

HÅNDVÆRKETS ANKENÆVN

15.6.2009

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, der har i alt ca. 5.000 medlemsvirksomheder.

Indgåede klagesager

I 2008 modtog ankenævnet 258 skriftlige klager (i 2007: 308 klager), fordelt med 24 (41) klager over anlægsgartnerarbejde, hvoraf 14 (28) vedrørte virksomheder, der var tilsluttet Håndværkets Ankenævn, 29 (43) klager over malerarbejde, hvoraf 23 (29) vedrørte tilsluttede virksomheder, 44 (49) klager over snedker- og tømrerarbejde, hvoraf 22 (14) vedrørte tilsluttede virksomheder, 85 (110) klager over vvs- og bygningssmedearbejde, hvoraf 67 (88) vedrørte tilsluttede virksomheder, 15 (11) klager over murerarbejde, hvoraf 4 (0) vedrørte tilsluttede virksomheder, 7 (2) klager over kloakarbejde, hvoraf 1 (0) vedrørte en tilsluttet virksomhed, samt 12 (6) klager over leverance af vinduer, yderdøre og termoruder, hvoraf 2 vedrørte tilsluttede virksomheder. Dertil kom 3 (2) henvendelser, der ikke havde karakter af klager, og 39 (44) klager over virksomheder, der var tilsluttet et af de to andre godkendte byggeankenævn, Ankenævnet for Tekniske Installationer og Byggeriets Ankenævn, og derfor skulle behandles dér.

Antallet af klager over virksomheder, der var tilsluttet Håndværkets Ankenævn, udgjorde således i alt 133 (159), mens 83 (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 sager, der ikke blev afsluttet i 2007. Håndværkets Ankenævn behandlede i 8 møder i alt 169 (i 2007: 161) sager. Nævnet afgjorde 106 (106) sager i realiteten, hvor klageren fik helt eller delvis medhold i 80 sager (75 %; i 2007: 82 %) og ikke medhold i 26 sager (25 %; i 2007: 18 %). Herudover blev 22 (i 2007: 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 bestemmelse om, at klager, der indgives senere end 5 år efter arbejdets udførelse, kun undtagelsesvis kan behandles af nævnet. De resterende 41 (i 2007: 41) behandlede sager drejede sig hoved-

sagelig om anmodninger om genoptagelse, men også om sager, hvor ankenævnet ønskede yderligere oplysninger indhentet fra sagkyndige eller sagens parter.

Ud over de sager, der blev behandlet af ankenævnet, afviste formanden for Håndværkets Ankenævn ifølge sin bemyndigelse i vedtægternes § 21, stk. 1, 6 (i 2007: 6) sager, der blev skønnet uegnet til behandling ved nævnet.

Ankenævnets sekretariat har fået oplysning om, at ankenævnets afgørelse ikke er blevet efterlevet i 3 (i 2007: 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.

113 (117) sager blev afsluttet på grund af forlig mellem parterne, på grund af klagerens passivitet eller ved, at klageren i sager, hvor den indklagede virksomhed ikke er tilsluttet Håndværkets Ankenævn, har ønsket sagen afsluttet, fordi klageren eventuelt vil anvende sin retshjælpsforsikring, eller fordi sagen utvivlsomt falder uden nævnets kompetenceområde, og klageren ikke har ønsket sekretariatets afgørelse herom forelagt ankenævnet i medfør af vedtægternes § 13.

Sagsbehandlingstiden

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet inden ankenævnsbehandling var 2 måneder i 2008, mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet i ankenævnet var 9,5 måned. Ca. 3.500 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 byggeankenævne: Ankenævnet for Tekniske Installationer, Byggeriets Ankenævn og Håndværkets Ankenævn. Hvis en klage henhører under et af de andre godkendte ankenævne, sørger ankenævnene for at oversende den til det rette nævn.