

# Dansk VVS Garanti og Dansk VVS' Garantiordning

Information om indsendelse af klager til  
Dansk VVS Garanti

**LÆS DENNE BROCHURE  
FØR DE KLAGER**

## Dansk VVS' Garantiordning

I forbindelse med ankenævnet er der oprettet en garantiordning, som har til formål at sikre, at en forbruger, der har fået medhold i en klage ved ankenævnet, får opfyldt ankenævnets kendelse, hvis den indklagede VVS-installatør, grundet konkurs eller lignende, ikke er i stand til at opfylde sine forpligtelser i henhold til ankenævnets kendelse. I sådanne tilfælde indtræder Dansk VVS' Garantiordning og dækker udgifter op til og med 150.000 kr. inkl. moms.

Garantiordningen dækker kun de fejl og mangler, hvori der er givet medhold i ankenævnet. Der ydes ikke dækning for følgeskader hos klageren eller for skader og følgeskader hos tredjemand. I tilfælde af at ankenævnets kendelse

omfatter udbedring af fejl eller mangler, skal disse udbedres af et medlem af Dansk VVS.

Udbetalinger fra garantiordningen sker i henhold til ankenævnets kendelse. Og udbetalingen sker i henhold til fremsendt faktura fra den virksomhed, der har udbedret de fejl og mangler, der er omfattet af kendelsen.

Garantiordningens forpligtelser ophører, hvis klageren, efter at have fået helt eller delvist medhold af ankenævnet, indbringer sagen for domstolene.

## Før De klager

Før De klager, bør De indhente yderligere information og vejledning hos

Sekretariatet for Dansk VVS Garanti  
Viengevej 100  
8240 Risskov  
Telefon 87 41 77 95  
Telefax 87 41 77 97  
E-mail sekretariat@danskvvsgaranti.dk

Kontortid alle hverdage mellem kl. 10.00 og 12.00



Dansk VVS Garanti er et ankenævn, hvor private forbrugere kan klage over arbejder og leverancer, der er udført af medlemmer af Dansk VVS.

Dansk VVS' Garantiordning er en garantiordning, der har til formål at sikre, at en forbruger, der har fået medhold i ankenævnet, får opfyldt ankenævnets kendelse, hvis den indklagede VVS-installatør, grundet konkurs eller lignende, ikke er i stand til at opfylde sine forpligtelser.

### Hvorfor et ankenævn?

Formålet er at medvirke til en nem, hurtig og billig løsning af uoverensstemmelser mellem private forbrugere og Dansk VVS' medlemmer for derved at bevare og udbygge det gode og tillidsfulde forhold.

Ankenævnet består af en uvildig formand, der er jurist, samt to repræsentanter udpeget af forbrugerorganisationerne og to repræsentanter udpeget af Dansk VVS.

### Hvem kan klage?

Kun private forbrugere har adgang til at klage, og kun over arbejder og leverancer, der er bestilt/udført til ikke erhvervsmæssige formål.

Klager kan kun indgives af den, der hæfter for arbejdets betaling.

### Hvem kan der klages over?

Ankenævnet behandler kun klager over arbejder udført af medlemmer af Dansk VVS, også når disse er underentreprenører til en hovedentreprenør, der ikke er medlem af Dansk VVS.

### 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 butiksvarer.

Klager kan kun indgives for fejl og mangler, der er påført klageren inden for et år forud for den dato, ankenævnet har modtaget en korrekt indgivet klage.

Der kan ikke indgives klager over arbejder, der er påbegyndt forud for ankenævnets oprettelse den 1. januar 2003.

For at en klage kan optages til behandling i ankenævnet, skal det beløb klagen omhandler andrage mindst kr. 2.000 inkl. moms og må maksimalt andrage kr. 150.000 inkl. moms.

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?

Det anbefales, at en klage indgives på en særlig formular. Formularen kan rekvireres hos ankenævnets sekretariat, der også står til rådighed med information og vejledning om indsendelse af klager.

Klageskemaet udfyldes så fyldestgørende som muligt og indsendes til Dansk VVS Garanti. Adressen findes på bagsiden af denne brochure. En klage kan kun indbringes for ankenævnet, hvis klageren forud for indbringelsen forgæves har forelagt klagen for indklagede.

### Hvad koster det at klage?

Klageren skal ved indgivelse af klagen indbetale et gebyr på kr. 500, 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. De beløb klagen omhandler, og som er forfaldne til betaling, skal deponeres på spærret konto i et pengeinstitut med den klausul, at beløbene alene kan frigives i henhold til ankenævnets kendelse eller skriftlige forlig. Deponerede beløb frigives i overensstemmelse med ankenævnets kendelse.

Omkostningerne til sagsbehandlingen fordeles på parterne i henhold til ankenævnets kendelse.

### Hvordan behandles en klage?

Til ankenævnet er knyttet et sekretariat i TEKNIQ Installatørens Organisation, som har til opgave at modtage og besvare skriftlige, telefoniske og personlige 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.

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 godkendt syns- og skønsmand, som efter en besigtigelse, udarbejder en syns- og skønserklæring, der sendes til sagens parter til udtalelse.