



---

## DKK'S KLAGENÆVN - VEJLEDNING

### Hvad er DKK's klagenævn?

DKK's klagenævn behandler klager over køb og salg af hunde, der er stambogsført i DKK. Klagenævnet består af formanden for DKK, en repræsentant for opdrættere og en repræsentant for hundeejere samt en jurist udpeget af DKK's repræsentantskab. Sagerne forberedes af et sekretariat i DKK og afgøres af klagenævnet.

### Hvad kan jeg bruge klagenævnet til?

Klagenævnet afgør, hvordan uoverensstemmelser om en handel skal løses. Det er en betingelse for, at klagenævnet behandler klagen, at klageren forinden har forsøgt at løse sagen i mindelighed med modparten.

### Hvem kan klage, og hvad koster det?

Både købere og sælgere kan klage. Klagegebyret er 500 kr. og skal indbetales på reg.nr. 5035, kontonr. 1361253 med tydelig angivelse af indbetalers navn samt mærket KN. Gebyret bliver betalt helt eller delvist tilbage, hvis man får helt eller delvist medhold i sin klage.

### Skriftlig sagsbehandling!

En klage indgives på et særligt klageskema, der fås i DKK. Klageskemaet sendes til DKK samtidig med, at klagegebyret indbetales. Klageskemaet må kun vedlægges købsaftale, dyrlægeerklæring og reklamation. Af dette klageskema fremgår de vigtigste spørgsmål, som du som klager skal give svar på. Jo mere udførligt klageskemaet besvares, jo lettere (og hurtigere) går sagsbehandlingen. Når DKK har modtaget klagegebyret, sendes klagen til modparten for at få dennes kommentar til sagen. Modpartens oplysninger sendes til klager, der får mulighed for om fornødent at kommentere disse oplysninger. Klagenævnet modtager højst 2 indlæg i sagen fra hver part. Partsindlæggene bør kun indeholde dokumenterbare påstande. Bilag, der indsendes uopfordret, vil ikke indgå i sagens akter. Hvis klagenævnet har behov for yderligere oplysninger, vil disse blive indhentet. Klageskema med bilag og svarskema fra parterne kan evt. sendes på [kn@dkk.dk](mailto:kn@dkk.dk).

**Filer modtages kun som Pdf eller Word filer (vælg selv).**

### Sagsbehandlingen tager tid!

Behandlingen af en klagesag vil tage nogen tid, normalt 3-6 måneder. Det er nødvendigt med en grundig forberedelse af sagen, før klagenævnet kan træffe en korrekt afgørelse. Hvis en af parterne lægger sag an andre steder (forbrugerklagenævn, domstole m.v.), mens klagesagen er i gang, standses sagen i klagenævnet.

### Sagens afgørelse

Mens sagen forberedes, har parterne mulighed for at enes i mindelighed om, hvordan sagen skal afgøres. Sker det, afsluttes klagesagen. I enkelte tilfælde må klagenævnet afvise sagen, hvis der ikke kan træffes nogen afgørelse. I de fleste sager træffer klagenævnet en afgørelse, som sagens parter herefter må efterkomme inden for den fastsatte tidsfrist, normalt 30 dage. Klagenævnets afgørelse indeholder et begrænset referat af sagen.

### Neutrale afgørelser

DKK er ikke på nogen måde advokat eller repræsentant for nogen af parterne i sagen. Sagen afgøres alene på grundlag af de regler, der gælder for køb og salg, og de oplysninger, som parterne selv bringer frem.

**Gode råd, som forkorter sagsbehandlingstiden!**

Bilag skal nummereres i datoorden.

Såfremt betaling af klagegebyr sker ved overførsel via netbank, så skriv venligst ”KN” på overførslen i netbank. Skriv tydeligt navn og adresse, så vi kan se, hvem pengene kommer fra. Du bliver kontaktet, såfremt klagenævnet finder behov for det. Afgørelsen falder, når sagen er færdigbehandlet, og sendes til parterne.

**DKK og Klagenævnets behandling af oplysninger**

Klagenævnets sekretariat gemmer klagen, bilag og korrespondance i sagen i 5 år, hvorefter materialet slettes.

Du har altid ret til at vide, hvilke oplysninger DKK og Klagenævnet har om dig, og du kan kræve eventuelle forkerte oplysninger slettet. Du kan læse mere i DKK's privatlivspolitik, som findes på [www.dkk.dk](http://www.dkk.dk).