



HÅNDVÆRKETS
ANKENÆVN

HÅNDVÆRKETS ANKENÆVN

Islands Brygge 26
2300 København S

Telefon: 7020 2537 (kl. 13-15)
E-mail: info@hvanke.dk
Web: hvanke.dk
Bank: 6506-305 046 5879
CVR: 29 02 66 02

Vigtigt

Læs dette inden du udfylder klageskemaet

Inden du klager til Håndværkets Ankenævn, skal du forgæves have klaget til virksomheden.

1. Alle punkter i klageskemaet skal udfyldes. Angivelse af klagepunkter i pkt. 3.5 skal anføres kort i punktform – henvisning til bilag accepteres ikke. Bilag kan alene understøtte klagepunkterne. Klagepunkter, der ikke er anført i klageskemaet, indgår ikke i sagen.
2. Bilag skal nummereres i den rækkefølge, som fremgår af punkt 6. En fil, der indeholder et tilbud, skal således navngives "bilag 1", mens filer, der indeholder fakturaer og kreditnotaer navngives "bilag 3".
Korrespondance, der fremlægges som bilagsmateriale, skal vedlægges i kronologisk orden. Bilag skal sendes som vedhæftet pdf-fil og fotos som vedhæftet pdf. Husk at "skære sagen til", så der kun vedlægges korrespondance, der er relevant for klagen.
3. Egne fotos indgår normalt ikke i bedømmelsen af sagen. Derfor skal antallet begrænses. Videooptagelser og lydfiler kan ikke indgå i sagen.
4. Klageskemaet skal underskrives, eventuelt blot ved at du skriver dit navn på underskriftssiden, og erklæring om persondata skal accepteres.
Klagegebyret skal indbetales, når du får besked om det.
5. Klageskemaet med bilag sendes pr. mail til info@hvanke.dk



HÅNDVÆRKETS
ANKENÆVN

KLAGESKEMA

Håndværkets Ankenævn
Islands Brygge 26
2300 København S

Telefon: 7020 2537 (kl. 13-15)
E-mail: info@hvanke.dk
Web: hvanke.dk
CVR: 29 02 66 02

I. Kontakt

I.1. Forbrugers kontaktoplysninger (klager)		
Navn:		
Adresse:		
Postnummer:	By:	
E-mail:		
Bank reg. nr.:	Kontonr.:	
Telefon:		

I.2. Virksomhedens kontaktoplysninger (indklagede)		
Navn:		
Adresse:		
Postnummer:	By:	
E-mail:		
Cvr-nr.:		
Telefon:		

2. Aftalegrundlag

2.1. Arbejdet er aftalt på grundlag af		Sæt kryds			
Mundtligt tilbud på		inkl. moms	<input type="checkbox"/>	ekskl. moms	<input type="checkbox"/>
Skriftligt tilbud på		inkl. moms	<input type="checkbox"/>	ekskl. moms	<input type="checkbox"/>
Mundtligt overslag på		inkl. moms	<input type="checkbox"/>	ekskl. moms	<input type="checkbox"/>
Skriftligt overslag på		inkl. moms	<input type="checkbox"/>	ekskl. moms	<input type="checkbox"/>
Regningsarbejde (sæt kryds)					

2.2. Arbejdsadressen	
Adressen, hvor arbejdet kan besigtiges:	
Hvilken ejendom er der tale om?	Parcelhus (ejer)

2.3. Arbejdsperiode

Datoen for arbejdets start:		Datoen for arbejdets afslutning:	
Hvis arbejdet endnu ikke er afsluttet, skriv hvorfor:			

3. Klageforløbet

3.1. Klagen til virksomheden (hvis skriftlig, skal klagen vedlægges)

Hvornår har du klaget til virksomheden?	Dato:		Har ikke klaget:	
Hvordan har du klaget til virksomheden?	Skriftligt?		Mundtligt?	

3.2. Virksomhedens svar (hvis skriftligt, skal svaret vedlægges)

Hvornår modtog du svar?	Dato:		Har ikke svaret:	
Hvordan har virksomheden svaret?	Skriftligt:		Mundtligt:	

3.3. Fagområde(r), der er klaget over

VVS-arbejde:		Tækkearbejde:		Anlægsgartnerarbejde:	
Malerarbejde:		Kloakarbejde:		Auto-/ møbelpolstring:	
Snedkerarbejde:		Belægningsarbejde:		Andet:	
Tømrerarbejde:		Murerarbejde:			

3.4. Klage tema

Der er klaget over:	Kvaliteten:		Prisen:		Andet:	
---------------------	-------------	--	---------	--	--------	--

3.5. De konkrete klagepunkter (ikke sagsforløb)

I de fleste klagesager bliver der udpeget en uvildig sagkyndig, der sammen med sagens parter besigtiger det arbejde, der klages over. Du skal derfor angive de konkrete klagepunkter fx fejl, mangler, skader, prisen el.lign., der skal indgå i sagen. Eventuel begrundelse for de enkelte klagepunkter kan vedlægges i et separat bilag.

1.

2

3.

4.

5.
6.
7.
8.
9.
Hvis du har brug for at anføre flere klagepunkter, skal du udfylde i et bilag for sig fx i Word. Start med klagepunkt 10.

3.6. Formålet med klagen

Arbejdet udbedres:		Fakturabeløbet nedsættes:	
Andet:			

4. Økonomisk

4.1. Er der sendt faktura(er)?

Har virksomheden sendt faktura på arbejdet?	Ja:		Nej:		Delvis:	
---	-----	--	------	--	---------	--

4.2. Liste over fakturaer

Her skal du angive de fakturaer virksomheden har sendt til dig, og hvilket beløb du har betalt. Du skal vedlægge fakturaer og dokumentation for dine betalinger.

Fakturanummer:	Fakturadato:	Beløb inkl. moms:	Betalt beløb:	Tilbageholdt beløb:
I alt:		0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.

5. Øvrigt

5.1. Er der sendt faktura(er)?

Er sagen sendt til inkasso?
(Hvis ja, skal kopi af inkassoskrivelsen vedlægges)

Ja:

Nej:

5.2. Retssag

Er der udtaget stævning ved retten? (Hvis ja, skal kopi af rettens henvisning til Håndværkets Ankenævn vedlægges)

Ja:

Nej:

5.3. Retshjælpsdækning

Har du retshjælpsdækning i din / dine forsikringer?

Ja:

Nej:

5.4. Andet Ankenævn

Er der klaget over det samme ved et andet godkendt ankenævn?
Hvis ja, hvilket?

Ja:

Nej:

6. Dokumentation

6.1. Vedlæg relevante dokumenter

Angiv venligst følgende bilagsnr. på de relevante dokumenter.

Bilag 1:	Tilbud og evt. kontrakt, hvis haves
Bilag 2:	Ordrebekræftelse, hvis haves
Bilag 3:	Faktura(er)
Bilag 4:	Betalingsdokumentation
Bilag 5:	Garantibevis
Bilag 6:	Tegninger
Bilag 7:	Fuldmagt, hvis du varetager sagen på vegne af en anden
Bilag 8:	Korrespondance, fx breve og e-mails (OBS! Skal vedlægges i datoorden)
Bilag 9:	Diverse

Husk!

Du skal besvare alle spørgsmålene i klageskemaet. Det er ikke nok at henvise til bilag.
Du skal først indbetale klagegebyret på 400 kr. efter nærmere meddelelse.
Dine egne fotos indgår normalt ikke i bedømmelsen af sagen. Du bedes derfor begrænse antallet.

7. Erklæring om databeskyttelse

Samtykkeerklæring

Den dataansvarliges identitet og kontaktoplysninger:

Håndværkets Ankenævn Islands Brygge 26
2300 København S
Tlf.: 7020 2537 (ml. kl. 13-15 alle hverdage)
www.hvanke.dk
E-mail: info@hvanke.dk

Formålet med behandlingen af oplysningerne:

Personoplysningerne behandles som led i ankenævnets behandling af klager indgivet af en forbruger over erhvervsdrivende vedrørende håndværksarbejde, jf. § 2, stk. 1 og 2, i vedtægterne for Håndværkets Ankenævn.

De oplysninger, ankenævnet har brug for, er:

- For- og efternavn
- Bopælsadresse
- Mobil- og/eller fastnetnummer
- E-mailadresse
- Adresse hvor arbejdet er udført
- Registrerings- og bankkontonummer

Oplysningerne bruges til sagens behandling, til kontakt samt til fastlæggelse af, hvor arbejdet kan besigtiges. Registrerings- og bankkontonummer bruges til returnering af klagegebyr.

Behandlingsgrundlaget:

Håndværkets Ankenævn er et privat godkendt tvistløsningsorgan, jf. forbrugerklageovens § 6. Ved indgivelse af klage til Håndværkets Ankenævn giver klageren samtykke til, at personoplysninger må modtages og behandles af ankenævnet. Samtykket er nødvendigt for sagens behandling.

Ankenævnet videregiver alle oplysninger til:

- Den virksomhed, der klages over eller dennes repræsentant
- Den sagkyndige, som skal vurdere de konkrete klagepunkter
- De nævnsmedlemmer, som skal afgøre klagen

Hvis virksomheden er medlem af en af de organisationer, der driver Håndværkets Ankenævn, dvs. Dansk Håndværk, Danske Anlægsgartnere, Danske Malermestre og Kristelig Arbejdsgiverforening, sender ankenævnets sekretariat klagen med bilag, jf. § 12, stk. 1, i ankenævnets vedtægter til den relevante organisation. Organisationen modtager tillige kendelsen, når denne foreligger.

Overførsler til tredjelande:

Ankenævnet videregiver ingen oplysninger til tredjelande.

Ved indsamling hos 3. mand:

Til brug for behandlingen af en klagesag indsamler og behandler Håndværkets Ankenævn almindelige personoplysninger hos de involverede parter og offentligt tilgængelige oplysninger på f.eks. ois.dk, statstidende.dk m.fl. hjemmesider.

Opbevaringsperioden:

Ankenævnet gemmer sagens oplysninger elektronisk i maksimalt 5 år efter sagens afslutning. Håndværkets Ankenævn er ved at implementere et system, som på sigt vil muliggøre, at sagsakter og persondata slettes ved udgangen af kalenderåret 3 år efter det år, hvor sagen er endeligt afsluttet og arkiveret.

Den registreredes rettigheder:

Persondataforordningen giver den registrerede en række rettigheder, herunder:

- ret til indsigt i de oplysninger, der behandles om den registrerede
- ret til at få information om, at der indsamles oplysninger om den registrerede
- ret til at få slettet eller rettet urigtige oplysninger
- ret til begrænset behandling
- ret til indsigelse

Konsekvenser af ikke at afgive oplysninger:

Samtykket er nødvendigt for sagens behandling. Modtages samtykke ikke ved sagens indgivelse, vil sagen blive lukket.

Retten til at klage til Datatilsynet:

Hvis du mener, at Håndværkets Ankenævn ikke har overholdt persondataforordningen kan du klage til:

Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, Tlf.: 33 193200, Mail: dt@datatilsynet.dk

Jeg giver samtykke til, at Håndværkets Ankenævn til brug for behandling af min klage:

- Må modtage og behandle alle de oplysninger, jeg giver
- Må videregive alle de af mig afgivne oplysninger til den virksomhed, jeg klager over, eller til dennes repræsentant, herunder eventuelle organisation
- Må videregive alle de af mig afgivne oplysninger til den sagkyndige, som skal vurdere mine konkrete klagepunkter
- Må videregive alle de af mig afgivne oplysninger til de nævnsmedlemmer, som skal afgøre min klage.

Jeg erklærer samtidig, at jeg kun giver personoplysninger til Håndværkets Ankenævn, som jeg finder nødvendige for behandlingen af min klage.

Hvis jeg afgiver personoplysninger om andre end mig selv, erklærer jeg, at jeg har indhentet personens forudgående samtykke til, at vedkommendes personoplysninger må indgå i klagen og behandles af nævnet og af den indklagede virksomhed.

Retten til at tilbagekalde et samtykke:

Jeg er opmærksom på, at mit samtykke til enhver tid kan trækkes tilbage. Tilbagetrækning kan ske ved e-mail til info@hvanke.dk, eller brev til Håndværkets Ankenævn, Islands Brygge 26, 2300 København S. Trækkes samtykket tilbage, kan behandlingen af klagen ikke fortsætte, og sagen vil blive lukket.

Hvis der har været afholdt sagkyndig besigtigelse, inden samtykket tilbagetrækkes, vil sagen blive forelagt nævnet på førstkommende møde med henblik på en fordeling af sagens omkostninger, jf. § 24, stk. 3, i vedtægterne for Håndværkets Ankenævn.

Du kan læse Håndværkets Ankenævns persondatapolitik på www.hvanke.dk under fanen "Databeskyttelse".

Jeg bekræfter hermed at være blevet oplyst om ovenstående. Jeg ønsker at klage og giver ovennævnte samtykke til behandling af mine oplysninger.

Ved min underskrift bekræfter jeg endvidere at være indforstået med, at jeg kan pålægges omkostninger på maksimalt 5.000 kr. inkl. moms, hvis jeg ikke får medhold i sagen.

Dato:

Underskrift: