

# Vigtigt

## Læs dette inden du udfylder klageskemaet

Bemærk venligst, at inden du kan klage 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 "fysisk" på bilaget (der kan ikke henvises til fil-navn), hvis der henvises til et bestemt bilag. Korrespondance, der fremlægges som bilagsmateriale, **skal** sendes enkeltvist og i datoorden.  
Bilag **skal** sendes som vedhæftet PDF-fil og fotos som vedhæftet PDF- eller JPEG-fil.
3. Egne fotos indgår normalt ikke i bedømmelsen af sagen. Derfor skal antallet begrænses.
4. Klageskemaet **skal** underskrives, og erklæring om databeskyttelse **skal** accepteres. Klagegebyret skal indbetales, før sagen kan startes (Se sidste side i klageskemaet).

HÅNDVÆRKETS  
ANKENÆVN

Islands Brygge 26  
2300 København S

Tlf. 7020 2537  
(kl. 13-15)

Fax 7020 2567

E-mail [info@hvanke.dk](mailto:info@hvanke.dk)

Web [www.hvanke.dk](http://www.hvanke.dk)

Bank 6506 3050465879

CVR 29026602

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		
Navn:		
Adresse:		
Postnummer:	By:	
E-mail:		
Bank reg. nr.:	Konto:	(Hvis klagegebyret skal tilbagebetales)
Telefon:		

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

## 2 Aftalegrundlag

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

2.2 Arbejdsadressen	
Adressen hvor arbejdet kan besigtiges:	Anvendelse:

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

### 3 Klageforløb

#### 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 har virksomheden svaret?	Dato:	Har ikke svaret:
Hvordan har virksomheden svaret?	Skriftligt:	Mundtligt:

#### 3.3 Fagområde(r) der er klaget over

VVS-arbejde:		Tømrerarbejde:		Autopolstring:	
Anlægsgartnerarbejde:		Tækkearbejde:		Møbelpolstring:	
Bygningssmedarbejde:		Murerarbejde:			
Malerarbejde:		Kloakarbejde:			
Snedkerarbejde:		Belægningsarbejde:			
Andet, angiv:					

#### 3.4 Klage tema

Der er klaget over (skal uddybes i 3.5):	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 i punktform (fejl, mangler, skader, pris el. lign.), der skal indgå i klagen. Eventuel begrundelse for de enkelte klagepunkter eller sagsforløb 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 dem på et supplerende bilag, der starter med klagepunkt 10.

#### 4 Økonomisk mellemværende

##### 4.1 Er der sendt faktura(er)

Har den erhvervsdrivende sendt faktura på det, der er klaget over?	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 kopi af dokumentation for dine betalinger.

Fakturanummer:	Fakturadato:	Beløb inkl. moms:	Betalt beløb:

## 5 Øvrigt

### 5.1 Inkasso

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 dine forsikringer?	Ja:	Nej:
---	-----	------

### 5.4 Andet ankenævn

Er der klaget over det samme ved et andet godkendt ankenævn? (Hvis ja, skal dokumentation herfor vedlægges)	Ja:	Nej:
---	-----	------

## 6 Dokumentation

### 6.1 Vedlæg relevante dokumenter

Derudover er det vigtigt, at du vedlægger kopi af relevante dokumenter. Det kan for eksempel være følgende:

Faktura
Tilbud
Ordrebekræftelse
Korrespondance, herunder breve, e-mails og SMS
Kontrakt
Tegninger
Garantibevis
Fuldmagt hvis du varetager sagen på vegne af en anden

### Husk!

Du skal besvare alle spørgsmålene i klageskemaet. Det er ikke nok at henvise til vedlagte bilag.

Du skal indbetale klagegebyret på 300 kr. til Spar Nord Bank reg. nr. 6506 konto nr. 3050465879

## 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),  
E-mail: info@hvanke.dk

Ved oprettelse af en klage til Håndværkets Ankenævn skal der gives samtykke til, at personlige oplysninger må modtages og behandles af ankenævnet. Samtykket er nødvendigt for sagens behandling.

#### Formålet med behandlingen af oplysningerne:

Formålet med indsamlingen af personlige oplysninger er at behandle klagesager vedrørende håndværksmæssigt arbejde og leverancer, indgivet af private forbrugere.

#### 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:

Ved oprettelse af en klage til Håndværkets Ankenævn giver private forbrugere samtykke til, at personlige oplysninger må modtages og behandles af ankenævnet.

#### Kategorierne af modtagere:

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

#### Overførsler til tredjelande:

Ankenævnet videregiver ingen oplysninger til tredjelande.

#### Ved indsamling hos 3. mand:

Til brug for behandlingen af din klagesag indsamler og behandler Håndværkets Ankenævn almindelige personoplysninger om dig hos de involverede parter.

#### Opbevaringsperioden:

Ankenævnet gemmer sagens oplysninger elektronisk og i fysisk arkiv i 5 år efter sagens afslutning. Herefter slettes oplysningerne, medmindre Håndværkets Ankenævn i særlige tilfælde vurderer, at fortsat opbevaring er nødvendig.

#### Den registreredes rettigheder:

Persondataloven 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

**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 databeskyttelseslovgivningen, kan du klage til: Datatilsynet, Borgergade 28, 5., 1300 København K, Tlf.: 33193200, 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
- 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
- Må gemme sagens oplysninger elektronisk og i fysisk arkiv i 5 år efter sagens afslutning. Herefter slettes oplysningerne, medmindre Håndværkets Ankenævn i særlige tilfælde vurderer, at fortsat opbevaring er nødvendig.

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

Hvis jeg afgiver personlige oplysninger om andre end mig selv, erklærer jeg, at jeg har indhentet personens forudgående samtykke til, at personens oplysninger 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.

Jeg bekræfter hermed at være blevet oplyst om og acceptere ovenstående (skal afkrydses).

Jeg ønsker at klage og giver ovennævnte samtykke til behandling af mine oplysninger (skal afkrydses).

Ved min underskrift bekræfter jeg endvidere at være indforstået med, at jeg kan pålægges omkostninger på maks. 3.000 kr. inkl. moms, hvis jeg ikke får medhold ved ankenævnet.

Dato:

Underskrift: