

Årsberetning 2021

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 DI Byggeri. Ankenævnet blev oprettet i 1996.

Byggeriets Ankenævn behandler klager over ny-bygnings-, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejder vedrørende maler-, murer-, tømrer-, snedker-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-, brolægger-, gulv-, anlægsgartner- og jordarbejde (dog ikke klager vedrørende forurennet 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 eller lejligheder, der har en samlet enterprisesum på over 1 million kr. inkl. moms.

Virksomheder, der er tilknyttet Byg Garanti, Køkken Garantiforeningen, 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 fastsat antal repræsentanter for forbrugere og håndværksmestre.

Formændene, der skal være eller have været dommere, er udpeget af Domstolsstyrelsen. Forbrugerrepræsentanterne udpeges af henholdsvis Parcelhusejernes Landsforening og Forbrugerrådet Tænk, mens erhvervssidens repræsentanter udpeges af DI Byggeri, VinduesIndustrien, Køkken Garantiforeningen 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:

- Peter Andersen
- Poul-Erik Jensen
- Helen Amundsen, suppleant

Repræsentanter i nævnet udpeget af DI Byggeri:

- Tømrermester Henrik Dyssell
- Tømrermester Kaare Nielsen
- Tømrermester Peder Buus
- Tømrermester Steen Ginnerup
- Murermeister Morten Bo Petersen
- Murermeister Martin Meulengracht
- Murermeister Bo Lykke Jacobsen
- Murermeister Bent Olsen
- Malermester Jesper Kokholm
- Malermester Palle Jensen
- Tækkemand Per Ringgaard
- Tækkemand Jens Kuno Nielsen

Repræsentanter i nævnet udpeget af Gulvbranchen:

- Stig Schütt Marcussen
- Jonny Jørgensen

Repræsentanter i nævnet udpeget af VinduesIndustrien:

- Mogens Ringgaard

Repræsentanter i nævnet udpeget af Køkken Garantiforeningen:

- John Poulsen
- Peter Larsen



Indhold

3 Kort om Byggeriets Ankenævn

3 Nævnets sammensætning

7 Indledning

8 Indkomne sager i 2021

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 2021

14 Realitetsbehandlede sager

14 Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser

15 Sagsbehandlingstid

15 Entreprisesum for de indklagede arbejder

16 Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring

17 Afviste sager

18 Ikke forbruger

18 Udvalgte afgørelser

19 Solgte huse og lejligheder

20 Manglende kompetence

21 Forældelse

22 Sort arbejde

22 Bevismæssigt uegnet

24 Byggetekniske erfaringer

25 Tømrerarbejde

27 Gulve

29 Inden- og udendørs malerbehandling

30 Vinduer

31 Murerarbejde

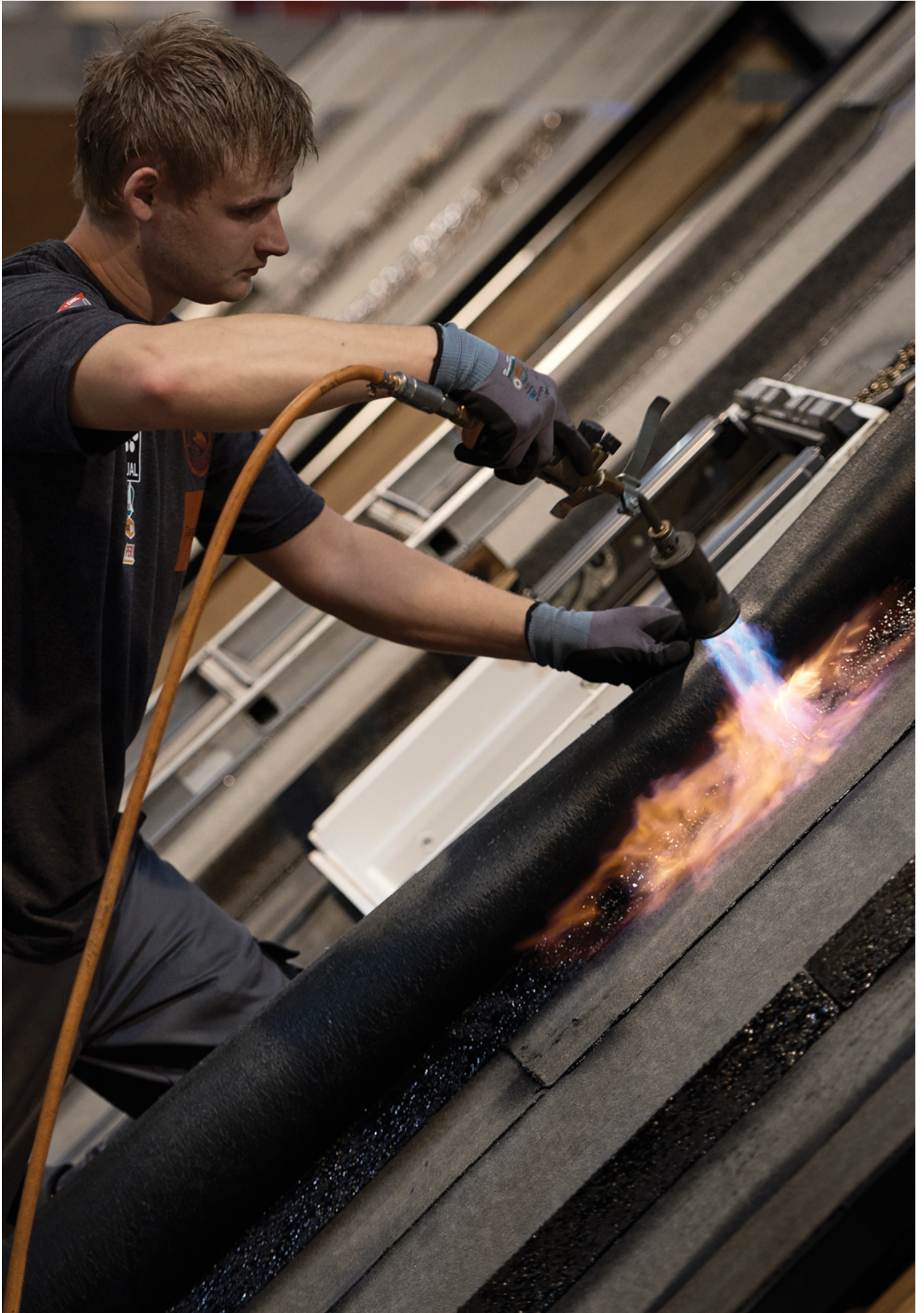
32 Brolægning og hårde belægninger

32 Køkken

33 Kloak og VVS

34 El

35 Nyttige links





Indledning

Byggeriets Ankenævn har modtaget 720 klagesager i 2021. Det er 72 færre sager end i 2020 og er et fald på 9 procent. Sagerne fordeler sig med enkelte udsving, som de plejer, inden for de forskellige fag. 36 % af sagerne vedrører klager over træarbejde, 23 % omhandler murerarbejde og 19 % omhandler køkkener. 7 % 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 2020.

De fem ankenævn, der dækker henholdsvis murer-, tømrer-, køkken-, gulv-, vindues- og malerarbejder har afholdt hver 11 møder i løbet af 2021.

Louise Larsen
Sekretariatschef
København, februar 2022

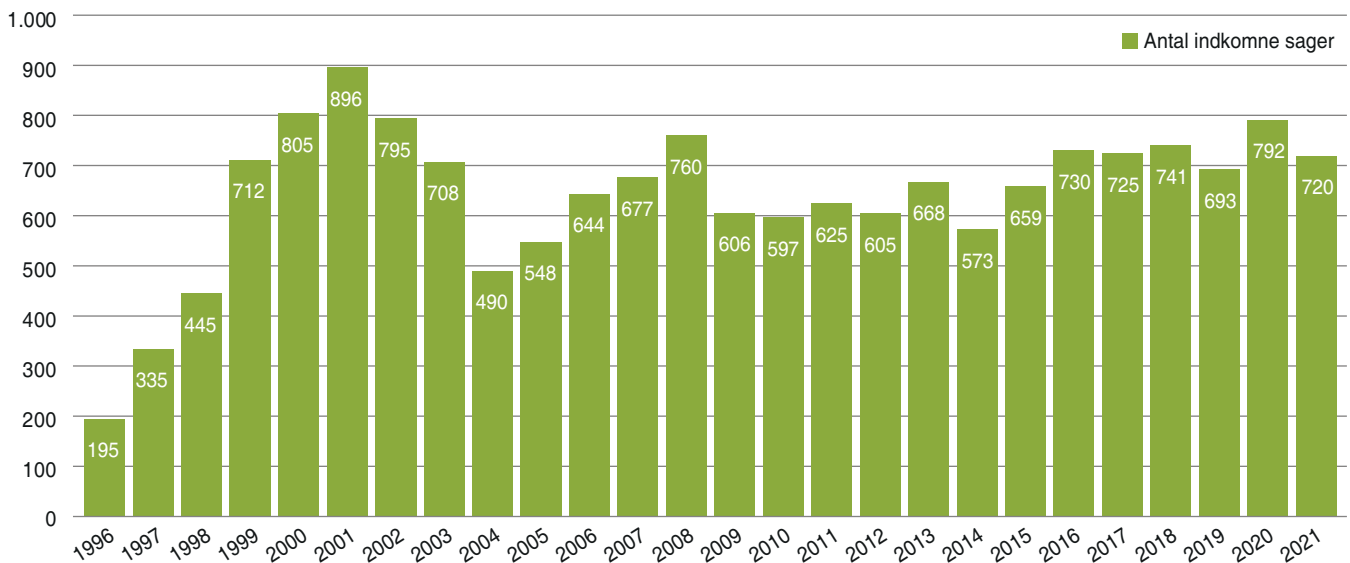
Årsberetning 2021
for Byggeriets Ankenævn
H. C. Andersens Boulevard 18
1553 København V
Telefon: 72 16 02 00
(på hverdage mellem
kl. 10.00 og 12.00)
info@byggerietsankenaevn.dk
www.byggerietsankenaevn.dk

Foto omslag: Flickr
Foto indhold: Ricky John Molloy.
Gettyimages, Joshua Gross og
Maria Holm Mathiasen.
Redaktion: Louise Larsen
Opsætning: Brøndum Layout
Dato: Februar 2022



Indkomne sager i 2021

Antal sager



Figur 1: Oversigt over indkomne sager 1996 – 2021

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 %
2017	725	-1 %
2018	741	2 %
2019	693	-6 %
2020	792	14 %
2021	720	-9 %

Figur 2: Årlig procentvis ændring af indkomne sager

Der indkom 720 sager til behandling ved Byggeriets Ankenævn i 2021. Det er 72 færre sager end 2020 og udgør et fald på 9 %. Antallet af indkomne sager kan ses så nogenlunde at følge

konjunkturudviklingen i bygge- og anlægsbranchen. 2020 var et meget travlt år for mange virksomheder, mens 2021 var mere normaliseret.



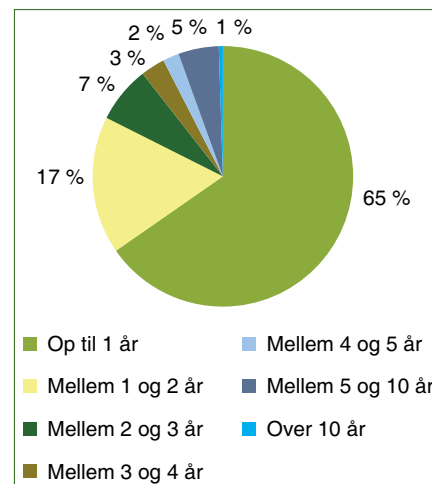
År	Gennemsnitlig tid
2008	15
2009	17
2010	16
2011	21
2012	19
2013	21
2014	21
2015	23
2016	24
2017	19
2018	21
2019	18
2020	19
2021	15

Figur 3: Gennemsnitligt antal måneder fra arbejderne var færdiggjort, til sagen modtages i ankenævnet

De påklagede arbejder i 2021 var i gennemsnit 15 måneder gamle, fra arbejdet er afsluttet til sagen blev modtaget i ankenævnet. Det er 4 måneder mindre end i 2020.

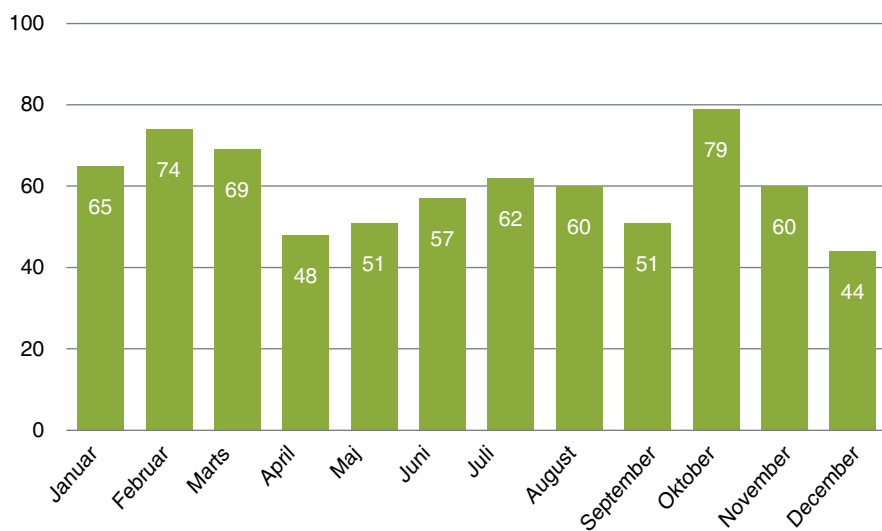
Figur 4 viser, hvor 'gamle' sagerne var, da de blev modtaget i ankenævnet. Der er mange omstændigheder, der har betydning for, hvornår en forbruger vælger at indbringe en sag for ankenævnet. 65 % af sagerne indkom, inden der var gået 12 måneder fra arbejdets afslutning. Det er en stigning på 2 procentpoint siden 2020, mens 6 % af sagerne er over 5 år gamle. Den ældste sag var **2021-04-0543**.

Forbrugeren klagede over køkkenelementer, der blev købt i slutningen af 2009 og starten af 2010, samt andre skabslåger, der blev købt i 2013. Forbrugeren oplyste, at problemerne med krakelering i lakken viste sig ret hurtigt vedrørende nogle af køkkenelementer-



Figur 4: Sager inddelt i "alder"

ne og skabslågerne, og at der løbende viste sig problemer med krakeleringer. Forbrugeren klagede første gang til den indklagede virksomhed i april 2021. Sagen blev afvist på forældelse i december 2021.



Figur 5: Fordeling af indkomne sager på måneder i 2021

Oktober, februar og marts var de tre måneder med flest modtagne sager med henholdsvis 79, 74 og 69 sager.

Januar følger med 65 sager lige efter. Færrest indkomne sager ses i december og april.

Fordeling på fag og organisation



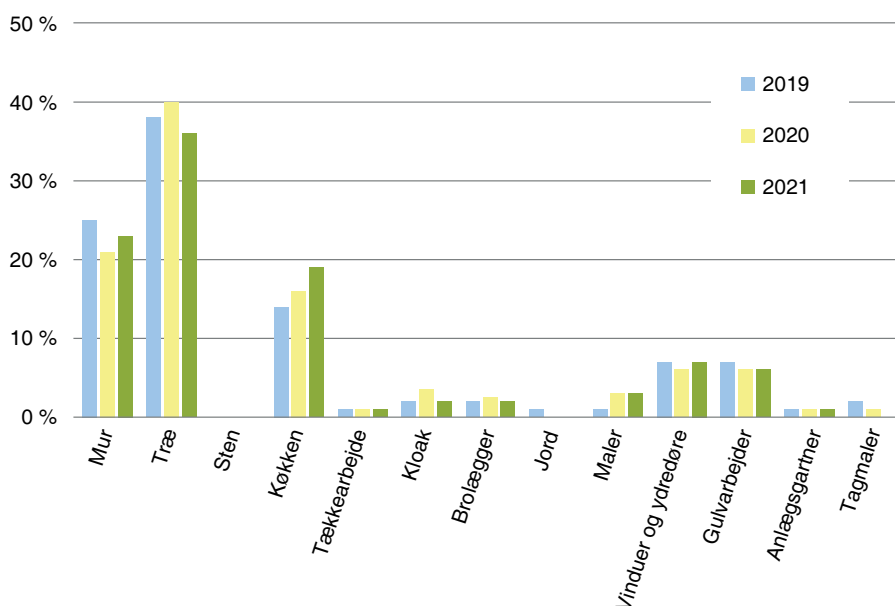
Tømrerfaget er det største område med 36 % af de modtagne klagesager, det er et fald på 4 procentpoint i forhold til 2020. Murerfaget er steget med 2 procentpoint i forhold til året før til 23 %, ligesom vinduer og yderdøre, der er steget med 1 procentpoint til 7 %. Køkkensagerne indtager tredjepladsen med 19 % af de indkomne sager, det er en stigning på 3 procentpoint.

Gulvarbejder tegner sig for 6 % af de indkomne sager, hvilket svarer til 2020.

Som det fremgår af figur 7, er der ikke sket markante ændringer i forholdet mellem sagernes fordeling på fag. Fordelingen af sager pr. fag kan derfor nok ses rimeligvis som tidligere år at svare til fordelingen af samfundets byggeaktivitet.

Klagens Art	Danske Kloakmestre	DI Byggeri	Gulv-branchen	KAF	Uorganiseret	i alt	2021 i %
Mur	1	113		2	48	164	23
Træ		185		1	74	260	36
Køkken		13		69	56	138	19
Tække		3			1	4	1
Kloak	1	12			4	17	2
Brolægger		13			4	17	2
Jord		1			1	2	0
Maler		5		1	13	19	3
Vinduer og yderdøre		28			23	51	7
Gulv		19	2		20	41	6
Anlægsgartner		1			5	6	1
Tagmaler					1	1	0
I alt	2	393	2	73	250	720	100

Figur 6: Indkomne sager i 2021 fordelt på fag og organisation



Figur 7: Indkomne sager fordelt på fag siden 2019

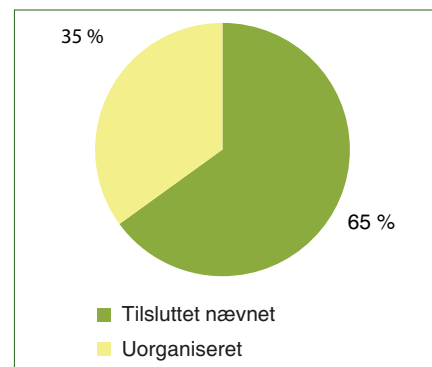
Fordelingen af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

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 %
2017	68 %	32 %
2018	69 %	31 %
2019	65 %	35 %
2020	65 %	35 %
2021	65 %	35 %

Figur 9: Fordelingen i % fra 2005 – 2021

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.

Andelen af klager over uorganiserede virksomheder er 35 %, hvilket er det samme som 2019 og 2020.



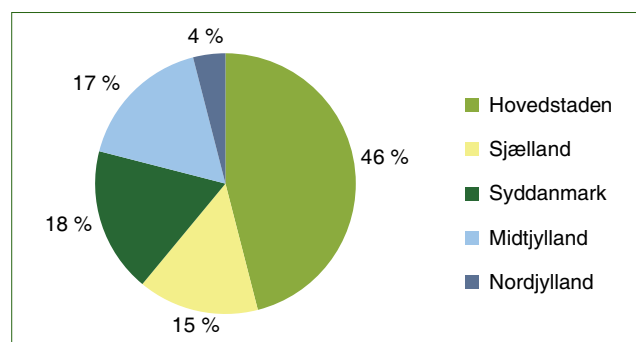
Figur 8: Fordeling af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

Fordeling af indkomne sager på geografiske områder

	2021	2020	2019	2018	2017
Hovedstaden	46 %	45 %	46 %	46 %	45 %
Sjælland	15 %	11 %	13 %	13 %	12 %
Syddanmark	18 %	20 %	19 %	18 %	17 %
Midtjylland	17 %	16 %	16 %	17 %	18 %
Nordjylland	4 %	8 %	6 %	6 %	8 %

Figur 10: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2017 - 2021

Figur 11: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2021



De fleste af de indkomne sager kommer fortsat fra hovedstadsområdet, der med 46 % af de indkomne sager er et enkelt procentpoint over 2020. Det øv-

rige Sjælland er steget med 4 procentpoint, mens Syddanmark er steget med 2 procentpoint, og Nordjylland er faldet med 2 procentpoint.

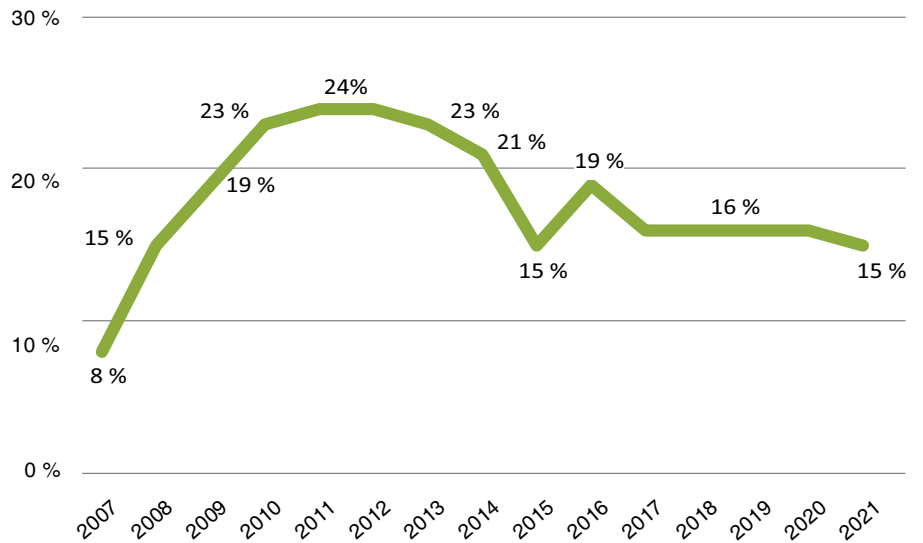
Konkurser

Antallet af indkomne klager, hvor den indklagede virksomhed er enten gået konkurs eller er ophørt, ligger på

15 % af de indkomne sager, hvilket er 1 procentpoint lavere end de fire foregående år.

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 %
2017	84 %	16 %
2018	84 %	16 %
2019	84 %	16 %
2020	84 %	16 %
2021	85 %	15 %

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



Figur 12: Procentsats af indkomne sager over konkursramte virksomheder



Afsluttede sager i 2021

Ankenævnet afsluttede i alt 819 sager i 2021. Det er 107 flere sager end året før.

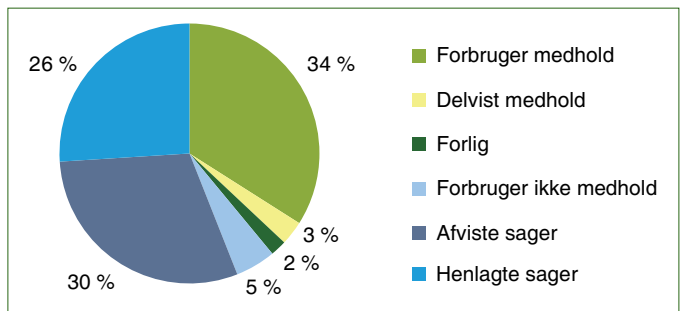
	Tilknyttet nævnet	Uorgani- seret	Tilknyttet nævnet	Uorgani- seret	I alt	2021	2020	2019	2018	2017
Forbruger medhold	217	60	40 %	21 %	277	34 %	34 %	32 %	31 %	33 %
Delvist medhold	15	6	3 %	2 %	23	3 %	3 %	4 %	2 %	3 %
Forlig	13	5	3 %	2 %	18	2 %	3 %	3 %	5 %	3 %
Forbruger ikke medhold	33	11	6 %	4 %	44	5 %	5 %	7 %	6 %	6 %
Afviste sager	143	103	27 %	36 %	246	30 %	28 %	27 %	27 %	28 %
Henlagte sager	111	100	21 %	35 %	211	26 %	27 %	27 %	29 %	27 %
I alt	532	285	100 %	100 %	819	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 14: Afsluttede sager med organisation

457 af de 819 afsluttede sager i 2021 er enten blevet afvist fra behandling eller henlagt. Det udgør 56 % af alle de afsluttede sager, hvilket er en stigning på 1 procentpoint i forhold til 2020. Det

betyder, at 362 sager er blevet realitetsbehandlet med syn og skøn. Det er 42 flere sager end 2020. Nedenfor ses de afsluttede sager og deres årsagsfordeling.

Figur 15:
Afsluttede sager i
2021 med årsag



Realitetsbehandlede sager



Af de 362 realitetsbehandlede sager har forbrugerne fået helt eller delvist medhold i 83 %, hvilket er 1 procentpoint mere end 2020. Forbruger delvist

medhold er faldet med 1 procentpoint, mens forbruger fuldt medhold er steget med 2 procentpoint.

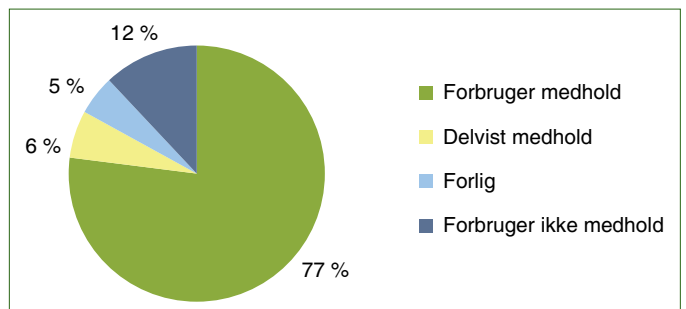
	2021	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Forbruger medhold	277	77 %	75 %	69 %	71 %	74 %	74 %
Delvist medhold	23	6 %	7 %	10 %	4 %	6 %	5 %
Forlig	18	5 %	6 %	5 %	10 %	6 %	4 %
Forbruger ikke medhold	44	12 %	12 %	16 %	15 %	14 %	17 %
362	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Forbruger ikke medhold er med 12 % det samme som 2020, mens indgåede forlig er faldet fra 6 % til 5 %. Der

blev således flere forbrugere, der har fået helt ellers delvist medhold i deres klage.

Figur 17: Udfald af realitetsbehandlede sager



Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser

	Gennemsnitlige	Maksimale
Delvist medhold	19.707	110.500
Forbruger medhold	64.516	537.500

Figur 18: Gennemsnitlige og maksimale udbedringsomkostninger

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, f.eks. grundet konkurs, eller hvis nævnet har frtaget virksomheden muligheden for at udbedre de konstaterede mangler.

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

bellen ovenfor, er udbedringsomkostningerne i gennemsnit i sager, hvor forbrugeren får fuldt medhold i sin klage 64.516 kr., hvilket er 971 kr. mindre end 2020 og udgør et fald på 1,5 %. I kategorien delvist medhold har forbrugerne i gennemsnit fået medhold for 19.707 kr., hvilket er et fald på 428 kr. Det største udbedringsbeløb blev givet i **sag 2020-04-0714**, hvor forbrugeren i august 2021 fik medhold i en sag om et nyt tag. Udbedringsomkostningerne blev fastsat til 537.500 kr. inkl. moms.

Sagsbehandlingstid

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Forbruger medhold	7,2	7,1	6,4	6	5,5	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	7,5	6,3	5,5	6,2	6,8	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	6,5	4,7	3,3	3,6	3,2	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	6,6	5,2	5,1	5,4	5,4	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 realitets-behandlede sager	7,0	5,8	5,1	5,3	5,2	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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige afsluttede sager i 2021 var 4,7 måneder. Det er et lille fald i forhold til 2020, hvor den lå på 5 måneder. At faldet ikke er større skyldes den øgede sagsmængde i 2020.

Gennemsnittet for alle de realitetsbehandlede sager er således steget fra 5,8 måneder i 2020 til 7,0 i 2021. Forbruger fuldt medhold er steget i gennemsnitlig sagsbehandlingstid fra 7,1 til 7,2 måneder, forbruger ikke medhold er steget til 6,6 måneder. Forbruger delvist medhold er steget til 7,5 måneder, mens forlig er steget til 6,5.

Entreprisenum for de indklagede arbejder

	Faktureret	Betalt	Difference	Procent af faktureret
Forbruger medhold	235.735	219.169	16.566	7 %
Forbruger delvis medhold	225.245	187.682	37.563	16 %
Forlig	145.502	126.393	19.109	13 %
Forbruger ikke medhold	142.652	128.559	14.093	10 %
Gennemsnit	187.284	165.451	21.833	12 %

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

Den gennemsnitlige entreprisenum ligger, jf. figur 20, på 187.284 kr. for de realitetsbehandlede sager. Sidste år var samme tal 190.200 kr., så niveauet er faldet med 2.916 kr., hvilket svarer til et fald på 1,5 %. Forbrugerne har i gennemsnit tilbageholdt 21.833 kr. i de realitetsbehandlede sager, hvilket svarer til 12 % af de gennemsnitlige fakturerede beløb.

Den gennemsnitlige entreprisenum for alle afsluttede klagesager var 228.850 kr. i 2021 mod 205.259 kr. i 2020 og 224.997 kr. i 2019.

Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring

De gennemsnitlige honoraromkostninger ved indhentelse af skønserklæringer fremgår af figur 21. Honoraromkostningsniveauet er faldet med 218 kr. i de sager, hvor forbrugeren får delvist medhold, mens det gennemsnitlige beløb er steget med 795 kr. i de sager, hvor forbrugeren får helt medhold. I de sager, hvor der indgås forlig, er de gennemsnitlige sagsomkostninger steget med 895 kr., og omkostningerne er steget med 1.396 kr. i de sager, hvor forbrugeren ikke får medhold.

Det skal bemærkes, at en forbruger kun kan pålægges 3.000 kr. i sagsomkostninger, uanset de påløbne omkostninger, medmindre sagens afklaring kræver særlige tekniske undersøgelser eller destruktive indgreb, der vil medføre udgifter på over 6.000 kr. inkl. moms. Ankenævnet kan

i disse tilfælde beslutte, at disse undersøgelser og indgreb skal foretages, såfremt forbrugeren skriftligt tilkender giver at være blevet gjort opmærksom på og accepterer, at forbrugeren skal betale udgifterne til undersøgelsen og det destruktive indgreb og til udbedring af eventuel skade efter destruktivt indgreb, hvis forbrugeren ikke får medhold i den del af klagen, som undersøgelsen eller det destruktive indgreb angår. De omkostninger, som i disse tilfælde kan pålægges en forbruger, er således ikke begrænset til 3.000 kr. inkl. moms. 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.

	2021	2020	2019	2018	2017
Forbruger medhold	10.800	10.005	9.289	9.928	9.172
Forbrugeren delvist medhold	11.618	11.836	10.229	8.493	8.820
Forlig	8.842	7.947	7.195	5.825	6.141
Forbrugeren ikke medhold	8.280	9.168	6.602	7.138	7.698
Gennemsnit	9.885	9.168	8.329	7.846	7.958

Figur 21: Gennemsnitlige honoraromkostninger til skønserklæringer



Afviste sager



56 % af alle de afsluttede sager er blevet afvist eller henlagt. Der er tale om 457 sager. De 246 af disse blev afvist, mens 211 sager blev henlagt. Figur 22 viser blandt andet, at de sager, som nævnet afviser med henvisning til vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 3, idet de er bevismæssigt uegnet til ankenævnsbehandling, er faldet med 7 procentpoint. Afvisninger jf. vedtægternes § 1, stk. 2, ang. entreprissummen for nybyggede huse og lejligheder er steget med et enkelt procentpoint til 7 %.

Tallet for sager, der er afvist på forældelse, er 5 % i 2021. Tallet for de sager, der indgives af klager, der ikke kan anses for at være private forbrugere, jf. vedtægternes § 6, og § 6, stk. 3 og 4, er ligesom 2020 7 %. Ankenævnet afviste 1 sag i 2021 efter § 3, stk. 2, nr. 5, vedrørende 'sort' arbejde.

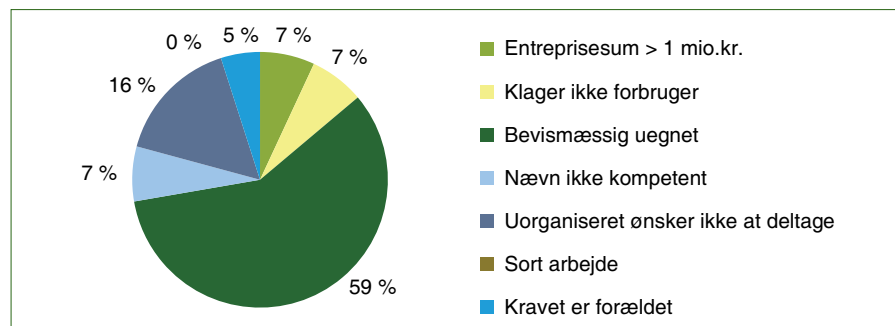
Virksomheder, der ikke er tilknyttet Byggeriets Ankenævn, er ikke forpligtede til at deltage i en sag. Virksomheden er desuden kun forpligtet til at efterleve en afgørelse fra ankenævnet,

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 være overflødig.

Byggeriets Ankenævn har derfor den praksis, at sager mod virksomheder, der ikke var tilknyttet Byggeriets Ankenævn på aftaletidspunktet, kan afvises inden afholdelse af skønssforretningen. 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 2020 blev 11 % af de afviste sager afvist, fordi forbrugeren ønskede det. I 2021 var tallet 16 %.

Årsag	Antal sager	2021	2020	2019	2018	2017
Entreprissum > 1 mio.kr.	16	7 %	6 %	9 %	6 %	9 %
Klager ikke forbruger	16	6,5 %	7 %	6 %	10 %	8 %
Bevismæssig uegnet	144	59 %	68 %	65 %	63 %	55 %
Nævn ikke kompetent	16	7 %	4 %	3 %	7 %	9 %
Uorganiseret ønsker ikke at deltage	40	16 %	11 %	12 %	9 %	13 %
Sort arbejde	1	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %
Kravet er forældet	13	5 %	2 %	4 %	5 %	5 %
	246	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 22: Afviste sager med årsag 2017 – 2021



Figur 23: Afviste sager med årsag 2021

Udvalgte afgørelser

Ikke forbruger



Efter § 6, stk. 1, i ankenævnets vedtægter kan en klage indgives af en forbruger, der har ladet et håndværksarbejde udføre på sin bolig, eller som i øvrigt hæfter for arbejdets betaling.

Efter § 6, stk. 3, i ankenævnets vedtægter betragtes som forbrugere: ejere af en- og tofamilieboliger, sommerhuse og lignende. Ejere af den private bolig i blandede bolig- og erhvervsjendomme, herunder stuehuse til landbrug. Lejere af boliger og sommerhuse i det omfang arbejdet udføres på lejerens initiativ og for lejerens regning. Indehavere af andels- og ejerlejligheder i det omfang arbejdet udføres på den enkelte beboers initiativ og for den enkelte beboers regning. Arbejdet skal være bestilt til ikke-erhvervsmæssig udnyttelse.

Klageren i **sag 2020-01-0712** fik arbejdet faktureret til sit firma og arbejdet vedrørende etablering af en gasbetonplade er delvist betalt af klagerens firmas driftskonto. Sagen blev afvist fra behandling i januar 2021.

Det samme ses i **sag 2021-02-0105**, der blev afvist fra behandling i april 2021. Udskiftningen af et tagpaptag på klagerens sommerhus var faktureret til og betalt af klagerens holdingselskab.

Det fremgår af **sag 2020-06-0607**, at arbejdet, der består i tv-inspektion af kloak, er udført for en ejerforening. Arbejdet er udført efter beslutning på ejerforeningens generalforsamling, og betalingen for arbejdet er sket af den løbende opsparing, som ejerne foretager til vedligeholdelse af ejendommen. Sagen blev derfor afvist fra behandling i januar 2021.

Det omhandlede køkkenarbejde i **sag 2021-04-0231** er udført på et sommerhus. Klagerens repræsentant har på ankenævnets forespørgsel givet nærmere oplysninger om, i hvor mange uger sommerhuset har været udlejet i henholdsvis 2020 og 2021. Formanden afviste herefter sagen fra behandling ved ankenævnet i september 2021 og skrev:

”Efter oplysningerne om det tidsmæssige omfang af udlejningen af sommerhuset fandt formanden, at arbejdet ikke kan anses for at være bestilt til ikke-erhvervsmæssig udnyttelse. Klageren kan som følge heraf ikke anses for at være forbruger i vedtægternes forstand, og betingelserne i vedtægterne for at behandle sagen er derfor ikke opfyldt. Formanden afviser herefter sagen fra behandling ved ankenævnet.

Afgørelsen er baseret på de særlige bestemmelser i ankenævnets vedtægter. Det er i den forbindelse uden betydning, om udlejningen af sommerhuset bedømmes som erhvervsmæssig efter reglerne i eksempelvis sommerhuslovgivningen eller skattelovgivningen”.

Sag 2021-04-0631 vedrører udskiftning af køkken i en lejlighed, der lejes ud. Klageren har på ankenævnets forespørgsel oplyst, at lejligheden i hele perioden har været udlejet. Efter oplysningerne om det tidsmæssige omfang af udlejningen af lejligheden fandt formanden, at arbejdet ikke kan anses for at være bestilt til ikke-erhvervsmæssig udnyttelse. Sagen blev derfor afvist fra behandling i november 2021.

Solgte huse og lejligheder



Ankenævnet behandler som udgangspunkt ikke sager, når der er sket salg. Det gælder både, når det er sælgeren og køberen, der klager. Sælgeren har godt nok et retsforhold til den virksomhed, der har udført arbejdet, men sælgeren råder ikke længere over ejendommen. Det gør køberen, men køberen har ikke noget retsforhold til virksomheden. Problematikken ligger i, at ankenævnet efter fast praksis pålægger en indklaget virksomhed at foretage udbedring, hvis klageren gives medhold. Der tilkendes dermed typisk ikke erstatninger som ved de almindelige domstole.

I **sag 2020-01-0536** oplyste forbrugeren, at lejligheden, hvor arbejdet blev udført, blev solgt, og køberen overtog lejligheden pr. 1. juli 2021. Forbrugeren

oplyste også, at parterne indgik aftale om en afslutning af sagen, men at parterne ikke er nået til enighed. Formanden fandt herefter ikke, at sagen er egnet til ankenævnsbehandling og sagen blev afvist i juni 2021.

Sag 2021-01-0159 blev afvist i marts 2021, fordi der blev klaget over arbejde, der var udført i forbindelse med renovering af en lejlighed i 2015. Det fremgik af sagen, at klageren i 2018 havde solgt lejligheden, og at lejlighedens nye ejere rettede henvendelse til klageren vedrørende de mangler, der var påberåbt i klagesagen.

Samme problematik gør sig gældende i **2021-02-0024**, hvor de påklagede tagarbejder var udført på en ejendom, der efterfølgende var solgt.



Manglende kompetence



7 % af de afviste sager blev afvist, fordi det der blev klaget over, ikke er omfattet af vedtægternes § 1.

Efter vedtægternes § 1 kan ankenævnet behandle klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende vedrørende nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejder vedrørende maler-, murer-, tømrer-, snedker-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-, brølægger-, gulv-, anlægsgartner- og jordarbejde (dog ikke klager vedrørende forurennet jord) samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer.

Hvis der i en hoved- eller totalentreprise omfattet af stk. 1 tillige indgår arbejder af en anden karakter end de i stk. 1 nævnte, behandles også klager over denne del af entreprisen af ankenævnet, såfremt forbrugerens aftalepart er tilknyttet Byg Garanti eller på anden vis tilsluttet ankenævnet, jf. vedtægternes § 1, stk. 3.

Rene leverancer eller produktkøb, der ikke vedrører vinduer, yderdøre eller køkkenelementer, behandles ikke. Ankenævnet betragter ikke hårde hvidevarer som køkkenelementer, der omfatter skabe, bordplader og opbevaringsmøbler med videre.

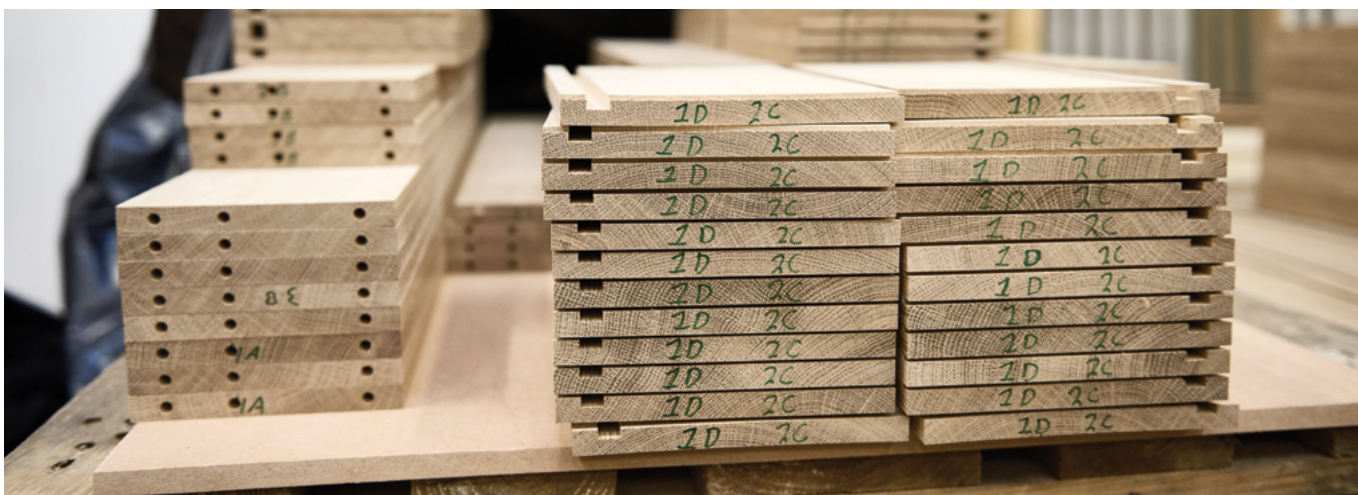
Sag 2021-04-0641 vedrørende en ovn, der ikke fungerede efter hensigten, **sag 2021-04-0672** vedrørende

mangler ved en kogeplade og **2021-04-0634** om et defekt køleskab blev alle afvist fra behandling, fordi de omhandlende produkter falder under kategorien hårde hvidevarer.

El- og VVS-arbejder behandles kun, hvis virksomheden er tilknyttet Byg Garanti eller på anden vis tilknyttet nævnet. I **sag 2021-01-0389** blev der klaget over el-arbejde i form af montering af en varmepumpe og **sag 2021-04-0333** over en reparation af en opvaskemaskine, hvilket er at betragte som el- / VVS-arbejde. Begge sager blev afvist fra behandling, idet de udførende virksomheder ikke var tilknyttet ankenævnet på aftaletidspunktet.

Sag 2021-10-0234 blev afvist, fordi der var tale om udskiftning af ruder, udført af en glarmester. Der var tale om en udskiftning af glas og ikke vinduer med ramme. Den udførende virksomhed var ikke tilknyttet ankenævnet på aftaletidspunktet.

Indkøb af toilet og toiletsæde (**sag 2021-01-0225**) og leverance af et samlesæt til et kolonihavehus (**sag 2020-02-0596**) er ikke omfattet af opregningen af punkter, der indgår i ankenavnets kompetenceområder efter vedtægternes § 1, og sagerne er derfor afvist fra behandling ved ankenævnet.



Forældelse



Efter forældelsesloven (lov nr. 522 af 6. juni 2007 om forældelse af fordringer) er den almindelige forældelsesfrist 3 år, jf. lovens § 3, stk. 1. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor den, der påstår at have et krav (forbrugeren), kendte eller burde have fået kendskab til sit krav (den påståede mangel), jf. § 3, stk. 2. Forældelsen afbrydes ikke ved reklamation i forhold til medkontrahenten (den indklagede virksomhed), men ved erkendelse, jf. lovens § 15 eller retslige skridt, jf. lovens § 16. Indbringelse af sagen for Byggeriets Ankenævn må i denne forbindelse sidestilles med et retsligt skridt, der vil afbryde forældelsen. Efter lovens § 30 er det fra den 1. januar 2011 udelukkende den nye forældelseslov, der finder anvendelse.

Sag 2020-01-0676 omhandler en revne opstået i en ydermur på udført tilbygning med badeværelse. Arbejdet er udført i 2010, og forbrugeren har i klageskemaet oplyst, at den fejl ved virksomhedens arbejde, der klages over, blev opdaget den 12. januar 2017. Under disse omstændigheder måtte forbrugers krav på tidspunktet for indgivelsen af klagen til ankenævnet den 9. november 2020 anses for forældet. Forbrugeren kunne derfor ikke gives medhold i sagen, der blev afgjort ved kendelse i januar 2021.

Forbrugerne i **sag 2020-02-0418** indgav en klage vedrørende knirkende gulve i køkken, spisestue og i nogen grad soveværelse. Gulvene er lagt i 2014, og der klages første gang over de knirkende gulve i køkken og stue i september 2016. Ifølge forbrugerne forsøgte virksomheden at udbedre i 2017 og i februar 2019. I februar 2019 satte tømreren skruer i 8 brædder i køkkenet, men afviste at afhjælpe knirken i gulvene i stue og soveværelse. Ved et opfølgende møde i juni 2020 mente virksomheden, at de knirkende gulve skyldtes forkert lakbehandling udført af forbrugerne. Ankenævnet traf afgørelse i sagen i februar 2021 og anførte følgende:

"Ankenævnet finder, at et eventuelt

krav på virksomheden efter forældelseslovens hovedregel om tre års forældelse, senest var forældet den 28. september 2019. Den 12. februar 2019 afviste virksomheden yderligere afhjælpning og i møde den 23. juni 2020 afviste virksomheden også at være ansvarlig for eventuelle mangler. Ankenævnet finder ikke, at virksomheden erkendte, at virksomhedens arbejde var årsag til mangler ved gulvet og heller ikke, at der mellem virksomheden og forbrugerne er indledt sådanne forhandlinger inden forældelsesfristens udløb, at forældelsen blev afbrudt, jf. forældelseslovens § 21, stk. 5. Forbrugerne kan derfor ikke få medhold i sit krav."

Efter forældelseslovens § 3, stk. 3, nr. 4, jf. § 2, gælder en absolut forældelsesfrist på 10 år. Denne forældelsesfrist skal regnes fra arbejdets aflevering. **Sag 2020-02-0423**, der blev modtaget i ankenævnet den 3. august 2020, blev afvist ved kendelse af 24. februar 2021. Sagen omhandler en træterrasse, som forbrugeren mener mangler understøtning og derfor er begyndt at hænge, ligesom der er begyndende råd i konstruktionen. Ankenævnet anførte:

"Ankenævnet finder under hensyn til, at arbejdet er faktureret den 4. august 2010, at meget taler for, at arbejdet er afleveret inden den 3. august 2010, og at arbejdet således er forældet efter den absolutte forældelsesfrist. Det bemærkes dog yderligere, at klagepunkt 2 er af en sådan karakter, at forbrugeren burde have fået kendskab til sit krav før den 3. august 2017."

Forbrugeren indgav **sag 2021-01-0402** i ankenævnet den 15. juli 2021. Arbejdet med renovering af badeværelse er oplyst aftalt i maj 2011. Den seneste fakturadato er den 24. maj 2011. Under disse omstændigheder må forbrugers krav anses for forældet, og der kan derfor ikke gives medhold i sagen. Sagen blev afgjort ved kendelse af 20. juli 2021.

Sort arbejde



Efter vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 5, afvises sager, hvor forbrugeren eller forbrugeren og den indklagede virksomhed i fællesskab mener, at der er tale om sort arbejde, eller at det i øvrigt er let påviseligt, at der er tale om sort arbejde. Det sorte arbejde skal vedrøre det, der klages over, og ikke andre forhold, som ikke er omfattet af klagen.

Sag 2021-02-0567 blev afvist i december 2021 som årets eneste sag vedrørende sort arbejde. Sagen, der

blev modtaget i november 2021, omhandler en tagudskiftning. Forbrugeren oplyste, at dele af arbejdet blev betalt sort, og virksomheden oplyste, at beløbet skulle gå til betaling af lønninger. Ankenævnet antog derfor, at i hvert fald en del af det påklagede arbejde blev udført sort, og sagen blev afvist efter vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 5, om "sort" arbejde og i medfør af vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 3, på grund af usikkerheden om de fremkomne oplysninger.

Bevismæssigt uegnet

Som anført i figur 23 blev 59 % af de afviste sager afvist, fordi der var for stor usikkerhed om aftalemæssige eller forløbsmæssige forhold, til at ankenævnet kunne behandle sagerne på skriftligt grundlag. Der kan ikke ske parts- og vidneforklaringer under strafansvar ved ankenævnet. Det betyder også, at ankenævnet som udgangspunkt ikke behandler klagesager om følgeskader, ligesom der ikke foretages stadeopgørelser.

Sag 2020-01-0754 blev modtaget i ankenævnet i december 2020. Sagen omhandler vandindtrængen ved skorsten. Parterne kunne ikke komme overens om årsagen til den oplyste vandindtrængen, og forbrugeren fik foretaget udbedring ved en anden virksomhed. Forbrugeren anførte i klageskemaet, at han ønsker, at den indklagede virksomhed skal betale regningen for udbedringsarbejdet. Sagen blev forelagt formanden i marts 2021, der afviste sagen:

"Formanden bemærker, at den indklagede virksomheds arbejde på nuværende tidspunkt er udbedret af en anden virksomhed. Det betyder, at ankenævnets skønsmand ikke

vil kunne besigtige den indklagede virksomheds arbejde for en vurdering af, om der var mangler ved arbejdet og i givet fald, om prisen for udbedringsarbejdet er rimelig.

På denne baggrund finder formanden, at sagen er uegnet til ankenævnsbehandling på skriftligt grundlag".

Samme problematik gør sig gældende i **sag 2020-07-0787**. Den indklagede virksomhed havde udført et brolæggerarbejde for forbrugeren, som efter forbrugeren opfattelse var behæftet med mangler. Forbrugeren fik derfor manglerne udbedret inden sagens indbringelse. Formanden afviste sagens behandling i januar 2021 i henhold til vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 3.

I **sag 2020-01-0791**, der blev modtaget i december 2020, blev der klaget over vandindtrængen i etageadskillelse mellem kælder og stueetage. Arbejdet der klages over blev udført i 2011. Forbrugeren har ikke kunnet skaffe dokumentation for andet end betalingen for arbejdet, der blev udført som en forsikrings-skade. Forbrugeren oplyste,



at der ikke er reklameret til virksomheden, da den er lukket. Det fremgik af sagens bilag, at forbrugerens forsikringsselskab havde betalt til flere virksomheder og til klageren selv. Der forelå ingen tilbud eller fakturaer fra den indklagede virksomhed. Det var således ikke muligt at fastslå, hvilken virksomhed, der havde udført arbejdet. Formanden fandt på det grundlag, at sagen var uegnet til ankenævnshandling på skriftligt grundlag og afviste sagen i april 2021.

Forbrugerne i **sag 2021-02-0100** klagede over mangler i forbindelse med ombygning deres førstesal. Parterne blev uenige undervejs i forløbet om hvilke arbejder, der var indeholdt i tilbuddet, fik forbrugerne udbedret nogle af de oplyste mangler ved andre håndværkere. Det fremgik af sagen, at dele af ombygningen var faktureret til og betalt af forbrugernes holdingselskab. Sagen blev afvist af formanden i juli 2021 med følgende begrundelse:

”Efter en gennemgang af oplysningerne i sagen, herunder at der delvist er faktureret til et holdingselskab, og at der delvist er sket udbedring, og efter oplysningerne om de aftalemæssige uenigheder mellem parterne finder formanden, at der er en sådan usikkerhed om bedømmelsen af oplysningerne i sagen, at den uegnet til ankenævnshandling på skriftligt grundlag, jf. vedtægternes § 6, stk. 3, og § 3, stk. 2, nr. 3”.

Sag 2021-02-0107 blev afvist fra behandling i april 2021. Der var tale om en klage over den fakturerede pris i forbindelse med en større ombygning af forbrugernes nyindkøbte hus. Den indklagede virksomheds advokat hævdede, at parterne havde indgået et forlig til fuld og endelig afgørelse af sagen. Formanden konstaterede: **”... at der er uenighed mellem parterne om, hvorvidt der er indgået en aftale, der afslutter parternes mellemværende til fuld og endelig afgørelse. Parterne har udførligt redegjort for deres opfattelse. For-**

manden finder på denne baggrund, at der er en sådan usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, at sagen er uegnet til ankenævnshandling på skriftligt grundlag.

Sagen må herefter i givet fald finde sin afgørelse ved domstolene, hvor der er mulighed for bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der kan uddybe hændelsesforløbet i forbindelse med indgåelsen af og indholdet og rækkevidden af parternes forlig”.

Sag 2021-02-0434 indkom i sekretariatet i august 2021. Hovedproblemet i sagen var, om der var sket en forkert håndtering og efterfølgende asbestforurening i forbindelse med nedtagning af et asbestholdigt eternittag. Formanden bemærkede, at en stillingtagen til dette klagepunkt efter oplysningerne i det skriftlige materiale ville kræve, at der blev gennemført omfattende undersøgelser med vurderinger af betydningen af en eventuel forurening og årsagen hertil og en opgørelse af de økonomiske konsekvenser heraf. Formanden fandt efter en samlet vurdering, at det var mest hensigtsmæssigt og rigtigst, at en samlet behandling og afgørelse af sagen i stedet blev gennemført ved domstolene, hvor der er mulighed for bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer og syn og skøn efter retsplejelovens regler med en vurdering af årsagen til og omfanget og konsekvenserne af en eventuel asbestforurening.

Forbrugeren i **sag 2021-02-0580** klagede over pris og kvalitet ved arbejde, der er udført af den indklagede virksomhed. Sagen omhandlede bl.a. en slutfaktura fra virksomheden. Forbrugeren gjorde gældende, at fakturaen var urimelig set i forhold til det overslag, der blev indhentet, inden arbejdet blev iværksat, at arbejdet var mangelfuldt, og at det har måttet færdiggøres af andre. Desuden var ejendommen blevet solgt. Sagen blev afvist fra behandling i november 2021.

Byggetekniske erfaringer



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

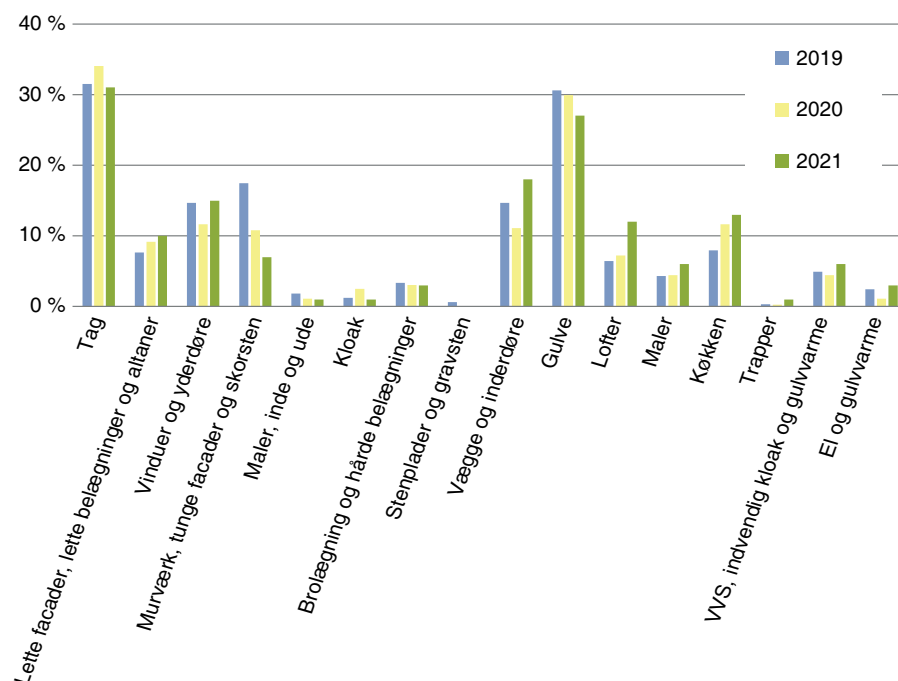
Skønsmanden skal efter besigtigelsen udfærdige en skønsrapport, og på baggrund af denne skal han også registrere de konstaterede mangler. Ankenævnet har udarbejdet et teknikregistreringssystem, som skønsmændene registrerer i efter hver skønsforretning.

På baggrund af registreringen udarbejder Byggeriets Ankenævn en oversigt over, hvilket arbejde sagerne har omhandlet. Statistikkerne er registreret i forbindelse med skønsforretninger afholdt i 2021. Tallene i statistikkerne svarer derfor ikke nødvendigvis til statistikken over realitetsbehandlede

sager i samme periode, da nogle sager f.eks. er registreret ultimo 2021, 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.

I og med hovedparten af statistikkerne omhandler 2019, 2020 og 2021 bliver det tydeligt, at det vil være usikkert at drage gennemgående konklusioner om manglerne over tid. Det er ofte forskelligt, hvilke mangler der er registreret i hvert enkelt år. Så selvom fx tagarbejde fortsat har mange registreringer, omhandler sagerne ikke nødvendigvis de samme mangler.



Figur 24: Bygningsdele med registrerede mangler siden 2019

Når samtlige klik i systemet tælles sammen, er 'Tag' fortsat den bygningsdel, der oftest registreres fejl ved. 'Gulve' registreret næsten lige så ofte

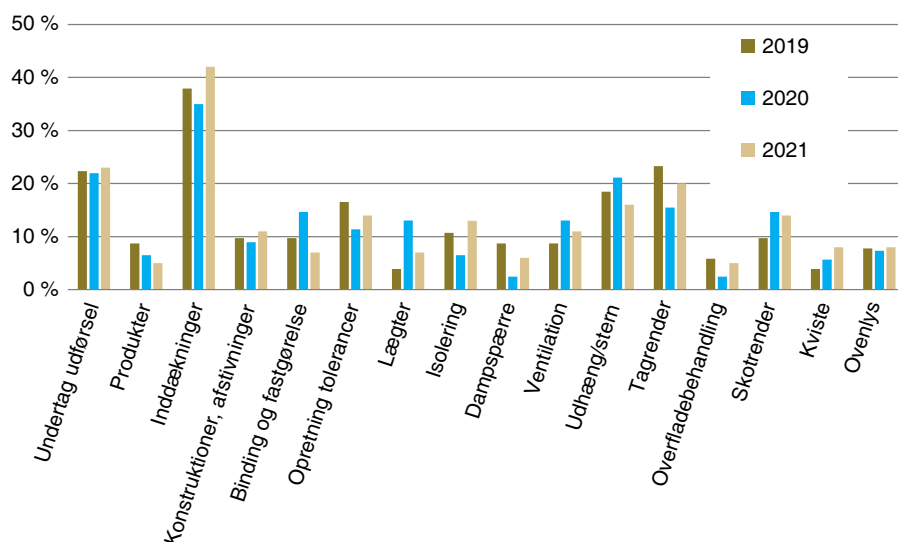
som 'Tag'. Herefter følger 'Vægge og inderdøre', 'Vinduer og yderdøre', 'Køkken' og 'Lette facader, lette belægninger og altaner'.

Tømrerarbejde



I 2021 var 36 % af alle indkomne sager træsager. En stor del af disse sager vedrører tagarbejde både i forbindelse med udskiftning af tag og ved renoveringer. Registreringerne angående tagsager er faldet med 3 procentpoint

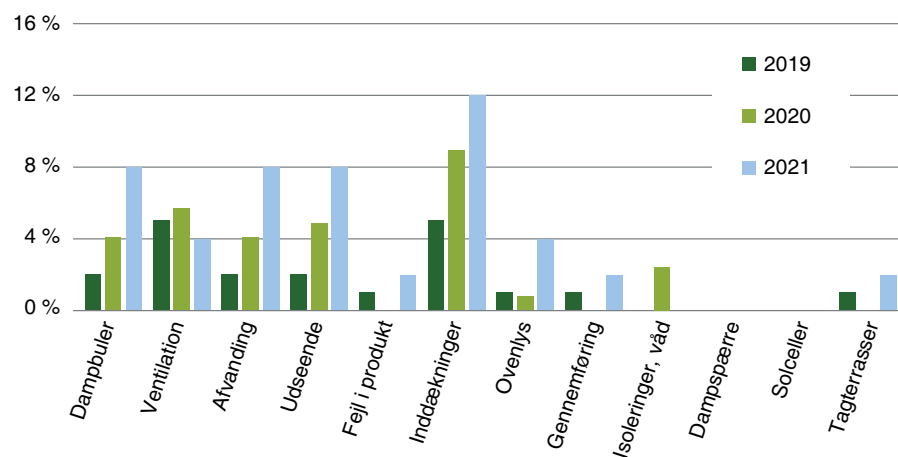
fra 2020 til 2021, så tag er sammen med gulvarbejder de største områder. De fleste registreringer om tagarbejde vedrører udførelsessvigt i forbindelse med tegl-, beton-, fibercement- og metaltage.



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

Hovedparten af registreringerne vedrørende tegl-, beton-, fibercement- og metaltage vedrører mangler ved inddækninger, undertag og udhæng/stern,

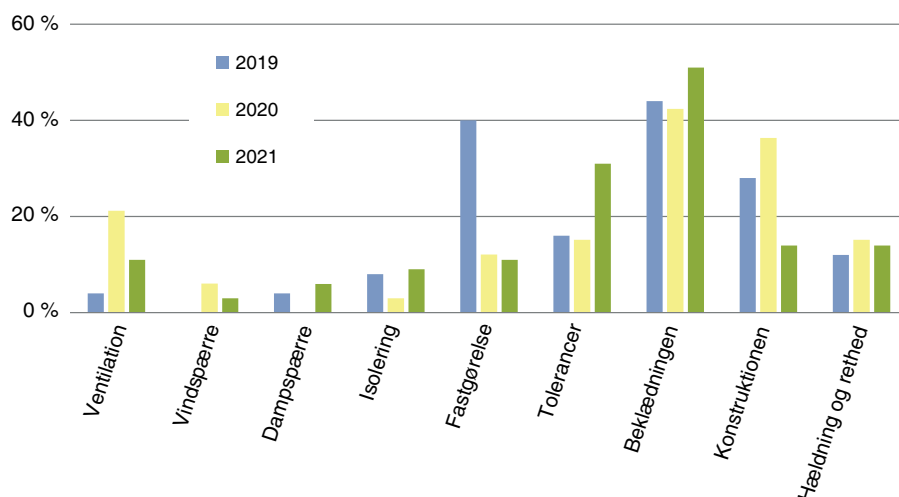
mens der f.eks. kun er få registreringer vedrørende produkter og overfladebehandling.



Figur 26: Udførelsesmæssige problemer ved tagpaptage

For så vidt angår tagpaptage viser registreringerne, at de største problemer fortsat er inddækninger, men at der

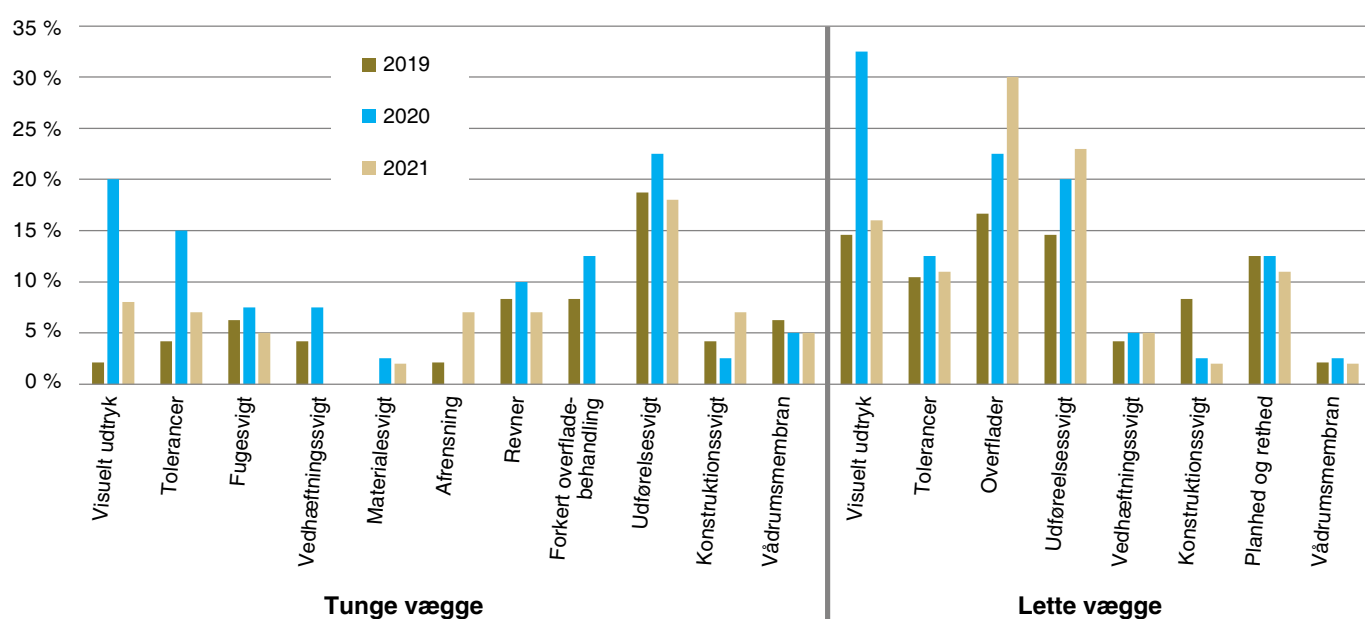
også er set mangler ved dampbuler, afvanding og udseende.



Figur 27: Lette facader, belægninger og altaner

Lette facader er f.eks. træbeklædning på huse. Lette belægninger er træterrasser eller anden udvendig belægning, der ikke er sten. De registrerede

mangler ved lette facader, lette belægninger og altaner er monteringsfejl ved beklædningen og tolerancer.



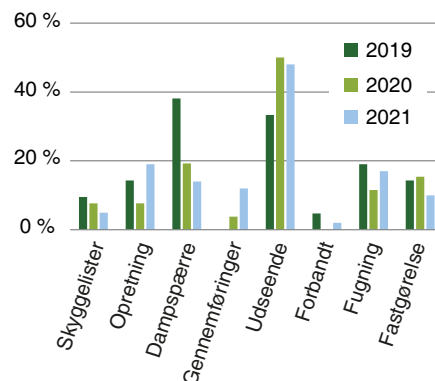
Figur 28: Indendørs lette og tunge vægge

Angående de tunge vægge (fx mursten eller klinker) handler det om udførelsessvigt og konstruktionssvigt samt visuelt udtryk. For så vidt angår de lette

vægge (fx gips eller trævægge) ser det ud til, at overflader og monteringsfejl registreres hyppigst.



De fleste registreringer angående lofter handler om udseendet, opretning og fugning i 2021. Fastgørelse er faldet lidt.



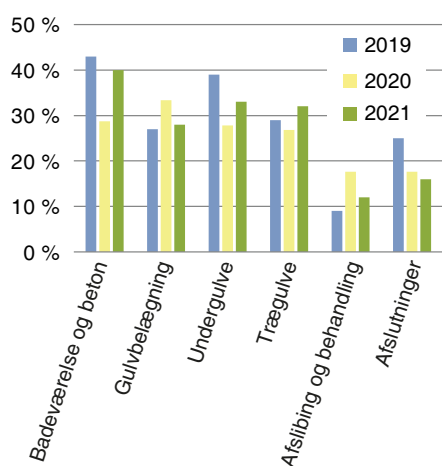
Figur 29: Lofter

Gulve

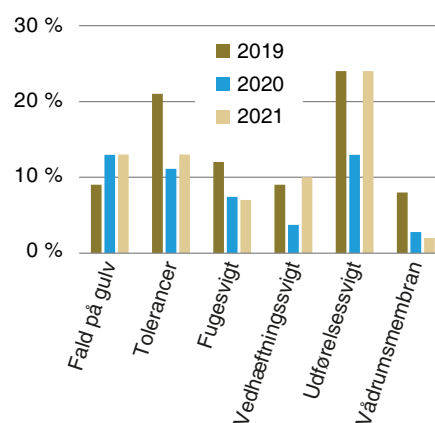
På trods af at gulvsager alene udgør 6 % af alle indkomne sager i 2021, kommer gulvarbejde ind lige under niveau med tagsager. Dette skyldes, at en sag kun bliver oprettet som en gulvsag, hvis den kun handler om gulve. En træsag eller en mursag har ofte mange forskellige klagepunkter, hvor f.eks. gulv kun er en mindre del af den samlede klage.

Registreringerne viser, at manglerne i 2021 overvejende har handlet om badeværelses- og betongulve og undergulve og trægulve.

Manglerne ved badeværelses- og betongulve er i 2021 oftest udførelses- og fald på gulv og tolerancer. Der er ikke registreret så mange mangler ved vådrumsmembran.



Figur 30: Registreringer vedrørende gulvarbejder

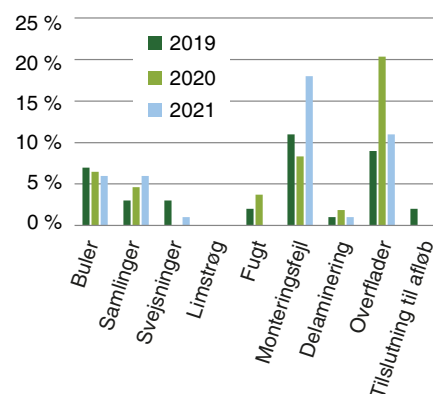


Figur 31: Badeværelse og beton



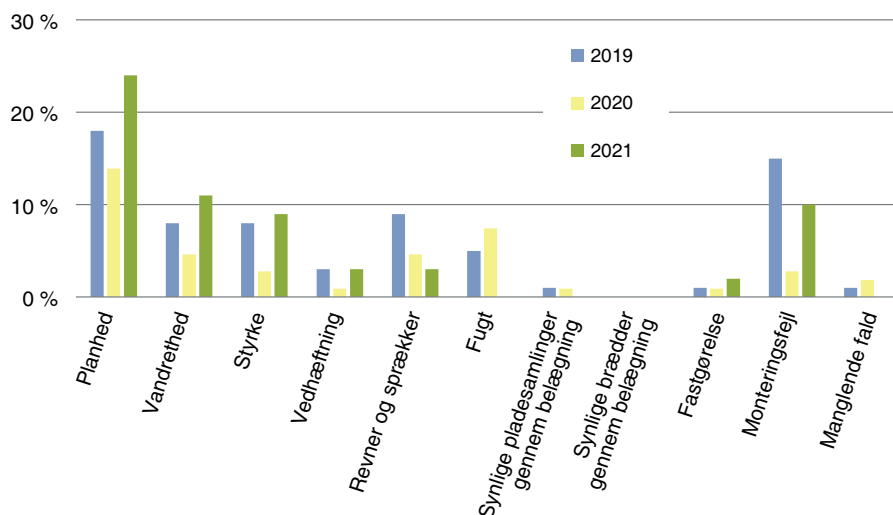
Hvad angår gulvbelægningsarbejder som vinyl, linoleum eller gulvtæpper mm. drejer registreringerne sig om monterings- og overflade fejl samt samlinger.

Figur 32: Gulvbelægningsarbejder



Problemerne ved undergulve ses stadig at være planhed. Monteringsfejl, vandretthed og styrke er steget

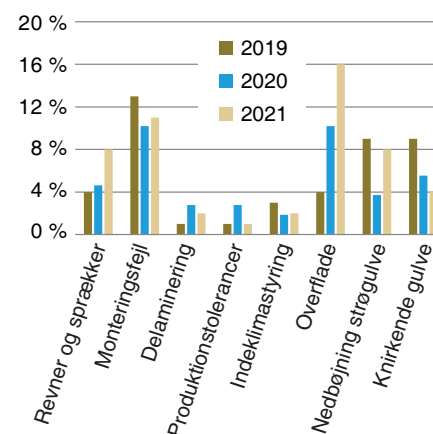
i registreringerne, mens revner og sprækker igen er faldet.



Figur 33: Undergulve

Overflade fejl er det hyppigst registrerede vedrørende trægulve i 2021 sammen med mangler vedrørende monteringsfejl, revner og sprækker og nedbøjning af strøgulve. Knirkende gulve er faldet i registreringerne.

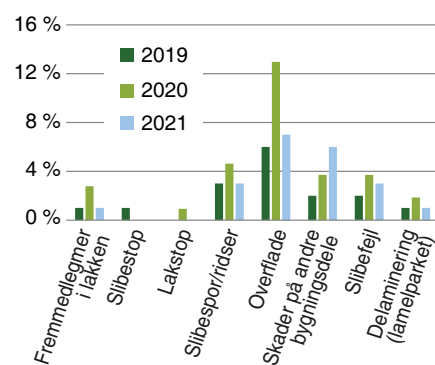
Figur 34: Trægulve





I 2021 er overflade igen den hyppigst registrerede mangel angående afslibning og behandling af gulve, men skader på andre bygningsdele er også registreret ofte.

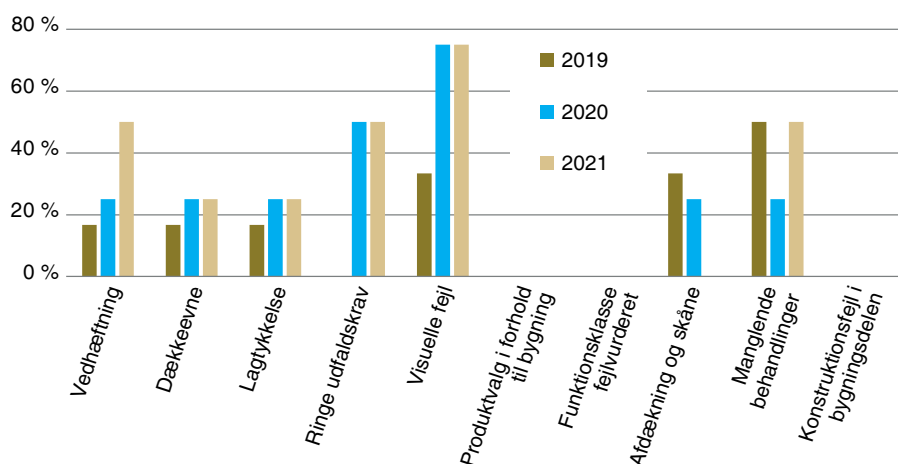
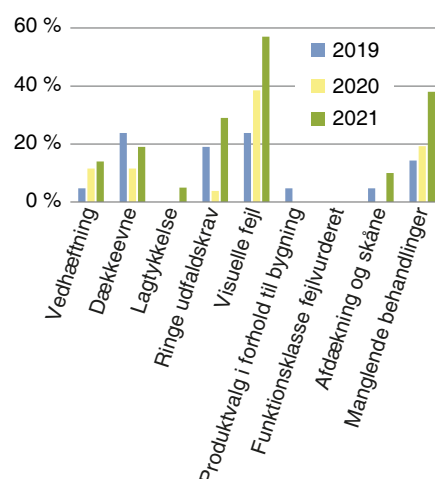
Figur 35: Afslibning og behandling



Inden- og udendørs malerbehandling

Manglerne ved det indendørs malerarbejde ses at være visuelle fejl og manglende behandlinger, vedhæftning og dækkeevne.

Figur 36: Indendørs malerbehandling



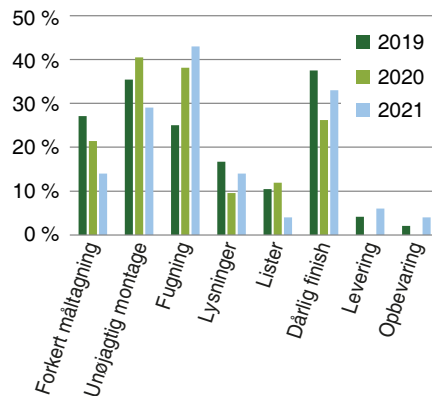
Figur 37: Udendørs malerbehandling

For så vidt angår udvendig malerbehandling ses flest registreringer ved

visuelle fejl, manglende behandlinger, vedhæftning og ringe udfaldskrav.

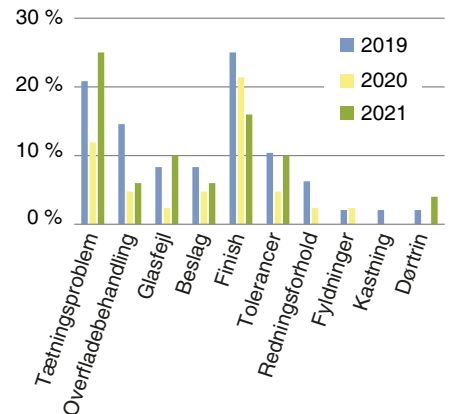
Vinduer

Klager over vinduer omhandler både monteringen og selve vindueselementerne med tilhørende tilsætninger, vindueshylder, indfatninger og fugearbejder. Den overvejende del af registreringerne vedrører udførelsen/monteringen. I 2021 har fugning flest registreringer sammen med finish og unøjagtig montage. Der ses også registreringer ved levering og opbevaring.



Figur 38: Udførelsesmæssige problemer ved montering af vinduer

Handler sagen om selve vindues- eller dørproduktet, er det tætningsproblemer og finish, der ses flest af, selv om registreringerne for finish er faldet støt de sidste tre år. Der ses en stigning i registreringerne vedrørende glasfejl i forhold til 2020.



Figur 39: Mangler ved vinduer og yderdøre

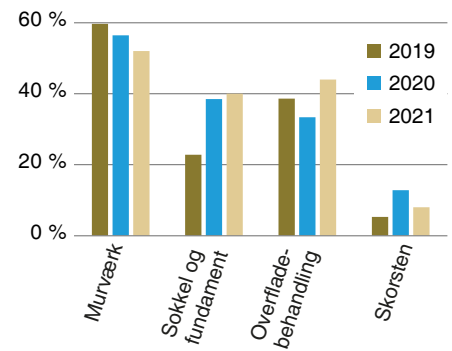


Murerarbejde

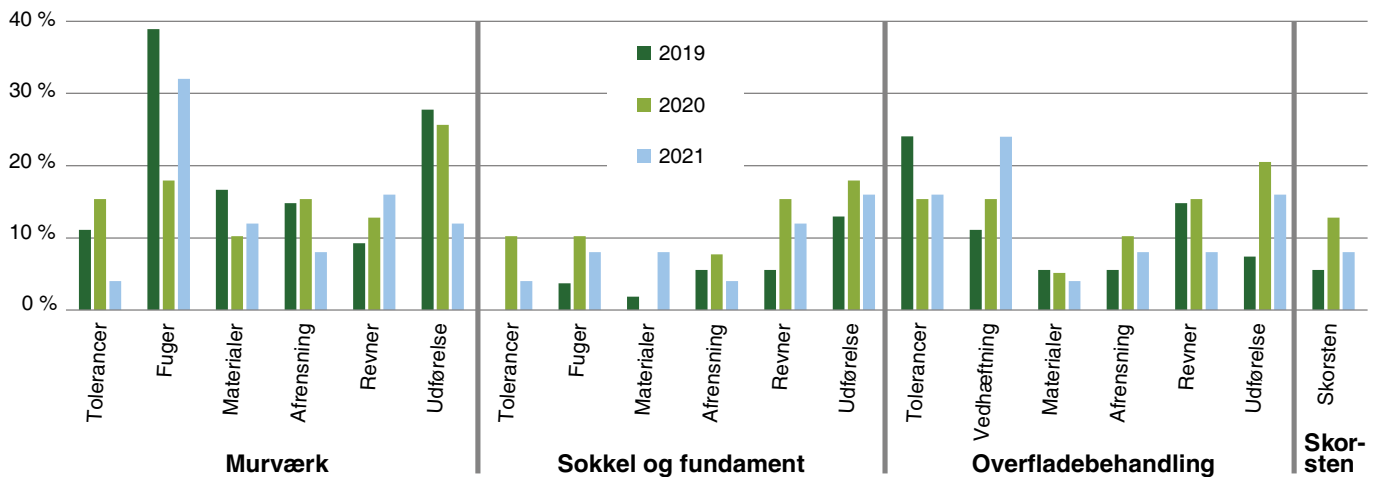


Klagesagerne vedrørende murerarbejde omhandlede fortrinsvis opbygning af murværk, sokkel og fundament og overfladebehandling. Både sokkel og fundament og overfladebehandling er steget i 2021 i forhold til årene før.

Udvendig overfladebehandling handler om f.eks. pudsarbejde, vandskurering 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 f.eks. vinduer eller sætningsrevner mellem eksisterende hus og nye tilbygninger.



Figur 40: Udførelsesmæssige problemer ved murerarbejde



Figur 41: Murerarbejde

De registrerede mangler ved murværk omhandler oftest fuger og revner. For soklernes vedkommende omhandler registreringerne også revner samt udførelsen. Overfladebehandlings-

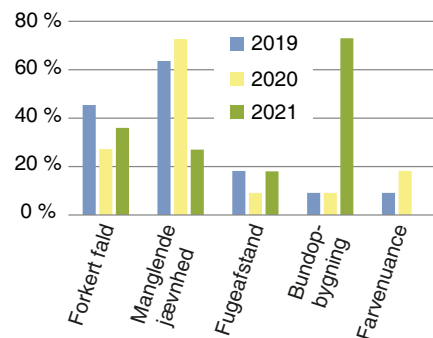
registreringerne vedrører vedhæftning (fx at pudsarbejdet er udført i frostvejr med skader til følge), men der ses også registreringer ved tolerancer og udførelse.

Brolægning og hårde belægninger



Manglerne ved brolægning og hårde belægninger var i 2021 bundopbygning, forkert fald og manglende jævnhed.

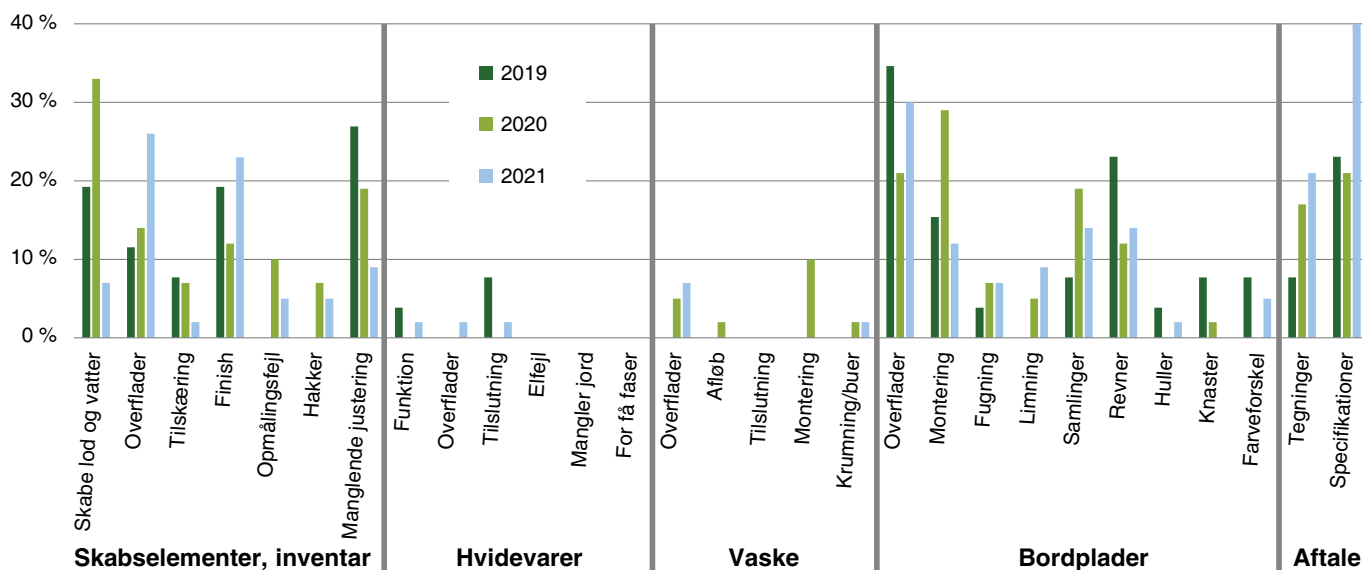
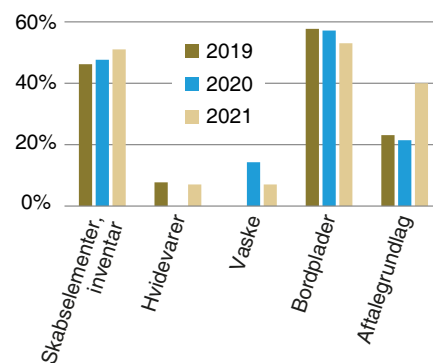
Figur 42: Brolægning og hårde belægninger



Køkken

Klagesagerne om køkkener handler overvejende om bordplader og skabs-elementer og inventar. Der er kun få registreringer vedrørende hårde hvidevarer og vaske. Det ses en stigning i registreringerne vedrørende aftalegrundlaget.

Figur 43: Udførelsesmæssige problemer ved køkkenmonteringer



Figur 44: Køkkenarbejde

Registreringerne i 2021 vedrørende skabselementer og inventar omhandler overflader, finish og manglende justering. Bordpladeklagerne omhandler

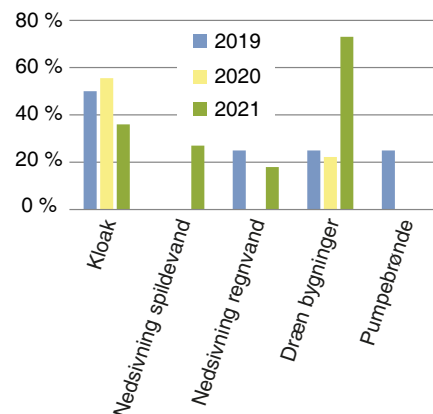
overflader, samlinger, revner og montering. For så vidt angår klager over aftalen ses en del registreringer vedrørende specifikationer.

Kloak og VVS



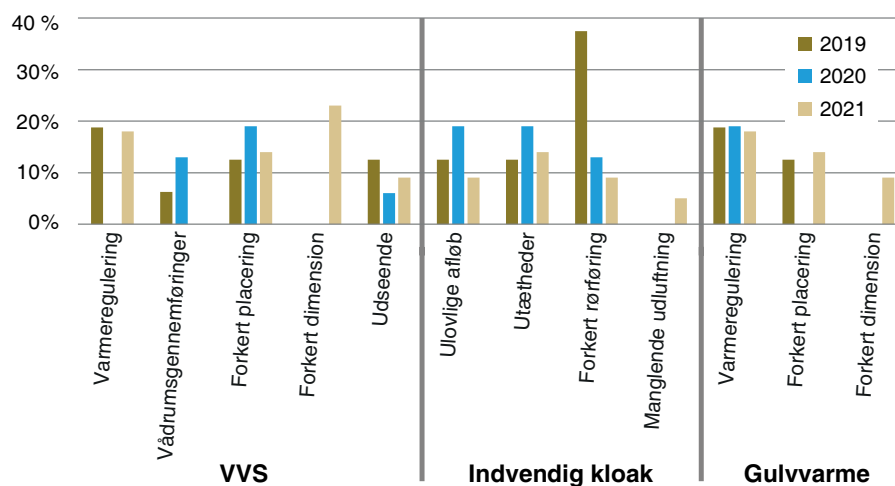
Registreringerne over udendørs kloakarbejder handlede i 2021 om dræn, selve kloakkerne og om nedsivning af spildevand og regnvand.

Figur 45: Udendørs kloakarbejder



De indendørs kloakarbejder drejer sig om utætheder, forkert rørføring og ulovlige afløb. VVS-registreringerne omhandlede i 2021 om forkert dimen-

sionering, varmeregulering og forkert placering. Gulvvarmeregistreringerne handler om varmeregulering og forkert placering.

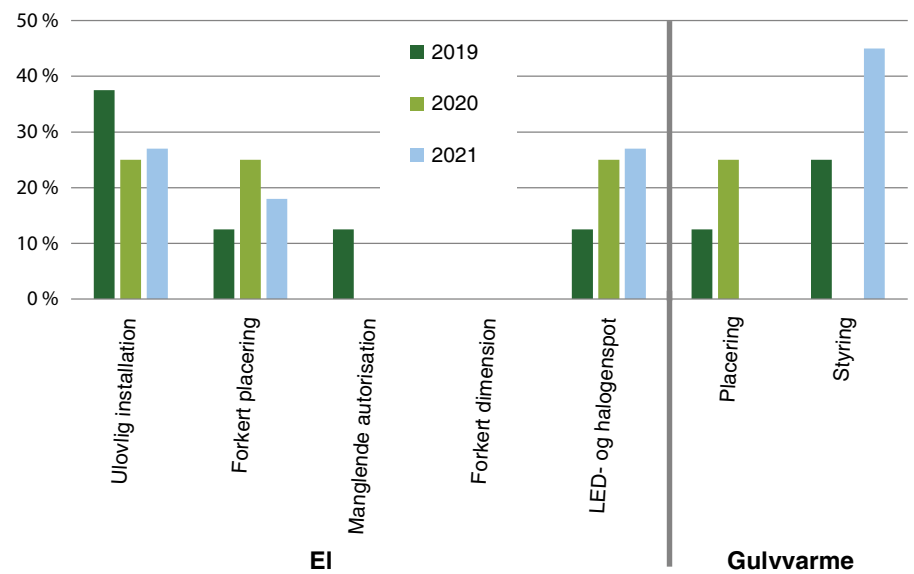


Figur 46: Indendørs kloakarbejder, VVS og gulvvarme

El

Byggeriets Ankenævn behandler kun klagesager over el-arbejde, hvis den indklagede virksomhed er tilknyttet Byg Garanti eller på anden vis tilknyttet nævnet. Klagesagerne over

el-arbejder vedrørte i 2021 ulovlige installationer, LED- og halogenspots og forkerte placering. Klager over el-gulvvarmeanlæg handlede om styring af anlæggene.



Figur 47: El og gulvvarme



Nyttige links

DI Byggeri

www.danskindustri.dk/brancher/di-dansk-byggeri.dk

Gulvbranchen

www.gulvbranchen.dk

Køkken Garantiforeningen

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

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

