

Ledelsesberetning

Håndværkets Ankenævn blev etableret pr. 1. oktober 2005 efter at være blevet godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender. Ankenævnet er stiftet af Forbrugerrådet, Parcelhusejernes Landsforening og Håndværksrådet på vegne af Danske Anlægsgartnere, Danske Malermestre, Danske Snedker- og Tømrermestre, DS Håndværk & Industri og Kristelig Arbejdsgiverforening.

I 2006 modtog ankenævnet 299 skriftlige klager, fordelt med 43 (33) klager over anlægsgartnerarbejde, 61 (45) klager over malerarbejde, 48 (19) klager over snedker- og tømrerarbejde, 114 (65) klager over vvs-arbejde, 18 (0) klager over murerarbejde, 1 (0) klage over kloakarbejde, 10 (2) klager over leverance af vinduer, yderdøre og termoruder, og 4 (0) klager over andet. Heraf udgjorde antallet af klager over virksomheder, der var tilsluttet Håndværkets Ankenævn, i alt 164 (tallene for de enkelte fagområder er angivet i en parentes), mens 45 klager drejede sig om virksomheder, der var medlem af andre byggeorganisationer med et godkendt ankenævn. 90 klager vedrørte virksomheder, der ikke var tilsluttet et godkendt ankenævn.

De 164 sager, der vedrørte virksomheder tilsluttet Håndværkets Ankenævn, blev efter modtagelsen sendt både til de pågældende virksomheder med anmodning om kommentarer og til de respektive brancheorganisationer med henblik på, som der står i vedtægternes § 14, stk. 1, organisationernes eventuelle bidrag til en løsning af sagen. ?? sager er på denne måde blevet forligt. ??? sager er blevet afsluttet på anden måde, bl.a. ved, at formanden ifølge sin bemyndigelse i vedtægternes § 21, stk. 1, har skønnet, at sagen ikke egnede sig til behandling ved nævnet, eller ved, at klagerne, hvis det har drejet sig om ikkemedlemsvirksomheder, har ønsket at anvende deres retshjælpsforsikring, eller på grund af klagernes passivitet.

Håndværkets Ankenævn behandlede i 8 møder i 2006 i alt 103 sager, hvoraf 72 blev realitetsbehandlet, heraf 66 sager vedrørende tilsluttede medlemsvirksomheder. I 27 af disse 72 sager fik forbrugeren medhold, i 17 sager delvis medhold, i 12 sager ikke medhold, og 16 sager blev afvist af ankenævnet, fordi de fandtes uegnede til behandling.

Ankenævnets sekretariat har ikke indtil 1.3.2007 fået oplysning fra klagerne om, at nogen af ankenævnets afgørelser ikke er blevet efterlevet. I enkelte tilfælde har den pågældende brancheorganisations garantiordning sørget for opfyldelse.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er ikke blevet udregnet, idet ankenævnet holdt sit første møde 6 måneder efter stiftelsen, så et tal ville ikke blive retvisende for offentligheden.

Ca. 4.000 forbrugere og virksomheder har henvendt sig personligt, telefonisk, pr. mail eller brev til sekretariatet i anledning af klagesager eller med ønske om rådgivning.

Under Forbrugerstyrelsens auspici er der på www.forbrug.dk/klage/guide/byggeklager/byggeklage etableret en fælles indgang til de tre byggeankenævn, der gør det nemt for forbrugerne at finde den rette klageinstans.