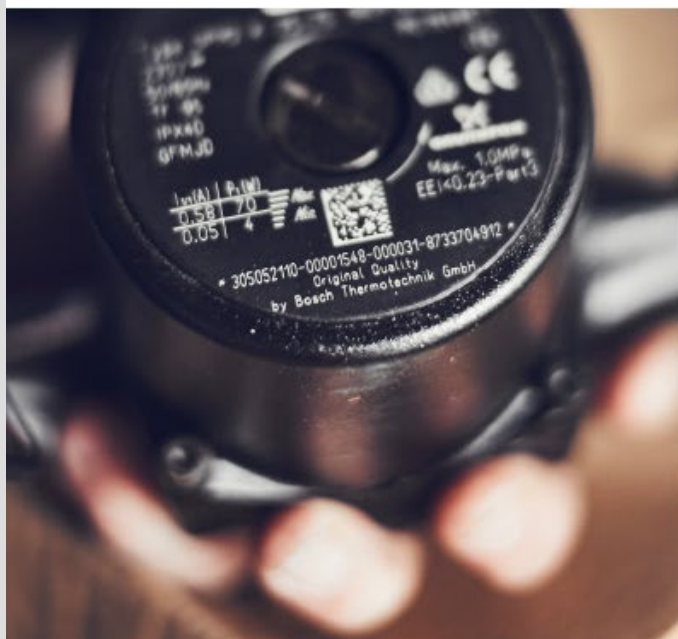
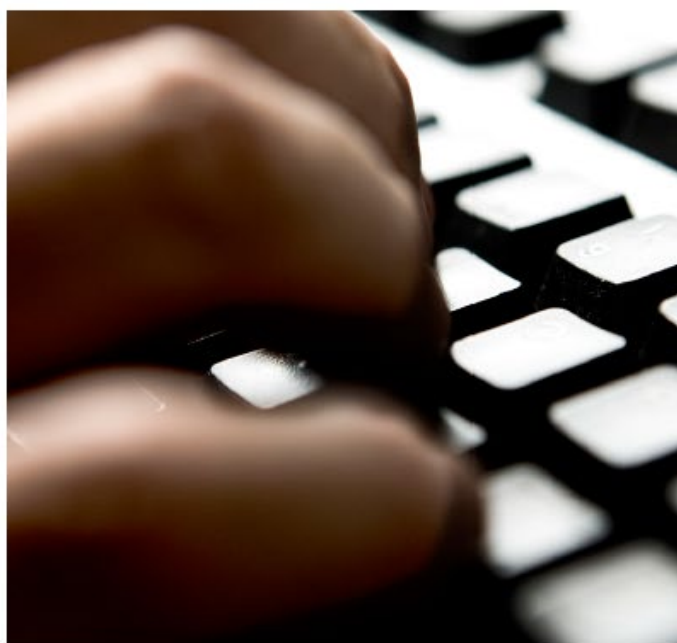


# Årsrapport

for Ankenævnet for  
Tekniske Installationer  
**2018**



**ANKENÆVNET**  
for Tekniske Installationer

# Årsrapport

## for Ankenævnet for Tekniske Installationer 2018

Ankenævnet modtog i 2018, 231 nye sager, hvilket er en forøgelse på 33 sager fra 2017, hvor der indkom 198 sager. Dette svarer til en stigning på 16,67 procent.

Da ikke alle indkomne sager færdigbehandles indenfor samme kalenderår, vil den øgede sagstilgang også kunne aflæses i årsrapporten for 2019.

Antallet af afsluttede sager var i 2018 i alt 235. Heraf blev 138 sager afsluttet med kendelse afsagt af ankenævnet. De resterende sager blev enten forligt, oversendt til andet ankenævn eller afvist/afsluttet af Sekretariatet.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager i 2018 var 209,87 dage, svarende til 7 måneder.

Som grundlag for tallene i det efterfølgende er - bortset fra oplysningen om antal modtagne klager i kalenderåret 2018 - anvendt tallene for afsluttede sager i 2018.

### Ankenævnets sammensætning

Ankenævnet for Tekniske Installationer er et privat godkendt Ankenævn, der behandler klager overfor el- og vvs-arbejder og over el-installationsrapporter efter huseftersynsordningen.

Ankenævnet er stiftet af TEKNIQ, Forbrugerrådet TÆNK og Parcelhusejernes Landsforening. Ifølge vedtægterne skal Ankenævnet bestå af en formand, der er dommer eller tidligere har fungeret som dommer samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Ved behandlingen af en sag i ankenævnet deltager, udover formanden og 2 repræsentanter for forbrugerinteresser, 2 repræsentanter for det fagområde, sagen vedrører.

På erhvervssiden benyttes et rotationsprincip.

Ankenævnet er 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

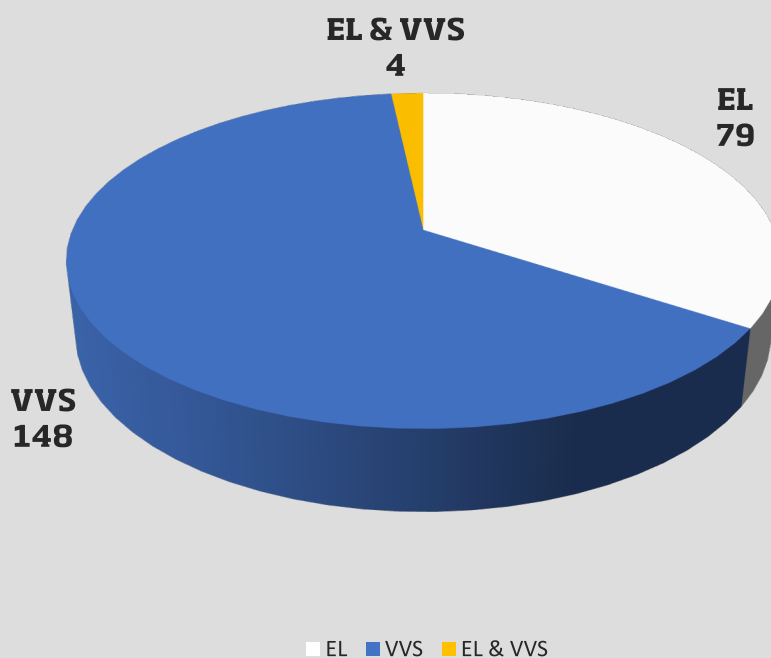
El-ankenævnet behandler klager over almindeligt installationsarbejde og over el-installationsrapporter efter huseftersynsordningen.

### Sekretariatets sammensætning

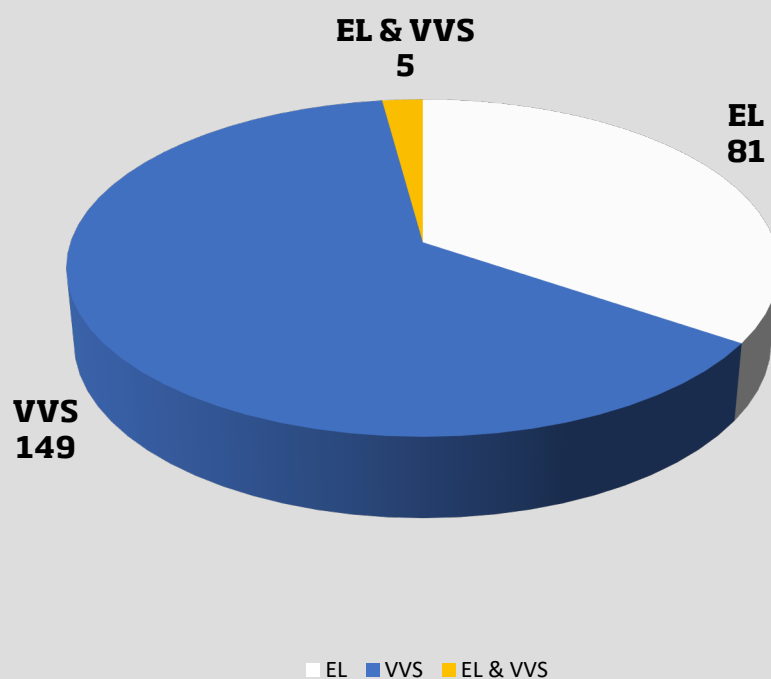
Sekretariatet bestod i 2018 af en deltidssekretær, en jurist og en sekretariatschef.

## Antal modtagne og afsluttede klager

Modtagne klager i 2018: 231 (EL 79, VVS 148, EL & VVS 4)



Antallet af afsluttede sager i 2018: 235 (EL 81 VVS 149, EL & VVS 5)



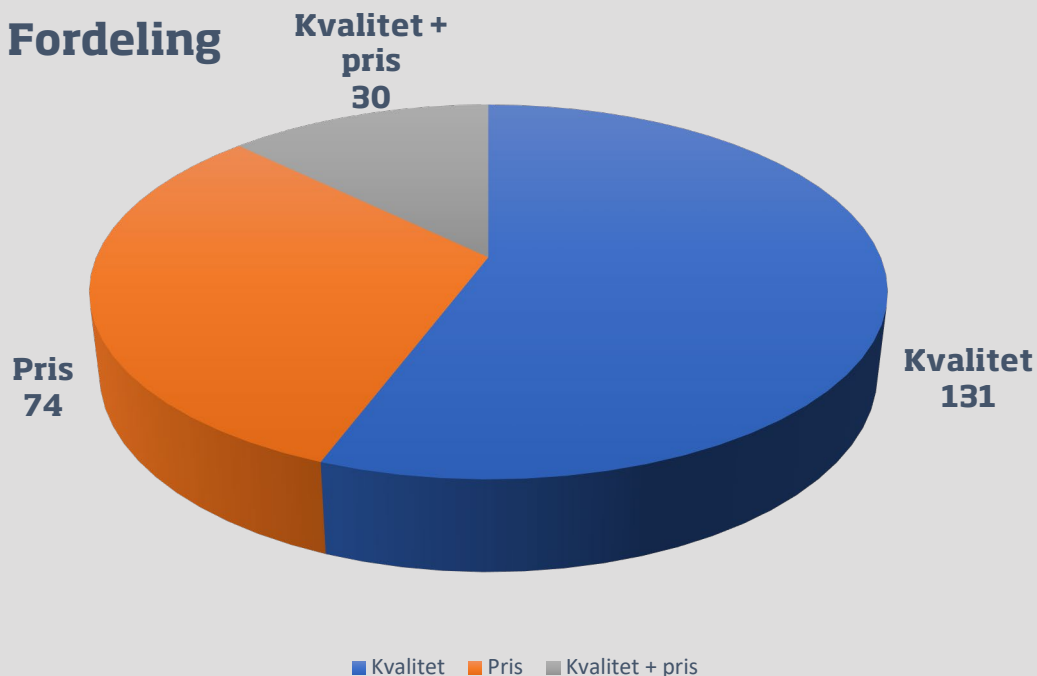
## Typer af tvister klagerne har vedrørt

Kvalitet: 131 (EL 70 VVS 61)

Pris: 74 (EL 42 VVS 32)

Kvalitet + pris: 30 (El 10 VVS 20)

### Fordeling



## Faglig sagstype

Solceller: 7

El-eftersyn: 45

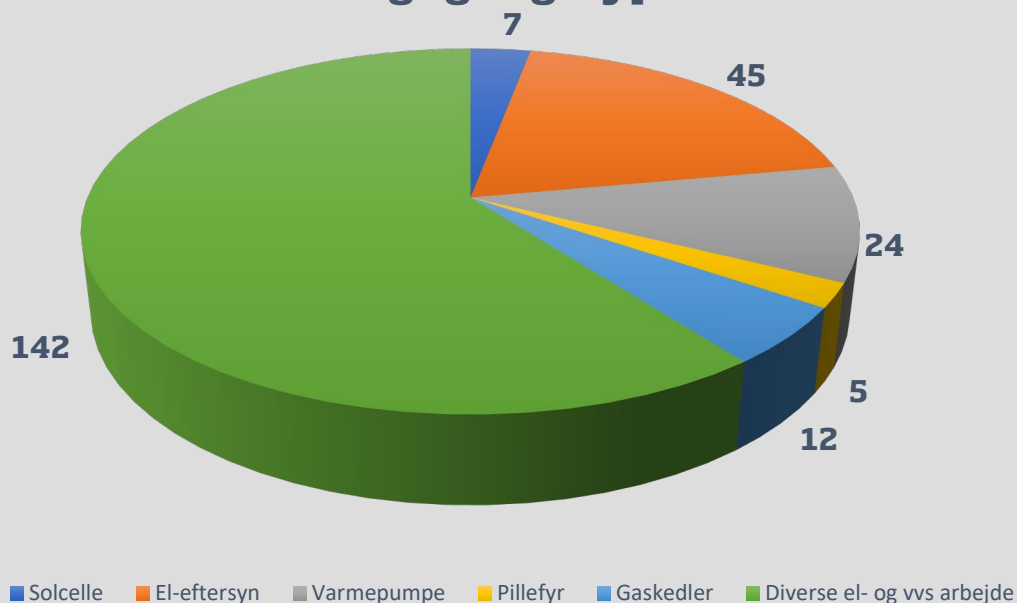
Varmepumper: 24

Pillefyr: 5

Gaskedler: 12

Diverse el- og vvs arbejde: 142

### Faglig sagstype



## **El-eftersyn**

Ankenævnet behandler klager over el-installationsrapporter efter huseftersynsordningen.

Antallet af indkomne sager var i 2018, 45, mens der i 2017 indkom 42 klager. Antallet af modtagne klager ligger således på et stabilt niveau.

## **Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid**

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager i 2018 er 209,87 dage, svarende til 7 måneder.

Ankenævnet tilstræber til stadighed at opnå så korte sagsbehandlingstider som muligt. Da der er indkommet flere sager i 2018 end i de foregående år, og da det ikke vurderes, at antallet af modtagne klager vil falde i 2019, forventes der en tilsvarende eller svagt reduceret gennemsnitlig sagsbehandlingstid i 2019.

## **Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende**

Mange sager opstår og nogle kunne have været undgået, hvis parterne havde afstemt forventninger inden arbejdets igangsættelse.

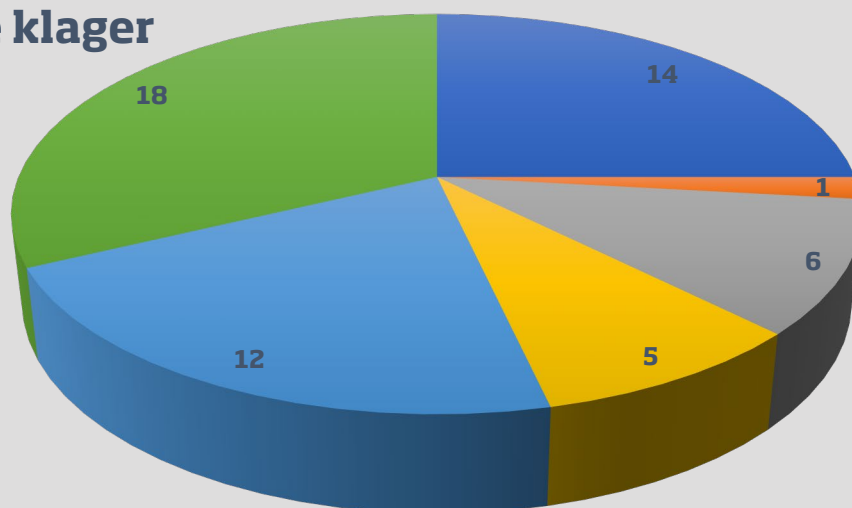
Bedre aftaler, evt. anvendelse af AB-forbruger eller andre skriftlige aftaledokumenter, kunne medvirke til at begrænse eller helt undgå tvister.

## **Afviste klager**

Af 235 afsluttede klager i 2018 er 56 afvist som følger:

- 14 sager efter vedtægternes § 4, der vedrører manglende opfyldelse af forbrugerbegrebet (afrundet i alt 25%).
- 1 sag efter § 5, der vedrører materialeavancer efter § 5 (afrundet i alt 1,8%).
- 6 sager efter § 6 stk. 2, der vedrører arbejde, der er mere end 3 år gammel og hvor indklagede ikke ønsker at deltage i sagens behandling i Ankenævnet (afrundet 10,8%).
- 5 sager er afvist efter § 9 stk. 1, der vedrører klager, der hører under et andet privat ankenævn (afrundet 9%).
- 12 sager efter § 9 stk. 3 nr. 3, der vedrører sager, hvor det omtvistede beløb andrager mindre end 2.000 kr. eller mere end 150.000 kr. (afrundet 21,5%).
- 18 sager efter § 9 stk. 3 nr. 4, der vedrører sager, der ikke skønnes egnede til behandling (afrundet 32%). Her er sagerne afvist, enten fordi sagens afgørelse kræver bevisførelse i form af parts- og/eller vidneforklaring under strafansvar, der ikke kan foregå for ankenævnet (8 stk. - afrundet 14%) eller fordi klager under sagsforberelsen er stoppet med af svar (10 stk. - afrundet 18%).

## Afviste klager



- Erhvervsdrivende
- Materialeavancer
- Mere end 3 år
- Henvist til andet ankenævn
- Mindre end 2.000 kr./større end 150.000 kr.
- Kræver bevisførelse

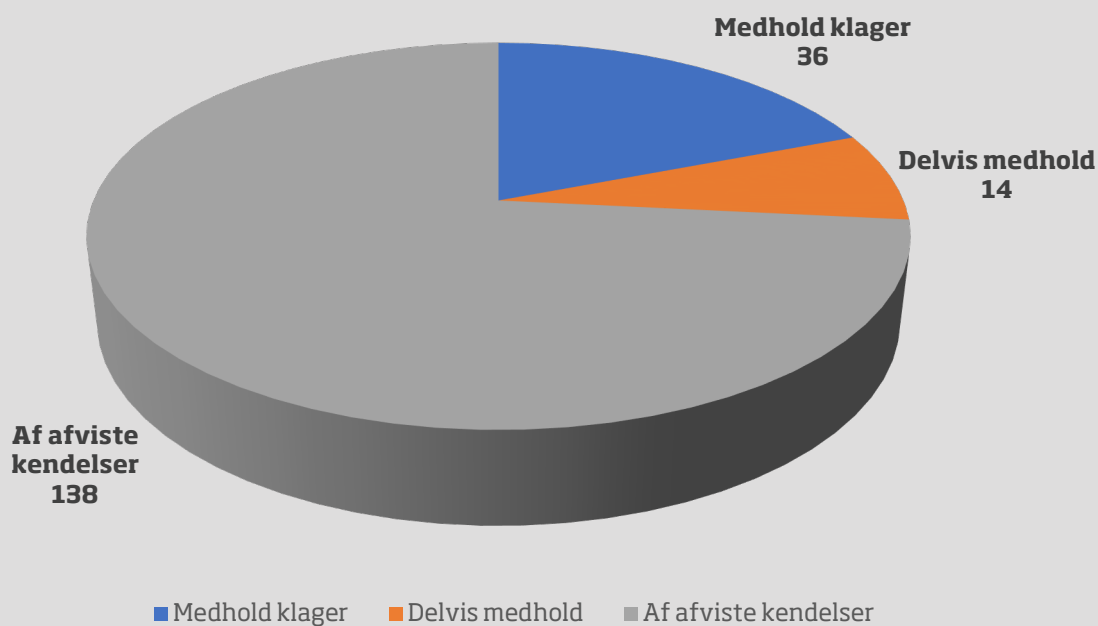
## Andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold

Af 138 afsagte kendelser:

Medhold klager: 36 (EL 16 VVS 20)

Delvist medhold: 14 (EL 8 VVS 6)

I alt 50 sager.



- Medhold klager
- Delvist medhold
- Af afviste kendelser

## I hvilket omfang afgørelser efterleves.

Ud fra returnerede "Modtagelsesbeviser", som anvendes ved forkyndelse af sager, hvor forbrugeren får helt eller delvist medhold, kan det konstateres af langt hovedparten af afgørelserne efterleves af indklagede.

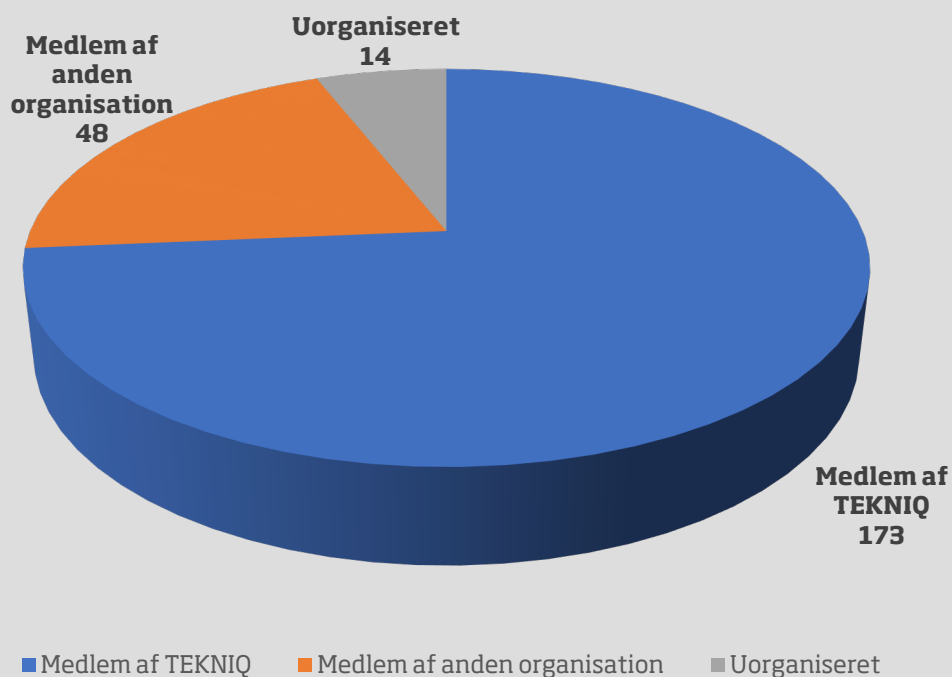
Enkelte kendelser forkyndes ved stævningsmand eller tilsvarende og det er uvist om disse afgørelser efterleves.

## Andelen af sager fordelt på organisationsmæssig tilknytning.

Medlem af TEKNIQ: 173

Medlem af anden organisation: 48

Uorganiseret: 14



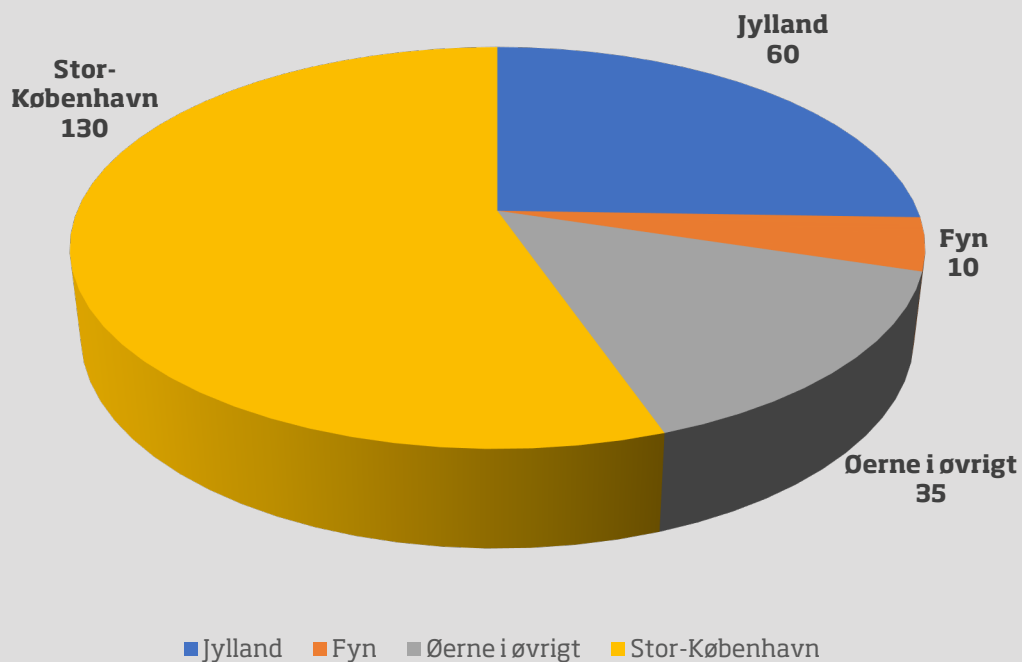
## Geografisk fordeling

Jylland: 60

Fyn: 10

Øerne i øvrigt: 35

Stor-København: 130



## Garantisager.

I 2018 blev 1 sag oversendt til TEKNIQs Garantiordning til opfyldelse for indklagedes regning.

Glostrup, marts 2018

Sekretariatschef Jane Fischer