

## 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.

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](mailto: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/CheckComplaintStarAt.aspx>

(Vælg: "energi" og følg instruktionen).

Det koster et klagegebyr på 160 kr. 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 Energitilsynet og Energiankenævnet også er klageinstanser for mere generelle spørgsmål på fjernvarmeområdet: Du finder oplysningerne om klagemulighederne på [www.energitilsynet.dk](http://www.energitilsynet.dk) og [www.enk.dk](http://www.enk.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/ord>. Ved indgivelse af en klage skal du angive fjernvarmeselskabets emailadresse.