

ÅRSBERETNING 2020

ANKENÆVNET FOR TEKNISKE INSTALLATIONER



INTRODUKTION

Ankenævnet for Tekniske Installationer modtog i 2020 175 klagesager, hvilket er på samme niveau som det foregående år, hvor der indkom 173 sager.

I 2020 var antallet af afsluttede sager 198, hvoraf 117 af disse blev forelagt for nævnet og afsluttet med en kendelse. De resterende sager blev enten forligt ved sekretariatet eller indbyrdes mellem parterne, henvist til andet ankenævn, betragtet som uegnet eller afvist af sekretariatet grundet manglende opfyldelse af bestemmelserne i vedtægterne.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2020 var på 5 måneder, hvilket er et fald i forhold til 2019, hvor sagsbehandlingstiden var 6,5 måneder.

Ankenævnets sammensætning

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

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

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

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

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, hvor forbrugerrepræsentanterne udpeges af henholdsvis Forbrugerrådet Tænk og Parcelhusejernes Landsforening. Repræsentanter af erhvervssiden udpeges af TEKNIQ Arbejdsgiverne.

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

På erhvervssiden benyttes et rotationsprincip.

Ankenævnet var i 2020 sammensat på følgende måde:

VVS-ankenævnet:

Formand: Dommer Peter Bredahl

TEKNIQ Arbejdsgiverne:

- 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 Arbejdsgiverne:

- Aut. el-installatør Tom Lindquist
- Aut. el-installatør Carsten Hansen
- Aut. el-installatør Peter Bosteen
- Aut. el-installatør Kim Hahr Jørgensen

Parcelhusejernes Landsforening:

- Formand, cand. Polit. Allan Malskær

Forbrugerrådet Tænk:

- Poul Erik Jensen.

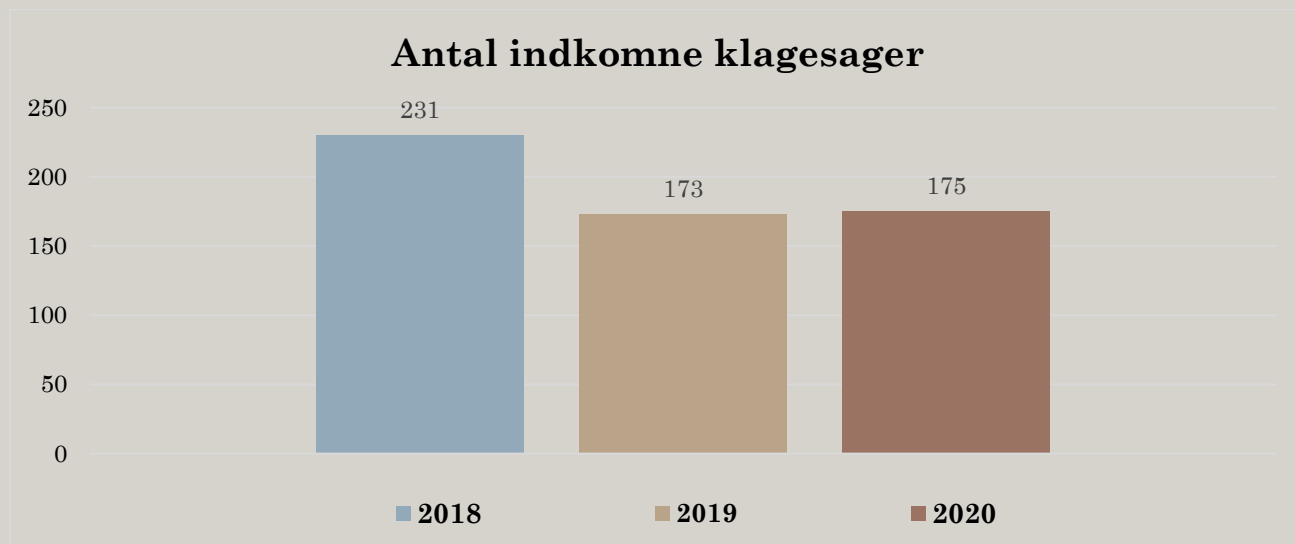
Ankenævnets sekretariat:

Til ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængig af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefonisk og efter forudgående aftale personlige henvendelser. Sekretariatet har endvidere til opgave at forberede klagesagerne til nævnsmøderne samt af egen drift at fremskaffe fornødne retlige og faktiske oplysninger for afgørelsen.

Sekretariatet består af en sekretariatschef, en jurist, en sekretær og en studentermedhjælper.

ANTAL MODTAGNE KLAGESAGER

I 2020 indkom der 175 klager, hvilket er på samme niveau som i 2019, hvor der indkom 173 sager. I 2018 indkom der 231 klager.



Fordeling på fagområder:

I 2020 var der flest klager over vvs-arbejde. Tallene fordelte sig på følgende måde:

- 110 klagesager vedrørende VVS-arbejde
- 59 klagesager vedrørende el-arbejde
- 6 klagesager, vedrørende både VVS- og El-arbejde

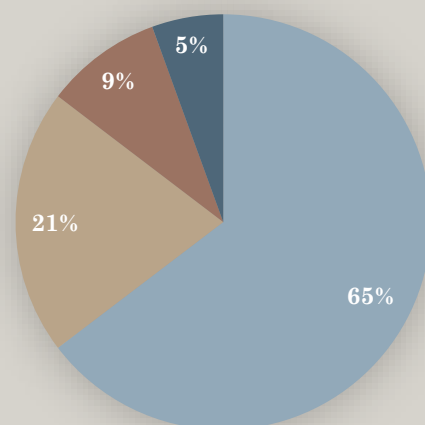
ANTAL AFSLUTTEDE KLAGESAGER

I 2020 afsluttede Ankenævnet 198 sager. Antallet af afsluttede sager overstiger antallet af modtagne klager med i alt 23 sager. Sagsbeholdningen er i 2020 blevet nedbragt.

DEN GEOGRAFISKE FORDELING

I 2020 er den geografiske fordeling af de afsluttede sager således, at 65 % af klagesagerne blev indsendt af forbrugere i Storkøbenhavn, 21 % af forbrugere i Jylland, 9 % af forbrugere på Øerne i øvrigt og 5 % af forbrugere på Fyn.

Geografisk fordeling af afsluttede sager



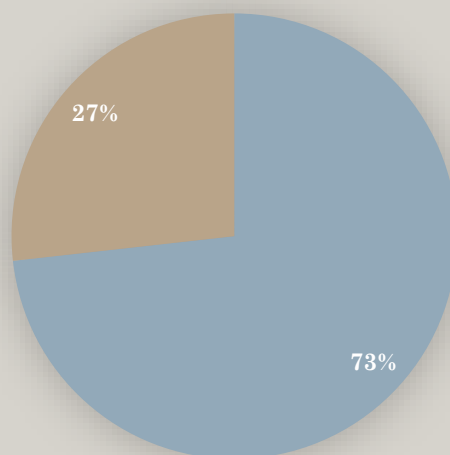
■ Storkøbenhavn ■ Jylland ■ Øerne i øvrigt ■ Fyn

ORGANISATORISK TILKNYTNING

Ankenævnet behandler klager vedrørende el- vvs- og bygningsmedarbejder både over medlemmer af den medstiftende organisation TEKNIQ Arbejdsgiverne og over uorganiserede virksomheder.

I 2020 fordelte den organisatoriske tilknytning sig således:

Organisatorisk tilslutning

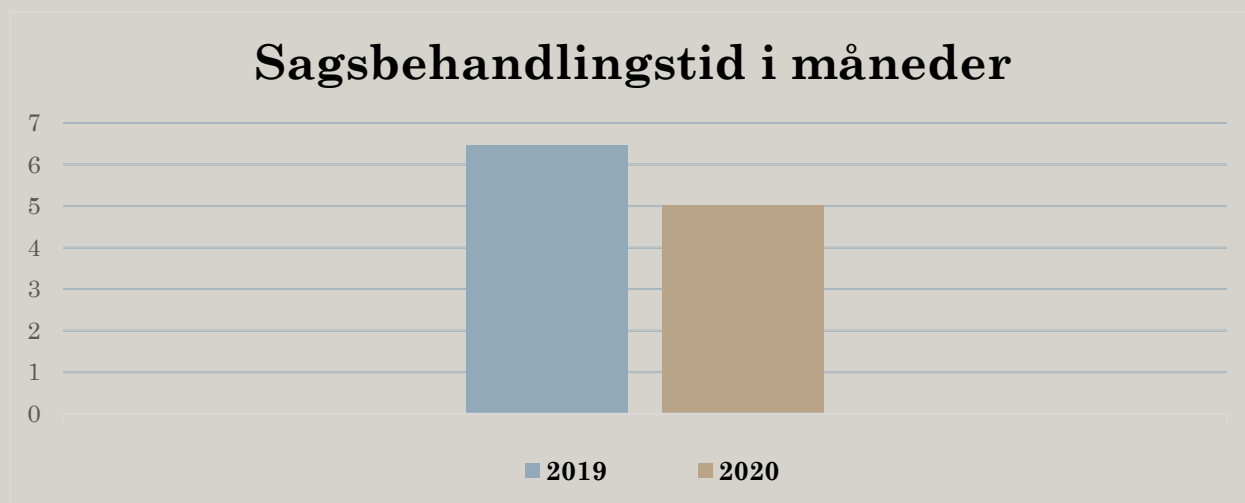


■ Medlem ■ Ikke-medlem

I 2020 vedrørte 73 % af sagerne klager over medlemmer af TEKNIQ Arbejdsgiverne, mens der var 27% uorganiserede virksomheder, der blev indklaget.

DEN GENNEMSNITLIGE BEHANDLINGSTID

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2020 på 5 måneder. Det er et fald på 1,5 måneder i forhold til 2019, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 6,5 måneder.



TYPER AF TVISTER

De afsluttede sager omhandlede tvister vedrørende kvaliteten, prisen eller over både kvaliteten og prisen.

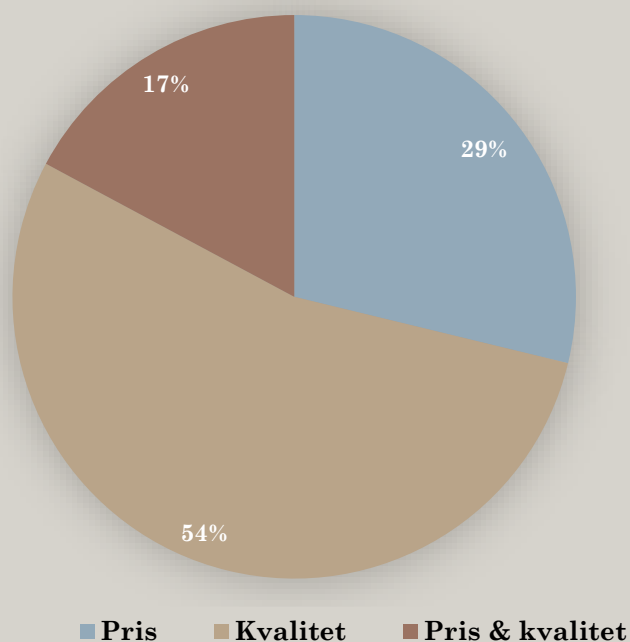
I 2020 fordelte sagerne sig således:

- **107 klager vedrørte kvaliteten**, hvoraf
 - El-arbejde udgjorde 38 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 65 sager og
 - El og VVS-arbejde udgjorde 4 sager.

- **57 sager vedrørte prisen**, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 19 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 37 sager og
 - El og VVS-arbejde udgjorde 1 sag.

- **34 sager vedrørte både kvaliteten og prisen**, hvoraf
 - El-arbejde udgjorde 10 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 21 sager og
 - El- og VVS-arbejde udgjorde 3 sager.

Fordeling af sager

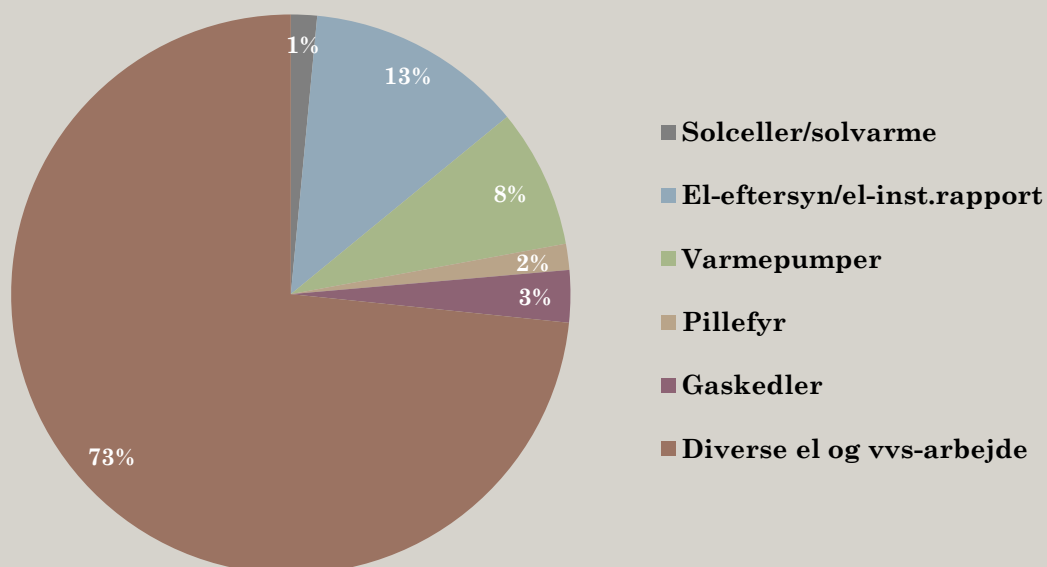


I de 3 klagetyper indgår klager over tilbud og ekstraarbejder, manglende færdiggørelse, regningsstørrelse, overslag overskredet, arbejdets kvalitet, både pris og kvalitet, dårlig aftale og dårlig rådgivning, garantiarbejder og forsikringskader samt diverse

FAGLIG SAGSOMRÅDE

Sagerne der er blevet behandling, falder under forskellige faglige sagsområder, som udgør gaskedler, varmepumper, eleftersyn, solceller/solvarme, pillefyr samt diverse el og vvsarbejder.

Sagsområder



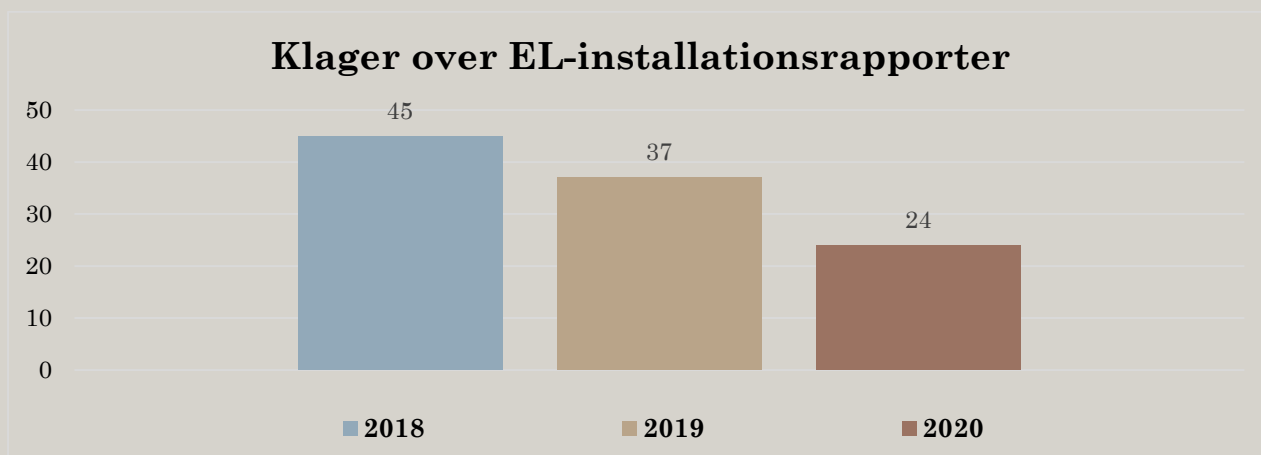
Som det fremgår vedrører 75% af de indkomne sager 'diverse el- og VVS-arbejde'. Kategorien dækker over følgende:

- Sanitetsarbejde, herunder opsætning af håndvask og toilet, udskiftning af vandhaner, blandingsbatterier mv.
- Installation og udskiftning af køkkenvaske, opvaskemaskiner, vaskemaskiner mv.
- Fejlfindingsarbejde fx fejlfinding på varmeanlæg, mv.
- Almindeligt reparationsarbejde
- Kloakarbejde
- 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 fx murerarbejde, men hvor klager har indgået aftale med en virksomhed, der er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne, jf. § 2, stk. 4.
- Radiatorarbejde og gulvvarmeanlæg
- Almindeligt el-arbejde fx 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 vedrører rene erstatningssager, og installatøren ikke har afhjælpningsret.



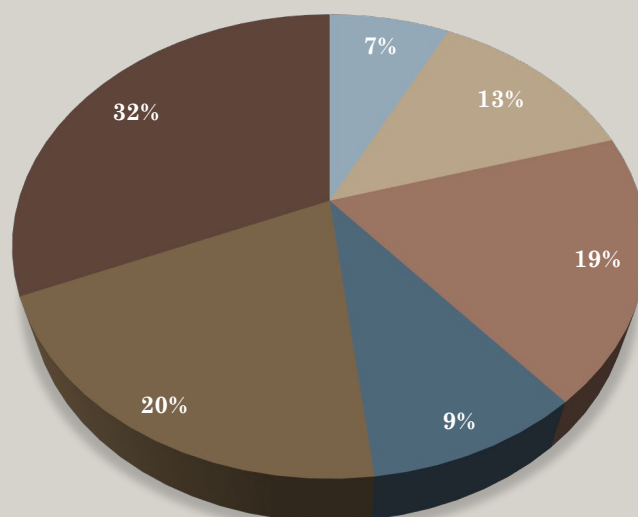
Ankenævnet modtog i 2020 24 klager over elinstallationsrapporter.

AFVISTE KLAGER

Af de 198 afsluttede klagesager i 2020 blev 54 klager afvist som følger:

- I 4 sager blev klager ikke anset for at være forbruger, jf. vedtægternes § 4.
- 7 sager blev afvist grundet forældelse, jf. vedtægternes § 6, stk. 2.
- 10 sager blev afvist grundet det omtvistede beløb androg mindre end 2.000 kr. eller mere end 150.000 kr. jf. vedtægternes § 9, stk. 3, nr. 3
- 5 sager blev oversendt til behandling ved et andet ankenævn.
- 11 sager blev afvist fra behandling under henvisning til passivitet fra klager.
- 17 sager blev afvist, da de ikke skønnedes egnet til behandling, jf. § 9, stk. 3, nr. 4.

Afvisningsgrunde i procent



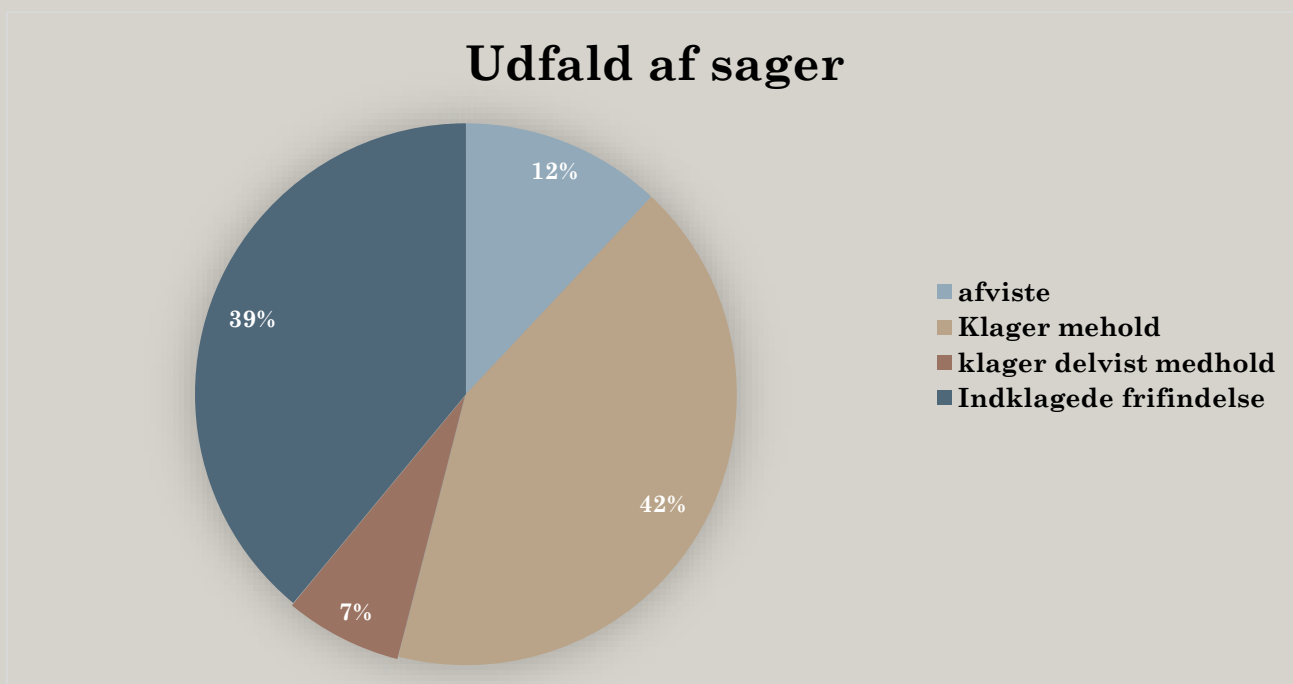
- Klager ikke forbruger
- Mere end 3 år
- Mindre end 2.000 kr. / større end 150.000 kr.
- Henvist til et andet ankenævn
- Klager ej svaret
- Uegnet

UDFALDET AF SAGER, DER HAR VÆRET FORELAGT NÆVNET

I 2020 blev der afsagt 117 kendelser, hvoraf der blev truffet realitetsafgørelse i 103 af sagerne.

Klager fik medhold eller delvis medhold i 57 af sagerne og indklagede blev frifundet i 46 sager.

I de resterende 14 sager blev der truffet afgørelse om afvisning af sagen, hvilket bl.a. skyldtes, at nævnet vurderede, at afgørelsen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og/eller vidneforklaring under strafansvar, der ikke kunne foregå for ankenævnet.



I HVILKET OMFANG AFGØRELSE EFTERLEVES

Når nævnet afsiger en kendelse, bliver denne kendelse sendt til forkyndelse ved virksomheden. Sammen med kendelsen fremsendes et modtagelsesbevis, som virksomheden bliver bedt om at returnere i underskrevet tilstand. Ud fra de returnerede modtagelsesbeviser kan det konstateres, at langt de fleste afgørelser efterleves af den indklagede virksomhed. Enkelte kendelser forkyndes ved stævningsmand eller tilsvarende, og da ankenævnet ofte ikke får oplysning om, hvorvidt disse afgørelser efterleves eller ej, er det præcise antal af efterlevede kendelser uvist.

GARANTISAGER

TEKNIQ Arbejdsgiverne har oprettet en garantiordning. TEKNIQ Garanti har til formål at sikre, at en forbruger, der får medhold i en klage ved Ankenævnet for Tekniske Installationer, får kendelsen opfyldt, hvis den indklagede virksomhed, der er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne, ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til kendelsen.

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

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

I 2020 blev 1 sag oversendt til TEKNIQs garantiordning med henblik på opfyldelse for indklagedes regning. TEKNIQ Garanti foretog udbetaling i sagen.

Maj 2020

Rikke Schjødt Christensen, Sekretariatschef