

**ANKENÆVNET
FOR TEKNISKE INSTALLATIONER**

**ÅRSBERETNING
2025**



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.

2025 har været præget af en markant stigning i aktivitetsniveauet. Ankenævnet modtog 345 klager, hvilket er en stigning på 70 sager svarende til 25% sammenlignet med 2024, hvor der indkom 275 klager. Tilsvarende indkom der 320 klager i 2023.

Der blev i 2025 afsluttet i alt 298 klager, hvoraf 157 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 2024 blev der afsluttet 306 klager.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid pr. klage var 2,76 måneder. Det er et fald på 36% sammenlignet med sidste år, hvor den var gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 4,3 måneder.

Ankenævnet afholdt i 2025 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 samt bygningsmede.

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.

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 Ankenævnsmøde om året. På erhvervsiden benyttes et rotationsprincip, hvor erhvervsrepræsentanterne møder på skift.

Ankenævnet for Tekniske Installationer var i 2025 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 Mai Aarhus

Erhvervsrepræsentanter i el-Ankenævnet:

Aut. el-installatør Kim Haahr Jørgensen

Aut. el-installatør Carsten Hansen

Aut. el-installatør Peter Bosteen

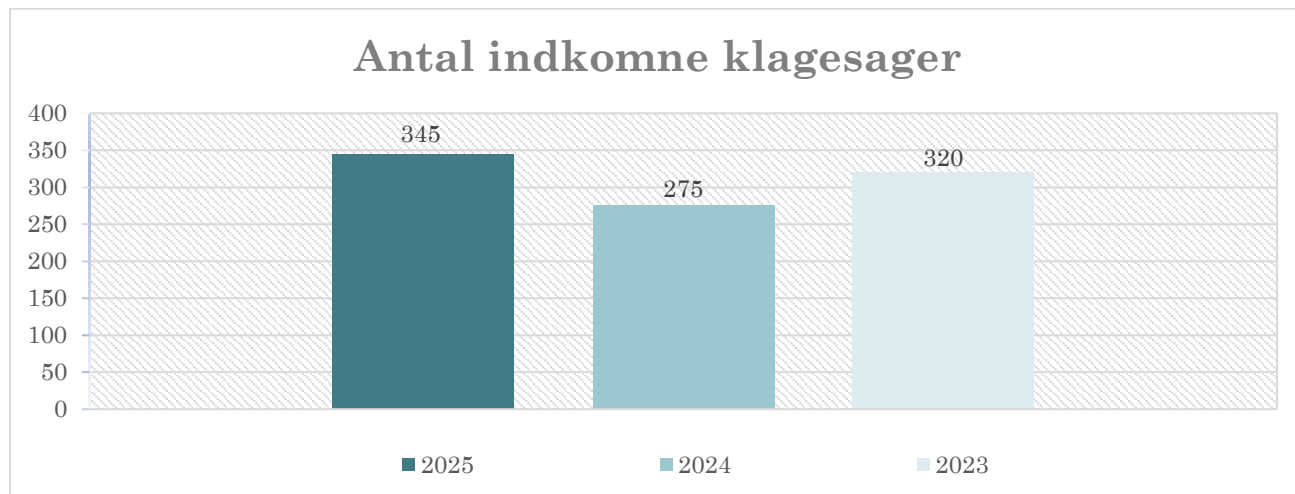
Ankenævnets Sekretariat:

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

ANTAL MODTAGNE KLAGESAGER

I 2025 modtog Ankenævnet 345 klagesager, hvilket er 70 flere klager end i 2024 og udgør en stigning på 25 %. Der er tale om det højeste antal klager i Ankenævnets historie.



ANTAL MODTAGNE KLAGESAGER FORDELT PÅ EL- VVS OG ANDET.

Af de i alt 345 indkomne klager var fordelingen på fagområder således, at:

- 215 klager vedrørte VVS-arbejder
- 119 klager vedrørte el-arbejder
- 5 klager vedrørte en kombination af el- og VVS-arbejder.
- 6 klager var indenfor andre fagområder

I lighed med forudgående år udgør VVS-arbejder fortsat den største andel af de indkomne klager med 215 klager svarende til 62% af det samlede antal. Det er et fald sammenlignet med sidste år, hvor andelen udgjorde 68%. Selvom den relative andel er faldet med 6%, er det absolutte antal VVS-klager steget med 27 klager i forhold til 2024, hvor antallet var 187 klager. Dette er en stigning på 14%.

Den mest markante udvikling ses på el-arbejder, hvor antallet af klager er steget fra 79 klager til 119 klager svarende til en stigning på 51%. El-klager udgør dermed 34% af klagerne mod 29% i 2024. Stigningen kan ses i lyset af den grønne omstilling, hvor forbrugere får installeret varmepumper, solceller og ladestandere, hvilket naturligt øger antallet af potentielle konflikter.

ANTAL AFSLUTTEDE KLAGESAGER

I 2025 afsluttede Ankenævnet 298 klager, hvilket er på niveau med 2024, hvor Ankenævnet afsluttede 306 klager.

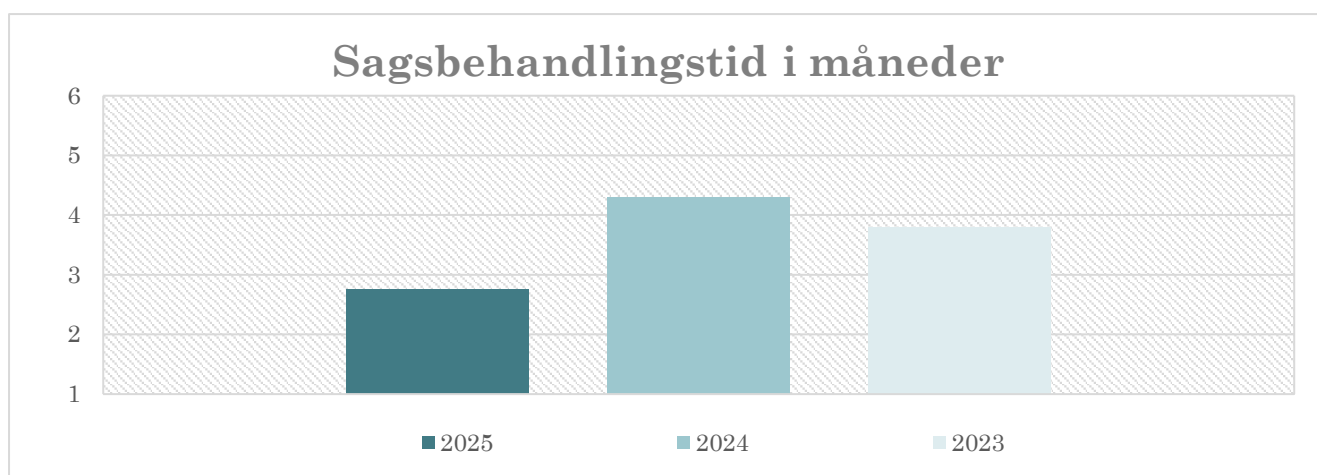
Ankenævnet modtog 345 klager og afsluttede 298 klager i 2025, hvilket betyder, at der er overført 47 klager til behandling i 2026. Den øgede tilgang af klager har ikke kunnet modsvares af en tilsvarende stigning i antallet af afsluttede sager. Det skal dog bemærkes, at en markant del af stigningen af indkomne klager fandt sted i november og december 2025. Disse klager har ikke kunne nå at gennemgå en fuld sagsbehandling inden årets udgang, hvilket i væsentlig grad forklarer forskellen mellem indkomne og afsluttede klager.

DEN GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2025 på 2,76 måneder, hvilket er et fald på 36% sammenlignet med 2024, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 4,3 måneder. Udviklingen afspejler en markant forbedring i sagsbehandlingstiden og en effektiv sagsbehandling i sekretariatet.

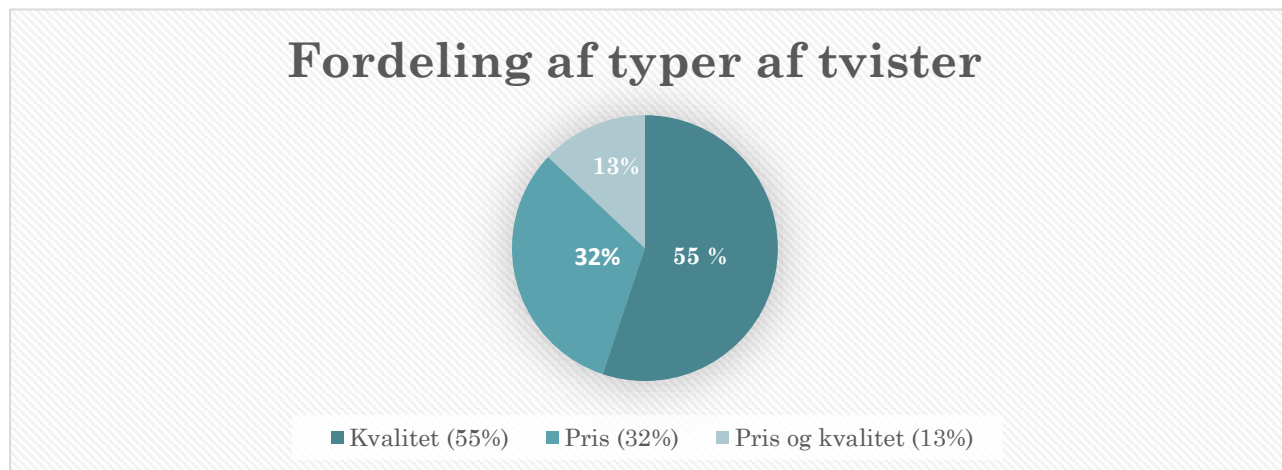
Faldet skyldes blandt andet en hurtigere behandling af klager, som afvises, eksempelvis fordi klager ikke besvarer sekretariatets henvendelser, fordi klagen falder udenfor Ankenævnets kompetenceområde eller fordi den ikke er egnet til behandling i Ankenævnet. Derudover er antallet af klager, hvor det har været nødvendigt at udpege syn og skøn, faldet.

For klager, der er afsluttet med kendelse efter fuld sagsbehandling i Ankenævnet, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 4,23 måneder.



TYPER AF TVISTER DER KLAGES OVER

Tvisterne kan vedrøre pris, herunder eksempelvis uklare mundtlige aftaler eller skriftlige aftaler, overskredne prisoversalg eller betaling for ekstraarbejde. Derudover kan tvisterne omhandle kvaliteten af det udførte arbejde eksempelvis, at det er udført fagmæssigt forkert, i strid med aftalen eller mod det forventede. Tvisterne kan også omhandle utilstrækkelig rådgivning.



I 55% af de indkomne klager, klages der over kvaliteten. Selvom klager over kvaliteten dominerer, ses en stigning i prisrelaterede tvister. I 2024 udgjorde tvister relateret til prisen 21%. I 2025 steg andelen til 32%.

Af de i alt 345 indkomne klager i 2025 udgjorde 339 klager el- og VVS-arbejde. De resterende 6 var klager, der faldt udenfor Ankenævnets kompetenceområde, og blev henvist til andre Ankenævn.

Typerne af tvister fordelte sig på henholdsvis el- og VVS-sager sig således:

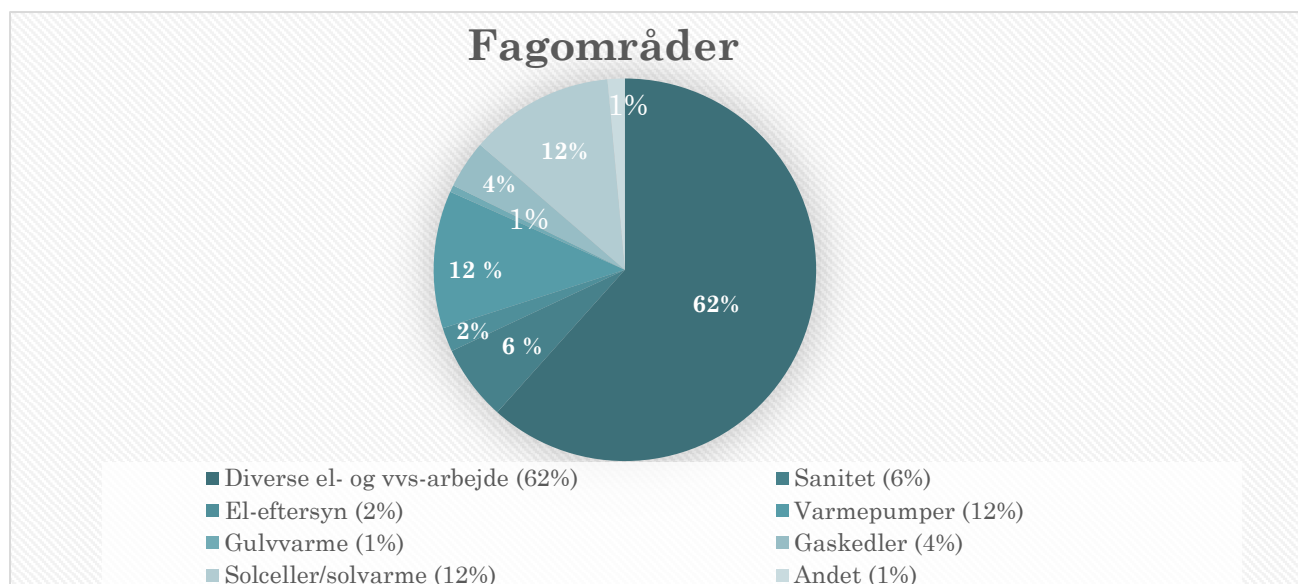
- 187 klager vedrørte kvaliteten, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 73 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 112 sager,
 - El og VVS-arbejde udgjorde 2 sager.

- 108 sager vedrørte prisen, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 29 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 76 sager,
 - El og VVS-arbejde udgjorde 3 sager.

- 44 sager vedrørte både kvaliteten og prisen, hvoraf:
 - El-arbejde udgjorde 16 sager,
 - VVS-arbejde udgjorde 27 sager,
 - El og VVS-arbejde udgjorde 1 sager.

FAGOMRÅDER DER KLAGES OVER

De 345 indkomne klager fordeler sig på en række fagområder herunder varmepumper, gaskedler, solceller/solvarme, gulvvarme, el-eftersyn, sanitet samt diverse el- og VVS-arbejder.



Diverse el- og VVS-arbejde udgør med 62% den største andel, hvilket er en stigning på 15% i forhold til sidste år. Varmepumper, der i 2024 udgjorde 24% af klagerne, er faldet til 12% i 2025. Faldet indikerer en afmatning i markedet af varmepumper til forbrugere.

Omvendt er klager vedrørende solceller og solvarme steget fra 6% til 12%. Stigningen afspejler den øgede installation af solceller i danske husstande.

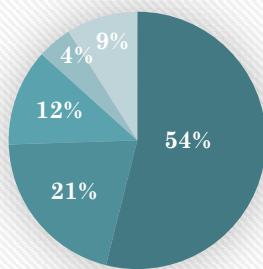
De øvrige fagområder herunder sanitet (6%), gaskedler (4%), eleftersyn (2%), gulvvarme (1%) samt andet (1%) udgør tilsammen en mindre del af de samlede klager, og andelen er generelt faldende sammenlignet med 2024.

Diverse el- og VVS-arbejde omfatter typisk almindeligt installations- og reparationsarbejde (fx stikkontakter, belysning, sensorer, varmeanlæg og VVS-installationer), fejlfindingsarbejde samt entrepriser, hvor hovedentreprenøren hæfter for underentreprenørers arbejde, selvom det ikke er omfattet af Ankenævnets kompetence, jf. Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 4.

GEOGRAFISK FORDELING AF KLAGERNE

Klagerne fordeler sig geografisk over hele landet med variationer mellem regionerne.

Geografisk fordeling af indkomne sager



■ Hovedstaden (54%) ■ Sjælland (21%) ■ Midtjylland (12%) ■ Nordjylland (4%) ■ Syddanmark (9%)

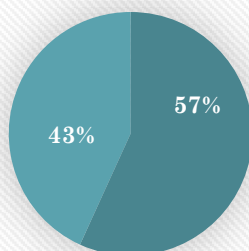
Fordelingen af klager viser fortsat en koncentration i Østdanmark. Hovedstaden tegner sig for 54% af klager, efterfulgt af Sjælland med 21%. Tilsammen udgør de to regioner 75% af samtlige klager.

Fordelingen skal ses i lyset af, at Hovedstadsområdet har høj befolkningstæthed, et højere renoveringsniveau samt et generelt højere prisniveau, hvilket kan øge tilbøjeligheden til at benytte klageadgangen.

ORGANISATORISK TILKNYTNING

I kraft af sin status som privat godkendt klagenævn, er Ankenævnet forpligtet til at behandle klager mod både virksomheder, der er medlemmer af TEKNIQ og mod virksomheder, der ikke er medlemmer.

Organisatorisk tilknytning



■ Medlem (57%) ■ Ikke-medlem (43%)

I 2025 vedrørte 57% af klagerne medlemsvirksomheder, mens 43% vedrørte ikke medlemmer. Sammenlignet med sidste år er det et fald på 4% i forhold til medlemsvirksomheder og tilsvarende en stigning på 4% for ikke-medlemmer.

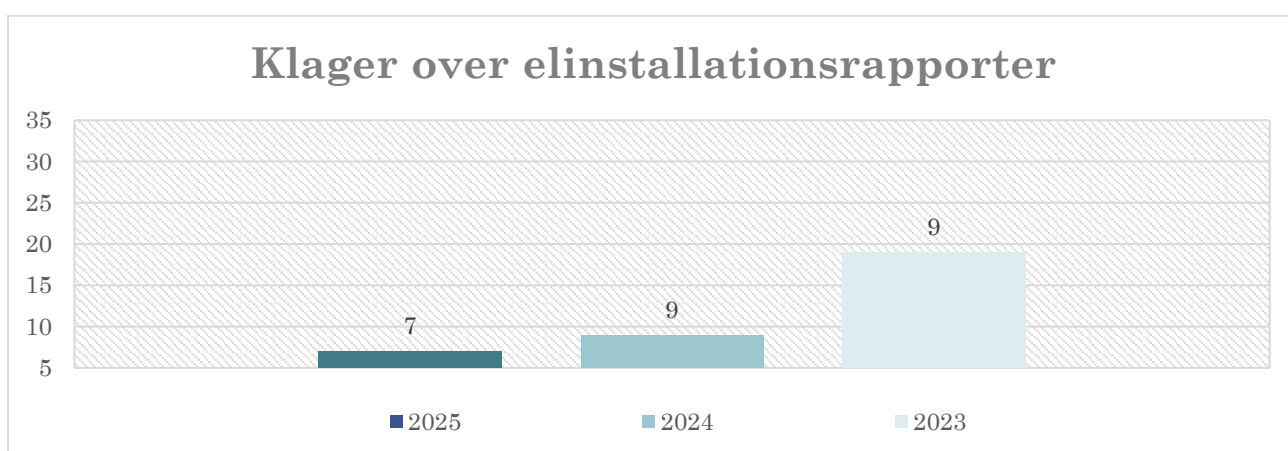
Forskydningen kan i al væsentlighed tilskrives installation af solceller. Ankenævnet modtog 42 klager over installation af solceller. 31 af disse var klager over virksomheder uden medlemskab af TEKNIQ, svarende til

74%, mens 11 klager var mod medlemmer af TEKNIQ, svarerende til 26%. Tallene afspejler, at solcellemarkedet er kendetegnet ved, at en betydelig andel af virksomhederne ikke er organiseret i TEKNIQ.

EL-INSTALLATIONSRAPPORTER

Ankenævnet behandler 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.



I 2025 modtog Ankenævnet 7 klager over elinstallationsrapporter. Der er et fald på 2 klager i forhold til 2024. Af de indkomne klager var 5 indsendt af køber og 2 af sælger.

De 7 indkomne klager er alle afsluttet i 2025.

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

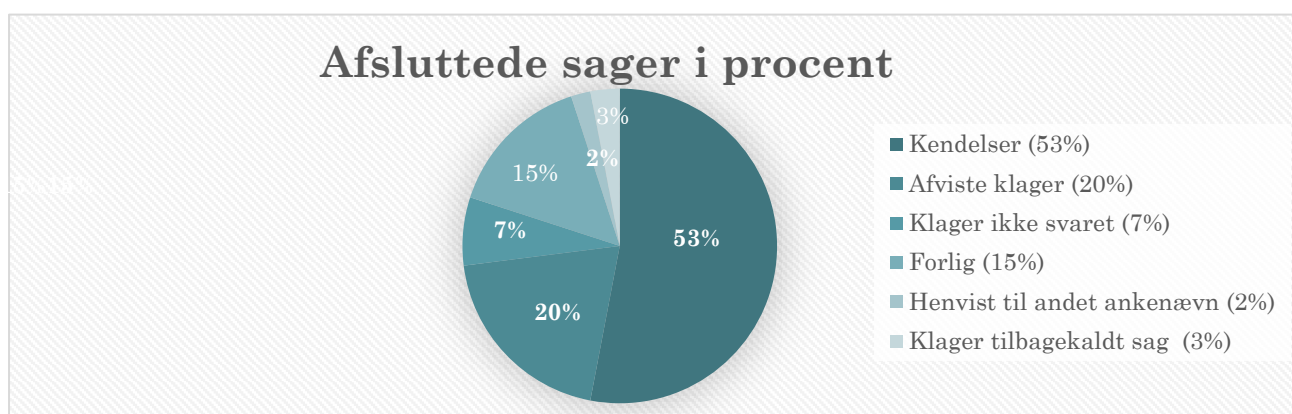
Af de 298 afsluttede klagesager i 2025 blev 157 sager forelagt Ankenævnet og afsluttet med en kendelse, 44 blev forligt, 6 blev henvist til andet Ankenævn eller domstolene, 9 tilbagekaldt af klager og 21 afsluttet grundet klagers passivitet. Af de 21 klager, der afsluttes grundet, at klager ikke reagerer, er 12 modtaget fra andre Ankenævn eller domstolene.

De resterende 61 sager blev afvist grundet manglende opfyldelse af bestemmelserne i vedtægterne.

Fordelingen af de afviste klager er følgende:

- 15 klager afvist da klager ikke blev anset for at være forbruger, jf. § 4.
- 8 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.
- 7 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.
- 16 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.

Figuren nedenfor viser fordelingen af sager efter årsagen til, at de blev afsluttet.



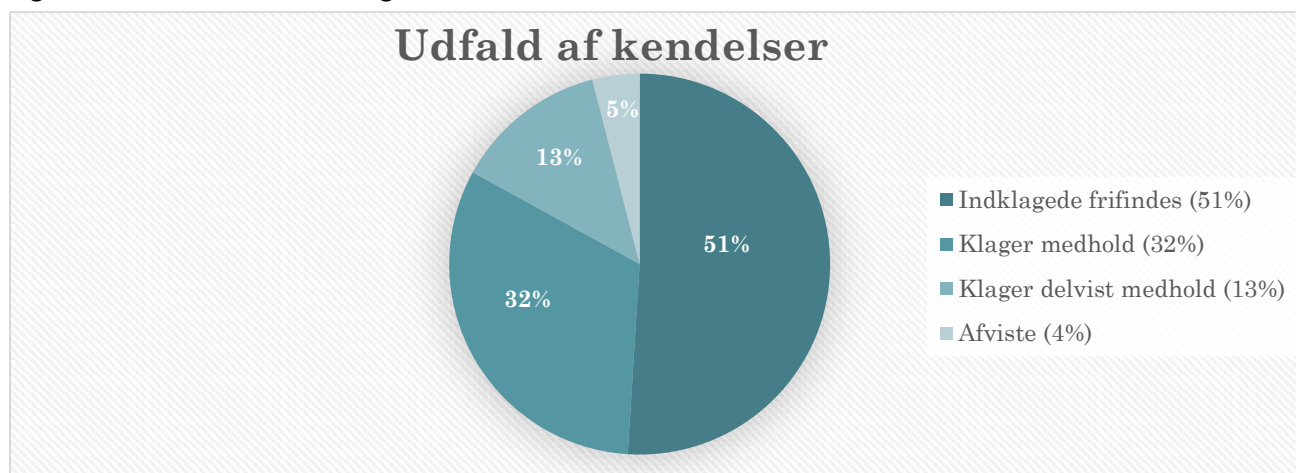
UDFALD AF KENDELSER

I 2025 afsagde Ankenævnet 157 kendelser. Heraf blev 151 klager realitetsbehandlede, mens 6 klager blev afvist.

Afvisningerne skyldtes blandt andet, 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 151 realitetsbehandlede klager, fik klager medhold i 50 sager og delvis medhold i 21 sager, men indklagede blev frifundet i 80 klager.

Figuren nedenfor viser fordelingen af kendelsernes udfald.



HVILKET OMFANG AFGØRELSERNE ACCEPTERES

Når Ankenævnet afsiger en kendelse, hvor klager får helt eller delvist medhold, forkyndes kendelsen for virksomheden sammen med et modtagelsesbevis, som virksomheden skal udfylde og returnere. Af de returnerede modtagelsesbeviser fremgår det, at langt hovedparten af afgørelserne efterleves af virksomheden.

I enkelte tilfælde, hvor virksomheden ikke reagerer på kendelsen, forkyndes den via stævningsmand gennem Retten. For disse afgørelser er det uvist, om de efterleves.

SYSTEMATISKE PROBLEMER, DER FØRER TIL TVISTER

Mange sager opstår og nogle kunne have været undgået, hvis parterne havde afstemt forventninger inden arbejdets igangsættelse.

Bedre aftaler evt. anvendelse af AB-forbruger eller andre skriftlige aftaledokumenter, kunne medvirke til at begrænse eller helt undgå tvister.

TEKNIQS GARANTIORDNING

TEKNIQ har etableret en garantiordning, som sikrer, at forbrugere, der får medhold i en klage ved Ankenævnet, får kendelsen opfyldt, hvis den indklagede virksomhed, der er medlem af TEKNIQ Arbejdsgiverne, ikke efterlever afgørelsen.

Garantiordningen dækker ikke sager vedrørende el-eftersyn.

I 2025 modtog TEKNIQ Garanti 11 henvendelser med henblik på opfyldelse for indklagedes regning.

Betingelser for og omfang af dækning fremgår af vedtægterne for TEKNIQ Garantiordning, som kan findes på www.tekniq.dk.

Den 5. marts 2026

Rikke Schjødt Christensen, Sekretariatschef