattformen måste garantera att den klagande kan utöva nedanstående rättigheter, som minimikrav på dataskyddsområdet.

- Rätten till information: När en klagande fyller i ett klagomålsformulär måste plattformen informera om Plattform; för vilket ändamål uppgifterna samlas in; att personuppgifter kommer att sändas vidare till det identifierade företaget för behandling av klagomålet; huruvida begärda uppgifter är obligatoriska eller frivilliga; att det föreligger rätt att få tillgång, att korrigera och att motsätta sig behandling av vissa personuppgifter; och slutligen om säkerhetsnivån i alla behandlingsteg, inklusive överföring.
- Rätt att få tillgång och att korrigera: Den klagande har rätt att få bekräftat vilka uppgifter företaget har om honom/henne, hur de har behandlats och för vilket ändamål, vilken typ av uppgifter det rör sig om och till vilka företag eller typer av företag uppgifterna har spritts. Den klagande har rätt att om så är nödvändigt få sina uppgifter korrigerade, raderade eller spärrade.
- Rätt att göra invändningar: Den klagande har på legitima grunder rätt att göra invändningar mot behandlingen av deras uppgifter.

d) Säkerhetsåtgärder

Företaget och plattformen är skyldiga att införa åtgärder för att förhindra att uppgifter oavsiktligt eller olagligt förstörs, går förlorade eller ändras och mot otillåten spridning eller tillgång eller andra former av olaglig behandling. Säkerhetsåtgärderna kan vara organisatoriska (en "säkerhetsansvarig" utses, dokument lämnas ut till personalen med exakta säkerhetsåtgärder som skall följas...), eller tekniska (datorer låses in eller finns i säkra zoner, användning av lösenord, datakryptering).

4.3. REGLER FÖR TILLÄGG

a) Överensstämmelse med tillägsreglerna

Företaget har rätt att komplettera klagomålsformuläret efter sina behov, men dessa tillägg måste göras i enlighet med tillägsreglerna i uppförandekoden.

b) Företagets ansvar

Företaget ansvarar själv för de tillägg som gjorts. Plattformen har inte något ansvar för eventuella tillägg som gjorts av företaget.

c) Skyldighet att informera plattformen

Företaget måste informera plattformen om de tillägg det har gjort till CCform. Plattformen behåller rätten att när som helst kontrollera CCforms kompletterade klagomålsformulär som ett registrerat företag föreslagit. Plattformen kan slumpmässigt kontrollera de registrerade företagens kompletterade formulär för att se att de uppfyller tillägsreglerna. Plattformen har rätt att avslå varje tillägg som bryter mot reglerna i uppförandekoden.

c) Skyldighet att informera den klagande

Om ett företag ändrar mer än formulärets layout måste det förklara att det är en kompletterad eller personaliserad version av CCform som erbjuds de klagande.

e) Skyldighet till spridning

En ontologi som kan spridas är en drivkraft i systemet eftersom den

- möjliggör en allmän förbättring av klagomålsförfarandena
- ger stordriftsfördelar
- ökar förtjänsterna för hela gemenskapen
- ger CCform mervärde.

Eventuella kompletteringar måste därför infogas i den ursprungliga CC-ontologin för att

- säkerställa logisk och terminologisk konsekvens
- möjliggöra formulärets flerspråkighet
- göra nya kompletteringar tillgängliga för hela CCform-gemenskapen för att förbättra standarden på alla klagomål och deras handläggning.

5. KONTROLL OCH PÅFÖLJDER

5.1. KONTROLL

Även om relationerna mellan plattformen och företagen stöder sig på ömsesidigt förtroende tillämpas påföljder för att säkerställa att företagens åtaganden uppfylls till fullo. Plattformen förbehåller sig rätten att kontrollera ett företags användning av CCform.

Olika mekanismer för kontroll av efterlevnaden kan användas vid olika tillfällen.

a) Larmadress

Förutom den vanliga e-postadressen, där generella klagomål och kommentarer tas emot, har plattformen en larmadress för klagomål. Därigenom kan de klagande åberopa eventuella problem i klagomålsförfarandet. En klagande kan endast använda larmadressen för att åberopa företagets kränkning av någon av sina skyldigheter enligt uppförandekoden. Problemet kan gälla uteblivet svar eller orimligt försenat svar, ovilja att nå en lösning eller genomföra en överenskommen lösning. Den klagande ombeds lämna de faktiska omständigheterna för att plattformen skall kunna förstå problemet.

b) Plattformens åtgärder

När klaganden informerat plattformen om ett registrerat företags påstådda brott vidtar plattformen åtgärder för att försöka lösa problemet. Plattformen kan därför behöva be båda den klagande och företaget om mera uppgifter.

Plattformen kontakter först företaget och ber det rättfärdiga sitt beteende. Enligt det avtal som tecknats mellan plattformen och företaget måste företaget förklara sitt beteende och korrigera det när det inte har följt uppförandekoden. Om företaget inte svarar kan plattformen antingen tillämpa påföljder, eller i sista hand anföra ett klagomål mot företaget via ett ADR för att det inte följt uppförandekoden. I det avtal som företaget och plattformen tecknat nämns vilket ADR-organ som de kommit överens om skall lösa sådana tvister.

c) Övervakningskommittén

Övervakningskommittén är en oberoende övervaknings- och tillämpningskommitté som

- beslutar vilka åtgärder som måste vidtas när företagen inte uppfyller sina kontraktsevenliga skyldigheter,
- har undersökningsbefogenheter för att kontrollera de registrerade företagen i deras handläggning av ärenden,
- ansvarar för uppförandekodens tolkning, för att vid behov föreslå ändringar och för att ge ut en rapport om sina åtgärder minst en gång om året,
- tillämpar de principer som är väsentliga för att säkerställa ett "rättvist" förfarande.

Den består av följande fem personer: en jurist som är expert på medling och är känd för sitt oberoende, som är kommitténs ordförande; en företrädare från en konsumentsammanslutning; en företrädare från en företagssammanslutning; en specialist på datateknik samt ytterligare en expert som utsetts av ordföranden och fungerar som kommitténs sekreterare.

5.2. PÅFÖLJDER

a) Beteenden som medför påföljder

Följande beteenden kan medföra påföljder:

- Att inte besvara ett klagomål.
- Att besvara ett klagomål orimligt sent.
- Att avvisa ett klagomål av skäl som inte kan motiveras.
- Att förbigå den klagandes lagliga rättigheter.
- Att missbruka den klagandes personuppgifter eller inte följa reglerna för integritetsskydd.
- Att inte följa tillägsreglerna.
- Att begära ovidkommande uppgifter för att förhala förfarandet.
- Att ständigt bryta mot självvalda svarsområden.
- Att inte genomföra den lösning parterna enats om.
- Att endast delvis genomföra lösningen.
- Etc.

b) Påföljdernas omfattning

Följande påföljder är möjliga:

- Böter
- Indragning av företagets registrering.
- Att föra in företagets namn på en svart lista.
- Att lämna uppgifter till berörda offentliga myndigheter, som kan undersöka kränkningen.
- Att lämna in ett klagomål till ett ADR eller domstol.

Den tillämpliga påföljden skall inte vara automatisk, utan stå i proportion till brottstypen, hur många överträdelser företaget begått och hur ofta.

6. UPPFÖRANDEKODEN

De registrerade företagens skyldigheter beskrivs i uppförandekoden.

Koden är uppdelad i följande sex huvuddelar:

1. Definitioner
2. Synlighet och öppenhet
3. Klagomålsförfarandet
4. Regler för integritetsskydd
5. Tillägsregler
6. Kontroll av efterlevnaden