

Ledelsesberetning 2010

2010 har været et travlt år præget af en del forandringer og af arbejdet med flere forskellige projekter i sekretariatet. Det er glædeligt, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i nævnsbehandlede sager samtidig er faldet en smule, i 2010 ca. 8 måneder mod ca. 8½ måned i 2009.

Der er fra årets start kommet ny sekretariatschef til sekretariatet, og der er midt i 2010 sket et formandskifte i nævnet, i første omgang for restperioden på et halvt år, men der er indgivet ansøgning til Domstolsstyrelsen om forlængelse af kontrakten for den kommende 3-års periode. Herudover er der etableret en ny og lettilgængelig hjemmeside, så det nu er nemt for både forbrugere, virksomheder og øvrige interessenter at finde oplysninger om nævnet og dets virke. Endelig bød 2010 også på flytning af sekretariatet, der nu har adresse på 4. sal i Håndværkets Hus.

Proceduremæssigt er der sket en række ændringer vedrørende sekretariatets arbejde på baggrund af ændrede lovregler og vedtægter. De nye forbrugerregler, der giver forbrugere mulighed for i visse tilfælde at indbringe sagerne direkte for fogedretten, har medført en hel række procedureændringer, bl.a. vedrørende forkyndelse ved stævningsmand, genoptagelse af sager og erklæringer til fogedretten. Disse procedureændringer er blevet fuldt implementeret. Sekretariatet har udarbejdet nye vejledninger herom til forbrugere og virksomheder. Der er desuden sket implementering af ankenævnets nye vedtægter med tilhørende nye procedurer vedrørende formandsafgørelser. Formanden har således fået udvidet sin kompetence til selv at kunne afgøre genoptagelsesansøgninger, hvor disse sager tidligere skulle forelægges nævnet. Der er også etableret nye procedurer for offentliggørelse af afgørelser fra nævnet og offentliggørelse af virksomheder, når den indklagede virksomhed ikke følger afgørelsen.

Sekretariatet har i 2010 arbejdet med et projekt kaldet "den røde tråd". Formålet har været at skære sagerne mere til helt fra start, således at alle, der skal forholde sig til sagen, i det efterfølgende forløb har samme grundlag at gå ud fra og kan referere til samme klagepunktsnummer og -formulering. Der skal gå "en rød tråd" gennem hele klagens behandling. I den forbindelse er der udarbejdet et nyt og udvidet klageskema, så sagerne bliver oplyst bedre fra start. Der er også indført flere nye procedurer i klagesagsbehandlingen, hvor der bl.a. sker opstilling af klagepunkter fra sekretariatets side ved modtagelsen af klagen. Samtidig er der udarbejdet en særlig skabelon til brug for de sagkyndige, som også følger samme systematik, og der er en mere effektiv procedure ved udsendelse af kendelserne og ved orientering af de relevante organisationer om sagernes udfald. "Den røde tråd" er blevet vældig godt modtaget af stort set alle interessenter i sagerne, og der er som følge af ændringerne blevet mærkbart færre sager, hvis afgørelse udsættes ved nævnsbehandlingen på grund af, at der mangler nogle oplysninger i sagen, eller fordi den sagkyndige mangler at forholde sig til nogle af klagepunkterne. Som led i projektet har sekretariatet afholdt kurser, erfaringsudveksling og vejledning for bidragyderne i sagerne, dvs. korpset af tilknyttede sagkyndige og brancheorganisationernes fagkonsulenter.

Sekretariatet har endelig i løbet af 2010 gennemført en række administrative ændringer og effektiviseringer. Der er indført inkasso overfor alle dårlige betalere, der er etableret nyt budgetterings- og faktureringsystem, der er udarbejdet en ny og forbedret statistisk oversigt, og der er sket indkøb af et sagssystem.

I 2011 vil fokus være på: 1) Implementering af det nye sagssystem med deraf følgende administrative lettelser. 2) Fastholdelse og videreudvikling af "den røde tråd" med henblik på højnelse af kvaliteten i klagesagsbehandlingen. 3) En gradvis nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Målet er en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 6 måneder i nævnsbehandlede sager senest i 2013 ved et uændret sagsantal.

Håndværkets Ankenævn er et privat, godkendt ankenævn, hvis vedtægter er godkendt af Økonomi- og erhvervsministeren. Nævnet behandler klager fra forbrugere og er stiftet i 2005 af Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening samt Håndværksrådet på vegne af DS Håndværk & Industri, Danske Malermestre, Dansk Håndværk, Danske Anlægsgartnere og Kristelig Arbejdsgiverforening. De 5 brancheorganisationer står sammen om driften af nævnet og har i alt ca. 5.000 medlemsvirksomheder.

Formålet med nævnet er at sikre en god, effektiv og billig behandling af sager vedrørende klager fra forbrugere over håndværk. Nævnet behandler klager over vvs-, bygningsmede-, maler-, snedker-, tømrer-, tække-, murer-, kloak-, belægnings-, og anlægsgartnerarbejde samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og termoruder.

Nævnet består af en formand, der er landsdommer, og to repræsentanter for forbrugersiden og to repræsentanter for erhvervsiden, så begge sider af en konflikt er repræsenteret. Nævnet holder møde ca. 8 gange om året.

Der er desuden tilknyttet et korps af sagkyndige på ca. 50, som dækker alle de fagområder, nævnet arbejder med.

Sekretariatet består af 2 fuldtidsmedarbejdere, en sekretariatschef og en fuldmægtig. Herudover har der været tilknyttet en studentermedhjælp efter behov. Sekretariatet forbereder sagerne til nævnets behandling og foretager løbende øvrig sagsbehandling og servicerer sagernes parter, offentligheden og nævnets øvrige interessenter. Nævnet modtager i alt ca. 200-250 sager om året.

Tal og tabeller 2010

Indgåede klagesager i 2010

Antallet af modtagne skriftlige klager er følgende, idet fordelingen af disse fremgår af figur 1-4:

2010: 203

2009: 202

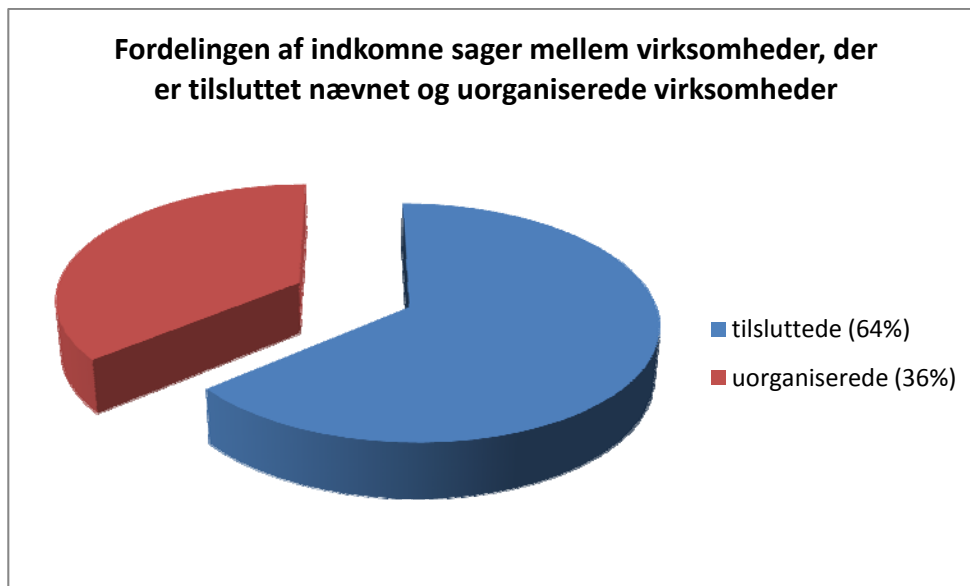
2008: 258

Figur 1

Indkomne klager - fagområde	2010	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder	2009	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder	2008	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder
Anlægsgartner	25	14	33	22	24	14
Maler	14	6	21	18	29	23
Snedker- og tømrer	50	31	27	15	44	22
Vvs- og bygningssmede	70	60	67	60	85	67
Murerarbejde	6	1	8	2	15	4
Kloakarbejde	3	0	4	1	7	1
Flere fagområder i samme sag	3	0	11	3	-	-
Leverancer af vinduer mm.	6	1	1	0	12	2
I alt	177	113	172	121	216	133

Fordelingen af indkomne sager på virksomheder, der er tilsluttet nævnet og virksomheder, der står udenfor (Bemærk: heri er ikke medtalt sager, som fremgår af figur 3 og 4):

Figur 2



Figur 3

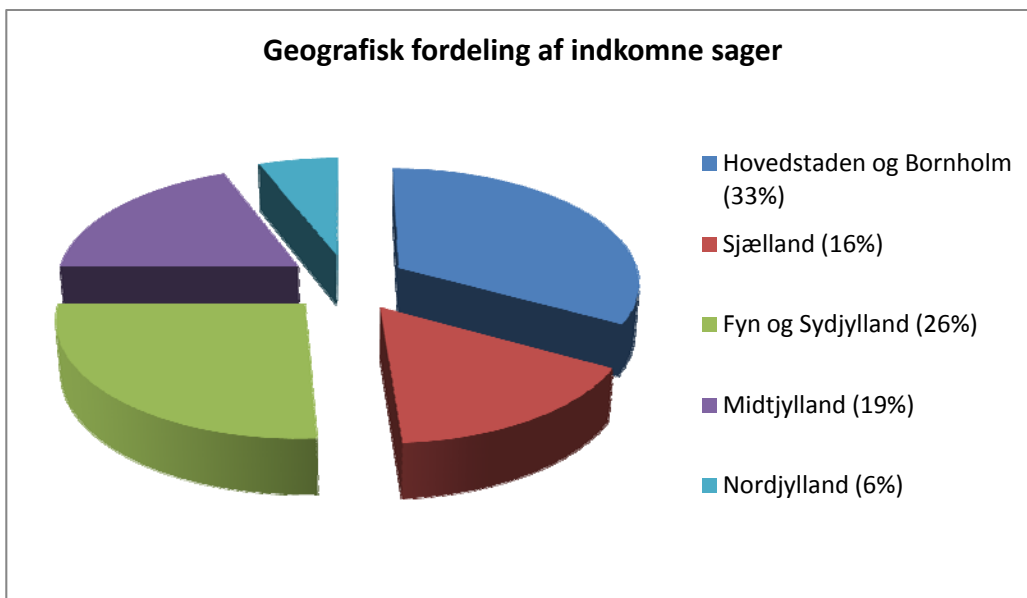
Indkomne klager vedrørende virksomheder tilsluttet andre ankenævn	2010	2009	2008
Byggeriets Ankenævn	10	10	39
Ankenævnet for Tekniske Installationer	13	9	

Figur 4

Øvrige indkomne klager	2010	2009	2008
Uden for nævnets kompetence	3	8	-
Henvendelser, der ikke havde karakter af klage	0	3	3

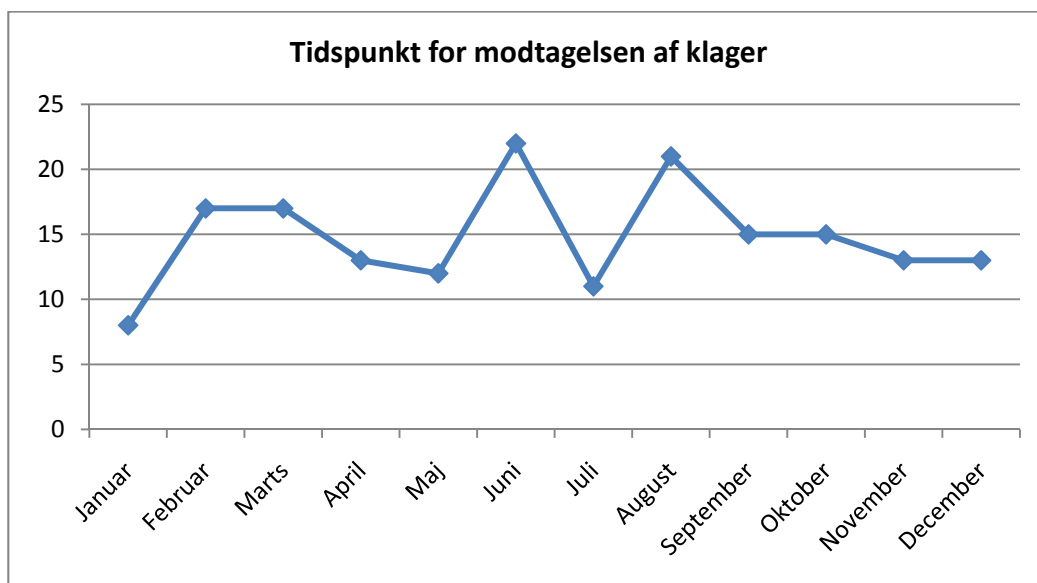
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

Figur 5



Figur 6 viser fordelingen af tidspunktet for modtagelsen af de indkomne klager:

Figur 6



Fordelingen af modtagelsen af klager over året varierer noget, således at der i sommerperioden er modtaget flest klager.

Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2010

I 2010 blev der truffet 210 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2010 og tidligere. Visse sager går således igen i statistikkerne vedrørende både indkomne sager og behandlede sager. I enkelte sager er der truffet mere end én afgørelse i løbet af 2010, f.eks. tillige afgørelse om sikkerhedsstilling eller om genoptagelse.

Figur 7

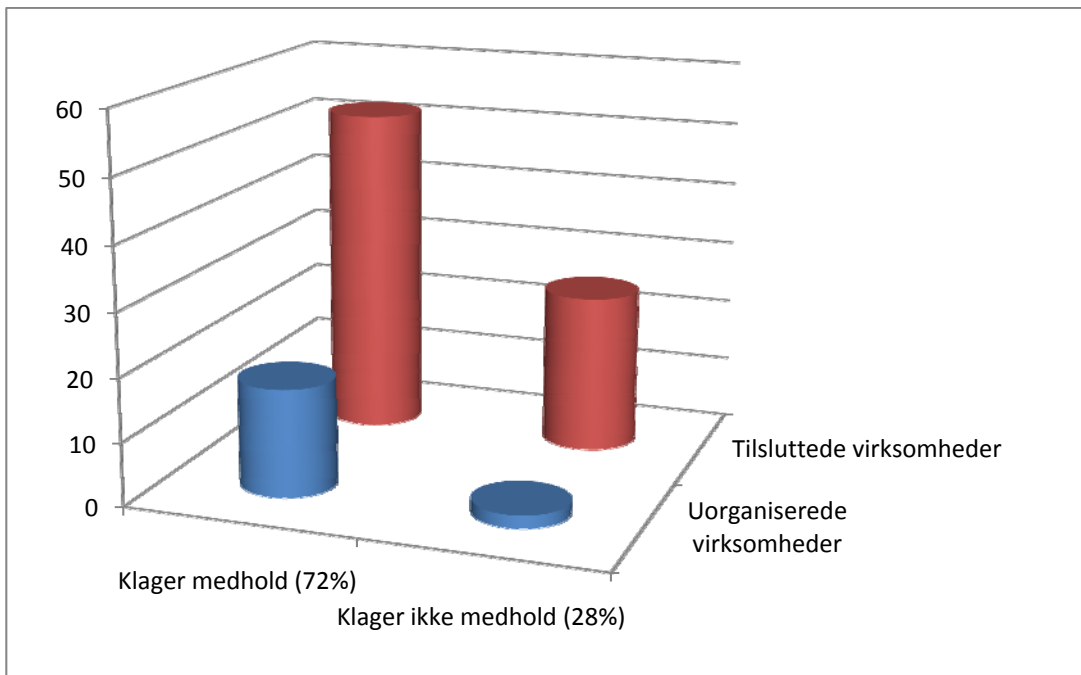
Oversigt over afgørelser fra nævnet

Sager forelagt nævnet	
Klager fik medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 8)	52
Klager fik medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 8)	17
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 8)	25
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 8)	2
Forligte sager - omkostningsafgørelser	2
Øvrige omkostningsafgørelser	0
Genoptagelser	1
Afviste sager (se tillige figur 9)	18
Afvisning af genoptagelse af sager (se tillige figur 9)	10
Afgørelser vedrørende processuelle spørgsmål	0
Afgørelser vedrørende præciseringer af kendelser	3
Udsatte sager	9
I alt sager forelagt nævnet	139

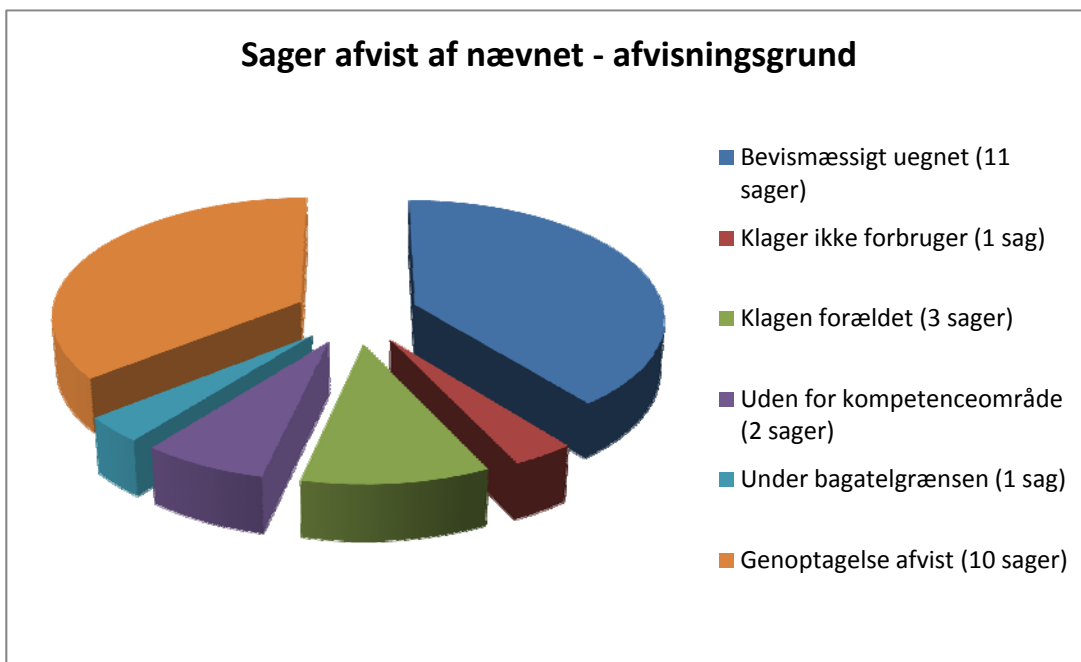
Efter de nye vedtægter, som finder anvendelse på sager, der er indkommet 1.1.2010 og senere, er det formanden, der kan træffe afgørelse vedrørende genoptagelser. Dette forventes først at slå tydeligt igennem i statistikken for 2011. Samtidig er der for erhvervsdrivende indført en begrænsning, således at anmodningen om genoptagelse skal indgives senest 30 dage efter forkyndelsen af kendelsen, da der ellers vil ske afvisning.

Figur 8

Oversigt over sagernes udfald med fordeling på de tilsluttede og de uorganiserede virksomheder



Figur 9



Figur 10

Oversigt over øvrige sager, hvor der er truffet afgørelse af formanden eller sekretariatet

Formandsafgørelser	
Anmodning om sikkerhedsstilling imødekommet	3
Anmodning om sikkerhedsstilling ikke imødekommet	1
Afvisning af genoptagelse	2
Afvist – behandlet ved andet ankenævn	1
Afvist – bevismæssigt uegnet	1

Sekretariatsafgørelser	
Afsluttet – forlig indgået ved organisationens mellemkomst	15
Afsluttet – forlig indgået <i>inden</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	3
Afsluttet – forlig indgået <i>efter</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	3
Afvist – udenfor nævnets kompetenceområde	1
Afvist – klager ikke forbruger	2
Afsluttet – passivitet fra klager m.v.	16
Afsluttet – konkurs og virksomhedsstop	0
Oversendt til andre ankenævn	23
I alt øvrige sager	71

Sekretariatet har i 2010 bl.a. haft fokus på øget information med henblik på at give sagernes parter større viden om deres partsrettigheder og muligheder. Som konsekvens heraf, er der sket en mærkbar stigning i antallet af anmodninger om sikkerhedsstillelse fra virksomheder, hvor klager har tilbageholdt større beløb i sagen. Som det fremgår, har formanden haft lejlighed til at træffe afgørelse i 4 sager herom i 2010. Fælles for de sager, hvor der er givet påbud om sikkerhedsstillelse for det omtvistede beløb er, at anmodningerne vedrører tilbageholdte beløb over 10.000 kr., ligesom det er et krav i henhold til vedtægterne, at klagen vedrører kvaliteten af arbejdet. Klager vedrørende prisen på arbejdet er ikke omfattet af reglerne, der giver virksomheden mulighed for at anmode om sikkerhedsstillelse.

Nogle sager behandles af nævnet ad flere omgange. I 2010 var fordelingen af genbehandlede sager således:

Figur 11

Genbehandlede sager	2010	2009
Kendelse 2 (genbehandlet 1 gang)	12	28
Kendelse 3 (genbehandlet 2 gange)	2	6

Af de genbehandlede sager vedrørte mange genoptagelsesansøgninger for 2009-sager og enkelte vedrørte præciseringer af kendelser.

Figur 12

	2010	2009	2008
Ikke fulgte afgørelser	5	3	3

Sekretariatet har i 2010 modtaget oplysning fra klagere om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af den erhvervsdrivende i 5 sager. Det er dog ikke i alle tilfælde, at sekretariatet får besked om, at nævnets kendelser ikke er blevet fulgt af den erhvervsdrivende, så det reelle tal må antages at være højere.

Med de nye vedtægter, som har virkning fra 1.1.2010, vil erhvervsdrivende, der ikke følger nævnets afgørelser, fremover blive offentliggjort på ankenævnets hjemmeside. Alle de 5 sager figurerer dog ikke på ankenævnets hjemmeside, da der ikke må ske offentliggørelse, når der iværksættes retssag af en af parterne.

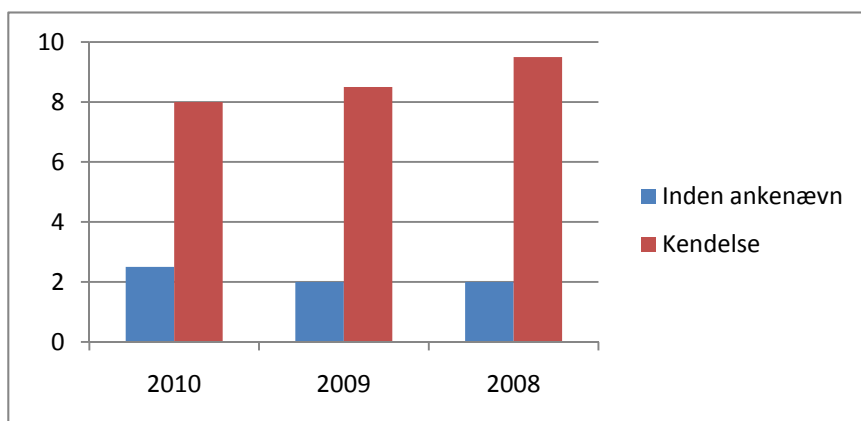
Sagsbehandlingstider i 2010:

Som nævnt ovenfor blev i alt 210 sager behandlet af nævnet og af sekretariatet i 2010. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnetsbehandling er i 2010 steget en smule til ca. 2½ måned. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 8 måneder for sager, der blev afsluttet med en kendelse afsagt af nævnet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sidstnævnte sager er således faldet en smule i forhold til 2009, hvilket også var forventet grundet nogle af de nye tiltag, der er gennemført.

Der sker ikke systematisk registrering af henvendelser til ankenævnet, men det skønnede antal samlede henvendelser er som i 2009 ca. 3.500 over året. Henvendelser sker skriftligt, pr. brev, fax eller mail, telefonisk og personligt. En række telefoniske henvendelser vedrører vejledning i at indgive klage, om nævnet er kompetent, om sagsgangen og om sagernes status. Henvendelserne kommer fra forbrugere, virksomheder, brancheorganisationer, advokater, pressen, offentligheden m.v.

Figur 13

Oversigt over sagsbehandlingstider i måneder



København, den 16. maj 2011

Tutter Blume, sekretariatschef
Håndværkets Ankenævn