

## Ledelsesberetning 2009

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 (tidl. Danske Snedker- og Tømrermestre), 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-, bygningssmede-, maler-, snedker-, tømrer-, murer-, kloak-, belægnings-, og anlægsgartnerarbejde samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og termoruder. Fra 2010 er også tækkearbejde omfattet af nævnets kompetence.

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

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.

Sekretariatschef Finn Holle gik på pension med udgangen af 2009.

### Indgåede klagesager

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

2009: 202

2008: 258

2007: 308

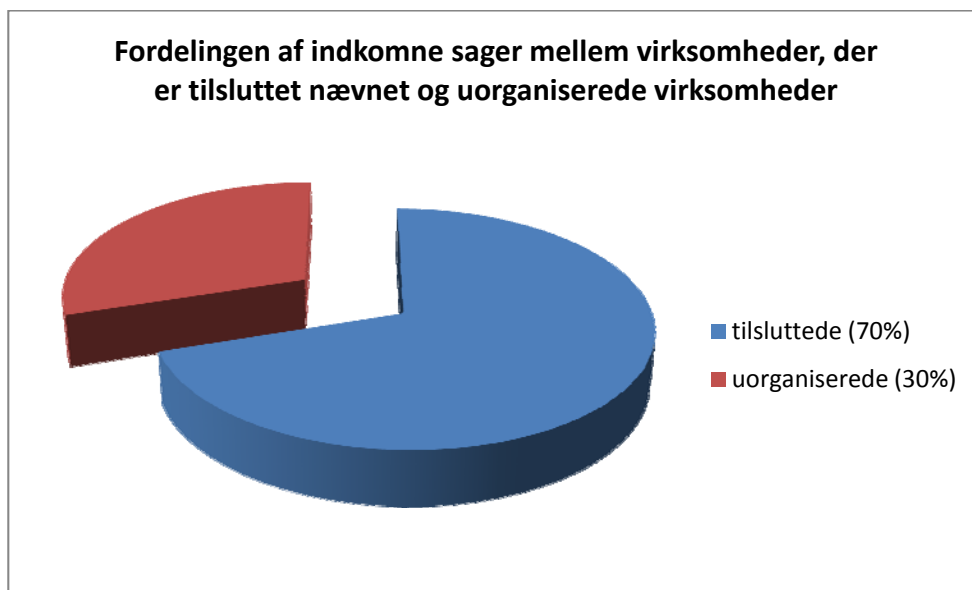
Figur 1

Indkomne klager - fagområde	2009	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder	2008	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder	2007	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder
Anlægsgartner	33	22	24	14	41	28
Maler	21	18	29	23	43	29
Snedker- og tømrer	27	15	44	22	49	14
Vvs- og bygningssmede	67	60	85	67	110	88
Murerarbejde	8	2	15	4	11	0
Kloakarbejde	4	1	7	1	2	0
Flere fagområder i samme sag	11	3	-	-	-	-

Leverancer af vinduer mm.	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
<b>I alt</b>	<b>172</b>	<b>121</b>	<b>216</b>	<b>133</b>	<b>262</b>	<b>159</b>

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

Figur 2



Figur 3

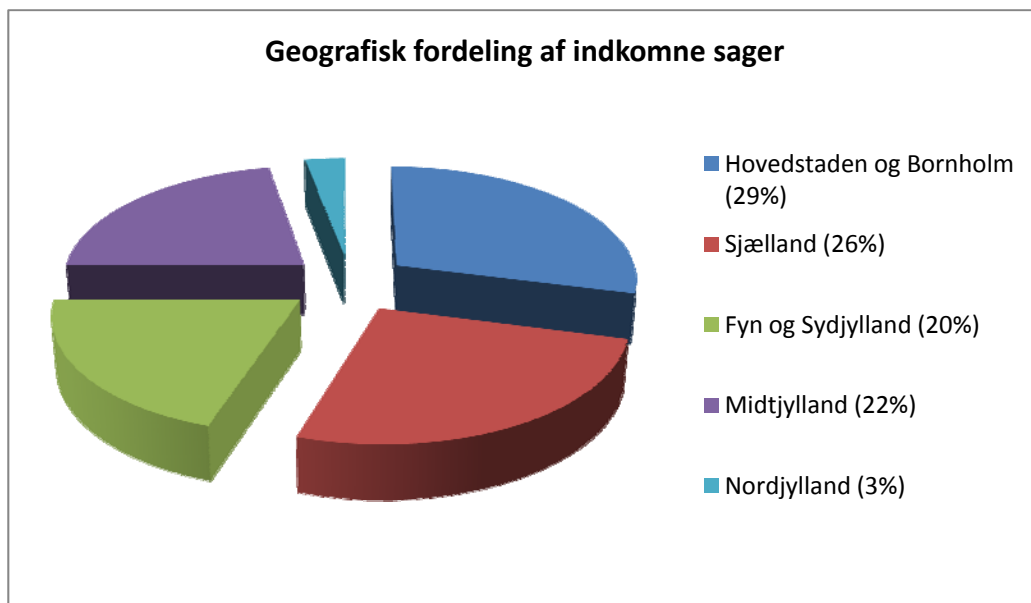
<b>Indkomne klager vedrørende virksomheder tilsluttet andre ankenævn</b>	<b>2009</b>	2008	2007
Byggeriets Ankenævn	<b>10</b>	39	44
Ankenævnet for Tekniske Installationer	<b>9</b>		

Figur 4

<b>Øvrige indkomne klager</b>	<b>2009</b>	2008	2007
Uden for nævnets kompetence	<b>8</b>	-	-
Henvendelser, der ikke havde karakter af klage	<b>3</b>	3	2

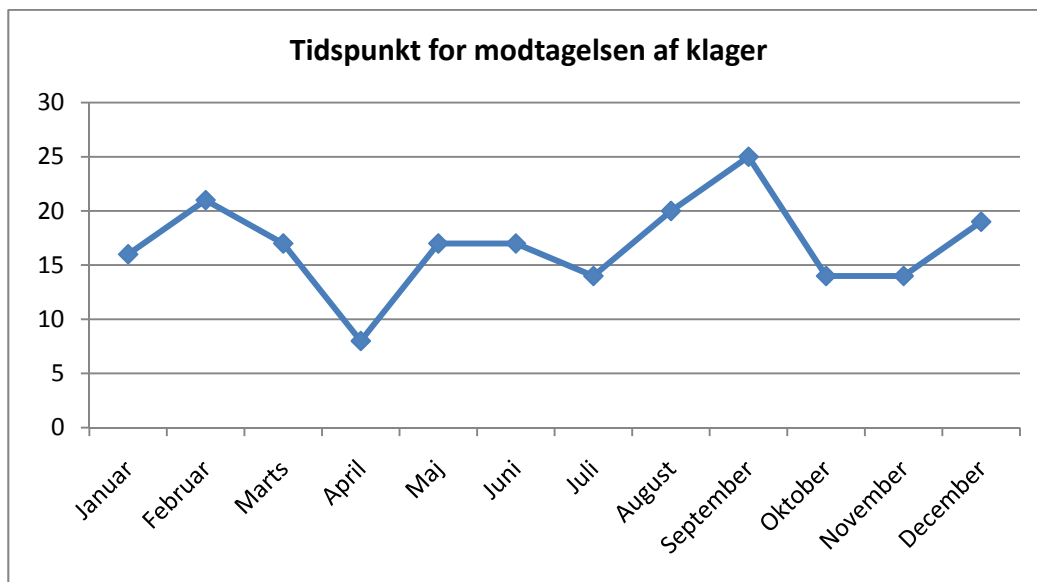
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

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 sensommeren modtages flest klager og i foråret færrest.

## Sager afgjort i ankenævnet eller afsluttet på anden måde

I 2009 blev i alt færdigbehandlet 263 sager af nævnet og af sekretariatet.

De behandlede sager omfatter både sager indgået i 2009 og tidligere. Visse sager går således igen både i statistikkerne vedrørende indkomne sager og behandlede sager.

Figur 7

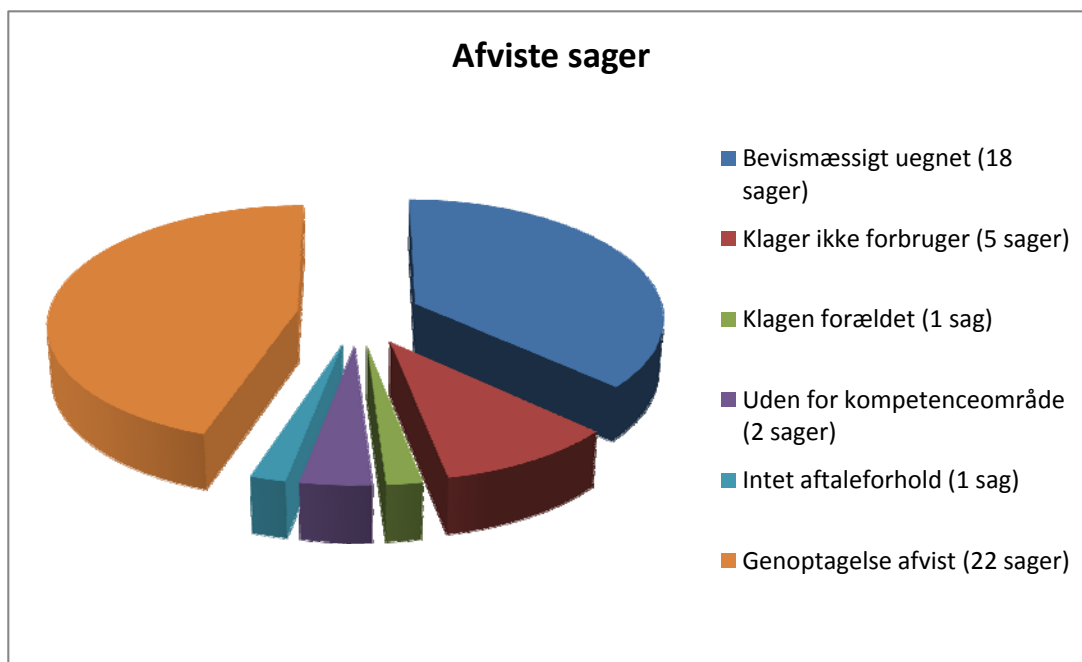
### Oversigt over sager forelagt nævnet og øvrige sager

Sager forelagt nævnet	
Sager, hvor klager fik medhold	66
Sager, hvor klager ikke fik medhold	26
Forligte sager - omkostningsafgørelser	6
Øvrige omkostningsafgørelser	1
Genoptagelser	4
Afviste sager	27
Afvisning af genoptagelse af sager	22
Afgørelser vedrørende processuelle spørgsmål	4
Afgørelser vedrørende præciseringer af kendelser	5
Udsatte sager	21
I alt sager forelagt nævnet	182

Øvrige afsluttede sager	
Formandsafgørelser	2
Forlig indgået ved organisationens mellemkomst	13
Sager afsluttet uden ankenævnsbehandling	11
Sager uden for nævnets kompetenceområder	8
Sager bortfaldet grundet passivitet fra klager m.v.	26
Sager bortfaldet grundet konkurs og virksomhedsstop	2
Sager oversendt til andre ankenævn	19
I alt øvrige afsluttede sager	81

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 indebærer, at genoptagelsessager, der forelægges for nævnet, vil blive udfaset. 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



Nogle sager behandles af nævnet ad flere omgange. I 2009 var fordelingen af genbehandlede sager således:

Figur 9

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

Af de genbehandlede sager vedrørte langt hovedparten genoptagelsesansøgninger.

Sekretariatet har i 2009 modtaget oplysning om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt i 3 sager, og sekretariatet har i disse sager på forbrugerens foranledning oversendt sagen til Forbrugerstyrelsen med henblik på udtagelse af stævning. 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, medmindre der er en igangværende retssag m.v.

Figur 10

	2009	2008
Ikke fulgte afgørelser	3	3

## Sagsbehandlingstider:

Som nævnt ovenfor blev i alt 263 sager færdigbehandlet af nævnet og af sekretariatet i 2009. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnsbehandling var i 2009 2 mdr. og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 8½ måned for sager, der blev afsluttet med ankenævnsbehandling og en kendelse afsagt af ankenævnet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sidstnævnte sager er således faldet med 1 måned i forhold til 2008.

Der sker p.t. ikke systematisk registrering af henvendelser til ankenævnet, men det skønnede antal samlede henvendelser er som i 2008 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 sagsstatus. Henvendelserne kommer fra forbrugere, virksomheder, advokater, offentligheden m.v.

Figur 11

### Oversigt over sagsbehandlingstider i måneder



København, den 11. maj 2010

Tutter Blume, sekretariatschef  
Håndværkets Ankenævn