



Årsberetning 2022

INTRODUKTION

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

Ankenævnet for Tekniske Installationer modtog i 2022 260 klagesager, hvilket er en stigning på 16 % i forhold til 2021, hvor der indkom 225 klager.

I 2022 var antallet af afsluttede sager 284, hvoraf 171 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 2022 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.

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 erhvervs siden 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.

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

På erhvervs siden benyttes et rotationsprincip.

Ankenævnet er i 2022 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 Ole Beese

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.

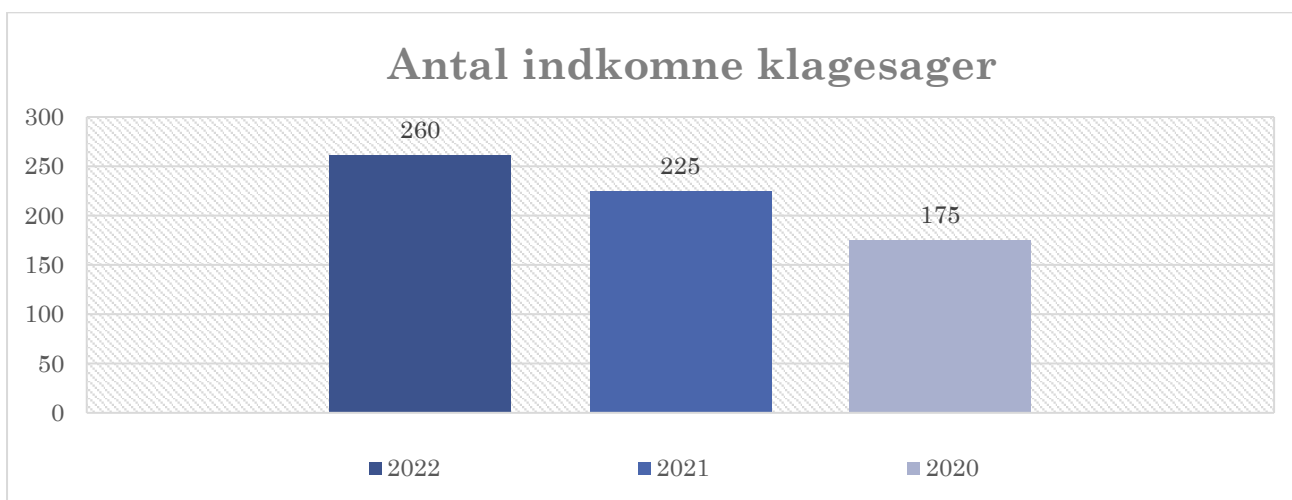
Ankenævnets Sekretariat:

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 desuden 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 en studentermedhjælper

ANTAL MODTAGNE KLAGESAGER

I 2022 indkom 260 klagesager, hvilket er en stigning på 16 % i forhold til 2021, hvor der indkom 225 sager. I 2020 indkom 175 klagesager.

Stigningen kan skyldes øget efterspørgsel efter VVS'ere og elektrikere, da private forbrugere sparede op under coronapandemien, og anvendte en del af denne opsparring på renovering af deres boliger. Endvidere har klimadebatten og den grønne omstilling samt stigende energipriser øget efterspørgslen efter varmepumper samt andre energibesparende løsninger til bl.a. opvarmning af private boliger.



Af de i alt 260 indkomne klager var fordelingen på fagområder således, at:

- 176 klager vedrørte VVS-arbejder
- 75 klager vedrørte el-arbejder og
- 9 var klager vedrørende både el- og VVS-arbejder.

ANTAL AFSLUTTEDE KLAGESAGER

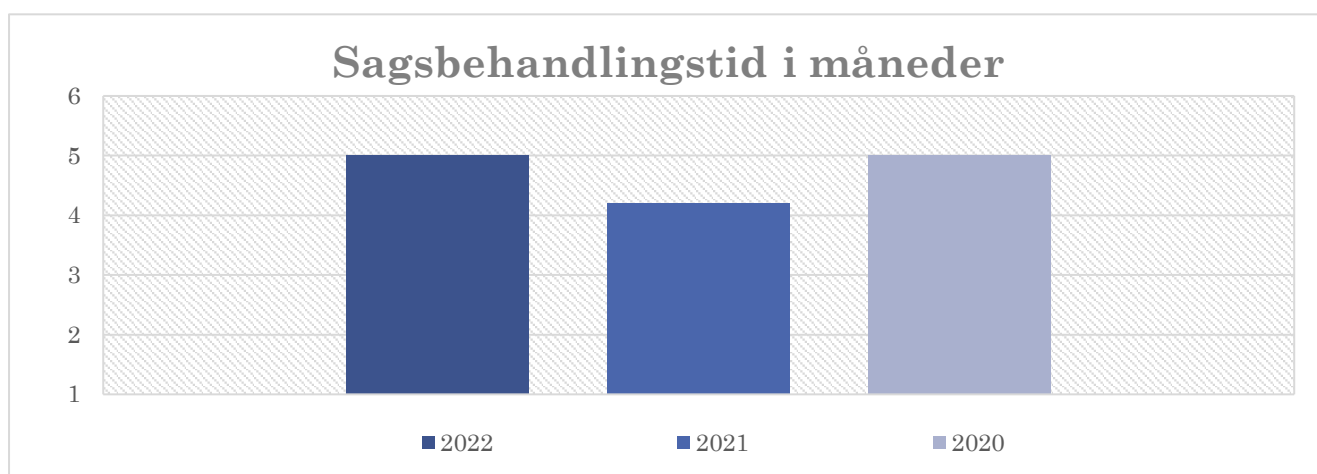
I 2022 afsluttede Ankenævnet 284 sager.

Antallet af afsluttede klagesager overstiger antallet af indkomne klagesager med i alt 24 sager til trods for, at tilgangen af klagesager i perioden har været stigende.

Produktiviteten er således øget bl.a. som følge af, at der i Sekretariatet er tilført nye kompetencer, arbejdsgange er blevet ensrettet og effektiviseret, og der er indført nye rutiner, der sikrer klagesagernes flow og dermed unødigt ventetid.

DEN GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2022 på 5 måneder, hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 4,2 måneder. Stigningen skyldes, at der er indkommet flere klagesager, at klagerne har været komplekse og flere med behov for syn og skøn, samt at et mindre antal sager har taget længere tid end sædvanligt. Ses bort fra den mindre del af tidskrævende sager, er sagsbehandlingstiden på ca. 4,5 måneder.



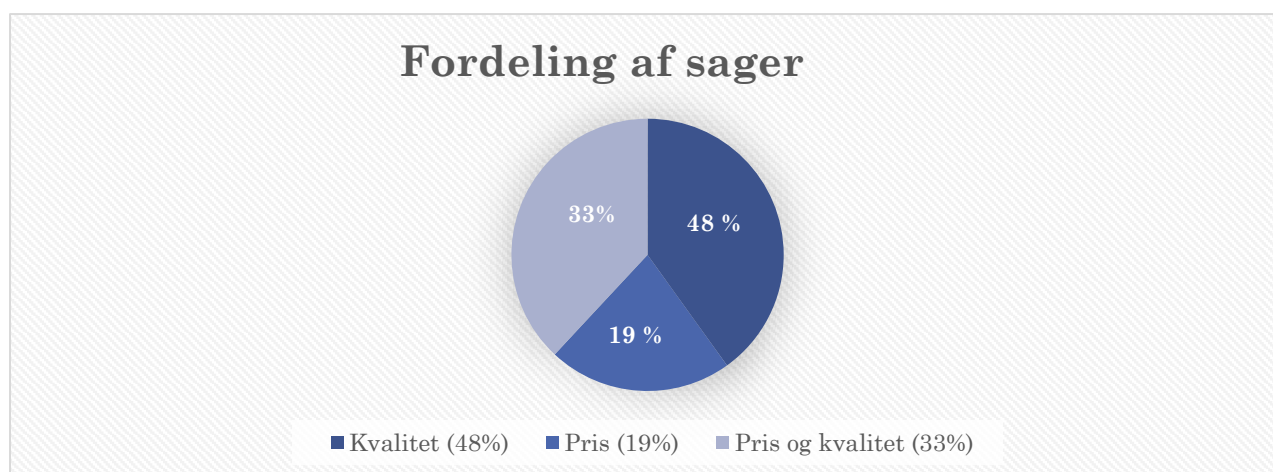
TYPER AF TVISTER

De i alt 284 afsluttede klagesager vedrørte tvister, der omhandlede kvaliteten af det udførte arbejde, prisen på det udførte arbejde eller både prisen på og kvaliteten af det udførte arbejde.

I 2022 fordelte typer af tvister sig på henholdsvis el- og VVS-sager sig således:

- 136 klager vedrørte kvaliteten, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 32 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 98 sager
 - El og VVS-arbejde udgjorde 6 sager.
- 54 sager vedrørte prisen, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 14 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 40 sager.
- 94 sager vedrørte både kvaliteten og prisen, hvoraf
 - El-arbejde udgjorde 30 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 62 sager.
 - El og VVS-arbejde udgjorde 2 sager

Andelen fordelt på typer af tvister er som følger:

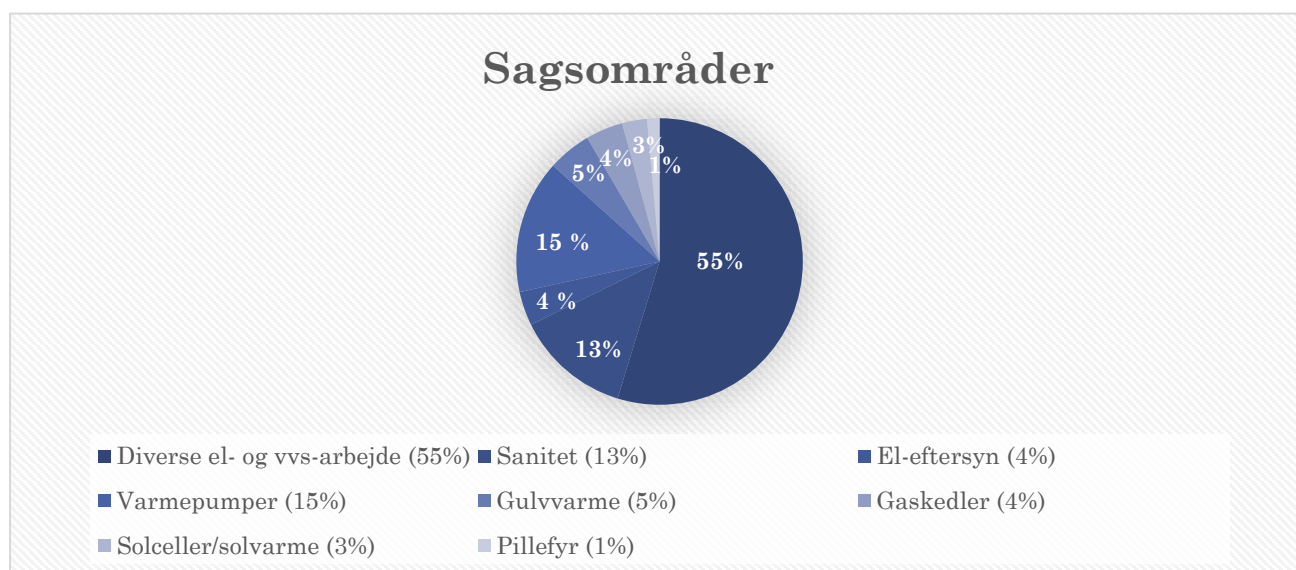


I de tre klage typer indgår klager over tilbud, prisen på ekstraarbejder, manglende færdiggørelse, regningens størrelse, overslaget overskredet, arbejdets kvalitet, både pris og kvalitet, dårlig aftale og dårlig rådgivning, garantiarbejder og forsikringskader samt diverse andre arbejder.

FAGLIG SAGSTYPE

De afsluttede klagesager fordeler sig på faglige sagstyper indenfor områderne varmepumper, gaskedler, solceller/solvarme, pillefyr, gulvvarme, el-efter syn, sanitet samt diverse el- og VVS-arbejder.

Andelen fordelt på sagstyper er følgende:



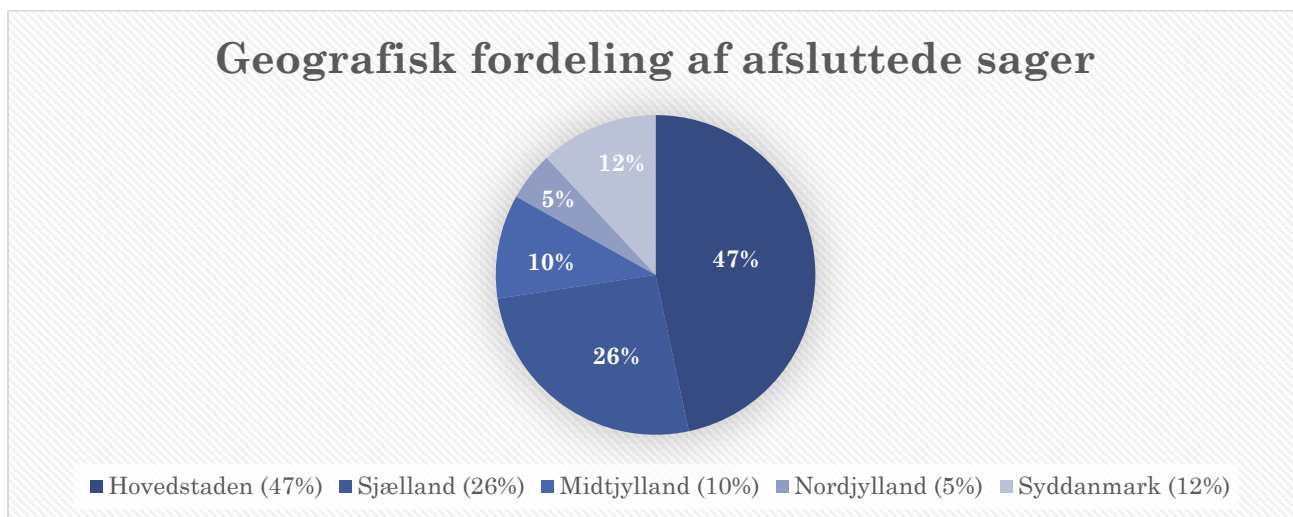
Det fremgår, at 55 % af de indkomne klagesager angår ”Diverse el- og VVS-arbejde”. Kategorien dækker typisk over følgende:

- Almindeligt el-arbejde, f.eks. installation eller udskiftning af stikkontakter, opsætning af belysning og sensorer etc.
- Fejlfindingsarbejde, f.eks. fejlfinding på varmeanlæg, IHC-anlæg 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.

Med hensyn til varmepumper har Ankenævnet oplevet en stigning af indkomne klager. I 2022 indkom 58 sager, der omhandlede varmepumper mod 27 indkomne klager i 2021 dvs. mere end en fordobling af antallet. Ankenævnet har i 2022 afsluttet 44 klagesager omhandlende varmepumper svarende til 15% af de afsluttede sager.

GEOGRAFISK FORDELING

Andelen af afsluttede klagesager fordeler sig geografisk som følger:



Af de afsluttede sager blev der procentvis indsendt flest klagesager af forbrugere i Region Hovedstaden. Disse udgjorde 47 %. Derudover blev 26 % indsendt af forbrugere i Region Sjælland, 10 % af forbrugere i Region Midtjylland, 5 % fra forbrugere i Region Nordjylland og 12 % af forbrugere i Region Syddanmark.

ORGANISATORISK TILKNYTNING

Ankenævnet behandler både klagesager mod virksomheder, der er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne samt klagesager mod virksomheder, der ikke er medlemmer. Det er således ikke et krav for at få en klagesag behandlet, at den indklagede virksomhed er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne.

Andelen af sager fordelt på organisationsmæssig tilknytning er følgende:

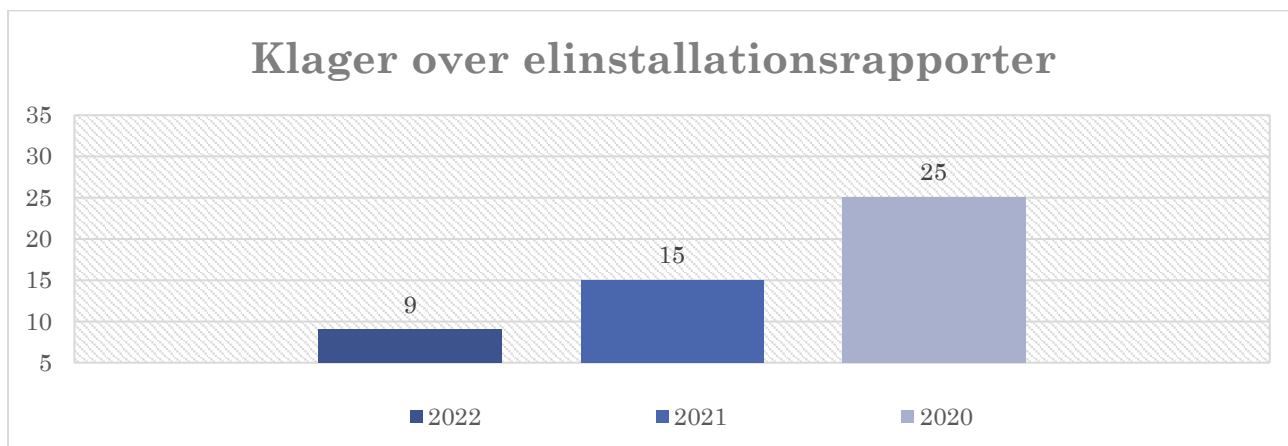


EL - EFTERSYN

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 af 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 2022 modtog Ankenævnet 9 klagesager vedrørende el-eftersyn.



Der er et fald i forhold til 2021, hvor der indkom 15 sager. Af de 9 afsluttede sager var 8 klagesager indsendt af køber eller sælger af ejendommen, og 1 klagesag var indsendt af det forsikringsselskab, hvor køberen af ejendommen havde tegnet ejerskifteforsikring.

Det ses, at antallet af klager over elinstallationsrapporter fortsætter med at falde.

I hovedparten af sagerne klages over, at der er fejl og ulovlige elinstallationer, som ikke er noteret i elrapporten. Da et eleftersyn ikke er en fuldstændig gennemgang af ejendommens elinstallationer, men udføres på baggrund af stikprøver, kan der være fejl og ulovlige installationer, der ikke fremgår af elrapporten og som derved ikke udgør en fejl i elrapporten.

AFSLUTTEDE SAGER

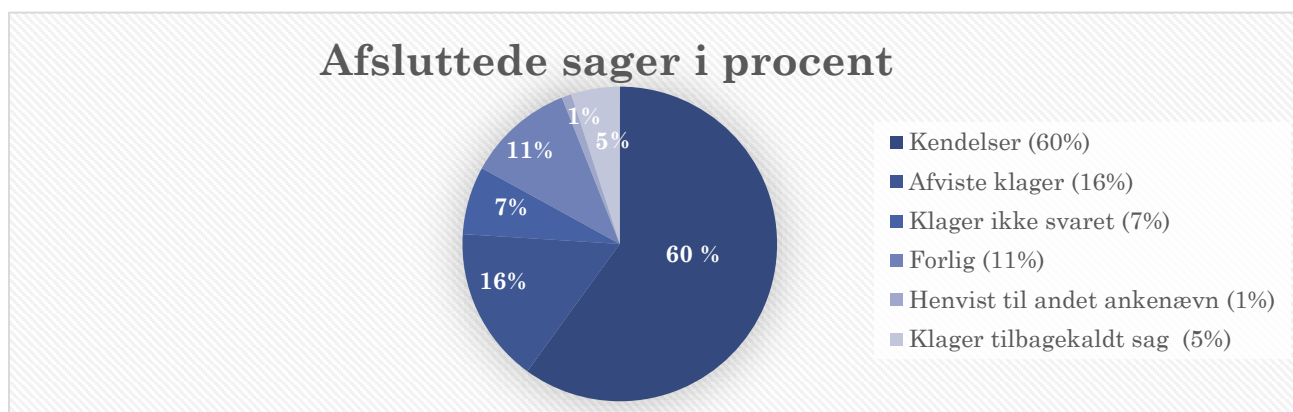
Af de 284 afsluttede klagesager i 2022 blev 171 sager forelagt Ankenævnet og afsluttet med en kendelse, 30 blev forligt, 2 blev henvist til andet Ankenævn, 14 tilbagekaldt af klager og 20 afsluttet grundet klagers passivitet.

De resterende 47 sager blev afvist grundet manglende opfyldelse af bestemmelserne i vedtægterne.

Fordelingen af de afviste sager er følgende:

- 19 sager afvist da klager ikke blev anset for at være forbruger, jf. § 4.
- 2 sager afvist grundet tidspunkt for arbejdets udførelse, jf. § 6, stk. 2.
- 12 sager afvist da de ikke skønnes egnede til behandling, jf. § 9, stk. 3, nr. 4.
- 10 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:



UDFALD AF KENDELSER

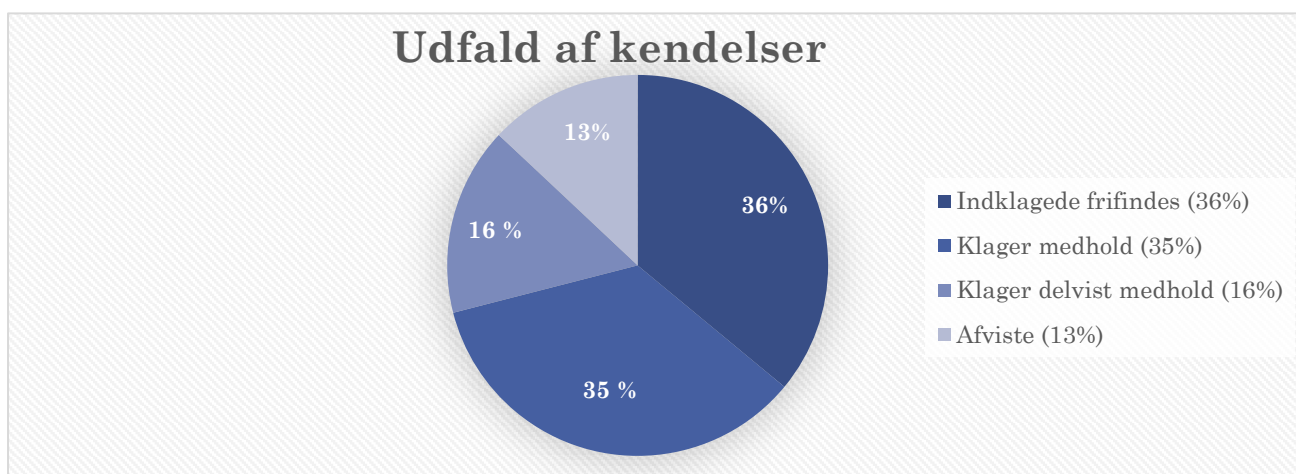
I 2022 blev der afsagt 171 kendelser, hvoraf der blev truffet realitetsafgørelse i 148 af sagerne og afvisning i 23.

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 148 sager der blev realitetsbehandlet, fik klager medhold i 59 sager og delvis medhold i 28 sager.

Indklagede blev frifundet i 61 sager.

Andelen af udfaldet af kendelserne er følgende:



UDVALGTE AFGØRELSER 2022

Der er stor spændvidde i klagesagerne i Ankenævnet og to sager er ikke ens. Afgørelserne beror på konkrete vurderinger i hver enkelt sag.

Nogle virksomheder taber i Ankenævnet, fordi de helt afstår fra at afgive svar i sager indbragt for Ankenævnet. Hvis en virksomhed ikke svarer på en klage, vil sagen normalt kunne afgøres alene på baggrund af forbrugerens oplysninger. I langt de fleste tilfælde vil det resultere i, at klager gives medhold. En indklaget virksomhed bør derfor altid svare på en klage.

Nedenfor ses et udpluk af afgørelser med udvalgte problemstillinger behandlet i Ankenævnet i 2022.

Kontant betaling uden faktura var i strid med lov og ærbarhed

Sagsnr. 13284 omhandlede VVS-arbejde udført i forbindelse med reovering af badeværelse. Arbejdet blev udført ifølge skriftligt tilbud, og der blev klaget over kvaliteten af det udførte arbejde. Ifølge indklagedes tilbud skulle betaling, i alt 150.000 kr. inkl. moms, betales af klager over tre rater. Første rate betales af klager inden

arbejdet blev påbegyndt. Efter påbegyndelse af arbejdet, konstaterer indklagede, at der er et hul i et rør, som det aftales, at klager skal betale indklagede 10.000 kr. kontant for at udskifte. Klager modtager ingen faktura for dette.

Ankenævnet udtaler, at idet klager erkender at have betalt 10.000 kr. kontant til indklagede ifølge aftale uden først at have modtaget faktura eller anden skriftlig betalingsanvisning fra indklagede, må det efter omstændighederne lægges til grund, at der mellem parterne er indgået aftale med den hensigt at undgå momsbetaling på en måde, der er i strid med lov og ærbarhed i henhold til Danske Lov 5-1-2, hvorfor sagen i sin helhed afvises fra behandling.

Aftaler om udnyttelse af håndværkerfradrag samt forsikringsdækning i strid med lov og ærbarhed

Sagsnr. 13170 omhandlede diverse el-arbejde herunder flytning af eltavle samt udbedring af fejl anmærket i den elinstallationsrapport, som klager modtog i forbindelse med sit huskøb. Klager modtager et skriftligt tilbud. Efter arbejdet er påbegyndt konstaterer indklagede yderligere fejl i el-installationerne. Parterne er i dialog om mulighederne for at klager kan få dækket udgiften til pågældende reparationer af egen forsikring. Parterne bliver enige om, at indklagede skal udføre arbejdet efter regning. Klager er efterfølgende utilfreds med prisen og kvaliteten af arbejdet. Parternes aftale om prisen for arbejdsgaven samt vilkårene herfor fremgår bl.a. af sms-korrespondance, der indeholder følgende: *"Som lovet et estimat. Jeg ligger på ca. 30.000 kr. + moms for din andel til og med i dag. Forsikring's del 6500kr Pt. Jeg skriver regningen, så du får mest muligt ud af håndværkerfradraget".* Videre fremgår af sms-korrespondancen *"Rolig nu .. jeg løfter alt det jeg kan over på forsikringsdelen. Det justerer jeg til slut. Så hvis der er fx xxx kroner fra dem af modregner jeg din del, hvis der er overskud."*

Ankenævnet udtaler, at under disse omstændigheder må det lægges til grund, at der er indgået aftaler, der udnytter håndværkerfradraget samt forsikringsdækning på en måde, der er i strid med lov og ærbarhed i henhold til Danske Lov 5-1-2, hvorfor sagen i sin helhed afvises fra behandling.

Uegnet til behandling grundet bevisførelsen, da syn og skøn ikke var muligt

Sagsnr. 12532 omhandlede hovedeftersyn af klagers gasfyr. Klager mener forinden, telefonisk, at have oplyst indklagede om, at fyret tabte vand. Ved eftersynet konstaterede indklagede ingen fejl på fyret. Efterfølgende er der stadig vandtab. Umiddelbart herefter udskifter indklagede haner på fyret. Ifølge klager taber fyret stadig vand. Klager anmelder herefter rørskade til sit eget forsikringselskab, som henviser til at der rekvireres en VVS'er til at foretage trykprøve. Anden virksomhed foretager flere trykprøver og konkluderer, at der ikke er brud på rør hos klager men, at der er mistanke om skade på ekspansionsbeholder. Anden virksomhed konkluderer, at vandtab skyldes en utæthed ved veksler. Klager udskifter fyret. Der klages over kvaliteten af hovedeftersynet.

Ankenævnet udtaler, at efter klagers oplysning om, at fyret er udskiftet, er det ikke muligt at foretage syn og skøn. Herefter, og da afgørelse tillige kræver parts- og vidneforklaring, som ikke kan ske ved Ankenævnet, afvises sagen.

Uegnet til behandling grundet bevisførelsen pga. stor usikkerhed om aftalegrundlaget

Sagsnr. 13802 omhandlede udførelsen af nye VVS-installationer i klagers hus til en større entreprisum. Parterne er uenige om, hvorvidt arbejdet er udført ifølge skriftligt tilbud eller udført ifølge overslag. Indklagede har nægtet at færdiggøre arbejde medmindre, at klager accepterer at betale mere end ifølge tilbud/overslag. Aftalegrundlaget består af en meget kort sms fra indklagede, som oplyser en pris, som hverken angiver om der er tale om tilbud eller overslag, eller som indeholder nogen form for specifikation af de aftalte arbejdsopgaver.

Ankenævnet udtaler, at der består så stor usikkerhed om aftalegrundlaget, at det ikke er muligt at afgøre sagen uden parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske ved Ankenævnet, hvorfor sagen i sin helhed afvises.

Bindende aftale om prisen

Sagsnr. 13396 omhandlede rørskade på klagers badeværelse, som indklagede giver et overslag på udbedring af. Skaden viser sig at være mere omfattende end først antaget. På grund af skadens omfang beslutter klager at renovere badeværelset. Arbejdet påbegyndes og indklagede udarbejder skriftligt tilbud efter igangsættelsen, som klager accepterer. Der klages over prisen, idet klager mener, at indklagede ikke havde styr på byggeprocessen, ikke afleverede arbejdet til tiden, og at tilbuddet blev afgivet under pres på et tidspunkt, hvor arbejdet var i gang, og hvor det ikke var muligt at takke nej til tilbuddet.

Ankenævnet udtaler, at med klagers accept af tilbuddet er der indgået en bindende aftale om arbejdets udførelse herunder om prisen. Parternes uoverensstemmelser, der har været op til accepten af tilbuddet, kan ikke føre til et andet resultat, hvorfor indklagede frifindes.

Monteringsfejl var ikke årsag til skade på varmepumpe

Sagsnr. 12860 omhandlede montering af akkumuleringstank på varmepumpe og efterfølgende udskiftning af varmepumpe. Arbejdet er udført efter regning. Der klages over kvaliteten af det udførte arbejde. Indklagede monterer tanken forkert, så den er monteret på varmepumpens fremløbsrør og imod pumpens egen cirkulationspumpe, med det resultat at klager ikke har varme i huset. Efterfølgende begynder varmepumpen at banke. Klager reklamerer overfor indklagede, som vender cirkulationspumpen. Efterfølgende oplever klager tryktab på systemet. Indklagede afviser, at årsagen til problemerne med varmepumpen er, at indklagede havde vendt pumpen forkert.

Ankenævnet udtaler, at som sagen er belyst, er det ikke godtgjort, at den oprindelige varmepumpe har taget skade som følge af den monteringsfejl, indklagede erkender at have begået. Ankenævnet finder det i øvrigt heller ikke godtgjort, at en varmepumpe kan tage skade som følge af en monteringsfejl af den pågældende art, hvorfor indklagede frifindes.

Skriftligt tilbud afgivet uden forbehold

Sagsnr. 13241 omhandlede udførelsen af diverse VVS-arbejder i et større omfang. Parterne er uenige om, hvorvidt arbejdet er udført ifølge tilbud eller som regningsarbejde. Efter at have besigtiget arbejdsopgaven giver indklagede et mundtligt prisoverslag. Klager beder om et skriftligt tilbud af hensyn til finansieringen i sin bank. Indklagede sender tilbud på de angivne opgaver på i alt 87.937 kr. inkl. moms. Da arbejdet er færdigt modtager klager en faktura på i alt 94.987 kr. inkl. moms. Klager gør indsigelser, men vælger at betale. Umiddelbart herefter modtager klager en ny faktura på i alt 138.745,99 kr. inkl. moms, som erstatter den tidligere faktura, som indklagede oplyser, var sendt ved en fejl. Der klages over prisen.

Ankenævnet udtaler, at det fremgår, at parterne er enige om, at indklagede efter at have foretaget besigtigelse af klagers ejendom udfærdigede skriftligt tilbud, ifølge hvilket en samlet pris på i alt 87.937 kr. inkl. moms var oplyst. Der er ikke taget forbehold i tilbuddet. Ankenævnet finder det ikke godtgjort af indklagede, at tilbuddet blev afgivet under omstændigheder eller med forbehold som medfører, at klager ikke var berettiget til at betragte tilbuddet som bindende ifølge dets indhold, hvorfor klager gives medhold. Idet klager frivilligt og uden forbehold har betalt i alt 94.987 kr. inkl. moms, finder Ankenævnet, at klager dermed har accepteret en merpris i forhold til indklagedes tilbudspris. Ankenævnet finder som følger heraf, at klager med sin betaling har fortabt retten til at forlange allerede foretaget betaling refunderet.

Køb af varmepumpe ophævet, da varmepumpen ikke fungerede med eksisterende jordvarmeslanger

Sagsnr. 12609 omhandlede levering og montering af jordvarmepumpe, der skulle tilsluttes eksisterende jordvarmeslanger. Arbejdet er udført i henhold til skriftligt tilbud. Indklagede besigtigede arbejdsopgaven, inden arbejdet blev igangsat. Der klages over kvaliteten og rådgivningen af arbejdet, idet den leverede jordvarmepumpe ikke fungerer med de eksisterende jordslanger. Der har været afholdt syn og skøn, hvor skønsmanden bl.a. fastslog, at varmepumpen er for stor i forhold til de meter jordvarmeslanger, der er på klagers grund.

Ankenævnet udtaler, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte skønsmandens vurderinger, hvor der fastslås, at varmepumpen er for stor i forhold til eksisterende jordvarmeslanger, samt at varmepumpen ikke kan virke uden en stor bufferbeholder og væsentlig flere meter rør i jorden. Da klagers grund er lille, ses denne løsning at være vanskelig og vil muligvis kræve en dybdeboring, som kræver særlig tilladelse. Selvom løsningen er mulig, vil varmepumpen stadig være stor og vil komme til at lave start og stop uden bufferbeholder. Ankenævnet finder, at da klager har rådført sig med indklagede, har klager med rette kunne forvente at få installeret en varmepumpe, som ville være i stand til at opvarme ejendommen med de eksisterende jordvarmeslanger, hvorfor køber er berettiget til at ophæve købet og kræve købesummen tilbagebetalt. Klager gives medhold.

Afhjælpningsretten mistet, da afhjælpning ikke var foretaget inden rimelig tid

Sagsnr. 13631 omhandlede reovering af klagers badeværelse. Arbejdet er udført i henhold til mundtligt overslag. Arbejdsopgaven bestod bl.a. i afblænding af og ny sammenføring af toiletafløb. Efter arbejdet var færdiggjort konstaterede klager, at alle vandafløb var tilstoppede, og at det flød over med toiletvand i bl.a. brusekabinen. Klager rekvirerede en kloakmester, der konstaterede, at alle vandafløb løb gennem en fedtbrønd/køkkenbrønd, hvilket ifølge kloakmesteren ikke er håndværksmæssigt korrekt. Klager reklamerede over arbejdet. Indklagede anerkender, at der blev koblet et afløb på eksisterende afløb i badeværelset, idet der ikke var oplyst andet, da arbejdet blev igangsat.

Ankenævnet udtaler, at da indklagede erkender fejlene, men ikke har foretaget afhjælpning inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for klager, har indklagede som følge heraf mistet retten til at foretage afhjælpning. Indklagede pålægges at betale udbedringsomkostningerne til klager.

Prisen på akutopkald var ikke urimelig

Sagsnr. 13647 omhandlede VVS-arbejde udført akut i anledning af sprængt varmtvandsbeholder. En lørdag fire timer før en større familiesammenkomst sprang klagers vandvarmer læk. Klager bestilte telefonisk indklagede til at løse problemet. Indklagede kørte fra sin adresse i København K til klagers adresse i Hornbæk, hvor der blev monteret en lukkehane på varmtvandsbeholderen. Klager modtog faktura på i alt 10.293,75 kr. inkl. moms for det udførte arbejde. Klager gør gældende, at den fakturerede pris er urimelig, idet hun befandt sig i en stresset situation og havde akut behov for VVS-arbejde. Der blev hverken i telefonen eller ved arbejdets udførelse orienteret om prisen for arbejdet.

Ankenævnet udtaler, at udgangspunktet er, at den virksomhed, der modtager bestilling af vare eller tjenesteydelse, ikke har pligt til at oplyse prisen for egen ydelse af egen drift. Det gælder som et grundlæggende princip, at den der bestiller en vare eller en tjenesteydelse uden samtidig at indgå aftale om prisen, skal betale den pris, der efterfølgende forlanges, medmindre prisen er urimelig. Ankenævnet finder, når sagens omstændigheder tages i betragtning ikke, at den samlede fakturerede pris er en urimelig pris for arbejde af pågældende art udført akut og uden for normal arbejdstid.

Tilbud eller overslag? Samtykke ikke indhentet ved væsentlig overskridelse af overslaget

Sagsnr. 12538 omhandlede diverse VVS-arbejde udført i klagers køkken. Arbejdet er udført i henhold til dokument dateret 22. februar 2021 med titlen OVERSLAG, hvor der er oplyst en pris på i alt 4.236,25 kr. imkl.

moms. Øverst på dokumentet er der angivet ”overslagsnummer: 218154”. Der finder korrespondance pr. mail sted imellem parterne om tidspunkt for udførelse af arbejdet. I disse mails er der i emnefeltet på de pågældende mails refereret til tilbud: 218154. Klager modtager faktura på i alt 8.234,18 kr. inkl. moms Klager mener, at der er givet et bindende tilbud, fordi ordet tilbud er angivet i emnefeltet i parternes mailkorrespondance. Indklagede mener, at arbejdet er udført i henhold til en overslagspris.

Ankenævnet udtaler, at det fremgår tilstrækkeligt tydeligt af dokument dateret 22. februar 2021, som ligger til grund for det udførte arbejde, at den pris, der blev oplyst af indklagede forud for arbejdets udførelse, var udtryk for et overslag. Ankenævnet finder derfor ikke, at klager har været berettiget til at forvente, at arbejdet ville blive faktureret nøjagtigt til den pris, der var angivet i overslaget. Ifølge princippet i AB Forbruger § 24, stk. 2, har entreprenøren pligt til at indhente forbrugerens stillingtagen til arbejdets fortsættelse, hvis prisen for arbejdet overstiger et givet overslag med 15 %. Da indklagede ikke har dokumenteret, at der er indhentet sådan stillingtagen fra klager, finder Ankenævnet ikke, at indklagede har været berettiget til at fakturere klager mere end svarende til prisen ifølge overslaget på 4.236,25 med tillæg af 15 % i alt 4.871,69 kr.

Formodningen imod sig, at arbejdet ikke skulle udføres fagmæssigt korrekt

Sagsnr. 12851 omhandlede fliselægning udført i forbindelse med udførelse af VVS-arbejde. Indklagede har som hovedentreprenør fået udført blandt andet lægning af fliser i køkkenalrum samt bryggers. Klager har efterfølgende konstateret mangler ved det udførte flisearbejde, og har reklameret til indklagede. Indklagede har som svar på klagers reklamation tilbudt at udbedre manglerne mod betaling, hvilket klager har afslået. Klager mener, at det udførte arbejde er mangelfuldt, og at indklagede bærer erstatningsansvaret herfor. Indklagede bestrider ikke, at det udførte arbejde er behæftet med de af klager konstaterede mangler, men gør gældende, at han ikke bærer ansvar herfor med henvisning til, at han, forinden fliselægningen blev påbegyndt, mundtligt havde gjort klager opmærksom på, at gulvet var skævt, og at han derfor anbefalede, at der blev støbt nyt guld, forinden fliser blev lagt, hvilket klager afslog.

Ankenævnet udtaler, at der generelt må gælde en stærk formodning for, at arbejde, der bestilles til udførelse af en fagmands momsregistrerede virksomhed, vil blive udført fagmæssigt korrekt. Det må endvidere have formodningen imod sig, at en forbruger bevidst undlader at rette sig efter en anbefaling fra en fagmand om, at arbejde ikke bør udføres på den måde, som forbrugeren ønsker det udført. Det kræver derfor klare holdepunkter for at antage, at indklagede, som professionel fagmand, har frarådet klager, at arbejdet blev udført som bestilt. Da sådanne klare holdepunkter ikke foreligger, finder Ankenævnet det ikke godtgjort, at indklagede, forinden arbejdet blev udført, frarådede og advarede klager om følgerne ved, at arbejdet blev udført som bestilt af klager.

Tilbud eller overslag på sms?

Sagsnr. 12189 omhandlede arbejde i forbindelse med ombygning og renovering af klagers ejendom. Arbejdet er udført i henhold til korrespondance pr. sms mellem parterne, hvor der i en af sms'erne er angivet en pris på arbejdet på i alt 68.125 kr. inkl. moms. Klager mener, at han har modtaget et bindende tilbud pr. sms fra indklagede. Undervejs efterspurgte klager opgørelse af udførte arbejder. Indklagede fremsendte ikke løbende opgørelser. Klager efterspurgte flere gange en faktura og modtog den 15. august 2021 en faktura på 88.648,30 kr. inkl. moms. Klager mener, at kravet er uberettiget, da beløbet er væsentligt større end ifølge tilbuddet. Indklagede mener, at den fremsendte sms ikke udgjorde et endeligt tilbud, men alene udgjorde et udkast til et overslag, og at indklagede ikke nåede at fremsende et endeligt tilbud, før klager ønskede at starte arbejdet. Indklagede mener endvidere, at renoveringsopgaven var yderst dårligt planlagt fra klagers side, og at en stor del af det udførte arbejde var ekstraarbejde, som ikke var omfattet af overslaget.

Ankenævnet udtaler, at det fremgår, at indklagede har sendt klager en sms, hvori indklagede havde angivet de arbejder og de materialer, der var inkluderet til en pris på 68.125 kr. inkl. moms. Afslutningsvist var det i sms'en oplyst, at hvis klager ønskede at gå videre, ville indklagede sende klager et ordentligt tilbud. Parterne er enige om, at indklagede aldrig sendte yderligere tilbud, ordrebekræftelser, prisopgørelser eller andet til klager. Ankenævnet finder, at indholdet af indklagedes sms udgør et bindende tilbud. Tilbuddet må anses for accepteret af klager, ved at denne har ladet indklagede foretage de arbejder, der er beskrevet i sms'en, og idet indklagede ikke efterfølgende sendte et revideret tilbud med oplysning om merbetaling i forhold til det oprindelige tilbud. På det grundlag finder Ankenævnet, at der er indgået en bindende aftale mellem klager og indklagede om, at arbejdet skulle udføres til den i sms'en angivne pris.

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 medsendes et modtagelsesbevis, som virksomheden skal udfylde og returnere.

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

Enkelte kendelser forkyndes ved stævningsmand via Retten i de tilfælde, hvor virksomheden ikke reagerer på kendelsen, og det er uvist om disse afgørelser efterleves.

SYSTEMATISKE PROBLEMER, DER FØ- RER 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 2022 fik TEKNIQs Garantiordning 12 henvendelser med henblik på opfyldelse for indklagedes regning.

I 4 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.

Den 17. januar 2023

Rikke Schjødt Christensen, Sekretariatschef

