

## ÅRSBERETNING 2024

Der indkom 182 nye sager i 2024, hvilket var 1 sag mindre end i 2023.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for færdigbehandlede nævnsafgørelser i 2024 var 4,09 måneder. Sagsbehandlingstiden for færdigbehandlede formandsafgørelser og sekretariatsafgørelser var i 2024 henholdsvis 1,08 og 0,94 måneder. Dette er et markant fald i forhold til 2023, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnsafgørelser var 5,7 måneder, mens sagsbehandlingstiden for færdigbehandlede formandsafgørelser og sekretariatsafgørelser var 1,7 og 1,2 måneder.

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 erhvervssiden. 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. 8 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 er bemanded med 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](http://www.hvanke.dk)

Læs mere på [www.hvanke.dk](http://www.hvanke.dk)

## Tal og tabeller 2024

### Indkomne sager

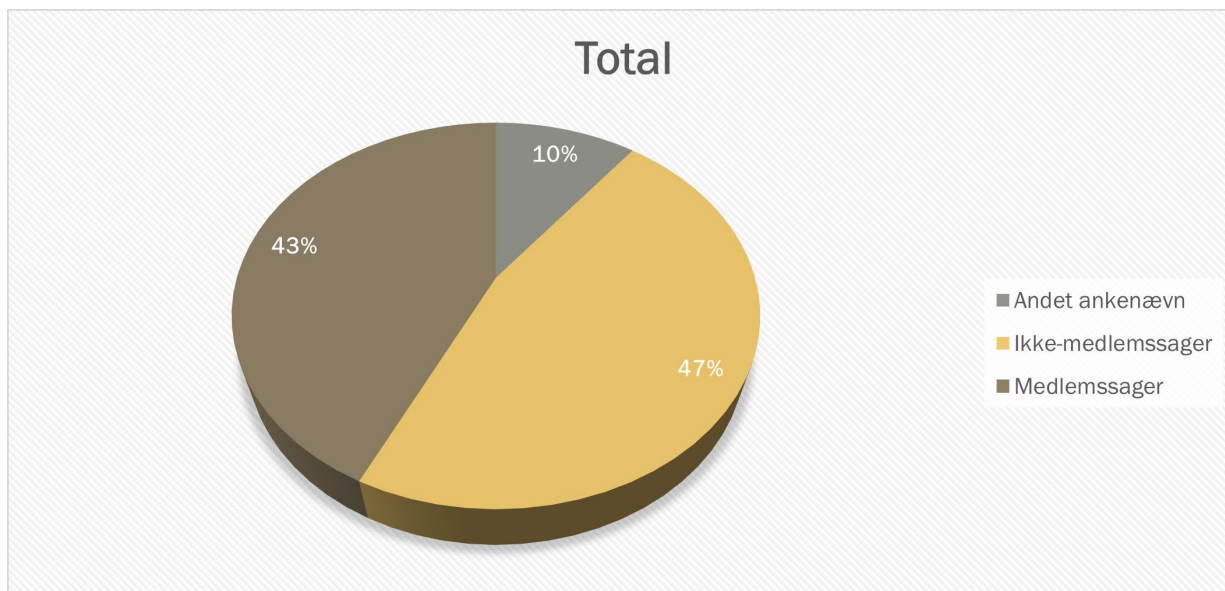
*Tabel 1 Indkomne klagesager 2024*

År	Sum af Antal sager
2020	153
2021	197
2022	181
2023	183
2024	182

*Tabel 2 Fordeling af indkomne sager på fagområde*

Rækkemærkater	Antal af Indkommet
Bygningssmedearbejde	1
Anlægsgartnerarbejde	9
Belægningsarbejde	12
Flere fagområder i samme sag	25
Kloakarbejde	5
Malerarbejde	26
Murer	1
Murerarbejde	15
Møbelpostringsarbejde	1
Smedearbejde	2
Snedkerarbejde	17
Tækkearbejde	1
Tømrerarbejde	54
Udenfor nævnets kompetence	2
VVS-arbejde	11
<b>Hovedtotal</b>	<b>182</b>

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



I 2024 vedrørte 43% af de indkomne sager virksomheder, der er tilsluttet enten Danske Anlæggsgartnere (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	9
TEK	10
<b>Hovedtotal</b>	<b>19</b>

*Tabel 5 Den geografiske fordeling af de indkomne sager*

Rækkemærkater	Antal af Indkommet
Fyn og Sydjylland	23
Hovedstaden & Bornholm	76
Midtjylland	42
Nordjylland	14
Sjælland & Øerne	27
<b>Hovedtotal</b>	<b>182</b>

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

Rækkemærkater	Antal af Indkommet
01 - Jan	15
02 - Feb	12
03 - Mar	14
04 - Apr	16
05 - Maj	18
06 - Jun	17
07 - Jul	14
08 - Aug	19
09 - Sep	21
10 - Okt	12
11 - Nov	17
12 - Dec	7
<b>Hovedtotal</b>	<b>182</b>

Fordelingen af modtagelsen af klager over året varierer noget. Der indkom i gennemsnit 15 sager, hvilket svarer til det gennemsnitlige antal nye klager i 2023.

## Sager, hvor der er truffet afgørelser i 2024

I 2024 blev der truffet i alt 214 afgørelser af nævnet, formanden og sekretariatet. Det bemærkes, at der i nogle sager træffes flere afgørelser, f.eks. hvor formanden tager stilling til en genoptagelsesansøgning i en sag, der er afgjort af ankenævnet, eller hvor klager anmoder om, at sekretariatsafvisning forelægges for ankenævnet.

Afgørelserne vedrører både sager indgået i 2024 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
<b>2024</b>	<b>85</b>
<b>Kvartal1</b>	<b>13</b>
feb	13
<b>Kvartal2</b>	<b>33</b>
apr	12
maj	7
jun	14
<b>Kvartal3</b>	<b>18</b>
aug	10
sep	8
<b>Kvartal4</b>	<b>21</b>
okt	6
dec	15
<b>Hovedtotal</b>	<b>85</b>

Tabel 8 Udfald på sager, der blev forelagt og afgjort af ankenævnet i 2024

Rækkemærkater	Antal af Afgørelse
N - Afvist	10
N - Ej medhold ej tilsluttet	7
N - Ej medhold tilsluttet	10
N - Medhold ej tilsluttet	23
N - Medhold tilsluttet	35
<b>Hovedtotal</b>	<b>85</b>

Tabel 9 Afgørelserne fordelt mellem DAG, DM, DHV, KA og uorganiserede virksomheder

Antal af Afgørelse	Kolonnemærkater					Hovedtotal
	DAG	DHV	DM	EM	KA	
N - Afvist		7	1	2		10
N - Ej medhold ej tilsluttet				7		7
N - Ej medhold tilsluttet	1	6	3			10
N - Medhold ej tilsluttet		1		22		23
N - Medhold tilsluttet	2	28	4		1	35
<b>Hovedtotal</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>85</b>

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager afgjort af ankenævnet i 2024:

Gennemsnit af Behandlingstid	Kolonnemærkater					Hovedtotal
	DAG	DHV	DM	EM	KA	
<b>2024</b>	<b>4,05</b>	<b>3,98</b>	<b>4,80</b>	<b>4,03</b>	<b>5,33</b>	<b>4,09</b>
<b>Kvartal1</b>	<b>3,07</b>	<b>4,49</b>	<b>7,06</b>	<b>4,22</b>		<b>4,43</b>
feb	3,07	4,49	7,06	4,22		4,43
<b>Kvartal2</b>		<b>3,94</b>	<b>3,75</b>	<b>4,55</b>	<b>5,33</b>	<b>4,15</b>
apr		4,73		4,47		4,62
maj		5,32	5,10		5,33	5,29
jun		2,17	3,07	4,63		3,18
<b>Kvartal3</b>		<b>4,26</b>	<b>6,37</b>	<b>3,49</b>		<b>4,12</b>
aug		3,53		3,83		3,62
sep		5,54	6,37	3,15		4,75
<b>Kvartal4</b>	<b>4,54</b>	<b>3,42</b>	<b>4,58</b>	<b>3,62</b>		<b>3,77</b>
okt		3,19		2,68		3,02
dec	4,54	3,65	4,58	3,93		4,07
<b>Hovedtotal</b>	<b>4,05</b>	<b>3,98</b>	<b>4,80</b>	<b>4,03</b>	<b>5,33</b>	<b>4,09</b>

Tabel 10 Begrundelse på sager afvist af ankenævnet

Antal af Afgørelse	Kolonnemærka- ter			Hovedto- tal	
	Rækkemærkater	DHV	DM		EM
<b>N - Afvist</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
5 års regel		2	1		3
Afvist - bevis		4		1	5
Ej kompetence		1			1
Konkurs - ej garanti				1	1
<b>Hovedtotal</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

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	21
F - Afvist - bevis	1
F - Anden afgørelse	4
F - Genoptagelse afvist	17
F - Genoptagelse imødekommet	2
F - Sikkerhedsstillelse afvist	1
F - Sikkerhedsstillelse imødekommet	2
<b>Hovedtotal</b>	<b>48</b>

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 forsikringselskab om at realitetsbehandle en anmodning om retshjælpsdækningstilsagn.

Hvis forbrugeren (klager) tilbageholder et beløb i sagen på grund af fejl og mangler, har virksomheden mulighed for at anmode om, at klager skal stille sikkerhed for det tilbageholdte beløb, før sagen kan kræves afgjort af ankenævnet. Disse afgørelser træffes af formanden for

ankenævnet. Som det fremgår af figur 11, har formanden i 2024 haft lejlighed til at træffe afgørelse i 3 sager herom, hvoraf formanden har truffet afgørelse om sikkerhedsstillelse i 2 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*

<b>Rækkemærkater</b>	<b>Antal af Afgørelse</b>
S - Anden afgørelse	3
S - Ej kompetence	15
S - Forlig efter sagkyndig erklæring	2
S - Forlig inden sagkyndig erklæring	8
S - Forlig ved organisation	4
S - Oversendt til et andet ankenævn	19
S - Passivitet fra klager	18
S - Trukket af klager	12
<b>Hovedtotal</b>	<b>81</b>

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.

Sekretariatet har i 9 af de sager, som er afgjort af ankenævnet i 2024, modtaget meddelelse fra virksomheden om, at virksomheden ikke vil være bundet afgørelsen, jf. § 22a, stk. 2, i vedtægterne for Håndværkets Ankenævn.

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 fem 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, eller om sagen løses inden fogedretten behandler sagen. I en af de fem sager er sekretariatet dog orienteret om, at sagen fandt en forligsmæssig løsning.





**HÅNDVÆRKETS  
ANKENÆVN**

Ankenævnet skal offentliggøre afgørelser på [www.hvanke.dk](http://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 korrekt og opdateret offentliggørelse, da sekretariatet som hovedregel ikke bliver orienteret af parterne opfyldelse af afgørelsen og i endnu mindre omfang om parternes eventuelle efterfølgende retssager.