

Ledelsesberetning

2012 har været et år, der på mange måder har været præget af de strategiske omlægninger af sekretariatets, formandens og nævnets arbejde, som er sat løbende i værk siden midten af 2010.

Der indkom 204 sager, hvilket var på linje med tidligere år, bortset fra 2011, hvor der blev registreret en stigning på ca. 10 pct. Produktiviteten var i 2012 fortsat høj og på linje med 2011. Dette afspejler sig i, at der blev truffet i alt 231 afgørelser af nævn, formand og sekretariatet.

Det mest bemærkelsesværdige er, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnsbehandlede sager er markant nedbragt fra 8 måneder i 2011 til 6 måneder i 2012. Sagsbehandlingstiden har aldrig været lavere i nævnets historie. Og herved er målet for ultimo 2013 realiseret, allerede et år før tid. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager, der blev afgjort af formanden på nævnets vegne var 4½ måned, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sekretariatsafgørelser blev ligeledes nedbragt fra 2½ måned til 1½ måned i 2012. Navnlig på grund af de tidsfrister, der er indbygget i sagsbehandlingen ved Håndværkets Ankenævn i henhold til vedtægterne, kan den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke forventes yderligere nedbragt.

Det er yderst tilfredsstillende at konstatere, at sagerne behandles væsentligt hurtigere, hvilket er til stor gavn for både forbrugerne og for virksomhederne. Effektiviseringstiltagene og de store administrative omlægninger har derved vist sig at have den forventede effekt. Samtidig er kvaliteten i sekretariatets proaktive screening og sekretariatets sagsbehandling og forberedelse af sagerne til nævnsbehandling også væsentligt hævet ved disse omlægninger. Herved bruges ressourcerne smartere, hvilket er en væsentlig del af årsagen til, at sagsbehandlingstiderne har kunnet nedbringes så markant.

Fokus i 2013 vil være på

- implementering af on-line netadgang for alle brugere, der er forsinket af tekniske årsager,
- fastholdelse og udbygning af kvaliteten i klagesagsbehandlingen og af sekretariatets arbejde, og
- fastholdelse af den lavere gennemsnitlige sagsbehandlingstid

Ledelsesberetning

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 brancheargumentationer 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, auto- og boligmontering 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 servicere sagerne parter, offentligheden og nævnets øvrige interessenter. Nævnet modtager i alt ca. 200-250 sager om året.

Læs mere på www.hvanke.dk

Ledelsesberetning

Tal og tabeller 2012

Indgåede klagesager i 2012

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

2012: 204

2011: 222

2010: 203

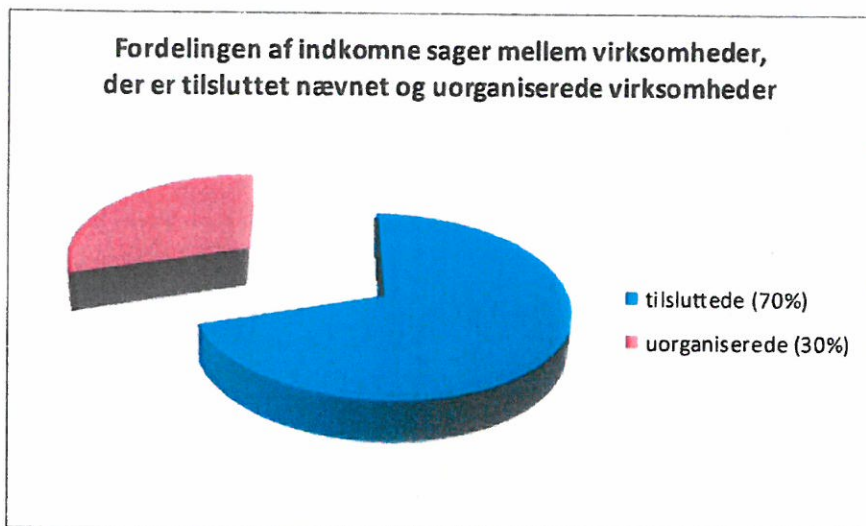
2009: 202

Figur 1

Indkomne sager - fagområder	
Anlægsgartnerarbejde	20
Belægningsarbejde	5
Bygningssmedearbejde	6
Kloakarbejde	8
Leverance af vinduer	2
Leverance af yderdøre	1
Malerarbejde	40
Murerarbejde	9
Snedkerarbejde	2
Tækkearbejde	1
Tømrerarbejde	42
VVS-arbejde	49
Flere fagområder i samme sag	17
Indk. klager uden for nævnets kompetence	2

Ledelsesberetning

Figur 2

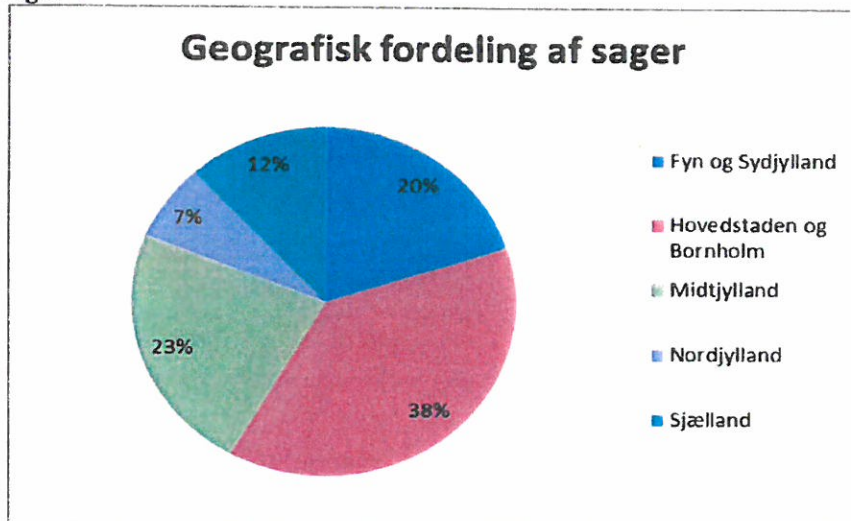


Figur 3

Indkomne klager henhørende under andre ankenævn	2012	2011	2010	2009
Byggeriets Ankenævn	18	15	10	10
Ankenævnet for Tekniske Installationer	6	10	13	9
Forbrugerklagenævnet	0	2	0	0

Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

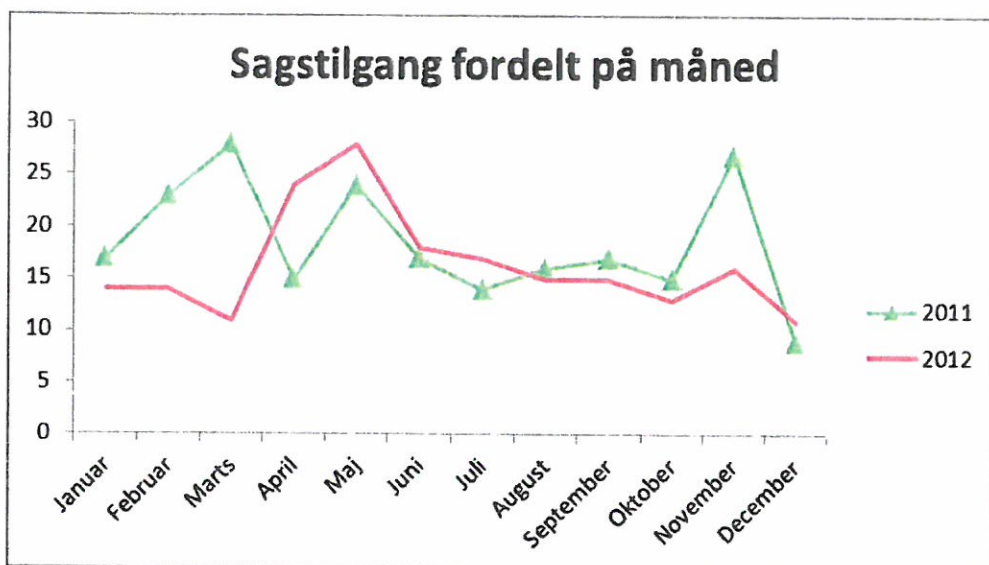
Figur 4



Ledelsesberetning

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

Figur 5



Fordelingen af modtagelsen af klager over året varierer noget, dog således at det topper i foråret og i det sene efterår. Der indkom i gennemsnit 17 sager om måneden i 2012 mod ca. 19 i gennemsnit i 2011.

Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2012

I 2012 blev der truffet 231 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2012 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 2012.

Figur 6

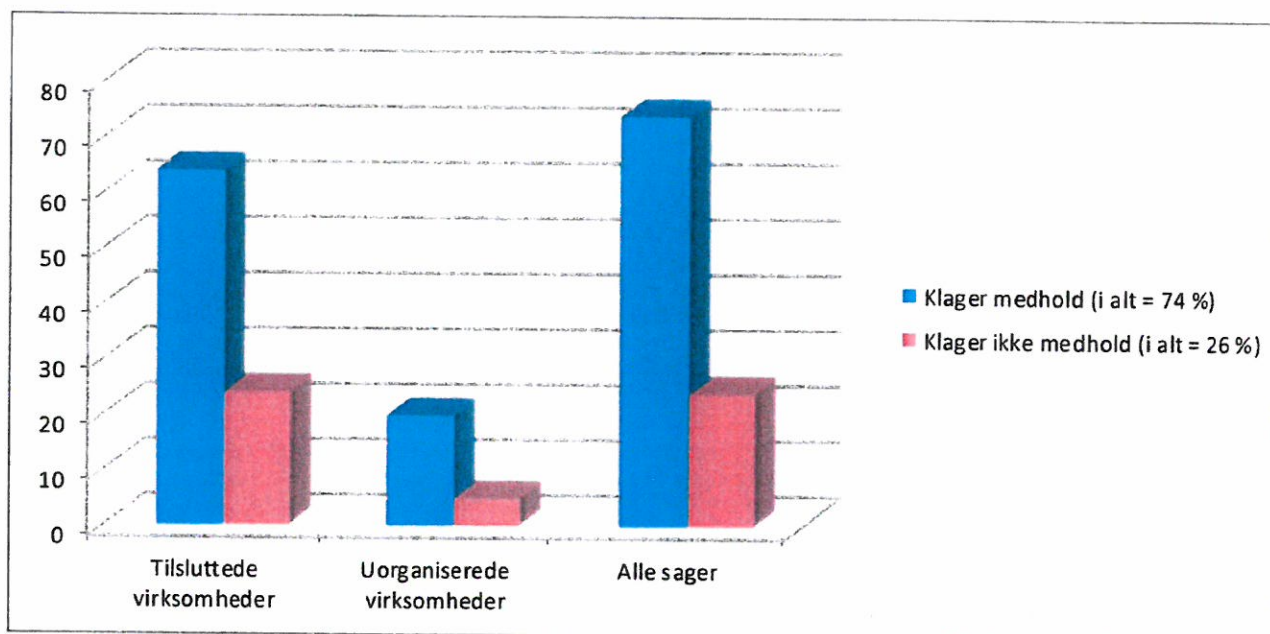
Oversigt over afgørelser fra nævnet

Sager forelagt nævnet	
Klager fik medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 7)	64
Klager fik medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 7)	20
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 7)	24
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 7)	5
Afviste sager (se tillige figur 9)	11
Afgørelser vedrørende præciseringer af kendelser	1
Udsatte sager	3
I alt sager forelagt nævnet	128

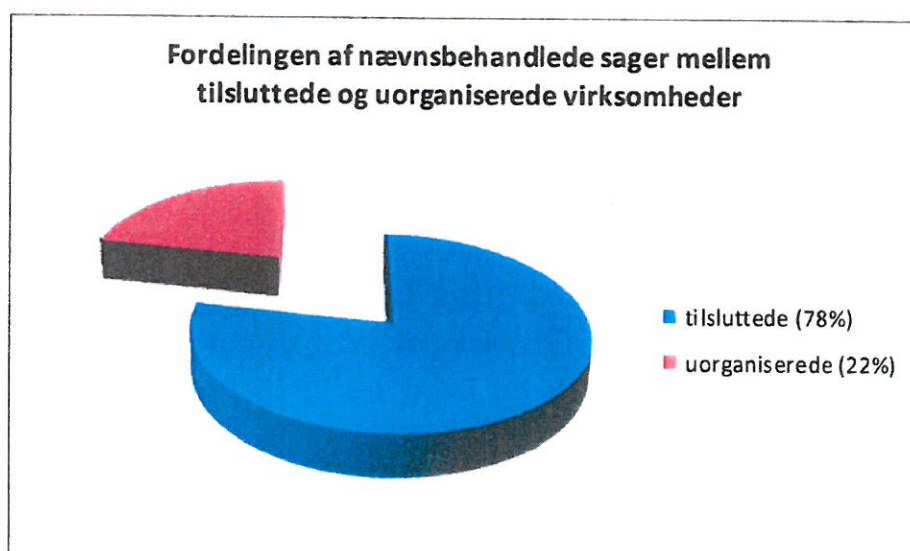
Ledelsesberetning

Figur 7

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



Figur 8

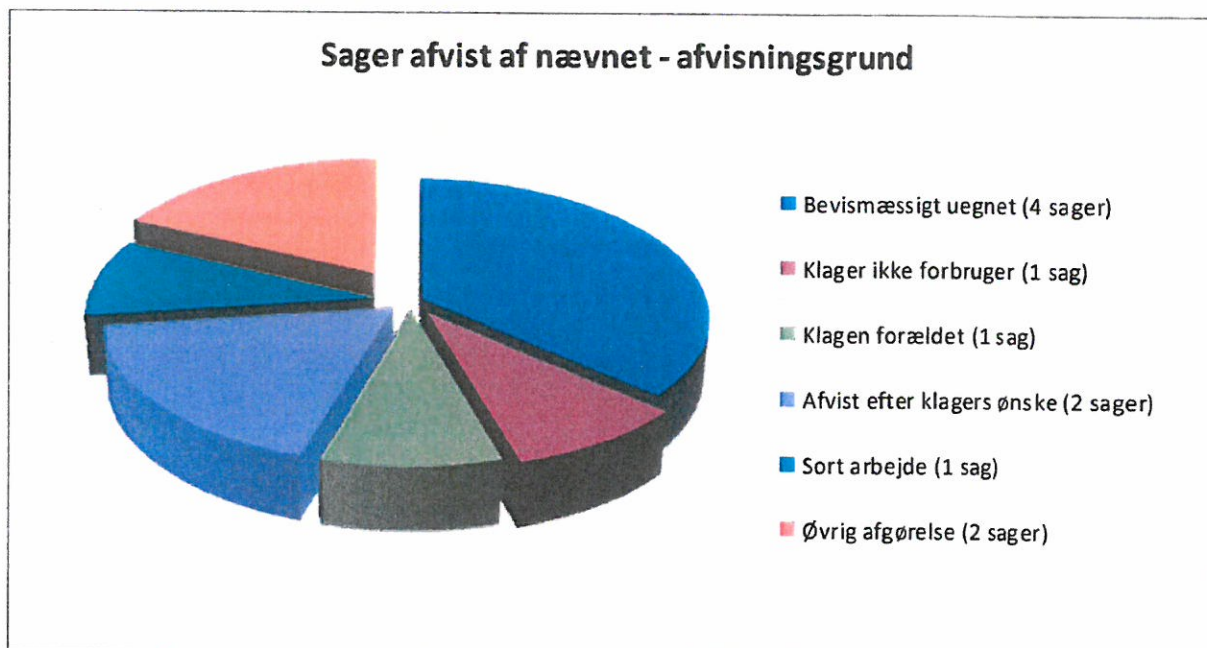


Ledelsesberetning

Figuren viser sammenholdt med figur 2, at færre sager vedrørende uorganiserede virksomheder går hele vejen igennem til nævnsbehandling, end tilfældet er for sager vedrørende de tilsluttede virksomheder.

Dette skyldes især muligheden for forbrugere med retshjælpsforsikring 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 § 24. Disse sager indgår derfor ikke i figur 9. Efter de tidligere vedtægter fik nævnet forelagt alle disse sager også. Som det fremgår af figur 10, har formanden taget stilling til 13 anmodninger om genoptagelse.

Figur 10

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

Formandsafgørelser	I alt 35
Anmodning om sikkerhedsstillelse imødekommet	3
Anmodning genoptagelse afvist	13
Afvist – bevismæssigt uegnet	7
Afvist efter ønske fra klager med retshjælpsforsikring (vedr. uorganiseret)	12

Ledelsesberetning

Sekretariatsafgørelser	I alt 68
Afsluttet – forlig indgået ved organisationens mellemkomst	10
Afsluttet – forlig indgået <i>inden</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	11
Afvist – udenfor nævnets kompetenceområde	4
Afsluttet – passivitet fra klager	26
Afsluttet – trukket af klager	7
Anden afgørelse	5
Oversendt til andre ankenævn	5
I alt øvrige sager	103

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 2012 haft lejlighed til at træffe afgørelse i 3 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 2012 var fordelingen af genbehandlede sager således:

Figur 11

Genbehandlede sager	2012	2011	2010	2009
Kendelse 2 (genbehandlet 1 gang)	4	9	12	28
Kendelse 3 (genbehandlet 2 gange)	3	1	2	6

Figur 12

	2012	2011	2010	2009
Ikke fulgte afgørelser	16	8	5	3

Ledelsesberetning

Sekretariatet har i 2012 modtaget oplysning fra klagerne om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af virksomheden i 16 sager. Det er 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. 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.

Vi får dog oftere besked om manglende efterlevelse af kendelser nu end tidligere, da sekretariatet udsteder en erklæring til klageren til brug i fogedretten, hvis sagen søges tvangsfuldbyrdet gennem fogedretten. Derfor har forbrugeren i modsætning til tidligere en interesse i at give os denne meddelelse.

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 2012

Som nævnt ovenfor, blev der truffet i alt 231 afgørelser af nævnet, formanden og af sekretariatet i 2012.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager, der blev afsluttet med en kendelse fra nævnet, var 6 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er således væsentligt nedbragt i forhold til 8 måneder i 2011.

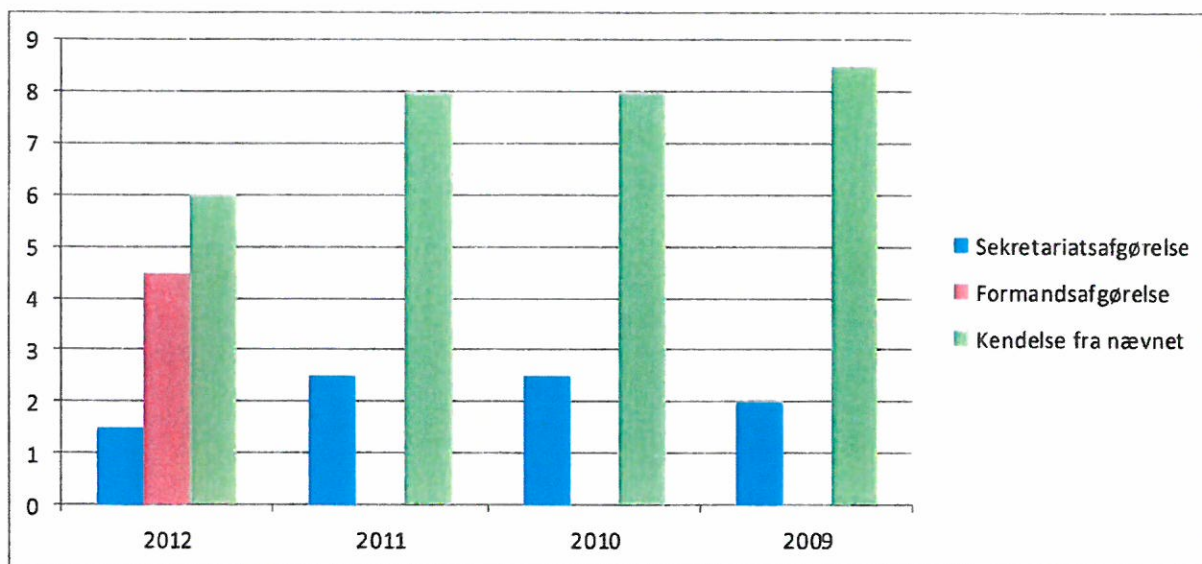
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnsbehandling var i 2012 1½ måned ved sekretariatsafgørelser og dermed også markant kortere end i 2011. Dette tal omfatter sekretariatsafvisninger, forligte sager og øvrige afsluttede sager, typisk grundet passivitet fra klager. Sager afgjort ved formandsafgørelser tog i gennemsnit 4½ måned at få behandlet.

Der sker ikke systematisk registrering af henvendelser til ankenævnet, men det skønnede antal samlede henvendelser er som i 2011 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.

Ledelsesberetning

Figur 13

Oversigt over gennemsnitlige sagsbehandlingstider i måneder



Der er ikke tidligere udarbejdet statistik vedrørende formandsafgørelser.

Begivenheder efter regnskabsårets afslutning

Der er fra balancedagen og frem til i dag ikke indtrådt forhold, som forrykker vurderingen af årsrapporten.