

LEDELSESBERETNING 2022

Der indkom 181 nye sager i 2022, hvilket var et mindre fald sammenlignet med året før, hvor der indkom 197 sager. Produktiviteten var fortsat høj, hvilket afspejler sig i det samlede antal af afgørelser, der blev truffet af nævn, formand og sekretariat.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2022 for nævnsafgørelser var 5,8 måneder. Sagsbehandlingstiden for formandsafgørelser og sekretariatsafgørelser var i 2022 henholdsvis 0,38 måned og 1,1 måned. Den reducerede sagsbehandlingstid er meget tilfredsstillende, da ankenævnet bl.a. skal være et reelt alternativ til domstolsbehandling. Der er indlagt tidsfrister i vedtægterne for Håndværkets Ankenævn, og sagsbehandlingstid som parameter vil fortsat være et fokuspunkt.

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 sidstnævnte 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-, 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 erhvervssiden. 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

Læs mere på www.hvanke.dk

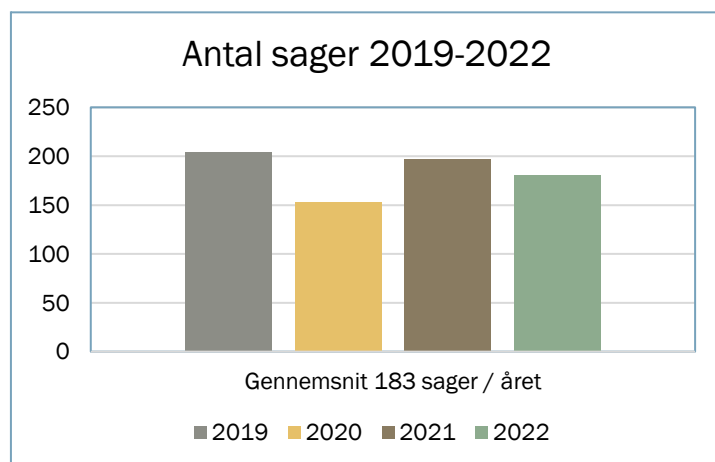
TAL OG TABELLER 2022

Indkomne klagesager i 2022

Figur 1

Antal indkomne klagesager i 2022.

Årstal	Antal sager
2022	181
2021	197
2020	153
2019	204



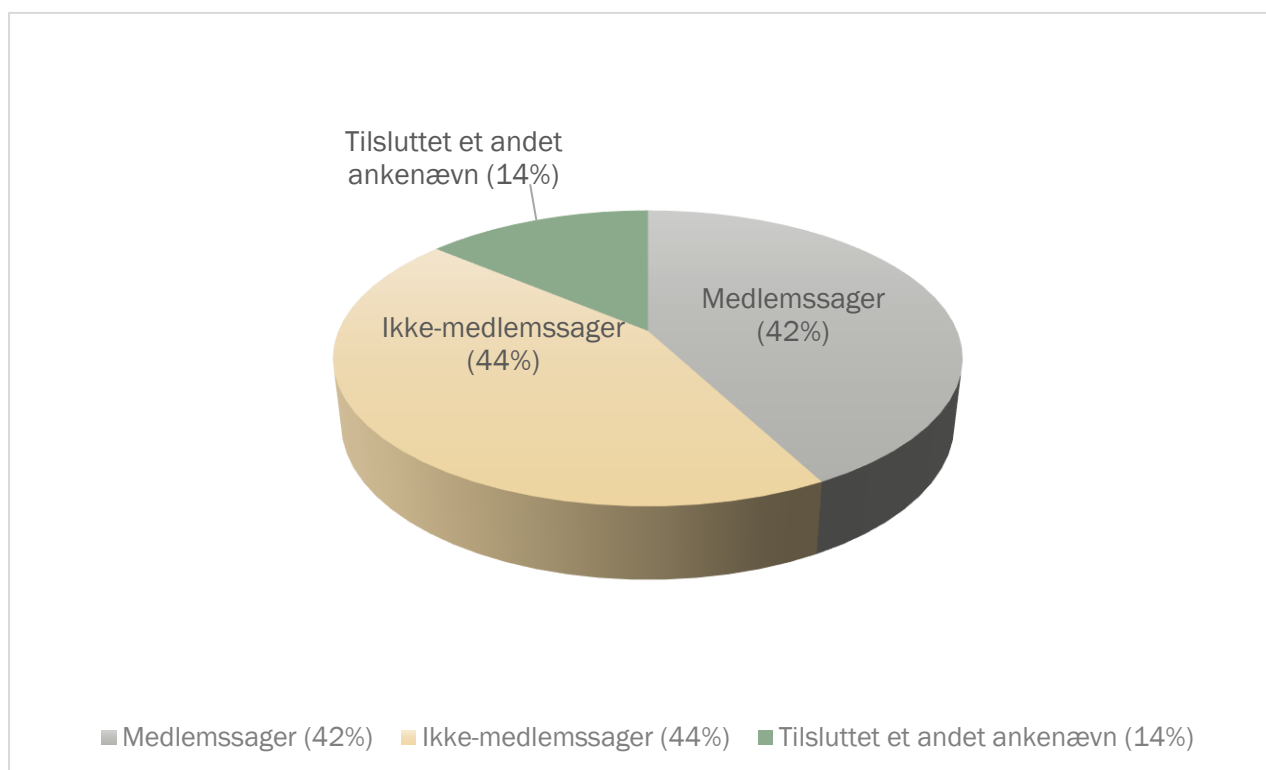
Figur 2

Fordeling af indkomne sager på fagområde.

Fagområde	Antal
Anlægsgartnerarbejde	21
Belægningsarbejde	7
Flere fagområder i samme sag	14
Kloakarbejde	5
Malerarbejde	25
Murerarbejde	15
Møbelpolstringsarbejde	1
Smedearbejde	0
Snedkerarbejde	1
Leverance af termoruder	0
Tømrerarbejde	73
Udenfor nævnets kompetence	9
Vinduesarbejde	1
VVS-arbejde	9
I alt	181

Figur 3

Fordelingen af indkomne sager mellem virksomheder, der er tilsluttet nævnet (medlemssager) og uorganiserede virksomheder (ikke-medlemssager)



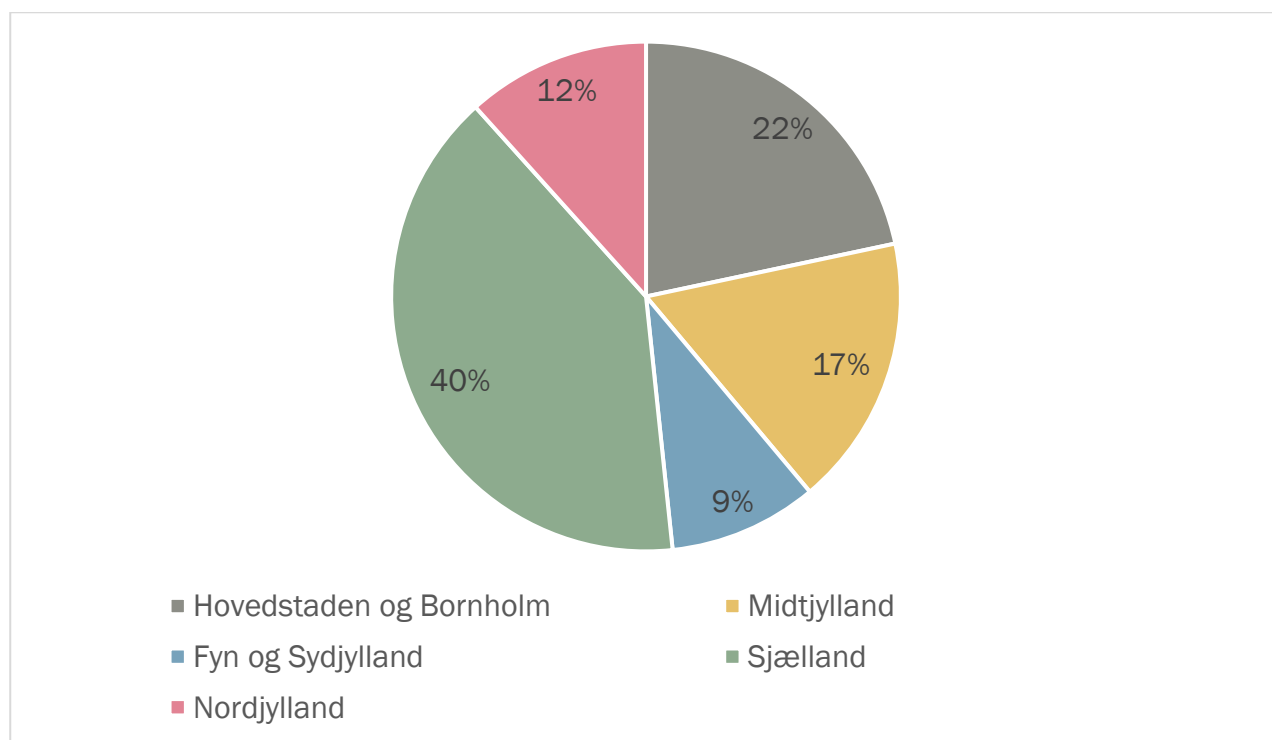
I 2022 vedrørte 42 % af de indkomne sager virksomheder, der er tilsluttet enten Danske Anlægsgartnere, Danske Malermestre, Dansk Håndværk eller Kristelig Arbejdsgiverforening.

Figur 3 kan sammenholdes med figur 8, der viser den tilsvarende fordeling af de sager, der bliver afgjort ved ankenævnet.

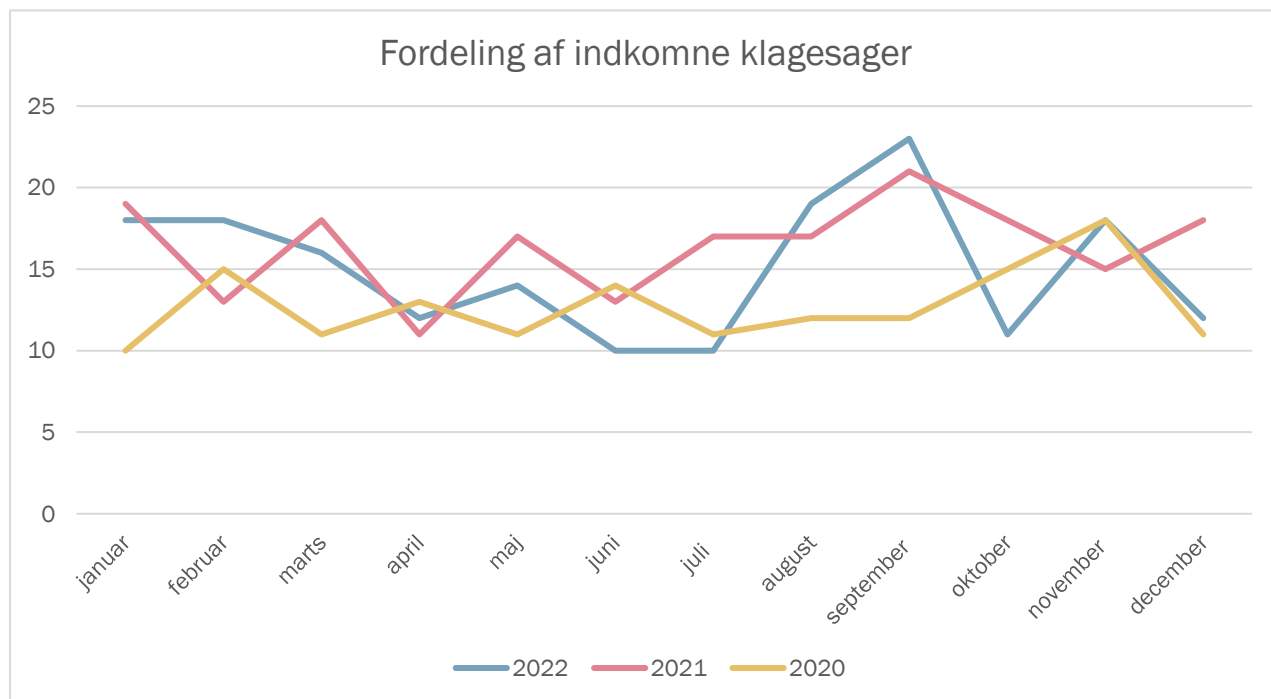
Figur 4
Indkomne klager der henhører under andre ankenævn.

	2022	2021	2020	2019
Byggeriets Ankenævn	11	20	15	20
Ankenævnet for Tekniske Installationer	10	10	6	5

Figur 5
Den geografiske fordeling af de indkomne sager er således:



Figur 6
Fordelingen af tidspunktet på året for modtagelsen af de indkomne klager:



Fordelingen af modtagelsen af klager over året varierer noget. Der indkom i gennemsnit 15 sager om måneden i 2022, hvilket er ca. 1,5 sag færre end sidste år, hvor der i gennemsnit indkom 16,4 sager om måneden.

Sager, hvor der er truffet afgørelse i 2022

I 2022 blev der truffet i alt 198 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2022 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 2022. Statistisk medtages alene den endelig afgørelse, hvorfor det faktiske antal afgørelser er noget højere.

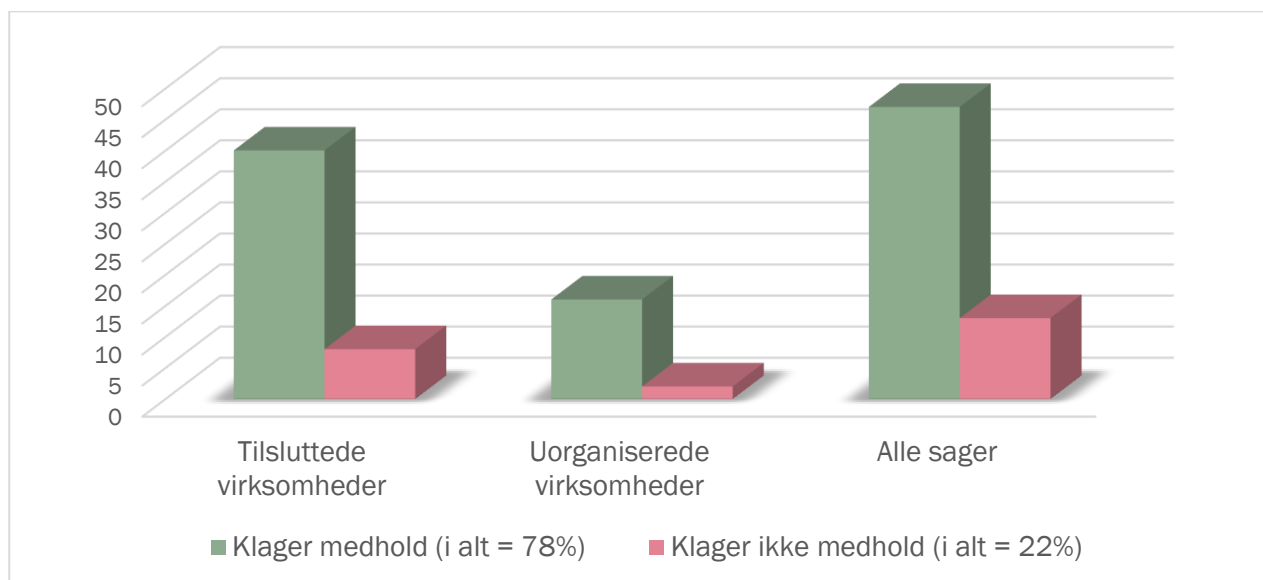
Figur 7

De sager, der blev forelagt nævnet i 2022, fik følgende udfald:

Klager fik medhold – medlemsvirksomheder (se figur 7)	48
Klager fik medhold – ikke-medlemsvirksomheder (se figur 7)	16
Klager fik ikke medhold – medlemsvirksomheder (se figur 7)	8
Klager fik ikke medhold – ikke-medlemsvirksomheder (se figur 7)	2
Afviste sager (se figur 9)	17
Udsatte sager til 2023	1
Øvrige afgørelser	0
I alt sager forelagt nævnet	92

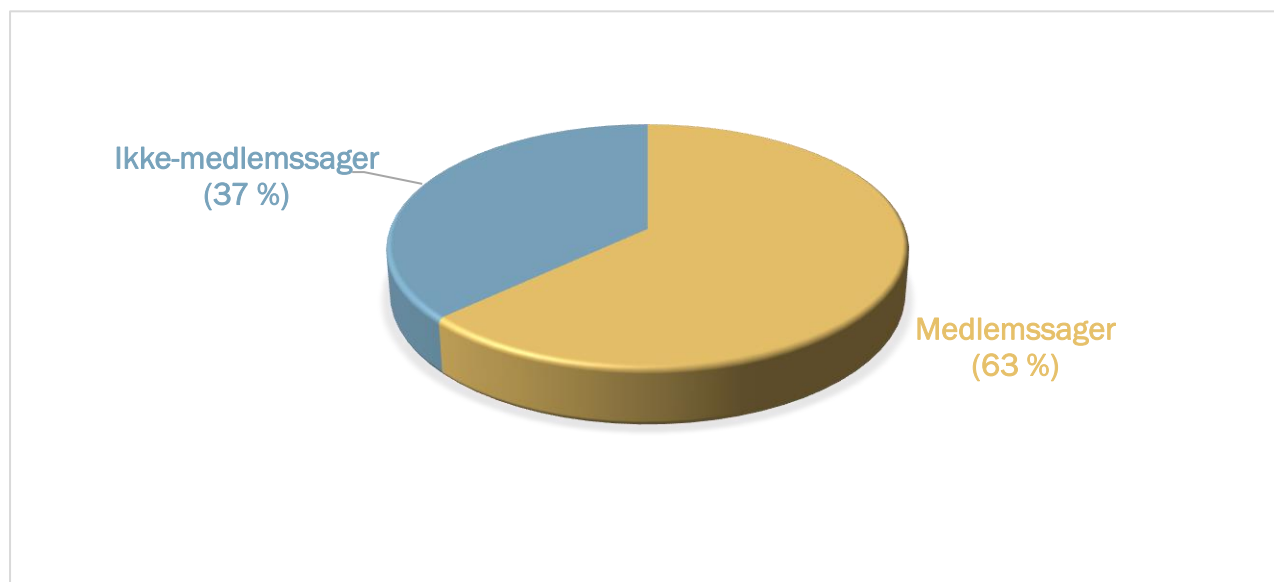
Figur 8

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



Figur 9

Fordelingen af nævnsbehandlede sager mellem tilsluttede (medlem) og uorganiserede virksomheder (ikke-medlem)



Forbrugere med retshjælpsforsikring har mulighed for at anmode om afvisning af sagen, hvorved sagen kan overgå direkte til retssagsbehandling ved domstolene med eventuel

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 10 og figur 11.

Figur 10

Antal sager afvist af nævnet.

Nævnet afviste i alt 17 sager, som fordelte sig således:

Afvisningsgrund	Antal
Bevismæssigt uegnet, jf. § 5, stk. 4, nr. 3	10
Klager var ikke forbruger, jf. § 5, stk. 2	1
Klagen forældet (+ 5 år)	2
Ej kompetence	2
Sort arbejde	0
Øvrig afgørelse	2
I alt	17

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 11, har formanden afvist 6 anmodninger om genoptagelse.

Derudover har nævnet afvist genoptagelse af 2 sager og genoptaget 0 sager.

Figur 11

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

Formandsafgørelser		33
Anmodning om sikkerhedsstillelse imødekommet		2
Anmodning om sikkerhedsstillelse ikke imødekommet		1
Anmodning genoptagelse afvist		6
Anmodning om genoptagelse imødekommet		0
Afvist – bevismæssigt uegnet		0
Afvist efter ønske fra klager med retshjælpsforsikring (vedr. ikke-medlemssager)		24
Afvist andet grundlag		0
Formalitetsafgørelse eller præcisering af kendelse		0
Sekretariatsafgørelser		81
Afsluttet – forlig indgået ved organisationens mellemkomst		7
Afsluttet – forlig indgået <i>inden</i> indhentelse af sagkyndig erklæring		7
Afsluttet – forlig indgået <i>efter</i> indhentelse af sagkyndig erklæring		2
Afvist – uden for nævnets kompetenceområde		25
Afsluttet – passivitet fra klager		15
Afsluttet – trukket af klager		4
Anden afgørelse		0
Oversendt til andre ankenævn		21
I alt øvrige sager		114

Hvis forbrugeren (klager) 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 11, har formanden i 2022 haft lejlighed til at træffe afgørelse i 2 sager herom. Fælles for de sager, hvor der er givet klager 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 12

Sekretariatet har i 2022 modtaget oplysning fra forbrugere om, at nævnets kendelse ikke blev fulgt af virksomheden i 8 sager. I 2 af disse sager har virksomheden meddelt, at virksomheden ikke ønskede at følge nævnets kendelse og ville indbringe sagen for retten.

I 2 sager har sekretariatet fået meddelelse om, at sagen er indbragt for retten.

	2022	2021	2020	2019
Ikke fulgte afgørelser	8	5	15	4

Sekretariatet er opmærksom 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 skal 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.

Helle Birch Nielsen
Sekretariatschef