

KLAGEFORMULAR

(Vejledning – se bagsiden)

TJENESTEYDELSE, SIDE 1

Klager kan kun behandles, hvis De forgæves har rettet henvendelse til køreskolen.

Gebyr 150 kr. Behandling af sagen kan ikke påbegyndes før gebyret er betalt. Girokort vedlægges.

Journal nr.

1	Fornavn	Efternavn	Tlf. arbejde	Tlf. privat
	Gade		Postnr.	By

2	Indklagede køreskole (kørelærer)	Tlf.
	Gade	Postnr. By

3	Hvad har De aftalt med køreskolen?
---	------------------------------------

4	Hvilke oplysninger fik De ved aftalens indgåelse?
---	---

Klageformular
SIDE 2

5. Hvilken dato traf De aftale med køreskolen?

/ 20

6. Hvornår startede uddannelsen?

/ 20

7. Hvilken pris blev opgivet? (evt. prisliste vedlægges i kopi)

kr. incl. moms

8. Hvor meget har De betalt?

kr. incl. moms

9. Har De stadig kvittering, regning el. lign.?

Nej, ikke fået

Nej, bortkommet

Ja, (bedes medsendt, evt. kopi).

10. Er der givet garanti?

Ja, skriftligt, (kopi medsendes).

Ja, mundtligt, (udfyld rubrik 11)

Nej

11. Hvilke mundtlige garantier er der givet?

12. Hvad er De utilfreds med?

13. Hvornår klagede De første gang til køreskolen?

/ 20

/ 20

14. Hvordan klagede De?

De bedes medsende kopi af klagen

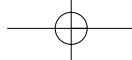
15. Hvilke svar fik De? (skriftlig – kopi vedlægges)

16. Hvilke krav vil De fremsætte?

Penge helt eller delvis tilbage

Erstatning

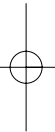
Andet, hvilket?



Klageformular SIDE 3

17. Eventuel begrundelse for Deres krav:

18. Eventuelle yderligere oplysninger af betydning for sagens behandling:



19. Til brug for statistik bedes De udfylde følgende:
Er De (sæt x):

Under 18 år 18-24 år 25-39 år

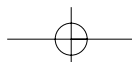
40-65 år Over 65 år

20. Ved min underskrift bekræfter jeg rigtigheden af
overstående oplysninger:

Sted:

Dato:

Underskrift



Klageformular

TJENESTEYDELSE, SIDE 4

UDDRAG AF ANKENÆVNETS VEDTÆGTER

Ankenævnet er oprettet af Forbrugerrådet og Dansk Kørelærer-Union.

§ 1.

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod kørelærere vedrørende modtagelse af teoretisk eller praktisk køreundervisning.

§ 2.

Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 2. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives ved ankenævnet.

§ 3.

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. Voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for et ankenævn, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til nævnet, med mindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

§ 6.

Ankenævnet består af en formand, som skal være dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer for en 2-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

§ 8.

Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

- 1) at forbrugeren uden at få sit krav opfyldt har rettet skriftlig henvendelse til den erhvervsdrivende
- 2) at klagen indbringes på en af ankenævnet udfærdiget formular
- 3) at klagegebyret er indbetalt

§ 10.

Er det utvivlsomt, at sagen falder udenfor nævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet overfor klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

§ 11.

Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysninger herunder, at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe en afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 arbejdsdage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatet anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke fremkommer med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelsen i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Stk. 3. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

§ 14.

Afgørelser skal være skriftlige og skal være ledsaget af en begrundelse. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, formanden bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

Stk. 4. Parterne skal have en kopi af afgørelsen, ligesom de skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces og/eller dækning af sagsomkostningerne gennem eventuel retshjælpsforsikring.

§ 18.

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen,
- 2) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

§ 20.

Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Listen skal offentliggøres på ankenævnets hjemmeside.

Stk. 2. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 3. Såfremt der sker offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen.

Stk. 4. Oplysningerne om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.

§ 23.

For behandling af en kage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr på kr. 150. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis forbrugeren får helt eller delvis medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til nævnsbehandling.

Hvordan klager man til ankenævnet?

Først skal forbrugeren have klaget til køreskolen (se vedtægternes § 8 stk. 2). Hvis man ikke her får ordnet sit problem, kan man ringe til ankenævnet, telefon 63331519, kl. 10-12 mandag-fredag og få vejledning. Kan sagen ikke løses ved den telefoniske henvendelse, skal forbrugeren udfylde en klageformular og indsende denne til nævnet.

Sagens behandling i Ankenævn for Køreundervisning vil i almindelighed tage op ti et halvt år, idet parterne skal have lejlighed til at udtale sig og eventuelt sagkyndig erklæringer indhentes.