

24.6.2008

Ledelsesberetning

Håndværkets Ankenævn påbegyndte sin virksomhed 1. oktober 2005 efter at være blevet godkendt af (nu) økonomi- og erhvervsministeren. Ankenævnet er stiftet af Forbrugerrådet, Parcelhusejernes Landsforening og Håndværksrådet på vegne af Danske Anlægsgartnere, Danske Malermestre, Danske Snedker- og Tømrermestre, DS Håndværk & Industri og Kristelig Arbejdsgiverforening.

Indgåede klagesager

I 2007 modtog ankenævnet 308 skriftlige klager, fordelt med 41 klager over anlægsgartnerarbejde, hvoraf 28 vedrørte virksomheder, der var tilsluttet Håndværkets Ankenævn, 43 klager over malerarbejde, hvoraf 29 vedrørte tilsluttede virksomheder, 49 klager over snedker- og tømrerarbejde, hvoraf 14 vedrørte tilsluttede virksomheder, 110 klager over vvs- og bygningsmedarbejde, hvoraf 88 vedrørte tilsluttede virksomheder, 11 klager over murerarbejde, 2 klager over kloakarbejde samt 6 klager over leverance af vinduer, yderdøre og termoruder. Dertil kom 2 henvendelser, der ikke havde karakter af klager, og 44 klager over virksomheder, der var tilsluttet de to andre godkendte byggeankenævn og derfor skulle behandles dér. Antallet af klager over virksomheder, der var tilsluttet Håndværkets Ankenævn, udgjorde således i alt 159, mens 105 klager vedrørte virksomheder, der ikke var tilsluttet et godkendt ankenævn.

Sager afgjort i ankenævnet eller afsluttet på anden måde

I tallene i dette afsnit indgår også de sager, der ikke blev afsluttet i 2006. Håndværkets Ankenævn behandlede i 8 møder i alt 161 sager. Nævnet afgjorde 106 sager i realiteten, hvor klageren fik medhold i 63 sager (59 %) delvis medhold i 24 sager (23 %) og ikke medhold i 19 sager (18 %). Herudover blev 14 sager afvist af ankenævnet, fordi de faldt uden for nævnets kompetenceområde eller skønnedes uegnede til behandling i nævnet eller fordi nævnet fandt, at der ikke var grundlag for at fravige vedtægternes § 3, stk. 2, der siger, at klager, der indgives senere end 5 år efter arbejdets udførelse, kun undtagelsesvis kan behandles af nævnet. De resterende 41 behandlede sager drejede sig hovedsagelig om anmodninger om genoptagelse, men også om sager, hvor ankenævnet fandt, at de faldt inden for nævnets kompetenceområde, og sager, hvor nævnet ønskede yderligere oplysninger indhentet fra sagkyndige.

Ud over de sager, der blev behandlet af ankenævnet, afviste formanden for Håndværkets Ankenævn ifølge sin bemyndigelse i vedtægternes § 21, stk. 1, 6 sager, der blev skønnet uegnet sig til behandling ved nævnet.

Ankenævnets sekretariat har fået oplysning om, at ankenævnets afgørelse ikke er blevet efterlevet i 2 sager. I enkelte andre tilfælde har den pågældende brancheorganisations garantiordning sørget for opfyldelse.

I sager vedrørende virksomheder, der er tilsluttet en af brancheorganisationerne, sendes klagen, når den modtages, til den respektive organisation med henblik på dennes eventuelle bidrag til løsning af sagen, jf. vedtægternes § 14, stk. 1. Det er ikke muligt at opgøre, hvor mange sager der er blevet afsluttet til klagerens tilfredshed i denne fase, idet klagerne ikke altid angiver årsagen til, at sagen ønskes trukket tilbage, men klagerne har ønsket at afslutte 37 sager vedrørende medlemsvirksomheder inden nævnsbehandling.

Herudover blev 80 sager afsluttet på grund af klagerens passivitet eller ved, at klageren i sager, hvor den indklagede virksomhed ikke er tilsluttet Håndværkets Ankenævn, har meddelt, at sagen ønskes afsluttet, idet klageren eventuelt vil anvende sin retshjælpsforsikring, eller fordi sagen utvivlsomt falder uden for nævnets kompetenceområde og klageren ikke ønsker sekretariatets afgørelse herom forelagt ankenævnet i medfør af vedtægternes § 13.

Sagsbehandlingstiden

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnetsbehandling var 3 måneder i 2007, mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet i ankenævnet var 9,1 måned. Ca. 5.000 forbrugere, virksomheder, advokater m.v. har henvendt sig personligt, telefonisk, pr. mail eller pr. brev til sekretariatet i anledning af klagesager eller med ønske om vejledning.

Nem klageadgang for forbrugere

Under Forbrugerstyrelsens auspicer er der på www.forbrug.dk/klage/guide/byggeklager/byggeklage etableret en fælles indgang til de tre godkendte byggeankenævn: Ankenævnet for Tekniske Installationer, Byggeriets Ankenævn og Håndværkets Ankenævn. Hvis en klage henhører under et af de andre godkendte ankenævn, sørger ankenævnene for at oversende den til det rette nævn.