

## Klagevejledning

Hvis du har klaget til dit vandværk, og du ikke er tilfreds med svaret/afgørelsen, som værket har truffet, skal du sikre dig, at du som minimum har fjernvarmeselskabets afgørelse på skrift, fx i en e-mail eller i et brev.

Vandværkets afgørelse om ikke at give dig medhold - eller kun give dig delvis medhold - kan indbringes som en civilretlig tvist ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: 4171 5000

Klageadgangen er fastsat i forbrugerklagelovens kapital 5 om mediation. Indgiver du en klage, er omkostningen i første omgang fastsat til 100 kr. Er der ikke fundet en mindelig løsning ved mediation, kan der klages til Forbrugerklagenævnet. Dette koster 400 kr. Beløbet tilbagebetales, hvis du som klager får medhold. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fastsætte beløbsmæssige over- og undergrænser m.v. for størrelsen på det omtvistede beløb, som betingelse for indbringelse af klager.

Læs mere på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

EU-Kommissionens online-klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her:

<http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vandværkets e-mailadresse.