

Vejledning for indklaget virksomhed

Vi gør opmærksom på, at *Ankenævn for biler* fra 1. november 2012 er et ankenævn, der er godkendt af Erhvervs- og vækstministeren. Det betyder, at ankenævnet kan behandle klager over alle bilforhandlere og værksteder, der er beliggende her i landet og ikke kun de virksomheder, der er medlem af en af de brancheforeninger, der står bag *Ankenævn for biler*.

Hvis din virksomhed ikke er medlem af en af de brancheorganisationer, der står bag *Ankenævn for biler*, og du ikke tidligere har haft en sag behandlet ved ankenævnet, kontakter vi dig, hvis vi ikke umiddelbart kan finde kontaktilformationer (e-mail) om dig.

1. Sådan kommer du i gang

Åbn en browser og indtast <http://www.bilklage.dk>. Indtast herefter det tilsendte brugernavn (din e-mail) og adgangskode i login-boksen (nederst til venstre).

Hvis du har glemt din adgangskode, kan du klikke på "Glemt adgangskode" og få tilsendt en ny adgangskode.

Når du er logget ind, kan du ændre din adgangskode og øvrige brugeroplysninger under menupunktet "Mine brugeroplysninger" i login-boksen.

Undervejs i klageforløbet vil du løbende modtage råd og vejledning om dine aktuelle muligheder.

2. Mit bilklage.dk - Oversigt

Fra oversigtssiden "[Mit bilklage.dk – Oversigt](#)" kan du se de klagesager, som vedrører din virksomhed.

Hvis du vil se indholdet i en klagesag, skal du klikke på "Vis sagen" eller på sagens klagenummer ud for den pågældende sag.

Hvis du har/har haft flere sager i *Ankenævn for biler*, har du mulighed for at afgrænse din søgning bl.a. på alle, aktive eller på afsluttede sager.

3. Indholdet af klagesagen

Øverst på siden kan du se en oversigt med klagenummer, bilmodel og sagens parter. Udråbstegnet viser, hvem sagen lige nu afventer handling fra.

Endvidere er der en status på sagen med oplysning om seneste handling i sagen og din svarfrist. Hvis sagen afventer handling fra dig, vil dine muligheder også være beskrevet her.

Hele klagesagen er fordelt på en række mapper (klik på "Vis oplysninger" for at se indhold):

Under "Sagens parter" kan du se relevante oplysninger om alle sagens parter, dvs. klager og indklaget virksomhed samt eventuelt også om medindklaget virksomhed, brancheorganisation og sagkyndig ekspert.

Under "Oplysninger om klage" kan du se indholdet af klagen.

Under "Dokumenter" kan alle sagens parter tilføje/uploade dokumenter mv. til sagen, og naturligvis også hente de dokumenter, som er tilføjet/uploadet til sagen.

Under hele klageforløbet kan alle sagens parter på ethvert tidspunkt tilføje/uploade nye dokumenter til sagen. Dette ophører dog, når sekretariatet i *Ankenævn for biler* har indstillet sagen til afgørelse i ankenævnet. På det tidspunkt bliver sagen låst. Opdager du efter dette tidspunkt, at du har oplysninger af betydning for sagen, som ikke tidligere er kommet frem, skal du snarest sende en e-mail til sekretariat@bilklage.dk eller ringe til os på 32 71 29 29 (hverdage kl. 10-12).

Under "Sagshistorik" kan du se en komplet historik over sagens forløb, herunder parternes eventuelle meddelelser til hinanden (dvs. parternes dialog under sagen).

Under "Sagkyndigerklæring" kan du se status på en eventuel sagkyndigerklæring i sagen.

Under "Nævnsbehandling - Ankenævnets afgørelse" kan du se status på en eventuel nævnsbehandling af sagen.

Bemærk: Du kan lave en pdf-fil til udskrift af hele sagens indhold: Klik på "Udskriv hele sagen" (øverst til højre).

4. Besvar meddelelse – "Sagen afventer handling fra dig"

Hvis udråbstegnet er gråt, betyder det, at sagen afventer svar fra en anden part i sagen. Hvis udråbstegnet er rødt, betyder det, at sagen afventer handling fra din virksomhed. I feltet lige under fremgår, hvilken svarfrist din virksomhed har, og det er beskrevet, hvad du skal tage stilling til.

Det er vigtigt, at du altid overholder den fastsatte svarfrist, og jo hurtigere du svarer, jo kortere vil sagsbehandlingstiden blive. Hvis du får problemer med at overholde en frist, må du kontakte ankenævnet på sekretariat@bilklage.dk eller ringe til os på 32 71 29 29 (hverdage kl. 10-12).

Hvis din virksomhed ikke svarer, skal du være opmærksom på, at Ankenævnet i så fald vil kunne træffe afgørelse i sagen på grundlag af de foreliggende oplysninger.

Her er eksempler på de situationer, hvor sagen kan afvente handling fra din virksomhed:

Svar på klagen

Når forbrugeren har oprettet klagen, modtager din virksomhed en e-mail med et link, som du skal benytte for at se og besvare klagen.

Ved besvarelsen af klagen skal du svare på en række spørgsmål for at afklare, hvordan du forholder dig til klagerens oplysninger om sagen, sagsfremstilling og forslag til løsning af sagen.

Du har også mulighed for at tilføje/uploade et dokument med yderligere forklaringer og anden dokumentation for din sag (se punkt 3 ovenfor om "Dokumenter").

Når du har besvaret klagen, kan klageren vælge enten:

1. at indlede en forligsdialog ved at sende en meddelelse til dig, eller
2. bede om en "Sekretariatsvurdering" (se punkt 6). Hvis klageren vælger at sende en meddelelse til dig, vil sagen igen afvente svar fra dig. Hvis du ikke svarer, vil Ankenævnet kunne træffe afgørelse i sagen på grundlag af de foreliggende oplysninger.

Hvis klageren vælger sekretariatsvurdering, vil sekretariatet vurdere, om der er yderligere muligheder for forlig, om sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at *Ankenævn for biler* kan træffe afgørelse i sagen, eller om der skal indhentes en sagkyndigerklæring (se punkt 5).

Hvis sagen går videre til afgørelse i *Ankenævn for biler*, eller træffer sekretariatet beslutning om, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring, vil det kunne medføre, at din virksomhed bliver pålagt omkostninger. Det er derfor vigtigt, at du sørger for, at sagen både er opdateret med dine relevante bemærkninger og nødvendig dokumentation, og at du får fremsat dit bedste forslag til en løsning af sagen i dit første svar.

Vær især opmærksom på, at I ikke skal betale noget beløb for behandlingen af sagen, hvis I indgår forlig med klageren, inden sekretariatet har truffet beslutning om, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring.

Derimod skal din virksomhed betale et beløb for behandling af klagesagen, hvis sagen først forliges efter at sekretariatet har truffet beslutning om, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring, eller hvis sagen går til nævnsbehandling, og klageren får medhold i sin klage.

De sagsomkostninger, en virksomhed kan blive pålagt fremgår under punkt 8.

5. Sagkyndigerklæring

Hvis sekretariatet finder, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring, får din virksomhed og klageren besked om det syns- og skønstema, der er udarbejdet og om, hvilken sagkyndig der er tilknyttet sagen. Syns- og skønstemaet er de forhold/spørgsmål, som den sagkyndige skal tage stilling til i sagkyndigerklæringen. Inden sagkyndigbesigtigelsen finder sted, har du og klageren mulighed for at kommentere på det udarbejdede tema; men det er ikke dig som virksomhed, der skal besvare spørgsmålene. Besvarelsen af spørgsmålene overlades i det hele til den sagkyndige.

Både du og klageren har mulighed for at være til stede, når den sagkyndige besigtigelse finder sted. Du vil derfor blive kontaktet, når datoen for besigtigelsen skal fastsættes.

Når der foreligger en sagkyndigerklæring, bør du og klageren igen forsøge at indgå et forlig. Kan I ikke blive enige, må klageren vælge "Sekretariatsvurdering" (se punkt 6).

6. Sekretariatsvurdering

Hvis klageren har valgt sekretariatsvurdering, på et tidspunkt inden sekretariatet har indhentet en sagkyndigerklæring, vil sekretariatet vurdere, om der er yderligere muligheder for forlig, om sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at *Ankenævn for biler* kan træffe afgørelse i sagen, eller om der skal indhentes en sagkyndigerklæring.

Hvis klageren har valgt sekretariatsvurdering, på et tidspunkt efter at sekretariatet har indhentet en sagkyndigerklæring, vil sekretariatet vurdere, om der er yderligere muligheder for forlig, eller om sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at *Ankenævn for biler* kan træffe afgørelse i sagen.

7. Afgørelse fra Ankenævn for biler

Vurderer sekretariatet, at forligsmulighederne er udtømte, og at sagen er tilstrækkeligt oplyst, vil sekretariatet indstille sagen til afgørelse i *Ankenævn for biler*. På det tidspunkt bliver sagen låst, og det er herefter ikke muligt at føje yderligere bemærkninger eller dokumenter til sagen. Opdager du efter dette tidspunkt, at din virksomhed har oplysninger af betydning for sagen, som ikke tidligere er kommet frem, skal du snarest sende en e-mail til sekretariat@bilklage.dk eller ringe til os på 32 71 29 29 (hverdage kl. 10-12).

Når *Ankenævn for biler* har truffet afgørelse i klagesagen, får din virksomhed automatisk besked herom.

8. Sagsomkostninger for den indklagede virksomhed

Ud over det beløb, som *Ankenævn for biler* i sin afgørelse måtte tilkende klageren, kan den indklagede virksomhed også blive pålagt sagsomkostninger.

Hvis din virksomhed og klageren indgår forlig, inden sekretariatet har truffet beslutning om, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring, skal din virksomhed imidlertid ikke betale noget beløb for behandlingen af sagen i *Ankenævn for biler*.

Hvis I derimod først når til enighed om et forlig, efter at sekretariatet har truffet beslutning om, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring, eller hvis sagen går til nævnsbehandling, og klageren får medhold i sin klage, skal din virksomhed betale sagsomkostninger til *Ankenævn for biler*.

En virksomhed, der er *medlem* af en af ankenævnets brancheorganisationer (Bilbranchen, Dansk Bilbrancheråd og AutoBranchen Danmark), skal betale:

- 4.000 kr. ekskl. moms, hvis sagen forliges, efter at sekretariatet har truffet beslutning om, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring
- 10.000 kr. ekskl. moms, hvis klageren får medhold i sin klage. I denne situation skal virksomheden endvidere betale de faktiske omkostninger til indhentelse af nødvendige sagkyndigerklæringer – dog maksimum 6.000 kr. ekskl. moms.

En virksomhed, der *ikke er medlem* af en af ankenævnets brancheorganisationer (Bilbranchen, Dansk Bilbrancheråd og AutoBranchen Danmark), skal betale:

- 6.000 kr. ekskl. moms, hvis sagen forliges, efter at sekretariatet har truffet beslutning om, at der skal indhentes en sagkyndigerklæring
- 19.000 kr. ekskl. moms, hvis klageren får medhold i sin klage. I denne situation skal virksomheden endvidere betale de faktiske omkostninger til indhentelse af nødvendige sagkyndigerklæringer – dog minimum 1.500 kr. ekskl. moms og maksimum 8.000 kr. ekskl. moms.

Den faktiske udgift til indhentelse af en sagkyndigerklæring vil i gennemsnit typisk udgøre mellem 1.500 og 3.000 kr. ekskl. moms.