



www.dhv.dk · garantiudvalg@dhv.dk
Håndværkets Hus · Islands Brygge 26
2300 København S
Tlf. 53 53 11 44

Vigtigt

Læs dette inden du udfylder klageskemaet ved konkurs

Inden du klager til Dansk Håndværk garantiudvalg, jf. § 4 i vedtægterne for Dansk Håndværk Garantiordning, skal du forgæves klaget skriftligt til virksomheden eller virksomhedens konkursbo.

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 i den rækkefølge, som fremgår af punkt 6. En fil, der indeholder et tilbud, skal således navngives "bilag 1", mens filer, der indeholder fakturaer og kreditnotaer navngives "bilag 3". Korrespondance, der fremlægges som bilagsmateriale, skal vedlægges i kronologisk orden. Bilag skal sendes som vedhæftet pdf-fil og fotos som vedhæftet pdf. Husk at "skære sagen til", så der kun vedlægges korrespondance, der er relevant for klagen.
3. Klageskemaet skal underskrives, eventuelt blot ved at du skriver dit navn på underskriftssiden, og erklæring om persondata skal accepteres. Klagegebyret skal indbetales, når du får besked om det.
4. Klageskemaet med bilag sendes pr. mail til garantiudvalg@dhv.dk



KLAGESKEMA VED KONKURS

1. Kontakt

1.1. Forbrugers kontaktoplysninger (klager)	
Navn:	
Adresse:	
Postnummer og by:	
E-mail:	
Bank: reg. nr. og kontonummer:	
Telefon:	

1.2. Virksomhedens kontaktoplysninger (indklagede)	
Navn:	
Adresse:	
Postnummer og by:	
E-mail:	
Cvr-nr.:	
Telefon:	

2. Aftalegrundlag

2.1. Arbejdet er aftalt på grundlag af		Sæt kryds			
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			
Adressen, hvor arbejdet kan besigtiges:			
Hvilken ejendom er der tale om?			Parcelhus (ejer)
2.3. Arbejdsperiode			
Datoen for arbejdets start:		Datoen 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 skriftligt, skal svaret vedlægges)				
Hvornår modtog du svar?	Dato:		Har ikke svaret:	
Hvordan har virksomheden svaret?	Skriftligt:		Mundtligt:	

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

3.4. Klage tema						
Der er klaget over:	Kvaliteten:		Prisen:		Andet:	

3.5. De konkrete klagepunkter (ikke sagsforløb)

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.

10.

3.6. Formålet med klagen			
Arbejdet udbedres:		Fakturabeløbet nedsættes:	
Andet:			

4. Økonomisk

4.1. Er der sendt faktura(er)?						
Har virksomheden sendt faktura på arbejdet?	Ja:		Nej:		Delvist:	

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 fakturaer og 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 godkendt 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 godkendt ankenævn? Hvis ja, hvilket?	
--	--

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 300 kr.

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:

Dansk Håndværk
Islands Brygge 26
2300 København S
Hjemmeside: www.dhv.dk
E-mail: garantiudvalg@dhv.dk

Formålet med behandlingen af oplysningerne:

Personoplysningerne behandles som led i Dansk Håndværks garantiudvalgs behandling af klager indgivet af en forbruger over medlemmer af Dansk Håndværk vedrørende håndværksarbejde, jf. pkt. 2. i retningslinjer for behandling af klager ved konkurs.

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 indgivelse af klage til Dansk Håndværks garantiudvalg giver klageren samtykke til, at personoplysninger må modtages og behandles af garantiudvalget. Samtykket er nødvendigt for sagens behandling.

Garantiudvalget videregiver alle oplysninger til:

- Den virksomhed, der klages over eller dennes repræsentant.
- Den sagkyndige, som skal vurdere de konkrete klagepunkter.
- De medlemmer af garantiudvalget, som skal afgøre klagen.

Overførsler til tredjelande:

Ankenævnet videregiver ingen oplysninger til tredjelande.

Ved indsamling hos 3. mand:

Til brug for behandlingen af en klagesag indsamler og behandler Dansk Håndværks garantiudvalg almindelige personoplysninger hos de involverede parter og offentligt tilgængelige oplysninger på f.eks. ois.dk, statstidende.dk m.fl. hjemmesider.

Opbevaringsperioden:

Dansk Håndværk gemmer sagens oplysninger elektronisk i maksimalt 5 år efter sagens afslutning.

Den registreredes rettigheder:

Persondataforordningen 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.
- Ret til begrænset behandling.
- Ret til indsigelse.

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 Dansk Håndværks garantiudvalg ikke har overholdt persondataforordningen kan du klage til: Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby | tlf.: 3319 3200 | dt@datatilsynet.dk

Jeg giver samtykke til, at Dansk Håndværks garantiudvalg 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.

Jeg erklærer samtidig, at jeg kun giver personoplysninger til Dansk Håndværks garantiudvalg, som jeg finder nødvendige for behandlingen af min klage.

Hvis jeg afgiver personoplysninger om andre end mig selv, erklærer jeg, at jeg har indhentet personens forudgående samtykke til, at vedkommendes personoplysninger må indgå i klagen og behandles af nævnet og af den indklagede virksomhed.

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 garantiudvalg@dhv.dk, eller brev til:

Dansk Håndværks garantiudvalg, Islands Brygge 26, 2300 København S.

Trækkes samtykket tilbage, kan behandlingen af klagen ikke fortsætte, og sagen vil blive lukket.

Du kan læse Dansk Håndværk persondatapolitik på:

www.dhv.dk/om-dansk-handvaerk/privatlivspolitik

Jeg bekræfter hermed at være blevet oplyst om ovenstående. Jeg ønsker at klage og giver ovennævnte samtykke til behandling af mine oplysninger.

Dato:

Underskrift: