

# KLAGEVEJLEDNING

## Hvis du ikke er tilfreds, har du naturligvis mulighed for at klage

Hos Gram Fjernvarme bestræber vi os altid på at yde vores kunder den bedst mulige service, men selv den bedste service kan fejle eller nogle gange ikke opleves som tilfredsstillende.

Som selskab ejet af vores kunder forsøger vi løbende at forbedre vores service og den måde vi møder vore kunder på. Vi søger derfor gerne den konstruktive dialog, når tingene ikke opleves tilfredsstillende for en kunde.

Har vores service ikke levet op til dine forventninger, bedes du kontakte os, så vi kan få en god dialog om, hvad der eventuelt kan gøres bedre. Du kan kontakte os pr. mail eller telefonisk og finder kontaktoplysningerne nederst på siden.

Selv med de bedste intentioner om, at yde den bedste service, kan vi desværre ikke altid stille alle tilfredse, da vi kan være begrænset af vores bestemmelser, som hviler på Varmeforsyningsloven eller anvisninger fra vores brancheorganisation Dansk Fjernvarme.

Kan vi via en dialog ikke stille en kunde tilfreds er der jf. vores almindelige leveringsbestemmelser mulighed for at klage til myndighederne.

På næste side finder du oplysninger om hvordan du indbringer din klage for de rette myndigheder.

## Klagevejledning – Gram Fjernvarme:

1. Kontakt Gram Fjernvarme på skrift, dvs. pr. e-mail eller brev og oplys hvad du vil klage over og baggrunden for din klage.
2. Hvis du har klaget til Gram Fjernvarme, og du ikke er tilfreds med svaret eller afgørelsen, som Gram Fjernvarme giver eller træffer, skal du sikre dig, at du som minimum har fjernvarmeselskabets afgørelse på skrift, f.eks. i en e-mail eller i et brev. Den skriftlige afgørelse skal du bruge i det videre klageforløb
3. 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.
4. Indgivelse af klage har ikke opsættende virkning ift. betaling, hvorfor du skal overholde betalingsbetingelserne frem til der er faldet en afgørelse i din klagesag.

### Ankenævnet på Energiområdet

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: 41 71 53 01  
post@energianke.dk

Du kan læse mere om klagesager på ankenævnets hjemmeside: <https://www.energianke.dk/>

På hjemmesiden [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) kan du indgive en klage online via dette link:  
<https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/saadan-starter-du-en-klagesag/>  
(Vælg: "energi" og følg instruktionen).

Der opkræves et klagegebyr for 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 Ankenævnet på Energiområdet. Vær opmærksom på at Energitilsynet 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.energianke.dk](http://www.energianke.dk)

Klager over generelle forhold efter varmforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, f.eks. klager over priser og takster, vilkår mv. kan indbringes overfor:

### Forsyningstilsynet

Torvegade 10  
3300 Frederiksværk  
Tlf.: 4171 5400  
<https://forsyningstilsynet.dk/>  
post@forsyningstilsynet.dk

Afgørelser truffet af Energitilsynet kan indbringes for:

### Energiklagenævnet

Toldboden 2  
8800 Viborg  
Tlf.: 7240 5600  
<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/energiklagenævnet/nh@naevneneshus.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://www.ec.europa.eu/odr>

Ved indgivelse af en klage skal du angive fjernvarmeselskabets e-mailadresse, som er: [post@gram-fjernvarme.dk](mailto:post@gram-fjernvarme.dk)