

misforståelser  
kan løbe  
løbsk



# Onlinetvistbilæggelse

## 4 TRIN TIL BEDRE HANDEL

Platformen til onlinetvistbilæggelse hjælper dig med at løse tvister med forbrugere i 4 trin, online og uden om domstolene.

### Sådan fungerer det



Felipe er ikke glad. Den lampe, han bestilte på dit websted, er lige ankommet i Madrid, men den matcher ikke beskrivelsen på webstedet. Hans problem er nu dit problem ...



TRIN

# 1

Felipe klager ...



Han indsender sin klage via platformen og på sit eget sprog. Du modtager klagen på dit sprog, sammen med en liste over tvistbilæggelsesorganer, som kan behandle klagen.

#### HJÆLP

Forstår du ikke proceduren? Tag kontakt til det nationale kontaktpunkt.



TRIN

# 2

Enighed om et tvistbilæggelsesorgan ...



Du og Felipe har **30 dage** til at blive enige. Du vælger først, og Felipe skal derefter erklære sig enig.

#### HJÆLP

Kender du ikke dine rettigheder? Tag kontakt til det nationale kontaktpunkt.



#### I er IKKE enige ...

Slut.

Det nationale kontaktpunkt kan oplyse om alternativer. I mister chancen for at løse tingene nemt og online.



TRIN

# 3

Sagen undersøges ...



Tvistbilæggelsesorganet har **90 dage** til at finde en løsning.



#### Organet kan ikke påtage sig sagen.

Slut.

Kontakt det nationale kontaktpunkt for at få oplysninger om andre muligheder.



TRIN

# 4

Sagen afsluttes.



**Der findes en løsning,** og du og Felipe får besked. Det, der var en skuffet kunde, kan nu måske blive en loyal kunde.

### HVAD SKAL ERHVERVSDRIVENDE GØRE?

Sælger du varer eller tjenesteydelser online i EU? Ifølge EU-lovgivningen skal du:

- ✓ Indsætte et **link** til platformen til onlinetvistbilæggelse på **dit websted**.
- ✓ Angive din **e-mailadresse** på dit websted.

Hvis du har indvilliget i at bruge et bestemt tvistbilæggelsesorgan, eller hvis der er en kollektiv aftale, der gælder for din sektor, skal du også:

- ✓ Indsætte et **link** til platformen, når du sender et tilbud via **e-mail**.
- ✓ Medtage oplysninger om platformen i dine **kontraktvilkår og -betingelser**.

## Lad ikke misforståelser løbe løbsk

Platformen til onlinetvistbilæggelse

<http://ec.europa.eu/odr>

Læs mere om virksomheder og onlinetvistbilæggelse i EU

[http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index\\_da.htm](http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_da.htm)