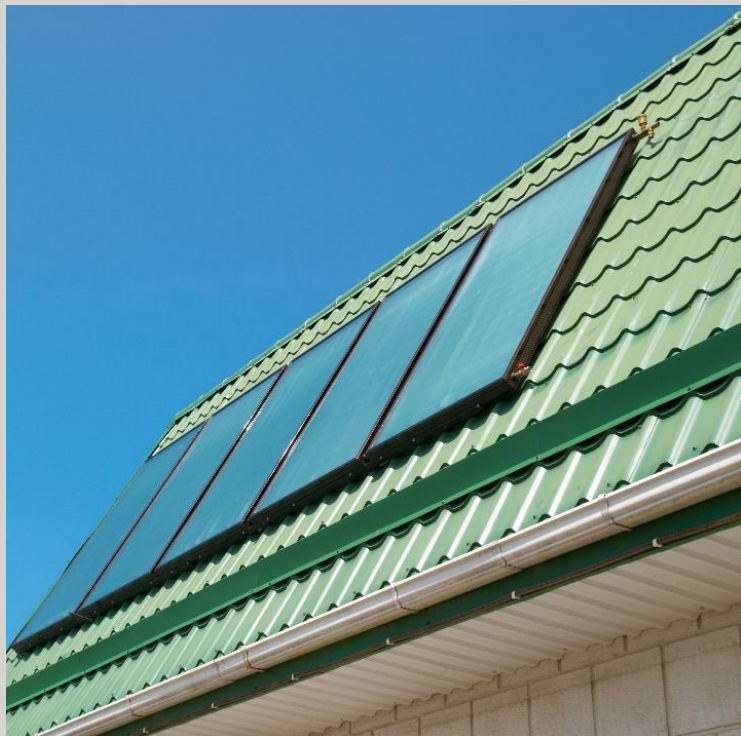


ÅRSBERETNING 2019



ANKENÆVNET FOR
TEKNISKE
INSTALLATIONER

INTRODUKTION

Ankenævnet for Tekniske Installationer modtog i 2019 173 klagesager, hvilket er et fald på 58 sager fra det foregående år, hvor der indkom 231 klager.

I 2019 var antallet af afsluttede sager 229, hvoraf 126 af disse blev forelagt for Nævnet og afsluttet med en kendelse. De resterende sager blev enten forligt, henvist til andet ankenævn, afsluttet grundet klagers forhold eller afvist grundet manglende opfyldelse af vedtægterne for Ankenævnet.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2019 var på 197,84 dage svarende til ca. 6,6 måneder. Det er et mindre fald i sagsbehandlingstiden i forhold til 2018, hvor sagsbehandlingstiden var 209,87 dage svarende til ca. 7 måneder.

Produktiviteten og det lavere antal sager modtaget i 2019 er årsag til den lidt kortere sagsbehandlingstid.

Ankenævnets sammensætning:

Ankenævnet er et privat godkendt ankenævn, hvis vedtægter er godkendt af Erhvervsministeren.

Ankenævnet blev stiftet i 2006 af brancheorganisationen TEKNIQ, Forbrugerrådet Tænk og Parcelhusejernes Landsforening med det formål at medvirke til en nem, hurtig og billig løsning af uoverensstemmelser mellem forbrugere og el- og vvs-installatører.

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark, over el- og vvs-arbejde samt el-installationsrapporter udført efter huseftersynsordningen.

Der afholdes årligt gennemsnitligt ca. 14 nævns-møder, der er fordelt mellem el og vvs.

Ifølge Ankenævnets vedtægter § 11, stk. 1, skal Ankenævnet bestå af en formand, der er dommer eller tidligere har fungeret som dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Formanden er udpeget af Domstolsstyrelsen, mens forbrugerrepræsentanterne udpeges af

henholdsvis Forbrugerrådet Tænk og Parcelhusejernes Landsforening. Repræsentanter for erhvervsiden udpeges af TEKNIQ.

Ved behandlingen af en klagesag i Ankenævnet deltager formanden, to repræsentanter for forbrugerinteresser og to repræsentanter for det fagområde sagen vedrører.

På erhvervsiden benyttes et rotationsprincip.

Ankenævnet er i 2019 sammensat på følgende måde:

Vvs-Ankenævnet:

Formand: Dommer Peter Bredahl

TEKNIQ:

- Aut. vvs-installatør Henning Mørk-Pedersen
- Aut. vvs-installatør Søren Mogensen
- Aut. vvs-installatør Lars Vase

Parcelhusejernes Landsforening:

- Formand, cand.polit., Allan Malskær

Forbrugerrådet Tænk:

- Poul Erik Jensen.

El-Ankenævnet:

Formand: Dommer Peter Bredahl

TEKNIQ:

- Aut. el-installatør Jørgen Nielsen
- Aut. el-installatør Carsten Hansen
- Aut. el-installatør Peter Bosteen

Parcelhusejernes Landsforening:

- Formand, cand.polit., Allan Malskær

Forbrugerrådet Tænk:

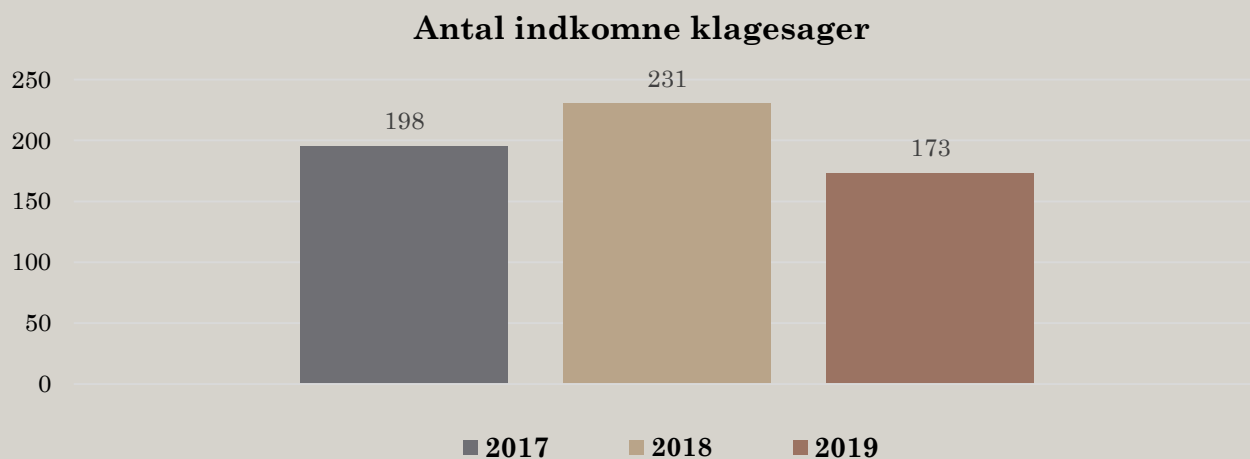
- Poul Erik Jensen.

Nævnets Sekretariat:

Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og - efter forudgående aftale - personlige henvendelser. Sekretariatet har endvidere til opgave at forberede klagesager til nævns-møderne samt af egen drift at fremskaffe fornødne retlige og faktiske oplysninger for afgørelserne. Sekretariatet består af en sekretariatschef, en jurist, en sekretær og en studentermedhjælper.

ANTAL MODTAGNE KLAGESAGER

I 2019 indkom 173 klagesager, hvilket er en væsentlig nedgang i forhold til 2018, hvor der indkom 231 sager. I 2017 indkom 198 klagesager.



Set over de seneste tre år er gennemsnittet ca. 200 sager om året svarende til et sædvanligt klageniveau over en længere periode.

Fordeling på fagområder

I 2019 var der forholdsvis flest klager over vvs-arbejder. Tallene fordelte sig på følgende måde:

- Modtagne klagesager 2019 var 173, VVS (102), EL (59) og EL & VVS (12).
- Modtagne klagesager 2018 var 231, VVS (148), EL (79) og EL & VVS (4).

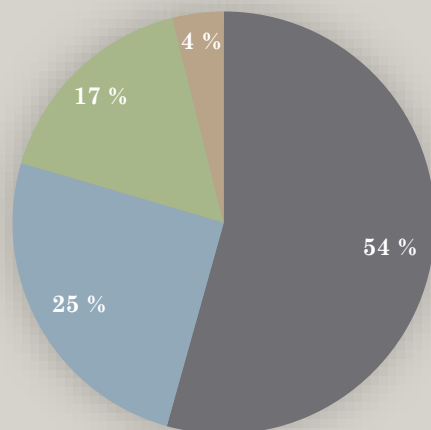
ANTAL AFSLUTTEDE KLAGESAGER

I 2019 afsluttede Ankenævnet 229 sager. Antallet af afsluttede sager overstiger således antallet af modtagne klager (173) med i alt 56 sager.

GEOGRAFISK FORDELING

54 % af klagesagerne blev indsendt af forbrugere i Storkøbenhavn, 25 % af forbrugere i Jylland, 17 % af forbrugere på Øerne i øvrigt og 4 % af forbrugere på Fyn.

Geografisk fordeling af afsluttede sager



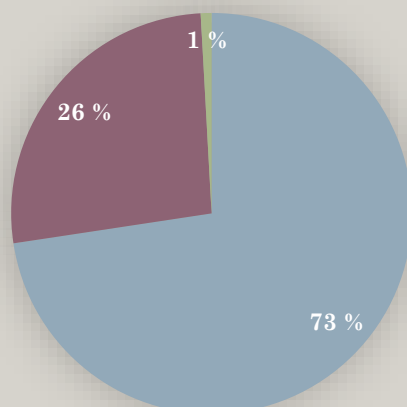
■ Storkøbenhavn (54%) ■ Jylland (25%) ■ Øerne i øvrigt (17%) ■ Fyn (4%)

Set i forhold til indbyggertal er Storkøbenhavn og Øerne i øvrigt repræsenteret med forholdsvis flest klagesager.

ORGANISATORISK TILKNYTNING

Der findes tre private godkendte byggeankenævne, der hver især behandler klager fra forbrugere over den stiftende arbejdsgiverorganisations medlemmer og over uorganiserede virksomheder indenfor Nævnets kompetenceområde.

Organisatorisk tilknytning



■ Medlem (73%) ■ Ikke-medlem (26%) ■ Medlem af anden organisation (1%)

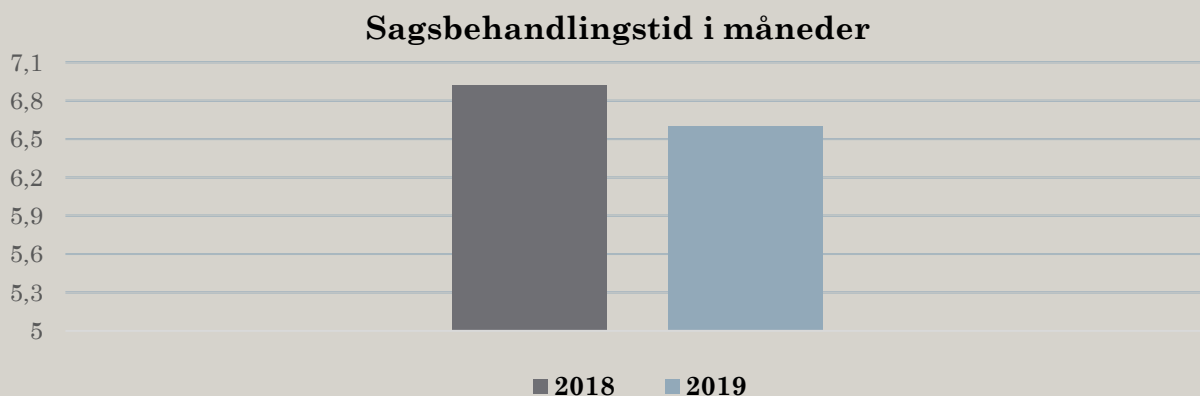
Ankenævnet behandler således klager over medlemmer af TEKNIQ, over uorganiserede virksomheder og i særlige tilfælde over virksomheder der er medlem af en anden organisation.

I 73 % af klagesagerne var det et medlem af TEKNIQ, der blev indklaget, mens ikke-medlemmer blev indklaget i 26 % af tilfældene. Medlemmer af anden organisation stod for 1% af klagesagerne.

I særlige tilfælde behandler Ankenævnet klager over virksomheder, der er tilknyttet en anden organisation end TEKNIQ, f.eks. fordi denne organisation ikke har etableret et Ankenævn, og sagen omhandler el- eller vvs-arbejde. Disse sager fremgår som 1% af de behandlede klager.

DEN GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2018 ca. 7 måneder. Grundet færre modtagne klagesager i 2019 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldet til ca. 6,6 måneder. Det tilstræbes at reducere sagsbehandlingstiden yderligere.



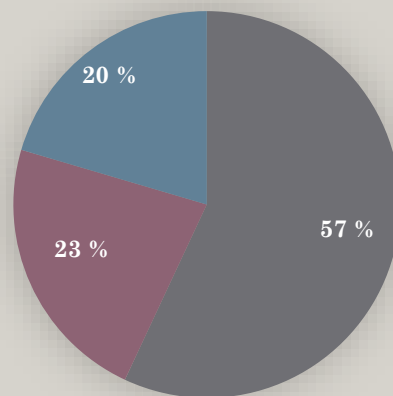
TYPER AF TVISTER

Klagetyperne inddeles i tre kategorier med opdeling i el- og vvs-sager.

I 2019 fordelte sagerne sig således:

- **131 klager vedrørte kvaliteten**, hvoraf
 - El-arbejde udgjorde 57 sager, og
 - Vvs-arbejde udgjorde 74 sager.
- **51 sager vedrørte prisen**, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 10 sager, og
 - Vvs-arbejde udgjorde 41 sager.
- **47 sager vedrørte både kvaliteten og prisen**, hvoraf
 - El-arbejde udgjorde 11 sager, og
 - Vvs-arbejde udgjorde 36 sager.

Fordeling af sager



■ Kvalitet (57%) ■ Pris (23%) ■ Pris og kvalitet (20%)

I de tre klagetyper indgår klager over tilbud/ekstraarbejder, manglende færdiggørelse, regningens størrelse, overslaget overskredet, arbejdets kvalitet, både pris og kvalitet, dårlig aftale/dårlig rådgivning, garantiarbejder/forsikringskader og diverse.

Eksempler på klagesager, der er afgjort i 2019:

Fejlen kan ikke henføres til indklagedes ydelse:

I sagsnr. VVS XXXXX-19, der vedrørte kvaliteten af det udførte arbejde, havde klager i indklagedes butik købt en brændeovn med montering, men ovnen brændte ikke godt. Syn og skøn fastslog, at problemerne skyldtes manglende træk i skorstenen.

Indklagede blev frifundet, da fejlen ikke kunne henføres til den af indklagede leverede brændeovn eller det udførte arbejde. I øvrigt fandt Ankenævnet ikke, at indklagede i denne sag havde begået ansvarspådragende fejl i form af mangelfuld/dårlig rådgivning.

Installatøren ansvarlig for underentreprenørs fejl:

I sagsnr. VVS XXXXX-19, der vedrørte kvaliteten af arbejdet, havde indklagede udskiftet en skotrende, hvilket medførte opfugtning af træværk under skotrende. Syn og skøn fastslog, at det var murerarbejdet, der var årsag til skaden.

Indklagede havde ikke selv udført murerarbejdet, men da indklagede som hovedentreprenør havde faktureret murerarbejdet, blev indklagede pålagt at afhjælpe manglerne.

For højt timeforbrug samt fejl og mangler:

I sagsnr. EL & VVS XXXXX-17, der vedrørte pris og kvalitet på levering og montering af varmepumpe, luft til vand samt lysstriber på terrasse med sorte pletter, blev indklagede i overensstemmelse med syn og skøn pålagt at reducere det fakturerede timeforbrug fra 57,25 til 37 montørtimer og fra 41 til 25,50 lærlingetimer, hvilket i denne sag svarer til en reduktion på i alt 16.496,25 kr. I samme sag blev indklagede pålagt at afhjælpe fejl og mangler til en samlet værdi af 90.208,75 kr.

Udskiftet inverter skulle være fabrikeret samme år, som udskiftningen blev foretaget:

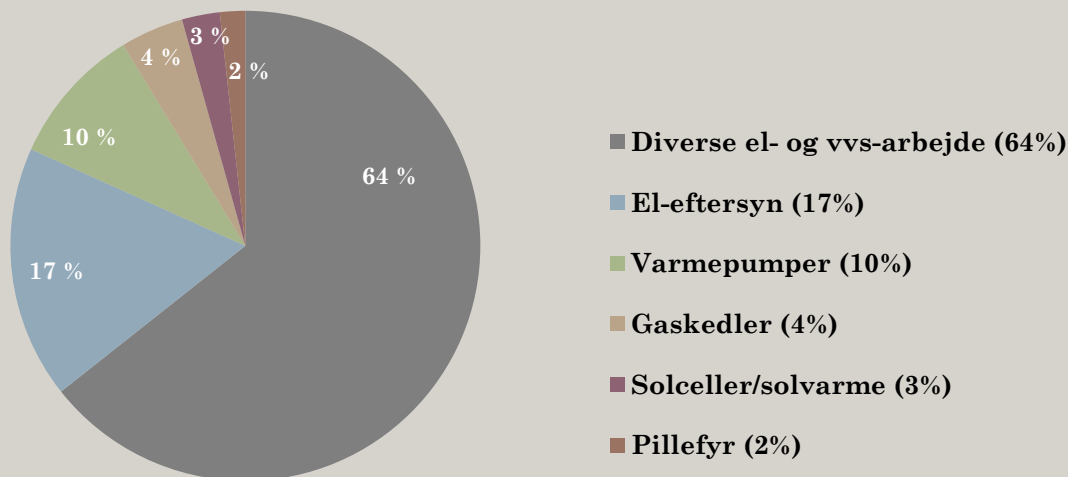
I sagsnr. EL XXXXX-19, der vedrørte kvaliteten af arbejdet, havde indklagede i 2017 efter et lynnedslag udskiftet en inverter på et solcelleanlæg. 10 måneder efter opstod der problemer med inverteren, som indklagede udskiftede med en inverter fra 2012. Klager mente at have krav på en inverter, der var fabrikeret i 2017 eller senere, hvilket indklagede afviste, da den udskiftede inverter var fra samme år som anlægget (2012).

Indklagede blev pålagt at udskifte inverteren fra 2012 med en inverter fra 2017, da indklagede havde accepteret og påtaget sig ansvaret for omlevering af inverteren grundet klagers garanti på den.

FAGLIG SAGSTYPE

Ankenævnet behandler klager over el- og vvs-arbejder og over el-eftersyn efter huseftersynsordningen. Under de tre sagstyper falder følgende:

Sagsområder



Som det fremgår af modellen ovenfor, vedrører 64 % af de indkomne sager "Diverse el- og vvs-arbejde". Kategorien dækker over følgende:

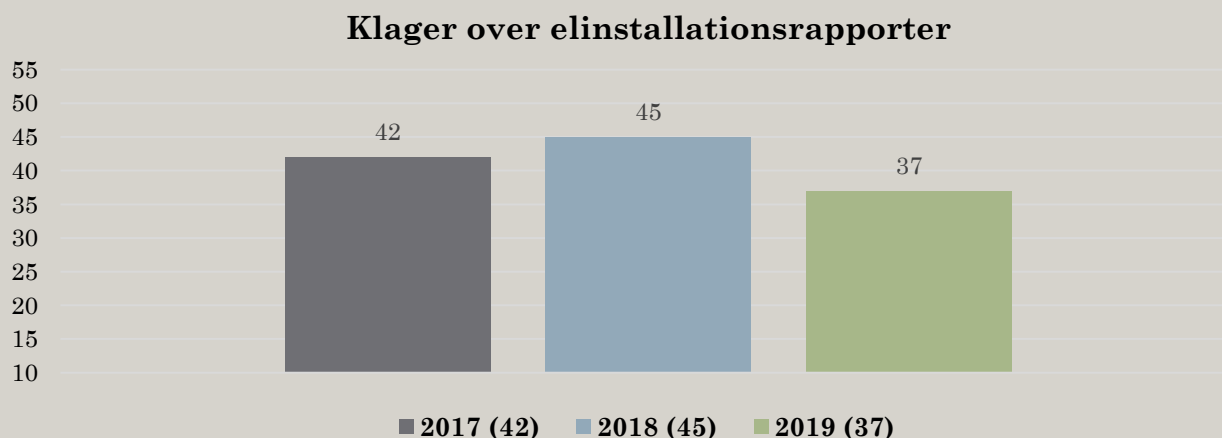
- Sanitetsarbejde, herunder opsætning af håndvask og toilet, udskiftning af vandhaner, blandingsbatterier mv.
- Installation af køkkenvaske, opvaskemaskiner, vaskemaskiner mv.
- Fejlfindingsarbejde, f.eks. fejlfinding på varmeanlæg mv.
- Almindeligt reparationsarbejde
- Entrepriser, hvor der klages over en underentreprenørs arbejde, og hvor hovedentreprenøren hæfter for det arbejde, underentreprenøren har udført, selvom det ikke er omfattet af Ankenævnets kompetence, f.eks. murerarbejde, men hvor klager har indgået aftale med en virksomhed, der er medlem af TEKNIQ, jf. Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 4
- Radiatorarbejde og gulvvarmeanlæg
- Almindeligt el-arbejde, f.eks. installation eller udskiftning af stikkontakter, opsætning af belysning og censorer etc.

EL - EFTERSYN

Ankenævnet behandler alle klager over elinstallationsrapporter, der som led i huseftersynsordningen er udarbejdet af en autoriseret elinstallatørvirksomhed. En klage kan indgives af køber eller sælger af den ejendom, som elinstallationsrapporten vedrører, samt det forsikringselskab hvor der er tegnet ejerskifteforsikring.

Klager over elinstallationsrapporter adskiller sig fra de almindelige el-sager, da el-eftersynssager er rene erstatningssager, og installatøren ikke har afhjælpningsret, idet den indklagede virksomhed ikke har udført elinstallationsarbejdet.

I 2019 afsluttede Ankenævnet 37 klagesager vedrørende el-eftersyn, hvilket i forhold til 2018 er et fald på 17,78 %. Af disse var 26 klagesager indsendt af køber eller sælger af ejendommen, hvorimod 11 klagesager var indsendt af det forsikringselskab, hvor forbrugeren havde tegnet ejerskifteforsikring.



I de sager, hvor forsikringselskabet indtræder som klager, skal forsikringselskabet forinden give et dækningstilsagn til forsikringstageren, hvorefter de kan gøre et regreskrav gældende over for den elinstallatør, som har udstedt rapporten.

Ved el-eftersynssager er det vigtigt at bemærke, at der kan være fejl på installationen, uden at der er fejl i elinstallationsrapporten, idet et eftersyn ikke er en fuldstændig gennemgang af ejendommens elinstallationer.

Nedenfor følger et udvalg af kendelser, som belyser klager over el-eftersyn samt anvendelse af reglerne i Håndbog til autoriserede elinstallatørvirksomheder, der udarbejder elinstallationsrapporter.

Bagatelagtige forhold, herunder slid og ælde:

I sagsnr. EL XXXXX-19 blev klagen indsendt af køber, som gjorde gældende, at elinstallatøren i sin rapport burde have noteret, at installationsledningerne i lampeudtagene var helt mørre, og at installationen var krakeleret. Indklagede afviste dette og oplyste hertil, at der ved gennemgangen ikke var tegn på nedbrydning af ledninger, som anført af klager, og at der ved gentagne undersøgelser af ledningerne kunne have været opstået forværring som anført af klager.

Nævnet fandt, at forholdene ikke var ulovlige på udførelsestidspunktet, og at elinstallationens stand ikke i væsentlig grad afveg fra elinstallationer af samme type og alder.

Da Nævnet endvidere fandt, at forholdene henhørte under sædvanligt slid og ælde, der ikke er omfattet af el-eftersyn, blev indklagede frifundet.

Indklagede burde have konstateret fejlene ved besigtigelsen:

I sagsnr. EL XXXXX-19 blev klagen fremsendt af et forsikringselskab, som bl.a. anførte, at der a) flere steder var anvendt blød ledning 2x0,75 som fast installation, samt b) at installationen i køkkenet var ulovlig og underdimensioneret. Dette var ikke nævnt i rapporten.

Nævnet fandt vedrørende klagepunkt a, at det på udførelsestidspunktet havde været muligt for indklagede at besigtige de påtalte forhold og udvælge de relevante stikprøver. Henset hertil fandt Nævnet, at rapporten ikke var udført i overensstemmelse med reglerne i Håndbogen, hvorfor indklagede havde begået en fejl, der berettigede klager til en erstatning, som Nævnet fastsatte skønsmæssigt til 20.000,00 kr.

Vedrørende den ulovlige installation i køkkenet fandt Nævnet ikke, at indklagede var forpligtet til at konstatere ulovlige forhold bag komfuret, da dette ikke var en del af el-eftersynet.

Skærpet opmærksomhed på lampeudtag i nedsænkede lofter:

I sagsnr. EL XXXXX-18 blev klagen indsendt af køber, som anførte, at rapporten ikke var retvisende, idet indklagede ikke havde anført, at loftdåser ikke var ført korrekt ned i det nedsænkede loft. Indklagede afviste klagers påstand og oplyste hertil, at der ved gennemgangen var foretaget de relevante stikprøver, og at der var angivet otte anmærkninger i rapporten.

Nævnet fandt efter en samlet vurdering, at elinstallationsrapporten ikke var udført med den professionalisme og omhu, der kan forventes af en autoriseret el-installatørvirksomhed, da rapporten ikke rettede skærpet opmærksomhed på lampeudtag i de nedsænkede lofter.

Henset hertil fandt Nævnet, at rapporten var mangelfuld, og indklagede havde begået en fejl, der berettigede klager til en erstatning, der skønsmæssigt blev fastsat til 19.000,00 kr.

AFSLUTTEDE SAGER

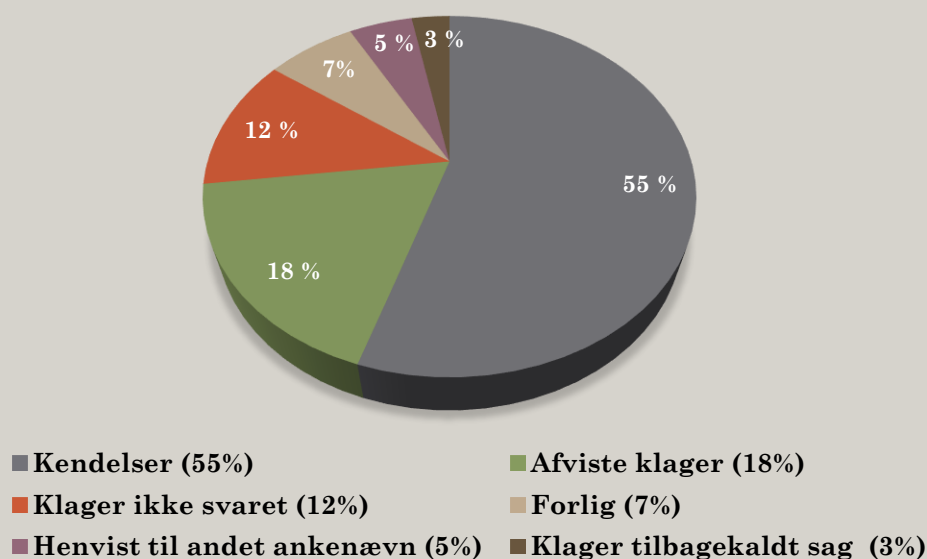
Af de 229 afsluttede klagesager i 2019 blev 126 sager forelagt for Nævnet og afsluttet med en kendelse, 16 forligt, 10 henvist til andet ankenævn, 7 tilbagekaldt af klager og 28 afsluttet grundet klagers passivitet.

De resterende 42 sager blev afvist grundet manglende opfyldelse af bestemmelserne i vedtægterne.

Fordeling af afviste sager:

- 13 sager afvist da klager ikke blev anset for at være forbruger, jf. § 4.
- 7 sager afvist grundet tidspunkt for arbejdets udførelse, jf. § 6, stk. 2.
- 14 sager afvist da de ikke skønnes egnede til behandling, jf. § 9, stk. 3, nr. 4.
- 7 sager afvist under henvisning til § 9, stk. 3, nr. 3, om sager, hvor det omtvistede beløb andrager mindre end 2.000 kr. eller mere end 150.000 kr.
- 1 sag blev afvist, da klagen vedrørte virksomhedens kalkulationsmetoder, jf. § 5, stk. 1, nr. 1.

Afsluttede sager i procent



Ankenævnet behandler klager fra private forbrugere. Det afgøres ud fra en konkret vurdering, om klager kan betragtes som forbruger. I tvivlstilfælde fortolkes forbrugerbegrebet til fordel for klageren.

I medfør af vedtægternes § 9, stk. 4, kan Ankenævnet afvise en sag fra behandling, hvis den skønnes uegnet til behandling. Dette ses f.eks. i tilfælde, hvor sagens afgørelse kræver parts- og/eller vidneforklaringer under strafansvar, der ikke kan foregå for Ankenævnet, og i tilfælde hvor sagens særlige omfang og kompleksitet ikke muliggør, at Ankenævnet kan træffe afgørelse i sagen. Sager, der afvises, kan indbringes for de almindelige domstole.

Nedenfor følger et uddrag af afviste sager:

Klager ikke forbruger:

Klager oplyste, at klager med investering som formål havde erhvervet en lejlighed, hvor der for klagers regning var blevet udført diverse vvs-arbejder, som klager mente, var mangelfulde. Klager gjorde gældende, at klager, uanset at erhvervelsen af lejligheden havde fundet sted med investering som formål, var forbruger i vedtægternes forstand, da klagers datter skulle bo i lejligheden uden at betale husleje, hvorfor der ikke var tale om udlejning. Klager oplyste, at det var uvist, hvad der skulle ske med lejligheden, når klagers datter fraflyttede den og oplyste i forbindelse hermed, at den måske skulle udlejes.

Ankenævnet afviste sagen fra behandling, under henvisning til at klagers formål med købet af lejligheden ikke var at bebo lejligheden, men at tjene som investeringsobjekt. Endvidere kunne det ikke udelukkes, at lejligheden senere ville blive udlejet.

Sagen ikke egnet til behandling ved Ankenævnet grundet omfang og kompleksitet:

Sagen vedrørte fejl og mangler ved det af virksomheden udførte arbejde, kreditering af flere fakturaer og poster, betaling af merudgifter, herunder udbedringsarbejde, compensation for ikke-modtagne kvitteringer og garantibeviser samt manglende ansvar og reklamationsret. Under sagens behandling blev det af klager oplyst, at der forud for klagesagen var indgået forskellige aftaler på visse dele af arbejdet.

Ankenævnet afviste sagen fra behandling under henvisning til sagens særlige karakter, omfang og kompleksitet.

Sagen ikke egnet til behandling ved Ankenævnet grundet bevisførelsen:

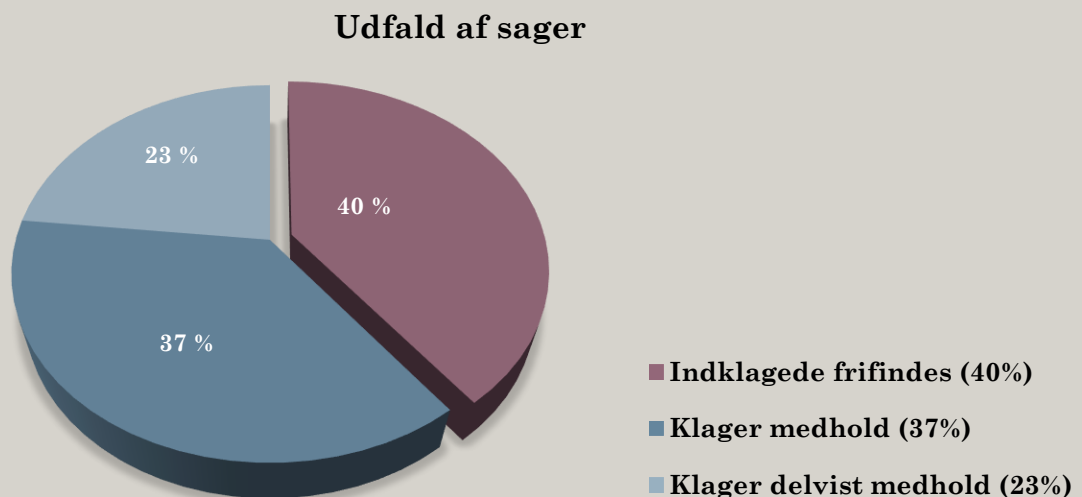
Sagen vedrørte påstand om fejl og mangler ved det af virksomheden udførte arbejde samt prisen på arbejdet. Parterne var uenige om, hvorvidt alle aftaler om økonomi skulle indgås skriftligt, eller om det alene var aftaler om ekstraarbejder. Sidstnævnte arbejder oversteg 100.000 kr. og var ikke aftalt skriftligt. Der forelå endvidere uenighed om, hvad der blev aftalt, da samarbejdet blev afbrudt.

Sagen blev afvist fra behandling, under henvisning til at sagens afgørelse forudsatte parts- og/eller vidneforklaring under strafansvar, der ikke kan foregå for Ankenævnet.

UDFALD AF KENDELSER

I 2019 blev der afsagt 126 kendelser, hvoraf der blev truffet realitetsafgørelse i 117 af sagerne og afvisning i 9 af sagerne svarende til ca. 7 %. Afvisningerne skyldtes bl.a., at Nævnet vurderede, at afgørelsen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og/eller vidneforklaring under strafansvar, der ikke kunne foregå for Ankenævnet.

I 2019 var andelen af sager, hvor klager fik medhold eller delvist medhold steget i forhold til året før. I 2018 fik klager medhold i 26 % og delvist medhold i 10 % af sagerne, hvilket i alt udgjorde 36 %. I 2019 steg tallet til klagers fordel, idet klager fik medhold i 37 % og delvist medhold i 23 %, hvilket i alt udgjorde 60 %. Anvendelse af delvist medhold sker i de sager, hvor klageren har fået medhold i dele af sin klage.



I 2019 fik klager helt eller delvist medhold i 70 ud af 126 kendelser.

Fordelingen på EL og VVS var følgende:

- Medhold klager: 43 sager (EL 14, svarende til 20 %), (VVS 29, svarende til 41 %)
- Delvist medhold: 27 sager (EL 11, svarende til 16 %), (VVS 16, svarende til 23 %).

Nedenfor følger eksempler på klagesager, der har været forelagt for Nævnet i 2019:

Arbejdet er ikke udført håndværksmæssigt korrekt:

I sagsnr. VVS XXXXX-19, der vedrørte kvaliteten af det udførte arbejde, fik klager udskiftet oliefyr til gasfyr. Klager gjorde fire klagepunkter gældende, herunder a) kondensvandet fra gasfyret løb ned i en spand, b) radiator i børneværelset fungerede ikke, c) trappetrinet ikke var færdiggjort samt d) gasrøret var synligt, og derfor burde graves ned under jorden. Indklagede afviste klagers påstande, idet arbejdet var udført i henhold til den skriftlige aftale.

Syn og skøn fastslog, at klagepunkterne a, c og d ikke var udført håndværksmæssigt korrekt.

Nævnet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte skønsmandens vurdering, hvorfor klager fik delvist medhold i tre af de fire klagepunkter.

Indklagede bliver frifundet grundet udbedring af fejlen:

I sagsnr. VVS XXXXX-19 fik klager monteret og installeret en varmepumpe. Ifølge klager havde indklagede ikke udført arbejdet håndværksmæssigt korrekt, idet varmepumpen støjede, hvilket indklagede afviste.

Nævnet fandt efter en samlet vurdering af sagen, at klager ikke havde løftet bevisbyrden for, at indklagede havde udført et mangelfuldt arbejde. Da klager endvidere havde fået udbedret fejlene af anden installatør, og afholdelse af syn og skøn således ikke var muligt, blev indklagede frifundet.

Udseendet på varmepumpen var beskrevet i produktbladet:

I sagsnr. EL XXXXX-19 fik klager udskiftet varmepumpen i sit sommerhus, som alene blev anvendt til privat formål. I sagen anførte klager, at den udleverede og monterede varmepumpe var behæftet med fejl, da louveren (lameller) lukkede skævt. Indklagede afviste klagers påstand og oplyste hertil, at det, som klager så som en mangel, ikke var en fejl, da anlægget, når det lukkede, var ophængt i højre side med en lille motor, hvilket resulterede i, at en af siderne hang lidt.

Nævnet fandt, at udseendet på den monterede varmepumpe stemte overens med det, der fremgik af produktbladet, da der i bladet bl.a. kunne ses en tykkere streg til højre, hvilket indikerede, at louveren ikke lukkede helt i ved højre side. Da varmepumpen endvidere ikke havde driftsmæssige fejl, og arbejdet var udført håndværksmæssigt korrekt, blev indklagede frifundet.

I HVILKET OMFANG AFGØRELSER ACCEPTERES

Når Nævnet afsiger en kendelse, hvor klager får helt eller delvist medhold, bliver kendelsen sendt til forkyndelse ved virksomheden. Sammen med kendelsen fremsendes et modtagelsesbevis, som virksomheden bliver anmodet om at returnere i underskrevet stand. Ud fra de returnerede modtagelsesbeviser - hvorpå indklagede kan anføre, om kendelsen accepteres eller ej - kan det konstateres, at langt de fleste afgørelser accepteres af den indklagede virksomhed.

Såfremt den indklagede virksomhed ikke accepterer afgørelsen, kan sagen indbringes for de almindelige domstole.

TEKNIQS GARANTIORDNING

TEKNIQ har etableret en garantiordning. TEKNIQs Garantiordning har til formål at sikre, at en forbruger, der får medhold i en klage ved Ankenævnet, får kendelsen opfyldt, hvis den indklagede virksomhed, der er medlem af TEKNIQ, ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til kendelsen.

Garantiordningen dækker ikke i sager, der vedrører el-eftersyn.

I 2019 blev fem sager oversendt til TEKNIQs Garantiordning med henblik på opfyldelse for indklagedes regning. Det er en stigning i forhold til 2018, hvor der blev oversendt én sag til TEKNIQs Garantiordning.

Betingelser for og omfang af dækning fremgår af Vedtægter for TEKNIQs Garantiordning, der findes på www.TEKNIQ.dk.

Sekretariatet, Jane Fischer
Årsberetning udgivet 19. marts 2020