

## Klagevejledning

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

### Klager over forbrugsrelaterede forhold

Fjernvarmeselskabets afgørelse om ikke at give dig medhold - eller kun vil give dig delvis medhold – kan indbringes som en civilretlig tvist ved Ankenævnet på Energiområdet.

Ankenævnet på Energiområdet  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf.: 4171 5000

post@energianke.dk

Du kan læse mere om klagesager på ankenævnets hjemmeside: [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk)

På hjemmesiden [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) kan du indgive en klage online via dette link:

<https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx> (Vælg: "energi" og følg instruktionen).

Det koster et klagegebyr at få en sag behandlet. Hvis forbrugeren får medhold i klagen, får forbrugeren gebyret tilbagebetalt. Der er ingen klagefrist, men du bør dog ikke vente for længe med at sende klagen til Energiankenævnet.

Vær opmærksom på at Forsyningstilsynet og Energiankenævnet også er klageinstanser for mere generelle spørgsmål på fjernvarmeområdet. Du finder oplysningerne om klagemulighederne på:

[www.forsyningstilsynet.dk](http://www.forsyningstilsynet.dk) og [www.ekn.dk](http://www.ekn.dk).

Har du bopæl i et andet EU-land:

EU-kommissionens online klageportal kan 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 fjernvarmeselskabets mailadresse.

## **Klager over behandling af persondata**

Fjernvarmeselskabet behandler kunders, leverandørers og ansattes m.v. personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

Fjernvarmeselskabets privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside [www.rfv.dk](http://www.rfv.dk), og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m. på [rfv@rfv.dk](mailto:rfv@rfv.dk).

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).