

# LEDELSESBERETNING 2021

Der indkom **197** nye sager i 2021, hvilket var en stigning sammenlignet med året før, hvor der indkom 153 sager. Produktiviteten var fortsat høj, hvilket afspejler sig i det samlede antal af afgørelser, der blev truffet af nævn, formand og sekretariat. I 2021 blev der i alt truffet 190 afgørelser.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2021 for nævnsafgørelser var ca. **6,75** måneder. Sagsbehandlingstiden for formandsafgørelser og sekretariatsafgørelser var i 2021 henholdsvis ca. **2,5** måneder og **1,7** måneder. Håndværkets Ankenævn har således reduceret sagsbehandlingstiden på trods af udsættelse af dele af sagsbehandlingen, navnlig sagkyndig besigtigelse i foråret 2020 på grund af corona. Som følge af myndighedernes anvisninger var alle sagkyndige besigtigelser sat i bero i flere måneder, indtil det igen var muligt at afholde sagkyndige besigtigelser i overensstemmelse med myndighedernes retningslinjer.

Der er indlagt tidsfrister i sagsbehandlingen ved Håndværkets Ankenævn i henhold til vedtægterne. Der vil fortsat være fokus på sagsbehandlingstiden.

*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. Arbejdsgiverne er udtrådt d. 31. december 2019. De 4 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-, bygningsmede-, maler-, snedker-, tømrer-, tække-, murer-, kloak-, belægnings-, og anlægsgartnerarbejde samt klager over autopolstrings- og møbelpolstringsarbejde.*

*Nævnet er sammensat af 5 nævnsmedlemmer, der består af en formand, der er landsdommer, to repræsentanter for forbrugersiden og to repræsentanter for erhvervsiden. Således er begge sider af en konflikt repræsenteret. Nævnet sammensættes i henhold til det fagområde, sagen vedrører. Der er udpeget i alt 15 nævnsmedlemmer og suppleanter til behandling af sagerne. Nævnet holder møde ca. 8 gange om året.*

*Håndværkets Ankenævn har derudover tilknyttet et korps af sagkyndige på ca. 25, som dækker alle de fagområder, nævnet arbejder med. De sagkyndige besigtiger de påklagede arbejder og udfærdiger en sagkyndig erklæring, der indgår ved sagernes bedømmelse for nævnet.*

*Sekretariatet består af 2 fuldtidsmedarbejdere; en sekretariatschef og en jurist. Sekretariatet forbereder sagerne til nævnets behandling og foretager løbende øvrig sagsbehandling og servicerer sagernes parter, offentligheden og nævnets øvrige interessenter. Nævnet modtager og behandler i alt ca. mellem 200 og 300 sager om året.*

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

## TAL OG TABELLER 2021

### Indkomne klagesager i 2021

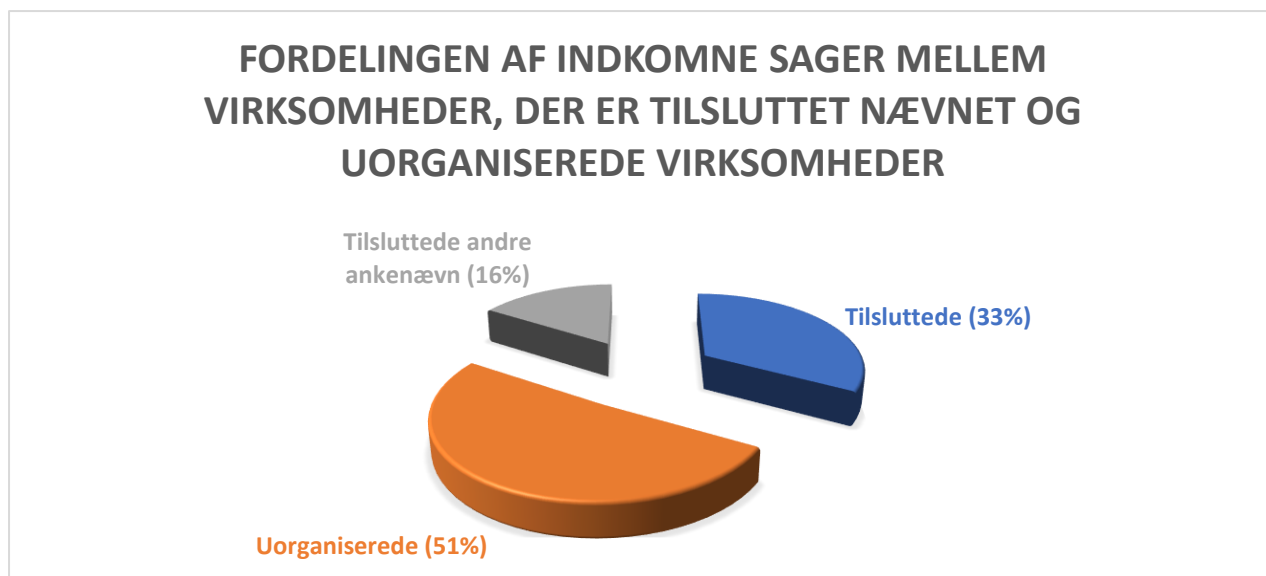
Antallet af modtagne skriftlige klager er følgende, idet fordelingen af disse fremgår af figurene nedenfor:

2021: 197  
2020: 153  
2019: 204  
2018: 227

Figur 1

<b>Indkomne sager - fagområder</b>	
Anlægsgartnerarbejde	26
Belægningsarbejde	5
Bygningssmedarbejde	0
El-arbejde	0
Kloakarbejde	2
Leverance af vinduer og termoruder	0
Leverance af yderdøre	0
Malerarbejde	27
Murerarbejde	14
Snedkerarbejde	4
Tækkearbejde	0
Tømrerarbejde	77
VVS-arbejde	19
Auto- og møbelpolstringsarbejde	1
Flere fagområder i samme sag	15
Indkomne klager uden for nævnets kompetence	2
Andet	5
<b>I alt</b>	<b>197</b>

Figur 2



I 2021 vedrørte 33% af de indkomne sager virksomheder, der er tilsluttet enten Danske Anlægsgartnere, Danske Malermestre, Dansk Håndværk eller Kristelig Arbejdsgiverforening.

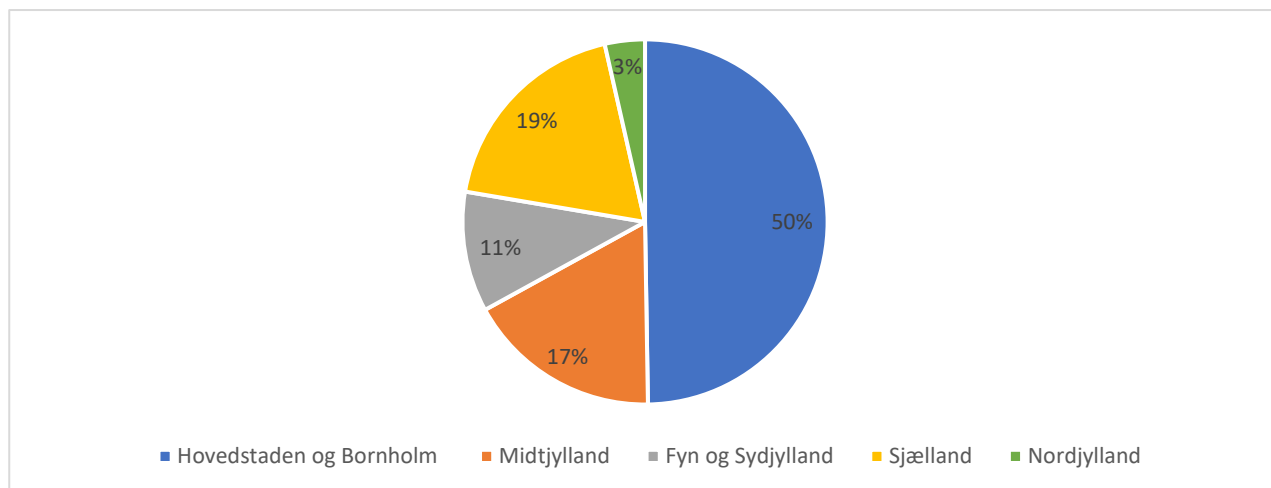
Figur 2 kan sammenholdes med figur 8, der viser den tilsvarende fordeling af de sager, der bliver afgjort ved ankenævnet.

Figur 3

Indkomne klager der henhører under andre ankenævn	2021	2020	2019	2018
Byggeriets Ankenævn	20	15	20	14
Ankenævnet for Tekniske Installationer	10	6	5	7
Center for Klageløsning	1	0	0	0

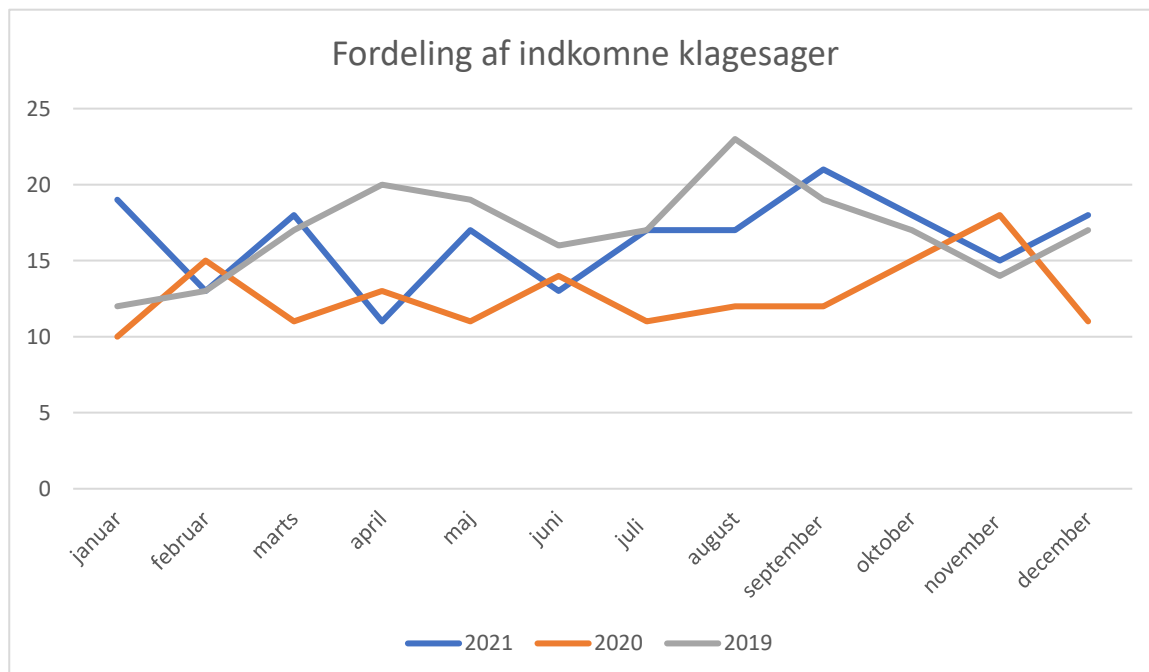
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

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. 16 sager om måneden i 2021, hvilket er ca. 3 sager mere end gennemsnittet fra sidste år.

## **Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2021**

I 2021 blev der i alt truffet 165 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2021 og tidligere. Nogle sager fremgår derfor af statistikkerne vedrørende både indkomne sager og behandlede sager.

***I enkelte sager er der truffet mere end én afgørelse i løbet af 2021. Statistisk medtages alene den endelig afgørelse, hvorfor det faktiske antal afgørelser er noget højere.***

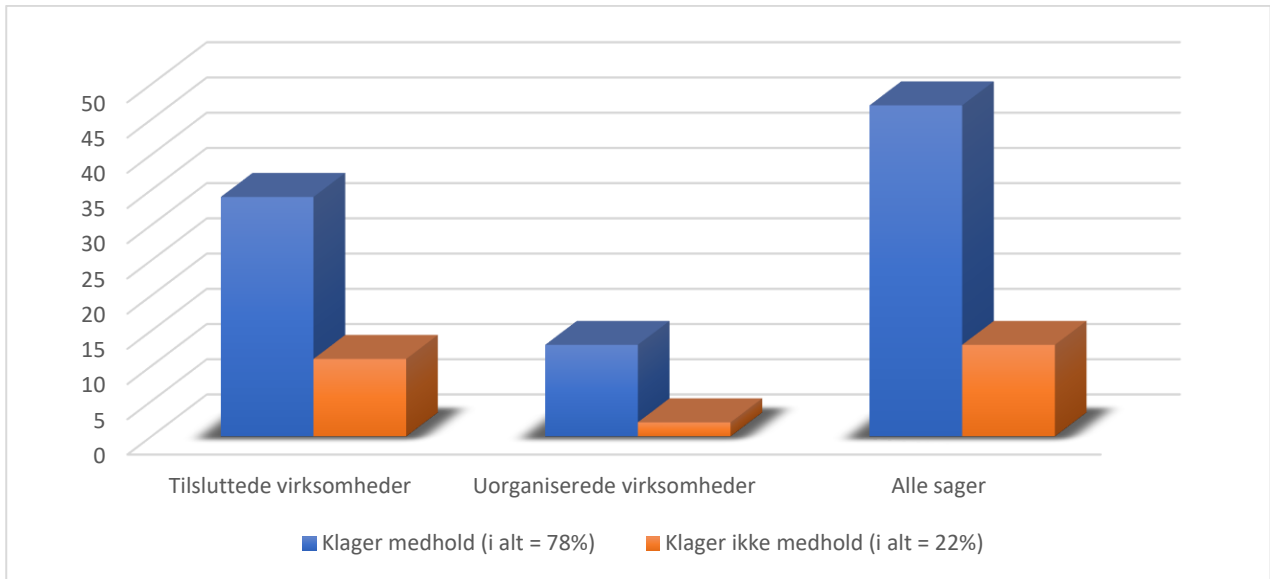
Figur 6

### **Oversigt over afgørelser fra nævnet**

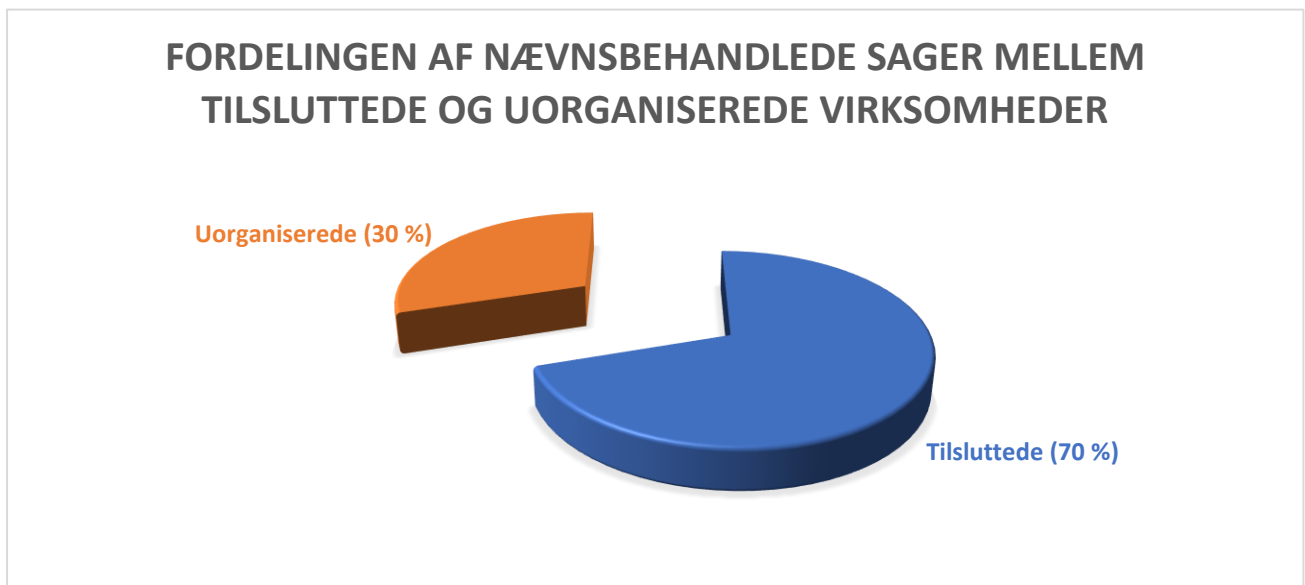
<b>Sager forelagt nævnet</b>	
Klager fik medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder <i>(se tillige figur 7)</i>	33
Klager fik medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder <i>(se tillige figur 7)</i>	13
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder <i>(se tillige figur 7)</i>	11
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder <i>(se tillige figur 7)</i>	2
Afviste sager <i>(se tillige figur 9)</i>	13
Udsatte sager	1
Øvrige afgørelser	0
<b>I alt sager forelagt nævnet</b>	<b>73</b>

Figur 7

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



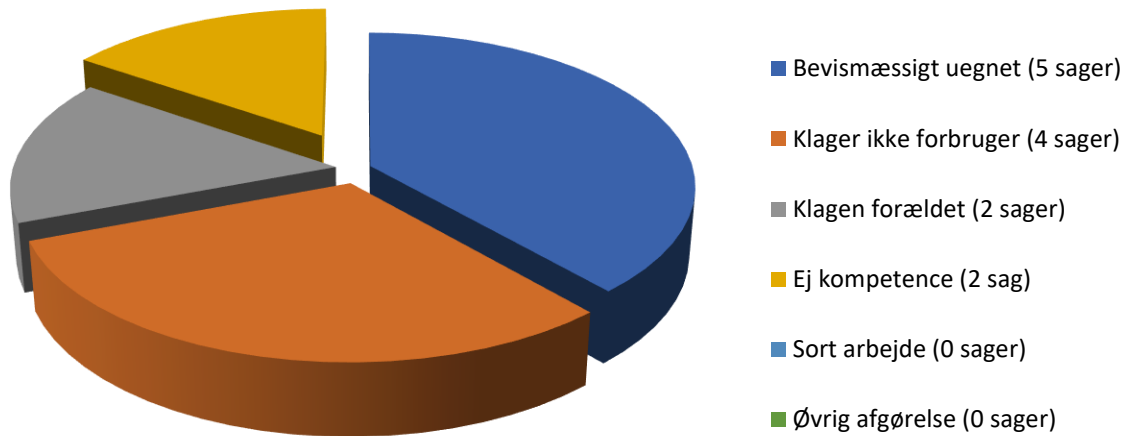
Figur 8



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

Figur 9

### Sager afvist af nævnet - afvisningsgrund



Anmodning fra én af parterne om genoptagelse af en sag behandles af ankenævnets formand i henhold til vedtægternes § 22. Disse sager indgår derfor ikke i figur 9.

Som det fremgår af figur 10, har formanden afvist 9 anmodninger om genoptagelse.

Derudover har nævnet afvist genoptagelse af 1 sag og genoptaget 1 sag.

Figur 10

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

<b>Formandsafgørelser</b>	<b>25</b>
Anmodning om sikkerhedsstillelse imødekommet	3
Anmodning om sikkerhedsstillelse ikke imødekommet	0
Anmodning genoptagelse afvist	5
Anmodning om genoptagelse imødekommet	0
Afvist – bevismæssigt uegnet	0
Afvist efter ønske fra klager med retshjælpsforsikring (vedr. uorganiseret)	17
Afvist andet grundlag	0
Formalitetsafgørelse eller præcisering af kendelse	0
<b>Sekretariatsafgørelser</b>	<b>118</b>

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	2
Afvist – uden for nævnets kompetenceområde	22
Afsluttet – passivitet fra klager	32
Afsluttet – trukket af klager	9
Anden afgørelse	2
Oversendt til andre ankenævn	33
<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 skal stille sikkerhed for beløbets betaling, før sagen kan kræves afgjort af ankenævnet. Disse afgørelser træffes af formanden for ankenævnet. Som det fremgår af figur 10, har formanden i 2021 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. og vedrører kvaliteten af arbejdet, hvilket bestemmelsen kræver. Klager, der alene drejer sig om prisen på arbejdet er ikke omfattet af reglerne.

Figur 11

	2021	2020	2019	2018
Ikke fulgte afgørelser	5	15	4	3

Sekretariatet har i 2021 modtaget oplysning fra klager om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af virksomheden i 5 sager. I 3 sager har virksomheden meddelt, at virksomheden ikke ønskede at følge nævnets kendelse og ville indbringe sagen for retten.

Sekretariatet har i 2021 haft fokus på, om kendelsen bliver opfyldt af virksomheden. Sekretariatet får dog sjældent oplysninger om opfyldelse af kendelsen fra forbrugerne, så det reelle tal må antages at være noget højere. Det 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 fremgår imidlertid ikke af ankenævnets hjemmeside, da der ikke må ske offentliggørelse, når en af parterne indbringer en sag for retten.

København, d. 15. februar 2021

Helle Birch Nielsen  
Sekretariatschef