



**HÅNDVÆRKETS
ANKENÆVN**

Ledelsesberetning 2011

Med 2011 har vi igen haft et travlt og begivenhedsrigt år i Håndværkets Ankenævn. Der har været en stigning på godt 10 pct. i antal indkomne klagesager. Der er således indgået 222 sager i 2011 mod 203 sager i 2010 og 202 sager i 2009. Samtidig var produktiviteten også højere, idet der i 2011 blev truffet 255 afgørelser af henholdsvis nævnet, formanden og sekretariatet. I 2010 blev der truffet 210 tilsvarende afgørelser.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnsbehandlede sager ligger på niveau med de to foregående år, nemlig ca. 8 måneder i 2011 og ca. 2½ måned for sager, der er afsluttet inden nævnsbehandling. Dette er bemærkelsesværdigt og til trods for, at der er brugt mange af sekretariatets ressourcer på implementering af et helt nyt sags- og dokumentstyringssystem. Denne implementering har indebåret en administrativ omlægning og ny registrering af samtlige igangværende sager i nævnet, ligesom sekretariatets medarbejdere har skullet omlægge en række forretningsgange af hensyn til sagssystemet.

Det er yderst tilfredsstillende, at dette store administrative omlægningsarbejde sammenholdt med den øgede produktivitet ikke har forlænget sagsbehandlingstiderne ved ankenævnet.

I 2011 har der i lighed med 2010 været et stort fokus på at optimere effektiviteten i forretningsgange og procedurer, og der har kontinuerligt været arbejdet med at lette de administrative arbejdsgange i hele ankenævnets regi. Målet er at flytte "administrativ unyttig tid" til en tidsanvendelse, der direkte medvirker til at højne kvaliteten af ankenævnets arbejde.

Dette er især sket ved hjælp af følgende foranstaltninger:

- Indførelse af en mere omfattende og proaktiv screening i sekretariatet i alle nye sager.
- Yderligere fokus på sekretariatets muligheder for at træffe afgørelser i visse sager, fremfor at disse forelægges nævnet eller formanden.
- Proaktiv anvendelse af formandens kompetencer til at træffe afgørelser i bestemte sager.
- Forelæggelse tidligere i sagsforløbet for nævnet af sager, der eventuelt ikke er egnede til nævnsbehandling.
- En fastholdelse og udvikling af arbejdet med "Den røde tråd", hvorved sagerne skæres præcist til i starten af sagsforløbet, og der derved er en rød tråd, der følges i hele sagens levetid.
- Strukturering af sagshåndteringen ved implementering af nyt sags- og dokumentstyringssystem, fase I (etablering af system og datagrundlag samt udvikling og implementering af paradigmasamling m.v.).

I 2012 vil fokus være på "Ankenævnets service overfor sagernes parter og øvrige interessenter".

Dette vil ske ved: 1) Implementering af fase II (netadgang for alle brugere) og fase III (papirløs sagsbehandling) i det nye sagsystem med deraf følgende administrative lettelser. 2) Fastholdelse og videreudvikling af "Den røde tråd" med henblik på fortsat højnelse af kvaliteten i klagesagsbehandlingen. 3) En gradvis nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Målet er som sidste år en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 6 måneder i nævnsbehandlede sager senest i 2013 ved et sagsantal på ca. 200 sager.

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 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 ankenævnet 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 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 22 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 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.

Læs mere på www.hvanke.dk

Tal og tabeller 2011

Indgåede klagesager i 2011

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

2011: 222

2010: 203

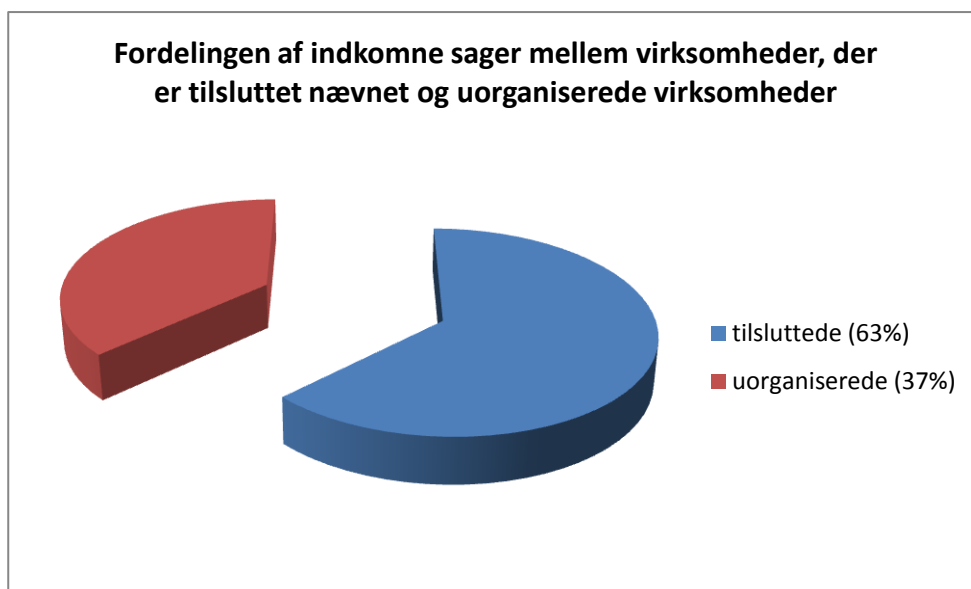
2009: 202

Figur 1

Indkomne klager - fagområde	2011	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder	2010	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder	2009	Heraf vedrørende tilsluttede virksomheder
Anlægsgartner	29	21	25	14	33	22
Maler	24	19	14	6	21	18
Snedker- og tømrer	40	18	50	31	27	15
Vvs- og bygningsmede	63	53	70	60	67	60
Murerarbejde	8	0	6	1	8	2
Kloakarbejde	7	2	3	0	4	1
Flere fagområder i samme sag	13	6	3	0	11	3
Leverancer af vinduer mm.	7	1	6	1	1	0
I alt	191	120	177	113	172	121

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

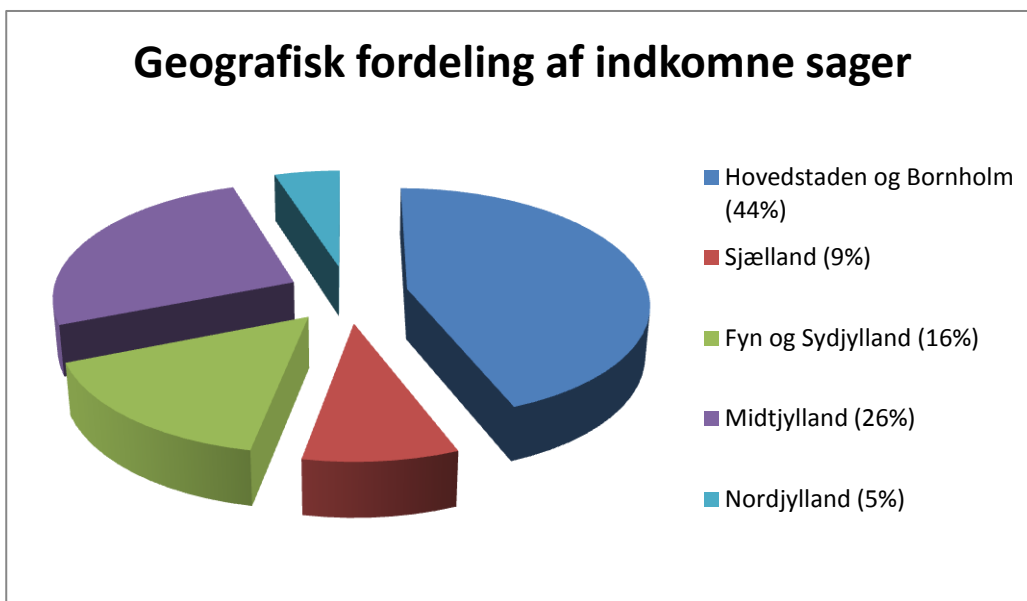
Indkomne klager henhørende under andre ankenævn	2011	2010	2009
Byggeriets Ankenævn	15	10	10
Ankenævnet for Tekniske Installationer	10	13	9
Forbrugerklagenævnet	2	0	0

Figur 4

Øvrige indkomne klager	2011	2010	2009
Uden for nævnets kompetenceområde	3	3	8
Henvendelser, der ikke havde karakter af klage	1	0	3

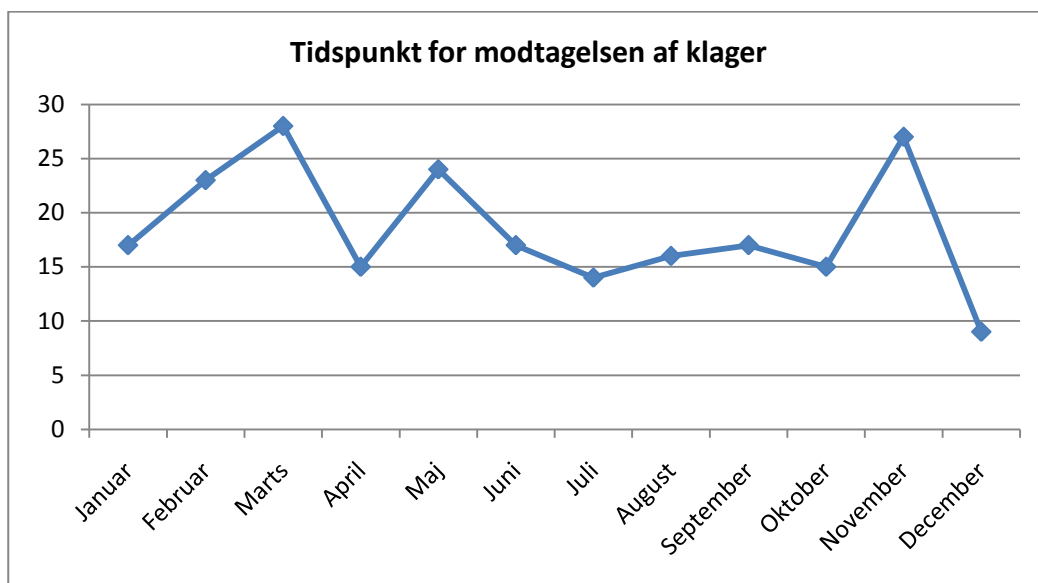
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

Figur 5



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

Figur 6



Fordelingen af modtagelsen af klager over året varierede noget. Der indkom i gennemsnit ca. 19 sager om måneden.

Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2011

I 2011 blev der truffet 255 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2011 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 2011, f.eks. tillige afgørelse om sikkerhedsstillelse eller om genoptagelse.

Figur 7

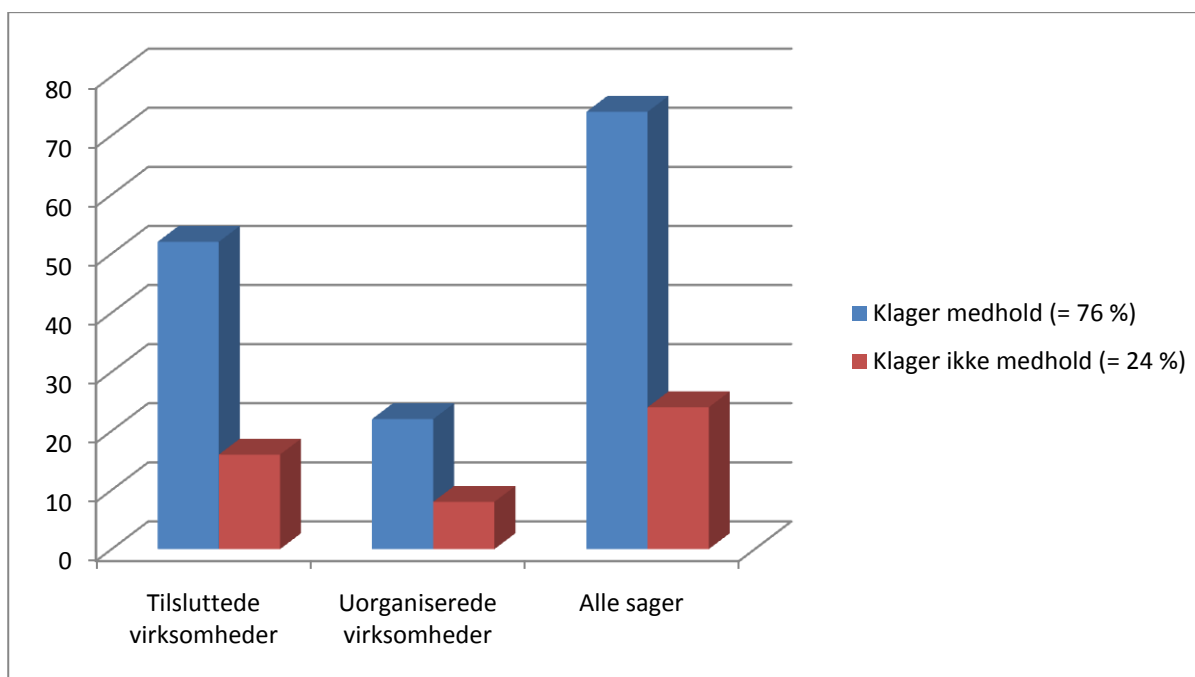
Oversigt over afgørelser fra nævnet

Sager forelagt nævnet	
Klager fik medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder <i>(se tillige figur 8)</i>	52
Klager fik medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder <i>(se tillige figur 8)</i>	22
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder <i>(se tillige figur 8)</i>	16
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder <i>(se tillige figur 8)</i>	8
Omkostningsafgørelser	0
Genoptagelser	1
Afviste sager <i>(se tillige figur 9)</i>	19
Afvisning af genoptagelse af sager <i>(se tillige figur 9)</i>	4
Forelæggelse for nævnet af sekretariatsafgørelse – vedtægternes § 13 (stadfæstet)	1
Afgørelser vedrørende processuelle spørgsmål	0
Afgørelser vedrørende præciseringer af kendelser	2
Udsatte sager	10
I alt sager forelagt nævnet	135

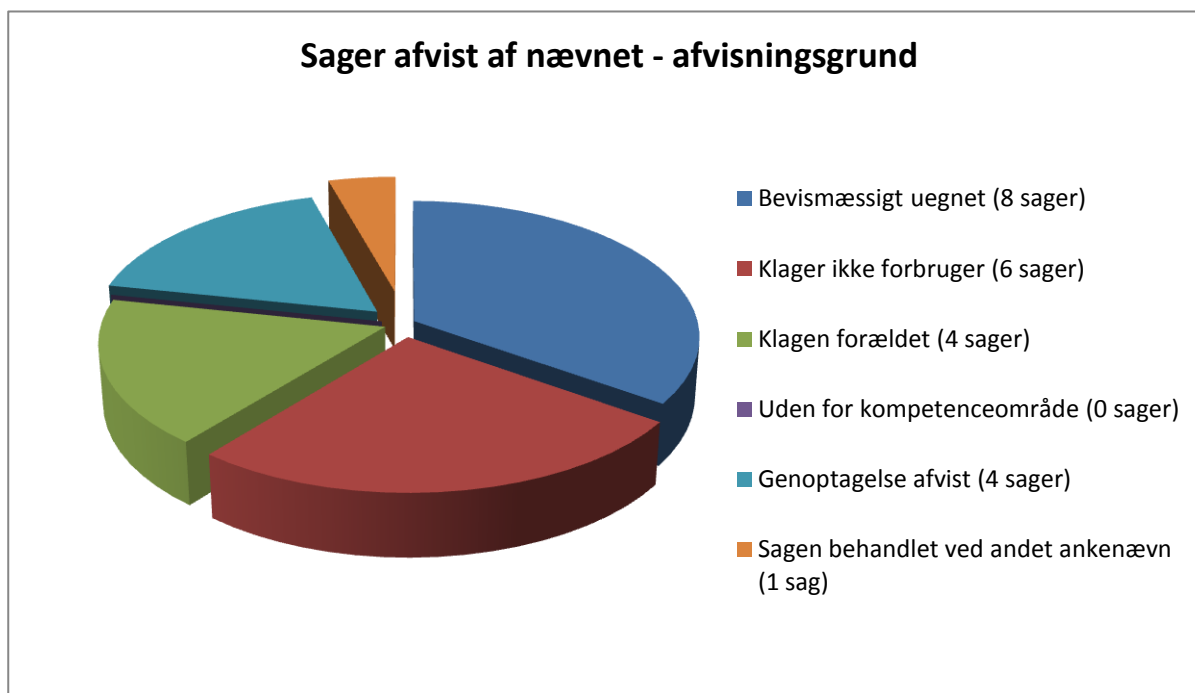
I henhold til vedtægternes § 13 kan en forbruger(klager) bede om at få forelagt en afgørelse, truffet af sekretariatet, for nævnet. Sekretariatet oplyser klageren om denne mulighed. I 2011 bad en klager om at få forelagt sekretariatets afgørelse om at afvise sagen, henset til, at der ikke var tale om en forbruger. Nævnet stadfæstede herefter sekretariatets afgørelse.

Figur 8

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



Figur 9



Figur 10

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

Formandsafgørelser	I alt 28
Anmodning om sikkerhedsstillelse imødekommet	3
Anmodning om sikkerhedsstillelse ikke imødekommet	4
Anmodning genoptagelse afvist	10
Anmodning om genoptagelse imødekommet	3
Afvist – behandlet ved andet ankenævn	0
Afvist – bevismæssigt uegnet	7
Dokumentation for betaling af ikke tilbageholdt beløb	1
Sekretariatsafgørelser	I alt 92
Afsluttet – forlig indgået ved organisationens mellemkomst	20
Afsluttet – forlig indgået <i>inden</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	7
Afsluttet – forlig indgået <i>efter</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	2
Afvist – udenfor nævnets kompetenceområde	5
Afvist – klager ikke forbruger	5
Afsluttet – passivitet fra klager m.v.	19
Afsluttet – konkurs og virksomhedsstop	4
Afsluttet – manglende sikkerhedsstillelse fra klager	3
Oversendt til andre ankenævn	27
I alt øvrige sager	120

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 2011 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 det er et krav i henhold til vedtægterne, at klagen vedrører kvaliteten af arbejdet. Klager vedrørende prisen på arbejdet er ikke omfattet af reglerne.

Nogle sager behandles af nævnet ad flere omgange. I 2011 var fordelingen af genbehandlede sager således:

Figur 11

Genbehandlede sager	2011	2010	2009
Kendelse 2 (genbehandlet 1 gang)	9	12	28
Kendelse 3 (genbehandlet 2 gange)	1	2	6

Figur 12

	2011	2010	2009
Ikke fulgte afgørelser	8	5	3

Sekretariatet har i 2011 modtaget oplysning fra klagere om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af virksomheden i 8 sager. Det vedrører typisk sager med de uorganiserede virksomheder, da de tilsluttede virksomheder som hovedregel tillige er omfattet af en garantiordning, som kommer i spil, hvis kendelsen ikke opfyldes.

Det er dog ikke 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 højere.

Ankenævnet har pligt til at offentliggøre disse virksomheder på ankenævnets hjemmeside. Alle de 8 sager figurerer dog ikke på ankenævnets hjemmeside, da der ikke må ske offentliggørelse, når der iværksættes retssag af en af parterne.

Sagsbehandlingstider i 2011:

Som nævnt ovenfor blev der truffet i alt 255 afgørelser af nævnet, formanden og af sekretariatet i 2011.

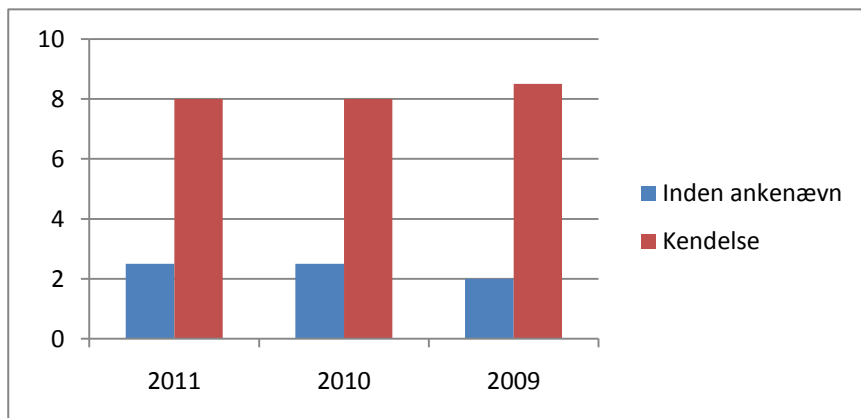
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager, der blev afsluttet med en kendelse fra nævnet, var ca. 8 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var således uændret i forhold til 2010.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnsbehandling var i 2011 ligesom i 2010 ca. 2½ måned. Dette tal omfatter formandsafvisninger, sekretariatsafvisninger, forligte sager og øvrige afsluttede sager, typisk grundet passivitet fra klager.

Der sker ikke systematisk registrering af henvendelser til ankenævnet, men det skønnede antal samlede henvendelser er som i 2010 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, spørgsmål om en virksomhed er tilsluttet en af de 5 brancheorganisationer, om nævnet er kompetent, om procedurerne for 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 22. maj 2012

Tutter Blume, sekretariatschef
Håndværkets Ankenævn