



Årsberetning

2023

KORT OM ÅRET

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

2023 har generelt været præget af høj aktivitet, idet Ankenævnet i 2023 modtog 320 klagesager, hvilket er en stigning på 23 % i forhold til 2022, hvor der indkom 261 klager. Til sammenligning indkom der 225 klager i 2021.

Der blev afsluttet i alt 327 klager, hvoraf 184 af disse blev forelagt for Ankenævnet og afsluttet med en kendelse. De resterende klager blev enten forligt undervejs, henvist til andet ankenævn, afsluttet grundet klagers forhold eller afvist grundet manglende opfyldelse af vedtægterne for Ankenævnet. I 2022 blev der afsluttet 284 klager.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid pr. klage faldt til 3,8 måneder. I 2022 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 5 måneder.

Endvidere tiltrådte dommer Lars Krunderup som formand for Ankenævnet den 1. januar 2023. Lars Krunderup afløste dommer Peter Bredahl, som fratrådte efter mange år som Ankenævnets formand.

Ankenævnet afholdt i 2023 i alt 13 ankenævnsmøder fordelt mellem el og VVS.

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-installører.

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.

På erhvervs siden benyttes et rotationsprincip.

Ankenævnet var i 2023 sammensat på følgende måde:

VVS-Ankenævnet:

Formand: Dommer Lars Krunderup

TEKNIQ Arbejdsgiverne:

- Aut. VVS-installatør Henning Mørk-Pedersen
- Aut. VVS-installatør Søren Mogensen
- Aut. VVS-installatør Ole Beese Nielsen

Parcelhusejernes Landsforening:

- Formand, cand.polit., Allan Malskær

Forbrugerrådet Tænk:

- Poul Erik Jensen.

El-Ankenævnet:

Formand: Dommer Lars Krunderup

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:

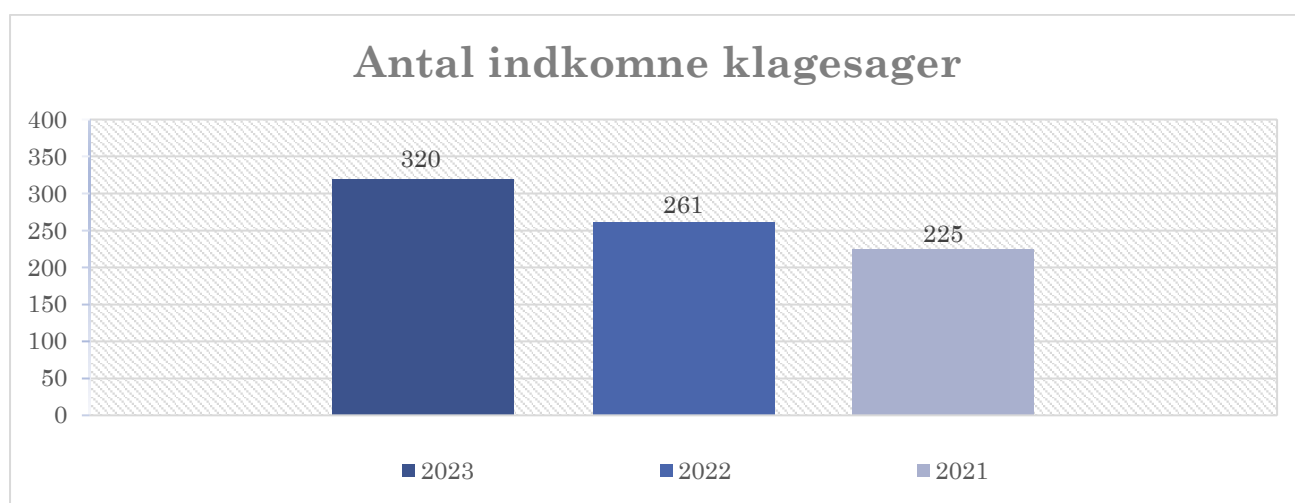
Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og - efter forudgående aftale - personlige henvendelser. Sekretariatet har desuden til opgave at forberede klagesager til nævns møderne samt af egen drift at fremskaffe fornødne retlige og faktiske oplysninger for afgørelserne. Sekretariatet bestod i 2023 af en sekretariatschef, en jurist, en sekretær i den første del af året samt af en studentermedhjælper.

ANTAL MODTAGNE KLAGESAGER

I 2023 indkom 320 klagesager, hvilket er en stigning på 23 % i forhold til 2022, hvor der indkom 261 sager. I 2021 indkom 225 klagesager. Der ses således over den seneste årrække at have været en væsentlig stigning i antallet af indkomne klager.

Stigningen må ses i lyset af den generelle udvikling i markedet, hvor der har været øget efterspørgsel efter bl.a. varmepumper og andre energibesparende løsninger til opvarmning af private hjem. Ankenævnet har oplevet den største stigning i indkomne klager i de første 6 måneder af året, hvorefter der er sket en afmatning i den sidste del af året.

Selvom der ses en stigning i antallet af klager, er der overordnet set tale om et beskedent antal klager indgivet til Ankenævnet i forhold til den samlede aktivitet i markedet.



Af de i alt 320 indkomne klager var fordelingen på fagområder således, at:

- 215 klager vedrørte VVS-arbejder
- 100 klager vedrørte el-arbejder og
- 5 var klager vedrørende både el- og VVS-arbejder.

I lighed med forudgående år indgives der flest klager over VVS-arbejder. Fordelingen mellem henholdsvis el-arbejder, der udgør 31 % af indkomne klager, og VVS-arbejder, der udgør 67% af indkomne klager, er omtrentligt på samme niveau som hidtil.

ANTAL AFSLUTTEDE KLAGESAGER

I 2023 afsluttede Ankenævnet 327 klager, hvilket er en stigning i forhold til 2022, hvor Ankenævnet afsluttede 284 klager.

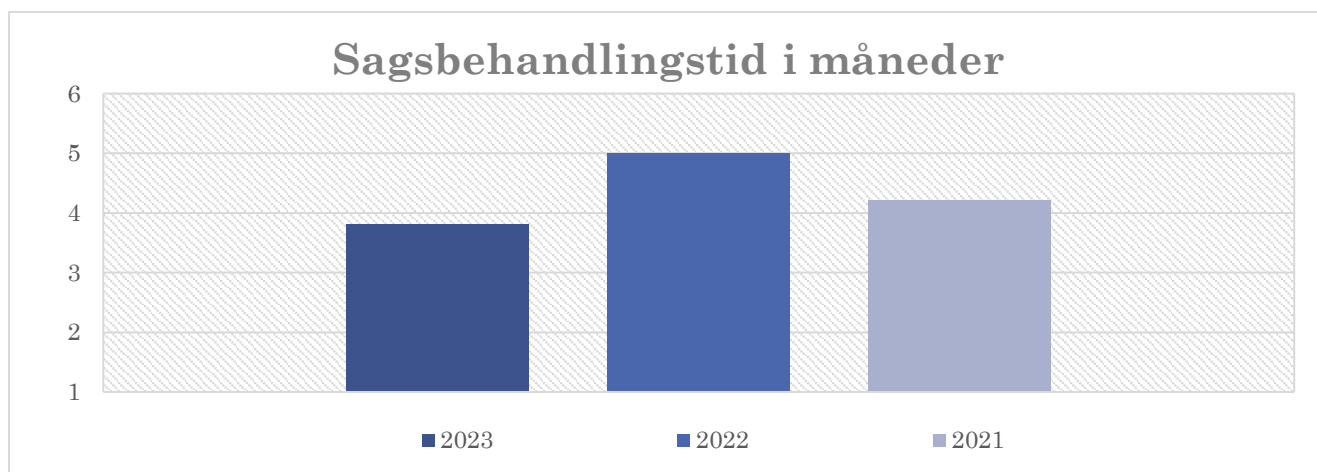
Antallet af afsluttede klager overstiger antallet af indkomne klager.

Der er således opretholdt et højt produktivetsniveau på trods af et stigende antal indkomne klager. Dette har været muligt ved hjælp af øget fokus på sagsstyring, løbende forbedring og standardisering af arbejdsprocesser og ved hjælp af stærkt samarbejde.

DEN GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2023 på 3,8 måneder, hvilket er et fald i forhold til 2022, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 5 måneder. Der har i løbet af året været fokus på at opnå kortest mulige sagsbehandlingstid samtidig med fokus på fortsat at sikre fremskaffelsen af fornødne retlige og faktiske oplysninger for afgørelserne herunder at få foretaget syn og skøn, når det har været nødvendigt for den konkrete klage.

Sagsbehandlingstiden er under nuværende omstændigheder et udtryk for den tid man må forvente i forbindelse med indbringelse af en klage for Ankenævnet.



TYPER AF TVISTER

De i alt 327 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.

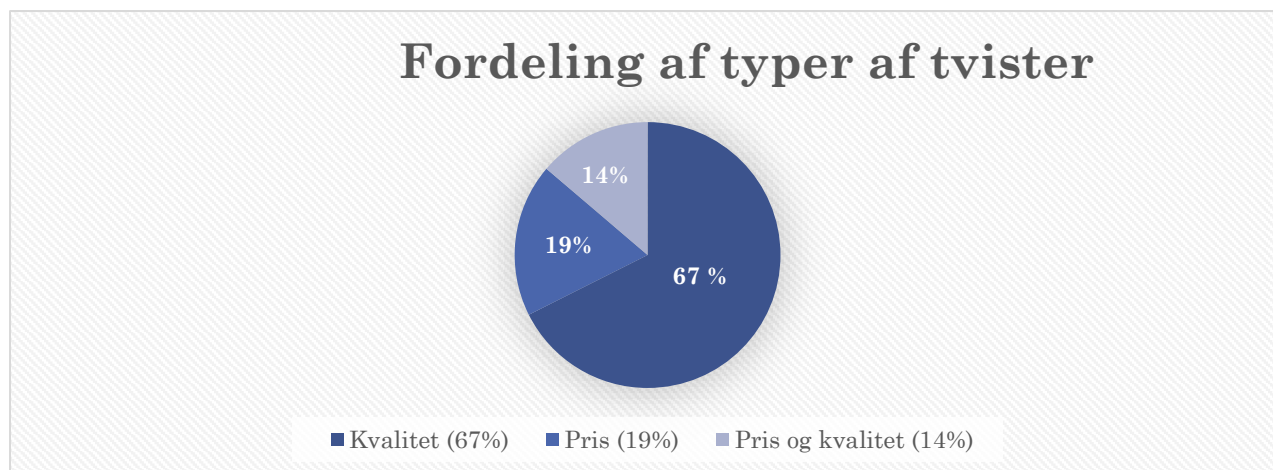
I 2023 fordelte typer af tvister sig på henholdsvis el- og VVS-sager sig således:

- 221 klager vedrørte kvaliteten, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 70 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 147 sager
 - El og VVS-arbejde udgjorde 4 sager.

- 61 sager vedrørte prisen, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 14 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 47 sager.

- 45 sager vedrørte både kvaliteten og prisen, hvoraf
 - El-arbejde udgjorde 13 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 30 sager
 - El og VVS-arbejde udgjorde 2 sager

Andelen fordelt på typer af tvister ses grafisk af figuren nedenfor.

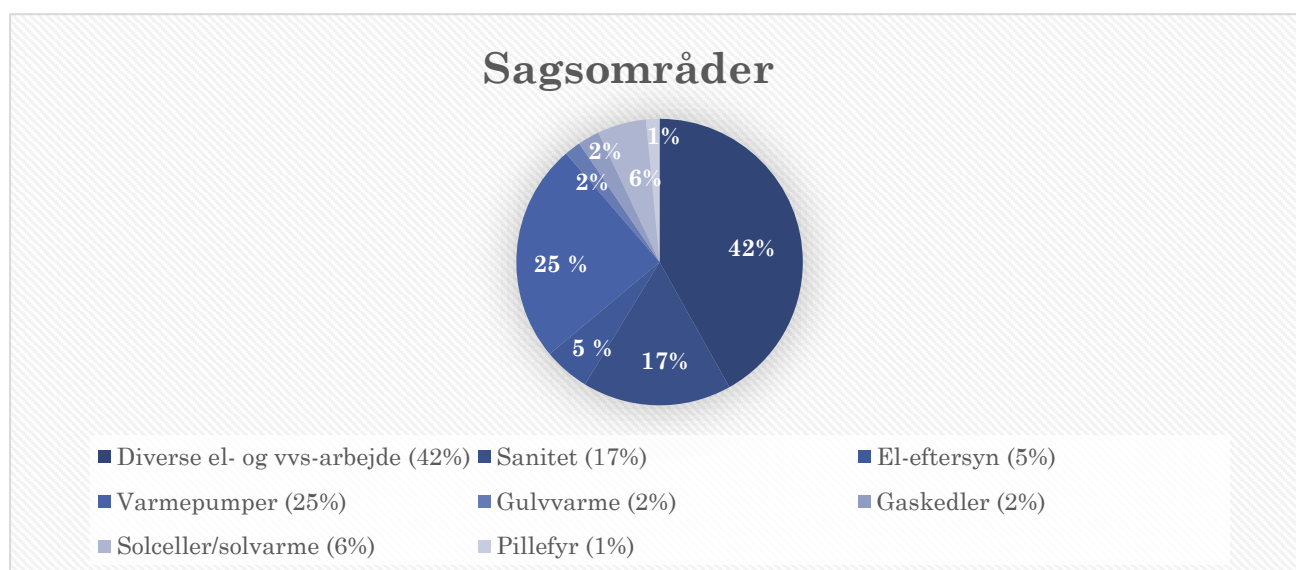


I de tre klage typer indgår klager over tilbud, prisen på ekstraarbejder, manglende færdiggørelse, regningens størrelse, prisoverslaget overskredet, dårlig aftale og dårlig rådgivning, garantiarbejder og forsikringskader samt klager over diverse andre arbejder.

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 af klager fordelt på sagstyper ses grafisk af figuren nedenfor.



Det fremgår, at 42% af de indkomne klagesager vedrørte ”Diverse el- og VVS-arbejde”. I 2022 udgjorde denne kategori 55% af indkomne klager.

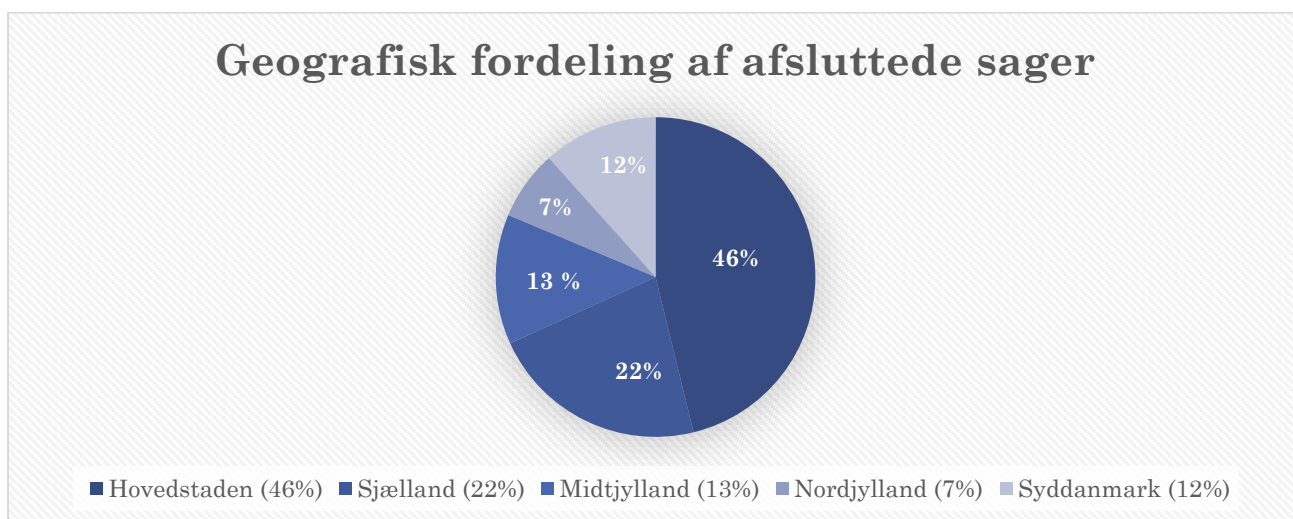
Kategorien dækker typisk over følgende:

- 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.
- Almindelige reparationsarbejder
- 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.

Det fremgår desuden, at 25% af indkomne klager i 2023 vedrørte varmepumper og 6% vedrørte solceller/solvarme. Det er en stigning i forhold til 2022, hvor 15% af indkomne klager vedrørte varmepumper og 3% vedrørte solceller/solvarme. Udviklingen er i tråd med den generelle udvikling i markedet, hvor der særligt frem til midten af 2023 har været øget efterspørgsel efter især varmepumper og andre energibesparende løsninger til opvarmning af private boliger. Ankenævnet har kunnet konstatere et mindre fald i andelen af indkomne klager, der vedrørte varmepumper i sidste halvdel af 2023.

GEOGRAFISK FORDELING

Andelen af afsluttede klagesager fordeler sig geografisk som følger:



Af de afsluttede klager blev der procentuelt modtaget flest klager fra forbrugere i Region Hovedstaden. Disse udgjorde 46% efterfulgt af Region Sjælland, der udgjorde 22% af indkomne klager.

Derudover følger fordelingen mellem regionerne omtrentligt samme fordeling som i forudgående år.

ORGANISATORISK TILKNYTNING

Ankenævnet behandler både klagesager mod virksomheder, der er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne samt klagesager mod virksomheder, der ikke er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne. 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 følger af figuren nedenfor.



Det fremgår, at 59% af indkomne klager er mod virksomheder, der er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne. Således er 41% af indkomne klager mod virksomheder, der ikke er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne. Det er en stigning i forhold til 2022, hvor 31% af klagerne blev indgivet mod virksomheder, der ikke var medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne. Denne stigning synes at udspringe bl.a. som følge af det stigende antal klager over varmepumper og solceller/solvarme, idet 61% af klagerne indkommet i denne kategori i 2023 var mod virksomheder, der ikke er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne.

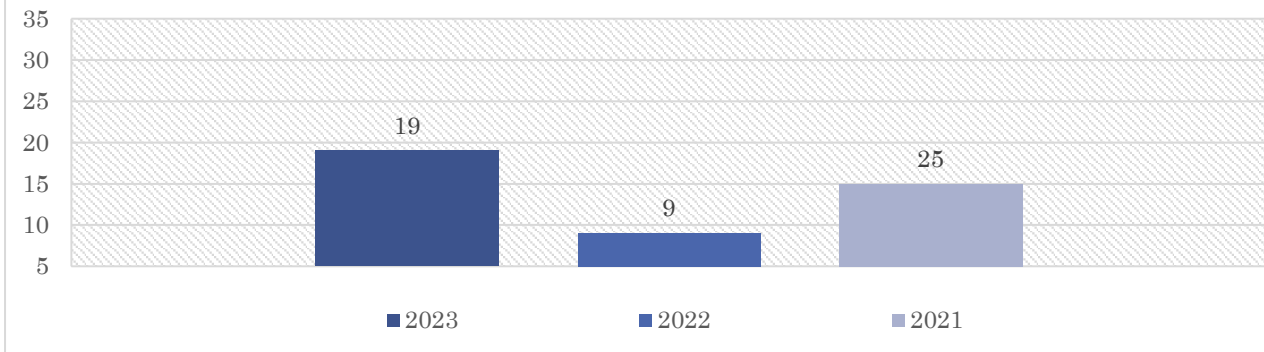
EL - EFTERSYN

Ankenævnet behandler alle klager over elinstallationsrapporter, der som led i huseftersynsordningen er udarbejdet af en autoriseret el-installatørvirksomhed. En klage kan indgives af køber eller sælger af den ejendom, som el-installationsrapporten vedrører, samt af 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 el-installationsarbejdet.

I 2023 modtog Ankenævnet 19 klagesager vedrørende el-eftersyn.

Klager over elinstallationsrapporter



Der er en markant stigning forhold til 2022, hvor der indkom 9 sager. Af de 19 indkomne klager blev 17 afsluttet i 2023. Af de 17 afsluttede klager var 13 indsendt af køber af ejendommen, og 4 klager var indsendt af det forsikringselskab, hvor køberen af ejendommen havde tegnet ejerskifteforsikring.

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

AFSLUTTEDE SAGER

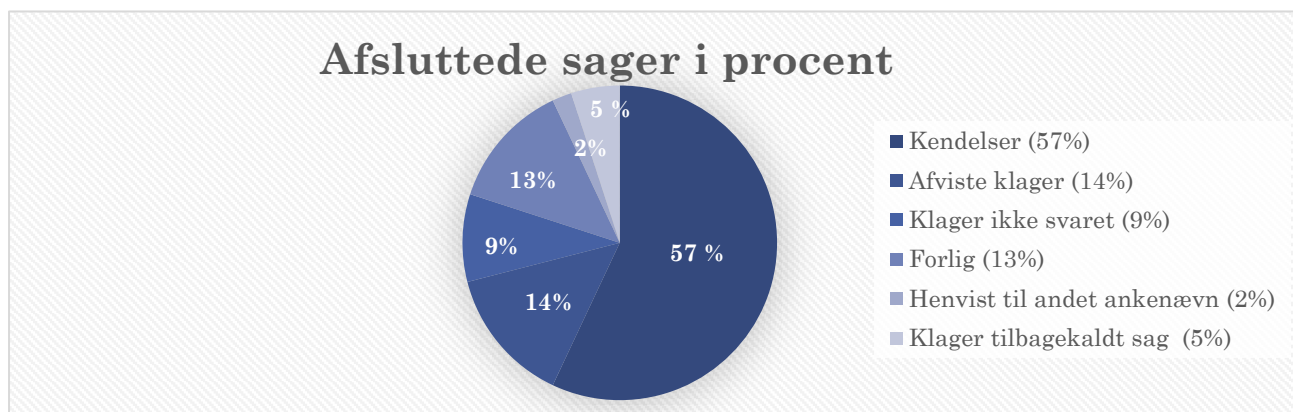
Af de 327 afsluttede klagesager i 2023 blev 184 sager forelagt Ankenævnet og afsluttet med en kendelse, 43 blev forligt, 6 blev henvist til andet Ankenævn, 16 tilbagekaldt af klager og 31 afsluttet grundet klagers passivitet. En stor del af sagerne, der afsluttes grundet klagers passivitet, har Ankenævnet modtaget fra andre Ankenævn eller domstolene, og hvor klager ikke reagerer på Ankenævnets efterfølgende henvendelser.

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

Fordelingen af de afviste klager er følgende:

- 10 klager afvist da klager ikke blev anset for at være forbruger, jf. § 4.
- 9 klager afvist grundet tidspunkt for arbejdets udførelse, jf. § 6, stk. 2.
- 7 klager afvist da de ikke skønnedes egnet til behandling, jf. § 9, stk. 3, nr. 4.
- 10 klager 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.
- 11 klager afvist, da klagen var udenfor Ankenævnets kompetence, jf. § 5, stk. 1, nr. 1.

Andelen af sager fordelt på årsagen til, de blev afsluttet, ses grafisk og nedenstående figur:



UDFALD AF KENDELSER

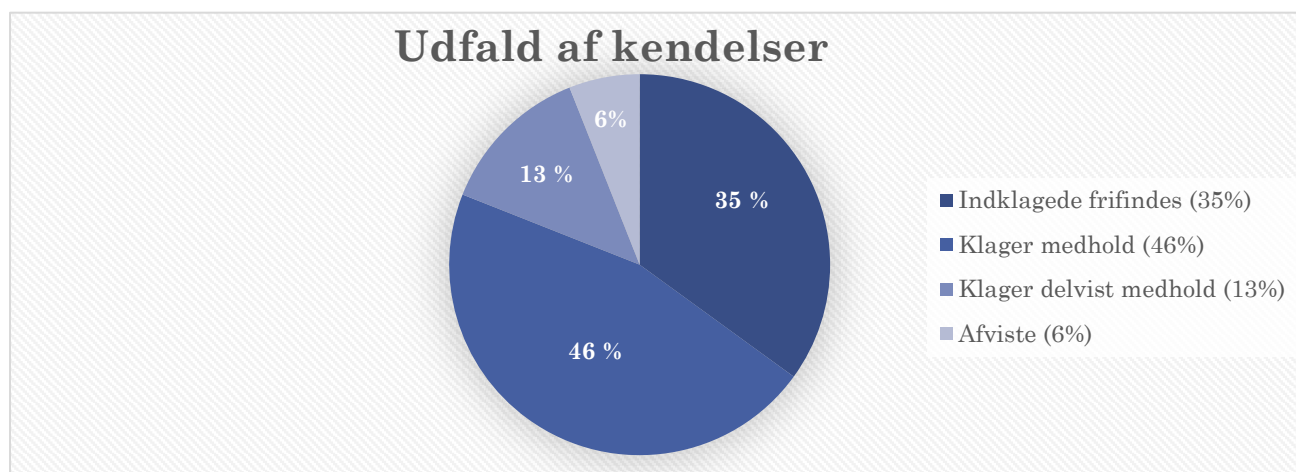
I 2023 blev der afsagt 184 kendelser, hvoraf der blev truffet realitetsafgørelse i 173 af sagerne og afvisning i 11.

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 173 sager der blev realitetsbehandlet, fik klager medhold i 84 sager og delvis medhold i 24 sager.

Indklagede blev frifundet i 65 sager.

Andelen af udfaldet af kendelserne ses grafisk af figuren nedenfor.



UDVALGTE AFGØRELSER FOR ÅRET

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 forbrugers oplysninger. I langt de fleste tilfælde vil det resultere i, at klager gives medhold. En indklaget virksomhed bør derfor altid svare på en klage.

Derudover har Ankenævnet i løbet af året behandlet en del klager, der omhandlede prisen for vagtudkald i situationer, hvor forbrugeren har et hastende behov for VVS-assistance og ringer efter hjælp. Ankenævnet har særligt i disse situationer bemærket med henvisning til forbrugeraftalelovens § 17, at der påhviler den erhvervsdrivende en oplysningspligt. Ifølge denne bestemmelse skal en erhvervsdrivende, inden der indgås aftale med en forbruger, medmindre oplysningerne allerede tydeligt fremgår af sammenhængen, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om bl.a. den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen eller hvis prisen ikke kan udregnes, den måde hvorpå prisen udregnes. Dette kan endvidere følge af de almindelige obligationsretlige principper, hvor der generelt påhviler en aftalepart loyalt at meddele den anden aftalepart om forhold af væsentlig betydning for aftalen. Det betyder, at hvis en erhvervsdrivende ikke udtrykkeligt har oplyst klager om gebyrer, timepriser, køretid mv., er der ikke på forhånd indgået aftale om prisen for arbejdet, og virksomhedens gebyrer og timepriser kan derfor ikke anses for vedtagne.

Nedenfor ses endvidere et udpluk af afgørelser med udvalgte problemstillinger behandlet i Ankenævnet i løbet af året.

Underentreprenør direkte erstatningsansvarlig overfor klager bl.a. efter reglerne om springende regres

Sagsnr. 15061 omhandlede VVS-arbejde i forbindelse med etablering af gulvvarme. Arbejdet blev udført som en del af en større entreprise i henhold til skriftligt tilbud udstedt af hovedentreprenøren. Indklagede udstedte faktura til hovedentreprenøren med teksten "a conto opstart". Denne faktura betalte klager ved at overføre det opkrævede beløb til hovedentreprenøren. Indklagede udstedte endvidere slutfaktura til hovedentreprenøren. Denne faktura betalte klager til indklagede efter, at indklagede på skrift i en sms-korrespondance havde anmodet klager om at foretage betalingen direkte til indklagede. Klager reklamerede herefter over, at gulvvarmen ikke virkede til både hovedentreprenøren og indklagede. Såvel hovedentreprenøren som indklagede diskuterede mulige årsager til problemet og afprøvede forskellige løsningsmuligheder. Efterfølgende erklæredes hovedentreprenøren konkurs. Klager indgav herefter klage til Ankenævnet mod indklagede som underentreprenør med krav om erstatning for fejl ved gulvvarmen.

Ankenævnet udtaler, at det efter de foreliggende oplysninger kan lægges til grund, at arbejdet blev udført som en del af en større entreprise i henhold til skriftligt tilbud afgivet af hovedentreprenøren. Det kan videre lægges til grund, udtaler Ankenævnet, at klager efter anmodning fra indklagede betalte slutfakturaen direkte til indklagede, selvom den var udstedt til hovedentreprenøren.

Ankenævnet finder herefter, at indklagede må anses for erstatningsansvarlig direkte overfor klager. Ankenævnet lægger i den forbindelse vægt på den skete betaling direkte fra klager til indklagede og på karakteren af de omhandlede håndværksmæssige fejl, der var årsagen til, at klagers gulvvarme ikke virkede, jf. herved Højesterets dom U.2004.114H.

Byrdefulde aftalevilkår

Sagen 13863 omhandlede indklagedes krav på erstatning for, at klager annullerede aftalen om levering og montering af en varmepumpe. Klager modtog og accepterede indklagedes overslag på levering og montering af varmepumpen. I overslaget blev der henvist til almindelige betingelser for arbejder og leverancer i bygge- og anlægsvirksomhed samt til indklagedes hjemmeside, hvor indklagedes salgs- og leveringsbetingelser kunne findes. Efterfølgende modtog klager faktura fra indklagede med krav om forudbetaling af første rate svarende til ca. 70 % af overslagsprisen for den aftalte arbejdsopgave. Sammen med fakturaen modtog klager desuden handelsbetingelserne, som ifølge indklagede var gældende for arbejdsopgaven. Klager afviste at acceptere indklagedes handelsbetingelser herunder kravet om forudbetaling. Da parterne ikke kunne nå til enighed, og klager nægtede at betale erstatning, indgav klager en klage til Ankenævnet.

Ankenævnet udtaler, at der gælder et grundlæggende aftaleretligt princip om, at et vilkår ikke kan anses for aftalt med en forbruger, og dermed ikke kan gøres gældende, såfremt vilkåret er byrdefuldt og ikke har været særligt fremhævet for forbrugeren på tidspunktet for aftalens indgåelse. Dernæst er udgangspunktet ifølge princippet i AB Forbruger § 25, at en entreprenør først kan opkræve betaling hos forbrugeren, når arbejdet er leveret. Derfor anså Ankenævnet indklagedes vilkår om, at 70 % af prisen for den samlede entreprise skulle betales inden arbejdet blev igangsat som et byrdefuldt vilkår, som indklagede ikke kunne gøre gældende over for klager. Eftersom indklagede ikke ville frafalde krav på forudbetaling fra klager, var klager berettiget til at ophæve aftalen som følge af bristende forudsætninger i forhold til det grundlag, klager oprindeligt valgte at indgå aftalen med indklagede på. Da der dermed ikke var sket en uberettiget annullering, fandt Ankenævnet ikke, at klager var erstatningsansvarlig over for indklagede.

Krav om udlevering af skriftlig brugsvejledning

Sagen 13125 omhandlede installation af solceller. Klager reklamerede over, at solcellerne siden installationen havde periodiske fejl, der endte med at være permanente. I den forbindelse gjorde klager bl.a. gældende, at det havde været svært for klager at sætte sig ind i, hvordan systemet fungerede. Under skønsforretningen kunne skønsmanden konstatere, at klager ikke havde fået udleveret en brugsvejledning.

Ankenævnet udtalte i den forbindelse, at indklagede skulle udlevere en skriftlig brugsanvisning til anlægget, og at det ville være hensigtsmæssigt at instruere klager grundigt i brugen af anlægget.

Når klager betaler mere end den anslåede pris

Sagen 13911 omhandlede udførelsen af diverse el-arbejder. Arbejdet blev udført ifølge et dokument, hvor indklagede "tilbyder" nærmere anført arbejde udført for en samlet "anslået" pris på 62.250 kr. inkl. moms. Indklagede udførte arbejdet og sendte efterfølgende en faktura på i alt 84.540,23 kr. inkl. moms. Klager reklamerede over prisen og valgte at indbetale den anslåede pris med tillæg af 15% i alt 71.587,50 kr. til indklagede. Indklagede fastholdt, at klager skulle betale det samlede fakturerede beløb, da der var tale om en anslået pris. Klager indgav herefter en klage til Ankenævnet med krav om refusion af de 15% ekstra, som klager havde indbetalt.

Ankenævnet udtaler, at på trods af at der var medtaget et anslået beløb i dokumentet fra indklagede finder Ankenævnet, at klager har været berettiget til at forvente, at der var tale om et tilbud, der er bindende efter sit indhold. Det blev i den forbindelse også tillagt betydning, at indklagede i korrespondancen med klager omtalte prisen som et "tilbud". Da klager imidlertid frivilligt og uden forbehold betalte i alt 71.587,50 kr. inkl. moms, fandt Ankenævnet, at klager var afskåret fra at forlange den allerede foretagne betaling refunderet.

Når indklagede ikke reagerer

Sagen 14095 omhandlede levering og montering af en varmepumpe og en cirkulationspumpe. Klager reklamerede efter monteringen over kvaliteten herunder bl.a. over manglende varmt vand samt over støj fra varmepumpen. Virksomheden udbedrede efterfølgende problemerne med det varme vand men ikke over støjgenerne. Klager indgav herefter en klage til Ankenævnet med krav om ophævelse af købet. Indklagede reagerede ikke på sekretariatets henvendelser.

Ankenævnet udtalte, at da indklagede, der ikke var tilknyttet Ankenævnet, ikke skriftligt havde meddelt, at de ikke ønskede at deltage i sagens behandling ved Ankenævnet, herunder ikke skriftligt havde accepteret at ville efterleve Ankenævnets omkostningsafgørelse, træffes afgørelse på det foreliggende grundlag, hvor klagers oplysninger lægges til grund som ubestridte. På dette grundlag blev klagen taget til følge således, at klager var berettiget til at ophæve købet og kræve købesummen tilbagebetalt mod tilbagelevering af varmepumpen og cirkulationspumpen.

Aftale om kontant betaling uden faktura var ugyldig og i strid med lov og ærbarhed

Sagen 14772 omhandlede diverse VVS-arbejder i forbindelse med montering af vand, varme, afløb, radiatorer mv. Klager reklamerede over arbejdet, idet der dryppede vand fra en del af installationerne, hvilket medførte et ødelagt vaskeskab og bordplade samt et beskadiget gulv. Da klager havde mistet tiltroen til, at indklagede kunne udføre arbejdet mangelfrit, foreslog han indklagede, at tvisten blev løst ved, at klager kun skulle betale halvdelen af regningen herunder ved delvis kontant betaling. Indklagede accepterede dette og udskev herefter en kreditnota.

Ankenævnet udtaler, at det er ubestridt, at parterne indgik aftale på vilkår om, at klager skulle betale halvdelen af fakturaen, herunder ved delvis kontant betaling, hvilket også ses at være blevet efterlevet af indklagede ved udstedelse af kreditnota. Parterne har ikke fremlagt den sms-korrespondance, der ligger til grund for aftalen, hvorfor det ikke nærmere er belyst, hvorfor betalingen skulle ske delvist kontant.

På den baggrund må det antages, at parternes aftale har haft til formål at unddrage beløbet fra skattemyndighedernes kendskab til en del af beløbet. Ankenævnet finder herefter med henvisning til Danske Lov 5-1-2 samt Højesterets dom i U2014.2434H, at den pågældende aftale strider mod lov og ærbarhed og derfor må anses som ugyldig.

Reklamationsretten fortabt pga. passivitet

Sagen 15128 omhandlede klage over en elinstallationsrapport, hvor klager konstaterede ulovlige lampeudtag i køkken-alrummet, der ikke var blevet noteret i el-installationsrapporten. Klager blev i foråret 2021 opmærksom på fejlene i ejendommens el-installationer og reklamerede umiddelbart herefter til indklagede, som afviste reklamationen. Klager var herefter i dialog med sin ejerskifteforsikring, som efter behandling af klagers anmeldelse gav dækningstilsagn for flere forhold men ikke de forhold, der klages over til Ankenævnet.

Klager rettede derefter fornyet henvendelse til indklagede i 6. juli 2023, hvor klager anmodede indklagede om forslag til, hvordan indklagede ville udbedre de forhold, som ejerskifteforsikringen ikke vil dække. Denne henvendelse modtager klager ikke svar på.

Ankenævnet udtaler, at llerede fordi klager forholdte sig passiv overfor indklagede i en periode, der oversteg 2 år fra første reklamation blev afvist af indklagede i foråret 2021, og til klager sendte en opfølgende reklamation i juli 2023, er der udvist passivitet i et omfang, der indebærer, at retten til at gøre et krav gældende overfor indklagede må anses for fortabt.

Prisen for arbejdsopgaven var ikke urimelig

Sagen 14709 omhandlede VVS-arbejde i forbindelse med tilslutning af nyt gaskomfur. Klager modtog faktura for det udførte arbejde og reklamerede, da han mente, at prisen for at få flyttet en slange var urimelig høj,

idet indklagede havde brugt for mange arbejdstimer på arbejdsopgaven. Indklagede fastholdt fakturaen og forklarede timeforbruget ud fra GPS-systemet monteret i indklagedes biler og redegjorde desuden for, at der af sikkerhedsmæssige grunde sendes to mand, når der er tale om en opgave, hvor der skal arbejdes med gas. Ankenævnet udtalte, at klager, idet arbejdsopgaven der var udført som regningsarbejde, må acceptere at betale den pris, indklagede efterfølgende forlanger, medmindre prisen er urimelig, når alle omstændigheder tages i betragtning, herunder arbejdets omfang og art, og hvad der normalt skal betales for at få udført tilsvarende arbejde. Ankenævnet fandt efter en samlet bedømmelse ikke grundlag for at kritisere den pris, indklagede havde forlangt for arbejdet.

Prisen for en fejlsøgningsopgave var ikke urimelig

Sagen 15293 omhandlede VVS-arbejde i forbindelse med fejlsøgning for utæthed bag et toilet. Klager reklamerede over regningens størrelse, idet klager stillede spørgsmål ved, at indklagede skulle besøge klager hele 5 gange a 2 timer før indklagede kunne identificere årsagen til, at der opstod vand på gulvet i forbindelse med klagers brug af bade faciliteter på toilettet, og før indklagede kunne konkludere, at klager skulle have et nyt WC. Klager bemærkede endvidere, at klager selv havde fået slangen, indklagede havde sat på, til at stoppe med at lække, men at WC stadig sad løst. Indklagede var gået uden at fastmontere dette. Indklagede besvarede klagers reklamation med, at der ikke var tale om et almindeligt forekommende problem, og at det derfor var nødvendigt med flere besøg for at identificere årsagen til klagers problem, hvilket indklagede redegør nærmere for.

Ankenævnet udtalte, det er sædvanligt, at en fejlsøgningsopgave indebærer, at man må prøve sig frem, for at udelukke flere mulige årsager til den konstaterede fejl. Det kan derfor være nødvendigt at foretage undersøgelser ad flere omgange inden årsagen til fejlen kan konstateres. I lyset heraf og ud fra parternes forklaringer, fandt Ankenævnet ikke grundlag for at kritisere den tid indklagede havde brugt på fejlsøgningsopgaven.

H V I L K E T O M F A N G A F G Ø R E L S E R N E A C C E P T E R E S

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.

S Y S T E M A T I S K E P R O B L E M E R , D E R F Ø R E R T I L T V I S T E R

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 2023 fik TEKNIQs Garantiordning 9 henvendelser med henblik på opfyldelse for indklagedes regning.

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

Den 10. januar 2024

Rikke Schjødt Christensen, Sekretariatschef

