

## LEDELSESBERETNING 2013

Året 2013 i Håndværkets Ankenævn har som 2012 været et år, der på mange måder har været præget af de strategiske omlægninger af sekretariatets, formandens og nævnets arbejde, som er sat i løbende i værk siden midten af 2010.

Der indkom 207 sager, hvilket var på linje med tidligere år, bortset fra 2011, hvor der blev registreret en stigning på ca. 10 pct. Produktiviteten var i 2013 fortsat høj og på linje med 2012. Dette afspejler sig i, at der blev truffet i alt 232 afgørelser af nævn, formand og sekretariatet, dog således, at sekretariatet og formanden står for en lidt større andel afgørelser end i tidligere år.

Det er lykkedes at cementere den lavere gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra 2012 på 6 måneder i nævnets sager, til gavn for alle parter. Dette er et meget væsentligt mål, der herved er nået, og som der vil blive arbejdet på at fastholde fremover. 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.

Fokus i 2014 vil igen være på

- implementering af on-line netadgang for alle brugere, der fortsat er forsinket af tekniske årsager,
- fastholdelse og udbygning af kvaliteten i klagesagsbehandlingen og af sekretariatets arbejde, og
- fastholdelse af den lavere gennemsnitlige 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 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, klager over leverancer af vinduer, yderdøre og termoruder samt klager over auto- og møbelpolstringsarbejde.*

*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](http://www.hvanke.dk)

## TAL OG TABELLER 2013

### Indgåede klagesager i 2013

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

2013: 207

2012: 204

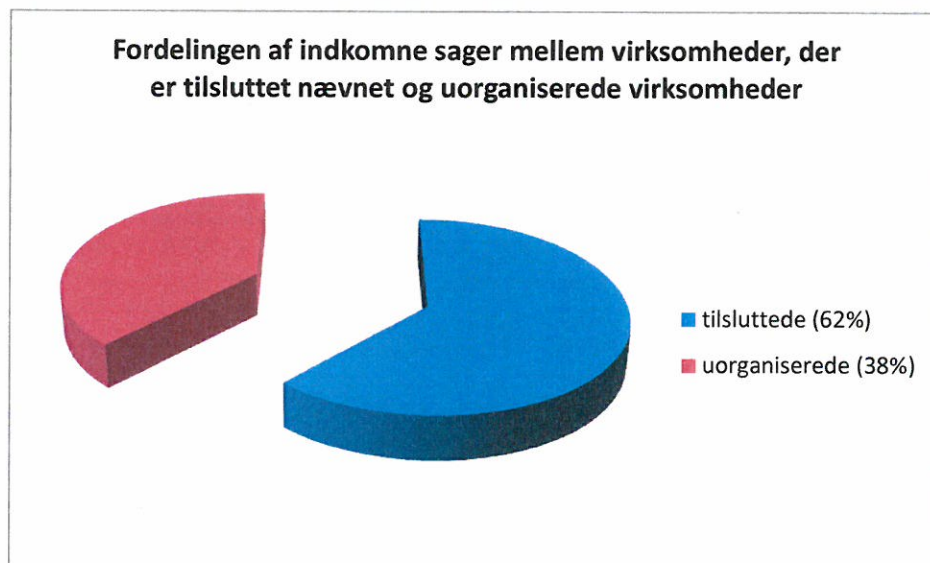
2011: 222

2010: 203

Figur 1

Indkomne sager - fagområder	
Anlægsgartnerarbejde	11
Belægningsarbejde	5
Bygningssmedarbejde	4
Kloakarbejde	7
Leverance af vinduer	0
Leverance af yderdøre	1
Malerarbejde	33
Murerarbejde	16
Snedkerarbejde	6
Tækkearbejde	0
Tømrerarbejde	35
VVS-arbejde	63
Flere fagområder i samme sag	21
Indk. klager uden for nævnets kompetence	4
Auto- og møbelpolstringsarbejde	1

Figur 2

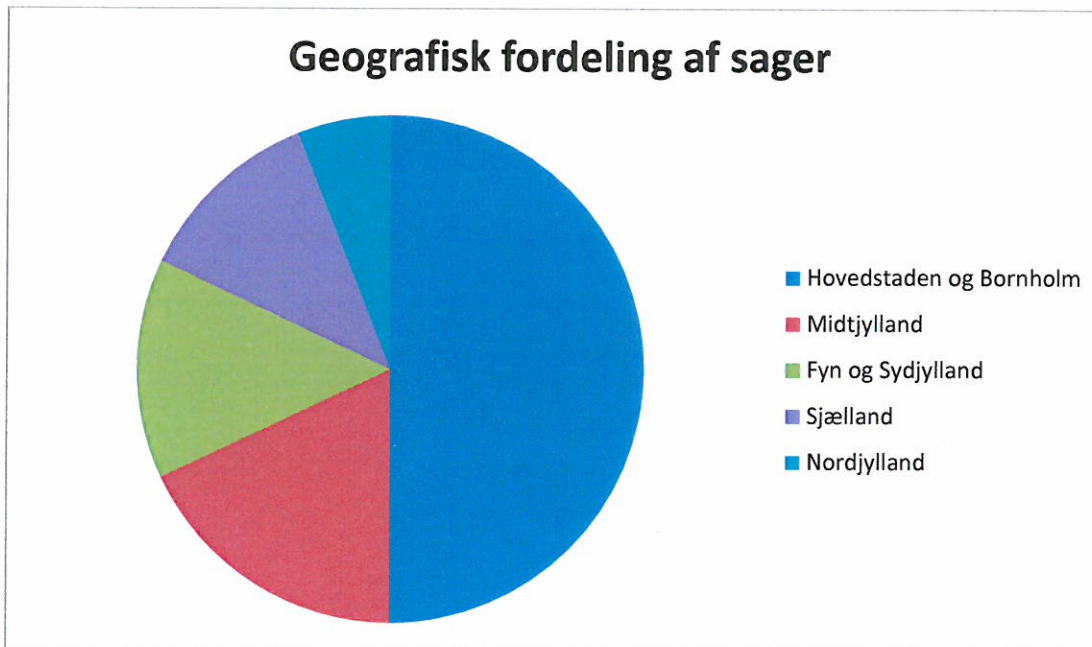


Figur 3

Indkomne klager henhørende under andre ankenævn	2013	2012	2011	2010	2009
Byggeriets Ankenævn	8	18	15	10	10
Ankenævnet for Tekniske Installationer	13	6	10	13	9
Forbrugerklagenævnet	0	0	2	0	0

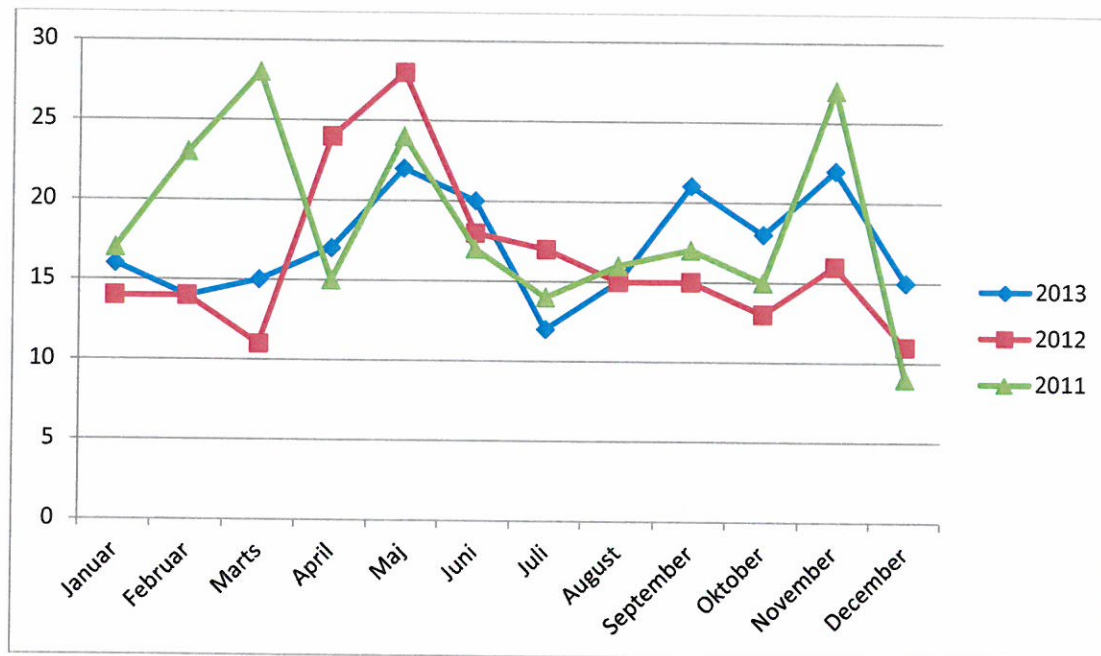
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:

Figur 4



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 ca. 17 sager om måneden i 2013 og 2012 mod ca. 19 i gennemsnit i 2011.



## Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2013

I 2013 blev der truffet 232 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2013 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 2013.

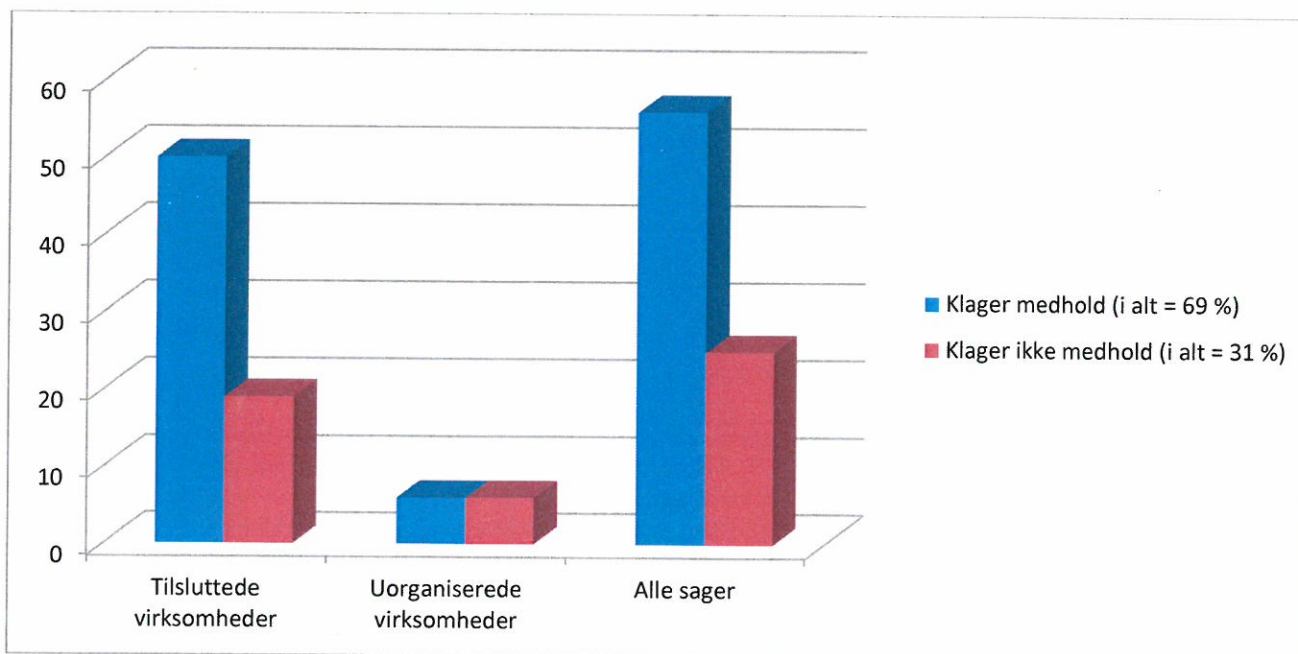
Figur 6

### Oversigt over afgørelser fra nævnet

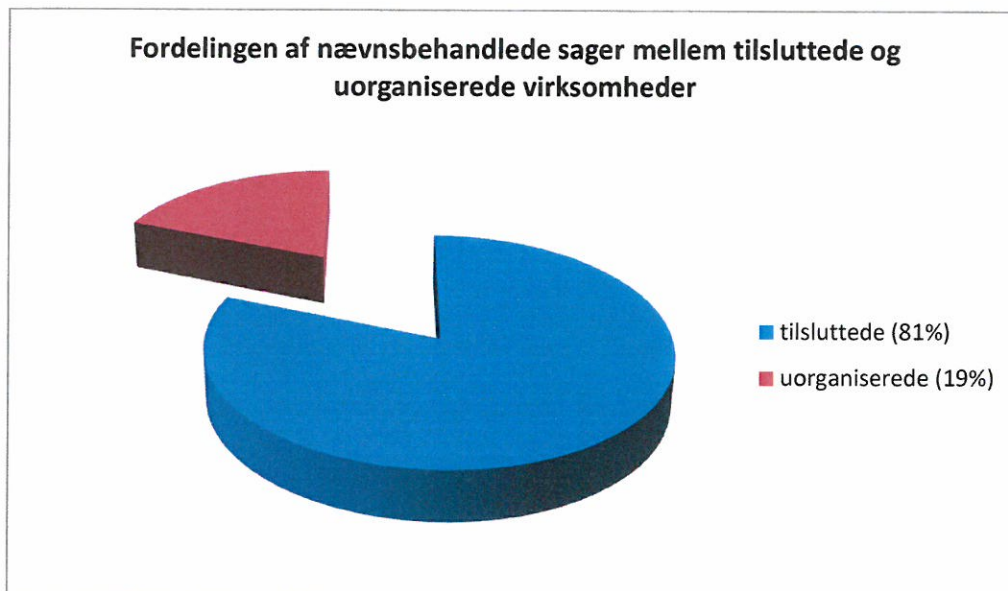
Sager forelagt nævnet	
Klager fik medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 7)	50
Klager fik medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 7)	6
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende tilsluttede virksomheder (se tillige figur 7)	19
Klager fik ikke medhold – sager vedrørende uorganiserede virksomheder (se tillige figur 7)	6
Afviste sager (se tillige figur 9)	17
Udsatte sager	6
Øvrige afgørelser	3
<b>I alt sager forelagt nævnet</b>	<b>107</b>

Figur 7

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



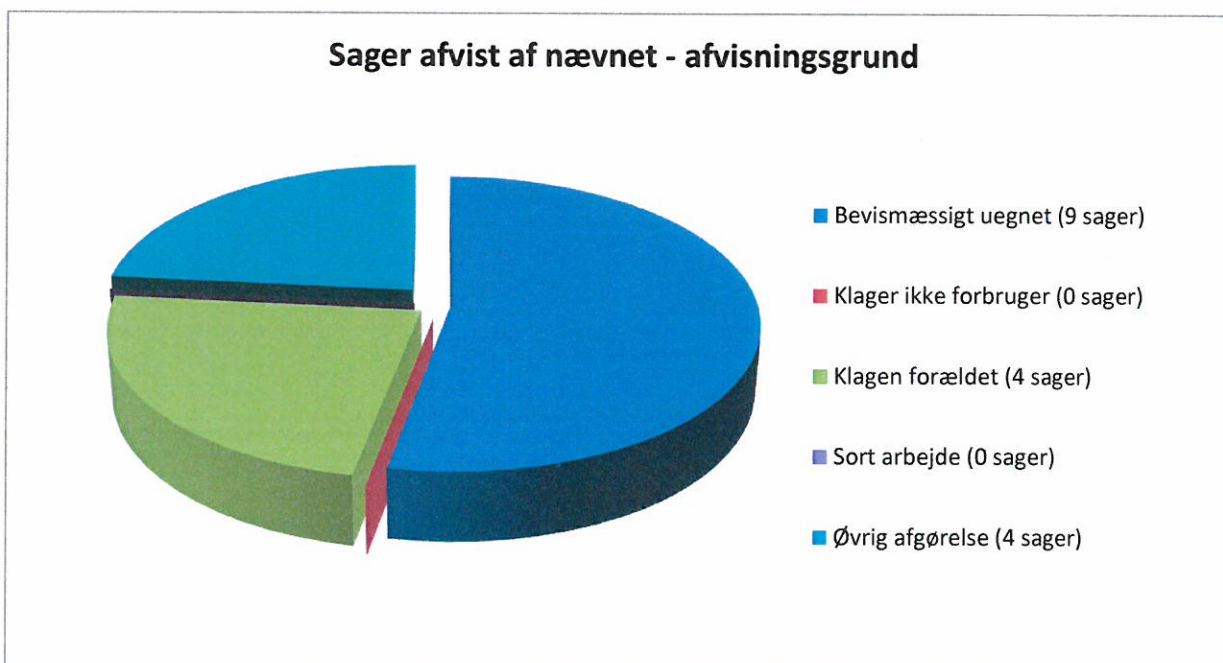
Figur 8



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. Som det fremgår af figur 10, har formanden afvist 17 anmodninger om genoptagelse.

Figur 10

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

<b>Formandsafgørelser</b>	I alt 44
Anmodning om sikkerhedsstillelse imødekommet	9
Anmodning om sikkerhedsstillelse ikke imødekommet	4
Anmodning genoptagelse afvist	17
Afvist – bevismæssigt uegnet	5
Afvist efter ønske fra klager med retshjælpsforsikring (vedr. uorganiseret)	7
Afvist andet grundlag	1
Formalitetsafgørelse	1
<b>Sekretariatsafgørelser</b>	I alt 81
Afsluttet – forlig indgået ved organisationens mellemkomst	12
Afsluttet – forlig indgået <i>inden</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	12
Afsluttet – forlig indgået <i>efter</i> indhentelse af sagkyndig erklæring	1
Afvist – udenfor nævnets kompetenceområde	9
Afsluttet – passivitet fra klager	19
Afsluttet – trukket af klager	6
Anden afgørelse	2
Oversendt til andre ankenævn	20
<b>I alt øvrige sager</b>	<b>125</b>

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 2013 haft lejlighed til at træffe afgørelse i 13 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, der alene vedrører prisen på arbejdet er ikke omfattet af reglerne.



Nogle sager behandles af nævnet ad flere omgange. I 2013 var fordelingen af genbehandlede sager således:

Figur 11

Genbehandlede sager	2013	2012	2011	2010	2009
Kendelse 2 (genbehandlet 1 gang)	7	4	9	12	28
Kendelse 3 (genbehandlet 2 gange)	0	3	1	2	6

Figur 12

	2013	2012	2011	2010	2009
Ikke fulgte afgørelser	3	16	8	5	3

Sekretariatet har i 2013 modtaget oplysning fra klagerne om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af virksomheden i 3 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 noget 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.

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 2013:

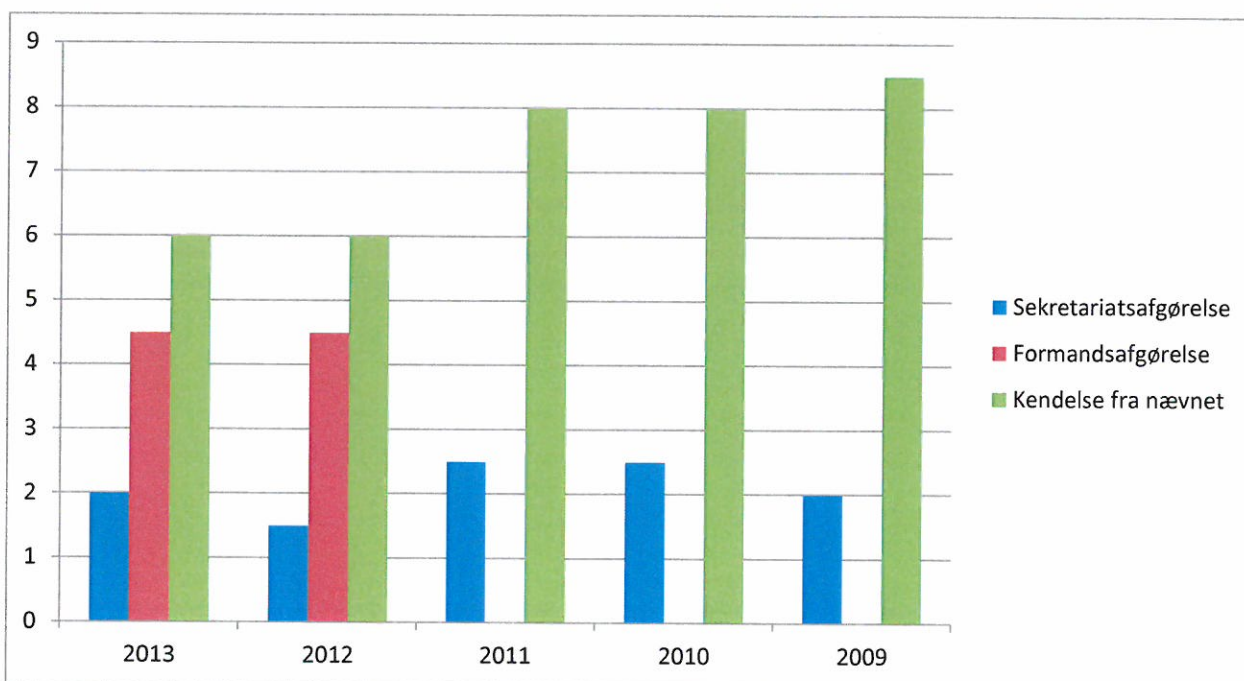
Som nævnt ovenfor blev der truffet i alt 232 afgørelser af nævnet, formanden og af sekretariatet i 2013.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager, der blev afsluttet med en kendelse fra nævnet, var 6 måneder som i 2012. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er således væsentligt nedbragt i forhold til 2009, 2010 og 2011.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnsbehandling var i 2013 2 måneder ved sekretariatsafgørelser og dermed en anelse længere end i 2012. Dette tal omfatter sekretariatsafvisninger, forligte sager og øvrige afsluttede sager, typisk grundet passivitet fra klager. Sager afgjort ved formandsafgørelser tog igen i 2013 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 2012 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 gennemsnitlige sagsbehandlingstider i måneder



København, den 28.5.2014

Tutter Blume, sekretariatschef  
Håndværkets Ankenævn