



Obligatorisk klagevejledning – kort instruks til klagesagsbehandlere

BAGGRUND:

Når et teleselskab giver en kunde skriftligt svar på en henvendelse om kundens abonnement, og kunden ikke får ret, er vi forpligtet til at give klagevejledning til kunden.

Reglen gælder også, selvom kunden ikke bruger ordet "klage" i sin henvendelse.

Hvornår skal der gives klagevejledning i et skriftligt svar?:

- > Når du ikke giver kunden ret.
- > Når du kun giver kunden delvist ret.
- > Når kunden kræver noget, og du ikke kan imødekomme kravet.
- > Når dit svar kan gøre kunden utilfreds.

AKTION:

Kort og godt skal det sikres, at følgende klagevejledning gives i alle skriftlige svar, som kan gøre kunden utilfreds:

*Hvis du ikke er tilfreds med vores afgørelse, kan du klage til: Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3th, 1609 København V, telefon: 33 18 69 00, www.teleanke.dk.
[Din regning [nr. XX] er nu sat i bero i fire uger fra dags dato.]*

Teksten i kantet parentes skal kun med i klagevejledningen, hvis klagen vedrører en regning.

NB: I skriftlige svar er vejledning om at klage til teleselskabets egen klageafdeling ikke tilstrækkeligt.

For yderligere info: Se artikel på Teleindustriens hjemmeside:
<http://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/klagevejledning/>