

Sagsgangen og forløbet

1

Trin 1 – Køber sender klage (Bilag 1)

Køber udfylder Klageskema 1 online og sender det til DKK.

DKK kigger på sagen og sender klagen med dokumentation/bilag videre til sælger.

Sælger har 2 uger til at svare.

2

Trin 2 – Sælger svarer (Bilag 2)

Sælger udfylder Klageskema 2 online og sender det til DKK.

DKK sender sælgers svar med eventuel dokumentation/bilag videre til køber.

Køber har 2 uger til at svare.

3

Trin 3 – Køber kommenterer (Bilag 3)

Køber sender sine kommentarer til sælgers bilag 2 til DKK. DKK sender dem videre til sælger, som får det sidste ord.

Sælger har 2 uger til at svare.

4

Trin 4 – Sælger kommenterer (Bilag 4)

Sælger sender sine afsluttende kommentarer til DKK. DKK sender dem til køber, så begge parter er orienteret.

Klagenævnet træffer afgørelse

DKK sender alle bilag (1–4) samlet til klagenævnet. Klagenævnet holder møde og beslutter, hvad der skal ske. Afgørelsen sendes til både køber og sælger.



Saml dine bilag

Som det fremgår i ovennævnte forløb, har man mulighed for at sende kommentarer og samle bilag til sagen 2 gange hver. Sendes bilag løbende og ad flere gange vil dette blot forlænge sagsbehandlingstiden og der er risiko for, at disse bilag ikke kommer med i behandlingen af sagen. Man er som part selv ansvarlig for at samle bilagene.

Køber samler bilag

Trin 1 (Klageskema 1) og Trin 3 (Købers kommentarer) — to muligheder for at fremsende dokumentation.

Sælger samler bilag

Trin 2 (Klageskema 2) og Trin 4 (Sælgers kommentarer) — to muligheder for at fremsende dokumentation.

Praktiske vejledninger

1

Screenshot eller klippeværktøj

Brug klippeværktøj eller tag screenshot og vedlæg dem som bilag, hvis du har noget på din pc eller telefon, som skal benyttes som dokumentation/bilag. Det kan være dele af beskeder, mail-korrespondance e.lign.

2

Billeder af papir med smartphone

Har man behov for at tage billeder med sin smartphone af papir og benytte disse som bevis, kan det anbefales at bruge en app, der laver billedet om til en pdf med det samme. Benyt fx den gratis app "Adobe Scan".