

Årsberetning 2023

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 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 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 blev indgået, 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 Malskær
- Jørn Bitsch

Repræsentanter i nævnet udpeget af Forbrugerrådet Tænk

- Poul-Erik Jensen
- Sten Scheller
- Helen Amundsen, suppleant

Repræsentanter i nævnet udpeget af DI Byggeri

- Tømrermester Henrik Dyssell
- Tømrermester Kaare Nielsen
- Tømrermester Peder Buus
- Tømrermester Steen Ginnerup
- Murermeister Kim Larsen
- 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 2023

- 10 Fordeling på fag og organisation
- 11 Fordelingen af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder
- 12 Konkurser
- 12 Fordeling af indkomne sager på geografiske områder

13 Afsluttede sager i 2023

- 14 Realitetsbehandlede sager
- 14 Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser
- 15 Sagsbehandlingstid
- 15 Entrepri sesum for de indklagede arbejder
- 16 Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring
- 17 Afviste og henlagte sager

19 Udvalgte afgørelser

- 19 Ikke forbruger
- 19 Solgte huse og lejligheder
- 20 Manglende kompetence
- 20 Forældelse
- 21 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 EI

35 Nyttige links





Indledning

Byggeriets Ankenævn har modtaget 643 klagesager i 2023. Det er 71 færre sager end i 2022 og er et fald på 10 procent. Sagerne fordeler sig med enkelte udsving, som de plejer, inden for de forskellige fag. 43 % af sagerne vedrører klager over træarbejde, 22 % omhandler murerarbejde og 17 % omhandler køkkener. 6 % af sagerne drejer sig om gulvarbejder. Der er ingen markante udsving med hensyn til, hvordan afgørelserne er faldet ud, set i forhold til 2022.

De fem ankenævn, der dækker henholdsvis murer-, tømrer-, køkken-, gulv-, vindues- og malerarbejder har afholdt hver 11 møder i løbet af 2023.

Louise Larsen
Sekretariatschef
København, februar 2024

Årsberetning 2023
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

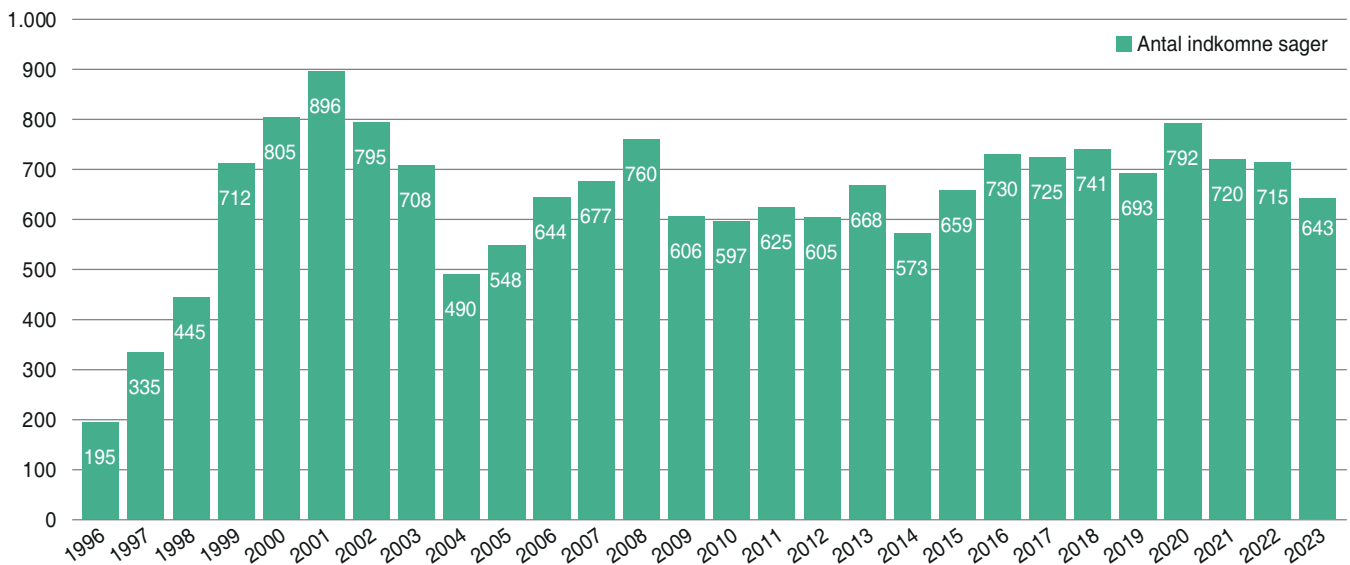
Foto omslag: Ditte Brøndum
Foto indhold: EuroSkills 2023/
Flickr og værktøjsfotos/Ricky
John Molloy

Redaktion: Louise Larsen
Opsætning: Brøndum Layout
Dato: Februar 2024



Indkomne sager i 2023

Antal sager



Figur 1: Oversigt over indkomne sager 1996 – 2023

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 %
2023	643	-10 %

Figur 2: Årlig procentvis ændring af indkomne sager

Der indkom 643 sager til behandling ved Byggeriets Ankenævn i 2023. Det er 72 færre sager end 2022 og udgør et fald på 10 %. Antallet af indkomne sager kan ses så nogenlunde at følge konjunkturudviklingen i bygge- og

anlægsbranchen. Byggebranchen har allround på privatkundemarkedet oplevet et fald i aktiviteten i 2023, hvilket også ses i antallet af indkomne sager. De sager, der er indkommet, er tilmed ældre.

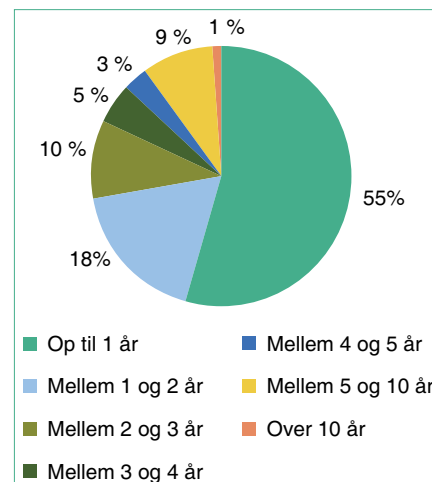


År	Gennemsnitlig tid
2008	15
2009	17
2010	16
2011	21
2012	19
2013	21
2014	21
2015	23
2016	24
2017	19
2018	21
2019	18
2020	19
2021	15
2022	14
2023	22

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

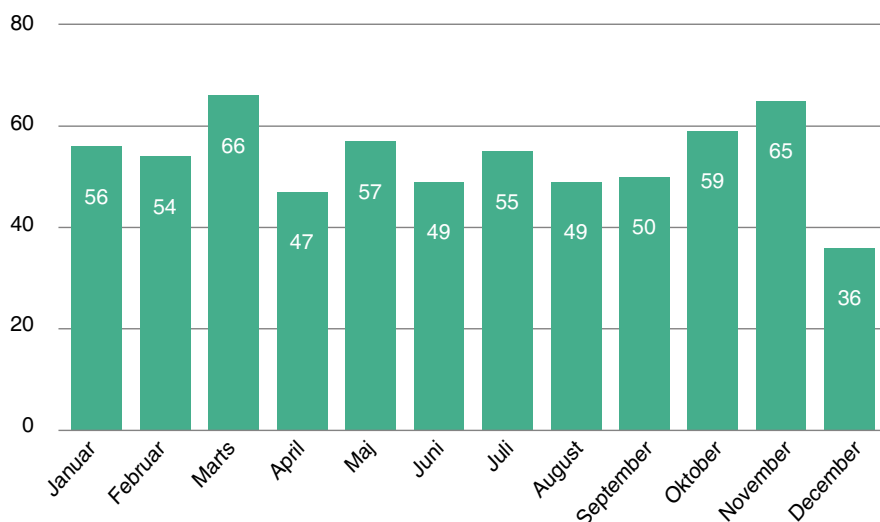
De påklagede arbejder i 2023 var i gennemsnit 22 måneder gamle, fra arbejdet er afsluttet til sagen blev modtaget i Ankenævnet. Det er 8 måneder mere end i 2022.

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. 55 % af sagerne indkom, inden der var gået 12 måneder fra arbejdets afslutning. Det er et fald på 14 procentpoint siden 2022, mens 10 % af sagerne er over 5 år gamle. Det er en stigning på 4 procentpoint. Den ældste sag var [2023-02-0068](#). Forbrugeren klagede over et utæt tag, der blev udført i 2004. Virksomheden foretog en delvis udbedring af inddækninger i 2014, men forbrugeren opleve-



Figur 4: Sager inddelt i "alder"

de fortsat utætheder og indgav sagen til ankenævnet i februar 2023. Forbrugeren fik ikke medhold i klagen pga. forældelse af kravet i marts 2023.



Figur 5: Fordeling af indkomne sager på måneder i 2023

Marts og november var månederne med flest modtagne sager med hen-

holdsvis 66 og 65 sager. Færrest indkomne sager ses i april og december.

Fordeling på fag og organisation



Tømrerfaget er det største område med 43 % af de modtagne klagesager, det er en stigning på 6 procentpoint i forhold til 2022. De 4 procentpoint af disse skyldes en registreringsteknikalitet, idet sager vedrørende vinduer, der alene vedrører montage, nu registreres som træsager.

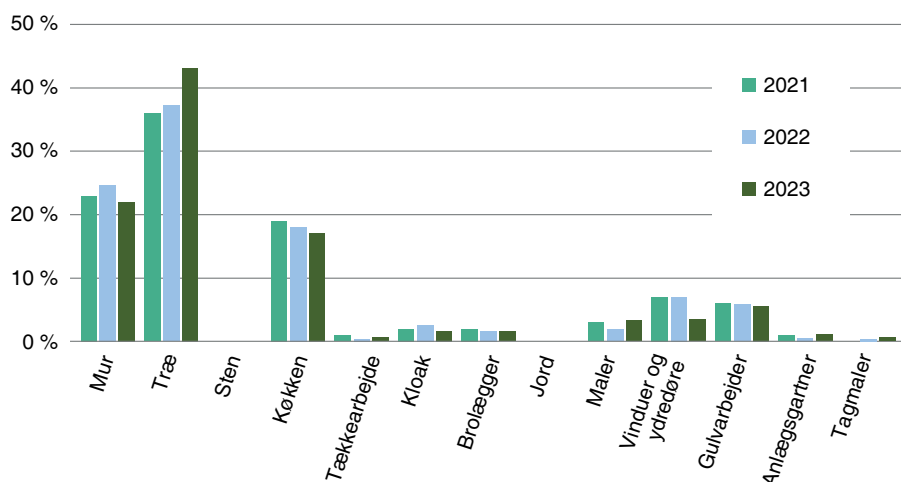
Murerfaget er faldet med 3 procentpoint i forhold til året før til 22 %. Køkkesagerne indtager tredjepladsen med 17 % af de indkomne sager, det er et fald på 1 procentpoint. Produktklager om vinduer og yderdøre udgør i 2023 3 % af de indkomne sager, mens gulvarbejder tegner sig for 6 %.

	Danske Kloakmestre	DI Byggeri	KAF	Uorganiseret	Vindues-industrien	i alt	%
Mur	2	95		44		141	22
Træ		186		91		277	43
Køkken		7	58	45		110	17
Tække		2		2		4	1
Kloak	4	4		3		11	2
Brolægger		2		8		10	2
Jord						0	0
Maler		9		12		21	3
Vinduer og yderdøre		13		8	1	22	3
Gulv		12	1	23		36	6
Anlægsgartner		2		5		7	1
Tagmaler		1		3		4	1
I alt	6	333	59	244	1	643	100

Figur 6: Indkomne sager i 2023 fordelt på fag og organisation

Det fremgår af figur 7, at der overordnet set ikke er 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.



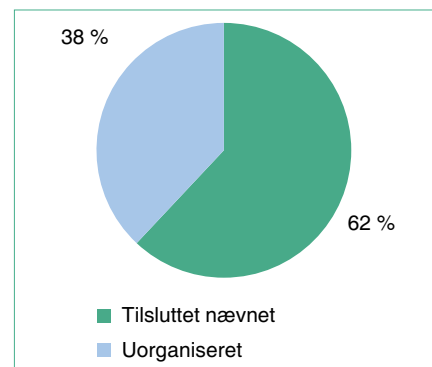
Figur 7: Indkomne sager fordelt på fag de sidste tre år

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 %
2023	62 %	38 %

Figur 9: Fordelingen i % fra 2005 – 2023

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. Når en sag modtages i ankenævnets sekretariat, undersøges det, hvilken organisation virksomheden er medlem af. Hvis virksomheden hverken er medlem af DI Byggeri, Køkken Garantiforeningen, Gulvbranchen eller Vinduesindustrien, som er tilsluttet Byggeriets Ankenævn, spørges Håndværkets Ankenævn eller Ankenævnet for Tekniske Installationer. Er virksomheden tilsluttet en af disse, oversendes sagen til det pågældende nævn. Det er kun de virksomheder, der ikke er tilknyttet en brancheorganisation, der figurerer som uorganiserede i ankenævnets statistik.



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

Andelen af klager over uorganiserede virksomheder er 38 %, hvilket er en stigning på 1 procentpoint i forhold til 2022.

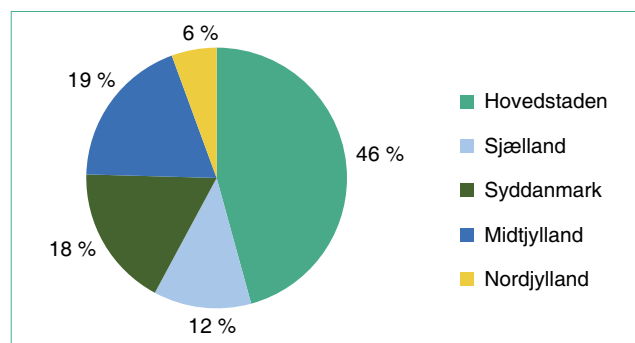


Fordeling af indkomne sager på geografiske områder

	2023	2022	2021	2020	2019
Hovedstaden	46 %	44 %	46 %	45 %	46 %
Sjælland	12 %	15 %	15 %	11 %	13 %
Syddanmark	18 %	19 %	18 %	20 %	19 %
Midtjylland	19 %	18 %	17 %	16 %	16 %
Nordjylland	6 %	5 %	4 %	8 %	6 %

Figur 10: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2019 - 2023

Figur 11: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2023



De fleste af de indkomne sager kommer fortsat fra hovedstadsområdet, der med 46 % af de indkomne sager er et par procentpoint over 2022. Det øvrige

Sjælland er faldet til 12 %, mens Sydjylland er faldet med 1 procentpoint og Midtjylland og Nordjylland er steget med 1 procentpoint hver.

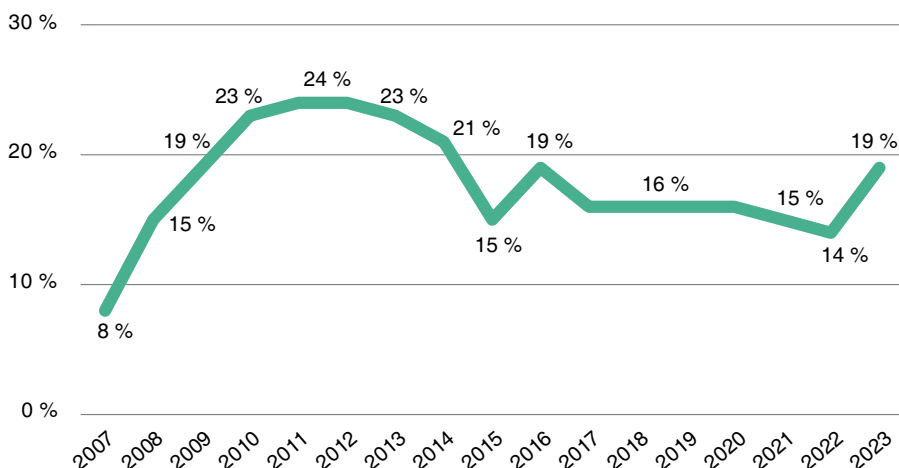
Konkurser

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 %
2023	81 %	19 %

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

Antallet af indkomne klager, hvor den indklagede virksomhed enten er gået konkurs eller er ophørt, er steget til

19 % af de indkomne sager, hvilket er højere end de fem foregående år.



Figur 12: Procentsats af indkomne sager over konkursramte virksomheder

Afsluttede sager i 2023

Ankenævnet afsluttede i alt 696 sager i 2023. Det er 37 færre sager end året før.

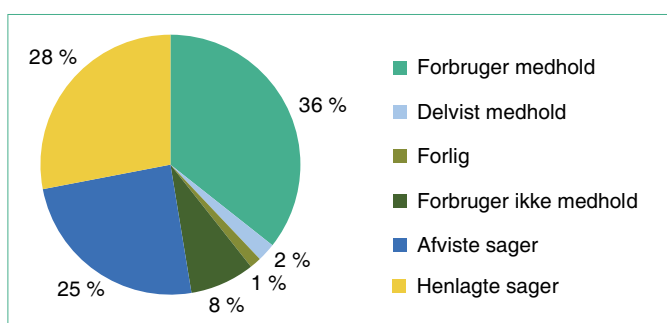
	Tilknyttet nævnet	Uorgani- seret	Tilknyttet nævnet	Uorgani- seret	I alt	2023	2022	2021	2020	2019
Forbruger medhold	192	56	43 %	22 %	248	36 %	33 %	34 %	34 %	32 %
Delvist medhold	15	1	3 %	0 %	16	2 %	2 %	3 %	3 %	4 %
Forlig	6	4	1 %	2 %	10	1 %	2 %	2 %	3 %	3 %
Forbruger ikke medhold	46	10	10 %	4 %	56	8 %	5 %	7 %	6 %	8 %
Afviste sager	98	73	22 %	29 %	171	25 %	29 %	28 %	28 %	26 %
Henlagte sager	90	105	20 %	42 %	195	28 %	29 %	26 %	27 %	27 %
I alt	447	249	100 %	100 %	696	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 14: Afsluttede sager med organisation

366 af de 696 afsluttede sager i 2023 er enten blevet afvist fra behandling eller henlagt. Det udgør 53 % af alle de afsluttede sager, hvilket er et fald på 5 procentpoint i forhold til 2022. Det

betyder, at 330 sager er blevet realitetsbehandlet. Det er 22 sager mere end i 2022. Nedenfor ses de afsluttede sager og deres årsagsfordeling.

Figur 15:
Afsluttede sager i
2023 med årsag



Realitetsbehandlede sager



Af de 330 realitetsbehandlede sager har forbrugerne fået helt eller delvist medhold i 80 %, hvilket er 3 procentpoint mindre end 2022. Forbruger del-

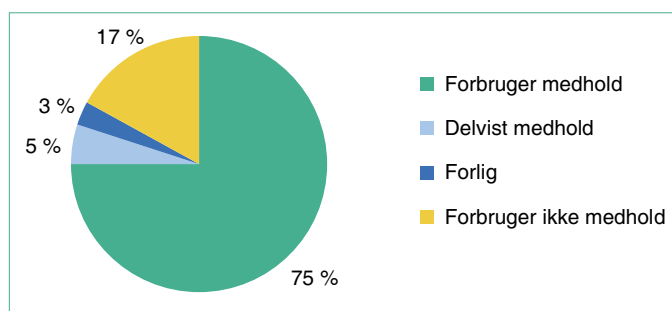
vist medhold er i lighed med 2022 5 %, mens forbruger fuldt medhold er faldet med 3 procentpoint.

	2023	2023	2022	2021	2020	2019
Forbruger medhold	248	75 %	78 %	74 %	75 %	67 %
Delvist medhold	16	5 %	5 %	6 %	7 %	10 %
Forlig	10	3 %	6 %	5 %	6 %	6 %
Forbruger ikke medhold + forældelse	56	17 %	12 %	15 %	12 %	18 %
	330	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Forbruger ikke medhold er med 17 % steget med 5 procentpoint i forhold til 2022. Dette skyldes, at kategorien 'Forældelse', der tidligere fejlagtigt

blev registreret i afvisningsstatistikken, nu retteligt figurerer i statistikken over 'Forbruger ikke medhold'. Forlig er faldet fra 6 % til 3 %.



Figur 17: Udfald af realitetsbehandlede sager

Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser

	Gennemsnitlige	Maksimale
Delvist medhold	14.508	74.500
Forbruger medhold	71.778	871.637

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 frataget virksomheden muligheden for at udbedre de konstaterede mangler.

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

tabellen til venstre, er udbedringsomkostningerne i gennemsnit i sager, hvor forbrugeren får fuldt medhold i sin klage 71.778 kr., hvilket er 2.903 kr. mindre end 2022. I kategorien delvist medhold har forbrugerne i gennemsnit fået medhold for 14.508 kr., hvilket er et fald på 572 kr. Det største udbedringsbeløb blev givet i sag [2022-02-0709](#), hvor forbrugeren i december 2023 fik medhold i en sag om en større ombygning af en villa. Udbedringsomkostningerne blev fastsat til 871.637 kr. inkl. moms.

Sagsbehandlingstid

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Forbruger medhold	6,1	6,9	7,2	7,1	6,4	6	5,5	5,7	5,9	5,9
Delvist medhold	6,5	5,8	7,5	6,3	5,5	6,2	6,8	6,5	6,2	5,7
Forlig	3,6	5,1	6,5	4,7	3,3	3,6	3,2	3,6	3,2	3,7
Forbruger ikke medhold	5,3	5,7	6,6	5,2	5,1	5,4	5,4	4,7	4,5	5,9
Alle realitetsbehandlede sager	5,4	5,9	7,0	5,8	5,1	5,3	5,2	5,1	4,9	5,3

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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige afsluttede sager i 2023 var 4,2 måneder. Det er en lille stigning i forhold til 2022, hvor den lå på 4,1 måneder.

Gennemsnittet for alle de realitetsbehandlede sager er faldet fra 5,9 måneder i 2022 til 5,4 i 2023. Forbruger fuldt medhold er faldet i gennemsnitlig sagsbehandlingstid fra 6,9 til 6,1 måneder, forbruger ikke medhold er faldet til 5,3 måneder. Forbruger delvist medhold er steget til 6,5 måneder, mens forlig er faldet til 3,6.

Entreprisesum for de indklagede arbejder

	Faktureret	Betalt	Difference	Procent af faktureret
Forbruger medhold	285.257	275.496	9.761	3 %
Forbruger delvis medhold	100.963	90.977	9.986	10 %
Forlig	267.442	248.127	19.315	7 %
Forbruger ikke medhold	199.739	190.321	9.418	5 %
Gennemsnit	213.350	201.230	12.120	6 %

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

Den gennemsnitlige entreprisesum ligger, jf. figur 20, på 213.350 kr. for de realitetsbehandlede sager. I 2022 var samme tal 164.521 kr., så niveauet er steget med 48.829 kr., hvilket er en stigning på 23 %. Forbrugerne har i gennemsnit tilbageholdt 12.120 kr. i de realitetsbehandlede sager, hvilket svarer til 6 % af de gennemsnitlige fakturerede beløb.

Den gennemsnitlige entreprisesum for alle afsluttede klagesager var 395.642 kr. i 2023, hvilket næsten er en fordobling af de 207.248 kr. i 2022.

Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring

De gennemsnitlige honoraromkostninger ved indhentelse af skønserklæringer fremgår af figur 21. Honoraromkostningsniveauet er faldet med 1.971 kr. i de sager, hvor forbrugeren får delvist medhold, mens det gennemsnitlige beløb er steget med 1.682 kr. i de sager, hvor forbrugeren får helt medhold. I de sager, hvor der indgås forlig, er de gennemsnitlige sagsomkostninger faldet med 2.883 kr., og omkostningerne er steget med 2.131 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.

	2023	2022	2021	2020	2019
Forbruger medhold	13.088	11.406	10.800	10.005	9.289
Forbrugeren delvist medhold	9.630	11.601	11.618	11.836	10.229
Forlig	6.558	9.441	8.842	7.947	7.195
Forbrugeren ikke medhold	10.483	8.352	8.280	6.884	6.602
Gennemsnit	9.940	10.200	9.885	9.168	8.329

Figur 21: Gennemsnitlige honoraromkostninger til skønserklæringer



Afviste og henlagte sager



53 % af alle de afsluttede sager er blevet afvist eller henlagt. Der er tale om 366 sager. De 171 af disse blev afvist, mens 195 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 1 procentpoint. Afvisninger jf. vedtægternes § 1, stk. 2, ang. entreprisesummen for nybyggede huse og lejligheder er steget med 1 procentpoint til 5 %.

Tallet for de sager, der indgives af klagere, der ikke kan anses for at være private forbrugere, jf. vedtægternes § 6, og § 6, stk. 3 og 4, er 4 %. Ankenævnet afviste ingen sager i 2023 efter § 3, stk. 2, nr. 5, vedrørende 'sort' arbejde.

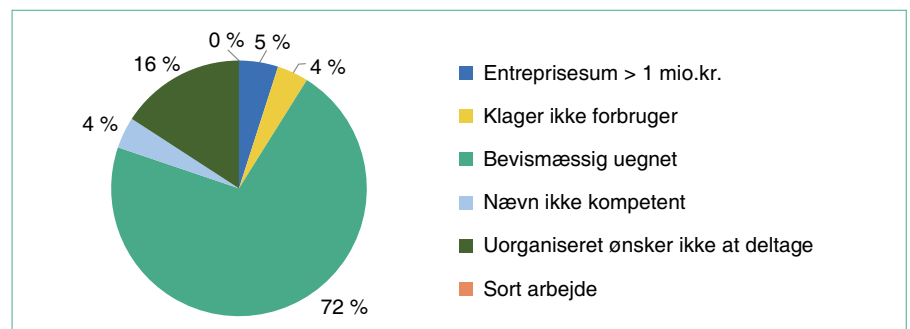
Virksomheder, der ikke er tilknyttet Byggeriets Ankenævn, er ikke forpligtede til at deltage i en sag. Virksomheden er desuden kun forpligtet til at efterleve en afgørelse fra Ankenævnet, hvis den ønsker det. Ønsker en

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 omkring et halvt år på at få sagen afgjort ved ankenævnet. I 2022 blev 19 % af de afviste sager afvist, fordi forbrugeren ønskede det. I 2023 er tallet faldet til 16 %.

Årsag	Antal sager	2023	2022	2021	2020	2019
Entreprisesum > 1 mio.kr.	8	5 %	4 %	7 %	6 %	10 %
Klager ikke forbruger	6	4 %	3 %	7 %	8 %	6 %
Bevismæssig uegnet	123	72 %	71 %	62 %	69 %	67 %
Nævn ikke kompetent	6	4 %	2 %	7 %	4 %	4 %
Uorganiseret ønsker ikke at deltage	28	16 %	19 %	17 %	11 %	13 %
Sort arbejde	0	0 %	1 %	0 %	2 %	1 %
	171	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figur 22: Afviste sager med årsag 2019 – 2023



Figur 23: Afviste sager med årsag 2023

195 sager blev henlagt i 2023. 101 af disse er lukket, fordi forbrugeren har bedt om at sagen lukkes, som oftest fordi den indklagede virksomhed har meddelt i svarskemaet, at virksomheden ønsker at foretage udbedring inden et eventuelt syn og skøn. Hvis en virksomhed meddeler dette i svarskemaet, bliver sagen efter fast praksis sat i bero med henblik på udbedring, og sagen kan løse sig uden realitetsbehandling.

Sekretariatet har lukket 64 sager. En sag lukkes af sekretariatet, f.eks. hvis en forbruger ikke svarer i sagen eller ikke indsender de bilag, som er nødvendige for sagens behandling. Blandt disse er ca. halvdelen blevet videresendt til Byggeriets Ankenævn fra Nævnenes Hus.

Efter vedtægternes § 3, stk. 5 behandles en klagesag ved det ankenævn, hvor virksomheden har et organisatorisk tilknytningsforhold eller på anden vis er tilsluttet nævnet. Såfremt en klage indgives til nævnet, og virksomheden er medlem af en anden brancheorganisation end DI Byggeri, Køkken Garantiforeningen, Danske Kloakmestre eller Vinduesindustrien, henvises sagen til det respektive nævn. Sekretariatet videresendte 30 sager til henholdsvis Håndværkets Ankenævn og Ankenævnet for Tekniske Installationer i 2023.

	Tilknyttet nævnet	Uorganiseret	Tilknyttet nævnet	Uorganiseret	I alt	2023
Forbruger lukker	62	39	69 %	37 %	101	52 %
Sekretariatet lukker	28	36	31 %	34 %	64	33 %
Videresendt til andre ankenævn		30	0 %	29 %	30	15 %
i alt	90	105	100 %	100 %	195	100 %

Figur 24: Henlagte sager



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 [2023-10-0368](#) købte 24 nye vinduer til en udlejningsejendom. Sagen blev afvist af formanden i august 2023.

Sag [2023-06-0124](#) omhandler manglende færdigmelding af et nedsivningsanlæg. Klageren oplyser, at arbejdet, der klages over, er udført på en ejendom, der er en tilkøbt landbrugsejendom hvor beboelsen lejes ud, og at nedsivningsanlægget alene vedrører boligen og ikke landbrugsejendommen. Under disse omstændigheder måtte arbejdet karakteriseres som erhvervsmæssigt, idet arbejdet ikke er udført på klagerens privatadresse, men i forbin-

delse med en bolig, som klageren lejer ud. Sagen blev afvist i maj 2023.

Klageren i sag [2023-01-0537](#) har klaget over en smuldrende gavl, der er udført af den indklagede virksomhed. Klageren har vedlagt sagen en faktura fra virksomheden til en andelsboligforening. Klageren har oplyst, at fakturaen er betalt af andelsboligforeningen. Sagen blev afvist fra behandling i december 2023 med følgende begrundelse:

Formanden finder under henvisning til de ovenfor anførte omstændigheder og regler, at ankenævnet ikke kan behandle sagen. Formanden skal i den forbindelse fremhæve, at [forbrugeren] ikke kan være part i en klagesag mod virksomheden, idet hun ikke har noget aftaleforhold til virksomheden, jf. vedtægternes § 6, stk. 1. Formanden skal endvidere fremhæve, at [en andelsboligforening] heller ikke kan være part i en klagesag mod virksomheden.

Sag [2023-01-0299](#) blev afvist fra behandling i juli 2023 fordi klageren oplyste, at det omhandlede murerarbejde blev udført i 2021 på en ejendom, som havde været udlejet siden 2020. Klageren selv havde bopæl på en anden ejendom. Arbejdet kunne derfor anses for at være bestilt til ikke-erhvervsmæssig udnyttelse, og klageren kunne som følge heraf ikke anses for at være forbruger i vedtægternes forstand.

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.



Det fremgår af sag [2023-02-0428](#), at den indklagede virksomhed har lagt nyt tag for husets tidligere ejer. Det fremgår endvidere, at forbrugeren har købt huset efterfølgende. Der består således efter det oplyste ikke noget af taleforhold mellem forbrugeren og den indklagede virksomhed. Sagen blev afvist fra behandling i august 2023.

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 forurennet 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

Sag [2023-02-0338](#) omhandler en mangelfuld installation af en dampspærre. Forbrugeren oplyser, at dampspærren er monteret under spær i en kold konstruktion, og at den er utæt. Arbejdet blev udført i efteråret 2020 for husets tidligere ejer. Sagen blev derfor afvist fra behandling i juli 2023.

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.

Sag [2023-01-0024](#) blev afvist fra behandling af sekretariatet med henvisning til vedtægternes § 1, stk. 1, i januar 2023, fordi sagen alene omhandlede et rent produktkøb. Forbrugeren havde købt VVS-artikler for 40.000 kr., som var betalt, men aldrig leveret.

Sag [2023-11-0386](#) blev afvist i august 2023, fordi der var tale om et produktkøb af gulvplanker i et byggemarked.

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.



Forbrugeren i sag [2023-02-0140](#) indsendte en sag, der omhandlede afskalning på et tag, der var udført i 2010. Nævnet anførte følgende i kendelse af 17. maj 2023:

I nærværende sag er arbejdet udført og betalt i 2010, og eventuelle krav vedrørende arbejdet er derfor forældet efter forældelsesloven, da der først blev reklameret i 2022, ligesom sagen først blev indbragt for ankenævnet i marts 2023.

Spørgsmålet er herefter, om der i forbindelse med arbejdets udførelse er givet en garanti, som kan føre til, at forbrugeren alligevel kan gøre sit krav gældende. Garantien består dels af en entreprisgaranti i 15 år, dels en produktgaranti i 30 år, som er givet af [leverandøren].

Ankenævnet bemærker, at forbrugers medkontrahent er den indklagede virksomhed, og forbrugeren kan derfor ikke henvises til alene at gøre sit krav gældende mod garantistilleren. Det tilføjes i den forbindelse, at garantien er fremsendt til forbrugeren fra den indklagede virksomhed.

Forbrugeren har oplyst, at der klages over afskalning af taget.

Efter en gennemgang af de to garantibeviser finder ankenævnet det efter det foreliggende ikke godtgjort, at der er tale om forhold, der er omfattet af garantierne, idet der ikke er tale om skader eller mangler ved udførelsen af taget, eller om gennemtæring eller andre forhold, som giver taget nedsat funktion el-

ler holdbarhed, men alene om kosmetiske forhold.

Forbrugeren fik derfor ikke medhold i klagen.

Sag [2023-02-0112](#) omhandler utætte tagplader. Arbejdet er udført i 2011, og forbrugeren har i klageskemaet oplyst, at der første gang er klaget til den indklagede virksomhed i 2022. Sagen er indbragt for Byggeriets Ankenævn i 2023. Under disse omstændigheder må forbrugers krav anses for forældet, og der kan derfor ikke gives forbrugeren medhold i sagen. Forbrugeren fik ikke medhold i klagen i maj 2023.

Forbrugeren oplyser i sag [2023-10-0166](#) at glaseruder er forkert monteret. Glassene var oprindeligt ikke understøttet, og gled ned efter noget tid. Virksomhedens efterfølgende understøtning af ruderne var ikke tilstrækkelig, så glassene gled igen ned. Arbejdet er faktureret i november 2018, og forbrugeren har oplyst, at der første gang er klaget til den indklagede virksomhed i december 2018. Sagen er indbragt for ankenævnet i marts 2023. Forbrugeren fik ikke medhold i sin klage, og nævnet tilføjede i kendelse af 17. maj 2023:

I relation til bestemmelsen i forældelseslovens 21, stk. 5, om forhandlinger mellem parterne bemærker ankenævnet, at der i 2019 og 2020 har været foretaget udbedringsforanstaltninger af den indklagede virksomhed, men at der efter 2020 ikke ses at have været drøftelser mellem parterne, hvorfor den 1-årige tillægsfrist i § 21, stk. 5, ikke kan føre til, at der ikke er indtrådt forældelse.

Bevismæssigt uegnet

Som anført i figur 23 blev 72 % af de afviste sager afvist, fordi der var 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.

Det fremgår af [2023-04-0399](#), at forbrugeren ønsker at klage over forløbet i forbindelse med en aftale om levering af en bordplade. Det fremgår samtidig, at forbrugeren ønsker at blive kompenseret for den ulejlighed og den lange leveringstid, som han er blevet påført af den indklagede virksomhed, ligesom forbrugeren ønsker parternes aftale annulleret. Den indklagede virksomhed mener ikke, at der foreligger nogen misligholdelse af aftalen fra virksomhedens side. Ankenævnet afviste sagens behandling på møde i oktober 2023 med følgende begrundelse:

Spørgsmålet om, hvorvidt der tilkommer forbrugeren misligholdelsesbeføjelser i form af for eksempel ret til ophævelse af aftalen eller økonomisk kompensation, vil ikke kunne afgøres uden en nærmere bevisførelse om omstændighederne i forbindelse med sagens forløb.

Sag [2022-02-0510](#) omhandler et nyt plankegulv, der er lagt hos forbrugeren i 2021. Efter afholdelse af syn og skøn finder ankenævnet, at det ikke kan afvises, at kvaliteten af det lagte gulv ikke lever op til den standard, som kan forventes efter producentens markedsføring og den anvendelse af gulvet, som forbrugeren med rimelighed kan forvente. Skønsmanden oplyser, at gulvets hårdhed ville kunne testes, og at omkostningerne til dette ville kunne beløbe sig op til 24.000 kr., og at der vil være behov for at inddrage leverandøren og/eller producenten for en afklaring af sagen.

Sagen blev afvist fra behandling fra Byggeriets Ankenævn efter vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 3, idet Byggeriets Ankenævn kun nødtigt sætter omkostningsfulde tekniske undersøgelser i værk, fordi det kan få uforholdsmæssigt store omkostninger for parterne.

Forbrugeren i sag [2023-11-0201](#) klagede over manglende opretning og

slibning af et undergulv inden pålægning af linoleum, og at der var synlige spor efter samlinger af spånplader. Undergulvet og spånpladerne var lagt af forbrugeren selv. Ankenævnet fandt, at en afgørelse i sagen ville kræve, at der gennemføres en nærmere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, herunder bl.a. om udførelsen af det underliggende betongulv, om den nøjagtige fremtræden af spånpladerne ved pålægning af linoleum og om tidspunktet for konstatering af synlige pladesamlinger. En sådan bevisførelse kan ikke finde sted for ankenævnet, der kun behandler sager på skriftligt grundlag. Sagen blev afvist fra behandling på møde i september 2023.

Det fremgår af sag [2023-02-0316](#), at forbrugeren har indgået aftale med den indklagede virksomhed på grundlag af et tilbud på engelsk. Den personlige ejer af virksomheden har oplyst, at han ikke taler dansk. Sagen blev afvist fra behandling i september 2023 med følgende begrundelse:

Byggeriets Ankenævn behandler i lighed med domstolene ikke sager, hvor sproget ikke er dansk. Den indklagede virksomhed er ikke medlem af garantiordningen Byg Garanti og har ikke ønsket at underkaste sig Byggeriets Ankenævns vedtægter. Ankenævnet har således ikke mulighed for at pålægge indklagede at forholde sig til behandlingen af sagen, herunder en syns- og skønssforretning, som i givet fald foretages på dansk.

Formanden finder herefter, at der foreligger sådanne særlige grunde, at sagen er uegnet til behandling ved Byggeriets Ankenævn, hvorfor sagen afvises efter ankenævnets vedtægter § 3, stk. 2, nr. 3.

Sagen må i givet fald finde sin afgørelse ved domstolene, hvor sproget som udgangspunkt er dansk, og hvor virksomheden kan pålægges at møde ved advokat og/eller tolk.



Sag [2023-02-0255](#) omhandler forbrugerens aftale med den indklagede virksomhed om levering af et solcelleanlæg. Det fremgår af sagen, at halvdelen af ordren skulle forudbetales ved bestilling. Forbrugeren oplyser at have betalt 67.200 kr. ved bestillingen. Solcelleanlægget blev aldrig leveret. Sagen blev afvist fra behandling i august 2023, fordi den indklagede virksomhed ikke er tilsluttet nævnet og ikke skriftligt havde accepteret sagens behandling. Da sagen alene omhandler et krav om tilbagebetaling, som virksomheden, hvis forbrugeren fik medhold, ikke har forpligtet sig til at efterleve, må sagen herefter afgøres ved de ordinære domstole.

Forbrugeren i sag [2022-13-0497](#) klagede over syreskader på 22 vinduer og 4 dørpartier efter algebehandling af forbrugerens tag. Ankenævnet afviste sagen i medfør af vedtægternes § 3, stk.2, nr. 3, da det ikke kunne udelukkes, at det anvendte algebehandlingsprodukt kan have haft indflydelse på vinduernes udseende. Der ville imidlertid skulle gennemføres indgående tekniske undersøgelser for at konstatere, om dette skulle være tilfældet. Sådanne undersøgelser ligger udenfor, hvad ankenævnet kan iværksætte.

Formanden afviste sag [2022-04-0546](#) fra behandling i februar 2023. Forbrugeren klagede oprindelig over en bordplade leveret og monteret af den indklagede virksomhed. Den indklagede virksomhed foretog udbedring af bordpladen i sagens forløb. Forbrugeren oplyste herefter, at der i forbindelse med monteringen af en vægplade skete skade på væggen, men virksomheden mente ikke, at den havde monteret en vægplade og så sig derfor ikke ansvarlig for skaden på væggen. Parternes uenighed om omfanget af det udførte udbedringsarbejde medførte således, at sagen ville kræve parts- og vidneforklaringer, og sagen kunne dermed ikke behandles på skriftligt grundlag.

Sag [2022-02-0691](#) blev afvist fra behandling ved en formandskendelse i januar 2023. Formanden fandt, at der var en sådan uenighed mellem parterne om de aftalemæssige forhold, at sagen var uegnet til ankenævnshandling på skriftligt grundlag på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger. Formanden anførte:

Det er [forbrugerens] opfattelse, at gulvet som tilbudt skulle være et fyrretræsgulv, mens den indklagede virksomhed er af den opfattelse, at gulvet er valgt af forbrugeren på grundlag af en vareprøve. Den indklagede virksomhed har i den forbindelse henvist til, at det i overensstemmelse hermed ikke er angivet i fakturaen, at der skulle være tale om et fyrretræsgulv.

Formanden har også lagt vægt på, at gulvet blev lagt i efteråret 2019, og at der først er reklameret i efteråret 2022.

Ankenævnet behandler som udgangspunkt ikke klagesager om følgeskader, ligesom der ikke foretages stadeopgørelser. Sag [2023-04-0588](#) blev afvist i december 2023. Sagen vedrørte manglende levering og montering af en bordplade. Det fremgik af sagen, at den ikke vedrører klage over mangler ved udført arbejde, men derimod klage over manglende udførelse af arbejde. Forbrugerens klage gik således i det væsentlige reelt ud på at få foretaget en stadeopgørelse, der kan fastsætte prisen på det arbejde, som angiveligt mangler at blive udført. Samme problematik gør sig gældende i [2023-12-0034](#), hvor forbrugeren indgik aftale med den indklagede virksomhed om anlæggelse af fliser og havearbejde i øvrigt. Entreprisen blev aldrig færdiggjort og forbrugeren ønskede at få foretaget en stadeopgørelse vedrørende de dele af arbejdet, der var henholdsvis færdiggjort, ikke færdiggjort og ikke påbegyndt. Sagen blev afvist fra behandling i marts 2023.

Byggetekniske erfaringer



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

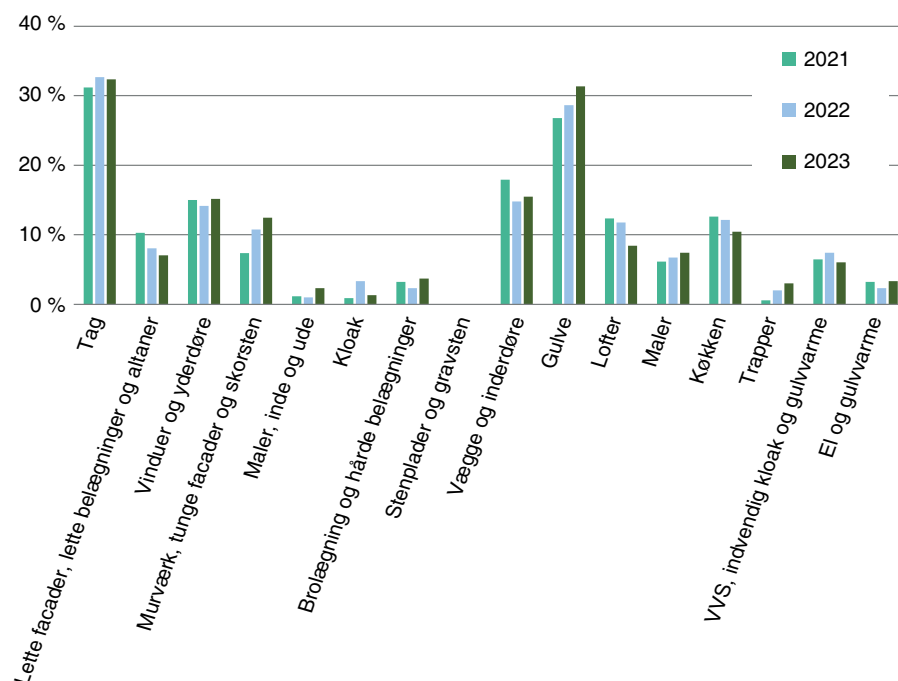
Skønsmanden skal efter besigtigelsen udfærdige en skønsrapport, og på baggrund af denne skal han også registrere de konstaterede mangler. Ankenævnet har udarbejdet et teknikregistreringssystem, som skønsmændene registrerer i efter hver skønsforretning.

På baggrund af registreringen udarbejder Byggeriets Ankenævn en oversigt over, hvilket arbejde, sagerne har omhandlet. Statistikkerne er registreret i forbindelse med skønsforretninger afholdt i 2023. Tallene i statistikkerne svarer derfor ikke nødvendigvis til statistikken over realitetsbehandlede

sager i samme periode, da nogle sager f.eks. er registreret ultimo 2023, 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 2021, 2022 og 2023 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 25: Bygningsdele med registrerede mangler siden 2021

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

pigt, fordi kategorien indeholder alle gulvarbejder. Herefter følger Vægge og inderdøre og Vinduer og yderdøre. Murværk, tunge facader og skorsten har overhalet Køkken.

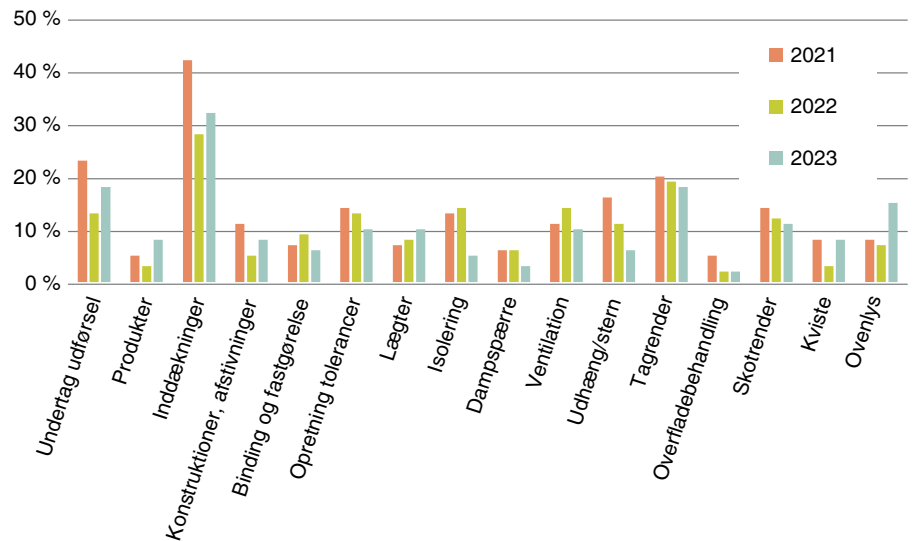
Tømrerarbejde



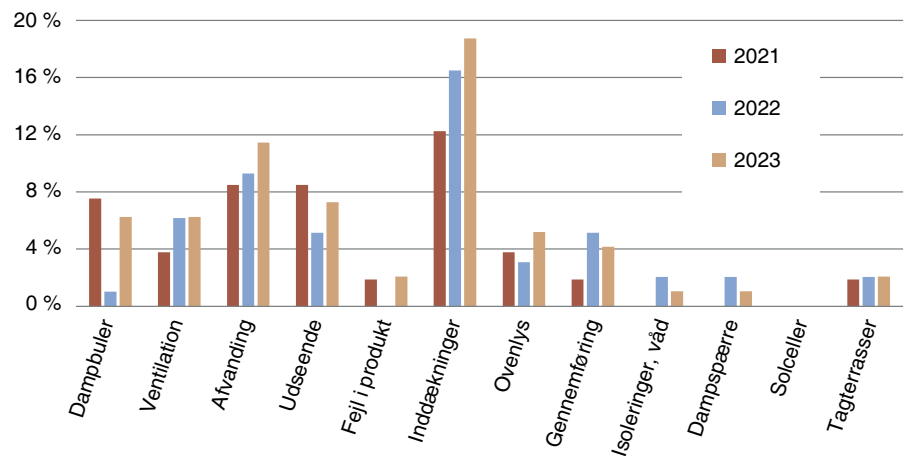
I 2023 var 43 % af alle indkomne sager træesager. En stor del af disse sager vedrører tagarbejde både i forbindelse med udskiftning af tag og ved renoveringer. Registreringerne angående tagsager er faldet med et procentpoint fra 2022 til 2023. Tag er sammen med gulvarbejder fortsat de største områder. De fleste registreringer om tagarbejde vedrører udførelsessvigt i

forbindelse med tegl-, beton-, fibercement- og metaltage.

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



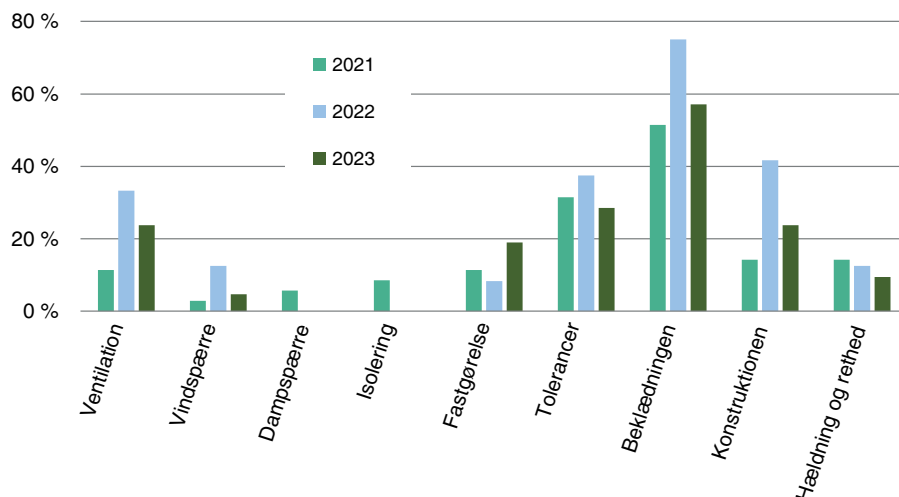
Figur 26: Udførelsesmæssige problemer ved tegl-, beton-, fibercement- og metaltage



Figur 27: Udførelsesmæssige problemer ved tagpaptage

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

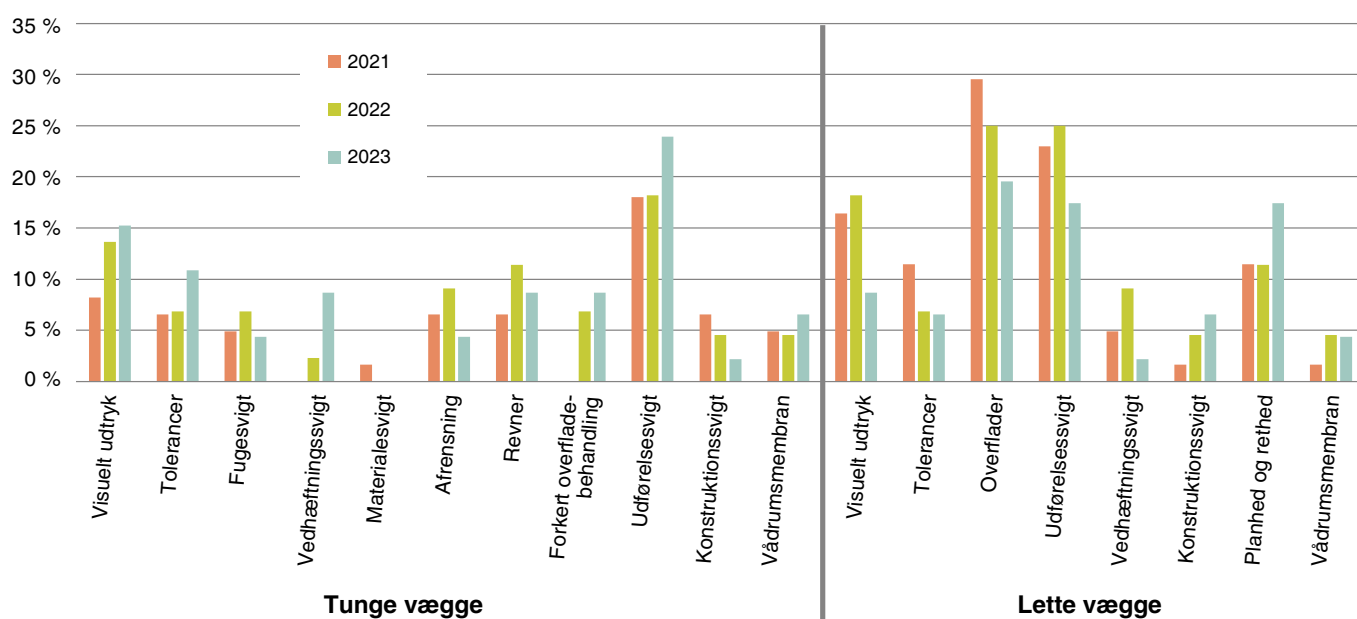
også er set mangler ved dampbuler, afvanding og ventilation.



Figur 28: Lette facader, belægnings og altaner

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

mangler ved lette facader, lette belægnings og altaner er fortsat monteringsfejl ved beklædningen, tolerancer og konstruktion.



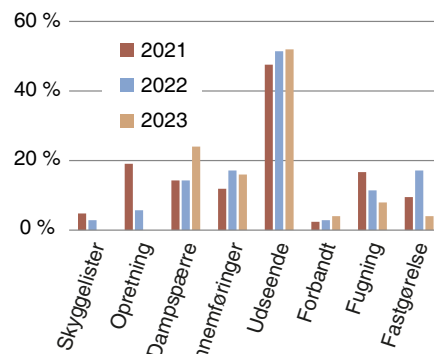
Figur 29: Indendørs lette og tunge vægge

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

gips eller trævægge) er overflader, udførelsessvigt og planhed og rethed registreret hyppigst.



De fleste registreringer angående lofter handler i 2023 om udseendet, dampspærre og gennemføringer, mens fastgørelse ikke er registreret så ofte som 2022. Opretning og skyggelister forekom slet ikke i 2023.

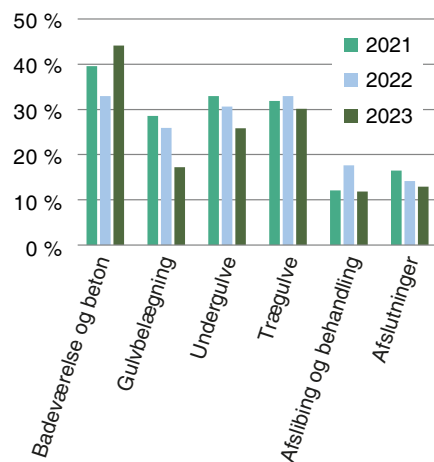


Figur 30: Lofter

Gulve

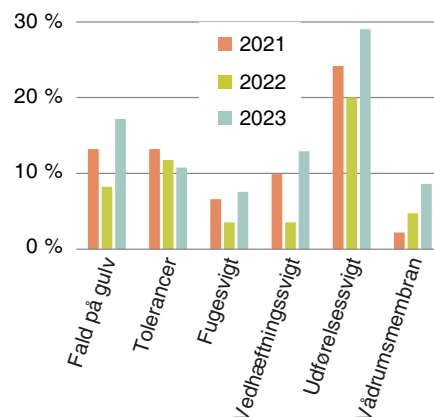
På trods af at gulvsager de sidste tre år alene har udgjort 6 % af alle indkomne sager, kommer gulvarbejde hvert år ind lige under niveau med tagsager. Dette skyldes, at en sag kun bliver oprettet som en gulvsag, hvis den kun handler om gulve. En træsag eller en mursag har ofte mange forskellige klagepunkter,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

Registreringerne viser, at manglerne i 2023 vedrørende gulvarbejder hovedsageligt var badeværelses- og betongulve. Herefter følger træ- og undergulve.



Figur 31: Registreringer vedrørende gulvarbejder

Manglerne ved badeværelses- og betongulve er i 2023 oftest udførelses- og fald på gulv samt vedhæftningssvigt. Hverken fugesvigt eller vådrumsmembran ses registreret så hyppigt.

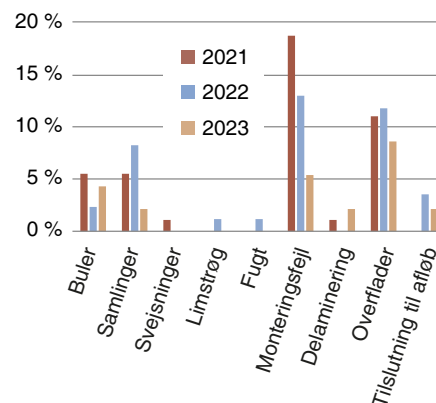


Figur 32: Badeværelse og beton



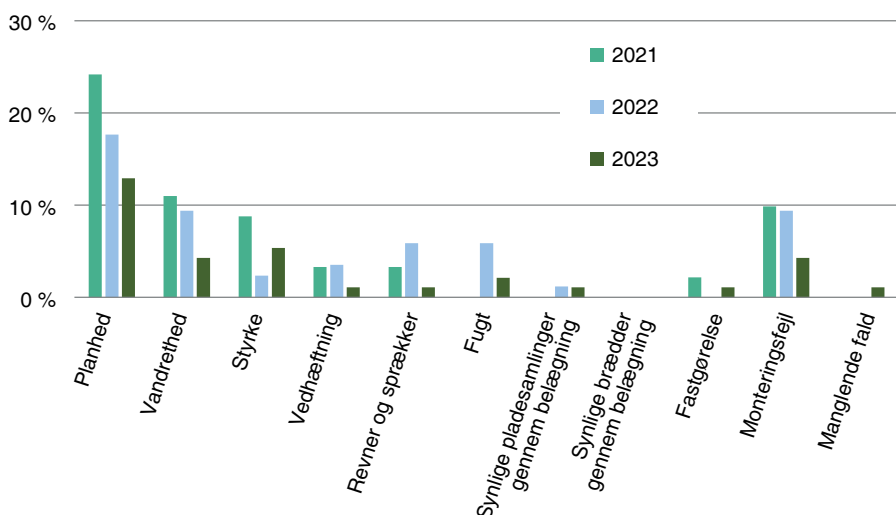
Hvad angår gulvbelægningsarbejder som vinyl, linoleum eller gulvtæpper mm. drejer registreringerne sig i 2023 om overflade- og monteringsfejl samt buler.

Figur 33: Gulvbelægningsarbejder



Problemerne ved undergulve ses at være planhed, styrke, monteringsfejl

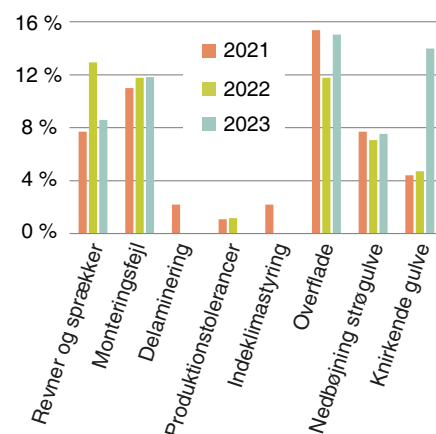
og vandrethed.



Figur 34: Undergulve

Det hyppigst registrerede vedrørende trægulve i 2023 er overfladefejl, knirkende gulve og monteringsfejl. Revner og sprækker er faldet lidt i registreringerne.

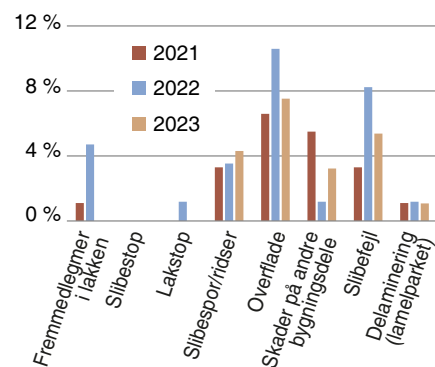
Figur 35: Trægulve





I 2023 er overflade igen den hyppigst registrerede mangel angående afslibning og behandling af gulve om end niveauet er dalet. Slibefejl og slibespor ses også registreret.

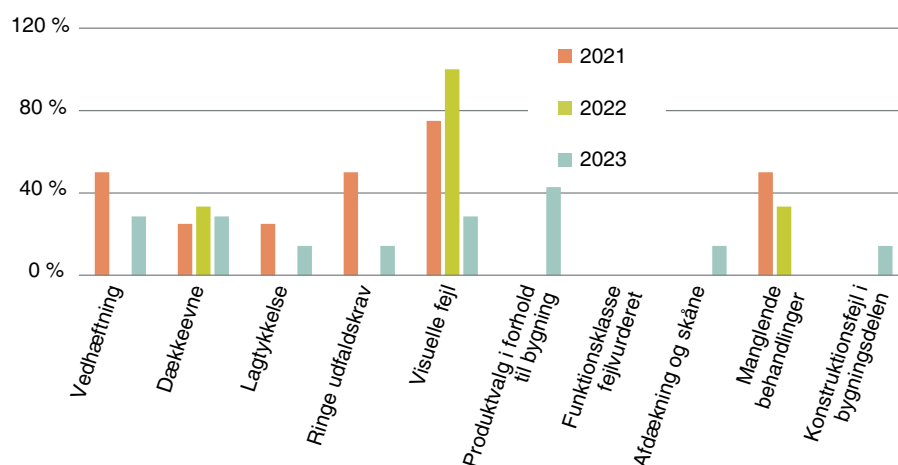
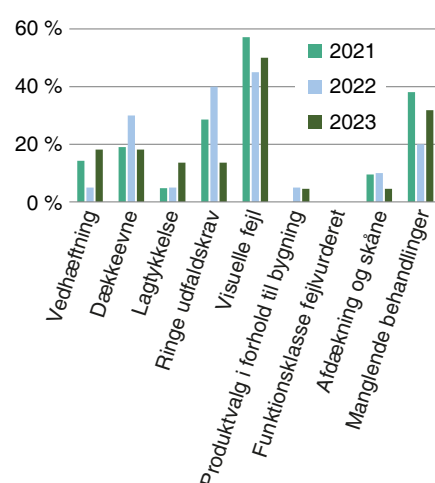
Figur 36: Afslibning og behandling



Inden- og udendørs malerbehandling

Manglerne ved det indendørs malerarbejde ses at være visuelle fejl, manglende behandlinger og manglende dækkeevne. Ringe udfaldskrav er faldet i registreringerne.

Figur 37: Indendørs malerbehandling



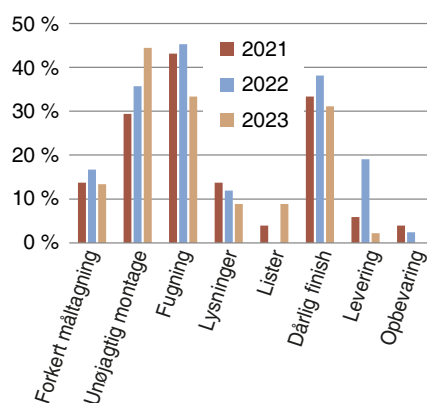
Figur 38: Udendørs malerbehandling

For så vidt angår udvendig malerbehandling ses flest registreringer forkert produktvalg i forhold til bygning,

manglende vedhæftning, manglende dækkeevne og behandlinger samt visuelle fejl.

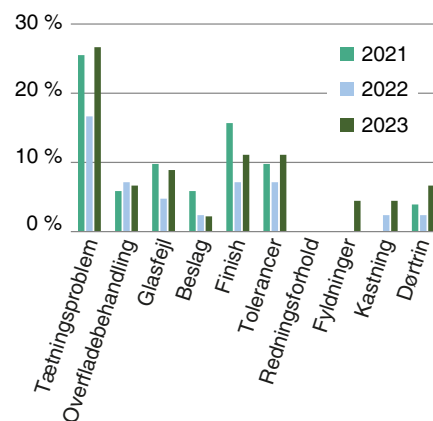
Vinduer

Klager over vinduer omhandler både monteringen og selve vindueselementerne med tilhørende tilsætninger, vindueshylder, indfatninger og fugearbejder. Den overvejende del af registreringerne vedrører unøjagtig montage. I 2023 har unøjagtig montage flest registreringer sammen med fugning og finish. Der ses også registreringer ved måltagning, lysninger og lister.



Figur 39: Udførelsesmæssige problemer ved montering af vinduer

Handler sagen om selve vindues- eller dørproduktet, er det tætningsproblemer, der ses flest af. Registreringerne for finish, tolerancer og glasfejl er steget.



Figur 40: Mangler ved vinduer og yderdøre

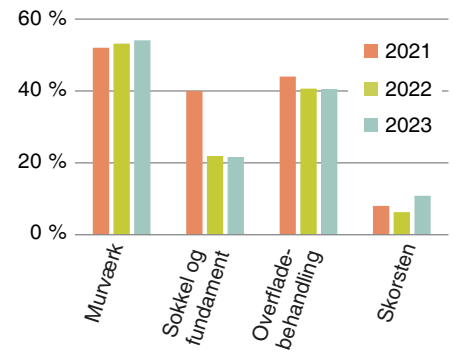


Murerarbejde

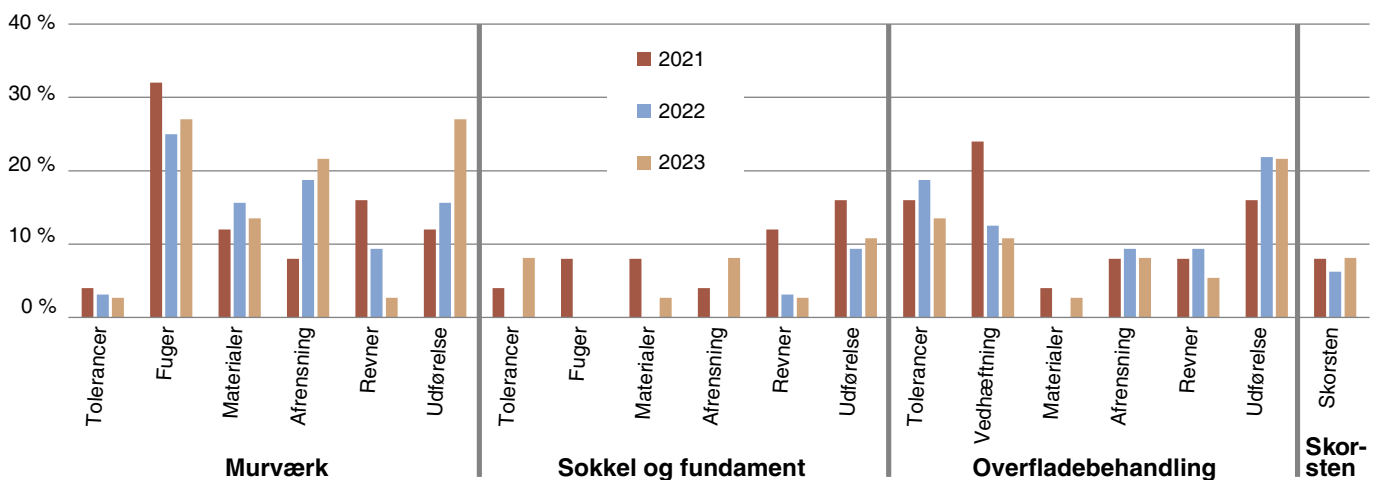


Klagesagerne vedrørende murerarbejde omhandlede fortrinsvis opbygning af murværk, overfladebehandling og sokkel og fundament. Murværk er steget lidt, mens overfladebehandling og sokkel og fundament registreres på samme niveau som 2022. Skorsten er steget lidt i forhold til året før.

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 41: Udførelsesmæssige problemer ved murerarbejde



Figur 42: Murerarbejde

De registrerede mangler ved murværk omhandler oftest udførelse, fuger og afrensning. For soklernes vedkommende omhandler registreringerne udførelsen, afrensning og tolerancer.

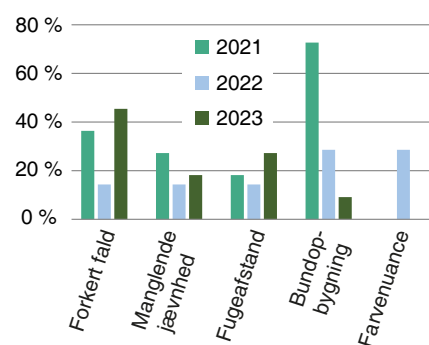
Overfladebehandlingsregistreringerne vedrører udførelse og tolerancer, men der ses også registreringer ved vedhæftning (fx at pudsarbejdet er udført i frostvejr med skader til følge).

Brolægning og hårde belægninger



Manglerne ved brolægning og hårde belægninger var i 2023 forkert fald og fugeafstand samt manglende jævnhed.

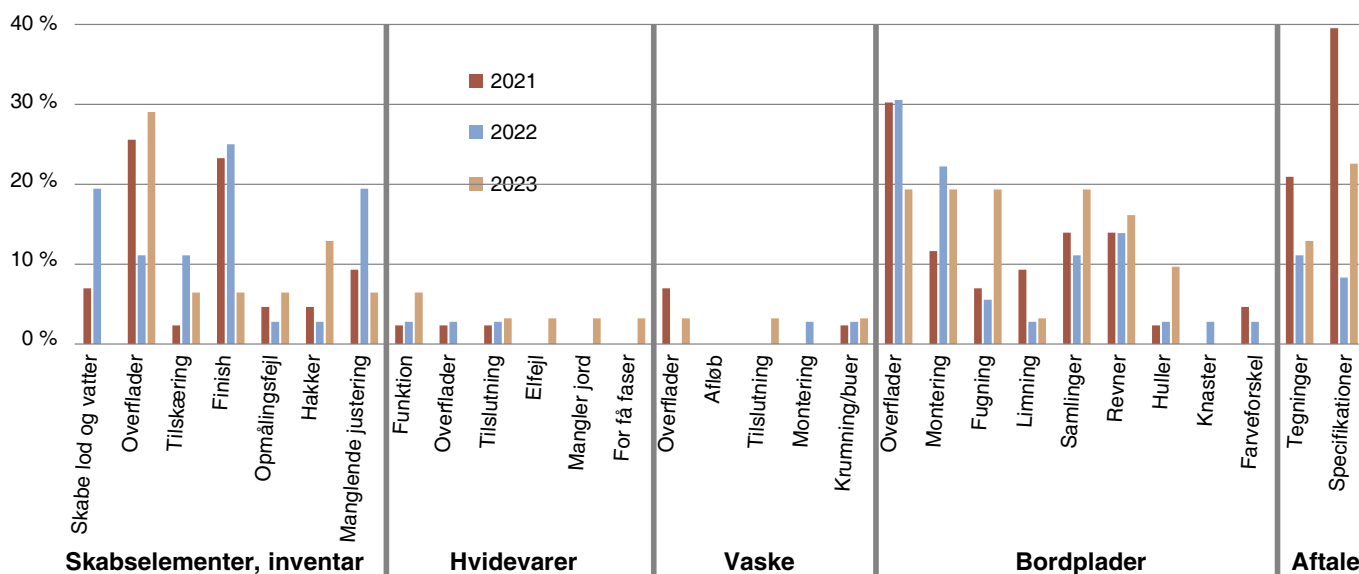
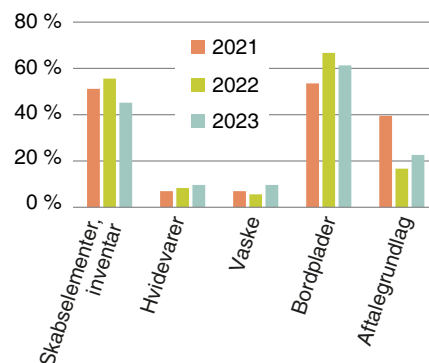
Figur 43: Brolægning og hårde belægninger



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 lille stigning i registreringerne vedrørende aftalegrundlaget.

Figur 44: Udførelsesmæssige problemer ved køkkenmonteringer



Figur 45: Køkkenarbejde

Registreringerne i 2023 vedrørende skabelementer og inventar omhandler problemer ved overflader og hakker i elementerne. Bordpladeklagerne om-

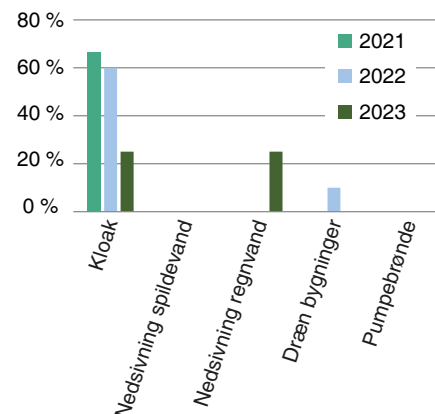
handler overflader, montering, fugning og samlinger. For så vidt angår klager over aftalen ses en del registreringer vedrørende specifikationer.

Kloak og VVS



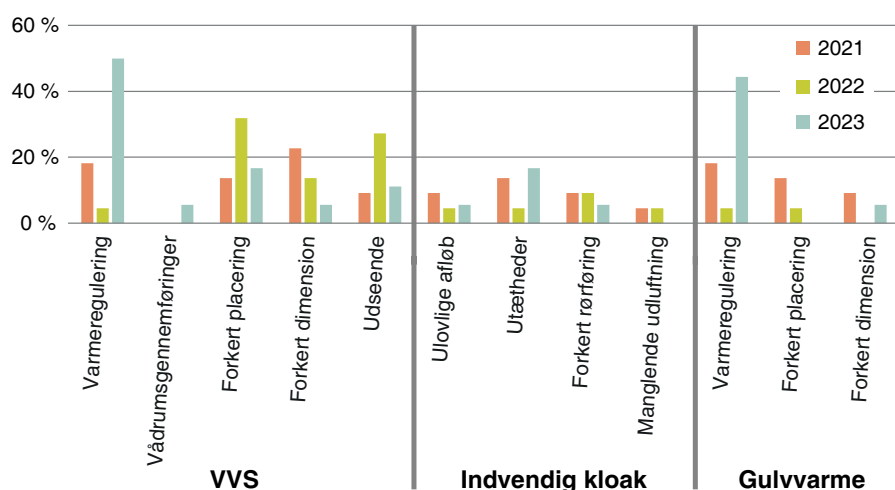
Registreringerne over udendørs kloakarbejder handlede i 2023 om selve kloakkerne og nedsivning af regnvand.

Figur 46: Udendørs kloakarbejder



De indendørs kloakarbejder drejer sig hovedsageligt om utætheder. VVS-registreringerne handlede i 2023 om mangelfuld varmeregulering og forkert

placering. Gulvvarmeregistreringerne handler som hvert år om varmeregulering.

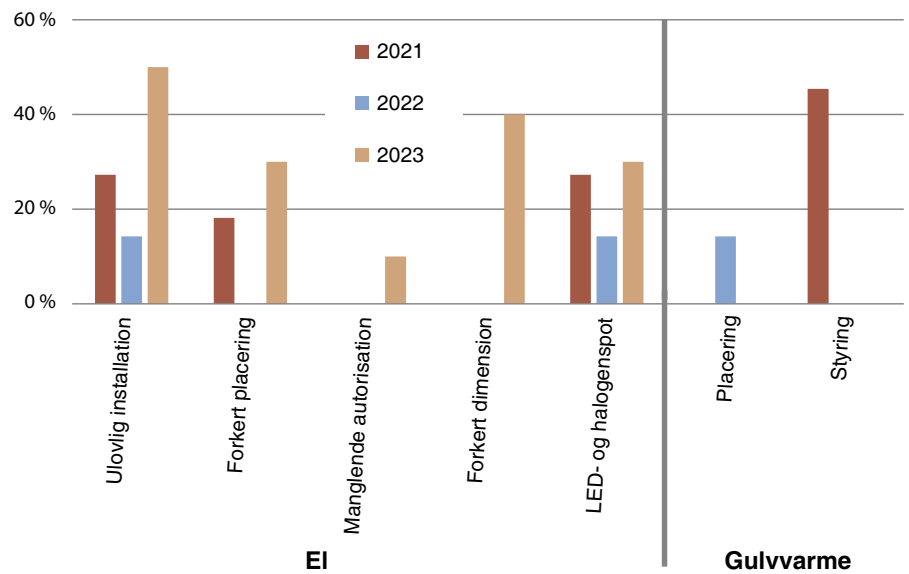


Figur 47: Indendørs kloakarbejder, VVS og gulvvarme

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 2023 ulovlige installationer og både forkert placering og dimension. Der var ingen registreringer vedrørende el-gulvvarmeanlæg.



Figur 48: El og gulvvarme



Nyttige links

DI Byggeri

[DI Byggeri - DI Byggeri \(danskindustri.dk\)](#)

Gulvbranchen

[www.gulvbranchen.dk](#)

Køkken Garantiforeningen

[Køkken Garantiforeningen - Køkken Garantiforeningen \(danskindustri.dk\)](#)

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

