
Persondatapolitik

ForbrugerKrav ApS – gældende for alle vores tjenester – version 1.0 af 5. august 2026

1. Dataansvarlig

ForbrugerKrav ApS, CVR 4562-8396, Mejlgade 95, 3. sal, 8000 Aarhus C, e-mail kontakt@forbrugerkrav.dk, er dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger som beskrevet i denne politik.

2. Hvad politikken dækker

Politikken gælder for alle ForbrugerKravs forretningsområder: ForbrugerKrav El, ForbrugerKrav Gas, ForbrugerKrav Tele (telefoni, internet og tv), ForbrugerKrav Flyforsinkelse, ForbrugerKrav Parkering og ForbrugerKrav Leje samt for vores hjemmeside, markedsføring og kundeservice. Den beskriver, hvilke oplysninger vi behandler, hvorfor, hvor længe, hvem vi deler dem med, og hvilke rettigheder du har.

3. Når du opretter en sag hos os

Når du tilmelder en sag, behandler vi de oplysninger, du afgiver: navn, adresse, e-mail og telefonnummer, oplysninger om dit kunde-, leje- eller rejseforhold (fx kundennummer, aftagenummer, telefonnummer eller installationsadresse, registreringsnummer på dit køretøj, flynummer og reservationsnummer eller lejemålets adresse), dit kontonummer til udbetaling samt indholdet af de dokumenter, du sender os. Ved digital underskrift behandler vi også signeringsbeviset fra MitID.

Formålet er at oprette og administrere din sag og opfylde vores aftale med dig. Retsgrundlaget er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (aftale). Vi behandler som udgangspunkt ikke dit CPR-nummer; er det undtagelsesvis nødvendigt for entydig identifikation over for en modpart eller myndighed, sker det efter databeskyttelseslovens § 11.

4. Når vi inddriver overdragne krav (El, Gas, Tele, Flyforsinkelse og Parkering)

På disse områder køber vi dine pengekrav ved overdragelse og inddriver dem i eget navn. Efter overdragelsen behandler vi dine oplysninger, både for at opfylde aftalen med dig (herunder at udbetale købesummen) og for at forfølge vores egne krav mod din modpart. Retsgrundlaget er artikel 6, stk. 1, litra b, og vores legitime interesse i at fastlægge, dokumentere og inddrive de overdragne krav, jf. artikel 6, stk. 1, litra f.

Med den fuldmagt, du giver os, indhenter vi dokumentation direkte hos din modpart og dennes databehandlere – fx aftalegrundlag og vilkårsversioner, varslingsmeddelelser, fakturaer og betalingsoversigter, forbrugs- og målerdata, booking- og rejseoplysninger, fotodokumentation i parkeringssager samt telefonoptagelser, logs og korrespondance. Vi indsamler altså også oplysninger om dig fra andre end dig selv; det sker alene til brug for sagen.

5. Når vi yder juridisk rådgivning (Leje og Parkering (Ved ikke betalte afgifter))

I lejesager yder vi juridisk rådgivning og repræsentation efter lov om juridisk rådgivning. Vi behandler her også oplysninger om dit lejeforhold, din udlejer og sagens dokumenter (lejekontrakt, ind- og fraflytningsrapporter, forbrugsregnskaber, varslinger og korrespondance). Vores medarbejdere har tavshedspligt, og vi kontakter ikke din udlejer, før du udtrykkeligt har givet samtykke og fuldmagt til det. Står der flere lejere på kontrakten, behandler vi kun oplysninger om medlejere i nødvendigt omfang og på grundlag af deres eget samtykke og fuldmagt. Retsgrundlaget er artikel 6, stk. 1, litra b, og – for medlejere – litra a og f.

6. Udbetaling og bogføring

Vi behandler dine konto- og betalingsoplysninger for at udbetale købesummen eller afregne honorar og for at opfylde bogføringslovens krav. Retsgrundlaget er artikel 6, stk. 1, litra b og c.

7. Markedsføring

Vi sender dig kun markedsføring, hvis du har givet aktivt samtykke til det – fx nyheder pr. e-mail og sms om krav, du kan tilmelde inden for vores øvrige områder, vores Total-tjek pr. e-mail og sms eller dit personlige el-pristjek pr. e-mail. Retsgrundlaget er dit samtykke, jf. artikel 6, stk. 1, litra a. Hvert samtykke er frivilligt, påvirker ikke din sag eller udbetaling og kan altid trækkes tilbage – via afmeldingslinket i hver e-mail, ved at svare AFMELD på en sms eller ved at skrive til kontakt@forbrugerkrav.dk.

Vælger du el-pristjekket til, beregner vi det ud fra de aftale- og forbrugsdata, du selv afgiver, eller som vi med din fuldmagt henter hos dit elselskab eller netselskab. Oplysningerne bruges kun til pristjekket og videregives ikke til samarbejdspartnere uden et nyt, aktivt samtykke fra dig.

8. Videregivelse til samarbejdspartnere

Vi videregiver kun dine oplysninger til en samarbejdspartner (fx et elselskab), hvis du forinden har givet et særskilt, aktivt samtykke til videregivelse til den navngivne partner. Inden du samtykker, oplyser vi, hvilke oplysninger der videregives, og at ForbrugerKrav modtager betaling for henvisningen. Retsgrundlaget er artikel 6, stk. 1, litra a.

9. Hjemmeside, cookies og annoncering

På forbrugerkrav.dk anvender vi cookies og lignende teknologier til statistik og markedsføring, herunder pixels fra annoncepartnere som Meta og Google. Ikke-nødvendige cookies sættes kun med dit samtykke via cookiebanneret, hvor du også kan trække samtykket tilbage. For indsamlingen af data via Meta-pixlen er ForbrugerKrav og Meta fælles dataansvarlige for indsamlingen og videregivelsen; Metas behandling herefter sker på Metas eget ansvar. Se nærmere i vores cookiepolitik på hjemmesiden.

10. Kundeservice og kommunikation

Når du skriver eller ringer til os, behandler vi din henvendelse og vores svar for at kunne hjælpe dig og dokumentere kommunikationen. Retsgrundlaget er artikel 6, stk. 1, litra b og f.

11. Klager, tvister og retssager

Behandler vi din sag ved navn, tilsynsmyndigheder eller domstole – eller opstår der en tvist om vores egen ydelse – behandler vi de oplysninger, der er nødvendige for at fastlægge, gøre gældende eller forsvare retskrav, jf. artikel 6, stk. 1, litra f, og artikel 9, stk. 2, litra f, hvis følsomme oplysninger undtagelsesvis indgår.

12. Oplysninger om andre end vores kunder

Som led i sagsbehandlingen kan vi behandle oplysninger om andre end vores kunde: medlejere (med deres eget samtykke og fuldmagt), medrejsende på flyrejser (de tiltræder selv aftalen; for børn under 18 år indgås aftalen af forældremyndighedsindehaveren), udlejere og deres administratorer samt kontaktpersoner hos modparter, myndigheder og samarbejdspartnere. Grundlaget er vores legitime interesse i at behandle sagen, jf. artikel 6, stk. 1, litra f, eller den pågældendes eget samtykke. Er du en sådan person, gælder denne politik også for dig.

13. Hvem vi deler oplysninger med

Vi deler kun dine oplysninger, når det er nødvendigt: med modparten i din sag (fx dit el-, gas-, tele-, fly- eller parkeringsselskab, kommunen eller din udlejer), med domstole, klagenævn og offentlige myndigheder (fx Datatilsynet, Forsyningstilsynet, Parkeringsklagenævnet, huslejenævn og Nævnenes Hus), med vores pengeinstitut ved udbetaling, med revisor og professionelle rådgivere samt – kun med dit særskilte samtykke – med navngivne samarbejdspartnere. Derudover anvender vi databehandlere, der alene behandler oplysninger efter vores instruks og på grundlag af en databehandlaftale: it- og hostingleverandører, CRM- og kundeservicesystem, leverandør af digital signering, udsendelsesplatform for e-mail og sms samt bogførings- og lønsystem.

14. Overførsel til lande uden for EU/EØS

Vi opbevarer som udgangspunkt dine oplysninger inden for EU/EØS. Enkelte leverandører (fx Google og Meta) kan overføre oplysninger til USA; det sker i så fald på grundlag af EU-Kommissionens tilstrækkelighedsafgørelse for EU-U.S. Data Privacy Framework eller EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser. Du kan få en kopi af garantierne ved at kontakte os.

15. Hvor længe vi opbevarer dine oplysninger

- Sagsakter: som udgangspunkt 3 år efter sagens endelige afslutning; ved tvist dog indtil tvisten er endeligt afgjort.
- Bogføringsmateriale, herunder udbetalinger: 5 år fra udgangen af det regnskabsår, materialet vedrører.
- Sager, vi afviser eller ikke påtager os: 12 måneder efter afvisningen.
- Markedsføringssamtykker: indtil du trækker samtykket tilbage; dokumentation for samtykke og udsendelser opbevares i 2 år efter seneste anvendelse.
- Jobansøgninger: 6 måneder efter afslag, medmindre du samtykker til længere opbevaring.

16. Dine rettigheder

Du har ret til indsigt i de oplysninger, vi behandler om dig, og ret til berigtigelse, sletning, begrænsning af behandling og dataportabilitet. Du har ret til at gøre indsigelse mod behandling, der sker på grundlag af vores legitime interesse – og gør du indsigelse mod direkte markedsføring, stopper vi altid. Samtykker

kan til enhver tid trækkes tilbage med virkning for fremtiden. Skriv til kontakt@forbrugerkrav.dk; vi svarer senest en måned efter din henvendelse.

17. Sikkerhed

Vi beskytter dine oplysninger med tekniske og organisatoriske foranstaltninger, herunder adgangsstyring og rollebaserede rettigheder, tofaktorgodkendelse, kryptering af data under overførsel, databehandleraftaler med alle leverandører, logning samt faste sletterutiner.

18. Klage til Datatilsynet

Er du utilfreds med vores behandling af dine oplysninger, hører vi gerne fra dig først. Du kan også klage til Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, www.datatilsynet.dk.

19. Ændringer

Vi opdaterer politikken ved behov. Den gældende version findes altid på forbrugerkrav.dk/persondatapolitik. Væsentlige ændringer varsles på hjemmesiden eller pr. e-mail.