

ÅRSBERETNING 2023

Der indkom 183 nye sager i 2023, hvilket var en stigning på 2 sammenlignet med 2022.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for færdigbehandlede nævnsafgørelser i 2023 var 5,7 måneder. Sagsbehandlingstiden for færdigbehandlede formandsafgørelser og sekretariatsafgørelser var i 2023 henholdsvis 1,7 og 1,2 måneder. Der er fastsat tidsfrister i vedtægterne for Håndværkets Ankenævn, og sagsbehandlingstiden 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 (DAG), Danske Malermestre (DM), Dansk Håndværk (DHV) og Kristelig Arbejdsgiverforening (KA). 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 erhvervsiden. Således er begge sider af en konflikt repræsenteret. Nævnet sammensættes i henhold til det fagområde, sagen vedrører. Der er udpeget i alt 18 nævnsmedlemmer og suppleanter til behandling af sagerne. Nævnet holder møde ca. 7 gange om året.

Håndværkets Ankenævn har derudover tilknyttet et korps af sagkyndige på ca. 28, 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 bestod frem til september i 2023 af 2 fuldtidsmedarbejdere; en sekretariatschef og en jurist. Med virkning pr. september 2023 blev sekretariatet reduceret til en fuldtidsmedarbejder, der er jurist. Økonomistyring og administration i tilknytning hertil er outsourcet til SMVdanmark. 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 150 og 200 sager om året. Læs mere på www.hvanke.dk

Læs mere på www.hvanke.dk

Tal og tabeller 2023

Indkomne sager

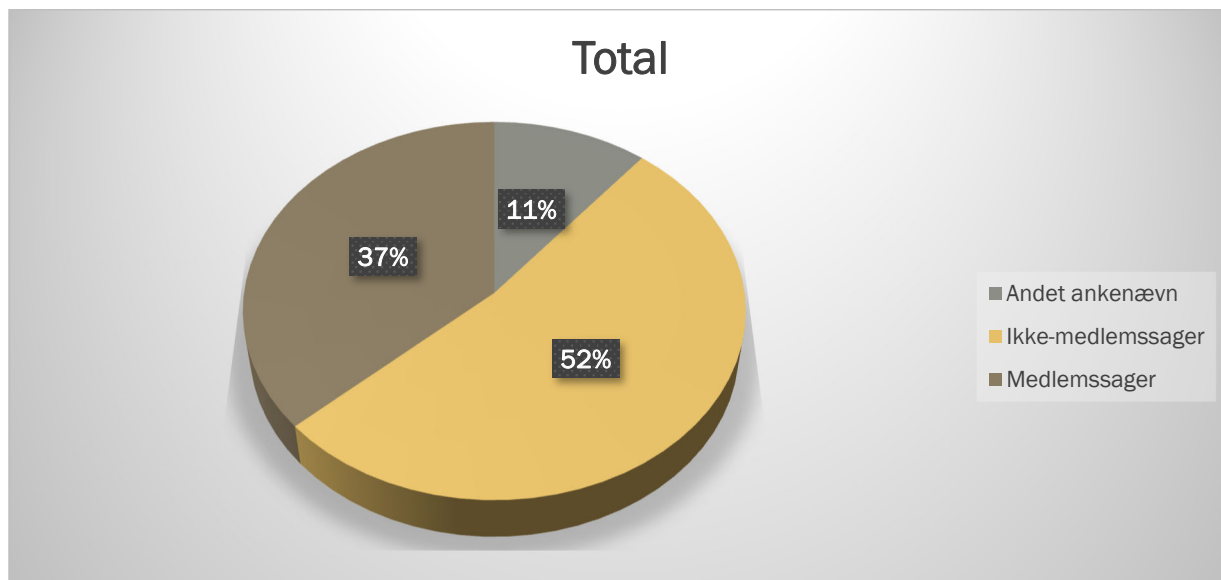
Tabel 1 Indkomne klagesager 2023

År	Sum af Antal sager
2020	153
2021	197
2022	181
2023	183

Tabel 2 Fordeling af indkomne sager på fagområde

Rækkemærkater	Antal af Indkommet
Anlægsgartnerarbejde	17
Belægningarbejde	7
Flere fagområder i samme sag	11
Kloakarbejde	3
Malerarbejde	26
Murerarbejde	16
Møbelpostringsarbejde	6
Snedkerarbejde	4
Tømrerarbejde	67
Udenfor nævnets kompetence	10
VVS-arbejde	16
Hovedtotal	183

Figur 1 Fordelingen af indkomne sager mellem virksomheder, der er tilsluttet nævnet (medlemssager) og uorganiserede virksomheder (ikke-medlemssager)



I 2023 vedrørte 37% af de indkomne sager virksomheder, der er tilsluttet enten Danske Anlæggartnere (DAG), Danske Malermestre (DM), Dansk Håndværk (DHV) eller Kristelig Arbejdsgiverforening (KA).

Figur 1 kan sammenholdes med Tabel 8, der viser den tilsvarende fordeling af de sager, der er afgjort af ankenævnet.

Tabel 4 Indkomne klager, der henhører under andre ankenævn

Rækkemærkater	Antal af Indkommet
BYG	8
TEK	12
Hovedtotal	20

Tabel 5 Den geografiske fordeling af de indkomne sager

Rækkemærkater	Antal af Indkommet
Hovedstaden & Bornholm	85
Sjælland & Øerne	19
Fyn og Syddjylland	20
Midtjylland	45
Nordjylland	13
Udland	1
Hovedtotal	183

Tabel 6 Fordelingen af tidspunktet på året for modtagelsen af de indkomne sager

Rækkemærkater	Antal af Indkommet
01 - Jan	18
02 - Feb	8
03 - Mar	9
04 - Apr	16
05 - Maj	16
06 - Jun	19
07 - Jul	16
08 - Aug	16
09 - Sep	13
10 - Okt	19
11 - Nov	18
12 - Dec	15
Hovedtotal	183

Fordelingen af modtagelsen af klager over året varierer noget. Der indkom i gennemsnit 15 sager, hvilket svarer til det gennemsnitlige antal nye klager i 2022.

Sager, hvor der er truffet afgørelser i 2023

I 2023 blev der truffet i alt 203 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2023 og tidligere. Nogle sager fremgår derfor af statistikkerne vedrørende både indkomne sager og behandlede sager.

Nævnsafgørelse

Tabel 7 Afgørelser fordelt på måneder

Rækkemærkater	Antal af Afgørelse
01 - Jan	19
02 - Feb	11
03 - Mar	10
04 - Apr	19
05 - Maj	19
06 - Jun	19
07 - Jul	18
08 - Aug	19
09 - Sep	18
10 - Okt	19
11 - Nov	18
12 - Dec	14
Hovedtotal	203

Tabel 8 Udfald på sager, der blev forelagt og afgjort af ankenævnet i 2023

Rækkemærkater	Antal af Afgørelse
N - Afvist	6
N - Ej medhold ej tilsluttet	4
N - Ej medhold tilsluttet	7
N - Medhold ej tilsluttet	25
N - Medhold tilsluttet	29
Hovedtotal	71



**HÅNDVÆRKETS
ANKENÆVN**

Tabel 9 Afgørelserne fordelt mellem DAG, DM, DHV, KA (KA havde ingen ankenævnsager i 2023) og uorganiserede virksomheder

Antal af Afgørelse Rækkemærkater	Kolonnemærkater				Hovedtotal
	DAG	DHV	DM	EM	
N - Afvist		5		1	6
N - Ej medhold ej tilsluttet				4	4
N - Ej medhold tilsluttet	4	1	2		7
N - Medhold ej tilsluttet		2		23	25
N - Medhold tilsluttet	3	18	8		29
Hovedtotal	7	26	10	28	71

Tabel 10 Begrundelse på sager afvist af ankenævnet

Rækkemærkater	Antal af Afgørelse
Bevis	1
Ej kompetence	1
Bevismæssigt uegnet	3
Klagen forældet (+5 år)	1
Hovedtotal	6

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 10.

Formandsafgørelser

Tabel 11 Oversigt over øvrige sager, hvor der er truffet afgørelse af formanden

Rækkemærkater	Antal af Afgørelse
F - § 5, stk. 5-erklæring	23
F - Afvist - bevis	3
F - Anden afgørelse	3
F - Genoptagelse afvist	13
F - Sikkerhedsstillelse afvist	1
F - Sikkerhedsstillelse imødekommet	5
Hovedtotal	48

Forbrugere med retshjælpsforsikring har mulighed for at anmode om afvisning af sagen, hvis en uorganiseret virksomhed ikke svarer eller meddeler, at den ikke vil acceptere ankenævnets behandling. Forbrugeren kan i denne situation også vælge at fortsætte sagen med risikoen for, at virksomheden vil erklære sig ikke-bundet, når kendelsen foreligger. Hvis forbrugeren vælger at begære sagen afvist, træffes afgørelsen herom af formanden (§ 5, stk. 5). Herefter kan forbrugeren anmode sit forsikringssselskab om at realitetsbehandle en anmodning om retshjælpsdækningstilsagn.

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 2023 haft lejlighed til at træffe afgørelse i 6 sager herom, hvoraf formanden har truffet afgørelse om sikkerhedsstillelse i 5 af sagerne. 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.

Sekretariatsafgørelser

Tabel 12 Oversigt over øvrige sager, hvor der er truffet afgørelse af sekretariatet

Rækkemærkater	Antal af Afgørelse
S - Anden afgørelse	1
S - Ej kompetence	15
S - Forlig efter sagkyndig erklæring	8
S - Forlig inden sagkyndig erklæring	7
S - Forlig ved organisation	2
S - Oversendt til et andet ankenævn	21
S - Passivitet fra klager	19
S - Trukket af klager	11
Hovedtotal	84

Sekretariatet orienteres kun i undtagelsestilfælde om, hvorvidt en af parterne indbringer tvisten for domstolene, selv om sekretariatet af hensyn til statistik og offentliggørelse på ankenævnets hjemmeside anmoder parterne om at oplyse herom.

Ofte vil der være en garantiordning bag de sager, hvor den indklagede virksomhed er medlem af DAG, DM, DHV og KA. Sekretariatet modtager som udgangspunkt ikke en orientering om udbetalinger fra disse garantiordninger, om end det er klart, at der sker udbetalinger fra garantien, hvis virksomheden er under konkurs eller opløst. Sekretariatet har i enkelte tilfælde udstedt erklæring til brug ved fogedretsrekvisitioner, men tendensen er også her, at sekretariatet heller ikke bliver orienteret om, hvorvidt forbrugeren bliver fyldestgjort ved fogedretssagen.

Ankenævnet skal offentliggøre afgørelser på www.hvanke.dk, hvor virksomheden ikke følger afgørelsen, og hvor tvisten ikke er indbragt for domstolene. Som anført ovenfor er det forbundet med udfordringer at sikre en opdateret offentliggørelse, da sekretariatet som hovedregel ikke bliver orienteret af parterne opfyldelse af afgørelsen og i endnu mindre omfang om parternes eventuelle efterfølgende retssager.