

# ANKENÆVNET FOR TEKNISKE INSTALLATIONER

## ÅRSBERETNING 2021



# INTRODUKTION

Ankenævnet for Tekniske Installationer modtog i 2021 225 klagesager, hvilket er en stigning på 29% i forhold til 2020, hvor der indkom 175 klager.

I 2021 var antallet af afsluttede sager 171, hvoraf 85 af disse blev forelagt for Ankenævnet 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 2021 var på 4,2 måneder.

Det er et fald i sagsbehandlingstiden i forhold til 2020, hvor sagsbehandlingstiden var på 5 måneder.

## **Ankenævnets sammensætning:**

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

Ankenævnet blev stiftet i 2006 af brancheorganisationen TEKNIQ Arbejdsgiverne, 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-, vvs- og bygningsmedarbejder samt el-installationsrapporter udført efter huseftersynsordningen.

Der afholdes årligt gennemsnitligt ca. 14 ankenævns 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 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 er i 2021 sammensat på følgende måde:

### **VVS-Ankenævnet:**

Formand: Dommer Peter Bredahl

#### TEKNIQ Arbejdsgiverne:

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

#### Parcelhusejernes Landsforening:

- Formand, cand.polit., Allan Malskær

#### Forbrugerrådet Tænk:

- Poul Erik Jensen.

### **El-Ankenævnet:**

Formand: Dommer Peter Bredahl

#### TEKNIQ Arbejdsgiverne:

- Aut. el-installatør Kim Haahr Jørgensen
- Aut. el-installatør Carsten Hansen
- Aut. el-installatør Peter Bosteen

#### Parcelhusejernes Landsforening:

- Formand, cand.polit., Allan Malskær

#### Forbrugerrådet Tænk:

- Poul Erik Jensen.

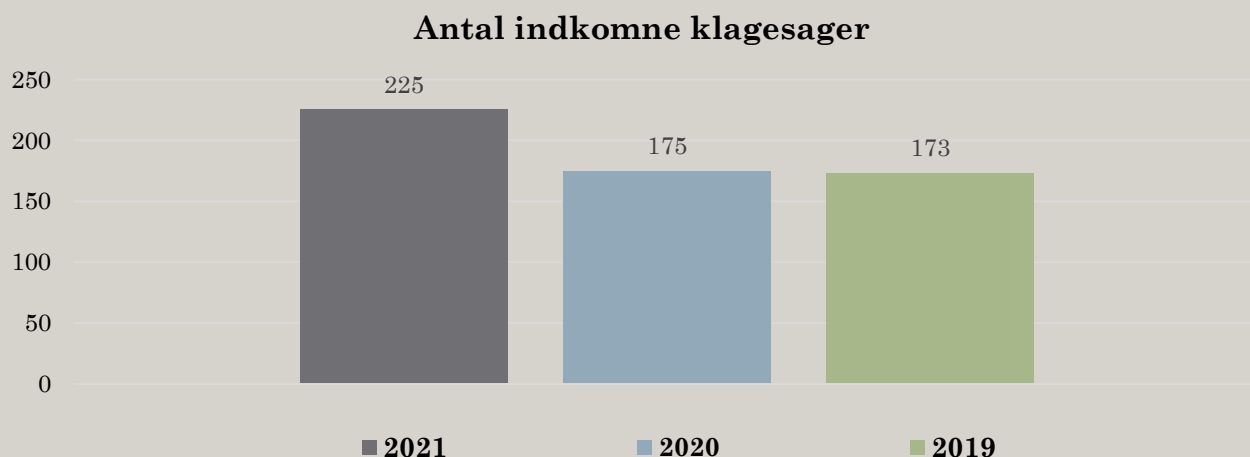
### **Ankenævnets Sekretariat:**

Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er 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 nævnsmøderne samt af egen drift at fremskaffe fornødne retlige og faktiske oplysninger for afgørelserne.

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

# ANTAL MODTAGNE KLAGESAGER

I 2021 indkom 225 klagesager, hvilket er en stigning på 29 % i forhold til 2020, hvor der indkom 175 sager. I 2019 indkom 173 klagesager.



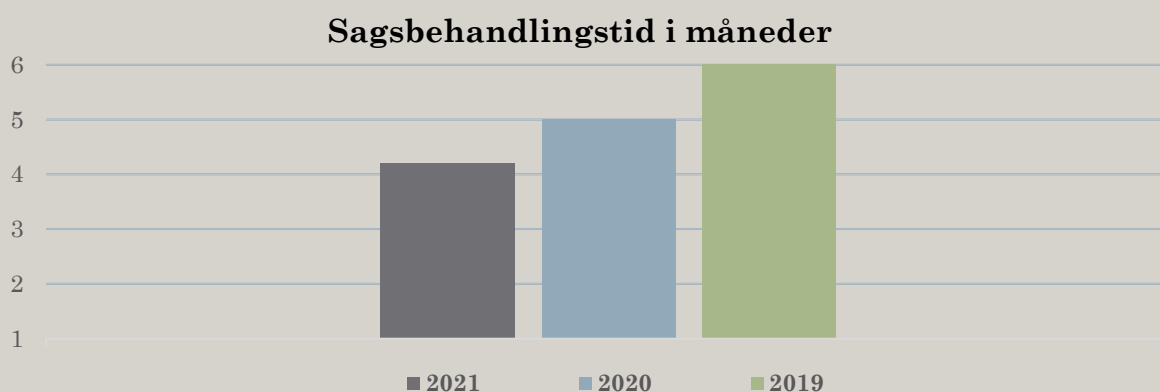
Af de indkomne klager var 165 klager over vvs-arbejder, 56 var klager over el-arbejder og 4 var klager over både el og vvs-arbejder.

# ANTAL AFSLUTTEDE KLAGESAGER

I 2021 afsluttede Ankenævnet 171 sager. Det er et fald i forhold til 2020, hvor der blev afsluttet 198 sager. Faldet beror på, at en del sager blev behandlet af Ankenævnet i slutningen af året med det til følge, at kendelserne først var klar til offentliggørelse i det efterfølgende år, hvor sagerne dermed blev afsluttet.

# DEN GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2021 4,2 måneder, hvilket er et fald i forhold til 2020, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 5 måneder. Faldet skal ses i lyset af, at i en del af de afsluttede sager kunne der træffes afgørelse uden afholdelse af syn og skøn, hvilket gjorde det muligt at få sagerne forelagt Ankenævnet hurtigere.



# TYPER AF TVISTER

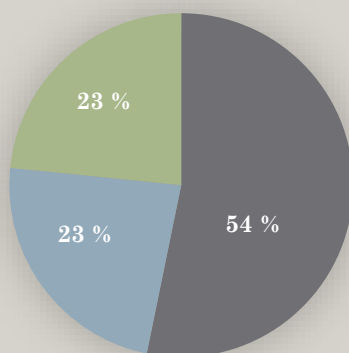
Klagesagerne der er blevet afsluttet, vedrører tvister, der omhandler kvaliteten af det udførte, prisen på det udførte arbejde eller både prisen og kvaliteten af det udførte arbejde.

I 2021 fordelte typer af tvister sig således:

- 91 klager vedrørte kvaliteten, hvoraf
  - El-arbejde udgjorde 29 sager, og
  - Vvs-arbejde udgjorde 61 sager.
  - El og VVS-arbejde udgjorde 1 sag.
- 40 sager vedrørte prisen, hvoraf:
  - El-arbejde udgjorde 11 sager, og
  - Vvs-arbejde udgjorde 29 sager.
- 40 sager vedrørte både kvaliteten og prisen, hvoraf
  - El-arbejde udgjorde 12 sager, og
  - Vvs-arbejde udgjorde 28 sager.

Andelen fordelt på typer af tvister er følgende:

**Fordeling af sager**



■ Kvalitet (54%)

■ Pris (23%)

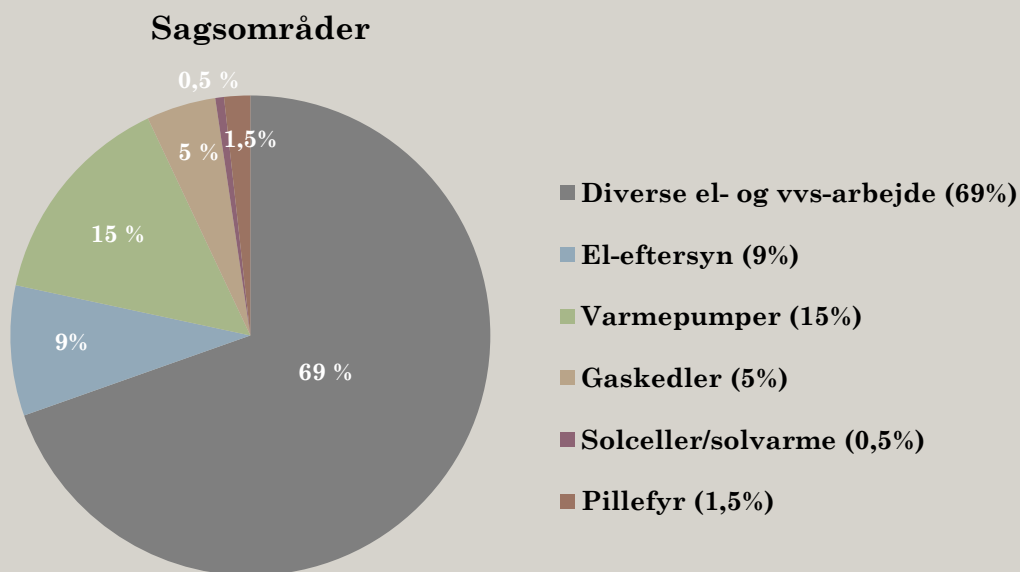
■ Pris og kvalitet (23%)

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

# FAGLIG SAGSTYPE

Klagesagerne der er behandlet, fordeler sig i forskellige faglige sagstyper indenfor varmepumper, gaskedler, solceller/varmepumper, pillefyr, el-eftersyn samt diverse el- og vvsarbejder.

Andelen fordelt på sagstyper er følgende:



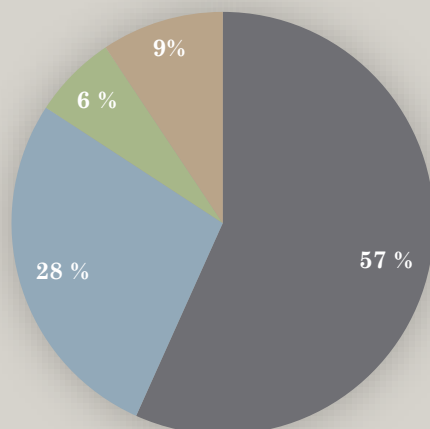
Det fremgår, at 69 % af de indkomne sager angår "Diverse el- og vvs-arbejde". Kategorien dækker over følgende:

- 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 Arbejdsgiverne, jf. Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 4
- Radiatorarbejde og gulvvarmeanlæg
- Almindelig el-arbejde, f.ek. installation eller udskiftning af stikkontakter, opsætning af velysning og censorer etc.

## GEOGRAFISK FORDELING

Klagesagerne der blev behandlet, fordeler sig geografisk som følger:

## Geografisk fordeling af afsluttede sager



■ Storkøbenhavn (57%) ■ Jylland (28%) ■ Øerne i øvrigt (6%) ■ Fyn (9%)

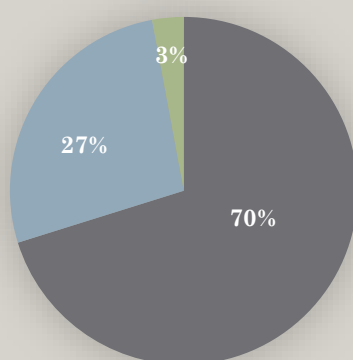
Af de afsluttede sager blev hovedparten indsendt af forbrugere i Storkøbenhavn. Disse udgjorde 57 %. Derudover blev 28 % indsendt af forbrugere i Jylland, 6 % af forbrugere på Øerne i øvrigt og 9 % af forbrugere på Fyn.

## ORGANISATORISK TILKNYTNING

Ankenævnet behandler klager mod virksomheder, der er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne samt over klager over el-vvs- og bygningsmedarbejder mod virksomheder, der ikke er organiseret.

Andelen af sager fordelt på organisationsmæssig tilknytning er følgende:

## Organisatorisk tilslutning



■ Medlem (70%) ■ Ikke-medlem (27%) ■ Medlem af anden organisation (3%)

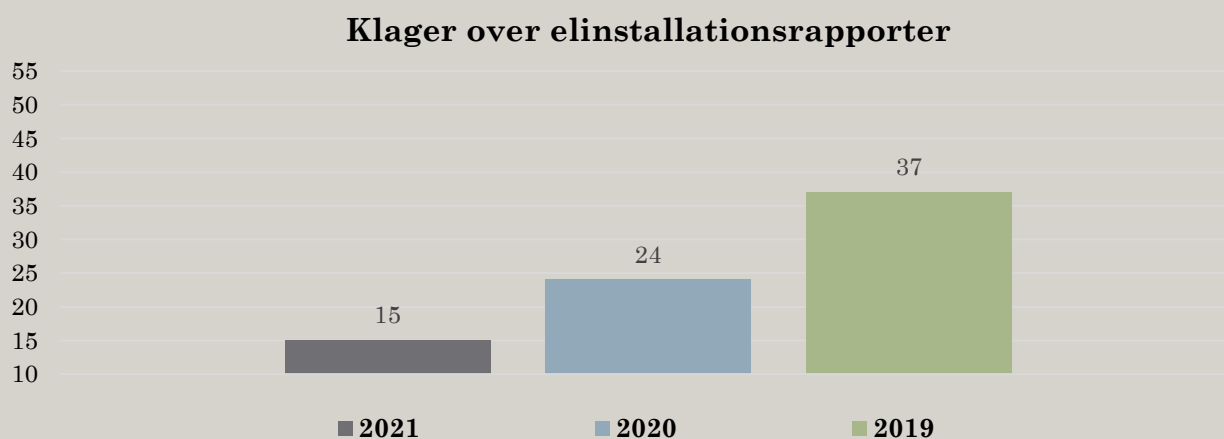
Klagesager mod medlemmer af anden organisation registreres, og videresendes derefter til rette Ankenævn.

# 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 forsikringsselskab 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 2021 afsluttede Ankenævnet 15 klagesager vedrørende el-eftersyn, hvilket er et fald i forhold til 2020, hvor 24 sager blev afsluttet. Af disse var 14 klagesager indsendt af køber eller sælger af ejendommen, og 1 klagesag var indsendt af det forsikringsselskab, hvor forbrugeren havde tegnet ejerskifteforsikring.



Det ses, at antallet af klager over elinstallationsrapporter er faldende.

## AFSLUTTEDE SAGER

Af de 171 afsluttede klagesager i 2021 blev 85 sager forelagt for Ankenævnet og afsluttet med en kendelse, 11 forligt, 5 henvist til andet ankenævn, 17 tilbagekaldt af klager og 11 afsluttet grundet klagers passivitet.

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

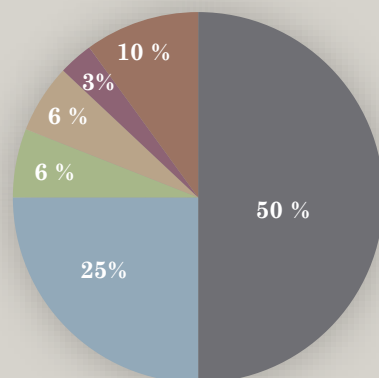
Fordelingen af de afviste sager er følgende:

- 8 sager afvist da klager ikke blev anset for at være forbruger, jf. § 4.
- 8 sager afvist grundet tidspunkt for arbejdets udførelse, jf. § 6, stk. 2.
- 14 sager afvist da de ikke skønnedes egnede til behandling, jf. § 9, stk. 3, nr. 4.

- 8 sager afvist under henvisning til, at det omtvistede beløb var mindre end 2.000 kr. eller mere end 150.000 kr. jf. § 9, stk. 3, nr. 3
- 4 sager blev afvist, da klagen var udenfor Ankenævnets kompetence, jf. § 5, stk. 1, nr. 1.

Andelen af sager fordelt på årsagen til, de blev afsluttet er følgende:

### Afsluttede sager i procent



- **Kendelser (50%)**
- **Afviste klager (25%)**
- **Klager ikke svaret (6%)**
- **Forlig (6%)**
- **Henvist til andet ankenævn (3%)**
- **Klager tilbagekaldt sag (10%)**

Det ses, at der blev afsagt kendelse i halvdelen af sagerne og i den resterende halvdel blev sagerne afsluttet af andre årsager.

## UDFALD AF KENDELSER

I 2021 blev der afsagt 85 kendelser, hvoraf der blev truffet realitetsafgørelse i 71 af sagerne og afvisning i 14.

Afvisningerne skyldtes bl.a., at Ankenævnet vurderede, at afgørelsen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og/eller vidneforklaring under strafansvar, der ikke kunne foregå for Ankenævnet.

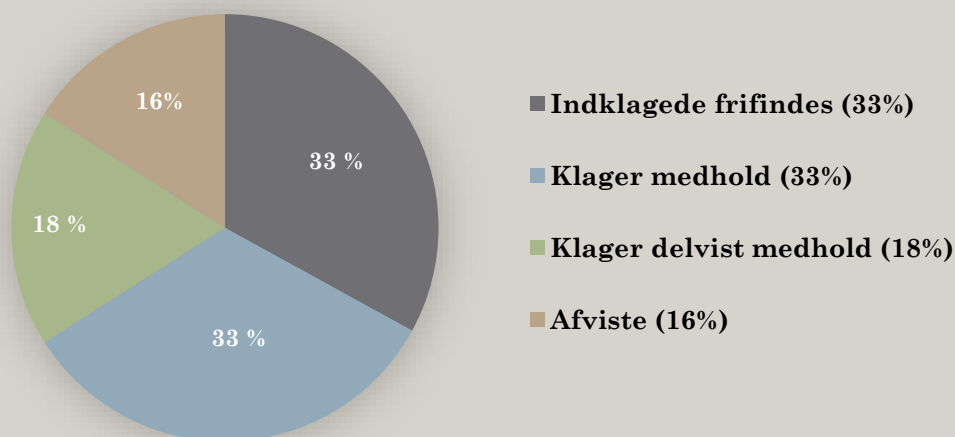
Af de 71 sager der blev realitetsbehandlet, fik klager medhold i 28 sager og delvis medhold i 15 sager.

Indklagede blev frifundet i 28 sager.



Andelen af udfaldet af kendelserne er følgende:

### Udfald af kendelser



## HVILKET OMFANG AFGØRELSENE ACCEPTERES

Når Ankenævnet afsiger en kendelse, hvor klager får helt eller delvist medhold, skal kendelsen forkyndes for virksomheden. Det sker ved, at der sammen med kendelsen fremsendes et modtagelsesbevis, som virksomheden skal bekræfte modtagelsen af.

Af de returnerede modtagelsesbeviser kan de konstateres, at langt hovedparten af afgørelserne efterleves af indklagede.

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

## SYSTEMATISKE PROBLEMER, DER FØRER TIL TVISTER

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.

# TEKNIQS GARANTIORDNING

TEKNIQ Arbejdsgiverne har etableret en garantiordning. TEKNIQ Garanti 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 Arbejdsgiverne, ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til kendelsen.

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

I 2021 fik TEKNIQs Garantiordning 3 henvendelser med henblik på opfyldelse for indklagedes regning.

I 1 af sagerne resulterede det i udbetaling fra garantiordningen.

Betingelser for og omfang af dækning fremgår af Vedtægter for TEKNIQs Garantiordning, der findes på [www.tekniq.dk](http://www.tekniq.dk).

Rikke Schjødt Christensen, Sekretariatschef