

# Vigtigt

## Læs dette inden du udfylder klageskemaet

1. Alle punkter i klageskemaet **skal** udfyldes.  
Angivelse af klagepunkterne i pkt. 14 skal anføres i kortest mulig form - henvisning til bilag accepteres ikke. Bilag kan alene understøtte klagepunkterne. Oplysninger, der ikke er anført i klageskemaet, indgår **ikke** i sagen.
2. Bilag - kopi af faktura/tilbud/overslag **skal** medsendes og **skal** nummereres. Mailkorrespondance der fremlægges som bilagsmateriale, **skal** fremsendes enkeltvis uden fortløbende besvarelse og i datoorden med den ældste først. I modsat fald kan klageskemaet returneres. Zip-filer accepteres **ikke**.
3. Klageskemaet **skal** underskrives og klagegebyr **skal** indbetales. (Der underskrives på den sidste side i klageskemaet)

# Klageskema

Ankenævnets sagsnr.: 

**Bemærk venligst:** Klageskemaet skal udfyldes elektronisk, på maskine eller med blokbogstaver. Alle felter skal udfyldes. Klageskemaet kan gemmes og sendes i en e-mail. Hvis klageskemaet ikke er udfyldt korrekt og læsbart, kan sekretariatet returnere sagen.

## 1. Forbrugeren

|          |        |
|----------|--------|
| Navn:    |        |
| Adresse: |        |
| Postnr.: | By:    |
| Telefon: | Mobil: |
| E-mail:  |        |

### 1.1. Adresse hvor arbejdet er udført (hvis adressen er en anden end anført under punkt 1., oplys hvad ejendommen anvendes til.

|          |             |
|----------|-------------|
| Adresse: | Anvendelse: |
|----------|-------------|

## 2. Virksomhedens navn

|                |          |
|----------------|----------|
| Navn:          |          |
| Adresse:       |          |
| Postnr.:       | By:      |
| CVR.nr.:       | Telefon: |
| Kontaktperson: |          |
| E-mail:        |          |

## 3. Klagen omhandler arbejde udført i forbindelse med (sæt X)

|                        |         |
|------------------------|---------|
| Nybygning:             |         |
| Tilbygning:            |         |
| Ombygning:             |         |
| Renovering:            |         |
| Reparation:            |         |
| Andet (angiv hvilket): | Hvilke: |

#### 4. Der klages over forhold vedrørende (sæt X)

|                        |
|------------------------|
| Elarbejde:             |
| VVS-arbejde:           |
| Andet (angiv hvilket): |

#### 5. Der klages over (sæt X) - skal uddybes under pkt. 14

|                                    |                                |     |
|------------------------------------|--------------------------------|-----|
| Kvaliteten af det udførte arbejde: | Prisen på det udførte arbejde: |     |
| Andet (angiv hvilket):             | Tekst:                         |     |
| Er forholdet udbedret?             | Ja                             | Nej |

#### 6. Hvordan er arbejdet aftalt (sæt X)

|                      |
|----------------------|
| Mundtligt tilbud:    |
| Skriftligt tilbud:   |
| Mundtligt overslag:  |
| Skriftligt overslag: |
| Regningsarbejde:     |

#### 7. Hvornår er arbejdet påbegyndt

|       |
|-------|
| Dato: |
|-------|

#### 8. Hvornår er arbejdet afsluttet

|       |
|-------|
| Dato: |
|-------|

#### 9. Økonomisk mellemværende (sæt X) - dokumentation medsendes

|  |    |     |
|--|----|-----|
| Har virksomheden sendt regning/faktura:    | Ja | Nej |
| Samlet entreprisesum/faktureret beløb: kr. |    |     |
| Jeg har betalt hele det fakturerede beløb: | Ja | Nej |
| Jeg har betalt kr:                         |    |     |
| Jeg har tilbageholdt kr.:                  |    |     |
| Jeg har intet betalt, sæt kryds            |    |     |
| Er restbeløbet taget til inkasso:          | Ja | Nej |
| Er der anlagt retssag:                     | Ja | Nej |

# ANKENÆVNET

## for Tekniske Installationer

Paul Bergsøes Vej 6 · 2600 Glostrup · Telefon: 87 41 77 90

### Liste over fakturaer

| Faktura nr.: | Faktura dato: | Beløb: | Betalt den: |
|--------------|---------------|--------|-------------|
|              |               |        |             |
|              |               |        |             |
|              |               |        |             |
|              |               |        |             |
|              |               |        |             |

### 10. Hvornår konstaterede du manglerne der klages over

Dato:

### 11. Hvornår har du reklameret overfor virksomheden

Dato:

### 12. Har virksomheden reageret på din reklamation

Dato:

Hvordan har virksomheden reageret?

### 13. Har du retshjælpsdækning i din hus og/eller familieforsikring

Ja      Nej

### 14. Konkrete klagepunkter

I de fleste sager bliver der udpeget en uvildig skønsmand, der sammen med sagens parter besigtiger det arbejde, der klages over. Angiv hvilke konkrete punkter (fej, mangler, skader, pris eller lign.) der indgår i klagen.

Punkt A

Punkt B

Punkt C

Punkt D

# ANKENÆVNET

## for Tekniske Installationer

Paul Bergsøes Vej 6 · 2600 Glostrup · Telefon: 87 41 77 90

|         |
|---------|
| Punkt E |
| Punkt F |
| Punkt G |
| Punkt H |

### 15. Bilagsliste

|   |
|---|
| Det letter sagsbehandlingen, hvis der vedlægges bilag (gerne i kopi), der illustrerer sagsforløbet. Angiv på denne liste hvilke bilag der er vedlagt. Husk venligst at påføre bilagene samme tal som på listen. |
| Bilag 1:  |
| Bilag 2:  |
| Bilag 3:  |
| Bilag 4:  |
| Bilag 5:  |
| Bilag 6:  |
| Bilag 7:  |
| Bilag 8:  |
| Bilag 9:  |

### 16. Klagegebyr i alt 400 kr.

|   |                    |                              |
|---|--------------------|------------------------------|
| Indbetalt til Nordea konto: 2191 9042188945 |                    |                              |
| Klagers Reg.nr.:                            | Klagers Konto nr.: | (hvis klagegebyr skal retur) |

Undertegnede underkaster sig herved vedtægternes bestemmelser. Særligt henledes opmærksomheden på vedtægternes § 28 stk. 3 vedrørende omkostninger til syn og skøn, hvoraf bl.a. fremgår, at klager kan blive pålagt op til 5.000,00 kr. i omkostninger. I øvrigt henledes opmærksomheden på vedlagte bilag vedrørende privatlivspolitik.

### 17. Underskrift

|       |       |              |
|-------|-------|--------------|
| Sted: | Dato: | Underskrift: |
|-------|-------|--------------|

# Privatlivspolitik vedr. behandling af klagers personoplysninger

## 1. Hvem er vi?

Når du som forbruger klager over en erhvervsdrivendes el-, vvs- eller smedearbejde, behandles personoplysninger om dig i overensstemmelse med Vedtægter for Ankenævnet for Tekniske Installationer. Med nærværende oplysningstekst informeres du om disse behandlinger af personoplysninger, ligesom du informeres om dine rettigheder i den forbindelse.

Vi er dataansvarlig for de personoplysninger, som vi behandler om dig. Vores kontaktoplysninger er:

Ankenævnet for Tekniske Installationer  
(med sekretariatsbistand fra TEKNIQ Arbejdsgiverne - Industri & Installation)  
Paul Bergsøes Vej 6  
2600 Glostrup  
E-mail: anke@el-vvs-anke.dk  
Telefon: 87 41 77 90

## 2. Hvordan behandler vi dine personoplysninger?

Nedenfor kan du finde en beskrivelse af hver enkelt behandlingsaktivitet, information om hvilke personoplysninger der behandles, behandlingsgrundlaget, videregivelse, behandlingens varighed og, hvor dette er relevant, oplysning om overførsel af personoplysninger til tredjelande.

### 2.1. Modtagelse af klagesag

Når du udfylder og indsender et klageskema (klageskema om El-, vvs- eller bygningsmedarbejder eller klageskema om El-eftersyn), behandler vi almindelige personoplysninger om dig i form af navn, adresse, e-mailadresse og telefonnummer.

Formålet med behandlingen af dine personoplysninger er at oprette din klagesag hos os med henblik på sagsbehandling i overensstemmelse med Vedtægter for Ankenævnet for Tekniske Installationer.

Retsgrundlaget for behandlingen af personoplysninger er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (legitime interesser), idet det er vores legitime interesse som privat godkendt ankenævn at kunne behandle klagesager og de dertilhørende almindelige personoplysninger om dig som klager.

Specifikt i forhold til vores modtagelse af din klagesag, vil dine personoplysninger ikke blive videregivet.

### 2.2. Sagens gang

Som led i sagens gang vil vi behandle almindelige personoplysninger om dig i form af navn, adresse, e-mailadresse og telefonnummer. Formålet med behandlingen af dine personoplysninger er at foretage sagsbehandling af den igangsatte klagesag i overensstemmelse med Vedtægter for Ankenævnet for Tekniske Installationer, herunder som led i parts-høring, syn og skøn, afholdelse af møder, udarbejdelse af kendelser mv.

Retsgrundlaget for behandlingen af personoplysninger er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (legitime interesser), idet det er vores legitime interesse som privat godkendt ankenævn at kunne behandle klagesager og de dertilhørende almindelige personoplysninger om dig som klager.

Som led i vores sagsbehandling vil vi videregive dine almindelige personoplysninger til en skønsmand til brug for syn og skøn af sagen.

### **2.3. Garantiordning**

TEKNIQ's Garantiordning har til formål at sikre, at en forbruger, der har fået medhold i en klage ved Ankenævnet for Tekniske Installationer, får opfyldt kendelsen, hvis den indklagede ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til kendelsen. Garantiordningen dækker alene i sager, hvor medlemmer af TEKNIQ Arbejdsgiverne er indklagede.

Hvis du har klaget over en virksomhed, der er medlem af Tekniq Arbejdsgiverne, og som ikke retter sig efter Ankenævnets kendelse, kan du således rette henvendelse til os med anmodning om aktivering af TEKNIQ's Garantiordning. Vi vil i så fald behandle dine almindelige personoplysninger i form af navn, e-mailadresse og kontooplysninger.

Formålet med behandlingen af dine personoplysninger er således at imødekomme din anmodning om aktivering af TEKNIQ's Garantiordning i overensstemmelse med Vedtægter for TEKNIQ's Garantiordning.

Retsgrundlaget for behandlingen af personoplysninger er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (legitime interesser), idet det er vores legitime interesse - som sekretariat for TEKNIQs garantifond - at kunne behandle din anmodning.

Vi vil i forbindelse med håndteringen af din anmodning videregive dine oplysninger til modparten.

## **3. Opbevaring og sletning af personoplysninger**

Vi opbevarer dine personoplysninger så længe dette er nødvendigt for at opfylde det eller de formål med behandlingen, som er angivet ovenfor. Vi sletter således dine personoplysninger, når vi ikke længere har et sagligt formål med at opbevare disse. Til brug for vurderingen af opbevaringsperioden vil vi lægge vægt på eventuelle lovgivningsmæssige forpligtelser til opbevaring, forældelsesregler m.v., ligesom vi vil vurdere opbevaringsperioderne i lyset af behandlingens risiko. Vi opbevarer som udgangspunkt personoplysninger, der indgår i en klagesag, i op til 3 år efter sagens afslutning (kendelsen er afsagt) under henvisning til reglerne om forældelse.

## **4. Brug af databehandlere**

I forbindelse med behandlingen af dine personoplysninger, overlader vi disse til behandling hos en række af vores databehandlere, herunder udbydere af IT-systemer og hosting løsninger.

Der kan i forbindelse med vores helt sædvanlige brug af Microsoft Office 365 og Sharepoint ske overførsel af personoplysninger til tredjelande over hele verden i det meget begrænsede omfang, hvor vi måtte have behov for at få support fra Microsoft. Overførslen sker i overensstemmelse med Microsofts standardvilkår.

## **5. Hvilke rettigheder har du?**

I henhold til databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven har du en række rettigheder, når vi behandler personoplysninger om dig.

### *Ret til at se oplysninger (indsigtsret), artikel 15*

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger.

### ***Ret til berigtigelse, artikel 16***

Du har ret til at få urigtige oplysninger om dig selv rettet. Ret til sletning, artikel 17 I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

### ***Ret til begrænsning af behandling, artikel 18***

Du har visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne - bortset fra opbevaring - med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

### ***Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet), artikel 20***

Du har i visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

### ***Ret til indsigelse, artikel 21***

Du har i de tilfælde, hvor behandlingen af personoplysninger er baseret på legitime interesser, ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger.

### ***Klage til Datatilsynet***

Du har mulighed for at klage over vores behandling af dine personoplysninger til Datatilsynet via [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk) eller Datatilsynet, Carls Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, e-mail [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk) og telefon 33 19 32 00.