

Årsberetning 2022

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 nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejder vedrørende maler-, murer-, tømrer-, snedker-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-, brolægger-, 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 eller lejligheder, der har en samlet entreprise-sum 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

Repræsentanter i nævnet udpeget af Parcelhusejernes Landsforening

- Jette Fogh
- Jørn Bitsch

Repræsentanter i nævnet udpeget af Forbrugerrådet Tænk

- Poul-Erik Jensen
- Helen Amundsen

Repræsentanter i nævnet udpeget af DI Byggeri

- Tømrermester Henrik Dyssell
- Tømrermester Kaare Nielsen
- Tømrermester Peder Buus
- Tømrermester Steen Ginnerup
- 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 2022

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 2022

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 Ikke forbruger

18 Solgte huse og lejligheder

18 Udvalgte afgørelser

19 Manglende kompetence

20 Forældelse

21 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 715 klagesager i 2022. Det er 5 færre sager end i 2021 og er et fald på 1 procent. Sagerne fordeler sig med enkelte udsving, som de plejer, inden for de forskellige fag. 37 % af sagerne vedrører klager over træarbejde, 25 % omhandler murerarbejde og 18 % 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 2021.

De syv ankenævn, der dækker henholdsvis murer-, tømrer-, køkken-, tække-, gulv-, vindues- og malerarbejder har afholdt hver 11 møder i løbet af 2022.

Louise Larsen
Sekretariatschef
København, april 2023

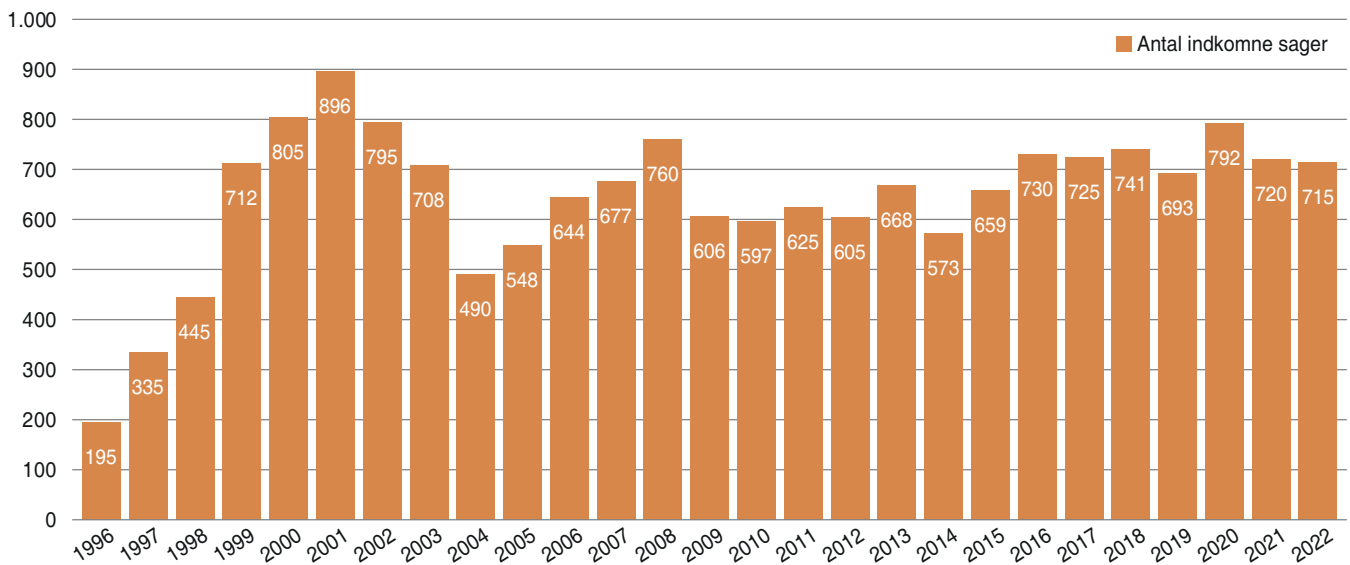
Årsberetning 2022
for Byggeriets Ankenævn
H. C. Andersens Boulevard 18
1553 København V
Telefon: 72 16 02 00
(på hverdage mellem
kl. 10.00 og 12.00)
info@byggerietsankenaevn.dk
www.byggerietsankenaevn.dk

Foto omslag: Ditte Brøndum
Foto indhold: WorldSkills 2022
og DM i Skills 2023
Redaktion: Louise Larsen
Opsætning: Brøndum Layout
Dato: April 2023



Indkomne sager i 2022

Antal sager



Figur 1: Oversigt over indkomne sager 1996 – 2022

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 %
2022	715	-1 %

Figur 2: Årlig procentvis ændring af indkomne sager

Der indkom 715 sager til behandling ved Byggeriets Ankenævn i 2022. Det er 5 færre sager end 2021 og udgør et fald på 1 %. Antallet af indkomne sager kan ses så nogenlunde at følge

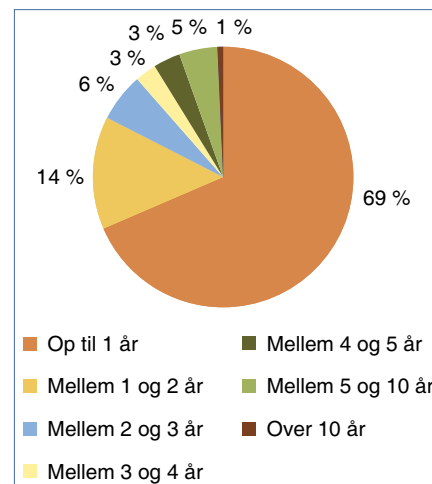
konjunkturudviklingen i bygge- og anlægsbranchen. Efter det meget travle 2020 var 2021 og 2022 mere som normalt.



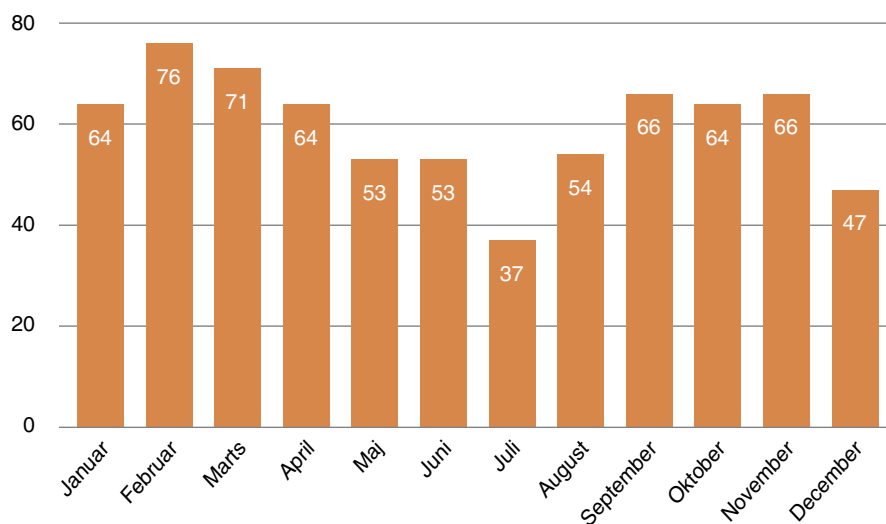
År	Gennemsnitlig tid
2008	15
2009	17
2010	16
2011	21
2012	19
2013	21
2014	21
2015	23
2016	24
2017	19
2018	21
2019	18
2020	19
2021	15
2022	14

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

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. 69 % af sagerne indkom, inden der var gået 12 måneder fra arbejdets afslutning. Det er en stigning på 4 procentpoint siden 2021, mens 6 % af sagerne er over 5 år gamle, hvilket svarer til 2021. Den ældste sag var **2022-04-0699**. Forbrugeren klagede over køkkenelementer, der blev købt i 2009. Forbrugeren oplyste, at han havde opdaget laminatslip på to køkkenlåger i maj 2022. Virksomheden afviste reklamationen, idet virksomheden var af den opfattelse, at den omtalte laminatslip skyldtes manglende vedligehold. Sagen blev lukket af sekretariatet, fordi forbrugeren ikke returnerede en underskrevet blanket til sagens fortsættelse.



Figur 4: Sager inddelt i "alder"



Figur 5: Fordeling af indkomne sager på måneder i 2022

Februar, marts, september og november var de fire måneder med flest modtagne sager med hhv. 76, 71, 66

og 66 sager. Færrest indkomne sager ses i juli og december.

Fordeling på fag og organisation



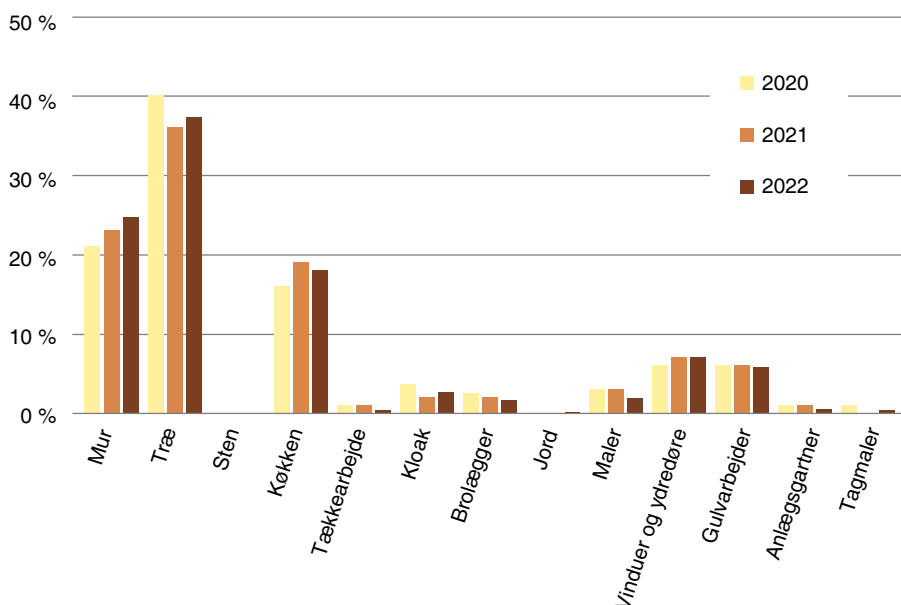
Tømrerfaget er det største område med 37 % af de modtagne klagesager, det er en stigning på 1 procentpoint i forhold til 2021. Murerfaget er steget med 2 procentpoint i forhold til året før til 25 %. Køkkensagerne indtager igen tredjepladsen med 18 % af de indkomne sager, det er et fald på 1 procentpoint. Vinduer og yderdøre udgør ligesom 2021 7 % af de indkomne

sager, mens gulvarbejder igen tegner sig for 6 %.

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	Vindues-Industrien	i alt	2022 i %
Mur		113			64		177	25
Træ		193			73		266	37
Køkken		13		68	48		129	18
Tække		2			1		3	0
Kloak	2	9			8		19	3
Brolægger		5			7		12	2
Jord					1		1	0
Maler		7			7		14	2
Vinduer og yderdøre		24			19	2	45	7
Gulv		11	1	1	29		42	6
Anlægsgartner					4		4	1
Tagmaler					3		3	0
I alt	2	377	1	69	264	2	715	100

Figur 6: Indkomne sager i 2022 fordelt på fag og organisation



Figur 7: Indkomne sager fordelt på fag siden 2020

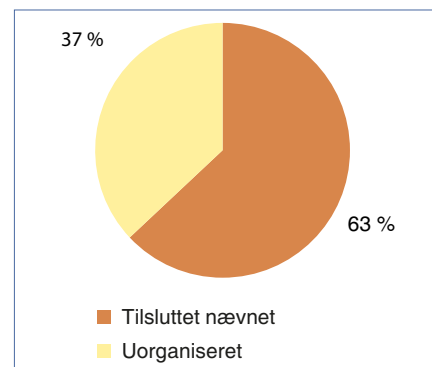
Fordelingen af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

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 %
2022	63 %	37 %

Figur 9: Fordelingen i % fra 2005 – 2022

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 37 %, hvilket er en stigning på 2 procentpoint i forhold til 2021.



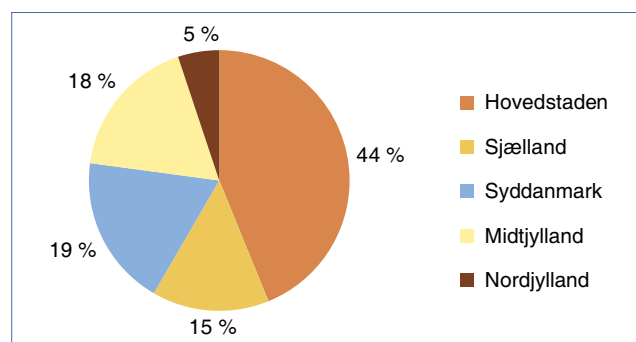
Figur 8: Fordeling af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

Fordeling af indkomne sager på geografiske områder

	2022	2021	2020	2019	2018
Hovedstaden	44 %	46 %	45 %	46 %	46 %
Sjælland	15 %	15 %	11 %	13 %	13 %
Syddanmark	19 %	18 %	20 %	19 %	18 %
Midtjylland	18 %	17 %	16 %	16 %	17 %
Nordjylland	5 %	4 %	8 %	6 %	6 %

Figur 10: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2018 - 2022

Figur 11: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2022



De fleste af de indkomne sager kommer fortsat fra hovedstadsområdet, der med 44 % af de indkomne sager er et par procentpoint under

2021. Det øvrige Sjælland er som 2021 15 %, mens Syddanmark er faldet med 1 procentpoint og Midtjylland og Nordjylland er steget med 1 procentpoint hver.

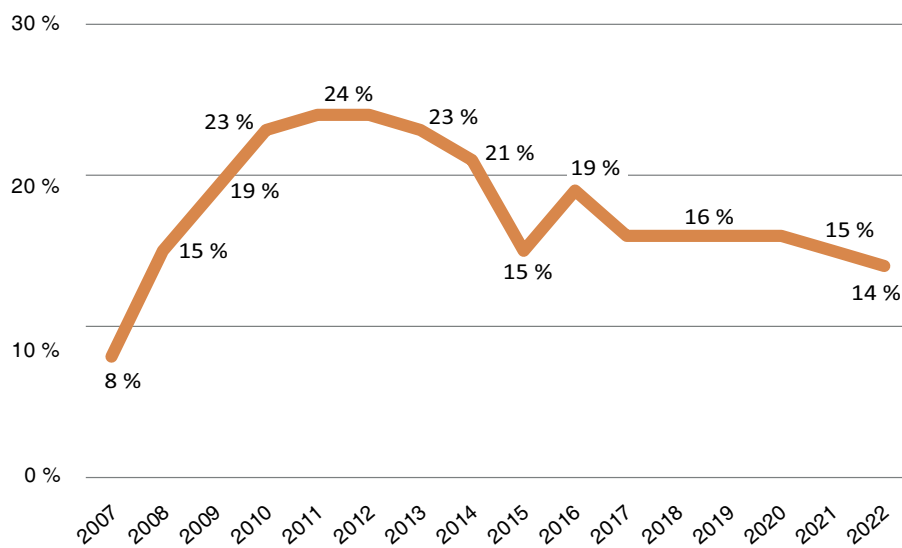
Konkurser

Antallet af indkomne klager, hvor den indklagede virksomhed er enten gået konkurs eller er ophørt, ligger på 14 %

af de indkomne sager, hvilket er lavere end de fem 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 %
2022	86 %	14 %

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



Figur 12: Procentsats af indkomne sager over konkursramte virksomheder



Afsluttede sager i 2022

Ankenævnet afsluttede i alt 733 sager i 2022. Det er 86 færre sager end året før.

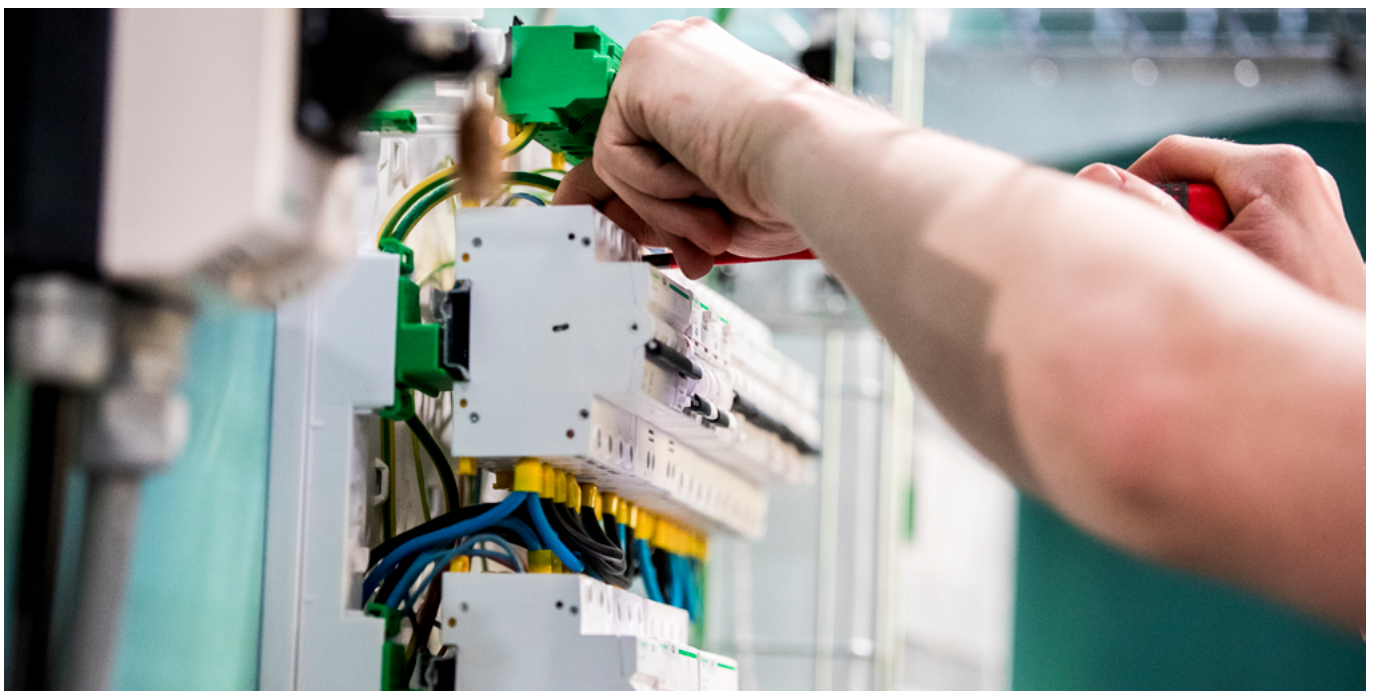
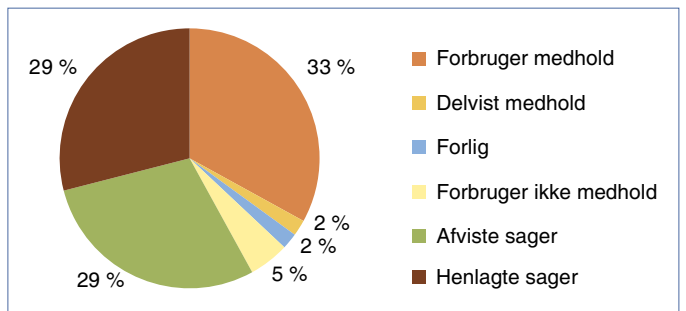
	Tilknyttet nævnet	Uorgani- seret	Tilknyttet nævnet	Uorgani- seret	I alt	2022	2021	2020	2019	2018
Forbruger medhold	193	47	41 %	18 %	240	33 %	34 %	34 %	32 %	31 %
Delvist medhold	12	2	3 %	1 %	14	2 %	3 %	3 %	4 %	2 %
Forlig	12	5	3 %	2 %	17	2 %	2 %	3 %	3 %	5 %
Forbruger ikke medhold	25	8	5 %	3 %	33	5 %	5 %	5 %	7 %	6 %
Afviste sager	120	93	26 %	35 %	213	29 %	30 %	28 %	27 %	27 %
Henlagte sager	105	111	22 %	42 %	216	29 %	26 %	27 %	27 %	29 %
I alt	467	266	100 %	100 %	733	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 14: Afsluttede sager med organisation

429 af de 733 afsluttede sager i 2022 er enten blevet afvist fra behandling eller henlagt. Det udgør 58 % af alle de afsluttede sager, hvilket er en stigning på 2 procentpoint i forhold til 2021. Det

betyder, at 304 sager er blevet realitetsbehandlet med syn og skøn. Det er 58 færre sager end 2021. Nedenfor ses de afsluttede sager og deres årsagsfordeling.

Figur 15:
Afsluttede sager i
2022 med årsag



Realitetsbehandlede sager



Af de 304 realitetsbehandlede sager har forbrugerne fået helt eller delvist medhold i 84 %, hvilket er 1 procentpoint mere end 2021. Forbruger delvist

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

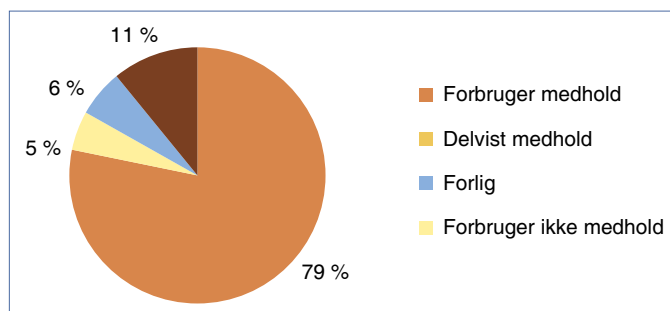
	2022	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Forbruger medhold	240	79 %	77 %	75 %	69 %	71 %	74 %
Delvist medhold	14	5 %	6 %	7 %	10 %	4 %	6 %
Forlig	17	6 %	5 %	6 %	5 %	10 %	6 %
Forbruger ikke medhold	33	11 %	12 %	12 %	16 %	15 %	14 %
	304	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Forbruger ikke medhold er med 11 % faldet med et enkelt procentpoint i forhold til 2021, mens indgåede forlig

er steget fra 5 % til 6 %. Der blev således flere forbrugere, der har fået helt eller delvist medhold i deres klage.

Figur 17: Udfald af realitetsbehandlede sager



Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser

	Gennemsnitlige	Maksimale
Delvist medhold	15.080	44.400
Forbruger medhold	74.681	639.900

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 tabellen ovenfor, er udbedringsomkost-

ningerne i gennemsnit i sager, hvor forbrugeren får fuldt medhold i sin klage 74.681 kr., hvilket er 10.165 kr. mere end 2021 og udgør en stigning på 15,8 %. I kategorien delvist medhold har forbrugerne i gennemsnit fået medhold for 15.080 kr., hvilket er et fald på 4.627 kr. Det største udbedringsbeløb blev givet i **sag 2021-01-0048**, hvor forbrugeren i august 2021 fik medhold i en sag om revner i murværk pga. manglende hjørnearmering og overlap af armeringsnet. Udbedringsomkostningerne blev fastsat til 639.900 kr. inkl. moms.

Sagsbehandlingstid

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Forbruger medhold	6,9	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	5,8	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	5,1	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	5,7	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 realitetsbehandlede sager	5,9	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 2022 var 4,1 måneder. Det er et lille fald i forhold til 2021, hvor den lå på 4,7 måneder.

Gennemsnittet for alle de realitetsbehandlede sager er faldet fra 7,0 måneder i 2021 til 5,9 i 2022. Sagsbe-

handlingstiden er dermed tilbage på normalt niveau efter de mange sager i 2020. Forbruger fuldt medhold er faldet i gennemsnitlig sagsbehandlingstid fra 7,2 til 6,9 måneder, forbruger ikke medhold er faldet til 5,7 måneder. Forbruger delvist medhold er faldet til 5,8 måneder, mens forlig er faldet til 5,1.

Entreprisenum for de indklagede arbejder

	Faktureret	Betalt	Difference	Procent af faktureret
Forbruger medhold	221.116	199.548	21.568	10 %
Forbruger delvis medhold	114.148	96.734	17.414	15 %
Forlig	224.921	213.696	11.225	5 %
Forbruger ikke medhold	97.899	89.785	8.114	8 %
Gennemsnit	164.521	149.941	14.580	10 %

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

Den gennemsnitlige entreprisenum ligger, jf. figur 20, på 164.521 kr. for de realitetsbehandlede sager. Sidste år var samme tal 187.284 kr., så niveauet er faldet med 22.763 kr., hvilket svarer til et fald på 12,2 %. Forbrugerne har i gennemsnit tilbageholdt 14.580 kr. i de realitetsbehandlede sager, hvilket svarer til 10 % af de gennemsnitlige fakturerede beløb.

Den gennemsnitlige entreprisenum for alle afsluttede klagesager var 207.248 kr. i 2022 mod 228.850 kr. i 2021.

Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring

De gennemsnitlige honoraromkostninger ved indhentelse af skønserklæringer fremgår af figur 21. Honoraromkostningsniveauet er faldet med 17 kr. i de sager, hvor forbrugeren får delvist medhold, mens det gennemsnitlige beløb er steget med 606 kr. i de sager, hvor forbrugeren får helt medhold. I de sager, hvor der indgås forlig, er de gennemsnitlige sagsomkostninger steget med 599 kr., og omkostningerne er steget med 72 kr. i de sager, hvor forbrugeren ikke får medhold. Man kan dermed sige, at skønsmændenes honorar har holdt sig forholdsmæssigt stabilt.

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 sådanne undersøgelser og indgreb skal foretages, såfremt forbrugeren skriftligt tilkender 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.

	2022	2021	2020	2019	2018
Forbruger medhold	11.406	10.800	10.005	9.289	9.928
Forbrugeren delvist medhold	11.601	11.618	11.836	10.229	8.493
Forlig	9.441	8.842	7.947	7.195	5.825
Forbrugeren ikke medhold	8.352	8.280	9.168	6.602	7.138
Gennemsnit	10.200	9.885	9.168	8.329	7.846

Figur 21: Gennemsnitlige honoraromkostninger til skønserklæringer



Afviste sager



58 % af alle de afsluttede sager er blevet afvist eller henlagt. Der er tale om 429 sager. De 213 af disse blev afvist, mens 216 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 steget med 10 procentpoint. Afvisninger jf. vedtægternes § 1, stk. 2, ang. entrepriserisummen for nybyggede huse og lejligheder er faldet med 3 procentpoint til 4 %.

Tallet for sager, der er afvist på forældelse, er 2 % i 2022. 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 3 %. Ankenævnet afviste 2 sager i 2022 efter § 3, stk. 2, nr. 5, vedrørende 'sort' arbejde.

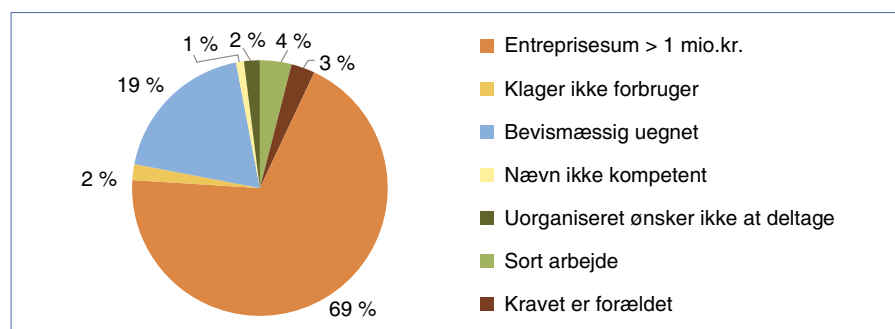
Virksomheder, der ikke er tilknyttet Byggeriets Ankenævn, er ikke forpligtede til at deltage i en sag. Virksomheden er desuden kun forpligtet til at

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 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 2021 blev 16 % af de afviste sager afvist, fordi forbrugeren ønskede det. I 2022 var tallet 19 %.

Årsag	Antal sager	2022	2021	2020	2019	2018
Entrepriserisum > 1 mio.kr.	9	4 %	7 %	6 %	9 %	6 %
Klager ikke forbruger	6	3 %	6,5 %	7 %	6 %	10 %
Bevismæssig uegnet	148	69 %	59 %	68 %	65 %	63 %
Nævn ikke kompetent	4	2 %	7 %	4 %	3 %	7 %
Uorganiseret ønsker ikke at deltage	40	19 %	16 %	11 %	12 %	9 %
Sort arbejde	2	1 %	0 %	2 %	1 %	0 %
Kravet er forældet	4	2 %	5 %	2 %	4 %	5 %
	213	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 22: Afviste sager med årsag 2018 – 2022



Figur 23: Afviste sager med årsag 2022

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. Inde-

havere 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 2022-01-0413** fik arbejdet faktureret til sit firma, og arbejdet, der bestod af en større ombygning på en adresse, der muligvis blev udlejet, blev betalt fra en erhvervskonto. Sagen blev afvist fra behandling i august 2022.

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.

Sag 2022-02-0069 omhandler en større renovering og udskiftning af tag efter en vandskade. Ejendommen, hvor arbejdet er udført, er nu solgt og det fremgår af købsaftalen, at de mangler, som forbrugeren mener, at der er, er oplyst over for køber, og at der er givet afslag i prisen med henvisning hertil. Køberen har forpligtet sig til selv at udbedre manglerne, og at forbrugeren er berettiget til at modtage en eventuel forsikringssum. Sagen blev

afvist i februar 2022. Formanden anførte:

”Formanden finder ikke, at sagen er egnet til ankenævnsbehandling, idet [forbrugeren], der har betalt for det udførte arbejde, har et retsforhold til den virksomhed, der har udført arbejdet, men ikke længere råder over den ejendom, hvor arbejdet er udført. Det er efter [forbrugeren] salg af ejendommen køberen, der råder over ejendommen. Køberen har imidlertid ikke noget retsforhold til den indklagede virksomhed og har i forhold til forbrugeren påtaget sig at udbedre eventuelle mangler”.

Det fremgår af **sag 2022-01-0431**, at klageren havde købt et hus, hvor udbedringsarbejder i forbindelse med tilstandsrapporten fortsat ikke var færdiggjort. Det fremgik af sagen, at den indklagede virksomhed har udført det omhandlede arbejde, og at klageren efterfølgende havde købt huset. Der bestod efter det oplyste således ikke noget aftaleforhold mellem klageren og den indklagede virksomhed.



Formanden afviste sagens behandling i august 2022.

Det samme gør sig gældende i **sag 2022-01-0245**, hvor forbrugeren klager over mangler ved arbejde, der er udført som en del af en badeværelsesombygning. Lejligheden, hvor arbejdet er udført, er efter forbrugers oplysninger blevet solgt og stod til overdragelse pr. 1. juli 2022. Formanden fandt herefter ikke, at sagen

var egnet til ankenævnsbehandling, idet forbrugeren, der har betalt for det udførte arbejde, har et retsforhold til den virksomhed, der har udført arbejdet, men ikke efter overdragelsen råder over den lejlighed, hvor arbejdet er udført. Det er herefter den nye ejer, der råder over lejligheden, der imidlertid ikke har noget retsforhold til den indklagede virksomhed. Formanden afviste sagen i juni 2022.

Manglende kompetence

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

Hvis der i en hoved- eller totalentreprise omfattes 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 forbrugers 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.

El- og VVS-arbejder behandles kun, hvis virksomheden er tilknyttet Byg Garanti eller på anden vis tilknyttet

nævnet, og hvis arbejdet alene er en del af en større entreprise. I **sag 2022-01-0081** blev der klaget over ledningens placering i forbindelse med flytning af en udelampe. Sagen blev afvist fra behandling, både fordi der ikke var enighed om aftalen angående ledningens placering, og fordi der var tale om rent el-arbejde.

Sag 2022-02-0559 og **2022-12-0004** blev afvist fra behandling, da virksomhederne var henholdsvis tvangsopløst og boet afsluttet efter konkurs, hvilket betyder at der ikke længere kunne rejses krav overfor virksomhederne f.eks. ved at anlægge en sag ved domstolene. Af samme grund kunne ankenævnet ikke behandle klagerne. Virksomhederne var ikke tilknyttet en garantiordning på aftaletidspunktet.

Sag 2022-02-0419 blev afvist fra behandling, jf. vedtægternes § 1, stk. 1, da klagen ikke vedrørte det udførte arbejde ved en større renovering af forbrugers hus, og da ankenævnet ikke kan påtage sig at udarbejde en stadeopgørelse. Det fremgik af det fremsendte materiale, at virksomheden havde stoppet arbejdet. Klagen omhandlede alene manglende færdiggørelse af arbejdet. Forbrugeren ønskede således reelt at få foretaget



en stadeopgørelse, der kunne fastsætte prisen på det arbejde, som mangler at blive udført i forhold til den indklagede virksomheds tilbud. Sagen blev afvist i september 2022, og

parterne blev henvist til at få udarbejdet en sådan opgørelse i andet regi, hvor sagens eventuelle øvrige spørgsmål samtidig kunne afklares.

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 medkontrahtenten (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 2022-02-0015 omhandler et utæt tag, som er opført i maj 2015. Sagen blev afvist på forældende i marts 2022 med følgende begrundelse:

”[...] forbrugeren har i klageskemaet oplyst, at der første gang er klaget til den indklagede virksomhed i 2015, 2016 og 2017 over, at det regner ind på toilettet. Forbrugeren har endvidere oplyst, at virksomheden løbende har været og udbedret fejl

og mangler vedrørende en vandindtrængen. Virksomheden var sidste gang ude og foretage udbedring i 2017. Forbrugeren har for nylig på ny opdaget vandindtrængen.

Under disse omstændigheder må forbrugers krav anses for forældet, og der kan derfor ikke gives medhold i sagen”.

Sag 2022-02-0372 omhandlede ulovlige forhold i forbindelse med en tagbelægning, der blev udskiftet i 2015. Forbrugeren reklamerede til virksomheden i 2017, men indgav først klagesagen i juni 2022. Forbrugers krav måtte derfor anses for forældet, og sagen blev afvist i august 2022.

Forbrugeren i **sag 2021-04-0643** indgav en klage vedrørende pletter på en køkkenbordplade, der blev leveret i 2017. Forbrugeren oplyste, at pletterne begyndte at komme ca. 4 måneder efter pladens montering, og at han reklamerede over for virksomheden i starten af 2018. Da det efter oplysningerne i sagen ikke kunne lægges til grund, at virksomheden havde erkendt, at der forelå en mangel ved virksomhedens ydelse, fandt formanden, at forbrugers krav måtte anses for forældet.

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.

Forbrugeren i **sag 2022-02-0216** blev afvist efter vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 5, om "sort" arbejde. Sagen omhandler et loft i køkken/stue, der efter en renovering er begyndt at hænge ned. Ankenævnet afviste sagens behandling på møde i august 2022 med følgende begrundelse:

"Forbrugeren har dokumenteret omkostningerne ved arbejdet ved fremsendelse af en mail med tilbud uden angivelse af, hvordan der er forholdt med momsen. Forbrugeren har endvidere sendt en mail af 28. oktober 2017 fra den indklagede virksomhed med en samlet opkræv-

ning på 268.400 kr. ex. moms. Endelig har forbrugeren fremsendt et kontoudtog, hvor fremgår, at der til den indklagede virksomhed er overført 231.250 kr.

Ankenævnet finder på det foreliggende grundlag, at det må lægges til grund, at der har været tale om "sort arbejde", hvorfor sagen afvises i medfør af vedtægter for Byggeriets Ankenævn § 3, stk. 2, nr. 5. I modsat fald må forbrugeren indsende yderligere fakturering og dokumentation for betaling".

Sag 2022-02-0436 omhandler isoleringsarbejder i forbindelse med udskiftning af tag udført i efteråret 2020. Arbejdet er tilbudt udført for ca. 184.000 kr. inklusive moms. Forbrugeren har oplyst at have betalt 145.000 kr. samt 50.000 kr. kontant, som ikke er indregnet i fakturaerne. Ankenævnet fandt på den baggrund, at det kunne lægges til grund, at der var tale om sort arbejde, og sagen blev afvist fra behandling på møde i november 2022.



Bevismæssigt uegnet



Som anført i figur 23 blev 69 % 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 2022-02-0452 vedrører et nyt tag, der er lagt i 2020. Sagen blev modtaget i august 2022, og parterne havde siden arbejdets aflevering indgået forlig angående nogle mangler. Sagen blev afvist fra behandling med følgende begrundelse:

”Der er uenighed om aftalegrundlagets betydning for de påklagede mangler, uenighed om betydningen af et indgået forlig samt forståelsen af foretaget termografi og mycometertest i relation til virksomhedens arbejde. Endvidere gøres det af den indklagede virksomhed gældende, at et klagepunkt skyldes en anden håndværkers forhold”.

Nogle sager afvises, fordi størrelsen af sagen og manglernes karakter ikke egner sig til nævnbehandlingen på skriftligt grundlag, også selvom parterne som sådan ikke er uenige om aftalegrundlaget. **Sag 2022-06-0445** blev afvist i november 2022. Formanden anførte:

”Efter antallet og karakteren af klagepunkterne, den indklagede virksomheds svar på klageskemaet og redegørelse for forløbet af byggesagen, samt den omstændighed, at syn og skøn indebærer, at der til skønsforretningen skal medvirke andre faggrupper i form af i hvert fald geotekniker og kloakmester samt at der skal foretages destruktive indgreb alt med deraf følgende omkostninger, finder Ankenævnet samlet, at sagen er uegnet til behandling i Ankenævnet på skriftligt

grundlag. Sagen må i givet fald foretages ved de almindelige domstole, hvor der kan ske parts- og vidneforklaringer under strafansvar”.

Sag 2022-02-0361 blev afvist i oktober 2022, fordi der var usikkerhed om, hvilken virksomhed klagen skulle rettes i mod. Forbrugerne klagede over arbejde udført i 2012/2013 af [Firma 1]. Denne virksomhed er ophørt i 2014. Forbrugerne oplyste, at man i 2016/2017 første gang opdagede indtrængende vand ved et facadevindue. Et nyt firma, [Firma 2] foretog herefter udbedring uden beregning. I 2021 konstaterede forbrugerne, at der trængte vand ind i større mængder, og en omfattende udbedring blev foretaget af [Firma 2]. Ankenævnet bemærkede, at der er tvivl om, hvilken virksomhed, klagen skulle rettes imod. Hvis klagen blev rettet mod arbejdet udført i 2012/2013 var der en forældelsesproblematik. Desuden var der ikke skader, som ville kunne besigtiges af en skønsmand, da skaderne var blevet udbedret. Ankenævnet behandler efter fast praksis ikke klager over arbejde på grundlag af fotodokumentation.

Samme problematik om udbedrede mangler gør sig gældende i **sag 2022-02-0391** og **2021-10-0721**, hvor det fremgår, at de påberåbte mangler er blevet udbedret af en anden virksomhed. Det er derfor ikke muligt for en skønsmand fra ankenævnet at besigtige og konstatere eventuelle fejl og mangler ved den indklagede virksomheds arbejde.

Forbrugerne i **sag 2022-01-0209** har hævet parternes aftale og har fremsat krav om tilbagebetaling af betalte beløb samt erstatning svarende til omkostninger forbundet med udbedring af fejl og mangler ved det udførte arbejde. Sagen vedrører en ombygning af et badeværelse og blev modtaget i ankenævnet i april 2022. Den indklagede virksomhed har anført, at virksomheden ikke fik mulighed for at udbedre påberåbte mangler, idet for-

brugerne hævdede aftalen. Sagen blev afvist fra behandling i maj 2022.

Sag 2022-04-0050 blev afvist fra behandling i januar 2022. Klagen vedrører et køkken, som er leveret af den indklagede virksomhed og monteret af forbrugeren selv. Formanden afviser sagen med begrundelsen:

”Forbrugeren har klaget over følgeskader samt virksomhedens forsinkede levering og har fremsat krav om økonomisk kompensation for flere forhold, herunder navnlig tidsforbrug for egne håndværkere og forbrugeren selv. [...] Hertil kommer, at ankenævnet efter fast praksis ikke tager stilling til påståede økonomiske krav for det tidsforbrug, som en virksomhed måtte have påført en forbruger”.

I **sag 2022-04-0026** klagede forbrugeren over kvaliteten af et køkken, der blev købt som et ”udstillingssalg” i april 2020. Det fremgik af aftaledokumenterne i sagen, at nyprisen for køkkenet var 108.542 kr., og at prisen for forbrugeren blev aftalt til 39.900 kr. Det fremgik endvidere af aftaledokumenterne, at der gælder særlige købs- og salgsbetingelser for udstillingssalg, og at køkkenet blev købt ”som beset”. Under disse omstændigheder fandt formanden, at en afgørelse i sagen, herunder med hensyn til om forbrugeren ville kunne påberåbe sig mangler ved køkkenet, vil kræve en nærmere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer blandt andet om parternes forudsætninger mv. ved aftalens indgåelse. Sagen blev derfor afvist fra behandling i januar 2022.



Byggetekniske erfaringer



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

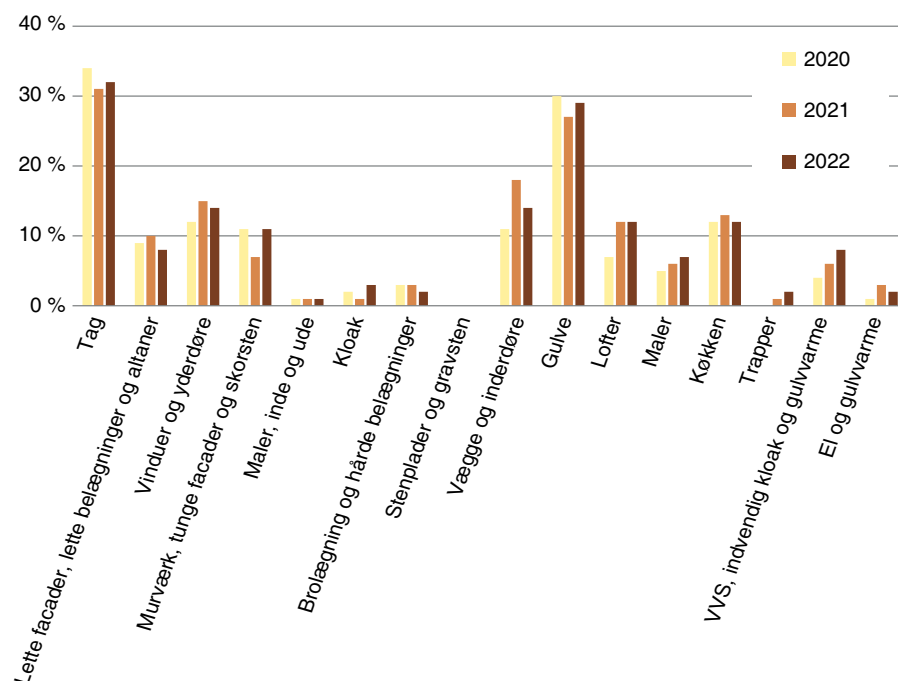
Skønsmanden skal efter besigtigelsen udfærdige en skønsrapport, og på baggrund af denne skal han også registrere de konstaterede mangler. Ankenævnet har udarbejdet et teknikregistreringssystem, som skønsmændene registrerer i efter hver skønsforretning.

På baggrund af registreringen udarbejder Byggeriets Ankenævn en oversigt over, hvilket arbejde, sagerne har omhandlet. Statistikkerne er registreret i forbindelse med skønsforretninger afholdt i 2022. Tallene i statistikkerne svarer derfor ikke nødvendigvis til statistikken over realitetsbehandlede

sager i samme periode, da nogle sager f.eks. er registreret ultimo 2022, 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 2020, 2021 og 2022 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 2020

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

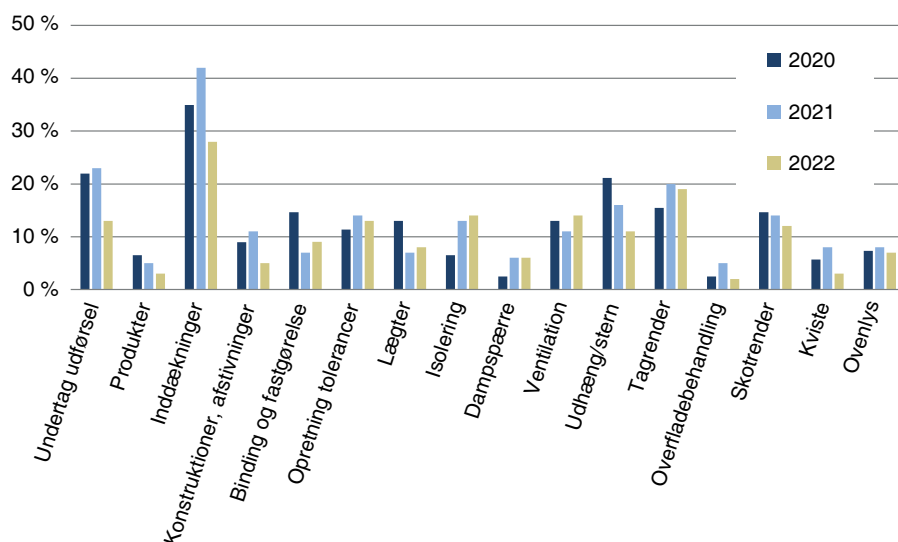
som 'Tag'. Herefter følger 'Vægge og inderdøre', 'Vinduer og yderdøre' og 'Køkken'.

Tømrerarbejde

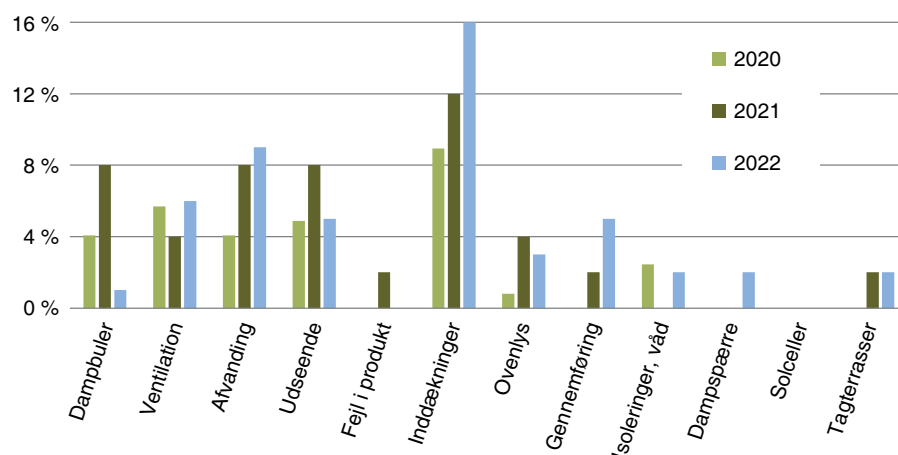


I 2022 var 37 % af alle indkomne sager træsager. En stor del af disse sager vedrører tagarbejde både i forbindelse med udskiftning af tag og ved renoveringer. Registreringerne angående tagsagerer steget med et procentpoint

fra 2021 til 2022, så tag er sammen med gulvarbejder de største områder. De fleste registreringer om tagarbejde vedrører udførelsessvigt i forbindelse med tegl-, beton-, fibercement- og metaltage.



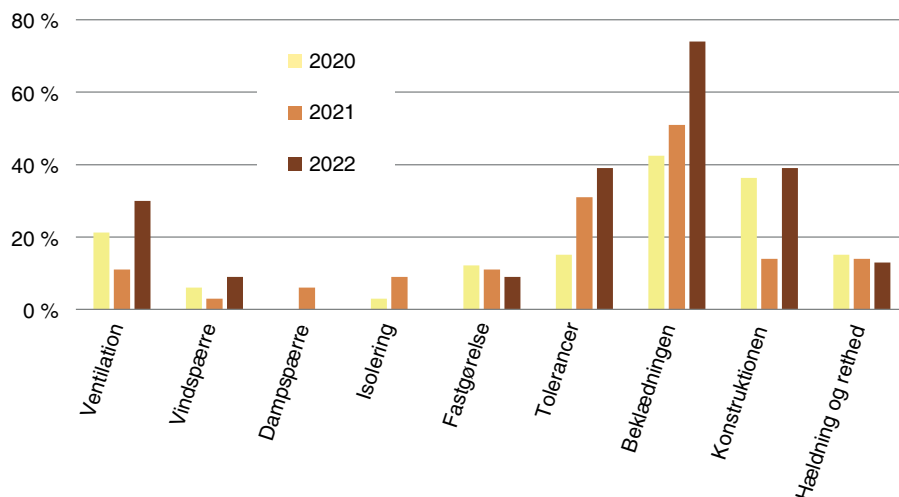
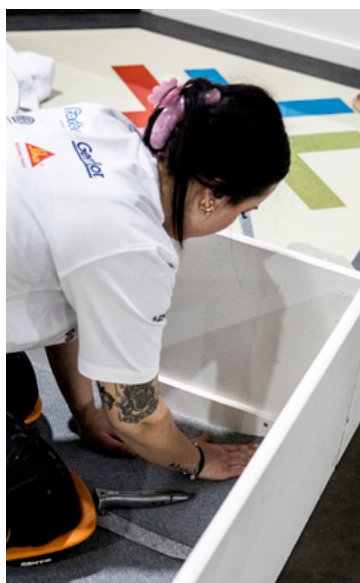
Figur 25: Udførelsesmæssige problemer ved tegl-, beton-, fibercement- og metaltage



Figur 26: Udførelsesmæssige problemer ved tagpoptage

Hovedparten af registreringerne vedrørende tegl-, beton-, fibercement- og metaltage vedrører mangler ved inddækninger, tagrender og isolering, mens der f.eks. kun er få registreringer vedrørende produkter og overfladebehandling.

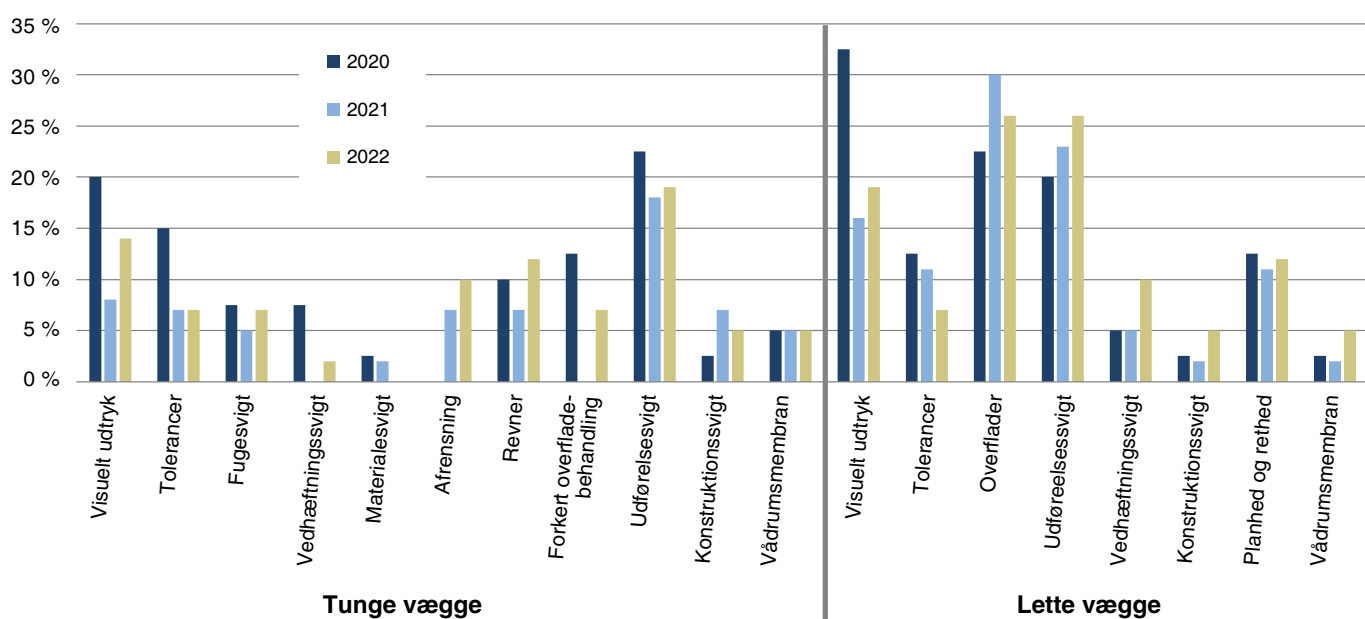
For så vidt angår tagpoptage viser registreringerne, at de største problemer fortsat er inddækninger, men at der også er set mangler ved afvanding, og ventilation.



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, tolerancer og konstruktion.



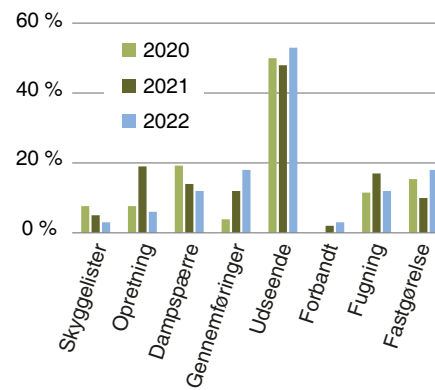
Figur 28: Indendørs lette og tunge vægge

Angående de tunge vægge (fx mursten eller klinker) handler det om monteringsfejl og visuelt udtryk. For så vidt angår de lette vægge (fx gips eller træ-

vægge) ser det ud til, at overflader og monteringsfejl igen registreres hyppigst.



De fleste registreringer angående lofter handler om udseende og fastgørelse i 2022. Opretning og forbandt er ikke registreret så hyppigt.

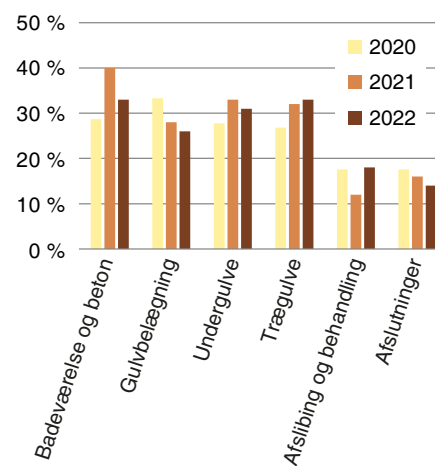


Figur 29: Lofter

Gulve

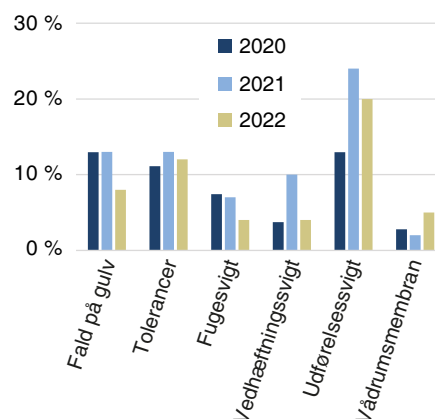
På trods af at gulvsager alene udgør 6 % af alle indkomne sager i 2022, kommer gulvarbejde ind lige under niveau med tagsager. Dette skyldes, at en sag kun bliver oprettet som en gulvsag, hvis den kun handler om gulve. En træsag eller en mursag har ofte mange forskellige klagepunkter, hvor f.eks. gulv kun er en mindre del af den samlede klage.

Registreringerne viser, at manglerne i 2022 næsten ligeligt har handlet om træ-, badeværelses- og undergulve.



Figur 30: Registreringer vedrørende gulvarbejder

Manglerne ved badeværelses- og betongulve er i 2022 oftest udførelses- og tolerancer. Der er ikke registreret så mange mangler ved vedhæftningssvigt.

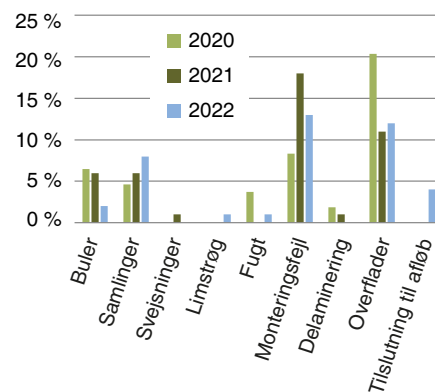


Figur 31: Badeværelse og beton



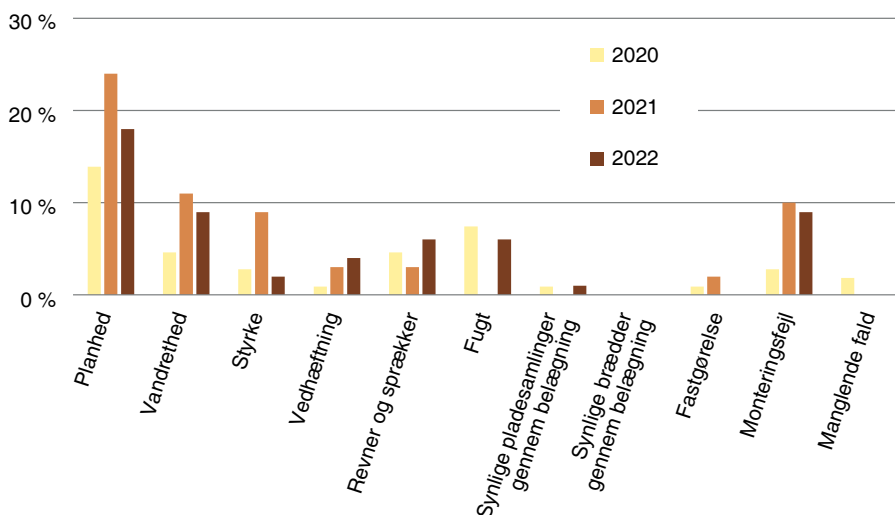
Hvad angår gulvbelægningsarbejder som vinyl, linoleum eller gulvtæpper mm. drejer registreringerne som de sidste tre år sig om monterings- og overfladefejl samt samlinger.

Figur 32: Gulvbelægningsarbejder



Problemerne ved undergulve ses stadig at være planhed, vandretthed og monteringsfejl. Fugt og revner og

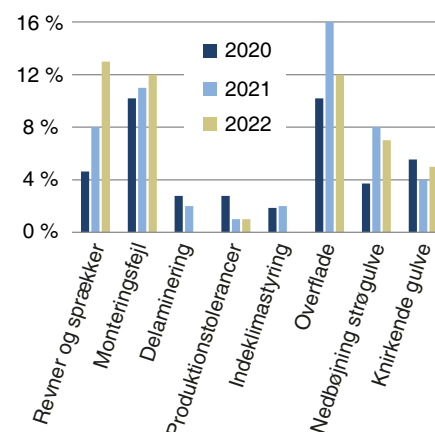
sprækker er registreret hyppigere i 2022.



Figur 33: Undergulve

Det hyppigst registrerede vedrørende trægulve i 2022 er revner og sprækker sammen med mangler vedrørende monteringsfejl og overflade. Knirkende gulve er steget lidt i registreringerne.

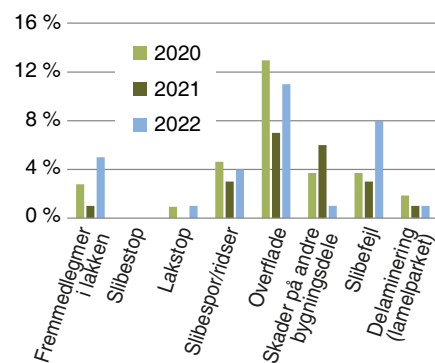
Figur 34: Trægulve





I 2022 er overflade igen den hyppigst registrerede mangel angående afslibning og behandling af gulve, men slibeskader er også registreret oftere.

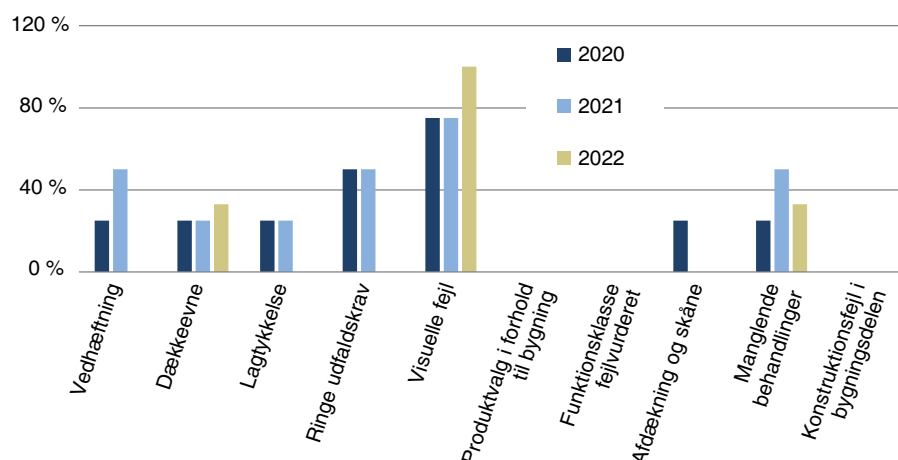
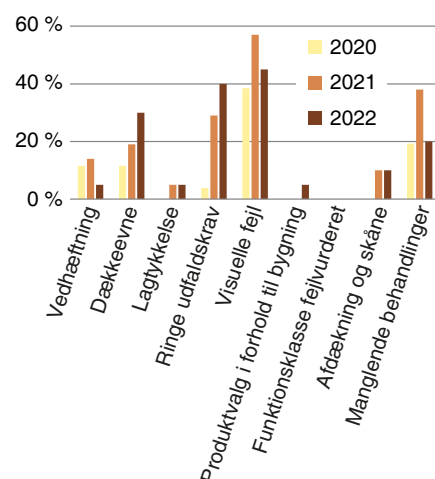
Figur 35: Afslibning og behandling



Inden- og udendørs malerbehandling

Manglerne ved det indendørs malerarbejde ses at være visuelle fejl, ringe udfaldskrav og manglende dækkeevne.

Figur 36: Indendørs malerbehandling



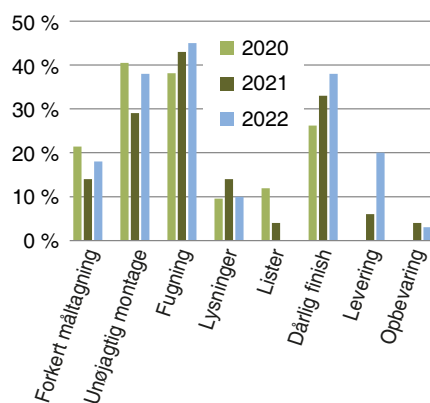
Figur 37: Udendørs malerbehandling

For så vidt angår udvendig malerbehandling ses flest registreringer ved

visuelle fejl, manglende dækkeevne og manglende behandlinger.

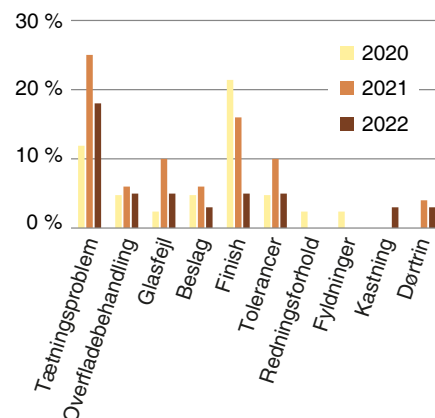
Vinduer

Klager over vinduer omhandler både monteringen og selve vindueselementerne med tilhørende tilsætninger, vindueshylder, indfatninger og fugearbejder. Den overvejende del af registreringerne vedrører fugningen. I 2022 har fugning flest registreringer sammen med unøjagtig montage og finish. Der ses også registreringer ved levering og måltagning.



Figur 38: Udførelsesmæssige problemer ved montering af vinduer

Handler sagen om selve vindues- eller dørproduktet, er det tætningsproblemer, der ses flest af. Registreringerne for finish er faldet støt de sidste tre år.



Figur 39: Mangler ved vinduer og yderdøre

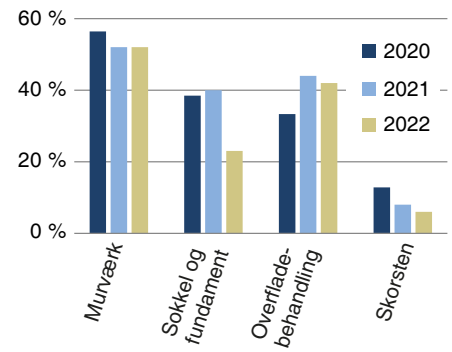


Murerarbejde

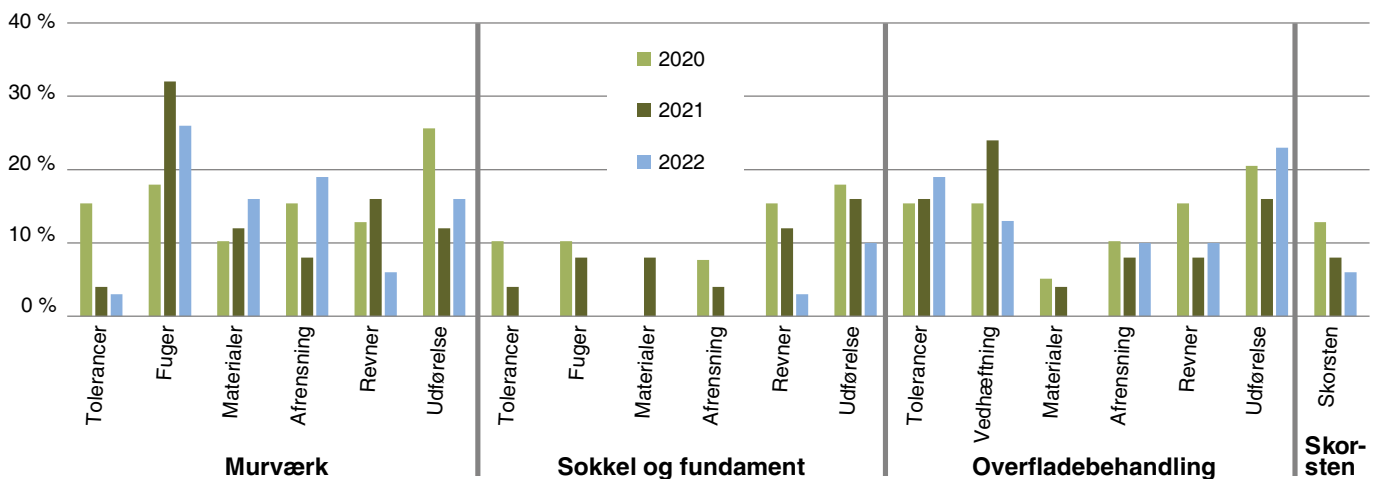


Klagesagerne vedrørende murerarbejde omhandlede fortrinsvis opbygning af murværk, sokkel og fundament og overfladebehandling. Både sokkel og fundament, overfladebehandling sokkel er faldet i 2022 i forhold til året før.

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 afrensning. For soklernes vedkommende omhandler registreringerne udførelsen samt revner. Overfladebehandlingsregistre-

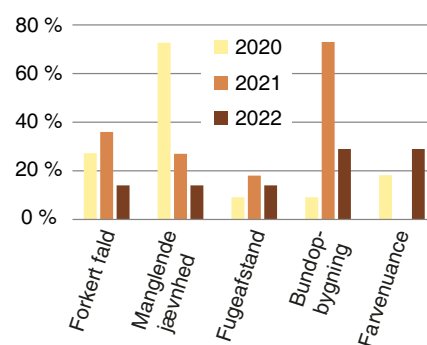
ringerne vedrører vedhæftning (fx at pudsarbejdet er udført i frostvejr med skader til følge), men der ses også registreringer ved tolerancer og udførelse.

Brolægning og hårde belægninger



Manglerne ved brolægning og hårde belægninger var i 2022 farvenuancer og bundopbygning.

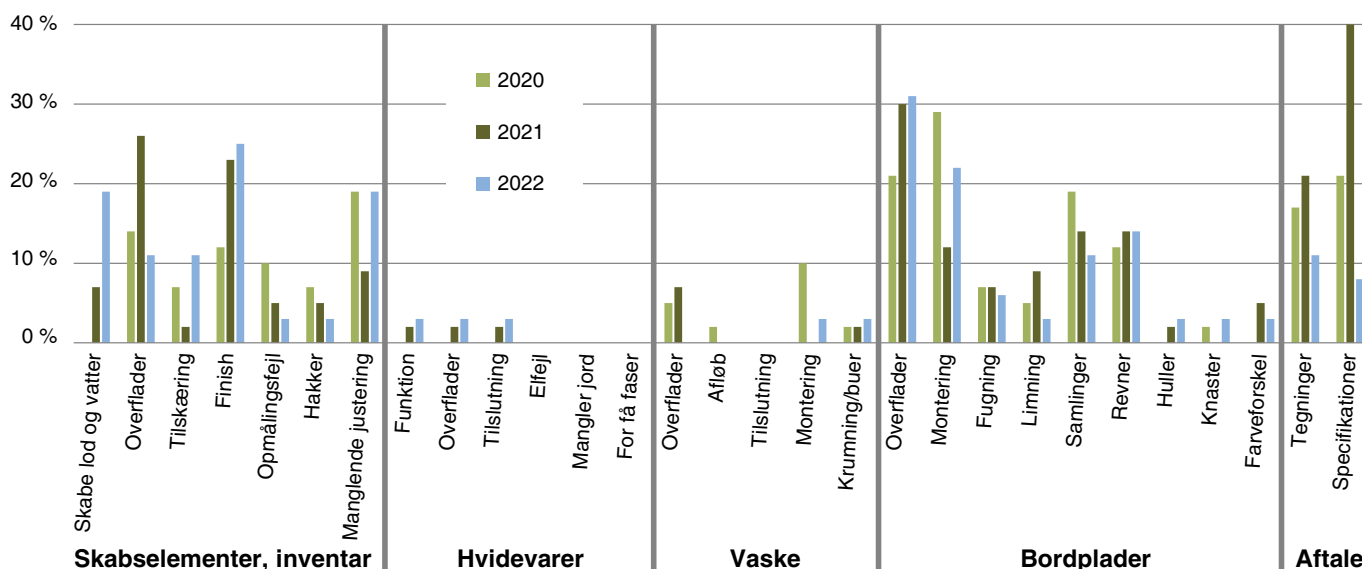
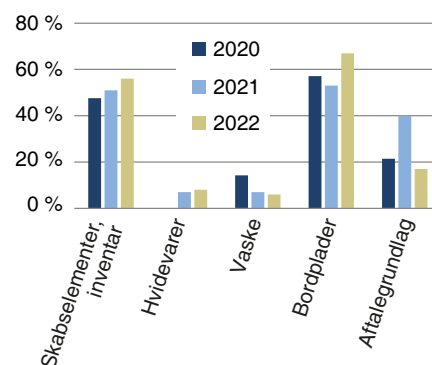
Figur 42: Brolægning og hårde belægninger



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 et fald i registreringerne vedrørende aftalegrundlaget.

Figur 43: Udførelsesmæssige problemer ved køkkenmonteringer



Figur 44: Køkkenarbejde

Registreringerne i 2022 vedrørende skabs-elementer og inventar omhandler finish, skæve monteringer (skabe lod og vatter) og manglende justering.

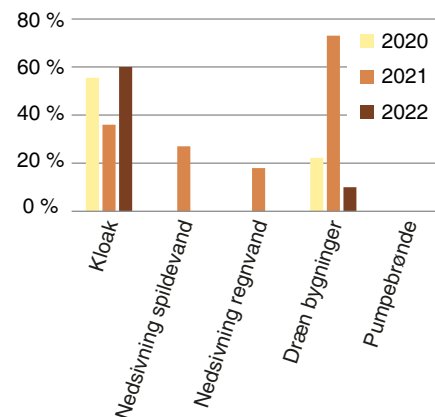
Bordpladeklagerne omhandler overflader, montering og revner. For så vidt angår klager over aftalen ses en del registreringer vedrørende tegninger.

Kloak og VVS



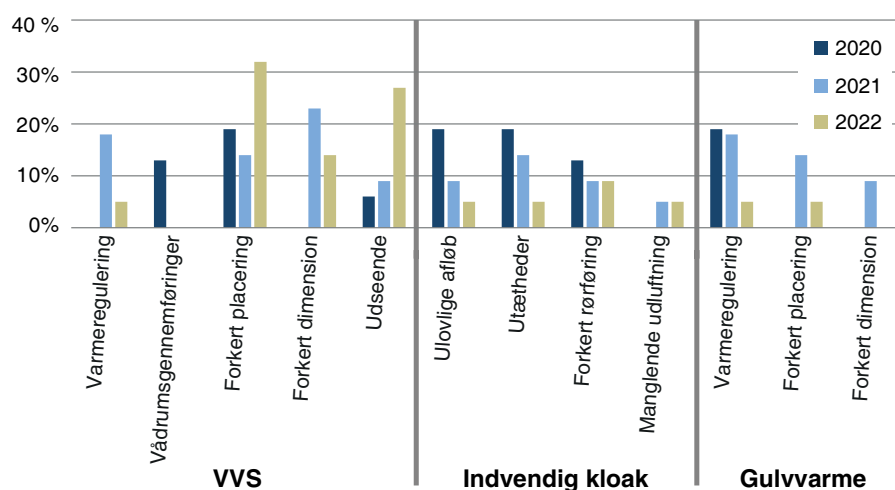
Registreringerne over udendørs kloakarbejder handlede i 2022 om selve kloakkerne og dræn.

Figur 45: Udendørs kloakarbejder



De indendørs kloakarbejder drejer sig hovedsageligt om forkert rørføring. VVS-registreringerne omhandlede i 2022 om forkert placering og om ud-

seendet. Gulvvarmeregistreringerne handler som hvert år om varmeregulering og forkert placering.

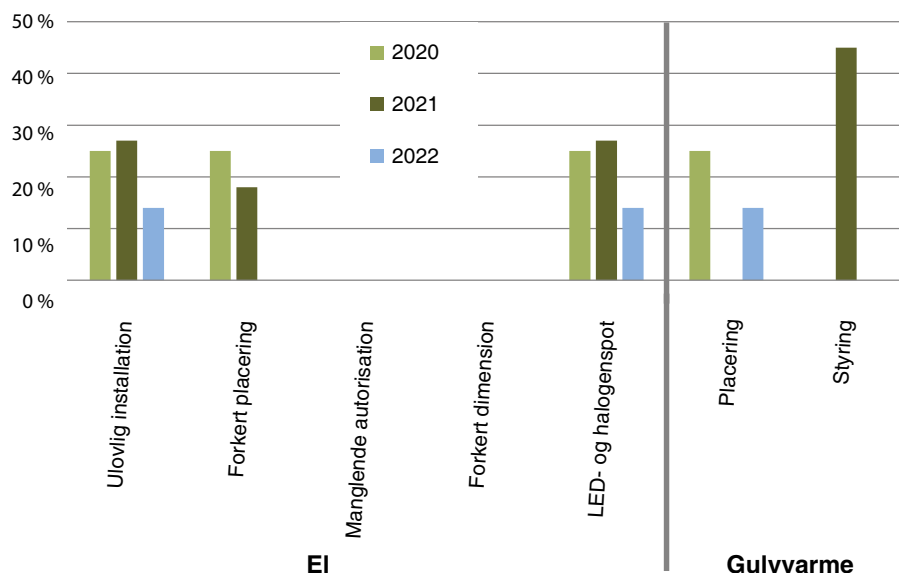


Figur 46: Indendørs kloakarbejder, VVS og gulvvarme

El

Byggeriets Ankenævn behandler kun klagesager over el-arbejde, hvis den indklagede virksomhed er tilknyttet Byg Garanti eller på anden vis tilknyttet nævnet, og arbejder indgår som en del af en større entreprise med andre

faggrupper. Klagesagerne over el-arbejder vedrørte i 2022 ulovlige installationer og LED- og halogenspots. Klager over el-gulvvarmeanlæg handlede om placering 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

www.byggerietsankenaevn.dk

