

Retningslinjer for behandling af forbrugerklager ved konkurs.

Nærværende retningslinjer fastsætter rammerne for behandling af forbrugerklager i Dansk Håndværks garantiudvalg ved konkurs, jf. § 4 og § 7, stk. 2 i vedtægterne for Dansk Håndværk Garantiordning.

1. Formål med særlig klageafgang ved konkurs

Den særlige klageadgang ved konkurs i Dansk Håndværk Garantiordning har til formål:

- at sikre hurtig behandling af forbrugerklager, når medlemmer af Dansk Håndværk er gået konkurs eller er under konkursbehandling.
- At sikre forbrugere en hurtig afklaring af, om fejl og mangler er dækket af Dansk Håndværk Garantiordning.

2. Betingelse for særlig klageadgang

En forbruger kan indgive klage til Dansk Håndværks garantiudvalg, hvis et medlem af Dansk Håndværk, som klagen vedrører, er gået konkurs eller er under konkursbehandling.

3. Sagsbehandlingstid

Dansk Håndværks garantiudvalg træffer afgørelse i klagen inden 60 dage fra modtagelsen af udfyldt klageskema og indbetalt klagegebyr.

4. Indsendelse af klage

Klager skal anvende det af Dansk Håndværk Garantiordning udarbejdede klageskema, som kan downloades [her](#).

Klager skal medvirke aktivt til at oplyse sagen. Det er derfor vigtigt, at klager vedlægger kopi af alle relevante

bilag, herunder tilbud, aftale, faktura, billeder og relevant korrespondance.

Klager skal i klageskemaet oplyste de konkrete klagepunkter og krav, evt. uddybning i vedlagt bilag.

Det udfyldte klageskema med bilag skal indsendes til garantiudvalg@dhv.dk

5. Klagegebyr

Ved indsendelse af klageskema skal klager betale et klagegebyr på 300 kr.

Sagen opstartes først, når klagegebyret er indbetalt.

Hvis klager får medhold i en væsentlig del af klagen, tilbagebetales klagegebyret til klager.

Klager pålægges ikke yderligere omkostninger.

6. Faglig vurdering

Når udfyldt klageskema er modtaget, foretages der en faglig vurdering af det udførte håndværksarbejde.

Den faglig vurdering udføres af en sagkyndig, der udpeges af garantiudvalget. Den sagkyndige vurderer herefter de klagepunkter, som indgår i sagen.

Den faglige vurdering foretages på baggrund af indsendt billedmateriale eller ved besigtigelse. Valg af vurderingsmetode afhænger af sagens karakter, herunder art og omfang.

Den sagkyndige må ikke foretage destruktive indgreb i forbindelse med besigtigelsen af de påklagede forhold.

Klager skal derfor selv blotlægge de steder og områder, som ifølge klagepunkterne ønskes vurderet af den sagkyndige.

Hvis klager er i tvivl herom, kan den sagkyndige kontaktes inden besigtigelsen med henblik på en afklaring af, hvordan klager kan forberede den eventuelt nødvendige blotlæggelse.

Klager bærer selv risikoen ved de destruktive indgreb og har ansvaret for, at der er sket tilstrækkelig blotlæggelse til, at den sagkyndige kan gennemføre besigtigelsen.

7. Forelæggelse for garantiudvalget

Når den sagkyndige har foretaget en faglig vurdering, forelægges sagen for garantiudvalget.

Samtlige bilag i sagen forelægges for garantiudvalget.

8. Garantiudvalgets afgørelse

Garantiudvalget træffer sin afgørelse på et skriftligt grundlag.

Garantiudvalget afgør, om klagen er omfattet af Dansk Håndværk Garantiordning i henhold til vedtægterne for Dansk Håndværk Garantiordning.

9. Indbringelse af afgørelse for retsinstans

Afgørelser afsagt af garantiudvalget kan indbringes for godkendt ankenævn eller de almindelige domstole.

Afgørelsen skal i så fald være overgivet til godkendt ankenævn eller de almindelige domstole senest 30 dage efter sagen er afgjort i garantiudvalget.

Såfremt garantiudvalgets afgørelse omgøres af et godkendt ankenævn eller de almindelige domstole, vil denne afgørelse danne grundlag for garantiudbetaling.

Vedtaget af Dansk Håndværks bestyrelse den 15. maj 2025.