

## Vedtægter for Håndværkets Ankenævn

(Som godkendt af erhvervs- og vækstministeren med virkning fra 1.2.2016)

§ 1. I ønsket om at medvirke til et tillidsfuldt forhold mellem håndværksfagenes udøvere og forbrugere, har Håndværksrådet, Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening stiftet Håndværkets Ankenævn.

Stk. 2. Håndværksrådet har stiftet nævnet på vegne Arbejdsgiverne, Danske Malermestre, Dansk Håndværk, Danske Anlægsgartnere og Kristelig Arbejdsgiverforening.

Stk. 3. Andre organisationer, der er medlem af Håndværksrådet, samt tillige organisationer, der ikke er medlem af Håndværksrådet, kan ansøge om at blive omfattet af nævnet under forudsætning af godkendelse fra de i stk. 2 nævnte organisationer og på vilkår fastsat af disse organisationer i fællesskab med forretningsudvalget.

Stk. 4. De i stk. 1 og 2 nævnte organisationer nedsætter et forretningsudvalg bestående af et medlem af hver organisation. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan deltage uden stemmeret i forretningsudvalgets møder. Forretningsudvalgets kompetence fastsættes i en forretningsorden.

Stk. 5. De i stk. 2 nævnte organisationer udgør driftskredsen for ankenævnet og vedtager budget for samt fordelingen af omkostninger forbundet med nævnets drift imellem samtlige de organisationer, der er omfattet af ankenævnet.

### Ankenævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark, over nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejde vedrørende vvs-, el-, bygningssmede-, maler, tapetserings-, snedker-, tømrer-, tække-, murer-, kloak-, belægnings- og anlægsgartnerarbejde samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og termoruder.

Stk. 2. Ankenævnet behandler endvidere klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark, over auto- og møbelpolstringsarbejde.

Stk. 3. Klagen kan indgives af den forbruger, der har ladet et nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings- eller reparationsarbejde udføre på sin bolig, sommerhus eller lignende, eller som har ladet auto- eller møbelpolstringsarbejde udføre på sin bil, båd eller sit møbel m.v., og som hæfter for arbejdets betaling.

Stk. 4. Som forbrugere betragtes: Ejere af en- eller tofamilieboliger, sommerhuse og lignende, ejere af biler, både og møbler m.v.; ejere af den private bolig i blandede bolig- og erhvervsejendomme, herunder stuehuse til landbrug; lejere af boliger og sommerhuse i det omfang arbejdet udføres på lejerens initiativ og for lejerens regning; indehavere af andels- og ejerlejligheder i det omfang arbejdet udføres på beboerens initiativ og for beboerens regning. Arbejdet skal være bestilt til ikke-erhvervmæssig udnyttelse.

Stk. 5. Arbejde på udlejnings-, andels-, og ejerlejlighedskomplekser, som iværksættes af ejendommens administration eller bestyrelse, og hvortil udgifter påhviler ejer eller

henhører under ejer- eller andelsboligforeningens fællesudgifter, betragtes som hovedregel ikke som arbejde udført for en forbruger.

Stk. 6. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 7. Indgår der i en hovedentreprise omfattet af stk. 1 tillige arbejder af en anden karakter end de i stk. 1 nævnte, skal også klager over denne del af entreprisen behandles af nævnet, hvis forbrugerens aftalepart er medlem af en af de erhvervsorganisationer, på hvis vegne, nævnet er stiftet, eller på anden vis er tilsluttet nævnet.

Stk. 8. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Stk. 9. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til ankenævnet.

**§ 3.** Ankenævnet behandler ikke klager over arbejder, der er omfattet af § 2, stk. 1, hvor den samlede entreprisum er på under 3.000 kr. inkl. moms, eller hvor den samlede entreprisum overstiger 1 mio. kr. inkl. moms. Ankenævnet behandler ikke klager over arbejder, der er omfattet af § 2, stk. 2, hvor den samlede entreprisum er mindre end 800 kr. inkl. moms, eller hvor den samlede entreprisum overstiger 100.000 kr. inkl. moms.

Stk. 2. Klager, der indgives senere end 5 år efter arbejdets udførelse, kan kun undtagelsesvis behandles af ankenævnet.

Stk. 3. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun gyldig, hvis forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 4. Oversendes en ved retten eller voldgiftsretten anlagt sag til ankenævnet efter en forbrugers anmodning, skal forbrugeren hermed anses for at have indbragt sagen for nævnet.

Stk. 5. Så længe en klagesag verserer for ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

**§ 4.** Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for ankenævnets kompetence.

### **Afvisning af klagesager og henvisning**

**§ 5.** Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. I det omfang der eksisterer flere godkendte, private tvistløsningsorganer med det samme eller delvis samme kompetenceområde, kan en klage vedrørende samme forhold kun behandles af ét af disse. Klagen behandles af det tvistløsningsorgan, hvor den erhvervsdrivende har et organisatorisk tilknytningsforhold, eller som den erhvervsdrivende på anden vis er tilsluttet. Hvis en klage indgives til ankenævnet, og ankenævnet som følge af ovenstående ikke er kompetent til at behandle klagen, oversendes klagen til det respektive tvistløsningsorgan. Foreligger der ikke et organisatorisk tilhørsforhold for den erhvervsdrivende til nogle af tvistløsningsorganerne, behandles klagen i det tvistløsningsorgan, hvortil den er indgivet.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 4. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende,
- 2) klagen er useriøs eller unødigt, eller det er åbenbart, at der ikke kan gives medhold i klagen,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet,
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt, eller
- 5) forbrugeren eller den erhvervsdrivende mener, at der er tale om sort arbejde, eller hvis det i øvrigt er åbenlyst eller let påviseligt, at der er tale om sort arbejde.

Stk. 5. Ankenævnet kan afvise en klage som uegnet til behandling under forudsætning af, at:

- 1) Den erhvervsdrivende ikke er tilsluttet ankenævnet og ikke skriftligt har accepteret sagens behandling, herunder at ville efterleve nævnets omkostningsafgørelse, jf. § 18, stk. 4, og § 25, stk. 3, og
- 2) Forbrugeren i en særskilt erklæring har erklæret at have retshjælpsforsikring og endvidere har angivet at være indforstået med, at sagen afvises, såfremt forudsætningerne i nr. 1 er tilstede.

Stk. 6. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, skal ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 7. En afvisning skal begrundes og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces.

Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

**§ 6.** Er det åbenbart, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for nævnet på forbrugers anmodning.

Stk. 2. Forretningsudvalget kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet i medfør af § 5, stk. 4 og 5, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

## **Ankenævnets sammensætning**

**§ 7.** Ankenævnet består af en formand, som er landsdommer, samt eventuelt en eller flere næstformænd, som er dommere, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. En næstformand har samme beføjelser, som efter bekendtgørelsen er tillagt formanden.

Stk. 2. Formand og næstformand udnævnes af forretningsudvalget for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

Stk. 3. Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening udpeger hver et medlem af nævnet samt en suppleant. Arbejdsgiverne, Danske Malermestre, Dansk Håndværk, Danske Anlægsgartnere og Kristelig Arbejdsgiverforening udpeger hver 1-2 medlemmer af nævnet samt 1-2 suppleanter. Medlemmer og suppleanter udpeges for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

Stk. 4. På hvert ankenævnsmøde deltager et medlem eller en suppleant udpeget af Forbrugerrådet eller Parcelhusejernes Landsforening samt et medlem eller en suppleant udpeget af en af de i stk. 3, 2. pkt., nævnte erhvervsorganisationer efter sekretariatets valg. Sekretariatet kan til behandling af principielle sager udvide antallet

af nævnsmedlemmer, således at der deltager en repræsentant for såvel Forbrugerrådet som Parcelhusejernes Landsforening samt to repræsentanter for de i stk. 3, 2. pkt., nævnte erhvervsorganisationer efter sekretariatets valg.

### **Sekretariatets opgaver**

**§ 8.** Til ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling. Klage indgives til sekretariatet på en af ankenævnet udfærdiget formular. Ankenævnets arbejdsprog er dansk. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

- 1) at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende, og
- 2) at klagegebyret er betalt.

Stk. 2. Forretningsudvalget udpeger efter indstilling fra de bag ankenævnet stående organisationer en eller flere sagkyndige for hvert fagområde, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i nævnet.

**§ 9.** Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklagebogen, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

**§ 10.** Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Klagegebyret tilbagebetales ikke, såfremt forbrugeren tilbagekalder klagen.

Stk. 2. Er den erhvervsdrivende ikke tilsluttet nævnet, anmoder sekretariatet samtidig med fremsendelsen af klagen om den erhvervsdrivendes skriftlige tilkendegivelse af, at den erhvervsdrivende vil acceptere sagens behandling og herunder efterleve nævnets omkostningsafgørelse, jf. § 18, stk. 4, og § 25, stk. 3.

**§ 11.** Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

**§ 12.** Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende er medlem af en af de i § 1, stk. 2 eller 3, nævnte organisationer, sendes kopi af klagen samtidig til denne organisation med henblik på organisationens eventuelle bidrag til en løsning af sagen. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet, som parterne skal have lejlighed til at udtale sig om. Sekretariatet kan afkræve parterne sådanne oplysninger, som måtte anses for nødvendige for sagens forsvarlige behandling. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 4 uger for den erhvervsdrivendes første udtalelse efter stk. 1 og for den eventuelle organisations bidrag til en løsning af sagen. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for andre udtalelser.

Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne, og den sagkyndige kan med sekretariatets tilslutning mægle forlig mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Stk. 5. Sekretariatet skal til hvert møde, som ankenævnet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 7. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.

## Habilitet

§ 13. For ankenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

- 1) der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 14. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

## Ankenævnets afgørelser

§ 15. Ankenævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Når ankenævnet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at sidstnævnte er ligeligt repræsenteret. Hvis et

ankenævnetsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme et eventuelt andet tilstedeværende ankenævnetsmedlem, der repræsenterer samme interesser.

Stk. 2. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året og minimum en gang i kvartalet, så fristerne efter forbrugerklagelovens § 17 og § 18 kan overholdes.

**§ 16.** Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. § 24 og § 25.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til ankenævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder.

**§ 17.** Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan ankenævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 1.

Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

**§ 18.** Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til opfyldelse af afgørelsen. Hvis særlige forhold inden for et ankenævns kompetenceområde tilsiger det, kan udgangspunktet efter 2. pkt. fraviges.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 24, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt forbrugeren eller den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 23-25, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, skal afgørelsen forkyndes for den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Den erhvervsdrivende skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis den erhvervsdrivende ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

**§ 19.** Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse.

Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

- 1) adgangen til at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugerenes vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og

3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

**§ 20.** Forretningsudvalget kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 16, stk. 3, og § 18, stk. 1 og stk. 3-5, samt § 19, finder tilsvarende anvendelse på formandsafgørelser efter stk. 1.

Stk. 3. Sager, hvori formanden har truffet afgørelse på nævnets vegne, skal forelægges på næstkommende nævnsmøde. Hvert af nævnets medlemmer kan på dette møde forlange, at sagen skal undergives almindelig nævnsbehandling.

**§ 21.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

### **Genoptagelse**

**§ 22.** Formanden for ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller
- 2) nye oplysninger, som ikke var tilgængelige under den første nævnsbehandling, og som, hvis de havde foreligget under behandlingen i ankenævnet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på normalt 30 dage til opfyldelse af ankenævnets kendelse regnes herefter fra det tidspunkt, hvor nævnets afvisning af anmodningen om genoptagelse eller nævnets afgørelse i genoptagelsessagen er blevet forkyndt for den erhvervsdrivende.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den erhvervsdrivende senere end 30 dage efter forkyndelsen, afvises.

### **Tvangsfuldbyrdelse**

**§ 22a.** Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristen på 30 dage for forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til sekretariatet om, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra ankenævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristens udløb for opfyldelse af afgørelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at vedkommende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

### **Gebyrer og omkostninger**

**§ 23.** Ingen af parterne betaler omkostninger ved ankenævnetsbehandlingen til den anden part.

**§ 24.** En forbruger skal betale et gebyr på 300 kr. inkl. moms.

Stk. 2. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i en væsentlig del af klagen, hvis klagen forliges til forbrugers fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklagelovens § 16.

Stk. 3. Hvis der i den konkrete sag har været anvendt en sagkyndig, kan ankenævnet beslutte, at forbrugeren skal betale maksimalt 3.000 kr. inkl. moms til hel eller delvis dækning af udgifterne til den sagkyndige, forudsat, at forbrugeren ikke har fået medhold i klagen.

Stk. 4. Inden sagkyndig erklæring indhentes, skal forbrugeren skriftligt acceptere en eventuel betaling af omkostninger hertil i henhold til stk. 3.

Stk. 5. Erkendt skyldige og forfaldne beløb skal være betalt, inden klagen kan fordres afgjort af nævnet. På begæring af den erhvervsdrivende kan nævnet eller formanden i sager, der vedrører mangler, i særlige tilfælde bestemme, at omtvistede beløb, som ellers var forfaldne til betaling, deponeres helt eller delvis, eller at der stilles sikkerhed herfor i pengeinstitut eller som forsikringsgaranti, inden sagen kan fordres afgjort af nævnet.

**§ 25.** En erhvervsdrivende skal betale et gebyr for behandling af sagen, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i en væsentlig del af klagen, eller
- 2) sagen forliges til forbrugers fordel.

Stk. 2. For erhvervsdrivende, der løbende bidrager til ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 5.000 kr. inkl. moms og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 500 kr. inkl. moms, hvis sagen forliges, inden sagkyndig erklæring indhentes, og 2.500 kr. inkl. moms, hvis sagen forliges efter indhentning af sagkyndig erklæring.

Stk. 3. For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 23.125 kr. inkl. moms, og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 3.375 kr. inkl. moms, hvis sagen forliges, inden sagkyndig erklæring indhentes, og 17.000 kr. inkl. moms, hvis sagen forliges efter indhentning af sagkyndig erklæring. For sager omfattet af § 2, stk. 2, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 8.300 kr. inkl. moms og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 1.500 kr. inkl. moms, hvis sagen forliges, inden sagkyndig erklæring indhentes, og 3.100 kr. inkl. moms, hvis sagen forliges efter indhentning af sagkyndig erklæring.

Stk. 4. Gebyrerne i stk. 1-3 fastsættes som standardbeløb, der meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse. Den erhvervsdrivende får samtidig meddelelse om de i § 25 nævnte regler.

Stk. 5. Hvis beløb fastsat i medfør af stk. 2-3 ikke betales af den erhvervsdrivende, kan disse inddrives efter gældsinddrivelseslovens §§ 10 og 11, jf. nr. 30 i lovens bilag I.

Stk. 6. Har en erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til nævnets drift, betalt omkostninger, jf. stk. 1 og 3, tilbagebetales beløbet af nævnet, hvis nævnets kendelse efterfølgende ændres af domstolene, således at forbrugeren ved dom ikke anses for at have fået medhold.

### **Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013**

**§ 26.** Når ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, underrettes parterne og OTB-plattformen snarest om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om ankenævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 26 og § 27.

Stk. 3. Når ankenævnet har accepteret at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal ankenævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.



Stk. 4. Ankenævnet skal straks efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-platformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 27. Ankenævnet skal på sin hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i tvistløsningsorganets lokaler.

### **Årsrapport, oplysningskrav m.v. og regnskab**

§ 28. Ankenævnet skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som ankenævnet har fået godkendt.
- 6) andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. stk. 1.

Stk. 3. Sekretariatet udarbejder årligt et regnskab og en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager. Regnskabsåret er kalenderåret.

### **Oplysningspligt**

§ 29. Ankenævnet skal oprette og ajourføre en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på ankenævnet, postadresse og email-adresse,
- 3) at ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
- 6) de former for tvister, som ankenævnet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke ankenævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,

- 1) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 2) årsrapporter om ankenævnets virksomhed, og
- 3) udvalgte afgørelser. Parternes navne skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

**§ 30.** Det skal være muligt på ankenævnets hjemmeside at finde oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Hvis en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 2. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af hjemmesiden i mere end 1 år.

Stk. 3. Hvis der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterledes, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra hjemmesiden.

**§ 31.** Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på parterne skal anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

### **Vedtægtsændringer og opløsning af ankenævnet**

**§ 32.** Til vedtagelse af ændringer af vedtægter kræves enighed i forretningsudvalget. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervs- og vækstministeren.

**§ 33.** De bag ankenævnet stående forbrugerorganisationer og erhvervsorganisationer kan med 1 års varsel til en 1. januar opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

**§ 34.** En organisation, der er omfattet af ankenævnet, jf. § 1, stk. 2 og 3, kan udtræde med 1 års varsel til en 1. januar.

### **Ikrafttræden**

**§ 35.** Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2016.

Stk. 2. For sager, der er indbragt inden 1. februar 2016, finder de tidligere regler anvendelse.