

## LEDELSESBERETNING 2016

Året 2016 i Håndværkets Ankenævn har især været præget af arbejdet med implementeringen af de nye EU-regler der gælder for private, godkendte klage- og ankenævn.

Der indkom 231 nye sager i 2016 mod 201 sager i 2015. Produktiviteten var i 2016 fortsat høj. Dette afspejler sig i, at der blev truffet i alt 225 afgørelser af nævn, formand og sekretariatet.

Den lave gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som blev opnået i 2012 på 6 måneder i nævnets sager er igen fastholdt, til gavn for alle parter. Fastholdelse af den lave sagsbehandlingstid vil være et fokusområde også fremover. 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.

*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 Håndværksrådet på vegne af Arbejdsgiverne, Danske Malermestre, Dansk Håndværk, Danske Anlægsgartnere 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-, bygningssmede-, maler-, snedker-, tømrer-, tække-, murer-, kloak-, belægnings-, og anlægsgartnerarbejde, klager over leverancer af vinduer, yderdøre og termoruder samt klager over auto- 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 har der været tilknyttet en studentermehjælp efter behov. Sekretariatet forbereder sagerne til nævnets behandling og foretager løbende øvrig sagsbehandling og servicere sagernes parter, offentligheden og nævnets øvrige interessenter. Nævnet modtager i alt ca. 200-220 sager om året.*

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

## TAL OG TABELLER 2016

### Indgåede klagesager i 2016

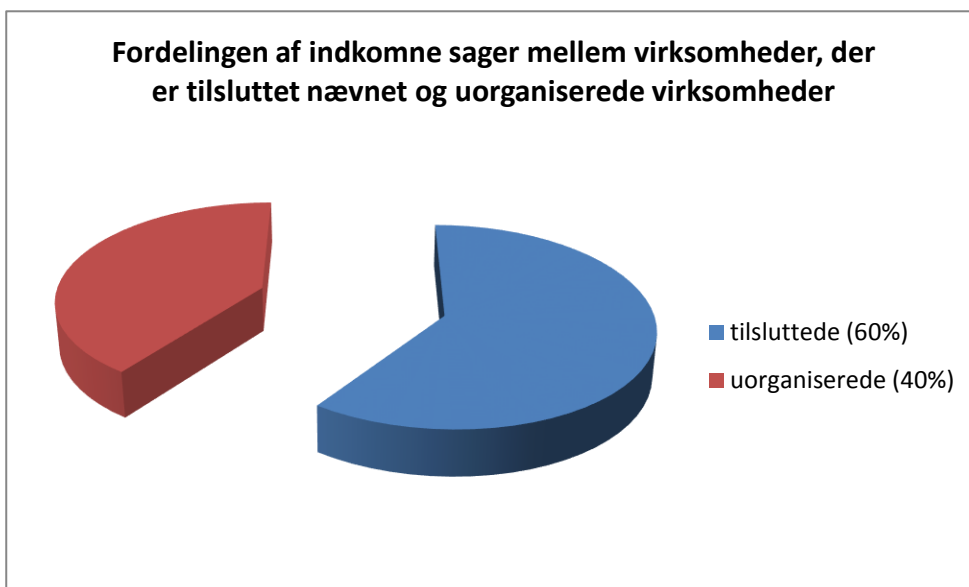
Antallet af modtagne skriftlige klager er følgende, idet fordelingen af disse fremgår af figurene nedenfor:

2016: 231  
2015: 201  
2014: 212  
2013: 207  
2012: 204

Figur 1

Indkomne sager - fagområder	
Anlægsgartnerarbejde	16
Belægningsarbejde	4
Bygningsmedearbejde	3
Kloakarbejde	3
Leverance af vinduer og termoruder	8
Leverance af yderdøre	3
Malerarbejde	22
Murerarbejde	13
Snedkerarbejde	2
Tækkearbejde	0
Tømrerarbejde	50
VVS-arbejde	58
Auto- og møbelpolstringsarbejde	4
Flere fagområder i samme sag	38
Indkomne klager udenfor nævnets kompetence	7

Figur 2

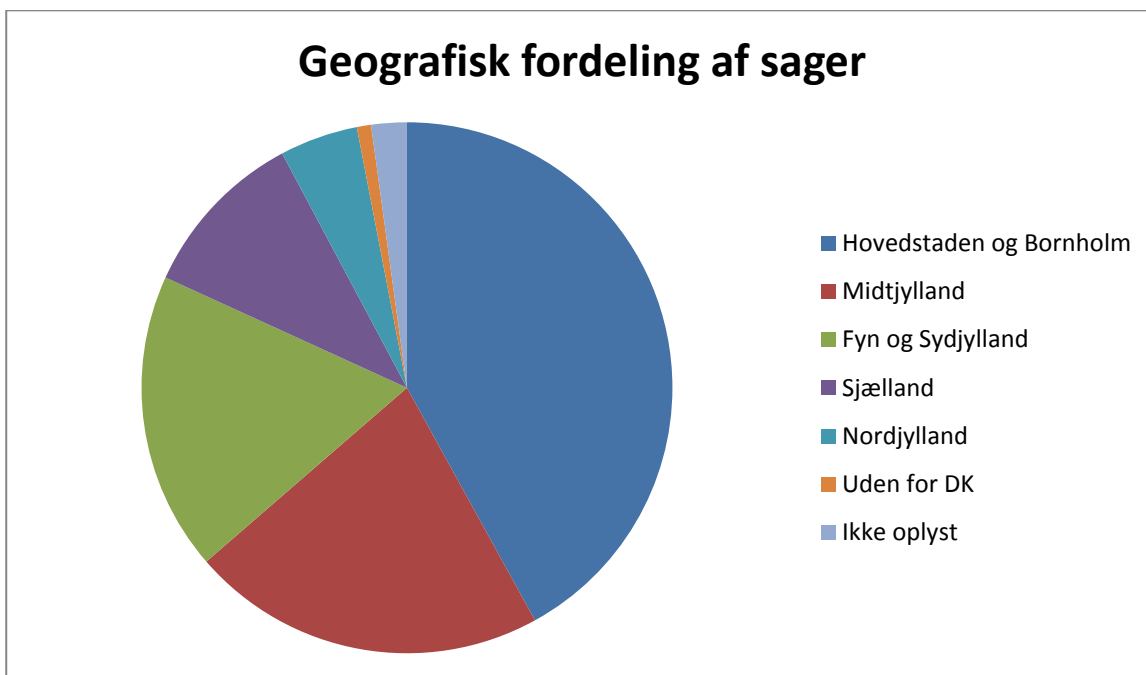


Figur 3

Indkomne klager henhørende under andre ankenævn	2016	2015	2014
Byggeriets Ankenævn	11	16	16
Ankenævnet for Tekniske Installationer	12	14	13
Forbrugerklagenævnet	0	1	0

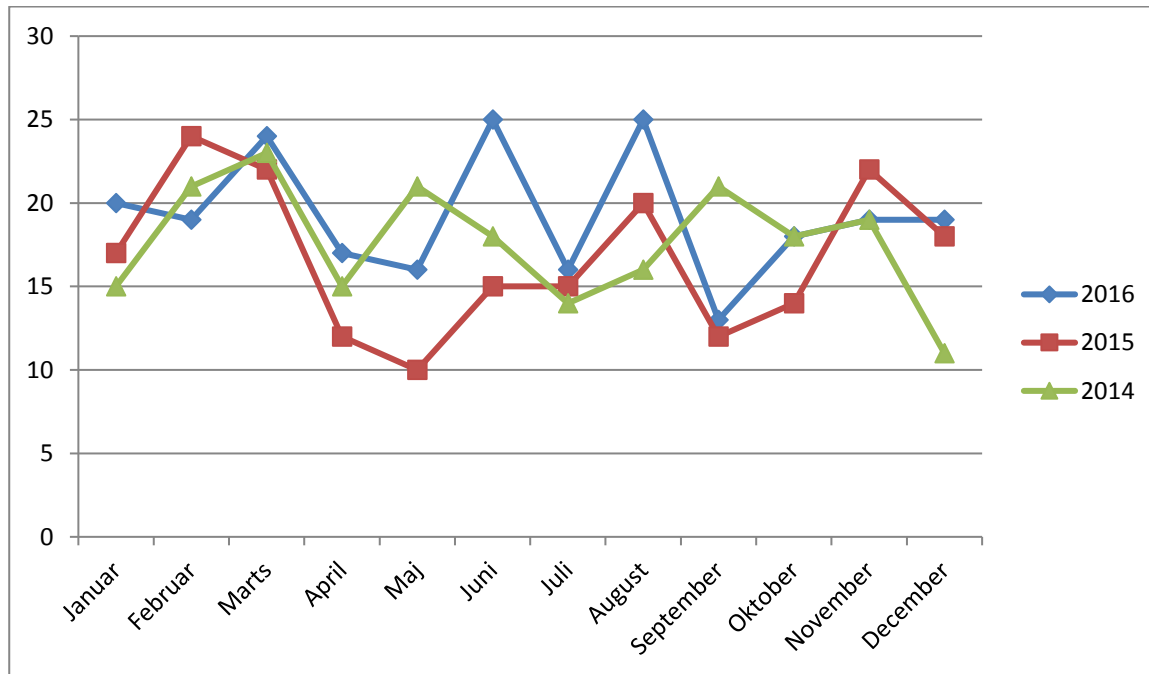
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

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 2016, hvilket er ca. 2 sager mere end gennemsnittet fra sidste år.

## Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2016

I 2016 blev der truffet 225 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2016 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 2016.

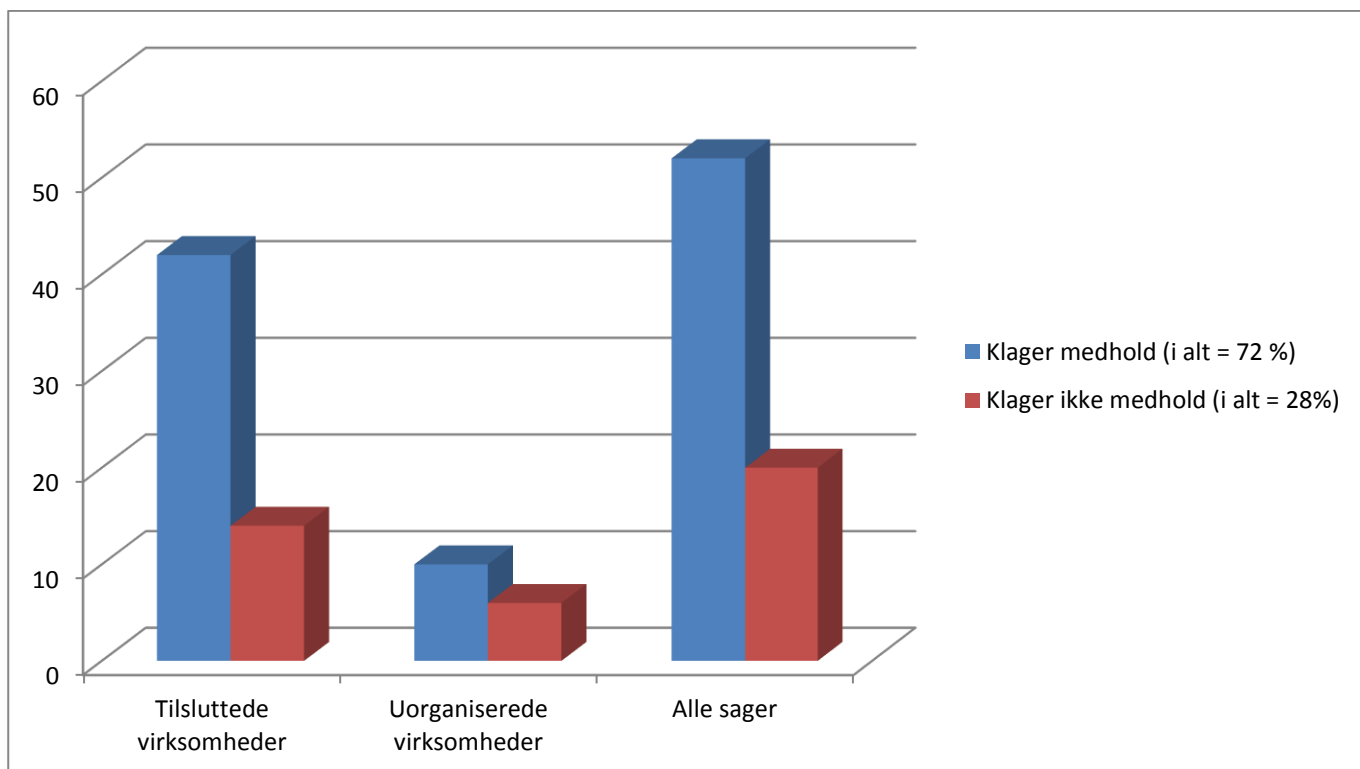
Figur 6

### Oversigt over afgørelser fra nævnet

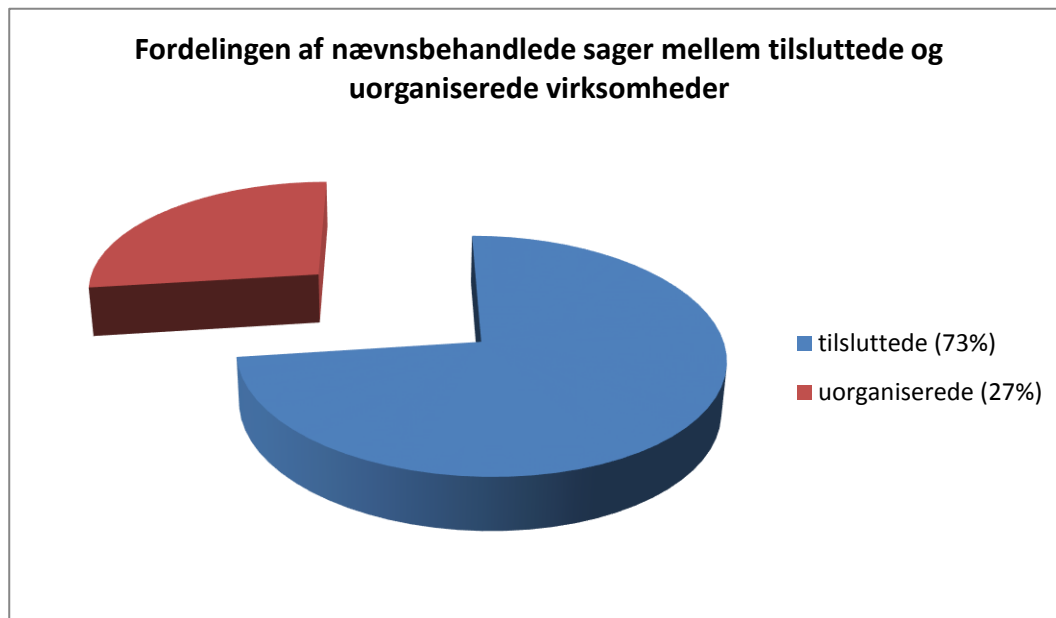
Sager forelagt nævnet	
Klager fik medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 7)	42
Klager fik medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 7)	10
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 7)	14
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 7)	6
Afviste sager (se tillige figur 9)	11
Udsatte sager	6
Øvrige afgørelser	1
<b>I alt sager forelagt nævnet</b>	<b>90</b>

Figur 7

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

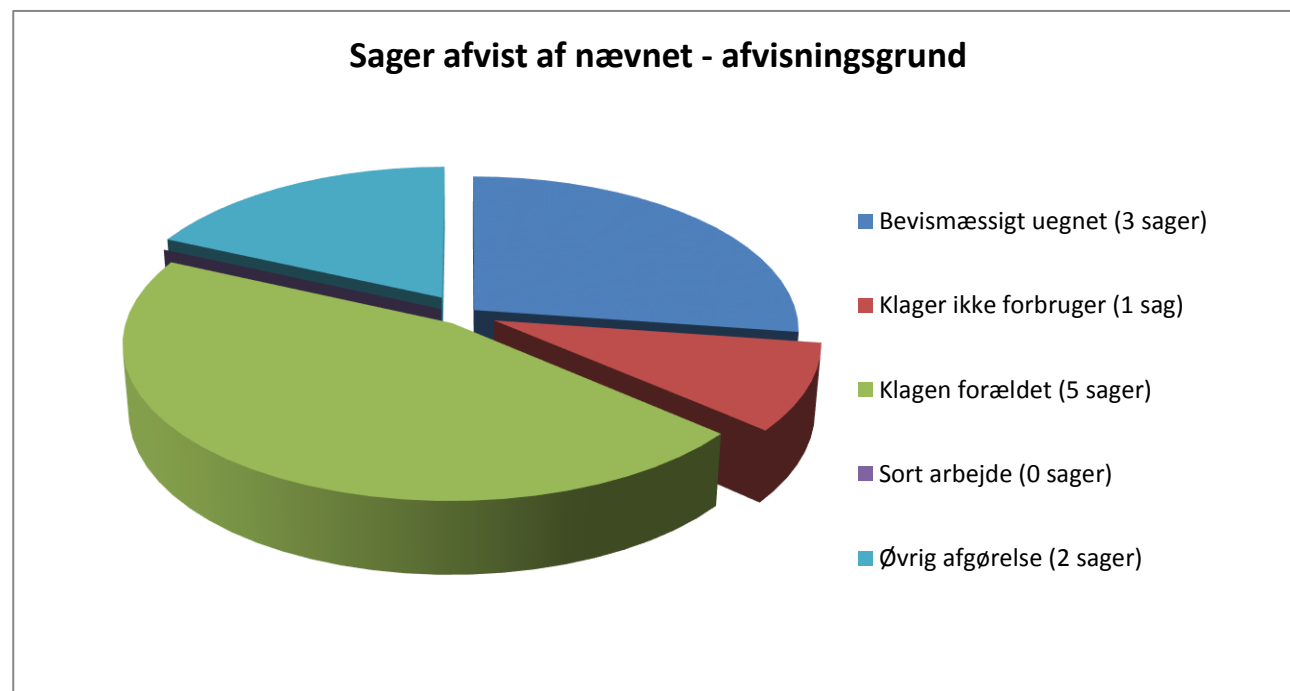


Figur 8



Forbrugere med retshjælpsforsikring har mulighed for at anmode om afvisning af sagen, hvorved sagen kan overgå direkte til retssagsbehandling ved domstolene med retshjælpsforsikring. 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>	I alt 51
Anmodning om sikkerhedsstillelse imødekommet	7
Anmodning om sikkerhedsstillelse ikke imødekommet	1
Anmodning genoptagelse afvist	7
Anmodning om genoptagelse imødekommet	1
Afvist – bevismæssigt uegnet	15
Afvist efter ønske fra klager med retshjælpsforsikring (vedr. uorganiseret)	17
Afvist andet grundlag	3
Formalitetsafgørelse eller præcisering af kendelse	0
<b>Sekretariatsafgørelser</b>	I alt 84
Afsluttet – forlig indgået ved organisationens mellemkomst	8
Afsluttet – forlig indgået <i>inden</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	10
Afsluttet – forlig indgået <i>efter</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	0
Afvist – udenfor nævnets kompetenceområde	11
Afsluttet – passivitet fra klager	27
Afsluttet – trukket af klager	3
Anden afgørelse	1
Oversendt til andre ankenævn	24
<b>I alt øvrige sager</b>	<b>135</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 2016 haft lejlighed til at træffe afgørelse i 8 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 det er et krav i henhold til vedtægterne, at klagen vedrører kvaliteten af arbejdet. Klager, der alene vedrører prisen på arbejdet er ikke omfattet af reglerne.

Figur 11

	2016	2015	2014
Ikke fulgte afgørelser	5	6	8

Sekretariatet har i 2016 modtaget oplysning fra klagere om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af virksomheden i 5 sager. Det er langt fra i alle tilfælde, at sekretariatet får besked om, at nævnets kendelser ikke er blevet fulgt af virksomheden, så det reelle tal må antages at være noget højere. Dette vedrører typisk 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 figurerer dog ikke på ankenævnets hjemmeside, da der ikke må ske offentliggørelse, når der iværksættes retssag af en af parterne.



## **Sagsbehandlingstider i 2016:**

Som nævnt ovenfor blev der truffet i alt 225 afgørelser af nævnet, formanden og af sekretariatet i 2016.

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 2016 2 måneder ved sekretariatsafgørelser på linje med 2014. Dette tal omfatter sekretariatsafvisninger, forligte sager og øvrige afsluttede sager, typisk grundet passivitet fra klager. Sager afgjort ved formandsafgørelser tog i 2016 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 6.2.2016

Tutter Blume, sekretariatschef  
Håndværkets Ankenævn