

## Klageskema

Bedes udfyldt med blokbogstaver - eller elektronisk på [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

- Side 1-4 skal altid udfyldes
- Side 5 skal kun udfyldes, hvis klagen drejer sig om erhverv
- Side 6-7 skal kun udfyldes, hvis klager giver fuldmagt til en anden

### OPLYSNINGER OM KLAGER

Fornavn

Efternavn

Adresse

Postnr

By

Telefon

E-mail

### KOMMUNIKATION

Hvordan ønsker du at modtage information fra os?

- e-Boks  
 Pr. brevpost

Hvis du valgte e-boks, skal du nedenfor angive om du er:

- Klager  
 Fuldmagtshaver (*mere info om fuldmagt sidst i skemaet*)

Jeg giver samtykke til, at Teleankenævnet må sende dokumenter til min E-boks på nedenstående CPR-nummer:

Personnummer

## TELESELSKABET

Navnet på teleselskabet, der klages over

## HVAD VIL DU KLAGER OVER

Vælg én eller flere kategorier

- Mobil
- Fastnet
- Internet
- Mobilt bredbånd
- Fibernet/IP-telefoni
- TV-forbindelse
- Andet

*Hvis 'Andet' er valgt, udfyld venligst:*

Angiv hvad:

## MIT KRAV

Beskriv din klage

*Du kan eventuelt vedlægge din beskrivelse på et andet stykke papir.*

Beskriv dit krav

*Du kan eventuelt vedlægge beskrivelse af dit krav på et andet stykke papir.*

## SKRIFTLIG KLAGE OG FRISTER

Har du indsendt en skriftlig klage til teleselskabet?

- Ja
- Nej *(du skal klage skriftligt til teleselskabet før du kan klage til os)*

*Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst dato nedenfor:*

Hvornår blev klagen sendt?

Har du modtaget et skriftligt svar?

- Ja
- Nej, og der er gået mere en 3 måneder siden jeg sendte klagen
- Nej *(du skal vente på svaret fra teleselskabet. Du kan læse mere på [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk))*

*Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst dato nedenfor:*

Hvornår modtog du svaret?

# SAMTYKKE

## Samtykke til behandling af personoplysninger

I forbindelse med din klage til Teleankenævnet, vil nævnet behandle personoplysninger om dig.

Derfor giver du ved at sætte «flueben» i klageskemaet samtykke til, at nævnet kan behandle relevante oplysninger om dig til brug for klagesagsbehandlingen.

Du skal derfor være opmærksom på følgende forhold: Oplysningerne i din klagesag registreres af Teleankenævnets sekretariat, Axeltorv 6, 1609 København V (dataansvarlig).

Oplysningerne i din klagesag registreres til brug for klagesagsbehandlingen i nævnet. De oplysninger der behandles, er de i forbindelse med klagens indsendte oplysninger samt oplysninger indhentet fra den indklagede teleudbyder.

### Teleankenævnet behandler følgende kategorier af personoplysninger om dig:

- Almindelige personoplysninger: Kontaktoplysninger, oplysninger om økonomiske forhold, samt relevante oplysninger om forbrug, regninger, opkalds- og forbrugsspecifikationer, betalinger og kontonummer.
- Følsomme personoplysninger: Teleankenævnet behandler følsomme personoplysninger om dig i det omfang du selv sender disse oplysninger til nævnet. Følsomme oplysninger vil indgå i behandlingen i det omfang, de er relevante for klagen. I modsat fald vil disse oplysninger blive sendt retur til dig.

Såfremt du ønsker at sende personoplysninger om tredjepart til brug for vurdering af din klagesag, bedes du sende disse oplysninger i anonymiseret form til Teleankenævnet. I modsat fald vil disse oplysninger blive sendt retur til dig og vil ikke indgå i behandling af klagen.

### Dine rettigheder:

Når vi behandler personoplysninger om dig, har vi pligt til at oplyse dig om dine rettigheder. Du har bl.a ret til:

- indsigt i Teleankenævnets behandling af personoplysninger om dig
- berigtigelse af urigtige personoplysninger om dig
- begrænsning af behandling af personoplysninger om dig (for eksempel hvis der er uklarheder om rigtigheden af oplysningerne)
- at gøre indsigelse, samt at få slettet dine personoplysninger hos Teleankenævnet

Såfremt du ønsker at benytte dig af ovennævnte muligheder, kan du kontakte Teleankenævnet på [teleanke@teleanke.dk](mailto:teleanke@teleanke.dk). Du kan læse mere om behandling af dine personoplysninger i Teleankenævnet og dine rettigheder på hjemmesiden [www.teleanke.dk/om-ta/persondatapolitik](http://www.teleanke.dk/om-ta/persondatapolitik). Du kan også kontakte Datatilsynet for yderligere vejledning eller eventuel klage, hvis du er utilfreds med den måde, Teleankenævnet behandler dine personoplysninger på. Se nærmere på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

Dette samtykke kan til enhver tid trækkes tilbage. Henvendelse herom skal ske til Teleankenævnet. Du skal være opmærksom på, at din klage betragtes som trukket tilbage, såfremt du tilbagekalder samtykket. Efter endt behandling af klagesagen i Teleankenævnet vil dine oplysninger blive slettet.

Jeg giver hermed samtykke til, at Teleankenævnet kan behandle mine personoplysninger. Jeg er samtidig enig i, at jeg er informeret om, hvordan oplysningerne registreres og behandles, herunder at samtykket til enhver tid kan trækkes tilbage.

## Underskrift:

*Hvis sagen føres af en anden end klager, skal der udfyldes en fuldmagt og oplysninger om fuldmagtshaver (side 6 og 7)*

## KLAGEGEBYR

Det koster 175 kr. at få behandlet en klage i Teleankenævnet. Når vi har modtaget dit klageskema, vil du blive informeret om, hvordan du kan indbetale klagegebyret. Hvis du skal have dit klagegebyr retur fra Teleankenævnet ved sagens afslutning, kan pengene overføres direkte til din konto, hvis du oplyser os om dit registrerings- og kontonummer.

### Kontooplysninger

Registreringsnummer:

Kontonummer:

## Denne side udfyldes kun, hvis klager er erhvervsdrivende

### ERHVERVSMÆSSIG ANVENDELSE

Er der tale om erhverv?

- Ja  
 Nej

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

---

Vær opmærksom på, at vi kun i begrænset omfang behandler klager fra erhvervsdrivende. Hvis du er erhvervsdrivende, må du derfor være forberedt på, at din klage kan blive afvist. Du kan læse mere om erhvervsklager på vores hjemmeside: [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

---

### Oplysninger om virksomhed

Antal ansatte i virksomheden

Virksomhedens CVR-nummer

Hvilken type erhverv er der tale om?

Virksomhedstype

- A/S  
 ApS  
 I/S  
 Enkeltmandsvirksomhed  
 Andet

Hvis 'Andet' er valgt, udfyld venligst:

Hvilken type

Er abonnementet tegnet som erhvervsabonnement?

- Ja  Nej

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Har abonnementet udelukkende været anvendt erhvervs-mæssigt?

- Ja  Nej

Hvis 'Nej' er valgt, udfyld venligst:

Angiv det skønnede private forbrug i procenter:

**Denne side udfyldes kun, hvis en anden end klager fører sagen**

## FULDMAGT

Jeg udfylder skemaet på vegne af en anden

## OPLYSNINGER OM FULDMAGTSHAVER

Fornavn

Efternavn

Adresse

Postnr

By

Telefon

E-mail

**Fuldmagten på næste side skal udfyldes, underskrives og vedlægges skemaet**



## Fuldmagt

Undertegnede

-----

(klagerens navn)

Giver hermed fuldmagt til

-----

(navn)

-----

(adresse)

-----

(postnr. og by)

-----

(tlf.nr. dag)

til på mine vegne at føre min klagesag i Teleankenævnet.

---

Dato: Underskrift:

## BILAG

Du skal vedlægge den korrespondance du har haft med teleselskabet. Hvis din klage ikke er tilstrækkeligt dokumenteret, kan den blive afvist.

Slet helst oplysninger som ikke har betydning for klagen.

Da klagen indeholder persondata, opfordrer vi til, at du ikke sender den pr. e-mail, men benytter brevpost.

Vi skal bruge:

- Den klage du har indsendt til teleselskabet
- Svaret fra teleselskabet
- Andre bilag: f.eks. abonnementsvilkår, kvitteringer, ordrebekræftelser eller yderligere korrespondance som er relevant for sagen