

LEDELSESBERETNING 2019

Der indkom 204 nye sager i 2019, hvilket var en nedgang i sammenligning med året før, hvor der indkom 227 sager. Produktiviteten var stadig høj. Det afspejler sig i det antal af afgørelser, der blev truffet af nævn, formand og sekretariat. I 2019 blev der i alt truffet 237 afgørelser.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2019 for nævnsafgørelser var 7 måneder, hvilket må betegnes som tilfredsstillende og til fordel for alle parter. Der er indlagt tidsfrister i sagsbehandlingen ved Håndværkets Ankenævn i henhold til vedtægterne, og der vil fortsat være fokus på at fastholde den relativt korte sagsbehandlingstid.

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. De 5 organisationer står sammen om driften af nævnet og har i alt ca. 5.000 medlemsvirksomheder. Arbejdsgiverne er udtrådt pr. 31. december 2019.

Formålet med ankenævnet er at sikre en god, hurtig og billig behandling af sager vedrørende klager fra private forbrugere over håndværk. Nævnet behandler klager over vvs-, el-, bygningsmede-, maler-, snedker-, tømrer-, tække-, murer-, kloak-, belægnings-, og anlægsgartnerarbejde, klager over leverancer af vinduer, yderdøre og termoruder samt klager over autopolstrings- og møbelpolstringsarbejde.

Nævnet sammensættes af 5 nævnsmedlemmer, der består af en formand, der er landsdommer, to repræsentanter for forbrugersiden og to repræsentanter for erhvervsiden. Derved 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 8 gange om året.

Håndværkets Ankenævn har derudover tilknyttet et korps af sagkyndige på ca. 40, 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. Herudover har der efter behov været tilknyttet studentermedhjælp. Sekretariatet forbereder sagerne til nævnets behandling og foretager løbende øvrig sagsbehandling og servicere sagerne 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

TAL OG TABELLER 2019

Indkomne klagesager i 2019

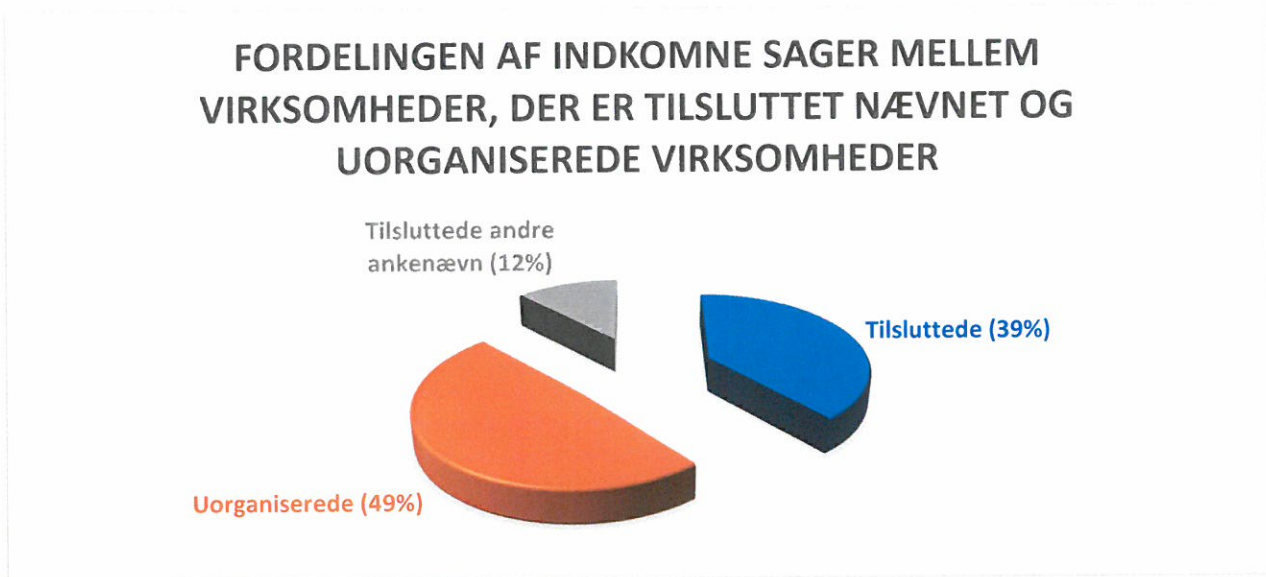
Antallet af modtagne skriftlige klager er følgende, idet fordelingen af disse fremgår af figurerne nedenfor:

2019: 204
2018: 227
2017: 287
2016: 231
2015: 201

Figur 1

Indkomne sager - fagområder	
Anlægsgartnerarbejde	22
Belægningsarbejde	13
Bygningssmedearbejde	1
Kloakarbejder	5
Leverance af vinduer og termoruder	10
Leverance af yerdøre	0
Malerarbejde	23
Murerarbejde	11
Snedkerarbejde	2
Tækkearbejde	0
Tømrerarbejde	53
VVS-arbejde	31
Auto- og møbelpolstringsarbejde	1
Flere fagområder i samme sag	29
Indkomne klager uden for nævnets kompetence	3
I alt	204

Figur 2



I 2019 vedrørte 39% af de indkomne sager virksomheder, der er tilsluttet enten Arbejdsgiverne, Danske Anlæggsgartnere, Danske Malermestre, Dansk Håndværk eller Kristelig Arbejdsgiverforening.

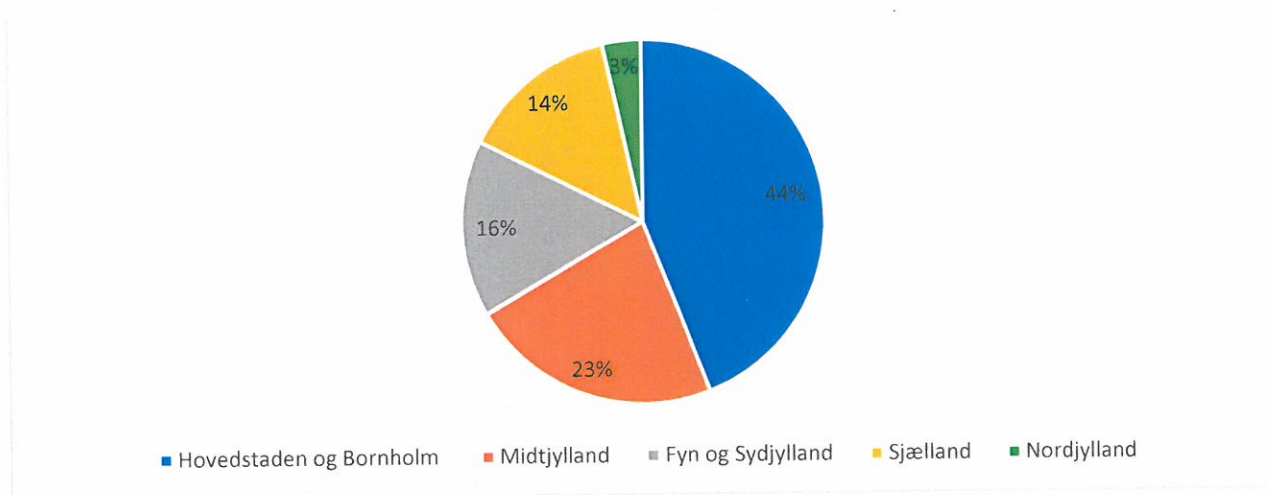
Figur 2 kan sammenholdes med figur 8, der viser den tilsvarende fordeling af de sager, der bliver afgjort ved ankenævnet.

Figur 3

Indkomne klager henhørende under andre ankenævn	2019	2018	2017	2016
Byggeriets Ankenævn	20	14	9	11
Ankenævnet for Tekniske Installationer	5	7	5	12

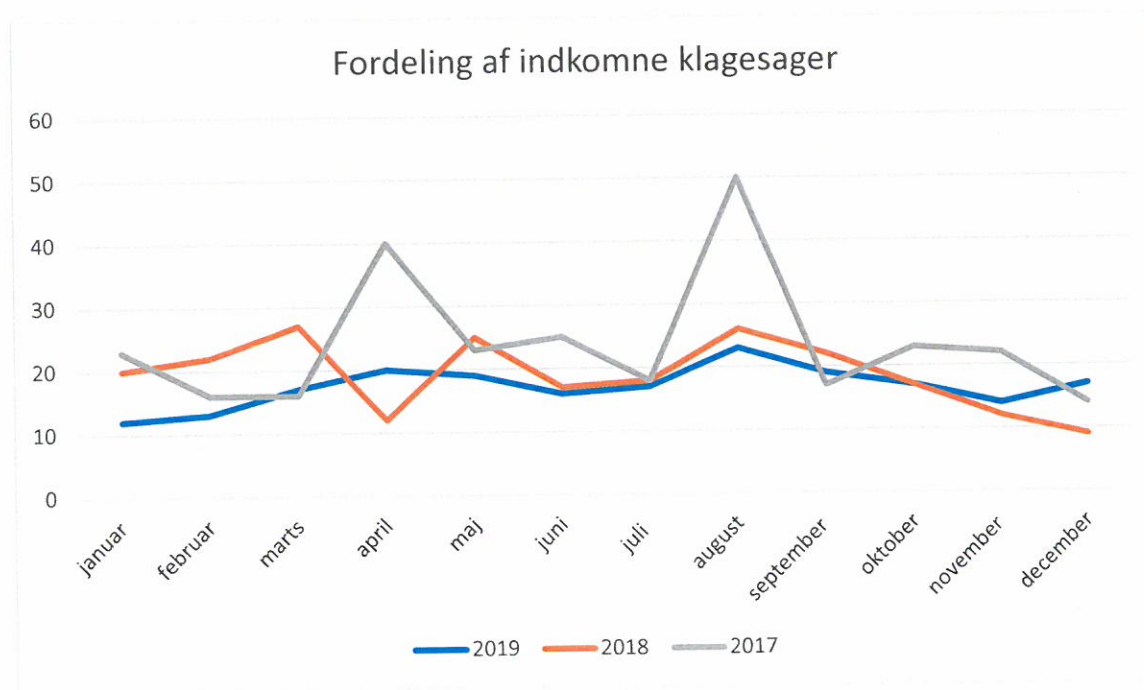
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

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 17 sager om måneden i 2019, hvilket er ca. 2 sager færre end gennemsnittet fra sidste år.

Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2019

I 2019 blev der i alt truffet 237 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2019 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 2019.

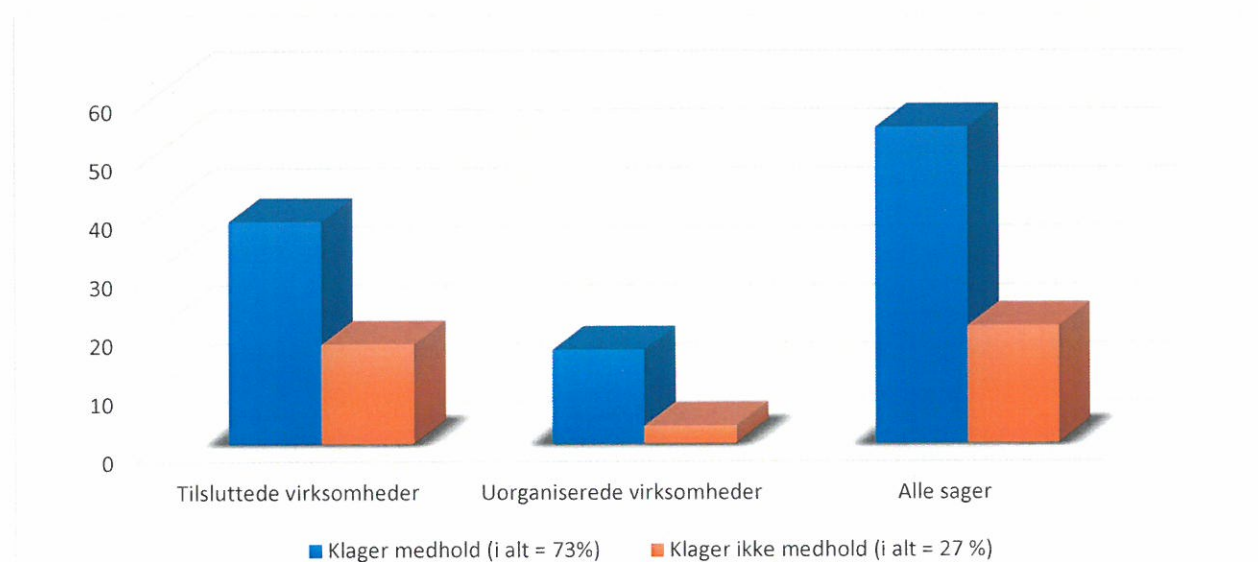
Figur 6

Oversigt over afgørelser fra nævnet

Sager forelagt nævnet	
Klager fik medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 7)	38
Klager fik medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 7)	16
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 7)	17
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 7)	3
Afviste sager (se tillige figur 9)	20
Udsatte sager	1
Øvrige afgørelser	0
I alt sager forelagt nævnet	95

Figur 7

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



Figur 8

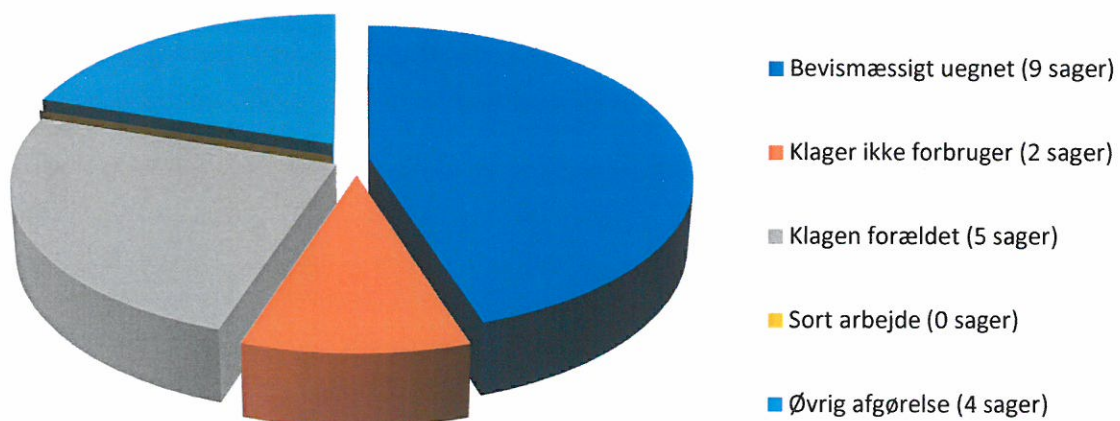
FORDELINGEN AF NÆVNSBEHANDLEDE SAGER MELLEM TILSLUTTEDE OG UORGANISEREDE VIRKSOMHEDER



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 14 anmodninger om genoptagelse.

Figur 10

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

Formandsafgørelser	41
Anmodning om sikkerhedsstillelse imødekommet	3
Anmodning om sikkerhedsstillelse ikke imødekommet	2
Anmodning genoptagelse afvist	14
Anmodning om genoptagelse imødekommet	0
Afvist – bevismæssigt uegnet	3
Afvist efter ønske fra klager med retshjælpsforsikring (vedr. uorganiseret)	18
Afvist andet grundlag	1
Formalitetsafgørelse eller præcisering af kendelse	0
Sekretariatsafgørelser	103
Afsluttet – forlig indgået ved organisationens mellemkomst	5
Afsluttet – forlig indgået <i>inden</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	16
Afsluttet – forlig indgået <i>efter</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	0
Afvist – uden for nævnets kompetenceområde	14
Afsluttet – passivitet fra klager	26
Afsluttet – trukket af klager	11
Anden afgørelse	5
Oversendt til andre ankenævn	26
I alt øvrige sager	142

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 2019 haft lejlighed til at træffe afgørelse i 5 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. samt vedrører kvaliteten af arbejdet, hvilket bestemmelsen kræver. Klager, der alene drejer sig om prisen på arbejdet er ikke omfattet af reglerne.

Figur 11

	2019	2018	2017	2016	2015
Ikke fulgte afgørelser	4	3	5	5	6

Sekretariatet har i 2019 modtaget oplysning fra klagerne om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af virksomheden i 4 sager. Sekretariatet får sjældent oplysning herom 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 figurener imidlertid ikke på ankenævnets hjemmeside, da der ikke må ske offentliggørelse, når én af parterne indbringer en sag for retten.

Sagsbehandlingstider i 2019:

Som nævnt ovenfor, blev der truffet i alt 237 afgørelser af nævnet, formanden og af sekretariatet i 2019.

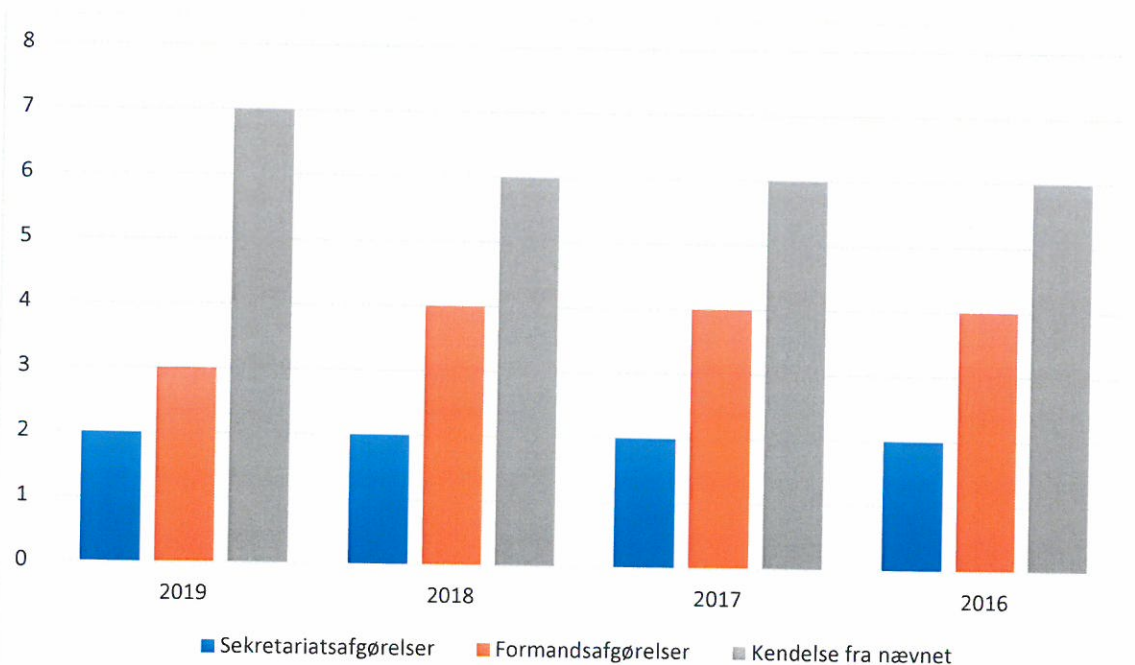
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager, der blev afsluttet med en kendelse fra nævnet, var 7 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnsbehandling var i 2019 knap 2 måneder ved sekretariatsafgørelser. Dette tal omfatter sekretariatsafvisninger, forlig og øvrige afsluttede sager, især som følge af passivitet fra klager. Sager afgjort ved formandsafgørelser tog i 2019 i gennemsnit knap 3 måneder at få behandlet.

Der sker ikke en systematisk registrering af henvendelser til ankenævnet, men det skønnede antal samlede henvendelser er ca. 3.500 over året. Henvendelser sker skriftligt via e-mail eller brev 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 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, myndigheder, offentligheden m.fl.

Figur 12

Oversigt over gennemsnitlige sagsbehandlingstider i måneder



København, den 15/2-2020

Helle Birch Nielsen, sekretariatschef
Håndværkets Ankenævn