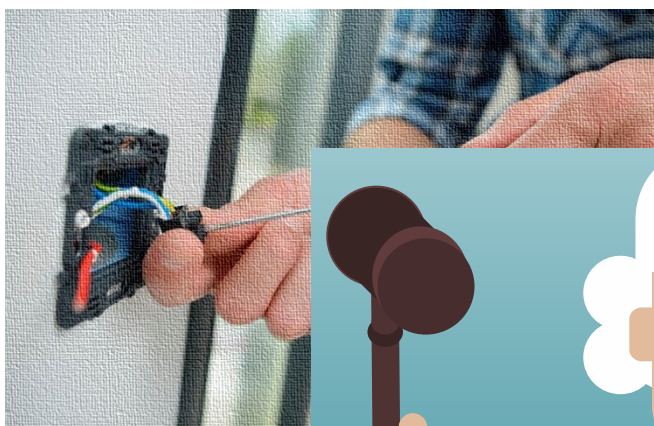


ANKENÆVNET  
FOR TEKNISKE INSTALLATIONER

ÅRSBERETNING  
2024



# 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.**

2024 har været præget af en mindre nedgang i aktivitetsniveauet. Ankenævnet modtog 275 klager, hvilket er et fald på 45 sager svarende til 14% sammenlignet med 2023, hvor der indkom 320 klager. Til sammenligning indkom der 261 klager i 2022.

Der blev afsluttet i alt 306 klager, hvoraf 183 af disse blev forelagt for Ankenævnet og afsluttet med en kendelse. De resterende klager blev enten forligt, henvist til andet ankenævn, afsluttet grundet klagers forhold eller afvist grundet manglende opfyldelse af vedtægterne for Ankenævnet. I 2023 blev der afsluttet 327 klager.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid pr. klage var 4,2 måneder. Det er en mindre stigning i forhold til sidste år, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 3,8 måneder.

Ankenævnet har fået ny næstformand. Domstolsstyrelsen udpegede dommer Alex Nymark, der tiltrådte den 1. januar. Næstformanden deltager i et antal ankenævnsmøder fordelt over året efter behov og efter nærmere aftale.

Ankenævnet afholdt i 2024 i alt 13 ankenævnsmøder fordelt mellem el og VVS.

## **Ankenævnets sammensætning:**

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

Ankenævnet er stiftet af brancheorganisationen TEKNIQ, 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 og næstformanden udpeges af Domstolsstyrelsen, mens forbrugerrepræsentanterne udpeges

af henholdsvis Forbrugerrådet tænk og Parcelhusejernes Landsforening. Repræsentanter for erhvervsiden udpeges af TEKNIQ Arbejdsgiverne.

Ved behandlingen af en klagesag i Ankenævnet deltager enten formanden eller næstformanden, to repræsentanter for forbrugerinteresser og to repræsentanter for det fagområde sagen vedrører.

Forbrugerrepræsentanterne møder fast til Ankenævnsmøderne dog således, at suppleanten fra Forbrugerrådet tænk, udover at være stedfortræder for den faste forbrugerrepræsentant ved dennes fravær derudover også deltager i ét årligt Ankenævnsmøde. På erhvervsiden benyttes et rotationsprincip, hvor erhvervsrepræsentanterne møder på skift.

Ankenævnet for Tekniske Installationer var i 2024 sammensat på følgende måde:

## Dommere:

Formand: Dommer Lars Krunderup

Næstformand: Dommer Alex Nymark

## Forbrugerrepræsentanter:

Poul Erik Jensen, Forbrugerrådet tænk

Kristian Kristiansen, Suppleant Forbrugerrådet tænk

Allan Malskær, Parcelhusejernes Landsforening

## Erhvervsrepræsentanter i VVS-Ankenævnet:

Aut. VVS-installatør Henning Mørk-Pedersen

Aut. VVS-installatør Søren Mogensen

Aut. VVS-installatør Ole Beese Nielsen

## Erhvervsrepræsentanter i el-Ankenævnet:

Aut. el-installatør Kim Haahr Jørgensen

Aut. el-installatør Carsten Hansen

Aut. el-installatør Peter Bosteen

## **Ankenævnets Sekretariat:**

Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har bl.a. til opgave at besvare skriftlige og telefoniske henvendelser.

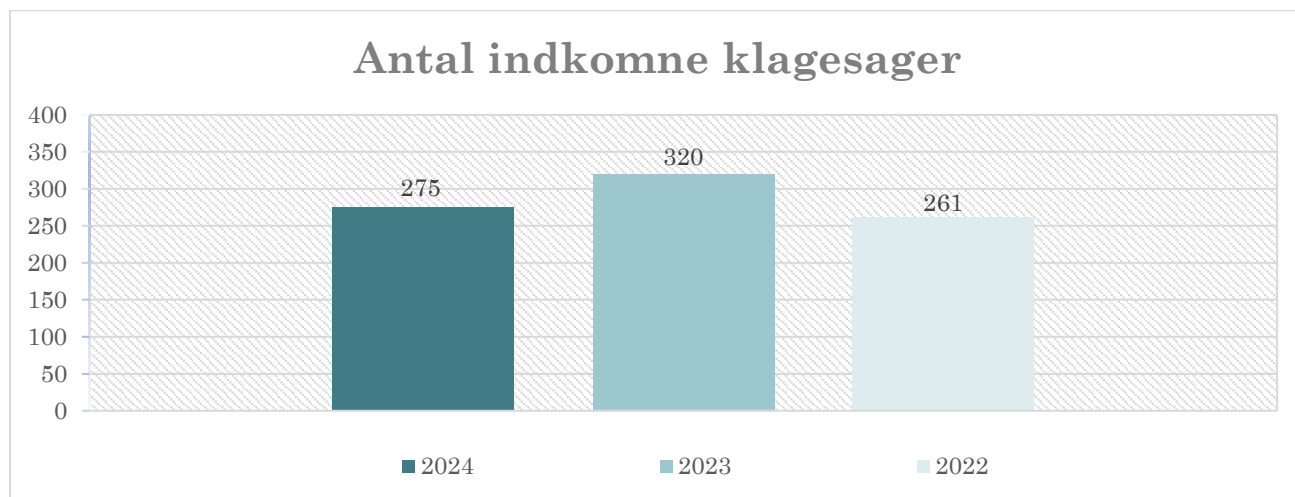
Sekretariatet forbereder ydermere klagerne til ankenævnsmøderne og fremskaffer af egen drift de nødvendige retlige og faktiske oplysninger for afgørelserne.

# ANTAL MODTAGNE KLAGER

I 2024 indkom 275 klagesager, hvilket er 45 færre klager og udgør et fald på 14 % i forhold til 2023, hvor der indkom 320 sager. I 2022 indkom 261 klagesager.

Det må anses som en stabilisering af niveauet sammenlignet med sidste år, hvor indgangen af klager var rekordhøj.

Generelt må det konkluderes, at Ankenævnet modtager et beskedent antal klager i forhold til den samlede aktivitet i branchen.



# ANTAL MODTAGNE KLAGER FORDELT PÅ FAGOMRÅDE

Af de i alt 275 indkomne klager var fordelingen på fagområder således, at:

- 187 klager vedrørte VVS-arbejder
- 79 klager vedrørte el-arbejder og
- 9 var klager vedrørende både el- og VVS-arbejder.

I lighed med forudgående år indgives der flest klager over VVS-arbejder.

Af de indkomne klager udgør 68% VVS-arbejder, 29% udgør el-arbejder og 3% udgør både el- og VVS-arbejder.

Der er ingen markante ændringer sammenlignet med tidligere år.

# ANTAL AFSLUTTEDE KLAGER

I 2024 afsluttede Ankenævnet 306 klager, hvilket er 21 færre klager end i 2023, hvor Ankenævnet afsluttede 327 klager.

Derimod afsluttede Ankenævnet 31 flere klager i 2024 i forhold til antallet af indkomne klager.

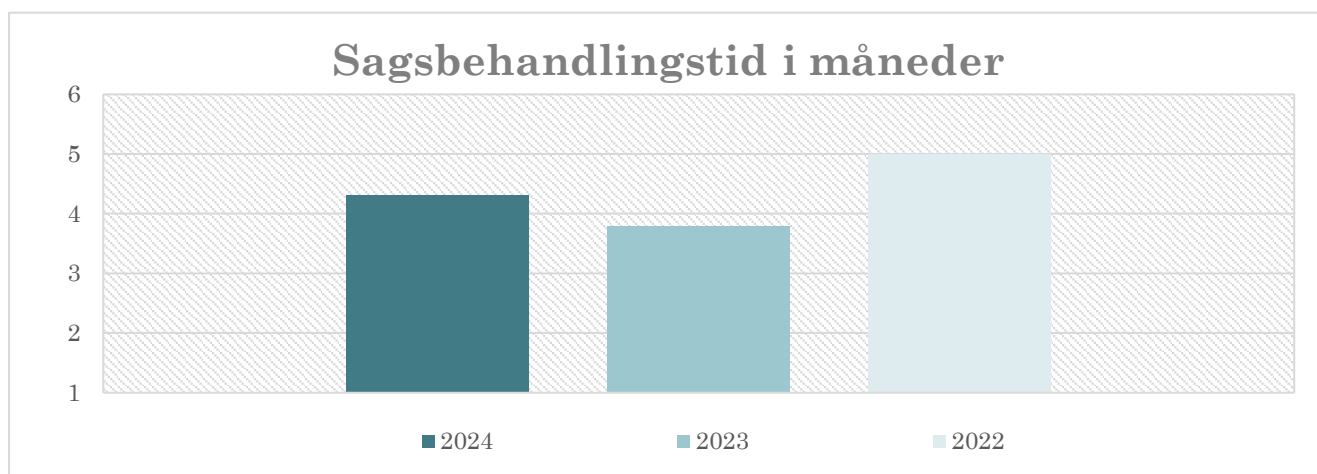
Dermed er der reduceret i Ankenævnets sagsbeholdning, hvilket er et udtryk for, at Ankenævnet har kunnet følge med antallet af indkomne klager.

## DEN GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2024 på 4,2 måneder, hvilket er en stigning i forhold til 2023, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 3,8 måneder.

Der er tale om en mindre stigning, som kan skyldes en stigning i klagernes kompleksitet og behovet for syn og skøn i den konkrete sag, hvilket forlænger sagsprocessen og dermed forøger sagsbehandlingstiden en lille smule.

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



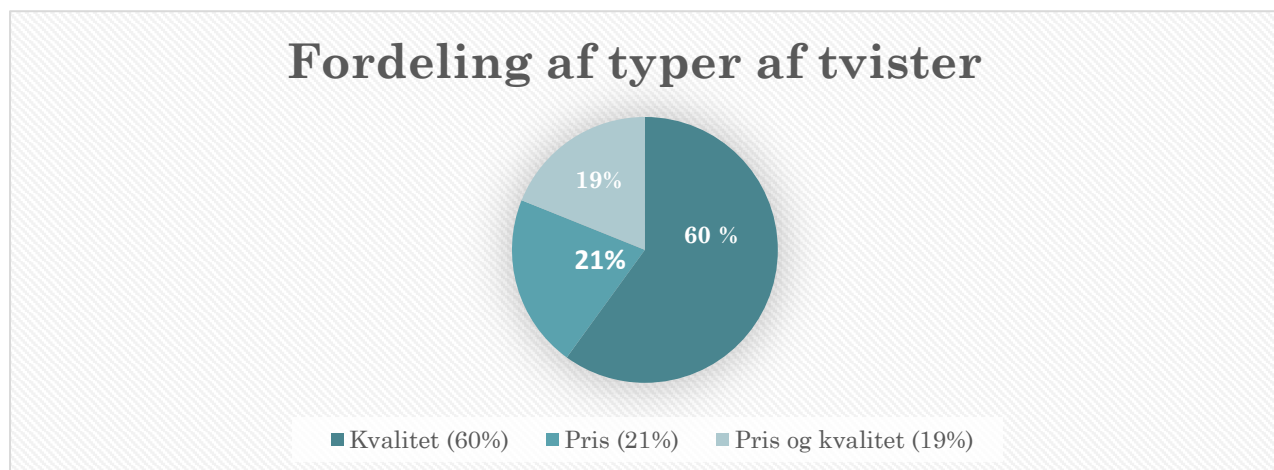
## TYPER AF TVISTER DER KLAGES OVER

Ifølge § 5 i Ankenævnets vedtægter kan en klage angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne herunder tidsforbruget og materialeforbruget med undtagelse af virksomhedens kalkulationspriser og lignende forretningsprincipper, rene materialeleverancer uden tilhørende installation samt hvidevarer og elektriske apparater herunder butiksvare.

Der klages typisk over prisen eller kvaliteten af udført arbejde eller både prisen og kvaliteten af det udførte arbejde.

Tvisterne kan omhandle mundtlige aftaler om prisen, der ikke er overholdt, skriftlige tilbud der ikke er overholdt, prisoverslag der er overskredet eller prisen for ekstraarbejder, der ikke var som forventet.

Derudover kan tvisterne omhandle kvaliteten af udført arbejde, dårligt aftalegrundlag eller utilstrækkelig rådgivning.



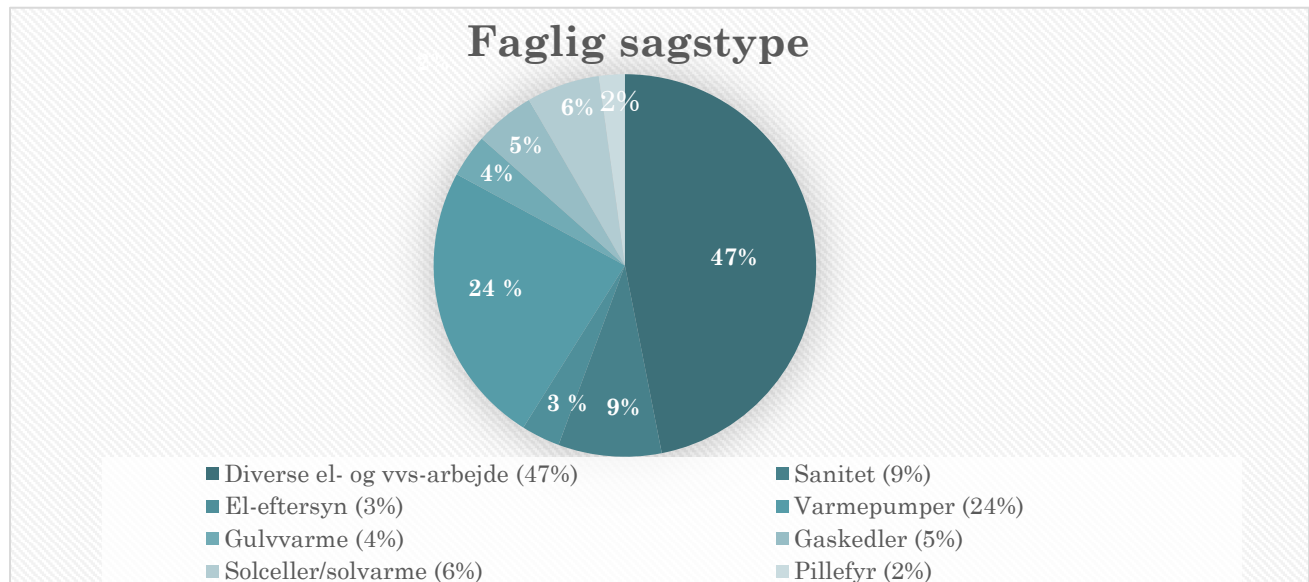
I 60% af de indkomne klager, klages der over kvaliteten. Denne tendens har også været gældende i forudgående år, og der ses ikke at være væsentlige forskydninger i fordelingen mellem klager over kvaliteten, prisen eller klager over begge dele i forhold til tidligere år.

Af de i alt 275 indkomne klager i 2024 fordelte typerne af tvister sig på henholdsvis el- og VVS-sager sig således:

- 165 klager vedrørte kvaliteten, hvoraf:
  - El-arbejde udgjorde 50 sager,
  - VVS-arbejde udgjorde 109 sager,
  - El og VVS-arbejde udgjorde 6 sager.
- 58 sager vedrørte prisen, hvoraf:
  - El-arbejde udgjorde 14 sager,
  - VVS-arbejde udgjorde 42 sager,
  - El og VVS-arbejde udgjorde 2 sager.
- 52 sager vedrørte både kvaliteten og prisen, hvoraf:
  - El-arbejde udgjorde 16 sager,
  - VVS-arbejde udgjorde 34 sager,
  - El og VVS-arbejde udgjorde 2 sager.

# FAGLIG SAGSTYPE DER KLAGES OVER

De 275 indkomne klager registreres på områderne varmepumper, gaskedler, solceller/solvarme, pillefyr, gulvvarme, el-eftersyn, sanitet samt diverse el- og VVS-arbejder.



Det fremgår, at 47% af de indkomne klagesager vedrørte "Diverse el- og VVS-arbejde". I 2023 udgjorde denne kategori 42% af indkomne klager.

Denne kategori dækker typisk over følgende:

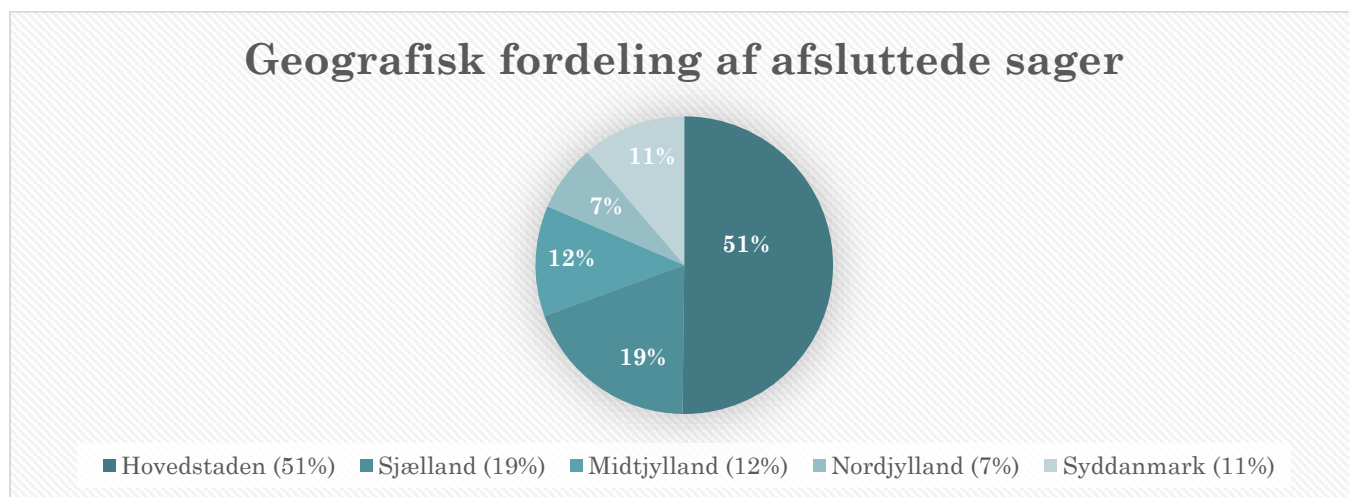
- Almindeligt el-arbejde, f.eks. installation eller udskiftning af stikkontakter, opsætning af belysning og sensorer etc.
- Fejlfindingsarbejde, f.eks. fejlfinding på varmeanlæg, IHC-anlæg mv.
- Almindelige reparationsarbejder
- Entrepriser, hvor der klages over en underentreprenørs arbejde, og hvor 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.

Der er mindre udsving i forhold til sidste år, men ingen markante ændringer.

I 2023 kunne det konstateres, at andelen af klager over varmepumper og solceller/solvarme var stigende. I 2024 er andelen stort set uændret i forhold til 2023. I 2024 udgjorde andelen af indkomne klager vedrørende varmepumper og solceller 30%. I 2023 udgjorde andelen 31%.

I forhold til varmepumper klages der ofte over forkert dimensionering, støjgener, at varmepumpen ikke fungerer sammen med eksisterende rørføring, samt at der er ydet utilstrækkelig rådgivning i forbindelse med købet.

## GEOGRAFISK FORDELING AF KLAGERNE



De fleste af de indkomne klager kommer fra forbrugere i Region Hovedstaden.

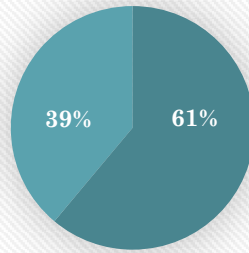
Ankenævnet har modtaget i alt 138 klager fra Hovedstadsområdet, 53 klager fra Region Sjælland, 33 fra Region Midtjylland, 20 fra Regions Nordjylland og 31 fra Region Syddanmark.

Det er ikke markante ændringer i den geografiske fordeling i forhold til tidligere år.

## ORGANISATORISK TILKNYTNING

Ankenævnet behandler både klager mod virksomheder, der er medlem af TEKNIQ og klager mod virksomheder, der ikke er medlem af TEKNIQ. Det er således ikke en betingelse for at få en klage behandlet, at virksomheden er medlem af erhvervsorganisationen TEKNIQ.

## Organisatorisk tilknytning



■ Medlem (61%) ■ Ikke-medlem (39%)

Det fremgår, at 61% af indkomne klager er mod virksomheder, der er medlem af TEKNIQ. Således er 39% af indkomne klager mod virksomheder, der ikke er medlem af TEKNIQ.

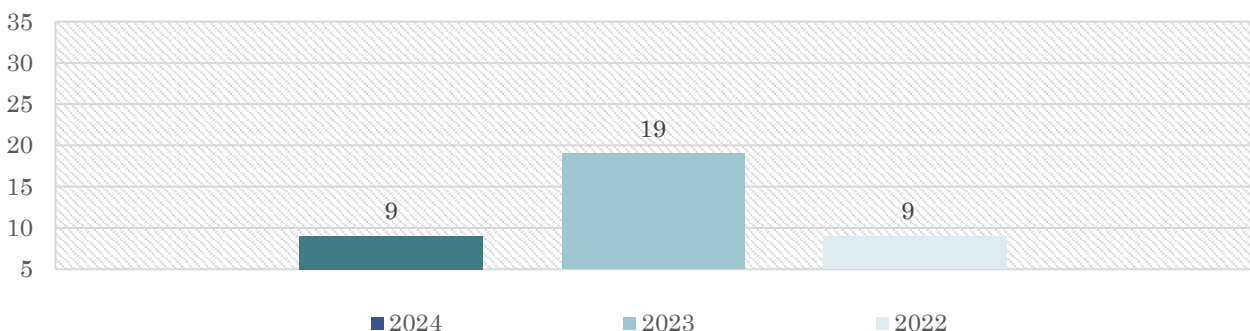
Der er en stigning på 2% i forhold til indkomne klager mod medlemsvirksomheder sammenlignet med sidste år, hvor andelen af klager mod medlemsvirksomheder var på 59%.

## EL-INSTALLATIONSRAPPORTER

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 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 el-installationsarbejdet.

### Klager over elinstallationsrapporter



I 2024 modtog Ankenævnet 9 klager over elinstallationsrapporter. Der er et markant fald på 10 klager, hvilket udgør 53% i forhold til 2023, hvor der indkom 19 klager. Der blev afsluttet i alt 14 klager over elinstallationsrapporter i 2024. Alle 9 indkomne klager i 2024 er således iblandt de afsluttede klager i 2024.

De 14 afsluttede klager var indsendt af køber eller sælger af ejendommen.



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 KLAGER

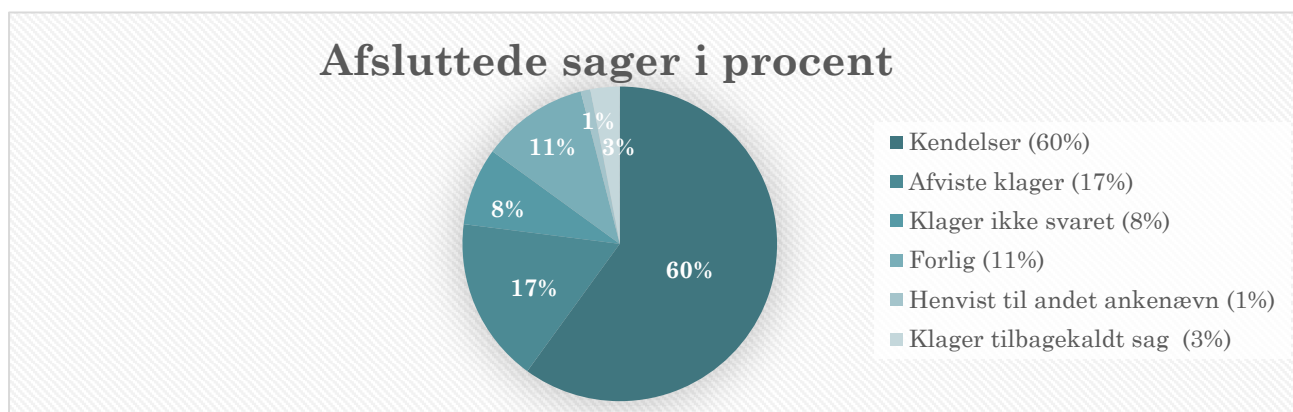
Af de 306 afsluttede klagesager i 2024 blev 183 sager forelagt Ankenævnet og afsluttet med en kendelse, 32 blev forligt, 3 blev henvist til andet Ankenævn eller domstolene, 10 tilbagekaldt af klager og 25 afsluttet grundet klagers passivitet. I 64% af klagerne, der afsluttes grundet klagers passivitet, er modtaget fra andre Ankenævn eller domstolene, og hvor klager ikke reagerer på Ankenævnets efterfølgende henvendelser.

De resterende 53 sager blev afvist grundet manglende opfyldelse af bestemmelserne i vedtægterne.

Fordelingen af de afviste klager er følgende:

- 9 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.
- 14 klager afvist da de ikke skønnedes egnede til behandling, jf. § 9, stk. 3, nr. 4.
- 5 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.
- 15 klager afvist, da klagen var udenfor Ankenævnets kompetence, jf. § 5, stk. 1, nr. 1.
- 1 klage afvist, da den allerede verserede ved domstolen jf. § 9, stk. 1.

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



# UDFALD AF KENDELSER

I 2024 blev der afsagt 183 kendelser, hvoraf der blev truffet realitetsafgørelse i 167 af sagerne og afvisning i 16.

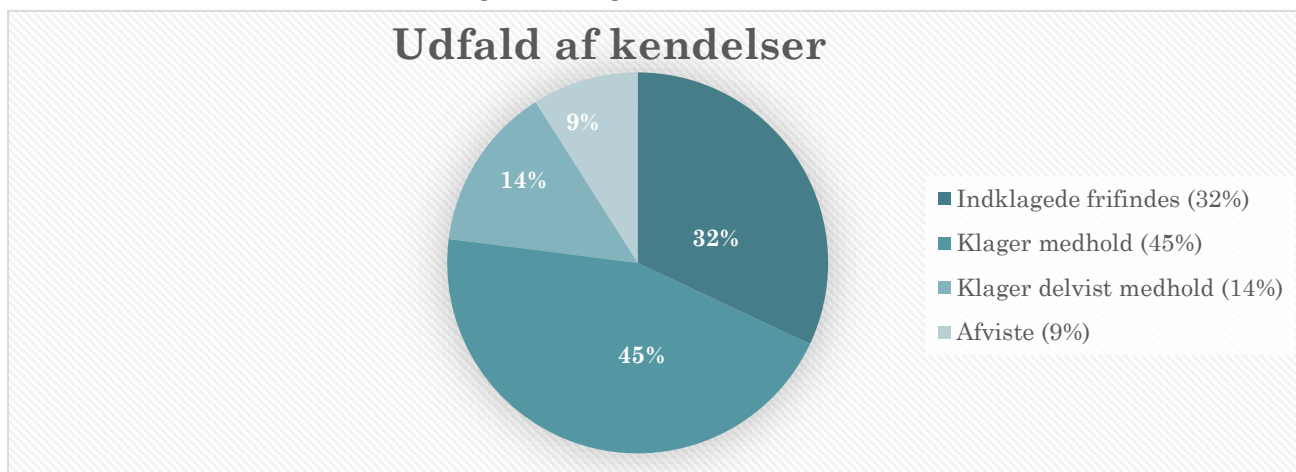
Afvisningerne skyldtes bl.a., at Ankenævnet vurderede, at afgørelsen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og/eller vidneforklaring under strafansvar, der ikke kan foregå for et Ankenævn.

Af de 167 sager der blev realitetsbehandlet, fik klager medhold i 83 sager og delvis medhold i 25 sager.

Indklagede blev frifundet i 59 sager.

Fordelingen er på niveau med sidste år.

Andelen af udfaldet af kendelserne ses grafisk af figuren nedenfor.



# UDVALGTE AFGØRELSER FOR ÅRET

Der er stor variation 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 undlader 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 forbrugernes oplysninger. I langt de fleste tilfælde vil det resultere i, at klager gives medhold. En indklaget virksomhed bør derfor altid reagere på en klage.

**Overslag ikke bindende. Selvom den fakturerede pris ikke oversteg overslaget, var den fakturerede pris ikke rimelig.**

Klagen 15380 omhandlede el-arbejde i forbindelse med udskiftning af 2 spots i en bruseniche. Der blev klaget over prisen. Arbejdet var udført i henhold til mundtligt overslag.

Ankenævnet udtalte, at et prisoverslag ikke udgør et egentligt tilbud, men udgør derimod en bindende vurdering af, hvad et stykke arbejde omtrentligt vil koste, når det udføres som regningsarbejde. Det er en fagmands anslåede cirkapris, hvor det må forventes, at overslaget rammer nogenlunde tæt på den endelige pris.

Ved regningsarbejde udført ifølge overslag, skal forbrugeren acceptere at betale den pris, virksomheden efterfølgende forlanger, for så vidt prisen ikke væsentligt overstiger prisoverslaget, og såfremt prisen i øvrigt er rimelig, når der tages hensyn til arbejdets art, omfang, udførelse, sædvanlig pris samt omstændighederne i øvrigt. Selvom prisen, som virksomheden havde faktureret for det endelige arbejde, ikke oversteg overslaget, fandt Ankenævnet efter en samlet vurdering ikke, at den fakturerede pris var rimelig og sædvanlig henset til, at arbejdet var en mindre og ukompliceret opgave. Forbrugeren fik medhold og Ankenævnet nedsatte det fakturerede beløb ud fra en skønsmæssig vurdering.

#### **Samarbejdet afbrudt og ingen stadeopgørelse udarbejdet ved ophævelsen. Den fakturerede slutpris var ikke rimelig.**

Klagen 15419 omhandlede el-arbejde i forbindelse med installation af et solcelleanlæg. Der blev klaget over prisen. Parterne var enige om, at virksomheden ikke skulle færdiggøre arbejdet, som i alt skulle have kostet 25.500 kr. inkl. moms.

Ankenævnet udtalte, at parterne ikke udarbejdede en stadeopgørelse i forbindelse med ophævelsen af samarbejdet som dokumentation for deres økonomiske mellemværende. I lyset af, at virksomheden fakturerede 22.500 kr. inkl. moms frem til ophævelsestidspunktet ud af en aftalt pris på i alt 25.500 kr. inkl. moms, og forbrugeren derudover betalte 13.959,06 kr. inkl. moms til anden virksomhed for færdiggørelse af arbejdsopgaven, fandt Ankenævnet, at det efter omstændighederne kunne lægges til grund, at virksomheden havde faktureret ud over, hvad der måtte anses som rimeligt og sædvanligt for det pågældende arbejde. Forbrugeren fik medhold og Ankenævnet nedsatte det fakturerede beløb ud fra en skønsmæssig vurdering.

#### **Klage over navigationsanlæg installeret i båd faldt udenfor Ankenævnets kompetence.**

Klagen 15725 omhandlede installation af et navigationsanlæg installeret i forbrugers båd. Ankenævnet blev forelagt klagen med henblik på at vurdere, om Ankenævnet havde kompetence til at behandle klagen.

Ankenævnet udtalte, at el-arbejde må defineres i lyset af de lovbestemmelser, der omtaler el-arbejde, og at der i lovbestemmelser vedr. el-arbejde generelt undtages installationsarbejde, der foretages ombord på skibe. Et eksempel herpå findes fx i bekendtgørelse om lov om sikkerhed ved elektriske anlæg, elektriske installationer og elektrisk materiel § 2, stk. 2. Elektriske installationer på skibe er et specifikt fagområde, hvor der er forhold, som kræver særlig viden, hvilket ikke er repræsenteret i Ankenævnet for Tekniske Installationer. Klagen blev afvist og oversendt til Mæglingsteamet for Forbrugerklager hos Nævnenes Hus.

#### **Ikke krav om, at KLS-rapport skal udleveres.**

Klagen 15751 omhandlede diverse el-arbejder udført som del af en større entreprise. Der blev klaget over kvaliteten, hvor forbrugeren siden arbejdets afslutning havde efterspurgt KLS-rapporten. Ifølge klager ville virksomheden ikke udlevere KLS-rapporten, da de efter flere henvendelser pludselig kom med punkter, som skulle udbedres for, at rapporten var lovlig.

Ankenævnet udtalte, at det fremgår af § 3 i "*Bekendtgørelse om kvalitetsledelsessystemer for autoriserede virksomheder på el-, vvs- og kloakinstallationsområdet og for virksomheder med virksomhedsgodkendelse på gasområdet*", at den installationsudførende virksomhed skal udarbejde og opbevare en KLS-rapport i 5 år, som led i virksomhedens egenkontrollsystem, som autoriseret elinstallationsvirksomhed. Det fremgår ikke af bekendtgørelsen, at den installationsudførende virksomhed skal udlevere KLS-rapporten til virksomhedens kunder. Herefter, og da klager ikke havde dokumenteret, at det var aftalt med virksomheden, at KLS-rapporten skulle udleveres, blev virksomheden frifundet.

### **Den leverede varmepumpe var ikke energimærke A+++, som det fremgik af tilbud og faktura. Erstatning for mistet energitilskud.**

Klagen 15799 omhandlede VVS-arbejde i forbindelse med levering og montering af en varmepumpe. Der blev klaget over kvaliteten. Forbrugeren gjorde gældende, at den leverede varmepumpe ikke var energimærke A+++, som det ellers fremgik af tilbud og faktura, hvilket påførte forbrugeren et direkte tab pga. mistet energitilskud.

Ankenævnet udtalte, at det fremgår af virksomhedens skriftlige tilbud og faktura, at forbrugeren bl.a. skulle modtage en Vølund luft-til-vand varmepumpe A+++. Producenten har efterfølgende bekræftet, at den leverede varmepumpe var energimærket A++, hvilket virksomheden ikke har bestridt. Virksomheden mener dog, at der blev leveret som lovet ved, at hele løsningen samlet betragtet var en A+++ løsning.

Ankenævnet udtalte, at forbrugeren som følge af tilbuddets indhold var berettiget til at forvente, at der med accepten af tilbuddet ville blive leveret en varmepumpe med energimærke A+++. Ankenævnet fandt desuden, at det burde have stået virksomheden klart, at når energimærkning har interesse for en forbruger, så skyldes det blandt andet muligheden for at opnå tilskud fra Energistyrelsen. Såfremt virksomheden var af den opfattelse, at tilbuddet kunne opfyldes ved at levere en varmepumpe med energimærke A++ med diverse opgraderinger, så skulle virksomheden have noteret dette i tilbuddet, så forbrugeren blev oplyst om, at installationen ikke ville omfatte en A+++ varmepumpe. Den leverede varmepumpe var derfor mangelfuld, idet den ikke havde de egenskaber som virksomheden ifølge tilbuddet, havde stillet forbrugeren i udsigt.

Det følger af købelovens § 80, stk. 2, jf. § 43, stk. 3, at køber kan kræve erstatning af sælger, hvis køber lider økonomisk tab som følge af en mangel ved den købte vare. Herefter, og da Ankenævnet fandt det godtgjort, at forbrugeren led et tab i form af mistet tilskud fra bygningspuljen, fik forbrugeren medhold og virksomheden blev pålagt at erstatte forbrugers tab.

### **Producentens opdatering af software til et solcelleanlæg var ikke en køberetlig mangel**

Klagen 15758 omhandlede el-arbejde i forbindelse med installation af solcelleanlæg. Efter installationens færdiggørelse ændrede producenten af anlægget på nogle parametre i den software, der styrede anlægget, hvilket medførte ændringer i anlæggets funktionalitet. Der blev klaget over, at producenten kunne foretage ændringer i softwaren, hvilket forbrugeren bl.a. mente bevirkede, at batterierne ikke opladede/afladede med den kapacitet, som forbrugeren havde forventet.

Ankenævnet udtalte, at styringen af funktioner i et moderne solcelleanlæg beror i hovedsagen på software, der løbende skal opdateres. Det forhold, at en producent vælger at foretage en opdatering, udgør ikke i sig selv en mangel. En opdatering vil for nogle brugere opleves som en forbedring, mens andre havde foretrukket den måde, systemet fungerede på tidligere. Efter købeloven foretages vurderingen af, om der foreligger en mangel på et objektivi grundlag. Da der ikke forelå oplysninger, der gav anledning til at antage, at solcelleanlægget var mangelfuldt som følge af en opdatering, der ændrede batteristyringen, blev virksomheden frifundet. Ankenævnet bemærkede i øvrigt, at virksomheden havde tilbudt forbrugeren at "downgrade" softwaren, hvis forbrugeren ønskede dette.

### **Uklar aftale fortolket til skade for virksomheden i henhold til koncipistreglen i aftalelovens §38b, stk. 1.**

Klagen 15835 omhandlede VVS-arbejde i forbindelse med installation af en varmepumpe. Der blev bl.a. klaget over, at virksomheden aldrig leverede en faskine.

Ankenævnet udtalte, at det ud fra ordlyden af overslaget, kunne konstateres, at der var tvivl om, hvorvidt parterne havde aftalt, at virksomheden skulle etablere faskine.

Da det følger af aftalelovens § 38 b, stk. 1, at tvivl om forståelsen af vilkår i en aftale, som den erhvervsdrivende har formuleret, skal komme forbrugeren til gode, fik klageren medhold, og virksomheden blev pålagt at etablere faskine på klagers ejendom.

#### **Overdragelse af serviceaftale i forbindelse med virksomhedsopkøb. Tvivl om serviceaftalen. Service udført uden forudgående aftale.**

Klagen 15862 omhandlede VVS-arbejde i forbindelse med servicering af gasfyr. Der blevet klaget over prisen. Virksomhedens samarbejdspartner mødte uopfordret hos forbrugeren. Forbrugeren hustru lukkede virksomhedens samarbejdspartner ind, da det blev oplyst, at besøget var gratis som led i en serviceaftale. Forbrugeren gjorde gældende, at der ikke havde været indgået nogen serviceaftale. Virksomheden gjorde gældende, at forbrugeren havde været kunde hos den virksomhed, som de nu havde opkøbt herunder havde overtaget serviceaftalerne fra. Desuden havde virksomheden sendt flere adviseringer om besøget.

Ankenævnet udtalte, at det kunne konstateres, at forbrugeren bestred at have indgået nogen form for serviceaftale med den tidligere og nu overdragede virksomhed, ligesom det kunne konstateres, at virksomheden ikke havde dokumenteret, at en sådan serviceaftale eksisterede.

Det var desuden ubestridt, at forbrugeren ikke forud for virksomhedens samarbejdspartners personlige besøg på forbrugeren bopæl havde anmodet virksomheden om at udføre arbejde for forbrugeren. Ankenævnet lagde derfor til grund, at virksomhedens samarbejdspartners besøg skete uden forudgående aftale eller anmodning herom fra forbrugeren. Det fremgår af forbrugeraftaleloven § 4, stk. 1, at en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning må rette personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale. Det følger videre af forbrugeraftalelovens § 5, at et løfte, afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 4, ikke er bindende for forbrugeren. Det fremgår yderligere af forbrugeraftalelovens § 6, at såfremt en erhvervsdrivende udfører en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor. Forbrugeren fik medhold, og virksomheden blev pålagt at kreditere betalingskravet i sin helhed.

#### **Varmepumpe støjer. Utilstrækkelig rådgivning**

Klagen 15695 vedrørte VVS-arbejde i forbindelse med levering og montering af en varmepumpe. Der blev klaget over kvaliteten bl.a. over støj fra varmepumpen. Til brug for Ankenævnets afgørelse, blev der udpeget en skønsmand til vurdering af virksomhedens arbejde.

Ankenævnet udtalte, at der ikke var grundlag for at tilsidesætte skønsrapporten, som derfor blev lagt til grund i sin helhed for Ankenævnets bedømmelse. Skønsmanden fastslog, at varmepumpen støjede ud over det forventelige, og at den ikke var egnet til opstilling i tæt bebyggelse som i forbrugeren villakvarter.

Da skønsmandens konklusion var, at det eneste rigtige ville være at udskifte varmepumpen med en anden model, fandt Ankenævnet, at forbrugeren var berettiget til at ophæve købet og få købesummen refunderet. Ankenævnet bemærkede i kendelsen, at virksomhedens rådgivning til forbrugeren om købet af varmepumpen generelt havde været utilstrækkelig. Forbrugeren fik medhold.

#### **Skadevirkende effekt for virksomheden at tilbageholde oplysninger til brug for Ankenævnets behandling af klagen.**

Klagen 15859 vedrørte VVS-arbejde på en fjernvarmepumpe installeret i et nyopført hus. Der blev klaget over prisen og kvaliteten. Efter at virksomheden havde forsøgt at reparere flere ting på fjernvarmepumpen, leveret af byggefirmaet, der havde opført forbrugeren parcelhus (fordi byggefirmaet ikke ville løse problemet) modtog forbrugeren en regning fra virksomheden 2 år efter. Problemet var ikke løst, og forbrugeren fik ikke oplyst

en specifik pris, inden arbejdet blev udført. Forbrugeren gjorde gældende, at betalingen var et mellemværende mellem virksomheden og byggefirmaet. Virksomheden bestred dette og gjorde gældende, at de ikke var blevet udsendt af byggefirmaet.

Ankenævnet udtalte, at parterne var uenige om, hvorvidt virksomheden blev rekvireret af byggefirmaet til at udføre arbejde hos forbrugeren, eller om forbrugeren rekvirerede virksomheden direkte efter at have modtaget besked fra byggefirmaet om, at forbrugeren selv skulle betale for det arbejde, der skulle udføres. Under sagens behandling oplyste virksomheden, at de lå inde med dokumentation for påstanden om, at forbrugeren havde modtaget besked fra byggefirmaet om, at forbrugeren selv skulle betale for virksomhedens arbejde, men, at virksomheden på trods af opfordring fra Ankenævnets Sekretariat nægtede at fremlægge denne dokumentation. Da virksomheden tilbageholdt vigtige oplysninger til brug for Ankenævnets behandling af klagen, blev dette tillagt skadevirkning i forhold til bevisbedømmelsen således, at Ankenævnet lagde forbrugers beskrivelse af forløbet til grund. Forbrugeren fik medhold.

## **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 F Ø L G 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 virksomheden. Accepterer virksomheden ikke Ankenævnets afgørelse, er der ikke pligt til at meddele Ankenævnet, at klagen fortsætter ved domstolene. Som Ankenævnet er informeret fortsætter ganske få klager dog ved domstolene.

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.

## **T E K N I Q G A R A N T I**

TEKNIQ 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, ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til kendelsen.

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

I 2024 fik TEKNIQ Garanti 24 henvendelser med henblik på opfyldelse for indklagedes regning. TEKNIQ Garanti har oplevet en mindre stigning i anmodninger om udbetaling pga. virksomhedens konkurs.

Betingelser for og omfang af dækning fremgår af vedtægter for TEKNIQ Garanti, der findes på [www.tekniq.dk](http://www.tekniq.dk).

Den 1. marts 2025

Rikke Schjødt Christensen, Sekretariatschef