

Årsberetning 2016

for Byggeriets Ankenævn



Kort om Byggeriets Ankenævn

Byggeriets Ankenævn er et privat ankenævn, hvis vedtægter er godkendt af Erhvervsministeriet. Bag ankenævnet står Forbrugerrådet Tænk, Parcelhusejernes Landsforening og Dansk Byggeri. Ankenævnet blev oprettet i 1996.

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan dog behandles af ankenævnet, hvis sagen har en større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Byggeriets Ankenævn behandler klager over nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejder vedrørende maler-, murer-, tømrer-, snedker-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-,

brølægger-, gulv-, anlægsgartner- og jordarbejde (dog ikke klager vedrørende forurenede jord) samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer.

Byggeriets Ankenævn behandler ikke klager over arbejde udført i forbindelse med byggeri af nye huse, der har en samlet entreprisensum på over 1 million kr. inkl. moms.

Virksomheder, der er medlem af Dansk Byggeri, Køkken Anke Foreningen, Vinduesindustrien, Danske Kloakmestre eller Gulvbranchen på tidspunktet, hvor aftalen med forbrugeren indgås, er forpligtede til at deltage i en sagsbehandling ved ankenævnet. Medlemmer af de enkelte foreninger kan findes på disses hjemmesider. Se under "Relevante Links" sidst i årsberetningen.



Nævnets sammensætning



Ifølge ankenævnets vedtægter består nævnet af en formand samt af et af Parcelhusejernes Landsforening, Forbrugerrådet Tænk og Dansk Byggeri, Vinduesindustrien, Køkken Anke Foreningen og Gulvbranchen fastsat antal repræsentanter for forbrugere og håndværksmestre.

Formanden skal være dommer. Forbrugerrepræsentanterne og erhvervslivets repræsentanter udpeges af henholdsvis Parcelhusejernes Landsforening, Forbrugerrådet Tænk og Dansk Byggeri, Vinduesindustrien, Køkken Anke Foreningen og Gulvbranchen.

Formændene

- Kaspar Linkis
- John Lundum
- Svend Bjerg Hansen
- Pernille Kjærulff
- Michael Dorn, suppleant

Repræsentanter i nævnet udpeget af Parcelhusejernes Landsforening

- Jette Fogh
- Jørn Bitsch

Repræsentanter i nævnet udpeget af Forbrugerrådet Tænk

- Morten Dam
- Karin Ladegaard
- Poul Erik Jensen
- Helen Amundsen, suppleant
- Finn Claus Henriksen, suppleant

Repræsentanter i nævnet udpeget af Dansk Byggeri

- Tømrermester Henrik Dyssell
- Tømrermester Kaare Nielsen
- Tømrermester Peder Buus
- Tømrermester Steen Ginnerup
- Tømrermester Michael Bach Sørensen, suppleant
- Murermester Morten Bo Petersen
- Murermester Martin Meulengracht
- Murermester Aage Wegener
- Murermester Bent Olsen
- Entreprisechef Johan Høi Kristensen, suppleant
- Malermester Jesper Kokholm
- Malermester Palle Jensen
- Tækkemand Finn Guld

Repræsentanter i nævnet udpeget af Gulvbranchen

- Kim Sildorf
- Jonny Jørgensen

Repræsentanter i nævnet udpeget af Vinduesindustrien

- Carl Hammer

Repræsentanter i nævnet udpeget af Køkken Anke Foreningen

- John Poulsen
- Peter Larsen



Indhold

2 Kort om Byggeriets Ankenævn

3 Nævnets sammensætning

8 Indkomne sager i 2016

10 Fordeling på fag og organisation

11 Fordelingen af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

11 Fordeling af indkomne sager på geografiske områder

12 Konkurser

13 Afsluttede sager i 2016

14 Realitetsbehandlede sager

14 Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser

15 Sagsbehandlingstid

15 Entreprisenum for de indklagede arbejder

16 Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring

17 Afviste sager

18 Udvalgte afgørelser

18 Genoptagelser

19 Forældelse

20 Afvisninger, jf. § 3, stk. 2, nr. 5 – sort arbejde

20 Afvisninger, jf. § 3, stk. 2, nr. 3 – bevismæssigt uegnet

22 Byggetekniske erfaringer

23 Tømrerarbejde

25 Gulve

27 Indendørs malerbehandling

27 Vinduer

28 Murerarbejde

29 Brolægning og hårde belægninger

29 Køkken

30 Kloak

31 Nyttige links





Indledning

Byggeriets Ankenævn har modtaget 730 klagesager i 2016. I forhold til 2015 er det en stigning på 71 sager, svarende til 10 %. På trods af stigning fordeler sagerne sig nogenlunde som de plejer inden for de forskellige fag. 43 % af sagerne vedrører klager over træarbejde, 25 % omhandler murerarbejde og 10 % omhandler køkkener. 8 % af sagerne drejer sig om vinduer og yderdøre. Der er ingen markante udsving med hensyn til, hvordan afgørelserne er faldet ud, set i forhold til 2015.

De fem ankenævn, der dækker henholdsvis murer-, tømrer-, køkken-, gulv- og malerarbejder har som vanligt afholdt hver 11 møder i løbet af 2016.

Louise Larsen
Sekretariatschef
København, marts 2017

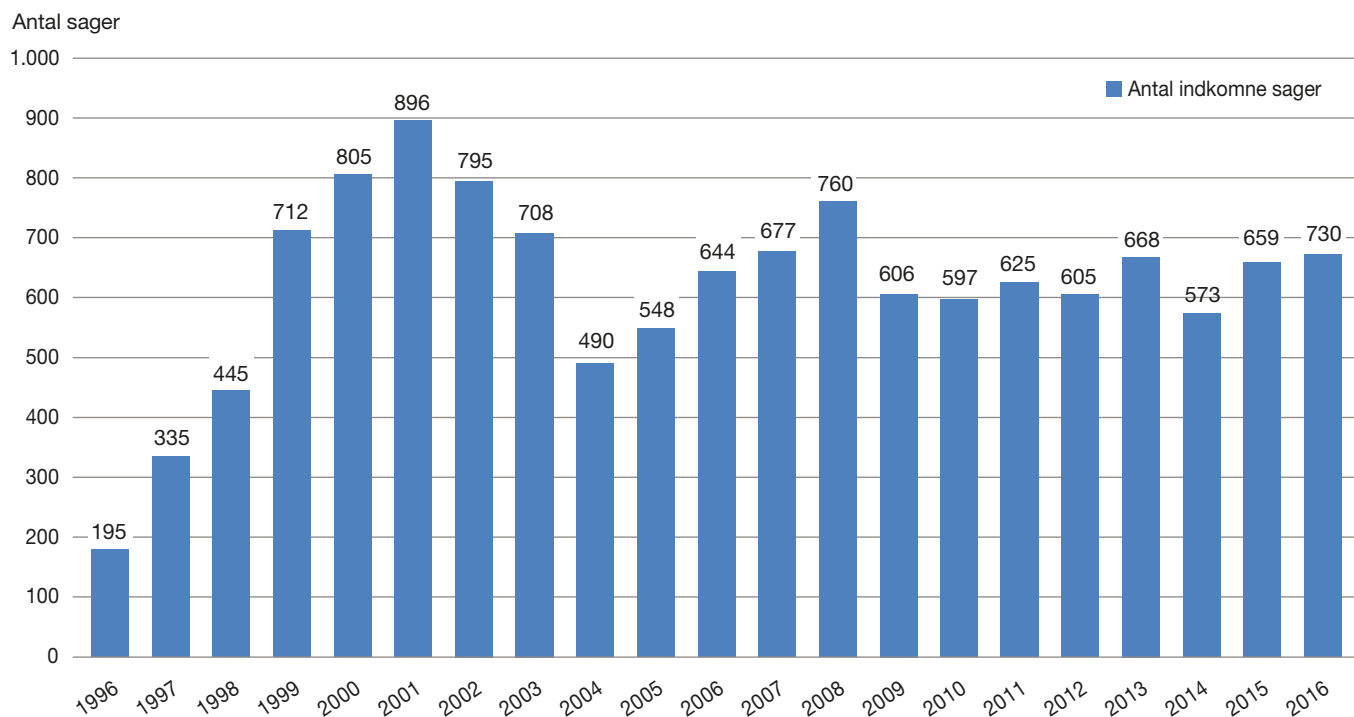
Årsberetning 2016 for Byggeriets Ankenævn

Byggeriets Ankenævn
Nørre Voldgade 106
1358 København K
Telefon: 72 16 02 00
(på hverdage mellem
kl. 10.00 og 12.00)
info@byggerietsankenaevn.dk
www.byggerietsankenaevn.dk

Foto: omslag: Ditte Brøndum
Foto indhold: DM Skills 2017,
fotograf: Cæciliie Philipa Vibe
Pedersen og SkillsDenmark
Foto øvrig: Ricky John Molloy
Redaktion: Louise Larsen
Opsætning: Dansk Byggeri/Ditte
Brøndum
Dato: Marts 2017



Indkomne sager i 2016



Figur 1: Oversigt over indkomne sager 1996 – 2016

År	Antal sager	Årlig ændring
1996	195	
1997	335	72 %
1998	445	33 %
1999	712	60 %
2000	805	13 %
2001	896	11 %
2002	795	-11 %
2003	708	-11 %
2004	490	-31 %
2005	548	12 %
2006	644	18 %
2007	677	5 %
2008	760	12 %
2009	606	-20 %
2010	597	-1 %
2011	625	5 %
2012	605	-3 %
2013	668	10 %
2014	573	-14 %
2015	659	15 %
2016	730	10 %

Figur 2: Årlig procentvis ændring af indkomne sager

Der indkom 730 sager til behandling ved Byggeriets Ankenævnet i 2016. Det er 71 flere sager end i 2015 og udgør en stigning på 10 %. Ankenævnet har således i 2016 modtaget flest sager siden 2008. I årene 2009 – 2012 modtog ankenævnet i omegnen af 600 sager om året. Siden 2013 er tallet steget hvert år, dog med undtagelse af 2014, der var exceptionelt lavt med 573 sager. Der er mange omstændigheder, der har betydning for, hvornår en forbruger vælger at indbringe en sag for ankenævnet. Den

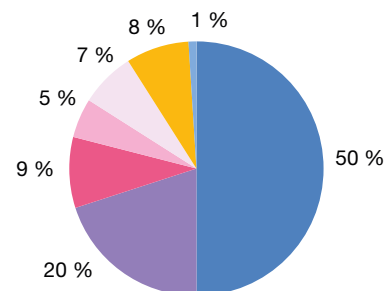
øgede sagsmængde kan være et udtryk for, at der er kommet mere gang i hju-lene i byggebranchen. Ligesom dét, at det gennemsnitlige fakturerede beløb for alle afsluttede klagesager er steget fra 213.367 kr. i 2015 til 229.541 kr. i 2016, også kan ses som et tegn på at der bruges lidt flere penge på byggeri. På den anden side er sagerne i gennemsnit 2 år gamle, når de indkommer i ankenævnet, så "byggeboomet" skulle så i givet fald være sket i 2013/2014.

År	Gennemsnitlig tid
2008	15
2009	17
2010	16
2011	21
2012	19
2013	21
2014	21
2015	23
2016	24

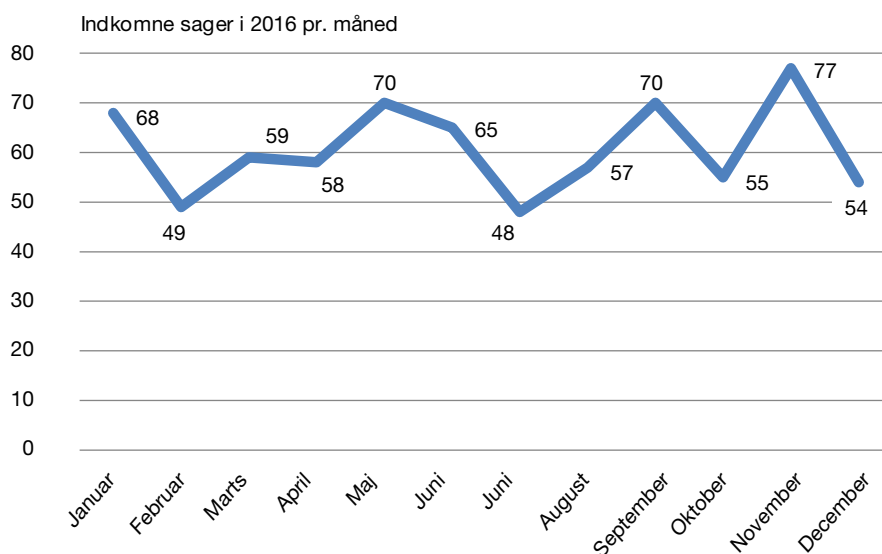
Figur 3: Gennemsnitlig tid fra arbejderne var færdiggjort, til sagen modtages i ankenævnet

Siden 2011 er den gennemsnitlige tid, fra arbejderne er afsluttet til sagens indbringes i ankenævnet, steget støt (se figur 3). Det er sekretariatets formodning, at forældelseslovens ændring har haft betydning for den stigning. Det er først fra 2011, at en forbruger har kunnet klage over arbejde, der var ældre end 5 år.

Figur 4 viser hvor "gamle" sagerne var, da de blev modtaget i ankenævnet. 50 % af sagerne indkom, inden der var gået 12 måneder fra arbejdets afslutning, mens 9 % af sagerne er over 5 år gamle. Den ældste sag var 2016-02-0157, hvor arbejdet blev udført i 2005. Sagen blev afvist på forældelse, fordi forbrugeren havde kendt til manglerne siden 2009.



Figur 4: Sager inddelt i "alder"



Figur 5: Fordeling af indkomne sager på måneder i 2016

Maj, september og november var de måneder med flest modtagne sager (se figur 5). Igen i 2016 var tallet lavt i juli, der sammen med februar er de eneste måneder med under 50 indkomne klagesager.

Fordeling på fag og organisation

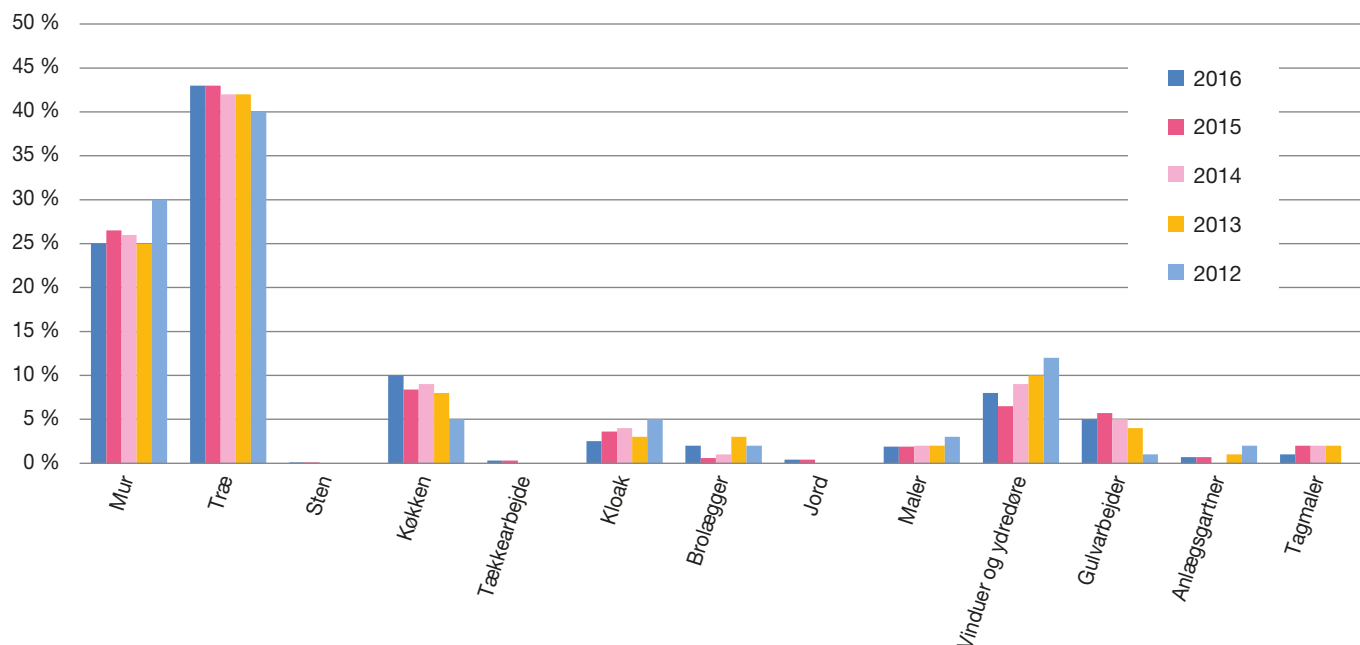


Tømrerfaget er fortsat det største område med 43 % af de modtagne klagesager, hvilket svarer til 2015. Murerfaget er med 25 % faldet med to procentpoint, mens vinduer og yderdøre er steget med 1 procentpoint til 8 %. Køkkensagerne er steget med to procentpoint og indtager således tredjepladsen med 10 % af de indkomne sager.

Som det fremgår af figur 7, er der ikke sket markante ændringer i forholdet mellem sagernes fordeling på fag siden 2012. Det er derfor sekretariatets formodning, at fordelingen af sager pr. fag så nogenlunde svarer til fordelingen af samfundets byggeaktivitet.

	Dansk Byggeri	Danske Kloakmestre	Gulvbranchen	KAF	Uorganiseret	I alt	2016
Mur	138			1	41	180	25 %
Træ	249				63	312	43 %
Sten	1					1	0 %
Køkken	3			45	25	73	10 %
Tækkearbejde	1					1	0 %
Kloak	6	2			10	18	3 %
Brolægger	8				8	16	2 %
Jord	1					1	0 %
Maler	7				11	18	2 %
Vinduer og yderdøre	41	1			17	59	8 %
Gulvarbejder	17		4		18	39	5 %
Anlægsgartner					6	6	1 %
Tagmaler	4				2	6	1 %
I alt	476	3	4	46	201	730	100 %

Figur 6: Indkomne sager i 2016 fordelt på fag og organisation



Figur 7: Indkomne sager fordelt på fag siden 2012

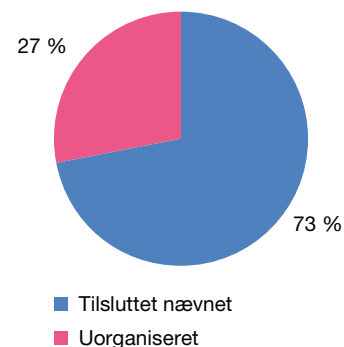
Fordelingen af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

År	Tilsluttet nævnet	Uorganiserede
2005	70 %	30 %
2006	68 %	32 %
2007	70 %	30 %
2008	75 %	25 %
2009	76 %	24 %
2010	75 %	25 %
2011	78 %	22 %
2012	78 %	22 %
2013	72 %	28 %
2014	75 %	25 %
2015	72 %	28 %
2016	73 %	27 %

Figur 9: Fordelingen i % fra 2005 – 2016

Klagesager mod virksomheder der er medlem af Tekniq, der står bag Ankenævnet for Tekniske Installationer eller af en af de brancheorganisationer, der står bag Håndværkets Ankenævn, bliver videresendt til det rette ankenævn. Det er kun de virksomheder, der ikke er tilknyttet en brancheorganisation, der figurerer som uorganiserede i ankenævnets statistik.

I de sidste år har andelen af klagesager over uorganiserede virksomheder ligget på omkring en tredje- til en fjerdedel af det samlede antal af indkomne sager. Tallet faldt til 22 % i både 2011 og 2012, men steg til 28 % i 2013 og 2015. Det faldt til 25 % i 2014. Andelen af klager



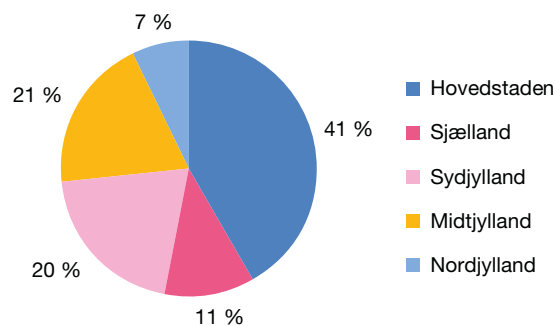
Figur 8: Fordeling af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

over uorganiserede virksomheder var 27 % i 2016.

Fordeling af indkomne sager på geografiske områder

	2013	2014	2015	2016
Hovedstaden	37 %	39 %	42 %	41 %
Sjælland	14 %	9 %	10 %	11 %
Syddjylland	21 %	21 %	20 %	20 %
Midtjylland	20 %	21 %	19 %	21 %
Nordjylland	8 %	10 %	9 %	7 %

Figur 10: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2013 - 2016



Figur 11: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2016

De fleste af de indkomne sager kommer stadig fra hovedstadsområdet, selv om andelen er faldet med et enkelt procentpoint og i 2016 udgør 41 %. Midtjylland er steget med to procentpoint, mens

Nordjylland er faldet med to procentpoint til 7 % i forhold til 2015. Det øvrige Sjælland er steget med 1 procentpoint.

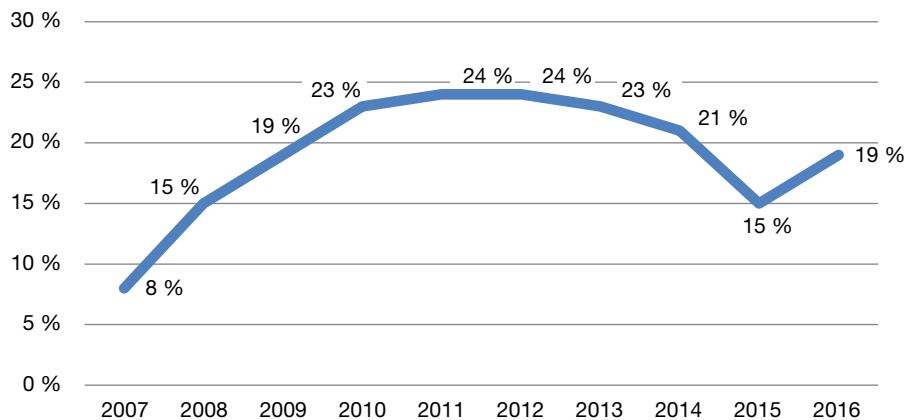
Konkurser

Kurven for antallet af indkomne klager, hvor den indklagede virksomhed er enten gået konkurs eller er ophørt, er faldet fra 24 % i 2011 og 2012 til 23 %

i 2013 og 21 % i 2014. I 2015 er tallet nede på 15 %, svarende til et fald på 6 procentpoint. I 2016 er tallet steget med 4 procentpoint til i alt 19 %.

År	Eksisterende	Ophørte
2007	92 %	8 %
2008	85 %	15 %
2009	81 %	19 %
2010	77 %	23 %
2011	76 %	24 %
2012	76 %	24 %
2013	77 %	23 %
2014	79 %	21 %
2015	85 %	15 %
2016	81 %	19 %

Figur 13: Årlig procentvis ændring af indkomne sager mod ophørte virksomheder



Figur 12: Procentsats af indkomne sager over konkursramte virksomheder



Afsluttede sager i 2016

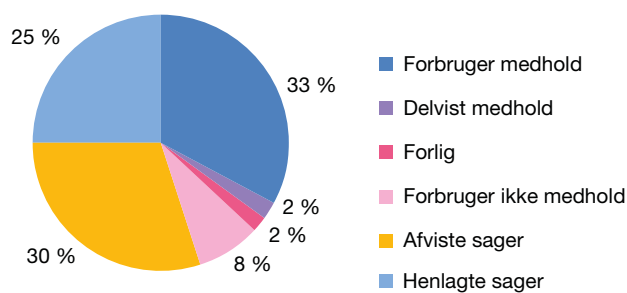
Ankenævnet afsluttede i alt 699 sager i 2016. Det er 14 sager mere end året før.

	Tilknyttet nævnet	Uorgani- seret	Tilknyttet nævnet	Uorgani- seret	I alt	2016	2015	2014	2013	2012
Forbruger medhold	207	26	42 %	13 %	233	33 %	34 %	34 %	36 %	39 %
Delvist medhold	14	3	3 %	2 %	17	2 %	3 %	6 %	5 %	4 %
Forlig	11	4	2 %	1 %	15	2 %	4 %	3 %	3 %	3 %
Forbruger ikke medhold	47	5	9 %	2 %	52	8 %	7 %	7 %	6 %	7 %
Afviste sager	117	88	24 %	44 %	205	30 %	30 %	29 %	30 %	30 %
Henlagte sager	101	76	20 %	38 %	177	25 %	22 %	21 %	20 %	17 %
I alt	497	202	100 %	100 %	699	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 14: Afsluttede sager med organisation

382 af de 699 afsluttede sager i 2016 er enten blevet afvist fra behandling eller henlagt. Det udgør 55 % af alle de afsluttede sager, hvilket er en stigning på 3 procentpoint i forhold til 2015. Det

betyder, at 317 sager er blevet realitetsbehandlet med syn og skøn. Det er 8 sager færre end 2015. Nedenfor ses de afsluttede sager og deres årsagsfordeling.



Figur 15: Afsluttede sager i 2016 med årsag



Realitetsbehandlede sager



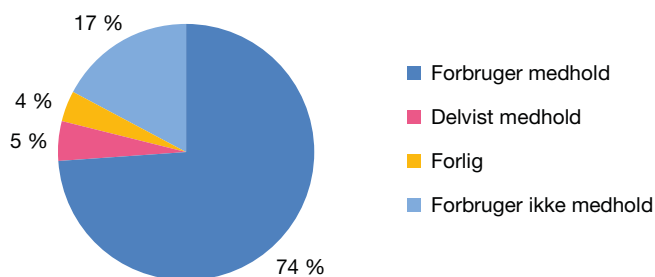
Af de 317 realitetsbehandlede sager har forbrugerne fået helt eller delvist medhold i 79 %, hvilket er 2 procentpoint mere end 2015. Forbruger delvist med-

hold er faldet med 1 procentpoint, og forbruger fuldt medhold er steget med 3 procentpoint i forhold til 2015.

	2016	2016	2015	2014	2013	2012
Forbruger medhold	233	74 %	71 %	66 %	72 %	74 %
Delvist medhold	17	5 %	6 %	11 %	10 %	8 %
Forlig	15	4 %	8 %	8 %	6 %	5 %
Forbruger ikke medhold	52	17 %	15 %	15 %	12 %	13 %
	317	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 16: Afgørelser fordelt på sager, der er blevet realitetsbehandlede

Forbruger ikke medhold er steget med 2 procentpoint, mens indgåede forlig er faldet fra 8 % til 4 %.



Figur 17: Udfald af realitetsbehandlede sager

	Gennemsnitlige	Maksimale
Delvist medhold	12.456	53.000
Forbruger medhold	46.578	600.000

Figur 18: Gennemsnitlige og maksimale udbedringsomkostninger

Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser

I de sager, hvor forbrugeren får helt eller delvist medhold i klagen, fastsætter nævnet et udbedringsbeløb, som den indklagede virksomhed er forpligtet til at betale forbrugeren, hvis virksomheden enten vælger ikke at udbedre, ikke kan udbedre, fx grundet konkurs, eller hvis nævnet har frataget virksomheden muligheden for at udbedre de konstaterede mangler.

Udbedringsomkostningernes størrelse indikerer, hvor galt det er gået i de enkelte sager. Som det fremgår af tabellen

ovenfor er udbedringsomkostningerne i gennemsnit i sager, hvor forbrugeren får fuldt medhold i sin klage 46.578 kr., hvilket er 2.135 kr. mindre end 2015, svarende til et fald på 5 %. I kategorien delvist medhold har forbrugerne i gennemsnit fået medhold for 12.456 kr., hvilket er et fald på 881 kr. Det største udbedringsbeløb blev givet i sag 2015-07-0646, hvor forbrugeren i november 2016 fik medhold i en sag om belægning med nye granitfliser. Udbedringsomkostningerne blev fastsat til 600.000 kr. inkl. moms.

Sagsbehandlingstid

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Forbruger medhold	5,7	5,9	5,9	5,3	5,4	5,9	7,5	5,5	5,8	5,1	5,6	4,8	6,1	6,1
Delvist medhold	6,5	6,2	5,7	5,6	6,1	5,4	5,8	5,7	5,6	5,4	5,8	5,4	6,2	6,2
Forlig	3,6	3,2	3,7	4,5	4,4	4,2	4,4	4,8	4,9	3,9	3,9	3,8	3,6	4,6
Forbruger ikke medhold	4,7	4,5	5,9	4,6	5,1	4,7	4,7	5	4,9	4,6	5,3	4,2	5,8	5,5
Alle realitetsbehandlede sager	5,1	4,9	5,3	5	5,3	5,0	5,6	5,3	5,3	4,8	5,2	4,6	5,4	5,6

Figur 19: Sagsbehandlingstider i måneder for sager, der ikke har været genoptaget

I lighed med 2014 og 2015 har 2016 været et meget travlt år. Den samlede postmængde er steget betragtelig, og sekretariatet modtog i gennemsnit 980 mails om måneden i 2016. Sagsbehandlingstiden for samtlige afsluttede sager

i 2016 var 3,7 måneder. Gennemsnittet for alle de realitetsbehandlede sager er efter faldet til 4,9 måneder i 2015 nu steget til 5,1 måneder i 2016. Kun forbruger fuldt medhold er faldet i gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Entreprisenum for de indklagede arbejder

	Faktureret	Betalt	Difference	Procent af faktureret
Forbruger medhold	243.177	228.146	15.031	6 %
Forbruger delvis medhold	379.502	275.908	103.594	27 %
Forlig	172.485	142.558	29.927	17 %
Forbruger ikke medhold	141.688	126.375	15.313	10 %
Gennemsnit	234.213	193.247	40.966	17 %

Figur 20: Gennemsnitlig entreprisenum på realitetsbehandlede sager baseret på forbrugerens oplysninger

Den gennemsnitlige entreprisenum ligger, jf. figur 20, på 234.213 kr. for de realitetsbehandlede sager. Sidste år var samme tal 185.270 kr., så niveauet er steget med 48.943 kr., hvilket svarer til en stigning på 26 %. Forbrugerne har i gennemsnit tilbageholdt 40.966 kr. i de realitetsbehandlede sager, hvilket svarer

til 17 % af de gennemsnitlige fakturerede beløb. Det er en stigning på 4 procentpoint i forhold til året før.

Den gennemsnitlige entreprisenum for alle afsluttede klagesager var 229.541 kr. i 2016 mod 213.367 kr. i 2015.

Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring

De gennemsnitlige honoraromkostninger ved indhentelse af skønskerklæringer fremgår af figur 21. Honoraromkostningsniveauet er faldet med 115 kr. i de sager, hvor forbrugeren ikke får medhold, mens det gennemsnitlige beløb er steget med 397 kr. i de sager, hvor forbrugeren får helt medhold. I de sager, hvor der indgås forlig, er de gennemsnitlige sagsomkostninger faldet med 1.232 kr., mens omkostningerne er steget med 4.550 kr. i de sager, hvor forbrugeren får delvist medhold.

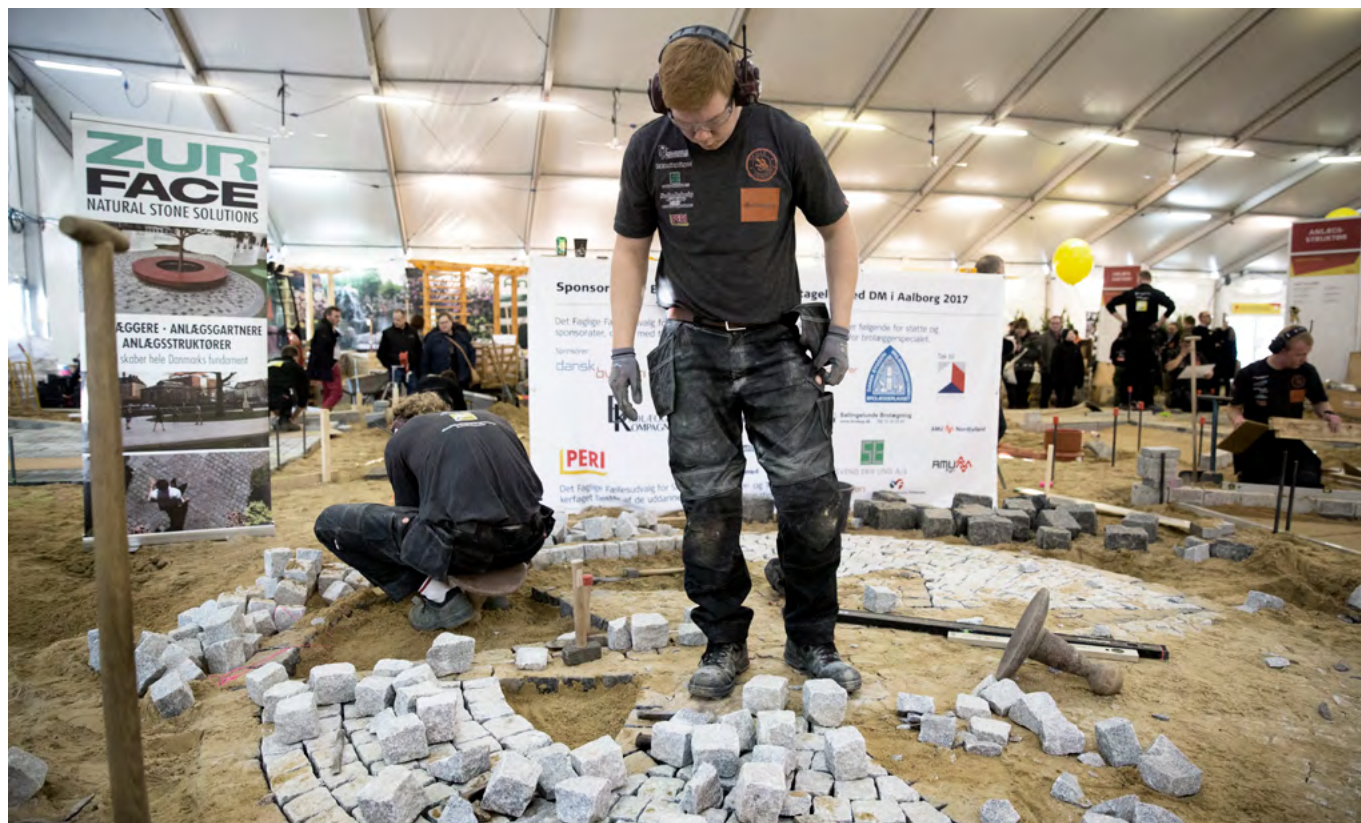
Det skal bemærkes, at en forbruger kun kan pålægges 3.000 kr. i sagsomkostninger, uanset de påløbne omkostninger. Forbrugere pålægges kun omkostninger, hvis de ikke eller kun delvist får medhold i deres klage.

Virksomhederne kan pålægges samtlige sagsomkostninger plus et sagsbehandlingsgebyr på op til 10.000 kr.

Det er tydeligt i de viste figurer, at klagesager, hvor forbrugeren får delvist medhold, både tager længere tid og er dyrere i skønsmandsomkostninger. En del af forklaringen kan findes i figur 20. Sager hvor forbrugeren ender med at få delvist medhold, er typisk større og mere komplicerede entrepriser, ofte med et betydeligt antal klagepunkter. Får forbrugeren ikke medhold i alle de påberåbte mangler, er der tale om en "delvist medhold"-sag.

	2016	2015	2014	2013	2012
Forbruger medhold	8.836	8.439	8.574	8.260	8.339
Forbrugeren delvist medhold	13.245	8.695	9.000	8.382	9.595
Forlig	5.304	6.536	6.577	6.105	6.141
Forbrugeren ikke medhold	6.617	6.732	8.163	6.780	6.105

Figur 21: Gennemsnitlige honoraromkostninger til skønskerklæringer



Afviste sager



55 % af alle de afsluttede sager er blevet afvist eller henlagt. Der er tale om 382 sager. De 205 af disse blev afvist. Figur 22 viser blandt andet, at der er sket et fald på 4 procentpoint for så vidt angår de sager, som nævnet afviser med henvisning til vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 3, idet de er bevismæssigt uegnet til ankenævnsbehandling. Afvisninger jf. vedtægternes § 1, stk. 2, ang. entrepriseresummen for nybyggede huse er som i 2015 9 %.

Tallet for sager, der er afvist på forældelse, er steget fra 5 % i 2015 til 7 % i 2016. Tallet for de sager, der indgives af klagere, der ikke kan anses for at være private forbrugere, jf. vedtægternes § 6 og § 6, stk. 3, og 4, er faldet til 5 %. Ankenævnet afviste tre sager i 2016 efter § 3, stk. 2, nr. 5, vedrørende "sort arbejde".

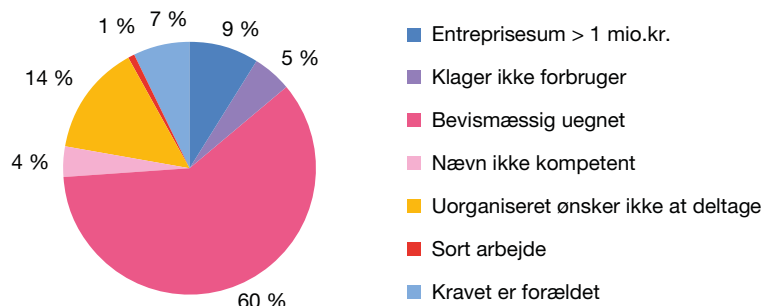
Virksomheder, der ikke er medlem af Dansk Byggeri, er ikke forpligtede til at deltage i en sag ved Byggeriets Ankenævn. Virksomheden er desuden kun

forpligtet til at efterleve en afgørelse fra ankenævnet, hvis den ønsker det. Ønsker en virksomhed ikke at efterleve en afgørelse fra Byggeriets Ankenævn, skal virksomheden oplyse det skriftligt til sekretariatet efter sagens afgørelse. Hvis virksomheden ikke ønsker at efterleve ankenævnets afgørelse, må forbrugeren anlægge sag ved retten. I retssagen vil skønserklæringen fra ankenævnet ikke kunne anvendes som bevis, hvis virksomheden protesterer imod det. Ankenævns sagen vil derfor i denne situation ofte være overflødig.

Byggeriets Ankenævn har derfor den praksis, at sager mod virksomheder, der ikke var medlem af Dansk Byggeri på af-taletidspunktet, kan afvises inden afholdelse af skønforretningen. Får forbrugeren sagen afvist, er der mulighed for at søge om retshjælpsdækning og/eller fri proces til en retssag, uden først at bruge 6 måneder på at få sagen afgjort ved ankenævnet. I 2015 blev 10 % af de afviste sager afvist, fordi forbrugeren ønskede det. I 2016 var tallet 14 %.

Årsag	Antal sager	2016	2015	2014	2013	2012
Entrepriseresum > 1 mio.kr.	19	9 %	9 %	7 %	8 %	9 %
Klager ikke forbruger	9	5 %	8 %	8 %	9 %	5 %
Bevismæssig uegnet	123	60 %	64 %	63 %	51 %	62 %
Nævn ikke kompetent	8	4 %	4 %	2 %	7 %	6 %
Uorganiseret ønsker ikke at deltage	28	14 %	10 %	14 %	15 %	13 %
Sort arbejde	3	1 %	0 %	0 %	2 %	1 %
Kravet er forældet	15	7 %	5 %	6 %	8 %	4 %
	205	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 22: Tabel over afviste sager med årsag 2012 - 2016



Figur 23: Afviste sager med årsag 2016

Udvalgte afgørelser

Genoptagelser



Formanden kan efter vedtægter for Byggeriets Ankenævn § 29 beslutte, at en sag, hvor nævnet har truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, navnlig hvis der foreligger nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under ankenævnbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Sekretariatet modtager ofte anmodninger om genoptagelse af en klagesag, der er afsluttet af nævnet med en kendelse. Typisk søger en forbruger en sag genoptaget, hvis forbrugeren ikke har fået medhold i alle sine klagepunkter, eller hvis forbrugeren ikke mener, at det afsatte udbedringsbeløb er tilstrækkeligt. Når det er virksomheden, der søger en sag genoptaget, handler det oftest om, at virksomheden ikke finder det rimeligt at være blevet pålagt alle sagens omkostninger.

I sag 2016-02-0123 klagede forbrugeren over en række mangler ved det nye tag, der blev udført i 2014. Den indklagede virksomhed var i mellemtiden gået konkurs. Der blev afholdt syn og skøn i maj 2016, hvorefter nævnet på møde i august gav forbrugeren medhold for 94.450,00 kr. Idet virksomheden var konkurs, fandt forbrugeren en anden virksomhed til at foretage udbedringsarbejdet. Den udbedrende virksomhed fandt andre mangler i forbindelse med udbedringsarbejdet og forbrugeren søgte sagen genoptaget. Efter skønsmandens yderligere udtalelser blev sagen forelagt nævnet, der afsagde følgende:

"Ankenævnet finder, at der i de yderligere breve og det yderligere materiale, som ankenævnet har modtaget siden nævnets kendelse af den 17. august 2016, foreligger sådanne oplysninger, at særlige grunde taler for at genoptage sagen. [...]"

I overensstemmelse hermed træffer ankenævnet følgende

AFGØRELSE

Den indklagede virksomhed skal inden 8 dage betale yderligere 22.000 kr. til [...]"

Nogle sager bliver genoptaget af sekretariatet som fx sag 2015-02-0146. Forbrugeren fik udskiftet taget i 2013 og reklamerede over mangler til den indklagede virksomhed i 2014, men parterne kunne ikke komme til enighed. Sagen blev modtaget i sekretariatet i marts 2015, og der blev afholdt skønsforretning i juni, hvorefter nævnet i august 2015 gav forbrugeren medhold for 8.750 kr. Den indklagede virksomhed efterlevede kendelsen ved udbedring, men forbrugeren var ikke tilfreds med den udførte udbedring. Sekretariatet genoptog derfor sagen i februar 2016 og bad skønsmanden afholde en fornyet besigtigelse vedrørende udbedringsarbejdet. Nævnet traf afgørelse i sagen ved kendelse II af 17. august 2016 og gav forbrugeren medhold for 11.962,50 kr. inkl. moms.

Andre sager genoptages ikke, idet der skal være tale om nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnbehandlingen – må antages at have medført et andet udfald.

Forældelse



Ankenævnet afviste i 2016 sammenlagt 15 sager på forældelse. Procentmæssigt er antallet steget fra 5 % i 2015 til 7 % i 2016. Forældelsesloven blev ændret den 6. juni 2007 med virkning pr. 1. januar 2008. Efter nogle overgangsregler gælder lov nr. 522 af 6. juni 2007 for alle, også selvom det drejer sig om et krav fra før 1. januar 2008. Det betyder, at den tidligere gældende reklamationsret på 5 år og den absolutte frist på 20 år ikke længere har betydning.

Som reglerne er nu, forældes en virksomheds ansvar for mangler i forbindelse med et byggearbejde efter 3 år. Fristen på 3 år regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren fik eller burde have fået kendskab til manglen.

Ud over fristen på 3 år gælder der en absolut frist på 10 år. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren kunne kræve en levering uden mangler, det vil normalt sige afleveringstidspunktet.

Forbrugeren i sag 2016-02-0452 fik lagt nyt gulv i forbindelse med et større renoveringsarbejde i 2006. Forbrugeren oplyste, at han var blevet opmærksom på, at der var mangler ved arbejdet i efteråret 2015, da gulvet begyndte at revne, men at "Gulvet har knirket ganske meget gennem flere år". Forbrugeren havde ikke været klar over, at man kunne klage til Byggeriets Ankenævn, og sagen blev først modtaget i sekretariatet i august

2016. Under disse omstændigheder anså nævnet forbrugers krav for forældet, idet forbrugeren ikke havde taget retslige skridt inden 3 år efter manglen burde have været opdaget. Forbrugeren gjorde indsigelser mod kendelsen, men nævnet fastholdt afvisning ved kendelse II og anførte:

"Det fremgår af skønserklæringen, at gulvet, der blev lagt i 2006, adskillige steder knagede højlydt, at brædderne et sted var revnet, at gulvet gav sig kraftigt, og at det fremstod slidt. Baggrunden herfor angives i skønserklæringen at være manglende understøtning. Ankenævnet fastholder, at forbrugeren på et langt tidligere tidspunkt end efteråret 2015 var eller burde være bekendt med problemerne med den manglende understøtning".

I sag 2016-06-0125 blev et kloakarbejde udført i foråret 2012. Forbrugeren reklamerede over arbejdet til virksomheden i februar 2013, men sagen blev først indgivet til ankenævnet i marts 2016. Forbrugers krav blev herefter anset for forældet.

Samme problematik ses i vinduessagen 2016-10-0215, hvor arbejdet blev udført i 2011. Der blev reklameret til virksomhed i 2012 og igen i 2014, men sagen blev først modtaget i sekretariatet i april 2016.

Afvisninger, jf. § 3, stk. 2, nr. 5 – sort arbejde



Ifølge vedtægterne afvises sager over arbejde, der er udført som sort arbejde. Dette gælder både hvis parterne er enige om, at der er tale om sort arbejde, eller at det er åbenlyst og let påviseligt, at der er tale om sort arbejde.

Sag 2016-02-0292 blev afvist fra behandling i september 2016. Sagen omhandlede opførelsen af en tilbygning hos forbrugeren. Parterne indgik skriftlig aftale om arbejdet i august 2008. Forbrugeren modtog et tilbud på tilbygning på 341.875 kr. Der blev faktureret i alt 250.000 kr. inkl. moms, og forbrugeren har dokumenteret betaling af disse fak-

turaer ved bankoverførsler. Forbrugeren betalte desuden i maj 2009 i henhold til kvittering 50.000 kr. kontant. Virksomheden har den 27. august 2009 givet en kvittering for modtagelse af 200.000 kr. eks. moms til fuld og endelig afgørelse "Ang. Tilbygning". Nævnet skrev:

"Ankenævnet finder på det foreliggende grundlag at kunne konstatere, at betalingen for den tilbygning, der klages over, har været delvis "sort". Klagen afvises derfor i medfør af Vedtægter for Byggeriets Ankenævn § 3, stk. 2, nr. 5".

Afvisninger, jf. § 3, stk. 2, nr. 3 – bevismæssigt uegnet

Som anført i figur 23 blev 60 % af de afviste sager afvist, fordi der var for stor usikkerhed om de aftalemæssige forhold, da ankenævnet kun behandler klager på skriftligt grundlag. Der kan således ikke ske parts- og vidneforklaringer under strafansvar ved ankenævnet.

Sag 2016-01-0138 blev afvist ved kendelse af 26. maj 2016 og henvist til i givet fald at finde sin løsning ved de almindelige domstole fordi sagen omhandlede en entreprise, hvor et tømrerfirma hyrede et murerfirma i underentreprise, men murerfirmaet fakturerede forbrugeren for arbejde og materialer, som tømrerfirmaet allerede har modtaget betaling for. Nævnet skrev:

"Ankenævnet finder, at der er en sådan uenighed mellem de tre parter om aftalegrundlaget, at der er usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger vedrørende faktureringen fra henholdsvis [...] og fra [...]. Sagen er derfor i sin helhed uegnet til ankenævnsbehandling på skriftligt grundlag".

Forbrugeren i sag 2016-02-0505 indgik i

august 2014 aftale med den indklagede virksomhed om at udskifte sit tag. Under udbedring af en stormskade i 2015 opdagede forbrugeren en del mangler, som herefter blev udbedret af en anden entreprenør. Sagen blev afvist fra behandling i ankenævnet:

"Forbrugeren oplyser, at de eventuelle mangler, der måtte være ved arbejdet, er udbedret af en anden entreprenør. Forbrugeren har endvidere oplyst, at han har haft kontakt med skønsmanden. Skønsmanden har over for ankenævnet oplyst, at forbrugeren telefonisk over for ham har oplyst, at der er sket udbedring.

Det er således ikke muligt på nuværende tidspunkt at gennemføre et syn og skøn og dermed vurdere, om der har været mangler ved arbejdet og i givet fald omfanget af disse.

Der er som følge heraf en sådan usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, at sagen er uegnet til ankenævnsbehandling på skriftligt grundlag.

Som følge heraf afviser formanden sagen fra behandling ved nævnet, jf. vedtægter for Byggeriets Ankenævn § 3, stk. 2, nr. 3".

I sag 2016-04-0698 indgik parterne aftale om opsætning af et nyt køkken hos forbrugeren. Forbrugeren anførte, at han forud for aftalens indgåelse havde set en køkkenudstilling hos den indklagede virksomhed og fået forevist en prøve, og at aftalen mellem parterne om elementernes kvalitet og udseende tog udgangspunkt i den foreviste prøve. Formanden afviste sagen idet:

"Spørgsmålet om, hvorvidt det leverede køkken kan anses for mangelfuld, vil efter formandens opfattelse kræve en nærmere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer om parternes aftalegrundlag, herunder parternes forudsætninger ved aftaleindgåelsen. En sådan bevisførelse kan ikke finde sted for ankenævnet, der kun behandler sager på skriftligt grundlag".

En anden køkkensag 2016-04-0167 blev afvist fra behandling, idet den indklagede virksomhed tilbød forbrugeren

at skifte de fronter og greb på de køk-kenelementer, som forbrugeren klage omhandlede. Problemet i sagen var herefter, at forbrugeren ønskede grebene udskiftet med greb af tilsvarende art som de oprindeligt aftalte, men uden skarpe kanter, mens den indklagede virksomhed henholdte sig til, at de oprindeligt aftalte greb typemæssigt havde den udformning, som de greb, der blev leveret til forbrugeren, havde. Virksomheden anførte i den forbindelse, at forbrugeren så de pågældende greb i butikken inden indgåelsen af aftalen, hvilket forbrugeren ikke var enig i. Formanden bemærkede:

". at det må lægges til grund, at de oprindeligt aftalte greb alle har den udformning, som forbrugeren finder uhensigtsmæssig som følge af for skarpe kanter. Det er formandens opfattelse, at der er en sådan uenighed mellem parterne om aftalegrundlaget med hensyn til grebenes udformning, at der er usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger. Sagen er derfor uegnet til ankenævnsbehandling på skriftligt grundlag".



Byggetekniske erfaringer



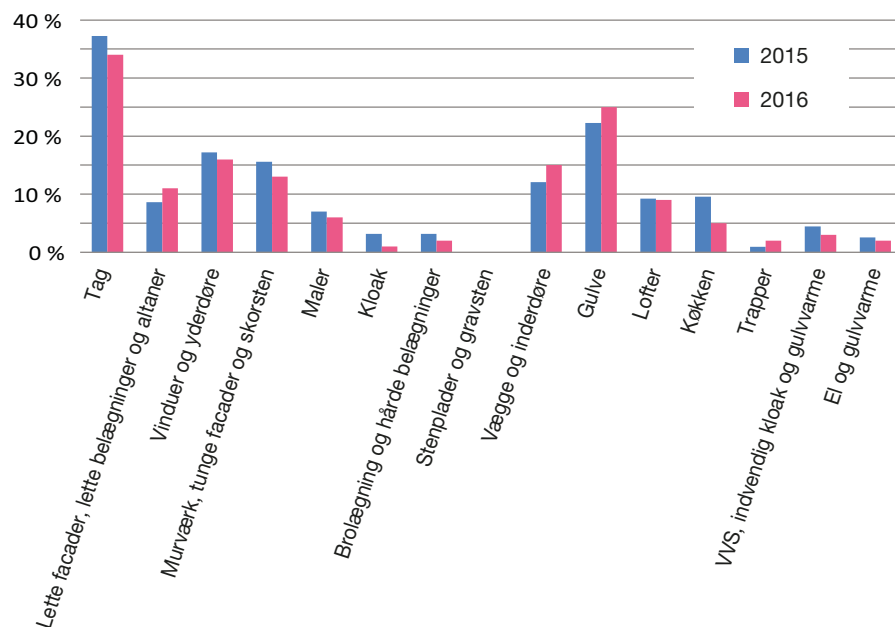
I forbindelse med de sager, der realitetsbehandles ved Byggeriets Ankenævn, afholdes der en besigtigelse af det udførte arbejde, en såkaldt skønsforretning.

Skønsmanden skal efter besigtigelsen udfærdige en skønsrapport, og på baggrund af denne skal han også registrere de konstaterede mangler. Ankenævnet har udarbejdet et teknikregistreringssystem, som skønsmændene registrerer i, efter hver skønsforretning.

På baggrund af registreringerne udarbejder Byggeriets Ankenævn en oversigt

over, hvilke arbejder, sagerne har omhandlet. Statistikkerne er registreret i forbindelse med skønsforretninger afholdt i 2016. Tallene i statistikkerne svarer derfor ikke nødvendigvis til statistikken over realitetsbehandlede sager i samme periode, da nogle sager fx er registreret i december 2016, men endnu ikke er nævnsbehandlet og afsluttet.

Skønsmændene skal kun registrere de mangler, der kan konstateres, og der kan være flere eller færre registrerede mangler i de enkelte sager. Af samme årsag oplyses registreringerne kun i procent og ikke i antal.



Figur 24: Bygningsdele med registrerede mangler

Når samtlige klik i systemet tælles sammen er "Tag" den bygningsdel, der oftest registreres fejl ved. Herefter følger

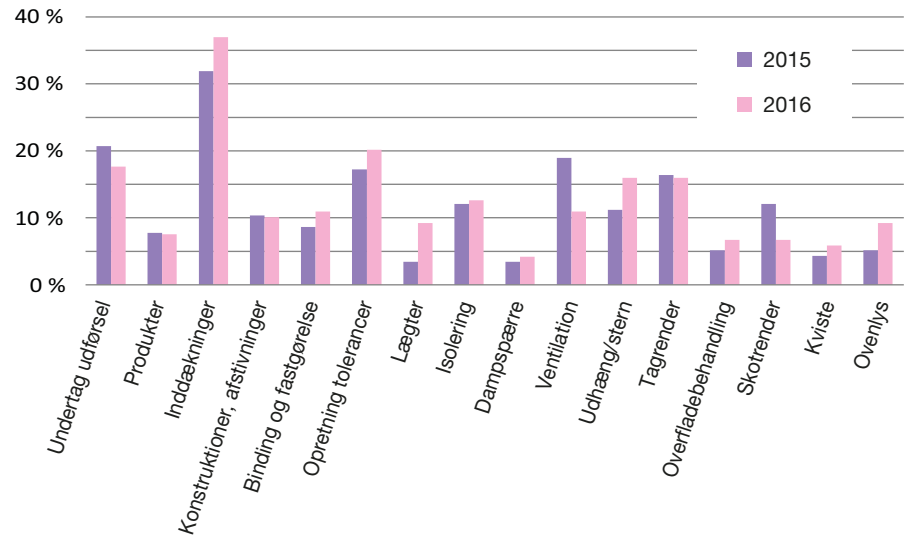
"Gulve", "Vinduer og yderdøre" og "Murværk, tunge facader og skorsten".

Tømrerarbejde



Som tidligere anført er 43 % af alle indkomne sager træsager. En stor del af disse sager vedrører tagarbejde både i forbindelse med udskiftning af tag og ved renoveringer. Størstedelen af alle registreringerne om tagarbejde vedrører udførelsessvigt i forbindelse med tegl-, beton-, fibercement- og metaltage.

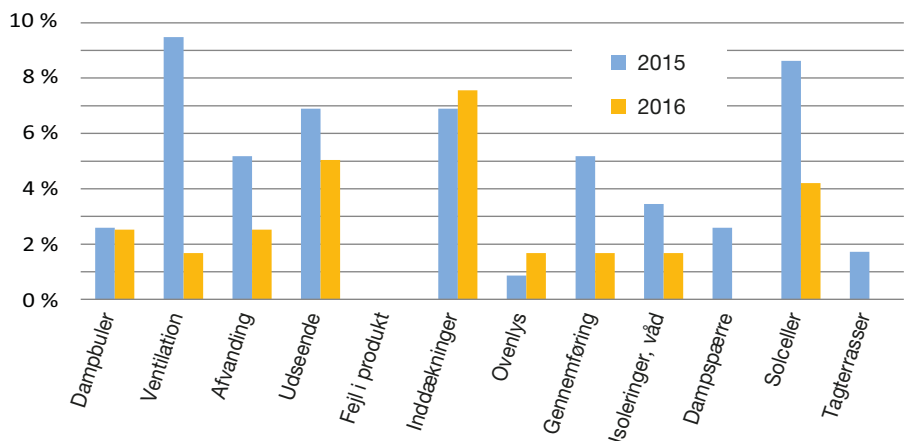
Hovedparten af registreringerne vedrørende tegl-, beton-, fibercement- og metaltage vedrører mangler ved inddækninger og opretning af tolerancer, montage af undertag, udhæng og stern, mens der fx kun er få registreringer vedrørende dampspærre og kviste.



Figur 25: Udførelsesmæssige problemer ved tegl-, beton-, fibercement- og metaltage

Registreringerne viser, at de største problemer ved tagoptage er inddækninger og udseende. Herudover ses, at mon-

tage af solcelleanlæg på et tagoptage stadig kan volde problemer. Ventilation er faldet betydeligt i registreringerne.

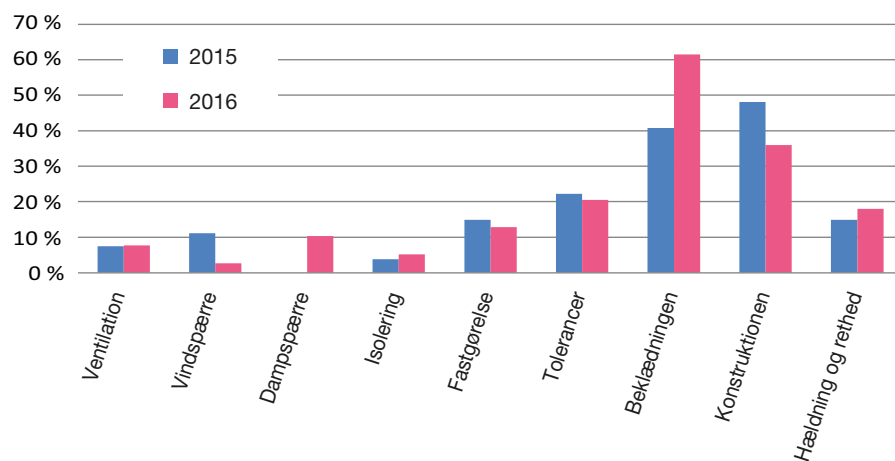


Figur 26: Udførelsesmæssige problemer ved tagoptage



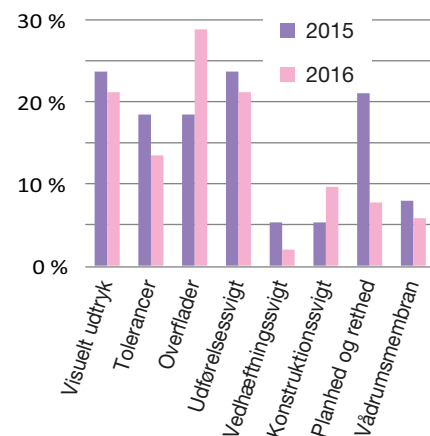
Lette facader er fx træbeklædning på huse. En typisk konstruktionsmæssig fejl ved opsætning af træfacader er manglen på ventilation. Lette belægninger er træterrasser eller anden udvendig belægning, der ikke er sten. De regi-

strede mangler ved lette facader, lette belægninger og altaner er monteringsfejl ved beklædningen samt konstruktionen, ligesom tolerancer og hældning og retthed fortsat registreres hyppigt.



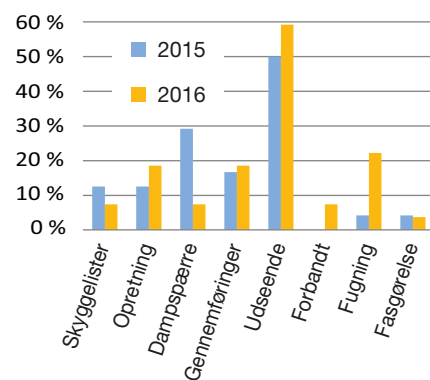
Figur 27: Lette facader, belægninger og altaner

Vedrørende de lette vægge er der i 2016 registreret flest mangler ved overflader, visuelt udtryk og udførelsessvigt. I modsætning til 2015 er planhed og retthed ikke konstateret helt så ofte.



► Figur 28: Lette vægge

De fleste registreringer angående lofter omhandler udseendet, der er registreret hyppigst i 2016, gennemføringer og opretning ligger så nogenlunde stabilt, mens fugning er registreret en del oftere i 2016 end i 2015.



► Figur 29: Lofter

Gulve

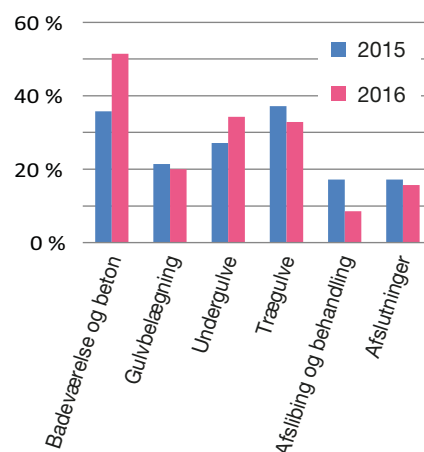


På trods af, at gulvsager alene udgør 5 % af alle indkomne sager i 2016, kommer gulvarbejde ind på andenpladsen med flest registreringer. Dette skyldes, at en sag kun bliver oprettet som en gulvsag, hvis den alene handler om gulve. En træsag eller en mursag har ofte mange forskellige klagepunkter, hvor fx gulv kun er en mindre del af den samlede klage.

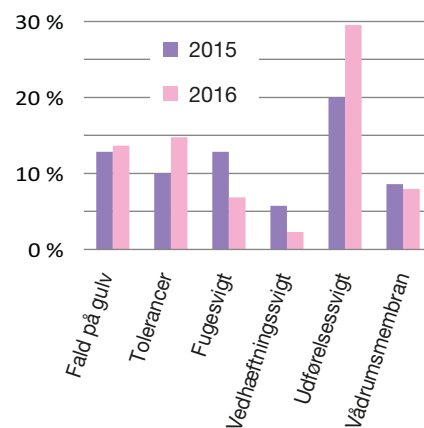
Registreringerne viser, at manglerne i 2016 hovedsageligt fordeler sig på badeværelses- og betongulve samt trægulve og undergulve,

Manglerne ved badeværelses- og betongulve er hovedsageligt udførelsessvigt, Registreringerne drejer sig hovedsageligt om tolerancer og fald på gulv.

► **Figur 31: Badeværelse og beton**

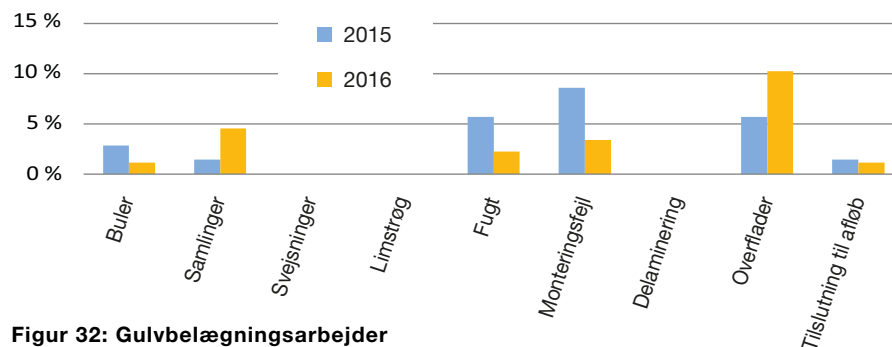


Figur 30: Registreringer vedrørende gulvarbejder



Hvad angår gulvbelægningsarbejder som vinyl, linoleum mm. drejer registre-

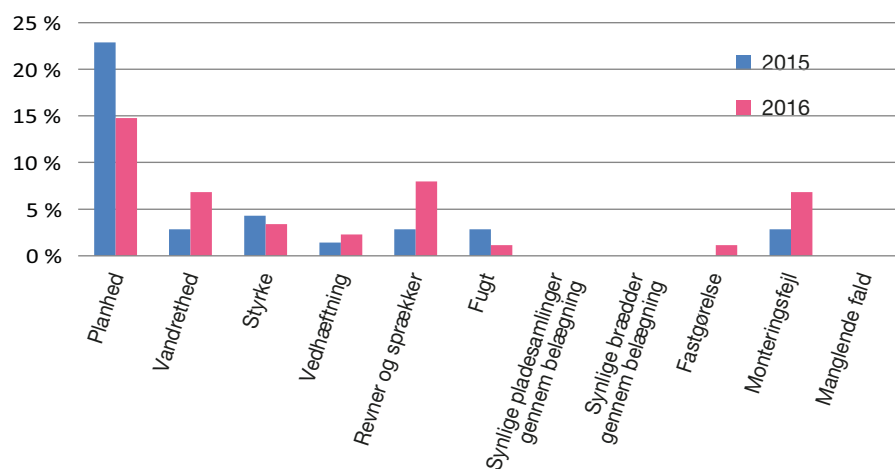
ringerne sig om overflader og samlinger.



Figur 32: Gulvbelægningsarbejder



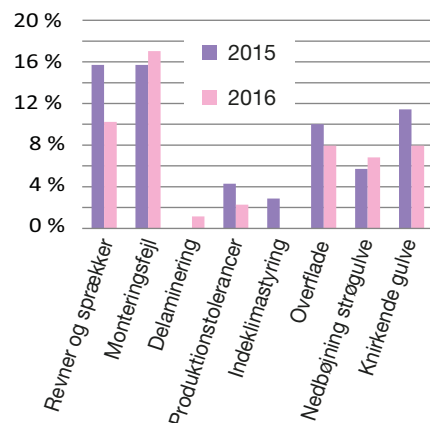
Problemerne ved undergulve ses at være planhed og vandretthed samt revner og sprækker.



Figur 33: Undergulve

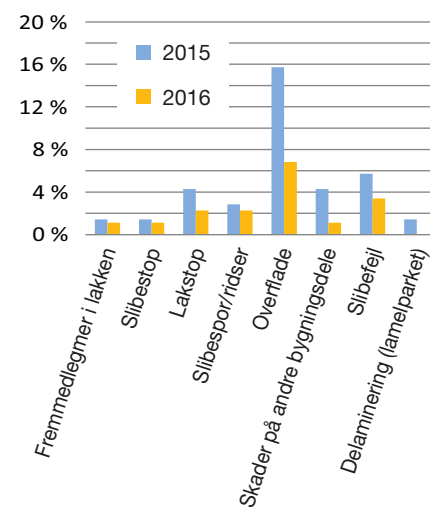
Revner og sprækker, monteringsfejl overflader og knirkende gulve ses at være registreret hyppigst i 2016.

► Figur 34: Trægulve



Igen i 2016 er overflade og slibefejl de hyppigst registrerede ved afslibningsarbejde og behandling.

► Figur 35: Afslibning og behandling

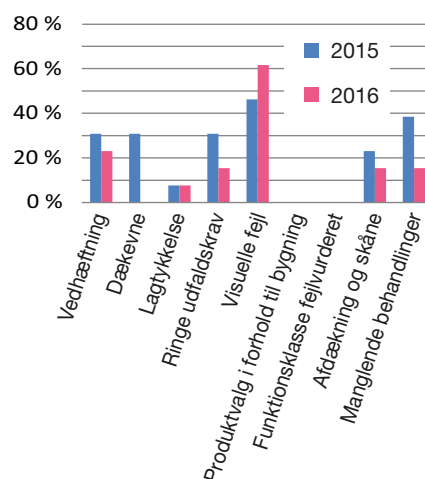


Indendørs malerbehandling



Manglerne ved det indendørs malerarbejde ses at være visuelle fejl samt malerens vedhæftning.

► **Figur 36: Indendørs malerbehandling**

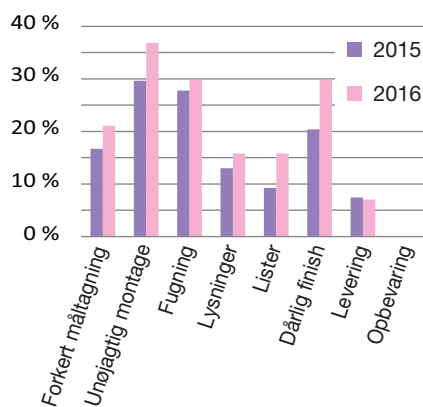


Vinduer

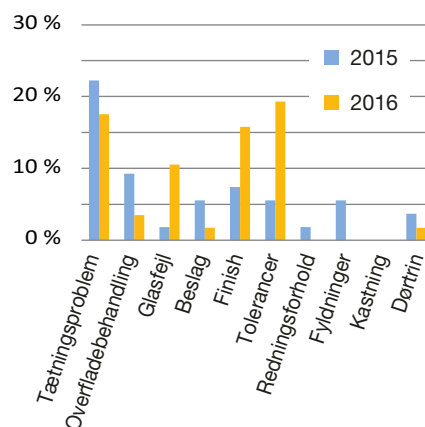
Klager over vinduer omhandler både monteringen og selve vindueselementerne med tilhørende tilsætninger, vindueshylder, indfatninger og fugearbejder. Den overvejende del af registreringerne vedrører udførelsen/monteringen. Unøjagtig montage og fugning er registreret hyppigt, mens også dårlig finish og

forkert måltagning har en stor registreringsfrekvens.

Handler sagen om selve vindues- eller dørproduktet, er det tætningsproblemer og tolerancer, der ses flest af. Glasproblemer og finish er registreret oftere i 2016.



Figur 37: Udførelsesmæssige problemer ved montering af vinduer



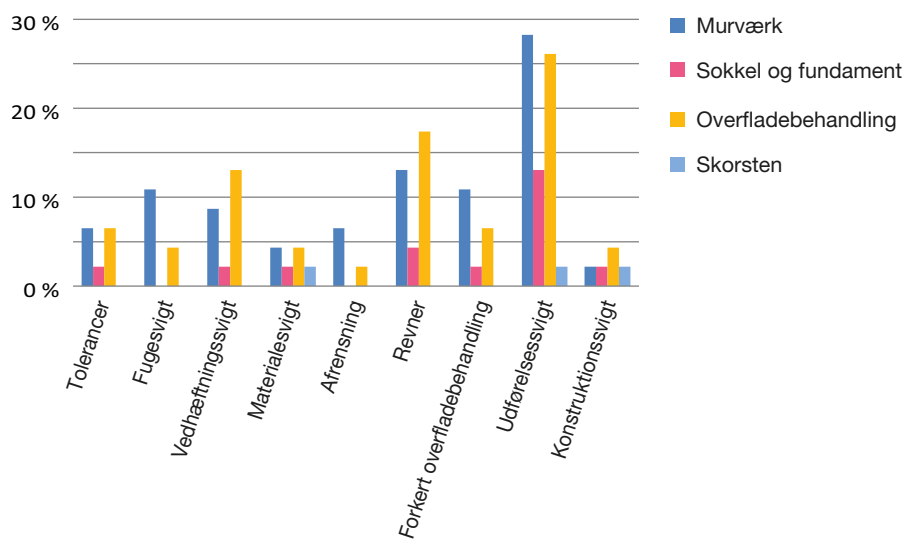
Figur 38: Mangler ved vinduer og yderrøre

Murerarbejde



Ser man på murerarbejde over en bred kam, er det udførelsesvigt, der topper registreringslisten, hvad enten der er tale

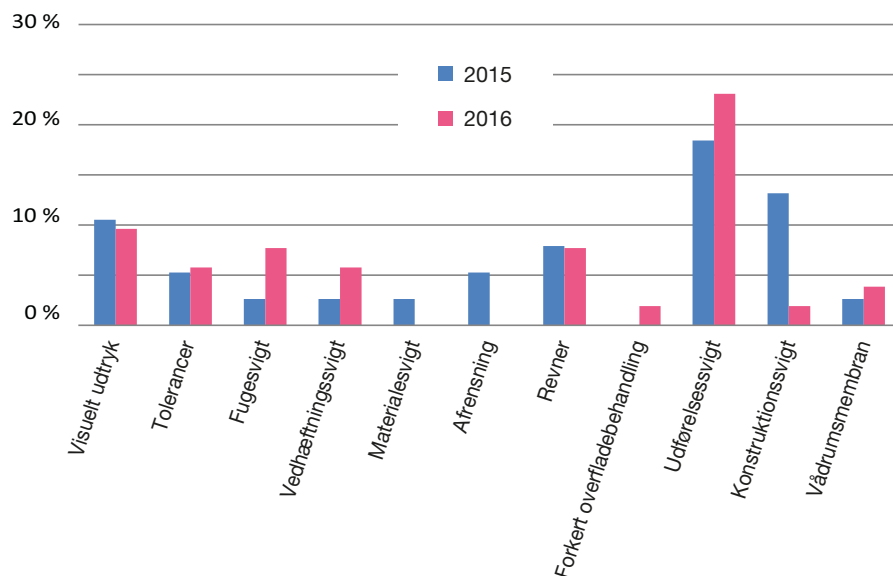
om murværk, sokkel og fundament, overfladebehandlinger eller skorsten.



Figur 39: Udførelsesmæssige problemer ved murerarbejde

Udvendig overfladebehandling handler om fx pudsarbejde eller filsning. Ankenævnet ser en del sager om disse arbejdsområder, bl.a. fordi der er tale om vejrfølsomt arbejde. Af andre emner kan

nævnes forbandt, fugearbejde og farveforskelle. Herudover drejer sagerne sig også om svindrevner ved fx vinduer eller sætningsrevner mellem eksisterende hus og nye tilbygninger.



Figur 40: Tunge vægge

Der er oftest registreret udførelsessvigt ved de tunge vægge. Det drejer sig

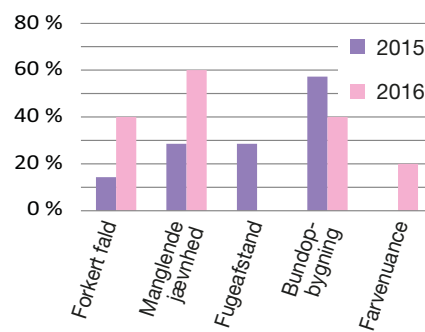
hovedsageligt om det visuelle udtryk, fugesvigt og revner.

Brolægning og hårde belægninger



Manglerne ved brolægning og hårde belægninger er oftest manglende jævnhed, forkert fald og bundopbygning.

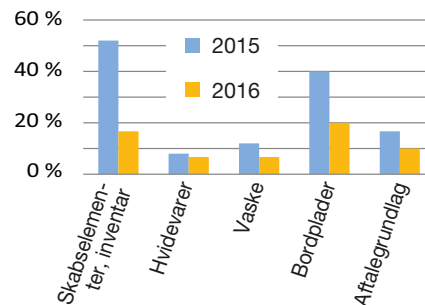
► **Figur 41: Brolægning og hårde belægninger**



Køkken

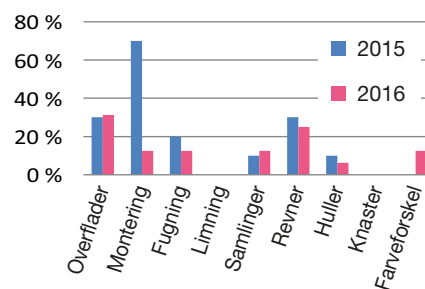
Klagesagerne om køkkener handler overvejende om bordplader og skabs-elementer.

► **Figur 42: Udførelsesmæssige problemer ved køkkenmonteringer**



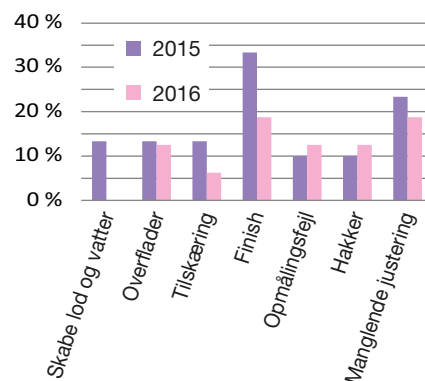
Bordpladeklagerne omhandler typisk overflader og revner og i lidt mindre grad monteringen, fugning, samlinger og farveforskel.

► **Figur 43: Bordplader**



For så vidt angår sagerne om skabs-elementer drejer disse sig om manglende finish og manglende justering, men også opmålingsfejl og hakker.

► **Figur 44: Skabs-elementer**

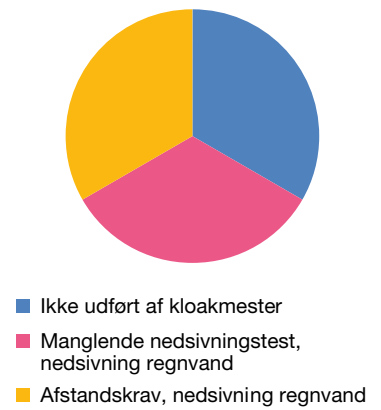


Kloak



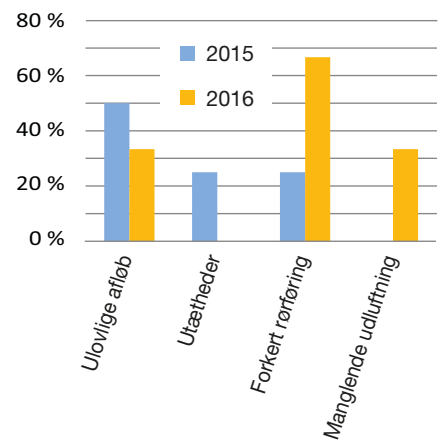
Registreringerne over udendørs kloakarbejder omhandler ligeligt fordelt afstandskrav, manglende nedsivningstest og kloakarbejde, der ikke er udført af en autoriseret kloakmester.

► **Figur 45: Udendørs kloakarbejder**



De indendørs kloakarbejder drejer sig om forkert rørføring, ulovlige afløb og manglende udluftning.

► **Figur 46: Indendørs kloakarbejder**



Nyttige links

Dansk Byggeri
www.danskbyggeri.dk

Gulvbranchen
www.gulvbranchen.dk

Køkken Anke Foreningen
www.koekkenanke.dk

VinduesIndustrien
www.vinduesindustrien.dk

Danske Kloakmestre
www.danskekloakmestre.dk

Forbrugerrådet Tænk
www.fbr.dk

Parcelhusejernes Landsforening
www.parcelhus.dk

Nævnenes Hus
www.naevneneshus.dk
www.forbrug.dk

Byggeskadefonden vedr.
Bygningsfornyelse
www.bvb.dk

Byggeskadefonden
www.bsf.dk

BYG-ERFA
www.byg-erfa.dk

Statens Byggeforskningsinstitut
www.sbi.dk

Teknologisk Institut
www.teknologisk.dk

Træbranchens Oplysningsråd
www.traeinfo.dk

Bygningsstyrelsen
www.bygst.dk

www.byggerietsankenaevn.dk

