

## Ankenævn for biler - Vedtægter

§ 1. Ankenævn for biler er oprettet af brancheorganisationerne Bilbranchen, Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark (CAD) og Danmarks Automobilforhandler Forening (D·A·F) samt forbrugerorganisationen Forenede Danske Motorejere (FDM).

### Nævnets kompetence.

§ 2. Ankenævnet behandler alle civile tvister, der rejses af en forbruger vedrørende køb af privatejede person- og varebiler til og med 3.500 kg. totalvægt og med en salgspris over kr. 10.000 hos en her i landet beliggende ny- eller brugtbilforhandler eller reparatør.

Stk.2. Ankenævnet behandler endvidere alle civile tvister, der rejses af en forbruger over de i stk. 1 nævnte ny- eller brugtbilhandlere samt reparatører vedrørende reparation eller serviceydelser i forbindelse med privatejede person- eller varebiler til og med 3.500 kg. totalvægt, såfremt den påklagede ydelse eller skadens omfang overstiger kr. 1.500 inkl. moms.

Stk.3. Ankenævnet behandler ikke tvister i forbindelse med skadesudbedring for forsikringssselskabers regning. Ankenævnet behandler endvidere ikke tvister, der omhandler køretøjer, der ikke ejes af en forbruger (f.eks. firmabiler og leasingbiler), og hvor den rekvirerende og betalende part ikke kan anses for at være en privat forbruger.

Stk.4. Klager kan indgives mod den, jfr. stk. 1-3, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved en dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål.

Stk. 5. Ankenævnet kan kun behandle en klagesag, såfremt klageren, forinden henvendelse til ankenævnet, har søgt at opnå en løsning på tvisten med den erhvervsdrivende. Klagen skal forelægges indklagede med henblik på opnåelse af et forlig. Såfremt indklagede er medlem af en brancheorganisation, der er medlem af Ankenævn for biler, skal sekretariatet forelægge klagen for den pågældende organisation til behandling og bedømmelse, hvis organisationen ønsker dette, forinden behandling i ankenævnet.

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

Stk. 2. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for et 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. 4. 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. 5. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenævnet.

§ 4. Uden for ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævne.

**§ 5.** Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene. Stk. 2. Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, jf. dog § 21.

#### **Nævnets sammensætning**

**§ 6.** Ankenævnet består af en formand, som er dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af ankenævnets medlemsorganisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. Ankenævnets medlemsorganisationer kan udpege en eller flere næstformænd for nævnet med samme kvalifikationer som formanden. Vederlag betales alene til formanden og eventuel næstformand.

Stk. 2. Til ankenævnet knyttes et sekretariat.

Stk. 3. Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger ankenævnet efter indstilling fra ankenævnets medlemsorganisationer et antal sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i nævnet.

#### **Habilitet**

**§ 7.** Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende 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,
- 2) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen 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,
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogle af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom.

Stk. 3. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person, som følge af bestemmelsen i stk. 1, ikke kan deltage i behandlingen af sagen. Det betragtes ikke som inhabilitet, at den pågældende gennem sin organisation er bekendt med sagen, dog uden selv at have udført konkret sagsbehandling, inden den er blevet forelagt nævnet.

#### **Indgivelse af klage samt sekretariatets opgaver**

**§ 8.** Klager til behandling i ankenævnet skal indgives af forbrugere via hjemmesiden [www.bilklage.dk](http://www.bilklage.dk). Har forbrugeren ikke adgang til internettet kan klagen udfyldes og indsendes på en af ankenævnet udarbejdet klageformular. Med klageformularen følger en vejledning. En klage skal være bilagt det i vejledningen på hjemmesiden, eller det i vejledningen med klageformularen, nævnte materiale.

**§ 9.** Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

- 1) at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende,
- 2) at klagegebyret er indbetalt.

**§ 10.** Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn eller under Forbrugerklagenævnet, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævns eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser forbrugeren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpsforsikring.

§ 11. 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.

§ 12. Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Dette sker som udgangspunkt elektronisk via nævnets hjemmeside [www.bilklage.dk](http://www.bilklage.dk), men kan også ske ved fremsendelse med post, hvis en part anmoder om det. 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. Ankenævnets forretningsudvalg fastsætter regler for sekretariatets indhentelse af sagkyndigerklæringer til brug for afgørelse i sager indbragt for ankenævnet. 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 fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Stk. 3. Sekretariatet kan søge sagen forliget mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Stk. 4. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde på forlangende fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 5. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 6. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelser**

§ 13. Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori deltager formanden og et ligeligt antal repræsentanter fra forbruger- og erhvervsinteresser. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Der udarbejdes referat af ankenævnets møder.

Stk. 2. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder møder en til to gange månedligt med undtagelse af juli måned.

§ 14. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlig omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Stk. 4. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed

**§ 15.** Afgørelser skal være skriftlige og skal være ledsaget af en begrundelse. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 27, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. 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. 6. 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. 7. Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller en voldgiftsrets oversendelse, skal ankenævnet sende en kopi af afgørelsen til retten.

**§ 16.** Begge parter skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene. Forbrugeren oplyses endvidere om muligheden for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring. Endvidere skal parterne have tilsendt vejledning om tvangsfuldbyrdelse, muligheden for genoptagelse og forbrugeren mulighed for at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugeren vegne samt dække visse omkostninger til en retssag.

**§ 17.** Ankenævnets medlemsorganisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på nævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet.

Stk. 2. Afvisninger i henhold til stk. 1 ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.

**§ 18.** Ankenævnets medlemsorganisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på nævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 14, stk. 3, § 15, stk. 1, 3-7 og § 16, finder tilsvarende anvendelse på formandsafgørelser efter stk. 1.

Stk. 3. 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.

**§ 19.** Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kopi af de af ankenævnet truffne afgørelser, herunder afvisninger.

### **Genoptagelse**

**§ 20.** Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen,
- 2) nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. 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. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den erhvervsdrivende senere end 30 dage efter forkyndelsen, afvises.

### **Tvangsfuldbyrdelse**

§ 21. 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. 2. 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.

### **Information og offentliggørelse**

§ 22. Ankenævnet har oprettet hjemmesiden [www.bilklage.dk](http://www.bilklage.dk), 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.

§ 23. Ankenævnet offentliggør på hjemmesiden navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser.

Stk. 2. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 3. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterledes, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra hjemmesiden.

Stk. 4. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af hjemmesiden i mere end et år.

§ 24. 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.

### **Gebyr og omkostninger:**

§ 25. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

§ 26. For behandling af en klage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr på kr. 300, hvis sagsgenstanden er på under kr. 30.000, og et gebyr på kr. 500, hvis sagsgenstanden er på kr. 30.000 eller mere. Gebyret tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.

§ 27. En erhvervsdrivende skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis:

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges efter sagkyndigerklæring er indhentet af sekretariatet.

Stk. 2. For erhvervsdrivende, der er medlem af en af ankenævnets medlemsorganisationer, udgør det i stk. 1, nr. 1, nævnte beløb kr. 10.000, og det i stk. 1, nr. 2, nævnte beløb kr. 4.000.

Stk. 3. For erhvervsdrivende, der ikke er medlem af en af ankenævnets medlemsorganisationer, udgør det i stk. 1, nr. 1, nævnte beløb kr. 14.000, og det i stk. 1, nr. 2, nævnte beløb kr. 6.000.

Stk. 4. Hvis forbrugeren får medhold i sin klage, skal den erhvervsdrivende endvidere betale de faktiske omkostninger til indhentelse af nødvendige sagkyndigerklæringer.

Stk. 5. For erhvervsdrivende, der er medlem af en af ankenævnets medlemsorganisationer, udgør det i stk. 4 nævnte beløb maksimum kr. 6.000.

Stk.6. For erhvervsdrivende, der ikke er medlem af en af ankenævnets medlemsorganisationer, udgør det i stk. 4 nævnte beløb minimum kr. 1.500 og maksimum kr. 8.000.

Stk. 7. De i stk. 1-6 nævnte sagsomkostninger meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse.

### **Regnskab og drift**

§ 28. Ankenævnets medlemsorganisationer afholder egne omkostninger, herunder for deltagelse i nævnmøder og eventuel anden sagsbehandling.

Stk.2. Ankenævnets medlemsorganisationer afholder i fællesskab udgifter til nævnets formand og nævnets drift efter en mellem organisationerne nærmere aftalt fordelingsnøgle. Organisationerne hæfter alene for egen andel af driftsudgifter. Ved eventuel optagelse af yderligere organisationer indbetaler disse en nærmere fastsat forholdsmæssig andel af de ved stiftelsen afholdte omkostninger, samt andre drifts- og vedligeholdelsesomkostninger, som er blevet afholdt siden stiftelsen.

§ 29. Nævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt 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 Erhvervs- og Vækstministeriet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt de stiftende organisationer.

Stk. 2. Regnskabsåret er kalenderåret.

### **Forretningsudvalg**

§ 30. Ankenævnets medlemsorganisationer nedsætter et forretningsudvalg, som sammensættes af direktørerne for organisationerne. Hvert medlem af forretningsudvalget har én stemme.

Forretningsudvalget fastsætter en forretningsorden.

### **Vedtægtsændringer**

§ 31. Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem ankenævnets medlemsorganisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af Erhvervs- og vækstministeren.

Stk. 2. Det kræver tilsvarende enighed mellem ankenævnets medlemsorganisationer at vedtage ændringer af de indgåede aftaler om forretningsordenen, økonomi og indhentelse af sagkyndigerklæringer.

### **Udtræden af ankenævnet**

§ 32. De bag ankenævnet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer kan udtræde af nævnet med 1 års varsel. Et indbetalt indskud tilbagebetales ikke.

### **Opløsning af ankenævnet**

§ 33. De bag ankenævnet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer kan med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

/Ankenævn for biler