

KLAGESKEMA

Dato:	
Navn og adresse på samtlige klagere: Tlf. nr. i dagtimerne: Mobil tlf.nr.: E-mail adresse:	
Ejendomsmæglerens navn og adresse: Tlf.nr.: E-mail adresse:	
Klagen angår?	<input type="checkbox"/> Ejendomsmæglerens arbejde <input type="checkbox"/> Udlejning <input type="checkbox"/> Andet: _____ _____ Nærmere beskrivelse af klagen henvises til side 3

<p>Opgørelse af dit krav mod ejendoms-mægleren?</p>	<p>Dit krav: _____ kr.</p> <p>Dokumentation for dit krav bedes fremsendt</p>
<p>En forudsætning for, at en klagesag kan behandles er, at der er rettet forgæves henvendelse til ejendoms-mægleren om klagepunkterne</p>	<p>Datoen for reklamationen _____</p> <p><input type="checkbox"/> Mundtligt</p> <p><input type="checkbox"/> Skriftligt</p> <p>Kopi af eventuel skriftlig reklamation bedes fremsendt</p>
<p>Har ejendoms-mægleren sendt faktura/afregning?</p> <p>Er ejendoms-mæglerens eventuelle tilgodehavende ifølge faktura betalt?</p>	<p><input type="checkbox"/> Nej</p> <p><input type="checkbox"/> Ja Hvilken dato? _____</p> <p>Kopi af faktura/afregning bedes fremsendt</p> <p><input type="checkbox"/> Nej</p> <p><input type="checkbox"/> Ja Med hvilket beløb? _____</p> <p>Hvilken dato? _____</p> <p>Dokumentation for betaling bedes fremsendt</p>
<p>Er ejendoms-mæglerens tilgodehavende taget til inkasso?</p>	<p><input type="checkbox"/> Nej</p> <p><input type="checkbox"/> Ja Kopi af inkassobrevet bedes fremsendt</p>

Klagenævnet for Ejendomsformidling

Er der anlagt retssag vedrørende ejendomsmæglerens tilgodehavende?	<input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja	Nævnet kan ikke behandle sagen, hvis der er anlagt retssag. Retssagen skal derfor hæves og sagen oversendes til nævnets behandling.
Er klagen over ejendomsmægleren tillige indbragt for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere?	<input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja	
<p>Du skal være opmærksom på, at når du indgiver en klage, vil nævnets sekretariat, nævnets medlemmer og det mæglerfirma, som du klager over, modtage de oplysninger, du giver til sagen. Du kan læse mere om nævnets behandling af dine persondata i bilag 1 til klageskemaet.</p>		
<p>En kort opremsning af hvert klagepunkt:</p> 		
<p>EVENTUEL UDDYBENDE REDEGØRELSE BEDES VEDLAGT KLAGESKEMAET</p>		

Bilag 1**Persondata- og cookiepolitik for Klagenævnet for Ejendomsformidling**

I Klagenævnet for Ejendomsformidling
Cvr-nr. 12838115
Gammel Kongevej 60, 1850 Frederiksberg C.
70 25 36 66
info@ejendomsmaeglernaevnet.dk
www.ejendomsmaeglernaevnet.dk

har vi fastsat denne persondatapolitik, for at kunne fortælle dig, hvordan vi indsamler, behandler og opbevarer dine personoplysninger, når du er i kontakt med os. Det være sig, når du indgiver en klage, der er indgivet en klage mod dig, når du benytter vores hjemmeside eller på anden måde kontakter os.

Ligesom alle andre i EU er vi omfattet af Databeskyttelsesforordningen af 27. april 2016 (GDPR), som sammen med den danske databeskyttelseslov indeholder retningslinjerne for vores persondatabehandling.

Vi respekterer dit privatliv og dine rettigheder til at beskytte dine personoplysninger. Derfor vil vi sikre lovlige, rimelige og gennemsigtige behandlinger af dine personoplysninger, uanset hvorfra eller hvorfor, vi har modtaget dine oplysninger.

Vi ændrer løbende denne persondatapolitik og forbeholder os ret til dette, fordi vi løbende vil sikre, at vi opfylder kravene til korrekt behandling af dine personoplysninger.

Dine oplysninger

Når du indgiver en klagesag til os, eller der indgives en klagesag mod dig, indsamler og behandler vi de almindelige personoplysninger om dig, dvs. navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse, samt oplysninger om klagen, herunder f.eks. handelsdokumenter og korrespondance om handlen.

Vi indsamler dine personoplysninger fra dig. Herudover kan vi modtage oplysninger om dig fra modparten i klagesagen.

Hvis vi undtagelsesvist har behov for at indsamle **personfølsomme oplysninger**, sker dette ikke uden dit samtykke.

Vi behandler dine personoplysninger for at kunne levere de ydelser, som du vælger at aftage hos os.

Når du benytter vores hjemmeside, indsamler og behandler vi dine personoplysninger for at forfølge de legitime interesser, at identificere dig som bruger og vise dig de informationer, som med størst sandsynlighed er relevante for dig, at kunne levere de services, du har efterspurgt, og for at optimere vores services og indhold.

Vi indsamler og behandler de almindelige personoplysninger, der er nødvendige i vores relation til dig, herunder et unikt ID og tekniske oplysninger om din computer, tablet eller mobiltelefon, dit IP-nummer, geografisk placering, samt hvilke sider du klikker på (dine interesser). Desuden placerer vi **cookies** på din enhed. Du kan læse mere om vores brug af cookies nedenfor.

Når du kontakter os direkte i andre situationer, behandles dine personoplysninger i vores telefon- og/eller it-systemer.

Vi videregiver dine personoplysninger

Vi videregiver kun dine personoplysninger, når det er formålstjenstligt for at levere den ydelse, du aftager fra os eller for at opfylde lovgivningskrav.

Vi videregiver dine personoplysninger til

- Nævnets sekretariat
- Nævnets medlemmer
- Modparten i din klagesag eller dennes repræsentant
- Eksterne leverandører af vores it-systemer, herunder aktuelt Lector, RedWeb og IT Relation
- Vores rådgivere, herunder revisor og advokat

Herudover kan vi videregive dine personoplysninger til offentlige myndigheder, hvis det kræves af lovgivningen.

På vores hjemmeside offentliggøres nævnets kendelser med mæglerens/mæglerfirmaets navn og adresse.

Vi sletter dine personoplysninger, når de ikke længere er nødvendige til det formål, de blev indsamlet, og vi ikke længere har en saglig begrundelse for fortsat opbevaring.

Din sikkerhed

Vi sikrer dine personoplysninger ved både fysiske, tekniske og organisatoriske foranstaltninger.

- Vi har retningslinjer for fysisk opbevaring og bortskaffelse af fysiske dokumenter ved makulering
- Vi har et sikkert IT-miljø bag firewall, antivirus og løbende opdatering af hard- og software
- Vi har uddannet vores medarbejdere i databeskyttelse og procedurer for IT-sikkerhed og persondatabasebehandling

På den måde beskytter vi dine oplysninger mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring eller uautoriseret videregivelse eller adgang.

Dine rettigheder

Du har efter databeskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om dig.

- *Ret til at se oplysninger (indsigtsret)*

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger.

- *Ret til berigtigelse (rettelse)*

Du har ret til at få urigtige oplysninger om dig selv rettet.

- *Ret til sletning*

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

- *Ret til begrænsning af behandling*

Du har visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares,

eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

– *Ret til indsigelse*

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores eller lovlige behandling af dine personoplysninger.

– *Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)*

Du har i visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.

Hvis vi baserer vores behandling af dine personoplysninger på samtykke, har du desuden ret til at trække dit samtykke tilbage.

Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder, skal du kontakte os enten på e-mail info@ejendomsmaeglernaevnet.dk eller telefon 70 25 36 66.

Dine klagemuligheder

Du kan klage til os, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på, ved at kontakte os på info@ejendomsmaeglernaevnet.dk eller telefon 70 25 36 66.

Du har også ret til at indgive en klage til Datatilsynet. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

Om cookies

Når du besøger vores website, indsamles der oplysninger om dig, som bruges til at tilpasse og forbedre vores indhold. Hvis du ikke ønsker, at der indsamles oplysninger, bør du slette dine cookies og undlade videre brug af websitet. Se vejledning: <http://minecookies.org/cookiehandtering>. Ovenfor har vi uddybet, hvilke informationer der indsamles, deres formål og hvilke tredjeparter, der har adgang til dem.

Websitet anvender "cookies", der er en tekstfil, som gemmes på din computer, mobil el. tilsvarende med det formål at genkende den, huske indstillinger, udføre statistik og målrette indhold. Det er muligt at slette eller blokere for cookies. Se vejledning: <http://minecookies.org/cookiehandtering>.

Hvis du sletter eller blokerer cookies, kan du risikere, at websitet ikke fungerer optimalt, samt at der er indhold, du ikke kan få adgang til. Websitet indeholder cookies fra tredjeparter, der i varierende omfang kan omfatte: Google Analytics.

Websitet ejes og publiceres af:

Klagenævnet for Ejendomsformidling
C/O Dansk Ejendomsrådgiverforening
Gammel Kongevej 60
1850 Frederiksberg C
Tlf: 70 25 09 99
CVR: 1283 8115
E-mail: de@de.dk