

Klageproceduren

Håndtering af klager sker med det samme, og vi gør vores bedste for at give dig et hurtigt svar på din henvendelse. Det første skridt for os er at identificere problemet og finde en holdbar løsning. Hvis vi ikke kan løse problemet med det samme, sker der følgende:

- Inden for 3 arbejdsdage, efter at vi har modtaget din henvendelse, får du en skriftlig bekræftelse med oplysning om hvem hos os, der behandler sagen.
- Vort mål er at afslutte behandlingen af din klage inden for 14 dage og løbende holde dig underrettet om sagens forløb. At henvende sig til os med en klage koster ingenting. Hvis du ikke får medhold i din klage, vil du altid modtage en skriftlig begrundelse for dette.
- Hvis du som privatperson har spørgsmål til din henvendelse, som ikke er relaterede til forretningsaktiviteter, kan du også kontakte *Konsumenternas Försäkringsbyrå* og/eller *Konsumentverket/Hallå Konsument* for rådgivning. En del kommuner tilbyder også konsumentrådgivning. For mere information se din kommunes hjemmeside.
- Om du stadig ikke er tilfreds, efter at vi har besvaret din henvendelse, kan du som konsument få en tvist prøvet hos *Allmänna Reklamationsnämnden*. Du kan også altid henvende dig til en generel domstol. Kontakt din lokale domstol for mere information.

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215
104 51 Stockholm (Karlavägen 108)
Sverige
Hjemmeside: <https://www.konsumenternas.se/>
Tlf: 0046 200225800

Konsumentverket/KO (Hallå Konsument)

Box 48
651 02 Karlstad
Sverige
Hjemmeside: <https://www.hallakonsument.se/>
Tlf: 0046 771725725

Allmänna Reklamationsnämnden

Box 174
101 23 Stockholm
Sverige
Hjemmeside: <https://www.arn.se/>
Tlf: 0046 850886000