



# VEJLEDNING

til forbrugere der ønsker at klage til  
Ankenævnet

**Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark, over el- og vvs-arbejder samt elinstallationsrapporter efter huseftersynsordningen.**

**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.**

**Ankenævnet er stiftet af TEKNIQ Arbejdsgiverne, Forbrugerrådet Tænk og Parcelhusejernes Landsforening.**

**TEKNIQs Garantiordning har til formål at sikre, at en forbruger, der har fået medhold i en klage ved Ankenævnet, får opfyldt kendelsen, hvis en indklaget virksomhed, der er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne, ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til kendelsen.**

**Garantiordningen er stiftet af TEKNIQ Arbejdsgiverne.**

Maj 2022

### Hvorfor et ankenævn?

Formålet er at medvirke til en nem, hurtig og billig løsning af uoverensstemmelser mellem private forbrugere og el- og vvs-virksomheder.

Ankenævnet består af en formand, der er dommer, en repræsentant udpeget af Parcelhusejernes Landsforening, en repræsentant udpeget af Forbrugerrådet Tænk, to el-installatører udpeget af TEKNIQ Arbejdsgiverne i sager om elarbejde og to vvs-installatører udpeget af TEKNIQ Arbejdsgiverne i sager om vvs-arbejde.

### Hvem kan klage?

Kun forbrugere har adgang til at klage, og kun over arbejder der er bestilt til ikke-erhvervs-mæssige formål. Klager kan kun indgives af den, der hæfter for arbejdets betaling, dvs. af den fakturaen er udstedt til.

### Hvem kan der klages over?

Ankenævnet behandler klager over arbejder udført af medlemmer af TEKNIQ Arbejdsgiverne. Medlemmerne er forpligtede til at medvirke ved sagens behandling og til at efterleve Ankenævnets afgørelse, medmindre medlemmet skriftligt inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen meddeler Ankenævnet, at medlemmet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Ankenævnet kan også behandle klager over arbejder udført af virksomheder, der ikke er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne. Disse virksomheder er dog ikke forpligtede til at medvirke ved sagsbehandlingen, men virksomheden kan vælge at medvirke ved sagens behandling i Ankenævnet. Sager mod ikke-medlemmer er ikke omfattet af TEKNIQs Garantiordning.

### Hvad kan der klages over?

En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne med undtagelse af:

1. Virksomhedernes kalkulationsmetoder og lignende interne forretningsprincipper, herunder timepriser og materialepriser.
2. Rene materialeleverancer uden tilhørende installation.

3. Hvidevarer og elektriske apparater, herunder butiksvare.

Klager, der indgives senere end tre år fra arbejdets udførelse, kan ikke behandles. Klager, der indgives senere, kan dog behandles i Ankenævnet, såfremt parterne er enige herom.

Klager over elinstallationsrapporter kan behandles, såfremt de modtages i Ankenævnet senest 5 år fra den overtagelsesdag, der er aftalt mellem køber og sælger, dog senest 6 år fra rapportens datering.

For at en klage kan optages til behandling i Ankenævnet, skal det beløb, klagen omhandler, andrage mindst 2.000 kr. inkl. moms og må maksimalt andrage 150.000 kr. inkl. moms. For elinstallationsrapporter er der ingen beløbsgrænse.

Så længe en sag behandles i Ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, der er omfattet af klagen, ligesom der ikke kan behandles klager i forbindelse med sager, der allerede er indgivet til domstolene.

### Hvordan klager man?

Klager indgives på et særligt skema. Der findes endvidere et specielt skema for klager over elinstallationsrapporter.

Skemaerne kan downloades på Ankenævnets hjemmeside [www.el-vvs-anke.dk](http://www.el-vvs-anke.dk) eller rekvireres hos Ankenævnets sekretariat, der også står til rådighed med information og vejledning om indsendelse af klager.

Klageskemaet udfyldes så fyldestgørende som muligt. Klagepunkterne skal være korte og præcise. Er det nødvendigt at forklare og uddybe sagens forløb, vedlægges forklaringen som bilag. Indgår der fotos i sagens bilag, skal hvert enkelt foto være påført dato. Bilag bedes fremsendt i PDF. Alle bilag skal være læsevenlige, hvis de skal indgå i bedømmelsen af sagen.

Klageskema inkl. bilag indsendes til Ankenævnet for Tekniske Installationer til mailadressen [anke@el-vvs-anke.dk](mailto:anke@el-vvs-anke.dk).

Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag. En klage kan kun indbringes for Ankenævnet, hvis klageren forud for indbringelsen forgæves har reklameret overfor indklagede.

### Hvad koster det at klage?

Klager skal ved indgivelse af klagen indbetale et gebyr på 400 kr., der tilbagebetales, hvis klagen ikke bliver behandlet i Ankenævnet, eller hvis klageren får helt eller delvist medhold. 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.

Omkostningerne til et eventuelt syn og skøn fordeles mellem parterne i henhold til Ankenævnets kendelse. De omkostninger, som Ankenævnet pålægger klager, må ikke overstige 3.000 kr.

### Hvordan behandles en klage?

Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, som har til opgave at modtage og besvare skriftlige og telefoniske henvendelser til Ankenævnet samt at yde vejledning til klageren i forbindelse med indsendelse af klager til Ankenævnet.

En indkommen klage forelægges straks for indklagede, der opfordres til at fremkomme med et svar, som herefter forelægges for klageren til udtalelse. Både indklagede og klageren skal overholde de tidsfrister, der er fastsat af Ankenævnet.

Sekretariatet kan i sagens indledende høring søge sagen forligt mellem parterne, hvis der vurderes at være mulighed for, at sagen kan løses i mindelighed.

Ankenævnet kan afvise klager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger skønnes uegnede til

behandling i Ankenævnet. Endvidere kan klager afvises, hvor det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives medhold. Til bistand ved klagebehandlingen kan Ankenævnet udpege en skønsmand, som efter en besigtigelse udarbejder en skønsrapport, der sendes til sagens parter til udtalelse.

### Garantiordning

TEKNIQs Garantiordning har til formål at sikre, at en forbruger, der har fået medhold i en klage ved Ankenævnet, får opfyldt Ankenævnets kendelse. Medlemmer af TEKNIQ Arbejdsgiverne er forpligtet til at efterleve Ankenævnets kendelser, medmindre medlemmet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen meddeler Ankenævnet, at medlemmet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. Hvis indklagede har indbragt sagen for domstolene inden fristens udløb, dækker TEKNIQs Garantiordning fra det tidspunkt, hvor endelig dom foreligger, hvis den indklagede installatør ikke er i stand til at opfylde sine forpligtelser. TEKNIQs Garantiordning dækker kun i sager, hvori den indklagede virksomhed er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne.

Klager skal senest seks måneder fra kendelsens afsigelse fremsætte anmodning om udbetaling. TEKNIQs Garantiordning dækker udgifter op til og med 150.000 kr.

TEKNIQs Garantiordning dækker de fejl og mangler, hvori der er givet medhold i Ankenævnet. I tilfælde af, at Ankenævnets kendelse omfatter udbedring af fejl eller mangler, foretages udbedring af et medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne.

TEKNIQs Garantiordning dækker ikke klager, der omhandler elinstallationsrapporter.

TEKNIQs Garantiordnings forpligtelser ophører, hvis klageren, efter at have fået helt eller delvist medhold af Ankenævnet, indbringer sagen for domstolene.

### Før du klager:

Før du klager, har du mulighed for at indhente yderligere information og vejledning hos:

### Ankenævnet for Tekniske Installationer

Paul Bergsøes Vej 6, 2600 Glostrup

Telefon 87 41 77 90 - alle hverdage mellem kl. 10.00 og kl. 12.0

Mail: [anke@el-vvs-anke.dk](mailto:anke@el-vvs-anke.dk)

[www.el-vvs-anke.dk](http://www.el-vvs-anke.dk)

