

## Vedtægter for Ankenævnet for Tekniske Installationer

### Navn og hjemsted

#### § 1

Stk. 1. Ankenævnet for Tekniske Installationer (el- og vvs-installationer) er stiftet af TEKNIQ, Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening.

Stk. 2. TEKNIQ har stiftet nævnet på vegne af ELFO og Dansk VVS.

De i § 1, stk. 1 og 2 nævnte organisationer nedsætter et forretningsudvalg bestående af et medlem af hver organisation. En repræsentant for Forbrugerstyrelsen 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 Installatørernes Organisation, Paul Bergsøes Vej 6, 2600 Glostrup og dets beliggenhed er TEKNIQ Installatørernes Organisation, Skanderborgvej 238, 8260 Viby J.

### Formål

#### § 2

Stk. 1. Ankenævnet for Tekniske Installationer behandler klager fra private forbrugere over el- og vvs-arbejder.

Stk. 2. Undtaget herfra er arbejder udført af virksomheder på Færøerne og Grønland.

Stk. 3. I det omfang, der eksisterer flere godkendte, private ankenævne 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 entreprisen behandles af nævnet, såfremt forbrugers aftalepart er medlem af en af de erhvervsorganisationer på hvis vegne nævnet er stiftet, eller på anden vis tilsluttet nævnet.

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

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 nævnet, og nævnet 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

Er indklagede ikke medlem af TEKNIQ 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 nævnets omkostningsafgørelse, jf. § 14, 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.

## Klageret

### § 4

Private 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 private 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 beboernes initiativ og for deres regning.

Andelsboligforeninger, der driver udlejningsvirksomhed, betragtes ikke som private forbrugere for det udlejedes vedkommende.

## Klageområder

### § 5

Klager kan indgives mod enhver, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved en dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne med undtagelse af:

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

Note ad § 5 nr. 1. Der kan således klages over tidsforbruget og materialeforbruget.

## Indgivelse af klager

### § 6

Stk. 1. Sekretariatet kan stille krav om, at klager indgives på en af Ankenævnet udfærdiget formular. Klager kan kun indgives af den, der hæfter for arbejdets betaling.

Stk. 2. En klage kan kun indbringes for Ankenævnet, såfremt klager forud for indbringelsen forgæves har forelagt klagen for indklagede, eller såfremt denne ikke har besvaret henvendelsen inden for 3 uger.

Stk. 3. Klager, der indgives senere end 3 år efter arbejdets udførelse, kan ikke behandles i Ankenævnet.

Klager, der indgives senere, kan dog behandles i Ankenævnet, såfremt parterne er enige herom. Disse klager er ikke omfattet af Garantiordningen.

Der kan ikke indgives klager over arbejder, der er påbegyndt forud for Ankenavnets oprettelse den 1. januar 2001 for el-arbejder og den 1. januar 2003 for vvs-arbejder.

Stk. 4. 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 Ankenavnets kendelse eller skriftligt forlig. Med deponering sidestilles bank-, sparekasse- eller forsikringsgaranti. Eventuelle omkostninger ved deponeringen påhviler klageren. Eventuelle renter fordeles som bestemt i Ankenavnets 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.

Stk. 5. Klageren skal sammen med klagen indbetale et klagegebyr på kr. 300, der tilbagebetales, hvis klagen ikke bliver behandlet i Ankenævnet, eller hvis dette giver klageren helt eller delvis medhold i klagen.

Stk. 6. For at en klage kan optages til behandling i Ankenævnet, skal det omtvistede beløb andrage mindst kr. 2.000 inkl. moms og må maksimalt andrage kr. 150.000 inkl. moms.

Stk. 7. Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som henhører under et andet privat ankenævn eller under Forbrugerklagenævnet, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører en klage ikke under et privat ankenævns eller Forbrugerklagenavnets virksomhedsområde, kan klageren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om muligheden for retshjælp og fri proces samt dækning af omkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 8. Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for nævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet forbrugeren meddelelse herom og begrunder over for forbrugeren denne afgørelse.

Forbrugeren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt forbrugeren fremsætter ønske herom.

Stk. 9. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt forbrugeren forinden voldgiftsagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 10. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, hæver retten sagen og sender den til nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Stk. 11. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.

Stk. 12. Så længe en sag behandles i Ankenævnet kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de af klagen omfattede spørgsmål.

Stk. 13. Ved overtrædelse af § 6, stk. 12 vil sagsbehandlingen ophøre omgående. Ankenævnet kan pålægge den part, der har overtrådt reglerne, sagsomkostninger for den del af sagsbehandlingen, der er gennemført, herunder eventuelle omkostninger til syn og skøn, jf. § 14.

Stk. 14. Oversendes en ved en voldgiftsret anlagt sag til Ankenævnet efter klagers anmodning, skal klageren hermed anses for at have indbragt sagen for Ankenævnet, forudsat at betingelserne for indgivelse af klager til Ankenævnet er opfyldt.

Stk. 15. Aftaler, der bestemmer, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, er ikke til hinder for, at klager kan indbringes for Ankenævnet.

Stk. 16. Uden for ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.

## **Ankenævn**

### **§ 7**

Stk. 1. Ankenævnet består af en uvildig formand, der er dommer og kan være dommer fra de overordnede retter, samt 4 rådsmedlemmer bestående af 1 repræsentant udpeget af Parcelhusejernes Landsforening, 1 repræsentant udpeget af Forbrugerrådet og 2 repræsentanter udpeget af ELFO i sager om el-arbejder eller 2 repræsentanter udpeget af Dansk VVS i sager om vvs-arbejder.

Stk. 2. Der udpeges suppleanter for rådsmedlemmerne. Disse skal opfylde de samme betingelser, der er gældende for de faste medlemmer. Rådsmedlemmer og suppleanter udpeges for 3 år ad gangen. Ingen kan udpeges efter det fyldte 70. år.

Stk. 3. Forretningsudvalget udpeger i forening en uvildig formand for 3 år ad gangen. Der kan tillige udpeges en suppleant for formanden.

Stk. 4. Ingen må deltage i behandling af en sag, når

- a. denne 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,
- b. dennes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje 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,
- c. der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om dennes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 5. Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 4 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette Ankenævnets formand herom.

Stk. 6. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke i behandlingen af en sag som følge af bestemmelserne i stk. 4.

## § 8

Stk. 1. Antallet af møder i Ankenævnet og tidspunktet for deres afholdelse fastlægges af Ankenævnets formand på grundlag af en løbende underretning fra sekretariatet om antallet af sager og deres karakter. Der afholdes dog møder mindst en gang i kvartalet.

Stk. 2. Formand og nævnsmedlemmer modtager sagerne fra sekretariatet senest 14 dage før et møde i Ankenævnet.

## § 9

Stk. 1. Ankenævnets kendelser afsiges af formanden og alle Ankenævnets medlemmer eller disses suppleanter. Såfremt et medlem eller dets suppleant ikke kan deltage i afsigelse af kendelsen, tilføjer formanden den anden repræsentant for henholdsvis forbrugersiden og branchesiden den pågældendes stemme, så der opnås ligevægt.

Stk. 2. Ankenævnets kendelser afsiges normalt på det af sekretariatet og gennem sagkyndige erklæringer tilvejebragte grundlag.

Stk. 3. Ankenævnets medlemmer skal have adgang til samtlige oplysninger i de enkelte sager.

Stk. 4. Ankenævnet kan afkræve parterne yderligere oplysninger og indkalde disse til at give møde for Ankenævnet samt foretage besigtigelse, såfremt sagens beskaffenhed nødvendiggør dette. Ved mundtlig forklaring skal begge parter have mulighed for at være til stede.

Stk. 5. Ankenævnets afgørelser og beslutninger træffes ved almindelig stemmeflerhed efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagerne.

## § 10

Stk. 1. Deponerede beløb og garantier i henhold til § 6 frigives i overensstemmelse med kendelsen ved sekretariatets foranstaltning, medmindre klageren inden 30 dage fra afsendelsen 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. 2. Ankenævnets afgørelser og forlig skal være skriftlige og ledsaget af en begrundelse. Hvis afgørelsen beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling. Det skal fremgå af afgørelsen, om klagegebyret skal tilbagebetales, og om klager eller indklagede skal betale et beløb for sagens behandling. Kendelser underskrives af Ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Ankenævnet fastsætter en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af kendelser. Fristen kan forlænges af Ankenævnets formand.

Stk. 3. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvist 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 nævnet 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. Forbrugeren skal have en kopi af afgørelsen.

Stk.4. Hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, nævnet har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen

Stk. 5. Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller en voldgiftrets oversendelse, skal ankenævnet sende en kopi af afgørelsen til retten.

Stk. 6. Parterne skal have tilsendt en kopi af afgørelsen eller forliget, ligesom de skal underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene.

## § 11

Stk. 1. Ankenævnet kan beslutte at udsætte behandlingen af en sag, der ikke findes tilstrækkeligt belyst, samt pålægge sekretariatet at indhente yderligere oplysninger.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise klager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller af andre særlige grunde skønnes uegnede til behandling i Ankenævnet. Ankenævnet kan endvidere afvise at behandle en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives medhold i klagen.

Stk. 3. De stiftende organisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på nævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet.

Stk.4. Afvisninger i henhold til stk. 1 ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.

Stk. 5 De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 6. Bestemmelserne i § 9, stk. 5, § 10 stk. 2, 3, 4, 5 og § 12 stk.2, finder tilsvarende anvendelse på formandsafgørelser efter stk. 1.

Stk. 7. Sager, hvori formanden har truffet afgørelse på nævnets vegne, skal forelægges på næstkommende nævnsmøde. Hvert af nævnets medlemmer kan på dette møde beslutte, at sagen skal undergives almindelig nævnsbehandling.

## § 12

Stk. 1. Ankenævnets kendelser kan af hver af parterne indbringes for domstolene.

Stk. 2. Begge parter skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring. Endvidere skal parterne have tilsendt vejledning om tvangsfuldbyrdelse, muligheden for genoptagelse og forbrugerens mulighed for at få Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag.

Stk. 3. Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, kan Forbrugerstyrelsen på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, jf. dog § 12 stk. 8.

Stk. 4. Er sagen indbragt for Ankenævnet ved en voldgiftsrets oversendelse, sender sekretariatet kopi af kendelse eller forlig til voldgiftsretten.

Stk. 5. Ankenævnet kan beslutte at genoptage en sag hvori Ankenævnet har afsagt kendelse eller der er indgået forlig hvis særlige grunde taler herfor navnlig i tilfælde af lovligt forfald hos en part som ikke har ytret sig i sagen, nye oplysninger som, hvis de havde foreligget under Ankenævnets behandling, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 6. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 dage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 7. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den erhvervsdrivende senere end 30 dage efter forkyndelsen, afvises.

Stk. 8. Nævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 9. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

## § 13

Stk. 1. Ankenævnet opretter en hjemmeside, som indeholder de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt udvalgte

afgørelser.

Stk. 2. Klagers navn anonymiseres ved offentliggørelsen, jf. stk. 1.

Stk. 3. Ankenævnet offentliggør på hjemmesiden navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser.

Stk. 4. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 5. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleveres, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra hjemmesiden.

Stk. 6. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af hjemmesiden i mere end et år.

Stk. 7. Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

## § 14

Stk. 1. Har det for klagens afgørelse i nævnet været nødvendigt at udpege en syns- og skønsmand til besigtigelse af arbejdet og til afgivelse af en sagkyndig erklæring træffer nævnet i kendelsen beslutning om fordeling af omkostninger hertil mellem parterne. De omkostninger, som nævnet pålægger klager, må ikke overstige kr. 3.000 inkl. moms.

Inden afsendelse af en sag til en syns- og skønsmand underretter sekretariatet klageren om de i § 14 nævnte omkostninger og regler. Herefter afgiver klageren skriftlig erklæring om, hvorvidt sagen ønskes fortsat.

Stk. 2. Ingen af parterne betaler omkostninger ved Ankenævnsbehandlingen til den anden part.

Stk. 3. Ud over de i stk. 1 nævnte omkostninger kan Ankenævnet i den konkrete sag opkrævet et sagsbehandlingsgebyr af indklagede for omkostninger forbundet med sagen. Beløbet kan maksimalt udgøre kr. 10.000.

Stk. 4. Hvis indklagede, der ikke er tilsluttet nævnet, 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.

Note: Der er i vedtægternes § 14 givet nævnet 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 § 14, beslutte, at klager skal betale omkostninger for Ankenævnets udgifter til syn og skøn. Omkostningerne kan ikke overstige kr. 3.000 inkl. moms.

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 nævnsmødet, 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 skønsomkostningerne mellem parterne, dog således at klager aldrig betaler mere end kr. 3.000 inkl. moms, 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 nævnet, i forbindelse med at forliget bliver forelagt nævnet, tage stilling til fordeling af skønsomkostningerne.

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 nævnet 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 nævnet, 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.

Nævnet kan, udover omkostninger til syn og skøn, pålægge indklagede virksomhed et sagsbehandlingsgebyr, jf. § 14. 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 nævnet	6.000	4.500	1.500
Virksomhed, der ikke er tilsluttet nævnet	8.000	5.500	2.500

Nævnet 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 nævnet kunne reducere gebyret i sager, hvor omstændighederne taler for det.

## **Sekretariatet**

### **§ 15**

Stk. 1. Til Ankenævnet er knyttet et uafhængigt sekretariat i TEKNIQ, som har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til Ankenævnet samt at forberede klagesager til nævnsbehandling. Sekretariatet yder vejledning til klager i forbindelse med indsendelse af klager til Ankenævnet. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, herunder at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at reglerne i nærværende vedtægter for optagelse og behandling af klager overholdes af både klager og indklagede.

### **§ 16**

Stk. 1. En indkommen klage forelægges straks for indklagede, der opfordres til at fremkomme med svar inden for den af sekretariatet fastsatte tidsfrist. Svaret forelægges herefter for klageren til udtalelse.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive svar på anmodninger om udtalelser. Samme frist gælder for indbetaling af klagegebyr og deponering. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning.

Stk. 3. Hvis indklagede ikke inden fristens udløb fremkommer med en udtalelse, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan træffe afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag.

Stk. 4. Hvis klageren ikke inden fristens udløb fremkommer med en udtalelse, indbetaler klagegebyr eller foretager eventuel deponering, kan sekretariatet anse klagen for bortfaldet. Det samme gælder, hvis klageren modvirker nødvendige sagkyndige udtalelser eller på anden måde lægger hindringer i vejen for sagens forløb.

Stk. 5. Sekretariatet kan af parterne afkræve sådanne oplysninger, som anses for nødvendige for sagens forsvarlige behandling.

Stk. 6. Sekretariatet drager omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses for at være af betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer, der er indhentet forud for nævnsbehandlingen.

## § 17

Stk. 1. Sekretariatet tager i hvert enkelt tilfælde stilling til nødvendigheden af syn og skøn og sagkyndige erklæringer og rekvirerer disse.

Stk. 2. Sekretariatet kan alene eller sammen med syn- og skønsmanden mægle forlig mellem parterne. Forliget skal underskrives af begge parter, og der fastsættes normalt 30 dage til opfyldelse heraf.

## § 18

Stk. 1. Sekretariatet foretager, efter aftale med formanden, indkaldelse til møder i Ankenævnet og har pligt til at sikre, at formand og nævnsmedlemmer modtager sagerne senest 14 dage før mødet.

Stk. 2. Sager, der ikke er blevet afsluttede under den forberedende sagsbehandling, videresendes sammen med en sagsfremstilling til behandling i Ankenævnet.

Stk. 3. Sekretariatet forelægger sagerne for Ankenævnet.

Stk. 4. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de forlig, der siden sidste møde i Ankenævnet er indgået ved sekretariatets og skønsmændenes medvirken.

Stk. 5. Sekretariatet tilsender efter hvert kvartal Forbrugerstyrelsen kopier af de ved Ankenævnet indgåede forlig og af Ankenævnets trufne afgørelser, herunder afvisninger.

## Syn og skøn

### § 19

Stk. 1. Til bistand i forbindelse med klagebehandlingen udpeger TEKNIQ syns- og skønsmand, som skal godkendes af Ankenævnet. Syns- og skønsmændene fratræder deres hverv med udgangen af den måned, hvori de fylder 70 år.

Stk. 2. Syn og skøn rekvireres af sekretariatet.

Stk. 3. Syns- og skønsmanden fastsætter tidspunkt og indkalder parterne i god tid inden syns- og skønsmandens besigtigelse.

Stk. 4. Syns- og skønsmanden kan af parterne afkræve sådanne oplysninger, som anses for nødvendige for sagens forsvarlige behandling.

Stk. 5. Syns- og skønsmanden udarbejder en skønserklæring, som af sekretariatet sendes til sagens parter til udtalelse. Eventuelle kommentarer hertil skal normalt være sekretariatet i hænde senest 14 dage efter udsendelsen af skønserklæringen.

Stk. 6. Syns- og skønsmanden kan sammen med sekretariatet mægle forlig mellem parterne.

## **Vedtægtsændringer m.m.**

### **§ 20**

Stk. 1. Der føres regnskab over de indtægter og udgifter, der er forbundet med Ankenævnets virksomhed. Regnskabsåret er kalenderåret. Regnskabet revideres af TEKNIQ.

Stk. 2. Der udarbejdes en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administration i øvrigt. Der skal heri tillige oplyses om efterlevelseshøjden på afgørelserne. Kopi af disse sendes til Økonomi og Erhvervsministeriet, Forbrugerstyrelsen samt de stiftende organisationer.

### **§ 21**

Ankenævnet administreres af TEKNIQ.

### **§ 22**

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

## **Opløsning af ankenævnet**

### **§ 23**

Stk. 1. De stiftende organisationer kan med 1 års varsel til en 1. januar opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses.

Stk. 2. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.

## **Udtræden af ankenævnet**

### **§ 24**

Stk. 1. En organisation, der er omfattet af klagenævnet, jf. § 1 kan udtræde med 1 års varsel til en 1. januar.

Stk. 2. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

## **Overgangsbestemmelser**

### **§25**

Bestemmelserne finder anvendelse i sager, hvor klageskema modtages i Sekretariatet 1. januar 2010 eller senere.