



HÅNDVÆRKETS
ANKENÆVN

HÅNDVÆRKETS ANKENÆVN

Islands Brygge 26
2300 København S

Tlf. 7020 2537 (kl. 13-15)
E-mail: info@hvanke.dk
Web: www.hvanke.dk
Bank: 6506-305 046 5879
CVR.nr. 29026602

Vigtigt

Læs dette inden du udfylder klageskemaet

Bemærk venligst, at inden du kan klage til Håndværkets Ankenævn, skal du for-gæves 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 filnavn), 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.
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, når du får besked om det.

Sagsnr.

Håndværkets Ankenævn
Islands Brygge 26
2300 København S

Telefon: 7020 2537 (kl. 13-15)
E-mail: info@hvanke.dk
Web: www.hvanke.dk
CVR.nr. 29 02 66 22

1. Kontakt

1.1. Forbrugers kontaktoplysninger (klager)

Navn:			
Adresse:			
Postnummer:		By:	
E-mail:			
Bank reg.nr.:		Kontonr.:	
Telefon:			

1.2. Virksomhedens kontaktoplysninger (indklagede)

Navn:			
Adresse:			
Postnummer:		By:	
E-mail:			
CVR.nr.:			
Telefon:			

2. Aftalegrundlag

2.1 Arbejdet er aftalt på grundlag af

Mundtligt tilbud på		Inkl. moms		Ekskl. moms	
Skriftligt tilbud på		Inkl. moms		Ekskl. moms	
Mundtligt overslag på		Inkl. moms		Ekskl. moms	
Skriftligt overslag på		Inkl. moms		Ekskl. moms	
Regningsarbejde (sæt kryds)					



2.2 Arbejdsadressen	
Adresse, hvor arbejdet kan besigtiges:	
Hvilken ejendom er der tale om?	

2.3 Arbejdsperiode			
Dato for arbejdets start:		Dato 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 skriftlig, skal svaret vedlægges)			
Hvornår modtog du svar?	Dato:		Har ikke klaget:
Hvordan har virksomheden svaret?	Skriftligt		Mundtligt

3.3 Fagområde(r), der er klaget over					
VVS-arbejde:		Tækkearbejde:		Anlægsgartnerarbejde:	
Malerarbejde:		Kloakarbejde:		Auto- /møbepolstringsarbejde:	
Snedkerarbejde:		Belægningsarbejde:		Andet:	
Tømrerarbejde:		Murerarbejde:			

3.4 Klagetema					
Jeg klager over:	Kvaliteten:		Prisen:		Andet:



3.5 De konkrete klagepunkter (*ikke sagsforløbet*)

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. Økonomi

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 kopi af dokumentation for dine betalinger.				
Fakturanummer:	Fakturadato:	Beløb inkl. moms:	Betalt beløb:	Tilbageholdt beløb:
	I alt:			

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)

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 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, E-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 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.



HÅNDVÆRKETS
ANKENÆVN

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 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: