

## LEDELSESBERETNING 2018

I 2018 indkom der 227 nye sager, hvilket var en nedgang sammenholdt med året før, hvor der indkom 287 sager. Produktiviteten var forsat høj, hvilket afspejler sig i antallet af afgørelser, der blev truffet af nævn, formand og sekretariat. I 2018 blev der i alt truffet 249 afgørelser. I 2017 lå dette tal på 251.

Den lave gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som blev opnået i 2012 på 6 måneder i nævnets sager, er igen fastholdt, til gavn for alle parter, og på trods af et ekstraordinært stort antal indkomne sager i 2017, som for nogle sagers vedkommende er blevet behandlet ind i 2018. Navnlig på grund af de tidsfrister, der er indbygget i sagsbehandlingen ved Håndværkets Ankenævn i henhold til vedtægterne, kan den gennemsnitlige sagsbehandlingstid imidlertid ikke forventes yderligere nedbragt. Fastholdelse af den lave sagsbehandlingstid vil være et fokusområde også fremover.

*Håndværkets Ankenævn er et privat, godkendt ankenævn, hvis vedtægter er godkendt af Erhvervs- og Vækstministeren. Nævnet behandler klager fra forbrugere og er stiftet i 2005 af Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening samt SMVdanmark på vegne af Arbejdsgiverne, Danske Anlægsgartnere, Danske Malermestre, Dansk Håndværk og Kristelig Arbejdsgiverforening. De 5 organisationer står sammen om driften af nævnet og har i alt ca. 5.000 medlemsvirksomheder.*

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

*Nævnet sammensættes af 5 nævnsmedlemmer, der består af en formand, der er landsdommer, to repræsentanter for forbrugersiden og to repræsentanter for erhvervsiden. Herved er begge sider af en konflikt repræsenteret. Nævnet sammensættes i henhold til det fagområde, sagen vedrører. Der er udpeget i alt 21 nævnsmedlemmer og suppleanter til behandling af sagerne. Nævnet holder møde ca. 8 gange om året.*

*Håndværkets Ankenævn har desuden tilknyttet et korps af sagkyndige på ca. 50, som dækker alle de fagområder, nævnet arbejder med. De sagkyndige besigtiger de påklagede arbejder og udarbejder en sagkyndig erklæring, der indgår ved sagernes bedømmelse for nævnet.*

*Sekretariatet består af 2 fuldtidsmedarbejdere, en sekretariatschef og en jurist. Herudover er der tilknyttet 2 studentermedhjælpere. Sekretariatet forbereder sagerne til nævnets behandling og foretager løbende øvrig sagsbehandling og servicere sagerne parter, offentligheden og nævnets øvrige interessenter. Nævnet modtager og behandler i alt ca. mellem 220 og 300 sager om året.*

*Læs mere på [www.hvanke.dk](http://www.hvanke.dk)*

## TAL OG TABELLER 2018

### Indkomne klagesager i 2018

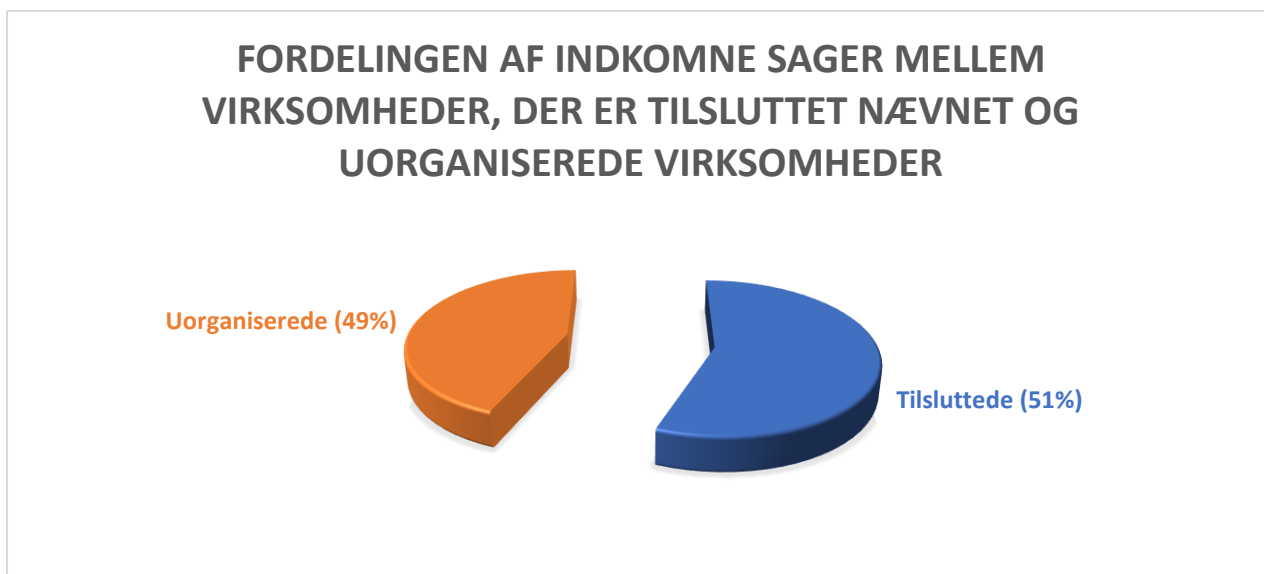
Antallet af modtagne skriftlige klager er følgende, idet fordelingen af disse fremgår af figurene nedenfor:

2018: 227  
2017: 287  
2016: 231  
2015: 201  
2014: 212  
2013: 207

Figur 1

<b>Indkomne sager - fagområder</b>	
Anlægsgartnerarbejde	24
Belægningsarbejde	6
Bygningssmedearbejde	1
Kloakarbejder	4
Leverance af vinduer og termoruder	9
Leverance af yderdøre	3
Malerarbejde	25
Murerarbejde	17
Snedkerarbejde	6
Tækkearbejde	2
Tømrerarbejde	47
VVS-arbejde	52
Auto- og møbelpolstringsarbejde	0
Flere fagområder i samme sag	30
Indkomne klager udenfor nævnets kompetence	1

Figur 2



I 2018 vedrørte 51 pct. af de indkomne sager virksomheder, der er tilsluttet enten Arbejdsgiverne, Danske Anlæggsgartnere, Danske Malermestre, Dansk Håndværk eller Kristelig Arbejdsgiverforening.

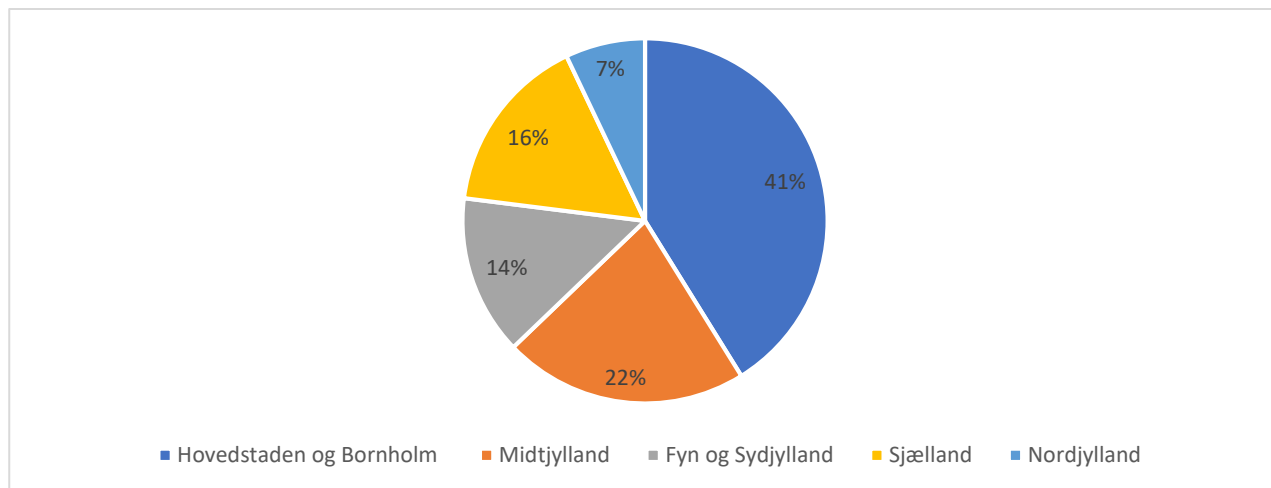
Figur 2 kan sammenholdes med figur 8, der viser den tilsvarende fordeling af de sager, der bliver afgjort ved ankenævnet.

Figur 3

Indkomne klager henhørende under andre ankenævn	2018	2017	2016
Byggeriets Ankenævn	14	9	11
Ankenævnet for Tekniske Installationer	7	5	12

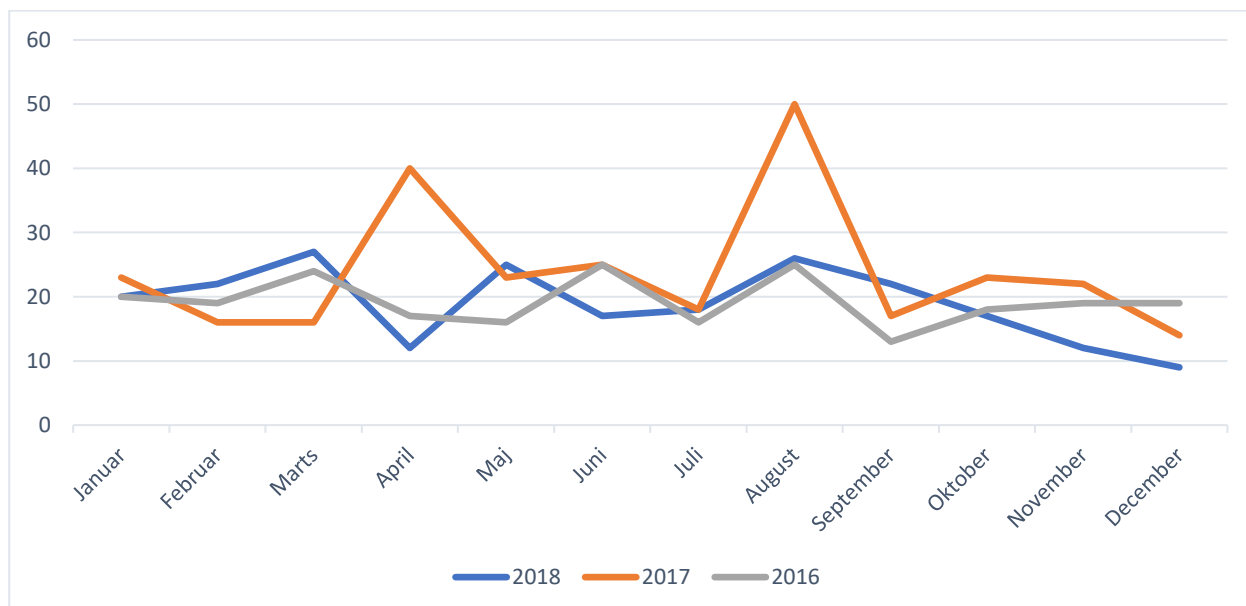
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

Figur 4



Figur 5 viser fordelingen af tidspunktet på året for modtagelsen af de indkomne klager:

Figur 5



Fordelingen af modtagelsen af klager over året varierer noget. Der indkom i gennemsnit ca. 19 sager om måneden i 2018, hvilket er ca. 5 sager færre end gennemsnittet fra sidste år.

## Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2018

I 2018 blev der truffet 249 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2018 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 2018.

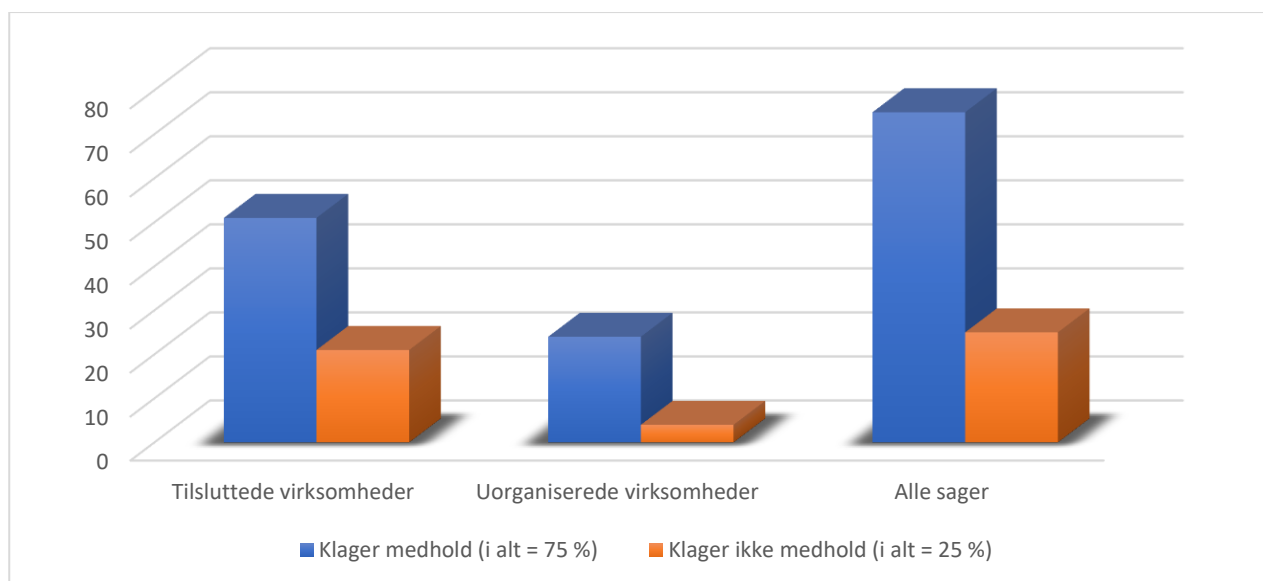
Figur 6

### Oversigt over afgørelser fra nævnet

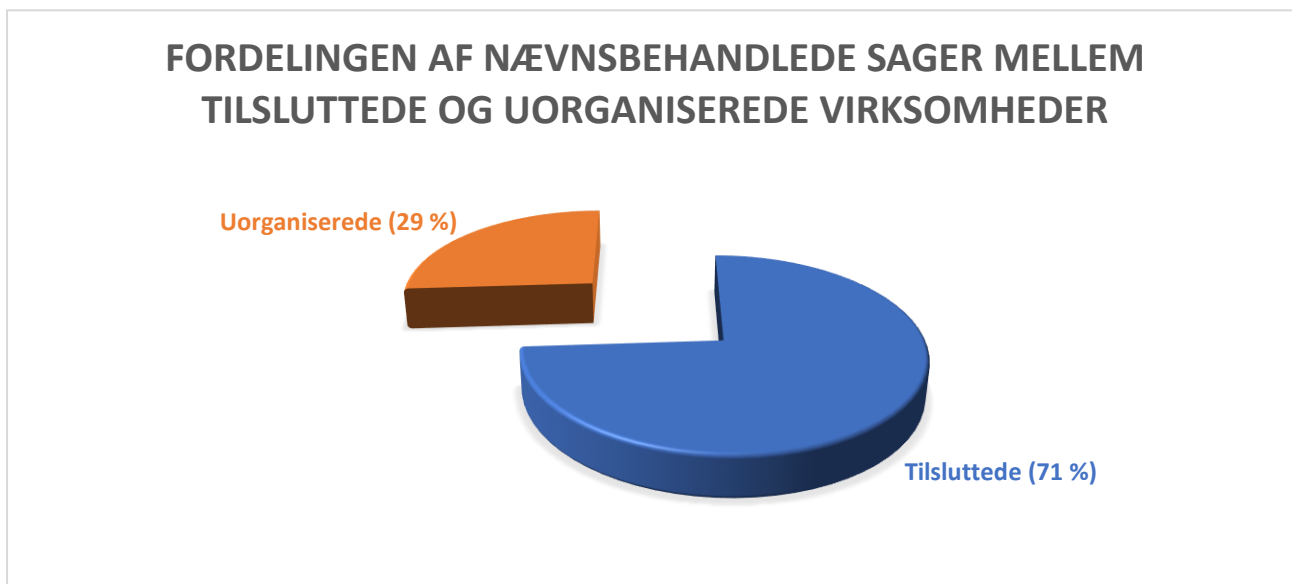
Sager forelagt nævnet	
Klager fik medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder ( <i>se tillige figur 7</i> )	41
Klager fik medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder ( <i>se tillige figur 7</i> )	19
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder ( <i>se tillige figur 7</i> )	17
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder ( <i>se tillige figur 7</i> )	3
Afviste sager ( <i>se tillige figur 9</i> )	17
Udsatte sager	6
Øvrige afgørelser	3
<b>I alt sager forelagt nævnet</b>	<b>106</b>

Figur 7

### Oversigt over sagernes udfald (hvor nævnet har truffet realitetsafgørelser) med fordeling på de tilsluttede og på de uorganiserede virksomheder

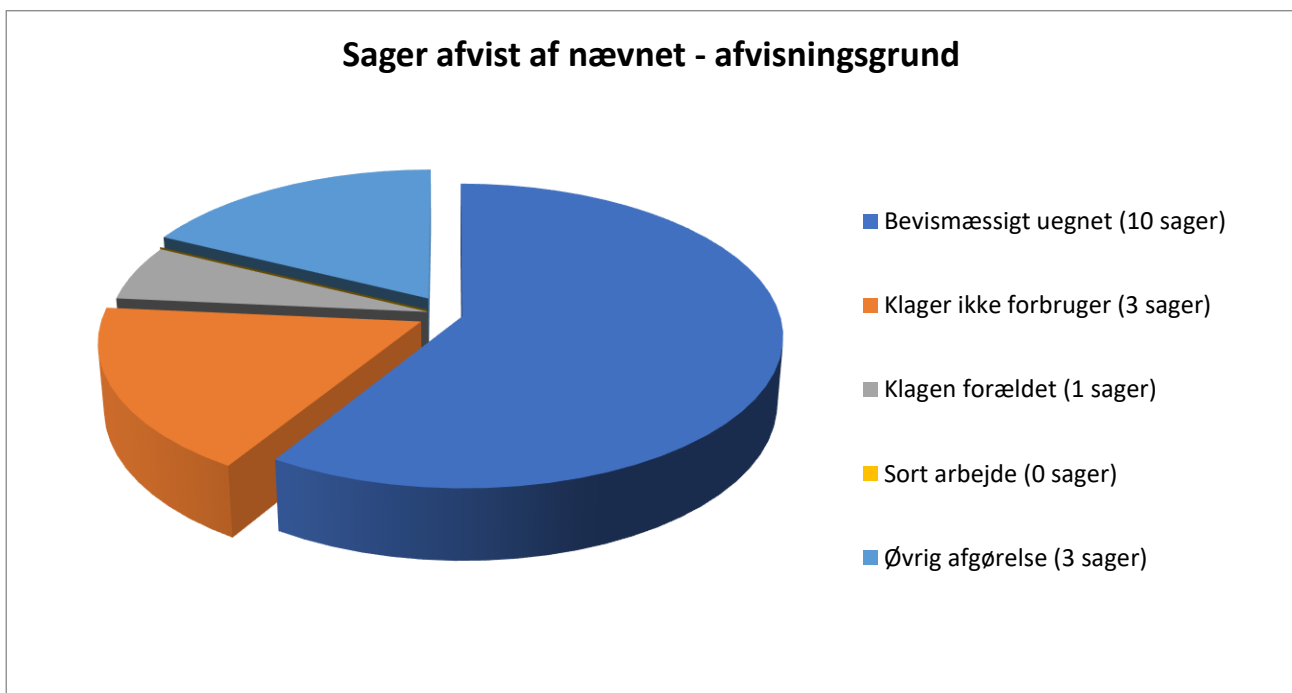


Figur 8



Forbrugere med retshjælpforsikring har mulighed for at anmode om afvisning af sagen, hvorved sagen kan overgå direkte til retssagsbehandling ved domstolene med retshjælpforsikring. Forbrugere kan have en interesse i dette, hvor virksomheden ikke er omfattet af en garantiordning, hvilket gælder for de uorganiserede virksomheder, se tillige figur 9 og figur 10.

Figur 9



Anmodning fra en af parterne om genoptagelse af en sag behandles af formanden i medfør af vedtægternes § 22. Disse sager indgår derfor ikke i figur 9. Som det fremgår af figur 10, har formanden afvist 7 anmodninger om genoptagelse.

Figur 10

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

<b>Formandsafgørelser</b>	
Anmodning om sikkerhedsstillelse imødekommet	3
Anmodning om sikkerhedsstillelse ikke imødekommet	4
Anmodning genoptagelse afvist	4
Anmodning om genoptagelse imødekommet	
Afvist – bevismæssigt uegnet	12
Afvist efter ønske fra klager med retshjælpsforsikring (vedr. uorganiseret)	10
Afvist andet grundlag	1
Formalitetsafgørelse eller præcisering af kendelse	1
<b>Sekretariatsafgørelser</b>	
Afsluttet – forlig indgået ved organisationens mellemkomst	26
Afsluttet – forlig indgået <i>inden</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	
Afsluttet – forlig indgået <i>efter</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	
Afvist – udenfor nævnets kompetenceområde	10
Afsluttet – passivitet fra klager	37
Afsluttet – trukket af klager	10
Anden afgørelse	3
Oversendt til andre ankenævn	22
<b>I alt øvrige sager</b>	<b>143</b>

Hvis klageren tilbageholder et beløb i sagen, har virksomheden mulighed for at anmode om, at klager får påbud om at stille sikkerhed for beløbets betaling, før sagen kan kræves afgjort af ankenævnet. Sådanne afgørelser træffes af formanden for ankenævnet. Som det fremgår af figur 10, har formanden i 2018 haft lejlighed til at træffe afgørelse i 7 sager herom. Fælles for de sager, hvor der er givet klageren påbud om sikkerhedsstillelse for det omtvistede beløb er, at anmodningerne vedrører tilbageholdte beløb over 10.000 kr., ligesom vedrører kvaliteten af arbejdet, hvilket bestemmelsen kræver. Klager, der alene vedrører prisen på arbejdet er ikke omfattet af reglerne.

Figur 11

	2018	2017	2016	2015
Ikke fulgte afgørelser	3	5	5	6

Sekretariatet har i 2018 modtaget oplysning fra klagere om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af virksomheden i 3 sager. Sekretariatet får dog sjældent oplysning herom fra forbrugerne, så det reelle tal må antages at være noget højere. Dette vedrører oftest sager mod de uorganiserede virksomheder, da de tilsluttede virksomheder er omfattet af en garantiordning, som kommer i spil, hvis kendelsen ikke opfyldes.

Ankenævnet har pligt til at offentliggøre disse virksomheder på ankenævnets hjemmeside. Alle sager figurener dog ikke på ankenævnets hjemmeside, da der ikke må ske offentliggørelse, når der iværksættes retssag af en af parterne.



## **Sagsbehandlingstider i 2018:**

Som nævnt ovenfor blev der truffet i alt 249 afgørelser af nævnet, formanden og af sekretariatet i 2018.

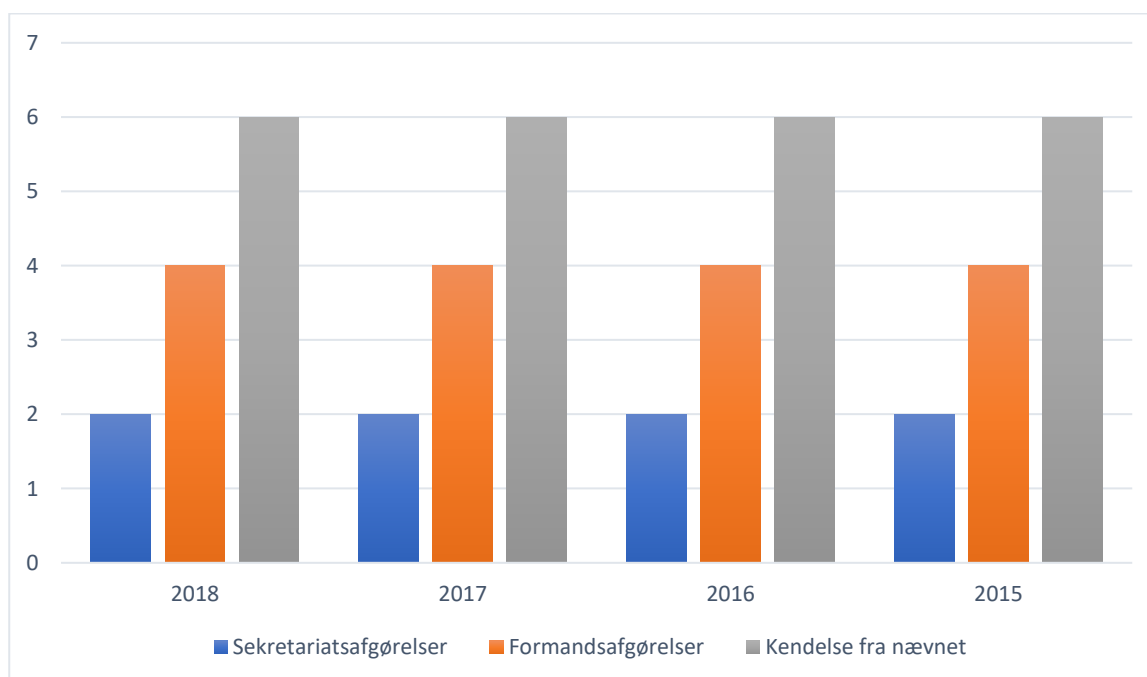
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager, der blev afsluttet med en kendelse fra nævnet, var 6 måneder, som det har været tilfældet siden 2012.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnsbehandling var i 2018 2 måneder ved sekretariatsafgørelser. Dette tal omfatter sekretariatsafvisninger, forligte sager og øvrige afsluttede sager, typisk grundet passivitet fra klager. Sager afgjort ved formandsafgørelser tog i 2018 i gennemsnit ligeledes 4 måneder at få behandlet.

Der sker ikke systematisk registrering af henvendelser til ankenævnet, men det skønnede antal samlede henvendelser er ca. 3.500 over året. Henvendelser sker skriftligt via brev eller mail, samt telefonisk og personligt. De telefoniske henvendelser vedrører primært: 1) vejledning i at indgive klage, 2) spørgsmål om en virksomhed er tilsluttet en af de 5 organisationer, der står bag driften af ankenævnet og de tilhørende garantiordninger, 3) om nævnet er kompetent, 4) procedurerne for sagsgangen og 5) sagernes status. Henvendelserne kommer fra forbrugere, virksomheder, organisationer, advokater, pressen, offentligheden m.v.

Figur 12

### **Oversigt over gennemsnitlige sagsbehandlingstider i måneder**



København, den 18.2.2019

Tutter Blume, sekretariatschef  
Håndværkets Ankenævn