

# ANKENÆVNET

for Tekniske Installationer

## Vedtægter for Ankenævnet for Tekniske Installationer

### Navn og hjemsted

#### § 1.

Stk. 1. Ankenævnet er oprettet af TEKNIQ Arbejdsgiverne, Forbrugerrådet Tænk og Parcelhus-ejernes Landsforening.

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

Stk. 3. De i stk. 2 nævnte organisationer vedtager budget for samt fordelingen af omkostninger forbundet med nævnets drift imellem samtlige de organisationer, der er omfattet af Ankenævnet.

Stk. 4. Ankenævnets hjemsted er TEKNIQ Arbejdsgiverne, Paul Bergsøes Vej 6, 2600 Glostrup.

### Ankenævnets kompetence

#### § 2.

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark, vedrørende el-, vvs- og bygningsmedarbejder.

Stk. 2. 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. 3. I det omfang, der eksisterer flere godkendte, private ankenævn med det samme eller delvis samme kompetenceområde, kan en klage vedrørende samme forhold kun behandles af ét af nævnene.

Stk. 4. Indgår der i en hovedentreprise- eller totalentreprise omfattet af stk. 1 tillige arbejder af en anden karakter end de i stk. 1 nævnte, skal også klager over denne del af virksomheden behandles af Ankenævnet, såfremt forbrugers aftalepart er medlem af en af de erhvervsorganisationer på hvis vegne Ankenævnet er stiftet, eller på anden vis tilsluttet Ankenævnet.

Stk. 5. En klage, der indgives til Ankenævnet, og som samtidig behandles, eller er behandlet ved et andet godkendt, privat ankenævn vedrørende samme forhold, jf. stk. 1, afvises derfor fra behandling i Ankenævnet.

Stk. 6. Klager, omfattet af de i stk. 1 nævnte forhold, behandles af det nævn, hvor den erhvervsdrivende har et organisatorisk tilknytningsforhold, eller på anden vis er tilsluttet nævnet. Såfremt en klage indgives til Ankenævnet, og Ankenævnet som følge af ovenstående ikke er kompetent til at behandle klagen, oversendes klagen til det respektive nævn.

Foreligger der ikke et organisatorisk tilhørsforhold for den erhvervsdrivende til nogen af nævnene, behandles klagen ved det nævn, hvor den er indkommet.

#### § 3.

Stk. 1. Er indklagede ikke medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne eller tilsluttet Ankenævnet, kan formanden på Ankenævnets vegne afvise klagen som uegnet til behandling under forudsætning af, at

- a. indklagede ikke skriftligt har accepteret sagens behandling, herunder at ville efterleve Ankenævnets omkostningsafgørelse, jf. § 28, og
- b. klager i særskilt erklæring har angivet at være indforstået med, at sagen afvises, såfremt den i a) nævnte forudsætning er til stede.

Sekretariatet anmoder indklagede om dennes skriftlige tilkendegivelse vedrørende de i punkt a) nævnte forudsætninger.

Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1 gælder ikke klager vedrørende eleftersyn, jf. § 35 – 35 e.

#### **§ 4.**

Stk. 1. Forbrugere har adgang til at klage over arbejder og leverancer, der ikke er bestilt/udført til erhvervsmæssige formål efter de i det efterfølgende nævnte retningslinjer.

Som forbrugere betragtes:

1. Ejere af private boliger, sommerhuse og lign., der ikke anvendes til udlejningsformål.
2. Ejere af private boliger i blandede bolig- og erhvervsejendomme, herunder stuehuse til landbrugsejendomme.
3. Lejere af boliger og sommerhuse i det omfang arbejdet udføres på lejerens initiativ og for dennes regning.
4. Indehavere af andels- og ejerlejligheder i det omfang arbejdet udføres på den enkelte beboers initiativ og for den enkelte beboers regning.

Stk. 2. Arbejde på udlejnings-, andels-, og ejerlejlighedskomplekser, som iværksættes af ejendommens administration eller bestyrelse, og hvortil udgifter påhviler ejer eller henhører under ejer- eller andelsforeningens fællesudgifter betragtes som hovedregel ikke som arbejde udført for en forbruger. Ankenævnet kan dispensere fra ovennævnte regel, hvis særlige forhold foreligger.

#### **§ 5.**

Stk. 1. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder tidsforbruget og materialeforbruget, med undtagelse af:

1. Virksomhedernes kalkulationsmetoder og lignende interne forretningsprincipper, herunder
2. kundetimepriser og materialepriser,
3. rene materialeleverancer uden tilhørende installation,
4. hvidevarer og elektriske apparater herunder butiksvarer.

#### **§ 6.**

Stk. 1. Klagen kan kun indgives af den, der hæfter for arbejdets betaling.

Stk. 2. Klager, der indgives senere end 3 år fra arbejdets udførelse kan ikke behandles. Klager, der indgives senere, kan dog behandles i Ankenævnet, såfremt parterne er enige herom. Hvis forbrugeren har indgået aftale med et medlem af det tidligere Arbejdsgiverne behandler Ankenævnet dog klager mod disse hvis klage modtages i Ankenævnet inden 5 år efter tidspunktet for aftalens indgåelse og senest den 31.12.2024.

Stk. 3. Erkendt skyldige og forfaldne beløb skal være indbetalt til indklagede. På begæring af indklagede kan Ankenævnet i særlige tilfælde bestemme, at omtvistede beløb, der er forfaldne til betaling, skal deponeres på spærret konto i pengeinstitut med den klausul, at beløbene alene kan frigives i henhold til Ankenævnets kendelse eller skriftligt forlig. Med deponering sidestilles

bank-, sparekasse- eller forsikringsgaranti. Eventuelle omkostninger ved deponeringen påhviler klageren. Eventuelle renter fordeles som bestemt i Ankenævnets kendelse.

Note: I sager, der vedrører klage over regningens størrelse, kan Ankenævnet ikke bestemme, at det omtvistede beløb deponeres. I øvrige sager kan Ankenævnet bestemme, at det omtvistede beløb deponeres.

## **§ 7.**

Stk. 1. 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 tvistløsningsbehandling.

Stk. 2. Så længe en klagesag verserer for Ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Ankenævnet.

## **§ 8.**

Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre Ankenævn, falder uden for Ankenævnets kompetence.

## **Afvisning af klagesager**

## **§ 9.**

Stk. 1. Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat ankenævn, et lovbestemt alternativt ankenævn, eller et udenlandsk ankenævn, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Nævnenes Hus eller en domstol.

Stk. 2. 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. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forud for indbringelsen forgæves har rettet henvendelse til indklagede, eller såfremt indklagede ikke har besvaret henvendelsen inden for 3 uger,
- 2) Ankenævnet vurderer, at klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) det omtvistede beløb ikke andrager mindst kr. 2.000 og maksimalt andrager kr. 150.000,
- 4) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved Ankenævnet, eller
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. 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. 5. 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.

## **§ 10.**

Stk. 1. Er det åbenbart, at sagen falder uden for Ankenævnets kompetence, kan Sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for Ankenævnet på forbrugers anmodning.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet i medfør af § 9, stk. 3, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

## **Ankenævnets sammensætning**

### **§ 11.**

Stk. 1. Ankenævnet består af en formand, samt en eller flere næstformænd, der er dommere eller tidligere har fungeret som 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 repræsentanter udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

## **Sekretariatets opgaver**

### **§ 12.**

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 behandling i Ankenævnet. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Der kan stilles krav om, at klagen indgives på en formular udfærdiget af Sekretariatet.

### **§ 13.**

Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat ankenævn, under Nævnenes Hus eller et lovbestemt ankenævn omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af Sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et ankenævn 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.

### **§ 14.**

Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Ankenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret, såfremt forbrugeren tilbagekalder klagen.

### **§ 15.**

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.

### **§ 16.**

Stk. 1. Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. 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. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet skal fastsætte en rimelig frist for parterne til at afgive de førnævnte udtalelser. En frist skal som minimum være 14 kalenderdage. 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 forliget 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. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for Ankenævnet.

## **Habilitet**

### **§ 17.**

Stk. 1. 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.

### **§ 18.**

Stk. 1. 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, 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**

### **§ 19.**

Stk. 1. 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 Nævnenes Hus har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

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

## **§ 20.**

Stk. 1. Ankenævnet træffer afgørelse på det af Sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. § 28.

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

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

## **§ 21.**

Stk. 1. 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.

## **§ 22.**

Stk. 1. 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 Ankenævnets 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. § 28, stk. 2, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 28, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Deponerede beløb og garantier i henhold til § 6 frigives i overensstemmelse med kendelsen ved Sekretariatets foranstaltning, medmindre klageren inden 30 dage fra forkyndelsen af kendelsen fremsender dokumentation for, at der er udtaget stævning ved retten mod indklagede vedrørende samme sag. Er dette tilfældet, forbliver beløbene indestående eller garantien i kraft indtil endelig dom eller forlig, hvorefter frigivelse sker i overensstemmelse hermed.

Stk. 6. 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.

## **§ 23.**

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 Nævnenes Hus 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.

#### **§ 24.**

De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

#### **§ 25.**

Nævnenes Hus kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

### **Genoptagelse**

#### **§ 26.**

Stk. 1. 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, 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 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

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

### **Tvangsfuldbyrdelse**

#### **§ 27.**

Stk. 1. 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**

#### **§ 28.**

Stk. 1. Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part.

Stk. 2. En forbruger skal betale et gebyr på kr. 300,00. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvor forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen forliges til forbrugers fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklagelovens § 16.

Stk. 3. Har det for klagens afgørelse i Ankenævnet været nødvendigt at udpege en syns- og skønsmand til besigtigelse af arbejdet og til afgivelse af en sagkyndig erklæring træffer Ankenævnet i kendelsen beslutning om fordeling af omkostninger hertil mellem parterne. De omkostninger, som Ankenævnet pålægger klager, må ikke overstige kr. 3.000,00.

Inden afsendelse af en sag til en syns- og skønsmand underretter Sekretariatet klageren om de i § 28 nævnte omkostninger og regler. Herefter afgiver klageren skriftlig erklæring om, hvorvidt sagen ønskes fortsat.

Stk. 4. Ud over de i stk. 3 nævnte omkostninger kan Ankenævnet i den konkrete sag opkræve et sagsbehandlingsgebyr af indklagede for omkostninger forbundet med sagen. Beløbet kan maksimalt udgøre kr. 10.000.

Stk. 5. Hvis indklagede, der ikke er tilsluttet Ankenævnet, har betalt omkostninger, tilbagebetales beløbet af Ankenævnet, hvis kendelsen efterfølgende ændres af domstolene, således at klager ved dommen ikke kan anses for at have fået medhold.

Stk. 6. Gebyrerne meddeles den erhvervsdrivende ved sagens registrering. Hvis beløb fastsat i medfør af stk. 4 - 5, der ikke betales af den erhvervsdrivende, skal kunne inddrives efter gældsinddrivelseslovens §§ 10 og 11, jf. nr. 30 i lovens bilag 1, skal beløbene fastsættes som standardbeløb, som meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse.

Note: Der er i vedtægternes § 28 givet Ankenævnet hjemmel til at beslutte, at de indklagede virksomheder skal betale omkostninger, som er forbundet med behandlingen af den konkrete sag, herunder for udgifter til syn og skøn.

Ved nærværende retningslinjer redegøres for Ankenævnets fordeling af omkostningerne til syn og skøn. Indledningsvis bemærkes, at de gennemsnitlige omkostninger til syn og skøn ved Ankenævnet p.t. er ca. kr. 6.000.

Ankenævnet træffer i forbindelse med bedømmelsen af sagen beslutning om fordeling af omkostningerne til syn og skøn mellem parterne.

Ankenævnet kan, jf. vedtægternes § 28 beslutte, at klager skal betale omkostninger for Ankenævnets udgifter til syn og skøn. Omkostningerne kan ikke overstige kr. 3.000.

Beslutningen om eventuelt at pålægge klager omkostninger er nøje forbundet med en konkret vurdering af, i hvilket omfang, om overhovedet, klageren kan anses for at have fået medhold.

Denne vurdering beror således på en definition af selve begrebet "medhold", som Ankenævnet skal fastlægge nærmere ved notat e.l.

Udgangspunktet er, at indklagede pålægges alle udgifter til syn og skøn, såfremt klager får medhold i klagen.

Ankenævnet vurderer i forbindelse med sagens behandling på ankenævnsmødet, om der er tale om en sag, hvor klager kan siges i det væsentlige at have fået medhold.

Under henvisning til konkrete omstændigheder, f.eks. når ingen af parterne kan siges i det væsentlige at have fået medhold i sagen, kan Ankenævnet vælge at dele syns- og skønsmarkostningerne mellem parterne, dog således at klager aldrig betaler mere end kr. 3.000, jf. ovenfor.

Ovenstående retningslinjer afskærer ikke Ankenævnet fra i andre konkret begrundede tilfælde at foretage en anden fordeling. Begrundelsen skal dog tydeligt fremgå af afgørelsen.

Forliges sagen med Sekretariatets og/eller skønsmandens mellemkomst og indgår omkostningerne til syn og skøn ikke i forliget, vil Ankenævnet, i forbindelse med at forliget bliver forelagt Ankenævnet, tage stilling til fordeling af skønsmarkostningerne.

Udgangspunktet er ligesom ovenfor, at indklagede pålægges alle omkostningerne, hvis klager med forliget kan siges i det væsentlige af have fået medhold i sin klage.

Ved fordeling af omkostningerne ved forlig kan der lægges vægt på, om forliget har samme indhold som et eventuelt tidligere forligstilbud fra indklagede fremsat inden indbringelsen af klagen/afholdelse af syn og skøn.

Da en sag kan forliges på et grundlag, hvorpå der ikke kan træffes afgørelse, kan omkostningerne dog fordeles anderledes efter en konkret vurdering.

I sjældnere tilfælde kan Ankenævnet efter sagens behandling på nævnsmøde foreslå en forligsmæssig løsning af sagen. Samtidig vil Ankenævnet med udgangspunkt i forslaget tage



stilling til fordelingen af omkostningerne til syn og skøn. Udgangspunktet herfor vil være ovenstående principper samt en konkret vurdering af sagen.

I enkelte sager kan Ankenævnet, uanset at sagen afvises, beslutte at pålægge en af parterne omkostningerne til syn og skøn. I disse sager vil omkostningerne blive fastsat efter en helt konkret vurdering, idet der kan lægges vægt på, at den ene af sagens parter med sine (evt. urigtige/fortiede) oplysninger inden syn og skøn har givet anledning til, at der afholdes syn og skøn forgæves.

Ankenævnet kan, udover omkostninger til syn og skøn, pålægge indklagede virksomhed et sagsbehandlingsgebyr, jf. § 28. Beløbet må ikke overstige kr. 10.000. Retningslinjerne for pålæggelse af gebyret fastsættes i nævnets Forretningsorden og udgangspunktet er følgende fordelingsnøgle:

Virksomhed/afgørelse	Klager medhold	Klager delvist medhold	Forlig
Virksomhed, tilsluttet Ankenævnet	6.000	4.500	1.500
Virksomhed, der ikke er tilsluttet Ankenævnet	8.000	5.500	2.500

Ankenævnet har mulighed for at fravige ovenstående udgangspunkt ud fra en konkret vurdering af sagen. Således vil virksomheden, uanset organisationstilhørsforhold, kunne pålægges kr. 10.000 i sagsbehandlingsgebyr, såfremt sagen har været særligt tidskrævende, eks. hvis der er tale om en kompliceret sag, udbedring er forsøgt men mislykket etc. Ligeledes vil Ankenævnet kunne reducere gebyret i sager, hvor omstændighederne taler for det.

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

#### **§ 29.**

Stk. 1. Når Ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, underrettes parterne og OTB-plattformen straks 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 § 27.

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

Stk. 4. Ankenævnet, der har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal straks efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

#### **§ 30.**

Ankenævnet skal på dets 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 Ankenævnets lokaler.

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

#### **§ 31.**

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 Nævnenes Hus.

## **Oplysningspligt**

### **§ 32.**

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 ankenævnsbehandlingen,
- 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,
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om Ankenævnets virksomhed, og
- 13) udvalgte afgørelser. Parternes navne skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelsen skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

### **§ 33.**

Det skal være muligt på Ankenævnets hjemmeside at finde oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelser.

### **§ 34.**

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.

## **Eleftersyn**

**Klager over elinstallationsrapporter udarbejdet i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m. v., jf. lovbekendtgørelse nr. 1142 af 28. september 2007, som ændret ved lov nr. 609 af 14. juni 2011 (Revision af huseftersynsordningen) og i henhold til bekendtgørelse nr. 19 af 16. januar 2012 om elinstallationsrapporter som led i huseftersynsordningen.**

### **§ 35.**

Ankenævnet for Tekniske Installationer behandler alle klager over elinstallationsrapporter, der som led i huseftersynsordningen er udarbejdet af en autoriseret elinstallatørvirksomhed.

De klageberettigede er:

1. Køberen og sælgeren af den ejendom, som elinstallationsrapporten vedrører.
2. Det forsikringsselskab, der har udstedt ejerskifteforsikringen.

### **§ 35 a.**

Stk. 1. Ankenævnet kan tage stilling til samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder vurdere indklagedes ansvar samt tilkende klageren en erstatning.

Stk. 2. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.

Stk. 3. Bestemmelserne i § 6 stk. 1, § 6, stk. 2, og § 9, stk. 3 nr. 3, finder ikke anvendelse ved klager over udarbejdede elinstallationsrapporter.

### **§ 35 b.**

Klager, der indgives senere end 5 år fra den overtagelsesdag, der er aftalt mellem køberen og sælgeren, dog senest 6 år fra rapportens datering, kan ikke behandles i Ankenævnet, medmindre virksomheden, der har udarbejdet rapporten, har ydet en garanti for et længere tidsrum eller har handlet svigagtigt. Der henvises til § 9, stk. 3, nr. 1.

### **§ 35 c.**

Stk. 1. Ankenævnet fastsætter ved kendelse en fordeling af omkostningerne ved klagens behandling efter principperne i § 28.

Stk. 2. Beløbsgrænsen i § 28 stk. 4, 2. pkt. finder ikke anvendelse.

### **§ 35 d.**

Ankenævnet foranlediger, at Sikkerhedsstyrelsen tilsendes kopier af de ved Ankenævnet indgåede forlig og af Ankenævnets trufne afgørelser, herunder afvisninger af klagesager om eleftersyn.

### **§ 35 e.**

Nærværende tillæg træder i kraft samtidig med reglerne om huseftereftersyn, og gælder i sager, hvor klageskema modtages ved ordningens ikrafttræden eller senere.

## **Vedtægtsændringer og opløsning af Ankenævnet**

### **§ 36.**

Ankenævnet administreres af TEKNIQ Arbejdsgiverne.

### **§ 37.**

Til vedtagelse af ændringer af vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af Erhvervsministeren.

**§ 38.**

De bag Ankenævnet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer kan med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved Ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

**Ikrafttræden**

**§ 39.**

Vedtægterne finder anvendelse i sager, hvor klageskema modtages i Sekretariatet 18. maj 2020 eller senere.